



普通高等教育旅游管理类专业“十二五”规划教材

旅游心理学

TOURIST PSYCHOLOGY

■主 编 和湛 袁秀芸
■副主编 陶琼



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

普通高等教育旅游管理类专业“十二五”规划教材

旅游心理学

主 编 和 湛 袁秀芸
副主编 陶 琼
参 编 黄 敏 王思清 张丽美



机械工业出版社

旅游心理学是旅游管理专业的必修课。本书在借鉴国内外旅游心理研究成果的基础上,结合自身教学、科研与实践经验,打破传统的结构体系,从实践出发,根据旅游业的发展需要安排内容,以案例引出,讲解理论,再由理论来指导实践的方法构建体系,全面、系统地介绍了旅游心理学的基本原理以及解决旅游实践中有关心理学问题的方法。

本书可作为高等院校旅游管理类专业的本科生教材,也可以供相关旅游工作者及对心理学感兴趣者参考。

图书在版编目(CIP)数据

旅游心理学/和湛,袁秀芸主编. —北京:机械工业出版社,2013.7
普通高等教育旅游管理类专业“十二五”规划教材
ISBN 978-7-111-42648-6

I. ①旅… II. ①和… ②袁… III. ①旅游心理学-高等学校-教材
IV. ①F590

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第110645号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:常爱艳 王淑花 责任编辑:常爱艳 刘 静

版式设计:常天培 责任校对:赵 蕊

封面设计:鞠 杨 责任印制:张 楠

北京玥实印刷有限公司印刷

2013年8月第1版第1次印刷

169mm×239mm·17.25印张·331千字

标准书号:ISBN 978-7-111-42648-6

定价:29.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010) 88361066

教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售一部:(010) 68326294

机工官网:<http://www.cmpbook.com>

销售二部:(010) 88379649

机工官博:<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线:(010) 88379203

封面无防伪标均为盗版

序

旅游业是朝阳产业，发展前景广阔，在国民经济中的地位与作用日益显著。旅游管理类专业是随着我国旅游经济的发展、旅游产业的发育而建立的一个新学科。2012年9月，教育部公布了调整后的专业目录，其中旅游管理类专业从工商管理类专业中独立出来，成为与工商管理类专业平级的一级专业，其下包括旅游管理、酒店管理、会展经济与管理三个专业。旅游管理类专业就业前景较好，学生毕业后可以在旅行社、旅游景区、邮轮公司、邮轮接待港、酒店、旅游集散中心等相关旅游企业的服务和管理岗位就业，或者在城市公共交通系统、客运站场、航空地勤、高铁等交通企业的服务和管理岗位就业，就业范围很广。

近年来，为更好地培养旅游管理高层次应用型人才，旅游管理高等教育不断进行人才培养的改革探索。国内许多高等院校通过校企合作和国际交流，创新旅游管理高等教育的培养模式，在更加明确“理论与实践相结合”的同时，通过“课堂学习+校内实训+社会调查+专业综合实习”的培养方式，越来越突出应用型人才培养的目标。

建设一套满足高等院校旅游管理类专业应用型人才目标的课程体系和教材体系，是“旅游管理应用型人才培养”教学改革项目的核心内容之一，并成为旅游管理高等教育向应用型方向改革和发展的重要任务。为此，在机械工业出版社的大力支持下，海南大学、云南大学旅游文化学院、海口经济学院、三亚学院、琼州学院、海南师范大学等具有一定旅游管理高等教育基础和规模的院校联合起来，从我国旅游管理高等教育的实际情况出发，共同编写出版了本系列教材。

本系列教材以“高等院校应用型人才培养目标”为编写依据，以思想性、科学性、时代性为编写原则，以应用性、复合性、拓展性为编写要求，力求建立合理的教材结构，体现“高等教育”和“应用、实用、适用”的教学要求，培养旅游管理高层次应用型人才的创新精神和实践能力，满足社会对旅游管理人才的需要。

