

PSYCHOLOGY IN TOURISM

旅游心理

张树夫 主编
中国林业出版社



旅 游 心 理

张树夫 主编

中 国 林 业 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

旅游心理/张树夫主编. —北京:中国林业出版社,2000.8
ISBN 7-5038-2665-7

I. 旅… II. 张… III. 旅游心理学 IV. F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 47951 号

出版:中国林业出版社(100009 北京西城区刘海胡同 7 号)

E-mail: cfphz@public.bta.net.cn 电话:66184477

发行:新华书店北京发行所

印刷:北京地质印刷厂

版次:2000 年 9 月第 1 版

印次:2000 年 9 月第 1 次

开本:787mm×960mm 1/16

印张:25.75

字数:470 千字

印数:1~5000 册

定价:29.80 元

前 言

旅游心理学是一门研究旅游活动中人的心理活动及其规律的科学。它对旅游产品的生产、销售、旅游服务质量以及旅游企业经营管理水平的提高有重要的现实意义和理论意义。

本书包括五个部分，即五篇。第一篇导言，主要阐述旅游心理学的学科性质、研究对象、任务和方法；第二篇旅游者心理与行为，主要论述旅游者的旅游心理及其行为特点；第三篇社会心理与旅游，主要论述在社会因素影响下的旅游者旅游行为的反映；第四篇旅游服务心理，主要论述如何针对旅游者的心理需求，提供有针对性的个性化服务的要诀；第五篇旅游企业管理心理，主要论述在企业管理中如何强化人的管理的理论与方法。

本书的特点是：①博采众多国内外已有教材和专著的特长、精华，融合有关最新研究的成果，尽力反映新观念、新思想、新理论。②力求理论系统化，阐述透彻，大信息量，联系实际，深入浅出，实用性强。③本书各部分内容，既整合成一有机整体，又自成体系，以便读者根据需要选择使用。

本书既是高校旅游专业教材，又可作为自学考试及旅游从业人员的培训教材，也可作为相关学科研究人员的参考书。

本书由张树夫主编，负责设计大纲、审稿、定稿和最后统稿。赵宁曦、王金池、吴国英、双传学参与大纲设计讨论。各章执笔人员如下：第二章，赵宁曦、张树夫、吴继勋；第十二、十三章，赵宁曦；第六章，双传学；第七、十五章，双传学、张树夫；第八、九、十章，王金池；第十四章，王金池、张树夫；第十七、十八章，吴国英；第十九章，吴国英、张树夫；第二十一章，吕晓玲；第二十四章，朱雪冬；其余各章，张树夫。喻学才教授担任主审。

旅游心理及行为研究是一个非常重要且活跃的领域，随着旅游实践的不断深入，新的思想、理论定将不断涌现、深化。鉴于编著者的学识与信息有限，本书一定存在许多不足之处，敬请专家学者和广大读者批评指正。

2000年8月

第一篇 导 言

第一章 科学的旅游心理学

旅游心理学是一门新兴的学科，是在旅游学和心理学这两门科学的基础上产生的，是心理学一个新的分支。它已经成为旅游业管理人士和高等学校旅游系学生的必修课程。

这一章开宗明义阐明旅游、旅游者和旅游业的概念，着重论述旅游心理学的研究对象、意义、任务和研究方法。

第一节 旅游与旅游业

一、旅游的概念

旅游是“旅行”和“游览”两者相结合的活动。两者既互相联系又互相区别，游览是旅游的目的，旅行是达到目的的手段。

长期以来，一些旅游国际组织和学者给旅游确定过多个定义。曾为世界旅游界接受的“艾斯特”定义是：“旅游是非定居者旅行和暂时居留而引起的现象和关系的总合。这些人不会导致永久居留，并且不从事赚钱活动。”这一定义是1942年由瑞士的汉泽克尔（Hunziker）和克拉普夫（Krapf）两位教授提出的，并于20世纪70年代由国际旅游科学专家联合会（International Association of Scientific Experts in Tourism）所采用。

世界旅游组织（World Tourism Organization，简称WTO）于1991年6月25日，在加拿大召开了“旅游统计国际大会”，对旅游基本概念作了新的定义：旅游是“包括人们为了休闲、商务和其他目的，离开他们惯常的环境，到某些地方去以及在某些地方停留，但连续不超过一年的活动。”

