

旅游心理学

主 编 胡艳梅

对外经济贸易大学出版社

工学结合新视野高职高专“十二五”规划教材

总主编 王宗湖

旅游心理学

主 编 胡艳梅

副主编 张小妮

对外经济贸易大学出版社
中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游心理学 / 胡艳梅主编. —北京: 对外经济贸易
大学出版社, 2013
工学结合新视野高职高专“十二五”规划教材
ISBN 978-7-5663-0795-8

I. ①旅… II. ①胡… III. ①旅游心理学—高等职业
教育—教材 IV. ①F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 198641 号

© 2013 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

旅游心理学

胡艳梅 主编

责任编辑: 汪友年 翟秀荣

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

山东省沂南县汇丰印刷有限公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 185mm×260mm 11.25 印张 260 千字

2013 年 9 月北京第 1 版 2013 年 9 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5663-0795-8

印数: 0 001—3 000 册 定价: 21.00 元

工学结合新视野高职高专
“十二五”规划教材编委会

总主编：王宗湖

副主编：史纪元

编 委：（按姓氏笔画为序）

王波涛 王宗湖 史纪元 李光华 刘晓军
郑 安 苗成栋 郅 军 董贵胜

前 言

随着旅游业的发展和旅游产业地位的不断提高，我国的旅游教育事业也有了较大发展。人才市场需求的变化，对高素质应用型旅游专业人才的需求促使旅游高职高专教育的地位日益重要。

《旅游心理学》是高职高专旅游管理专业的专业课程用书，是以心理学的基本原理为基础，结合旅游实践活动，研究旅游者及旅游从业人员在旅游活动中所产生的心理活动及其规律的学科。通过本课程的学习，学生可以了解旅游者及旅游从业人员的心理活动，并利用相关的理论知识来解决相应的实际问题，为成为一名优秀的旅游工作者做好准备。

本教材从高职高专旅游类专业培养目标和教学实际出发，充分考虑高职高专学生的特点，在内容选择上力求做到理论性与应用性并重，突出实用性和可操作性；在编写过程中，选择了大量案例来帮助学生将理论与实践相结合，将最新研究成果、轶闻、小故事等穿插其中以激发学生的学习兴趣；在结构编排上，注重结构的层次性和逻辑性，尽力做到脉络清晰，条理分明；在文字表述方面力求深入浅出，通俗易懂。

本教材由济宁技师学院胡艳梅担任主编，济宁技师学院张小妮担任副主编。全书共分为九章，具体分工如下：前言、第九章由张小妮编写；第一、二、三章由胡艳梅编写；第四、五章由黑龙江商业职业学院张伟编写；第六章由济宁职业技术学院常红旭编写；第七、八章由济宁职业技术学院孙丽编写。全书由胡艳梅、张小妮统稿。在编写过程中，我们广泛吸收了国内外现有的研究成果，引证了其中有关的文献资料，谨向这些作者致以诚挚的感谢！

本教材是几所院校的旅游管理专业教师分工合作共同研究的成果，尽管我们做了很大努力，但是由于水平有限，教材中疏漏或不妥之处在所难免，我们祈望相关专家、学者、同仁不吝赐教，恳请读者在使用过程中给予指正。

编者
2013年6月

总 序

经过十几年的跨越式发展,我国的高职教育取得了长足进步,无论是办学数量还是招生规模都占了我国高等教育的半壁江山。但是,我们必须清醒地看到,目前我国经济的飞速发展及结构的重大调整,已经对高职教育提出更高的要求。为使高职教育尽快适应新形势,2006年教育部、财政部联合启动了《国家示范性高等职业院校建设计划》,建设了百余所示范院校。2010年7月教育部再度发布《教育部、财政部关于进一步推进“国家示范性高等职业院校建设计划”实施工作的通知》,新增100所左右骨干高职建设院校。两次示范性院校建设计划的实施,主要目的就是通过示范性建设工程,引领、带动所有高职院校,不断提高办学适应能力,提升办学质量和育人水平,增强服务区域经济和社会发展的功能。

