



· 旅游经营管理系列丛书 ·

旅游心理学

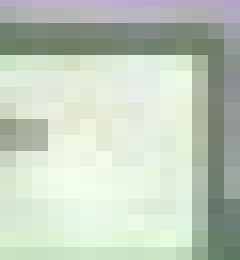
主 编 曾廷忠

90

四川人民出版社

植物生理学

1 2 3 4 5



1 2 3 4 5

●旅游经营管理系列丛书●

旅游心理学

主 编 曾廷忠
副主编 吴玉宗
胡 斌

四川人民出版社

1996·成都

旅游心理学

顾主副编

主

问编编写

刘毅
曾廷忠
吴玉宗
吴玉宗
钟华安
曾廷忠

胡斌
廖如泉
阳斌
胡斌

前 言

1978年,国门洞开,海外游客蜂涌而至,我国现代旅游业开始起步。十余年来,我国旅游业取得了举世瞩目的辉煌成就。

现在,我们既面临着良好的发展机遇,也面临着严峻的挑战:动荡不安、多灾多难的20世纪即将过去,新世纪曙光初露,和平与发展成为时代的主旋律,国内改革开放,经济繁荣,为祖国旅游业的飞速发展提供了广阔的市场。但是,随着国门刚刚开启时神秘感的消失,随着同在一个文化圈层的周边国家旅游业的突飞猛进,我们又面临着十分激烈的竞争局面。我国旅游业起步晚,底子薄,经验不足,如何承先启后,成功地跨入21世纪,并在21世纪中立足脚跟,进入旅游发达国家行列?当务之急是,及时总结我国旅游十余年来的发展实践,结合新的时代特征,借鉴国际上旅游发达国家的成功经验,建立有中国特色的社会主义旅游市场经济体制,不断提高从业人员的素质,提高管理水平和服务质量,拓展视野,广开门路,挖掘内涵,不断开发新产品,推出新项目、新线路。

1995年元月,由四川省旅游局副局长曾廷忠和四川省旅游经济研究所副所长、成都西藏饭店总监胡斌主持,我国西南地区一批从事旅游研究、教学和实践的专家学者和从业人员在成都聚会,共

同研讨,决定将理论工作者与实际工作者结合起来,从我国旅游的具体情况出发,与国际旅游市场接轨,编写一套具有时代气息、实用性强、具有可操作性的旅游经营管理系列丛书,以适应我国旅游业的需要。

经过各位编写人员和四川人民出版社同志的辛勤耕耘,本套丛书现在开始与广大读者见面了。尽管编写仓促,水平有限,丛书中的观点尚需在实践中得以进一步完善和发展,但总的说来,本套丛书融理论性、知识性、操作性于一体,在总结我国旅游经营管理理论、方法和经验方面作了有益的尝试。既可作为旅游大专院校、中专、职高的教材,又可作为广大旅游在职人员的参考书,相信本套丛书的出版发行,能对提高我国旅游经营管理水平、服务水平和教学水平起到积极作用。

国家旅游局岗位培训指导委员会

1995年10月

(川)新登字 001 号

责任编辑:胡 务

封面设计:邱云松

技术设计:古 蓉

· 旅游经营管理系列丛书 ·

旅游心理学

曾廷忠 主编

四川人民出版社出版(成都盐道街8号)

四川省新华书店经销

冶金部西南勘查局测绘制印厂

开本 850×1168mm1/32 印张 5.875 字数 131 千

1995 年 12 月第 1 版 1996 年 9 月第 2 次印刷

ISBN7-220-02975-6/B·108 印数:5001-1,3000

定价:8.00 元

目 录

第一章 绪 论

第一节 心理学概要.....	(1)
一、心理学的概念	(1)
二、心理学的特点	(3)
三、心理学的作用	(5)
第二节 旅游心理学的对象与功能.....	(8)
一、旅游心理学的概念	(8)
二、旅游心理学的对象	(9)
三、旅游心理学的功能.....	(11)