本系列教材的特色是特别强调实践性和可操作性，坚持做到理论与实践相结合、叙述与评价相结合、论证与个案相结合，具体体现在以下几点：

1. 教材内容“中国化”，有意识地把普遍原理与中国的旅游资源相结合，书中案例多采用国内案例。

2. 增设有特点的栏目，如“引例”、“小资料”、“观念应用”、“阅读材料”等，以方便学生理解理论知识、扩大学生的视野，做到知识性和趣味性相结合。

3. 加大案例的比例，做到微型案例、中型案例和大型案例三者结合，对案例进行理论分析，有益于老师进行案例教学，方便学生掌握知识并用于指导以后的实践工作。

本系列教材可作为高等院校旅游管理类专业教材，也可供高等院校相关专业师生和从事相关工作的人员进修或自学使用。

普通高等教育旅游管理类专业“十二五”规划教材编审委员会

前言

作为研究旅游经济领域内旅游心理规律的“旅游心理学”，其课程的建设和发展是与世界旅游经济以及我国旅游业的快速发展密切相关的。近年来，心理学搭乘旅游经济快速前进的列车，不仅使心理学研究的内容和范畴得到了极大的丰富和拓展，而且也极大地促进了旅游业的蓬勃发展。根据联合国世界旅游组织的预测，到2015年，中国将成为世界上第一大旅游接待国、第四大旅游客源国和世界上最大的国内旅游市场。

随着旅游事业的蓬勃发展，旅游市场的竞争也越来越激烈。如何提高旅游业的服务质量、旅游企业管理者的管理水平以及如何对旅游者的心理和行为做科学的预测，将是“旅游心理学”研究的主要课题。

旅游心理学是研究旅游活动中人的行为规律的科学，它是“心理学”的一个分支。其特点是运用心理学的基本原理和研究方法，对旅游过程中人的心理活动及其规律进行分析与研究的一门学科。其主要研究对象为旅游者、旅游服务人员及旅游企业管理人员。旅游心理学着力分析旅游者的心理与行为，并依据旅游者的心理需求探索旅游服务中各环节的心理规律，为做好旅游服务工作提供心理依据。同时，注意分析旅游企业管理中的心理因素，借鉴国外的一些研究成果，结合我国国情，从管理心理学的视角摸索提高我国旅游企业管理水平的对策。

本书旨在使学生掌握心理学的基本知识，并培养学生运用这些知识分析实际旅游活动中旅游者旅游行为的能力。因此，编者在总结前辈研究的基础上结合教学、科研与实践经验，打破传统的结构体系，从实践出发，根据旅游业的需要安排内容，用“以案例引出，讲解理论，再由理论来指导实践”的方法构建体系。

本书在编写过程中突出关注以下方面：

第一，内容体系相对完整、新颖，彰显旅游心理学学科的独立性。本书以旅游行为的特点为基点，以旅游行为的主体，即旅游者在不同存在状态和情景下的心理为核心，来构建结构层次分明、连贯顺畅的内容体系。

第二，内容阐述深入浅出。本书在概念范畴的界定上力求严谨、清晰，在对相关理论的解释上，通过案例分析使之明了、易懂。

第三，突出旅游心理学的实用价值。本书注意将抽象的旅游心理学理论转化

为可操作的应用原则或策略,对实践领域具有较大的指导意义。

全书内容有四篇,共计十二章。第一篇导言,包括第一章,阐述了旅游心理学的萌生及研究内容、方法和意义。第二篇旅游者心理与行为,包括第二、三、四、五章,阐述了旅游知觉、旅游者的需要与动机、旅游态度和旅游者的人格特征。第三篇旅游服务心理,包括第六、七、八、九章,阐述了旅游服务双方的心理互动、专项旅游服务中的心理技巧、旅游购物服务心理、旅游企业售后服务心理。第四篇旅游企业管理心理,包括第十、十一、十二章,阐述了旅游企业员工个体心理差异及管理、旅游工作者的心理卫生与保健、旅游企业领导心理。每章均设学习目标、案例导入、关键概念、复习与思考等项目。

