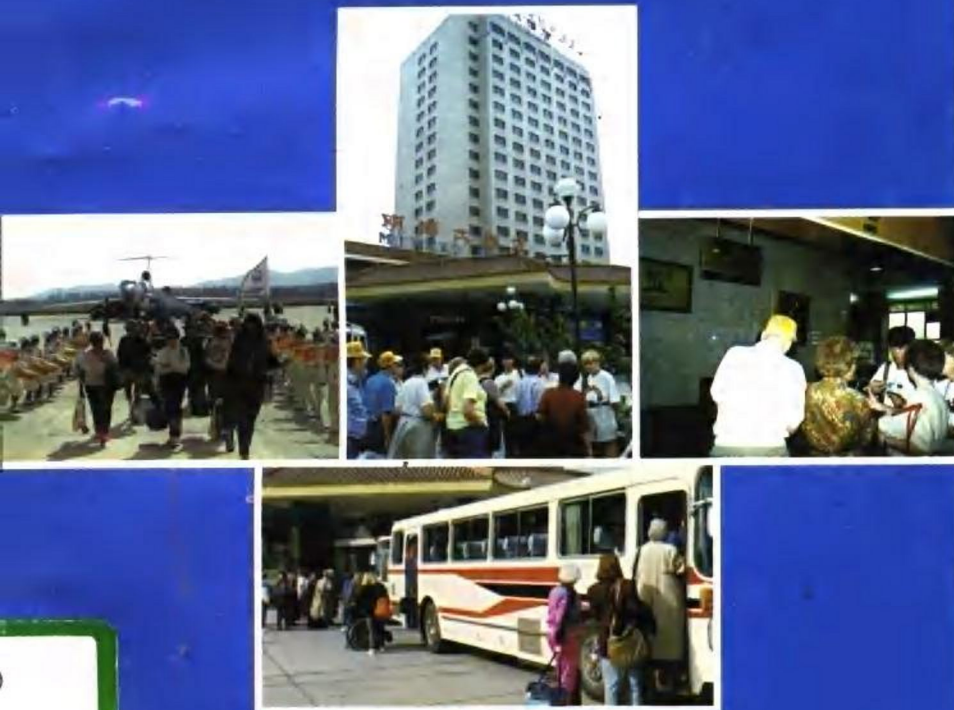


导游心理学

王明波 著



中国旅游出版社

导 游 心 理 学

王 明 波 著

中 国 旅 游 出 版 社

欢迎的。王明波同志是我的老朋友,他的勤奋和积极的态度以及所做的努力,是值得肯定与赞赏的。同时,我也始终关心着旅游饭店的理论研究。我希望广大旅游从业人员都来关心这一工作,也期待着有一天,研究旅游饭店员工心理活动发生与发展规律的科学——《旅游饭店员工心理学》能够出版问世。

最后,我代表明湖大酒店全体员工,向全国的导游致以诚挚的问候,愿我们携起手来,共同为振兴旅游事业而努力奋斗!

1995年5月1日

序

北京旅游学院教授 岳祚蓓

王明波同志所著《导游心理学》，是研究导游员心理活动的一部专著。作者在实践和广泛调查研究的基础上，运用心理学的原理，结合当前我国导游员队伍的现状及特点，全面分析了导游员的心理活动，探讨和总结了导游员在旅游活动中心理活动发生与发展的一般规律。该书内容丰富，观点明确，立论有据，具有较强的理论性和实用性，是一部分分析研究导游员心理活动规律的较好的著作。

我国旅游业较之国际旅游业虽然起步较晚，但发展很快，实践对理论研究的呼唤，已引起旅游实际工作者、理论工作者以及各方面的重视。近年来，研究旅游业及旅游活动的著作已有相当数量相继出版，这无疑对旅游业的发展是一种积极的促进。但是，系统、全面分析和研究导游员心理活动的专著尚属少见。王明波同志所著的《导游心理学》的出版问世，开创了心理学研究的一个新领域，弥补了导游员心理研究的空白，这一有价值的努力，是值得肯定和称赞的。

