

王国新 编著



浙江省高等教育

自学考试课程学习包编辑委员会组编

旅游心理学自学指导书

浙江大學出版社

浙江省高等教育自学考试

旅游心理学自学指导书

浙江省高等教育自学考试课程学习包编辑委员会组编

王国新 编著

浙江大學出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游心理学自学指导书 / 王国新编著; 浙江省高等教育自学考试课程学习包编辑委员会组编. —杭州: 浙江大学出版社, 2001. 7

ISBN 7-308-02755-4

I. 旅... II. ①王...②浙... III. 旅游心理学—高等教育—自学考试—自学参考资料 IV. F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 039223 号

责任编辑 汪 泉

出版发行 浙江大学出版社

(杭州浙大路 38 号 邮政编码 310027)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

(E-mail: zupress@mail.hz.zj.cn)

排 版 者 浙江大学出版社电脑排版中心

印 刷 浙江广育报业印务有限公司

开 本 850mm×1168mm 1/32

印 张 8.5

字 数 213 千

版 印 次 2001 年 7 月第 1 版 2001 年 7 月第 1 次印刷

印 数 0001—3000

书 号 ISBN 7-308-02755-4/F·339

定 价 12.00 元



前 言

高等教育自学考试是个人自学、社会助学和国家考试相结合的一种教育形式,是我国高等教育的重要组成部分。学习媒体是自考生学习的基本材料,在自学考试教育中占有特殊重要的地位。加强学习媒体建设,是确保并提高自学考试教育质量,推进素质教育的基础性工作。借鉴英国开放大学经验,根据专业课程特点,开发融考试大纲、教科书及相应辅导材料(如指导书、作业册、音像材料等)于一体的自学考试“课程学习包”,对完善自学考试学习支持服务系统,指导自考生全面系统地学习、把握学科知识体系,提高其综合素质,具有十分重要的意义。为此省高等教育自学考试委员会、省教育厅将自学考试“课程学习包”的研制开发列入“九五”跨“十五”省级重点科研课题,分专业进行专题研究。

《旅游心理学自学指导书》是“旅游管理专业课程学习包研究”的科研成果,经专家审定,予以出版。

浙江省高等教育自学考试委员会
2000年10月

目 录

第一部分 自学辅导

导言	3
0.1 学习要点	3
0.2 重点讲解	3
0.2.1 旅游心理学是科学	3
0.2.2 研究旅游心理学的意义	3
0.2.3 旅游心理学的研究对象和任务	4
0.2.4 旅游心理学的理论基础	4
第1章 旅游消费行为的研究	5
1.1 学习目的和要求	5
1.2 学习要点	5
1.3 重点讲解	6
1.3.1 旅游行为的基本要素	6
1.3.2 旅游行为的研究模式	7
第2章 知觉与旅游消费行为	10
2.1 学习目的和要求	10
2.2 学习要点	10
2.3 重点讲解	11
2.3.1 知觉的基本原理	11
2.3.2 知觉的心理定势	12
2.3.3 对旅游条件的知觉	14

第3章 学习与旅游消费行为	16
3.1 学习目的和要求	16
3.2 学习要点	16
3.3 重点讲解	16
3.3.1 学习什么	16
3.3.2 怎样学习	18
第4章 需要与旅游消费行为	20
4.1 学习要点	20
4.2 重点讲解	20
4.2.1 旅游需要	21
4.2.2 旅游目标	22
4.2.3 旅游动机	23
第5章 人格与旅游消费行为	25
5.1 学习要点	25
5.2 重点讲解	26
5.2.1 人格的概述	26
5.2.2 人格结构与旅游决策	27
第6章 态度与旅游消费行为	29
6.1 学习目的和要求	29
6.2 学习要点	29
6.3 重点讲解	30
6.3.1 态度及其特性	30
6.3.2 态度与旅游的决策	31
6.3.3 态度改变与旅游行为	31
第7章 社会因素与旅游消费行为	34
7.1 学习目的和要求	34
7.2 学习要点	34
7.3 重点讲解	34

