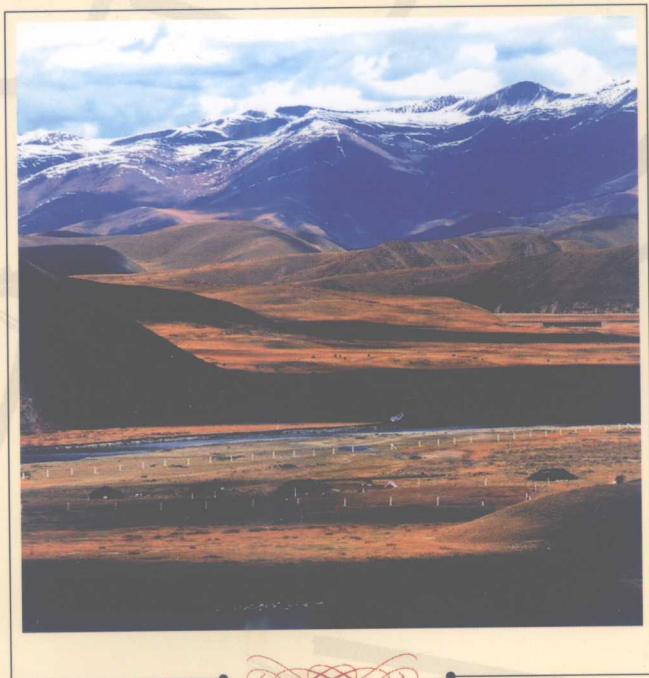


零距离上岗

高职高专旅游管理专业系列规划教材



Tourism Psychology

旅游心理学

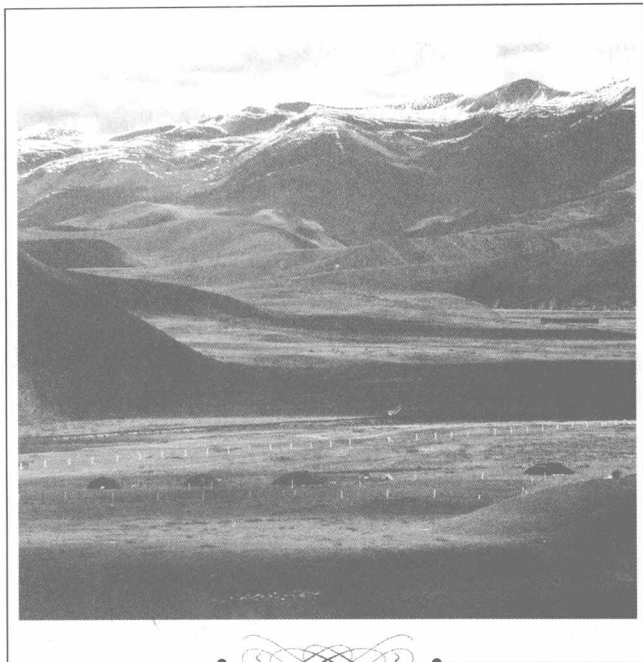
苏立侯爽 主编



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>



高职高专旅游管理专业系列规划教材



Tourism Psychology

旅游心理学

苏立侯爽 主编

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 · BEIJING

内 容 简 介

本书详细讲述了旅游心理学的基本理论、基本知识和应用技能,同时配以丰富的图示、表格及案例分析。旅游心理学是一门应用性、综合性非常强,涉及很多学科类别的课程,是旅游管理专业的主干课程,也是旅游管理专业学生的必修课。

本书是根据教育部《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》编写的。全书共12章,主要内容包括:绪论、旅游者的知觉、旅游者的需要和动机、旅游者的态度、旅游者的情绪和情感、旅游者的个性、社会因素与旅游行为、游览活动服务心理、饭店服务心理、旅游交通服务心理、旅游购物服务心理、旅游企业的员工心理等。

本书重点突出,条理清晰,深入浅出,通俗易懂,并且注重理论与实践相结合,突出高职高专教学注重能力培养这条主线,有机地融合知识、技术、能力、素质等要素,结合实际强化训练,注重适应性、实用性和针对性。以方便学生学以致用,学有所成,具有前瞻性和可操作性。

本书是高职高专旅游管理专业系列规划教材之一,同时也可作为高等院校相关专业本、专科教学的参考书,以及从事旅游管理工作者的理想的自学读物。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

