



高职高专“十二五”规划教材
高职高专旅游专业精品教材

旅游心理学

主 编 来逢波

LÜYOU XINLIXUE



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社



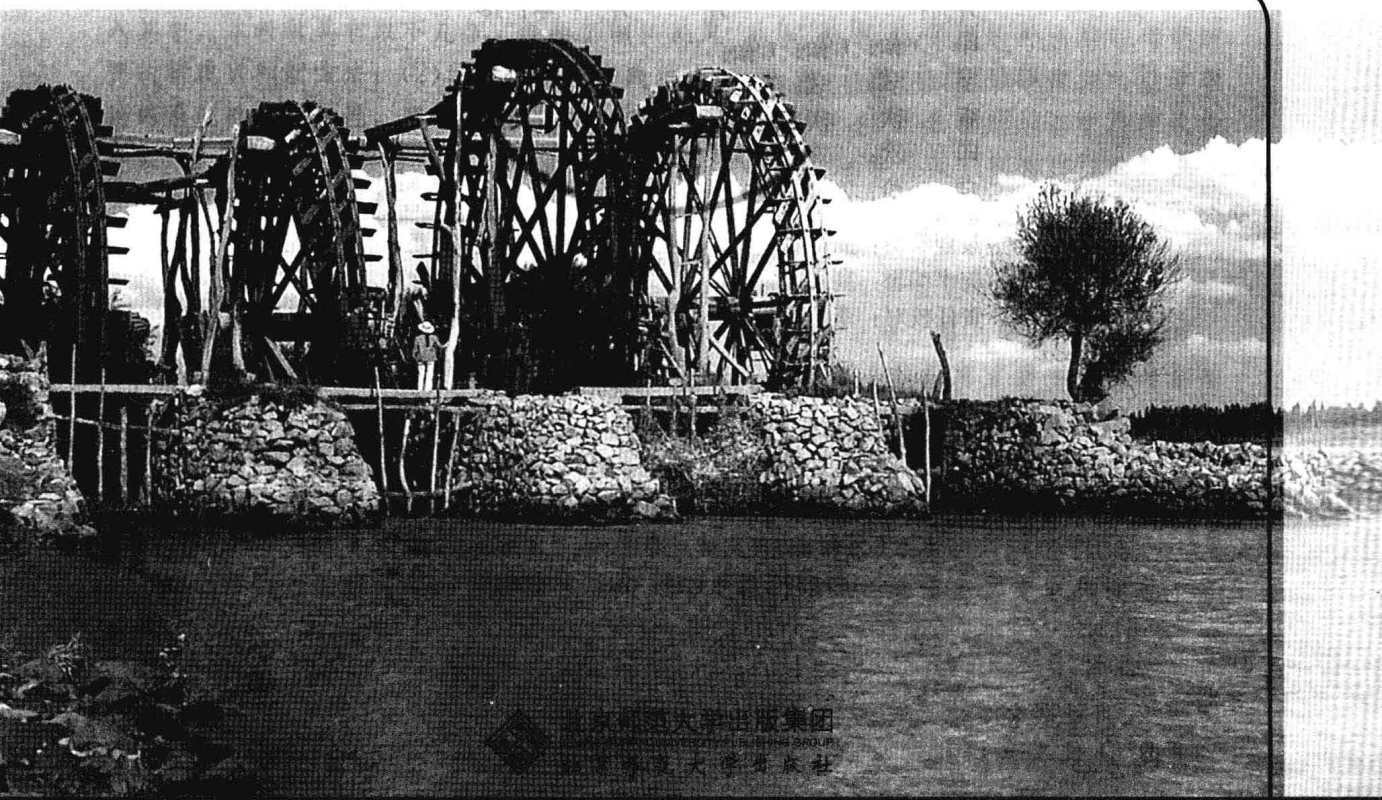
高职高专“十二五”规划教材
高职高专旅游专业精品教材

旅游心理学

主 编 来逢波

副主编 王虹云 衣莉芹 杨京波 崔元琪

LÜYOU XINLIXUE



北京航空航天大学出版集团
北京航空航天大学出版社

前 言

改革开放 30 多年来,我国旅游业得到了飞速发展,对经济社会发展的作用日益增强。目前,我国旅游产业已从新的经济增长点发展成为国民经济的支柱产业,旅游服务与管理人才的需求日益增多,人才的竞争日趋激烈,对旅游从业人员素质的要求也越来越高。但我国的旅游服务与管理水平和国际先进水平相比还有较大的差距。为满足旅游院校教学的需要,为旅游企业在职人员培训提供可资借鉴的教材资料,从而达到促进旅游业发展并提高我国旅游业从业人员的综合素质的目的,我们组织相关院校多年从事旅游教学与科研的专家教授编写了这套实践性、岗位针对性强的旅游专业系列教材。

本教材最大的特点是实用性强、针对性强。《旅游心理学》针对高职高专教育的特点,遵循科学性、实用性、先进性、规范性四项原则,一改以往教材“重理论、轻实践”的思维习惯,以旅游管理理论体系为主线,通过大量的典型案例,全面介绍了旅游心理学的基本理论、旅游者的感觉和知觉、需要和动机、态度和人格、旅游者的审美心理、群体心理及从业心理等方面的基础知识,重点阐述和剖析了旅游者的感觉和知觉、需要和动机、态度和人格等问题,从而将本门课程的理论体系和结构完整地呈现在读者面前。

