

旅游心理学

佟 静 主编

LUYOUXINLIXUE

LUYOUXINLIXUE

辽宁师范大学出版社

前 言

旅游心理学是一门新兴的学科,是旅游与饭店管理专业高等教育的必修课之一。旅游心理学是心理学的应用分支学科。它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规律,分析旅游业工作中的心理因素,为改善企业经营管理,提高旅游业的服务质量,更好地满足旅游者的需要提供理论依据。

本教材是为辽宁省旅游与饭店管理专业自学考试而编写的。在编写过程中,针对旅游与饭店管理专业自学考试的要求,结合参加自学考试的考生的特点,注重知识的系统性、准确性和实用性,在内容上力求难易适度,条理清晰。

尽管在编写过程中,我们尽最大努力保证全书的质量,但由于水平所限,加之时间仓促,书中难免有错误和不足之处,恳请专家、同行和读者不吝赐教,以便以后有机会加以改进。

全书共分十二章,各章编写人员分别为:辽宁师范大学的佟静编写第一章、第六章,姜凤岐编写第五章、第九章;沈阳大学的范秋梅编写第八章,杨秀丽编写第十章、第十一章;沈静宇编写第十二章;辽宁商业高等专科学校的陈才编写第三章、第四章;东北财经大学的孙玺林编写第七章的第二节;特邀大

连铁道学院的荣晓华编写第二章、第七章的第一、三节。

本书在编写过程中,在结构体系和内容上吸收了国内外有关专著的特长,引用了国内外部分研究成果和资料。在此,谨向有关作者表示衷心感谢!

编 者

1997.9

目 录

第一编 绪论

第一章 旅游心理学概述

- 第一节 心理学的基本原理…………… (1)
- 第二节 旅游心理学的研究对象与任务…………… (6)
- 第三节 研究旅游心理学的意义…………… (9)
- 第四节 旅游心理学的研究方法…………… (12)

第二编 旅游者心理

第二章 旅游者的知觉

- 第一节 旅游知觉概述…………… (15)
- 第二节 旅游中的社会知觉…………… (24)
- 第三节 对旅游条件的知觉…………… (32)
- 第四节 旅游者的风险知觉…………… (35)

第三章 旅游者的需要和动机

- 第一节 旅游者的需要…………… (41)
- 第二节 旅游者的旅游动机…………… (54)

第四章 旅游者的态度

- 第一节 态度及其特点…………… (66)
 - 第二节 态度与旅游决策…………… (73)
 - 第三节 旅游者态度的改变…………… (79)
-

第五章 旅游者的兴趣、气质、性格与能力	
第一节 旅游者的兴趣·····	(85)
第二节 旅游者的气质·····	(92)
第三节 旅游者的性格·····	(100)
第四节 旅游者的能力·····	(107)
第六章 群体对旅游者的影响	
第一节 群体的概述·····	(111)
第二节 家庭对旅游者心理和行为的影响·····	(117)
第三节 社会阶层对旅游者 心理和行为的影响·····	(123)
第四节 社会文化因素与旅游者心理·····	(129)

第三编 旅游服务心理

第七章 旅游服务中的人际交往	
第一节 人际交往概述·····	(135)
第二节 旅游服务中的客我交往·····	(144)
第三节 旅游服务交往的沟通方式·····	(148)
第八章 旅游服务员的职业心理素质	
第一节 职业心理对服务员仪表、气质要求 ·····	(156)
第二节 职业心理对服务员性格、情感的要求 ···	(161)
第三节 职业心理对服务员的意志、能力要求 ···	(170)
第九章 旅游行业服务心理	
第一节 饭店服务心理·····	(180)
第二节 导游服务心理·····	(189)
第三节 旅游商品服务心理·····	(194)

第四编 旅游企业管理心理

第十章 职工个体心理

第一节 个性差异与管理..... (208)

第二节 人力资源发挥..... (214)

第三节 职工心理挫折分析..... (225)

第十一章 职工群体心理

第一节 群体士气心理分析..... (234)

第二节 群体中的人际关系..... (240)

第三节 群体中的信息沟通..... (251)

第四节 非正式群体心理分析..... (257)

第十二章 领导心理

第一节 领导行为概述..... (265)

第二节 领导素质和领导艺术..... (272)

第三节 领导理论..... (286)

第一编 绪 论

第一章 旅游心理学概述

第一节 心理学的基本原理

旅游心理学是心理学的分支应用科学,它的理论基础主要是借助心理学的研究成果。我们研究和应用旅游心理学,首先必须了解和掌握有关人的心理过程、心理特征及其规律性。了解这些对于学习旅游心理学,具有重要的意义。

