



全国100所
高职院校旅游类专业系列教材
(旅游管理专业)

旅游心理学

Lüyou Xinlixue

总主编 郑向敏
主 编 高金城

副总主编 韩 军
舒 晶



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>





全国100所
高职高专院校旅游类专业系列教材
(旅游管理专业)

旅游心理学

Lüyou Xinlixue

总主编 郑向敏
主 编 高金城
副主编 周耀进

副总主编 韩 军

江苏工业学院图书馆
藏书章

重庆大学出版社

内容提要

旅游心理学是一门针对旅游者和旅游业的特点,运用心理学等学科的基础理论,结合现代旅游的实践,研究旅游者心理活动和旅游行为规律的科学。这也是本书编写的内容框架。此外,作为高职高专教材,本书按照教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》的精神,坚持“理论够用、突出学生职业能力培养”的原则,大量采用一些能直接反映当前旅游业现状的新案例,深入浅出地阐述了旅游心理学的有关知识,注重不断提高学生运用这些知识去分析和解决旅游实践中实际问题的能力。本书所涉内容力求做到真实、生动、有趣,阐述通俗易懂、易教易学,具有较强的时代特点和可操作性。

本书不仅可以作为高等职业院校旅游类专业学生旅游心理学的教材,而且也可作为旅游业从业人员学习旅游心理学知识的参考用书和培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

旅游心理学/高金城,舒晶主编. —重庆:重庆大学出版社,
2009.8

(全国100所高职高专院校旅游类专业系列教材)

ISBN 978-7-5624-5057-3

I. 旅… II. ①高…②舒… 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(2009)第141937号

旅游心理学

主 编 高金城 舒 晶

副主编 周耀进 薛 红 李 滨 陈 萍

责任编辑:邬小梅 版式设计:邱 慧

责任校对:秦巴达 责任印制:赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:张鸽盛

社址:重庆市沙坪坝正街174号重庆大学(A区)内

邮编:400030

电话:(023) 65102378 65105781

传真:(023) 65103686 65105565

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn(营销中心)

全国新华书店经销

重庆东南印务有限责任公司

*

开本:787×960 1/16 印张:21.75 字数:367千

2009年8月第1版 2009年8月第1次印刷

印数:1—3 000

ISBN 978-7-5624-5057-3 定价:33.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换
版权所有,请勿擅自翻印和用本书
制作各类出版物及配套用书,违者必究



编委会

总 主 编 郑向敏

副总主编 谢 苏 汪京强 韩 军

孟 华 张鸽盛

委 员 (以姓氏笔画为序)

丁 霞	王世瑛	王振才	王 瑜
冯玉珠	宁 毅	朱水根	皮晓媛
刘启亮	刘根华	江 群	张 波
张 青	余 昕	张树坤	张跃西
沈 捷	罗兹柏	范运铭	陆 朋
陈增红	饶邦华	姜 爽	袁 俊
贾俊环	黄咏梅	曹红蕾	韩 林
舒 晶	谢晋洋	斯婉青	蔡敏华
檀小舒	魏云刚		

总序

21 世纪是中国成为旅游强国的世纪。根据世界旅游组织的预测,2020 年中国将成为世界第一大旅游目的地国家,并成为世界第四大旅游客源国。在我国旅游业迅速发展,需要大量优秀的专业人才。高职高专教育作为中国旅游教育的重要组成部分,肩负着为中国旅游业培养大量的一线旅游专业人才的重任。

教材建设是旅游人才教育的基础。随着我国旅游教育层次与结构的完整与多元,旅游高职高专教育对旅游专业人才的培养目标更为明确。旅游高职高专人才培养需要一套根据高职高专教育特点、符合高职高专教育要求和人才培养目标,既有理论广度和深度,又能提升学生实践应用能力,满足一线旅游专业人才培养需要的专业教材。

目前,我国旅游高职高专教材建设已有一定的规模和基础。在各级行政管理部门、学校和出版社的共同努力下,已出版了一大批旅游高职高专教材。但从整体性看,已有的多数系列教材有以下两个方面的缺陷:一是系列教材虽多,但各系列教材的课程覆盖面小,使用学校范围不大,各院校使用教材分散,常出现一个专业使用多个版本的系列教材而不利于专业教学的一体化和系统化;二是不能适应目前多种教学体制和授课方式的需要,在不同课时要求和多媒体教学、案例教学、实操讲解等多种教学方式中显得无能为力。

