



21世纪高职高专旅游专业模块化创新规划教材

旅游心理与行为

LÜYOU XINLI YU XINGWEI

主编 © 聂建波



湖南大学出版社



旅游心理与行为

LUYOU XINLI YU XINGWEI

主 编 ◎ 聂建波

副主编 ◎ 唐小燕 钱学礼

参 编 ◎ 张 庆 姬海华 尚军辉

教材审定委员会

郑 焱 钟永德 许春晓 彭蝶飞

教材编委会

主任：周志宏 伏六明

委员：（按姓氏笔画排序）

王卫国 白稚萍 付检新 伍海琳 江 波 刘韵琴 刘剑飞
刘列夫 刘健文 李凌眉 陈幼君 杨文斌 杨洪怡 张为民
周静波 周美芳 尚军辉 禹明华 胡旭晖 郭定芹 聂建波
曹 红 谢 冽 谢 敏 彭晓玲 覃业银 曾丽艳 曾庆安

内 容 简 介

全文设置了十五个模块,每个模块下设置若干任务,从案例导入着手,详细介绍了旅游心理与行为的基本知识,旅游者的需要、动机、知觉、情绪情感、态度等相关心理、行为及其规律,旅游交通服务、导游服务、饭店服务、购物服务等相关心理、行为及其规律,旅游企业管理相关的心理、行为及其规律。本书阐述深入浅出,注重不断提高学生分析和解决实际问题的能力,具有较强的时代特点和可操作性。本教材既可作为高职院校旅游专业课程教材,也可作为旅游业从业人员的参考用书和培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

旅游心理与行为/聂建波主编. —长沙:湖南大学出版社. 2010. 7

(21世纪高职高专旅游专业模块化创新规划教材)

ISBN 978-7-81113-787-3

I. ①旅… II. ①聂… III. ①旅游心理学—高等学校:技术学校—教材

IV. ①F590

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第086527号

旅游心理与行为

Lüyou Xinli yu Xingwei

主 编:聂建波

策 划:邹 彬 严小涛

责任编辑:刘 锋 罗红红

责任校对:祝世英

出版发行:湖南大学出版社

责任印制:陈 燕

社 址:湖南·长沙·岳麓山

邮 编:410082

电 话:0731-88822559(发行部), 88820005(编辑室), 88821006(出版部)

传 真:0731-88649312(发行部), 88822264(总编室)

电子邮箱:luohh8903@yeah.net

网 址: <http://press.hnu.cn>

印 装:长沙化勘印刷有限公司

开本:710×1000 16开

印张:15.5

字数:271千

版次:2010年8月第1版

印次:2010年8月第1次印刷

印数:1~4000册

书号:ISBN 978-7-81113-787-3/F·260

定价:29.00元

版权所有,盗版必究

湖南大学版图书凡有印装差错,请与发行部联系



前 言

随着我国职业教育改革与发展的不断深入,坚持以就业为导向,构建以能力为本位,以基本职业素质和职业能力培养为主线,以模块化课程结构为主体,凸显高职与行业特色的课程体系,培养适合市场需求的高素质劳动者和实用型技术人才,已成为当前高等职业院校课程改革面临的重要课题!

模块化教学是国际劳工组织为提高劳动者素质开发出的技能培训模式,是目前高职教育普遍认可的教育模式,也是职业教育的成功经验。高职教育应以行业需求为导向,高职院校旅游管理类专业教育与旅游行业联系紧密,其专业人才培养更应体现其职业和岗位的特点。近年来,许多高职院校的旅游管理类专业均结合自身办学优势、专业特点和行业实际,在教学改革上做了大胆尝试,积极开展模块化教学研究,并取得了较为丰硕的成果。但将模块教学改革及课堂实践的理论贯穿于整个课程体系的建设并用以践行成套教材的编写,尤为鲜见。

一般来讲,高职模块化教学就是从岗位驱动入手,确定专业的职业能力培养目标,根据该目标将教学课程分解为若干模块,学生可根据自身兴趣精修不同模块,以实现不同的分目标,达到就业需求。而模块划分的最大特点是非学科完整性,是行动导向性的,更有利于开展课堂教学活动。模块的划分是以主题为中心把相关的知识组织到了一起,使之更加贴近生活、贴近学生需要,使内容变得更容易操作,有利于学生在活动中学习,在学习中活动。这些优点相对于传统教学有许多创新,也有非常好的效果。但对于教材的编写来说,却有相当难度。其主要原因是在教材的编撰过程中,模块的划分没有统一标准,也没有较成熟的方法借鉴,编写者往往很难把握其尺度。尤其对于基础理论课程教材的编撰,更是难以把握。基于此,我们组织了涵盖业内权威专家及有着丰富教学经验及旅游企业管理经验的教授、学者和骨干教师的作者团队,对此进行了积极、有效的探索。本套教材的编写力图体现如下特点:

1. 以学生为中心,贯彻高等教育新理念

当代教育理念告诉我们:学校(教师)应该牢固树立“以学生为中心”的服务观念,以学生为中心组织教学,发挥其学习主体的主观能动作用。本套教材以专项能力课程内容单元模块,整个教学过程围绕一个个模块展



开,以学生为主体,以教师为主导,教师在进行模块教学的过程中起组织、协调、示范和引导的作用。学生可根据确定好的模块有的放矢,把更多时间和精力放在自选模块上,不断地钻研直到精通;教师可在教学中针对学生特点,选择不同内容模块,做出相应的教学要求、指导和评价,让学生也能负责控制和管理好自己的学习活动,增强学生学习的积极性和主动性。

2. 以就业为导向,突出职业能力培养

职业教育的主要目的就是直接为社会培养第一线的实用技能型人才,突出实用技能培养,追求“零距离上岗”。本套教材以专业岗位为模块,以实用技能作为核心内容,围绕主题拓展,把专业理论和操作技能有机地、系统地结合在一起,形成内容体系。同时,注重教学内容的实用性,强化学生的技能训练,促进学生动手能力的提高,循序渐进,边学边练,弥补了传统教材讲练分离的不足,能收到事半功倍的效果,充分体现了以技能为基础的职业教育特点,真正实现了专业教学的理论与实践一体化。这不但为学生的就业铺平了道路,也为社会的再培训节约了时间和成本,构建了学校—社会就业直通车。

3. 以模块为主题,构建动态教学模式

模块化教学是一种理论和实践有机结合的系统化教学方法。本套教材的编写充分借鉴课堂教学的程式,积极构建:设定目标——内容构架——任务分解——反馈评价的模块化教学的操作模式。教材首先通过提炼设定了综合性的教学目标及内容框架。这种综合性的教学目标既涵盖学生的知识学习,同时又涵盖学生的操作能力,体现出学生的态度。其次是将模块的教学分解成若干个具体的任务。为了完成这个任务,学生不仅要参加活动,而且更重要的是要学习,要去了解情况,收集必要的资料,并且要发挥自己的特长。简单地说,在模块化教学的施教过程中,不再是以知识的传授为中心,而是以学与做相结合的活动为中心。最后是反馈评价。在教学任务完成后,教师对每位学生在本次活动中的表现给予评价,并对任务完成过程中的各种信息予以整理和反馈,实施动态调整,以此来帮助学生达成目标,从而有效保障整个教学目标的实现及学生能力的养成!

事实上,当前职业教育中,除了专业层面的多元化专项技能模块教育的倾向外,更多、更实用的是课程教育的模块化尝试。我们希望这套教材能在日渐发展、深入的高职旅游管理的理论研究和教学实践中得以不断提升、完善和创新。

编者

CONTENTS

目次

模块一 旅游心理与行为的基本知识 001

- 任务1 心理的概念和实质 002
- 任务2 旅游心理与行为的研究对象 004
- 任务3 旅游心理与行为的研究意义 005
- 任务4 旅游心理与行为的研究方法 007
- ◆ 思考与习题 008

模块二 旅游者的需要 009

- 任务1 旅游者的需要 010
- 任务2 旅游者的需要与旅游行为的关系 017
- 任务3 如何满足旅游者需要 019
- ◆ 思考与练习题 024

模块三 旅游者的动机 025

- 任务1 旅游者的动机 026
- 任务2 旅游者的动机产生的条件 029
- 任务3 如何激发旅游动机 031
- ◆ 思考与习题 033

模块四 旅游者的知觉 034

- 任务1 旅游者知觉的概述 036
- 任务2 旅游者知觉的影响因素 040
- 任务3 旅游者对旅游条件的知觉 044
- ◆ 思考与习题 050



模块五 旅游者的情绪情感 052

- 任务1 情绪情感的基本内容 053
- 任务2 旅游者的情绪情感特征 056
- 任务3 情绪情感对旅游者行为的影响 059
- ◆ 思考与习题 061

模块六 旅游者的人格 063

- 任务1 旅游者的人格 064
- 任务2 旅游者的人格结构与旅游行为 067
- 任务3 旅游者的生活方式与旅游行为 069
- ◆ 思考与习题 071

模块七 旅游者的态度 072

- 任务1 旅游者的态度 073
- 任务2 旅游者的态度与旅游行为 076
- 任务3 旅游者的态度的改变 080
- ◆ 思考与习题 087

模块八 旅游交通服务心理 088

- 任务1 现代交通是如何影响旅游的 089
- 任务2 旅游者对旅游交通服务的心理需求 093
- 任务3 如何改进旅游交通服务的心理策略 098
- ◆ 思考与习题 102

