



新时代高等职业学校专业课程教材

旅游类系列

旅游心理学

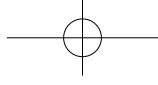
职业教育创新研究中心 / 组 编

主 编 / 邱征梅

SPM 南方出版传媒

全国优秀出版社 全国百佳图书出版单位 广东教育出版社

· 广州 ·



图书在版编目（CIP）数据

旅游心理学 / 职业教育创新研究中心组编；邱征梅主编. — 广州：广东教育出版社，2020. 12
新时代高等职业学校专业课程教材·旅游类系列
ISBN 978-7-5548-3087-1

I. ①旅… II. ①邱… ②邱… III. ①旅游心理学—高等教育—教材 IV. ①F590

中国版本图书馆CIP数据核字（2019）第254558号

责任编辑：陈晓君
责任技编：吴华莲
装帧设计：罗 隽

旅游心理学 LVYOU XINLIXUE

广东教育出版社出版发行
（广州市环市东路472号12-15楼）
邮政编码：510075

网址：<http://www.gjs.cn>

广州市新思程印刷有限公司印刷
（广州市番禺区沙头街大富村白仙岗4号）

787毫米×1092毫米 16开本 9印张 180 000字
2020年12月第1版 2020年12月第1次印刷

ISBN 978-7-5548-3087-1

定价：36.00元

质量监督电话：020-87613102 邮箱：gjs-quality@nfc.com.cn

购书咨询电话：020-87615809

前 言

旅游业作为我国服务贸易的一个重要组成部分，如今迎来了空前的发展机遇，已经成为我国经济三个新的重要增长点之一。目前，我国共有 20 多个省、市、自治区将旅游业作为支柱产业或先导产业。与此同时，我国的旅游业也面临着许多严峻的挑战：外国资本正大量进入，市场竞争与人才竞争愈演愈烈。为了应对这种挑战，我国旅游业急需充实一大批高素质的应用型、对外型人才，以提高参与国际市场竞争的能力。近年来，我国旅游业发展迅猛，旅游从业人数、旅游建设规模等指标都达到了历史最高水平。但在旅游业迅速发展的同时，急需具有前瞻性、时代性，又体现应用性、技能性等专业教育特点的学习读物。在这种大格局的旅游形势下，编者精心编写了这本《旅游心理学》。

“百年大计，教育为本”。本书编者参考了大量国内外的同行业专家、学者的研究成果和资料，在内容上力求突出应用性，使学生掌握本学科的基本概念和基本理论，具有分析问题和解决问题的能力，以满足职业教育面向社会、面向未来的需要；在形式上力图活泼、新颖，表达载体多样化，突出专业特色。本书意在帮助学生储备职业生涯所需的实用理论知识，提高职业素养和应用能力。