导游员是旅游业中最积极、最有代表性工作人员，因此，导游员组织旅游活动的水平如何，对于旅游业的声誉和发展具有着十分重要的作用。从某种意义上说，导游员的工作是

旅游业发展的一个关键环节。由于近年来导游队伍数量增长较快,如何提高导游的工作水平,是一个亟需认真探索和解决的重要课题。导游员的工作具有分散性、独立性和流动性强的特点,要高水准地做好这项工作,一方面要求导游员自身具备良好的心理素质,并且正确了解自己,认识自己,同时,也要求各级旅游管理干部正确了解导游,认识导游,并且不断强化导游员队伍的管理工作。而这两方面工作的改善和提高,都是以了解导游员的心理活动规律为前提的。《导游心理学》的出版正适应了这一客观需要,对于导游员自身素质和业务水平的提高,不失为一部良好的教材,同时,对旅游管理人员了解导游员的心理特点,采取有效的管理、教育方法,提高管理水平,也可以起到积极的参谋和助手的作用。该书对于旅游心理学的进一步研究,亦是有价值的参考。

1995年4月28日

序

济南明湖大酒店总经理 赵秉金

看了王明波同志所著的《导游心理学》，十分高兴。应王明波同志约，我欣然提笔为该书写序。

任何一项事业的发展与完善，都需要几代人不懈地去探索，去努力。旅游业是一个新兴的产业，又是一个综合性的产业，旅游事业的发展，正需要这样一批愿意致力于这一事业的人不断去开拓、去奋斗。我国旅游业发展十几年来，应该说，已形成了以旅行社和旅游饭店两支队伍为主体的基本骨干力量。他们是旅游事业的宝贵财富。

作为三星级旅游饭店的总经理，我几乎每天都在与导游打交道。旅游事业在发展，客观需要我们去探索和研究，以使旅游饭店和旅行社这旅游业中的两股骨干力量拧在一起。《导游心理学》的出版，正适应了这一客观需要，从某种意义上说，该书为其他旅游从业人员了解导游、认识导游，并沟通双方起到了桥梁的作用，具有十分明显的积极作用。

作为旅游业中的一个老同志，我始终关心着旅游理论的研究工作以及理论对实践的指导。该书不仅注重理论性，而且在许多方面有所创新，并且十分注重实用性，比较好地做到了两者的相结合。我相信，该书是会受到广大旅游从业人员

目 录

序.....	岳祚莪	1
序.....	赵秉金	3
第一章 绪论.....		1
第一节 心理与心理学.....		3
第二节 什么是导游心理学.....		6
第三节 研究导游心理学的意义		13
第二章 导游的需要		17
第一节 什么是导游的需要		17
第二节 导游的基本需要及特征		19
第三节 导游需要的一般特点		28
第四节 导游需要的认识与引导		30
第三章 导游的动机		39
第一节 什么是导游的动机		39
第二节 导游动机的分类		44
第三节 导游的兴趣		45
第四节 导游动机的一般特点		51
第五节 导游动机的调节		52
第六节 导游动机的培养与激发		57
第四章 导游的注意		66
第一节 什么是导游的注意		66

第二节	导游的无意注意和有意注意	69
第三节	导游注意的品质	72
第四节	导游注意的一般特点	77
第五节	导游良好注意品质的培养	79
第五章	导游的情绪与情感	87
第一节	什么是导游的情绪与情感	87
第二节	导游的情绪	90
第三节	导游的情绪状态	94
第四节	导游的情感	103
第六章	导游的意志	115
第一节	什么是导游的意志	115
第二节	导游意志行动的过程	118
第三节	导游意志行动的一般表现	121
第四节	导游意志行动的特点	131
第五节	导游意志能动作用的发挥	134
第七章	导游的技能与熟练	139
第一节	什么是导游的技能与熟练	139
第二节	导游技能的形成到导游获得熟练的过程	143
第三节	导游技能的迁移与干扰	146
第四节	导游技能与熟练形成中的心理变化特点	151
第五节	导游技能与熟练的培训	153
第八章	导游的能力	158
第一节	什么是导游的能力	158
第二节	导游能力的形成与发展	161

第三节	导游的能力结构·····	169
第四节	导游能力的鉴别·····	176
第九章	导游的气质·····	182
第一节	什么是导游的气质·····	182
第二节	导游的气质类型及特征·····	184
第三节	工作中导游气质的一般特点·····	191
第四节	工作中如何使用不同气质的导游·····	193
第五节	导游气质的自我鉴定·····	198
第十章	导游的言语交际·····	203
第一节	什么是导游的言语·····	203
第二节	导游的言语表达·····	205
第三节	导游的言语讲解·····	214
第四节	导游的动作言语·····	227
第五节	导游言语交际心理的调节·····	234
第十一章	导游的人际关系心理·····	240
第一节	什么是导游的人际关系心理·····	240
第二节	影响导游人际关系的因素·····	246
第三节	旅行社心理与导游的人际关系·····	259
第四节	导游人际关系的一般特点·····	266
第五节	改善导游人际关系的方法·····	268
后记	·····	272