7.3.1	社会限定因素	34
7.3.2	社会决定因素	35
第8章	最富于“人性”的旅游服务	39
8.1	学习目的和要求	39
8.2	学习要点	39
8.3	重点讲解	39
8.3.1	对旅游服务的理解	39
8.3.2	旅游服务的先决条件	40
第9章	横向整体化服务与心理	43
9.1	学习目的和要求	43
9.2	学习要点	43
9.3	重点讲解	44
9.3.1	服务态度与旅游消费行为	44
9.3.2	服务言语与旅游消费行为	45
9.3.3	服务项目、技术与游客心理	46
9.3.4	服务时间、时机与游客心理	47
第10章	纵向整体化服务与心理	49
10.1	学习目的和要求	49
10.2	学习要点	49
10.3	重点讲解	49
10.3.1	服务初始阶段与旅客心理	50
10.3.2	服务中间阶段与旅客心理	51
10.3.3	服务终结阶段与旅客心理	54
第11章	旅游行业服务与心理	56
11.1	学习目的和要求	56
11.2	学习要点	56
11.3	重点讲解	57
11.3.1	导游服务与心理	57

11.3.2	饭店服务与心理	60
11.3.3	餐厅服务与心理	66
第12章	旅游服务员的职业心理素质	68
12.1	学习目的和要求	68
12.2	学习要点	68
12.3	重点讲解	68
12.3.1	仪表、气质与服务表现	69
12.3.2	性格、情感与服务热情	70
12.3.3	意志、能力与服务水平	72
第13章	职工个体心理与行为	75
13.1	学习目的和要求	75
13.2	学习要点	75
13.3	重点讲解	76
13.3.1	人力差异与管理	76
13.3.2	人力资源的发挥	78
第14章	职工群体心理与行为	85
14.1	学习目的和要求	85
14.2	学习要点	85
14.3	重点讲解	86
14.3.1	群体动力	86
14.3.2	群体中的人际关系	90
14.3.3	群体中的意见沟通	92
14.3.4	非正式群体	94
第15章	领导心理与行为	97
15.1	学习目的和要求	97
15.2	学习要点	97
15.3	学习要点	97
15.3.1	领导行为概述	97

15.3.2 领导风格的确立·····	100
第16章 组织心理与行为 ·····	105
16.1 学习目的和要求·····	105
16.2 学习要点·····	105
16.3 重点讲解·····	106
16.3.1 组织的概述·····	106
16.3.2 组织的变革·····	107
16.3.3 组织改革心理·····	109
第17章 旅游心理学的理论基础 ·····	111
17.1 心理学的基本原理·····	112
17.2 社会心理学的基本原理·····	118
17.3 管理心理学和行为科学·····	122

第2部分 同步练习

导言 ·····	127
第1章 ·····	127
第2章 ·····	129
第3章 ·····	132
第4章 ·····	134
第5章 ·····	136
第6章 ·····	138
第7章 ·····	140
第8章 ·····	141
第9章 ·····	142
第10章 ·····	145
第11章 ·····	147
第12章 ·····	149
第13章 ·····	151

第 14 章	153
第 15 章	156
旅游心理学自考样题 A 卷.....	161
旅游心理学自考样题 B 卷.....	168

附录 参考答案

导言.....	174
第 1 章.....	175
第 2 章.....	180
第 3 章.....	186
第 4 章.....	191
第 5 章.....	196
第 6 章.....	199
第 7 章.....	202
第 8 章.....	206
第 9 章.....	209
第 10 章	212
第 11 章	217
第 12 章	225
第 13 章	232
第 14 章	239
第 15 章	251
第 16 章	258

第 1 部分 自学辅导

导 言

自学的目的和要求:了解旅游心理学的基本概念,明确旅游心理学的研究对象和基本任务。

0.1 学习要点

1. 旅游心理学的定义。
2. 研究旅游心理学的意义。
3. 旅游心理学的研究对象和任务。
4. 旅游心理学的理论基础。

0.2 重点讲解

1. 旅游心理学是科学

旅游心理学的定义:旅游心理学是研究旅游活动中人的行为规律的科学,主要内容包括旅游消费行为、旅游服务行为和旅游企业管理行为。

心理学上所指的行为不仅仅指一般的行为举止,还包括各种心理品质和心理活动。

2. 研究旅游心理学的意义

研究旅游心理学有哪些意义?

