

“十二五”职业教育国家规划立项教材
新编全国旅游中等职业教育系列教材

旅游服务心理学

LÜYOUFUWU XINLIXUE



李长秋◎主 编

张 琪 张 可◎副主编



旅游教育出版社

“十二五”职业教育国家规划立项教材
新编全国旅游中等职业教育系列教材

旅游服务心理学

LÜYOUFUWU XINLIXUE

李长秋◎主 编
张 琪 张 可◎副主编

北京·旅游教育出版社

策 划:张 萍

责任编辑:贾东丽

图书在版编目(CIP)数据

旅游服务心理学 / 李长秋主编. -- 北京: 旅游教育出版社, 2017. 1

新编全国旅游中等职业教育系列教材

ISBN 978-7-5637-3517-4

I. ①旅… II. ①李… III. ①旅游心理学—中等专业学校—教材 IV. ①F590-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 010981 号

新编全国旅游中等职业教育系列教材

旅游服务心理学

李长秋 主 编

张 琪 张 可 副主编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010) 65778403 65728372 65767462 (传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepx@163.com
排版单位	北京旅教文化传播有限公司
印刷单位	北京市泰锐印刷有限责任公司
经销单位	新华书店
开 本	710 毫米×1000 毫米 1/16
印 张	13.25
字 数	207 千字
版 次	2017 年 1 月第 1 版
印 次	2017 年 1 月第 1 次印刷
定 价	26.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

结合《现代职业教育体系建设规划(2014—2020年)》的指导意见和《教育部关于“十二五”职业教育教材建设的若干意见》的要求,我社组织旅游职业院校专家和老师编写了“新编全国旅游中等职业教育系列教材”。这是一套体现最新精神的、具有普遍适用性的中职旅游专业规划教材。

该系列教材具有如下特点:

(1)编写宗旨上:构建了以项目为导向、以工作任务为载体、以职业生涯发展路线为整体脉络的课程体系,重点培养学生的职业能力,使学生获得继续学习的能力,能够考取相关技术等级证书或职业资格证书,为旅游业的繁荣和发展输送学以致用、爱岗敬业、脚踏实地的高素质从业者。

(2)体例安排上:严格按教育部公布的《中等职教学校专业教学标准(试行)》中相关专业教学要求,结合中等职业教育规范以及中职学生的认知能力设计体例与结构框架,组织具有丰富教学经验和实际工作经验的专家,按项目教学、任务教学、案例教学等方式设计框架、编写教材。

(3)内容组织上:根据各门课程的特点和需要,除了有正文的系统讲解,还设有案例分析、知识拓展、课后练习等延伸内容,便于学生开阔视野,提升实践能力。

旅游教育出版社一直以“服务旅游业,推动旅游教育事业的发展”为宗旨,与全国旅游教育专家共同开发了各层次旅游及相关专业教材,得到广大旅游院校师生的好评。在将这套精心打造的教材奉献给广大读者之际,深切地希望广大教师学生能一如既往地支持我们,及时反馈宝贵意见和建议。

旅游教育出版社

前言



经过三十多年的快速发展,我国已经实现了从亚洲旅游大国到世界旅游大国的转变,开始迈入建设世界旅游强国的进程,旅游业发展前景十分广阔。随着全面建设小康社会的推进,我国居民的旅游消费需求将大幅提升,这是旅游业持续兴旺发展的动力。同时,随着我国经济、文化、政治进一步崛起和国际交往的发展,国际旅游将继续保持高速增长,国际旅游产品及行业管理将逐步达到世界先进水平。我国旅游业的快速发展需要大批高素质高技能的人才,这对旅游教育提出了更高的要求。目前,我国已经形成了研究生、本科、专科和中等职业教育四个培养层次,中等职业教育作为培养旅游行业一线从业人员的主要力量,对整个旅游业的服务质量和管理水平起着不可忽视的作用。

