

# 旅游心理学



广州旅游职业中学

# 旅游心理学



广州旅游职业中学

## 前 言

本书是为旅游职业中学学生学习旅游心理学而编写的教材。供培训旅游业工作人员使用，亦可供从事旅游服务业以及从事其他服务性行业的在职干部、职工学习参考和自学之用。

本书努力用心理学的理论分析旅游服务工作过程的心理学问题，力图探明服务中各个环节的心理规律，为从事旅游服务业的同志做好服务工作提供心理学依据。同时也根据学生的实际，系统地穿插介绍了一些心理学基础知识，目的是使学生在今后的工作中能应用心理学的原理去研究工作中的一些心理学问题。

在编写过程中，我们尽量采用国内外学术界的新观点、新资料和通俗的语言。

在编写过程中，我们得到了心理学界和旅游行业同志们的热情帮助。华南师范大学吴鸿业副教授、李巨才副教授在百忙中审阅了全书，并提出了许多宝贵意见，在此表示衷心的感谢。本书还承蒙广州白天鹅宾馆、东方宾馆、白云宾馆、中国国际旅行社广州分社、广州南方大厦的有关同志对有关章节提出了宝贵意见，于此一并表示感谢。

本书的编写是为了解决教学之急需，是初步的尝试。在八二年三月写出第一稿后，经过一年多的教学和调查研究、征求各方面的意见进行了反复修改、补充，但本书中提出的观点仍然是很不成熟的。由于时间紧，经验不足，再加上水平有限，难免存在一些缺点和错误，恳请同志们特别是在旅游服务第一线的同志们以及心理学界的专家、同行们批评、指正。

李 灿 佳

一九八三年六月第二稿

一九八五年四月第二次印

# 目 录

## 前 言

第一章	绪 论 .....	( 1 )
第一节	什么是人的心理 .....	( 1 )
第二节	旅游心理学的对象和任务 .....	( 7 )
第三节	旅游心理学的研究方法 .....	( 11 )
第二章	对旅游者的观察 .....	( 14 )
第一节	感知觉的规律 .....	( 14 )
第二节	良好观察的条件及培养 .....	( 23 )
第三节	如何对旅游者进行观察 .....	( 27 )
第三章	工作人员良好心理品质的培养 .....	( 33 )
第一节	工作人员良好注意力的培养 .....	( 33 )
第二节	工作人员良好记忆力的培养 .....	( 40 )
第三节	工作人员良好思维能力的培养 .....	( 48 )
第四节	工作人员的情感及意志的培养 .....	( 56 )
第四章	操作技能的熟练和培养 .....	( 65 )
第一节	技能的概述 .....	( 65 )
第二节	操作技能的培养 .....	( 70 )
第五章	旅游者的兴趣、需要及旅游动机 .....	( 74 )
第一节	旅游者的兴趣 .....	( 74 )
第二节	旅游者的需要 .....	( 78 )
第三节	旅游者的旅游动机 .....	( 86 )

第六章	旅游者的心理特点	( 95 )
第一节	旅游者在旅游过程的心理活动特点	( 95 )
第二节	各种类型旅游者的心理特点	( 101 )
第三节	旅游者的气质特点	( 106 )
第四节	旅游者的性格特点	( 113 )
第七章	服务心理	( 119 )
第一节	导游心理	( 119 )
第二节	客房服务心理	( 127 )
第三节	餐厅服务心理	( 134 )
第四节	旅游商场服务心理	( 141 )
第五节	服务中的人际交往	( 150 )
第八章	旅游者投诉心理	( 157 )
第一节	旅游者投诉的原因	( 157 )
第二节	旅游者投诉的心理分析与处理	( 161 )
第九章	旅游设施的心理学问题	( 165 )
第一节	感知觉规律与旅游设施	( 165 )
第二节	注意、兴趣、想象规律与旅游设施	( 170 )
第十章	管理心理	( 175 )
第一节	管理者心理	( 175 )
第二节	调动员工的积极性	( 179 )
第三节	员工的心理挫折	( 186 )

