

旅游管理系列教材

旅游心理学

陈筱 袁俊 主编



华中师范大学出版社



旅游心理学

主 编	陈 筱	袁 俊	
副主编	杨朝晖	胡 柳	
编 者	陈 筱	邓军华	郭桂玲
	胡 柳	雷 晶	吕 敏
	李 虹	袁红伟	袁 俊
	酆向荣	杨朝晖	周耀进

华中师范大学出版社

2008 年 · 武汉

新出图证(鄂)字 10 号

图书在版编目(CIP)数据

旅游心理学/陈筱,袁俊主编. —武汉:华中师范大学出版社,2008.1
高等学校旅游管理专业教材

ISBN 978-7-5622-3648-1

I. 旅… II. ①陈… ②袁… III. 旅游心理学—高等学校—教材 IV. F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 145855 号

旅游心理学

主编:陈筱 袁俊 ©

责任编辑:吴兰芳

责任校对:方汉交

封面设计:甘英

编辑室:第五编辑室

电话:027-67867364

出版发行:华中师范大学出版社

社址:湖北省武汉市珞喻路 152 号

邮编:430079

电话:027-67867076(发行部) 027-67861321(邮购)

传真:027-67863291

网址:<http://www.ccnapress.com>

电子信箱:hscbs@public.wh.hb.cn

经销:新华书店湖北发行所

印刷:武汉理工大印刷厂

督印:章光琼

字数:256 千字

开本:787mm×960mm 1/16

印张:14.25

版次:2008 年 1 月第 1 版

印次:2008 年 1 月第 1 次印刷

印数:1—3000

定价:22.00 元

欢迎上网查询、购书

敬告读者:欢迎举报盗版,请打举报电话 027-67861321

“华大博雅”旅游管理系列教材

编委会成员

(按姓氏笔画排列)

王远坤*	李友清	陈国生	胡 静*	徐德宽
翁钢民	袁 俊	游巧荣	舒伯阳	谢 苏
简王华	鄢志武	熊剑平	潘宝明	

(姓名后加星号者为常务编委)

前 言

当前,由国内学者撰写的旅游心理学的著作有近五十多个版本,它们为旅游学科这一新兴的应用学科的建设与发展做出了贡献。本书作为高等院校旅游专业的教材,在编写过程中,不论是结构体系上还是内容上均广泛吸收了国内外现有的研究成果,突出理论与实践相结合,紧扣应用型人才培养目标,力求体现系统性、实用性、先进性和可操作性。

教材分为十三章:第一章介绍旅游心理学的理论;第二章到第四章分析旅游者心理特征;第五章到第九章介绍旅游企业管理心理学方面的知识,分析旅游企业员工的心理特征;第十章到第十三章重点分析在导游服务和饭店服务中的接待心理的知识。各部分内容的分工如下:

江汉大学旅游系陈筱、河南鹤壁职业技术学院经管系郭桂玲编写第一章。武汉航海职业技术学院旅游系袁俊编写第二章。河南科技学院旅游系邓军华编写第三章。武汉交通职业技术学院旅游系鄢向荣编写第四章。武汉商业服务学院旅游系周耀进编写第五章。武汉职业技术学院旅游系雷晶编写第六章。湖北工业大学商贸学院旅游系胡柳编写第七章。湖北大学职业技术学院旅游系袁红伟编写第八章。武汉航海职业技术学院旅游系吕敏编写第九章、第十一章。湖北大学职业技术学院旅游系李虹编写第十章。武汉职业技术学院旅游系杨朝晖编写第十二章、第十三章。

全书的知识结构分为价值性知识和工具性知识两大体系,价值性知识吸取了国内外旅游研究的最新成果,工具性知识包括案例和测试问卷,学生可以通过阅读案例和旅游心理方面的文字材料,加深对价值性知识的理解。

