

21世纪高职高专系列教材

【旅游专业】

旅游心理学

王祖莉 曹银铃 主编



山东大学出版社

21 世纪高职高专系列教材

旅游心理学

主 编 王祖莉 曹银玲
副主编 韩 颖 刘俊丽

山东大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游心理学/王祖莉,曹银玲主编. — 济南:山东大学出版社,
2007.7

ISBN 978 7-5607- 3390-6

I. 旅…

II. ①王…②曹…

III. 旅游心理学—高等学校:技术学校—教材

IV. F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 102286 号

山东大学出版社出版发行

(山东省济南市山大南路 27 号 邮政编码:250100)

山东省新华书店经销

济南景升印业有限公司印刷

710×960 毫米 1/16 14 印张 259 千字

2007 年 8 月第 1 版 2007 年 8 月第 1 次印刷

印数:1—4000 册

定价:23.80 元

版权所有,盗印必究

(购书电话:0531—88364808)

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社营销部负责调换

出版说明

江泽民同志在党的十六大报告中指出：“教育是发展科学技术和培养人才的基础，在现代化建设中具有先导性全局性作用，必须摆在优先发展的战略地位。……加强职业教育和培训，发展继续教育，构建终身教育体系。”职业教育作为我国教育事业的一个重要的组成部分，改革开放以来，尤其是近年来获得了长足发展。据不完全统计，目前全国各类高等职业学校有近千所，仅山东省就有五十多所，为国家和地方培养了一大批高素质的劳动者和专门人才。与此相适应，教材建设也硕果累累，各出版社先后推出了多部具有高职特色的高职高专教材。但总体上看，与迅猛发展的高职教育相比，教材的出版相对滞后，这不仅表现在教材品种相对较少，更表现在内容的针对性不强，某些方面与高职的专业设置、培养目标相去甚远。同时，地方性、区域性的高职教材也稍嫌不足。以山东省为例，作为一个经济强省、人口大省、教育大省，迄今为止，居然没有一套统编的，与山东省社会、经济、文化发展相适应的高职教材，严重地制约了我省高职高专教育的发展。

有鉴于此，我们在山东省教育厅的领导与支持下，依据教育部《高职高专教育基础课程教学基本要求》和《高职高专教育专业人才培养目标及规格》，并结合我省高职院校及专业设置的特点，组织省内二十余所高职院校长期从事高职高专教学和研究的专家、教授，编写了这套“21世纪高职高专系列教材”。该教材充分借鉴近年来国内高职高专院校教材建设的最新成果，认真总结和汲取省内高职院校和成人高校在教育、培养新时期技术应用性专门人才方面所取得的成功经验，以适应高职院校教学改革的需要为目标，重点突出实用性、针对性，力求从内容到形式都有一定的突破和创新。本系列教材拟分批出版，约



一百余种。出齐后,将涵盖山东省高职高专教育的基础课程和主干课程。

编写这套教材,在我们是一次粗浅的尝试,也是一次学习、探索和提高的机会。由于我们水平有限,加之编写时间仓促,本教材无论在内容还是形式上都难免会存在这样那样的缺憾或不足,敬请专家和读者批评指正。

21 世纪高职高专系列教材编写委员会
2007 年 8 月

前 言

人类进入 21 世纪,旅游市场的竞争越来越激烈,旅游者对于服务质量的要求越来越高,因此,对于旅游从业人员的素质要求也越来越高,不但要有较高的服务技能,还要研究客人的需求心理,进行有针对性的服务。因此,旅游心理学在旅游类的专业建设中具有越来越重要的地位。

本教材针对高职高专旅游与饭店管理专业的培养目标,以在旅游服务过程中“人”的心理为线索,构建了旅游消费心理、旅游服务心理和旅游企业管理心理三个模块,注意强化学生的分析问题和解决问题的能力。在编写过程中,坚持理论知识够用为度,紧密联系旅游企业的实际,突出旅游心理学的应用性,博采众长,力求做到“职业性、理论性”的融合。

本书有以下特点:

