

旅游心理学

屠如骥 主编

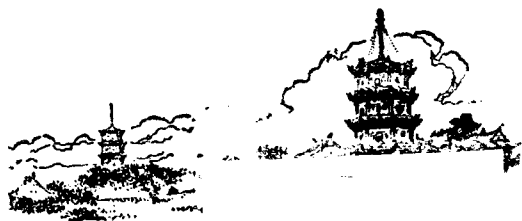


南开大学出版社

高等学校文科教材

旅游心理学

屠如骥 甘朝有 编写
吴正平 王柯平



南开大学出版社

1986年·天津

责任编辑 李兴云
封面设计 李 睦

旅 游 心 理 学
屠 如 骥 主 编

南开大学出版社出版
(天津八里台南开大学校内)
新华书店天津发行所发行
天津牛家牌印刷厂印刷

1986年8月第1版 1986年8月第1次印刷
开本: 850×1168 1/32 印张: 10.6875
字数: 265千 印数: 1—23,000
统一书号: 2301·15 定价: 2.00元

前 言

《旅游心理学》是一门新兴科学。它在心理学的园地里是一株幼苗，但它有着顽强的生命力。我国旅游事业的发展和培养专业人才，迫切需要这方面的探索和研究。国家旅游局教育司组织旅游院系的有关同志统编了这本《旅游心理学》，供专业教学、阅读和参考之用。

《旅游心理学》是将心理学的理论应用于旅游实践活动，重点研究旅游者的心理和行为的规律，分析旅游业工作中的心理因素，对改善旅游业的经营管理，提高旅游业的服务质量，提供理论依据。全书共分四编十六章。第一编总论和第三编旅游服务心理由上海旅游专科学校屠如骥编写，第二编旅游者心理由南开大学甘朝有编写，第四编旅游企业管理心理由北京二外吴正平、王柯平编写。

旅游业是我国经济战略发展的组成部分。旅游业的发展为实现“四化”，应作出重要的贡献。要想发展我国的旅游业，不是光靠“硬件”能解决问题的，它必须充分依靠“软件”才有可靠的保证。赵总理在全国旅游工作会议上特别强调提高人员素质的重要性。这就要求我们对旅游活动进行科学研究，寻找旅游业工作的客观规律。其中尤为重要的是对人的研究，对旅游者和从事旅游工作的人的了解。《旅游心理学》就是肩负着这样的任务，试图努力为搞好“软件”建设，作出应有的贡献。在编写中还参考了国内外有关心理学专著、文献资料，在此，谨向原作者致以谢忱。限于我们的水平，必然存在很多缺陷和错误，欢迎读者批评指正。

编 者

1986年3月

目 录

第一编 总 论(1)

第一章 旅游心理学概述.....(1)

第一节 研究旅游心理学的意义.....(1)

第二节 旅游心理学的对象和任务.....(8)

第三节 旅游心理学的研究方法.....(11)

第二章 旅游心理学的理论基础.....(15)

第一节 心理学的基本原理.....(16)

第二节 社会心理学的基本原理.....(23)

第三节 管理心理学和行为科学.....(27)

第二编 旅游者心理.....(29)

第三章 旅游者的动机.....(30)

第一节 旅游动机的概述.....(30)

第二节 旅游动机的激发.....(38)

第四章 旅游者的知觉.....(48)

第一节 旅游知觉的概述.....(48)

第二节	旅游活动中的社会知觉·····	(55)
第三节	对旅游条件的知觉·····	(62)
第五章	旅游者的态度·····	(69)
第一节	态度的概述·····	(69)
第二节	态度与旅游行为·····	(75)
第六章	旅游者的人格·····	(84)
第一节	人格的概述·····	(84)
第二节	旅游者的人格特征·····	(90)
第七章	团体对旅游者的影响·····	(97)
第一节	团体的概述·····	(97)
第二节	团体对旅游者行为的影响·····	(100)
第八章	旅游者心理和行为的特征·····	(112)
第一节	旅游者心理和行为的一般特征·····	(112)
第二节	分析旅游者心理和行为的途径·····	(121)
第三编	旅游服务心理·····	(127)
第九章	旅馆服务心理·····	(129)
第一节	旅客的需求心理·····	(130)
第二节	应接服务心理·····	(134)
第三节	客房服务心理·····	(140)
第四节	餐厅服务心理·····	(147)

第十章 导游服务心理.....(151)

第一节 导游工作概述.....(151)

第二节 导游服务心理.....(152)

第三节 导游人员的心理品质.....(164)