旅游心理学 / 苏立, 侯爽主编. —北京: 电子工业出版社, 2008.4

(零距离上岗·高职高专旅游管理专业系列规划教材)

ISBN 978-7-121-05404-4

I. 旅… II. ①苏… ②侯… 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 (2008) 第 038702 号

责任编辑: 宋兆武 胡乔佳

印 刷: 北京市顺义兴华印刷厂

装 订: 三河市双峰印刷装订有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 787×980 1/16 印张: 14.75 字数: 301 千字

印 次: 2008 年 4 月第 1 次印刷

定 价: 26.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zlt@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。

高职高专旅游管理专业系列 规划教材编委会

主 任 唐 静

副主任 刘柏霞 杨涵涛 吴肖淮 窦洪波

崔 巍 刁力人 杨春晖 韩 枫

戴卫东 范慧玉

编 委 牟 昆 王 浩 杨 光 李卉妍

苏 立 徐 哲 范红育 杨 雷

邢 伟 熊国铭 柴伟莉

编 审 吴肖淮 戴卫东

出版说明

作为现代高等教育的重要组成部分,高职高专教育可以说是与经济建设、劳动就业联系最紧密、最直接的。它承担着为高新技术转化、传统产业升级提供智力支持的重任,承担着提高劳动者的就业能力和创业能力、促进劳动就业的责任。近年来,我国高职高专教育有了很大的发展,为生产、管理、服务第一线培养了大批技术型、应用型专门人才,为我国经济发展和社会进步起到了重要的推动作用。

高职高专教育以培养高技能人才作为教学目标,因此,与普通本科教育相比,有自己鲜明的特点:

(1) 理论知识以“必需、够用”为度。

(2) 以市场需要为目标,以培养实际操作能力为核心。

(3) 实践教学在教学计划中占较大比重,注重学生职业能力的培养,实现“零距离上岗”,即学生毕业进入企业后,不再需要专门的上岗培训,直接就可以上岗,从而实现人才培养与上岗就业的零距离。

为了真正实现高职高专教育与上岗就业零距离的目标,许多高职高专院校正在进行逐步的教学改革,改革方案里提出要适当规模地控制基础理论课程教学的深度与广度,加强校内模拟实训室和校外实习基地建设,强化技能培训,熟悉岗位要求,增强学生择业就业能力,增加学生的就业机会。

教学改革,教材先行。为了推动我国高职高专教育教学改革向“以培养职业能力为中心,理论和实践并重”的方向发展,在国家教育部的指导下,电子工业出版社在全国范围内组织并成立了“全国高职高专教学研究与教材出版编委会”(以下简称“教学研究与教材出版编委会”),旨在研究高职高专教学目标、教学规律,以及与教学改革配套的教材建设,规划教材出版工作。教学研究与教材出版编委会的成员单位皆为教学改革成效较大、办学特色鲜明、办学实力强的普通高校、高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及本科院校主办的二级职业技术学院,而教材的编者和审定者则均来自从事高职高专和成人高等教育教学与研究工作的优秀教师和专家。

教学研究与教材出版编委会根据《教育部关于加强高职高专教育人才培养工作的意见》的文件精神,以及上岗就业零距离的教学目标,规划了这套“零距离上岗·高职高专系列规划教材”,力求能够反映高职高专课程和教学内容体系改革方向,按照突出应用性、实践性的原则重组系列教材结构;力求教材能够反映当前教学的新内容,突出基础理论知识的应用和实践技能的培养。教材中的基础理论以“必需、够用”为度,强调应用知识点的教学,在专业课程教材的内容设计上加强针对性和实用性;教材内容尽量体现新知识、新技术、新工艺、新方法,以利于学生综合素质的形成和科学思维方式、创新能力的培养,同时注重实训和实习环节,以提高学生的操作技能及与实际岗位的对接。规划教材覆盖了人力资源管理、财务会计、国际经济与贸易(国际商务)、物流管理、市场营销、金融保险、工程造价、商务英语、旅游管理等专业的基础课程和专业主干课程。这些教材全部按教育部制定的《高职高专教育基础课程教学基本要求》编写,在此基础上,这些教材在形式上加以创新,加入一些实际案例以及补充阅读等内容,方便学生课下学习,拓宽知识面;同时,将主要的专业核心课程设计成教材和模拟实训二合一教学包;此外,电子工业出版社华信教育资源网上还提供教学课件以及习题答案免费下载等增值服务。上述规划教材适合各类高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及本科院校主办的二级职业技术学院使用,计划在“十一五”期间陆续推出。

