

旅 游 业

心 理 学

萌 化 编



南 京 旅 游 学 校

前 言

随着我国旅游业的开发,心理学在旅游业的应用显得日益广泛和重要,但旅游业服务心理学和旅游业管理心理学几乎是空白。为了实现党的十二大提出的战略目标,适应旅游业的发展,必须加强心理学在旅游业服务工作和管理工作中的应用和研究。

旅游业服务心理学和管理心理学是心理学的一个新的分支,它以专门研究旅游宾馆、饭店的职工如何从旅游者心理需求出发,热情、主动地搞好服务工作,以及从业者心理品质的修养。本书管理心理学主要研究企业中、初级管理干部如何从心理学角度进行有效的管理工作。

在编写讲义之前,我们曾参考了全国九所综合性大学《心理学》教材、江苏省教育学院和教师进修学院《心理学》讲议和教材,广州旅游职业中学《旅游心理学》教材等,并吸收了他们的成果编写了“旅游服务心理学”讲稿,在几年的教学实践中经过不断修改充实了一些新内容受到学生和短训班学员的欢迎。

本书努力用心理学的基本原理分析旅游业宾馆、饭店在服务和管理工作过程中的实例,力图探索和阐述服务和管理过程的心理规律。讲义的第一章至第九章,系统的介绍了心理学的基础知识。第九章——第十二章管理心理学部分,参考了浙江大学管理学院王加微编的《行为科学与企业管理》和全国教育学院编的《学校心理学》等,在编写过程中还参加了江苏省心理学会与

上海工业大学联合主办的“管理心理学”讲习所的短期受训，
在此对以上有关编书学者深表谢意。

我们愿意在教学实践中和旅游业战线同志携起手来，继续
充实修改不断完善旅游业服务心理学和管理心理学。

目 录

第一章	绪论	1—12
第一节	心理学的性质	1
第二节	心理学的实质	5
第三节	旅游心理学的对象和任务	10
第二章	从事旅游业必须具有较敏锐的观察能力	13—33
第一节	感觉和知觉的概述	13
第二节	感受性及其变化	19
第三节	知觉的特征及其对人的感知的特点“第一印象”	21
第四节	怎样培养良好的观察力	27
第三章	旅游业工作人员必须养育良好的品德心理	34—82
第一节	品德心理	34
第二节	要培养良好的注意力	38
第三节	要培养良好的记忆力	43
第四节	要培养良好的思维力	51
第五节	要善于控制自己的情感	61
第六节	意志行动的心理分析和意志品质及其培养	76
第四章	学习心理和操作技能的培养	83—86

第五章	旅游者的兴趣、需要和动机·····	87—99
第一节	旅游者的兴趣·····	87
第二节	旅游者的需要·····	89
第三节	旅游者的动机·····	96
第六章	旅游者的心理特征·····	100—116
第一节	个性及其心理特征·····	100
第二节	旅游者的类型和心理特征·····	107
第三节	旅游者的气性特点·····	111
第四节	旅游者的性格特点·····	114
第七章	前厅、客房、餐厅和商场服务心理·····	117—127
第一节	前厅服务心理·····	117
第二节	客房服务心理·····	119
第三节	餐厅服务心理·····	121
第四节	商场服务心理·····	126
第八章	人际关系·····	128—135
第九章	旅游者投诉心理·····	136—137
第一节	旅游者投诉的原因·····	136
第二节	旅游者投诉的心理分析与处理·····	137
第十章	管理心理学的概述·····	138—149
第一节	管理心理学的产生和发展·····	138
第二节	管理心理学的特点和行为科学·····	143
第三节	人性假设的理论·····	145
第四节	管理中的X、Y和Z理论·····	148
第十一章	管理心理·····	150—157

第一节	管理者·····	150
第二节	管理模式(介绍几种“个人行为理论”)·····	155
第十二章	管理者的能力·····	158—178
第一节	集体目标和个人目标统一的原则——目标管理 ·····	158
第二节	参与和认同的原则·····	163
第三节	把客观要求转化为心理推动力的原则·····	165
第四节	心理平衡的原则·····	173
第五节	开发人能资源的环节和原则·····	175
第六节	员工的挫折心理·····	177
第七节	有效管理者要善于控制自己有限的时间·····	178