教材建设是旅游人才教育的基础,由国内学者编写的旅游服务心理学教材种类繁多,但大多是针对本科和专科教育,面向中职教育的教材相对较少。本书作为中等职业学校高星级饭店服务与管理、旅游服务与管理专业的教材,在编写过程中,不论是知识结构模块的设计,还是内容的编排,均借鉴了已有的研究成果,充分立足于我国旅游人才市场对初、中级旅游人才职业素质的需求,注重旅游职业人才培养的实用性、先进性和可操作性,加速提高旅游人才的职业适应性和职业成熟度。本书共分十个项目,主要内容包括旅游者心理、旅游服务心理、旅游企业员工心理三个方面。具体特点如下:

第一,突出职业教育教学理念。本书坚持以就业为导向,以能力为本位,以学生为主体的职业教育教学理念,对接行业企业一线的岗位要求,增强教材的针对性、实用性。本书采用项目—任务形式,以项目、任务、案例为载体,注重培养学生的职业能力和职业素养。

第二,注重教材的实践性。本书的理论以“必需、够用”为度,加大了实践教学的内容。本书通过一个旅游管理专业学生岗位实习的工作情境贯穿全书,引出不同的工作场景,涉及相关的理论知识。以一个学生的视角来了解这些知识对工作的实际作用,针对性更强。

第三,注重教材的时代性。本书注重吸取本学科最新的研究成果,融入旅游发展的最新动向,以及旅游中的热点问题分析,具有时代性。本书通过“热点透视”“最新动态”等板块,将当前旅游发展中出现的新动向、新思想、新情况介绍给学生,引导学生关注现实,培养他们学以致用的职业素养。

第四,注重教材的可读性。本书结合中职学生的心理特点,注重用图、表、实例等生动形象的表达方式来提出问题,阐述道理。内容中灵活穿插的“穿针引线”“情境设计”“小知识”“特别提示”等板块,以及大量的实景图片(作者亲自拍摄),使教材内容和形式生动活泼、丰富多彩,增强了教材的可读性,扩大了学生的知识容量。

全书由郑州旅游职业学院李长秋任主编,郑州旅游职业学院张琪、张可任副主编。主编李长秋负责为全书设立基本框架,确定本书的论点和基本内容,并负责最后的统稿工作。全书共分十个项目,具体分工如下:李长秋(郑州旅游职业学院)编写项目一、项目四、项目五的任务一、任务二和项目十;张琪(郑州旅游职业学院)编写项目二和项目三;张可(郑州旅游职业学院)编写项目六、项目七和项目八;魏玮(郑州旅游职业学院)编写项目五的任务三、任务四和项目九。

本书在编写过程中参考了不少专家、学者有关旅游服务心理学方面的教材和专著,在此表示感谢。由于作者学识水平和实践经验有限,书中错误与不足在所难免,恳请各位专家和广大读者不吝赐教,以便充实完善。