由于编者水平有限，错误和疏漏之处在所难免，希望广大读者批评指正。

编 者

2020 年 12 月

目 录

绪论 / 1

- 第一节 旅游心理学的研究对象 2
- 第二节 旅游心理学的研究意义 3
- 第三节 旅游心理学的研究方法 4

第一章 旅游者的需要 / 9

- 第一节 需要概述 10
- 第二节 旅游需要概述 12
- 第三节 消费需求概述 13
- 第四节 旅游消费需求概述 15

第二章 旅游者的动机 / 21

- 第一节 动机及旅游动机概述 22
- 第二节 旅游动机的形成 26
- 第三节 旅游动机的激发 28

第三章 旅游者的知觉 / 33

- 第一节 知觉概述 34
- 第二节 旅游者知觉的影响因素 37
- 第三节 旅游者对旅游条件的知觉 40

第四章 旅游者的态度 / 45

- 第一节 态度概述 46
- 第二节 旅游者的态度与旅游行为 48
- 第三节 旅游者态度的改变 52

第五章 旅游者的人格 / 55

- 第一节 人格概述 56
- 第二节 旅游者的人格与旅游行为 58
- 第三节 旅游者的生活方式与旅游行为 61

第六章 旅游者的学习与旅游行为 / 65

- 第一节 旅游行为的学习 66
- 第二节 旅游行为的改变 71

第七章 旅游者的情绪情感 / 75

- 第一节 情绪情感概述 76
- 第二节 旅游者的情绪情感的影响因素 79
- 第三节 旅游者的情绪对旅游行为的影响 81

第八章 导游服务心理及旅游企业服务心理策略 / 85

- 第一节 导游服务中旅游者的心理 86
- 第二节 导游服务中的心理对策 90
- 第三节 游览服务心理 93
- 第四节 导游人员应具备的心理素质 98
- 第五节 导游人员的心理诉求与激励措施 101
- 第六节 旅游企业服务心理策略 105

第九章 影响旅游消费行为的主观因素 / 115

- 第一节 气质与旅游行为 116
- 第二节 性格与旅游行为 120

第十章 影响旅游消费行为的社会因素 / 125

- 第一节 社会文化与旅游行为 126
- 第二节 群体因素与旅游行为 128
- 第三节 家庭文化与旅游行为 131

参考文献 / 135

绪论

学习目标

知识目标

- (1)掌握旅游心理学的学科特点和研究对象。
- (2)掌握旅游心理学的研究意义。

技能目标

- (1)了解实验室实验法和自然实验法各自的特点。
- (2)了解观察法的优缺点。

关键词

旅游心理学 旅游心理学的研究方法

本章导入

某天,6位客人在郑州某酒店宴会厅刚一落座,服务员倩倩便热情地奉上了迎客茶。突然,坐在主宾席上的金先生吃惊地问倩倩:“你怎么知道我爱喝普洱茶?”原来,其他5位客人的杯里都是菊花茶,只有金先生的是普洱茶。倩倩微笑着对金先生说:“您是第二次来这里用餐了,我们知道您喜欢喝普洱茶。”一句话,听得全桌的人几乎要沸腾了,最激动的还是金先生,他连连赞叹:“没想到,我只来过一次你们就记住了!真的让我感到意外,谢谢你!”倩倩说:“不客气,现在整个餐厅的人都知道您爱喝普洱茶。另外,我还知道您在喝茶的时候习惯吃一些花生。”说着,就给金先生拿上来了。金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,尤其是贵宾,只要在酒店消费一次,酒店就会登记客人的档案资料,并通知每一个部门。只要客人再踏进酒店,服务员都会按客人的喜好和习惯给他提供周到且令人满意的服务。因此,服务员倩倩知道金先生爱喝普洱茶就不足为奇了。

想一想

- (1)请想一想, 旅游心理学研究方法除了实验法、观察法和调查法外, 还有哪些方法?
- (2)思考一下, 旅游心理学研究中, 为什么较少采用电话调查法?



第一节 旅游心理学的研究对象

旅游心理学是心理学的一个分支。一般而言, 应用普通心理学和社会心理学的原理可以解释许多旅游行为。不过, 旅游心理学作为一门应用型学科, 又有着自己特有的学科特点和研究对象。

一、游客心理

旅游活动的主体是游客, 因此, 游客心理及其旅游行为的发生、发展和变化规律是旅游心理学首先研究的课题, 也是旅游心理学研究的出发点和核心内容。对游客心理的研究包括游客的行为动机、认知心理、态度、个性、社会心理及审美心理等方面的内容。

从旅游业发展角度而言, 了解游客是做好旅游工作的前提。要真正了解游客就必须了解游客的心理规律和行为规律, 在此基础上才能更好地为游客服务, 更好地开展旅游经营活动, 更好地发展旅游业。