第一章 绪 论

第一节 心理学的性质

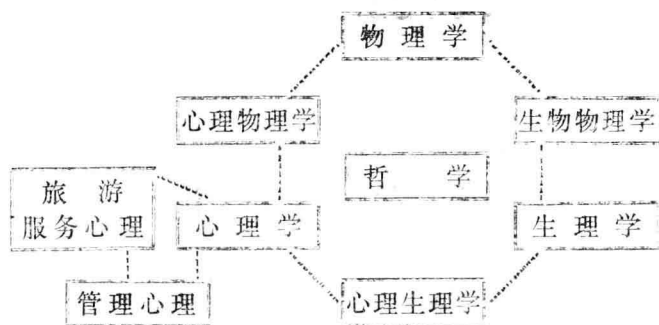
一、什么是心理学？

心理学是研究心理现象的科学。概括言之：心理学是关于人心理的产生、发展及其规律的科学。心理学是人研究其自身的一门科学；是一门既古老又年青的科学，也是一门最有发展前途的未来科学。

旅游业心理学有助于旅游业工作人员正确了解自己，控制自己，培养自己良好的心理品质。同时了解客人，有针对性地搞好服务工作。

美国心理学家莫尔菲说：“世界心理学的第一故乡是中国”。

“心理学”这个科学名称是导源于希腊文“QYXY”（灵魂），古希腊最博学的亚里士多德在他的名著《灵魂论》中，对心理学有过系统的论述，但当时并没有独立的心理学，几千年来，一直从属于哲学，包括在哲学的母体之中。十九世纪七十年代（1876年）德国生理学家、哲学教授冯特，于1832年—1920年对很多心理现象进行实验，从此心理学脱离了哲学的怀抱，成为一门独立的科学。



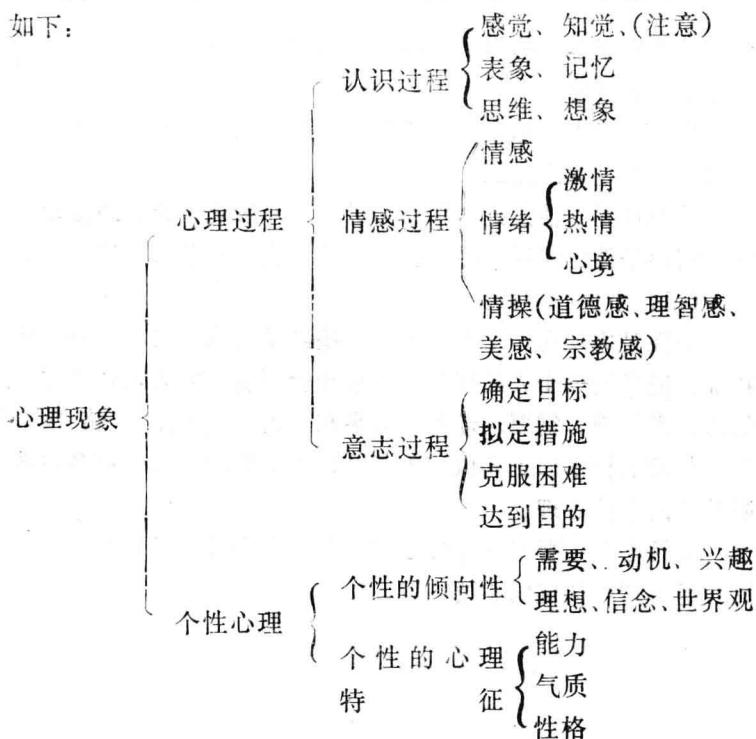
人类社会只要有人类活动的地方，都有心理学的问题，尤其是目前世界各国科技竞争剧烈。第三产业的竞争，旅游业的竞争，不仅表现在宾馆的设备上，而且表现在服务的尽善尽美，对客人心理的研究上，迫切要求培养人才、发现人才，心理学的重要性日益显著。

心理学作为一门研究人的心理活动规律的科学，尤其应用心理学的发展正方兴未艾，随着现代科学技术的发展，越来越显示出强大的生命力，世界上旅游业发展的国家对旅游者的预测，最先进的方法是采用心理剖析的手段，来分析明天的客源。如：今天世界旅游市场的竞争有十大类重要客源心理，即传统保守型的、图舒适的、猎奇式的、爱好历险的、有影响力的、有某种爱好的、活动型的、爱野外生活的、寻求廉价折扣和寻根怀古的旅游者等等。旅游设施要根据旅游者的心理来安排设施，要充分注意到旅游者的感觉、知觉、注意、兴趣、想象等心理活动的规律，考虑到如何满足旅游者的各种需求，使他们感到舒适愉快，有“宾至如归”之感。总之旅游业应用心理学急待继续开发。

