

目 录

项目一 心理学及旅游心理学认知	1
任务一 心理学认知	2
任务二 旅游心理学认知	11
 项目二 旅游者个性心理分析	 21
任务一 旅游者个性特征分析	22
任务二 旅游需要分析	41
任务三 旅游动机分析	53
任务四 旅游态度分析	62
 项目三 旅游者心理过程分析	 77
任务一 感知觉分析	78
任务二 旅游知觉分析	95
任务三 旅游者情绪情感分析	107
 项目四 旅游服务心理分析	 121
任务一 旅游食宿服务心理分析	122
任务二 游览服务心理分析	136
任务三 旅游交通与购物服务心理分析	144
任务四 旅游投诉服务心理分析	153

项目五 旅游从业者心理分析	161
任务一 旅游从业者职业心理素养的培养	162
任务二 旅游从业者人际关系的维护	170
任务三 旅游企业员工的心理保健分析	180
任务四 旅游企业领导者心理分析	194
 参考文献	 202



项目一

心理学及旅游心理学认知

项目导读

旅游心理学是心理学的一门分支学科。作为全书的导引部分，项目一是旅游心理学的入门介绍，也是激发学生学习兴趣的关键项目。该项目包括心理学认知和旅游心理学认知两方面内容，主要阐述什么是心理学、什么是旅游心理学、旅游心理学有哪些主要研究方法及学习旅游心理学的意义。通过本项目的学习，读者能较好地了解这门学科，明确学习和研究的方向，轻松愉快地开启旅游心理学的学习历程。

学习目标

知识目标

1. 了解心理学的基本知识。
2. 了解旅游心理学的研究意义与概况。
3. 掌握旅游心理学的内涵、研究对象与研究方法。

能力目标

1. 能够应用心理学的相关知识解释日常心理现象及其产生的原因。
2. 能运用旅游心理学的研究方法在旅游实践活动中开展旅游心理分析与研究。

任务一 心理学认知

任务介绍

心理学（psychology）一词来源于希腊文，意思是关于灵魂的科学。19世纪初，德国哲学家、教育学家赫尔巴特首次提出心理学是一门科学。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，并揭示其发生发展的规律，从而让读者更了解自己，理解别人，并通过不断地心理调整，达到更好的生活和工作境界。本任务属于旅游心理学的入门任务，也是培养学生学习兴趣的关键任务，主要是让学生初步理解并掌握心理学的相关定义并对心理学的发展简史有所了解，激发学生对旅游心理学的学习热情。

任务目标

掌握心理学的概念和实质，了解心理学的发展历史和主要流派，明确心理学的



研究领域并能够应用心理学相关知识简单解释日常心理现象及其产生的原因。

任务导入

在某小区的角落，停放着一辆旧汽车，小区里的孩子们每天晚上7点左右，都喜欢攀上车厢蹦蹦跳跳，嘭嘭之声震耳欲聋。大人们越管，这些小孩子却蹦得越欢，弄得左邻右舍都很无奈。这天，小区有一个老人对孩子们说：“小朋友们，今天我们来比赛，蹦得最响的奖玩具手枪一支。”小孩子们欢呼雀跃，争相蹦跳，蹦得最响的果然得到了奖品。第二天，这个老人又来到车前，说：“今天我们继续比赛，奖品是两粒奶糖。来！我们看谁蹦得最响。”小孩子们见奖品和昨天相比相差太远，都不太高兴，所以没有一个小朋友卖力蹦跳，声音稀疏而弱小。第三天，这个老人又对孩子们说：“今天继续比赛，奖品为花生米一粒。”小孩子们纷纷跳下汽车，都说：“不蹦了！不蹦了！真没意思，回家看电视去。”于是，小区里又恢复了往日的宁静。

请思考：孩子们为什么不愿意蹦了？请你用心理学的相关知识分析小孩前后表现的差异。

我的思考：_____

知识准备

一、心理学的概念

心理学的产生源远流长，不同时期对心理学的界定也不一样。在哲学心理学时代，心理学被认为是阐释心灵的学问。在古希腊语中，心理学包括“灵魂”与“学问”两个方面的含义，后来解释为“关于灵魂的学问”，古希腊哲学家亚里士多德就著有《论灵魂》一书。中国春秋战国时期孟子的“性善论”、荀子的“性恶论”等都是对人的本性的探索。随着科学的发展，心理学的研究对象由灵魂改为心灵。19世纪初，德国哲学家、教育家赫尔巴特首次提出心理学是一门科学。1879年德国哲学家、生理学家威廉·冯特在莱比锡大学创建了世界上第一个心理学实验室，用自然科学的实验方法研究人的心理，这使心理学从哲学中分化出来，成为一门独立的实验科学。经过一百多年的发展，心理学已经成为一个由主干学科和众多分支学科所构成的庞大体系。

现代心理学认为，心理学就是研究人的心理现象及其活动规律的科学。心理现象包括心理过程和个性心理，如图 1-1-1 所示。

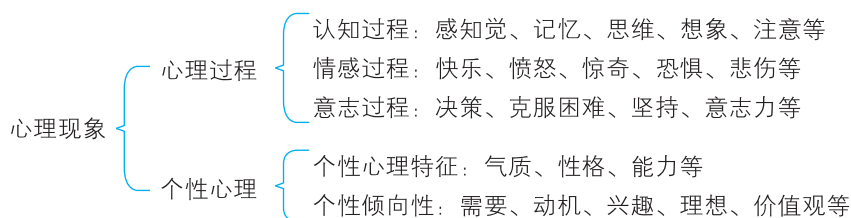


图 1-1-1 心理学的研究对象

心理现象和每个人息息相关，人们无论从事什么活动，都伴随着各种心理现象，而且正是在心理活动的调节下，人们的各种活动才能得以正常进行，并达到预期目的。

二、心理学的研究任务

人的心理现象及其活动是非常复杂的，可以从不同的方面和角度进行研究。但概括起来，心理学主要研究的问题有以下几个方面。

（一）心理过程

心理过程是指人的心理活动发生、发展的过程，即客观事物作用于人脑并在一定的时间内大脑反映客观现实的过程，包括认知过程、情感过程和意志过程。认知过程是指人获取各种知识和经验所表现出来的态度体验；情感过程是指由客观现实引起的、以各种情绪或情感表现出来的态度体验；意志过程是指人为实现预定的目的有意识地支配和调节自己的行动的心理活动过程。认知过程、情感过程、意志过程三个过程相互联系、相互促进、相互影响，构成了心理活动的整个过程。