模块九 导游服务心理 104

- 任务1 导游服务中旅游者的心理 105
- 任务2 导游服务过程中的心理应对 115
- 任务3 导游员的心理素质 121
- ◆ 思考与习题 128



模块十 旅游饭店服务心理 130

任务1 旅游饭店前厅服务心理 131

任务2 旅游饭店客房服务心理 135

任务3 旅游饭店餐厅服务心理 140

◆ 思考与习题 146

模块十一 旅游购物服务心理 148

任务1 旅游者的购物动机 149

任务2 旅游者对旅游商品开发的心理需求 155

任务3 旅游商品销售服务心理 161

◆ 思考与习题 164

模块十二 旅游企业员工个体心理差异与管理 165

任务1 认识能力差异 166

任务2 认识性格差异和气质差异 171

任务3 如何激励员工 177

任务4 如何面对员工的挫折 182

◆ 思考与习题 188

模块十三 旅游企业员工群体心理与管理 189

任务1 认识群体心理 190

任务2 群体士气与内聚力 192

任务3 旅游企业员工群体冲突 196

◆ 思考与习题 200

模块十四 旅游企业中的人际关系 202

任务1 人际关系的概述 203

任务2 人际关系的影响因素 207

任务3 如何与人交流、沟通 212

任务4 旅游企业中的人际关系 216

◆ 思考与习题 223



模块十五 旅游企业领导心理与管理 225

任务 1 旅游企业领导者的影响力的认识 226

任务 2 旅游企业领导者的心理品质的认识 232

任务 3 旅游企业领导者的领导艺术的认识 236

◆ 思考与习题 239

参考文献 240

PART 1 模块一

旅游心理与行为的基本知识

模块教学目标

知识目标：熟悉心理概念，理解心理与行为的关系，旅游心理与行为的研究对象

能力目标：辨识心理活动，心理与行为的关系

模块教学重点

心理概念、旅游心理与行为的研究对象

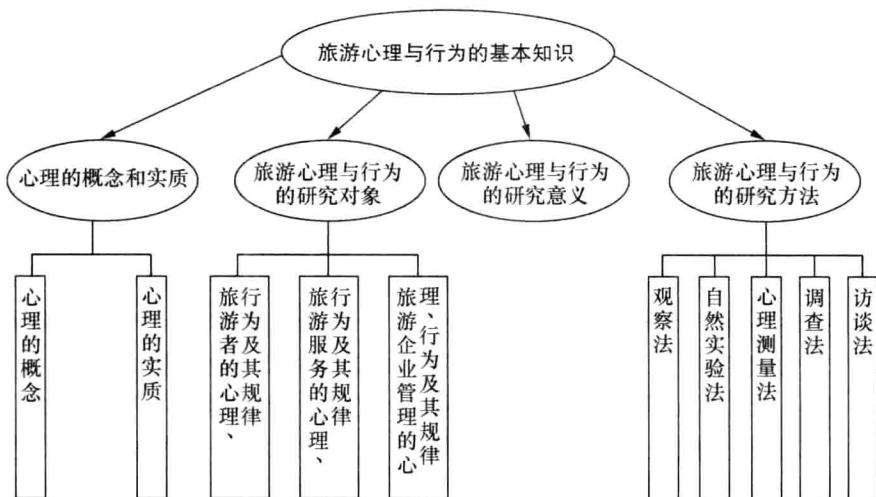
模块教学难点

旅游心理概念、心理现象的实质的理解

模块教学手段

1. 案例分析：心理活动、心理现象
2. 课堂讨论：
 - ①人的心理活动
 - ②如何了解人的心理
 - ③了解人的心理活动的意义

模块内容框架





案例导入：

某旅游者投诉：2010年2月8日，在某旅行社的组织下，我们一行五人乘机去西双版纳旅游。前往景区途中，车上的导游万小姐和我们说了自费160元/人的篝火晚会或勐芭拉，我们一些人不愿意去，她就说了些刻薄的话。我们五人的证件都是湖南的，以前也来过西双版纳，准备在这边过年。因我们不想参加自费活动，她就硬说我们都是本地人所以要交五十块钱，不交就要让我们下车，这时我们还在高速公路上。后来到了景区，她还不给我们买景区的门票，说：要想玩得好，就看你给多少！最后我们在无奈之下给了她100元人民币，我作为一名游客投诉此次旅行的导游。我为这位导游小姐感到悲哀！

