



● 旅游中等职业技术学校试用教材

● 李灿佳编

旅游心理学

LÜYOU ZHONGDENG ZHIYE JISHU XUEXIAO
SHIYONG JIAOCAI

旅游中等职业技术学校试用教材

旅游心理学

李灿佳 编

高等教育出版社

内 容 提 要

本书是由国家教委和国家旅游局为旅游中等职业技术学校服务专业组织编写的专业课教材之一。

本书用心理学的理论,分析旅游服务工作过程中的心理学问题,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,系统地介绍了一些心理学基础知识,目的是使学生在今后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。编写中注意采用国内外学术界的新观点、新资料,语言通俗易懂。

本书可作为旅游类中等专业学校、中等技工学校、职业高中旅游心理学课程的教材,还可供从事旅游服务业及其他服务行业的在职干部和职工作为培训和自学用书。

旅游中等职业技术学校试用教材

旅游心理学

李灿佳 编

*

高等教育出版社出版

新华书店北京发行所发行

河北香河印刷厂印装

*

开本787×1092 1/32 印张6.75 字数150,000

1983年9月第1版 1987年5月第3次印刷

印数 45,201—100,200

书号7010·0671 定价1.05元

1.00

前 言

本书是国家教委和国家旅游局为旅游中等职业技术学校组织编写的试用教材，亦可供培训旅游业工作人员使用。从事旅游服务业和其他服务性行业的在职干部、职工亦可用作参考。

本书编写时力图用心理学的理论分析旅游服务工作过程的心理学问题，希望能阐明服务中各环节的心理规律，为从事旅游服务业的同志做好服务工作提供心理学依据。同时也根据旅游中等职业技术学校学生的实际，系统地介绍了一些心理学基础知识，目的是使学生在以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，尽量采用国内外学术界的新观点、新资料 and 通俗的语言，力图使教材具有先进性、科学性和实用性。

在编写过程中，得到了心理学界和旅游行业同志们的热情帮助。广东省心理学会理事长、华南师范大学心理系主任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。本书还承蒙广州天鹄宾馆、花园酒店、中国大酒店、东方宾馆、白云宾馆、广东迎宾馆、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，广州旅游职业中学的领导及老师对本书也给予热情帮助，于此一并表示感谢。

由于经验不足，水平有限，本书提出的观点仍然是很不成熟的，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。

编 者
一九八六年四月

目 录

第一章 绪 论	(1)
第一节 什么是心理学.....	(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.....	(12)
第二章 工作人员对旅游者的鉴貌辨色	(16)
第一节 感觉和知觉的规律.....	(16)
第二节 人际知觉的特点.....	(23)
第三节 良好观察的条件及培养.....	(27)
第四节 如何对旅游者进行鉴貌辨色.....	(30)
第三章 工作人员良好心理品质的培养	(37)
第一节 良好注意力的培养.....	(37)
第二节 良好记忆力的培养.....	(43)
第三节 良好思维能力的培养.....	(53)
第四节 情感自制能力的培养.....	(61)
第四章 工作人员操作技能的训练	(72)
第一节 技能的概述.....	(72)
第二节 如何进行操作技能的训练.....	(77)
第五章 旅游者的兴趣、需要及旅游动机	(81)
第一节 旅游者的兴趣.....	(81)
第二节 旅游者的一般需要.....	(85)
第三节 旅游者在不同旅游过程的心理需求.....	(92)
第四节 各种类型旅游者的不同需求.....	(100)
第五节 旅游者的旅游动机.....	(106)
第六章 旅游者的个性特点	(117)
第一节 旅游者的气质特点.....	(117)
第二节 旅游者的性格特点.....	(124)

第七章 旅游服务心理	(130)
第一节 导游服务心理	(130)
第二节 客房服务心理	(139)
第三节 餐厅服务心理	(146)
第四节 商场服务心理	(153)
第五节 服务中的人际交往	(162)
第八章 旅游者的投诉心理	(171)
第一节 旅游者投诉原因的分析	(171)
第二节 旅游者投诉时的心理分析与对策	(175)
第九章 旅游者的心理与旅游设施	(179)
第一节 旅游者的感知觉规律与旅游设施	(179)
第二节 旅游者的注意、兴趣、想象规律与旅游设施	(185)
第十章 旅游管理心理	(190)
第一节 管理者心理	(190)
第二节 调动员工的积极性	(194)
第三节 员工心理挫折的分析	(200)