编写高职高专教材是一个新课题,希望全国高职高专和成人高等教育院校的师生在教学实践中积极提出意见与建议,并及时反馈给我们,以便我们对已出版的教材不断修订、完善,与大家共同探索我国高职高专教育的特点和发展道路,不断提高教材质量,完善教材体系,为社会奉献更多、更新与高职高专教育配套的高质量教材。

全国高职高专教学研究与教材出版编委会

总 序

旅游管理专业是综合了管理学、经济学、服务学、地理、信息、外语、法律法规、服务技能、导游员技能等多学科知识与技术的实用性专业学科。目前,随着我国旅游业的发展和岗位人才的需要,培养一批复合型的旅游业实用人才成为当务之急。我们编辑出版的高职高专旅游管理专业系列规划教材,以教育部制定的《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》为指导,以旅游管理方面的基本理论和基本知识、基本技能为基础,贯彻了国家最新的政策、法规和要求,并结合国际惯例,融会了旅游管理专业必需、必备的多学科知识,同时也结合了现代计算机技术及网络的实际应用。这套教材能使学生系统地学习和掌握基本理论、基本技能和实用技术,熟悉国内外旅游业的历史、现状和发展趋势,从而达到具有从事旅游行政管理、旅游企事业单位管理和现代企业管理所需的专业知识,以及具有适应我国旅游事业发展需要的工作能力与分析问题、解决问题的能力。

这套系列规划教材的培养目标是:适应 21 世纪国内外旅游业发展的需要,培养德、智、体、美全面发展的,具有系统、扎实的旅游业经营管理的专业理论知识和专业熟练技能技艺的优秀高等技术应用型专门人才。

这套系列规划教材的基本要求是:使学生系统地掌握旅游管理方面的基本理论和基本知识、基本技能,接受旅游经营管理方面的基本训练,具有分析和解决问题的能力;掌握有关旅游管理问题研究的定性和定量分析方法,了解旅游管理学科前沿发展动态及最新科研成果,培养科学的思维方式和思想方法,具备创新、创造和知识更新的能力;掌握我国关于旅游业发展的方针、政策和法规,熟悉国际惯例,增强法制观念,培养职业道德;熟练掌握一门外语,具有良好的口语交流和笔译能力,并具有较强的计算机应用能力,能用外语和计算机实际处理有关旅游业务;同时还应具备良好的汉语修养、语言技巧和较强的社交活动能力;具备旅游从业人员的良好职业道德、职业习惯与仪表仪态;能够通过计算机等级考试和旅游职业资格统一鉴定考试并获得相关证书。

国家教育部等七部门下发的《关于进一步加强职业教育工作的若干意见》指出:“从

总体上看,职业教育仍然是我国教育的薄弱环节,一些地方和部门在统筹人力资源开发中仍存在着忽视技能人才培养和使用的倾向,在统筹各类教育发展中仍存在着忽视职业教育的倾向,推进职业教育改革与发展的措施还不够有力。一方面,生产服务一线技能人才特别是高技能人才严重短缺,广大劳动者的职业技能和创业能力与劳动力市场需要有较大差距;另一方面,职业教育发展面临诸多困难,人才培养的数量、结构和质量还不能很好满足经济建设和社会发展的需要。”要从根本上解决这个问题,就必须深化高职高专教育的改革。切实做好高职高专教育规划教材的建设,加强文字教材、实物教材、电子网络教材的建设和出版发行工作。在深化改革、深入研究的基础上,大胆创新,推出一批具有我国高职高专教育特色的高质量教材,并形成优化配套的高职高专教育教材体系。