这位导游不仅是失败的，而且是严重的违法、违规。从旅游心理和行为的角度来分析，导游既没有把导游服务放在首位，也没有了解旅游者的需要，所以导致了游客的不满，遭到了投诉。

任务1 心理的概念和实质

一 心理的概念

心理是对心理活动、心理现象的简称。心理学一词来源于希腊文，意思是关于灵魂的科学。灵魂在希腊文中也有气体或呼吸的意思，因为古代人们认为生命依赖于呼吸，呼吸停止，生命就完结了。随着科学的发展，心理学的对象由灵魂变为心灵。直到19世纪初叶，德国哲学家、教育学家赫尔巴特才首次提出心理学是一门科学。而最初心理学、教育学都同属于哲学的范畴，后来才从哲学的襁褓中各自分离出来。科学的心理学不仅对心理现象进行描述，更重要的是对心理现象进行说明，以揭示其发生发展的规律。

有人说：“学心理学的人能看透别人的心理，知道他人心里想什么，好厉害！”这些说法把心理学神化了，其实，心理学就是一门研究人的心理活动的规律的科学。心理学者只是在尽可能的按照科学的方法，间接地观察、研究或思考人的心理过程（包括感觉、知觉、注意、记忆、思维、想象和言语等过程）是怎样的，人与人有什么不同，为什么会有这样和那样的不同，



即人的人格或个性，包括需要与动机、能力、气质、性格和自我意识等，从而得出适用于人类的、一般性的规律，继而运用这些规律，更好地服务于人类的生产和实践。

人在清醒状态下都受到心理活动的支配，人们的行为活动才得以正常地进行。心理活动是内隐的，行为是外显的，行为受到心理的支配，行为则是心理活动的表达和显示。心理和行为之间是有一定的活动规律的。因此，心理学既研究人的心理，也研究人的行为，将人的心理和行为作为统一体进行研究。

二 心理的实质

心理是脑的机能，人的心理是客观现实在人脑中的主观映像。人所特有的心理的最完善的形式叫做意识。人的心理、意识是在劳动和相互交往中，在社会历史条件下形成的。所以人的心理、意识，从反映的生理机制来说，是由人脑实现的，从反映的内容来说，是社会的产物。人的感觉、记忆、思维、情感和意志等等，都是人脑这个高度发展的特殊物质对客观世界的能动的反映。总之，客观世界是人的心理的源泉，脑是人的心理的器官。在人的社会生活实践中，人的心理、意识不仅认识客观世界，而且改造客观世界，并在改造客观世界中改造自己。心理是脑的机能，这说明人的心理、意识本身不是物质，而是发展到高度完善的物质的产物，即人脑的产物。人的心理、意识是由客观现实作用于人脑，在脑中引起相应的高级神经活动过程而产生的。有些人把心理的“心”解释为唯心的“心”，说什么“心理学是搞唯心主义”，这是缺乏科学常识的一种误解。还有，心理的“心”不是指心脏，心理活动的器官主要是神经系统的脑。我国早在唐代流传的医书《灵枢》中已经载述髓海的充盈与不足，对肢体运动、听力、视力及精神活动等都能发生影响。现在，我们都知道心理的器官不是血液循环系统的心脏而是神经系统的脑。列宁讲过，“感觉、思维、意识是按特殊方式组成的物质的高级产物”（《列宁全集》第14卷，第45页）。列宁讲的按特殊方式组成的物质就是指以大脑为中枢的神经系统。各种心理活动都是和以大脑为中枢的神经系统的生理过程密切联系着的。现在，我们已能用脑电图来记录脑中产生的生物电流从而判断人的心理状态的变化。例如，人在思维的时候，大脑会发生脑电波的变化，人脑受到损伤，就不能进行正常的心理活动；脑的某一部分受到损害，与之相应的某种心理活动就受到阻碍。又如，大脑的额叶



