



旅游服务 心理学

屠如骥著 上海科学技术出版社

旅游服务心理学

屠如骥 著

上海科学技术出版社

旅游服务心理学

屠如骥 著

上海科学技术出版社出版

(上海瑞金二路450号)

新华书店上海发行所发行 上海东方印刷厂印刷

开本 787×1092 1/32 印张 5.625 字数 113 500

1985年9月第1版 1985年9月第1次印刷

印数 1—13 000

统一书号: 17119·76 定价: 0.95元

序

唐代的大文学家李白有这样的两句话：“夫天地者，万物之逆旅。光阴者，万代之过客。古人秉烛夜游，良有以也。”他早已看到，天地之大，应该及时观赏，点出了游的必要性与及时性。近几年来，全世界对于开展旅游，已是本世纪中最受人们欢迎的事情。如今渐渐成为一门科学。

我曾经说过，旅与游，要区别对待的，旅宜速，游宜慢。在旅与游之中有许许多多的学问，不仅是住宿与交通而已。而最重要的是了解旅游的对象，即人的问题。孙子兵法中提到的“知彼知己”，就是说不了解敌人，如何能打胜仗；而今日我们如果不了解人，如何能做好旅游工作。这一项工作是太重要了。因为天下没有盲人骑瞎马而能顺利达到目的地的。

随着科学的进步，各种科学的分工越来越细，周密性越来越强。自从我们国家开展旅游业以来，我接触了从事这方面的许多人，承他们不弃，常常要我谈谈看法。据我接触到中外事物，与他们聊聊，大家互相促进。屠如骥同志便是其中较突出的一位，他不但有高见，并且将总结写下来，成为《旅游服务心理学》一书。这在我国旅游业的科研方面便是个好的开端，从实践到理论，再以理论去指导实践，那事业就做得更周密了，更高级了。如骥同志是搞教育的，

我们知道教育最着重心理学的研究。他在心理学这方面打下了很扎实的基础，现在用心理学来分析解剖旅游服务中的种种事物，不但可以提高旅游服务工作的服务质量，尤其重要的，他是试图以辩证法来说明问题，是理论联系实际的一次很有价值的尝试。

现在的问题，一方面是没有较好的专业书本，另一方面是搞旅游的人对旅游认识不清。这也不足为怪，因为旅游热在中国的兴起，才不多几年。经验是天天在产生，缺点也日日在暴露，因此要研究，要总结，使大家的认识水平提高，这对整个旅游业是有好处的。

我们现在提倡五讲四美，讲精神文明，这对旅游业的影响很大，书中多方面体现了这精神。因此，它除了是一本旅游专业书外，也是一本在道德修养方面进行教育的书。

小游归来，春暖庭园，莺啭新声，而小斋岑寂，益觉动静之妙，把卷读毕，抒我已意，乐为读者介绍。

陈从周

一九八三年仲春镇江归，写于同济大学建筑系

目 录

第一章 绪 论	(1)
一、心理学与旅游业.....	(1)
二、旅游服务心理学的研究对象.....	(8)
三、旅游服务心理学的依据.....	(11)
第二章 心理的基本规律	(14)
一、人的心理活动与源泉.....	(14)
二、人的心理过程.....	(18)
三、人的个性特征.....	(27)
第三章 旅游动机与宣传心理	(33)
一、动机理论.....	(33)
二、旅游动机.....	(38)
三、宣传心理(旅游动机的激发).....	(42)
第四章 旅游者的心理特征	(49)
一、旅游者的一般心理特点.....	(50)
二、旅游者的个体差异.....	(62)
三、研究旅游者心理特征的方法.....	(66)
第五章 旅馆服务心理	(71)
一、旅馆服务概述.....	(71)
二、旅客心理剖析.....	(72)
三、旅馆主要部门服务心理.....	(76)

