

## 主题一

# 走近旅游心理

### 单元一

#### 心理学的概述

##### 学习目标

1. 描述心理学的概念以及心理活动所包括的内容
2. 运用心理学原理剖析心理活动
3. 了解心理的实质

##### 案例导入

#### 学心理学的烦恼

小王在学校里主修心理学,希望将来自己成为一名心理咨询师。可是,自从学习心理学以来,反而多了一些烦恼。

学心理学的第一个烦恼是必然要知道别人心里想的是什么。“哇,你哥儿们学心理学的,一定知道别人心里想什么啦。”

学心理学的第二个烦恼是常被人指着鼻子骂:“亏你还是学心理学的,连这点儿心理都不懂。”

学心理学的第三个烦恼是会被人怀疑自己是否也有些神经兮兮的。

学心理学的第四个烦恼是会时常听到这样一句话:“这家伙是学心理学的,防着点。”

心理学是什么,真的离我们很远吗?

德国著名心理学家艾宾浩斯说过:心理学有一个长长的过去,但仅有一个短暂的历史。也就是说,心理学是一门既古老又年轻的科学。

墨菲的名言:在冯特创立他的实验室之前,心理学像个流浪儿,一会儿敲敲生理学的门,

一会儿敲敲伦理学的门,一会儿敲敲认识论的门。1879年,它才成为一门实验科学,有了安身之处和一个名字。

德国心理学家冯特(图1-1),1879年在莱比锡大学建立了世界上第一个心理学实验室,这被看作是科学心理学诞生的标志。



德国心理学家威廉·冯特  
(Wilhelm Wundt, 1832—1920)

科学心理学的创始者,实验心理学之父。他创建了一支国际心理学专业队伍,奠定了构造主义心理学派的基础,是感情三度说的倡议者,也是使心理学脱离哲学范畴成为一门独立科学的巨擘。

图 1-1

## 知识点一 心理活动的内容

### 一、心理学的定义

心理学是研究人的心理现象发生、发展的科学。

心理学普遍存在于社会生活中,对人们的日常生活产生着广泛而经常的影响,人们的生活、学习与工作,时时处处都与心理学相关联,都需要心理学的知识和帮助。

在新《大英百科全书》将“心理学”作为一个词条来解释的时候,作者引述了这样一个故事:在古希腊奥林匹斯山上,有一座特耳菲神殿,神殿里有一块石碑,上面写着“人,认识你自己”。

“认识你自己”简单吗?——心理学就是了解和认识自己的一门学问。

### 二、心理学的研究对象

我们通常所说的人的心理活动,就是指人的心理过程和个性心理两个方面。见图1-2。心理过程主要包括感觉、知觉、记忆、思维、想象、情感以及意志行为过程等,而个性心理特征主要包括人的能力、气质和性格等。这两个方面是密切联系、不可分割的。个性心理是在各种心理过程中形成和发展的,并且要通过心理过程才能表现出来。如人的认识能力,只有在认识某种事物的过程中,才能表现出认识能力的高与低。反过来,已经形成的个性心理,对人的心理过程也有影响作用,如能力、性格都直接影响到人们对事物认识的效率和深度。