一 什么是心理学

心理学是一门研究人的心理现象及其规律的科学。长期以来,心理学一直属于哲学的范畴。随着近代哲学思想和生理学研究的进步,尤其是19世纪以来,自然科学的迅速发展,特别是生物学的发展,为心理学的研究积累了大量有关人体的知识;医学在神经系统研究方面的巨大成就,为心理学的研究提供了科学依据。这些学科的研究成果促成了关于心理是人脑的机能的理论的产生,为心理学的创立奠定了基础。1897年,德国的生理学家、哲学教授冯特,继承了近代哲学思

想和 18、19 世纪欧洲心理学的研究成果,在莱比锡大学创办了世界上第一所心理学实验室,对各种心理官能进行系统的研究,并创立了心理学刊物,发表了许多心理学观点。从而使一向从属于哲学范畴的心理学分离出来,成为一门独立的学科。

本世纪中期以来,心理学有了极大的发展。这是由它的学科特点所决定的。心理学在它自身发展中的一个最突出的特点,就是它最容易与邻近学科建立联系,并向一切与之相联系的学科渗透和结合。因此,它的发展之快、分支之多、服务领域之广,是其它任何一门学科都很难比拟的。心理学的形成和发展,为旅游心理学在这一领域的研究和应用提供了理论依据。

二 人的心理

心理,是感觉、知觉、记忆、思维、情感、意志和气质、能力、性格等心理现象的总称。客观事物以及它们之间的联系在人脑中的反映,即所谓心理活动或心理现象。人的心理现象非常复杂,多种多样,但概括起来可分为心理过程和个性心理两大类。

1. 心理过程

心理过程,即心理活动过程,是心理现象的不同形式对现实的动态反映。它的基本内容包括认识过程、情感过程和意志过程。其中最基本的是认识过程,它包括感觉、知觉、记忆、思维等。感觉和知觉是简单的、初级的认识过程,是认识的开端和源泉;记忆是一种比较复杂的认识过程;思维属于认识的高级阶段,它和语言密切联系着,是人所特有的认识活动。

人在认识客观事物时,总是表现出一定的态度或体验,如满意、喜欢、厌恶、愤怒等,这些主观的心理体验,属于情感过程,也可称为情绪过程。

人在与周围客观环境相互作用时,为对客观事物进行处理和改造而想办法,订计划,采取措施,克服困难。这种为实现某种目标的心理活动过程,称为意志过程。

认识、情感和意志三种心理过程,虽然彼此有所区别,但又是统一的心理活动的三个不同方面。三者是密切联系、彼此渗透的。意志是在认识的基础上产生,在情感的推动下形成的。意志形成之后,反过来对认识与情感又起强化作用。发生在实际生活中的同一心理活动,通常既是认识的,又是情感的,也是意志的。任何意志过程总包含有认识成分和或多或少的情感成分。而认识和情感过程也包含有意志成分。

2. 个性心理

个性心理是指个体带有一定倾向的、本质的,比较稳定的心理特征的总和。个性倾向性和个性心理特征是个性心理相互作用、相互促进、不可分割的两个方面。个性倾向性是指个人在社会生活过程中逐渐形成的思想倾向,如需要、动机、兴趣、态度、信念、理想、世界观等。这些倾向的不同是个人之间差异的一个重要方面,是决定一个人的行为方向并起动力作用的重要因素。个性心理特征是指个人稳定的心理特点。它表明人与人之间在具体的心理面貌上的差异。能力、气质、性格都属于个性心理特征。个性倾向性和个性心理特征关系十分密切,前者影响后者的发展水平和方向,后者又是制约前者形成的重要条件。

人的心理过程和个性心理是密切联系的,不可分割地构

成人的心理生活。人的个性心理必然地要通过认识、情感和意志的心理过程表现出来；反过来，人的个性心理也制约着各种心理过程。人的心理活动的两大方面是辩证统一的关系。

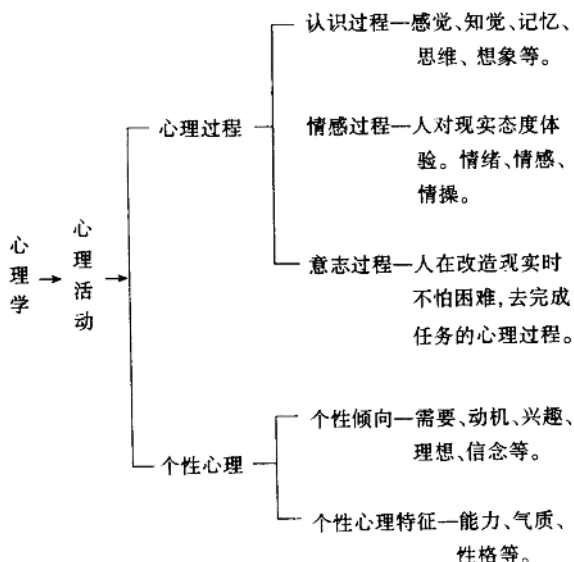


图 1-1 人的心理活动归类表

三 心理实质

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？科学研究已经说明：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