1. 职业素质的教育贯穿于教材的全过程,而且增加了“旅游从业人员的心理素质和能力”、“旅游从业人员的心理健康的维护”等章节,具有较强的实用价值。

2. 教材中引用最新的课外阅读资料和心理健康小测验,拓宽了学生的视野,提高了教材的趣味性。

3. 每章都附有案例分析以及问题讨论,其目的在于提高学生分析问题、解决问题的能力。

总之,本教材力求将心理学的原理与旅游行业的实际紧密结合,并在工作过程中体现出心理学的作用,使旅游心理学在专业建设以及旅游类学生的培养方面起到重要的作用。

本书是集体合作的成果,集体讨论编写大纲。由王祖莉、曹银玲任主编,韩颖、刘俊丽任副主编。全书共分 10 章,第 1 章由刘俊丽编写;第 2 章、第 7 章由韩颖编写;第 3 章由王祖莉编写;第 4 章、第 5 章由冯琳编写;第 6 章、第 8 章由曹银玲编写;第 9 章由付寅琦编写;第 10 章由王艳编写。全书由王祖莉负责统稿并定稿。



编写者在书中引用了国内外专家和学者的研究成果,本书的编写与出版,得到参编院校和山东大学出版社的大力支持和精诚合作,在此一并致谢!

由于编者水平所限,加之时间仓促,虽竭尽全力,但书中仍可能有不足之处,竭诚欢迎广大读者不吝指正。

编 者

2007年6月

目 录

第 1 章 旅游心理学概述.....	(1)
§ 1.1 旅游心理学的研究对象	(1)
§ 1.2 旅游心理学的研究原则和研究方法.....	(10)
§ 1.3 学习旅游心理学的意义.....	(19)
第 2 章 旅游消费行为分析	(23)
§ 2.1 旅游消费行为概述.....	(23)
§ 2.2 需要与旅游消费行为.....	(26)
§ 2.3 动机与旅游消费行为.....	(28)
§ 2.4 旅游消费决策.....	(31)
第 3 章 影响旅游消费行为的主观因素	(37)
§ 3.1 旅游者在消费行为中的心理活动的过程分析.....	(37)
§ 3.2 旅游者人格.....	(41)
§ 3.3 旅游者的学习.....	(44)
第 4 章 影响旅游消费行为的客观因素	(58)
§ 4.1 社会文化对旅游消费的影响.....	(58)
§ 4.2 社会阶层对旅游消费的影响.....	(67)
§ 4.3 家庭对旅游消费的影响.....	(70)
§ 4.4 社会群体对旅游消费的影响.....	(74)
§ 4.5 旅游企业对旅游消费的影响.....	(76)
第 5 章 旅游者消费决策	(90)
§ 5.1 旅游者消费观念的演进.....	(90)



§ 5.2	旅游消费模式的示范效应·····	(92)
§ 5.3	旅游者的决策内容与种类·····	(93)
§ 5.4	旅游者的决策风险和行为对策·····	(94)
第 6 章	旅游服务心理概述·····	(99)
§ 6.1	旅游服务的客人心理与服务原则·····	(99)
§ 6.2	旅游服务中的客我交往·····	(105)
第 7 章	旅游服务心理分述·····	(115)
§ 7.1	前厅服务心理·····	(115)
§ 7.2	客房服务心理·····	(117)
§ 7.3	餐厅服务心理·····	(119)
§ 7.4	旅游购物服务心理·····	(123)
§ 7.5	导游服务心理·····	(125)
§ 7.6	旅游投诉心理·····	(128)
第 8 章	旅游从业人员的心理素质和能力·····	(135)
§ 8.1	旅游从业人员的心理素质·····	(135)
§ 8.2	旅游从业人员的能力及培养·····	(142)
第 9 章	旅游从业人员的心理健康的维护·····	(162)
§ 9.1	心理健康概述·····	(162)
§ 9.2	心理挫折与心理防卫·····	(167)
§ 9.3	工作疲劳和工作效率·····	(177)
§ 9.4	人际关系与心理健康·····	(186)
第 10 章	旅游企业员工的工作激励·····	(198)
§ 10.1	激励概述·····	(198)
§ 10.2	激励的相关理论·····	(200)
§ 10.3	激励政策的制定及应用·····	(207)
参考文献	·····	(214)

第1章 旅游心理学概述

旅游心理学是心理学的一门分支学科,是随着旅游事业的发展应运而生的。它是把心理学的原理和相关研究成果及研究方法运用到分析、了解旅游现象而产生的新兴的应用学科。

§ 1.1 旅游心理学的研究对象

旅游心理学的产生在世界上也不过有二三十年的历史,介绍到中国只有十几年。在旅游心理学产生的初期,主要是把心理学的理论方法等移植过来,直到近些年才有独立的、成体系的研究成果出现,所以说旅游心理学还是一门很年轻的不太成熟的学科。因此,我们有必要先来了解一下其母学科——心理学。