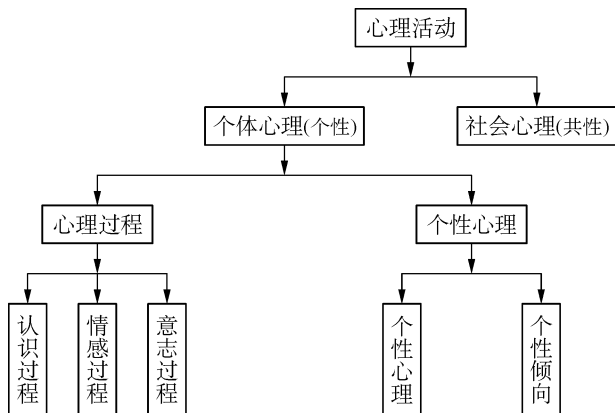


图 1-2

### (一) 心理过程

人的心理活动都有一个发生、发展、消失的过程。人们在活动的时候,通过各种感觉器官认识外部事物,通过头脑的活动思考事物间的因果关系,并伴随着喜、怒、哀、乐等情感体验。这折射着一系列心理现象的过程就是心理过程。按其性质可分为三个方面,即认识过程、情感过程和意志过程,简称知、情、意。它们是既有区别又有联系的心理活动过程的三个组成部分。人的认识过程和意志过程往往伴随着一定的情绪、情感而活动;意志过程又总是以一定的认识活动为前提;而人的情绪、情感和意志活动又促进了人的认识的发展。

#### 1. 认识过程

认识过程包括感觉、知觉、注意、记忆、思维和言语等心理过程。感觉是人脑对直接作用于感觉器官的事物的个别属性的反映。我们所看到的物体有它的光线、声音、温度、气味等属性,我们每个感觉器官都能反映物体的一个属性。眼睛看到光线,耳朵听到声音,鼻子闻到气味,舌头品尝到滋味。知觉是人脑对直接作用于各感觉器官的事物的整体反映,对接触过的事物我们会产生记忆,当它们再次出现时,我们能够认出来。比如一首歌曲反复听过多次,你能熟悉它的旋律,甚至能轻轻哼唱出来。如果想更深刻地认识某种事物,我们就要进一步进行研究、分析和归纳,这就是思维。现代心理学对认识过程的研究主要在信息加工观点的指导下进行。

#### 2. 情感过程

情感过程是指人们对客观事物采取什么态度的过程。人们在认识客观事物过程中,不会是冷漠无情、无动于衷的,而总是带有某种倾向性,表现出鲜明的态度,产生喜、怒、哀、乐、爱、恶等各种各样的体验。比如遇到喜事眉开眼笑,听到不幸的消息感到悲伤,对某事爱好或讨厌,对听到某事会恐惧、愤怒等等。这些对客观事物的态度体验都有发生、发展、变化的过程,属于情感过程。因此,情感过程是心理过程的一个重要内容,也是区别人与动物的一个重要标志。

#### 3. 意志过程

意志过程是指自觉的确定目的、克服困难,通过有意识地调节行动去实现目的的心理过程。人在认识世界的过程中会遇到某些困难,而想办法克服困难,坚持达到预定目的的心理

过程就是意志过程。这一过程大致可以分为两个阶段:采取决定阶段(也叫准备阶段)和执行决定阶段。前者是意志行动的开始阶段,它决定意志行动的方向,是意志行动的动因;后者是意志行动的完成阶段,它使内心世界的期望、计划付诸实施,以达到某种目的。

## (二) 个性心理

心理过程是人们共同具有的心理活动。但是,由于每个人的先天素质和后天环境不同,心理过程在产生时又总是带有个人的特征,从而形成了不同的个性。个性心理结构主要包括个性心理特征和个性倾向性两个方面。

### 1. 个性心理特征

个性心理特征是一个人身上经常表现出来的本质的、稳定的心理特点。例如,有的人有数学才能,有的人有写作才能,有的人有音乐才能,因此,在各科成绩上就有高低之分,这是能力方面的差异。在行为表现方面,有的人活泼好动,有的人沉默寡言,有的人热情友善,有的人冷漠无情,这些都是气质和性格方面的差异。古语道:“人心不同,各如其面。”就是说,人的心理特征犹如人的相貌一样,是千差万别,各不相同的。这些表现在人的能力、气质和性格等方面的特征称为个性心理特征。

### 2. 个性倾向性

个性倾向性是指一个人所具有的意识倾向,也就是对客观事物的稳定的态度。它是人从事活动的基本动力,决定着人的行为的方向。其中主要包括需要、动机、兴趣、理想、信念和世界观。