在本教材的编写过程中,参考、引用了国内外部分同类教材和相关著作,在此表示衷心的感谢。

由于编者水平所限,书中难免有遗漏、错误和不足之处,敬请广大读者批评指正,以便今后进一步修订完善。

编者

2007年10月

目 录

第一章 旅游心理学概述.....	(1)
第一节 旅游心理学概述.....	(2)
第二节 旅游心理学与相关学科的关系.....	(6)
第二章 旅游者的认知过程与旅游行为	(10)
第一节 旅游者的知觉	(12)
第二节 旅游者的态度	(20)
第三节 旅游者的决策	(23)
第三章 旅游者的个性心理与旅游行为	(30)
第一节 旅游者的需要	(31)
第二节 旅游者的动机	(36)
第三节 旅游者的个性	(43)
第四章 环境心理与旅游行为	(55)
第一节 环境心理理论概述	(56)
第二节 环境心理与旅游行为	(58)
第五章 选聘员工的心理测验方法	(65)
第一节 心理测验概述	(65)
第二节 心理测验在员工选聘中的应用	(68)
第六章 旅游企业员工的职业能力倾向	(86)
第一节 观察能力与沟通能力	(87)
第二节 组织能力与操作能力	(95)
第七章 旅游企业员工的激励.....	(104)
第一节 认知派激励理论.....	(106)
第二节 非认知激励理论.....	(112)
第八章 旅游企业员工的心理保健与自我调适.....	(117)
第一节 员工的心理健康.....	(117)

第二节 员工的心理调适·····	(125)
第九章 旅游企业中的人际关系·····	(136)
第一节 人际关系的测量·····	(137)
第二节 影响人际关系的因素·····	(144)
第十章 导游服务心理(1)·····	(150)
第一节 带团服务心理·····	(151)
第二节 游览过程服务心理·····	(158)
第十一章 导游服务心理(2)·····	(165)
第一节 正确处理旅游人际关系·····	(166)
第二节 树立良好的旅游专家形象·····	(176)
第十二章 饭店服务心理(1)·····	(183)
第一节 前厅接待心理·····	(184)
第二节 客房接待心理·····	(187)
第三节 餐厅接待心理·····	(190)
第四节 旅游商店接待心理·····	(198)
第十三章 饭店服务心理(2)·····	(204)
第一节 客我交往·····	(205)
第二节 微笑服务·····	(210)
参考文献·····	(219)

第一章 旅游心理学概述

【导读】

通过本章学习要了解旅游心理学的学科性质、理论基础,理解旅游心理学的研究对象和方法,掌握学习旅游心理学的意义和基本内容。

【案例】

1. 海南爱心“阳光李导游”

2006年,中央电视台新闻节目播出了阳光导游李静娜的先进事迹。李静娜曾获得“全国五一劳动奖章”。8年了,李静娜没有好好过一个春节、中秋,当别人举家团圆之时,她还在出团的路上。“海南旅游需要阳光精神,需要为游客带来一种旅游的快感,这种精神应是我们每一个旅游从业人员所追求的。”用她的话说,“我不年轻也不貌美,就是真心实意地为大家服务,诚信总会赢得客人的心”。这让我想起了春风里的阳光,虽然平凡,却很温暖,无处不在,且直抵心灵。是什么力量支撑她这样行走着,不断播撒阳光?“导游证来之不易,事业来之不易,所以要倍加珍惜。”李静娜的性格热情开朗,喜欢与人打交道。在她心里,导游已不仅仅是一份职业,更是最契合自己的定位坐标。“人家千里迢迢来海南不容易,咱就把他们当作家里人。”2005年,台风“达维”肆虐海南,她正带团从兴隆返回海口。此前,考虑台风发作路上可能没有吃饭的地方,她提前准备了大量面包、香肠和矿泉水。果然,第二天沿途都是饭店关门的消息,她储存的这些食物派上了大用场。兴隆的出口处很多地段积了水,不小心就会遇上窟窿,大巴车很可能有陷入的危险。于是每到积水路段前,她就自告奋勇下车去探水,路边长长的树枝成了她探水深浅的工具。一路上,她一边嘱咐司机缓慢驾驶,一边安抚客人。客人评价她带团服务和热心是最好的。

2. “全国模范导游员”文花枝

2005年8月28日的那场重大交通事故,让人们认识了“我是导游,先救游

客”的优秀导游员文花枝。文花枝认为要做好导游工作,为客人服务好,必须有广博、专业的知识,加上热情为游客服务的行动,这样才会感动客人。

【引申分析】

爱心“阳光导游李静娜”的先进事迹,充分展示了旅游行业大力弘扬“诚信、爱岗、敬业、奉献,把游客当亲人”的阳光精神,旅游业要学习“阳光品格”,展现“阳光形象”,开展“阳光活动”。