在研究和分析目前众多旅游高职高专系列教材优缺点的基础上,我们组织编写了 100 多所旅游高职高专院校参与的、能覆盖旅游高职高专教育 4 个专业的、由 60 多本专业教材组成的“全国 100 所高职高专院校旅游类专业规划教材”。为了解决多数系列教材存在的上述两个缺陷,本系列教材采取:



1. 组织了百所旅游高职高专院校有教学经验的教师参与本系列教材的编写工作,并以目前我国高职高专教育中设置的酒店管理、旅游管理、景区开发与管理、餐饮管理与服务4个专业为教材适用专业,编写出版针对4个专业的4个系列、共60多本书的系列教材,以保证本系列教材课程的覆盖面和学校的使用面。

2. 在教材编写内容上,根据高等职业教育的培养目标和教育部对高职高专课程的基本要求和教学大纲,结合目前高职高专学生的知识层次,准确定位和把握教材的内容体系。在理论知识的处理上,以理论精当、够用为度、兼顾学科知识的完整性和科学性;在实践内容的把握上,重视方法应用、技能应用和实际操作,以案例阐述新知识,以思考、讨论、实训和案例分析培养学生的思考能力、应用能力和操作能力。

3. 在教材编写体例上,增设学习目标、知识目标、能力目标和教学实践、章节自测、相关知识、资料链接、教学资源包(包括教案、教学PPT课件、案例选读、图片欣赏、考试样题及参考答案)等相关内容,以满足各种教学方式和不同课时的需要。

4. 在4个专业系列教材内容的安排上,强调和重视各专业系列教材之间,课堂教学和实训指导之间的相关性、独立性、衔接性与系统性,处理好课程与课程之间、专业与专业之间的相互关系,避免内容的断缺和不必要的重复。

作为目前全国唯一的一套能涵盖旅游高职高专4个专业、100所旅游高职高专院校参与、60多本专业教材组成的大型系列教材,我们邀请了国内旅游教育界知名学者和企业界有影响的企业家作为本系列教材的顾问和指导,同时我们也邀请了多位在旅游高职高专教育一线从事教学工作的、现任教育部高职高专旅游管理类和餐饮管理与服务类教学指导委员会委员参与本系列教材的编写工作,以确保系列教材的知识性、应用性和权威性。

本系列教材的第一批教材即将出版面市,我们想通过这套教材的编写与出版,为我国旅游高职高专教育的教材建设探索一个“既见树木,又见森林”的教材编写和出版模式,并力图使其成为一个优化配套的、被广泛应用的、具有专业针对性和学科应用性的高职高专旅游教育的教材体系。

教育部高职高专旅游管理类教学指导委员会主任委员

华侨大学旅游学院院长、博士生导师

郑向敏 博士、教授

2008年2月

前言

随着人们经济收入和生活水平的不断提高以及休闲时间的增多,旅游将日益成为现代社会主要的生活方式和经济社会活动,旅游大众化的时代已经到来,旅游业也以其强劲的发展势头成为全球经济产业中最具活力的“朝阳产业”。改革开放30年以来,与1978年相比,我国入境旅游人数、旅游创汇分别增长70多倍和近160倍,国内旅游、出境旅游发展更为迅猛,旅游业已成为国民经济的重要产业,我国已成为名副其实的旅游大国。

旅游心理学是随着旅游事业的快速发展而出现的一门新兴学科。它是一门针对旅游者和旅游业的特点,运用心理学等学科的基础理论,结合现代旅游的实践,研究旅游者心理活动和旅游行为规律的科学;它涉及社会科学与自然科学的许多领域,具有较强的经验性、实践性和综合性。

本书为适应21世纪高职院校旅游管理和服务人才培养的需要,按照教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》的精神,坚持“理论够用、突出学生职业能力培养”的原则,大量采用一些能直接反映当前旅游业现状的新案例,深入浅出地阐述了旅游心理学的有关知识,注重不断提高学生运用这些知识去分析和解决旅游实践中实际问题的能力。所涉内容力求做到真实、生动、有趣,语言及文字通俗易懂、易教易学,具有较强的时代特点和可操作性。

本书不仅可以作为高等职业院校旅游类专业学生学习旅游心理学的教材,也可作为旅游业从业人员学习旅游心理学的参考用书和培训教材。

本书由武汉商业服务学院的高金城和舒晶担任主编,武汉商业服务学院周耀进、薛红和中州大学李滨、陈萍担任副主编。具体分工如下:舒晶编写第1章、第2章、第3章,陈萍编写第4章,李滨编写第5章,周耀进编写第6章、第9章、第11章,高金



城编写第7章、第12章、第14章,薛红编写第8章、第10章、第13章。本书由高金城负责总体策划、设计并承担了全书的修改定稿工作,舒晶提出了最初的写作大纲,并在本书的前期写作中做了大量的组织工作,周耀进参与了部分书稿的审稿和案例撰写工作。

本书在写作过程中,借鉴了大量国内外学者的研究成果;同时得到了重庆大学出版社各级领导特别是邱慧编辑的指点和大力帮助,在此,我们向有关专家学者、作者和出版者一并致以衷心的感谢!