# 第一章 绪 论

## 第一节 什么是人的心理

### 一、人的心理活动

人生活在极其复杂的自然和社会环境之中，因而人的心理现象是十分复杂和丰富多彩的。同时，这些心理现象又都是我们大家日常生活中所熟悉的。

我们生活在世上，免不了要看东西，听声音，嗅气味，吃食物，触摸各种物体。这就是我们通常所说的用眼、耳、鼻、舌、身等五官去感知事物，这个我们叫感觉和知觉。人感知过、经验过的事物，当再次出现时，能够认识它，必要时，可以回忆起从前经历过的事情，这叫记忆。比如，你听到广东音乐“平湖秋月”不会误认为是“雨打芭蕉”。这是因为两首曲子你都听过，对他们的旋律、节奏都有清晰记忆的缘故。人要认识事物，不能只限于它的表面特征，还要深入到它的本质。这靠感知记忆就不够了，还必须用感知的材料和已有的知识进行分析、思考，这样才能把握事物那些不能被我们直接感知到的方面和属性，才能深入到事物的本质，掌握事物的规律。这些心理活动叫思维。以上我们说的感觉、知觉、记忆和思维等都是对客观事物的了解、掌握，都属认识过程。

人在接触、认识客观事物的过程中，同时也认识到外界事物对个体的利害关系，是否与个体的兴趣、需要相一致，

从而产生对客观事物的态度，产生喜、怒、哀、乐、爱、恶等各种各样的情感。如对某人喜欢或者厌恶，对某件事恐惧或忿怒，听到好消息感到愉快，听到不幸的消息感到悲伤，等等。这些都属情感过程。

人在认识事物，进行活动的过程中，总会遇到不利的条件，发生某些困难，但人们并不肯屈服，而要想办法战胜困难，达到自己预定的目的。这种想办法，克服一定困难，坚决达到目的的心理活动过程，属于意志过程。

认识、情感和意志这三个方面并不是彼此孤立的过程。它们在人的心理活动中，是作为一个统一的整体表现出来，相互紧密地联系在一起。所以我们将他们统称为心理过程，心理过程是人的心理活动的一个方面。

人的心理活动的另一个方面是人的个性心理特征。人们在处理各种事物的过程中，会表现出各自不同的心理特征。古语道：“人心不同，各如其面”。就是说，人的心理特征犹如人的相貌一样，是千差万别，各不相同的。在日常生活中，人们的兴趣各异。在从事某项工作时，有人善于概括，有人长于分析，有人记忆力好，有人具有丰富的想象力，等等。这都是表现在能力方面的特征。在人的活动和交往中，有人精力充沛，动作迅猛，有人行动迟缓，动作无力；有人锋芒毕露，暴跳如雷，有人喜怒哀乐不动形于外，只是沉缅于深刻的内心体验之中。这些差异就属于气质方面的特征。

在对人对事方面，有人勤奋，有人懒惰；有人见义勇为，有人胆小怕事；有人谦虚谨慎，有人目空一切，老子天下第一。这是表现在性格方面的特征。

这些表现在人的兴趣、能力、气质和性格等方面的特

征，称为个性的心理特征。

所谓人的心理就是指人的心理过程和个性心理特征两个方面。这两个方面是密切地联系着的，是不可分割的。个性心理特征是在各种心理过程中形成和发展，并且要通过心理过程才能表现出来。如人的认识能力，只有在认识事物的实践中才能形成和提高。同时，也只有在认识某种事物的过程中，才能表现出认识能力的高与低。反过来，已经形成的个性心理特征，对人的心理过程又有影响作用。如能力、性格都直接影响到人们对事物认识的效率和深度。

