

旅游管理新教材丛书

Luyou Xinli Xue

旅游心理学

孙喜林 ○ 编著

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

F590
S963:3

旅游管理新教材丛书



孙喜林 编著

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

大 连

© 孙喜林 2004

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游心理学 / 孙喜林编著. — 大连: 东北财经大学出版社, 2004.7

(旅游管理新教材丛书)

ISBN 7-81084-361-3

I. 旅… II. 孙… III. 旅游心理学 - 高等学校 - 教材 IV. F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 124458 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

总编室: (0411) 84710523

营销部: (0411) 84710711

网 址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@vip.sina.com

大连业发印刷有限公司印刷 东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 148mm × 210mm 字数: 231 千字 印张: 10 1/4

印数: 1—4 000 册

2004 年 7 月第 1 版

2004 年 7 月第 1 次印刷

责任编辑: 刘东威 刘贤恩

责任校对: 刘铁兰

封面设计: 冀贵收

版式设计: 钟福建

定价: 20.00 元

总 序

应东北财经大学出版社之约，我为“旅游管理新教材丛书”作序，深感受之不安，但又恐却之不恭，踌躇再三，只好应命。

中国的旅游研究、旅游教育和旅游产业同步兴起，如今已届 1/4 世纪。就其发展的时间而言，似乎还不能尽脱乳臭。但就其成长的速度而言，已经可以窥见其青春风貌。借助改革开放的历史契机，经过诸多前辈的筚路蓝缕之功，我们这些后生今天有幸感受到了一个滚滚而来、泱泱泛漫的旅游热潮。这个热潮也浸润着旅游的学术研究，使这个园地蕴蓄着勃勃生机，成了学术百花园中的一朵新花。可以预见，旅游的学术研究会伴随着体验经济的到来——著名未来学家托夫勒相信，体验经济是第三次浪潮之后的重要经济形态——而更加如火如荼。

检视中国的旅游学术研究，我们会高兴地看到，她已经一点点培养起了良好的学术品质：开放、活力、进取和宽容。这种品质的形成，原因是多方面的。旅游现象的性质和特征是其温床，中国旅游学术研究相对落后于世界旅游学术研究和中国旅游发展实践的要求是其动力，而旅游学术队伍的多元化和年轻态是其实现的平台。有了这种品质，我们就能够理解，学术界的同行们在短短二十多年中精心而艰苦地构筑旅游学术大厦的种种努力。这些努力的结果是展示在我们面前的林林总总的学术著作。不用说，我们不仅要感谢这种百花争艳的氛围，我们也要感谢这种数量的快速积累。它们是酝酿旅游学术研究跨越新的台阶、实现质的飞跃的基础。

东北财经大学旅游与酒店管理学院和东北财经大学出版社多年来也始终与这个潮流同行。在推出了深得好评的“高职高专旅游与饭店管理专业教材新系”的同时，也积极投身于本科教材的建设，邀请名家，推

举专家，遂成就了现在这套“旅游管理新教材丛书”。丛书的初衷是力求反映中国旅游学术研究的最新成果，以崭新的视角透视中国旅游产业发展中所面临的国内外宏观环境问题以及微观运行问题，并以新颖的结构方式处理本科教材的相关内容，从而使这套丛书既有学术意义上的开放与出新，也有大学本科教材的严谨和规范。事实上，丛书的各位作者也通过自己的作品实践了这样的思想。所以，正如前文所言，我们希望她成为中国旅游学术研究和教育园地的一朵有特色的小花，或者成为旅游学术研究大厦的片砖片瓦。

是为序。

谢彦君

2004年春，于东北财经大学



前 言

伴随着我国旅游产业的大发展，旅游学科的研究也呈现欣欣向荣的景象。但是旅游心理学的研究却略显单薄，在旅游大学科丛中日渐式微，似乎失去了话语权。而旅游学专家谢彦君先生认为，旅游者行为研究应该是整个旅游大学科中的基础部分，它应该发出自己的声音。本书在兼顾旅游心理学的完整性和教学需要的基础上，着重探讨了旅游研究中的两个大问题：旅游的本质规定性和文化与旅游服务。本书试图从心理学和文化心理角度对这两个问题进行探讨，在风格上力求轻松、愉快，让旅游的快乐也渗透进旅游的学习之中。在体系上分为三个模块：旅游者心理（包括旅游消费心理）、旅游服务心理和旅游企业员工心理。在旅游消费心理方面较以往有更多的涉及和探讨。