辩证唯物主义的心理研究认为人的心理之所以能够产生,首先是由于存在人体这个物质组织。心理不是物质之外的独立实体,而是高度完善的物质组成的人脑的属性。脑是神经系统的中枢部位,其中大脑两半球是中枢神经系统的最高部位。它的结构和机能最复杂,是人的心理活动的主要生理基础。而人的大脑皮层的活动又决定着人的心理。人的大脑如果受到损害,心理活动就必然遭到严重破坏。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。专门的研究还表明,人处在不同心理状态下,所获得的脑电图也是不同的。随着科学技术的进步,尤其是生物学、生理学的发展,通过大量科学实验已经证明,人的心理主要是人脑的属性和机能,没有头脑的心理活动是不存在的。

2. 心理是客观现实的反映

人脑是人的心理产生的器官,但并不等于有了头脑就可以产生心理了。人脑只有在客观现实的作用下,才能产生心理。人的一切心理现象,不论是简单的感觉、知觉,还是复杂的思维、情感等,都可以从客观现实中找到源泉。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,我们头脑中就不可能出现红色的感觉和红旗的知觉。

3. 人的心理具有主观能动性

人的心理是客观现实在人脑中的反映,但是这种反映不

是镜子般的、被动的映象。人总是在实践中运用已掌握的知识经验,并结合自己的个性特征,主动地把客观事物变为观念的东西。也就是说,人对客观现实的反映受个人的过去经验和他所形成的个性特征的制约。正是由于这样,人的心理虽然来自于客观现实,但却丰富多彩,千差万别。不同的人对同一事物会有不同的反映。如一个知识贫乏思想单纯的小学生和一位通晓古今、历尽沧桑的学者对同一部电影的反映是会有很大差异的。不仅如此,就是同一个人,在不同时间、环境、不同的主观状况下,对同一事物也会有完全不同的反映。唐代大诗人李白对同一个君山,就曾写过“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”,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现实的反映,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、情绪表现等去了解他的心理活动。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,这样才能准确地认识一个人心理活动的特点。

第二节 旅游心理学的研究对象与任务

旅游心理学和其他学科一样,有它特定的研究领域和对象,它是在社会实践需求中产生和发展起来的一门新学科。

一 旅游心理学的研究对象

旅游心理学是研究旅游者和旅游从业人员在旅游活动过程中产生的心理活动及其规律的科学。旅游心理学是心理学的一个分支,是心理学在旅游服务业中的应用,属于应用心理学。旅游心理学的研究对象主要有以下几个方面:

1. 研究旅游者心理

旅游活动的主体是旅游者。旅游心理学运用心理学的分析方法和研究成果,着重研究旅游者在旅游活动中的心理和行为及其规律。旅游者是旅游业的服务对象,是旅游业的客体,凡是从事这一行业的工作人员都有必要去熟悉他们,研究他们。由于旅游活动在一个人的一生中所花的时间有限,在每一次旅游活动中逗留的时间更为短暂,我们不可能对他们作更深入的了解,更难于用心理实验的手段对旅游者心理进行定量分析。但旅游心理学所揭示的种种规律可以帮助我们由一般推测个别,由外表推测内心,在工作实践中不断积累经验,做到理论与实践相结合,很好地研究并掌握旅游者的心理特点。

2. 研究旅游工作者心理

旅游服务质量的好坏与旅游服务工作人员有着极大的关系。旅游从业人员的心理;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,以及从业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、主管以及从事具体工作的员工,如旅游饭店的服务人员;旅游商场的售货员;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。

3. 研究旅游服务心理

旅游业对旅游者的服务不是抽象的,而是通过导游、前厅、客房、餐厅、商场等具体环节实现的,提供优质服务是旅游业的宗旨,因此必须研究旅游者在游览过程中,在前厅、客房、餐厅、商场等场所的心理特点,以及我们所应采取的相应心理服务措施。

4. 研究旅游管理心理

旅游心理学虽不专门研究管理,但它的研究内容要涉及管理。管理者的心理品质如何,管理工作怎样更符合旅游者的需要等等一系列管理工作的心理学问题,都是旅游心理学的研究对象。

二 旅游心理学的研究任务

旅游心理学的研究任务主要有以下几个方面:

1. 分析研究旅游者的心理活动规律

旅游者是旅游活动的主体,是旅游心理学研究的主要对象。人们为什么要旅游?在旅游过程中人们是怎样去知觉周围事物?人们在旅游中态度是如何变化的?有哪些因素形成旅游者之间的个别差异?这些问题都必须从理论和实践上加以剖析,从中发现旅游者的心理的活动规律,进而帮助我们科学地、正确地去了解我们的工作对象。

2. 在掌握旅游者心理活动规律的基础上,研究在旅游业工作中的业务指导思想和服务措施

旅游业的工作是为旅游者提供服务的。旅游心理学要在导游服务、饭店服务、旅游商品服务等方面进行分析研究。也就是要在旅游过程中的行、住、食、游、购、娱等几个方面,总结

出迎合旅游者心理的服务规律,帮助旅游业工作人员有效地开展工作,争取最佳的服务效果。

3. 研究在管理工作中如何遵循人的心理和行为方面的特点采取有效的措施

旅游业服务质量的提高和工作成效的关键,在于科学的管理,管理最重要的职能是调动员工的工作积极性。顺利实现组织目标。旅游心理学要研究组织内成员在心理和行为方面有哪些特点,怎样对个体行为、群体行为、领导行为进行调节和控制,从而发挥管理最佳效能。

总之,旅游心理学作为一门应用学科,它不仅应从理论上比较系统地研究人们心理活动和行为规律;同时,也应结合旅游工作的实际,分析如何因势利导,采取有效的服务和管理的措施,帮助实际工作人员提高工作的质量,推动旅游事业更快发展。

第三节 研究旅游心理学的意义

旅游心理学是为了从心理学角度研究旅游和旅游业而建立的一门新学科。通过这一学科的研究,对于发展旅游事业、扩大旅游客源,提高服务质量、改善旅游经营管理、科学安排旅游设施和开发旅游资源等,都有着重要的意义。

一 研究心理学有助于旅游事业的发展和服务质量的提高

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服务的。旅游者是旅游业赖以生存和发展的主要前提。可以这样讲,一个旅游企业赢得旅游者的多少,是衡量该企业是否兴旺发达的重要标志。那么,如何才能赢得更多的旅游者呢?旅游企业作为服务行业,要想赢得更多的旅游者,提高服务质量是关键。要想提高服务质量,就一定要注重研究旅游者的心理规律和特点。我国旅游业起步甚晚,但发展异常迅速。一座座现代化宾馆、饭店相继拔地而起。单靠先进的硬件设施是否就能满足旅游者的需要,而使旅游业提供的服务尽善尽美呢?无数事实的回答是否定的。要使旅游设施转化为最佳服务,特别是有针对性的服务,从而提高服务质量,吸引更多的旅游者就必须努力了解旅游者心理。比如人们为什么要外出旅游?旅游者的心理过程和个性特征与旅游行为有什么关系?社会风气、文化习俗对旅游者的心理及旅游行为有什么影响?在旅游活动中,人们在生理上、心理上需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的乐趣?等等。我们只有在研究了解旅游者心理特点的基础上,才能有针对性地采取不同的服务之法,使旅游者对我们的服务工作感到满意,进而乐于消费我们的“产品”。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,为我们旅游事业的发展、服务质量的提高提供心理学方面的理论依据。

二 旅游心理学的研究有助于建设高质量的旅游企业职工队伍

旅游企业职工是企业的主人。旅游事业的发展和服务质

量的提高主要依据全体旅游工作人员的努力。为此,提高旅游企业职工的职业素质,尤其是职业心理素质是企业成功的关键。旅游业的每个成员都应该具有较高的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。深入学习和研究旅游心理学,可以使旅游企业职工正确认识自己的工作对象,从而提供高质量的服务;可以使职工知道一个优秀服务员应具备的心理素质,从而高标准地要求自己,在工作实践中锻炼自己,培养良好的心理素质,更好地适应工作的要求;也可以使职工更多地了解周围同志的心理活动以及他们的个性特点,从而更好调整自己与别人的人际关系,保持工作的协调一致,做到互相体谅,互相帮助,共同搞好工作,避免各种不必要的矛盾产生。

三 研究旅游心理学可以为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

旅游业的一切设施都是为旅游者所利用,无论现代化程度多高,都必须适应旅游者的生理和心理的特点。否则,等于虚设。旅游资源的开发,目的在于利用,如果不考虑旅游者的需要,则是盲目的开发。因此,无论是旅游设施的安排,还是旅游资源的开发,都必须以旅游者的需要为前提,以能否满足旅游者的需要为制定方案的依据。旅游心理学的研究可以揭示旅游者的心理规律,从而为科学合理地安排设施和开发资源提供理论方面的依据。