1.1.1 心理学简介

1. 心理学的含义

心理学中的“心”,习惯上指思维器官和思想情感等。人所特有的“心”究竟在何处,是一个自古以来就众说纷纭、莫衷一是,但又充满神秘色彩的问题,其中最早提出也最有说服力的观点是“心在心脏”,这种观点曾盛行了几千年之久,表示心理现象的文字也多带有心字旁,如思想、意念、恋、愁等;一些成语也带有这种色彩,如我们常用“沁人心脾”来形容美好的诗文、乐曲等,给人以清新、爽朗的感觉,还有,“心不在焉”、“心中有数”等;又因为心脏在胸腔中与腹部相连,所以有“胸有成竹”、“满腹经纶”、“推心置腹”等成语。

赞同这种观点的古人认为,心位于向体内各处输送温暖血液的源头,即始终保持跳动的“心脏”,传说中的“扁鹊换心”就是当时的真实写照。直到近代,“心在心脏”说才逐渐销声匿迹,确立了“心在脑中”之说。

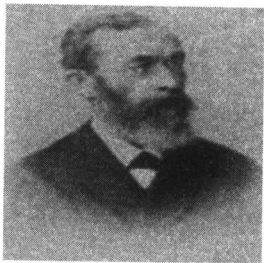
理,指条理、准则、规律。心理,是指人的头脑反映客观现实的过程,泛指人的思想、感情等内心活动,即关于人的思想、情感活动的规律。

心理学,是研究人的心理现象发生、发展及其规律的科学。



2. 心理学的发展

“心理学有一个漫长的过去,但却只有一个短暂的历史。”最早的实验心理学家之一艾宾浩斯(Ebbinghaus)在其名著《心理学纲要》中,开篇第一句话就这样写道。因此,人们称心理学是一门既古老又年轻的科学。说它古老,是因为它大约有 2400 年的历史。在公元前 4 世纪,古希腊哲学家亚里士多德就著有《论灵魂》一书,还有柏拉图提出的有关记忆理论的“蜡板假说”。中国春秋战国时代孟子的“性善论”、荀子的“性恶论”等都是对人的本性的探索,可见人类在其发展的历史中从未中止过对自身心理因素的探索。但在很长的历史中心理学都属于哲学范畴,只能称之为心理学思想,并且研究心理学的大都是些哲学家和医生。说它年轻,是因为心理学真正成为一门独立的学科,却只有 120 多年的时间,其标志是 1879 年德国哲学家、心理学家威廉·冯特(Wilhelm Wundt, 1832~1920)在莱比锡大学创建的世界上第一个心理学的实验室,用自然科学的实验方法研究心理学,才使心理学从哲学中分化出来,成为一门独立的实验科学。冯特也因此被誉为“心理学之父”。



德国哲学家、心理学家
威廉·冯特

100 多年来,心理学研究取得了很大的进展,人们对自身心理活动的规律已经有了较深的认识,并且能够利用心理活动的规律去指导实践活动,心理对人类来说已不再是神秘而不可捉摸的了。至今,心理学已形成了一个由主干学科和众多分支学科所构成的庞大体系。

心理学的主干学科有普通心理学、发展心理学和应用心理学等,分支学科估计有百余个,并随着实践的发展,还会出现更多。心理学的巨大的实践价值,越来越受到人们的欢迎和国际社会的重视。

中国科学院学部委员、中国心理学会理事长、新中国心理学的奠基人之一、著名心理学家潘菽(1897~1988)曾说过:“最近的过去是物理学的发展时期,现在是生物科学开始在发展的时期,再过一段时间以后应该是心理科学开始大发展的时期。”人的心理是行为的先导,它每时每刻都在影响着人们的生产、生活。随着社会的进步、经济的发展、科学技术的提高,愈来愈多的人意识到心理对人的行为影响的重要性。曾有科学家预言,21 世纪,心理学将成为科学的先锋。当今正在兴起的生物工程,诸如遗传基因密码的破译、克隆技术与迁移核技术的应用、癌症等疑难杂症的不断攻克,等等,使人类正在实现对自身生理认识的彻底解放,而人类要实现最高境界的解放,达到心理需要的满足,就需要通过发展心理学来完成。



3. 心理学的研究对象

本书从第二章开始就根据心理学的基本理论来研究旅游者的心理,所以有必要对心理现象的内容做初步的了解,为以后章节的学习做好准备。

人的心理现象是极其复杂的,为了研究方便起见,一般都把心理现象分为两个方面:心理过程和个性心理。简言之,心理学是研究心理过程和个性心理规律的科学。如图 1-1 所示。

