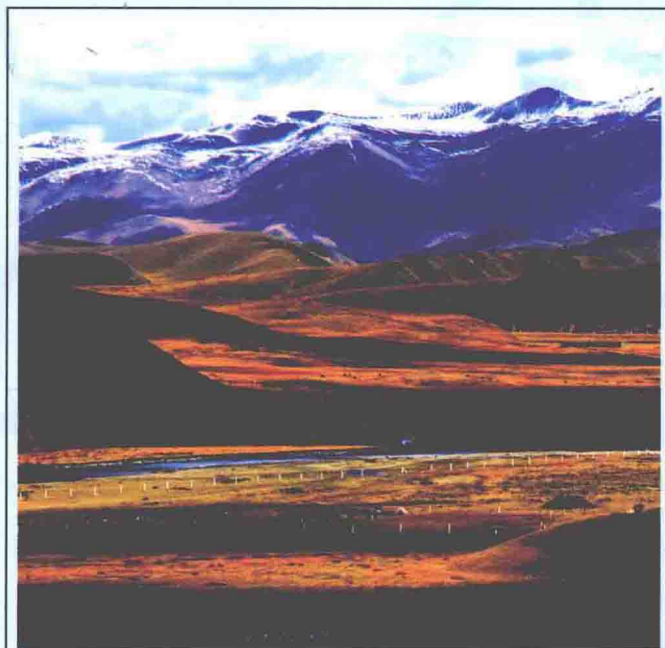




高职高专旅游管理专业系列规划教材



—(第2版)—

Tourism Psychology

旅游心理学

苏立侯爽 主编



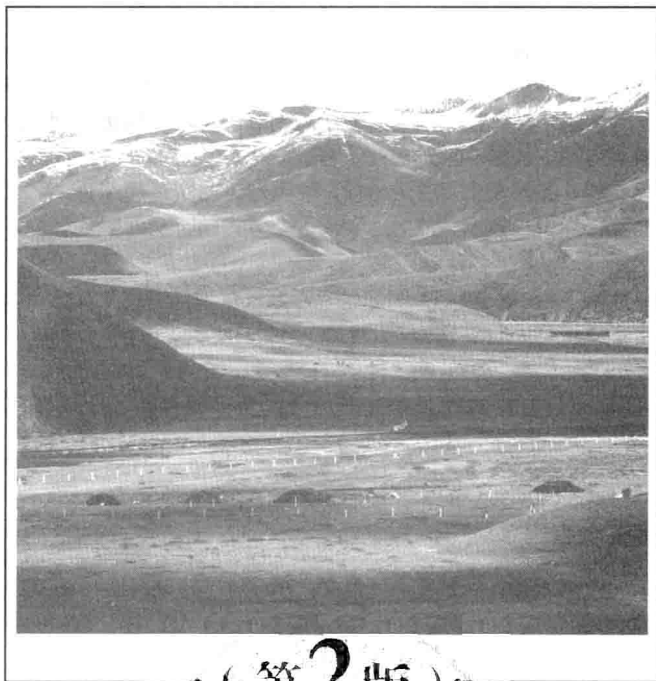
电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>



高职高专旅游管理专业系列规划教材



— (第2版) —

Tourism Psychology

旅游心理学

苏立侯爽 主编

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书是根据教育部《高职高专教育基础课程教学基本要求》和《高职高专教育专业人才培养目标及规格》编写的。全书共12章,主要包括:绪论、旅游者的知觉、旅游者的需要和动机、旅游者的态度、旅游者的情绪和情感、旅游者的个性、社会因素与旅游行为、游览活动服务心理、饭店服务心理、旅游交通服务心理、旅游购物服务心理、旅游企业的员工心理。

本书重点突出,条理清晰,深入浅出,通俗易懂,注重理论与实践相结合,突出高职高专教学注重能力培养这条主线,有机地融合知识、技术、能力、素质等要素,结合实际强化训练,注重适应性、实用性和针对性。

本书是高职高专旅游管理专业系列规划教材之一,同时可作为高等院校相关专业本、专科教学的参考书,以及从事旅游管理工作者的理想的自学读物。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