这一定义的特点是：除商务活动和其他目的外，突出了“休闲”。随着世界各国包括我国在内的经济、科学技术、文化的发展，个人经济收入及自由支配时间的增加（如不少国家实行每星期五天工作制），劳动与休闲成为人们生活不可分割的两个方面。法国社会学家杜马兹迪埃（Joffre Dumazedier）在《走向休闲的社会》一书中提出了对休闲的观点：“所谓休闲，就是用个人从工作岗位、家庭、社会义务中解脱出来的时间，为了休息，为了消遣，或为了培养与谋生无关的智能，以及为了自发地参加社会活动和自由创造力，是

随心所欲活动的总称。”

对于“休闲”的理解，一般地讲，可以解释为：当一个人通过劳动干完了自己的工作，或享受法定休假日，并满足了他的基本需要之后，这个人就有了属于他自己自由支配的时间。人们对于休闲时间，可以根据其周期性和时间的长短以不同方式加以利用，或看书读报，或参加各种文体活动，或短途旅游，或集中短暂假期作异地旅游。相对来说，旅游和休闲是密不可分的，休闲时间是旅游的必要条件。没有可自由支配的休闲时间，就不可能参与旅游活动。旅游是休闲的形式和手段之一，而且是综合性、高层次的休闲活动。

旅游和休闲的区别在于，只有离开居住地到异地一定时间以上，并以观光、商贸、度假、健身、娱乐、探亲、访友、游山玩水、烧香礼佛或朝圣等为主要目的的休闲活动，才是旅游活动。到了 20 世纪 50 年代后，因大型喷气式飞机的出现、国际或一个国家内的航线四通八达，星级宾馆和餐饮业条件日益完善，新的旅游资源不断开发出来，使旅游作为休闲活动的一种形式，越来越被人们所接受。据美国佛罗里达中心大学老迪克·波普旅游研究所所长小爱德华·梅奥和商业管理学院副院长兰斯·P·贾维斯编著的《旅游心理学》一书中认为：“据估计，美国每年花费在闲暇上的钱超过 1200 亿美元。百分之六十五的美国人，每年至少有一次假日旅游，很多人还要作多次短期的假日和周末旅游。据估计，在美国国内旅游者每年花在旅游上的各项费用达 610 亿美元。到国外旅游的美国人，在国外消费超过 90 亿美元。”由于该书是 80 年代中期出版，所反映的旅游消费也是 80 年代水平，90 年代或 21 世纪，消费额度还要大得多。显而易见，旅游是一桩大买卖。据新华社圣地亚哥 9 月 27 日（1999 年）电：“世界旅游组织第十三届大会在此间开幕，世界旅游组织公布统计数字表明，1998 年全球跨国旅游者达到 6.25 亿人次，国际旅游收入达 4440 亿美元。据该组织预计，到 2020 年，全球跨国游客将达到 16 亿人次，国际旅游收入有望突破 20000 亿美元。”1999 年 12 月 2 日，世界旅游组织秘书长弗朗切斯科·弗兰贾利在法国沙莫尼开幕的“世界旅游峰会”上说：“1960 年，全球游客人数仅为 7000 万，旅游收入只有 70 亿美元；到 1998 年游客已增至 6.35 亿人，收入达到 4450 亿美元，在不到 40 年的时间里分别增加了 38 倍、60 多倍。”他预测，到 2020 年，全球游客人数将达 15 亿，旅游收入总和将达 20000 亿美元。”这两者预测虽稍有差异，但表明：二十年后，旅游业将发展成为世界第一大产业。

在国际上比较有影响的旅游概念性定义还有：

（1）旅游是人们离开其通常居住和工作的地方，短期暂时前往某地的运动和在该地逗留期间的各种活动。

(2) 美国参议院领导的一个研究小组曾提出, 旅游是人们出于日常上班工作以外的任何原因, 离开其居家所在的地区, 到某个或某些地方旅行的行动和活动。

(3) 美国密执安大学商学院旅馆和餐饮管理系的罗伯特·麦金托什(Robert W. McIntosh)教授在《旅游的原理、体制和科学》一书中认为, 旅游是“在吸引和接待旅游者及其他访问者的过程中, 由于旅游者、旅游企业、东道国政府及其地区居民的相互作用而产生的一切现象和关系的总和”或“它是吸引旅游者、运送旅游者、向旅游者提供食宿、热情友好地满足旅游者需求的一门科学和一项专术, 同时它又是一种商业”。