全书共分为九章,每一章都包含学习目标、章节内容、典型案例、本章小结、复习思考题、实训题等板块。在编写过程中,不仅吸收了国内外旅游心理学优秀教材的优点,还将当前心理学和旅游心理学的最新研究成果、正在运行并行之有效的经验融入其中,本教材具有以下几个方面的特点:(1)强调新颖,吸纳了国内外旅游心理学研究的新观点和新方法;(2)注重理论与实践结合,在教材内容中力图体现旅游心理学理论的系统性和完整性,同时尽量融理论与实践于一体,使读者在旅游活动中用理论指导实践;(3)关注世界与我国旅游心理学的发展动态,尽量体现出了教材内容的开放性并努力拓宽读者的视野,便于读者学习。

本书由来逢波主持编写,并负责本书的框架搭建构思、主要内容的确定和统稿、定稿。内容分工如下:第一章由来逢波编写;第二章、第三章由杨京波编写;第四章、第五章由衣莉芹编写,第六章、第九章由崔元琪编写;第七章、第八章由王虹云编写。

本书可作为高等职业学校、高等专科学校、本科院校高职教育旅游专业及其相关专业学生学习用书,也可作为旅游行业各级各部门举办的培训班、成人高等院校、自学考试等教材使用。同时,本书还可作为旅游专业研究和科研人员的参考用书。

本书在编写过程中,参阅了大量有关旅游学的书籍和文献资料以及相关案例,在此谨向编著这些著作、资料的专家和学者致以诚挚的感谢!

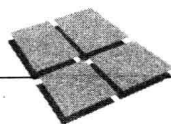
由于时间仓促和编者水平有限,书中的不足在所难免,恳请各位专家和读者不吝指教。

来逢波

2011 年 3 月 15 日

目 录

第一章 绪 论	(1)
学习目标	(1)
第一节 心理学的相关理论	(1)
第二节 旅游心理学的研究内容、原则和方法	(5)
典型案例	(8)
本章小结	(9)
复习思考题	(9)
实训题	(9)
第二章 旅游心理学的基本理论	(10)
学习目标	(10)
第一节 旅游消费者的心理活动过程	(10)
第二节 旅游消费者的个性心理	(20)
第三节 旅游消费心理的实质	(34)
典型案例	(35)
本章小结	(37)
复习思考题	(37)
实训与练习	(37)
第三章 旅游者的感觉和知觉	(39)
学习目标	(39)
第一节 旅游者的感觉	(39)
第二节 旅游者的知觉	(43)
典型案例	(57)
本章小结	(59)
复习思考题	(59)
实训与练习	(59)
第四章 旅游者的需要和动机	(62)
学习目标	(62)
第一节 旅游者的需要	(62)
第二节 旅游者的动机	(70)
典型案例	(80)
本章小结	(83)



复习思考题	(84)
实训题	(84)
第五章 旅游者的态度和人格	(85)
学习目标	(85)
第一节 旅游者的态度	(85)
第二节 旅游者的人格	(95)
典型案例	(104)
本章小结	(107)
复习思考题	(107)
实训题	(107)
第六章 旅游者的审美心理	(108)
学习目标	(108)
典型案例	(122)
本章小结	(123)
复习思考题	(123)
第七章 几种典型旅游者群体的心理	(124)
学习目标	(124)
第一节 团队与散客旅游者心理	(124)
第二节 出境和入境旅游者心理	(132)
第三节 不同阶层旅游者心理及接待技巧	(135)
第四节 不同年龄段旅游者心理	(139)
典型案例	(145)
本章小结	(149)
复习思考题	(149)
实训题	(149)
第八章 旅游服务心理	(150)
学习目标	(150)
第一节 旅游服务概述	(150)
第二节 导游服务心理	(154)
第三节 饭店服务心理	(160)
第四节 其他旅游服务心理	(168)
典型案例	(174)
本章小结	(177)
复习思考题	(177)
实训题	(177)
第九章 旅游从业人员心理	(179)
学习目标	(179)
第一节 旅游从业人员的人际关系	(179)
第二节 旅游从业人员的心理保健	(187)

典型案例	(195)
本章小结	(198)
复习思考题	(198)
实训与练习	(198)
参考文献	(200)

第一章 绪 论

学习目标

1. 了解心理学的发展历史、心理学的流派;
2. 了解心理学的研究领域;
3. 熟悉旅游心理学的研究内容;
4. 掌握旅游心理学研究遵循的原则;
5. 掌握旅游心理学的研究方法。

顾名思义,心理学是研究心理现象的科学,亦称“心理科学”。心理现象是心理学的研究对象,心理学研究心理现象,就是要揭示心理现象发生、发展的客观规律,用以指导人们的实践活动。当人们初次接触心理学时,往往会产生某种神秘莫测的感觉。事实上,心理学是一门与日常生活和社会各个领域密切相关的学科,具有很强的理论性和广泛的实用性、实战性。