最近,国务院颁布的《国家中长期教育改革和发展规划纲要》(2010—2020年)(以下简称“规划纲要”)指出:“职业教育要面向人人、面向社会,着力培养学生的职业道德、职业技能和就业创业能力……”,提出“要把提高质量作为重点,以服务为宗旨,以就业为导向,推进教育教学改革。实行工学结合、校企合作、顶岗实习的人才培养模式”。可见,国家已将提高教育质量作为今后一段时间高职教育教学改革的重点,并将“工学结合、校企合作、顶岗实习”列为人才模式改革的方向,明确提出高等职业教育主要培养具有“职业道德、职业技能和就业创业能力”的人才。

教材作为“整个教育系统的软件”,是培养人才的蓝本。客观地讲,经过十几年的探索,我们已经认识到高职教育的培养目标、课程体系、教学模式与普通本科院校实施的学科教育之间的差异,并进行了多方面的教学改革研究与实践,也试图引进国外先进的课程模式以推动课程改革。但职业教育毕竟与其他高等教育不同,其中,“就业”和“高技能”是其主要的目标指向。因此,职业教育的课程设计应以满足产业发展为宗旨,以新的职业能力内涵为目标构建系统化的课程,突出体现“就业导向”的职业能力培养。但目前,我国职业教育教学和管理模式受传统教育思想和教育模式的影响较深,以能力为本位的教育观还未完全形成,课程改革和教材开发还远远满足不了形势发展对高职教育的要求。因此,为更好地适应我国走新型工业化道路,满足经济发展方式转变、产业结构优化升级需要,高等职业教育必须加快课程体系改革和教材建设的步伐,建立符合时代特征和具有中国特色的职业教育新思维、新模式、新课程体系。

鉴于此,对外经济贸易大学出版社为适应教育发展的新形势,并努力推动高职高专院校的教材建设,委托我们组织全国职业院校的教师及具有企业工作经验的业务骨干,编写这套工学结合新视野高职高专“十二五”规划教材。本系列教材暂包括基础课程、国际经贸、工商管理、财会金融、物流管理、连锁经营、电子商务、旅游与酒店管理等八大专业。

为使教材编写尽量适应高职教育的特点及时代发展的新要求,我们在编写教材过程

中,尽可能把最新的研究成果吸收渗透到教材中来,在内容安排、教法选择、编写体例等方面也进行了较多的改革,甚至是新尝试。本套丛书具有以下特点:

1. 以“能力培养”和“创新教育”为主线,架构教材总体框架

本套丛书各册教材,在基础理论讲授之后,每篇均加列“技能训练”专章,通过采用典型案例分析、模拟操作等形式,引导学生对本篇的重点、难点内容进行分析、讨论、练习和模拟训练;每章结束后针对本章重点内容设计了“个案分析、学以致用、讨论思考”等项目,以达到强化学生对基础理论和业务环节处理技巧的掌握。这些新增加的关于“能力培养”和“技能训练”等新内容,约占整本教材篇幅的1/3,体现了国家对职业教育课程改革的诉求。这种编写体例的运用在目前经济类课程的教材中还较少见,希望这种新的尝试能经日后的教学实践验证,是一种“能力培养”和“创新教育”的有效方法。

2. 改革人才培养模式,尝试教学模式与教法创新

《规划纲要》要求各高职院校不断创新人才培养模式,“深化教育教学改革,创新教育教学方法,探索多种培养方式”,“倡导启发式、探究式、讨论式、参与式教学,帮助学生学会学习。激发学生的好奇心,培养学生的兴趣爱好,营造独立思考、自由探索的良好环境”。为此,在本套教材的编写过程中,我们注意到国家对高职院校的这种改革要求,在编写方法上尽量运用提示、启发、引导、讨论和模拟等方法,其目的是使学生运用所学知识在进行初步的分析、综合、比较、分类后,达到将知识、技能抽象概括具体化,提高学生灵活分析和解决问题的能力。这样,既与国家对高职教育培养的目标相吻合,又适合学生的学习思维特点,并容易激发学生的学习兴趣,所以,较之传统的教学方法有了较大的改革与突破。