编者

2016年10月

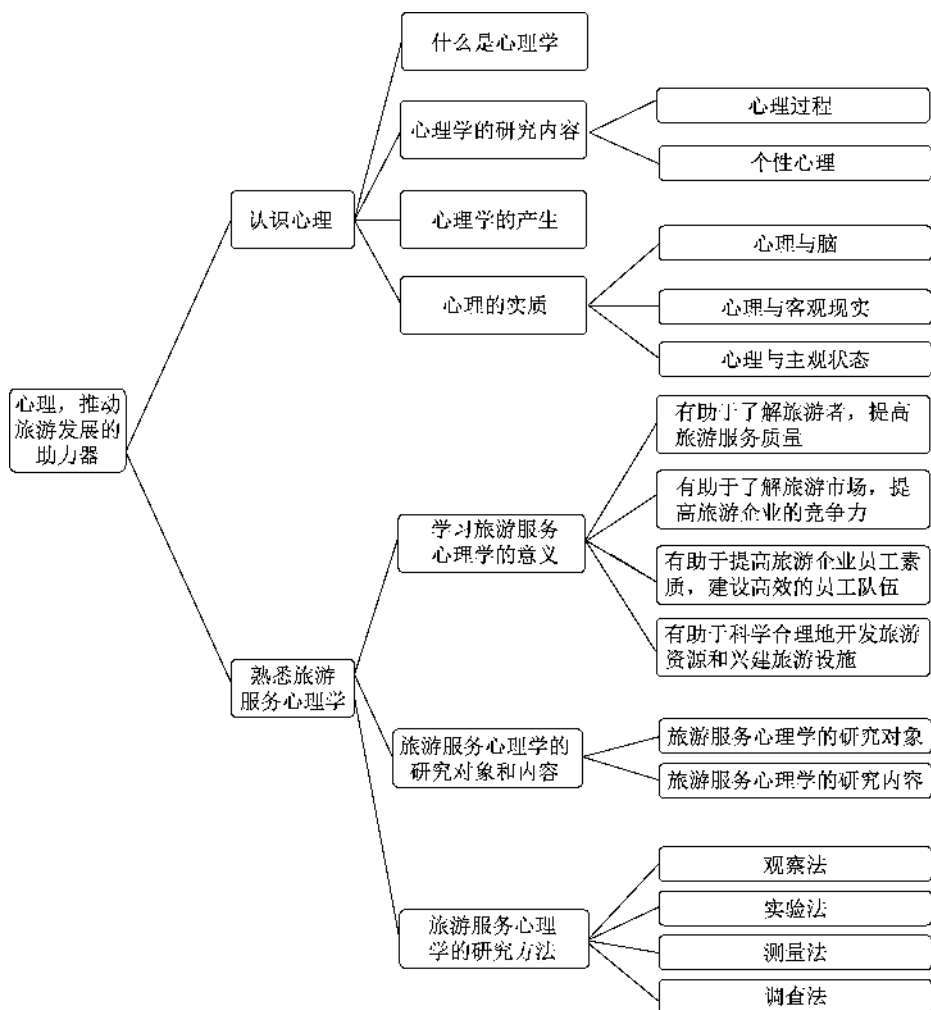
目 录

项目一 心理,推动旅游发展的助力器	1
任务一 认识心理	2
任务二 熟悉旅游服务心理学	8
项目二 感知,初识旅游世界	16
任务一 走进感知空间	17
任务二 知觉旅游条件	26
任务三 认识社会知觉	35
任务四 学会观察	38
项目三 认识,再识旅游世界	43
任务一 抓住注意	44
任务二 深化记忆	50
任务三 发挥想象	56
项目四 情绪,检验旅游活动效果的晴雨表	63
任务一 了解情绪	64
任务二 感受旅游者的情绪	70
项目五 个性,增添旅游色彩的调色棒	80
任务一 挖掘旅游需要	81
任务二 探究旅游动机	90
任务三 接受气质	95
任务四 关注性格	102
项目六 游览,奏响旅游的主旋律	111
任务一 谈谈旅游交通服务	112
任务二 谈谈导游服务	117

任务三 谈谈旅游购物服务	126
项目七 饭店,供给旅游能量的加油站	132
任务一 说说前厅服务心理	133
任务二 说说客房服务心理	137
任务三 说说餐厅服务心理	142
项目八 投诉,疏导客我矛盾的通道	147
任务一 了解旅游者的投诉心理	148
任务二 熟悉旅游者投诉的接待与处理	153
项目九 交往,增添旅游的润滑剂	159
任务一 读懂人际交往	160
任务二 掌控旅游服务中的人际交往	171
项目十 素质,保障旅游活动的必需品	178
任务一 讲讲情绪管理	179
任务二 讲讲挫折应对	187
任务三 讲讲压力调节	193
参考书目	201

项目一 心理,推动旅游发展的助力器

穿针引线



学习目标

1. 熟悉心理学的概念和研究内容;
2. 了解心理学的产生过程;
3. 理解心理的实质;
4. 了解学习旅游服务心理学的意义;
5. 掌握旅游服务心理学的研究内容和研究方法。

项目概览

宋代文豪苏东坡在游览庐山时写道:“横看成岭侧成峰,远近高低各不同。”他从不同的角度欣赏庐山,看到了不同的风景。这种现象在旅游活动中很常见,如何解释这种现象?这涉及了旅游服务心理学的知识。旅游服务心理学的任务是在分析和掌握旅游者的心理活动规律的基础上,从理论和实践两方面指导旅游企业的管理和服务工作。学习旅游服务心理学对我们改善旅游服务质量、开发旅游产品、提高旅游经营管理水平起着十分重要的意义,是推动旅游发展的助力器。