二、旅游服务心理

旅游产品的主要构成是服务, 服务水平的高低和服务质量的优劣决定着旅游企业的存亡兴衰。现代旅游追求的是一种美好的经历和体验, 游客从中获得精神上的享受, 达到消除紧张的目的。游客在旅游活动中对精神享受的追求更为强烈, 对服务水平的期望值更高, 这就决定了心理因素在旅游活动中起着非常重要的作用。只有为游客提供了优质服务, 才有可能满足游客的心理需求。旅游心理学研究游客在旅游活动中各个环节的心理需求, 研究旅游从业人员的心理活动特点、应具备的心理品质以及如何培养良好的心理品质。在旅游活动中, 旅游业对游客的服务是通过行、游、住、食、购、娱等各个具体环节实现的, 因此, 旅游心理学还要研究游客在旅游活动中各个环节的心理需求特点, 以及旅游从业人员应采取的相应心理准备和服务措施。

三、旅游管理心理

现代旅游离不开旅游企业的经营活动。游客的旅游活动质量与旅游企业提供的产品和服务直接相关, 而旅游产品和服务的提供是由旅游工作者(或称旅游从业人员)来完成的。因



此,旅游工作者是旅游企业经营成败的核心要素,是旅游企业的第一生产力。旅游管理心理就是以旅游企业活动中的人为对象展开研究的,它是旅游心理学必要的组成部分,主要包括旅游企业的员工心理管理、旅游企业的群体心理管理和旅游企业的领导者心理。



第二节 旅游心理学的研究意义

旅游心理学的任务是通过科学研究,揭示旅游活动中人的心理活动及其规律。旅游心理学研究的开展,具有重大的理论意义和广泛的实践意义。

一、旅游心理学研究的理论意义

研究旅游心理学有助于完善旅游学研究体系,更好地分析旅游活动和解释旅游行为。旅游已经成为现代社会人们日常生活的重要组成部分,旅游活动对一个国家和地区的经济、文化、环境都有直接的影响。心理学角度是分析旅游活动中人的心理和行为的一个基本的、重要的、不可缺少的角度。旅游心理学是围绕旅游行为的主观原因展开的,其研究结果可以帮助人们更好地理解游客的种种行为表现。从某种意义上说,旅游经济学等学科研究的是旅游行为的可能性,旅游心理学研究的则是旅游行为的必然性。只有经过旅游心理学的广泛参与,人们才能获得对旅游行为乃至旅游活动更加全面、系统的解释。



二、旅游心理学研究的实践意义

(一) 为合理开发旅游资源和科学安排旅游设施提供心理学依据

旅游资源和旅游设施是旅游业生存和发展的基础。旅游资源的开发和旅游设施的安排都必须以满足游客的需要、能为广大游客所接受为前提。要做到这一点就需要运用旅游心理学的知识。旅游风景区的设计和开发首先要考虑是否对游客产生吸引力,在开发和利用的过程中,要依据游客的心理特点充分考虑游客的兴趣爱好、认知规律、知觉特点、审美习惯等。旅游资源的经济价值需要游客的光顾才能实现,旅游心理学的研究为合理开发旅游资源和科学安排旅游设施提供了心理学依据。

(二) 为提高旅游企业的经营管理水平提供理论武器

在市场经济中,旅游企业要想生存、立于不败之地,必须很好地把握和了解市场,对市场进行科学的预测,及时地调整经营方针,改善经营措施,制定经营策略,只有这样才能吸引更多的游客。旅游心理学研究游客的心理和行为规律,为提高旅游企业的经营管理水平提供了理论武器。经营者可以根据游客的需求、动机、个性、学习、态度、兴趣、感知等心理要素变量,及时地分析游客的心理和行为规律,针对游客的心理和行为特点开展