（二）心理状态

心理状态是介于心理过程与个性心理之间的既有暂时性又有稳固性的一种心理现象，是心理过程与个性心理统一的表现。人的心理活动总是在睡眠状态、觉醒状态或注意状态下展开的。在睡眠状态下，大脑功能处于抑制状态，心理激活程度极低，人对自己的心理活动没有意识。从睡眠中觉醒以后，人开始能意识到自己的活动，并能有意识地调节自己的行为。觉醒状态存在不同的性质和水平，如振奋状态使人的心理活动积极有效，疲惫状态则相反。注意状态使人的心理活动积极有效，是意识活动的基本状态，它使人的心理活动指向和集中在一定的对象上。

（三）个性心理特征

由于每个人的先天因素不同、生活条件不同、所受的教育影响不同、所从事的实践活动不同，因此心理过程在每个人身上产生时总是带有具体的特征，这样就形成了每个人的气质、性格和能力的不同。个性心理特征就是人经常、稳定地表现出来的心理特点，集中反映了人的心理面貌的独特性和个别性，主要包括能力、气质和性格。其中，能力标志着人在完成某种活动时的潜在可能性上的特征；气质标志着人在进行



心理活动时，在强度、速度、稳定性和灵活性等动态性质方面的独特结合的个体差异性；性格则显示了人在对现实的态度和与之相适应的行为方式上的个人特征。

（四）个性倾向性

个性倾向性是推动人进行活动的动力系统，是个性结构中最活跃的因素，决定着人对周围世界认识和态度的选择和趋向，它主要包括需要、动机、兴趣、态度、理想、信仰和价值观等。人的一切活动，无论是简单的还是复杂的，都是在某种内部驱动力的推动下完成的，这种引起并维持个体活动，并使之朝向既定目标和方向进行的内在驱动力就是动机。个体在动机的作用下，产生行为并使其朝向既定目标，在行为进行过程中不断调节行为的强度、持续时间和方向，使个体最终达到预定目标。动机的内在心理基础就是需要，需要是个体缺乏某种东西的一种主观状态，它既包括人体内在的生理需要，也包括外部的社会需要。兴趣是一种对事物进行深入认知的需要，是需要的体现。信仰和价值观则是人对需要进行调解和控制，并由此确定的个体对客观世界的总体看法与基本态度。

三、心理学的发展

（一）从哲学的心理学到科学的心理学

自从有了人类，心理现象就存在着，但心理学真正成为一门科学，是近一百多年的事。“心理学有一个漫长的过去，却只有一个短暂的历史。”早期的心理学研究属于哲学的范畴，称为哲学心理学。哲学心理学的研究可以追溯到中国、埃及、希腊和印度等古代文明。中国古代认为人的性情思想是由一定的器官承担的，并且其活动会在器官上反映出来，如“心之官则思”（《孟子》），“人精在脑”“头者神之所居”（《春秋元命苞》）。苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等哲学家把人类的本性、本能、心灵、感觉、意识等问题作为哲学上的主要观点去讨论。他们在讨论这些问题时，都只凭主观的设想，而没有建立客观的研究方法和系统的理论。所以，在那一段漫长的时期内并没有形成科学的心理学，只能称之为哲学的心理学。

19世纪以来，自然科学的突飞猛进，启发了人们的思维，刺激着人们寻找研究心理的新方法。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1874年发表了《生理心理学的原理》一书，并在书的序言里宣称“要建立一个新的科学领域”。1879年，他在德国莱比锡大学建立了世界上第一个心理学实验室，并在他的主持下开展了对感觉、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实验科学，威廉·冯特也成为心理学史上第一位专业心理学家。

（二）现代心理学的三大学派

现代心理学历史不长，流派却很多，其中最著名的是西方心理学的三大流派，



即弗洛伊德的精神分析心理学、华生创立的行为主义心理学和以马斯洛为代表的人本主义心理学。

1. 精神分析心理学

精神分析心理学说是由奥地利精神病医生弗洛伊德（1856—1939年）于19世纪末20世纪初创立的。他认为心理上的病态是人的本能冲动被压抑的结果。当一个人觉得自己的冲动严重地违背了“做人的原则”时，他就会压抑这些冲动。压抑的结果是：虽然再也意识不到这些冲动，并且已经可以心安理得地相信自己“没有”这些冲动，但这些冲动依然存在于意识不到的内心深处。他认为，这种“冲动”与“对冲动的压抑”之间的冲突，就是导致心理失常的病因。他还发现，病人的那些被压抑的冲动，往往会改变形式表现在他们的梦境中，他认为治疗者应该通过深入地分析去破译梦的含义。1900年，他正式出版了他的第一本最有影响的著作《梦的解析》，同年他写了《日常生活的心理分析》，把对病人的研究扩大为对一般正常人的研究。