感谢东北财经大学出版社策划者的胆识和努力。虽尽心竭力以求不辜负期望，但囿于学识之拙必有缺憾，所以虔诚期待各方学人指正。

孙喜林

2004年1月于大连

目 录

1/	第 1 章	旅游心理学概述
2/		1.1 旅游心理学的研究对象
5/		1.2 旅游心理学的研究方法
8/		1.3 研究旅游心理学的意义
12/		复习思考题
13/	第 2 章	旅游知觉
14/		2.1 旅游知觉概述
32/		2.2 旅游中的社会知觉
41/		2.3 对旅游条件的知觉
45/		复习思考题
46/	第 3 章	旅游动机和旅游消费行为
47/		3.1 动机概述
48/		3.2 旅游者的旅游动机
70/		复习思考题
71/	第 4 章	旅游者的学习和态度
72/		4.1 学习与旅游消费者行为
86/		4.2 旅游者的态度
90/		4.3 旅游者的态度与行为
95/		4.4 旅游者态度的改变
104/		复习思考题
106/	第 5 章	旅游者的人格
107/		5.1 人格概述
119/		5.2 旅游者的人格特征与旅游者的行为

128/	复习思考题
129/	第6章 旅游者的情绪情感
130/	6.1 情绪和情感概述
142/	6.2 旅游者情绪情感的特殊性
145/	复习思考题
147/	第7章 旅游者的消费决策
148/	7.1 购买决策概述
149/	7.2 旅游者的购买决策过程
165/	复习思考题
167/	第8章 旅游者购买行为分析
168/	8.1 旅游者购买行为理论
173/	8.2 消费者购买行为模式
178/	复习思考题
180/	第9章 旅游审美心理
181/	9.1 审美心理学回顾
185/	9.2 审美心理要素
189/	9.3 旅游审美态度
193/	复习思考题
195/	第10章 旅游服务心理
196/	10.1 服务市场中的消费者行为
212/	10.2 旅游服务中的客我交往
215/	10.3 服务心理
244/	复习思考题
247/	第11章 旅游企业中的人际关系
248/	11.1 人际关系概述
252/	11.2 影响人际关系的因素
261/	11.3 人际关系测量
266/	复习思考题
267/	第12章 旅游企业员工的心理保健
268/	12.1 员工的心理健康

✱

2

✱

272/	12.2 员工的挫折与心理防卫
278/	12.3 心理障碍
302/	12.4 如何维护员工的心理健康
313/	复习思考题
314/	主要参考文献





旅游心理学概述

学	习
目	标

通过本章的学习,熟悉旅游心理学的学科性质、历史发展沿革并掌握学科的研究对象;了解旅游心理学的基本研究方法;知道学习旅游心理学的价值和理论及实践的目的,使以后的学习带有目标。

1.1 旅游心理学的研究对象

旅游心理学是心理学的一门分支学科。它是把心理学的相关研究成果和有关原理及研究方法运用到分析、了解旅游这一现象上来而产生的新兴应用学科。旅游心理学的产生在世界上也不过二三十年,介绍到中国就十几年。在旅游心理学产生的初期主要是把心理学的知识方法移植过来,直到近些年才有独立研究成果出现,所积累的研究成果并不丰厚,所以说旅游心理学还不是一个很成熟的学科。

1.1.1 旅游心理学的研究对象

旅游心理学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。这三方面内容构成了旅游心理学的主体。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,因而对心理规律的探讨常常不能单独进行,因为心理现象与旅游的其他方面交织在一起。通常,旅游心理现象不能单独存在,所以进行这方面的研究是比较复杂并有相当难度的。

2 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、发展变化规律是非常有必要的。美国著名心理学家勒温提出的行为公式有助于我们对这个问题的分析。

勒温的行为公式是:

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

勒温认为个体的行为受两大因素影响:一是人格;二是人所处的环境。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,人们在面对相同的旅游条件时产生不同的反应: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,环境是影响人的行为的另一个重要因素,人的行为就取决于人格和环境二者力量的对比,以及它们之间的相互作用。所以,我们一方面要探讨旅游者的人格因素,广而言之,也就是旅游者的心理因素对旅游行