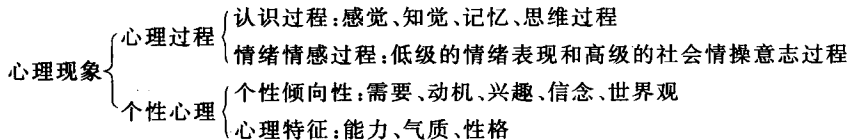


图 1-1 人的心理现象

心理过程和个性心理这两个方面是密切联系的。首先,个性心理上是在人的长期心理活动过程中形成和发展起来的,同时也在当前心理活动过程中表现出来。如人的认识能力,就是在长期认识过程中形成和发展的,而且也只有在当前认识某种事物的过程中,才能表现出认识能力的强弱;其次,历史上已经形成的个性心理,对本人当前的心理过程和结果又有深刻的影响。如能力、性格都直接影响到个人对事物认识过程的效果。所以,要全面深入了解人的心理,就必须把心理过程和个性心理结合起来进行研究。

阅读资料 1-1

少见多怪——谈心理的来源*

从前,有一个人,从来没有见过骆驼,也根本不知道有骆驼这种动物。有一天,他偶然看见一头背上长着两个很大的肉疙瘩的牲口,觉得非常奇怪,不禁大声叫到:“啊,大家都来看呐!瞧这匹马,它的背肿得多高呀!……”其实,那就是骆驼。骆驼本身并没有什么好奇怪的,只不过这人没见过。这个故事出自东汉牟融所著的《理惑论》,因为少见,所以多怪。成语“少见多怪”便由此而来。

这则故事告诉人们,实践是心理的来源。人的心理意识,只是外界事物作用于人的感觉器官的结果。如果没有独立于人的心理之外的客观世界,没有外界的刺激,也就不能产生心理。人的心理,归根结底来自客观事物,来源于人们的实践。

科学家们曾经发现过许多被野兽喂养的孩子,由于脱离了人类社会,没有参

* 摘自张锦萌主编《成语典故中的心理学》,河南教育出版社 1989 年版第 12~14 页。



与人类的实践活动而不具备人的心理意识。1920年,印度牧师辛格在加尔各答西南的一个小城附近,从狼窝里救出了两个小女孩儿,大的约8岁,小的约2岁。她们用四肢行走,用两手和膝盖着地歇息,只舔食流质的东西,吃扔在地板上的生肉,从不吃人手里拿着的肉。她们怕光,夜间视觉敏锐。每到晚上就嚎叫,并竭力寻找出路,以便逃回丛林。总之,一切都是狼的习惯。辛格对她们悉心照料并施以教育,想恢复她们的人性,但收效甚微。小女孩儿因很难适应人类的生存环境,不久就死去了。大女孩儿2年后才学会站立,4年后才学会了6个单词,8年后学会直立行走。尽管大女孩儿卡玛拉是人生的孩子,具备产生人的心理的物质条件——人脑,但由于她从小就生活在动物的世界里,没有参与人的社会实践活动,所以,她没有人的心理。经过辛格多年的教育和训练,17岁的卡玛拉才仅有相当于4岁正常儿童的心理发展水平。

这个事例告诉我们,人的心理不是单有头脑就能产生的,只有当一个人生活在人类社会里,过着人类社会的生活,才能有人的正常心理。因此,人的社会生活和实践是人的心理的重要源泉。而且外界环境对人有怎样的影响,人的大脑就会作出怎样的反应,同时随着社会实践活动的发展,人的心理活动也不断地发展。人的社会实践活动内容越丰富,心理活动就越复杂,认识世界的能力就越强。

4. 现代心理学的三大学派

心理学为旅游心理学的研究提供了最基本的理论和方法。在本学科的理论发展中,影响最大的三个学派是:精神分析心理学派、行为主义心理学派、人本主义心理学派。

(1)精神分析心理学派。精神分析论曾对20世纪的人类文化产生巨大的影响。奥地利心理学家弗洛伊德(Sigmand Freud, 1856~1939)是以从事心理治疗“起家”的,是经典精神分析心理学派的创始人。其代表作有《梦的解释》、《日常生活的心理分析》等。他认为心理上的病态是人的本能冲动被压抑的结果,主张应通过分析破译梦的含义去寻求治疗的方法,强调行为的原动力是人的本能欲望冲动,主张治疗的方法不应使用压抑或放纵,而应该是“升华”。通俗地说就是把原本用于做坏事的心理能量用来做好事。