为此,我们组织了全国20多所高职高专院校教学第一线的骨干教师和从事高职高专教改与教研工作的专家、学者,在进行了广泛深入的调查研究的基础上,从当前高职高专教学实际需要出发,充分考虑劳动就业与市场需要,同时又与国家职业资格证书考试相衔接,编辑出版了这套高职高专旅游管理专业系列规划教材。全套教材共设置16本:《旅游学概论》、《旅游经济学》、《旅游心理学》、《旅游政策法规》、《中国旅游地理》、《饭店管理概论》、《旅游市场营销》、《旅游公关礼仪》、《旅游人力资源管理》、《旅行社经营与管理》、《旅游企业管理信息系统》、《旅游英语》、《导游业务》、《旅游饭店会计》、《旅游资源规划与开发》、《客源国(地区)概况》。本套教材是高职高专学生走向社会,实现零距离上岗不可多得的教科书,同时也适合作为社会力量办学机构与人才培训机构的培训用书,还可供从事旅游管理工作的人员参考阅读。

与以往传统教材相比,本套教材具有以下鲜明的特色。

首先,充分反映了当代旅游管理专业理论研究与实践应用的最新成果,融会了国家最新颁布的相关政策和法律、法规,与国际惯例趋同。突出体现了应用性理论教育和实践教育相结合的特色,构建了“文厚、技湛、商慧”型人才培养新模式,从而使教材体系有效地反映了知识、能力、素质的相结合。整个教材体系结构严谨,层次分明,形成了完整的旅游管理应用型人才培养体系,具有鲜明的时代性、创新性和前瞻性。

其次,在内容和体系上切合高职高专教学实际,符合培养目标与旅游业工作岗位的要求,体系完整,布局合理。本套教材采用了富有弹性的模块式内容结构,设置了基础理论、模拟实训、习题解答三大模块。每个模块既是教材的有机组成部分,又是相对完整而又开放的单元。对知识与能力进行有目的的综合、融合和整合,便于组织教与学,既具有综合性又具有针对性。

再次,为了培养既有大学程度的文化基础和专业理论知识,又有较强的实践能力的应用型人才,本套教材兼顾理论知识和实践知识,既选编“必需、够用”的理论内容,又融入足够的实训内容。突出重点和难点,精选基础、核心的内容,把培养学生的动手能力、

实践能力和可持续发展能力放在重要的位置,增强了高职高专教育的应用性和实践性。

最后,根据高技能人才培养的实际需要,借鉴国内外成功的高等职业教育经验,运用现代教育理念,不断更新教学内容,改进教学方法,重视现场教学和案例教学。用有实际应用价值的示例、案例,促进对概念、方法的理解。改变了以往过分依附理论教学的状况,探索建立相对独立的实践教学体系——增加工艺性、设计性、综合性实验,逐步形成基本实践能力与操作技能、专业技术应用能力与专业技能、综合实践能力与综合技能有机结合的实践教学体系。

在编写过程中,编者借鉴和吸收了国内外专家学者的最新科研成果,同时也参阅了大量相关书籍和资料,在此谨向原作者表示深深的谢意!

由于编者水平有限,加之时间仓促,疏漏之处在所难免,恳请专家、同行和广大读者批评指正。

唐 静

高职高专旅游管理专业
系列规划教材编委会主任

2007年3月

前言

旅游心理学是研究旅游活动中旅游者和旅游企业员工的心理及行为规律的一门学科。旅游者是旅游活动的主体,在旅游活动过程中,旅游者的心理特征及影响旅游者心理特征的因素各不相同,这些因素直接影响到旅游者的消费行为。旅游企业员工是直接为旅游者提供服务的人员,他们在旅游服务过程中的心理状态会直接影响到旅游服务水平。本书编写的宗旨就是使学生掌握心理学的基本知识,培养学生运用这些知识分析实践中旅游行为的能力。

我们的目标是培养能够适应旅游经营和服务等工作需要,掌握一定的心理学知识,能运用心理学的理论与研究方法分析和解决旅游消费、旅游服务、旅游管理中的实际问题的高等技术应用型人才。

我们的教学要求是使学生从认识旅游心理学的研究对象入手,掌握旅游心理学的基本理论知识,特别是掌握影响旅游行为的各种心理因素,以及在这些因素的作用下旅游者行为的产生和发展规律;还要掌握旅游活动过程中旅游者的心理现象与规律、旅游者个性心理特征和旅游服务人员应具备的心理素质,能够运用心理学知识分析旅游消费与旅游服务行为,并有针对性地提供旅游服务。