第一节 心理学的相关理论

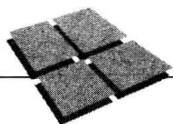
一、心理学的发展历史

(一) 心理学的孕育

人类对自身心理现象的探究,从有人类文明史以来就开始了。两千多年前,我国思想家孔子(公元前551~公元前479)、孟子(约公元前372~公元前289)的著作、《黄帝内经》等古籍中,已蕴含着丰富的心理思想;古希腊学者亚里士多德(公元前384~公元前322)的《灵魂论》一书,是人类文明史上有关心理现象研究的专著。法国二元论哲学家笛卡尔(1596~1650)被公认为是哲学心理学思想的创始人,为科学心理学的发展做出了巨大贡献。英国的贝克莱(1685~1753)和休谟(1711~1776)可以视为18世纪欧洲联想主义心理学思想的主要代表。从亚里士多德起在长达十几个世纪的时期内,心理现象大多是由哲学家作为哲学问题加以研究的,心理学一直处于哲学的怀抱之中。

(二) 科学心理学的建立

19世纪生理学和物理学的发展,为科学心理学的诞生准备了必要条件。德国感官生理学家韦伯(1795~1878)首先确立了感觉的差别阈限定律。而后,费希纳(1801~1887)发展了韦伯的研究,运用心理物理法确定了外界物理刺激和心理现象之间的函数关系。他们的研究方法成为科学心理学研究的楷模。心理学从哲学中真正分离出来而成为一门独立的科学,主要由德国生理心理学家冯特(1832~1920)完成。1879年,冯特在德国的莱比锡大学创立了世界上第一个心理实验室,用实验的手段来研究心理



现象，这被公认是心理科学独立的标志，冯特是科学心理学的奠基人，也是心理学史上第一位专业心理学家。

（三）心理学的发展

科学心理学的发展经历一百多年的时间。在发展的过程中，一方面，人们对心理学的研究对象与理论体系进行了数十年的争鸣，形成了各种不同的理论流派，最终在 20 世纪 50 年代达成基本的共识，使心理学不断走向繁荣。另一方面，随着心理学研究的深入和拓展，心理学自身不断分化，衍生出了众多的心理学分支学科，使心理学的地位越来越重要。

二、心理学的流派

（一）构造主义心理学

构造主义心理学的奠基人为冯特，其代表人物为冯特的学生铁钦纳（1867～1927）。这个学派主张，心理学应该研究意识，即人对直接经验的觉知。其方法就是内省法，即在精确的实验条件下，准确地观察并描述经验得到的心理状态。构造主义学派直到 20 世纪 20 年代，随着铁钦纳的去世而逐渐衰落，对后来的心理学发展影响也不大。但是，其他一些学派正是以它为攻击的标靶而兴起的，因此，它在心理学发展史上功不可没。

（二）机能主义心理学

机能主义心理学是由美国著名心理学家詹姆斯（1842～1910）在 20 世纪初创立的。詹姆斯受达尔文进化论思想的影响，提出任何物种的特性必定是为某种目的服务的，人类的意识是人类最重要的一个特性，只有通过研究它的功能才能了解它。机能主义的主张推动了美国心理学面向实际生活的发展进程，20 世纪以来，美国心理学一直比较重视心理学在教育领域和其他领域的应用，这和机能主义的思潮是分不开的。

（三）格式塔心理学

1912 年，德国出现了另一个心理学派别，称为“格式塔心理学”或“完形心理学”，主要研究知觉和意识的组织过程。其主要代表人物有韦特墨（1880～1943），苛勒（1887～1967）和考夫卡（1886～1941）。格式塔心理学明确指出：构造主义把心理活动分割成一个个独立的元素进行研究并不合理，因为人对事物的认识具有整体性。人的知觉经验虽然起源于分离零散的外在刺激，但人所得到的知觉却是有组织的。格式塔心理学在知觉、学习、思维等方面开展了大量的实验研究，至今有关知觉的实验中还包括很多格式塔规律。格式塔心理学的研究为后来认知心理学的发展奠定了基础。

（四）行为主义心理学

1913 年，美国心理学家华生（1878～1958）发表了一篇题为《一个行为主义者眼中的心理学》的论文，宣告了行为主义的诞生。行为主义心理学反对研究意识，认为意识带有主观的性质，是看不见、摸不着的，无法对它进行可重复性的、客观的研究，主张科学心理学应当研究可观察的外显行为，应当把人的意识当作一个黑箱，不管里面装的是什麼，只需考察在刺激影响下的反应活动，行为就是由这些反应活动构成的。

行为主义心理学后期的另一著名代表人物是美国心理学家斯金纳（1904～1990），由于他发展了行为主义，被称为新行为主义。斯金纳坚持行为主义的基本宗旨，并明确指出，任何机体当前的行为结果可改变其未来的行为。行为主义心理学在心理学发

展史上占有重要地位,其影响深远。它锐意研究可观察的行为,强调严格的科学研究方法,这对心理学走上客观研究的科学道路起到了积极的作用,致使心理学在社会科学各学科中形象突出,影响了当时的行为科学的兴起。但是,由于它极端排斥研究心理的内部结构和过程,否定意识研究的重要性,窄化了心理学的内涵,因此又限制了心理学的发展,故在20世纪50年代逐渐衰落。