第六章	导游服务心理	(93)
一、	导游工作概述.....	(93)
二、	导游工作中的心理学问题.....	(95)
三、	导游人员的心理素质.....	(108)
第七章	旅游商品服务心理	(110)
一、	旅游者在购物活动中的心理特征(顾客心理)	(111)
二、	旅游商品及其陈列中的心理学问题(商品心理)	(119)
三、	销售服务中的心理因素(销售心理).....	(124)
第八章	从业人员的心理品质	(130)
一、	从业人员应具备的心理品质.....	(130)
二、	心理品质的培养.....	(137)
三、	能力的问题.....	(140)
第九章	旅游设施中的心理学问题	(144)
一、	旅游者对设施的需求.....	(145)
二、	外部条件对心理的影响.....	(149)
三、	旅游设施中的心理学问题.....	(151)
第十章	管理工作中的心理学问题	(160)
一、	心理学与管理.....	(160)
二、	管理心理学问题.....	(163)

第一章 绪 论

当我们开始讨论旅游服务工作中,心理学问题的时候,首先要研究一下心理学与旅游业两者之间有什么关系;接着,要阐明“旅游服务心理学”作为一门学科,它的研究对象,也就是它的研究内容是什么;最后,谈谈开展这门学科的研究的依据。以上就是本章所试图回答的问题。

一、心理学与旅游业

1. 心理学是研究人类自身的科学

研究人类本身的科学有好多种,如研究人体构造的人体解剖学;研究人类生理机能的生理学;研究人类的起源和进化问题的人类学,等等。心理学是研究人的心理活动规律的科学。尽管心理学研究中也有关于动物心理的研究,但主要是研究人的心理活动。

研究人类自身心理奥秘已有二千多年漫长的历史了,但是从古代一直到十九世纪七十年代,心理学始终未能脱离哲学的怀抱,也不曾有过一个专业的心理学家,一切心理学问题都是由哲学家作为哲学问题附带加以研究和论述的。

1879年,德国心理学家冯德(Wilhelm Wundt 1832~1920)在德国莱比锡大学成立了世界上第一个心理实验室,

对很多心理现象进行实验研究。这样，心理学才脱离哲学的怀抱，成为一门独立的实验性科学。冯德被公认为实验心理学的奠基人。

实验方法的采用，极大地推动了心理学的发展。从冯德建立实验室一百年来，远远超过了几个世纪的研究。不光有感知觉、记忆方面的实验，还有思维、情感、意志和性格等方面的研究；应用的范围不仅用到教育、医疗、工程、航空，而且渗透到仿生学、控制论、人工智能和系统工程等尖端部门。但是，实验方法也有其局限性。运用这种方法来研究具有社会和历史性质的人，研究高度复杂又难以捉摸的心理现象，这种局限性显得更为突出。实验只能提供“一个平面上的一个切片”，而心理现象是多量度的。

继冯德之后，出现了“构造学派”、“机能学派”、“行为学派”、“完形学派”。各学派对心理学都作出了一定的贡献，学派之争促进了心理学的发展。近二十年来，在生理心理学、实验心理学和应用心理学方面都取得了很大的进展。目前，除了教育心理学，还有工业心理学、劳动心理学、工程心理学、文艺心理学、军事心理学、体育心理学、医学心理学、病理心理学、临床心理学、航空心理学、宇航心理学、服务心理学、犯罪心理学、妇女心理学、儿童心理学，等等。显然，很多事业和工作要涉及人的心理，应用心理学的发展正方兴未艾。

心理学作为一门研究人的心理现象的规律的科学，随着现代科学技术的发展，显示出越来越强大的生命力。有些科学家预言：下一世纪继生物学之后，心理学可望成为一门带头学科。

2. 旅游业的工作对象是人

旅游是人类社会的一项活动。古代只有少数人去从事这种活动。我国西汉的张骞、唐代的玄奘和鉴真和尚,西方的马可·波罗都是历史上著名的旅行家。那时的旅行条件是很艰苦的,交通不便,住舍简陋,还没有形成旅游服务的行业。旅行者为了政治、军事、宗教、经商、探险等的需要,必须克服旅途的艰险,没有可能追求物质生活方面的享受。人的心理活动是客观现实的反映。在物质文明还不丰富的古代,旅游者不可能把自己的心理活动指向旅游过程中过多的物质需求上。对为数甚少的旅行者来说,要历尽千辛万苦,忍受风霜之劳,以达到出外旅行的既定目标为乐事。如唐代的鉴真和尚为了东渡日本,经历了五次失败,后来虽然双目失明,仍顽强渡海,终于在第六次实现了东渡的夙愿,其间化了十一年时间。从中我们可以理解鉴真的心理活动,在没有机械化的交通工具条件下,要完成这样的远航,就必须依靠信念和毅力去战胜挫折和失败。当然,象鉴真和尚这样的旅行家在历史上是为数不多的,他所具有的心理品质也是惊人的、罕见的。说明古代的旅游并非易事,伴随旅途的常常是艰难困苦。