任务一 认识心理

情境设计

张伟是河南一所学校旅游管理专业的学生,他在去年顺利通过了省里的导游资格证考试。今年学校安排了为时一个学期的实习,同学们选择了不同的实习单位,张伟选择了康辉旅行社,他希望能把所学知识运用在实践中,提高实践能力。为了让实习生尽快上手,旅行社经理一方面布置他们学习相关的规定和业务知识,另一方面安排他们做些内部的事务性工作。张伟需要学习的一门重要知识就是旅游服务心理学,这门学科在学校时张伟曾经学习过,但现在已经淡忘了,他又重新拿起书进行复习。

根据以上情境,完成下列任务:

1. 旅游从业人员为什么要学习心理学?
2. 旅游与心理有什么关系呢?

任务分析

人与动物最大的区别之一,是人具有发达的大脑,复杂的心理活动,丰富的内心世界。正因为这样,不同的人有不同的行为表现,同一个人不同情况下也有不同的行为活动。人的心理活动直接影响着人的决策,进而影响着人的行为活动。旅游作为人的一项活动,也与心理有着密切的联系。

知识讲解

一、什么是心理学

人的一切活动都与心理息息相关,心理是人们做决定、采取行动的内在因素。人们无论从事什么活动,都伴随着各种心理现象,而且正是在心理现象的调节下,人们的各种活动才能得以正常地进行,并达到预期的目的。

心理学是研究人的心理现象及其规律的科学。所谓心理现象,就是心理或精神活动在发生、发展、变化过程中所表现出来的形态、特征与联系,简称心理。



特别提示

心理现象的特征是复杂的,有的具有鲜明的动态特性,有的具有明显的静态特性;有的具有生动的外部表现,有的则存在于主观体验中;有的能被人清醒地意识到,有的则常常不为人觉察。复杂的特征构成一个相互联系的整体。

心理现象一般是在活动中表现出来的,心理活动直接导致行为的产生。这些行为有些是外显的,可以直接观察到;有些是内隐的,不能直接观察到,但可以通过间接方式或方法来进行观察。

二、心理学的研究内容

人的心理现象是非常复杂的,可以从不同的方面和角度进行研究。但概括起来,心理学要研究的问题主要包括心理过程和个性心理两方面。

(一) 心理过程

心理过程是指人在客观事物的作用下,在一定时间内大脑反映客观事物的活动过程。它是心理现象的动态形式,包括认识过程、情感过程和意志过程。

1. 认识过程

认识过程是人的最基本的心理过程,是人从感性认识到理性认识的发展过程,包括感觉、知觉、记忆、思维和想象等过程。比如,在旅游消费活动中,旅游者通过看、听、闻、触等感知活动,形成对旅游景点的整体印象,然后通过分析、综合、比较、抽象、概括等心理活动,对旅游景点的景观和服务质量进行综合评价,这为旅游者的后续消费决策提供了依据。因此,认识过程是形成正确心理的前提条件。

2. 情感过程

情感过程是人们对客观事物表现出来的鲜明的态度体验。比如,在酒店消费活动中,舒适的环境、周到的服务、完善的设施、热情的态度等,能让客人产生满意、愉悦、赞美等心理反应;反之,客人就会出现不满、厌恶、烦躁等心理反应。

3. 意志过程

意志过程是指人为实现预定的目的有意识地支配和调节行动的心理活动过程。比如,在旅游活动中,旅游者经过旅途颠簸,非常疲倦,但当进入景区参观游览时,就被眼前的美景所吸引和感动,他们克服了身体上的劳累,又会兴致勃勃地观光。