这些阐述旅游概念的定义, 基本总结和归纳了一些国外学者的研究成果。但不足的是, 有的定义亦没有揭示出旅游的本质属性, 即旅游是在一定社会经济条件下发生和发展的一种社会经济活动, 是受社会风气影响和制约的一种物质文化活动。

二、旅游的出现与发展

旅游活动作为在一定社会经济条件下发生和发展的一种社会现象自古有之, 但古代、近代、现代的各个不同历史时期旅游的目的、内容、范围、使用交通工具(或徒步旅行)是不尽相同的。

(一) 古代旅游

一般说旅游活动在古代就有, 但究竟何时出现, 由于世界各国、各民族的发展历史不同, 对古代这一历史时期无统一时限, 因而一些历史学家、旅游学专家对古代旅游出现的时间说法不一。

有人认为, 世界最早旅游活动, 大约是在公元前 4000 年出现的。当时的古巴比伦王国发明了钱币、文字和车轮, 人们既可以用货币也可以用货物来支付他们的交通和食宿费用, 这些旅游活动是由于贸易的发展而产生的。公元前 1490 年, 古埃及霍荡海贝塞女王的奔达诸国(今索马里)之行, 或许是有史以来第一次以寻找安宁和观光为目的的旅游。

有人认为, 上古原始社会的人类, 由于生产工具简陋和生产力的低下, 人类生存无时不在饥饿和自然灾害侵袭的威胁之中, 在客观上既无旅行的物质基础, 主观上亦无外出旅游的愿望。

当时虽因气候天灾等自然原因, 或战争的威胁, 人类为求生被迫进行从一个地方转移到另一个地方的迁移活动, 但这不属于现今意义的旅游。人类有意识的外出旅游活动, 应始于原始社会末期, 并在奴隶社会时期得到了迅速的发展。但这主要不是消遣和度假活动, 而是由产品或商品交换而促发的

一种经济活动,是生产力和社会经济的发展推动了产品交换,从而推动了人们对旅游的需要。

有人认为,古代腓尼基人是第一批真正现代意义上的旅游者,他们从一地旅行到另一地去经商。东方的早期旅游很大程度上也是以贸易为目的的。也有其他的目的,哲学家柏拉图、亚里士多德等人访问过埃及和小亚细亚,希腊历史学家希罗多德曾于公元前四世纪到黑海地区、埃及、腓尼基和希腊等地周游。

这些观点,虽说法不一,却共同说明了旅游这一社会现象是自古有之,历史十分悠久。

纵观中外历史,有不少关于古代旅游的记载。我国早在公元前 2000 年,夏代太康帝从首都安邑(今山西安邑县西)带着家属到洛水北岸打猎,接连几个月。由于夏代发明了舟车,使公元前 1562 年~前 1066 年间,商代商人的足迹东北到渤海沿岸乃至朝鲜半岛,东南达今日浙江,西南达到了今日之皖鄂乃至四川,西北达到了今日之陕甘宁绥乃至远及新疆,……已经走遍了他们所知道的世界。到公元前 722 年~前 221 年的春秋战国时期,商业活动有了更大的发展,出现了许多大商人。他们负货贩运,周游天下。如郑国爱国商人弦高一次贩牛数百头去周都城洛邑,中途遇秦国军队将袭击郑国,他一面使人星夜奔告郑国王准备御敌;一面假国王之命以牛犒秦军,使敌军改攻滑国,避免了郑国国难。这期间,孔子率子路、冉有等诸弟子周游卫、宋、陈、蔡等国,在陈蔡之间受当地发兵围于野,孔子绝粮三日,而弦歌不辍。在今河南淮阳县城外西南隅,有孔子在陈绝粮处遗迹,明代建祠名“厄台”,后改名为“弦歌台”。

我国从秦代至清代(公元前 221 年~公元 1911 年),由于经济与交通不断发展,为旅游发展提供了必要的经济基础和物质条件,参加旅游的人数和范围都有重大发展。其中突出的有以秦始皇(五次巡游天下),隋炀帝和清代康熙、乾隆两帝(几次下江南)为代表的帝王巡游;有“东临碣石”的魏武帝曹操;有以唐代大诗人李白、杜甫和徐霞客为代表的文人漫游祖国名山大川;有以汉代张骞出使西域和明代郑和七下西洋为代表的公务旅游;有以玄奘西行取经、鉴真和尚赴日传经为代表的宗教旅行;有以药学家李时珍为代表的采药旅行。但是更多的仍然是历代商人(主要是行商)的经商旅行。如汉代全国出现了比战国时更多更大的商业城市,其中长安是全国中心城市,洛阳、邯郸、临淄、成都是一个大地区的中心商市,各地商人到这些商业中心买卖货物。从史书与文学作品几乎将“旅”与“商”连在一起称为“商旅”,不难推断出这一历史时期的旅行者的基本构成。另外,各朝代的对外贸易也