人的心理过程和个性心理特征是心理学研究的主要内容。

## 二、心理学是既古老又年轻的科学

心理学是一门既古老又年轻的科学。说它古老是因为它的历史可以追溯到原始社会末期。在那时，人们已经开始注意到在人的物质实体之外，还有个非物质的现象存在，人们称它为灵魂。心理学这个名称，就是起源于古希腊，当时认为它是关于灵魂的学问。被恩格斯称之为“古希腊最博学的人”——亚里士多德（公元前384——322）就曾在他的名著《灵魂论》中，对各种心理现象进行过系统的论述，但当时还未成为一门独立的心理科学。

心理学成为一门独立的科学，是十九世纪的事。1879年德国哲学教授冯特在来比锡大学建立了世界上第一个心理学实验室，从而使心理学成为一门独立的科学。从冯特创立实验室至今，仅有一百多年的历史。所以从这个意义上讲，心理学又是一门年轻的，正在发展中的科学。

随着科学的发展，心理学应用的范围越来越广泛，正在



社会的各个领域发挥着越来越大的作用。我国著名科学家谈家桢认为：心理学到2000年可能成为一门带头科学。

心理学作为研究人的心理活动规律的科学，对一切社会实践领域都是十分重要的。随着社会实践的需要，心理学产生许多面向社会实践，为社会各部门服务的分支学科。主要有研究正常成年人心理活动规律为对象的普通心理学；研究从初生儿到青年期的心理发展规律和各年龄阶段心理特征的儿童心理学；研究在教育、教学过程中，受教育者掌握知识、技能和形成道德品质的规律的教育心理学；有研究人与机器的关系，特别是在生产高度机械化和自动化的条件下，怎样保证人的安全，维护人的健康和舒适，以提高劳动效率的工程心理学；有研究心理活动和病理过程相互影响规律的医学心理学；有研究具有生理和心理缺陷的患者，特别是盲、聋哑和智力落后的人的心理活动规律的缺陷心理学；有研究人在战时环境、战争条件和军事训练活动中的心理学问题的军事心理学；有研究体育训练和运动竞赛中心理活动规律的运动心理学；有研究犯法时诉讼活动和处罚时以及执法时表现出来的人的心理规律的司法心理学；有研究各个社会共同体如集团和集体的心理结构的特点以及人际关系等社会心理形成和变化规律的社会心理学，还有商业心理学、病理心理学、艺术心理学、青年心理学、旅游心理学等等。

### 三、人的心理是可以被认识的

人的各种心理活动在每个人身上都有反映，但是人的心理能否被认识呢？对于这个问题，可能有的人会认为人的心理现象是很难以捉摸的，别人想什么我怎么可能知道呢？或者一谈到这个问题就很自然与占卦、算命等封建迷信联系在

一起。其实人的心理是人脑的机能是客观现实的反映，是具有主观能动性的，是可以被人所认识 and 理解的。

### 1. 心理是人脑的机能

人类在长期进化过程中，在生产劳动和社会生活实践的过程中，逐渐形成了高度发展的大脑。从医学的临床观察和大量的专门研究所获得的事实表明，人的心理活动是和人脑的活动密切不可分开的。如果人脑受损伤，那么人的正常心理活动就要受到严重的破坏，如因车祸损伤了大脑，有的人尽管耳目外形完好，可是却完全变聋变盲了；有的可能记忆力完全消失；有的不会说话；有的随意运动能力丧失变成瘫痪了。又如，患流行脑炎如果医治不及时或不得当，那即使能保全生命，但病人的智力会发生退化，严重的还会形成痴呆。日常生活的大量事实也表明：酒醉后人容易胡言乱语，失去自控甚至昏迷不醒，这是由于酒影响了大脑，使大脑失去正常工作的能力，不能控制机体。专门研究还表明，人处于不同心理活动状态下，所获得的脑电图也是不同的。以上这些事实都可以说明心理是人脑的机能，人脑是心理的器官，没有脑是不可能产生人的心理的。

