

旅游应用心理学

主编 陈汝泉 吴伟和

主审 谭晓华



东莞市高级技工学校

东莞市旅游职业学校

经多年的教学实践和对旅游市场的调查了解，深知旅游专业学生学习和掌握旅游应用心理学原理和操作技能的重要性。在适用教材缺乏的情况下，根据教学需要和学生就业需求编写了本教材。

按照旅游职业学校旅游专业课程设置及教学要求，拟分《旅游服务心理常识篇》、《酒店服务心理常识篇》、《烹饪、点心制作心理常识篇》、《旅行社服务心理常识篇》、《旅游交通服务心理常识篇》、《旅游投诉服务心理常识篇》《旅游企业管理心理常识篇》等七个部分讲授。

本教材除系统地阐述旅游服务一些心理现象外，比较注意启发学生结合实际，独立思考，并通过组织案例研讨活动，提高学生的思维能力和实操能力。

期望通过教学，让学生系统地学习一些心理学基础知识，掌握心理学一些基本原理，认识在旅游服务和管理工作中产生的心理问题，并能应用所学的心理学知识、原理去解决自己在服务工作的一些心理问题，达到主客体和谐融洽的目的。

在编写本教材过程中，阅读参考了部分心理学教授、学者名著并吸收其中一些新观点。同时，访问了我市多家名酒店、名旅行社，得到这些企业领导的热情帮助，提供参考资料及部分相关图片。在此，表示衷心感谢。

由于水平有限，时间仓促，书中免不了有缺点、甚至错误，恳请心理学专家、教师、旅游服务和管理第一线的同仁以及企业管理者批评指正，谢谢！

编者
2006年春

目 录

第一部分 旅游服务心理常识篇

- 第一讲 为什么要学习心理学..... 1
- 第二讲 人的心理实质..... 4
- 第三讲 人的心理过程..... 7
- 第四讲 人的个性心理..... 47
- 第五讲 心态平衡是心理健康的保证..... 58

第二部分 酒店服务心理常识篇

- 第一讲 前厅服务心理..... 67
- 第二讲 客房服务心理..... 72
- 第三讲 餐厅服务心理..... 82
- 第四讲 商场服务心理..... 94

第三部分 烹饪、点心制作心理常识篇

- 第一讲 造就良好感觉..... 104
- 第二讲 不断更新出品..... 108
- 第三讲 设宴、上菜要按心理需求..... 111

第四部分 旅行社服务心理常识篇

- 第一讲 前台、营业部的重要地位..... 114
- 第二讲 市场营销的秘诀..... 120
- 第三讲 旅游者乐于成为导游员的好朋友..... 126

第五部分 旅游交通服务心理常识篇

- 第一讲 旅游者对旅游交通的心理需求..... 133
- 第二讲 按不同的心理需求服务..... 137

第六部分 旅游投诉服务心理常识篇

- 第一讲 正确认识投诉..... 140
- 第二讲 认真处理投诉..... 145

第七部分 旅游企业管理心理常识篇

- 第一讲 人本管理是企业管理的根本..... 150
- 第二讲 调动员工的积极因素是企业管理的核心工作..... 159
- 第三讲 积极培养员工的良好心理素质..... 168

第一部分

旅游服务心理常识篇

旅游服务心理常识是应用心理学许多分支中的一个分支。我们在学习研究及运用旅游服务心理学的原理时，必须先学习研究应用心理学一些基本知识，掌握它一些原理，理解它的精神，应用它解决旅游服务中出现的心理问题，同时要研究如何培养服务人员健康心理问题。只有这样，才能让旅游服务工作顺利发展，取得成功。

第一讲 为什么要学习心理学

一、人有复杂的心理活动

人生活在复杂的社会生活环境中，面对多彩而复杂的事物现象，以及各类诱惑，会不断地产生各种各样的情绪、心态、意向（意图、动机）。这些情绪、心态、意向的表现，又会因人、因地、因时而异。我们把这类复杂的心理过程表现统称为心理活动或心理现象，简称心理。

二、事业的成功从健康的心理开始

什么是健康的心理呢？健康心理是指正确地认知社会，正确地评估自己，努力让社会接纳自己，自己努力适应社会，造就一个融洽的生活工作环境，促进事业顺利发展。

这道理似乎很简单，但实践起来就不容易了，困难和挫折会一个接一个向你袭来，常常让你深深地陷入痛苦中，造成心理失衡，

严重时会使你前途暗淡。

有一位早几年毕业的技校生，他在高星级酒店当领班有较好的成绩。当时，领导准备提拔他当中餐部长，因没有空缺，只好给予资深领班待遇，每月给他增加200元工资。后来，有个部长位空缺，领导却提拔了一个比他还迟入酒店的领班。于是他心理不平衡，就辞职。在家闲居一年多才应聘上一家海鲜酒楼部长职位，但工作已经没有从前那股干劲了。这是个心理失衡而影响工作的典型例子。