(五) 精神分析学说

精神分析学说是由奥地利精神病医生弗洛伊德(1856~1939)于19世纪末20世纪初创立的。弗洛伊德的代表作有《精神分析引论》、《梦的解析》等。他从治疗精神病的需要出发,从变态心理的角度研究正常人的心理。精神分析学说对心理学的影响很大,不仅在精神病治疗中继续得到应用,而且对个性、动机心理学的研究产生了积极作用。但是,弗洛伊德是根据自己多年对病人的观察和记录而对正常人的心理进行推论解释的,难免以偏概全。值得一提的是,精神分析学说不仅是当时心理学中影响最大的理论之一,而且也是20世纪影响人类文化最大的理论之一,对哲学、文学以及其他社会科学都产生了重要影响。

(六) 认知心理学

1967年,美国心理学家奈瑟将当时的各种研究成果加以总结,写出了《认知心理学》一书,使得认知心理学明确成为一种学说。认知心理学是受多种因素的影响逐渐演变而成的。认知心理学虽然顾名思义只是与认知过程有关,但由于人的认知过程与人的动机、情感等心理现象是密不可分的,认知心理学实际上并未忽视对动机、情感等方面的研究,它超越单纯的认知研究,已经成为一种思潮,延伸到了教育心理学、社会心理学等领域。

(七) 人本主义心理学

人本主义心理学是美国心理学家马斯洛(1908~1970)和罗杰斯(1902~1987)在20世纪50年代创立的。人本主义心理学主张,心理学的研究应当以正常人为对象,研究人类有别于动物的一些复杂的经验等真正属于人性各种层面的问题。人本主义注重人的独特性和社会性,强调人是一种自由的、有理想的生物,其行为主要受自我意识支配;人具有个人发展的潜能和自我成长的需要。人本主义心理学的研究不只是了解人的这些本性,而且要寻求改善环境以利于人性的充分发展,使其达到自我实现的境界。

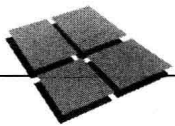
三、心理学的研究领域

现代心理学是一个学科体系,它由众多的心理学分支组成。我们把这些分支大致分为两大领域:基础研究领域和应用领域。

(一) 基础研究领域

基础研究领域主要研究心理发生发展的基本规律,包括普通心理学、发展心理学、实验心理学、生理心理学、社会心理学、比较心理学、变态心理学等。

1. 普通心理学。学习心理学的入门学科,它概括地介绍心理学的基础理论和基本方法,阐述正常成人心理的一般规律,同时也概括地阐述各个分支学科的研究成果。包括感知觉心理学、记忆心理学、思维心理学、言语心理学、动机心理学、情绪心理学、意志心理学、个性心理学等。



2. 发展心理学。主要探讨个体生命全过程中身心发展与年龄的关系。可分为婴幼儿心理学、儿童心理学、青年心理学、成年心理学和老年心理学。

3. 实验心理学。进行基础心理学研究的一门十分重要的学科。心理学之所以能从哲学中分离出来并成为一门独立的科学，就是因为引进了实验法。该学科以实验的方法研究心理和行为的规律。主要研究心理学领域中进行实验研究的原理、设计、方法、仪器、技术和资料处理等问题。

4. 生理心理学。研究心理现象的生理机制的科学。主要研究感觉、学习和记忆、动机和情绪等各种心理现象的神经机制以及内分泌腺对行为的调节机制等。

5. 社会心理学。研究个体如何受团体的影响，以及团体中个体彼此之间的影响。主要研究社会认知、社会动机、社会态度、社会情感、团体心理以及时尚、风俗、舆论、流言等社会心理现象的特点及其发展规律。

6. 比较心理学。研究动物心理并与人类心理相比较，以探求人类心理如何演化而来的科学。

7. 变态心理学。旨在研究行为异常的类别和原因，从而建立系统理论，作为心理诊断与治疗的依据。

(二) 应用领域

只要有人的活动，就会有心理学的应用。心理学的应用分支主要有教育心理学、管理心理学、医学心理学、工业心理学、军事心理学、司法心理学、运动心理学等。

1. 教育心理学。创建于20世纪初，是最早出现的应用心理学学科之一。它以教育教学过程中师生的各种心理现象和行为为研究对象，旨在揭示学校教育情境中学与教的基本心理规律。教育心理学研究的主要内容包括学习心理、知识掌握心理、技能形成心理、品德形成心理、个别差异与因材施教、学习的测量与评定以及教师心理等。

2. 管理心理学。研究各种管理活动中管理者和被管理者的心理现象和规律的科学。它主要研究被管理者和管理者的心理活动及其特点。其分支包括行政管理心理学、企业管理心理学、学校管理心理学等。

3. 医学心理学。研究疾病的诊断、治疗、护理、预防中的心理学问题。包括病理心理学、临床心理学、药理心理学、护士心理学、心理健康咨询学、心理治疗学等分支学科。

4. 工业心理学。研究工业从业人员的行为，从而获得工作心理的原理原则，借以解决工业中的问题，提高生产效率。其中衍生出了工程心理学、组织心理学、人事心理学等分支学科。