为的影响；另一方面要探讨旅游者所处的外部环境对旅游行为的影响。

探讨旅游者的旅游消费心理就是要探讨旅游行为产生的规律，探讨旅游者的旅游知觉、旅游动机、旅游态度、旅游者的人格、旅游者的情感以及旅游审美心理等方面，了解心理因素对旅游行为的产生、对旅游选择和旅游心理效果的影响。

对于旅游行业的从业者而言，了解旅游者的心理规律对他们正确理解并预测客人的行为有很大帮助，从而为影响和引导旅游者的行为打下基础。《孙子兵法》云：知己知彼、百战不殆。在今天旅游业竞争极其激烈的情况下，了解自己的工作对象是非常有价值的。

2) 旅游服务心理

旅游业在当今世界上存在和发展的一个重要理由在于旅游业有“接待”这一特点，换句话说要通过人与人之间的交往来完成其生产过程。从心理学角度可以把旅游产品解释为：旅游者花费一定的时间、金钱和精力所获得的个人经历。从这个角度看旅游服务，那么旅游服务实质上是旅游服务人员通过与旅游者打交道，以帮助旅游者构造其美好经历的过程。要想使客人有好的经历、好的体验、好的感受并不是一件简单的事，它需要迎合旅游者心理，满足旅游者的需要。如果不了解旅游者的心理而进行旅游服务则是无理性的，它无异于“盲人骑瞎马”，撞到哪儿是哪儿，这样是无法得到好的结果的。

3) 旅游企业员工心理

旅游心理学的研究对象也包括员工心理，它不是简单地把管理心理学搬过来，那样没有任何意义，而是根据旅游心理学的需要和特殊性，把管理心理学和工程心理学以及其他心理学学科相关内容有选择地运用于旅游企业中来，为旅游企业的管理提供理论指导。

旅游企业经营的成败取决于它的管理和服务。由于旅游业的特殊性，旅游产品包括两大类：有形产品和无形产品。其无形产品要靠员工通过与客人交往和沟通来完成其生产过程。这类产品质量有很大的不确定性，对其生产过程进行监控非常困难，它的高质量生产只能依赖高素质的员工自觉完成。在旅游服务业人们常说一句话：“顾客是上帝”，其含义无非是服务人员要尊重客人，永远把客人放在第一位。而要想使员工做到这一点并不是一件简单的事。针对这种情况，有人提出了“员工

是第一位的”管理思想。作为管理者为了达到使顾客变成“上帝”这一目的,首先他要把员工放在第一位,尊重员工,善待员工,充分调动员工的积极性,科学地使用员工,使员工愉快地、主动地、创造性地做好服务工作,从而实现组织目标。而这一切都必须以了解员工的心理为前提。所以,了解旅游企业员工心理,在实施管理行为时做到知己知彼、有的放矢就成为管理成败的关键。

总而言之,旅游心理学是一门新兴的应用学科,是心理学的一个分支。它是把心理学的研究成果和一般原理运用到旅游领域而形成的一门新学科。它是应社会发展和旅游学科发展的需要而产生的,是旅游学科丛中重要的一门学科。旅游心理学的研究对象是旅游活动中人的心理活动和行为规律,这其中包括旅游消费心理、旅游服务心理以及旅游企业员工心理,并研究如何遵循这些规律以便搞好旅游服务和旅游管理工作。

1.1.2 旅游心理学研究的内容

旅游活动是一种综合性的活动。它是一种地理现象、一种商业活动,也是一种社会行为、一种人生经历。旅游心理学是解剖这一复杂现象的一个重要角度。根据旅游心理学的研究对象,我们认为旅游心理学的具体研究内容应包括以下几个方面:

(1) 旅游者心理,具体包括旅游知觉、旅游动机、旅游者的人格、旅游者的态度、旅游者的情绪和情感及旅游审美心理。

(2) 旅游服务心理,具体包括导游与风景区服务心理、酒店服务心理、旅游交通服务心理和旅游商品服务心理。

(3) 旅游企业员工心理,具体包括旅游企业中的人际关系、员工的心理保健、员工劳动心理和旅游企业领导心理。

【补充阅读资料】

旅游心理学研究范畴的其他观点

狭义的旅游心理学只研究旅游者即旅游行为主体的心理;广义的旅游心理学则不仅研究旅游者的心理,而且研究旅游业的开发、经营与管理的心理依据。

旅游心理学研究对象

研究旅游心理学大致有这么几种思路:①以旅游消费者为对象,研究旅游者消费行为的规律;②研究旅游者和旅游工作者的互动关系;③

在我国最有代表性、更广泛被采用的体系与前面两种都有不同。这种体系通常将旅游心理学分为三部分：旅游者心理、旅游服务心理和旅游管理心理。④本书的体系是旅游者心理、旅游服务心理和旅游工作者心理。下面将不同体系的代表作罗列一二，以飨读者。