他认为推动人们去做各种事情的“原动力”是那些人与动物共有的本能欲望的冲动，其中特别是“性冲动”和“攻击的冲动”。按本性来说，人总是想不择手段地为所欲为，但社会不允许人这样做。他并不主张放纵，相反认为人的本能加以控制是完全必要的。如果人类放纵自己，必将自取灭亡。但他所从事的心理治疗又使他认为，一味地压抑人的本能冲动不仅会使人生活得不痛快，而且会使人生病，所以也是不行的。他认为可取的办法既不是放纵，也不是压抑，而是“升华”，就是把原本用于做坏事的心理能量用来做好事。人类的命运就取决于人类的文化能在何种程度上使人的本能得到升华。



拓展阅读

害怕的男生

一个18岁的大一男生，本应该阳光活泼，却被父亲带到了心理医生的办公室。据他父亲描述，这个男生总是怕接触到的东西有毒，一天不停地反复洗手，并总是担心周围的人会害他，这种现象已经持续了大半年。心理医生与他展开了卓有成效的谈话，终于弄明白了事情的原委。原来，这个学生开始有这种担忧跟在开学初被学校军训教官处罚的事件有关。那是大学军训的最后一天，不知道什么原因，男生被军训教官罚刷厕所。当时他心里很不服气，觉得自己肚子痛，提出想去看病。可是教官不让他去，还让同学踢他，后又拖着他到医疗室，并问医师是不是装病。医师检查后，说是胃肠炎，需要休息。回来的途中，教官怕他上告，就威胁他。此后，这个学生便开始害怕，担心自己同学会害他，怕手上沾上毒，反复洗手，怕被人打到脑袋。从那天开始，他再也不敢到教室上课，总是待在宿舍，并把自己的床用布和木板密密麻麻地围起来，认为这样最安全，其他地方比如教室、操场都不安全。他父亲也告诉心理医生，



这个男生从小就胆小谨慎，怕别人碰他的脑袋，吃东西也担心吃坏肚子。

分析：这个学生显然是个性内向而缺乏安全感的年轻人，无故被可怕的教官处罚，又受到无理的威胁而害怕，产生恐惧与强迫性症状。从他的行为可以很清楚地看出他被权威者威胁而不敢反驳或反抗，内心的不满也不敢发泄，这种情绪被压抑进潜意识中，只能依靠强迫性的行为来保护自己，避免（按教官的威胁）被毒害的可能。按照经典的精神分析心理学的观点来说，这是对权威者的不满的感情不能宣泄而进入潜意识，由于压抑的无意识欲望不能闯进意识域，患者难以联想起自己的隐私这种现象，弗洛伊德称之为抵抗或抗拒，这是一种防御机制。虽然这些现象跟他幼小以来的软弱个性有关，但也跟受严重心理威胁与创伤有关。

2. 行为主义心理学

行为主义心理学是美国现代心理学的主要流派之一，也是对西方心理学影响最大的流派之一，其创始人是美国的心理学家华生（1878—1958年）。行为主义心理学主张以客观的方法研究人类的行为，从而预测和控制有机体的行为。它可区分为古典行为主义学派和新行为主义学派。

1913年，华生在美国《心理学评论》杂志上发表了题为《一个行为主义者所认为的心理学》的论文，阐明了他的行为主义观点。1914年，他又发表了《行为——比较心理学导论》，在这部书内，他的行为主义心理学理论体系已初具规模。1919年，他的代表作《行为主义观点的心理学》一书出版。在这部书中他采用了巴甫洛夫的条件反射的概念，系统地表述了他的行为主义心理学理论体系。行为主义在美国乃至世界心理学界处于主导和支配地位长达五十多年。随着认知心理学的崛起。一些被早期行为主义拒绝的心理概念，如意识、思维、表象、记忆等，再次成为心理学的研究对象，早期行为主义越来越多地暴露出严重的缺陷和不足。在这种历史条件下，一部分新行为主义者试图在行为主义和认知心理学之间开辟一条折中的道路，从而导致了新行为主义的诞生。其中古斯里提出条件作用是人类一切行为的基础，而刺激与反应的接近则是条件作用发生的普遍原则；斯彭斯对赫尔的理论和体系做出了修正和发展，提出了诱因动机理论，兼顾了诱因动机和接近原理；托尔曼的追随者试图表述新托尔曼派的理论，综合了联结主义和认知理论。



拓展阅读

恐惧是如何形成的

1920年，早期行为主义心理学的代表人物华生及其助手进行了心理学史上一次著名的实验。该实验揭示了在一个婴儿身上是如何形成对恐惧的条件反应的。



实验对象是一个叫阿尔伯特的小男孩，当他还只有9个月大的时候，研究者把一只白色的老鼠放在他身边，起初他一点都不害怕。可是，当用一把锤子在他脑后敲响一根钢轨，发出一声巨响时，他猛地一颤，躲闪着要离开，表现出害怕的神态。给他两个月的时间使这次经历淡忘，然后，研究者又开始实验。当一只白鼠放在阿尔伯特的面前时，他好像看到了一个特别新奇有趣的玩具，伸出手去抓它，就在孩子的手碰到白鼠时，他的脑后又响起了钢轨敲响的声音，他就猛地一跳，向前扑倒，把脸埋在床垫里面。第二次尝试的时候，阿尔伯特又想用手去抓白鼠，当他快要抓住的时候，敲击钢轨的声音又在身后响起。这时，阿尔伯特跳起来，向前扑倒，开始哭泣。

此后，研究者又进行了几次这样的尝试，当白鼠一出现在阿尔伯特身边，钢轨就在他脑后震响，阿尔伯特对白鼠形成了完全的恐惧条件反应。华生在实验报告中写道：“白鼠一出现，婴儿就开始哭。他几乎立即向左侧猛地一转身，倒在左侧，四肢撑起身体快速地爬动，在他到达试验台的边缘前，用了相当大的劲才抱住他。”更进一步的实验显示，阿尔伯特对其他毛乎乎的东西也产生了恐惧：兔子、狗、皮大衣、绒毛玩具娃娃，还有华生装圣诞老人戴的面罩。