第一章 绪 论

第一节 什么是心理学

一、什么是人的心理活动

心理学是研究人的心理活动及其规律的科学。

人类生活在极其复杂的自然和社会环境之中，因而人的心理活动是十分复杂和丰富多彩的。

我们生活在世界上，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、身等五官去观察事物、我们叫它感觉和知觉。人经历过的事物，当再次出现时，能够认识它，必要时，还可以回忆起以前经历过的事情，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，对它们的旋律、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现象，还要深入到它的本质。这单靠感知、记忆就不够了，还必须对感知的材料用已有的知识进行分析、思考，才能深入到事物的本质，把握事物的规律。这种分析思考活动叫思维。人们还能在过去经验的基础上，在头脑中创造出新事物的形象，这就是想象。以上我们说的感觉、知觉、记忆、思维和想象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，它们是否与个体的兴趣、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，对某事恐惧或愤怒；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，产生某些困难。但人们并不肯屈服，而要想方设法战胜困难，达到自己预定的目的。这种想办法，克服一定困难，坚持达到目的的心理活动过程，叫做意志过程。

认识过程、情感过程、意志过程并不是彼此孤立的过程。它们在人们的心理活动中，是作为一个统一的整体表现出来，相互紧密地联系在一起的。所以我们将它们统称为心理过程，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。个性心理包括了个性心理特征及个性倾向性两方面。

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，人们从事各种活动时，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色，只是沉缅于深刻的内心体验之中。这些差异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。这些表现在人的能力、气质和性格等方面

的特征称为个性的心理特征。

我们在旅游接待工作中，常遇到客人不同的个性倾向。如有的客人在这方面有要求，而别的客人则有另方面的要求，表现出人们在需要方面的差异；同样到中国旅行，这位客人出自这种考虑，那位客人出自另一种考虑，这是动机的差异；这位客人对这方面事物有兴趣，那位客人对另一方面事物有兴趣，这是兴趣的差异。以上人的需要、动机、兴趣等方面反映了一个人的个性倾向性。

我们通常所说的人的心理活动就是指人的心理过程和个性心理两个方面。这两个方面是密切地联系着，不可分割的。个性心理是在各种心理过程中形成和发展的，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，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是心理学研究的主要内容。

二、心理学是一门既古老又年轻的科学

心理学是一门既古老又年轻的科学。说它古老是因为早在两千多年以前，人类就已开始探索自己的心理现象。公元前四世纪，古希腊哲学家亚里士多德（公元前384——322）就曾在他的名著《灵魂论》中，对人的心理现象进行过系统的论述。我国远在春秋战国时期，就有许多学者争论过人的某些心理问题。如孟子提出“性善论”，荀况提出“性恶论”等。我国古代兵法强调“攻心为上”，韩信以此设计了“四面楚歌”的心理战术，起了瓦解楚国军心的作用。但两千多年来，心理学一直只是哲学的一部分，没有成为一门独

立的心理科学。

心理学成为独立的科学，是十九世纪的事。1897年德国心理学家威廉·冯特（1832——1920）在莱比锡大学创立了世界上第一个心理学的实验室，采用科学的实验方法对人的心理现象进行研究。从此，心理学才开始从哲学中分出来，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。所以从这个意义上说，心理学又是一门年轻的，正在发展中的科学。

三、心理学的主要分支

随着社会的进步和科学技术的日益发展，心理学研究的领域以及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。我国著名的科学家谈家桢认为：心理学到2000年可能成为一门带头科学。

心理学对一切社会实践领域都是十分重要的，随着实践的需要，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。

普通心理学研究正常人的心理活动的规律。它主要介绍心理学的一般知识，是心理学各分支的基础。为此，要学好旅游心理学，就必须先要掌握一些心理学的基础知识。由于研究人的心理活动的不同过程和个性心理的不同方面，普通心理学又可分为感知心理学、记忆心理学、思维心理学、情感心理学、意志心理学、能力心理学和性格心理学等。

发展心理学（也叫年龄心理学）研究个体发展过程中心理演变的规律及年龄特征。发展心理学又可分为幼儿心理学、儿童心理学、少年心理学、青年心理学、成年心理学、妇女心理学、老年心理学等。

