

旅游饭店管理专业教材

旅游心理学

岳祚弗 编



北京广播学院出版社

F59
42
2

旅游饭店管理专业教材

旅游心理学

岳祚莪 编

BR73/24

北京广播学院出版社

B

496641

责任编辑：尹耀廷 金 涛

旅 游 心 理 学

岳祚萋 编

北京广播学院出版社出版、发行

地址：北京市朝阳区定福庄东街1号

马头发电厂印刷厂印刷

ISBN 7—81004—040—5/B3

开本850×1168毫米1/32印张5.5字数：132千字

1988年4月第1版 1988年4月第1次印刷

印数：01—10,000册 定价：1.55元

出版说明

一、本书是教材编委会聘请北京旅游学院岳祚萋同志编写的。作者是在北京旅游学院讲授旅游心理学讲稿的基础上，根据教学的实践经验和研究成果，对原讲稿章节和内容进行了较大调整，做了较多补充编写而成的。本书为高等旅游专业教育提供了一本专业基础课教材，也可作为中等旅游教育和职业培训之用。在此向作者表示衷心谢意。

二、旅游事业是国民经济和社会发展规划的重要组成部分。我国旅游资源非常丰富，旅游饭店发展迅猛，因此，必须尽快培养和造就一支适应改革开放，有竞争能力的宏大的经营管理队伍。我们为帮助旅游饭店职工通过自学、岗位职务培训、参加高等教育自学考试和成人高校学历教育等多种途径，成为具有大专水平的管理人才，开办了旅游饭店管理专业。办学宗旨是：帮助旅游饭店管理人员和职工，通过自学途径，系统学习当代旅游饭店管理基本理论、基础知识、先进的技能，获取新的信息，提高政治思想和业务素质，成为新型的旅游饭店管理人才；为高等教育自学考试开考旅游饭店管理专业的地区及有志于通过自学高考取得国家承认大专学历的学员助学；为旅游饭店行业进行全员岗位职务培训服务；为在职饭店职工考取成人高校提供新的机遇。

三、为此，编委会聘请北京和外地有关院校的二十几位教授、讲师、学者和有丰富实践经验的专家编写本专业成套教材。

四、本套教材包括：

1、根据北京高等教育自学考试即将开考旅游饭店管理专业

考试计划的要求，编写大约十门课程的教材，也是北京市朝阳区职工大学旅游饭店管理专业必修课选用的教材。

2、根据旅游饭店岗位职务培训的实际需要，编写大约十二门课程的教材，也是北京市朝阳区职工大学旅游饭店管理专业选修课的教材。

3、出版自学辅导资料单行本；出版指导教学、提供信息和交流经验的《学刊》。

五、本套教材可供旅游业的经营管理人员自学用，也可作为旅游专业院校、中专、职业高中教材和师生参考用书。

六、本套教材自1987年至1988年12月陆续出版。除供应本校学员外，各用书单位和个人可根据陆续出版的教材，有选择地购买，购买10本以上的加收10%的邮寄费。

联系地址：北京市朝阳区雅宝路5号北京自修大学财经类专业办公室。联系人：金涛、王鹏。

北京自修大学、北京市朝阳区职工大学

旅游饭店管理专业教材编委会

前 言

本书是在一九八四年《旅游心理学概论》和一九八六年《旅游心理学》的基础上，根据近几年教学、研究的认识和体会，经过对原有章节、内容的调整和补充编写而成。编写本书的目的是为高等旅游专业教育提供旅游心理学的教材，亦可为中等旅游教育、旅游职业培训之用。

我国旅游业的发展起步较晚，旅游心理学的研究更是近几年才开始的。目前，国内正在逐步深入地开展研究，为建立成熟的旅游心理学进行多方面的努力和尝试，本书也是这种努力和尝试之一。由于研究的时间较短，受个人水平所限，编写又较仓促，不当之处在所难免，敬希读者给以批评指正，以便进一步修改。

岳祚蓓

1987年12月于北京旅游学院

目 录

第 一 章 旅游心理学的对象、意义和方法

第一节	旅游心理学的研究对象·····	(1)
第二节	研究旅游心理学的意义·····	(6)
第三节	旅游心理学的研究方法·····	(8)
思考题	·····	(16)

第 二 章 产生旅游行为的基本历程

第一节	产生旅游行为的基本历程·····	(17)
第二节	产生旅游行为的外部因素·····	(19)
第三节	影响旅游行为的心理因素·····	(26)
第四节	旅游行为的性质及其心理影响·····	(28)
思考题	·····	(30)