不断发展,不仅中国商人通过丝绸之路或海路去外国进行对外贸易,各国商人也纷纷来我国长安、番禺、泉州等城市经商。

西欧封建社会时期的旅行发展情况是落后于当时的中国的。从公元5世纪罗马帝国的衰亡到16世纪中叶这段漫长时期中,西欧的旅行规模没有什么进展。1558年英国女王伊丽莎白一世继位,之后,旅行活动开始有新的发展。当时,由于医生介绍天然温泉对各种病痛有疗效,形成了赴温泉地方旅行的热潮,一直延续了两个世纪才开始向海水浴转移。除同样以商务旅行为主流外,以教育为目的旅行也开始发展,人们从一些名人经历中认识到旅游对开阔眼界的作用。这种以求知为目的的旅行在以纯消遣娱乐为动机的旅游流行前延续了好几世纪,并继续延续至今。

(二) 近代旅游

就整个世界的旅游发展来说,到了19世纪初期,旅游在较多方面已开始具有今天意义的旅游特点。无疑产业革命和科技不断发展为近代旅游创造了条件。不少人的工作和生活地点逐步从农村或小城镇转移到工业城市,导致一部分人需要适时逃避节奏紧张的都市生活和拥挤嘈杂的环境压力,产生返回自由、宁静的大自然环境中去,上高山,去幽谷,赴蓝天碧海的海滨泳场,随波逐浪,或去风景优美的名胜古迹,充分享受大自然风光的追求。

1841年7月,英国人托马斯·库克(Thomas Cook)利用包租火车方式,组织了一次从莱斯特前往洛赫伯勒的、有570人参加的团体旅游;1845年,他创办了世界上第一个旅行代理业务(也可以说世界上第一个旅行社),开始提供最早的有组织的旅行服务;至1864年,经托马斯·库克组织的旅游人次已累计达100多万人。

从此,旅游不再是个人的消费活动,开始向商品化方向发展。这期间,在社会化大生产的影响下,经济发达的国家里人们的生活水平大部分在不断提高,同时拥有多余的休闲时间;加上火车、大型轮船出现,使世界各国的洲际旅游、环球旅游,从理想变为现实,旅游者不再是少数人。与此同时,世界各国出现了许多为吸引旅游者而建立的游览胜地。

1840年后,我国经历了鸦片战争的屈辱,“锁国政策”被冲破“五口通商”,全国各地商人涌向上海等大城市,上海和江浙两省人民来往更多。如“红顶商人”胡雪岩在杭州创办胡庆余堂后,派人去各地采办药材,而他也赴上海、湖州等地进行丝、茶贸易。特别是浙江省宁波商人、轮机师更是跑遍我国各省和世界多数国家,逐步形成了“宁波帮”;浙江青田人背负青田石雕到中欧各国贩卖;粤、闽两省许多人到东南亚各国寻亲、访友,其人数更是成千上万。

（三）现代旅游

现代旅游是指1945年第二次世界大战结束以来,特别是20世纪60年代以后迅速普及于世界各国的社会化大众旅游。

50多年来,促使旅游活动在世界范围内不断向新的高度发展的主要因素是:①虽然战后世界上仍不时有局部战争发生,大战没有打,小战不断,但和平环境在全世界大部分国家和地区范围内,有较长时间的持续,和平与缓和一直占据着主导地位,特别是在欧美地区更是如此。这为旅游活动的发展提供了必要的前提和保证。②50多年来世界人口迅速增加。在战后初期,世界人口仅25亿;到60年代末,已增加到36亿;1975年达到40亿;1987年7月11日,世界人口达到了50亿;1999年10月达到了60亿。尽管人口问题是人类实现社会和经济持续发展所面临的最严峻的挑战,而且当前发展中国家中有13亿人口以每人每天不足一美元的收入维持生活,但从旅游来说,世界人口增加基数成为旅游人数增长的基础。③世界经济迅速发展。经济的发展使得众多国家的人均收入,或者说众多国家居民家庭平均收入得到增加,尤其是发达国家更是如此。④高科技发展促使交通运输工具进步,空中客车式巨型飞机、高速铁路、高速公路的出现,缩短了旅行的时空距离,使得旅游者有机会在较短的时间内作长距离旅行。在旅行中的交通达到迅速、安全,旅途中尽量少花时间,真正能争取到“旅途游缓”,游览时保持旺盛精力和从容尽兴。⑤生产自动化、智能化程度提高,劳动密集型生产逐步减少,使带薪休假期增加,这样参与旅游的人不仅是中上层人士,而且已扩展到普通的劳动大众,旅游度假已经不再只是资产阶级独享。廉价团体旅游和包价旅游的不断发展和世界各国政府对旅游者来访采取支持和鼓励的措施,也推动了旅游的蓬勃发展。