二. 什么是人的心理

从哲学的反映论上说, 心理现象是客观世界的主观映象。从其内容来说, 心理现象就是我们每个人所体验到的那些精神现象。“所谓心理, 就是根据自身体验所熟知的我们的感觉、表象、思维、情感、志向和愿望。同样, 一个人的兴趣和能
力、气质与性格也都包括在心理领域内”。“心理现象是脑的机能, 是客观现实的反映”。

为了简要说明人的心理现象, 我们把心理现象的内容列表如下:



(一) 心理过程, 即心理活动的过程。它包括着认识过程、

情感过程和意志过程。

我们人认识世界或事物，是经过我们的眼、耳、鼻、皮肤等感觉器官来认识的。初夏我们的校园、绿树葱郁、鲜花怒放，鸟语花香、歌声嘹亮，晚风送爽……这些外在事物的色、声、气味、温度直接作用于我们的感觉器官，产生感觉、知觉。在头脑中留下的印象，这就是表象。在生活中，触景生情时，多少往事涌上心头，历历在目。这便是记忆。以感觉、知觉提供的素材，我们开始有思维。

在认识世界时，总是伴随着一定的情感。如宾馆、饭店的服务员能根据客人的需要，提供主动热情的服务，客人会产生满意愉快的情感。

自觉地提出目标，制订计划，克服困难，并力求完成任务的过程，就是意志过程。

认识过程、情感过程和意志过程，一般统称为心理活动过程。它们是彼此渗透、相互制约的，从而构成复杂的心理活动。

（二）个性心理特征

个性是表现在一个人身上的哪些经常的稳定的本质的心理特征。通常指一个人的精神面貌或社会面貌。它表现在理想、信念、世界观，需要、动机、兴趣和能力、气质、性格等方面，如擅长权术的王熙凤和善于笼络人心的薛宝钗，都各具鲜明独特的个性心理。

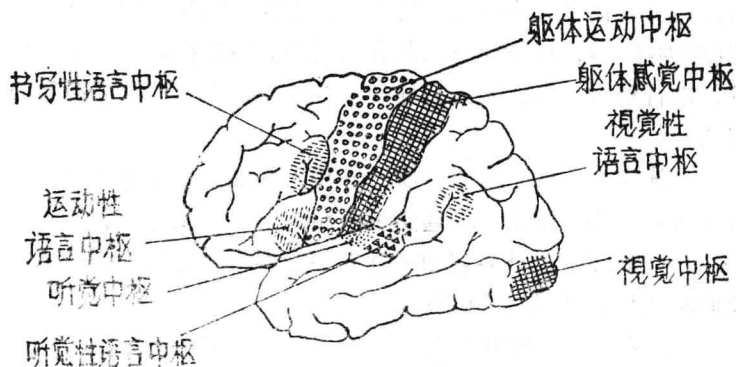
个性心理主要包括个性心理倾向性和个性心理特征两个方面。是心理学研究的主要内容。

第二节 心理的实质

心理现象丰富多彩,恩格斯称之为“地球上最美的花朵”,心理是怎么产生、发展的?心理的实质是什么?自古以来唯心主义者和唯物主义者进行尖锐的斗争,直到辩证唯物主义哲学产生之后,人们才认识到:心理是脑的机能,是客观现实的主观反映,是可以被人所认识的。

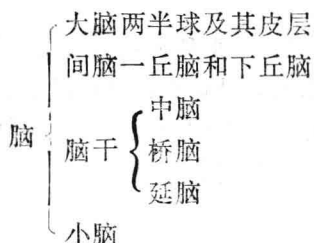
一、心理是脑的机能

列宁说:“心理的东西,意识等等是物质的最高产物。是叫做人脑这一块特别复杂的物质机能”。现代科学证明:动物演化到一定阶段就产生了神经系统,神经系统越趋于复杂,心理活动也就越灵活丰富。从动物演化史上看,心理现象是神经系统的属性,是由脑这个物质的演化而产生的。所以掌握高级神经活动的基本规律和脑的活动方式,对于揭示人的心理实质来说是十分必要的。