3. 建立综合性、实践性新课程,提高人才培养的针对性、实效性

江泽民同志在第三次全国工作会议上指出:“职业教育和成人教育要使学生掌握必要的文化知识的同时,具有熟练的职业技能和适应职业变化的能力。”可见,现代职业教育呼唤综合型、应用型、技能型的新课程的设立。为反映这些要求,我们在每个专业都增设了“综合技能”课程,并以《综合技能》作为经济管理类各专业实践课的应用教材。该科目在内容上以各专业的主要业务为线索,将骨干核心课程的知识高度浓缩,有机串联。将主干课中没有系统讲授而实际工作中必然涉及的知识纳入其中,弥补了原来系列教材的欠缺与不足。同时,该系列教材大量采用模拟教学和案例教学,让学生以“业务员、经济师、总经理”的身份参与学习与训练,独自策划交易,进行经济活动等,刻意营造一种仿真情境,让学生在“训练”中学习,在“情景”中增长才干和积累经验,有效地将知识转变为专业性的技能技巧,提高其解决和处理实际问题的综合能力。总之,各专业“综合技能”的设立,是按照国家对教育学科的设置“要多增加综合课”的要求而设立的新型试验科目,其主要目的是通过运用灵活有趣的模拟训练及案例教学等手法,启发诱导学生的立体思维,全面提高其独立操作经济业务的综合实践能力。由于是初次尝试,所以希望大家多加关注,并提出指导性的建议。

本套丛书的编写,得到了有关院校领导和学者、教授的大力支持,并引用了有关作者的部分资料,在此一并表示谢意。

本套丛书无论从体例安排到内容设置，还是从知识点的归纳到教法的运用，都进行了大胆探索和尝试，意欲为我国财经类高职高专教材的编写与探索尽微薄之力，但由于时间和水平有限，疏漏和不足甚至是错误在所难免。希望广大教师、读者多提宝贵意见，以便日后充实与完善。

工学结合新视野高职高专“十二五”规划教材编委会
2010年8月

目 录

第一章 旅游心理学概述

- 第一节 心理学概述
- 第二节 旅游心理学的研究对象与意义
- 第三节 旅游心理学的研究方法

第二章 旅游者的感知觉

- 第一节 旅游者的感知觉概述
- 第二节 旅游过程中的人际知觉
- 第三节 旅游者对旅游条件的知觉

第三章 旅游者的个性倾向性

- 第一节 个性概述
- 第二节 旅游者的需要
- 第三节 旅游者的动机

第四章 旅游者的个性心理特征

- 第一节 气质与旅游活动
- 第二节 性格与旅游活动
- 第三节 能力与旅游活动

第五章 旅游者的情绪情感

- 第一节 情绪情感概述
- 第二节 旅游者的情绪情感

第六章 旅游者的态度

- 第一节 态度概述
- 第二节 旅游者态度的形成

第七章 旅游服务心理

- 第一节 导游服务心理
- 第二节 前厅服务心理
- 第三节 客房服务心理

第四节 餐厅服务心理

第五节 康乐服务心理

第六节 旅游商品服务心理

第七节 旅游投诉心理

第八章 旅游企业中的人际关系

第一节 人际关系概述

第二节 旅游服务中的客我关系与交往原则

第三节 如何改善人际关系

第九章 旅游从业人员的心理健康

第一节 心理健康概述

第二节 旅游从业人员的心理保健

第三节 旅游从业人员选拔常用的心理测评问卷及解答

参考文献

第一章 旅游心理学概述

学习目标

本章主要学习心理学的概念、主要流派；明确旅游心理学的研究对象，了解学习旅游心理学的意义；掌握旅游心理学的研究方法。

第一节 心理学概述

宋代文豪苏东坡曾写道：“横看成岭侧成峰，远近高低各不同”。说明从不同角度看同一事物会有不同的认识，尽管事物只有一个，但人们会有不同的认知或看法，从而导致不同的情绪和心情。这是为什么呢？

旅游心理学是心理学中一门新兴的应用性学科，它是把心理学的原理和相关研究成果及研究方法运用到旅游业而产生的，因此，要理解并掌握旅游心理学的研究内容和研究方法，首先应对心理学有基本的了解和认识。

一、心理学及其主要派别

（一）心理学的概念

心理学是研究人的心理现象发生、发展规律的一门科学。所谓心理现象，就是指人的感觉、知觉、记忆、思维、想象、情感、意志、能力、气质、性格等。

心理现象和每个人息息相关，人在清醒状态下一时一刻也离不开它。人们无论从事什么活动，都伴随着各种心理现象，而且正是在心理活动的调节下，人们的各种活动才能得以正常地进行，并达到预期的目的。