一个多月以后，又对阿尔伯特进行试验，正如研究者所预测的，他一见到白鼠就哭了起来，虽然这时候并没有任何敲击钢轨的声音。

分析：在实验的过程中，小孩已经逐渐演化出对白鼠这一类毛茸茸的“危险”生物产生了恐惧，这些恐惧像软件一样“安装”在小孩的大脑中，当每次发现这些“危险”生物时，大脑就会提醒小孩，它们很危险，要远离。

3. 人本主义心理学

人本主义心理学于20世纪五六十年代在美国兴起，七八十年代迅速发展，它既反对行为主义把人等同于动物，只研究人的行为，不理解人的内在本性，又批评弗洛伊德只研究神经官能症和精神病人，不考察正常人心理，因而被称之为心理学的第三种运动。

人本主义心理学强调人的尊严、价值、创造力和自我实现，把人的本性的自我实现归结为潜能的发挥，而潜能是一种类似本能的性质。人本主义最大的贡献是看到了人的心理与人的本质的一致性，主张心理学必须从人的本性出发研究人的心理。

该学派的主要代表人物是马斯洛（1908—1970年）和罗杰斯（1902—1987年）。马斯洛对人类的基本需要进行了研究和分类，将之与动物的本能加以区别，提出人的需要是分层次发展的；他按照追求目标和满足对象的不同把人的各种需要从低到高安排在一个层次序列的系统中，最低级的需要是生理的需要，这是人所感到要优先满足的需要。罗杰斯在心理治疗实践和心理学理论研究中发展出人格的“自我理论”，他认为人类有一种天生的“自我实现”的动机，即一个人发展、扩充和成熟的趋力，它是一个人最大限度地实现自身各种潜能的趋向。



拓展阅读

萧伯纳的故事

萧伯纳的剧作《武器与人》首演获得成功，许多观众在剧终时要求萧伯纳上台与大家见面。当萧伯纳走上舞台时，有一个人对他大声喊道：“萧伯纳，你的剧本糟糕透了，谁也不想看！收回去吧，停演吧！”萧伯纳听到这种话，一点儿也不慌张，他向那个人深深鞠了一躬，彬彬有礼地说：“我的朋友，你说得好，我完全同意你的意见。”然后，他看了一眼正欢迎他的全场观众，向青年反问了一句：“不过，亲爱的朋友，我们两个人反对全场的观众，有什么用呢？”话音一落，全场爆发出长长的热烈的掌声，那个人只好灰溜溜地走了。萧伯纳充分展示了知名作家的风度。

分析：人最难堪的就是当众出丑，指责萧伯纳剧本的人就是想让萧伯纳当众出丑，萧伯纳却一反常态地附和责难者的观点，大度地称赞对方，使其锋芒顿失，然后话锋一转，用幽默的语言点明其孤掌难鸣的境地，激发出大多数观众的“善”，使对方自讨没趣，不战而败。

任务小结

心理学听起来非常神秘，但是其实有着大量的实验和科学的理论依据。学习心理学，可以加深人们对自身的了解，知道自己为什么会做出某些行为，这些行为背后有什么样的心理活动。在本次任务中，学生可以通过分组讨论学习，初步掌握心理学的基本理论知识，能够应用相关理论解释日常生活中的心理现象产生的原因，对进一步学习旅游心理学的相关知识做好铺垫。

任务考核

1. 理论测试

(1) 现代心理学认为，心理学就是研究人的_____及其活动规律的科学，它包括心理过程和_____。

(2) 德国生理学家、哲学家_____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，并在他的主持下开展了对感觉、知觉、情感等系统的研究。

(3) 现代心理学流派很多，其中最著名的是西方心理学的三大流派，即弗洛伊德的_____心理学、华生创立的_____心理学和以马斯洛为代表的_____心理学。

2. 案例分析

一个老太太有两个女婿，大女婿卖遮阳伞，二女婿卖雨靴子。老太太整天愁眉苦脸。原来，她老是认为，阴天大女婿没生意，晴天二女婿没生意。后来别人



告诉她，你应该高兴才是，因为不管阴天还是晴天，你们家都有生意做。老太太一想，也真是这样，心情顿时好多了！

请分析：请你用心理学相关知识解释老太太前后心情转变的原因。

我的分析：_____

3. 心理游戏

可怜的小猫

目的：考察学生的心理承受力，增加学习的趣味性。

要求：（1）全体围坐成圈，一人当小猫坐在中间；（2）小猫走到任何一人面前，蹲下学猫叫。面对者要用手抚摸小猫的头，并说：“哦！可怜的小猫。”但是绝不能笑，一笑就算输，要换当小猫；（3）抚摸者不笑，则小猫叫第二次，不笑，再叫第三次，再不笑，就得离开另找别人；（4）当小猫者可以装模作样，以逗对方笑。

考核：根据学生参与游戏的积极性给予适当的评价，激发对心理学的学习兴趣。



2

任务二

旅游心理学认知



任务介绍

旅游是人们为了寻求精神上的愉悦感受而进行的非定居性旅行和在游览过程中所发生的一切关系的现象的总和。旅游活动所涉及的人主要包括现实的旅游者、潜在旅游者及旅游业中各个领域中的从业人员，这些人在旅游活动中各自都有不同的心理现象与活动，而这些心理现象与活动会受到很多心理因素的影响。旅游心理学就是借助心理学的研究成果，研究人在旅游活动中的心理活动现象及其行为规律。



任务目标

通过本次任务的完成，学生可以掌握旅游心理学的研究对象和研究方法，从而能够应用旅游心理学的理论知识分析旅游业活动中影响旅游者和旅游从业者外在行为表现的内在心理活动，并针对这些心理活动，提出相应的服务策略。