在理论引用方面,编者也尽量强调“理论够用,学以致用”。因此,本书突出的特点就是大量采用了一些直接反映当前旅游业现实的新案例,并力图做到真实、生动和有趣。通过这些生动鲜活的案例,旅游心理学理论变得深入浅出,易于理解。

本书由云南大学旅游文化学院为主组织编写,和湛、袁秀芸担任主编,其中第一章由黄敏编写,第二、三、四、五章由和湛、袁秀芸编写,第六、七章由陶琼编写,第八、九章由张丽美编写,第十、十一、十二章由王思清编写。全书最后由袁秀芸、陶琼统纂定稿。

本书的编者都是多年从事旅游业务实践和具有丰富教学经验的业务骨干,既能跟踪不断变化的旅游业的发展,也了解相关专业学生的需要和兴趣所在。因此,在编写这本书中,编者既借鉴、汲取了国内外专家多年来在这一领域的研究成果,也融合了自己在教学和科研方面的心得体会,同时尽可能地联系旅游业发展和变化的实际,简明扼要、重点突出地介绍这门课程的主要内容,力争做到观点新、内容新、资料新、案例新,使本书具有自己鲜明的特点。希望能提供一本使读者生动了解旅游心理学知识和技能的好书。

牛顿曾经说过:“如果说我看得比别人更远些,那是因为我站在巨人的肩膀上。”目前国内外已经出版的关于旅游心理学的专著和教材,对本书的框架结构、观点、材料以及编写方法等方面给予了极大的启迪与帮助。此外,由于旅游专业的操作性、实践性很强,心理学理论又较为抽象,因此本书在编写过程中,选择了大量案例来帮助学生将理论与实践相结合。这些案例有的是编者自己归纳总结的,有的来自于其他学者的汇集、整理和分析。编者对这些学者、专家致以深深的敬意和谢意。

编者的出发点是要编一本好书,希望能为云南大学旅游文化学院为社会培养应用型人才作一点贡献,但由于水平所限,疏漏和错误难以完全避免,真诚地希望专家、学者、同仁不吝赐教,也希望使用本书的师生能给予指正。

目 录

序 前言

第一篇 导 言

第一章 旅游心理学概述.....	3
学习目标.....	3
案例导入.....	3
第一节 旅游心理学的萌生.....	5
第二节 旅游心理学的研究内容	13
第三节 旅游心理学的研究方法	16
第四节 旅游心理学的研究意义	18
关键概念	19
复习与思考	19
案例分析	20

第二篇 旅游者心理与行为

第二章 旅游知觉	23
学习目标	23
案例导入	23
第一节 旅游知觉概述	24
第二节 旅游中的社会知觉	31
第三节 旅游者对旅游条件的知觉	35
关键概念	40
复习与思考	40
案例分析	40
第三章 旅游者的需要与动机	41
学习目标	41

案例导入	41
第一节 旅游需要	42
第二节 旅游动机概述	45
第三节 旅游动机的激发	55
关键概念	59
复习与思考	59
案例分析	59
第四章 旅游态度	61
学习目标	61
案例导入	61
第一节 旅游态度概述	62
第二节 旅游态度与旅游行为	67
第三节 旅游态度的改变	68
关键概念	74
复习与思考	75
案例分析	75
第五章 旅游者的人格特征	76
学习目标	76
案例导入	76
第一节 人格概述	77
第二节 旅游者的人格特征与旅游行为	91
关键概念	101
复习与思考	101
案例分析	102
实训练习题	102

第三篇 旅游服务心理

第六章 旅游服务双方的心理互动	111
学习目标	111
案例导入	111
第一节 旅游服务的前提条件——客我交往	113
第二节 旅游服务中客我交往的十大原则	117
关键概念	123
复习与思考	123
案例分析	124