文花枝的先进事迹充分展示了新时期导游人员良好的精神风貌和崇高的思想境界,彰显了旅游行业的时代新风,她们以自己的实际行动,对社会主义荣辱观的精神实质作出了最好的诠释。她们是旅游从业人员的优秀代表,是我们学习的榜样。

旅游心理学是一门针对旅游者和旅游业的特点,运用心理学的基础理论,结合现代旅游的实践,研究旅游者心理活动和旅游行为规律的科学。它主要研究旅游过程和组织中的个体行为、群体行为和领导行为,目的在于提高旅游企业员工的职业素质,增进旅游企业的经济效益。

第一节 旅游心理学概述

一、什么是心理学

心理学是研究人的行为和心理活动规律的科学。

早在两千多年前,人类就开始了对自身心理活动的探索,如古希腊哲学家亚里士多德(公元前 384—前 322)在《灵魂论》中对人的心理现象进行了系统论述。在近代,人们开始科学地研究人的各种心理现象及其发展规律。1879 年,德国心理学家威廉·冯特(1832—1920)在莱比锡大学建立了世界上第一个心理学实验室,标志着心理学成为一门独立的学科。经过 100 多年的发展,心理学形成了理论心理学和应用心理学两大研究领域。将心理学的有关研究成果应用于探讨旅游业中的特殊问题,便形成了旅游心理学。

二、旅游心理学

旅游心理学属于心理学的应用范畴。关于旅游行为和旅游心理的科学研究只有短暂的历史,它经历了思辨、经验描述、实证研究三个发展阶段。旅游心理学产生于 20 世纪 70 年代末,最早散见于一些学者在报刊上发表的关于旅游中的心理学问题研究的文章。1981 年,美国 CBI 公司出版了由佛罗里达中心大学老迪

克·波普旅游研究所所长小爱德华·J·梅奥和商业管理学院副院长兰斯·P·贾维斯德著的《旅游心理学》，此书主要以旅游消费者为对象，以行为科学原理作指导，站在旅游企业的立场上分析不同旅游者的个性心理因素和社会心理的消费行为。美国学者 Donald E. Lundberg 的 *Human Relation in Hospitality Industry* 一书从旅游工作者和旅游者的互动关系，揭示了旅游接待业中人际关系的一些规律。日本学者也在旅游心理学领域开展了一系列研究工作。目前，我国旅游心理学研究先后出现了一批研究者和一系列研究成果。这些专家分别是李灿佳、张鼎衡、薛国基、吴亚平、屠如骥、甘朝有、齐善鸿、孙喜林、蔡晓华、刘纯、吕勤、郝春东。他们的著述作为高校旅游专业的教材，已分别由高等教育出版社、青岛出版社、南开大学出版社、东北财经大学出版社、广东旅游出版社等出版发行。

三、旅游心理学的研究对象

界定旅游心理学的研究对象具有重要意义，它涉及学科的独立性、学科性质以及研究领域的范围，如果研究对象界定不清，势必影响学科的发展速度和前景。

旅游心理学所关注的对象是旅游活动中活生生的、有思想有行动的人，而人是社会性动物。在现代社会，旅游是一种社会行为。具体来说，旅游心理学主要关注两类人群：一类是旅游者，其基本特点体现为空间上的流动性、时间上的长短交替性和成分上的复杂性，既有现实的旅游者，又有潜在的旅游者；另一类是旅游从业人员，其基本特点在于他们担负着旅游行业的服务职能和经营职能。旅游者的心理趋向和行为左右着旅游业的经营方式，旅游从业人员的心理趋向与行为决定着服务质量和经济效益，影响着旅游企业的生存和发展。因此，旅游心理学的研究对象是旅游活动过程中人们的心理过程和行为规律，主要包括旅游消费行为、旅游服务行为和旅游企业管理行为三大内容。