### 2. 心理是客观现实的反映

我们在前面分析了没有人脑就没有人的心理活动。那么，光有人脑能不能产生人的心理呢？是不可能的。如果没有客观现实的作用，人脑本身是不可能凭空产生心理的。如当我们看到红色时，我们才能产生红色的视觉。当我们接触到一面红旗时，我们才有一面红旗的知觉。如果没有客观外界的红颜色和红旗的作用，我们的头脑中就既不可能出现红色的感觉，也不可能出现红旗的知觉。印度“狼孩”的事例

也可以说明没有人所生活的客观现实是不能产生人的心理的。一九二〇年，印度人辛格在狼窝里发现了两个小女孩，小的约二岁，但很快就死了，大的约八岁取名卡玛拉。卡玛拉用四肢走路，用双手和膝盖着地歇息，用舌头舔食流质的东西和水，不吃人手里拿着的肉，只吃扔在地上的东西。她象狼一样怕强光，每到深夜就象狼一样嚎叫。她怕水，从不让人帮她洗澡，白天睡觉，晚上活动。经过辛格的悉心照料和教育，她两年学会了站立，四年学会了六个单词，六年学会了直立行走，七年学会了四十五个词。她到十七岁临死时，才具有相当于正常的四岁儿童的心理发展水平。卡玛拉由于失去了人类社会生活的客观环境，从而失去了通过人类的语言交际和运用工具进行生产劳动以及其他社会生活获得人类知识经验的可能性。尽管她是人生的孩子，具有正常人的脑，也不可能产生人的心理而只有狼的心理。所以客观现实是心理的源泉和内容，心理是客观现实的反映。

### 3. 人的心理具有主观能动性。

心理是客观现实在人脑中的反映，但这种反映不是消极、被动的像镜子般的反映，而是在实践活动中积极的、主动的反映。

人对客观现实的反映要受个人的过去经验和他所形成的个性特征如气质、性格的制约。尽管是同一事物，但各人之间的反映是有差别的。如一个知识贫乏，思想单纯的小学生和一位通晓古今，历尽沧桑的老科学家对同一场电影的反映是不相同的。又如，园艺师和建筑师对广州文化公园的“园中院”的评价和欣赏角度也都是有差异的。

不仅不同的人对同一事物的反映有所不同，就是同一个

人，在不同时间、环境、不同的主体状况下，反映也会大不相同。唐代大诗人李白，对同一个君山，他就写过：“淡扫明湖开玉镜，丹青画出是君山。”的佳句，极力赞美君山如画。但是，他酒醉后则写道：“铲却君山好，平铺湘水流。”他恨不得把君山削平，好让湘水奔流无阻。由此可见，一个人的主体状况不同，对同一事物的认识、体验是可以有所不同的，这说明了人的心理是具有主观能动性的。

由于人的心理是客观事物的反映，具有客观性，所以我们可以通过分析一个人所生活的客观环境，他的行为，语言、情绪表现等客观的东西去认识和掌握一个人的心理活动变化。在分析的同时还要注意到每一个人反映客观事物是会受到他的社会经验、能力、气质、性格等方面特点的影响，这样才可能准确地认识一个人的心理活动特点。

## 第二节 旅游心理学的对象和任务

旅游心理学和其他学科一样，有它特定的探索领域和研究对象，它是在实际的需要下产生和发展起来的。

### 一、旅游心理学的对象

旅游心理学研究的对象是人在旅游活动过程中产生的心理活动及其变化发展的规律。旅游心理学是属于应用心理学，是心理学在旅游服务业中的应用。

在旅游活动过程中，旅游者的需要，旅游动机，旅游者的心理活动变化及其规律是旅游心理学研究的主要对象。我们这里说的旅游者是指进行度假、观光和业务旅行的中外游

客。旅游服务工作质量的好坏与旅游服务人员的关系极大。研究旅游业工作人员的心理；研究优秀服务员应具有的心理品质；培养和训练服务员的心理规律；服务员各种心理活动的特点等等，都是旅游心理学研究的对象。这里所说的工作人员是指旅游业的管理人员如经理、部门经理、管理员以及从事具体工作的员工，如导游和客房、餐厅、商场的服务员等等。由于旅游活动是通过旅游者和旅游服务人员共同的积极活动实现的，所以研究他们相互作用关系中的心理活动变化的规律和特点，也是旅游心理学研究的对象。