我们在旅游接待工作中,常遇到旅游者不同的个性倾向。比如旅游团成员结伴到昆明旅行,这位旅游者出自这种原因,那位旅游者出自另一种原因,这是动机的差异;这位旅游者对这方面事物有兴趣,那位旅游者对另一方面事物有兴趣,这是兴趣的差异。人的需要、兴趣、动机等方面反映了一个人的个性心理倾向性。

## 知识衔接

## 心理学的起源

心理学用英文讲叫 Psychology,源于古希腊语,意思是“灵魂之科学”。心理学的历史虽然最早可以追溯到古希腊时代,但心理学作为一个专门的术语出现却是在 1502 年。有一个塞尔维亚人叫马如利克,在这一年首次用“Psychologia”一词发表了一篇讲述大众心理的文章。此后过了 70 年,一位名为歌克的德国人又用这个词出版了《人性的提高,这就是心理学》一书。这也是人类历史上最早记载以心理学这一术语发表的书。

在希腊语中,“灵魂”也有呼吸的意思。因为古希腊人认为人的生命依靠呼吸,呼吸一旦停止,生命也就完结。随着心理探索的发展,心理学的研究对象由灵魂改为心灵,心理学也就变成了心灵哲学。在我们中国,人们习惯认为思想和感情来源于“心”,又把条理和规则叫作“理”,所以用“心理”来总称心思、思想、感情等等,而心理学则是关于心思、思想、感情等规律的学问。总之,心理学是研究心理活动及其发生、发展规律的科学。

心理学既古老又年轻。人类探索自己的心理现象,已有两千多年的历史,所以说它古老;说它年轻,是因为心理学最初并不是一门独立学科,而是包含在哲学中,直到 19 世纪 70 年代末,心理学才从哲学中分离出来,成为一门独立的专门研究心理现象的科学。尽管年

轻,但科学的心理学有着巨大的生命力,它已越来越广泛地渗透于人们生活实践的各个方面。

### 巩固练习

通过刚才的学习,你对心理学的定义以及心理活动内容了解了吗?下面请以小组合作的形式,讨论以下问题:

对于一位据说是心理学家的陌生人,你可能认为他——

能看透我的内心;

最近很烦,正好可以进行心理咨询;

这个人有点变态;

会不会把我催眠了;

可以帮我释梦;

心理学都是骗人的东西;

心理学家说的都是常识性的东西。

请从心理学的常识出发,说说这些想法正确与否,为什么?

## 知识点二 心理的实质

### 知识导入

19世纪30年代,凯洛格夫妇(Kellogg, W. N. & Kellogg, S. L. A.)把一只出生7个半月的雌猩猩和他们9个半月的儿子放在一起抚养,给予同样的训练。头5个月,黑猩猩学习对口语刺激的行为反应比小儿进步还快。可是在学习语言方面,黑猩猩就无法跟上小儿。无论怎样训练,黑猩猩都不可能产生人的心理。

可以说,我们每一个人都是业余心理学家。当你才三四岁的时候,是不是已经会揣摩别人的心思了呢?你懂得怎样把玩具藏起来,让其他小朋友找不到,你甚至还会略施小计,提供错误的线索去误导他们。各种心理活动在每个人的身上都有所表现,但是人的心理的实质是什么,这是需要研究的问题。

科学研究已经说明:人的心理是人脑的机能,是客观现实的反映,它具有主观能动性。

### 一、心理是人脑的机能

人类在长期进化过程中,通过生产劳动和社会实践,逐渐形成了高度发达的大脑。从进化论看,只有在动物产生神经结构后才有心理活动。从个体发育看,随着人脑的发育、复杂,心理活动亦相应发展。从医学的临床观察和大量的专门研究所获得的事实表明,人的心理活动是和人脑的活动密切不可分的。如果大脑受到损伤,人的正常心理活动就会受到影响。临床观察也证明,任何一部位的脑损伤时,除发生生理功能障碍外,也会发生心理障碍。如人大脑的视觉区受到损伤,就会出现人的眼睛外形完好,却成了盲人。又如患流行性脑炎的病人,当治疗不及时或治疗不当时,即使保全了生命,但由于大脑正常的机能受到破坏,就会产生智力障碍,严重的还会变成痴呆。

