

旅游心理学

TRAVEL

刘 强 孙淑琴 主编



 中央广播电视大学出版社

旅游心理学

刘 强 孙淑琴 主编

中央广播电视大学出版社

北 京

内容简介

旅游心理学是从心理学角度研究旅游和旅游业的一门新学科。国外学者对这一领域的研究始于 20 世纪 70 年代末期；随着国内旅游业的快速发展，我国学者也在 20 世纪 80 年代中期开始了旅游心理学的研究。

图书在版编目（CIP）数据

旅游心理学 / 刘强，孙淑琴主编. —北京：中央广播电视大学出版社，2014.1

ISBN 978-7-304-05412-0

I. ①旅… II. ①刘… ②孙… III. ①旅游心理学
IV. ①F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2014）第 249034 号

版权所有，翻印必究。

旅游心理学

刘 强 孙淑琴 主编

出版·发行：中央广播电视大学出版社

电话：营销中心：010-58840200 总编室：010-68182524

网址：<http://www.crtvup.com.cn>

地址：北京市海淀区西四环中路 45 号

邮编：100039

经销：新华书店北京发行所

策划编辑：苏 醒

印刷：北京雷杰印刷有限公司

版本：2014 年 1 月第 1 版

开本：787×1092 1/16

责任编辑：冯 欢

印数：0001~3000

2014 年 1 月第 2 次印刷

印张：7 字数：162 千字

书号：ISBN 978-7-304-05412-0

定价：30.00 元

（如有缺页或倒装，本社负责退换）

前 言

旅游心理学是从心理学角度研究旅游和旅游业的一门新学科。国外学者对这一领域的研究始于 20 世纪 70 年代末期；随着国内旅游业的快速发展，我国学者也在 20 世纪 80 年代中期开始了旅游心理学的研究。

本书的编写着重从旅游心理的角度对有关知识进行取舍，让读者在心理学的高度上有机联系并灵活运用所学的知识。

本书的编写参考了国内外旅游心理学方面的诸多成果，在此对相关学者和专家深表谢意！他们提供了在旅游服务和旅游企业管理教学工作中极为宝贵的经验。尽管我们在编写过程中尽最大努力保证全书的质量，但由于水平所限，加之时间仓促，书中难免有错误和不足之处，恳请读者不吝赐教，以便加以改进。

编 者

Contents

目录

第一章 绪 论	(1)
第一节 心理学概述	(1)
一、心理活动	(1)
二、心理的实质	(3)
第二节 旅游心理学研究的重要意义与研究对象	(4)
一、旅游心理学研究的重要意义	(4)
二、旅游心理学的研究对象	(5)
第三节 旅游心理学的研究原则和方法	(6)
一、旅游心理学的研究原则	(6)
二、旅游心理学的研究方法	(7)
第二章 知觉与旅游行为	(9)
第一节 感觉和知觉概述	(9)
一、感觉	(9)
二、知觉	(12)
三、感觉和知觉的联系与区别	(15)
第二节 社会知觉的若干误区	(15)
一、第一印象	(16)
二、晕轮效应	(16)
三、心理定势	(16)
四、刻板印象	(17)
第三节 知觉在旅游中的表现	(17)
一、旅游者对旅游时间的知觉	(17)
二、旅游者对旅游距离的知觉	(18)
三、旅游者对旅游交通的知觉	(18)
四、旅游者对旅游目的地的知觉	(19)

第四节 培养对旅游者鉴貌辨色的能力	(20)
一、观察的定义	(20)
二、观察的条件	(20)
三、观察力的培养方法	(21)
四、对旅游者的鉴貌辨色	(22)
 第三章 态度与旅游行为	(24)
第一节 态度概述	(24)
一、态度与旅游态度的概念	(24)
二、态度的组成要素	(24)
三、态度的特性	(25)
四、态度形成的途径	(26)
第二节 旅游决策和旅游偏好的形成	(27)
一、旅游决策的形成	(27)
二、旅游偏好的形成	(27)
第三节 旅游者态度的改变	(28)
一、态度改变的形式	(28)
二、态度改变的方法	(28)
三、态度改变的个体因素	(30)
 第四章 旅游者的需要和旅游动机	(32)
第一节 旅游者的需要	(32)
一、需要的特征	(32)
二、需要的单一性和复杂性	(33)
三、追求高质量生活的需要	(34)
第二节 旅游者在旅游过程各阶段的心理需要	(35)
一、旅游准备阶段	(35)
二、旅游中途阶段	(35)
三、旅游结束阶段	(36)
第三节 旅游者的旅游动机	(36)
一、动机与旅游动机	(36)
二、旅游动机的多元性	(36)
三、旅游动机的激发	(37)