## 二、旅游心理学的任务

旅游心理学的任务主要是五个方面。

第一、旅游心理学要研究旅游者的心理。动机是人的心理活动的内驱力，而动机是由需要而引起的。旅游者为什么要去旅游，是有各种各样的旅游动机的。旅游者有他们的需求，这种需求既是人类的一般需求在旅游者身上的具体反映，但也不完全等同于人的一般需求。我们对旅游者的动机和需求进行研究是有利于我们更好地理解旅游者的行为，知道他们为什么喜欢这样而不喜欢那样。旅游者在旅游的全过程中的心理活动是十分活跃的。这可以在旅游的准备阶段，旅途中，在游览参观阶段，在旅行的结束阶段表现出来。我们掌握这当中的变化规律是重要的。旅游者的心理特点诸如气质、性格对旅游者的行为是有影响的，以上这些方面都值得我们认真去研究。

第二、要研究如何根据旅游者心理活动的规律建立和安排旅游设施和活动。旅游者一般都具有强烈的好奇心理，我们建立旅游设施时就一定要有独特的风格，具有新异性，

使旅游者以先睹为快。如在名胜古迹、历史遗址、风光秀丽的地方设立旅游点。我们还要研究旅游者的感知觉规律；研究旅游者的联觉和错觉规律；研究旅游者的注意、想像、兴趣等心理活动与旅游设施的关系。使我们能掌握旅游者的心理，为他们提供一个舒适、满意的生活环境，建立和安排妙趣横生，丰富多彩旅游设施与活动。

第三、要研究服务心理，使旅游服务工作人员在旅游过程的各个环节中提供适合旅游者心理的优质服。如在导游中，要根据旅游者思维、想像、注意等心理活动的规律安排旅游活动和进行导游讲解，使旅游者兴趣盎然，留连忘返。研究旅游者在餐厅、客房、商场中的心理变化规律，及时为他们提供主动、热情周到的服务，争取将服务工作做在宾客开口之前。

第四、要研究工作人员的心理。提高服务质量与工作人员的心理关系密切，在工作中保持良好的心境是十分重要的。工作人员应该具有那些方面的心理品质呢？这些心理品质又应该怎样去培养呢？工作人员操作技能训练过程中有什么心理规律可遵循？这些问题都值得我们认真去研究。

第五、要研究管理心理。旅游业的服务质量、服务水平与科学管理的水平有关。研究领导者的行为及应具有的心理品质，研究员工的需求、工作动机，员工的挫折，调动员工的积极性等问题也是十分重要的任务。

### 三、学习和研究旅游心理学的意义

从事旅游服务的工作人员，无论是经理、管理员还是导游陪同以及各种服务员，学习和研究旅游心理学，是具有重要意义的。

首先、学习旅游心理学有助于我们掌握旅游者的心理，提高服务质量。无数事实证明，要想提高服务质量，就一定要研究服务对象的心理规律和特点，这是做好工作的关键。在旅游者中既有外国人，有华侨、港、澳、台湾同胞、外籍华人，也有国内人民群众。他们国籍不同，民族不同，职业不同，年龄、性别、性格都可能不相同；他们的生活习惯，风俗习惯都有差异。在旅游接待服务中，我们只有在研究他们心理特点的基础上，才能有针对性地采取不同的服务方法，使旅游者对我们的服务工作满意，产生“宾至如归”的感受。