精神分析心理学派从研究人的意识、本能出发,主要内容表现为人格结构和人格发展两大主题。



阅读资料 1-2

精神分析的观点*

对人类心理和行为研究的精神分析的观点是由奥地利精神病学家弗洛伊德(Sigmund Freud, 1856~1939)于19世纪末提出的。1900年,弗洛伊德的《梦的解释》一书出版,被看作精神分析创立的标志。弗洛伊德是一位受过严格训练的医生,他熟知当时的生理学和意识心理学。他的精神在某些方面是19世纪的生理学与他的临床经验的混合。在弗洛伊德看来,意识仅仅是人的整个精神活动中位于表层的一个很小的部分,潜意识才是人的精神活动的主体,处于心理的深层。

弗洛伊德认为,人类的很多行为是由潜意识过程支配的。所谓潜意识过程,是指个人没有觉知到的然而却影响着行为的那些冲动和欲望。他认为,儿童期被父母和社会加以禁止和处罚的许多冲动和欲望都来自先天的本能。这些冲动和欲望由于不符合社会道德标准而被禁止,它们被压抑而进入潜意识。但它们在潜意识中仍然继续影响着行为,表现为做梦、口误或怪癖,表现为情绪问题、精神疾病的症状,或者被升华为受社会赞许的行为,如艺术创作或文学作品。

弗洛伊德关于性本能有许多惊人的叙述。他认为,性欲是人的所有本能中持续时间最长,冲动力最强,对人的精神活动影响最大的本能。根据他的说法,人的性欲不是始于青春期,而是始于婴儿期;在性本能的整个发展过程中,人由爱自己(自恋情结)到爱父母(男孩的恋母情结或女孩的恋父情结),最后在青春期发展为异性相爱。弗洛伊德认为,婴儿或儿童对性感区(如口腔、肛门、性器官)的各种活动会受到父母的管教而引起冲突,这样就会导致某种人格特征的产生。例如,根据他的说法,婴儿期由于过多或不足的口部满足,就会产生口恋的性格,如强迫性大吃大喝者、抽烟者、健谈者、自私贪婪者等。他甚至认为,人类的一切创造都是追求性满足的无意识表现;精神病则是由于性欲过分受到压抑的结果。弗洛伊德认为,我们的全部行为都是有原因的,但是原因往往是某种潜意识动机,而不是人们所意识到的理性的理由。弗洛伊德对人性基本上持否定态度。他把人和动物都看作是受一些基本本能(主要是性和攻击)所驱使的。人类总是不断地与控制人类本能冲动和欲望



奥地利精神病
学家弗洛伊德

* 摘自黄希庭、郑涌《心理学十五讲》,北京大学出版社2005年版,第19~21页。



的社会力量相对抗的。以精神分析观点来看,儿童观看暴力电影后变得更富有攻击性,乃是先天本能的表现。大多数心理学家不赞同弗洛伊德关于潜意识动机的观点,但他们却同意个人有不能充分觉知的认知活动。

(2)行为主义心理学派。行为主义心理学派产生于20世纪初,代表人物是美国的华生、斯金纳等。由于他们否定以研究意识为出发点的传统观点,而主张以研究行为为出发点,重视实验的作用,曾一度被当时的青年学者所推崇。“刺激——反应”是华生心理学的基本公式。以动物实验为基础,通过改变环境(刺激)来改变动物的行为,认为通过强化刺激可以形成行为习惯,这就是著名的“斯金纳箱”理论。



美国的心理学家华生和斯金纳

阅读资料 1-3

行为主义的观点*

行为的观点是指把个体所有行为的产生和变化看作是刺激与反应之间的联结关系。这种观点最早是由美国心理学家华生(John B Watson, 1878~1958)于20世纪初期提出的。1913年,华生发表了题为“一个行为主义者眼中的心理学”的论文,正式挑起了行为主义的大旗,揭开了心理学史上行为主义时代的序幕,而这篇论文也被看作是“行为主义者宣言”。当时在心理学中占主导地位的是把心理学解释为对意识经验的研究,其研究方法是内省的自我报告。华生认为,只有直接观察到的东西才能成为科学研究的对象,只有客观的方法才是科学的方法。而意识不能直接观察,因而不能成为科学心理学的对象;内省法不能提供客观的事实材料(不能进行客观的观察和测量),因而不能作为科学心理学的方法。