第五章 旅游者的个性	(40)
第一节 个性概述	(40)
一、个性的定义	(40)
二、个性的成因	(40)
第二节 旅游者的个性心理特征	(41)
一、旅游者的气质	(41)
二、旅游者的性格	(43)
三、旅游者的能力	(46)
第六章 旅游活动中的情绪和情感	(48)
第一节 情绪和情感的概述	(48)
一、情绪和情感的概念	(48)
二、情绪和情感的区别与联系	(48)
三、情绪和情感的特点	(49)
四、情绪和情感的分类	(50)
五、情绪和情感的功能	(52)
六、情绪和情感的外部表现形式	(53)
第二节 旅游者的情绪和情感	(53)
一、旅游者情绪和情感的的特殊性	(53)
二、影响旅游者情绪和情感的因素	(54)
三、激发与调控旅游者的情绪和情感	(56)
第七章 旅游服务心理	(59)
第一节 旅游服务及其特殊性	(59)
一、旅游服务的定义	(59)
二、旅游服务的特殊性	(60)
第二节 导游服务心理	(62)
一、导游人员的基本素质	(62)
二、导游服务过程心理	(63)
三、导游服务的策略	(66)
第三节 饭店服务心理	(68)
一、前厅服务心理	(68)
二、客房服务心理	(71)
三、餐厅服务心理	(72)

第四节 旅游交通服务心理	(74)
一、旅游者对旅游交通服务的心理需求	(74)
二、旅游交通服务策略	(74)
第五节 旅游商品服务心理	(75)
一、旅游者购物的动机	(75)
二、旅游者购物的个性心理及服务策略	(76)
第八章 旅游投诉服务心理	(78)
第一节 旅游者投诉的心理	(78)
一、旅游者投诉的原因	(78)
二、旅游者投诉的心理特点	(79)
三、旅游者投诉的类型及服务对策	(80)
第二节 旅游者投诉的处理	(81)
一、处理旅游者投诉的原则	(81)
二、处理旅游者投诉的程序和方法	(82)
三、预防旅游者投诉的方法	(83)
四、处理旅游者投诉应注意的其他问题	(84)
第九章 旅游服务中的人际关系	(86)
第一节 正确认识人际关系	(86)
一、人际关系的定义	(86)
二、影响人际关系的因素	(87)
三、人际关系的建立与发展	(88)
四、改善人际关系的方法	(89)
第二节 旅游服务中的人际交往	(90)
一、旅游服务交往的特殊性	(90)
二、旅游服务交往的沟通方式	(91)
三、旅游服务交往的原则	(92)
第十章 旅游服务人员的心理保健	(94)
第一节 旅游服务人员的心理健康	(94)
一、健康的定义	(94)
二、心理健康的标准	(95)
第二节 旅游服务人员的心理挫折	(96)

一、挫折的内涵·····	(96)
二、挫折产生的原因·····	(96)
三、挫折耐受力·····	(97)
四、挫折产生后的行为表现与心理防卫机制·····	(97)

第一章 绪 论

学习目标



1. 掌握心理活动和心理的实质
2. 掌握旅游心理学的含义
3. 明确旅游心理学的研究对象
4. 了解旅游心理学研究的重要意义
5. 掌握旅游心理学的研究原则及方法

人们在认识各种事物的过程中，受主观和客观因素的影响，不同时期会有不同的心理状态，对同一事物也会产生各种各样的心理现象。通常所说的心理学是指研究人的心理活动及其规律的科学。

旅游作为人类社会一项有益于身心的活动，是人们生活的重要组成部分，它的产生和发展与人的心理活动有着密切的关系。因此，研究、探索旅游活动中人的心理活动及其行为的规律，以及运用这些规律来指导旅游活动中的服务和管理工作的，对旅游行业的发展具有十分重要的意义。旅游心理学是研究旅游者和旅游服务人员在旅游活动过程中的心理和行为及其规律的学科。它是心理学的一个分支，是心理学在旅游行业中的应用，属于应用心理学。