任务导入

某天，8位客人在某酒店宴会厅刚一落座，服务员小刘便热情地奉上了迎客茶。突然，坐在主宾席上的张先生吃惊地问小刘：“你怎么知道我爱喝青茶？”原来，其他7位客人的杯子里都是菊花茶，只有给张先生沏的是青茶。小刘微笑着对张先生说：“您是第2次来丰乐园用餐了，我们知道您喜欢喝青茶。”一句话，让全桌的人几乎要沸腾了，最激动的要数张先生了，他连连赞叹：“没想到，我只来过一次，真的让我感到意外，谢谢你！”小刘说：“不用谢，现在整个餐厅的人都知道您爱喝青茶了。”

“另外，我还知道您在吸烟的时候爱在烟灰缸里倒些水。”说着，就给张先生倒上了。张先生再一次激动不已，脸上洋溢着幸福的笑容。一直到用餐结束，宴会厅里都谈笑风生，同时也对酒店的服务津津乐道，赞不绝口。

原来，每一位客人尤其贵宾，只要在该酒店消费一次，酒店就会记下客人的档案材料，并通知给每一个部门。只要客人再踏进酒店，服务员都会按照客人的喜好和习惯给他提供周到而满意的服务。因此，服务员小刘知道张先生爱喝青茶就不足为怪了。

请思考：试分析该酒店为什么能让客人如此激动不已？

我的思考：_____

知识准备

一、旅游心理学的概念

旅游的主体是旅游者和旅游行业从业人员，要更好地发展旅游，为旅游者提供服务，就要知己知彼，既要研究旅游者的心理，也要研究旅游从业者的心理，所以旅游心理学就产生了。通常认为，旅游心理学是研究旅游活动中人们（旅游者、旅游行业从业人员）心理行为发生、发展及其变化规律的科学。它是把心理学的相关研究成果和有关原理及研究方法运用到了解、分析旅游这一现象上来而产生的新兴学科。作为心理学家族的一个新成员，旅游心理学尽管体系并不完善，但随着我国旅游业的不断发展，却起着越来越重要的作用。

拓展阅读

旅游心理学的产生与发展

旅游心理学产生于 20 世纪 70 年代末，最早散见于一些学者在报刊上发表的关于旅游中的心理学问题研究的文章。1981 年，美国 CBI 公司出版了由佛罗里达中心大学老迪克·波普旅游研究所所长小爱德华·J·梅奥和商业管理学院副院长兰斯·P·贾维斯编著的《旅游心理学》。该书第一次从行为科学角度考察旅游和旅游业，从心理学角度分析研究旅游者的旅游行为，揭开了旅游心理学研究的序幕。日本等一些国家的学者也相继开展了旅游心理学的研究。目前，旅游心理学的研究在我国正处于开创时期。20 世纪 80 年代以来，我国旅游心理学的专家、学者在这一领域勤奋工作、不断探索，先后有一些教材问世。这些教材在吸收、借鉴国外理论的同时，注意结合我国国情和我国旅游业的实际，为我国旅游心理学的发展奠定了基础。

二、旅游心理学的研究对象

旅游心理学主要研究旅游者心理、旅游服务心理和旅游行业从业人员心理，这三个方面构成了旅游心理学的研究主体。

（一）旅游者心理

旅游活动的主体是旅游者，因此，了解旅游者心理及其旅游行为的发生、发展及变化规律是旅游心理学首先研究的内容，也是旅游心理学研究的出发点和核心。对旅游者心理的研究包括旅游者的心理过程和个性心理等内容。

从旅游业发展角度而言，了解旅游者是做好旅游工作的前提。要真正了解旅游者就必须了解旅游者的心理变化和活动规律，能够正确理解并预测旅游者的行为，从而更好地开展旅游经营活动，促进旅游业的发展，让每一个人都能够感受到旅游



是一个美丽、幸福、快乐的事业。



拓展阅读

为什么大家对武当金顶的看法不一致呢？

丁女士（30岁，某大学教师）与张太太（52岁，全职家庭主妇）、周老师（35岁，某中学历史教师）和李小姐（19岁，某单位职工）一起作为某单位员工的家属随团赴神农架旅游。得知其他人去年曾随该单位组织的旅游团游览过武当山，从未去过武当山的丁女士很想从其他人那里了解武当山，就主动挑起了关于武当山的话题。大家的发言主动而热烈，各自的感受却大相径庭。

丁女士：“武当山这么有名，我却没去过，到底怎么样呢？”

李小姐：“怎么样？不怎么样！没什么好玩的，就山上那个金顶还有点儿看头，金光闪闪的。”

周老师：“武当山的建筑很有特色，是道教宫观建筑的典范。尤其是武当金顶，那可是我们国家建筑史上的杰作……”

丁女士：“我特别想亲眼看看那个金顶……”

张太太：“什么金顶？我怎么不知道？”

丁女士：“那你去武当山游的什么？”

张太太：“游什么，去拜祖师爷嘛！”

早就听说武当山是善男信女烧香许愿的绝佳去处，丁女士接着便问张太太：“武当山供奉的是哪位‘祖师爷’？”

“反正是祖师爷，我也不知道叫啥名字。”张太太回答道。

“游客的感受与书上的记载可不完全是一回事。”丁女士暗自感慨。

（二）旅游服务心理

从心理学角度可以把旅游产品解释为：旅游者花一定的时间、金钱和精力所获得的个人经历。从这个角度看旅游服务，那么旅游服务实质上是旅游行业从业者通过与旅游者打交道，帮助其构造美好经历的过程。要完成这一工作，旅游行业从业者需要懂得旅游者的心理、满足旅游者的需要，有针对性地提供适宜并周到的服务，才能最终达到令旅游者满意的效果。所以在了解旅游者的心理变化及其规律的同时，一定要根据这些变化提供相应的旅游服务。