简述人脑的形态,结构与机能:

(大脑皮层的面积约有 2200 平方厘米, 皮层凹下去的叫沟, 突出叫回) 脑的结构列表如:



大脑是怎样产生心理现象的或者心理现象是大脑什么样的活动? 1809——1915 年心理学家谢切诺夫发展了“反射”这一重要的科学概念, 说明心理现象的基本原则。反射是脑产生心理活动的方式。所谓反射是有机体借助神经系统实现对外界或内部刺激所作出的规律性反应。反射多种多样, 根据其形成的过程可以分为无条件反射和条件反射。

人是依赖神经系统而维持着有机体与环境之间的平衡。大脑分成左右两个半球, 表面由灰质组成, 这叫皮层, 这里聚集着大约 140 亿个大小不同、排列方式不同、组织不同的神经细胞(即神经元), 每个神经元都有着兴奋和传导的功能, 接受信息, 进行整合, 再传导给另外一个神经元, 产生和调度各种心理活动。

人体实现反射是由感受器——传入神经——中枢神经——效应器构成的。这条神经通路可归结为三个主要环节。

1. 开始环节: 外界刺激和它在感受器官引起的, 由传入神经向脑传导的神经兴奋过程。

2. 中间环节: 脑中枢发生的神经过程和这一过程的主观表现——心理活动。

譬如: 踏进北京京伦饭店大厅, 金碧辉煌的大柱子, 哗哗

的喷水池，大厅的布置立即给人以高贵、豪华、显赫、热烈、兴奋的感觉，引起效应器官的活动，如旅游者对住这样的饭店表示满意、愉快等，这就是：心理活动的感知过程。

3. 终末环节：神经过程由中枢沿传出神经外传导至效应器官。引起效应器官的活动，如动作、语言等。

二、心理是客观现实的主观映象

人脑只是产生心理活动的物质基础。脑本身不能产生心理，它只能在客观事物的作用下才能产生心理活动。客观现实是心理的源泉和内容，人的感觉、知觉、记忆、思维、想象能力及性格等心理现象无一不是客观现实的反映。如参加高考学生被中专录取，终感不是滋味，但当学生跨进南京旅游学校，看见清洁、别致、美观的教学楼，听到朗朗的读书声，学校被丁山围绕着，山上树木郁郁葱葱，这些外界事物的刺激。如有的学生暗自下决心：一切从头起，好好学习，有的说：象到了世外桃源，在这里学习很高兴；有的说：学校位置太好了，是闹中取静。这也就是为什么心理是客观现实的主观反映。对同一事物感知各有特点。又如对同一片森林，旅游者反映是不同的：一位从事美术工作的旅游者，他看到森林里树木的姿态和轮廓、光线的明暗；另一位旅游者是诗人，他看到的森林雄伟的气势、高洁的风貌；再一位旅游者是植物学家，他看到森林里的树木林叶繁密茂盛、生长的状况。是依照各人的需要、兴趣、经验去感知的，必然是主观映象。

人的心理是在劳动和语言的促使下通过实践活动而形成发展起来的，人的心理是具有着意识。

人所特有的意识有如下的特征：

1. 意识的自觉性：这是意识最基本的特点。对客观事物有

意识的自觉的反映，表现为人脑中的知识、概念、思想等观念形式。

人总是会自觉地意识到自己在想什么？认识到自己的思想、愿望、能力、情感等是什么样的？认识到自己在做什么？人具有自我认识，所以人能认识到自身和客观事物之间的复杂关系：人能认识到为什么这样做而不那样做，那样做后果将是怎样？这些表明人的心理活动的自觉性。如饭店的行李员能意识到自己岗位要求：劳动要勤快，作风和纪律上不拿客人一针一线，不贪便宜。前厅是饭店的门面，第一印象“宾至如归”的感觉首先在这里产生。

2.意识的能动性，主要表现在人改造客观现实时有目的的活动中。活动之前预期的目标，制订计划，达到预期目的。随着旅游业的发展，有的人通过外出考察、学习，改造老饭店的设施，从大厅布置的装饰、客房设备、色调、风格多方面改造，使之符合国外旅游者的心理需求，从而招来客源。或者开设新旅游项目，开展旅游宣传激发客人的旅游动机等等。总之人是周围现实的积极活动者，对现实反映不是消极被动的，人的反映活动是自觉的有目的、有方向的，有选择的。