第 三 章 旅游知觉

第一节	旅游知觉的作用·····	(31)
第二节	影响知觉的主客观因素·····	(34)
第三节	对旅游对象和旅游条件的知觉·····	(44)
第四节	旅游社会知觉·····	(48)
思考题	·····	(55)

第 四 章 旅游动机

第一节	旅游动机和旅游行为·····	(57)
-----	----------------	--------

第二节	产生旅游动机的条件·····	(59)
第三节	旅游动机的特性·····	(66)
第四节	旅游动机的种类·····	(70)
第五节	影响旅游选择的其他心理因素·····	(75)
思考题	·····	(79)
第五章 旅游态度		
第一节	旅游态度及其特性·····	(81)
第二节	旅游态度的机能·····	(84)
第三节	影响旅游态度形成的因素·····	(86)
第四节	态度的改变·····	(88)
思考题	·····	(98)
第六章 旅游中的情绪和情感		
第一节	情绪和情感概述·····	(101)
第二节	情绪、情感的分类·····	(108)
第三节	引起情绪、情感变化的原因·····	(114)
思考题	·····	(119)
第七章 旅游中的人际关系		
第一节	人际关系概述·····	(122)
第二节	人际交往·····	(128)
第三节	团体与个人行为·····	(133)
第四节	旅游中的人际关系·····	(141)
思考题	·····	(144)
第八章 旅游心理和旅游资源开发		
第一节	旅游资源开发的心理依据·····	(145)
第二节	开发旅游资源的基本原则·····	(148)

第三节	开展多种情趣的旅游活动·····	(150)
思考题	·····	(153)

第九章 旅游宣传与旅游动机激发

第一节	旅游宣传的作用·····	(154)
第二节	旅游宣传的针对性·····	(156)
第三节	心理学和旅游宣传的技巧·····	(158)
思考题	·····	(161)

第十章 旅游商品的购买心理与设计要求

第一节	购买旅游商品的心理特点·····	(163)
第二节	设计和生产旅游商品的心理依据·····	(164)
第三节	购买欲望的激发·····	(166)
思考题	·····	(168)

第一章

旅游心理学的对象、意义和方法

第一节 旅游心理学的研究对象

旅游是一项社会性的实践活动，由于它所具有的重要经济意义和社会意义，引起人们广泛的重视，许多国家和地区为了自己经济的发展和增进与各个国家、各个地区人民之间的友好往来，为发展旅游业进行着不懈的努力。为发展旅游业而努力的效果，不仅靠人们的热情、主观愿望和努力的程度，更重要的是要使主观的积极状态与旅游活动的客观规律相一致。为了自觉地开展旅游活动，成功地推动旅游业的发展，必须了解旅游活动的规律性，使发展旅游业的努力建立在符合旅游活动规律的可靠基础之上。在试图了解旅游活动的规律时，首先提出以下问题：

人为什么要离开自己的家居而去旅游？

为什么有的人去甲地而有的人却要去乙地？

怎样才能使人们在旅游活动中得到愉快的感受和满足等心理体验？

对这些问题的研究，无论对哪一个国家和哪一个地区的旅游业的发展，都是至关重要的。

旅游是一项综合性的活动，它涉及和包含经济、文化、社会等诸方面的因素，认识旅游活动的规律性，需要不同学科从各自的侧面进行研究探讨。例如，旅游经济学从经济活动方面进行研究，旅游管理学从管理方面进行探讨，此外，还有旅游地理学、