* 摘自黄希庭、郑涌《心理学十五讲》,北京大学出版社2005年版,第21~22页。



他主张只有从可观察到的、可测量的刺激和反应方面去研究,心理学才能成为一门客观科学。

以行为的观点研究学习已经取得了不小进展。在条件性恐惧的例子中,乐音刺激在电击刺激之前出现,经多次结合,动物形成了条件反射,乐音就成了电击的信号。一旦乐音出现,动物就会条件反射,出现与恐惧有关的一些特定行为,如缩作一团、排便排尿等。同样,儿童看暴力电影后变得富有攻击性,也可以用行为的观点来解释:看暴力电影是对儿童的攻击行为的奖赏和强化。

以行为的观点研究社会行为和行为矫正也取得了不少成绩。例如,教师对学生的期望往往现实地转化为学生实际的教师期望效应,用行为的观点看则是教师对学生特定行为加以奖赏的结果。而对于条件性恐惧,用条件性消退进行治疗是有很有效的。

严格的行为观点并不考虑个人的心理活动。然而,个人的心理活动是客观存在的,不考虑心理活动只研究行为显然不能揭示心理活动规律。因为心理与行为虽有着密切的联系,但心理与行为毕竟是不同的。因此,纯粹的以“客观的客观”为标准的行为主义取向并不能很好地揭示心理学的规律。现在一些非行为主义的心理学家在研究人的行为时往往记录个人所意识到的言语报告,再根据这些客观资料对其心理活动作出推论。

(3)人本主义心理学派。以马斯洛等为代表的人本主义心理学派,认为研究心理不应从“本能”出发,而应从“潜能”出发。由于它重视整个的人、健康的人,进而使人本心理学的研究范围扩大,目标提高。他们认为理想的社会就是能使人的潜能得到充分实现的社会,强调了社会制度、社会文化等环境因素对心理的巨大作用。其代表作有1954年马斯洛著的《动机与人格》等,其中的“需要层次理论”,半个世纪以来一直被人们所重视。



人本主义心理学
派代表马斯洛

20世纪60年代末,又兴起了一个新的心理学派“超个人心理学”,其研究不是以人的需要和兴趣为中心,而是以整个宇宙为核心。



人本主义的观点*

人本主义心理学创立于1960年,创始人之一马斯洛(Abraham H. Maslow, 1908~1970)认为,人类的基本动机是成长和“自我实现”的需要。人类不是按照某种控制不了的力而行动,相反,人类是能够支配自己命运的行动者。我们每个人都都是一个自由的行动者:自由地作出选择和制定目标,并能解释自己的生活选择。在人本主义心理学家看来,我们每一个人都有一种力求充分发展自己的潜能、有超过自己目前状况的基本需要;虽然每一个人都会遇到环境和社会的各种阻挠和障碍,但是人们的天性则是趋向于实现自己的潜能。

1.1.2 旅游心理学的研究对象

旅游心理学是心理学的分支学科,它是把心理学的相关研究成果和有关原理以及方法,运用到分析、了解旅游这一现象上来而产生的新兴应用学科。它主要研究旅游消费心理、旅游服务心理和旅游企业员工心理。旅游这一现象本身是一种复杂的社会、经济、文化和心理现象的综合,其中,心理现象与旅游的其他方面交织在一起,旅游心理现象通常不能单独存在,所以进行这方面的研究是比较复杂并有相当大的难度的。

1. 旅游消费心理

人们的旅游消费行为是在其消费心理支配下发生的,因此,了解旅游者消费心理的发生、发展及变化规律是非常必要的。美国著名心理学家勒温(K. Lewin)提出的行为公式,有助于我们对这个问题的分析。

勒温的行为公式:

$$\text{行为} = f(\text{人格} \times \text{环境})$$

勒温认为,人的行为受两大因素影响,一个是人格,一个是人所处的环境,人的行为就是人格和环境的函数。所谓人格,简单地说就是个人的心理特点系统。在我们研究旅游行为的规律时,对旅游者个人心理因素的探讨就成为最有价值的切入点。每个人的心理上都具有与他人不同的特点,因而形成相互之间在心理因素上的差别。由于这种差别的影响,使得人们在面对相同的旅游条件时会产生不同的反应:有的产生旅游行为,有的不产生旅游行为;有的产生这种旅游行为,有的产生那种旅游行为。另外,环境也是影响人的行为的另一个重要因

* 摘自黄希庭、郑涌《心理学十五讲》,北京大学出版社2005年版,第23~24页。