3.意识的社会制约性。意识的产生，发展的、方式方法、途径和内容都受社会的制约。古代由于科技水平限制，对征服宇宙凭幻想，如“腾云驾雾”、“巧坐云头”等等。

意识和语言密不可分，意识是语言的内容，语言则是意识的形式，语言是社会现象，意识是社会产物，意识决定于人们的社会存在。

三、客观现实是心理的源泉和内容：

心理是客观现实在人头脑中的反映。但是决定着人的心理

产生和发展的却是社会生活过程本身。所以人的心理不能不具有社会性的反映形式，其中包括社会生产发展水平、社会关系的现状、文化科技、教育条件、社会道德风尚。其中语言又作为上层建筑的社会意识本身更决定性的影响着人本身。离开了人的社会生活，就不可能产生人的心理活动。如印度发现的狼孩和法国发现的野孩的实例，是一种最彻底的同人类社会隔绝的自然实验。这些狼孩和野孩由于生长在非人类社会的环境中，虽然具备着人的素质，却得不到人的正常发展，没有社会生活，没有社会意识的影响，因此没有人的自我意识，行为野兽化、意识更是原始化。可见人的心理活动是在社会发展的，是在社会实践活动中产生和发展的。人的心理丰富性取决于生活实践的丰富性。心理依存于实践，而又表现于实践。如人的知、情、意、行的各种活动总是通过实践而表现于外的。

第三节 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，它是随着旅游业的发展的实际需要产生和发展的，是一门应用科学。

一、旅游业心理学研究的对象是旅游者在旅游过程中的心理活动及其变化发展的规律。

在旅游活动过程中如何观察旅游者的心理活动；旅游者的需要、兴趣，旅游动机，旅游者的心理活动及其变化规律是旅游业心理学研究的主要对象。由于旅游活动是通过旅游者和旅游业服务工作人员的共同积极活动实现的，所以研究他们相互作用关系中的心理活动的变化规律和特点，也是旅游心理学研究的对象。

二、旅游业心理学的任务主要有五个方面：

1. 要研究旅游者的心理。旅游者的旅游动机，而动机是由需要引起的，旅游者的一般需要以及在不同场所的不同需要。研究旅游者的动机和需要、兴趣，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。旅游者在旅游的过程中心理活动十分活跃，我们掌握其变化的规律是十分的重要的。旅游者的气质、性格对其行为有影响，值得我们去研究。

2. 如何根据旅游者的心理活动的规律安排旅游饭店设施。旅游设施使旅游者先睹为快。名胜古迹、自然风光要独具风格，有新异性，还要研究旅游者的感知规律；研究旅游者的联觉和

错觉规律,研究旅游者的注意、想象与旅游设施的关系。

总之掌握旅游者的心理,提供舒适、满意的环境和活动。

3.研究服务心理,提供优质服务。如研究旅游者在客房、餐厅、商场的心理变化规律,为提供主动、热情周到的服务。

4.要研究工作人员的心理品质,提高服务质量。工作中保持全神贯注,保持良好心境都是十分重要的,工作人员应具有哪些方面的心理品质,怎样培养?都是值得去研究的。

5.要研究管理心理。研究管理者应具有的心理品质,研究管理心理原则,员工的需要、工作动机、员工的挫折心理,以及如何调动积极性问题是十分重要的任务。

三、研究旅游业心理学的意义和学习方法

只要从事旅游业工作,无论是经理、管理员还是导游陪同以及各种工种的服务员,学习和研究旅游业心理学是具有重要意义的。

首先学习旅游业心理学有助于我们掌握旅游者的心理,提高服务质量。无所事实证明,要想提高质量,就一定要研究服务对象的心理特点和规律,才能有针对性的服务,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,有助于我们正确认识自己、控制自己的情感,培养自己良好的心理品质,使自己在工作时保持良好的心境,对宾客笑口常开。学习心理学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。另外学习心理学,可以更多的了解周围的同志的心理活动以及他们的个性特点,这有利于工作协调一致,相互体谅、共同帮助,避免不必要的矛盾。

再次,旅游业心理学有助于我们懂得管理心理常识,班组长或部门经理要研究下属员工的心理,员工工作的特点受领导者