（二）心理学的发展

德国著名心理学家艾宾浩斯（Ebbinghaus, H.）说过：“心理学有一个长的过去，但只有一个短的历史。”这句话正确地概括了心理学发展的历史事实。

自从有人类以来，就存在着心理现象，但心理学真正成为一门科学，才是近一百多年的事。自苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等哲学家起，就开始将人类的本性、本能、心灵、感觉、意识等问题作为哲学上的主要观点去讨论。但他们在讨论这些问题时，都只凭个人经验主观地设想，而没有建立客观的研究方法和系统的理论。因此，在那一段漫长的时期内并没有形成科学的心理学，只能称之为哲学的心理学。

19世纪以来，自然科学得到迅速的发展，特别是生物学、生理学等学科的发展积

累了大量关于人体的知识。自然科学的突飞猛进，启发了人们的思维，刺激了人们寻找研究心理现象的新方法。德国生理学家、哲学家威廉·冯特受到前人的启发，在吸收前人研究成果的基础上，于1879年在德国莱比锡大学建立了世界上第一个心理学实验室，并在他的主持下开展了对感觉、知觉、情感等系统的研究。自此，心理学真正脱离哲学而成为一门独立的实验科学。



补充阅读资料 1-1

冯特与科学心理学的诞生

威廉·冯特（Wilhelm Wundt, 1832—1920），德国心理学家、哲学家，第一个心理学实验室的创立者，构造主义心理学的代表人物。1862年出版《感官知觉理论文集》，首次提出实验心理学的名称。1863年出版《人与动物的心灵讲义》，书中提出了许多实验心理学的重要问题。1873年出版《生理心理学原理》，该书被视作新心理学进展的记录。1879年，冯特在德国莱比锡大学建立了世界上第一个心理学实验室，开展了大量实验研究。1881年，创办《哲学研究》杂志，刊载心理学实验室的成果。

（三）现代心理学的三大学派

现代心理学历史不长，流派却很多，其中最著名的是西方心理学的三大流派。即弗洛伊德的精神分析心理学、华生创立的行为主义心理学和以马斯洛为代表的人本主义心理学。

1. 精神分析心理学

奥地利心理学家弗洛伊德是从事心理治疗起家的，他是心理治疗中心理论分析学派的创始人。他认为心理上的病态是人的本能冲动被压抑的结果。当一个人觉得自己的冲动严重地违背了“做人的原则”时，他就会压抑这些冲动。压抑的结果是：虽然再也意识不到这些冲动，并且已经可以心安理得地相信自己“没有”这些冲动，但这些冲动依然存在于意识不到的内心深处。弗洛伊德认为，这种“冲动”与“对冲动的压抑”之间的冲突，就是导致心理失常的病因。他还发现，病人的那些被压抑的冲动，往往会“改头换面”地表现在他们的梦境上，他认为治疗者应该通过深入地分析去破译梦的含义。1900年，他正式出版了他的最有影响力的著作《释梦》，同年他又着手写他的另一本很有影响力的著作《日常生活的心理分析》，把他对病人的研究扩大为对一般的正常人的研究。



补充阅读材料 1-2

人为什么会做梦

人在睡眠中，大脑仍然在活动。这种活动分两种情况：熟睡状态和半睡眠状态。熟

睡状态的大脑是缓慢而有规律的,这个阶段不会做梦。半睡眠状态时大脑活动处于紧张、活跃的阶段,睡者会断断续续地做梦。一般成年人在八小时的睡眠中,大约有20%的时间处于半睡眠状态。先是熟睡状态,接着是半睡眠状态,以后又是熟睡状态、半睡眠状态。每个周期平均大约九十分钟,交替出现。

梦是在半睡眠状态发生的。当处于半睡眠状态时,由于睡者的大脑活动紧张而活跃,白天活动在大脑皮质中所遗留下来的印象以及睡眠中来自体内和体外的刺激传达到大脑皮质,就会构成梦境。有时我们会感到一个梦境经过很长的时间,但实际上只有一至二十分钟,因为半睡眠状态一般只经历这点儿时间。而且做梦又是断断续续的,所以好像是做了几个钟头的梦,其实仅仅是一种错觉。

2. 行为主义心理学

行为主义心理学是由美国心理学家华生在巴甫洛夫条件反射学说的基础上创立的。华生反对研究意识,把人和动物的行为作为研究对象,他从人和动物的行为中找到的基本因素是刺激和反应,并断言:“我们能将我们的一切心理学问题及其解决,都纳之于刺激和反应的规范中。”“刺激—反应”公式就成为华生行为主义心理学的基本公式。