由于编者水平有限,书中不当和疏漏之处在所难免,恳请学术同仁与广大读者批评指正。

编 者

2009年4月



目 录

CONTENTS

第1章 旅游心理学概述	1
本章导读	1
案例导入	1
1.1 旅游心理学的产生和发展	2
1.2 旅游心理学的研究对象和内容	6
1.3 研究旅游心理学的意义和方法	7
1.4 旅游心理学的理论基础	11
本章小结	14
思考与练习	14
案例分析	15
第2章 旅游消费的动因	18
本章导读	18
案例导入	18
2.1 旅游动机的功能和类型	19
2.2 产生旅游动机的内部条件	23
2.3 影响旅游动机的外部因素	31
本章小结	34
思考与练习	34
案例分析	35
第3章 旅游者的认知与学习	36
本章导读	36



案例导入	36
3.1 旅游者的知觉过程	37
3.2 旅游者的学习过程	53
3.3 旅游者的审美心理过程	59
本章小结	71
思考与练习	71
案例分析	72
第4章 旅游者的情绪、情感	74
本章导读	74
案例导入	74
4.1 情绪、情感概述	76
4.2 旅游者的情绪、情感	91
本章小结	100
思考与练习	101
案例分析	101
第5章 旅游者的个性心理	102
本章导读	102
案例导入	102
5.1 人格概述	103
5.2 人格的形成和发展过程	108
5.3 旅游者的人格特征与旅游者的行为	117
5.4 自我意识与旅游行为	125
本章小结	128
思考与练习	129
案例分析	130
第6章 旅游者的消费态度	132
本章导读	132
案例导入	132
6.1 旅游者的态度概述	133



6.2 旅游态度与旅游决策	141
6.3 旅游消费者态度的改变	145
本章小结	151
思考与练习	151
案例分析	151
第7章 旅游服务的客我交往心理	153
本章导读	153
案例导入	153
7.1 旅游服务中的客我交往关系	154
7.2 旅游服务中的功能服务与心理服务	158
7.3 旅游服务中的客我沟通和心理互动	161
本章小结	167
思考与练习	168
案例分析	169
第8章 导游服务心理与策略	170
本章导读	170
案例导入	170
8.1 旅游者的心理	172
8.2 导游服务的心理策略	178
本章小结	184
思考与练习	185
案例分析	185
第9章 饭店服务心理与策略	187
本章导读	187
案例导入	187
9.1 饭店客人的基本心理	188
9.2 前厅服务心理	196
9.3 客房服务心理	200
9.4 餐厅服务心理	204



9.5 康乐服务心理	209
本章小结	211
思考与练习	212
案例分析	212
第10章 旅游售后服务心理与策略	214
本章导读	214
案例导入	214
10.1 旅游企业的售后服务	215
10.2 旅游者投诉的接待与处理	217
10.3 旅游者的管理与跟踪	224
本章小结	226
思考与练习	226
案例分析	227
第11章 旅游服务人员心理素质与管理 ...	228
本章导读	228
案例导入	228
11.1 旅游服务人员的心理要求	229
11.2 员工个体心理与管理	235
本章小结	243
思考与练习	243
案例分析	244
第12章 旅游企业员工心理调节及问题 行为的矫正	245
本章导读	245
案例导入	245
12.1 旅游企业员工心理健康问题分析	246
12.2 旅游企业员工心理健康的调节	255
12.3 旅游企业员工问题行为的矫正	261
本章小结	265



思考与练习	266
案例分析	266
第 13 章 旅游企业中的人际关系	268
本章导读	268
案例导入	268
13.1 人际关系概述	269
13.2 人际沟通与人际吸引	282
13.3 人际合作与人际冲突	297
13.4 人际关系的改善	302
本章小结	308
思考与练习	309
案例分析	309
第 14 章 旅游企业领导心理	310
本章导读	310
案例导入	310
14.1 旅游企业领导者的素质	311
14.2 旅游企业领导者的领导风格与领导艺术	316
14.3 旅游企业领导者管理能力的修炼	323
本章小结	329
思考与练习	330
案例分析	330
参考文献	332