认识、情感、意志三个过程相互联系、相互促进、相互影响,构成心理活动的整个过程,其中,认识是基础,情感和意志是动力。这三部分都是人的内部主观活动,是人所共有的。

(二) 个性心理

个性心理是显示人们个性差异的心理现象,是一个人在活动中表现出来的比较稳定的带有倾向性的各种心理特征的总和。它是心理现象的静态形式,包括个性倾向性和个性心理特征。

1. 个性倾向性

个性倾向性包括需要、动机、兴趣、信念、理想和世界观等,它是人进行活动的基本动力,也是个性心理中最活跃的因素。旅游者有的爱好自然风光,有的爱好名胜古迹,这会影响他们对旅游目的地和旅游方式的选择。



热点透视

疾病缠身的暮年,我们为什么要旅游

母亲 70 岁之后做过 3 次大的癌症切除手术。女儿在陪母亲住院做胃癌切除手术期间,自己也被检查出患上了胃癌。医生安排母亲住院手术时,女儿却对医生

说:“我们报名去朝鲜玩儿。我跟我妈商量了,我们想先去旅游,回来再住院,行吗?”医生惊诧,怎么会有这样淡定的患者?女儿说:“我在和时间赛跑。”她们为什么坚持先旅游后治病?旅游对她们有什么意义?

分析:这对母女的旅游行为,有着长期的心理原因。在现实生活中,她们一直压抑着看世界的旅游梦想,直到生命遇到危机,她们才意识到,如果再不外出此生将难有机会了。在旅游中,她们可以享受美景,体验不一样的风土人情,内心将会获得极大的满足。一旦多年的旅游期望变成现实,生活对处于危机中的她们来说更加富有色彩。所以说,任何人的活动都源于他们的心理,活动是外在表现,根源则在于内心。

2. 个性心理特征

个性心理特征包括能力、气质和性格,它是人个性心理的具体表现,集中反映了一个人心理面貌的独特性和个别性。旅游者往往具有鲜明的个性心理特征,有的旅游者体力好,喜欢探险;有的旅游者地理知识丰富,喜欢山地,想要了解更多地质结构;有的旅游者活泼好动,有的沉静内敛,有的热情积极,有的多愁善感;有的旅游者集体观念强,有的注重自我,等等。

个性心理特征和个性倾向性有机、综合地体现在一个人身上,就形成了一个人完整的个性心理,简称个性。

综上所述,心理现象是由若干个方面共同构成的,其构成见图 1-1 所示。

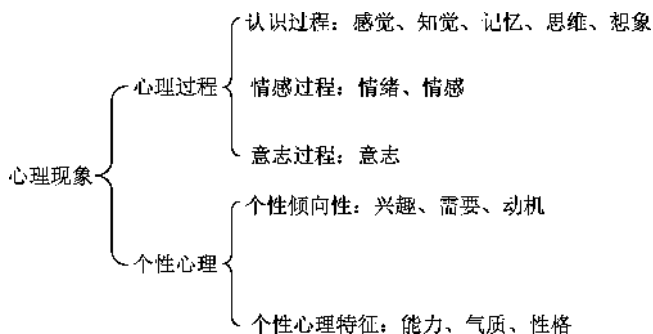


图 1-1 心理现象的构成

心理现象的各个方面不是孤立存在的,而是相互联系的。不仅个性心理和心理过程之间存在着联系,在认知、情感和意志过程之间也有密切的联系。没有心理过程,个性心理就无法形成。同时,已经形成的个性心理又制约着心理过程,并在心理过程中表现出来。事实上,既没有不带个性特征的心理过程,也没有不表现在

心理过程中的个性特征,这两者是同一现象的两个不同方面。要把握一个人的心理全貌,必须将两方面结合起来进行整体考察。

三、心理学的产生

心理学有着漫长的过去,但作为一门科学,却只有一段短暂的历史。漫长的过去,是指在相当长的时间内,研究心理的都是哲学家和医生,心理学属于哲学的范畴。在公元前4世纪,古希腊哲学家亚里士多德就著有《论灵魂》一书,柏拉图提出了有关记忆理论的“蜡版假说”。后来的苏格拉底及17世纪的笛卡尔等许许多多的哲学家,都有心理学方面的论述。中国春秋战国时代孟子的“性善论”、荀子的“性恶论”等都是对人本性的探索。由此可见,人类在其发展的历史中从未中止过对自身心理因素的探索。

