



普通高等教育“十一五”国家级规划教材



面向21世纪课程教材

高等学校旅游管理专业系列教材

# 旅游心理学

(第三版)

刘 纯 主 编



高等教育出版社  
HIGHER EDUCATION PRESS



普通高等教育“十一五”国家级规划教材



面向21世纪课程教材

高等学校旅游管理专业系列教材

# 旅游心理学

Lüyou Xinlixue

(第三版)

刘 纯 主 编



高等教育出版社·北京  
HIGHER EDUCATION PRESS · BEIJING

内容简介

本书是普通高等教育“十五”、“十一五”国家级规划教材。

本书第三版在第二版体系严谨、论述详尽等特点的基础上，保持了知识结构的连续性、系统性、完整性，从全新的角度，全面、系统地阐述了旅游心理学的理论、方法及其在实践中的应用，进一步明确了读者对象。

本书可作为普通高等学校本科学生教材，也可作为旅游从业人员的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

旅游心理学/刘纯主编. —3 版. —北京: 高等教育出版社, 2011. 6  
(2012. 8 重印)

ISBN 978 - 7 - 04 - 030680 - 4

I. ①旅… II. ①刘… III. ①旅游心理学 - 高等学校 - 教材  
IV. ①F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 272580 号

策划编辑 张 欣      责任编辑 张 欣      封面设计 张 志      版式设计 王艳红  
插图绘制 尹 莉      责任校对 杨雪莲      责任印制 朱学忠

出版发行 高等教育出版社  
社 址 北京市西城区德外大街 4 号  
邮政编码 100120  
印 刷 涿州市京南印刷厂  
开 本 787mm × 960mm 1/16  
印 张 31.5  
字 数 590 千字  
购书热线 010 - 58581118  
咨询电话 400 - 810 - 0598

网 址 <http://www.hep.edu.cn>  
<http://www.hep.com.cn>  
网上订购 <http://www.landraco.com>  
<http://www.landraco.com.cn>  
版 次 2002 年 8 月第 1 版  
2011 年 6 月第 3 版  
印 次 2012 年 8 月第 3 次印刷  
定 价 39.80 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题，请到所购图书销售部门联系调换  
版权所有 侵权必究  
物 料 号 30680 - 00

# 总 前 言

当代旅游业已经发展为世界上产业规模最大和发展势头最强劲的产业,旅游业发展之快,产业带动力之强,使许多国家和地区都纷纷把旅游业作为经济发展的重点产业和先导产业。伴随着全球经济的不断发展,人们收入和闲暇时间的增多,交通和通信技术的不断进步,以及冷战结束后政治隔障的消除等因素,全球旅游产业的规模正加速扩大,参加旅游的人数还将继续增加。据世界旅游组织预测:到2010年,全球旅游者将达到100亿人次,其中国际旅游者将达到10亿人次;到2020年,全球旅游者将达到160亿人次,其中国际旅游者将达到16亿人次。大众化旅游时代的到来,使旅游日益成为现代人类社会主要的生活方式和社会经济活动,旅游业也以其强劲的发展势头而成为全球经济产业中最具活力的“朝阳产业”。

在近二十年的发展历程中,中国旅游业取得了令人瞩目的成就,由传统的接待事业一跃转变为国民经济新的增长点,并由过去单一的观光型旅游发展成为集观光、度假、商务、会展、研修等多功能为一体的复合型旅游。中国旅游业的综合实力已被列为世界第五。按照世界旅游组织的预测:到2020年,中国将成为世界第一大旅游接待国和第四大旅游出境国。专家们预测,“21世纪,中国将成为世界主要的旅游中心”。中国旅游业持续高速增长,有力地推动了旅游教育的迅速发展。截止到2001年,全国高等旅游院校和已开办旅游专业的院校已发展到200多所,形成了培训、职高、大专、本科、硕士、博士层次完备的旅游教育体系,教育服务旅游、旅游促进教育的旅游与教育互促相长的格局已经形成。然而,瞬息万变的旅游活动实践和丰富多样的旅游形式,对与之相配套的旅游教育教材提出了新的要求,更新教材体系,丰富时代内容,就成为旅游高等教育教材建设的当务之急,因而也成为2001年3月在海南大学召开的“新世纪高等学校旅游管理专业教育与发展战略研讨会”的重要议题之一。