第十一章 旅游商品服务心理.....(167)

第一节 旅游者的购物心理.....(168)

第二节 旅游商品中的心理因素.....(175)

第三节 销售服务中的心理因素.....(180)

第十二章 旅游交通服务心理.....(185)

第一节 旅游者的时间知觉.....(186)

第二节 旅游者的安全需要.....(190)

第三节 旅游交通服务的心理因素.....(192)

第四编 旅游企业管理心理(195)

第十三章 概述.....(196)

第一节 心理学与旅游企业现代化.....(196)

第二节 几个应重视的问题.....(202)

第十四章 职工个体心理.....(213)

第一节 工作积极性的心理分析.....(213)

第二节 职工问题行为的心理分析.....(240)

第十五章 职工团体心理.....(262)

第一节 团体士气的心理分析.....(262)

第二节	非正式团体的心理分析·····	(276)
第三节	团体内外关系的心理分析·····	(284)
第十六章	领导心理·····	(298)
第一节	领导与领导艺术·····	(298)
第二节	领导理论·····	(308)
第三节	领导者的心理品质分析·····	(320)
第四节	领导者行为的心理分析·····	(328)

第一编 总 论

第一章 旅游心理学概述

第一节 研究旅游心理学的意义

旅游是人类社会的一项活动。它可以陶冶人的身心，丰富见闻，增添乐趣。因此，令人向往和追求。随着现代社会经济的发展，生产和技术水平的提高，为人们参加旅游活动创造了更为有利的条件。旅游在现代已逐渐成为普及性的活动，并被世界大多数人认为是生活中不可少的有益活动。

旅游对于人类社会既具有普遍的意义，又作为人们生活的重要组成部分，这就需要对这种社会现象进行研究，探索它的规律性，使这项有益的活动得到更完美的发展，使人们从旅游活动中得到更多的满足，这应是对旅游进行科学研究的根本目的，旅游心理学就是在这样的前提下产生的。然而，它却是一门非常年轻的新兴学科。这是因为我国的旅游业还处在开始阶段，对整个世界来说，也还是在兴起阶段。现代旅游业仅仅是从五十年代开始的。由于现代化喷气飞机的出现和国际航线的增加，世界才真正开始了旅游业。从五十年代到现在，只有三十年的历史。旅游活动的普及化和旅游业的兴起推动了对旅游和旅游业工作规律的理论研究。尽管它刚刚起步，却受到了旅游业界的广泛重视和旅游

者的关切。旅游者迫切希望能了解它，能满足他们的愿望；旅游业也要寻找自己工作的规律，最大限度地招徕游客，在旅游市场的激烈竞争中争取优势。这就构成了开展旅游心理学研究的客观需要。目前世界上有些国家，如美国、日本等有些学者已开始对这个领域进行研究并著述。而在我国则是近几年的事情，它在旅游业和心理学园地里是一棵破土而出的新苗，还非常稚嫩。但它必将茁壮成长，因为社会需要它，旅游事业的发展需要它。

旅游心理学的研究对于旅游业的发展具有十分重要的意义，这是由旅游业的工作性质所确定的。旅游业作为第三产业的组成部分，属于服务性的行业。它是以旅游者作为工作对象，为旅游者提供方便、舒适的活动条件为宗旨的。旅游业的存在和发展是以能否满足旅游者的需要为标志的。五十年代起，世界旅游业的兴起正是为了创造各种旅游活动的条件，使旅游者从中享受到乐趣。旅游业要实现这样的目的，发展自己的事业，服务于人类，必须具备多方面的条件。例如现代化的交通工具、旅馆和游乐设施等。物质文明的高度发展为旅游业创造了现代化的服务手段，这对满足旅游者的需要是必要的。古云：“工欲善其事，必先利其器”。离开了现代化的旅游设施，旅游业要“善其事”，是不可能的。但是，即使有了现代化旅游设施，是否就能充分满足旅游者的需要，而使旅游业提供的服务尽善尽美呢？这同样也是不可能的。旅游者的需求除了物质条件，更重要的是在精神生活上的满足。旅游设施要转化为最佳的服务，它就必须依靠从事旅游业的工作人员共同努力，才能逐步实现。尤其是在创造精神文明方面，提供优质“无形”产品，以获取最有效的服务，并不是轻而易举的事。所谓提供方便、舒适的旅游活动条件，满足旅游者需求，是以了解旅游者为前提的。人们为什么要外出旅游？在旅游活动中，人们在生理上、心理上需要得到哪些方面的满足？怎样的服务才能使旅游者感到是一种享受和乐趣？什么样的经营和管