5. 军事心理学。研究军事活动中人的心理活动规律。主要研究战斗时人的行动、指挥员与下属的相互关系、士气以及掌握军事技术等方面的心理学问题，为提高部队的战斗力服务。它包括指挥员心理学、战士心理学、军事工程心理学等分支学科。

6. 司法心理学。也叫法制心理学，主要研究人在法制活动中的心理活动，即人在立法、刑事犯罪和诉讼活动、民事法律、社会治安管理、法制宣传及实现其他法律活动过程中的心理学问题。其分支学科包括刑事心理学、犯罪心理学、诉讼心理学、侦查心理学、审判心理学等。

7. 运动心理学。研究人在体育运动、训练、竞赛活动中的心理特点和规律。包括

研究运动员心理、教练员心理、竞赛的心理状态、运动竞赛与心理训练、运动竞赛与心理治疗等。

事实上,心理学的领域远非上述近十门学科所能尽述。随着新分支学科的不断兴起,学科之间的相互交错和再分化,迄今为止的心理学分支多达百门以上。

第二节 旅游心理学的研究内容、原则和方法

国外学者对旅游心理学领域的研究始于20世纪70年代末期,我国学者随后在80年代中期开始了旅游心理学的教学与科研。国外学者对旅游心理学的研究有两条思路:一种是以旅游消费者为对象,研究旅游者消费行为的一般规律;另一种是研究旅游工作者和旅游者的互动关系。前者以美国学者小爱德华·J.梅奥和兰斯·P.贾维斯的著作《闲暇旅行心理学》为代表,该书以旅游企业如何有效地进行市场营销为出发点,详细地分析了知觉、学习、人格、动机、态度等心理因素以及角色与家庭、参照群体、社会阶层、文化和亚文化等社会因素对旅游消费行为的影响。后者以相互作用分析为理论基础,对旅游接待业中的人际关系进行了深刻的分析。

一、旅游心理学的定义

旅游心理学是研究与旅游现象有关的人的心理活动及其规律的学科。

二、旅游心理学的研究内容

每门科学都有自己的研究对象,心理学作为一门科学,自然也不例外。心理学的研究对象就是心理现象及其规律。提起心理现象,人们难免有一种神秘感。其实,一个正常的人,不管是在清醒状态,还是处于睡梦之中,不管是从事社会实践,还是自发的本能活动,都会产生这样或那样的心理现象。应该说,心理现象是在我们生活中实实在在存在,是人们最熟悉、时常可感受到的精神现象,也是人类特别关心并不断加以探讨和解释的现象之一。

认识研究旅游心理学的意义,掌握好旅游心理学的研究内容,是学好旅游心理学的基本前提。从旅游心理学的具体内容来看,主要包括以下几个方面:

(一) 研究旅游者的心理

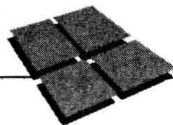
旅游者是旅游活动的主体,旅游服务的主要对象,是旅游决策者。了解旅游者心理活动的规律、特点,掌握研究旅游者心理的方法,才能更好地为旅游者服务。该内容的研究较少涉及旅游者的生理因素和自然、社会环境因素等,主要定位于对旅游者的心理因素的研究上。目的在于突出原理的系统性和学科的针对性。

(二) 研究旅游经营过程中的服务心理

旅游服务是旅游业的灵魂。服务质量关系到旅游业的兴衰成败。在饭店服务、导游服务和旅游商品服务等方面,要想提高服务质量,除了研究旅游者心理外,还要研究旅游服务人员心理及二者的关系心理,为旅游者提供情感化、个性化、针对性的服务。

(三) 研究人际互动关系心理

由于人们把旅游看做一种精神上的享受,旅游服务又是有偿服务,所以对旅游服务过程中的人际关系具有更强烈的要求。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：一方面是与旅伴之间的关系；另一方面是同旅游接待人员之间的关系。与旅伴之间的关系多半有感情上的基础和相互适应的心理，因而带有较自然和不与他人过分计较的特点。而对旅游服务过程中的人际关系具有更明显、更突出的要求。又由于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，他们对旅游服务中的人际关系是非常敏感的。所以，往往旅游者感到满意甚至产生欣赏和感激之情，或者产生不满足甚至进行投诉，大量的的是旅游服务中人际关系方面的问题，这突出地表明旅游服务中人际关系对旅游者心理的重要作用。

（四）研究旅游企业管理中的管理心理

旅游业服务质量的提高和工作成败的关键，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采取有效的措施。管理最重要的职能是调动员工的工作积极性、创造性地去实现组织的目标。旅游心理学要研究什么是组织内成员在心理和行为方面的特点。在个体行为、团体行为、领导行为方面应该怎样调节和控制，发挥管理的最佳效能。

三、旅游心理学的研究原则

对于旅游心理学的研究，必须以辩证唯物主义和历史唯物主义为理论基础，在其认识论和方法论的指导下进行。在研究过程中，应遵循和贯彻三大原则，即客观性原则、联系性原则和发展性原则。