这次会议由面向21世纪旅游管理专业课程体系和教学内容改革与实践项目组、高等学校工商管理教学指导委员会(旅游管理专业组)、教育部高教司和国家旅游局人教司联合召开。为了保证旅游管理专业人才培养的基本规格,为了给该专业提高教学质量提供课程和教材支撑,会议在项目研究的基础上审议确定了7门课程作为旅游管理专业的主干课程,并面向全国遴选主编,组编了与主干课程对应的教材,这7门主干课程教材是:旅游学、旅游经济学、旅游市场营销

学、旅游心理学、旅游规划与开发、旅行社管理、饭店管理。同时,为拓展教学内容,适应旅游专业对其他专业课程教材的需求,高等教育出版社在前期调研的基础上,依托工商管理教学指导委员会,在教育部高教司的支持下,组织编写了非主干课程的7门其他专业课程教材供旅游专业选用,它们是:旅游法教程、旅游管理信息系统、旅游管理专业英语、前台与客房管理、餐饮管理、旅游行政管理、导游业务。这14本系列教材后来又经过立项评审,大部分成为“十五”国家级规划教材。这套系列教材在总体策划和编写中突出了系统性、创新性、实用性三大特色。系统性,指系列教材较全面、系统地反映现代旅游的最新发展状况,多角度透视旅游这一特殊的社会现象和经济现象;创新性,指系列教材既注重历史内容的沉淀又关注当代旅游研究的最新成果,把普及与提高、理论与实践有机融合起来,突出教材的时代性;实用性,指系列教材具有较强的可读性和自学指导性,既有学理分析,又有案例剖析,注重方法的训练和技能的培养。因而,较适合于旅游高等院校、旅游研究机构、高等职业教育、自学考试的人员作为教材,也适合于旅游行业管理、旅游职业培训使用,对理论研究、学历教育、职业培训以及实际工作都具有实用性和参考价值。

参与此次系列旅游教材编写的单位有:南开大学、中国旅游学院、浙江大学、西安交通大学、湖北大学、云南大学、上海大学、北京旅游学院、暨南大学、海南大学、安徽师范大学、广州财贸管理干部学院等院校。在教材编写过程中,邀请了我国旅游教育界知名的教授和专家对此套教材进行了严格的审定。借此对支持和参与这套系列教材编、审工作的专家、学者表示感谢。

此套系列教材于2002年秋出版发行,欢迎全国有关院校师生和专业人士选用,并提出宝贵意见,以便逐步完善。

面向21世纪旅游管理专业课程体系和教学内容改革与实践项目组  
教育部高等学校工商管理教学指导委员会(旅游管理专业组)

2002年4月

## 第三版前言

随着社会的发展,旅游业已成为全球经济中发展势头最强劲和规模最大的产业之一。在内需扩大、消费升级以及国民收入不断提高的背景下,中国旅游业正步入黄金发展期。根据“十二五”规划,未来五年中国将多策并举,把旅游业培育成国民经济的战略性支柱产业。国内旅游行业之政策环境获得持续改善,行业也将迎来一个崭新的发展阶段。

诺贝尔经济学奖获得者普林斯顿大学心理系的丹尼尔·卡尼曼(Daniel Kahneman)教授发现了人类决策的不确定性,即发现人类决策常常与根据标准经济理论假设所作出的预测大相径庭。卡尼曼的发现说明,心理分析能更好地说明人的经济行为。本书第三版就是以第二版为基础,在这方面所进行了尝试和努力。

本书在保持第二版体系严谨、论述详尽等特点的基础上,保持了知识结构的连续性、系统性、完整性,进一步明确了读者对象。本书荟萃了21世纪以来旅游心理学界的最新研究成果,对近几年引起旅游管理学者极大关注的热点问题做了详尽的论述和分析。书中以大量的图表和图例诠释所要说明的内容,采用了大量的案例和事例,运用通俗的语言描述问题,使本书更具可读性。总之,作者力求使本书具有前瞻性、主动性、可操作性和新颖性。