1949年,中华人民共和国成立后,人民当家作主,为我国旅游事业开辟了广阔前景。不仅国内旅游逐步发展,而且随着我国对外影响的增长,开拓了国际旅游。党的十一届三中全会后,在建设具有中国特色社会主义路线和方针的指导下,在邓小平旅游经济思想指导下,1981年,国务院进一步明确我国旅游事业要走中国式的发展道路,促使我国旅游迅速发展。自1978年至1998年的二十年,我国实现了由旅游资源大国到亚洲旅游大国的历史性跨越。1978年我国入境人数只有180.9万人次,居世界第48位;旅游创汇仅2.63亿美元,居世界第41位。据统计,1998年我国的入境旅游有6437.8万人次,位居世界第6位;创汇126亿美元,世界排名为第7位;国内旅游有6.94亿人次,旅游收入达人民币2391亿元。1999年,我国入境旅游突破7279万人次,旅游创汇突破141亿美元,国内旅游收入为2831亿元人民币。

三、旅游者

在旅游活动中作为旅游者的人是主体,这是由于旅游是人的活动,是人类社会实践活动的一部分。不仅旅游本身是人的活动,而且旅游业的一切接待服务工作无一不是围绕和针对参与旅游活动的人提供的。可以这样说,没有旅游者就没有旅游活动,更不能使旅游活动成为社会现象,从而也就不会有旅游业。

那么,什么样的人才算旅游者?简单讲:可以这样认为,旅游者是出于就业和移民以外的任何原因,暂时离开常住地去异乡访问的人。这一旅游者的概念性定义,在世界各国旅游组织并不存在大的认识差异。

关于旅游者定义问题,多年来一直为一些国际权威机构所注意,从国际联盟(The League of Nations)到联合国(UN)、世界旅游组织(WTO)及至我国国家统计局,都曾为旅游者的定义问题做了大量的探讨和研究工作。1937年,国际联盟统计专家委员会曾对“外国旅游者”解释如下:外国旅游者就是离开自己的住在国,到另一个国家访问至少24小时的人。这一解释明确可列入旅游者的人员包括:①为了消遣、家庭事务及身体健康方面的目的而出国旅行的人;②为出席会议或作为公务代表而出国旅行的人(包括科学、管理、外交、宗教、体育等会议或公务);③为工商业务原因而出国旅行的人;④在海上巡游过程中前来访问的人员,即使其停留时间不足24小时,亦视为旅游者(停留时间不足24小时者应分开作为一类,必要时可不管其长居何处)。

这一解释又明确不能列为旅游者的人员包括:①抵达某国就业任职,不管是否订有合同,或者在该国从事营业活动者,均不能列为旅游者。②到国外定居者。③到国外学习,膳宿在校的学生。④凡属边境地区居民及落户定居而又越过边界去工作的人。⑤临时过境而不停留的旅行者,即使在境内时间超过24小时也不算旅游者。

1963年,联合国在罗马召开国际旅游会议,对旅游者也确定了一个定义,并建议联合国统计委员会对这个定义进行研究。这次会议出于统计工作的目的,提出采用“游客”(Visitor)这一总体概念。然后把游客划分为两类,一类是旅游者(Tourist),另一类则是短程游览者(Excursionist)。这一定义具体分别如下:“游客”指除为获得有报酬的职业以外,基于任何原因到一个不是自己常住的国家去访问的任何人。在这个定义下,“游客”包括:①“旅游者”,即:到一个国家作短期访问至少逗留24小时的游客。其旅行目的可属下列之一:消遣(包括娱乐、度假、疗养保健、学习、宗教、体育运动);工