教育心理学研究在教育、教学过程中、受教育者掌握知识、技能以及发展智能和形成道德品质的规律。

工程心理学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，以提高劳动生产率。

医学心理学研究心理因素在疾病发生、发展和诊断、治疗以及预防中的作用。

体育运动心理学研究人在体育运动中的心理活动规律。其具体任务是研究体育训练和运动竞赛中，心理活动的特点。为制定体育和运动的教学和训练方法提供必要的心理学依据。

社会心理学是研究人在社会环境里的行为与经验的一门社会科学。它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的规律。

此外，还有军事心理学、航天心理学，艺术心理学，缺陷心理学、司法心理学、犯罪心理学、管理心理学、商业心理学和旅游心理学等等。随着社会实践的需要，人们对心理现象认识的深化，心理科学还将会有许多新的分支出现。

四、人心理的实质

各种心理活动在每个人的身上都有所表现，但是人的心理的实质是什么？这是需要研究的问题。科学已经说明，人的心理是人脑的机能，是客观现实的反映，它具有主观能动性。

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，逐渐形成了高度发达的大脑。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。例如，因车祸损伤了大脑的听觉区和视觉区等，就会出现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；有的不会讲话；有的随意运动能力丧失变成瘫痪了。又如，患流行性脑炎病人如果医治不及时或者不得当，即使能保全生命，但智力会发生障碍，严重的还会变成痴呆。

日常生活的大量事实也表明，醉酒的人容易胡言乱语，失去自控甚至昏迷不醒，这是由于酒精影响了大脑，使大脑失去正常工作的能力，以致不能控制机体的活动。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，没有大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，人脑能不能单独产生人的心理呢？如果没有人所生活的客观现实的作用，人脑本身是不可能凭空产生人的心理的。例如当我们看到红色时，我们才产生红色的视觉。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经历过人的社会生活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、被动的象镜子般的反映，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“园中园”的评价和欣赏角度也是有差异的。

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、不同的主观状况下，反映也会大不相同。唐代大诗人李白对一个君山，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

在不同的主观状态下，即使是对同一事物的认识、体验也是有所不同的，这说明人的心理具有主观能动性。

由于人的心理是客观事物的反映，具有客观性，因此我们可以通过分析一个人所生活的客观环境，他的行为、言语、情绪表现等去认识他的心理活动。同时要注意到他的社会经验、能力、气质、性格等方面特点对他的心理活动有什么影响，这样才可能准确地认识一个人的心理活动的特点。

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，有它特定的研究领域和对象，它是在社会实践需要中产生和发展起来的一门新的学科。

一、旅游心理学的对象

旅游心理学是研究旅游者和旅游业从业人员在旅游活动过程中产生的心理活动及其变化发展规律的科学。

旅游心理学是心理学的一个分支，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工作人员有着极大的关系。旅游业从业人员的心理；优秀服务员的心理品质；培养和训练服务员工作能力的规律以及服务人员的各种心理活动的特点，也都是旅游心理学研究的对象。这里所说的从业人员是指旅游业的管理人员，如经理、部门经理、主管以及从事具体工作的员工，如客房、

餐厅的服务员，商场的售货员，导游陪同、旅游汽车的司乘人员，现代化游乐场的工作人员等等。由于旅游活动过程是通过旅游者和旅游服务工作人员共同的积极活动实现的，所以研究他们之间相互作用关系中的心理活动变化规律和特点，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有五个方面。

第一，旅游心理学要研究旅游者的心理。动机是人的行为的内驱力，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，但也有它的特殊性。我们对旅游者的动机和需求进行研究有利于更好地理解旅游者的行为，知道他们为什么喜欢这不喜欢那。旅游者在旅游的全过程中心理活动是十分活跃的。在旅游的准备阶段、旅途中、游览参观阶段和旅行的结束阶段均有所表现。我们掌握各个阶段他们的心理变化规律是有重要意义的。

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，如旅游点应设在名胜古迹、历史遗址、风光秀丽的地方，对游客才有吸引力。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、想象、兴趣等心理活动与旅游设施的关系。据此，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能够提供适合旅游者心理的优质服务。如在导游中，要根据旅游者思维、想象、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、商场中的心理需求，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。工作人员应该具有哪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循？这些问题都值得我们去认真去研究。

第五，要研究旅游管理心理。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。

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。事实证明，要想提高服务质量，就一定要注重研究服务对象的心理规律和特点，这是做好旅游服务工作的关键之一。因为旅游者中既有外国人、华侨、港澳同胞、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