心理学真正成为一门科学,是近一百多年的事。德国生理学家、哲学家威廉·冯特受到前人的启发,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,并主持开展了对感觉、知觉、情感等系统的研究。自此,心理学真正脱离哲学而成为一门独立的科学。因此,有人曾比喻,从科学心理学的发展来看,哲学是父亲,生理学是母亲,而生物学是媒人。以生物学为媒介,哲学与生理学结合而生育的新生儿,就是独立门户的科学心理学。

四、心理的实质

心理现象虽然为人们所熟悉,但对心理的本质做出科学的解释并非易事。历史上曾出现了唯物主义和唯心主义的心理观。现代心理科学用辩证唯物主义观点来解释人的心理现象,认为人的心理是人脑对客观现实的主观反映。

(一) 心理与脑

在很长一段历史时期,人们都把心脏看成是精神活动的器官,“心理”之名由此而来。这一历史痕迹,至今在现代汉语中还有广泛的体现,如表述人的精神活动的词汇,很多都带有“心”字底或“心”字旁,如感、想、思、情等。

直到19世纪,中外科学家才开始真正认识到心理现象的产生与脑之间的关系。一些西方国家的医生发现,当患者的脑部受到损伤后,其心理活动会出现一定的障碍或异常。如1870年德国精神病学家威尔尼克发现,大脑颞叶的颞上回后部受到损伤后,患者就无法辨别声音的含义,不能回答别人提出的问题。这些发现,促使科学家系统地研究心理现象与脑之间的关系。从19世纪末到20世纪初,许多生理学家和心理学家通过对脑损伤患者及对动物脑的实验研究得出结论:心理是脑的机能,脑是心理现象产生不可缺少的物质基础,没有脑就没有心理现象的产生。



特别提示

现代科学研究进一步表明,人脑是一个纵横交织的巨大神经网络,它在多层面、多水平上进行着信息的加工:人的心理现象就是在人脑对内外信息的不断接收、加工、储存和提取过程中发生、发展和变化的。

(二)心理与客观现实

人脑作为产生心理活动的器官,仅是一个产生心理的机器,如果没有原材料,它本身是无法产生出任何产品的。只有当客观现实中的事物作用于人的感觉器官时,人脑才能在此基础上产生出相应的心理活动。如只有品尝过杨梅的人们才知道它的酸味,所以才有“望梅止渴”的现象;如果人们从没有吃过杨梅,就不会出现提到梅子就分泌唾液的情况,也就不会止渴。即使是人脑中出现的超现实的事物,如梦境、科幻故事类的事物,其构成的原材料也源于客观现实。总之,人的心理的源泉是客观现实,离开了客观现实的刺激作用,人脑自身是不能单独产生心理活动的。



特别提示

所谓客观现实,是指不依赖心理主体而存在的一切事物,包括自然现实和社会现实。其中,社会现实对人的心理具有决定性的制约作用。心理学研究表明,人有心理活动是因为生活在社会环境之中。如果脱离了人类的社会生活,即使有健全的人脑,也不可能产生人的心理。



小知识

狼孩的经历

1920年,印度牧师辛格在加尔各答西南一个小城附近,从狼窝里救出了两个小女孩。大的约8岁,小的约2岁。她们用四肢行走,用两手和膝盖着地歇息,只舔食流质的东西,吃扔在地板上的生肉,从不吃人手里拿着的肉。她们怕光,夜间视觉敏锐,每到深夜就号叫,并竭力寻找出路,以便逃回丛林。辛格对她们悉心照

料并施以教育,想恢复她们的人性,可是效果甚微。小女孩因为很难适应人类的生存环境不久即死去,大女孩2年后才学会了站立,4年后学会了6个单词,8年后学会直立行走。尽管大女孩卡玛拉属于人类,具备产生了人的心理的物质条件——人脑,但由于她从小生活在动物的世界,没有参与人的社会实践活动,因此,她就没有人的心理。经过辛格多年的教育和训练,17岁的卡玛拉只有相当于4岁正常儿童的心理发展水平。这个事例说明,一个人只有生活在人类社会,过着人类社会的生活,才能有人类的正常心理。

