

<<旅游心理学练习册>>

图书基本信息

书名：<<旅游心理学练习册>>

13位ISBN编号：9787040325911

10位ISBN编号：7040325918

出版时间：2011-7

出版时间：张志毅 高等教育出版社 (2011-07出版)

作者：张志毅

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>

## <<旅游心理学练习册>>

### 内容概要

《旅游心理学练习册（第2版）》是中等职业教育酒店服务与管理、旅游服务与管理专业国家规划教材配套教学用书《旅游心理学》（第四版）的配套学生用书。本书严格按照教材的章节编写，包括学习指导和习题两部分，其中，学习指导包括学前准备、学习要点、前置作业；习题分为形成性测试和研究性学习两部分，形式新颖多样，贴合专业实践，带有一定的趣味性，容易引发学习兴趣，培养学生自主学习的习惯和意识。

<<旅游心理学练习册>>

书籍目录

模块一认识旅游心理——走进“心”世界 模块二旅游服务人员的心理素质——你是“合格”的旅游服务人员吗 模块三旅游服务技能培训心理——如何才能“技”高一筹 模块四旅游服务人员的心理保健——我的心理健康我做主 模块五如何与旅游者交往——与“上帝”打交道 模块六旅游服务心理——服务从“心”开始 综合习题（一） 综合习题（二） 参考答案 附录：旅游心理学学生学业评价方案

## &lt;&lt;旅游心理学练习册&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：插图：2.请说说对活泼型气质旅游者的接待技巧。

(5分)答：3.心理保健对于旅游从业人员十分重要，请说出心理健康的五个特征(标准)。

(5分)答：4.餐厅小王最近因为家里的事情心情一直不好，一天晚餐的时候，客人因为对菜肴的分量不满而责骂小王，小王感到很委屈，心中也像有强烈的怒火想爆发出来，甚至想狠狠地打客人一个耳光……. 请问：(1)小王此时的情感是哪一种类型？

(1分)答：(2)如果你是小王，你会用什么方法控制这种情感？

(7分，要答出七种方法)答：5.请阅读以下情景：某天早上，一位客人坐在西餐厅里认真地看着文件，这时他点的咖啡送上来了，当服务员将咖啡摆在餐桌上时，正巧客人翻阅文件，手碰到了咖啡杯，咖啡泼洒了出来弄湿文件，客人勃然大怒，指着文件冲着服务员说：“你一定要弄干净它！”

”请回答：(1)情景中客人的心理状态是哪种类型的哪种模式？

(2分)答：(2)服务员应该如何运用人际交往的原则去处理这种情形？

(5分)答：六、案例分析(20分)客房部陈经理接到服务员报告，1008房的住客周女士怒气冲冲地打电话要找客房经理进行投诉。

陈经理不敢怠慢，两分钟后就赶到了客房。

“女士，请问我有什么可以帮您呢？”

”经理诚恳地说。

“你看一下我床上的衣服再说吧，瞧瞧你们做的好事！”

”周女士指着床上的衣服对经理说。

望着折叠得整整齐齐的衣服，经理一时摸不着头脑。

“请问这些衣服有什么不妥吗？”

”经理忍不住问。

“我这些衣服是今天早上换下的，我明明是把它们摆在床上的，为什么现在竟然被折叠起来了？我最讨厌别人乱动我的东西了！”

”周女士想起来就一把火，“我不管那么多，你现在就把今天为我收拾房间的服务员给我找来。我要亲自问一下她为什么要乱动我的东西。”

”“请您息怒，我现在就帮您把那个服务员叫来。”

请您稍等一下。

”经理说着，拿起电话拨到了客房服务中心。

不久，服务员小华就赶到了房间，“经理，您找我来有什么事吗？”

“你就是今天收拾我房间的服务员吗？”

谁让你乱动我的东西的？”

”周女士劈头就问。

“的确是我负责收拾的。”

我今天见您的衣服弄乱了，就想帮您收拾一下……”“谁说我衣服乱了？”

就算乱了你也没资格乱动我的东西！”

我最讨厌别人乱动我的东西！”

”周女士打断小华的话。

“女士，给您造成这么大的困扰，我们真的感到很抱歉。”

不知道我们可以为您做些什么来弥补我们的过失呢？”

我们会努力满足您的要求的。”

”经理诚恳地对周女士说。

“我才不在乎你们对我的补偿，何况任何补偿也无法让我的衣服重现原形了。”

我只有一个要求，就是请你们别再随便乱动我的东西了，我不希望同样的事情再次发生！”

”周女士的怒气消了一些。

“这一点我可以向您保证，未经您的同意，我们的服务员决不会再乱动您的东西，请您放心！”

<<旅游心理学练习册>>

请允许我们为您把弄脏的衣服洗干净吧，另外我们再为您换上全新的床单。  
您看怎样？

”经理再次诚恳地询问。

“好吧，我暂时相信你的保证。

希望你们不会令我失望。

”周女士说。

<<旅游心理学练习册>>

编辑推荐

《中等职业教育国家规划教材配套教学用书:旅游心理学练习册(第2版)(酒店服务与管理专业、旅游服务与管理专业)》配套多媒体课件,对教与学有较强的辅助作用。

<<旅游心理学练习册>>

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>