第一章 绪 论

旅游,泛指旅行游览活动,是一种综合性的社会现象。据文字记载,旅游可追溯到公元前 776 年古希腊时期。19 世纪 40 年代,随着资本主义的确立和产业革命的发展,旅游开始普及,并逐步走进了寻常百姓的家。进入现代,由于和平环境在全世界范围内较长时间的持续,高科技的发展和人类生活水平的迅速提高,旅游已成为大众化的社会活动,范围也扩大到了全球。

与此同时,以为旅游活动提供服务为主的行业——旅游业蓬勃兴起。由于人类文明的进步和市场经济体系的确立,自英国人托马斯·库克和德国人贝德克最早从事旅游业时起,旅游业便具有两个基本目的:满足游客的需求和产业创收,这也是现代旅游业创始的显著标志。随着旅游实践活动的发展,为实现上述两个目的,社会科学的研究领域便扩展到了旅游业,从而产生了旅游科学,旅游科学研究并探讨旅游业发展的一般理论和规律,其主要研究的内容有:旅游业的性质、特点、构成、要素、条件、意义、作用、市场、市场营销、资源开发、区域规划、景点建设以及有关旅游服务人员和游客的基础知识等。

基于满足游客的需求和产业创收目的兴起的旅游业,有其自身独具的特点。旅游活动的主体是人的交流,旅游产品则有其特殊的价值规律,因此,满足游客的需求和产业创收是

同时实现的,即旅游业的生产与消费具有同时性。于是,社会科学在旅游业的研究领域又扩展到了人,即游客和旅游从业人员。作为新的边缘科学、旅游学的分支——旅游心理学便由此而产生。它是研究旅游者与各种旅游从业人员心理活动发生与发展规律的科学。这无疑抓住了维系旅游活动的主体。目前,我国已出版数十种有关旅游心理学的著作。

旅游产品在空间的位置是不可转移的,游客购买旅游产品主要是购买了一种精神上的需求和服务。同时,旅游产品在空间的位置是由诸多单项的串联与组合;与此同步的是,游客购买的服务是与产品相配套的一系列的服务,即我们通常所说的旅游业六大要素运转,需要多种从业人员。但旅游产品在空间位置的不可转移性和游客在空间位置的必须转移特性决定,维系旅游业六大要素的重点和支柱是导游员(注:导游员通常称为“导游”)。在整个旅游活动中,导游起着沟通上下、内外、左右的作用,因此我们说,导游是旅游业中的最积极、最活跃和最有代表性的工作人员。导游的作用首先在其经济意义。旅游业是一项经济产业。通过导游的工作和服务,可实现旅游产品的生产与销售,即旅游资源转化为财富;其次在于政治和文化上的意义。旅游是文化性很强的行业,通过导游的努力和服务,游客可以增长知识,陶冶情操,促进文化交流。同时,导游在国际游客面前还代表着祖国,通过导游的宣传与介绍,游客还可以体验到社会主义祖国的精神风貌。由于导游在整个旅游活动中所处的重要地位,社会科学研究领域自然又扩展到了导游。于是,旅游心理学又派生新的分支学科——导游心理学。

我国旅游业发展于 70 年代末,是一项新兴的产业。由于诸多的原因,有关导游的社会科学研究还比较肤浅。应该说,

导游心理学的出现,既是现实的需要,又是发展的必然。

第一节 心理与心理学

讲到心理活动,我们并不陌生。例如,一位导游在机场接团,突然发现一张熟悉的面孔,这位游客是第二次来中国旅游了,这就是记忆;旅行结束时,游客们表示满意,并发表了热情洋溢的讲话,导游产生愉快和喜悦的体验,这就是情绪与情感;旅行中,阴天了,一阵阵凉风吹来,导游感到有些冷,这便是导游对环境变化产生的感觉;由此根据过去的经验和认识而推知:要下雨了,这便是思维的结果;怎么办?如何与有关单位取得联系,尽快让游客进入避雨场所,这样一个过程,就是导游的技能 and 能力。我们在日常生活和工作中,受主观和客观的影响,不同时期有不同的心理状态,对同一事物人们也会产生不同的心理感受和体验,并由此发生记忆、情绪与情感、感觉、思维、技能等,这便是心理活动。正常人在清醒时,都能意识到这种活动。人类的心理具有这样三个特征:

一、心理是人脑的机能

对各种事物产生的心理,人的生理器官最重要的组成部分——人脑是其物质基础。科学实验证明,人脑是一个极为精密、完善和复杂的物质,它是中枢神经系统的核心,使人体与外部世界发生联系,保持平衡。因此,人脑是人的心理器官,人的一切活动都是由于人脑对于外界信息接收、传递、加工、储存和提取的结果。

二、心理是对客观外界的反映

人类是在社会实践中认识世界,离开了客观外界的存在,

即使有了人脑,心理活动也不会产生。正如列宁所说:“我们的意识只是外部世界的映象;不言而喻,没有被反映者,就不能有反映,被反映者是有依赖于反映者而存在的。”(《列宁全集》第14卷,人民出版社,1952年,第61页)没有旅游工作和游客的客观存在,导游在工作中的心理活动也不会产生。所以说,人脑只有与客观事物相互作用时才会产生心理活动。

人并不是机械地和被动地去认识世界,“世界不会满足人,人决心以自己的行动来改变世界。”(《列宁全集》第38卷,人民出版社1959年版,第229页)人是通过自己的意志行动去认识和改造世界的。

由于人们的年龄、知识、经验等存在着差异,对于相同的客观存在,会产生不同的心理活动。因此说,对客观外界反映的心理活动有着明显的个性色彩。例如,两个导游同时陪团,因为个性的差异,两人会有不同的心理反映,如一个热情、开朗,一个冷淡、沉静;一个思维敏捷,一个反映迟缓;一个对任何事情都感到好奇,一个对所有的事都感到无所谓。虽然两人有着不同的心理反映和外部表现,但两个人的心理却有着共同的东西,即两人都把客观外界与自己的心理活动联系起来,并实现自己与客观外界的平衡。

三、心理受社会实践的制约

心理反映在社会实践中产生,并通过社会实践发展。有了人脑作心理的生物前提,还是不能保证人产生心理活动,只有通过实践,大脑与客观现实在实践活动中发生联系,才能产生反映。实践是沟通主观与客观的桥梁。因此,人的心理受到社会实践的制约。例如,在任务多的旅行社,导游的技能就比较容易形成,相反任务少的旅行社,导游很少有技能练习的机会,技能就不容易形成。

心理学是研究心理现象的科学。心理学的基本任务是,在心理活动的内容和形式统一的原则下,侧重研究人类的心理活动表现的形式、形态及其规律。具体说,心理学是对人的心理活动表现的各种形式或形态进行科学的描述、测定和分析。

心理学是一门古老而又年轻的学科。人的心理怎样产生?有什么规律?千百年来,人类就不断去探索它。古希腊哲学家亚里士多德(公元前 384 - 322 年)在他的《灵魂论》一书中提出,人有灵魂,第一次对心理学作了探讨。我国思想家、教育家孔子主张“性相近也,习相远也”,也提出了心理学的一个命题。直到近代,心理学才成为一门独立的学科。1879 年,德国生理学家、哲学家冯特(公元 1832 - 1920)创办了世界上第一所心理学实验室,从而成为这一学科的奠基人。心理学作为一门独立学科传至我国则在清末,历史更短。但是心理学又是近几十年来发展很快的一门学科。随着时代的发展,人们在认识客观世界的同时,也在不断地探索人类自身。可以预测,随着科学的发展,心理学将会起着越来越大的作用。正如马克思所说,成为“地球上的最美的花朵”。(《马恩选集》第三卷,人民出版社,1972 年版,第 462 页)。

心理学研究的对象是人的心理。从人的心理固有的特征看,心理学研究的内容既涉及到自然科学,又涉及到社会科学。因此,心理学最显著的特点是介于自然科学和社会科学之间的中间科学。首先,心理是人脑的机能,但人脑只有与客观事物相互作用时才会产生心理活动。因此,心理学研究既有属于自然科学的内容,如生理、生化机制、遗传等;又有属于社会科学的内容,如社会、阶级属性、环境、教育、家庭等。其次,心理受社会实践的影响和制约。在人的社会实践中,客观

存在着的事物既有自然现象,也有社会现象,因此,心理学研究的内容既有与自然科学相关的一面,如感觉、知觉、想象、注意、记忆、思维等,又有与社会科学相关的一面,如情绪、情感、理想、信念、世界观等。实际上,人的一切心理活动和社会实践活动都与自然科学和社会科学不可分。心理学作为研究人心理的科学,自然就把研究范围扩展到了人所从事的各种社会实践领域。第三,正是由于上述原因,心理学派生的各个分支,其中有的分支主要是自然科学,如生理心理学、医学心理学等,有的分支主要是社会科学,如教育心理学、犯罪心理学等。认识心理学是一门中间科学的这一特性十分重要,它有助于我们从总体上把握心理学的理论体系,并通过科学实验和联系社会实践来学习心理学,论证心理学所阐述的观点。