第七章 专项旅游服务中的心理技巧	126
学习目标.....	126
案例导入.....	126
第一节 旅游服务中分析旅游者心理的途径.....	128
第二节 不同地区旅游者心理以及旅游服务策略.....	131
第三节 旅行社服务心理.....	137
第四节 旅游酒店服务心理.....	147
第五节 旅游景区服务心理.....	153
第六节 旅游交通服务心理.....	158
关键概念.....	160
复习与思考.....	160
案例分析.....	160
第八章 旅游购物服务心理	163
学习目标.....	163
案例导入.....	163
第一节 旅游者购物心理.....	164
第二节 旅游商品中的心理因素.....	170
关键概念.....	179
复习与思考.....	180
案例分析.....	180
第九章 旅游企业售后服务心理	181
学习目标.....	181
案例导入.....	181
第一节 旅游者的投诉心理.....	182
第二节 售后服务心理.....	192
关键概念.....	197
复习与思考.....	197
案例分析.....	197

第四篇 旅游企业管理心理

第十章 旅游企业员工个体心理差异及管理	201
学习目标.....	201
案例导入.....	201
第一节 旅游企业员工能力差异及管理.....	201
第二节 旅游企业员工气质差异及管理.....	205

第三节 旅游企业员工性格差异及管理	207
第四节 旅游企业员工积极性的激励	208
关键概念	214
复习与思考	215
案例分析	215
第十一章 旅游工作者的心理卫生与保健	216
学习目标	216
案例导入	216
第一节 旅游工作者的心理健康	216
第二节 旅游企业员工情绪的调控	220
第三节 旅游企业员工挫折与管理	229
第四节 旅游工作者常用的自我防御机制	235
关键概念	237
复习与思考	238
案例分析	238
第十二章 旅游企业领导心理	240
学习目标	240
案例导入	240
第一节 领导的基本问题	240
第二节 领导者的心理品质	244
第三节 领导者群体的心理结构分析	254
关键概念	257
复习与思考	258
案例分析	258
参考文献	260

第一篇

导 言

第一章

旅游心理学概述

[学习目标]

通过对本章的学习,了解旅游心理学的发展历程和研究内容,以及清楚学习旅游心理学的意义和价值。本章的知识将为旅游心理学的学习打下坚实的基础。

◆[案例导入]

一条丢失的浴巾

郑州某酒店上午 10:15,随着电梯“铛”的一声到达一楼,四位先生带着行李步出电梯,走向前台。前台服务人员看见客人走过来,就微笑着向客人示意、问好。住在 608 房间的许先生把钥匙放在台面上说:“把房退了。”服务人员微笑着拿过钥匙,便通知楼层服务中心查房,收银员为客人整理账目。一分钟后,服务中心打电话到总台告知接待员 608 房间缺少一条浴巾,接待员就委婉地对许先生说:“许先生,您好,您昨晚沐浴的时候是否把其中一条浴巾放到其他地方了?服务员在洗手间找不到。”许先生严肃地说:“不会吧?昨晚我们没有洗浴,也没有用浴巾,更没有私藏。”说着他们把手包举起,在接待员面前舞动了一下。

前台接待员让服务员再查一遍,又打电话给服务中心再次确认,随后又将这一情况告知部门经理。客房部李经理在最短的时间内赶到了前台,微笑着问候了许先生和他的几位朋友,并对许先生说:“作为星级酒店,我们是严格按照标准为所住客人提供设施设备完全的房间,我们都不愿看到这种情况出现。”正说着话,服务中心打来电话告知在房间里的确没有找到另外一条浴巾,由于联系不到昨天负责清扫 608 房间的服务员,不能绝对肯定特殊