全书共分四编,总计22章。第一编概论,主要介绍了旅游心理学的对象、任务和研究方法,以及旅游者行为的研究模式;第二编旅游者心理,着重从心理学、社会学及人类学等学科的角度解释旅游行为,强调通过公式化营销策略来理解旅游者心理和行为的重要性;第三编旅游企业管理心理,详细阐述了各种经典和现代流派的管理心理学理论,研究了个体、群体、领导、组织各层次的行为特征及所蕴涵的心理规律,深入探讨了当前管理心理学和组织行为学领域研究的热点问题;第四编旅游企业服务心理,概要介绍了被称为旅游业三大支柱的旅行社、旅游交通、旅游饭店服务的心理因素。

作为教材,作者的看法是,学术问题可以百家争鸣,教学问题却不能“赶时髦”,不能人云亦云,而要进行分析,择其善而从之,把经过实践充分肯定的理论和方法介绍给学生。教材的编写应该既注意本学科的基本内涵和自身规律,保持系统性和相对稳定性,又力求反映本学科的新成果和前沿动态,具有深刻性和先进性。

在本书第三版的编写过程中,上海大学管理科学与工程专业研究生王艳红、张晓宁、秦冰清、郭永琦,旅游管理专业研究生黄玉玲、马骏、刘佳芳,行政管理系的王晶、姜瑾以及工商管理系的程艳、韦伟、徐杰、郁菲等同学参加了本书书稿的整理工作。

由于本人学识和经验有限,书中难免存在疏漏之处,敬祈广大读者不吝指正。

刘 纯

2011年11月4日于上海

## 第二版前言

众所周知,旅游业是最需要和平和安全的产业,战争、灾害、社会动荡与旅游业就像水与火一样不可相容。恰恰在《旅游心理学》的第一版于2002年8月问世之后,接连发生了“9·11”事件、“非典”疫情以及伊拉克战争,这些因素的不确定性对旅游业产生了破坏性的影响。旅游业是朝阳产业、动力产业,但也是国际产业和敏感产业(风险产业)。据我国国家旅游局提供的数据显示,2003年我国旅游业国际、国内总收入比2002年减少了12.4%,首次出现负增长。若干年后,研究旅游史的学者如果描述“非典”时期的中国旅游业,也许将是“悲壮”的一页。

与其说旅游业是敏感产业,不如说旅游市场是敏感市场,而旅游市场的敏感是由于旅游市场上的消费者亦即旅游者敏感的。因此,研究旅游活动中的社会和心理因素对发展旅游事业来说十分重要。

2002年诺贝尔经济学奖获得者、普林斯顿大学心理系的丹尼尔·卡尼曼(Daniel Kahneman)教授发现了人类决策的不确定性,即发现人类实际作出的决策常常与根据标准经济理论假设所作出的预测大相径庭。卡尼曼的发现说明,心理分析能更好地说明人的经济行为。作者认为,心理分析同样能更好地解释人的旅游行为。本书(第二版)就是在这方面所进行的尝试和努力。

首先,本书(第二版)第二编在研究旅游者心理和行为的过程中采取了更为宏观导向的方法。具体方法就是强调旅游是使旅游者获得经验和满足的过程,强调通过公式化营销策略来理解旅游者心理和行为的重要性。

其次,运用管理心理学的关键理念对第一版第三编进行了重新编写,使第二版第三编更为精炼、简洁和深入浅出。此外,第二版第三编还介绍了当前管理心理学研究的热点问题,如团队建设、虚拟组织、无边界组织、创新以及创建学习型组织等。

最后,本书(第二版)更加突出了理论对实践的指导作用,强调理论联系实际。在本书中,穿插了许多与学习内容有关的来自实践的案例。

在本书第二版出版之际,我对高等教育出版社的相关编辑深表谢意,感谢他们在本书付梓之前各个阶段给予的莫大支持和热心协助。他们的敬业精神和卓有成效的工作时时激励着我。此外,在本书的编写过程中,上海大学国际工商与管理学院管理科学与工程专业研究生张燕妮、刘坤、陈丽丽、王艳红、张晓宁、秦