在—批“新行为主义”心理学家中,最著名的是创立“强化学说”的斯金纳。他认为通过动物实验也能揭示人的行为规律,因为人和动物的行为服从于同样的规律。最重要的问题不在于各种各样的行为是由什么样的刺激引起的,而在于已经出现的行为有的能巩固下来,有的却没有。他用大量实验证明,已经表现出来的行为因为得到奖励而增加它重复出现的可能性,也就是给予奖励能强化已经出现的行为。

3. 人本主义心理学

人本主义心理学在20世纪50—60年代兴起于美国,是美国当代心理学主要流派之一。以马斯洛、罗杰斯等人为代表的人本主义心理学派,与精神分析学派和行为主义学派分道扬镳,形成心理学的第三思潮。人本主义心理学家认为,对于人来说,最本质也是最宝贵的东西不是人与动物共有的那些本能,而是那些动物所没有的,只有人才有的潜能。

马斯洛的主要观点是:对人类的基本需要进行了研究和分类,将其与动物的本能加以区别,提出人的需要是分层次发展的;他按照追求目标和满足对象的不同把人的各种需要从低到高安排在一个层次序列的系统中,最低级的需要是生理的需要,这是人所感到要优先满足的需要。罗杰斯的主要观点是:在心理治疗实践和心理学理论研究中发展出人格的“自我理论”,并倡导了“患者中心疗法”的心理治疗方法。人类有一种天生的“自我实现”的动机,即一个人发展、扩充和成熟的驱动力,它是一个人最大限度地实现自身各种潜能的趋向。

20世纪50年代末,马斯洛与弗洛姆、罗杰斯等人共同发起,于1962年成立了“人本主义心理学会”,他们所确定的人本主义心理学的基本原则之一,是“心理学应该关心人的尊严和人的提高”。

二、心理的实质

什么是心理？人的心理是怎样产生、发展和变化的？心理现象是大家非常熟悉的，但是要回答心理的实质是什么却不是一件容易的事情。

在远古时代，由于知识水平的限制，人们对自己的一些心理现象不能做出科学的解释，便认为是一种独特的“灵魂”的作用。人出生时灵魂就来到人的身体里，清醒时控制着人体的活动，睡眠时它可以暂时走出人体，人死时灵魂便永远离开人体。显然，这是非常朴素也是非常幼稚的看法。

近代生产力和科学技术的发展，为正确理解心理的实质提供了自然科学基础。马克思等所创造的辩证唯物主义对心理的实质做出了唯一科学的回答。

（一）心理现象是头脑的机能

心理现象是头脑的机能，是人们长期探讨心理现象与身体活动关系的结果。

古代朴素的观点虽然也认为心理现象与身体有联系，但是心理现象是如何发生的、是身体的哪一部分产生的，由于当时科学水平的局限性，还不能解释清楚。人们曾经认为心理的器官是心脏，这种观点在很长时间内一直占统治地位。此外，还有主张血液说、脾脏说、肝脏说、肾脏说的，不一而足。直到明代著名医学家李时珍在《本草纲目》中明确地作出了“脑为元神之府”的论断。当时的著名医学家喻嘉言、金正希等也都指出：“脑之上的天门，身中万神集会之所”。

今天看来，心理现象是脑的机能而不是心脏或其他器官的机能，这一观点已被大多数人所接受。经过实验发现，人在睡眠和醉酒时，其心脏活动并无异常，但精神状态却大不相同。生理心理学的许多研究证明，当脑的某部位受损伤时，相应器官的活动受阻。比如：大脑皮层的额叶受损，人的活动便失去了方向性，任何偶然的诱惑性情况都会引起其不正确的行为；大脑皮层的顶叶受损，人的活动便失去了均匀性，甚至不能停止已经开始的活动，直到精疲力竭为止；大脑皮层的枕叶受损，人的视觉便会发生障碍甚至失明；等等。又如：“无脑儿”，没有正常的脑髓也就没有正常人的心理活动。