第一节 心理学概述

一、心理活动

通常所说的心理活动主要涉及人的心理过程和个性心理两个方面。心理过程包括认识过程、情感过程、意志过程，在人们的心理活动中，它们作为一个统一的整体表现出来，并且紧密联系在一起；个性心理包括个性心理特征及个性心理倾向。心理活动的心理过程和个性心理特征构成心理学研究的主要内容，心理学就是要通过对它们的研究揭示心理现象的规律。

（一）心理过程

1. 认识过程

人们通常用眼、耳、鼻、舌、身等感觉器官去感知事物，并在感知的基础上形成记忆，即人能够回忆接触过的事物、经历过的事情。感知到的事物只是事物的表面现象，为了认识更深刻、了解更全面，人们必须对已有的感知材料进行分析、思考，这样才能深入到事物的本质，把握事物的规律，这种分析、思考活动就是思维。在思维和经验的基础上，人们能够在头脑中创造出新事物的形象，这就是想象。感觉、知觉、记忆、思维和想象都是人们认识客观世界的心理活动，人们通过这些活动来认识、了解、把握客观世界。这就是心理过程的认识过程。

2. 情感过程

人在接触客观事物的过程中，会认识到外界事物对个体的利害关系，即它们是否与个体自身的兴趣、需要一致，从而产生对客观事物的各种态度，形成喜、怒、哀、乐、爱、恶等类型的情感。比如你想有个学习的机会，而学校为你提供了这个机会，你会感到高兴；反之，学校把你拒之门外，你会感到焦虑。这种“高兴”或“焦虑”就属于情感。

3. 意志过程

人在认识事物的过程中会遇到不利的条件，产生一些困难，但往往不肯屈服并渴求达到目的，于是就想方设法去克服、战胜困难，达到自己的预定目的。这种心理活动的过程就是意志过程。人的意志过程还伴随有一种心理现象即注意，注意是人的意识对一定对象的指向和集中，它对有关心理活动起着维持、监督和调节的作用。

（二）个性心理

1. 个性心理特征

通常所说的个性心理特征是指在个体身上经常地、稳定地表现出来的心理特点，它包括能力、气质和性格。个人在与客观事物发生关系而处理各种事物时，会表现出与他人不同的心理特征。有的人善于分析谋划，有的人记忆力非凡，有的人具有丰富的想象力，这些就是人的能力差异；有的人豪爽热情，有的人沉默寡言，这些就是人的气质差异；有的人勤奋，有的人懒惰；有的人诚实，有的人虚伪；有的人见义勇为，有的人胆小怕事，这些就是人的性格差异。

2. 个性心理倾向

所谓个性心理倾向是指个人在社会生活中逐渐形成的思想倾向，包括需要、动机、兴趣、理想、信念、态度、世界观等。比如到云南旅游，这位旅游者出自这一原因，那位旅游者出自另一原因，这是动机的差异；这位旅游者对这方面事物有兴趣，那位旅游者对另一方面事物有兴趣，这是兴趣的差异。

二、心理的实质

科学研究表明：人的心理实质上是人脑的机能，是对客观事物的反映，具有主观能动性。

（一）心理是人脑的机能

心理是人脑的机能，这是人们随着科学的发展和实践经验的积累逐渐认识到的。许多医生、生理学家、心理学家进行了大量实验探讨脑的机能，实验表明，人的心理活动和人脑的活动密不可分。一个健康的人，如果脑受了损伤，心理活动就会受到影响。如人们所观察到的，人在睡眠和醉酒时，心脏活动与清醒时并无多大差别，但精神状态却大不相同。一些精神病人心跳正常，却神智不清。专门研究还表明，人处于不同心理状态下所呈现的脑电图也是不同的。因此，人脑是人的心理器官，人的一切活动都是人脑对外界信息接收、传递、加工、储存和提取的结果。

（二）心理是对客观事物的反映

脑是心理的器官，心理是脑的机能，但人脑不能凭空产生心理活动，它只是产生心理活动的物质基础，是客观世界发展变化的必然产物。人的心理是在社会实践活动中产生的，是人脑对客观事物的主观的、能动的反映。

