

<<旅游心理学>>

图书基本信息

书名：<<旅游心理学>>

13位ISBN编号：9787040306804

10位ISBN编号：7040306808

出版时间：1900-1

出版时间：刘纯 高等教育出版社 (1900-01出版)

作者：刘纯

页数：155

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## &lt;&lt;旅游心理学&gt;&gt;

## 内容概要

《旅游心理学（第3版）》是中等职业教育饭店服务与管理专业、旅游服务与管理专业国家规划教材配套教学用书，参照了旅游行业技术等级标准。

《旅游心理学（第3版）》是在2000年版《旅游心理学（第3版）》的基础上修订而成。

全书通过对旅游心理学基础知识的介绍，分析r旅游服务过程中的心理学问题，具体讲解了旅游者的兴趣、需要、动机、个性特点与投诉心理，旅游服务工作人员的心理素质及操作技能的培养，前台、客房、餐厅、商场、导游等服务心理，员工的心理保健，以及旅游管理心理.. 《旅游心理学（第3版）》体例新颖，内容实用，文字简洁，案例丰富，具有较强的可操作性。

《旅游心理学（第3版）》采用出版物短信防伪系统，用封底下方的防伪码，按照《旅游心理学（第3版）》最后一页“郑重声明”下方的使用说明进行操作可查询图书真伪并赢取大奖。

《旅游心理学（第3版）》同时配套学习卡资源，按照《旅游心理学（第3版）》最后一页“郑重声明”下方的学习卡使用说明，登录上网学习，下载资源。

《旅游心理学（第3版）》可作中等职业学校饭店服务与管理、旅游服务与管理专业教材，亦可作旅游行业及其他服务行业岗位培训教材。

## &lt;&lt;旅游心理学&gt;&gt;

## 书籍目录

第一编 概论第一章 导论 第一节 休闲与旅游 第二节 旅游心理学的研究对象和任务 第三节 旅游心理学的研究方法 复习与思考第二章 旅游行为的研究模式 第一节 旅游者的决策 第二节 影响旅游者行为的因素 复习与思考 第二编 旅游者心理第三章 旅游知觉 第一节 知觉 第二节 影响旅游者知觉的因素 第三节 旅游者的知觉过程 第四节 距离知觉 第五节 旅游地知觉 第六节 旅游交通知觉 复习与思考第四章 学习与旅游行为 第一节 学习与学习理论 第二节 旅游行为学习 第三节 旅游者的学习过程 复习与思考第五章 旅游动机 第一节 动机 第二节 有关旅游者动机与行为的研究 第三节 旅游动机的多样性 第四节 旅游是多样性生活之源 复习与思考第六章 态度与旅游行为 第一节 态度 第二节 态度理论 第三节 态度与旅游决策 第四节 通过改变态度影响旅游行为 复习与思考第七章 个性、生活方式、个性结构与旅游行为 第一节 个性 第二节 个性与旅游行为 第三节 生活方式与旅游行为 第四节 个性结构与旅游行为 复习与思考第八章 社会群体对旅游行为的影响 第一节 群体与参考群体 第二节 群体与旅游角色 第三节 家庭群体与旅游行为 第四节 社会阶层与旅游行为 第五节 文化、亚文化与旅游行为 复习与思考 第三编 旅游企业管理心理第九章 管理心理学的基础知识 第一节 管理心理学概论 第二节 管理心理学与相关学科的关系 第三节 管理心理学的产生和发展趋势 第四节 管理学基础知识 复习与思考第十章 个体差异和管理 第一节 能力差异与管理 第二节 气质差异与管理 第三节 性格差异与管理 复习与思考第十一章 激励 第一节 激励概述 第二节 激励理论 第三节 激励理论的应用 复习与思考第十二章 压力 第一节 压力概述 第二节 压力的反应 第三节 压力应对策略 复习与思考第十三章 劳动心理 第一节 疲劳 第二节 饭店工作环境研究 复习与思考第十四章 群体与团队建设 第一节 工作群体 第二节 群体的形成与发展 第三节 团队建设 复习与思考第十五章 沟通 第一节 沟通概述 第二节 沟通的形式和方向 第三节 沟通的网络 第四节 沟通的障碍及其克服 复习与思考第十六章 人际关系 第一节 人际关系概述 第二节 社会知觉 第三节 人际吸引和人际关系需求类型 第四节 人际关系的调节 复习与思考第十七章 领导心理 第一节 领导 第二节 领导理论的发展 第三节 领导者素质 复习与思考第十八章 组织心理 第一节 组织设计 第二节 组织的变革和发展 复习与思考 第四编 旅游企业服务心理第十九章 旅行社服务心理 第一节 旅游者在旅游活动中的心理状态 第二节 导游服务心理 复习与思考第二十章 旅游交通服务心理 第一节 旅游者与旅游交通服务 第二节 旅途中旅游者的心理状态及旅游交通服务的改进 复习与思考第二十一章 饭店服务心理 第一节 旅游者的住宿心理 第二节 前厅服务心理 第三节 客房服务心理 第四节 餐厅服务心理 复习与思考第二十二章 旅游企业售后服务心理 第一节 旅游者的挫折与投诉心理 第二节 售后服务心理 复习与思考参考文献

## <<旅游心理学>>

### 编辑推荐

《旅游心理学(第3版高等学校旅游管理专业系列教材)》由刘纯主编,共分四编,总计22章。第一编概论,主要介绍了旅游心理学的对象、任务和研究方法,以及旅游者行为的研究模式;第二编旅游者心理,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,强调通过公式化营销策略来理解旅游者心理和行为的重要性;第三编旅游企业管理心理,详细阐述了各种经典和现代流派的管理心理学理论,研究了个体、群体、领导、组织各层次的行为特征及所蕴涵的心理规律,深入探讨了当前管理心理学和组织行为学领域研究的热点问题;第四编旅游企业服务心理,概要介绍了被称为旅游业三大支柱的旅行社、旅游交通、旅游饭店服务的心理因素。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>