一门学科建立以后，随着理论和实践的深入发展，它的研究对象有可能发生相应的变化。旅游心理学也不例外，它的进一步成熟和发展也要遵循其内在规律。起初，一些学者根据旅游业实践的需求展开了对一些具体问题的研究，经过了一段时期后，对研究成果加以总结，初步建构了较为系统的旅游心理学知识体系，并且界定了旅游心理学的研究对象，明确了研究范围。随后，旅游业的发展吸引了更多的学者开展研究，研究的范围逐渐扩大，不同的观点可能形成争议，也可能达成新的共识，它们改变着、同时也丰富着、完善着旅游心理学的知识体系，这种持续不断的科学研究活动是推动旅游心理学发展的动力。

四、旅游心理学的研究原则与方法

(一) 旅游心理学研究的原则

了解已有的心理学、社会学方法，结合旅游心理学课题的性质选定某些方法

进行创造性运用或大胆进行方法革新,就能使旅游心理学科学研究通过有效方法到达预定的“彼岸”。

进行旅游心理学科学研究有其特殊困难:科学研究的对象是旅游者和旅游从业人员,人的思想和行为既受外部社会环境的影响,又受内在主观能动性的作用;影响人的行为和社会特征变化的决定性因素往往是相当复杂的,研究者很难把所有因素以及它们之间的关系都全部考虑进去;由于研究中所涉及的人的心理与行为的变量往往是非确定的,要用非确定性研究方法去解释,结论通常不以精确的数量形式而是以相对的概率形式给出。

虽然如此,从事旅游心理学科学研究仍然必须有较严谨、规范的研究程序:首先,在确定研究题目之后,要回顾和描述以往的有关理论和研究,明确所研究问题的性质和规律,知道前人做过的工作和未做的工作,确定自己的研究不是搞重复工作;其次,在理论的指导下,在以往的研究的基础上提出自己打算证明的假设和理论框架,确定要做什么、怎么做;然后,对研究得到的数据进行整理、分析,在此过程中,对数据收集方式和质量进行评价,进行总体推断和显著性检验,数据所显示的结论才是有意义的;接下来,要建立数学模型,进一步描述和解释变量之间的相互关系;最后,在模型分析的基础上得出结论,证明自己的假设是否成立,作出理论解释和定性分析。

旅游心理学属于心理学范畴,心理学研究的原则如客观性原则、系统性原则、发展性原则等都要遵循。虽然旅游心理学由于对象特殊,需要应用某些特殊的研究方法,但是如果不遵循科学的原则,即便用了科学的具体方法,结论仍有可能错误。

在旅游心理学研究中需要特别重视的原则有:

1. 客观原则

即研究者不要在毫无依据或缺乏足够的依据之前轻率地下结论,要力求主观认识与客观事实一致。从事旅游心理研究的人是科学工作者,不同于一般的生活观察者,他们必须保证研究工作具有理论的先进性、目的的明确性和方法的严密性,只有这样,才有可能揭示客观规律,缩短认识过程的周期,减少失败的次数。有关的心理现象,如态度、动机、情绪等,具有内隐性,从而加大了研究的难度。如果不遵循实事求是这一客观原则,就会影响研究结果的真实性,损害旅游心理学科的发展。

2. 交往原则

旅游过程在很大程度上是人与人交往的过程,其中包含复杂的信息和情感沟通以及行为调节等。旅游者总是与其他人联系在一起,或组成一个相互交往

的群体,通过活动跟自然环境、社会环境发生关系。因此,在研究旅游心理现象时,必须重视交往原则,在人际交往过程中进行动态研究。

(二)旅游心理学研究的主要方法

1. 实验法

在人为控制的情况下,实验者操纵自变量,使之有系统地变化,然后观察因变量随自变量的改变而受到的影响,探究自变量与因变量之间的因果关系,这种研究方法即实验法。实验法分为两种形式:

(1)在特设的实验室中,借助各种仪器设备,严格控制各种条件进行研究的方法,称为实验室实验法。

(2)在日常生活条件下,实验者有目的地对某些条件加以控制或改变,从而进行研究的方法,称为自然实验法。

例如,以“厨房噪音对员工工作效率的影响”为研究课题,设计一项实验。假设:噪音的强度达到某种程度时,将显著影响工作效率。

课题内各个概念的操作定义是:①噪音:无韵律且不悦耳的声音,其强度按分贝(db)表示。②员工:来自不同饭店的厨师。③工作效率:以60分钟内配菜、做菜的速度和质量为标准。其中,噪音是自变量,工作效率是因变量。研究的目的在于:探究噪音对工作效率的影响。

需要控制的情境因素包括:①将自变量以外有可能影响实验结果(因变量)的所有因素均加以控制,使之确定不变,将影响力降到最小。如室内温度、照明、通风、工作台适合度、员工在实验前的活动等,都可能影响工作效率,要加以控制。②只用一组被试,难以断定噪音对工作效率有何影响,需要再设一个控制组,原来的一组称为实验组。控制组与实验组的成员应来自同一饭店、有相同性别比、从事相同工种、具有同等能力的人,称为“等组”。在实验中,控制组工作时不呈现噪音,而实验组在工作时呈现噪音,试验结束后将两组的工作效率加以比较,方可确定噪音对工作效率的影响。

研究者要系统操纵的因素包括:噪音何时出现,其强度如何变化,持续多长时间,间断呈现或连续呈现等等。以上都必须在实验者有计划的操纵之中。

只有采用精确、严密的实验法,才能找出变量之间的因果联系,概括出原理、原则,以便在今后处理同类问题时,由因知果、由果推因,或据因选果、据果造因,才能达成描述、解释、预测及控制人的心理与行为的科学目的。

2. 非实验法

现场研究,即研究者亲临现场依据计划通过多种方法对有关的社会事件、群体活动及其中的心理过程进行观察与了解的方法。这种观察一般是非参与性

的,即研究者作为旁观者采取一定手段,也可结合问卷,定期对有关现象进行观察与了解,并可通过交叉蹲点进行比较。

现场研究的优点:

(1)它通过观察所获得的材料颇为真实并有深度,尤其能在事件自然的发展中观察到各种变化与新情况、新问题,这有助于新事实的发现。

(2)它比较注意人们的行为、群体情境及相互作用的活动,而不是自我表白。

(3)由于采用非参与观察法,能消除被访者人为的紧张或唐突感,有利于保证材料的多样性和真实性。

(4)它所得到的结果来自不断发展变化的日常活动,其结论能直接运用到被考察的环境,甚至还可以推广。

现场研究的局限:

(1)被考察的有关现象要等其自然出现时才能进行观察。

(2)社会现象发生的原因具有多样性,研究者必须具有较高的素养才有可能把握全局,对它们作出正确的分析。

第二节 旅游心理学与相关学科的关系

理论来源于经验的概括或研究工作的总结,并在为实践服务或通过反复实验中得到发展。旅游心理学的理论基础来源于与它相关的学科的研究成果,因此,了解旅游心理学就要了解它与邻近学科的关系。

一、旅游心理学与心理学的关系

旅游心理学是心理学的应用领域的分支,因此它和心理学的关系是部分与整体、应用研究与基础研究的关系。

旅游心理学与普通心理学在研究对象和研究方法上有以下区别:①普通心理学主要研究动物和人的心理活动的基本形式、过程及规律,而旅游心理学研究特殊人群(旅游者和旅游从业人员)的心理现象和行为。②普通心理学在研究中更多地运用观察法和实验室实验法,而旅游心理学较多采用现场研究、问卷调查、档案研究方法。

二、旅游心理学与社会学的关系

社会学是研究社会结构及其内在关系与社会发展规律的科学。

(一) 旅游心理学与社会学的共同点

1. 它们所研究的都是社会现象。

2. 旅游心理学从现代社会人群外出旅游这一社会现象中寻找课题,既分析

旅游中的微观心理活动,又分析旅游活动产生的宏观社会环境和条件。旅游作为现代人们的一种生活方式和态度,越来越为社会学家所关注。

(二)旅游心理学与社会学的差异

1. 研究范围不同

社会学研究的是社会生活中全部的客观事实,旅游心理学研究的是社会生活中部分的客观事实——离开惯常生活的环境与其他人群交往或亲近自然、认知文化的行为。

2. 研究视角和方法各有侧重

社会学侧重对大群体活动趋势的了解和解剖,重视社会调查;而旅游心理学则侧重研究旅游群体的心理特征和发展、个体心理和行为在旅游环境下发生变化的心理过程。

(三)旅游心理学与其他学科的关系

旅游心理学和许多学科都有关联,社会心理学、管理心理学、文化人类学、经济学等对旅游心理学学科的建设和发展也有贡献,旅游心理学的理论基础包含了这些学科对于各种旅游心理现象的实质的解释。学习这些理论的意义在于:

第一,可以帮助人们对许多具体旅游心理活动的研究成果有更深入的理解,理论还可以使各项具体旅游心理研究摆脱零散与孤立状态,使之构成一个体系加以理解。

第二,可以对后继研究或行动起定向或参照作用。任何旅游心理学研究在开题前,必须有理论上的设想,然后通过一定操作步骤加以实证。这种理论上的设想,可以直接从各个学派的理论找到立脚点,也可以从中找到部分合理之处加以综合构成新观点。理论能帮助研究者从全局高度发现某些欠缺的知识与亟待验证的环节。

第三,是旅游心理学自身理论发展的需要。正确的理论不能故步自封,必须有批评者或质疑者,这样才能推动理论发展。

【课堂讨论题】

1. 到神农架探险旅游

人们习惯把“旅游”称作“出去玩”。第一次出去玩,是到神农架。八百里原始森林的神农架,平时少有人进去,所以我们成了“外星人”。每天看到太阳从这边的山后起来,从那边的山后落下,真想到太阳起落的地方去看看。林区的人是想出来,我却是想进去。因为吸引力太大了,以后那么多次出去玩,我的首选,总

是到原生态的地方去,到还没有开发的地方去。探险旅游通常依托较艰险的自然环境进行,并具有一定的风险性,似乎与旅游者对生理及安全的基本需要有矛盾之处。潜在心理需要的满足是探险旅游者最主要的动机根源。导致探险旅游动机的主要心理需要有以下三种:

(1)体验和认知的需要 旅游者希望在探险旅游中得到神秘感、新奇感、不确定性(冒险)和异域生活等体验。

(2)审美的需要 旅游者的审美不仅限于对旅游资源、旅游环境的审美,而且包括人与自然和谐之美,以及对活动主体人的行为中蕴涵的意志之美、超越之美、情谊之美的欣赏和体验。

(3)自我实现的需要 自我实现是需要层次中的最高层次,同时它也成为人们追求的一种终极目标。

马斯洛需要层次理论认为:高峰体验是人最美好和幸福时刻,人有一种回归自然或与自然合一的欢乐情绪。这种“高峰体验”可概括为:最充分地发挥自己的潜能;主动精神和创造力的最佳体现;最大限度地摆脱了阻滞、抑制、谨小慎微、畏惧、疑虑、自责、制动;行动时更具有自发性、表达性、纯真性;纯粹的精神欢悦;有彻底的释放、宣泄、大功告成、登峰造极、完美极致之感;经历过高峰体验的人常有一种源承神恩、三生有幸的特殊感怀。

2. 毛泽东早年的旅游思想

毛泽东早年的旅游思想是在湖南第一师范读书时期萌发的。毛泽东有一天从《民报》上看到有两个中国学生旅行全国的故事。毛泽东早年的旅游实践,可以分为两类:一是近游,二是远游。近游,主要是在长沙市近郊,“游山论道”。他“携来百侣曾游”,或“到长沙近郊风景名胜之处聚会”,或“远游麓山”、“泛舟湘江”。毛泽东的远游有四次。1917年暑期,他邀了当时已从一师毕业、在楚怡小学教书的萧子升,各带一把雨伞、一个挎包,装着简单的换洗衣服和文房四宝,外出“游学”。毛泽东他们没带分文,历时一个多月,走了九百多里路,游历了长沙、宁乡、安化、益阳、沅江五个县的不少乡镇。第二年春天,他和蔡和森沿洞庭湖南岸和东岸,经湘阴、岳阳、平江、浏阳几县,游历了半个多月。青年时的毛泽东不好束缚,他认为:闭门求学,其学无用,欲从天下国家万事万物而学之。他在《讲堂录》中记着:马迁览潇湘,登会稽,历昆仑,周览名山大川,而其襟怀乃益广。他对司马迁周游全国十分赞赏。他对顾炎武老年还能漫游天下,觉得很值得师法。毛泽东早年的旅游思想表现为:第一,旅游可以增加实践知识,使人“襟怀”“益广”;第二,旅游可以“考其山川风俗疾苦利病”,了解乡土民情和社会状况;第三,