本书在体例的编排、内容的选择上,充分考虑了高职高专教学的特点,把心理学知识与旅游服务工作的实际情况紧密结合,并配以补充阅读资料,以求能够扩展学生的知识面,培养学生将所学的理论知识应用于实践。本书注重岗位的针对性,每章设置了来自旅游服务实际工作中的案例,并给予分析、提示,引导学生分析问题,提高在实际工作中解决问题的能力。

本书是高职高专旅游管理专业系列规划教材之一,同时也可作为高等院校相关专业本、专科教学的参考书,以及从事旅游管理工作者的理想的自学读物。

本书由沈阳大学职业技术学院苏立和侯爽主编。其中,苏立编写了教材大纲及第1~6章;侯爽编写了第7~12章,全书由苏立进行统纂。

本书在编写过程中，拜读了国内外许多专家和学者的专著，并借鉴了其中部分内容，在此谨向他们表示深深的谢意！由于水平有限，教材中难免会有错误和不妥之处，敬请专家和读者不吝赐教，在此，先表谢意。

编 者

2008 年 1 月

电子工业出版社世纪波公司好书推荐

序号	书 号	书 名	定价 (元)	著作者
零距离上岗·高职高专旅游管理专业系列规划教材				
1	04709	旅游饭店会计	26	徐 哲
2	04450	导游业务	24	杨 光
3	05237	旅游学概论	23	吴肖淮
4	04451	旅游政策法规	26	崔 巍
5	05271	中国旅游地理	28	刑淑清
6	05365	旅游市场营销	22	韩 枫
7	06215	旅游人力资源管理	24	肇静玮
8	05403	旅游英语	24	范红育
9	05404	旅游心理学	(估) 28	苏 立
10		旅游经济学	(估) 25	李卉妍
11		饭店管理概论	(估) 28	牟 昆
12		旅游公关礼仪	(估) 25	刑 伟
13		旅行社经营与管理	(估) 26	杨 雷
14		旅游企业管理信息系统	(估) 29	柴伟莉
15		旅游资源规划与开发	(估) 25	吴肖淮
16		客源国(地区)概况	(估) 29	熊国铭

导游业务

杨光(沈阳大学职业技术学院),王冬青(沈阳大学职业技术学院),978-7-121-04450-2,24元,2007年10月出版

内容简介

本书以导游主体(导游员)、导游客体(游客)、导游服务为研究对象,重点研究导游服务的基本原理、工作规程及方法,是一门应用性、综合性非常强,而且涉及很多学科类别的课程,是旅游与酒店管理专业的主干专业技能课。本书在介绍与导游业务相关的内容的同时,还穿插了大量的实例,并用流程图对导游服务流程进行了适当的介绍,使读者能形象地了解导游业务的知识,掌握导游业务的技能。另外,每章结尾的两个案例及分析使本章的知识与实践进行了充分的结合,而且实训题也为学生提供了更好的实践指向和途径。

旅游政策法规

崔巍(沈阳师范大学),杨春晖(沈阳师范大学),978-7-121-04451-9,26元,2007年12月出版

内容简介

本书是旅游管理专业的专业基础课,主要讲授改革开放以来国家颁布的有关旅游行业的法律、法规,并结合旅游市场存在的问题及丰富的相关案例予以阐述。其中涉及我国旅游业宏观管理体制、合同法规范、旅游经营管理法律制度等内容。通过这门课程的学习,使学生对我国旅游法制建设的发展和现状有一个初步的了解,并对若干重要的旅游法规、文件有较为全面、准确的把握。特别是通过对已经人民法院审理和调解的典型案件的剖析和讨论,使学生能够以所学的法律知识和以法律的视觉去认识正在不断完善、发展的旅游市场。

以上图书各大新华书店均有售,也可按如下地址咨询:

北京世纪波文化发展有限公司(北京市万寿路南口金家村288号华信大厦)

邮编:100036 电话:010-88254199 E-mail: sjb@phei.com.cn

反侵权盗版声明

电子工业出版社依法对本作品享有专有出版权。任何未经权利人书面许可，复制、销售或通过信息网络传播本作品的行为；歪曲、篡改、剽窃本作品的行为，均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人应承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。

为了维护市场秩序，保护权利人的合法权益，我社将依法查处和打击侵权盗版的单位和个人。欢迎社会各界人士积极举报侵权盗版行为，本社将奖励举报有功人员，并保证举报人的信息不被泄露。