有效的宣传和营销活动，设计满足游客需要和感兴趣的旅游产品，制定受欢迎的经营措施，提高经营效果。

（三）为提高旅游服务质量和促进旅游业的发展给予科学指导

一个旅游企业赢得游客的多少，是衡量该企业是否兴旺发达的重要标志，是其能否生存和发展的生命线。“得人先得心”，一方面，旅游心理学对游客的心理和行为特征的探索，可以使旅游工作者更好地把握游客的心理和行为特征，清楚地了解游客的需求，进而提供令其满意的服务。另一方面，旅游业是服务性行业，服务质量的优劣关键取决于旅游工作者的服务态度好坏和服务技术水平高低。良好的服务态度是提高服务质量的基础，高超的服务技术水平是实现高质量服务的技术保证，所有这些都与人的素质有关。旅游心理学对旅游工作者的心理和行为规律的研究，对提高和优化旅游工作者的心理素质具有重要作用，因此，从一定意义上说，旅游心理学的研究为提高旅游服务质量和促进旅游业的发展给予了科学指导。



第三节 旅游心理学的研究方法

客观来说，旅游心理学作为一个应用型的心理学分支学科，并没有显著地区别于其他分支学科的研究方法，而是广泛地采纳心理学最常用的方法：实验法、观察法、调查法。这些方法在旅游心理学研究中得到了不同程度的运用。

一、实验法

实验法的要点是：根据理论或观察做出假设，在控制实验情境中各种条件的情况下操纵自变量，观察因变量的变化，对结果进行统计分析，在排除无关变量产生的效果后检验假设并进行推论，确认自变量和因变量之间是否有因果关系。自变量是由实验者操控的变量，因变量是因自变量的变动而变动的变量。实验法重视的是信度和效度。在心理学、生理学、医学等研究领域，以人类为对象的实验受到了一些限制，必须征得实验对象的同意，保证自愿参与的原则。旅游心理学的研究对象是旅游者、目的地居民和旅游业从业人员，且以游客为主，他们具有较强的流动性，不便于抽样，再加上研究主题的特点，旅游心理学较少采用实验法。但是近年来，随着旅游心理学研究的深入以及研究条件的改善，不少学者开始采用实验法来探索旅游过程中旅游者的心理活动和心理现象。

在心理学研究中，实验法可以分为实验室实验法和自然实验法。

1. 实验室实验法

实验室实验法是指在实验室内利用特定的设施，控制特定的条件，并借助专门的实验仪器进行研究的一种方法。实验室实验法便于严格控制各种因素，并可通过专门仪器进行测试和记录实验数据，一般具有较高的可信度。通常情况下，实验室实验法多用于研究心

理过程和某些心理活动的生理机制。对研究个性心理和其他较复杂的心理现象，实验室实验法有一定的局限性。

2. 自然实验法

自然实验法是指在日常生活等自然条件下，有目的、有计划地创设和控制一定的条件来进行研究的一种方法。自然实验法比较接近人的生活实际，易于实施，又兼有实验法和观察法的优点，所以这种方法被广泛应用于研究教育心理学、儿童心理学和社会心理学等领域的大量课题。

二、观察法

观察法是指研究者根据一定的研究目的、研究提纲或观察表，用自己的感官和辅助工具直接观察被研究的对象，从而获得资料的一种方法。科学的观察具有目的性、计划性、系统性和可重复性。常见的观察方法有核对清单法、级别量表法和记叙性描述。观察一般利用眼睛、耳朵、鼻子等感觉器官感知观察对象。由于人的感觉器官具有一定的局限性，观察者往往需要借助现代化的仪器和手段，如照相机、录音机、显微录像机等，来辅助观察。观察法是近年来旅游心理学研究常用的方法，尤其是涉及特殊兴趣游客的心理活动和行为时，如对背包客等的研究。

观察法的主要优点有：其一，它能够通过观察直接获得资料，不需其他中间环节，因此，观察所得的资料比较真实。其二，在自然状态下的观察，能获得生动的资料。其三，观察具有及时性，它能捕捉到正在发生的现象。其四，观察能收集到一些无以言表的材料。