醉酒的人,由于酒精麻醉了大脑神经,使大脑正常机能受到影响,便出现了胡言乱语、行走踉跄,严重者甚至意识模糊。因酒后驾驶而发生的交通事故不计其数,所以我国法律明令禁止酒后驾驶行为。对人脑的专门研究还证明:人处于不同心理状态下,所获得的脑电图也不同。以上事实说明,心理是脑的机能,脑是心理器官,没有大脑就不可能产生人的心理。顾客的复杂心理自然是人脑机能的表现。

### 知识衔接

## 心理的生理基础——神秘的大脑

现代科学表明,心理现象是神经系统的属性。大脑是心理活动的物质基础,心理活动是大脑的机能。通常所讲的精神病患,主要是脑功能的障碍。人脑的结构和机能极端复杂。人脑的平均重量为1400克,脑重与体重之比为1:50,也就是说每1克脑重要负担50克体重。近年的研究发现,人脑的左半球主要用于逻辑思维,右半球则主要用于形象思维。大脑两半球的表面有很多褶皱,叫作大脑皮层。皮层面积大约有2.6平方米,比人体的表面积还要大。人脑大约有100亿个神经元,9000万个辅助细胞。在这些神经元和细胞之间,可以建立浩如烟海般的极其错综复杂的联系。人的心理活动的物质基础就在这里。据统计,一个人一生中大脑可以储存一千亿个信息单位。有人做过比较,仅人脑的网络系统就比北美洲的全部通信网络还要复杂。遗憾的是,人脑尚有90%的潜力未被利用。

## 二、心理是对客观现实的主观能动的反映

心理是客观现实在人脑中的反映,但这种反映不是消极、被动的,而是在实践活动中积极、主动的反映。心理的内容来自客观现实,脱离现实环境,就不能形成正常的人类心理活动。如狼孩再回到人类社会,就很难适应人类的生活。同时,人的心理又具备主观能动性。人与动物的心理都具有选择性,但是,动物心理的选择性受到生物性制约,人类心理不仅受到生物性制约,还受到社会制约,所以人的心理具备社会制约性。

尽管是同一事物,但各人的反映是有差别的。如一个小学生和一位科学家对同一部电影的评论是不相同的。另外,同一个人,在不同的时间、环境或不同的心境下,对同一件事情的反映也会不大相同。唐代大诗人李白对同一个“君山”,曾写过“淡扫明湖开玉镜,丹青画出是君山”的佳句,极力赞美君山如画。但是,当他情绪不佳时则写道:“铲却君山好,平铺湘水流。”恨不得把君山削平,好让湘水奔流无阻。由此可见,一个人在不同的主观状态下,即使是对同一事物的认识、体验也是有所不同的,这说明人的心理具有主观能动性。

### 知识衔接

## 印度“豹孩”的故事

1920年,在印度一个名叫芒兹·卡查尔的小村庄发生过这样一件事:村里的猎人在附近的原始森林里打死了两只雏豹,并将它们带回村里。这时母豹尾随猎人在村子附近窥视着。两天后,一个农妇在靠近原始森林的田间劳作,她两岁的儿子正在地上玩耍。突然她

