第一图书网, tushu007.com

<<旅客运输心理学>>

图书基本信息

书名：<<旅客运输心理学>>

13位ISBN编号：9787113042707

10位ISBN编号：7113042708

出版时间：2001-8

出版时间：中国铁道出版社

作者：朱晓宁

页数：244

字数：178000

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

本书主要研究旅客旅行心理活动的一般性规律及旅客旅行需求的表现，探讨掌握旅客旅行心理活动的方法、客运服务人员的心理修养及提高客运管理人员的管理方式与管理艺术等。
全书共分为五章，重点介绍了旅客运输心理管理的内容、学习方法等，并从旅客、客运人员、客运管理不同角度出发，探讨了心理活动、心理修养和管理行为等。
　本书可供旅游、运输企业有关人员学习，也可供大、中专院校师生参考。

<<旅客运输心理学>>

书籍目录

第一章　绪论 第一节　旅客运输心理学研究的基本内容 第二节　旅客运输心理学的研究方法第二章　旅客运输心理学的基础知识 第一节　旅客运输心理学的基础理论 第二节　心理活动的一般性认识第三章　旅客旅行心理活动与服务 第一节　旅客旅行心理活动概述 第二节　旅客旅行的共性心理与服务 第三节　旅客旅行的个性心理与服务 第四节　旅客群体心理与服务 第五节　掌握旅客心理的方法与服务水平的提高第四章　客运服务人员的心理修养 第一节　客运服务人员的工作动机与抱负水平 第二节　客运服务人员的能力及其培养 第三节　客运服务人员的情绪与情感及其培养第五章　旅客运输管理心理 第一节　旅客运输管理人员的管理行为 第二节　客运服务人员的问题行为分析参考文献

章节摘录

第二章　旅客运输心理学的基础知识：　旅客运输心理学就是从旅客运输企业角度，研究旅客旅行过程中的各种心理活动及其规律，以及客运服务人员从事客运服务过程中的心理活动及其规律，对旅客和客运服务人员实行有效的管理。
进而通过客运服务人员为旅客提供优质的服务，提高运输企业的市场竞争力。
第一节　旅客运输心理学的基础理论：　旅客运输心理学的研究对象是人。
人的本质与行为规律是什么，这是人为学研究的对象；人的行为规律受人的心理活动规律支配，心理活动规律是心理学研究的对象；人的心理活动规律表现在旅行过程中，如何适应人的心理活动规律，有效地组织运输企业的工作，满足旅客的需要，这又是管理学所研究的对象；将心理和管理有机结合在一起，实行科学的管理，充分调动职工的工作积极性和创造性，这是管理心理学所研究的对象。
因此，旅客运输心理学的基础理论主要有：人为学、心理学、管理学、管理心理学四部分。
一、人为学基础理论：　人为学也称行为学，是研究人的哲学，研究人的本质与行为规律的学问。
人为学作为一门学科，主要研究三方面的内容：一是人的本质，二是人的行为，三是人为学说探讨。
旅客运输心理学研究的对象是人，因此与人为学说有密切的联系。
（一）人的本质：　1.关于“人是什么”问题的提出　越是司空见惯的事物，越容易忽略对其内在意义的认识。

第一图书网, tushu007.com

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