旅游市场学、旅游社会学等旅游学科。这些学科的研究，对于认识旅游活动的规律和促进旅游事业的发展，无疑都是必要的、重要的，它们为旅游事业的成功发展，从各个方面提供了科学的依据。但是，为了了解和掌握旅游活动的规律，仅对这些学科的研究还不够，因为这些学科多从经济的和宏观的方面来研究。对于作为人的活动来说，它们主要是对产生这一活动的外在因素的研究，这也是不够的。旅游活动，是人——旅游者（旅游活动作为人的外在行为，是在主体）内部因素和外在条件的相互作用下产生的。外部条件作为刺激原因是主体旅游行为的诱因，在同样的诱因作用下，内部因素不同个体的行为反应是不同的。外部条件和个体内部因素虽然都是产生旅游行为的必须条件，但是，外部条件却要通过个体的内部因素才能发挥作用。面对相同的外部条件，有的人产生旅游行为，有的人不产生旅游行为，在多种旅游活动同时存在的条件下，不同人产生的旅游行为指向不同，这种现象表明旅游者个人的内部因素对于旅游行为的产生具有更大的决定作用。因此，为了掌握旅游活动的规律，决不能只限于对产生旅游活动的外在因素的研究，更重要的是要联系外部条件对作为旅游活动主体的人的内部因素进行研究。上述诸学科对旅游活动的分析研究中，虽然都必然会对旅游活动的主体有所涉及，进行一定的分析，但是，由于这些学科的着眼点和研究任务的限制，它们对旅游活动主体的研究，不能不具有附带的、次要的性质，因而不可能是系统的、全面的和深入的。旅游活动是人们在既定的社会条件下有目的、有意识的主动活动，主体的意识状态、心理特点对旅游活动产生直接的影响，决定着自身旅游活动的方向和内容，从根本上决定着旅游业的发展。因此，在开展其他旅游学科研究的同时，系统地研究旅游活动过程中的心理现象，掌握旅游心理活动的规律，是为发展旅游业进行自觉地、有效地努力所不可缺少的。对旅游心理专门进行系统的分析研

究，属于旅游心理学的范围，这是其他学科无法代替的。

旅游活动的实现需要多种条件，概括起来主要不外乎主体和客体两大方面。主体，即旅游者；客体，即能够吸引旅游者并赖以实现旅游活动的客观物质条件、组织接待机构和接待服务。如旅游资源、旅游交通、旅游饭店以及全部旅游服务工作。旅游者的心理因素、心理特点决定着人们观察、注意到外部条件的那些内容，选择什么样的旅游活动内容和旅游方式，影响主体在旅游活动过程中感受和体验的性质和程度，而且由于旅游的客体是为了适应和满足旅游者，因此，旅游者的心理因素还从根本上规定和制约着旅游客体的规划和建设，从而影响着旅游业的发展。而旅游客体作为旅游活动的客观条件，它的建设和发展状况是否与旅游者的心理相适应，影响旅游活动的产生和旅游者的选择方向，影响着对旅游者产生什么样的心理效果。因此，为了掌握旅游活动的规律，旅游心理学要对旅游主体的心理因素及客体的心理效应进行研究。由此我们就可以对旅游心理学的研究对象进行概括，并指出它所包含的具体内容。

旅游心理学的研究对象是什么？简单地、概括地说，旅游心理学以影响旅游活动产生、影响旅游选择和旅游活动心理效果的主客观因素为研究对象，研究它们怎样影响主体旅游活动的产生，怎样影响主体对旅游活动内容和活动方式的选择，又怎样影响主体在旅游活动中的心理体验。研究清楚了这些问题，也就从根本上明确了旅游活动的规律性。为了弄清这些问题，旅游心理学必须研究以下三个方面的具体内容：

第一、旅游者的心理因素。

个体的心理因素是旅游行为的主动因素，人们的心理状态决定着旅游行为的产生。不同的个体由于心理因素的差别，从而表现出不同的心理特点，因此，面对相同的外部条件，它们有的可能产生旅游行为，有的不产生旅游行为。可能产生旅游行为的不同

个体，由于心理条件不同，对旅游活动的内容和方式也会有不同的选择。同一个人，由于其心理状态会发生变化，面对同一外部条件，在一个时期可能产生旅游行为，在另一个时期又可能不产生旅游行为。在可能产生旅游行为时，不同时期内对旅游目标的选择也可能是不相同的。不同个体的心理状态和心理特点不同，不仅影响旅游活动能否产生以及对旅游目标的不同选择，而且决定他们在旅游过程中对旅游交通、旅游饭店和旅游服务等各方面的条件有不同的要求。因此，旅游者的心理因素从始至终影响着旅游活动的全过程，所以，旅游者的心理因素是旅游心理学研究的主要内容。