1. 客观现实是心理的源泉

人类生活所面对的客观事物是人类心理的源泉和内容。离开了客观事物，心理活动就不会产生。这就好比没有旅游工作和旅游者的客观存在，旅游服务人员在工作中的心理活动就不会产生。所谓客观事物是指主体意识以外客观存在的一切事物，如天地日月、山川河流、花草树木、工厂、房屋、生活用品、生产劳动、人际交往、文化科学、社会风尚等等。这些独立于人们心理之外的事物都是客观事物。人们就是在接触这些自然现象和社会现象的复杂活动中产生了丰富多彩的心理活动。如果离开这些复杂多样的客观事物，心理活动就失去了源泉。

无论是简单还是复杂的心理活动，都是各种事物及其特性在人脑中的反映。在现实中，人们见过熊猫，头脑中就有了熊猫的印象，见过飞机、大炮，头脑中就有了飞机、大炮的印象。即使是一些复杂的心理现象，如思维和想象，同样也源于客观事物。人们发明飞机、轮船离不开自然界中飞鸟和游鱼的启示；而气象预报是以大量的气象知识经验和天气变化规律为基础的；神话中虚构的各类形象，虽然十分离奇，但是构成这些形象的原始材料仍然来自客观事物。

2. 心理是客观事物的能动反映

人的心理是客观事物在人脑中形成的反映，是客观事物在人脑中形成影像的过程。事物的影像与事物是相像的，但不是事物本身，而是人在其知识经验和个性心理等主观因素

影响下的能动反映。例如,唐代诗人李白,在不同情况下对君山的反映截然不同——清醒时他写过“淡扫明湖开玉镜,丹青画出是君山”的佳句,赞美君山如画;而醉酒时去君山,则有“划却君山好,平铺湘水流”的心理感受。由此看出,人的主观状态不同,对客观事物的反映也不同。

人的心理具有很强的主观能动性,对客观事物的反映并不是消极的、被动的镜子般的反映,而是积极的、能动的反映。并且,人能够通过实践活动反作用于客观事物,进而创造出客观世界中不存在的事物和形象,以此推动客观世界不断向新的方向发展。

3. 心理受社会实践的制约

有了正常的大脑和客观事物,并不一定能保证人产生心理活动,只有通过社会实践,大脑与客观事物在实践活动中发生联系,才会产生心理反应,这是因为心理反应总是伴随交往、接触、活动、操作等实际行动进行的。例如,旅游服务人员在任务少的旅行社很少有技能练习的机会,因此工作生疏;而在任务多的旅行社,他们的工作就比较熟练。

第二节 旅游心理学研究的重要意义与研究对象

一、旅游心理学研究的重要意义

从旅游心理学的形成和发展过程中,我们可以看出:旅游心理学伴随着旅游而产生,具有明显的社会性、科学性和应用性,同时也是旅游发展的推动力量。旅游心理学研究的重要意义主要体现在以下三个方面:

1. 有助于提高旅游服务质量,进而提高人们的生活质量

提高旅游服务质量,首先就要了解服务对象的心理,掌握旅游者的心理活动及其规律。旅游者去旅游,一般不只是为了满足低层次的需要,而是为了获得尊重、友谊或自我实现的高层次需要。这些高层次需要不只是优美景色、豪华设备、美味佳肴所能满足的。旅游者更看重的是服务质量,是富有人情味的接待,是友谊、尊重、理解和美感交织在一起的一种人生享受。通过对旅游者心理活动的分析研究,人们能够总结出一些带有普遍性的规律,为旅游工作透过现象深入地了解旅游者,更好地满足其需要提供理论依据,以减少工作的盲目性,增强针对性。因此,针对旅游者的这些心理特征,要有针对性地开发旅游产品,提供优质旅游服务,这是研究旅游心理学的现实意义。

【知识链接】

地处太平洋中部的夏威夷是美国著名的旅游胜地。夏威夷的人口只有150万左右,但每年却接待来自世界各地的400多万旅游者。是什么原因吸引如此众多的旅游者不远千里地前往夏威夷?其中一个很重要的因素就是著名的“哈罗哈”(热情好客、友好平等)精神,也就是微笑服务。这种微笑不是造作出来的,而是在对客我双方心理及其关系的认知基础上自然形成的。

2. 有助于科学、合理地开发旅游资源和安排旅游设施

旅游资源和旅游设施是旅游业存在的前提条件。旅游资源是开展旅游活动、发展现代旅游业的先决条件之一。但是,旅游资源要变成现实的旅游产品,其前提是广大旅游者所接受,做到这一点就需要遵循和利用旅游心理学的规律。旅游业的实践证明,旅游资源开发的成功与否,取决于它能否对旅游者形成吸引力,能否满足旅游者的心理需求。