商业务、家事、公务出使、出席会议。②“短期游览者”，即：到一个国家作短暂访问逗留不足 24 小时的游客（包括海上巡游旅行者）。这一定义不包括那些在法律意义上并未进入所在国的过境旅客（例如没有离开机场中转区域的航空旅客）。

1967 年，联合国统计委员会召集的专家统计小组采纳了 1963 年罗马旅游会议对“游客”所下的定义，并建议世界各国都采用这一定义。1968 年，联合国统计委员会正式通过了这个定义。同年，国际官方旅游组织联盟（IUOTO）也通过了这一定义。这一定义在将旅游（tourism）和旅行（travel）的概念同化方面明显地向前迈了一步。但是这个定义仍有其局限性，因为它主要指的是国际旅游者。

国家统计局自 1978 年起，开始着手进行旅游统计工作。翌年，对来我国的国际旅游者的解释作了如下规定：

旅游者是指来我国参观旅行、探亲、访友、休养、考察或从事贸易、业务、体育、宗教活动、参加会议等的外国人、华侨和港澳同胞。

旅游者不包括下列八种人：①应邀来我国进行访问，由部长以上人员率领的党、政、议会、军政代表团成员；②各国驻华使馆人员；③常驻我国的外国专家、留学生、新闻记者等；④乘国际班机直接过境的旅客、机组人员和在口岸逗留不过夜的铁路员工和飞翔船船员；⑤边境地区往来的居民；⑥归国定居的华侨、港澳同胞；⑦到我国定居的外国人和原已出境又返回我国定居的外国侨民；⑧归国或出国人员。

经过实际统计工作，发现这些规定中存在一些欠妥之处。后来，在统计工作中执行这些规定时，我国有关部门针对原规定中的有关词句作了新的改动或限定。在来我国大陆旅游者的定义中增列了台湾同胞；在不属旅游者范围的八类人员中，规定第三类人员的常驻期为一年以上，第六类人员改为回大陆定居的华侨，港澳台同胞，第八类人员改为归国的我出国人员，等等。对这些规定中的一些用语限定如下：①外国人，指持外国国籍的人，加入外籍的中国血统华人亦包括在内；②华侨，指持有中国护照，但侨居外国的中国同胞；③港澳台同胞，指居住在我国香港、澳门地区和台湾省的中国同胞。

上述我国国家统计局的规定，实际上也是从入境的旅游者的定居地、来访目的和停留时间等方面来区分是否是旅游者，因而这些规定同罗马会议和世界旅游组织对游客的定义内容基本相符。

然而世界上一些国家对于本国内旅游者的范围划定或定义的看法则远没有统一。如，加拿大政府部门在划分国内旅游者时使用的定义为：“旅游者指到离开其所居社区边界至少 50 英里以外的地方去旅行的人。”在美国使用最

广的国内旅游者的定义是 1973 年美国国家旅游资源评论委员会提出的定义,即:“旅游者为了出差、消遣、个人事务或者出于工作上下班之外的其他任何原因而离家外出旅行至少 50 英里(单程)的人,而不管其在外过夜还是当日返回。”英国在国内旅游统计方面同美国情况相反,强调的是必须在外过夜,而不管旅行距离如何。英格兰旅游局在其每月一度的英国旅游调查(British Tourism Survey)中对国内旅游者的定义为:“基于上下班以外的任务原因,离开居住地外出旅行过夜至少一次的人。”至于外出旅行的距离则未作任何明确规定。

国内旅游与国际旅游的根本区别在于是否跨越国界。除了国际或国内这两个限制性定语之外,对旅游者或游客的定义不应有什么区别。对于旅游者技术性定义认识存在不同认识,而对于旅游者概念性定义,世界各国则并不存在大的认识差异。所以可以这样认为,无论国际旅游者还是国内旅游者,都是出于就业和移民以外的任何原因,暂离开常住地去异乡访问的人。