损坏就会引起智力的降低和性格的破坏,使一个本来温良宁静、有理智的人变成粗野急躁、不能自制的人。

任务2 旅游心理与行为的研究对象

旅游心理与行为是研究旅游活动中人的心理及其规律的学科。具体来说,旅游心理与行为的研究对象是旅游者的心理、行为及其规律,旅游服务的心理、行为及其规律,旅游企业管理的心理、行为及其规律。

一 旅游者的心理、行为及其规律

旅游者是旅游活动中的主体。旅游者的心理、行为及其规律是旅游心理与行为的主要研究对象。了解和把握旅游者的心理和行为规律,是更好地为旅游者服务,更好地开展旅游经营活动,更好地发展旅游业的需要。

了解和掌握旅游者的心理与行为及其旅游行为的产生、发展和变化规律是旅游心理与行为的重要研究课题。研究旅游者的心理、行为及其规律包括旅游者需要、旅游动机、旅游者的认知心理、旅游者态度、旅游者的个性心理等方面的内容。

二 旅游服务的心理、行为及其规律

旅游服务人员通过服务,向旅游者提供其所需要的旅游产品,以满足旅游者的心理和生理需要,使旅游者获得最美好的旅游经历和最理想的旅游享受。要达到这样的服务目标,旅游服务人员就要做到懂得旅游者的心理,满足旅游者的需要,提供个性化服务;同时,旅游服务人员要很好地了解 and 掌握导游、前厅、客房、餐厅、商务等服务环节过程中的心理和行为规律。旅游服务的心理、行为及其规律主要包括了旅游服务心理、旅游服务人员的心理、旅游产品的规划、设计和开发的心理等方面的内容。

三 旅游企业管理的心理、行为及其规律

旅游企业是旅游活动的主要组织者,旅游活动的质量与旅游企业提供的



产品和服务直接相关,而旅游产品和服务是由旅游从业人员来完成的。旅游企业能否实行有效的、科学的管理,能否调动企业员工的积极性、主动性、创造性是旅游企业经营成败的关键。旅游企业心理、行为规律包括:旅游企业的员工心理、旅游企业的群体心理和旅游企业的领导心理。

任务3 旅游心理与行为的研究意义

研究旅游心理与行为既有理论意义也具有现实意义:

(1) 旅游心理与行为是一门应用学科,是以普通心理学、社会心理学、管理心理学的有关原理为理论指导,对自己特定的研究对象进行广泛深入的研究,并通过研究揭示特定研究对象的特殊的心理与行为规律。这样既可以丰富心理学的知识,又可以完善旅游学的研究体系,以便更好地分析旅游活动和解释旅游行为。旅游心理与行为是围绕着旅游行为的主观原因展开的,其研究结果可以帮助人们更好地理解旅游者的种种行为表现。从某种意义上讲,旅游心理与行为研究的是旅游行为的必然性。

(2) 旅游心理与行为的研究有助于旅游事业的发展和服务质量的提高。

近年来,旅游界很红的关键词非“旅游券”莫属。似乎在一夜之间,由长江三角洲起头的这股旅游券大派送风潮便席卷了大江南北,尤其是广州、杭州、南京等旅游业发达的城市更是从政府到旅行社齐齐总动员,联动航空公司、景区、商场等一起力推旅游消费券。根据最新的数据显示,目前仅长江三角洲地区的宁波、安吉、长兴、南京、苏州、无锡、常州、镇江、高淳、杭州等市县向公众发放的旅游券总价值已超过10亿元,而天津和广东、四川、湖南、湖北、山东等地陆续发放的旅游券总价值也已超过5 000万元。各地的旅游券发放之后,拉动作用明显。(来源:广州日报 2009-03-24)

旅游业要发展必须得到旅游者的认可,旅游业赢得旅游者的多少是衡量旅游业是否兴旺发达的重要标志,是能否生存和发展的生命线。“得人先得心”,有人讲旅游是“注意力经济”,旅游业可以吸引人们的眼球。一方面,对旅游者的心理和行为特征的探索,可以让旅游从业人员更好地了解、把握旅游者的心理和行为特征,更好地了解旅游者的需要和动机,进而提供令其满意的服务;另一方面,旅游业是服务性行业,服务质量的优劣取决于旅游服务人员的态度和服务技能的高低,旅游服务人员良好的服务态度是指服务人员为旅游者提供主动、热情、文明、礼貌、周到、公平的服务。良好的服