心理学是一门基础科学,也是一门应用科学。作为一门科学,心理学离不开哲学作指导,又为哲学一般原理提供材料与例证。正因为心理学的研究涉及到人所从事的各种社会实践领域,因此,心理学应用的范围非常广泛,例如,社会、司法、刑事、军事、商业、劳动、文艺、医学、教育、犯罪、宣传、管理、老人、妇女、青年、儿童等等。实践证明,掌握必要的心理学知识,不仅对自身心理修养大有裨益,而且对于正确认识客观事物并遵循其发生、发展的内在规律,搞好工作,提高效率,减少盲目性都十分必要。

第二节 什么是导游心理学

一、导游心理学研究的内容

导游心理学是研究导游的心理现象及规律的科学。一位

美国旅游专家说：“导游人员重要与否，从这样的事实人们可以得出结论：那就是一个好的导游会带来一次愉快和成功的旅行，反之，肯定是不成功的旅行。”由此我们可以看出导游在旅游业中的地位和作用。从某种角度说，导游是旅游业的灵魂，是旅游接待中的支柱力量。然而，我们却发现这样一个事实：并非有了导游，游客就能够获得一次美的享受，尽管这个导游从主观上是十分努力的。究其原因，其中最重要的因素是导游独特的心理活动的作用。导游心理学是研究导游的心理过程和心理特征，以及其对于旅游活动影响的一般特点的学科。我国旅游业发展于 70 年代末，是改革开放的产物。随着世界经济大循环的形成和我国改革开放的进程，来华旅游的游客越来越多；随着我国经济的发展和人民生活水平的提高，国内旅游业正蓬勃发展，公民自费出国游也逐步走进千家万户。导游正是处在一个新兴的产业刚刚起步并发展、中外交流日趋密切和我国改革开放大潮的交汇处和前沿。导游心理学将根据导游的实际，力求体现其特点和时代感，从不同的角度去探索导游的心理变化和发展规律。导游心理学研究的内容有：

1. 导游的心理过程

由于受主观和客观条件的影响，导游在不同时期有着不同的心理活动。心理过程是导游在心理现象各种形式中对客观现实的动态反映，它包括认识、情绪和情感及意志三个方面的内容。

认识过程是心理过程的基础，它包括感觉、知觉、思维、想象、记忆、注意。

导游走进宾馆，闻到宾馆内特有的气味，感到宾馆内的温度，看到宾馆内装修的色彩等，这就是感觉。感觉是对客观外

界认识的开始和认识的最简单形式,也是心理过程中最初级、最简单和最常见的心理现象。但离开感觉,人的一切心理现象都无从谈起。

在日常生活中单纯的感觉是很少的。任何一种事物都是由其各种属性按一定的关系综合起来的,因此,人的感觉并不是单一产生的,在感觉事物个别属性的同时,还往往对事物的各种属性所构成的整体作出反映。例如,导游感觉到宾馆房间适宜的温度,看到和谐的色彩、气氛以及服务人员的态度,便可以推测到这个宾馆的管理情况,这便是知觉。知觉是比感觉更复杂和更高一级的认识过程。

当这位导游陪团再次来到这座宾馆时,不用服务员指引,他便可以找到餐厅、服务中心等;当离开后,宾馆内的情况他仍然历历在目,这就是记忆。记忆是经历过的事物在头脑中的保持,是心理过程在时间上的持续。人的一切生活、工作和学习都包含有记忆,有了记忆,人的心理活动才成为一个发展和统一的过程。

组团旅行需要导游做周密的安排,要拟出旅行计划,旅行团旅行结束时需写出总结报告,这种思考的过程就是思维。感觉和知觉可以认识事物的现象,思维却可以认识事物的本质及其规律,因此,思维是大脑对客观现实进行的间接和概括的反映,是认识的高级心理过程。

在感觉、知觉、记忆、思维的基础上,导游不仅可以组团并且作为陪同旅行,而且可以在此基础上,经过自己头脑的思考加工,或设计一种新的旅游线路,或开拓一个新的客源市场,这便是想象。想象是人脑对过去形成的表象进行加工、改造而产生新的形象的心理过程,是人创造性的思维,有了想象,从而会形成新的事物形象,事业才会得以发展。