旅游心理学 / 苏立, 侯爽主编. —2版. —北京: 电子工业出版社, 2013.2

零距离上岗·高职高专旅游管理专业系列规划教材

ISBN 978-7-121-19557-0

I. ①旅… II. ①苏… ②侯… III. ①旅游心理学—高等职业教育—教材 IV. ①F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 026948 号

责任编辑: 杨洪军

印 刷: 北京京师印务有限公司

装 订: 北京京师印务有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 787×980 1/16 印张: 16.25 字数: 345 千字

印 次: 2013 年 2 月第 1 次印刷

定 价: 32.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。

高职高专旅游管理专业系列 规划教材编委会

主 任 唐 静

副主任 刘柏霞 杨涵涛 吴肖淮 窦洪波

崔巍 刁力人 杨春晖 韩枫

戴卫东 范慧玉

编 委 牟 昆 王 浩 杨 光 李卉妍

苏 立 徐 哲 范红育 杨 雷

邢 伟 熊国铭 柴伟莉

编 审 吴肖淮 戴卫东

出版说明

作为现代高等教育的重要组成部分，高职高专教育可以说是与经济建设、劳动就业联系最紧密、最直接的。它承担着为高新技术转化、传统产业升级提供智力支持的重任，承担着提高劳动者的就业能力和创业能力、促进劳动就业的责任。近年来，我国高职高专教育有了很大的发展，为生产、管理、服务第一线培养了大批技术型、应用型专门人才，为我国经济发展和社会进步起到了重要的推动作用。

高职高专教育以培养高技能人才作为教学目标，因此，与普通本科教育相比，有自己鲜明的特点：

(1) 理论知识以“必需、够用”为度。

(2) 以市场需要为目标，以培养实际操作能力为核心。

(3) 实践教学在教学计划中占较大比重，注重学生职业能力的培养，实现“零距离上岗”，即学生毕业进入企业后，不再需要专门的上岗培训，直接就可以上岗，从而实现人才培养与上岗就业的零距离。

为了真正实现高职高专教育与上岗就业零距离的目标，许多高职高专院校正在进行逐步的教学改革，改革方案里提出要适当规模地控制基础理论课程教学的深度与广度，加强校内模拟实训室和校外实习基地建设，强化技能培训，熟悉岗位要求，增强学生择业就业能力，增加学生的就业机会。

教学改革，教材先行。为了推动我国高职高专教育教学改革向“以培养职业能力为中心，理论和实践并重”的方向发展，在国家教育部的指导下，电子工业出版社在全国范围内组织并成立了“全国高职高专教学研究与教材出版编委会”（以下简称“教学研究与教材出版编委会”），旨在研究高职高专教学目标、教学规律，以及与教学改革配套的教材建设，规划教材出版工作。教学研究与教材出版编委会的成员单位皆为教学改革成效较大、办学特色鲜明、办学实力强的普通高校、高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及本科院校主办的二级职业技术学院，而教材的编者和审定者则均来自从事高职高专和成人高等

教育教学与研究工作第一线的优秀教师和专家。

教学研究与教材出版编委会根据《教育部关于加强高职高专教育人才培养工作的意见》的文件精神,以及上岗就业零距离的教学目标,规划了这套“零距离上岗·高职高专系列规划教材”,力求能够反映高职高专课程和教学内容体系改革方向,按照突出应用性、实践性的原则重组系列教材结构;力求教材能够反映当前教学的新内容,突出基础理论知识的应用和实践技能的培养。教材中的基础理论以“必需、够用”为度,强调应用知识点的教学,在专业课程教材的内容设计上加强针对性和实用性;教材内容尽量体现新知识、新技术、新工艺、新方法,以利于学生综合素质的形成和科学思维方式、创新能力的培养,同时注重实训和实习环节,以提高学生的操作技能及与实际岗位的对接。规划教材覆盖了人力资源管理、财务会计、国际经济与贸易(国际商务)、物流管理、市场营销、金融保险、工程造价、商务英语、旅游管理等专业的基础课程和专业主干课程。这些教材全部按教育部制定的《高职高专教育基础课程教学基本要求》编写,在此基础上,这些教材在形式上加以创新,加入一些实际案例以及补充阅读等内容,方便学生课下学习,拓宽知识面;同时,将主要的专业核心课程设计成教材和模拟实训二合一教学包;此外,电子工业出版社华信教育资源网上还提供教学课件以及习题答案免费下载等增值服务。上述规划教材适合各类高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及本科院校主办的二级职业技术学院使用,计划在“十一五”期间陆续推出。