首先,它有助于旅游事业的发展和服务质量的提高。旅游服务以人为服务对象,涉及复杂的心理行为。旅游服务的目标是要使旅

游者满意,而旅游心理学是研究人的心理和行为规律,它为如何满足旅游者的需要,有针对性地提供了重要的心理依据。

其次,旅游心理学的研究为旅游企业的经营管理提供了心理依据。对员工心理的研究有助于管理者调动员工的积极性;对旅游者心理的研究,可以帮助企业人员分析旅游者的心理趋势,针对其心理特点开展有效的宣传,设计受欢迎的经营项目,提高经营效果。

再次,旅游心理学的研究对科学合理的安排旅游设施、开发旅游资源,提供了心理依据。

最后,旅游心理学的研究有利于建设高质量的旅游企业职工队伍。

3. 旅游心理学的研究对象和任务

旅游心理学的研究对象是旅游活动中的人的行为,主要包括:旅游者消费行为、旅游从业人员的服务行为和企业管理行为。

旅游心理学研究的任务:一是从理论上比较系统地研究人们心理活动和行为的规律,包括旅游者和旅游工作人员的心理和行为;二是研究如何把心理学原理应用到旅游企业管理和旅游服务中去,帮助企业提高经营管理水平,改善旅游服务质量,为发展我国旅游事业作出贡献。

4. 旅游心理学的理论基础

旅游心理学是一门应用性较强的学科,其基本理论可分为两大类:一是基础理论,二是核心理论。旅游心理学的基础理论涉及心理学、社会心理学、社会学、经济学理论;旅游心理学的核心理论是指紧紧围绕旅游活动所揭示的旅游者的消费行为及旅游企业从业人员的服务与管理行为的有关理论。我们所要学习掌握的主要是核心理论。

第 1 章 旅游消费行为的研究

1.1 学习目的和要求

了解旅游行为的基本要素,了解旅游决策及决策过程和对决策的影响等因素,从而把握研究旅游消费行为的基本思想和模式。

1.2 学习要点

旅游行为

旅游行为的基本要素

心理

心理过程

个性心理

心理状态

心理实质

心理内容和形式

旅游环境

旅游决策

决策过程

影响决策的因素

1.3 重点讲解

1.3.1 旅游行为的基本要素

旅游行为是人们在闲暇时间之内,在一定的经济条件之下,为了避免紧张,消除疲劳,获得多种满足,经过选择决定,在家庭环境之外进行的特殊消费活动中所表现出来的行为的总称。也可以说旅游行为指人们在旅游活动中寻找、购买、使用和评定希望满足其需要的产品、服务和思想时所表现出来的行为和过程。

旅游行为的基本要素有两个,它们是“旅游消费心理”和“旅游环境”。

1.3.1.1 消费心理

(1)心理:心理是人类最普遍、最熟悉的精神现象。心理现象是复杂和多样的,概括起来可分为心理过程、个性心理和心理状态三大类。

(2)心理的实质:心理是人脑的机能,是人脑对客观现实的反映。客观现实是人的心理活动的源泉和内容,人脑是心理活动的器官。

1.3.1.2 旅游环境

从旅游心理学角度来讲,凡是能够培养旅游者感情的环境,例如:人文景观、自然景观、旅游设施、旅游活动项目等等,只要能够被旅游者较早地视为表示具有某种经历的特征,或者能够产生某种旅游纪念的心理状态、受欢迎并能满足其旅游动机的环境,都可称为旅游环境。

1.3.1.3 基本概念

(1)心理过程:指心理活动过程。其基本内容包括认识过程、情感过程和意志过程。

(2)认识过程:是指人们获得外部世界各种知识和经验所表现出来的心理活动过程。这一过程是通过一系列心理活动(如感觉、知觉、记忆、想像、思维、注意)来完成的。

(3)个性心理:是指个人带有一定倾向的稳定的心理特点的总和。

(4)个性倾向性:是指个人在社会生活过程中逐渐形成的思想倾向,如:需要、动机、兴趣、态度、经验、理想、世界观等。这些倾向的不同是个人之间的差异的一个重要方面,是决定一个人的行为方向并起动力作用的重要因素。

(5)心理状态:是指一个人在一定时间内心理活动的综合表现。由于人们在认识、情感、意志或不同活动背景下,当时所处的心理活动相对稳定的水平不同,人有多多种多样的心理状态。

(6)心理内容:是指来源于现实并为每个人所意识的各种映像本身。

(7)心理形式:是指心理内容存在方式及其组织、结构。

1.3.2 旅游行为的研究模式

1.3.2.1 旅游决策

研究旅游行为的意义

旅游心理学研究旅游者如何作出旅游决定,以及决定的过程和对决定有影响的因素。这对激发人们的旅游行为有重要意义,还对旅游服务和旅游者后续行为的研究有重要意义。