

<<旅游心理学>>

图书基本信息

书名：<<旅游心理学>>

13位ISBN编号：9787040324129

10位ISBN编号：7040324121

出版时间：2011-7

出版时间：李灿佳 高等教育出版社 (2011-07出版)

作者：李灿佳 编

页数：159

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>

<<旅游心理学>>

内容概要

《酒店服务与管理专业·旅游服务与管理专业：旅游心理学（第4版）》是中等职业教育国家规划教材酒店服务与管理、旅游服务与管理专业配套教学用书，是在2005年版的基础上修订而成。本书包括走进“心”世界——认识旅游心理、你是合格的旅游服务人员吗——旅游服务人员的心理素质、如何才能技高一筹——旅游服务技能培训心理、我的心理健康我做主——旅游服务人员的心理保健、与“上帝”打交道——如何与旅游者交往以及服务从“心”开始——旅游服务心理。此次修订对原书结构进行了相应的调整，采取了更为活泼生动的体例，更新了许多案例，补充了新知识，更加适应时代的发展和中职学生的需要。

《酒店服务与管理专业·旅游服务与管理专业：旅游心理学（第4版）》可作为中等职业学校酒店服务与管理、旅游服务与管理专业学生用书，也可作为相关行业岗位培训用书。

<<旅游心理学>>

书籍目录

模块一走进“心”世界——认识旅游心理 项目一心理学的概述 任务一心理活动的内容是什么 任务二心理的实质是什么 项目二为什么要学习旅游心理 任务一学习旅游心理的意义是什么 任务二旅游心理的学习方法 课后习题 模块三你是合格的旅游服务人员吗——旅游服务人员的心理素质 项目一培养良好的注意力 任务一什么是注意 任务二影响注意的因素 任务三良好注意力的培养 项目二培养良好的观察力 任务一什么是感知觉 任务二良好观察力的培养 项目三培养良好的记忆力 任务一什么是记忆 任务二良好记忆力的培养 项目四培养良好的思维能力 任务一什么是思维 任务二良好思维能力的培养 课后习题 模块三如何才能技高一等——旅游服务技能培训心理 项目一认识技能 任务一什么是技能 任务二操作技能是如何形成的 项目二如何进行操作技能训练 任务一影响操作技能形成的因素分析 任务二技能训练的方法和要求 课后习题 模块四我的心理健康我做主——旅游服务人员的心理保健 项目一什么是心理健康 任务一心理健康的一般标准 任务二如何做一个心理健康的人 项目二正确认识挫折 任务一为什么会产生挫折 任务二受挫后行为反应的影响作用 项目三如何提升自信 任务一什么是自信 任务二如何提升自信 项目四调控好自己的情感 任务一什么是情感 任务二激情与心境的自我调控 项目五培养坚强的意志品质 任务一什么是意志 任务二如何培养坚强的意志力 课后习题 模块五与“上帝”打交道——如何与旅游者交往 项目一对旅游者进行鉴貌辨色 任务一观察旅游者的体貌特征 任务二观察旅游者的言行举止 任务三观察旅游者的装扮及行李用具 项目二了解旅游者的个性 任务一了解旅游者的需要 任务二了解旅游者的兴趣 任务三了解旅游者的动机 任务四了解旅游者的气质 任务五了解旅游者的性格 项目三服务中的人际交往 任务一服务中人际交往的心理状态 任务二服务中人际交往的原则 任务三影响服务中人际交往的因素 项目四旅游者投诉的处理 任务一旅游者投诉的原因 任务二如何处理旅游者的投诉 课后习题 模块六服务从“心”开始——旅游服务心理 项目一酒店前厅与客房服务心理 任务一酒店前厅服务心理 任务二酒店客房服务心理 项目二餐饮服务心理 任务一饮食烹饪服务心理 任务二餐厅服务心理 项目三导游服务心理 任务一旅游者在旅游过程各阶段的心理需要 任务二根据旅游者的心理做好导游服务 项目四旅游购物服务心理 任务一旅游者购物的一般心理过程 任务二根据旅游者的心理做好旅游购物服务 课后习题 主要参考文献

<<旅游心理学>>

章节摘录

版权页：插图：2.和自己的过去做比较，而不要去和别人比较。

既然没有两个人是一样的，与别人比较就是不明智和无意义的。

你不能总赢别人，但总会比昨天的你进步，哪怕只有一点点。

3.让你自己控制你的“自我形象”一个人的自我概念归根到底是由他自己的思想、认知和判断来决定，所以每个人都拥有改变自己形象的能力。

不要让别人来设定你的生活标准，谁说考上职业中学就没出息？

谁说从事服务行业就没有前途？

你的命运掌握在你自己手里，你的未来由你自己开创。

二、对自己实施积极的自我暗示一个人自己对自己的评价，会直接影响到他的自信程度。

自卑的人往往看不到自己的长处，把成功归之于“运气”，把失败看作自己的无能。

有人曾经做过这样一个实验：将智力与知识水平差不多的学生分成三组，让他们分别完成相同的作业。

第一组，只在作业前向他们作些一般说明。

第二组，在一般说明外，还加了如下鼓励性的话：“我们了解你们的能力，下面的作业对你们来说有一定的困难，但经过努力你们有能力完成。

”而对第三组则在一般说明外，增加了如下的话：“今天交给你们的作业超过了你们现在能力所能达到的限度，你们中的大多数人都不能解决，不过你们尽力而为吧！”

”实验的结果是：第一组完成作业的人数为50%，第二组为80%，第三组不到30%。

这个实验告诉我们：第二组与第三组的差距之所以如此之大，原因在于不同的实验指导语对实验者起到不同的自我暗示作用。

由此可见，积极的自我暗示能够提高人的自信心，有助于能力的发挥。

当我们面对困难和挫折的时候，我们要采取积极的自我暗示来激发自己的能力和潜能。

“天生我材必有用！”

”每天早晨，自己鼓励自己，自己肯定自己，这样持之以恒将会使自己对未来充满信心和希望。

三、认识和调整不现实的生活目标 每个人都有着自己的理想和目标，通常也会认真而执著地去实现它们。

但是有时也会存在这样一个问题：“你的这些目标现实吗？”

”“这些目标是否符合你自己的条件？”

”有些人习惯于向自己提出一种“高标准”的要求，凡事都要求做到最好，达到完美。

这样每当愿望不能实现时，便会不断打击自己的自信心。

有些进入职业中学的同学，觉得以前上高中考大学的理想破灭了，便开始对自己失去信心，变得自卑。

对于这些同学，与其老想着过去，不如面对现实，重新设定切合自己实际情况的目标。

<<旅游心理学>>

编辑推荐

《中等职业教育国家规划教材配套教学用书:旅游心理学(第4版)(酒店服务与管理专业、旅游服务与管理专业)》是中等职业教育国家规划教材酒店服务与管理、旅游服务与管理专业配套教学用书,是在2005年版的基础上修订而成。

《中等职业教育国家规划教材配套教学用书:旅游心理学(第4版)(酒店服务与管理专业、旅游服务与管理专业)》可作为中等职业学校酒店服务与管理、旅游服务与管理专业学生用书,也可作为相关行业岗位培训用书。

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>