理才能创造出最佳的服务？这些问题都必须认真地加以研究。旅游心理学作为一门研究人的科学，研究人类活动不可缺少的一个重要方面，寻找旅游活动中人们心理动向的规律、旅游服务工作的规律。它的价值及其对发展旅游业的贡献都是不能低估的。

研究旅游心理学的意义，具体的体现在以下几个方面：

一、旅游心理学的研究是发展旅游事业、提高服务质量的需要

旅游业在国际上被称作“无烟工业”，或被称作“出售服务和风景的行业”。它的工作对象不同于工、农业生产面对无生命的物质，而是直接为旅游者提供各种服务的。旅游业的服务工作大量地、主要地是面对具有丰富心理活动的、各种类型的旅游者进行的。所提供的服务“产品”，包含着极为生动的精神因素亦即心理因素。如何使“产品”能够满足旅游者在心理上的需要，往往是旅游工作的主要方面，甚至是旅游业赖以存在和发展的生命线。现代旅游业流行的一些口号，如“一切为旅客着想”、“旅客总是正确的”等等，也就是要在服务的指导思想和措施上充分考虑到旅客的心理因素。心理的、精神的服务因素往往会超过物质的因素，这对我们每个人都会有这种体会。尽管设备豪华、满堂佳肴，但如果迎客冷淡，话不投机，就会令人望而却步，因此，旅游业有个一致的要求，就是“宾至如归”。要在“如归”上做文章，努力提高自己的服务质量。这样简明概括的要求，如何加以具体化，并通过科学地分析找到它的规律性，这里面包含着多方面的复杂的心理学问题。国外有位著名的旅馆集团董事长在总结他的服务经验时，认为只有一个字，那就是“笑”。的确，在生活当中，在旅游业的服务工作中，需要这种“笑”的情绪。但是人们为什么欢迎和需要“笑”？在任何情景下，都应“笑”吗？“笑”是否都反映积极的、友好的情绪？科学地去分析这些问题，将直接经验

中得来的感性认识，上升到理性的认识；透过人们心理活动的表面现象找到本质的特点及其规律性，能够比较正确地、深入地了解我们的工作对象，这样才可能减少在旅游服务工作中的主观性和片面性。

美国一位旅游专家指出，对待任何一个游客，都必须满足两种要求：一是生活方面的，即食宿、交通、游览节目；二是心理和社会的要求，主要是指研究游客的心理状态、兴趣爱好、喜怒哀乐等。有些旅游接待国对前者比较重视，后者往往被忽视了。他着重提出了对游客心理要进行研究，忽视了这一点服务质量就无法保证。我国旅游业七十年代后期虽然有了较大的发展，但服务质量仍然是一个严重的问题。原因当然是多方面的，其中很重要的是缺少对游客心理的研究，例如在旅游交通、旅馆服务以及旅游活动的安排等方面，都由于未能针对旅游者的心理特点妥善地采取相应的服务措施而影响了服务质量，影响了我国旅游业的声誉。我国近邻东南亚的泰国，旅游业已成为国家收入最高的行业，据1984年统计，游客已高达232万人。单在曼谷，一流饭店客房就有16,000间。那里的东方饭店至1984年已连续四年被评为全球最佳旅馆。香港的旅游业1984年接待外国旅游者近300万人。香港饭店的服务质量历来享有盛名，1984年世界十大最佳饭店，香港就占了三家。我国幅员广阔，有着极为丰富的旅游资源，我国发展旅游业的客观条件非常优越。党和国家领导人也十分重视旅游业的发展。中央负责同志指出：“旅游工作很重要，是很有希望的事业”。这对从事旅游工作的人员是极大的鼓舞。但要做好这项工作，需要从多方面努力，其中关键的是要了解各国旅游者的心理特点，使他们乐意到中国来旅游，使他们感到中国的服务质量是第一流的。在这一方面，我们要有充分的自信，我们完全能够做到这一点。旅游心理学的研究可以帮助我们去了解各国旅游者的心理特点，提出服务工作应遵循的心理规律，为我们的