补充阅读资料 1—3

心理的生理基础——大脑

现代科学表明，心理现象是神经系统的属性，大脑是心理活动的物质基础，心理活动是大脑的机能。

人脑的结构和机能极为复杂。人脑的平均重量为 1 400 克，脑重与体重之比为 1:50。近年的研究发现，人脑的左半球主要用于逻辑思维，右半球主要用于形象思维。大脑两半球的表面有很多褶皱，叫做大脑皮层。人脑大约有 100 亿个神经元，9 000 万个辅助细胞。这些神经元和细胞之间建立了错综复杂的联系。人的心理活动的物质基础就在这里。据统计，一个人一生中大脑可以储存一千万亿信息单位。



补充阅读资料 1-4

关于“裂脑人”的研究

二次大战中，美国士兵约翰因头部受伤而成了严重的癫痫病人，医生无可奈何地为他切断了连接大脑半球的胼胝体，结果，他的病不再发作了，但精神却失常了，吃饭时，他一只手把饭碗推开，另一只手又把碗拉回来。美国加州理工学院的生物学教授罗杰·斯佩里博士闻讯后，给约翰做了一系列实验。将一张年轻女人照片的左半部和一张小孩照片的左半部拼成一张照片，采用特殊方法使照片的左半部置于约翰的左半视野，右半部置于右半视野。斯佩里要他指出他看见了什么？结果，他手指年轻女人，口中却果断地说：“一个小孩！”斯佩里的研究证明了约翰的大脑两半球隔离开来后，他的思维发生了分裂，在一个人身上出现了完全不同的两种思想、两个精神。裂脑人的左右半球互不通信息，行动不配合；一个半球得到的信息，另一个半球就接收不到。左半球获得的信息裂脑人能用语言表达出来，而右半球得到的信息却有口说不出。这是因为右半球的信息传不到左半球，而右半球本身没有言语功能。

斯佩里长期潜心研究“裂脑人”，初步揭开了人脑两半球功能，曾获得1981年诺贝尔奖。他的实验引起了热烈的讨论，进一步推动了科学工作者对大脑进行新的探索，也更有力度地说明了没有头脑的思维是不存在的，人的心理活动与脑密切相关。

（二）心理是客观现实的反映

客观现实是指人所处的自然环境、社会生活、家庭与学校的教育以及其他人的言语和行动等。人脑好比是个“加工厂”，客观现实就是“原材料”，没有“原材料”，大脑这个“加工厂”就不能生产出任何产品。因此，人的心理所反映的是客观现实，客观现实是人的心理的源泉。

大量实例证明，离开了社会生活条件就不可能产生正常人的心理。“狼孩”便是一个典型的实例。1920年印度人辛格在加尔各答附近发现了两个“狼孩”，大的7岁，取名为卡玛拉；小的2岁，取名为阿玛拉（很快便死亡）。起初，卡玛拉用四肢爬行，双手和膝盖着地歇息，她害怕强光，白天蜷伏在黑暗角落里睡觉，夜间潜行，不穿衣物，不怕冷，不洗澡，用舌头舔饮生水和流汁，只吃扔在地板上的生肉。经过辛格的照料和教育，她两年后学会了站立，6年后学会独立行走，8岁时只有6个月婴儿的智力水平，4年后学会了6个词，7年后学会45个词，17岁死去时只有相当于4岁儿童的智力水平。

这一事实告诉我们：一个人如果失去了社会生活条件，即使他有着正常的人脑也不可能产生正常人的心理。

总之，人的一切心理现象，无论是简单的，还是复杂的；无论是离奇的幻想，还是虚无缥缈的神话故事，其内容材料都来自于客观现实。正是由于客观现实中复杂的事物作用于人脑，人才能产生感觉、知觉、记忆、思维、想象、情感、意志等心理过程和个性心理特征及个性倾向。所以说客观现实是人的心理活动的内容和源泉。



补充阅读资料 1—5

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，不禁大声叫道：“啊哟，大家都来看哪！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，只不过这个人没见过。这个故事出自东汉牟融所著的《牟子》一书，因为少见，所以多怪。成语“少见多怪”便由此而来。