旅游业作为一种服务性的行业,还是近代的事情。随着经济和文化的发达,科学技术的进步,人类的物质和精神生活相应地达到了新的水平。现代交通工具的出现,速度越来越快,大大地缩短了时间和空间的距离,为旅游的发展提供了方便。物质文明的发展,人们创造财富的增多,使人们有条件有可能参加旅游活动。旅游人数的大量增加,促使一种新兴行业的问世,那就是为旅游者提供各种服务的

旅游业。

旅游业作为一种行业，是以旅游者作为服务对象的服务性行业。从事这种行业的经营者、服务者是以向旅游者在其旅行游览过程中提供行、住、食、游、购等方面服务为其工作宗旨的。因此，旅游业的服务对象是人类本身，是有各种需求的人。

旅游业当它一出现于人类社会，就面临着如何更好地为旅游者服务这一根本问题。这一行业的出现解除了旅游者视旅途为畏途的心理状态，并为旅游提供安全、方便、舒适和愉快的服务，从而使旅游者获得生理和心理上的满足。旅游业的生命力在于满足人类对旅游活动的需求。

当代世界旅游业已有了较大的发展。据统计，1950年全世界国际旅游总人数只有2 500万，总收入只有21亿美元。到1980年，国际旅游总人数达到28 500万，总收入达到925亿美元。旅游业已成为一些国家的国民经济的重要组成部分。旅游事业的发展，是这些国家繁荣经济、赚取外汇、解决就业问题的重要渠道，同时也是各国人民之间友好交往的重要途径。但世界各国旅游业的发展是不平衡的，有些国家的旅游业相当发达，游客甚至超过了本国的人口，在国民经济中占举足轻重的地位；有的国家则在一度兴旺后又出现衰退。研讨其原因虽然是多方面的，但主要是在于能否吸引旅游者，能否为旅游者着想的问题。实质上，也就是能否迎合旅游者的心理的问题。我们从以下几个国家的旅游业发展情况可以说明这个问题。

西班牙具有得天独厚的自然条件，出售“阳光和海滩”，大力发展旅游事业获益不小。如1979年接待外国游客3 800

多万,收入 65 亿美元(本国总人口为 3 200 万)。成为世界第一的旅游大国。据西班牙旅游界人士认为,他们的成功经验主要有四条:一是举国上下都很重视旅游业;二是费用便宜,比到瑞士、希腊或意大利度假要便宜一半;三是西班牙人待人热情;四是旅馆设备虽不如欧洲其他国家,但都是十分清洁。

新加坡一无名胜,二无古迹,全国总人口 230 万。但 1979 年旅新的外国游客 225 万,1980 年达到 250 万。新加坡十分重视宣传工作,注意调查研究各类旅游者的心理,挖空心思,采用各种办法展开宣传攻势。他们还以低廉的飞机票价把游客吸引入境,然后在各方面想方设法让游客多化钱。新加坡还以高大的热带树,翠绿的草坪,盛开的鲜花,清洁的环境迎接游客。那里的飞禽公园、动物园更是匠心独具。特别是高质量的服务,处处给人以舒适、愉快的感觉。

1980 年印度旅游业的增长率由前三年的 14.8%~19.9% 猛跌到 2.2%。为什么会出现衰退呢?印度旅游业人士认为政府对发展旅游事业不重视,且政策多变;全印航空公司经营管理上的官僚化和保守性;收费不合理;服务质量下降等原因导致旅游业出现衰退的局面。近年来,印度正采取措施积极发展旅游业。