第一种体系的代表：《旅游心理学》 [美] 小爱德华·J. 梅奥、兰斯·P. 贾维斯。

第二种体系的代表：HUMAN RELATION IN HOSPITALITY INDUSTRY [USA] DONALD E. LUNDBERG; 《旅游心理学》 吴正平。

第三种体系的代表：《旅游心理学》 刘纯; 《旅游心理学》 屠如骥等。

第四种体系的代表：《旅游心理学》 孙喜林 荣晓华。

1.2 旅游心理学的研究方法

旅游心理学是心理学的一个新兴的分支应用学科，其研究方法主要来自于心理学中已经非常成熟的研究方法，同时从旅游心理学的学科特点出发，有选择、有变化地使用这些研究方法。心理学的发展为旅游心理学的研究发展提供了知识和方法上的基础，这使得旅游心理学的研究发展变得迅速而有效。此外，社会学的知识和研究方法也成为旅游心理学的重要知识和方法的来源。这些构成了旅游心理学发展的先天优势，其后天优势则是强大的社会需要。

1.2.1 旅游心理学研究的基本原则

1) 客观性原则

任何事物的发生、发展和变化都有其本身的客观规律，心理现象也不例外。因此，研究旅游心理学必须遵循客观性原则。所谓客观性原则，就是对任何心理现象必须按照它的本来面貌加以考察，必须在人的生活和活动中进行研究，这是因为心理现象是人脑对外部事物的反应。根据客观性的原则，在设计旅游心理学研究方法时，应该注意以下几个问题：

要确定一定的外部活动，在这种活动中，可以表现所要研究的心理现象。例如，研究旅游者的旅游偏好，就要根据研究的需要选定课题（如在金钱和时间允许的情况下你选择哪些地方去旅游），作为确定旅游



偏好的某种指标,通过旅游者完成这些课题的活动过程来考察和研究旅游者的旅游偏好。

控制外部条件。心理现象是受外部条件制约的。心理学的研究很大一部分是要确定心理现象与外部条件的关系,旅游心理学也不例外:一定的心理现象依存于一定的外部条件;一定的外部条件的变化会引起一定的心理现象的变化。控制和改变一定的外部条件,可以确定外部条件与所要研究的心理现象的关系。

确定观察心理现象的生理指标。对心理现象的生理指标方面的研究,标志着从对心理现象的描述到本质的说明。在许多心理现象的研究中,都要确定心理现象与生理变化的关系,要说明在发生一定的心理现象时,会有什么样的生理变化,或者一定的生理变化的产生会引起什么样心理现象的出现。所以,在研究某种旅游心理现象时,有时要记录、观察生理的变化,使旅游心理现象的研究建立在客观的、科学的基础上。当然这相对于难以控制的旅游者而言困难较大。

对于旅游心理学研究所获得的材料或数据必须进行全面分析,特别要注意分析那些矛盾的材料,力图对矛盾的材料作出解释或者再进行补充研究。

2) 发展性原则

世界上的任何事物,都是处在永恒的运动和不断的变化之中,人的心理也是随着客观刺激物的发展变化而变化的。不仅如此,作为人的心理的物质基础——人的大脑,也是历史发展的产物。这都要求我们坚持发展的原则来进行旅游心理学研究。

1.2.2 旅游心理学研究的主要方法

心理学是一门边缘学科,其研究方法往往兼有自然科学和社会科学两方面的特点,作为心理学的分支学科的旅游心理学的研究方法也具有这种特点。旅游心理学的基本研究方法主要是观察法和实验法,还有调查法、个案法、测验统计法等。

1) 观察法

观察法是在自然情况下,有计划、有目的、有系统地直接观察被研究者的外部表现,了解其心理活动,进而分析其心理活动规律的一种方法。观察法应在自然条件下进行,研究者不应去控制或改变有关条件,