第1章

旅游心理学概述

【本章导读】

旅游心理学是心理学的一个分支,它是一门应用性很强的学科。掌握好心理学的基础知识,树立科学的心理观,是研究旅游心理学的重要前提。

通过本章学习要求学生了解旅游心理学的学科性质、理论基础,理解旅游心理学的研究对象和研究方法;明确学习旅游心理学的意义和基本内容。

案例导入

心理旅游带来深度放松

“心理旅游”——也许很多人都没有听说过——就是和一个亦师亦友的心理医生一同上路,在大自然中敞开心扉,面对山水说心事,在旅途中接受心理医生的疏导。国庆、春节“黄金周”期间,五花八门的旅游让人眼花缭乱。不过,心理旅游会给人带来别样的感觉。

与一般的旅游相比,心理旅游究竟可以起到什么作用?作为心理旅游的最早发起人之一,中国协和医科大学的心理学教授杨霞女士告诉记者,心理旅游是用来做心理康复的,可以带来深度的放松。

“心理旅游教人学会休息,”杨霞教授认为,“现代人工作压力大,经常感到累,实际上不是体力透支,而是不会休息。”比如,国庆长假,有些白领人士觉得平时工作太累了,选择打牌、听音乐、看电视等看似很放松的休闲方式,还有人干脆睡上好几天的觉。实际上这些并不是科学的休息方式,为什么?原来,白领人士的疲劳大多属于脑力疲劳或者心理疲劳,并非体力疲劳,体力上的休息并不能缓解这些人的疲劳感。

“通过心理旅游,我们希望告诉大家,什么是真正的休息。比如参加户外活



动和体育锻炼,进行有益的社交活动,使大脑在运动中得到放松。调整好精神状态,才可以解决脑力疲劳和心理烦累的问题。”杨霞教授说道。

心理旅游与普通的旅游方式相比,心理旅游的组织者会在旅途中做一些特别的安排,比如:

精心选择景点。心理专家会选择一些既优美又艰苦的地方,这样,旅游的时候很苦很累,回到工作中以后,才会回味无穷。杨霞教授认为,要想得到真正的休息,不要选择一些过于舒适的景点,像海滩,人们只是在海边躺着,回到工作岗位以后,又会感到枯燥乏味了。

组织集体活动。组织者将旅游团分为几个小组,开展一些有比赛性质的集体活动,比如爬山比赛,以各组最后一人到达山顶的时间计为该组成绩。这样,大家会自觉地互帮互助,被关心的人有感激心情,给予关心的人有助人心态,相互之间就会有良好的交流和沟通。此外,在旅途中还会穿插一些心理游戏。

进行心理疏导。旅途中,心理专家会为大家梳理情绪。比如参观草堂时,团员们围坐一起,沏上一杯茶,以第三人称讲出自己的问题和感受。专家不会作出是非判断,但会帮助团员总结其行程中的表现,进行提示和疏导,有时还会讲解一些社交技巧。

(资料来源:曹静.心理旅游带来深度放松[EB/OL].北京:健康网,2007-10-17)

[评析]

通过旅游可以获得放松,通过旅游可以获取心灵的享受。旅游者在活动中除了功能性的需要,更多的还是心理性的需求。我们要了解旅游者的心理,在旅游服务中运用好心理学的知识。

1.1 旅游心理学的产生和发展

旅游心理学是心理学的一个分支,它是心理学的基本原理和相关研究成果在旅游业中的具体运用。

1.1.1 旅游心理学是心理学的一门应用性学科

旅游心理学是心理学的一门新兴的应用性学科。因此,我们有必要先来了解一下其母学科——心理学。



1) 心理学的概念

心理学中的“心”,习惯上指思维器官和思想情感等,是人的灵魂所在。

人所特有的“心”究竟在何处,是一个自古以来就众说纷纭、莫衷一是,但又充满神秘色彩的问题。其中最早提出也最有说服力的观点是“心在心脏”。这种观点曾盛行了几千年之久,表示心理现象的字也多带有心字旁,如思想、意念、恋、愁等;一些成语也带有这种色彩,如我们常用“沁人心脾”来形容美好的诗文、乐曲等,给人以清新、爽朗的感觉,还有“心不在焉”“心中有数”等;又因为心脏在胸腔中与腹部相连,所以有“胸有成竹”“满腹经纶”“推心置腹”等成语。赞同这种观点的古人认为:心位于向体内各处输送温暖血液的源头,即始终保持跳动的“心脏”。传说中的“扁鹊换心”就是当时的真实写照。直到近代,“心在心脏”说才逐渐销声匿迹,确立了“心在脑中”之说。