四、旅游业

旅游业是旅游发展的产物,同时也是旅游发展的推动力量。旅游业是一个由若干性质截然不同,又有同为旅游服务的密切联系的行业松散地组合起来的集合体。与旅游有关系的“饭店”在我国商代已出现,时称“驿传”,专供传递公文者和来往官员居住;周代,在交通要道设的饭店叫“客舍”,同时也出现了饮食店;到春秋战国时名为“客馆”。在我国历史上各个朝代都有不同名称的“客栈”和“客馆”为过路旅客供应食宿。欧洲最原始的住宿设施大约在古罗马时代,也就是人类有了钱币制度以后,随着贸易的发展和旅行距离的逐渐扩大,住宿的需要日益增加,于是出现一批设备简陋的“客栈”,直到英国产业革命后客栈经营才大有进步。古人出外旅游当然也需要住宿和饮食,但是严格地说,这些为古代旅游者服务的行业还不具有现代意义的旅游业的特点。旅游活动作为一种经济事业,却是到了近代才有的。现在世界上一般认为,现代旅游业创始人是英国的托马斯·库克。他在 19 世纪 40 年代创建了世界上最早的有组织的旅游服务形式。自他最早从事旅游业时起,旅游业便具有两个基本目的:满足旅游者的需求和创收,这是现代旅游业创始的显著标志。之后旅游业逐渐发展,1850 年巴黎建成大饭店(Grand Hotel),开始出现真正现代意义的饭店。

对于旅游业的基本概念或定义问题,国际上一些旅游学家有着不同的认识,一般可分为狭义和广义两种见解。狭义的见解,如认为:旅游业就是在旅游者和交通、住宿及其他有关单位中间,通过办理旅游签证、中间联络、代

购代销,通过为旅游者导游、交涉、代办手续,此外利用本商社的交通工具、住宿设备提供服务,从而取得报酬的行业。在我国,也有人认为只有旅游局和旅行社才算旅游业部门。广义的见解,如认为:旅游业是为国内外旅游者服务的一系列相互有关的行业。旅游关联到旅客、旅行方式、膳宿供应设施和其他各种事物。它构成一个综合性的概念——随着时间的和环境不断变化的、一个正在形成和统一的概念。我国南开大学旅游学系李天元认为,如果要给旅游业下一个定义,那么旅游业就是以旅游市场为对象,为其旅游活动创造便利条件并提供其所需商品和服务的综合性产业。

第二节 旅游心理学是一门科学

“旅游”作为一种综合性社会现象,同一切事物一样,有其产生、发展和变化的客观规律。随着旅游活动长期发展,社会科学的研究领域扩展到了“旅游”活动,从而一门新科学便应运而生。旅游科学就是对旅游活动(着重是旅游业)这种客观存在的社会现象进行深入的系统的研究,从理论上找出其内在规律,以形成知识体系。旅游学研究的内容是很丰富的;涉及旅游业的定义、性质、特点、构成、要素、条件、意义、作用、市场、市场营销,旅游资源开发、区域规划、景点建设、国内与国际间协作等等。基于旅游业满足旅游者的需求和产业创收两个目的是同时实现的,而旅游活动的主体是人——旅游者和旅游业从业人员,旅游创收又有其特殊的价值规律,于是社会科学在旅游学研究领域又扩展到人,即旅游者和旅游从业人员。作为新的边缘科学,旅游学和心理学的分支——旅游心理学便由此而产生了。旅游心理学是研究旅游者与各种旅游从业人员心理活动发生、发展和变化规律的科学。从科学上看,这无疑地抓住了维系旅游活动的主体的研究。

通常说,人的心理活动就是指人的心理过程和个性心理的特征两个方面。人类生活在世界上,是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。旅游者和旅游从业人员在旅游活动中,在自然和社会的特定环境内的心理活动,同样是十分复杂和丰富多彩的。

旅游者在旅游活动中,观风景,听海浪波涛声和导游介绍,在万紫千红的园林里嗅花香,吃当地名菜名点,触摸各种物体,这就是用眼、耳、鼻、舌、手去观察事物,称它感觉和知觉。对旅游经历过的景点和事物,再次接触时,能够认识它,必要时,还可以回忆起以前经历过的旅游活动,这叫记忆。在旅游中听到瀑布的声音,不会误认为海浪波涛声,这是因为两种声音都听到过,都有清晰记忆的缘故。人们要认识事物,不能只限于它的表面现象,还

要深入到它的本质。只靠感觉、知觉、记忆不够,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。人们按着自觉的目标去从事旅游活动,体验着这样或那样的情感。这些知觉、感觉、记忆、思维、想象、意志、情感的过程,就是心理过程。在人的头脑里发生着的每一种心理过程、也就是这个人的心理活动的某一方面的表现。