编写高职高专教材是一个新课题,希望全国高职高专和成人高等教育院校的师生在教学实践中积极提出意见与建议,并及时反馈给我们,以便我们对已出版的教材不断修订、完善,与大家共同探索我国高职高专教育的特点和发展道路,不断提高教材质量,完善教材体系,为社会奉献更多、更新与高职高专教育配套的高质量教材。

全国高职高专教学研究与教材出版编委会

总 序

旅游管理专业是综合了管理学、经济学、服务学、地理、信息、外语、法律法规、服务技能、导游员技能等多学科知识与技术的实用性专业学科。目前,随着我国旅游业的发展和岗位人才的需要,培养一批复合型的旅游业实用人才成为当务之急。我们编辑出版的高职高专旅游管理专业系列规划教材,以教育部制定的《高职高专教育基础课程教学基本要求》和《高职高专教育专业人才培养目标及规格》为指导,以旅游管理方面的基本理论和基本知识、基本技能为基础,贯彻了国家最新的政策、法规和要求,并结合国际惯例,融会了旅游管理专业必需、必备的多学科知识,同时也结合了现代计算机技术及网络的实际应用。这套教材能使学生系统地学习和掌握基本理论、基本技能和实用技术,熟悉国内外旅游业的历史、现状和发展趋势,从而达到具有从事旅游行政管理、旅游企事业单位管理和现代企业管理所需的专业知识,以及具有适应我国旅游事业发展需要的工作能力与分析问题、解决问题的能力。

这套系列规划教材的培养目标是:适应 21 世纪国内外旅游业发展的需要,培养德、智、体、美全面发展的,具有系统、扎实的旅游业经营管理的专业理论知识和专业熟练技能技艺的优秀高等技术应用型专门人才。

这套系列规划教材的基本要求是:使学生系统地掌握旅游管理方面的基本理论和基本知识、基本技能,接受旅游经营管理方面的基本训练,具有分析和解决问题的能力;掌握有关旅游管理问题研究的定性和定量分析方法,了解旅游管理学科前沿发展动态及最新科研成果,培养科学的思维方式和思想方法,具备创新、创造和知识更新的能力;掌握我国关于旅游业发展的方针、政策和法规,熟悉国际惯例,增强法制观念,培养职业道德;熟练掌握一门外语,具有良好的口语交流和笔译能力,并具有较强的计算机应用能力,能用外语和计算机实际处理有关旅游业务;同时还应具备良好的汉语修养、语言技巧和较强的社交活动能力;具备旅游从业人员的良好职业道德、职业习惯与仪表仪态;能够通过计算机等级考试和旅游职业资格统一鉴定考试并获得相关证书。

国家教育部等七部门下发的《关于进一步加强职业教育工作的若干意见》指出:“从总

体上看,职业教育仍然是我国教育的薄弱环节,一些地方和部门在统筹人力资源开发中仍存在着忽视技能人才培养和使用的倾向,在统筹各类教育发展中仍存在着忽视职业教育的倾向,推进职业教育改革与发展的措施还不够有力。一方面,生产服务一线技能人才特别是高技能人才严重短缺,广大劳动者的职业技能和创业能力与劳动力市场需要有较大差距;另一方面,职业教育发展面临诸多困难,人才培养的数量、结构和质量还不能很好满足经济建设和社会发展的需要。”要从根本上解决这个问题,就必须深化高职高专教育的改革。切实做好高职高专教育规划教材的建设,加强文字教材、实物教材、电子网络教材的建设和出版发行工作。在深化改革、深入研究的基础上,大胆创新,推出一批具有我国高职高专教育特色的高质量教材,并形成优化配套的高职高专教育教材体系。