其次，旅游心理学有助于我们正确地认识了解自己，控制自己的情感，培养自己有良好的心理品质。我们学习和研究工作人员心理，可以懂得人的情感发生发展的规律，懂得心境产生的原因以及如何保持良好的心境。在工作时，如果是处于不良心境中，我们就知道怎样去对待它，使自己在工作中有良好的心境，对宾客笑口常开。学习旅游心理学，我们可以知道一个优秀服务员应具备的心理品质，从而以这个高标准来要求自己，使自己在工作实践的锻炼中，形成良好的心理品质，更好地适应工作对我们的要求。另外，学习旅游心理学，也可以使我们更多地了解周围同志们的心理活动以及他们的个性特点。这有利于我们在工作中协调一致，相互体谅，相互帮助，共同搞好工作，避免各种不必要的矛盾产生。

再次，旅游心理学有助于我们懂得一些管理心理的常识。在旅游业中，无论是当一个班、组长或是担任部门的经理，要做好工作就一定要研究下属员工的心理。员工有各种

的需求，有各样的工作动机。这对他们工作积极性的影响是很大的。员工工作的特点是受领导者的行为，本人的气质、性格、能力等因素的制约的。对员工心理的研究有助于我们从事组织领导工作的同志了解被领导者，处理好领导与被领导的关系，更好地调动员工的工作热情，实行科学有效的管理，同心同德搞好工作。

### 第三节 旅游心理学的研究方法

研究旅游心理学，必须遵循客观性原则和理论联系实际的原则。

客观性原则就是在研究中要采取实事求是的态度，按照客观事物的本来面目去研究事物。旅游者的心理活动是丰富多彩、千变万化的，但是无论他们的心理活动如何复杂，其心理都是客观现实的反映。旅游者的心理是由一定的刺激引起的，总是要在各种实践活动中有所表现。我们研究他们的心理，就可以从能够观察到的客观现象出发去研究分析，从他们的心理产生所依存的条件、受影响的诸种因素等方面客观地加以研究。

理论联系实际的原则要求我们研究的课题应从实践中来，研究的成果为实践服务，并受实践的检验。也就是说，旅游心理学的研究要密切联系旅游服务工作实际，要了解旅游服务工作中存在的主要问题，提出有关心理学的研究课题。这样，旅游心理学的研究工作就可以为提高服务质量，提高科学地管理旅游业的水平提供心理学依据。

由于心理现象的复杂性，所以研究的方法也是多种多样



的，下面主要介绍常用的观察法、自然实验法、调查法和经验总结法。

### 一、观察法

这是在旅游活动中，通过被试者的动作、行为和言语、表情等外部表现，了解旅游者或工作人员的心理活动的方法。

观察法是心理学研究中使用较广泛的一种方法。根据观察的时间长短分为长期观察和定期观察。长期观察即在较长的时间内（几个星期、几个月）对被观察对象进行连续不断地系统地观察。观察时作详细记录，然后整理所得资料，加以分析研究。定期观察，即按一定时间进行观察，每隔一定时间观察一次，经过多次观察后，将搜集的材料进行分析研究。根据观察的内容可分为全面观察和重点观察。全面观察如导游观察旅游者在入境到出境期间内的全部行为表现。重点观察如选择旅游者在宾馆客房范围内的心理活动进行重点观察。

为使观察富有成效，观察者必须事先制定观察计划，明确观察目的，对所要观察的问题有基本的了解。观察时要做到严密和客观，善于记录与观察目的有关的事实。如有条件，还可以利用照相、录音、录象、电影摄影等手段，以增加记录的准确性，取得客观的事实，便于分析研究。

### 二、自然实验法

这是在旅游过程中，适当控制条件，结合经常的服务工作而进行研究的方法。如在导游中使用不同的导游方法，观察游客的情绪反应，从中研究他们的心理。

### 三、调查法