冰清、郭永琦等参加了书稿的整理工作,在此一并致谢。

由于作者知识水平所限,本书缺憾和不足在所难免,欢迎广大读者及专家学者批评指正。

刘 纯

2004 年 3 月于上海

# 第一版前言

随着世界经济的发展和人民生活水平的提高,旅游已成为现代人类社会重要的生活方式。1999年12月2日,在法国东南部冬季旅游胜地沙莫尼开幕的“世界旅游峰会”上,世界旅游秘书长费朗切斯科·费兰贾利预计,到2020年,全球游客人数达15亿,旅游带来的收入总和将达两万亿美元。来自全球五大洲的近250名政界、经济界、学术界和业内专家们认为,在20年以后,旅游业将成为世界第一大产业。

改革开放以来,我国的旅游事业取得了令人瞩目的辉煌成就。在21世纪,我们正面临着知识经济时代的来临。在知识经济时代,人的因素、智力因素在经济增长中的作用,要比农业经济时代和工业经济时代更加重要。如何提高中国旅游业的管理水平,迎接知识经济时代的到来,是我们面临的一个新的历史任务。其中,很重要的一个方面就是研究管理中的社会心理因素,运用心理学的研究成果来提高旅游管理活动的科学水平。本书就是在这方面进行努力的结果。

近年来,我国陆续编写了几部旅游心理学论著和教材,这对填补我国在这一领域的研究方面的空白起了积极的作用。1986年,作者编写的《旅游心理学》由上海科学技术文献出版社出版。该书着重从心理学、社会学及人类学的角度研究旅游行为。1990年根据饭店管理专业教学的需要,作者编写《旅游饭店现代管理心理学》,由上海远东出版社出版,当时的国家旅游局局长刘毅同志为该书作序并推荐。该书除了研究旅游行为之外,着重介绍了管理心理学的理论、方法,探讨了这些理论和方法在饭店管理中的应用。1994年以来,作者先后为管理科学与工程专业、工商管理专业和产业经济专业硕士研究生讲授管理心理学和人类工效学等课程,并承担了这些领域的一些科研课题。本书就是在上述这些著作所作研究的基础上,结合作者的教学和科研实践,并作了一些必要的调查研究,总结了我国旅游管理工作的一些经验,同时,有分析地引进了国外在旅游心理学和管理心理学领域研究的最新成果,综合而成的成果。

本书从全新的角度,全面、系统地阐述了旅游心理学的理论、方法及其在实践中的应用。全书共分四编,总计25章。第一编概论,主要介绍了旅游心理学的研究对象、任务和研究方法,以及旅游行为的研究模式;第二编旅游者心理,着重从心理学、社会学及人类学等学科的角度解释旅游行为,探讨了旅游市场营销策略和旅游者行为的关系;第三编旅游企业管理心理,详细阐述了各种经典和现

代流派的管理心理学理论,研究了个体、群体、领导、组织各层次的行为特征及所蕴涵的心理规律;第四编旅游企业服务心理,概要介绍了被称为旅游业三大支柱的旅行社、旅游交通、旅游饭店服务中的心理因素。

作为教材,作者的看法是,学术问题可以百家争鸣,教学问题却不能赶时髦,不能人云亦云,而要进行分析,择其善而从之,把经过实践充分论证的理论和方法介绍给学生。教材的编写应该既注意本学科的基本内涵和自身规律,保持系统性和相对稳定性,又力求反映本学科的新成果和前沿动态,具有深刻性和先进性。尽管作者朝着这一方向尽了最大努力,但该书的缺点和不足仍然是难免的。随着形势的发展和科学的进步,这些缺点和不足将会日渐暴露。作者诚恳地希望海内外专家和广大读者批评指正。

本书在编写中,参考了国内外旅游心理学和管理心理学领域的一些最新研究成果,并引用了其中有关资料。谨向这些文献的作者致以诚挚的谢意。

刘 纯

2001年8月1日于上海大学

# 目 录

## 第一编 概 论

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 第一章 导论 .....            | 3  |
| 第一节 休闲与旅游 .....         | 3  |
| 第二节 旅游心理学的研究对象和任务 ..... | 8  |
| 第三节 旅游心理学的研究方法 .....    | 12 |
| 复习与思考 .....             | 15 |
| 第二章 旅游行为的研究模式 .....     | 16 |
| 第一节 旅游者的决策 .....        | 16 |
| 第二节 影响旅游者行为的因素 .....    | 19 |
| 复习与思考 .....             | 23 |