观察法的主要缺点有：其一，它受时间的限制，某些事件的发生是有一定时间限制的，过了这段时间就不会再发生。其二，它受观察对象的限制。例如，研究青少年犯罪问题，有些秘密团伙一般不会允许别人观察。其三，它受观察者本身的限制。一方面，人的感官都有生理限制，超出这个限度就很难直接观察；另一方面，观察结果也会受到观察者主观意识的影响。其四，观察者只能观察表面现象和某些物质结构，不能直接观察到事物的本质和人们的思想意识。其五，观察法不适用于大面积调查。

三、调查法

调查法是指为了达到设想的目的，制订某一计划，全面或比较全面地收集研究对象某一方面情况的各种材料，并做出分析、综合，得到某一结论的研究方法。它的目的可以是全面把握当前的状况，也可以是揭示存在的问题、弄清前因后果，为进一步的研究或决策提供观点和论据。常用的调查法有访谈法、问卷调查法、电话调查法等。

1. 访谈法

访谈法是指研究人员通过与被调查者直接交谈来探索被调查者心理状态的研究方法。访谈调查时，研究者与被调查对象进行面对面的交流，针对性强，灵活、真实、可靠，便于深入了解人或事件的多种因素及内部原因。但是，访谈法比较花费人力和时间，调查范围比较窄。访谈法是旅游研究及旅游心理学研究中最常用的定性研究方法之一。研究者常采用访谈法来收

集资料，并结合通过问卷调查法收集来的数据，作定性与定量相结合的研究。

2. 问卷调查法

调查范围大一些的研究，常采用发放问卷的方式收集资料，然后作定量和定性分析，再得出结论。采用问卷调查法时，最主要的当然是根据来确定调查的主题，然后围绕它设立各种明确的问题，做全面摸底了解。应该说，问卷调查法是目前旅游研究及旅游心理学研究中最常用的定量研究方法。近年来，基于问卷调查数据的结构方程模型颇为风靡。

3. 电话调查法

电话调查法是指研究人员借助电话向被调查者进行问询，了解相关情况的一种调查方法。因为彼此不直接接触，而是借助于电话这一中介工具，所以这是一种间接的调查方法。这种方法的优点是金钱和时间的花费相对不多，能够调查较多的人；缺点是不像访谈法那样可以采用多种方式详细询问和解释问题，被调查者可能对问题产生误解。这种方法对于已普及电话的地区较为适用，而对电话还不够普及的地方就不太适用。在旅游心理学研究中较少采用电话调查法，但也有例外，如一项关于香港地区居民对赛马影响的感知的研究，就是采用电话调查法来收集数据的。



【小贴士】

除以上旅游心理学常用方法外，心理学研究方法还包括以下几种。

(1) 个案研究。对个体、群体或组织以各种方法搜集各方面可能的材料以供分析的方法，优点是针对性强，对于解决组织中具体问题颇有帮助；缺点就是过于具体，普遍性较差，其结论不宜随意推广。

(2) 测量法。采用标准心理测试量表或精密仪器，对有关心理品质或行为进行测定、分析的方法，包括能力测验、性格测验、人才测验等。

(3) 评价法。核心手段是情景模拟测验，最重要的是模拟情景测验。优点是科学性强、可靠性高，经济效益明显，便于挖掘人才，但是也应该避免盲目用人、任人唯亲。



【知识链接】

《旅行社条例》中明确规定，旅行社组织旅游者旅游，应当与旅游者签订合同。双方应就下列内容做出明确规定：(1) 旅游行程(包括乘坐交通工具)、游览景点、住宿标准、餐饮标准、娱乐标准、购物次数等；(2) 旅游价格；(3) 违约责任。

作为旅行社的代表，导游人员处在旅游接待的第一线，要不折不扣地按照旅游合同规定的内容和标准向旅游者提供导游服务，将维护旅游者的合法权益作为自己的服务准则，据此对其他旅游服务的供给进行监督，并处理旅游过程中发生的问题。履行合同是导游人员职业操守的首要准则。

巩固练习

1. 旅游心理学有哪些研究意义?
2. 旅游心理学有哪些研究方法?
3. 常用的调查法有哪些?