务态度是提高服务质量的前提，高超的服务技能是实现高质量服务的技术保证，所有这些都与人的素质有关。对旅游服务人员的心理和行为规律的研究，对提高和优化服务人员的心理素质具有重要的作用，这种指导意义主要表现在以下两个方面：一是指导旅游服务人员树立正确的服务意识，明确服务理念，端正服务态度，培养工作岗位所需要的心理品质，不断提升自己的心理素质；二是指导旅游服务人员旅游心理与行为的科学知识，创造性地指导服务实践，通过服务实践将心理科学的知识转化为服务工作能力和熟练的服务技术，不断提高自身的社会文化素质。近年来，随着我国旅游事业的高速发展，旅游硬件设施有了明显的改变，很多方面已经接近或超过世界发达国家的先进水平，但旅游服务软件方面的建设还存在一定的差距。因此，在旅游心理与行为及其他旅游学科的指导下，在提高旅游服务人员的心理素质、社会文化素质的基础上，不断地提升旅游从业人员的总体素质，既是解决我国旅游服务质量不高的关键所在，又是旅游企业在激烈的市场竞争中取得成功的有力保障。所以，从一定意义上来说，旅游心理与行为的研究为旅游服务质量的提高提供了有力的条件。

（3）旅游心理与行为为改善旅游企业的经营管理提供了心理依据。

在竞争激烈的旅游市场中，对旅游市场能进行科学的预测，作出正确的战略决策，并制定相应的经营策略，争取更多的客源是旅游企业的生存之道。旅游心理与行为通过研究旅游者的心理和行为规律，为旅游企业改善经营管理提供了理论武器。经营者可以根据旅游者的需要、动机、个性、态度、兴趣、感知等心理要素变量，科学地分析旅游者的心理和行为趋向，科学地进行旅游市场细分，准确地选择目标市场，针对旅游者的心理和行为特点开展有效的旅游宣传和营销活动，设计满足旅游者需要和兴趣的旅游产品，制订受欢迎的经营措施，以便获得良好的经营效果。

（4）旅游心理与行为的研究有助于科学合理地开发旅游资源和安排旅游设施。

旅游资源是旅游目的地是否具有吸引力和竞争力的制胜法宝。旅游资源的合理开发与配置要以旅游者的需要、能为广大旅游者接受为前提，要做到这一点就需要运用旅游心理与行为的知识。旅游心理与行为的研究可以使旅游从业者更好地了解人们产生旅游活动的需要与动机、兴趣爱好、认知规律、知觉特点、审美习惯，以分析不同类型的旅游者的旅游偏好及如何改变他们的态度；懂得如何激发旅游者的旅游动机以及如何满足旅游者的需要，从而为旅游资源的合理规划、开发与配置提供心理学的依据。



任务4 旅游心理与行为的研究方法

一 观察法

观察法是研究者在未经控制的日常生活条件下,直接察看、了解和分析他人言谈举止等外部表现以探求其心理活动及其规律的一种方法。

二 自然实验法

自然实验法是在日常生活条件下,研究者有目的地对一些条件加以控制和改变,从而进行研究的一种方法。

三 心理测量法

心理测量法是列表来测量人在某一方面的心理特征的方法。能力测验、性格测验、人才测评等,都是旅游心理学中常用的心理测量法。

四 调查法

调查法是通过收集被调查者的有关材料,间接了解其心理活动的研究方法。它包括谈话调查法和问卷调查法,其中问卷调查法的应用最为广泛。问卷调查法是通过被调查者根据个人情况填写事先拟定好的表格、问题等形式来研究其心理的一种方法。

五 访谈法

访谈法是调查者与被调查者进行面对面有目的的谈话、询问,以了解被调查者对所调查内容的态度倾向、人格特征等的方法。

总之,旅游心理的研究方法是多种多样的。在进行研究时,不应孤立地采用一种方法,而应根据研究的需要综合采取多种方法,或者以某种方法为主,辅之以其他方法,这样才能获得全面、准确而客观的数据资料,以利对



旅游心理作出一个完整的评定。

思考与习题

一、案例分析

一位客人来到总台，在办理入住手续时向服务员提出房价七折的要求。按酒店规定，只向住店六次以上的常客提供七折优惠。这位客人声称自己也曾多次住店，服务员马上在电脑上查找核对，结果没有发现这位客人的名字，当服务员把调查结果当众说出时，这位客人顿时恼怒起来。此时正值入住登记高峰期，由于他的恼怒、叫喊，引来了许多不明事由人好奇的目光。

问题：（1）你认为该顾客当时是什么样的心理？

（2）处理类似事件应注意什么问题？

二、实训

对你所在学校的学生做一个调查，调查大学生的旅游需要。