情况出现——服务员没有为客人按标准配备两条浴巾。客房部李经理得到这一答复后，对许先生说：“在房间的确找不到……”许先生打断了李经理的话，略显激动地说：“我们的确没有拿，你看我像那种人吗？要不要把所有的包打开让你看看？”李经理看客人态度十分坚决，就灵机一动，微笑着对许先生说：“您看，我对您的话是充分相信的，但现在的确是一条浴巾暂时找不到了。看几位都是性情中人，我提个建议，您在这里押 50 元现金，如果是我们的工作失误，那我们会在最短时间内退还押金，如果的确是在您入住期间丢失的，那就按酒店规定作为一种补偿，您看这样如何？”许先生听了李经理的建议说：“算了算了，押 50 元就押 50 元吧。这是第一次也是最后一次来住你们酒店了。”收银员很快结清房费退了房，开了押金收据，并让许先生留下了电话号码。李经理陪同客人走出大门，并对许先生说：“无论结果怎么样，我们都会给您回个电话。”送走了客人，李经理心里仍不轻松。

次日上午 8:30，李经理找到了负责清洁 608 房间的服务员了解情况，他说那天打扫房间时，缺一条浴巾，刚好那天浴巾少，后来由于忙着办其他事情就给忘了。李经理又找到当天的查房主管，主管说那天恰巧就没有查 608 房。得到结果之后，李经理拨通了许先生的电话说：“许先生，您好。我是某酒店客房部李经理，先向您道个歉，昨天的事情是我们工作的失误，我们工作没有做到位，给您带来了不必要的麻烦。如果您方便的话，我们今天就将 50 元押金送还给您。”许先生在电话里惊讶地说：“哦，不用，不用，以前我在西安碰到过这种事情，押了钱就石沉大海，没想到你们工作这么认真，我不在郑州，下次到郑州住你们酒店时再取钱。”

数日之后，许先生取走了押金，并成了该酒店的一位朋友、常客。

酒店的对客服务就像一套机器设备，一个环节出错，就会造成下一步服务的被动，就像案例中，清洁服务员的一时疏忽，造成了前台服务人员面对突发事件的难题。服务人员运用了得体的微笑、恰当的语言，没有与客人冲突，通知了相关管理人员来处理这件事情，说明酒店员工、管理人员都比较关注客人，说明对客服务事无巨细，都要认真对待。案例中客房部李经理的出现，很大程度上缓和了酒店员工与客人之间的矛盾升级。尔后在客人言辞可信度较高的情况下，提出了押金的建议，得到客人的认可，是相当不容易的。而这些要借助心理学的知识来分析和解决。

从案例中可以看到客人的心理变化，由刚开始被酒店误解的不平衡心理，到后来退一步尽快离开酒店的心理，再到后来接到退还押金的电话、听到结局后惊讶的心理，说明从员工到管理人员都应该用心去做，认真对待工作中出现的差错，竭尽全力找回不经意之间失去的客人对酒店的信任。

第一节 旅游心理学的萌生

心理学是研究心理现象的科学,它是一门古老而又年轻的科学,其发展经历了几个阶段。心理学的发展为旅游心理学的产生奠定了坚实的基础。旅游心理学是心理学的一个重要的分支,是研究与旅游相关的心理活动和现象以及其规律的科学,也是现代发展最迅速的学科之一。

一、心理学的发展历程^①

(一) 国外心理学的发展历程

在西方,心理学的历史可以追溯到古希腊的著名思想家柏拉图、亚里士多德。柏拉图观察到,哲学始于惊奇,科学也始于惊奇,而且一切科学,包括心理学,最初都是哲学的组成部分。随着时间的推移,一些特殊的研究内容逐渐从哲学中分化出来,成为独立的学科。19世纪之前,心理学还是哲学的组成部分,因此,心理学的缔造者既是心理学家又是哲学家。

亚里士多德(公元前384—前322)是一位学识渊博的哲学家,对灵魂的本质、灵魂与身体的关系、灵魂的种类与功能等问题从理论上进行了探讨。亚里士多德的主要贡献有二:一是他编写的《灵魂论》是历史上第一部论述各种心理现象的著作;二是他把心理功能分为认知功能和动求功能,在他看来,认知功能有感觉、意象、记忆、思维等,动求功能包括情感、欲望、意志、动作等过程。亚里士多德的这些思想影响到后来心理学的发展,对当代的心理学思潮也有重要的影响。