相反，何某在一家旅行社当导游五年了，同年入社的两位同学已先后升任部门经理。开始，他心理像打翻了醋瓶，酸溜溜的。后来，经过反省，找出了自己与升职的同学差距：“人家勤奋，自己懒散。”克服缺点，他也升职了。

虽然职位不是事业成功唯一象征，但不能否认它是成功的一种体现，此例说明了心理健康的重要性。

三、学习心理学为成功创造条件

心理学是一门研究人的心理现象发生、发展规律的科学。我国《管子·内业篇》比公元前4世纪古希腊的哲学家亚里士多德写的《论灵魂》探讨心理现象还早。但心理学成为一门独立的科学，应该是从1879年德国心理学家威廉·冯特在莱比锡大学创立了世界上第一个心理实验室开始，至今仅一百二十多年的历史，是一门新兴的学科。

人的一切活动都是在心理活动的调节支配下进行，目前，各行各业重视“以人为本”的管理思想，就是应用心理学知识解决各类问题，促进了生产劳动和服务工作的发展。马克思曾给心理学——“地球上最美丽的花朵”美誉。我们要联系实际，认真学习和掌

握它的原理，应用它解决实际问题，不断提高工作质量，获取事业的成功。

复习思考题：

人为什么会有复杂的心理活动？

你选学酒店专业有没有不平衡心理？为什么？

第二讲 人的心理实质

一、心理是人脑的机能，人脑是心理的器官

心理是人脑的机能，是人类长期探索心理现象和身体活动关系所得的结论，也是心理学研究的科学成果。

古代，由于客观条件的限制，人们科学知识不足，长期误认为心脏是心理的器官。我国的汉字结构中，凡涉及心理活动的字体，基本会添上个“心”字，这是个最有代表性的例证。

后来，人们发现，人在睡眠中，心脏活动没有停止，可那时人对四周所发生的事情一点感知也没有，人在昏迷中更是这样，说明心脏不是心理器官。于是人们就把注意力集中到大脑了。发现大脑有毛病，心理活动的质量有明显影响。我国明朝医学家李时珍在医著中说：“脑为元神之府”，意思是说脑子是指挥人的心理活动的中心。1861年，法国医学家布罗卡在大脑左半球发现了语言中枢，这进一步说明大脑在人的心理活动中的重要性。19世纪后期，随着解剖学的发展，人类终于肯定了人脑是心理的器官，心理是人脑的机能。

二、社会实践是心理活动产生和发展的基础

人脑虽然是心理的器官，但不会随意产生心理活动。它必须与客观现实结合起来，才能产生真正的心理活动。社会实践就是客观现实的源泉，是产生心理活动、发展心理活动的基础。同学们到旅游社、酒店体验服务工作后，就会明白让宾客满意是一件不容易的事这个道理。

同学们听说过狼孩、猪孩和熊孩的故事吗？在上个世纪六十年代后期，南方日报曾经刊载过这类故事。在此，我们选讲一个

关于狼孩的故事。

1920年，在印度加尔各特东北部的一个小山村名德那波尔的村后，发现两个年约7-8岁的狼孩。据说这两个狼孩原是弃婴，当年狼妈妈偕同狼爸爸把他们含回山中抚育。不觉几年过去了，这两个可怜的孩子除外形像人样子之外，生活习惯都跟狼一样。用四肢行走，舔食地上的肉类，深夜嚎叫，不洗澡，不穿衣，怕强光、怕水，夜行时视觉锐敏。动物心理学家辛格夫人把他们从山上捡回，放在村子后坡教养。他们其中一个（另一个在捡回来的第二年死了）在辛格夫人悉心照料和精心培训下，两年学会站立，三年才行走2步，第六年才学会了6个单词。在她17岁死时，她的心理水平只相当于4岁儿童的水平。

这就说明了离开人类社会实践，即使有健全的大脑也不可能产生人的心理。

三、人的心理是客观现实的主观反映

人脑对客观现实的反映不是机械的、死板的，而是带有主观性的。同样的客观现实会引起每个人有不同的反映。例如对旅游活动的认识，有的人认为它是杯美酒，会品尝的人觉得它让人陶醉。还有的人认为它是首甜畅的歌，美妙的诗，懂得欣赏它，会让你获得高尚的享受、无尽的美感。可是有人却认为它是用金钱买来的折磨，让人累得浑身疲乏。自然，前者乐于参加旅游，后者则抗拒旅游了。