## 第二编 旅游者心理

|                      |    |
|----------------------|----|
| 第三章 旅游知觉 .....       | 27 |
| 第一节 知觉 .....         | 28 |
| 第二节 影响旅游者知觉的因素 ..... | 30 |
| 第三节 旅游者的知觉过程 .....   | 37 |
| 第四节 距离知觉 .....       | 41 |
| 第五节 旅游地知觉 .....      | 42 |
| 第六节 旅游交通知觉 .....     | 44 |
| 复习与思考 .....          | 46 |
| 第四章 学习与旅游行为 .....    | 47 |
| 第一节 学习与学习理论 .....    | 47 |
| 第二节 旅游行为学习 .....     | 55 |
| 第三节 旅游者的学习过程 .....   | 67 |

|                                    |            |
|------------------------------------|------------|
| 复习与思考 .....                        | 71         |
| <b>第五章 旅游动机 .....</b>              | <b>73</b>  |
| 第一节 动机 .....                       | 73         |
| 第二节 有关旅游者动机与行为的研究 .....            | 83         |
| 第三节 旅游动机的多样性 .....                 | 86         |
| 第四节 旅游是多样性生活之源 .....               | 89         |
| 复习与思考 .....                        | 98         |
| <b>第六章 态度与旅游行为 .....</b>           | <b>100</b> |
| 第一节 态度 .....                       | 100        |
| 第二节 态度理论 .....                     | 109        |
| 第三节 态度与旅游决策 .....                  | 112        |
| 第四节 通过改变态度影响旅游行为 .....             | 120        |
| 复习与思考 .....                        | 129        |
| <b>第七章 个性、生活方式、个性结构与旅游行为 .....</b> | <b>130</b> |
| 第一节 个性 .....                       | 131        |
| 第二节 个性与旅游行为 .....                  | 133        |
| 第三节 生活方式与旅游行为 .....                | 143        |
| 第四节 个性结构与旅游行为 .....                | 154        |
| 复习与思考 .....                        | 159        |
| <b>第八章 社会群体对旅游行为的影响 .....</b>      | <b>160</b> |
| 第一节 群体与参考群体 .....                  | 160        |
| 第二节 群体与旅游角色 .....                  | 176        |
| 第三节 家庭群体与旅游行为 .....                | 180        |
| 第四节 社会阶层与旅游行为 .....                | 191        |
| 第五节 文化、亚文化与旅游行为 .....              | 200        |
| 复习与思考 .....                        | 211        |

### 第三编 旅游企业管理心理

|                             |            |
|-----------------------------|------------|
| <b>第九章 管理心理学的基础知识 .....</b> | <b>215</b> |
| 第一节 管理心理学概论 .....           | 215        |

|             |                      |     |
|-------------|----------------------|-----|
| 第二节         | 管理心理学与相关学科的关系 .....  | 219 |
| 第三节         | 管理心理学的产生和发展趋势 .....  | 221 |
| 第四节         | 管理学基础知识 .....        | 226 |
|             | 复习与思考 .....          | 238 |
| <b>第十章</b>  | <b>个体差异和管理</b> ..... | 239 |
| 第一节         | 能力差异与管理 .....        | 240 |
| 第二节         | 气质差异与管理 .....        | 246 |
| 第三节         | 性格差异与管理 .....        | 249 |
|             | 复习与思考 .....          | 254 |
| <b>第十一章</b> | <b>激励</b> .....      | 255 |
| 第一节         | 激励概述 .....           | 255 |
| 第二节         | 激励理论 .....           | 260 |
| 第三节         | 激励理论的应用 .....        | 275 |
|             | 复习与思考 .....          | 287 |
| <b>第十二章</b> | <b>压力</b> .....      | 288 |
| 第一节         | 压力概述 .....           | 288 |
| 第二节         | 压力的反应 .....          | 297 |
| 第三节         | 压力应对策略 .....         | 300 |
|             | 复习与思考 .....          | 304 |
| <b>第十三章</b> | <b>劳动心理</b> .....    | 305 |
| 第一节         | 疲劳 .....             | 305 |
| 第二节         | 饭店工作环境研究 .....       | 315 |
|             | 复习与思考 .....          | 323 |
| <b>第十四章</b> | <b>群体与团队建设</b> ..... | 324 |
| 第一节         | 工作群体 .....           | 324 |
| 第二节         | 群体的形成与发展 .....       | 329 |
| 第三节         | 团队建设 .....           | 337 |
|             | 复习与思考 .....          | 344 |
| <b>第十五章</b> | <b>沟通</b> .....      | 345 |