第二、旅游活动的对象和旅游服务对旅游者的心理影响。

旅游的对象包括已被开发的旅游资源、旅游活动的内容和方式以及旅游设施的条件。旅游服务包括旅游交通服务、旅行社服务、旅游饭店服务、旅游购物服务等旅游全程服务。

旅游对象和旅游服务是开展旅游活动的物质前提，是个体产生旅游活动的外部条件和诱因，是影响旅游行为的产生、影响旅游选择和旅游心理体验的客观因素。只具有主观因素而不具备客观因素，没有可供旅游的场所、活动内容和条件，个体不可能产生现实的旅游活动；当具备旅游的客观条件时，旅游活动的对象和旅游服务的状况就会直接对旅游者产生心理影响，如果它符合旅游者的兴趣，能够满足他们的需要，就成为个体旅游行为的促进因素，吸引他们进行选择，并使他们在旅游活动过程中产生积极的心理体验，相反，则不能被选择，旅游行为就不会产生，或者被选择旅游后不能产生积极的心理体验，成为再次被选择的心理阻力。旅游活动的对象和旅游服务对旅游者的心理影响，直接影响着旅游选择和旅游活动的产生，从而最终影响着旅游业的发展。因此，联系旅游者的心理因素，对不同的旅游对象和旅游服务可能产生的心理影响进行研究，分析旅游的对象和旅游活动怎

么样才能对旅游者产生积极的心理影响，怎么样可能产生消极的心理影响，这也是旅游心理学的重要研究内容。

第三、潜在的旅游者的人际关系状况、旅游过程中对人际关系的要求，以及人际关系对个体的心理影响。

潜在的旅游者处在复杂的人际关系之中，其心理活动及外部行为受着各层次的不同性质的人际关系的制约，对于个体能否产生旅游行为以及选择什么样的旅游内容和旅游活动方式有重要作用。有的人可能由于探亲访友等人际交往的需要而参加旅游活动，而有的人为了家庭人际关系等需要而不能去旅游。不同的个体由于自己对人际关系的需要不同，选择不同的旅游活动方式，如有的人选择家庭成员共同旅游，有的人选择团体旅游，有的人则可能选择与好友为伴一起旅游，这些不同的人际关系类型的旅游方式，使不同的旅游者产生不同的心理体验和心理效果。人在旅游活动中不仅对共同游伴具有人际关系的要求，由于旅游活动的进行要靠旅游服务来完成，因此，旅游者对旅游服务过程中的人际关系具有突出的要求，而且由于处在异地他乡，生疏的环境和陌生的人，即使旅游者由于新鲜情景而产生好奇和兴奋心理，但也还会造成一定的紧张和不安，在这种心理状态下，他们对人际关系是非常敏感的。因此，旅游服务过程中的人际关系对他们会产生很大的心理影响。旅游服务过程中的人际关系主要是旅游接待服务人员与旅游者之间的关系，即主客关系。如导游人员、饭店管理人员和服务人员同旅游者的关系。这种人际关系的性质好坏及其程度，对旅游者的心理有很强的直接影响。因此，搞好旅游活动必须分析研究其特点并妥善处理。处理好这种人际关系要依靠全体接待服务人员，对他们的心理素质必然提出某些特殊的要求，所以，要对接待服务人员应该具备什么样的心理素质，以及如何对旅游服务人员进行选择和培训进行探讨。在旅游活动过程中旅游者还会由于购物、参观和参加其他活动，还会和其他

方面的人发生人际关系，进行人际交往，此外，还会同旅游地区的居民有较广泛的接触，受到广泛的人际关系的影响。旅游者的不同层次、不同方面、不同性质的人际关系，影响着个体旅游行为的产生，影响着对旅游对象的选择和旅游心理体验，因此，是旅游心理学应该研究的又一重要内容。

旅游心理学研究对象的上述三个具体内容是相互联系的，对其中任何一个方面的研究都应当作为整体中的有机部分来进行，而避免进行孤立的研究，这样，才能使我们发现旅游活动的整体规律，防止认识上产生片面性。

人生活和活动于复杂的社会环境之中，其行为受人们接触到的很多因素的影响，对于旅游活动的产生，旅游选择的方向和旅游活动的心理效果来讲，上述三方面的因素的影响具有最重要的意义。但是，除了这些条件的作用之外，还会受其他因素的影响，如受经济的、政治的、社会的和文化的诸因素的影响，以及个人的其他条件如时间、收入等，这些因素也会影响旅游选择和旅游行为的产生。因此，在进行旅游心理研究中也要注意这些因素的作用，了解它们可能发生促进或阻碍的作用。

第二节 研究旅游心理学的意义

任何一门学科的理论研究，都是旨在通过发现研究对象的规律，为该领域的实践活动服务。旅游心理学的研究意义，就在于通过研究去认识和掌握产生旅游行为和行为过程的客观规律，为旅游业提供科学的客观依据，使发展旅游业的各种努力建立在自觉可靠的基础之上，避免盲目性，使旅游业得到更好的发展。