听到孩子的喊叫声,回头一看,一只豹子叼走了她的儿子。人们后来再也没有找到这个孩子,以为一定是被豹子咬死了。

没想到,3年后,猎人们在村子附近打死一只母豹,在它居住的洞穴里找到两只雏豹,同时还有一个小男孩!这就是3年前失踪的孩子。此时他已5岁了,只会四肢爬行,他的手掌和膝盖上都长着厚茧,全身皮肤已变成厚皮,而且布满伤痕。当人靠近他时,他要咬人,见到鸡、鸭,扑上去就撕碎吃掉。这个小孩从野外被找回后只活了3年,虽然他后来学会了直立和双脚走路。这就是有名的“豹孩”的故事。有关科研人员曾对他进行过考察,20世纪50年代在法国《自然》杂志上进行过报道,还刊登了“豹孩”的照片。

### 巩固练习

你能理解心理的实质吗?以小组为单位,分别列举生活中的实例来说明心理的实质。

## 单元二

### 学习旅游心理的必要性

#### 学习目标

1. 了解旅游心理的含义
2. 理解学习旅游心理的重要性
3. 掌握旅游心理的学习方法

#### 知识导入

国外学者对这一领域的研究始于20世纪70年代末期,我国学者也随后在20世纪80年代中期开始了旅游心理学的教学与科研。国外学者对旅游心理学的研究有两条思路:一种是以旅游者消费为对象,研究旅游者消费行为的一般规律。另一种是研究旅游工作者和旅游者的互动关系。

前者以美国学者小爱德华·J·梅奥和兰斯·P·贾维斯的著作《闲暇旅行心理学》为代表。该书以旅游企业如何有效地进行市场营销为出发点,详细地分析了知觉、学习、人格、动机、态度等心理因素以及角色与家庭、参照群体、社会阶层、文化和亚文化等社会因素对旅游消费行为的影响。后者以相互作用分析为理论基础,对旅游接待业中的人际关系进行了深刻的分析。

### 知识点一 学习旅游心理的必要性

#### 一、旅游心理的含义

旅游心理是研究旅游者和旅游从业人员在旅游活动过程中的心理现象及其规律的学科,主要包括旅游消费行为、旅游服务行为和旅游消费心理倾向。着重从心理学、社会学及

人类学等学科的角度解释旅游行为,探讨旅游市场营销策略和旅游者行为的关系。它是从心理学角度研究旅游和旅游业的一门新型学科。

## 二、学习旅游心理的必要性

学习旅游心理对我国的旅游发展具有重大的意义。

### (一) 研究旅游者的心理

动机是人行为的内驱动力,而动机是由需要引起的。我们对旅游者的动机和需求进行研究,有利于更好地理解旅游者的行为,知道他们为什么喜欢这而不喜欢那。旅游者在旅游的全过程中的心理活动是十分活跃的,在旅游准备阶段、旅途阶段、游览活动阶段和旅游结束阶段均有所表现。我们掌握他们在各个阶段的心理变化是有重要意义的。

### (二) 研究根据旅游者心理活动规律建立旅游设施和安排旅游活动

旅游者一般都具有强烈的好奇心理,我们建立旅游设施时就一定要有独特的风格,具有新意,使旅游者先睹为快。我们还要研究旅游者的感知规律,研究旅游者的个性特点,研究旅游者的注意、想象、兴趣等心理活动与旅游设施的关系。据此,为他们提供一个舒适、满意的生活环境,安排妙趣横生、丰富多彩的旅游活动。

### (三) 研究服务心理

旅游从业人员在旅游过程的各个环节中要提供适合旅游者心理的优质服务。如在吃、住、行、游、购、娱等方面,要根据旅游者思维、想象、注意等心理活动的规律来安排,及时为他们提供主动、热情、周到的服务,让旅游者吃得放心,住得舒心,玩得尽兴。

### (四) 研究旅游从业人员的心理

服务质量的高低与从业人员的心理素质关系密切,他们在工作中保持良好的心态是十分重要的。从业人员应该具有哪些方面的心理素质呢?这些心理素质又应该怎样去培养呢?如何保持员工的心理健康?从业人员操作技能训练过程中有什么心理规律可遵循?这些问题都值得我们认真去研究。