影响旅游业的发展固然有多种因素,如通货膨胀、石油危机和政治动乱,等等。但在一般情况下,人为的因素是主要的。其中包括政府和地方的积极性,旅游资源的开发和利用,旅游设施的改善,特别是服务质量的提高,无不体现着人的因素。而它们又都围绕着为旅游者的服务,因为旅

游业的工作对象是人。

3. 旅游业的发展需要心理学

心理学是研究人的心理活动规律的科学，旅游业的工作对象也就是心理学的研究对象，它们两者之间的密切联系，能有效地促进旅游业的发展。

从各国旅游业成败兴衰的经验和教训中，可以看出大量的心理因素方面的问题。如客源的组织要做大量的调查研究工作，要从各方面深入研究游客的心理，然后开展宣传工作。所谓“招徕有术”的“术”，就需要有心理学方面的研究。再如交通、食宿、游览、旅游商品等方面，如何使旅游者感到舒适、满意；如何使他们感到不虚此行，留下难忘印象，并有再次前来的愿望，这都需要从心理学方面去研究，去探讨。

经过长期探索的心理学的研究成果有助于研究旅游业方面的问题。心理学的一些基本原理，如人的心理的一般特征：感知觉问题、思维和想象问题、情感和意志活动问题以及人的个性特征方面的规律等，有关这些方面的论述对探讨旅游工作的规律都有一定的指导意义。尤其是对于影响人们心理活动的一些因素的研究，对研究旅游者心理更有一定帮助。心理学不仅是研究旅游者心理活动规律所必需，而且在改善旅游设施，选拔和培训人员等方面都可以提供一定的依据。目前世界上有很多国家的旅游业注意心理学的应用研究，取得了显著的效果。

我国的旅游事业还是一项年轻的、新兴的事业，但它具有广阔的发展前途。我国旅游事业的发展方向是要走出一条日益兴旺发达的中国式的旅游道路。心理学要为我国社

社会主义的旅游事业作出应有的贡献，也必须体现我国的特点，适应我国的国情，坚持社会主义的方向。所谓中国式旅游，应该是健康的文明的旅游，应该充分利用我国的灿烂文化和秀丽风景，开展内容丰富多彩的旅游；应该具有国内各民族风格和地方特色的旅游，要求从环境的布置，室内的陈设、服务员的服装，翻译导游以及文艺节目等各个环节上下功夫，处处体现出我国各地特有的风格。因此，我们的工作要尽可能满足旅游者在精神和物质上的需要。同时，在接待工作中要体现我国社会主义的精神和物质文明。

发展我国社会主义的旅游事业需要我们从各个方面探索旅游工作的规律性。进行这方面的科学研究，应该一方面学习和吸取国外的一些成功经验和有关的科研成果；另一方面，也是主要的方面，应立足于国内，研究在社会主义条件下开展旅游工作的规律性。这样，才能使我们的科学研究有明确的目标和切合我国的实际。将心理学应用于旅游工作，开展旅游服务心理学的研究也必须坚持社会主义方向，决不能象资本主义国家利用人的心理因素，研究一些低级、庸俗的措施，甚至有的国家开展赌博心理学的研究，这都是与我国社会主义旅游事业所不相容的。

毫无疑问，发展我国社会主义的旅游事业需要心理学方面的研究。从事旅游实际工作的人员已经在工作中积累了大量的直接经验。我国有很多接待单位和个人重视旅游者心理的调查研究；重视旅游设施方面的心理因素；重视人事管理工作中人的心理特点等等。在此基础上，摸索出适合我国特点的工作措施，提高工作质量。但是，我国旅游业的目前水平同国际旅游业发达的国家相比还存在很大的