旅游设施在建设上也要十分注重旅游者的心理因素,使旅游者的心理在旅游活动中得到极大满足。现代旅馆应给旅游者创造方便、恬静、舒适的住宿环境,在设施安排上充分考虑到旅游者的生理、心理特点以吸引旅游者,否则就会事倍功半,浪费人力、财力和物力,甚至破坏旅游资源,使设施、资源发挥不出应有的作用,不能有效地创造利润。

3. 有助于提高旅游企业的经营和管理水平,进而促进旅游业的发展

旅游业是在竞争中发展壮大的。现代旅游业面临着更加激烈的市场竞争,这种竞争是全方位的,不仅有技术上、环境上的竞争,还有经营方针和策略上的竞争。旅游心理学的理论可以为经营方针和策略提供心理学的理论依据。旅游企业管理人员可以利用旅游心理学知识去分析旅游者的心理趋势,开展有效的宣传活动,招徕旅游者,制定科学合理的经营措施,促进旅游企业的顺利发展;还可以研究旅游企业员工的心理,搞好管理工作。旅游心理学通过对旅游企业管理心理的详尽分析,能够指导旅游企业或旅游服务人员了解旅游者的旅游动机、态度、人格等方面的心理特点,了解不同性别、年龄、国籍、民族的旅游者的心理特点及其差异,因此就能做到有的放矢,提供有针对性的服务,这样才能赢得旅游者的青睐,使旅游企业得到蓬勃发展。

二、旅游心理学的研究对象

旅游心理学的研究范围涉及旅游者的心理、旅游条件产生的心理影响、人际关系互动心理和旅游管理心理四个方面。

1. 旅游者的心理

旅游者的心理是影响旅游活动全过程的重要因素。旅游心理学通过旅游动机、旅游知觉、旅游态度、旅游情绪和情感、旅游体验等方面的研究,探索心理因素对旅游行为的产生、选择和效果的影响。这些问题都必须从理论和实践上加以剖析,因为只有了解了旅游

者的心理活动规律,我们才能科学地、正确地了解旅游业的工作对象。

2. 旅游条件产生的心理影响

旅游条件是指影响旅游产品选择和旅游心理效果的客观因素。它是开展旅游活动的前提,是个体产生旅游动机的诱因,是实现旅游活动的外部条件,并对旅游者产生不同心理影响。当旅游条件与个体的心理相一致,符合其兴趣、需要和动机时,旅游条件就会成为个体旅游行为的促进因素,对个体产生心理激发作用,吸引个体进行选择,并使他们在旅游活动过程中产生积极的心理体验。

3. 人际关系互动心理

旅游过程中对旅游者产生心理影响的人际关系有两个方面:一方面是旅游者与旅伴之间的关系,另一方面是旅游者同旅游服务人员之间的关系。与旅伴之间的关系多伴有情感上的基础和相互适应的心理,因而带有较自然和不过分计较的特点;而对旅游服务过程中的人际关系,旅游者有更明显、更突出的要求。旅游者处于异地他乡,面对生疏的环境和陌生的人,容易产生紧张和不安的感觉。在这种心理状态下,旅游者对旅游服务中的人际关系是非常敏感的。所以,旅游者感到满意甚至产生欣赏和感激之情,或者产生因不满而导致投诉的后果,大多数取决于旅游服务中人际关系的好坏。这突出地表明旅游服务中人际关系对旅游者心理有重要作用。

4. 旅游管理心理

旅游业服务质量的提高和工作成效的关键在于科学的管理。旅游心理学应在管理工作方面研究如何遵循人的心理和行为方面的特点,从而采取有效的管理措施。管理最重要的职能是调动员工的工作积极性、创造性去实现组织的目标。旅游心理学要研究组织成员在心理和行为方面的特点,在个体行为、群体行为、领导行为方面进行调节和控制,从而发挥管理的最佳效能。

第三节 旅游心理学的研究原则和方法

一、旅游心理学的研究原则

1. 客观性原则

任何事物的发生、发展和变化都有自己的规律,心理现象也不例外。因此,旅游心理学必须按照客观性原则来研究。所谓客观性原则,是指研究者必须按照心理现象的本来面目去反映、去分析,而不附加任何主观的外来成分。按照这一原则,研究者要保证获得真实、客观的材料,要保证结论的内容确实反映对象自身的真实、客观的联系,不能采取主观臆测的方法去探讨人的心理活动规律。