即使是双胞胎的亲姐妹，她们的遗传基因、生活环境、教育内容非常相似，面对同一客观事物，她们的心理活动也不一定相同的。为什么？因为她们的主观映象不一定相同，主观反映自然不同了。

每个人的心理活动受他自己的认知感支配的。这是个体差异的表现，不以人们意志转移的规律。

同样，群体也如此，在人类历史长河中，逐渐形成自己的民族性、社会性、积极性、等级性。这是客观世界的反映，经过人的主观世界折射而形成的地域、民族特异性。这种特异性一般比较稳定，不易改变。我们在新疆旅游的途中，看见个别藏民用五体投地的方式沿着大道向寺庙方向膜拜，车辆、行人向他们让路。他们虽满身污垢，满头大汗，但一脸严肃、表情诚挚。无神论者能接受吗？不能，但也无权点评，只有尊重人家的特异风情。我们做旅游服务工作的人，一定要遵守这个原则，懂得这个道理。

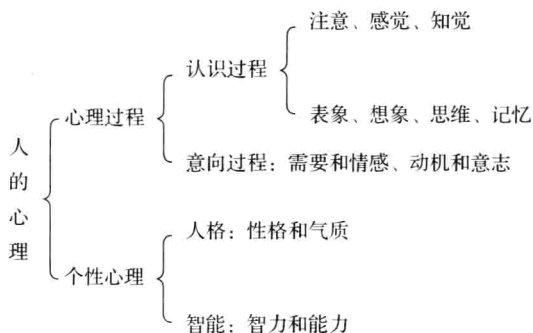
复习思考题：

人的心理实质是什么？请举例说明人的心理活动为什么有差异性？

第三讲 人的心理过程

现代心理学认为，人的心理现象结构是一个由心理过程和个性心理交互作用构成的多功能、多水平、多层次的纵横交错的立体网络结构，具有高度的整体性。为使大家明白这个整体含义，我们就按图示学习。

一、人的心理现象结构图示：



二、人的心理过程

指人对客观事物的了解、掌握、判断的变化过程。这个过程包含着注意、感觉、知觉、表象、想象、思维、记忆、需要、情感、动机和意志等诸方面的心理现象的变化。又称人的认识过程和意向过程。

(一) 人的认识过程

人的认识过程，包括注意、感觉、知觉、表象、想象、思维、记忆等七个方面，我们分别研究学习。

<1>注意

心理活动对一定对象的指向和集中。所谓指向和集中，就是首先有选择地朝向一定对象，而同时离开其余对象，以保证对所选择的对象做出清晰的反映。指向与集中是密切联系的，指向是集成的前提和基础，集中是指向的体现和发展。我国成语“聚精会神”、“全神贯注”、“侧耳倾听”、“目不转睛”就是指向与集中的生动描述。

注意在认识活动中起着启动、警卫、维持的作用，从感知到思维，每一认识过程都是从注意开始的。俄国19世纪教育家乌申斯基说过，注意是扇门，不打开这扇门，外界的一切都不能进入心灵。而进入心灵前的事物，必经注意选择，如果不入它的选择范围那是徒劳的。所以注意使人感受性提高，知觉清晰，思维敏捷，从而行动准确、及时。

但注意会因主、客观原因不断受到干扰，要使自己心理健康，做好旅游服务工作必须重视培养良好的注意。

<2>感觉

感觉是人对客观事物个别属性的直接反映。

感觉是人的一种简单的心理现象，是一切心理活动的基础，认知的开端，离开了感觉其他任何较高级，较复杂的心理现象都不能产生。限制或剥夺人的感觉经验，就可能造成正常心理状态的扭曲，影响到知觉、想象、思维和记忆更为高级的心理过程。

眼、耳、鼻、舌、身等人的感觉器官，它们各司视觉、听觉、嗅觉、味觉、触觉等不同的职责，共构活动平衡，让人获得正确的感觉。若加损害感觉就会出现问題。

1954年，心理学家贝克斯顿在加拿大的麦克尔大学邀请几名

大学生参加实验，以每天20美元的报酬待遇，要求他们在停止视觉、听觉和触觉的环境中，静静地躺在舒适的帆布床上，在实验室里过几天。结果被实验的人表现出无聊和焦躁不安，注意力涣散，思维不明晰，智力不佳等不正常状态。经脑电波分析，证明全部活动严重失调，个别人还出现幻觉（白日做梦）现象。