拓展阅读



尊敬的游客：

欢迎您参加出境旅游！依据我国的法律、法规，您在旅游活动中享有以下权利和义务。

一、您的权利

(1)您享有自主选择旅行社的权利。我国出境旅游实行特许经营制度，因此，您有权要求旅行社出示出境旅游经营许可证明，并与旅行社协商签订旅游合同，约定双方的权利和义务。

(2)您享有知悉旅行社服务的真实情况的权利。您有权要求旅行社向您提供行程时间表和赴有关国家(地区)的旅行须知，旅行社服务价格、住宿标准、餐饮标准、交通标准等旅游服务标准以及接待社名称等有关情况。

(3)您享有要求旅行社提供约定服务的权利。您有权要求旅行社按照合同约定和行程时间表安排旅行游览，为旅行团委派持有“领队证”的专职领队人员，代表旅行社安排境外旅游活动，协调处理旅游事宜。

(4)您享有人身、财物不受损害的权利。您有权要求旅行社提供符合保障人身、财物安全要求的旅行服务，要求旅行社为您办理符合旅游行政管理部门规定的出境旅游意外伤害保险。

(5)您享有自主购物和公平交易的权利。境外购物纯属自愿。购物务必谨慎。您有权要求旅行社带团到旅游目的国家(地区)旅游管理当局指定的商店购物，有权拒绝超计划购物，拒绝到非指定商店购物，拒绝旅行社的强迫购物要求。

(6)您享有自主选择自费项目的权利。您有权拒绝旅行社、导游或领队推荐的各种形式的自费项目，有权拒绝自费风味餐等。参加自费项目纯属个人自愿。

(7)您享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利。旅游者的人格尊严不受损害，民族风俗习惯应当得到尊重，这是我国法律的规定。当您在出境旅游活动中，人格尊严和民族风俗习惯受到损害时，您有权得到法律的援助。

(8)您享有依法获得赔偿的权利。在出境旅游活动过程中，旅行社未经旅行团同意，擅自变更、取消、减少或增加旅游项目，强迫购物、参加自费项目，未履行合同约定给您合法权益造成损害的，您有权向旅游行政管理部门投诉或向人民法院起诉，依法获得赔偿。

(9)您享有对旅行社服务进行监督的权利。您有权检举、控告旅行社侵害旅游者权益的行为,有权对保护旅游者权益工作提出批评、建议。您有权将旅行社发给您的征求意见表寄给旅行社所在地的省级旅游部门,也可以直接寄给文化和旅游部旅游质量监督管理所。

二、您的义务

(1)您有维护祖国的安全、荣誉和利益的义务。在出境旅游中,不得有危害祖国的安全、荣誉和利益的行为。

(2)您有合法保护自己权益的权利,也有不得侵害他人权利的义务。当您在行使权利的时候,不得损害国家、社会、集体的利益和其他旅游者的合法的权利。

(3)您应当遵守合同约定,自觉履行合同义务。非经旅行社同意,不得单方变更、解除旅游合同。但法律、法规另有规定的除外。

(4)您必须遵守国家的法律、法规。在出境旅游中,要保守国家秘密、遵守公共秩序、遵守社会公德,服从旅游团体安排,不得擅自离团,不得非法滞留不归。

(5)您要保存好旅游行程中的有关票据、证明和资料,以便当您的合法权益受到侵害时,作为投诉凭据、索赔证据。

(6)您应当遵守旅游目的国家(地区)的法律,尊重当地的民族风俗习惯,不得有损害两国友好关系的行为。

(7)您所携带的行李物品,应当符合国家法律规定,不得携带违禁物品出、入境。

(8)您应当努力掌握旅行所需的知识。了解旅行社的运营程序,提高自我保护意识。