直到19世纪末,德国的威廉·冯特(Wilhelm Wundt)在莱比锡大学建立了世界上第一个心理学实验室,才标志着心理学成为一门独立的科学。总的来说,现代心理学的诞生和发展有两个重要的历史渊源。

1. 近代哲学思潮

近代哲学是指17~19世纪欧洲各国的哲学,主要是指法国17世纪的唯理论和英国17~18世纪的经验论。

(1) 唯理论。唯理论又称为理性主义,是片面强调理性作用的一种认识论学说。唯理论的著名代表是17世纪法国著名哲学家、杰出的自然科学家让内·笛卡儿(Rene Descartes)。笛卡儿是17世纪最伟大的哲学家之一,被誉为近代西方哲学之父,也是唯理论的开创者。他的哲学思想开启了理性主义的先河,实

① 彭聃龄.《普通心理学》.2版.北京师范大学出版社.2001.

现了认识论转向，并且高扬了人的主体性。笛卡儿只相信理性的真实性，认为只有理性才是真理的唯一尺度，后人称他的哲学为唯理论哲学。笛卡儿提出了以下几个观点：

1) 方法论。笛卡儿认为理性是人类天然具有的，但是人在还不能完全运用理性时就接受了各种教育和观念，形成了各种偏见和判断，以致理性为许多谬论和偏见所扼杀。为了能清除人们思想中的各种谬论和偏见，发挥理性的权威，他提出了怀疑方法。怀疑方法就是对以往所接受的一切观念、知识乃至整个世界进行一次彻底的怀疑，之后在理性的基础上重建科学大厦。

2) 二元论。在身心关系的问题上，笛卡儿认为灵魂与身体有密切的关系。他认为某些心理现象如感知觉、想象、某些情绪活动，都离不开身体的活动。他还认为，人的存在与自己的思考有关系，以及人是一个具有思想特征的实体。他把人体和动物看成一部自动机械，它们的活动受力学规律的支配。他还用反射概念解释动物的行为和人的某些无意识的简单行为。但他认为，身体的原因不足以解释全部的心理活动，为了引起心理活动，还必须有灵魂参加。这样，笛卡儿就把统一的心理现象分为了两个方面，其中一个方面依赖于身体组织，而另一个方面是独立于身体组织之外的，因而陷入了二元论。

3) 天赋观念论。天赋观念即人的某些观念不是由经验产生，而是人的先天组织所赋予的。笛卡儿认为人的理性中存在着一些与生俱来的真理，如道德原则以及数学公理等，它们是一些知识的基础。笛卡儿关于身心关系的思想推动了对动物和人体作解剖学和生理学的研究，这对现代心理学的诞生有直接的影响。他对理性和天赋观念的重视也影响到现代心理学的理论发展。

(2) 经验论。经验主义起源于英国哲学家托马斯·霍布斯 (Thomas Hobbes) 和约翰·洛克 (John Locke)。霍布斯被认为是经验主义的先驱，约翰·洛克被认为是经验主义的奠基人。对于经验论，本书只就洛克的相关观点进行简略的介绍。

洛克反对笛卡儿的天赋观念论。在他看来，人的心灵最初像一张白纸，没有任何观念，一切知识和观念都是后天从经验中获得的。洛克把经验分成外部经验与内部经验两种。外部经验叫做感觉，它的源泉是客观的物质世界，而物质世界的属性和特性作用于外部经验；内部经验叫做反省，它是人们对自己的内部活动的观察。洛克的思想同样具有明显的矛盾，摇摆唯物主义和唯心主义之间。他重视外部经验，承认客观的物质世界是外部感觉的源泉，这是唯物论的；但他同时承认反省和外部感觉一样，是观念的独立源泉。

直到18世纪英国经验主义循着两个对立的方向继续发展。英国哲学家哈特莱 (David Hartley) 和法国哲学家康狄拉克 (Condillac) 发展了洛克思想中的唯物主义方面，他们强调感觉在认识世界中的作用，并且认为它的源泉是客观世