第二章 游客心理

第一节 游客的个性特征	(16)
一、游客的气质.....	(17)
二、游客的性格.....	(20)
三、鉴别游客个性特征的方法.....	(25)
第二节 旅游动机	(27)
一、旅游动机的基本理论.....	(27)

二、决定旅游动机产生的因素·····	(32)
三、激发旅游动机的方法·····	(35)
第三节 游客在旅游中的心理轨迹·····	(39)
一、旅游准备阶段的心理·····	(39)
二、旅游途中的心理·····	(41)
三、旅游结束阶段的心理·····	(43)

第三章 旅游服务心理

第一节 导游服务心理·····	(45)
一、旅行社的综合服务·····	(45)
二、游客的游览心理活动特点·····	(47)
三、导游服务的心理对策·····	(50)
四、导游人员的心理要求·····	(58)
第二节 旅馆服务心理·····	(64)
一、餐饮服务心理·····	(64)
二、房口服务心理·····	(71)
三、娱乐服务心理·····	(77)
第三节 旅游交通服务心理·····	(80)
一、旅客的交通心理需求·····	(81)
二、旅游交通服务的心理对策·····	(83)
第四节 游客购物服务心理·····	(90)
一、游客购物的动机·····	(91)
二、游客购物时的心理需求·····	(93)
三、游客购物服务的行为对策程序·····	(99)
四、游客购物服务中应注意的问题·····	(103)
第五节 旅游服务中的人际交往·····	(109)

一、旅游服务交往的特点	(109)
二、正确认识客我之间的“平等”和“不平等”	(110)
三、不能与客人争输赢	(112)
四、心理定势在旅游服务交往中的作用	(115)
五、旅游服务交往的沟通方式	(121)
第六节 游客投诉心理	(126)
一、引起游客投诉的原因	(126)
二、游客投诉心理	(130)
三、如何正确处理游客的投诉	(132)

第四章 旅游管理心理

第一节 管理者心理及其调适	(136)
一、管理者的一般心理	(136)
二、管理者心理的调适	(142)
第二节 提高管理者的管理艺术	(149)
一、修炼内功,增强影响力	(149)
二、健全组织结构,形成良好机制	(152)
三、艺术地选择领导行为模式	(156)
第三节 旅游行业员工的心理与管理	(158)
一、旅游业员工的一般心理	(158)
二、旅游业员工心理的特征	(162)
三、员工心理的管理决策	(165)
四、员工类型与管理	(169)
五、员工心理挫折及其决策	(176)

第一章 绪 论

第一节 心理学概要

一、心理学的概念

心理学在英文中的本义是“灵魂之学”。就其科学定义来说，它是研究人的心理现象即心理活动及其规律的科学。它研究人的心理活动如何产生，如何发展，人的心理活动的表现形式及其相互关系。

心理学研究人的心理活动。那什么是人的心理活动呢？

人的心理活动是由千奇百怪的自然和社会现象刺激人们的大脑而产生的，它是客观现实在人脑中的反映。但是，人的心理活动不是消极、被动地投影客观现实，而是积极、主动地反映客观现实，这种反映又是受人的经验和个性等影响的。

人的心理活动十分复杂，丰富多采，但它又明显地表现为人的心理过程和个性心理两个方面。

人的心理过程包含认识过程、情感过程和意志过程。人们生

活在世界上，就要用眼、耳、鼻、舌、身等感觉器官去感受和认知自然和社会环境。在感知的基础上，人们还会把这种感知的情境回忆起来，形成记忆。为了对事物认识更深刻、了解更全面，还不能只依靠感知和记忆。因为感知到的事物是事物的表面现象。于是人们运用已有的知识对感知的材料进行分析、思考，从而形成对事物本质的认识，这就是思维。人们还会在已有经验的基础上，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。人们通过这些活动就能够认识、了解、掌握客观世界。这个过程是心理活动的认识过程。