举报电话：(010) 88254396；(010) 88258888

传 真：(010) 88254397

E-mail: dbqq@phei.com.cn

通信地址：北京市万寿路 173 信箱

电子工业出版社总编办公室

邮 编：100036

目 录

第 1 章 绪论 1

- 1.1 旅游心理学的基本理论..... 1
- 1.2 旅游心理学的研究对象、意义和方法..... 7
- 案例分析..... 12
- 本章小结..... 12
- 复习思考题..... 13

第 2 章 旅游者的知觉 14

- 2.1 感觉与知觉..... 14
- 2.2 旅游活动中的社会知觉..... 23
- 2.3 旅游活动中的条件知觉..... 29
- 案例分析..... 32
- 本章小结..... 32
- 复习思考题..... 33

第 3 章 旅游者的需要和动机 34

- 3.1 旅游需要..... 34
- 3.2 旅游者的动机..... 45
- 3.3 旅游动机的激发..... 51
- 案例分析..... 56
- 本章小结..... 56
- 复习思考题..... 57

第 4 章 旅游者的态度 58

- 4.1 态度概述..... 58
- 4.2 态度与旅游..... 63
- 4.3 旅游者态度的改变..... 68
- 案例分析..... 76
- 本章小结..... 77
- 复习思考题..... 77

第 5 章 旅游者的情绪和情感 78

- 5.1 情绪和情感概述..... 78
- 5.2 情绪、情感与旅游行为..... 86
- 案例分析..... 94
- 本章小结..... 94
- 复习思考题..... 95

第 6 章 旅游者的个性 96

- 6.1 个性概述..... 96
- 6.2 个性特征与旅游倾向..... 102
- 6.3 个性结构与旅游行为..... 107
- 案例分析..... 111
- 本章小结..... 112
- 复习思考题..... 112

第7章 社会因素与旅游行为 113

7.1 社会群体与旅游行为·····	113
7.2 家庭与旅游行为·····	116
7.3 社会阶层与旅游行为·····	120
7.4 社会文化与旅游行为·····	122
案例分析·····	125
本章小结·····	125
复习思考题·····	126

第8章 游览活动服务心理 127

8.1 旅游者在游览活动中的主要心理·····	127
8.2 导游员服务心理·····	135
案例分析·····	150
本章小结·····	150
复习思考题·····	151

第9章 饭店服务心理 152

9.1 前厅服务心理·····	152
9.2 客房服务心理·····	158
9.3 餐饮服务心理·····	165
案例分析·····	171
本章小结·····	172
复习思考题·····	172

第10章 旅游交通服务心理 173

10.1 旅游者在旅途中的心理特征·····	173
10.2 旅游交通服务的心理策略·····	176
案例分析·····	179
本章小结·····	180
复习思考题·····	180

第11章 旅游购物服务心理 181

11.1 旅游者购物的心理特征·····	181
11.2 旅游购物服务的心理策略·····	185
案例分析·····	195
本章小结·····	195
复习思考题·····	196

第12章 旅游企业的员工心理 197

12.1 旅游企业员工的个体差异与管理·····	197
12.2 旅游企业员工群体心理与管理·····	205
12.3 旅游企业员工疲劳和挫折心理·····	211
案例分析·····	216
本章小结·····	219
复习思考题·····	219

参考文献 220

引言

旅游心理学是心理学的应用分支,它的主要理论和研究方法都来自心理学。因此,学习旅游心理学首先要了解心理学的基本知识,并对与旅游心理学相关的心理学有一个初步的认识。

本章学习目标

- 了解心理学的研究对象。
- 了解与旅游心理学相关的心理学。
- 掌握旅游心理学的研究对象。
- 了解旅游心理学研究的意义。
- 熟悉旅游心理学的研究方法。

1.1 旅游心理学的基本理论

1.1.1 心理学的研究对象

1. 心理学的概念

心理学是研究心理现象的一门科学。心理现象是指人的感觉、知觉、记忆、思维、情感、能力、性格和气质等。

在现实生活中,人们无论从事什么活动,都伴随着各种心理现象。心理现象是人们时刻都在产生的,也是人们非常熟悉,随时会接触到、感受到的。正是在心理现象的调节下,人们的各种活动才得以正常地进行。

2. 心理学的分类

从科学心理学的诞生到今天,心理学家已经把普通心理学的一般原理和方法运用到社