旅游业提供心理学方面的理论依据。

二、旅游心理学的研究，对改善经营管理，具有十分重要的意义

世界旅游业是在环境变化、技术革新、竞争激烈的情况下向前发展的。一个国家的旅游业或某个旅游服务性企业，要在市场变化的环境中，通过竞争取得优势，就要在经营上灵活多变，不断调整经营方针，改善经营措施，制定经营策略。这样做就需要进行科学的预测和决策。其最终的目的就是要能吸引旅游者，保持源源不断的客源。旅游心理学的研究可以帮助我们运用心理学的原理去分析旅游者的心理趋势，开展有效的宣传去招徕旅客，制定受旅客欢迎的经营措施，从而不断提高经营效果。在经营和服务的过程中，离开了对消费对象的心理研究，将会失去它应有的针对性。国际上旅游发达的接待国和部门，都是把注意力放在旅游市场的变化和趋势上面，密切注视游客的动向，经常在调整着经营方针和策略。旅游市场的竞争在很大程度上是心理战。八十年代以来，各国旅游部门往往推出一系列“新产品”，通过丰富多彩的活动吸引外国旅客。旅游心理学的理论可以对经营方针和措施提供一定的理论依据。

现代旅游业不仅面临市场的激烈竞争，迫使各旅游接待国和企业之间在经营上要适应变化着的环境，同时，在企业内部的管理上传统的模式已经过时。本世纪初，以泰勒为首的科学管理研究学者提出了以“标准化”为中心的管理思想，但由于忽视了职工的人性，遭到了人们的反对。于是，工人罢工、仇视管理者的情形经常产生。二十年代以来，资本主义国家的一些管理学家不断在探求新的科学管理方法，开始重视职工的人性，出现了人群关系管理学派。五十年代以后，管理学者们将行为科学应用到管理上，建立了行为科学管理学派。这说明在资本主义国家的企业管

理方面，经历着不断的变革。管理理论和方法的发展过程对我们的启示是不能墨守成规，现代科学管理的一个很大特点是不仅要能发挥计划、组织、指导、控制的管理功能，更重要的是要了解职工的需求和感情，激发职工的工作积极性。资本主义国家出现的人群管理学派、行为管理学派都是以心理学作为它们的理论依据，重视了对职工心理的研究。管理主要是管人，管人要管心。我国传统的思想政治工作，重视了对人的教育工作，但由于长期以来受到“左”的影响，在对待人的需求、尊重人的感情和遵循人的心理发展规律方面做得不够，出现过偏差和失误。因此，在管理上如何吸取外国的管理经验，借鉴资本主义国家的现代管理理论和方法，继承我国思想政治工作的优良经验，并使它科学化、中国化，这都有待研究和总结。旅游心理学可以在这些方面作出努力。

三、旅游心理学的研究，对建设高质量的职工队伍有一定意义

我国旅游业的职工是企业的主人。旅游事业的发展和服务质量的提高，主要依靠全体旅游工作人员的共同努力。改善经营管理，极大地调动广大职工的工作积极性，这是极为重要的。但是，如何通过学习和训练，有计划地提高业务素质是企业成败的关键。旅游业的每个成员都应该具有较高文化水平和业务水平以及掌握必要的工作技能。旅游心理学作为一门专业的科学知识，是每个职工不可缺少的。深入学习和研究这门学科，创造性地指导工作的实践，对搞好本职工作关系十分密切。这门学科帮助职工去认识工作的对象，培养工作所需要的心理品质，正确对待每个人心理上的特点和差异。尤其是在服务接待过程中，在人际交往关系中，了解人的心理规律非常重要。旅游业职工的高水平、高质量在很大程度上取决于心理科学的应用水准。有人认为

了解旅客的心理及周围人的心理状态，只需凭经验和运用直觉就可以判断。这种说法把人的复杂的社会心理活动看得简单化，容易得出片面或表面的结论。建设一支高质量的职工队伍对发展我国旅游业，已显得日益紧迫。塑造与旅游业相适应的新一代的职工形象的任务也是相当艰巨的。旅游心理学的研究对职工队伍精神文明的建设将会产生深远的影响。

四、旅游心理学的研究，对科学合理地安排旅游设施和开发旅游资源，提供一定的理论依据

旅游设施是旅游业必备的工作条件和服务手段。无论是在旅行、住宿、食品供应、游乐场所以及购物地点都必需有相应的设施。这些设施的现代化、自动化程度越高，它的效率和效益也可能相应增加。这些设施必然地要考虑到它的物理性、化学性以及工艺性等。旅游资源的开发和利用也是在充分考虑自然的和社会的因素情况下提出设计方案。在这些物质条件当它为旅游业提供服务时，一个共同特点就是以旅游者作为主体来考虑的。资源的开发和设施的安排主要地是以旅游者的需要为前提，以能否满足旅游者的需求为制定方案的依据。例如，旅游风景点的开发首先要研究是否能对旅游者有吸引力，然后才能决定它的社会价值和经济价值。旅游业的一切设施，无论它现代化程度多高，也都必须是在充分考虑到旅游者生理和心理特点的前提下，才能论证它的科学性和实用性。现代化的旅游交通设施完全是在认识到旅游者需要安全、快速和舒适的心理特点时得到改进和发展的，现代旅馆在为旅游者创造方便、恬静、雅致的生活环境方面，在设施上力求做到能吸引旅客。科学技术的进步为现代旅游业提供了物质条件的现代化，但是，优越的现代化手段并不等于对旅游业一切都是科学的、合理的。如现代化的光源应用到旅馆的照明设施，必须加以合理的利用，在不同场合要考虑对旅游者是否最感适宜。人