为此,我们组织了全国20多所高职高专院校教学第一线的骨干教师和从事高职高专教改与教研工作的专家、学者,在进行了广泛深入的调查研究的基础上,从当前高职高专教学实际需要出发,充分考虑劳动就业与市场需要,同时又与国家职业资格证书考试相衔接,编辑出版了这套高职高专旅游管理专业系列规划教材。全套教材共设置16本:《旅游学概论》、《旅游经济学》、《旅游心理学》、《旅游政策法规》、《中国旅游地理》、《饭店管理概论》、《旅游市场营销》、《旅游公关礼仪》、《旅游人力资源管理》、《旅行社经营与管理》、《旅游管理信息系统》、《旅游英语》、《导游业务》、《旅游饭店会计》、《旅游资源规划与开发》、《客源国(地区)概况》。本套教材是高职高专学生走向社会,实现零距离上岗不可多得的教科书,同时也适合作为社会力量办学机构与人才培训机构的培训用书,还可供从事旅游管理工作的人员参考阅读。

与以往传统教材相比,本套教材具有以下鲜明的特色:

首先,充分反映了当代旅游管理专业理论研究与实践应用的最新成果,融汇了国家最新颁布的相关政策和法律、法规,与国际惯例趋同。

其次,在内容和体系上切合高职高专教学实际,符合培养目标与旅游业工作岗位的要求,体系完整,布局合理。

再次,为了培养既有大学程度的文化基础和专业理论知识,又有较强的实践能力的应用型人才,本套教材兼顾理论知识和实践知识,既选编“必需、够用”的理论内容,又融入足够的实训内容,突出重点和难点,精选基础、核心的内容,把培养学生的动手能力、实践能力和可持续发展能力放在重要的位置,增强了高职高专教育的应用性和实践性。

最后,根据高技能人才培养的实际需要,借鉴国内外成功的高等职业教育经验,运用现代教育理念,不断更新教学内容,改进教学方法,重视现场教学和案例教学,用有实际应用价值的示例、案例,促进对概念、方法的理解。

唐 静

高职高专旅游管理专业
系列规划教材编委会主任

第2版前言

作为高职高专旅游管理专业系列规划教材,本书自2008年问世以后,得到了高职高专旅游教育和旅游管理工作者的认可。

《旅游心理学》本次修订秉承了第1版教材的编写特色,力求更具高职教育的特点,与时俱进、去繁就简、方便教学。具体调整内容如下:

1. 总体框架不变,在内容上保留了第1版的精华部分,并紧密切合学生的接受能力及将来的就业情况,着重强化学生的实际运用能力。

2. 调整了阅读资料,使之与旅游心理学的关联性更强,更具有可读性,以求扩展学生的知识面。

3. 替换了部分案例,在案例中增加讨论题,并对案例进行分析、提示,进一步提高学生实际工作中解决各种问题的能力。

4. 章末思考题调整为“复习与思考”,根据每章的内容,设定主要概念、填空题、选择题和简述题,使之更方便教学。

本书由沈阳大学职业技术学院苏立和侯爽主编。其中,苏立编写了第1~6章;侯爽编写了第7~12章。全书由苏立进行统稿。

本书在修订过程中,汲取和参考了旅游心理学研究人员近几年的新成果,在此谨向他们表示感谢!由于编者水平有限,书中难免会有不足之处,敬请专家和读者提出宝贵意见。

编者

2013年1月

第1版前言

旅游心理学是研究旅游活动中旅游者和旅游企业员工的心理及行为规律的一门学科。旅游者是旅游活动的主体,在旅游活动过程中,旅游者的心理特征及影响旅游者心理特征的因素各不相同,这些因素直接影响到旅游者的消费行为。旅游企业员工是直接为旅游者提供服务的人员,他们在旅游服务过程中的心理状态会直接影响到旅游服务水平。本书编写的宗旨就是使学生掌握心理学的基本知识,培养学生运用这些知识分析实践中旅游行为的能力。

我们的目标是培养能够适应旅游经营和服务等工作需要,掌握一定的心理学知识,能运用心理学的理论与研究方法分析和解决旅游消费、旅游服务、旅游管理中的实际问题的高等技术应用型人才。

我们的教学要求是使学生从认识旅游心理学的研究对象入手,掌握旅游心理学的基本理论知识,特别是掌握影响旅游行为的各种心理因素,以及在这些因素的作用下旅游者行为的产生和发展规律;还要掌握旅游活动过程中旅游者的心理现象与规律、旅游者个性心理特征和旅游服务人员应具备的心理素质,能够运用心理学知识分析旅游消费与旅游服务行为,并有针对性地提供旅游服务。