否则，被试者行为表现的客观性将受到影响。

运用观察法，首先应有明确的目的，要制定研究计划，拟定详细的观察提纲。观察过程中要敏锐捕捉各种现象，并准确、详细地记录下来，及时予以整理和分析，以利于科学结论的产生。由于观察法很少干扰或不干扰被观察者的正常活动，因而得出的结论比较符合实际情况。另外，观察法简便易行，可以涉及相当广泛的内容。但由于观察者往往处于被动地位，他只能等待需要观察的现象自然出现，不能在必要时反复观察，因而对观察所得的材料往往不足以区别哪些是偶然的，哪些是规律性的事实。此外，观察法对研究者要求较高，表面看起来观察法很简单，但实际运用起来难度非常大，因此，只有经过严格训练的人才能有效使用。

2) 实验法

实验法是有目的地严格控制或创设一定的条件，人为地引起某种心理现象产生，从而对它进行分析研究的方法。实验法有两种形式：实验室实验法和自然实验法。

实验室实验法是在专门的实验室内借助于各种仪器来进行的。在设备完善的实验室里研究心理现象，从呈现刺激到记录被试者反应、数据的计算和统计处理，都采用电子计算机、录音、录像等现代化手段，实行自动控制，因而对心理现象的产生原因、大脑生理变化以及被试者行为表现的记录和分析都是比较精确的。实验室实验法在旅游研究中使用起来难度较大，一般很少使用。

自然实验法是由研究者有目的地创造一些条件在比较自然的条件下进行的。它既可以用于研究旅游者一些简单的心理活动，又可用于研究较复杂的心理活动。

自然实验法兼有观察法和实验室实验法的优点。由于自然实验法是在实际情况下进行的，所得到的结果比较接近于实际；又由于自然实验法是由研究者有目的地改变或控制某些条件，因此比较具有主动性和严密性，所得到的结果也比较准确。

3) 测量法

测量法是指使用测量工具对具有某一属性的对象给出可资比较的数值而采取的方法。测量时所使用的工具称为测验。例如，要想知道某人

的智力水平如何，一般使用智力测验作为测量工具，测出该人的智商，然后将所得数值与一般人的智商比较，以此判断这个人的智力水平的高低。这种方法往往用于对旅游业工作人员的心理测试上，用以研究其心理事实与服务行为的关系，对研究旅游企业员工心理价值比较大。

4) 调查法

调查法是对不能直接观察到的心理现象，需要收集有关的侧面资料，以间接了解有关人员的心理状况，这种研究方法称为调查法。调查法包括谈话法、问卷法、作品分析法等。

谈话法是研究者通过同被调查者谈话，了解和确定被调查者的某些心理特点。运用谈话法，要了解被调查者的各方面情况，要确定谈话目的、拟订谈话的内容纲要。谈话法的缺点在于被调查者的心理特点的结论是凭被调查者口头回答作出的，往往不可靠，因而此法常不单独使用，而与其他方法结合使用。

问卷法是通过被调查者回答一定的问题来研究心理现象的一种方法。这种方法要求被调查者回答问题要明确，表达要正确，实事求是。对得到的材料做仔细的数量和质量的分析，可以确定某一年龄阶段或某一阶层的人们的旅游心理倾向。问卷法的优点是可以同时进行大规模的调查，缺点是问卷回收率低，对所回收的问卷答案的真伪判断较难。这是因为有些问卷的回答者可能并不认真对待。

心理学的研究方法还有很多，比如个案法、经验总结法、模拟法等。这些方法各有其优缺点。由于旅游心理现象的特殊性和复杂性，进行研究时应根据研究对象的特点和具体任务的差别选择某一种或某几种方法。

1.3 研究旅游心理学的意义

研究旅游心理学对于旅游学科的建设和发展，对于旅游业的发展都有着十分重要的意义。作为旅游学科建设与完善的需要，对旅游心理学必须进行深入研究，以解答在旅游理论构建过程中必须给予解答的问题。如人们为什么外出旅游？对这一旅游学科中的根本性理论问题到目前为止并没有很好的解答。以往的教科书中通常列举了许多种原因，如旅游是为了扩大视野、增长见识；是为了接触和了解异国他乡的人们；