的心理状态是—定条件下的反映，具有能动性和可变性。因此，在旅游资源的开发利用和旅游设施的安排上，很重要的是对人的心理规律的研究。国际旅游市场的激烈竞争，促使各地区各旅游部门在资源的开发和设施的现代化方面争相媲美。继美国洛杉矶迪斯尼游乐场之后，世界上又出现了好几个迪斯尼。这些设施的出现无一不是在充分研究游客心理的基础上建造的。旅游心理学关于心理学原理的阐述，游客心理的分析以及服务心理等论述，对科学合理地安排设施和开发资源都可以提供理论方面的依据。

第二节 旅游心理学的对象和任务

旅游心理学是心理学的分支应用学科。它是将心理学的研究成果及其一般原理运用到旅游工作而形成的一门新兴学科。它的研究对象是旅游活动中人的心理活动及其行为的规律；同时，要研究如何遵循这些规律去指导旅游业的服务和管理工.作。

一、旅游心理学的对象

旅游活动的主体是旅游者。旅游心理学主要的就是要研究旅游者的心理和行为的规律。这方面的研究是比较复杂和存在一定困难的。旅游的普及化以及旅游者构成的复杂性、旅游需求的多样化都使这个领域的研究面临着相当的广度和难度。旅游即使已成为现代社会人们不可缺少的一项生活内容，但它毕竟不是人类生活的主要方面。对大多数人来说，它是穿插在生产劳动、接受教育、社交活动之间的一项业余性质的活动。它在人的一生中所花的时间是相当有限，每一次旅游活动所费的时间更为短暂。旅游业每天都在接待来自不同国家和地区、不同国籍和民族、不同年龄和性别的旅游者。他们逗留的时间由于过短而显得没有可能去深入的了解他们。我们也很难设想运用心理实验的手段，能对

旅游者的心理进行定量分析。这样是否意味着对旅游者心理的研究不可能进行呢？有些经验丰富的旅游业工作人员认为通过直接观察和长期的经验积累就可以了解旅客心理；甚至认为不需要有心理学理论的指导，同样可以了解旅游者想些什么，需要什么。

旅游者旅游业的服务对象，从事这一行业的人员都有必要去熟悉他们，研究他们的心理活动，否则就无法提供有效的服务。旅游业工作的特点带来深入研究旅游者心理的一定困难，这也是客观现实，但并不是不可能的。对人的心理研究已有二千多年的历史。大量的、丰富的心理学研究成果，为旅游心理学研究提供了理论准备。我国古代春秋战国时期，诸子百家的很多学说中就开始论述人的心、性问题，美国心理学家莫尔菲说：“中国是心理学的故乡”。我国古代关于心理思想研究有些是体现了辩证唯物主义观点的。如宋朝时期的叶适在《易说》中指出：“心所以万殊者，感外物而不一也”。认为心理现象是外界事物引起的，所以存在差异，是对外界事物感受的不同，关于心理因素的研究和运用，在我国古代的医学、教育、军事等领域早就十分重视。虽然在十九世纪以前，还没有心理学这门独立的学科，但不论在东方或西欧，对人的心理的研究由来已久。心理学作为一门科学，是从德国心理学家冯特建立心理实验室开始的。1879年到现在一百多年来，心理学继承和发展了古代的心理研究成果，取得了重大的进展，在基础理论的研究方面，逐步形成了科学体系。应用的范围也越来越广，心理学的研究涉及各个实践领域。心理科学在理论和实践上的重大成就，为旅游心理学的研究铺平了道路。虽然人们在旅游活动中费时较短，但心理学基础理论所揭示的一般规律，可以帮助我们去认识旅游活动中人的心理特点，从而提高在旅游服务和管理工作中的自觉性。在旅游业实际工作中积累起来的经验是非常重要的，科学的理论本身来自实践经验的高度概括。旅游心理学作为一门研究旅游活动中人们心理