本书在体例的编排、内容的选择上,充分考虑了高职高专教学的特点,把心理学知识与旅游服务工作的实际情况紧密结合,并配以补充阅读资料,以求能够扩展学生的知识面,培养学生将所学的理论知识应用于实践。本书注重岗位的针对性,每章设置了来自旅游服务实际工作中的案例,并给予分析、提示,引导学生分析问题,提高在实际工作中解决问题的能力。

本书是高职高专旅游管理专业系列规划教材之一,同时也可作为高等院校相关专业本、专科教学的参考书,也是旅游管理工作者的理想的自学读物。

本书由沈阳大学职业技术学院苏立和侯爽主编。其中,苏立编写了第1~6章;侯爽编写了第7~12章。全书由苏立进行统稿。

本书在编写过程中,拜读了国内外许多专家和学者的专著,并借鉴了其中部分内容,在此谨向他们表示深深的谢意!由于水平有限,教材中难免会有错误和不妥之处,敬请专家和读者不吝赐教,在此,深表谢意。

编 者

2008年1月

目 录

第 1 章 绪论 1

1.1 旅游心理学的基本理论	1
1.2 旅游心理学的研究对象、意义和方法	6
案例分析	11
本章小结	12
复习与思考	12

第 2 章 旅游者的知觉 13

2.1 感觉与知觉	13
2.2 旅游活动中的社会知觉	21
2.3 旅游活动中的条件知觉	27
案例分析	31
本章小结	31
复习与思考	32

第 3 章 旅游者的需要和动机 33

3.1 旅游需要	33
3.2 旅游者的动机	44
3.3 旅游动机的激发	51
案例分析	55
本章小结	56

复习与思考 56

第 4 章 旅游者的态度 58

4.1 态度概述	58
4.2 态度与旅游	63
4.3 旅游者态度的改变	68
案例分析	75
本章小结	75
复习与思考	76

第 5 章 旅游者的情绪和情感 78

5.1 情绪和情感概述	78
5.2 情绪、情感与旅游行为	86
案例分析	93
本章小结	93
复习与思考	94

第 6 章 旅游者的个性 95

6.1 个性概述	95
6.2 个性特征与旅游倾向	101
6.3 个性结构与旅游行为	106
案例分析	111

本章小结	111
复习与思考	112

第7章 社会因素与旅游行为 113

7.1 社会群体与旅游行为	113
7.2 家庭与旅游行为	116
7.3 社会阶层与旅游行为	119
7.4 社会文化与旅游行为	122
案例分析	125
本章小结	126
复习与思考	126

第8章 游览活动服务心理 128

8.1 旅游者在游览活动中的主要心理	128
8.2 导游员服务心理	137
案例分析	151
本章小结	152
复习与思考	152

第9章 饭店服务心理 154

9.1 前厅服务心理	154
9.2 客房服务心理	160
9.3 餐饮服务心理	167
案例分析	173
本章小结	174
复习与思考	174

第10章 旅游交通服务心理 176

10.1 旅游者在旅途中的心理特征	176
10.2 旅游交通服务的心理策略	179
案例分析	182
本章小结	183
复习与思考	183

第11章 旅游购物服务心理 185

11.1 旅游者购物的心理特征	185
11.2 旅游购物服务的心理策略	189
案例分析	199
本章小结	199
复习与思考	200

第12章 旅游企业的员工心理 201

12.1 旅游企业员工的个体差异与 管理	201
12.2 旅游企业员工群体心理与管理	210
12.3 旅游企业员工疲劳和挫折心理	216
案例分析	222
本章小结	224
复习与思考	225