拓展阅读

旅游服务心理研究的意义

美国人曾经为了开拓英国的旅游市场，对英国人进行了调查，问他们在决定去美国时考虑的最重要的因素是什么，英国人毫不犹豫地回答：“费用。”根据这一调查，



美国人在英国开展了一场昂贵的广告宣传。广告说：去美国旅游的费用，要比你们想象中便宜，一天花上 15 美元，就能观赏美国。按照这个推广计划，理应有成千上万的旅游者去美国旅游。可是事与愿违，只去了数百名旅游者。其中症结何在？美国旅游部门决定对英国人的心理状态进行深层次的调查。最后发现，从表面上看，英国人认为费用是一个障碍，而他们真正害怕的是在美国可能看到的東西——耸入云霄的摩天大楼、复杂的公路系统、令人毛骨悚然和没有个人感情的消费经济。更令人担忧的是，英国正步美国的后尘，休闲宁静的生活状态正遭到破坏，几年或几十年后，英国将变成美国。在深知英国人的旅游心理后，美国改变了宣传的内容，大力宣传科罗拉多大峡谷、尼亚加拉瀑布、黄石国家公园等自然风光，这种着眼于旅游心理的自然景观宣传吸引了众多的英国旅游者。

（三）旅游行业从业者心理

旅游企业经营成败取决于它的管理和服务。旅游产品包括两大类：有形产品和无形产品。其中，无形产品要靠从业者通过与客人交往和打交道来完成其生产过程，这类产品质量有很大的不确定性，对其生产过程非常难控制，它的高质量生产只能依赖高素质的员工自觉完成。作为管理者首先要把员工放在第一位，尊重员工、善待员工，充分调动员工的积极性，这就要求管理者了解员工的心理活动及其规律。因此，研究旅游从业者的心理及其变化规律也是旅游心理学研究的一个重要内容。



拓展阅读

小芳的眼泪

某五星级酒店客房部主管在检查房间时，发现 1816 房间的浴缸里有一根头发，台面和镜子上有几个水珠。经核查后得知是实习生小芳做的房。主管把小芳叫到 1816 房间，让她自己看，小芳没作声，拿起抹布擦了起来，待主管再检查时主管说：“水珠怎么还没擦干净？浴缸里还有水印。”小芳噘着嘴，拿起抹布再次擦起来。擦完之后，主管又来了，并且后边还跟着台班。主管又检查一遍说：“小芳你怎么搞的？小酒吧里的酒杯有手印，连这点活都干不好！我给你们说了多少次，你上培训课怎么上的？如果总是这样趁早回家！”主管的声音越来越严厉。这一次，小芳终于掉下了眼泪。小芳觉得自己已经尽力了，主管这么严厉地训斥自己，还当着台班的面，一点面子也不给，本该 5 点下班，结果 6 点多了还没下班，并且也赶不上班车了，她越想越气，伤心地哭了。



三、旅游心理学的研究方法

(一) 观察法

观察法是在自然情况下,有计划、有目的、系统地直接观察被研究者的外部表现,了解其心理活动,进而分析其心理活动规律的一种方法。观察法应在自然条件下进行,研究者不应去控制或改变有关条件,否则被试者行为表现的客观性将受到影响。

运用观察法,首先应有明确的目的,要制订研究计划,拟定详细的观察提纲,观察过程中要敏锐捕捉各种现象,准确、详细地记录下来,及时予以整理和分析,以利于科学结论的产生。观察法的优点在于能保持被观察者的心理及行为的自然性和客观性,所得材料客观可靠;缺点是由于研究者处于被动地位,只能消极地等待其所需要的现象发生,对所观察的现象不易做定量分析。

(二) 测量法

指采用标准化的心理测验量表或精密的测量仪器,对有关心理品质或行为进行测定、分析的方法。如能力测验、性格测验、人才测评等,都是旅游心理学中常用的测量法。这一方法往往用在旅游行业从业者的心理测试上,用以研究员工的心理品质或服务行为的关系。

有效使用测量法应注意以下几个问题:一是测量法的使用必须谨慎,防止测量的乱编乱用。使用测量法是必要的,但又必须加以适度的控制,必须保证测验编制、实施、解释等各个环节的科学性,避免因误用、滥用而导致的不良后果;二是测验的编制要符合测量学的要求。尤其要注重信度、效度的考查。测验编制者不仅对心理与教育的有关问题要具有较深的造诣,而且要通晓测验的基本原理与编制技术;三是保证测验的严格施测与客观评估。一般应由专业人员进行施测、评分、解释和做出判断。

(三) 实验法

实验法是有目的地严格控制或创设一定的条件,人为地引起某种心理现象产生,从而对它进行分析研究的方法。实验法有实验室实验法和自然实验法两种类型。

实验室实验法在人为制造的实验室环境中进行。其特点是精确,但也因此而失去了一定的真实性和普遍性,因为现实中很少有像实验室那样的环境。自然实验法则是由研究者有目的地创造一些条件在比较自然的条件下进行的实验。自然实验法兼有观察法和实验室实验法的优点,所得到的结果不仅接近于实际,也会比较准确。

（四）调查法

调查法指对不能直接观察到的心理现象，通过调查、访问、谈话、问卷等方法搜集有关资料，以间接了解被试者的心理和行为的一种方法。调查法主要包括谈话法、问卷法、材料分析法等方法。

谈话法是通过研究者与调查对象面对面地进行交谈，收集口头资料的一种调查方法。这种方法具有直接性、灵活性、适应性、效率高等特点，谈话者的谈话技巧、知识、能力、性格等会直接影响调查的结果。因此，需要选择合适的谈话者，并加以培训。

问卷法是通过被调查者回答一定的问题来研究心理现象的一种方法。问卷法的优点是能同时进行大规模的群体调查，快速收集大量资料。但调查法不太适合对行为的调查，而且对涉及态度问题的回答未必完全真实，所以得到的材料的价值要酌情分析。