人不仅是一个活动的有机体,而且是一个具体的个人,一个社会的成员,是这个特定社会生活的积极的参加者。每一个人,作为一个个体,作为一个社会的实体之一,在他的生活和教育条件的影响下,就形成着心理活动上的若干固定的特点,这些特点,表现在这样的一些方面,如:一定的能力的发展,某种需要和兴趣的倾向,性格的特点等等。一个人在其发展过程中所形成的这些相对不变的心理活动的特点,就叫做个性的心理特性。

心理过程和个性的心理特性统称为心理活动,简称心理。

旅游心理学是研究旅游活动中旅游者心理,旅游从业人员、游客交往和服务方面的心理;研究旅游业内部管理和领导者的心理等活动及其规律的科学。

这一门科学表明了旅游心理学与其他心理学的区别,界定了自己在社会科学中的独特性。这是因为,旅游心理学是运用心理学的理论和方法研究人类社会活动领域中特定的活动——旅游活动中的心理现象及其规律。

第三节 学习、研究旅游心理学的重要意义

多年来,旅游已成为当代发展势头最迅猛的社会活动。它作为物质与精神的全面感受,作为中、高层次的消费行为和生活方式,已经开始成为人们生活中自然需要不可缺少的内容,越来越多的人积极投入旅游活动之中。旅游心理学这门年轻科学为旅游事业提供心理依据和心理理论指导,使旅游事业如虎添翼。

学习、研究旅游心理学的重要意义主要有以下几方面:

一、为开发旅游资源提供心理学依据

旅游资源作为旅游客体,与旅游主体(旅游者)和旅游媒体(旅行社)共同组成旅游业。一定地理空间上的旅游资源及其相关的旅游服务设施的有机结合,就成为旅游者进行旅游活动目的地。因此,旅游资源是开展旅游活动,

发展现代旅游业的基本条件之一。它的作用就在于吸引游客，满足旅游者的需要，使旅游者产生积极愉快的心理感觉。凡是能够造就对旅游者具有吸引力环境的自然因素、社会因素或其他任何因素，都可构成旅游资源。通过对旅游心理学的学习与研究，了解人们产生旅游活动的需要、动机和兴趣等心理倾向，研究不同类型的人的心理，研究如何诱发游客动机和旅游者在旅游中的心理变化状况，从而为旅游资源和旅游景点有针对性地科学规划和合理开发提供心理学依据。这样既发挥吸引游客的作用，又达到争取和扩大客源的预期目的。

一般说，旅游者外出旅游，都怀着强烈的猎奇心理和追慕名山大川、名胜古迹的心理。他们都希望旅游目的地能满足自己需要的独特风格，具有新意；或是符合自己长期梦想的追慕。所以各地方的旅游开发区就应选在本地最吸引人的名山大川、奇峰异洞、历史遗址、自然风光旖旎的地方。旅游心理学提供的心理学依据，可使旅游资源和旅游景区景点，都能以特色旅游来吸引广大旅游者。反之，一些旅游景区景点大同小异，或大造假景，必是收效甚微。例如有一地方兴建了一条“汉街”风景点，一位古建筑家看了这飞檐翘角的仿古十足的街道大摇其头，说道：“在汉代还没有街道，街道形成在宋代。”目前不少地方都在新建“明清一条街”，对这种全新的仿古街，不仅国内旅游者没有胃口欣赏，想糊弄老外也没有那么容易，因为假的总是假的，识货的老外对这种精心安排的游街往往是一迭声的“NO”。

二、为科学安排旅游设施提供心理学依据

旅游设施是旅游业必备的工作条件和服务手段，各旅游地区无论是在旅行、住宿、饮食供应、游乐场所和购物点都必须有相应的良好的设施。这些旅游设施的现代化程度越高，它的效率和效益也可能相应增加，当它为旅游业提供服务时，主要是以旅游者作为主体来考虑的。旅游业一切设施，无论它的现代化程度多高，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。例如现代旅馆可为旅游创造方便、恬静、雅致的生活环境，但是不能够都建设高档、豪华的四、五星级宾馆，因为我国旅游者经济收入尚有差异，生活条件也有差异，因此，旅游设施，尤其是住宿、饮食方面设施，应安排有高中档，甚至是小旅馆、小饭店。即使在经济上有条件住豪华宾馆的外国旅游者，往往在旅游中基于猎奇心理，喜欢住乡村别墅式度假村、农民住宅、山间小屋或少数民族地区竹楼等等，喜爱具有浓厚的中国特色的民间旅游设施。人的心理状态是一定条件下的反映，具有能动性和可变性，因此，在旅游设施安排上，很重要的是要学习、研究