附录A 复习与思考答案 226

参考文献 247

01

第1章 绪论

引言

旅游心理学是心理学的应用分支，它的主要理论和研究方法都来自心理学。因此，学习旅游心理学首先要了解心理学的基本知识，并对与旅游心理学相关的心理学有一个初步认识。

本章学习目标

- 了解心理学的研究对象。
- 了解与旅游心理学相关的心理学。
- 掌握旅游心理学的研究对象。
- 了解旅游心理学研究的意义。
- 熟悉旅游心理学的研究方法。

1.1 旅游心理学的基本理论

1.1.1 心理学的研究对象

1. 心理学的概念

心理学是研究心理现象的一门科学。心理现象是指人的感觉、知觉、记忆、思维、情感、能力、性格和气质等。

在现实生活中，人们无论从事什么活动，都伴随着各种心理现象。心理现象是人们时时刻刻都在产生的，也是人们非常熟悉，随时会接触到、感受到的。正是在心理现象的调节下，人们的各种活动才得以正常地进行。

2. 心理学的分类

从科学心理学的诞生到今天，心理学家已经把普通心理学的一般原理和方法运用到社

会各个领域,如经济贸易、人才管理、运动竞技、医疗保健等,而且其他学科领域逐渐渗入心理学中。因此,心理学的研究范围将越来越广。

一般来讲,心理学可分为基础性心理学和应用性心理学两大类。

基础性心理学研究的是心理学及其与各个分支学科有关的基础理论知识,其主要分支有普通心理学、生理心理学、社会心理学、比较心理学和发展心理学等。

应用性心理学研究的是如何把基础性心理学研究中所发现的一些基本规律应用到人类实践生活中的各个方面,并寻找在这些实践领域中心理活动的具体规律,其主要分支包括教育心理学、运动心理学、医学心理学、儿童心理学、爱情心理学、管理心理学、犯罪心理学、营销心理学等。

人类所有的实践活动和人的心理都是不可分割的,因此,心理学的应用性分支学科特别多,旅游心理学就是其中之一。

1.1.2 心理学的产生与发展

1. 心理学的产生

人类探索自己的心理现象已有两千多年的历史。从古希腊著名哲学家亚里士多德的《灵魂论》中就会看到他对心理问题的一些思考。在古代,心理学的研究一直包含在哲学之中,许多哲学家们把人类的本能、心灵、感觉、意识等问题作为哲学上的主要观念去讨论,比如“心理”通常称为灵魂、心灵等。那时的探讨都是凭主观想象,而没有建立客观的研究方法和系统的理论体系。因此,没有形成科学的心理学,只能称为哲学心理学。

19世纪中叶开始,随着自然科学的发展,人们开始采用科学的方法来研究心理学,使心理学逐渐向科学化发展。德国心理学家冯特,在吸收前人成果的基础上,于1879年在德国莱比锡大学建立了世界上第一个心理学实验室,开始进行心理现象的实验研究,这标志着心理学真正脱离哲学而成为一门有自己独特的研究对象和研究方法的实验学科。

2. 现代心理学的三大学派

心理学从哲学独立出来之后,便开始有了自己的研究内容和研究者,并形成了心理学的不同学派,其中比较著名的有三大学派。

(1) 行为主义心理学

行为主义心理学是1913年创立的,创始人是华生。华生认为,心理和意识是根本不存在的。要使心理学成为真正的科学,就必须放弃研究主观的心理或意识,而把可以观察到的客观存在的人和动物的行为作为心理学的研究对象。他从人和动物的行为中所找到的基本因素是刺激和反应,并且断言:“我们能够将一切心理学问题及其解决方法,都归于刺激和反应的规范之中。”因此,华生的行为主义心理学又称为“刺激反应心理学”。

 补充阅读 1-1

对恐惧情绪的研究

华生对恐惧情绪的研究是通过小孩与白兔的实验来进行的。实验开始时,他让一个11个月大的小男孩接触白兔及一些带毛的东西,等小男孩对这一类带毛的东西感到习惯之后,便开始进行使其感到恐怖的实验。只要小男孩一见到白兔,他就播放重击铁轨发出的声音,这种声音很大,让小男孩感到很恐惧。如此反复几次之后,小男孩便开始对白兔产生恐惧,即使没有声音,见到白兔时也会有恐惧的反应,并且在见到其他带毛的东西或动物时,也会感到恐惧。

华生认为,人的各种复杂情绪都是通过刺激作用而逐渐形成的,并且这种作用形成的情绪反应还可以扩散或迁移。

(资料来源:张明.走进多彩的心理世界——心理学入门.北京:科学出版社,2005.引文有删改)