人不是一个机械装置，而是一个感情动物。人们在感知、认识事物的过程中，还会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。这些情感因由于人们与客观对象的利害关系和客观对象与人们自身的兴趣、需要状况，看到与自己兴趣相合的人或事物，心中就会涌起一种亲热、喜悦的感情；看到与自己兴趣相背的人或事物，心中就会生出厌恶的情感。一知道某人或某事会给自己造成损失或危害，心中就会产生不满或恐惧的情绪。这些是心理过程中的情感过程。

人们知道登上月球很困难，但人们又渴求探索月球的秘密，于是就“明知山有虎，偏向虎山行”，下定决心，想方设法去战胜、克服一切困难，以达到自己的目标。这种过程就是心理活动的意志过程。

认知过程是人们认识客观事物的心理过程，情感过程是人对客观事物是否符合自己需要的态度的体验的心理过程，意志过程则是人自觉地确定目标，调节自己的行为以实现预定目标的心理过程。这三者的关系紧密相连，并相互促进和发展。

人的心理活动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。人们在与客

观事物发生关系时，人们在处理各种事物时，会表现出各自不同的心理特征。人们的心理特征是千差万别的。“房谋杜断”说明房玄龄善于分析、谋划，而杜如晦则更长于作出决断。李贺“磨刀踏天割紫云”，富于丰富的想象力。庐山圆通居讷祖印禅师“过目成诵”，有非凡的记忆力。这些就是人们能力的不同特征。有人外露，有人深沉，有人孤僻，有人好交际，有人敏感，有人迟钝。这是人们在气质上的不同特征。有人大公无私，有人见利忘义，有人诚实，有人虚伪，有人勇敢，有人怯懦。这是人们在性格上的特征。

人们的个性心理在不同的时间、环境下会表现出不同的倾向性，这叫个性倾向性。这种个性倾向性制约着人的所有心理活动，使人的心理活动呈现出一定的稳定态势。它决定着人对现实的态度和行为的方向，是人们从事活动的基本动力。它主要包括需要、动机、兴趣、信念和世界观。

人的心理过程和个性心理特征构成心理学研究的主要内容。心理学就是通过对它们的研究以揭示心理现象的规律。

二、心理学的特点

作为研究人的心理现象及其规律的科学的心理学，具有以下特点。

1. 基础性理论与应用性理论相统一

心理学研究人的心理过程和个性心理特征，研究其产生、发展的一般规律，对人们的社会实践活动具有广泛的指导意义。任何社会实践活动都是人们的活动，每一种活动都无不受人的心理的影响。因之，心理学对人们的任何社会实践活动都有理论指导

意义。人们要从事社会实践活动，要提高社会实践活动的效率，都要以心理学为理论武器，以影响、控制和尊重人的心理。正是由于心理学的这种基础性理论的广泛指导作用，使心理学的发展蔚为大观。在当今世界上，心理学上的新行为主义、新精神分析学派、认知学派、人本主义、信息加工理论及维列鲁学派等流派齐头并进，使学术理论、研究对象和研究方法都呈现百家争鸣的状况。同时，心理学又是应用性理论，它的许多理论在人们的社会实践活动中都有实际的应用指导作用。因为这一点，心理学被广泛应用于各个领域的实践活动中，形成分支应用学科层出不穷的现象。例如教育心理学、管理心理学、工业心理学、幼儿心理学等等。其实其分支学科的繁多，远不止那些，甚至随着社会实践活动的扩展，它经常的衍生着新的应用性分支。这是由其实践性学科的特点决定的。

可以说，由于上述特点，心理学在人们社会实践活动中的作用愈来愈强，其发展也是蓬勃向上的。人的社会实践活动的层次越高，范围越广，人在社会实践活动中主动性越强，对心理学的需要就越增强。