（一）客观性原则

游客的心理的产生、发展和形成总依赖于一定的客观条件，总具有一定的客观基础，不能脱离客观条件和基础而任意活动。旅游活动中的一切心理现象是一种客观存在的事实，它是和活动的外部条件和内部条件互相联系的。因此，在旅游心理学的研究过程中必须贯彻客观性原则，即尊重客观事实。具体地说，就是在旅游活动过程中去研究旅游心理现象，要认真地进行观察，如实地做好记录，全面地分析与处理所得到的调查材料等。

（二）联系性原则

游客的心理现象不是一个内部封闭的绝缘系统，它的产生、发展和形成都要受到自然环境和社会环境中种种因素的影响和制约，是和外部环境的刺激、主体的状况和反应活动紧密地联系在一起的。因此，在旅游心理学的研究过程中必须贯彻联系性原则，即在各个因素的相互作用中去加以认识。具体地说，就是在考察游客的心理活动时，不但要考虑引起不同类型游客的某种心理现象（如需要、动机、情感等）的原因、时间、地点、条件和主体状态，而且还要考虑与此相联系的其他有关因素的影响等。

（三）发展性原则

世界上一切事物都是处在不断的变化发展之中的，作为人脑对外界客观事物反映的心理现象亦是如此，也在发展变化之中。因此，在旅游心理学的研究过程中必须贯彻发展性原则，即不仅要看到其现时特征，而且要看到其发展趋势。具体地说，就是在考察游客心理活动时，要特别注意游客的需要、动机、态度、行为、情感、人际关系及其在一定条件下的发展变化，以利于把游客的行为引向文明旅游的方向。

四、旅游心理学的研究方法

旅游心理学的研究方法很多,主要包括观察法、调查法、个案研究法与实验法四种研究方法。

(一) 观察法

旅游心理学探讨人的行为和心理过程,而心理及其行为现象表现为可观察的活动。研究各种行为的最直接的方法就是寻找可观察的活动来追踪和记录其现象和变化。由研究者直接观察记录被试的行为活动,从而探究两个或多个变量之间存在何种关系的方法称为观察法。观察法还可根据观察者的身份分为参与观察与非参与观察。在参与观察中,观察者参与被观察者的活动,作为被观察者的一员,将所见所闻随时加以观察记录。在非参与观察中,观察者以旁观者的身份随时观察并记录其所见所闻。无论是参与观察还是非参与观察,原则上要尽量客观,不宜使被观察者发现自己被别人观察而影响观察的效果。

观察法的主要优点是被观察者在自然条件下的行为反映真实自然,其主要缺点是观察资料的质量容易受观察者能力和其他心理因素的影响,而且,它只能有助于研究者了解事实现象,而不能解释其原因是什么。即只能回答“是什么”的问题,不能回答“为什么”的问题。当然,观察研究作为一种科学研究的前期研究,可以先用来发现问题和现象,可供研究者以此为基础采用其他方法进行深入的研究,因此仍然具有重要的使用价值。

(二) 调查法

调查法是以被调查者所了解或关心的问题为范围,预先拟就问题,让被调查者自由表达其态度或意见的一种方法。根据研究的需要,调查者可以向被研究者本人(如游客)进行调查,也可以向熟悉被研究者的人(如身边的旅伴等)进行调查。

调查法可采用两种不同方式进行,一种方式是问卷调查,也称问卷法,这种调查是调查者事先拟好问卷,由被调查者在问卷上回答问题,发放问卷的方式可以是邮寄,也可以是集体发放或个人发放,因此可以同时调查很多人。另一种方式是访谈调查,也称访谈法,这种调查是调查者对被调查者进行面对面的提问,然后随时记录被调查者的回答或反应。

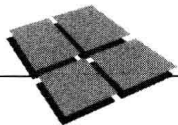
调查法的优点是能够同时收集到大量的资料,使用方便,并且效率高,故而被广泛应用于教育心理学或社会心理学研究中。调查法的缺点是研究结果难以排除某些主、客观因素的干扰。为了进行科学的调查,得出恰当的解释,必须有经过预先检验过的问卷,有受过培训的调查者,有能够反映总体的样本,还要采用正确的资料分析方法。

(三) 个案研究法

个案研究法是收集游客单个被试的资料以分析其心理特征的方法。收集的资料通常包括个人的背景资料、生活史、家庭关系、生活环境、人际关系以及心理特征等。个案研究法的优点是能加深对特定游客的了解,缺点是所收集的资料往往缺乏可靠性。

(四) 实验法

实验法是在控制的条件下系统操纵某种变量的变化,来研究这种变量的变化对其他变量所产生的影响。由实验者操纵变化的变量即自变量,或称实验变量,由自变量而引起的某种特定反应即因变量。实验需要在控制的条件下进行,其目的在于排除自



变量以外的一切可能影响实验结果的无关变量。实验法可分为现场实验和实验室实验两种类型。

【典型案例】

案例一 火锅店的超值服务

在一条街相隔不到 200 米就有两家火锅店，一家经常顾客盈门生意爆满，一家却是门前冷落车马稀。当记者的周小姐，是平时最不愿长时间等吃饭的人，一次正好被一位朋友强行“拽”到了食客爆满的火锅店。她见“人满为患”，正想提议换一家的时