20世纪30年代后,在美国出现了一批“新行为主义”心理学家,其中最著名的是美国心理学家斯金纳。斯金纳将自己的心理学理论建立在客观的操作实验基础上,研制了专门用于研究动物学习的“斯金纳箱”。斯金纳根据操作强化原理,针对行为的控制规律创造出了行为矫正术,这种行为矫正术成为主要的心理治疗技术。

(2) 精神分析心理学

精神分析学派的创始人是奥地利心理学家弗洛伊德。他的精神层次理论认为,人的精神活动,包括欲望、冲动、思维、幻想、判断、情感等,会在三个不同的意识层次里发生和进行。这三个意识层次包括潜意识、前意识和意识。

1) 潜意识是指被人压抑的欲望、本能、冲动,代表着人类更深层、更隐秘、更原始、更根本的心理能量,是心理的深层基础和人类活动的驱动力,决定着人的全部生活意识。

2) 前意识处于潜意识和意识之间,是一种可以被回忆起来的、能被召唤到清醒意识中的潜意识,它担负着督察的职责,不准潜意识的欲望和本能随便侵入意识之中。

3) 意识属于人的心理结构的表层,感知着外界现实环境和刺激。它调节外界进入意识的各种印象,压抑着心理上那些原始的本能冲动和欲望。

弗洛伊德的学说不仅在精神病学,也在艺术创造、教育及政治活动等方面得到广泛运用。其主要论点已被后人修正、发展。

(3) 人本主义心理学

人本主义心理学产生于20世纪50年代,人本主义心理学重视人的尊严和价值,主张研究人的本性、潜能、经验、价值、创造力和自我实现等。推动人本主义心理学思潮发展的,主要是马斯洛等心理学家。

人本主义心理学的特点是:坚持以人的经验为出发点,强调人的整体性、独特性和自主性;坚持以机体的潜在能力为基础,强调人的潜能发展的可能性和未来的乐观前景;坚持以人的价值和人格发展为重点,强调将自我实现、自我选择和健康人格作为人生的追求目标;坚持以广泛的社会问题为研究内容,强调实施心理治疗、教育改革、犯罪防治和社会改造。

人本主义心理学家认为,人最本质也是最宝贵的东西是指那些其他动物所没有的,只有人才有的“潜能”。马斯洛所说的人特有的潜能,如爱的潜能、创造的潜能等,都是“善的”。人的这些潜能与人的本能相比要软弱得多,它们只有在良好的环境条件下,才能由“潜在的可能性”变为“现实”;而在恶劣的环境中,是很容易被摧残的。马斯洛认为,理想的社会就是能使人的潜能得到充分实现的社会,人类的需要是促使人生存和发展的内在动力。

1.1.3 与旅游心理学相关的心理学

旅游心理学是心理学的一门应用学科。它研究的是旅游活动中旅游者和旅游服务人员的心理和行为的规律,并在此基础上研究旅游服务工作和管理工作的规律性。这些研究,必须借助已有的、经实践证明符合人类心理活动和行为规律的心理学研究成果。这些研究成果,构成了旅游心理学的理论基础。与旅游心理学相关的心理学主要包括普通心理学、社会心理学、管理心理学和消费心理学等。

1. 普通心理学

普通心理学是学习心理学的入门学科。它研究的是正常人的心理现象产生和发展的最基本的规律。在心理学的所有学科中,普通心理学所涉及的研究内容最为广泛。

普通心理学把一个人身上所发生的心理现象分为心理动力、心理状态、心理特征和心理过程四个方面。

1) 心理动力是指每个人所不同的个性意识倾向性,主要包括动机、需要、兴趣、爱好、世界观等心理成分。

2) 心理状态是指心理活动在一段时间里出现的相对稳定的持续状态,如心境、激情、忧郁等。

3) 心理特征是在心理活动中形成的比较稳固的个性特征,包括个人的能力、气质和性格。

4) 心理过程是人脑对客观现实的反映过程,包括认识过程、情感过程和意志过程。其中认识过程是为了认识客观事物而产生的心理活动;情感过程是人在认识客观事物时,所产生的满意、愉快、恐惧等态度体验;意志过程是人们自觉地确定目的,并力求加以实现的过程。

心理学研究对象的结构如图 1-1 所示。