感觉虽是人类对来自于体内外刺激信息的初级加工，但感觉器官并不是消极地接受刺激，而是不断地进行探索，依据先行的感觉效应对感觉器官进行反馈调节，保持平衡。

感觉的产生和发展与生活及社会实践有密切的关系。有专家作调查，发现普通人只能区分2-3种黑色，而一个有经验的染织技工却可分辨出40种不同的黑色。我们都知道，调味师对气味特别敏锐，音乐家听觉特别准确，公安刑警的眼睛十分警觉，他们能迅速从人的眼神中发现疑犯，医生的手触摸十分灵巧，常常及时发现病变，这些例子反映了社会实践和训练技能的重要性。说明要提高感觉能力必须自觉地接受知识的熏陶、积极参加实践，自我训练提高。

<3>知觉

1、知觉的概念

知觉是人脑对直接作用于感觉器官的客观事物的整体与意义的反映。

所谓整体与意义反映，指知觉是在感觉的基础上产生，在对感觉信息的组织整理、综合的同时，运用过去的知觉知识和经验进行解释、说明意义的过程。

可见知觉和感觉虽同属感性认识的初级阶段，但知觉比感觉在认识过程中提高一步。

知觉和感觉关系十分密切。感觉是知觉的基础，知觉是感觉的深入和发展，有机综合。我们看见一些苹果颜色不一样，有的红艳艳，有的淡红，这是感觉。这个感觉是苹果这个刺激物直接在视觉器官上的反映。为什么会有不同表皮色彩的苹果呢？它们的质量有什么不同呢？在感觉的基础上深入了解，最后由知觉作出的解释是：苹果在树上生长时，受不同的光度照射影响到表皮色泽不一样，对质量影响不大。如果没有感觉反映苹果，自然也没有知觉去解释苹果表皮颜色与质量关系的事情了。

感觉和知觉有哪些不同表现？感觉是介于心理和生理之间的活动。相同的客观刺激物会引起相同的感觉。知觉则在感觉的基础上，对刺激物的各种属性加以综合和解释的心理活动过程，借助于人的主观因素参与活动。不同的人对于同样的客观事物知觉往往不相同。甚至同一个人在不同的时间、地点，对于同样的客观对象的知觉也可能有很大的差异。

感觉是单一分析器活动结果，而知觉是多种分析器协调活动的结果；感觉是天生的，知觉却是后天学习的结果。

儿童没有深入学习会吸奶水、哭喊、喜欢明亮，这些感觉都是天生的，经过学习他们才会解释原因。父母在他们不会说话阶段也是按他们感觉反映（肢体语言）知晓他们的需要的。这是父母的知觉水平反映。

2、知觉的分类

知觉的种类不少，主要有空间知觉、时间知觉、运动知觉、社会知觉、人际知觉、自我知觉、角色知觉、错觉等。在此，我们根据旅游专业应用需要，先了解学习社会知觉、人际知觉、自我知觉、角色知觉、错觉等知觉知识。

社会知觉

指以社会生活中的人为知觉对象的知觉。它包括对他人的知觉、人际关系知觉、自我知觉和角色知觉。

对他人的知觉

在社会交往中，通过感官获得他人的外部特征（言谈、举止、仪表、相貌等），进而判断他人的动机、情感和个性，形成对他人的印象，这种印象就是对他人的知觉。

影响对他人知觉的主要心理因素有两个突出方面，就是第一印象与晕轮效应。

所谓第一印象就是对不熟悉的人第一次接触后所形成的印象。它对人们后来形成的总印象往往具有较大的决定力和影响力，这就是俗语说的“先入为主”

所谓晕轮效应就是俗语说的“一好百好”效应。又称光环效应。指喜欢一个人的某一优点或魅力，结果看不到那个人的缺点或与魅力无关的方方面面。

这种现象，在旅游服务工作中处处可见。如果导游员第一次与游客见面时，着装及发式朴素文雅，提前站在车门前，微笑着恭迎游客上车，帮游客安放大件行李；致欢迎词时，热情大方；简介旅游目的地时，简练生动；游客对导游的感觉就会清新、干练。他们立刻判断这是个有专业技能、负责任、可信任的导游员，自己选择的旅行社是个服务质量高的旅行社。从而对该次旅游充满信心，情绪饱满，心情舒畅。相反，导游员着装与身份不相称，迟到，致欢迎词结结巴巴，介绍旅游目的地张冠李戴，可能立刻引起游客投诉，甚至要求旅行社更换导游员。还可能让整个旅游过程受到不良情绪影响。