|                         |            |
|-------------------------|------------|
| 第一节 沟通概述 .....          | 345        |
| 第二节 沟通的形式和方向 .....      | 348        |
| 第三节 沟通的网络 .....         | 354        |
| 第四节 沟通的障碍及其克服 .....     | 359        |
| 复习与思考 .....             | 362        |
| <b>第十六章 人际关系 .....</b>  | <b>364</b> |
| 第一节 人际关系概述 .....        | 365        |
| 第二节 社会知觉 .....          | 367        |
| 第三节 人际吸引和人际关系需求类型 ..... | 372        |
| 第四节 人际关系的调节 .....       | 377        |
| 复习与思考 .....             | 380        |
| <b>第十七章 领导心理 .....</b>  | <b>381</b> |
| 第一节 领导 .....            | 381        |
| 第二节 领导理论的发展 .....       | 383        |
| 第三节 领导者素质 .....         | 394        |
| 复习与思考 .....             | 398        |
| <b>第十八章 组织心理 .....</b>  | <b>400</b> |
| 第一节 组织设计 .....          | 400        |
| 第二节 组织的变革和发展 .....      | 417        |
| 复习与思考 .....             | 431        |

## 第四编 旅游企业服务心理

|                                 |            |
|---------------------------------|------------|
| <b>第十九章 旅行社服务心理 .....</b>       | <b>435</b> |
| 第一节 旅游者在旅游活动中的心理状态 .....        | 435        |
| 第二节 导游服务心理 .....                | 440        |
| 复习与思考 .....                     | 457        |
| <b>第二十章 旅游交通服务心理 .....</b>      | <b>458</b> |
| 第一节 旅游者与旅游交通服务 .....            | 458        |
| 第二节 旅途中旅游者的心理状态及旅游交通服务的改进 ..... | 461        |
| 复习与思考 .....                     | 462        |

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| <b>第二十一章 饭店服务心理</b> .....     | 463 |
| 第一节 旅游者的住宿心理 .....            | 463 |
| 第二节 前厅服务心理 .....              | 467 |
| 第三节 客房服务心理 .....              | 471 |
| 第四节 餐厅服务心理 .....              | 474 |
| 复习与思考 .....                   | 481 |
| <b>第二十二章 旅游企业售后服务心理</b> ..... | 482 |
| 第一节 旅游者的挫折与投诉心理 .....         | 482 |
| 第二节 售后服务心理 .....              | 484 |
| 复习与思考 .....                   | 485 |
| <b>参考文献</b> .....             | 486 |

# 第一章 导论

## 【学习目标】

了解本课程在心理学体系中的地位与作用，明确本课程的学习目的与要求，掌握本课程的学习方法。

## 【本章主要术语】

心理学 (psychology)  
行为主义 (behaviorism)  
皮亚杰 (Piaget)  
维果茨基 (Vygotsky)  
埃里克森 (Erikson)  
马斯洛 (Maslow)  
罗杰斯 (Rogers)  
班杜拉 (Bandura)  
斯金纳 (Skinner)  
布鲁纳 (Bruner)

# 概 论

心理学是研究心理现象及其规律的科学。心理现象是指人脑对客观世界的反映，包括感觉、知觉、思维、情感、意志、行为等。心理规律是指心理现象在发生、发展和变化过程中所遵循的规律。心理学在自然科学和社会科学中占有重要的地位，是许多学科的基础。

心理学是一门科学

心理学是研究心理现象及其规律的科学。心理现象是指人脑对客观世界的反映，包括感觉、知觉、思维、情感、意志、行为等。心理规律是指心理现象在发生、发展和变化过程中所遵循的规律。心理学在自然科学和社会科学中占有重要的地位，是许多学科的基础。