（三）心理具有主观能动性

人的心理是人脑对客观现实的反映。但这种反映不是死板的、照镜子式的反映，而是对客观现实积极的能动的反映。

对客观现实的反映总是由一定的个人或主体进行的，是主体通过已有的主观世界为中介，进行加工折射而产生的。个人的知识经验、个性差异和年龄特征以及当时所具有的不同心理状态等都会对这种反映产生深刻的影响。所以，对同一客观事物的反映在选择性、准确性、全面性和深刻性等方面都会有所不同，这样就造成了人对客观现实反映的主观性，出现所谓的“仁者见仁，智者见智”现象。例如，对某一位老师讲的同一堂课，全班同学往往反映不一，有的学生理解并掌握了教材内容；有的学生一知半解，印象不深，对教材感到难懂。不但不同的人对同一事物的反映存在着差异，即使是同一个人，在不同的时间、不同的条件下对同一事物的反映也不尽相同。如诗人李白两次游君山，由于心境不同，所作诗中对君山的反映也完全不同，一句是“淡扫明湖开玉镜，丹青画出是君山”，另一句却是“划却君山好，平铺湘水流”。

总之，根据马克思主义的观点，人的心理是人脑对客观现实积极能动的反映，是社会历史的产物。

第二节 旅游心理学的研究 对象与意义

目前，三亚、丽江已成为国内旅游者眼中标志性的休闲度假“圣地”。春节长假期间，许多旅游者在海南三亚亚龙湾的宾馆酒店中一住就是好几天，而并不忙于游览旅游景点。他们每天睡个懒觉，起床后到海滩晒太阳，或者打打沙滩排球，真正享受假日休闲、放松的乐趣。同样，在云南丽江，不少游客春节前几周就来到这座古城，住进当地简朴的客栈，与古城居民一同过年。

这与以往的旅游者跟着导游“急行军”走马观花地逐一参观景点有着不同的需求，那么旅游企业如何经营、开发旅游产品才能适应旅游市场的变化呢？

旅游的主体是人——旅游者和旅游从业人员，要更好地发展旅游，为旅游者提供服

务，就要知己知彼，既要研究旅游者的心理，也要研究旅游从业者的心理。所以旅游心理学就产生了，它是心理学众多分支中的一个。

旅游心理学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了解、分析旅游这一现象上来而产生的新兴学科。

一、旅游心理学的研究对象

旅游心理学是研究旅游活动中旅游者、旅游从业人员的各种心理现象及其规律的科学。具体而言，即研究旅游者心理、旅游服务人员心理、旅游企业员工心理等三大内容。

（一）旅游者心理

旅游活动的主体是旅游者，因此，了解旅游者心理及其旅游行为的发生、发展及变化规律是旅游心理学首先研究的内容，也是旅游心理学研究的出发点和核心。对旅游者心理的研究包括旅游者的知觉心理、旅游者的行为动因、旅游者的个性、旅游者的情感、旅游者的态度以及旅游者的社会心理等内容。

从旅游业发展角度而言，了解旅游者是做好旅游工作的前提。要真正了解旅游者就必须了解旅游者的心理规律和行为规律，在此基础上才能更好地为旅游者服务、更好地理解并预测旅游者的行为、更好地开展旅游经营活动、更好地发展旅游业。

（二）旅游服务人员心理

从心理学角度可以把旅游产品解释为：旅游者花一定的时间、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，帮助旅游者构造其美好经历的过程。要完成这一工作，旅游工作者需要懂得旅游者的心理、满足旅游者的需要，有针对性地提供适宜的周到的服务，才能最终达到令旅游者满意的效果。所以，不了解旅游者的心理而进行的旅游服务是难以让他们满意的。

（三）旅游企业员工心理

旅游企业的经营成败取决于其管理和 service。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，对其生产过程控制非常难，它的高质量生产只能依赖高素质的员工自觉完成。所以，作为管理者首先要把员工放在第一位，尊重员工、善待员工。要充分调动员工的积极性，就要了解员工的心理。

二、旅游心理学的研究意义

旅游业在我国是朝阳产业，正受到各级政府部门和企业前所未有的重视。旅游业已成为国民经济中的一个重要的支柱产业。到 2015 年，我国入境过夜旅游者将达到 1 亿人次，国内旅游者将达到 28 亿人次，人均出游 2 次，出境旅游将达到 1 亿人次，国内、入境和出境三大旅游市场游客总量达 30 亿人次，我国将成为世界上第一大旅游接待国、第四大旅游客源国和世界上最大的国内旅游市场。旅游业的飞速发展对旅游心理学的研究提出了越来越高的要求，研究旅游心理学具有重大的理论和现实意义。