心理学中的“理”,指条理、准则、规律。

心理,是指人的头脑反映客观现实的过程,泛指人的思想、感情等内心活动,即关于人的思想、情感活动的规律。

心理学,是研究人的心理现象发生、发展及其规律的科学。

2) 心理学的过去、现在与未来

心理学是一门既古老又年轻的科学。

说它古老,是因为它大约有 2 400 年的历史。在公元前 4 世纪,古希腊哲学家亚里士多德就著有《论灵魂》一书,还有柏拉图提出的有关记忆理论的“蜡板假说”。后来的苏格拉底及 17 世纪的笛卡尔等许许多多的哲学家,都有心理学方面的论述。中国春秋战国时代孟子的“性善论”、荀子的“性恶论”等都是对人的本性的探索,由此可见人类在其发展的历史中从未中止过对自身心理因素的探索。那时,心理学属于哲学范畴,研究心理学的都是些哲学家和医生。

说它年轻,是因为心理学真正成为一门独立的学科,却只有 120 多年的时间。其标志是 1879 年德国哲学家、心理学家威廉·冯特在莱比锡大学创建的世界上第一个心理学的实验室,用自然科学的实验方法研究心理学,才使心理学从哲学中分化出来,成为一门独立的实验科学。

100 多年来,心理学研究取得了很大的进展,人们对自身心理活动的规律已经有了较深的认识,并且能够利用心理活动的规律去指导实践活动,心理学对人类来说已不再是神秘而不可捉摸的了。至今,心理学已形成了一个由主干学科和众多分支学科所构成的庞大体系。



心理学的主干学科有普通心理学、发展心理学和应用心理学等,分支学科有百余个,随着实践的发展,还会出现更多。心理学巨大的实践价值,使其越来越受到人们的欢迎和国际社会的重视。

中国科学院学部委员、前心理研究所所长、中国心理学会理事长,已故的著名心理学家潘菽曾说过:“最近的过去是物理学的发展时期,现在是生物科学开始大发展的时期,再过一段时间以后应该是心理科学开始大发展的时期。”人的心理是行为的先导,它每时每刻都在影响着人们的生产、生活。随着社会的进步、经济的发展以及科学技术的提高,越来越多的人意识到心理对人的行为影响的重要性。

200多年前的产业革命兴起了机械化,使人类从繁重的体力劳动中解放出来;半个多世纪前出现的电脑,代替了人脑所不擅长的部分重要的脑力劳动,诸如记忆、逻辑运算等,成为人脑的重要延伸;当今正在兴起的生物工程,诸如遗传基因密码的破译、克隆技术与迁移技术的应用、癌症等疑难杂症的不断攻克等。人类正在实现对自身生理认识的彻底解放,而人类要实现最高境界的解放,达到心理需要的满足,就需要发展心理学。

3) 心理学的研究对象

人的心理现象是极其复杂的,为了研究方便起见,一般都把心理现象分为两个方面:心理过程和个性心理。简言之,心理学是研究心理过程和个性心理规律的科学。

本书从第2章开始就根据心理现象的基本理论来研究旅游者的心理,所以我们有必要对心理现象的内容作初步的了解,为以后章节的学习做好准备。心理现象的构成如图1.1所示。

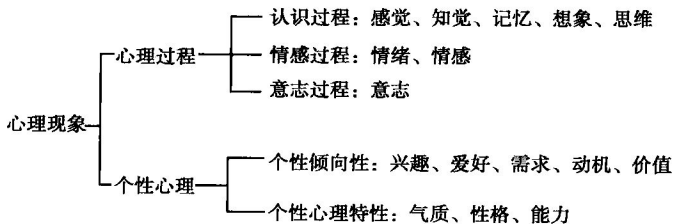


图 1.1 心理现象的构成

心理过程和个性心理这两个方面是密切联系的。首先,个性心理是在人的长期心理活动过程中形成和发展起来的,同时也在当前心理活动过程中表现出来。如人的认识能力,就是在长期认识过程中形成和发展的,而且也只有当前