### (五) 研究旅游管理心理

旅游业的服务质量、服务水平和科学管理的水平有关。研究旅游管理者在管理工作中的心理素质,同时研究员工的需求、工作动机,调动员工积极性等问题也是十分重要的任务。

## 案例分析

小周是某五星级酒店营销部员工,对工作勤勤恳恳,对客人服务态度好,为酒店争取了不少回头客。然而,让小周不解的是,他所争取来的客户虽然多,但是价格较低,从而造成客户多而收入少的现象。因为,小周在进行推销时,对方往往会提出各种理由压低房价,否则会选择别的酒店,这时小周总会答应对方的要求,向对方作出让步。由于小周给许多客人低价,还影响到其他客人相互比较,抱怨公司是不是宰客了。酒店内部也抱怨“忙了半天,没带来什么效益”,员工讽刺“销售部没什么本事,只会打折”。小周也十分苦恼,他不知道如何来改变这种状况。

## 问题研讨

1. 小周在销售过程中存在的主要问题是什么?



2. 他应如何提高自己的销售技能?

## 知识点二 旅游心理的学习方法

### 一、观察法

观察法是在旅游活动中,通过旅游者或从业人员的言语、表情、行为、动作等外部表现,了解他们的心理活动的方法。观察法是心理学研究中使用较广泛的一种方法。

为了使观察富有成效,观察者必须事先制定观察计划,明确观察的目的,对所要观察的问题有基本的了解。观察时要尽可能做到严密和客观,善于记录与观察目的有关的事实。观察还应在自然条件下进行,使被观察者不知道自己是在被观察,否则旅游者行为表现的自发性就会消失。如有条件,还可以利用照相、录音、录像等手段以增加记录的准确性,取得客观的事实,便于分析研究。

观察法的优点是保持被观察者心理表现的自发性 and 客观性。其缺点是研究者处于被动地位,只能消极地等待他所需要的现象出现;根据观察所得到的材料不易作数量的分析,也不能精确地确定某种心理现象发生的原因。

### 二、自然实验法

自然实验法是在日常生活条件下,研究者有目的地对一些条件加以控制和改变,从而进行研究的一种方法。自然实验法是在旅游接待过程中,适当控制某些条件,结合经常性的服务工作而进行研究的方法。如在导游服务中使用不同的导游方法,观察游客的情绪反应,从中研究他们的心理需求。

### 三、调查法

调查法是通过收集被调查者的有关材料,间接了解其心理活动的研究方法。

调查法的途径和方法是多种多样的,较常用的是谈话法与问卷法两种。谈话法是运用谈话的方式来研究被调查者心理的调查方法。问卷法是通过被调查者根据个人情况填写事先拟定好的表格、问题等形式来研究其心理的一种方法,特点是高效。由于问卷法具有互动性强的特点,所以比谈话法用之广泛。如在旅游景区中放置预先拟定的服务质量评价的问卷,让客人填写,然后归纳、分析研究客人的心理。

### 四、经验总结法

这是研究者从心理学角度出发,有目的地整理服务工作的经验,从中抽取和提炼出所包含的心理活动规律的一种研究方法。如通过对优秀服务员的事迹及经验的总结和研究分析,归纳出优秀服务员的心理素质的特点。

总之,旅游心理的研究方法是多种多样的。在进行研究时,不应孤立地采用一种方法,而应根据研究的需要综合采取多种方法,或者以某种方法为主,辅之以其他方法,这样才能获得全面、准确而客观的数据资料,以利对旅游心理作出一个完整的评定。

### 问题研讨

你曾经被问卷调查过吗？请说说你的经历。

### 课后习题

1. 什么是心理学？心理活动的内容有哪些？
2. 心理的实质有哪几个方面？
3. 什么是旅游心理？为什么要学习旅游心理？
4. 旅游心理的研究方法有哪些？