旅游可以“友天下之善士”，广交朋友；第四，旅游可以医治知识分子的“文弱”积习，健身强国。

【思考题】

1. 旅游心理学的研究对象有哪些特点？
2. 旅游心理学主要的研究方法有哪些？

【课后学习材料】

请阅读晏鲤波(云南大学工商管理与旅游管理学院):《中国旅游心理研究二十年述评》。

关于旅游心理学的定义、研究对象的研究

心理学是研究行为和心理历程的科学。而旅游心理学研究的是“旅游”这一社会现象中与人有关的心理过程和行为。旅游现象所涉及的人员如此众多，旅游心理学不可能也没有必要一一去研究，这就涉及研究对象的选择。这是一个有争议的问题。争议的焦点集中在要不要把旅游从业人员(包括管理者)纳入旅游心理学的研究范围。以邱扶东、贾静为代表的一派承袭了小爱德华(小爱德华·J·梅奥)等的观点：旅游心理学只研究旅游者，并认为这样做更有心理学色彩；而以屠如骥、刘纯等为代表的一派则认为，除了旅游者之外，旅游心理学还应当研究旅游从业人员。近年来，随着旅游业的迅速发展以及旅游研究的深入，又产生了一个新的问题：要不要研究旅游者与旅游业的互动。孙喜林等认为，研究旅游者与旅游从业者的互动是旅游心理学的取向之一。随着电子商务的发展，旅游电子商务心理进入了旅游心理学的研究范畴。旅游地居民是否应当纳入旅游心理学的研究范畴，也是一个值得考虑的问题。当地人的好客程度是旅游者所关注的一项重要内容。当地居民对旅游的认知、学习及其行为与心理承载力都是值得关注的话题。

第二章 旅游者的认知过程与旅游行为

【导读】

通过本章的学习,要了解以认知心理学信息加工的原理为基础,探讨旅游者的一般心理活动规律,掌握旅游者的共性心理和一般心理规律。态度是个性倾向性的集中体现,作为旅游工作者必须关注旅游者的态度,以便进一步提高旅游服务质量。理解旅游者作出旅游决策的大脑“黑箱”,也就是通过对旅游者消费行为的研究明确旅游决策的过程,即隐蔽于旅游者内心深处的心理活动。研究旅游者的消费行为,对促进和影响人们的消费行为有重要意义。

【案例】

奇趣旅游的成功范例

1. 观赏海市蜃楼

据新华网 2006 年 10 月 13 日报道,山东蓬莱今秋首现海市蜃楼,奇观宛若仙境。10 月 12 日 8 时许,原本空旷的海面上突然徐徐飘来“琼楼玉宇”,展现了一幅异常美丽的画面:画面右边是片片楼群,连绵数十千米,影像异常清晰,楼群的白墙红瓦、门窗清晰可见,如同一幅别致、美丽的城市画卷,楼群的右方是两艘巨轮,其中一艘是黑灰色油轮,另一艘是银白色货轮,两艘轮船均劈浪疾驶,船体四周泛着波浪。画面左边是一片港口,作业码头上的塔吊、船只正繁忙装卸。画面前面渔船行驶、海鸥飞翔,与海市相呼应,虚虚实实,实实虚虚,叫人分不清哪些是真实,哪些是虚幻。更令人称奇的是,楼群中一座小楼多次变幻形状后,像长了脚似地自西向东快速飘移,与另一座楼房重叠后又继续向东踏浪而去,并与万吨巨轮“擦肩而过”,恰似天上琼楼,让人叹为观止。随后,海上画面不停变幻,似海龟、军舰、巨轮,又似鲸鱼、高楼,时聚时分,飘移变幻,上千名市民、游客有幸目睹了这一奇观。