四、旅游心理学的研究意义

旅游业是世界经济持续稳定增长的重要战略性、支柱性、综合性产业，随着经济全球化和世界经济一体化的深入发展，世界旅游业更是进入了快速发展的黄金时代。旅游业在我国是朝阳产业，正受到各级政府部门和企业前所未有的高度重视，旅游业已成为中国国民经济中的一个重要的支柱产业。目前，我国有世界最大的国内旅游市场，是世界第一大国际旅游消费国和世界第四大旅游目的地国家。旅游业的飞速发展，对旅游心理学的研究提出了越来越高的要求。因此，研究旅游心理学具有重大的理论和现实意义。

（一）提高旅游服务质量，促进旅游业发展

旅游业是出售服务和风景的行业，了解旅游者对旅游景观的偏好，了解旅游者的心理需要，是旅游从业者的首要任务。要发展旅游业，就要吸引更多的旅游者参加旅游活动，其前提是如何能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，如游、购、娱等。要满足旅游者心理的需要，就要求旅游从业者具备相应的旅游心理学知识。

学习旅游心理学的知识，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其美好的旅游经历，并通过旅游活动促进人们生活质量的提高。旅游业对社会有重要价值，为人类造福，成为人们生活中的“必需品”，社会才能回报旅游业，旅游业才能因此而得到更大的发展。

拓展阅读

文化和旅游部：实施旅游服务质量提升计划 推动旅游业高质量发展

为进一步提高旅游管理服务水平，提升旅游品质，推动旅游业高质量发展，2019年1月16日，文化和旅游部印发了《关于实施旅游服务质量提升计划的指导意见》，围绕解决影响广大游客旅游体验的重点问题和主要矛盾，提出下列7项建设任务。

一是提升旅游区点服务水平。要完善、细化、落实A级旅游景区复核和退出机制，坚决清退不符合标准的A级旅游景区。全面落实景区流量控制制度，加快推广景区门票网上预约制度，依法落实旅游景区最大承载量核定要求，及时发布客流预警信息，引导游客合理安排出行，避免滞留拥堵。A级旅游景区要完善旅游引导标识，5A级旅游景区应采用至少有中英文的导览标识，中英文对照说明不能有错字、错译和语病。A级旅游景区应提升游客消费便利化程度，景区消费不得拒收现金，5A级旅游景区可协调增设外币兑换点。

二是优化旅游住宿服务。要加快修订星级饭店国家标准，强化星级饭店评定复核工作，建立动态监管机制，对不达标的星级饭店坚决取消星级。要推动民宿行业标准全面实施。星级饭店不得拒收现金，高星级饭店可协调增设外币兑换点，能为境外游客提供手机卡入网、购买火车票、租车等方面的便利服务。

三是提升旅行社服务水平。完善旅行社退出机制，依法依规清理一批不缴纳旅行社质量保证金、长期未经营业务和违法违规的旅行社。全面开展旅行社等级评定及复核行动，进一步提高旅行社管理水平和综合竞争力。规范旅行社经营活动，推动服务信息透明化，防范旅行社领域系统性经营风险。

四是规范在线旅游经营服务。各级政府要会同市场监管、公安、网信、电信主管等部门开展市场监督检查和联合执法，打击违法违规经营行为。在线旅游企业应全面排查境内外自助游产品，发现不合格自助游产品立即下架，对涉及高风险的攀岩、冲浪、浮潜等自助游项目，在宣传销售等环节加强安全风险提示。

五是提高导游和领队业务能力。完善导游人员资格考试和等级考核制度，提升中高级导游员在导游队伍中的比重，增强导游的职业自尊和荣誉感。加强国情和执业地区省情、市情、乡情以及旅游区点的历史、人文、地理、气候等应知应会的通识类知识储备，不断提升导游和领队文化底蕴、理解能力、表达能力和外语能力，增强主动传承和弘扬社会主义核心价值观的意识。旅游区点可探索聘请专业技术人员特别是退休专家、教师等从事专业讲解工作。

六是增强旅游市场秩序治理能力。强化旅游市场综合监管，对具有共性的“黑社”“黑导”“黑车”和“黑店”等违法违规行为，联合市场监管、公安等部门，加大打击力度。保持对“不合理低价游”、强迫或者变相强迫消费、虚假宣传等高频违法行为

的高压态势。畅通旅游投诉渠道,制定旅游市场“诉转案”工作规范,推进“诉转案”、行政执法与刑事司法相衔接工作,加强有效衔接,实现高效处理。及时公布违法违规典型案例,强化震慑。

七是建立完善旅游信用体系。出台旅游市场黑名单管理办法,将具有严重违法失信行为的旅游市场主体和从业人员、人民法院认定的失信被执行人列入全国或地方旅游市场黑名单,实施惩戒。出台旅游市场重点关注名单管理办法,将具有违法失信行为的旅游市场主体、从业人员列入重点关注名单,实施惩戒。

《指导意见》立足于大众旅游新阶段的特点和规律,聚焦当前旅游服务质量存在的主要问题,明确了提升旅游服务质量的指导思想、基本原则、发展目标、主要任务和保障措施,一定会大力推动各地提高旅游管理服务水平,提升旅游品质,从而推动我国旅游业的高质量发展。

(二) 提高旅游企业的经营和管理水平

随着旅游业的迅速发展,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,就必须能够很好地把握和了解市场,及时调整经营方针,改善经营措施,制定经营策略,吸引更多的旅游者。旅游心理学的研究可以帮助我们运用心理学知识去分析旅游者的心理变化规律,诸如旅游需要的发展变化趋势,有针对性地开展旅游宣传和旅游招徕活动从而吸引旅游者,并依据旅游者心理变化的特点和趋势及时调整经营方针和策略。