2. 溶自然科学与社会科学于一体

心理学研究人的心理活动，它是以人们在社会实践活动中的心理状态及其规律为研究对象的。但它又是以人脑的生理机能作为学科根基的。前者是社会科学的对象，后者是自然科学的研究对象。它从一开始就溶自然科学与社会科学于一体，从而具有了两者共同的优点，使其科学根基很牢实，科学性很突出。它既不是一般的对人的心理活动进行阐释、归纳、概括，也不完全停留在实验、观察等研究方法上，而是以自然科学的方法为基础，溶其它方法为己用。这样，心理学的理论、观点都建立在牢固的

科学基础上。同时，它作为一门有社会科学性质的学科，又具有广泛的社会适用性。其在研究对象和研究方法上溶自然科学与社会科学于一体，也是它在各个社会实践活动领域得到广泛应用的根源。其理论、观点可靠、可信、可行，当然会广泛为人所用了。

3. 与人们的社会活动联系异常紧密的学科

心理学是研究人的心理活动及其规律的。人类的社会活动都是人与人之间关系的表现形式。任何人参与社会活动都伴随着其心理活动，其行为都受心理调节支配。为了从事社会活动的顺利和高效，就必须了解、掌握人的心理，然后因循其心理状况和发展轨迹，再去确定影响、控制、对待别人心理的途径和方法。无论是工作、学习、生活、娱乐，还是交友结友，处理与上司、同僚、下属和服务对象的关系，都离不开心理学理论的指导和帮助。可以说，人类的社会活动须臾不能离开心理科学，如果离开了它，其活动就有很大的盲目性，同时暗含着极大的失败的可能性。心理学的这种与人类社会生活联系的广泛性和紧密性，就向人们展示了它发展的广阔前景。

三、心理学的作用

心理学通过对心理现象的研究，从而找寻到心理的规律。这些规律对人们在社会生活中、在征服自然的活动中，有着巨大的指导作用。因为人类认识和改造世界的一切实践活动，都是在人的心理活动的参与下进行的，也都是在人的心理活动的调节、指导下完成的。人类要把自己的社会实践活动推向更高的水平，取得更大的成就，就必须遵循人的心理活动规律。

1. 心理学为我们提供了如何去影响人的心理的科学理论指导

教育工作、管理工作、服务工作、宣传广告等工作都是影响人的心理的工作，在这些工作中，就必须利用心理学的理论，去分析人们的心理，掌握住人们的心理。然后利用影响心理的环境因素、机体因素、心理因素的理论去寻找影响人们心理的途径、方法和手段。很难想象，一个不懂心理学理论的人会成为优秀的教育者、管理者、服务员、广告大师、宣传家、推销员。因为他们的工作都是要因循心理活动的规律去充分影响别人心理的工作。例如，一个宣传广告，要怎样设计才能在形、声、色等方面给人以强有力的刺激，从而引起注意。这就需要判明你针对什么类型的人作广告，这些人的心理状况如何，他们对什么样的形、声、色会最喜欢，你如何创作广告词才能抓住他们的需要。要判明这些，离不开心理学理论的指导。在现实生活中，人们在看广告时，有些会让你感兴趣，给予高度注意，有些则是漠然置之，视而不见，这都是心理在起作用。

2. 心理学还为如何控制人的心理提供了方法指导

人的心理是复杂的，在现实社会生活中，各种各样的心理都在发挥作用。就是在干同一件事情时，也会有心理矛盾冲突。但是，为了干好某种工作，提高工作效率，不仅要引导、诱发某种促进工作的心理，还要控制那些阻挠工作进展的心理，以减少阻力和干扰。有时，有些心理甚至会是导致失败的重要因素。对人的心理，我们不是无可奈何的。尽管人的心理千变万化、纷繁复杂，但还是有规律可循的。只要我们操纵了影响、决定心理的那些因素，就能控制心理，让它俯首听命。心理学理论指出：影响、决定心理的因素虽然很多，但概括起来就是环境因素、机体因素