候，满脸微笑的服务生先是搬来椅子，上了茶水和果盘，接着再递上一张等座位的序号卡，然后对他们说：“对不起，让你们久等了，有什么需要尽管吩咐。”一位服务生还拿来擦皮鞋的工具，蹲下来为他们擦皮鞋。迈进餐馆不就是为了来填饱肚子的吗？想不到吃饭期间还可以享受如此周到的服务，周小姐一股暖流涌上心头。就这样，他们居然耐心地等了半小时。

案例分析：这家火锅店的聪明之处在于他们洞察了顾客怕等的心理，然后针对这种心理增加了补偿服务来弥补客人等位的不快，从而感动客人，使他们乐意留下来消费。饭店企业要在竞争中获胜，不仅要关注产品本身的质量，而且更要注重研究客人的心理需求。学习一些心理学知识，在服务时就能把握客人的心理，从而吸引客人消费。

案例二 中国第一个歌舞餐厅的诞生

现在外出旅游，在歌舞餐厅就餐是一件很普通的事情。可是你知道是谁创办了中国第一家歌舞餐厅？这种形式为什么至今仍能得到大家普遍的认可和欢迎？

1987 年曾任云南省旅游局副局长的张宝贵同志在考察了泰国、比较了中泰两国的国情和旅游业发展水平后，觉得便于移植到中国的形式是歌舞餐厅，就是在为客人提供地方特色餐饮的同时，为客人表演民族歌舞，以满足客人在最短的时间里尽可能了解我国民族文化的心理需求。他找到昆明南国饭店总经理翁启林先生，两人一拍即合。他们投资不到 5 万元，购买了乐器和道具，从云南少数民族地区招收了 10 多名有文艺专长的年轻人，稍加培训后就在餐厅的简易舞台上进行民族歌舞表演。这些歌舞不是简单地照搬舞台演出，而是根据旅游者的心理和爱好，突出地方传统民族文化，注重娱乐性、参与性。

南国饭店民族歌舞餐厅开业后，生意好得出人意料，许多旅行社把它列为云南旅游的必备节目，要提前几个月预订才能来此就餐；许多商务客人把在此就餐视为衡量接待规格的尺度；省市领导更把它视为宣传云南的极佳场所，经常安排海内外贵宾在此活动。1989 年国家旅游局号召在全国旅游业推广南国饭店民族歌舞餐厅的经验。

案例分析：

歌舞餐厅在当时是一种大胆的尝试，紧紧抓住了客人的旅游心理，那就是用最短的时间了解最多的当地旅游资源。“餐饮加歌舞”，在为客人提供地方特色餐饮的同时，满足了客人在最短的时间里尽可能了解我国民族文化的心理需求，所以获得了极大的

成功。本案例告诉我们，旅游经营者必须立足游客的心理需求和心理特点，从游客的需要出发才能提供给游客最满意的产品。

本章小结

1. 旅游心理学主要是研究旅游活动中人的心理和行为规律的一门科学，目前已成为旅游学科体系中具有核心地位的一个组成部分。

2. 旅游心理学的主要研究内容包括旅游者的心理、旅游服务心理、人际互动关系心理、旅游企业管理中的管理心理。

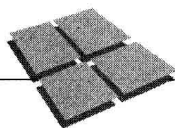
3. 旅游心理学的研究方法主要包括观察法、调查法、个案研究法、实验法几种主要方法。

【复习思考题】

1. 简述心理学的发展历史。
2. 心理学的基础研究领域和应用领域分别有哪些？
3. 旅游心理学的研究应遵循什么样的原则？

【实训题】

把学生分组，每组查阅不同领域心理学的书籍，组织学生讨论心理学在不同行业、不同领域中的地位和作用。



第二章 旅游心理学的基本理论

学习目标

1. 了解旅游者的性格类型、气质类型，旅游消费心理的实质；
2. 掌握旅游者心理活动的认识过程、情感过程和意志过程；
3. 掌握旅游者的个性类型及其对旅游行为的影响；
4. 熟悉影响个性形成和发展的因素和旅游消费者个性心理特征。

第一节 旅游消费者的心理活动过程

任何心理活动都有它产生、发展和完成的过程，这些过程包括认识过程、情感过程和意志过程。同样，作为消费者的旅游者从开始旅游之前到购买旅游商品并消费的整个过程，一般来说也存在着对旅游商品的认识过程、情感过程和意志过程（如图 2.1 所示）。通过对旅游者心理活动的研究可以认识旅游消费每一过程的发生、发展和表现形式等的规律性以及三个过程之间的联系，可以发现旅游者行为中包含的心理现象的共性。

一、旅游者的认识过程

认识过程是人最基本的心理过程，是从感性认识至理性认识发展的过程，包括感觉、知觉、记忆、思维和想象等。旅游活动一般是从旅游者对旅游商品和旅游服务的认识开始的。旅游者的认识过程是指旅游者在旅游活动中通过感觉器官获得有关旅游产品和旅游服务的多种信息及其属性的资料的过程，这个过程主要包括旅游者的感觉、知觉、记忆、想象、思维、注意（如图 2.2 所示）。