差距。如何加速发展我国的旅游事业，旅游服务心理学的研究是不可缺少的。

二、旅游服务心理学的研究对象

旅游服务心理学是研究旅游服务工作中心理活动规律问题的一门心理学应用学科。它的具体内容主要有以下几个方面：

1. 旅游动机和宣传心理。研究产生旅游动机的原因以及各种旅游动机的类型；探讨激励旅游动机的方式、方法，如何针对人们的心理特点开展旅游宣传工作。

2. 旅游者的心理特征。运用心理学的基本原理，研究旅游者在旅游活动中的一般心理特征和个性心理特征。

3. 旅馆服务心理。研究在旅馆服务工作中，怎样根据服务对象的特点和需求，开展针对性的、有效的服务。

4. 导游服务心理。研究在导游服务工作中，如何做好心理预测工作，怎样在接待过程中掌握游客心理特点，因势利导，将导游工作做得有声有色。

5. 旅游商品服务心理。着重研究旅游商品服务中的消费者心理特点、商品及其陈列、包装等方面的心理因素、以及营业人员在销售服务中应注意的心理因素问题。

6. 从业人员的心理品质。着重讨论旅游工作人员应具备的心理品质，以及怎样锻炼和培养良好心理品质的途径和方法。

7. 旅游设施中的心理学问题。从分析旅游者对设施的需求入手，研究外部条件对旅游者的心理影响以及怎样运用心理学的原理考虑和安排旅游设施问题。

8. 管理工作中的心理学问题。探讨心理学与管理的关系问题,研究在企业管理中若干心理学问题。

上面所列研究的内容并不全面,如有关旅游交通、旅游资源中心理因素等问题,尚待今后再进行研讨。

旅游服务心理学是一门新的学科,在我国将心理学应用于旅游服务是一种新的尝试。这门学科的研究尽管还不够成熟,但它却是十分必要而且具有重要的意义,这是因为:

1. 我国旅游事业的发展,需要从各个方面对旅游服务工作开展科学研究。心理学与旅游业的关系尤为密切,它们在研究对象上有其共同和一致的方面。开展旅游服务心理学的研究,对促进我国旅游事业的发展能作出有益的贡献。我国旅游事业作为一项新兴事业,怎样创造出中国式的旅游道路,怎样充分利用我国丰富的自然和人文的旅游资源,这都有待进行科学研究。旅游业的性质是服务性行业,属第三产业。在国际上称为“出售服务和风景的行业”。服务质量的水平是旅游业的工作标志。服务在实质上是一种人际交往的方式,它们发生在服务者与被服务者之间。在服务交往过程中,由于服务对象是具有各种不同需求的旅游者,如果不进行深入的有关心理因素的研究,那就会使服务工作陷入盲目性,缺少针对性,提高服务质量的主观愿望将成泡影。因此,为了发展我国的旅游事业,为了提高旅游业的服务质量,有必要开展旅游服务心理学的研究。当前,旅游业的国际竞争十分激烈,我国旅游业的经验还不够丰富,旅游科学的研究刚刚开始,我国旅游服务工作的质量还存有相当的差距。加强从各个领域对旅游工作的研究是

完全必要的。

2. 提高服务质量含有多方面的实际工作内容。关键是要了解我们的工作对象。旅游服务工作的服务对象具有它本身的一些特点,例如,具有流动的特点、享受的特点等等。旅游的全过程又包括行、住、食、游、购等方面,在每一阶段上,旅游者有各种不同需求和心理反应。如何从各方面去观察了解我们的工作对象,怎样将服务工作做在旅客开口之前,采取什么样的措施,才能使旅游者称心、满意,怎样使旅游者乘兴而来,流连忘返等等。这些问题的研究集中在了解旅游者的心理特征方面。因此,旅游服务心理学将研究旅游者作为重点,并以之作为采取一切服务措施的依据。

3. 开展旅游服务心理学研究的意义还在于帮助服务工作人员提高本身的心理素质。如何提高工作人员本身的心理品质,是搞好旅游服务工作一项带根本性的问题。工作人员的心理品质不仅会影响着工作的质量,而且与祖国的声誉休戚相关。

4. 旅游服务心理学不仅要研究人的心理因素,同时也要充分注意到物质对于人的心理影响。旅游设施作为外部条件,当它作用于旅游者时,必然会引起一定的心理反应。因此,如何保证旅游服务质量,主要是人的因素,然而也不能轻视物质条件中的心理学问题。旅游服务心理学必须反映精神与物质服务的辩证统一关系,两者的结合才能体现出服务的全部内容。

5. 旅游服务工作从广义上说,应包括管理工作在内,尤其是基层管理工作不能脱离第一线。研究服务心理必须