拓展阅读

宁夏中卫:“旅游+游戏”让景区淡季“不淡”

2017年1月5日,“中卫网络景观游戏启航盛典”在宁夏中卫市举行。该地区另辟蹊径,通过旅游嫁接游戏的方式,打破传统旅游运营方式,刺激旅游消费新需求。

网景游戏,是通过将实体旅游资源融入游戏而产生的一种全新的互动体验网络游戏。游戏开发商运用互联网手段,将景区(点)或商业体作为游戏场景设定,把景区的旅游资源 and 吃、住、行、游、购、娱等旅游要素导入游戏之中变成道具,玩家则根据游戏中的身份设定进行游戏竞技。

负责“中卫网景”平台搭建的公司总经理说,网景游戏使游戏和旅游、真实和虚幻达到深度融合,玩家会从互联网和实体景区内获得持续的网景旅游服务,进入景区进行旅游消费的服务诉求来源于网络行为,在游戏过程中也会产生想到实地旅游的冲动。

宁夏中卫市地处腾格里沙漠边缘,拥有5A级景区沙坡头,但由于地处西北,旅游淡旺季区别明显,长期存在“冬季半年闲”的困扰。宁夏沙坡头旅游产业集团董事长王福中说:“网景游戏的开发,将促使旅游企业主动改变传统的‘门票经济’观念和‘围墙管理’手段,改变淡季观念,让景区消费‘不打烊’。”



旅游企业管理中对员工管理是各项管理的重中之重,旅游心理学对旅游企业员工心理进行了深入的研究和分析,可以帮助管理者了解员工的心理状态和个性心理,了解企业内部人际关系状况,有的放矢地做好员工的思想工作,调动员工的工作积极性,为实现企业目标而共同努力。旅游心理学能对旅游企业实施科学管理提供帮助。

(三) 科学合理地开发旅游资源和安排旅游设施

旅游资源和旅游设施是旅游业赖以生存和发展的基础,一般情况下缺乏旅游资源和完备的旅游设施,旅游业就无法得到发展。旅游资源的开发和旅游设施的安排都必须满足旅游者的需要,才能为广大旅游者所接受。旅游风景区的设计和开发首先要考虑是否对旅游者产生吸引力,在开发和利用的过程中,要依据旅游者的心理特点,充分考虑旅游者的兴趣爱好、认知规律、知觉特点、审美习惯等。而旅游资源的经济价值需要旅游者的光顾才能实现,旅游心理学的研究为旅游资源的开发和利用提供了心理依据。

旅游设施是旅游业必备的工作条件和服务手段,各旅游地区无论是在旅行、住宿、饮食、娱乐和购物点都必须有相应的良好设施。旅游业的一切设施都必须是在充分考虑旅游者生理和心理特点的前提下,才能论证它的科学性和实用性。成功的旅游产品在其硬件建设上都十分注重旅游者的心理因素,使旅游者在旅游活动中心理得到最大满足。因此,在旅游资源的开发和旅游设施的安排上就必须学习和研究旅游心理学。



拓展阅读

瑞丽开辟“淘宝游”

云南省瑞丽市旅游淘宝场,位于中缅边境的瑞丽市弄岛以西约 6.5 千米处,占地 60 多万平方米,这里是世界著名的宝玉石成矿带,也是历史悠久的宝玉石生产和交易地,沿清澈的南姑河绵延 10 多千米是宝玉石富集的区域。

瑞丽某旅行社向旅游者推出了一项新的旅游项目,旅游者可使用统一的采淘工具淘宝,可将淘到的宝玉石原矿交给特聘的缅甸宝玉石加工师鉴定,并可现场加工成各种首饰,或做成其他美术制品。这一旅游项目一经推出,就受到了众多旅游者的喜爱,成为云南旅游又一热点。



任务小结

旅游心理学是从心理学角度研究旅游和旅游业的一门新型学科,是研究旅游活动中人的心理活动和行为规律的科学。了解和预测旅游者及旅游企业员工的心理和行为模式对于促进和发展旅游业具有重要的意义。在本次任务中,学生通过对旅游心理学基础知识的学习和补充材料的阅读,能够明确学习旅游心理学的重



要意义，了解旅游心理学的研究对象，掌握旅游心理学的研究方法，对后续具体内容学习打下坚实的基础。

任务考核

1. 理论考核

- (1) 旅游心理学的研究方法主要有观察法、_____、_____和调查法。
- (2) 旅游心理学主要研究旅游消费心理、_____和旅游从业者心理，这三个方面构成了旅游心理学的主体。
- (3) 结合实际谈谈研究旅游心理学的意义。

2. 案例分析

三亚、丽江成为国内旅游者眼中标志性的休闲度假“圣地”。春节长假期间，许多旅游者在海南三亚亚龙湾的宾馆酒店中一住就是好几天，却并不忙于游览景点。他们每天睡个懒觉，起床后到海滩晒晒太阳，或者打打沙滩排球，真正享受假日休闲、放松的乐趣。同样，在云南丽江，不少游客春节前几周就来到这座古城，住进当地简朴的客栈，与古城居民一同过年。

请分析：文中的旅游者与以往跟着导游“急行军”、走马观花地参观景点的旅游者有着截然不同的表现，那么为什么旅游者会出现这样的变化呢？旅游企业又应该如何经营、开发旅游产品，才能适应旅游市场的变化呢？

我的分析：_____

3. 模拟训练

寻找吸引点

目标：激发学生对旅游心理学的学习兴趣。

规则：将学生按 5~6 人组建小组，播放一段旅游宣传片，要求学生快速说出这段宣传片吸引他愿意前往的吸引点并解释原因，将每一个同学说的吸引点和原因按小组记录下来，并要求每一个小组做出总结。

考核：吸引点找得越多，原因分析得越具体的小组评分越高。