其中感觉和知觉构成了旅游者认识过程的第一个阶段——形成阶段，而记忆、想象、思维、注意则构成了旅游者认识过程的第二个阶段——

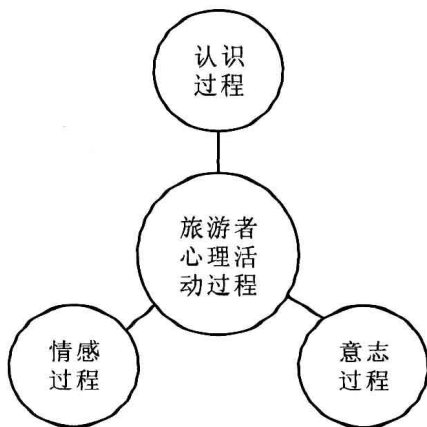


图 2.1 旅游者心理活动过程

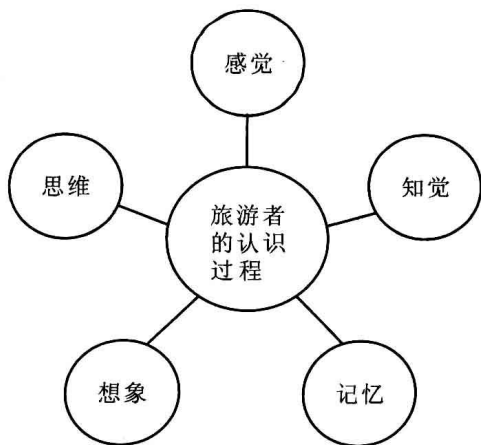


图 2.2 旅游者的认识过程

发展阶段。

（一）旅游者认识的形成阶段

旅游者对产品认识的形成阶段，也被称为旅游者的感性认识阶段，包括感觉和知觉。

感觉是认识活动的起点。作为一种客观事物的旅游产品由于旅游者的购买和使用而直接作用于其各种感觉器官，刺激了旅游者的听觉、视觉、嗅觉、味觉和触觉等而形成了旅游者对所购买旅游产品和服务的个别属性的反映，引起了旅游者的感觉。心理学研究表明，人脑中 85% 的信息是通过外部感觉中的视觉获得的，而 15% 的信息是通过包括听觉在内的感觉获得的，不同的信息会引起消费者不同的心理感受。自然界高山流水，繁花绿茵，奇石密林等，以及服务人员不俗的仪表，优雅的谈吐和热情周到的服务，都能引起旅游者良好的心境，从而产生良好的最初印象。

知觉是人脑对直接作用于人的感觉器官的客观事物的整体属性的反映。随着感觉的不断深入，经验的日益积累，人们将不断形成对事物的属性和物体间关系的经验以及各种属性间关系的经验，从而当某一事物作用于旅游者的感觉器官时，便在大脑里将各种属性按其相互的关系和联系将其重新组织和整合成为一个整体，形成对该事物的完整影像，这就是事物的知觉阶段。实践证明，旅游者的旅游决策，对旅游目的地的印象，对旅游产品与旅游服务的评价，对旅游需要得到满足水平的评价等都与知觉过程接收信息的多少和旅游者的心理特征有关。因此，知觉是理解旅游者消费心理和消费行为的关键性因素之一。

对于旅游者感觉和知觉将会在本书的第三章进行详细的讲述。

（二）旅游者认识的发展阶段

通过旅游者认识的形成阶段旅游者获得了对于旅游商品和旅游服务的最直观形象的了解，但是要进一步加深认识还需要利用其他心理活动如记忆、思维、注意、想象等的帮助来完成并深化其认识过程。

1. 旅游者的记忆

记忆是过去的经验和认识在人头脑中的反映。由于有了记忆的心理活动，人们在以后的活动中进行某种行为之前就可以运用记忆中的经验作为行为的参考依据。旅游者的记忆对旅游者认识旅游产品和采取购买决策具有十分重要的影响。当游客初步感知产品后，往往运用记忆把过去曾使用过的产品、体验过的情感和动作回想起来，进一步加深对产品的认识。许多海外游客晚年思归、重回故里，看到一草一木，备感亲切眷恋，皆因人脑的记忆功能在发挥作用。相反，如果旅游者对先前的生活经验和旅游消费经验没有在头脑中留下一点印象痕迹的话，就势必会影响到旅游者的认识过程甚至导致该过程难以完成。

记忆的心理过程包括识记、保持、回忆和认知四个环节，这四个环节相互联系，互为整体。识记和保持是回忆和认知的基础，回忆和认知是识记和保持的结果。

识记是人们为了获得对客观事物的深刻印象而反复进行感知的过程。旅游者在旅游活动过程中运用各种感觉去认识旅游商品和旅游服务，在大脑皮层中建立起各种旅游商品之间的联系、旅游商品与旅游服务的联系，留下商品的印记，从而识记商品。

保持是巩固已经识记的知识和经验的过程，使识记的材料长时间保持在脑海中。