2. 辩证性原则

旅游心理学研究的是旅游者的心理现象和精神现象。因此,研究旅游心理学必须按照辩证唯物主义的原则,坚持物质决定意识的观点,把握旅游心理现象的实质。

3. 发展性原则

世界上的万事万物都处在永恒运动、不断变化之中。作为客观事物反映的人的心理,当然也随着客观事物的变化而变化。所谓发展性原则,就是指坚持用发展的观点,把心理现象看作一个变化发展的过程进行发生学的动态研究。

4. 系统性原则

影响旅游者心理和行为的因素是多方面的,因此,还必须把有关知识加以系统化、条件化。也只有在纵横两个系统中进行研究,才是科学的研究方法,才能得出正确的结论。

5. 预见性原则

在采取上述一系列科学方法的基础上,如果所得的结论不断再现,这就充分证明所得的这个结论是符合客观规律的。掌握了这种符合客观规律的结论,就可能预测未来,从而也就可能事先采取有效的措施预防消极行为,引导积极行为。

二、旅游心理学的研究方法

旅游心理学是心理学的分支学科,它的理论基础是普通心理学。在具体的研究上,旅游心理学通常采用的基本方法主要有以下五种:

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。观察法的优点在于能保持被观察者心理及行为的自然性和客观性,所得材料客观可靠;缺点是由于研究者处于被动地位,只能消极地等待其所需要的现象发生,对所观察到的现象不易做定量分析。在旅游活动中的行为一般是无拘无束的,观察法所取得的材料比较真实、切合实际。但这种观察得到的往往只是表面现象,很难揭示现象背后的本质或内在因素。因此,观察法还要与其他方法结合使用。

2. 实验法

实验法是指研究者有目的地控制或创设一定的条件来引起某种心理现象以进行研究的方法。实验法依试验场地的性质差异,可以分为实验室实验法和自然实验法两种。

实验室实验法是在专门的实验室内进行的,一般可借助各种仪器来进行。借助实验室实验可以研究感知、注意、记忆、思维等心理活动,还可以在实验室里模拟某种旅游环境来研究某些心理现象。实验室实验法多用于对一些简单的心理现象的研究,对复杂的心理现象的研究有较大的局限性。

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,兼有观察法和实验室实验法的优点,使用较多。它主要通过观察旅游者的情绪反应,掌握他们的心

理需求。自然实验法的主要特点是主动性和自然性,有时也被称为“现场实验法”或“不被察觉实验法”,经常在旅游心理学、发展心理学、教育心理学和社会心理学中使用。

3. 调查法

调查法就是对那些不可能深入了解的心理现象通过调查、访问、谈话、问卷等方法搜集有关资料,间接了解被试者心理和行为的一种方法。调查法有多种形式。从调查类型来看,有普遍调查、抽样调查和典型调查;从调查方法来看,有谈话法、开会法、问卷法等。

4. 心理测量法

心理测量法是指通过一些心理测试表测试被试者有关的心理品质。这一方法往往用在对旅游服务人员的心理测试上,用以研究员工的心理品质与服务行为的关系,对研究旅游管理心理具有积极作用。

5. 经验总结法

经验总结法是指研究者对旅游实践活动中所积累起来的经验进行理论概括和升华,使之变为具有普遍指导意义的旅游心理学理论的研究方法。例如,优秀的旅游服务人员,大多具有吃苦耐劳的精神和全心全意为旅游者服务的思想品德。在旅游心理学研究中,经验总结法可由心理学专业人员与旅游服务人员一起进行,也可由旅游服务人员单独进行。

总之,旅游心理学的研究方法有很多。这些方法各有其优缺点,采用何种方法要根据研究的目的是和当时当地的具体条件而定。由于旅游心理学现象的特殊性和复杂性,进行研究时不应孤立地采用一种方法,而应根据研究对象的特点和具体任务的差别选择各种方法,或者以某种方法为主,辅之以其他方法,这样才能获得比较全面、准确而客观的材料,并对旅游心理活动作出一个正确完整的界定。

思考与练习



1. 简述心理的实质。
2. 旅游心理学的研究对象是什么?
3. 旅游心理学研究的重要意义是什么?
4. 旅游心理学的主要研究原则与研究方法有哪些?