同样，一个旅行团的游客入住酒店，如果第一个服务员接待时面孔冷酷、办事拖拉；或对客房的设备发现有损坏，游客就会产生晕轮效应，认为整个酒店不好，质量服务不保证，并产生抵触情绪，甚至会要求退房或更换酒店。所以，旅游团到达酒店前，导游员应与入住酒店的前台或值班经理再次联系，通报具体入住时间，以便酒店能尽量做好工作，造就一个令游客满意的温馨环境，留下良好的第一印象。

人际知觉

指人与人之间关系的知觉。包括自己与他人，他人与他人的关系。

人际知觉是一个相互感应的过程。它总带着各种情绪色彩，凭借自己的情感来决定与他人的关系亲疏。俗语说，“你敬我一尺，我敬你一丈”、“凡事留一线，事后好相见”、“在家不接客，出外没主人”就是人际关系知觉的经验总结。

即使在以市场经济规律为原则办事的今天，人际知觉的情绪色彩不但依然存在，而且被应用得十分灵活。

东莞市曾有一家经营通讯业务的企业，对通讯费年超万元的客户，敬送两张省内四天游的旅游票，并委派专人领队陪游。有经营美容院的老板也定期请“老客户”饮茶，冬天还亲自陪泡温泉。他们安排这类活动的目的是什么？当然是为了培养情感，让顾客加深对企业的良好人际知觉，培养更多忠诚顾客，从而拓展客源。

可见，市场经济环境更需人际知觉知识。

自我知觉

指以自己为知觉对象，对自己的生理变化、心理状况（包括与他人关系、自己在社会中的地位）的知觉。

一个人往往是通过观察别人对自己的态度或听到别人对自己的评价来知觉自己。素质比较高的人能通过自己的体验、吸取别人的经验教训去知觉自己，常言“人贵有自知之明”，就是这个道理。

所谓“山外有山”、“强中自有强中手”这要求人时刻认识自己的不足，要有竞争意识，要不断向上，要有危机感，认清自己的弱项，设法补救，才有成功的希望。

角色知觉

根据他人表现出来的行为，识别其在社会上扮演的角色，称为角色知觉。

角色是指有某一社会位置的人，应有的行为模式。人总是根据自己所掌握的角色模式去知觉他个人的行为，影响对自己的评价。如导游员、酒店服务员，他们的着装、言谈举止、操作程序在游客的感知中已有比较深的印象，稍有违规表现，他们就会被发现，轻者当面提出批评，重者则向上投诉。因此，只有严于律己，才会博得游客谅解。

错觉

指在特定条件下所产生对外界事物歪曲的知觉。这是不可改变的、固定的倾向，主观努力也难以克服，只能正确认识和对待。

错觉现象普遍存在。如两条等长的线段，由于箭头的朝向不同而造成错觉，箭头向内的长，箭头向外的短（缪勒-莱依尔错觉）。如果将这两条线段垂直平分水平线，又会产生竖线长，横



(a)



(b)



(c)

线短的错觉（横竖错觉），这属视错觉。还有形重错觉、方位错觉、运动错觉、时间错觉等。同重量而不同体积的物体，体积大者知觉为轻，体积小者知觉为重。听报告人的声音，总感觉是下面或中间传来的现象，因为作报告的人是站在人群座位的正中。但实际是从旁边的扩音器里传来的。

造成错觉的原因相当复杂，有生理因素，也有心理因素，还有感官输入了相互矛盾信息，思维推理上的错误等。概括讲，有主、客观两方面的原因。客观上，主要有知觉条件的变化、周围环境对知觉对象的影响；主观上，主要与人的知识经验、情绪态度、动机等因素有关。

我们了解错觉知识，目的是为了预防错觉和纠正错觉，让自己的知觉尽可能符合客观实际，少犯判断决策上的错误，提高成功率。同时也利用错觉，使其在某些社会实践和军事、政治斗争中，产生预期的心理效应，达到预期的效果。

旅游业利用视错觉、听错觉、空间错觉、形重错觉，方位错觉盖酒店大楼，在墙上装置巨幅玻璃镜，设置遨游太空，遨游海底龙宫等科幻新景观吸引游客，营造旅游热线。

3、知觉的基本特征

①知觉过程是一个揭示内涵意义的活动过程。在客观刺激物与感觉器官的相互作用过程中，人的知觉表现出整体性、选择性、理解性及适应性，这是它的基本规律和特征。

1、整体性。人认识事物的主观意向总是从个体到整体的，这自然形成它的整体性。

2、选择性。人认识事物总带有他的主观意向性，必然在认识过程中指向性比较强，这种指向性就是选择性的表现。