旅游资源是开展旅游活动的基本条件之一，它的作用就在于吸引游客，满足旅游者的需要，使旅游者产生积极愉快的心理体验。怎样才能使开发的旅游资源发挥这样的作用？这就要通过对

旅游心理的研究，了解人们产生旅游活动的需要、动机和兴趣等心理倾向，以此为根据，有针对性地对旅游资源进行科学的规划和合理的开发；开展符合人们的需要、动机和兴趣的各种旅游活动。只有这样才能使旅游资源的开发和旅游活动项目的设立发挥吸引游客的作用，达到争取和扩大客源的预期目的。否则，就会造成旅游资源开发工作的盲目性，带来人力、物力、财力的巨大浪费，影响旅游业的发展。因此，旅游心理学的研究将能够为旅游资源的科学规划和合理开发提供可靠的客观依据。

服务是旅游业的生命线，这是越来越为多数人所公认的。在具备丰富的旅游资源和良好的旅游设施的条件下，旅游服务水平的高低、质量的优劣，是决定旅游业发展的关键，旅游业的重要任务之一是要大力提高服务水平。为了提高服务水平，除了提高服务技能等条件外，还需要了解服务对象，这就必须去研究和掌握旅游者的心理，既要了解旅游者的一般心理，又要了解不同的旅游者在需要、动机、兴趣、爱好、习惯、气质、性格等心理特点，区分不同国籍和民族、不同性别和年龄，不同职业和文化背景所造成的个别心理差异，从而有根据地开展针对性服务。只有在了解旅游者的心理倾向和心理特点的前提下，才能自觉地、主动地开展有针对性的服务，满足不同游客的心理需求，才能使他们产生积极愉快的心理体验，形成美好而深刻的印象，这样才能创造出最佳的服务水平。所以，旅游心理学的研究还可以为开展主动的、有针对性的旅游服务，创造最佳的优质服务提供心理依据。

旅游业的发展，需要进行宏观的管理，为此，就要通过对社会总的旅游需求及其变化进行分析研究，根据这一研究对旅游市场进行预测，从而制定和调整旅游政策，以争取在旅游业竞争中的有利地位。社会总的旅游需求是由个体旅游者所构成的，其变化是旅游者个体的旅游倾向的变化在总体上的反映，因此，社会旅游

总需求量及其变化以及由此而产生的旅游市场变化的根源，在于旅游者个体旅游活动的倾向及其变化。旅游者个人旅游行为的产生虽然同时受心理因素和客观条件影响，但客观因素要通过心理因素、以心理因素的形式而起作用。例如，客观因素作用于个体，对其需要、动机和兴趣等起作用，当这种作用能够使这些心理强化起来，由于这些心理因素的强化而使个体产生旅游行为。所以，我们看到个体的心理倾向及其变化，产生了他的旅游活动的倾向及其变化，而所有个体的旅游活动倾向及其变化，就构成了旅游的社会总需求量及其变化，产生了旅游市场流向和流量的总变化。因此，旅游心理学的研究，为了解旅游市场流向和流量的变化趋势提供依据，从而成为旅游市场预测、制定和调整旅游政策实行有效的宏观管理的重要基础之一。

通过旅游心理学的研究，我们还可以看到旅游信息传递对产生旅游行为的意义，了解旅游过程中购买商品的心理特点等，从而明确旅游宣传的重要地位和对设计旅游商品的特殊要求，从而为旅游业的全面发展做出重要的贡献。

第三节 旅游心理学的研究方法

任何科学研究要想得到正确的结论，都要首先解决研究方法问题。研究方法对于科学研究，犹如过河，为了到达彼岸，必须要有桥或船，否则就无法实现即定的任务。旅游心理学的研究，必须有与自己的研究任务相适应的研究方法，正确的研究方法可以保证研究工作方向的正确，可以使研究工作事半功倍，错误的方法会把研究工作引向歧途。正确的研究方法是获得可靠的科学成果的必要条件。从产生和构成旅游活动的条件分析，对旅游心理的研究要涉及到主体和客体两大方面的内容，其中对客体的研究要通过对主体的心理特点及心理反映进行，因此，研究旅游主体的心理是旅游心理研究的中心和关键。由于旅游活动对每一个旅