客观现实的影响是人心理产生的根本性、决定性的因素,它决定并制约着人的一切心理活动。客观现实不仅包括自然界,还包括人类社会。但客观现实不是机械地、静止地决定心理活动和塑造个性心理特征,而是在人的活动过程中,通过人和客观现实相互作用而实现的。印度狼孩的故事就说明了这一点。

(三) 心理与主观状态

人的心理现象都发生在每一个具体的人身上,因此,每个人自身的主观状态必然对其心理产生这样或那样的影响。一方面,人已有的知识经验、个性特征及当时的心理状态等都会影响其对客观现实的反映,不同的人会对同一客观事物产生不同的反映;甚至同一个人,在不同的时间、环境、心境下,对同一客观事物的反映也会有所不同。另一方面,人对客观现实的反映不是消极、被动的,而是积极、主动的。人总是根据自己的需要、兴趣、爱好等去主动地选择乃至搜寻客观现实中的某些事物或事物的某些特征,以完成自己的反映,而对同时存在的其他事物或事物的其他特征予以忽视甚至视而不见。因此,人的心理中所反映的事物,虽然来源于客观现实,但是并不完全等同于客观现实,即人的心理现象的内容中,既有客观现实的成分,又有其自身主观状态的成分。

任务二 熟悉旅游服务心理学

情境设计

张伟通过一段时间的复习,对心理学的理论知识有了较系统的了解,他知道心理学是旅游服务心理的理论基础,旅游服务心理学是在心理学的基础上发展起来的,它是心理学众多分支的一个。作为一名合格的旅游从业者,必须要具备旅游服务心理学的知识,才能做好各方面工作。

根据以上情境,完成下列任务:

- 1.你认为学习旅游服务心理学与做好旅游服务工作有关吗?
- 2.应该怎样研究旅游者的心理呢?

任务分析

旅游服务是通过人与人的直接接触进行的,俗话说:知己知彼,百战不殆。只有充分了解旅游者,也就是旅游的服务对象,知道他们想什么,需要什么,喜欢什么,才能提供给他们相应的产品和服务,使他们满意,甚至超出他们的预期,让他们获得意外的惊喜,进而成为我们忠实的顾客。

知识讲解

一、学习旅游服务心理学的意义

旅游服务心理学从产生到现在只有 30 多年的历史,但在旅游业的发展中,旅游服务心理学为旅游企业提高旅游服务质量,设计旅游新产品,进行旅游资源的开发与规划,促进旅游市场营销等提供了心理依据和理论决策,对于旅游业的发展具有十分重要的意义。

(一)有助于了解旅游者,提高旅游服务质量

旅游业是出售服务和风景的行业,了解旅游者对旅游产品的偏好,了解旅游者的心理需要,是旅游经营者和旅游从业人员的首要任务。要发展旅游业,就要吸引更多的旅游者参加旅游活动,所以其前提是提供满足旅游者需要的旅游产品,这也是旅游业赖以生存和发展的生命线。旅游者的需要既有生理方面的需要,如食、宿、行等,又有心理方面的需要,如兴趣、情感等。要满足旅游者心理的需要,就要求旅游从业人员具备相应的旅游服务心理学知识。

学习旅游服务心理学知识,有助于了解旅游者的心理,预测旅游者行为的发展,有目的地引导其行为,进而帮助旅游者构建美好的旅游经历,并通过旅游活动促进人们生活质量的提高,只有这样旅游业才能得到更大的发展。

(二)有助于了解旅游市场,提高旅游企业的竞争力

随着我国旅游业的迅速发展,旅游企业之间的竞争日趋激烈。要想在竞争中立于不败之地,旅游企业必须能够很好地了解 and 把握旅游市场,对旅游市场进行广泛的调研,科学地细分旅游市场,分析不同市场旅游者的消费心理,及时地调整经营方针,改善经营措施,制定经营策略,吸引更多的旅游者。

学习旅游服务心理学,可以帮助我们运用心理学知识去分析旅游者的心理活