

图书基本信息

书名：<<全国高等职业教育旅游大类专业规划教材>>

13位ISBN编号：9787113146436

10位ISBN编号：7113146430

出版时间：2012-6

出版时间：张雪松 中国铁道出版社 (2012-06出版)

作者：张雪松

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>

内容概要

《旅游心理学(全国高等职业教育旅游大类专业规划教材)》由张雪松本主编,书为全国高等职业教育旅游大类专业规划教材,从旅游行业发展和旅游教育教学的实际出发,结合高职院校学生的个性特点和学习规律,融合旅游心理学的相关知识和旅游行业的最新实践经验,总结长期教育教学实践经验的基础上编写而成。

《旅游心理学(全国高等职业教育旅游大类专业规划教材)》以旅游者的旅游行程为主线,跟随旅游者的足迹来学习和体会旅游者的需要和旅游企业员工相应的服务技巧。依据旅游从业者必备的相应服务技能设置了8个单元,分别是预订服务心理与待客技巧、接团服务心理与待客技巧、旅游沿途交通服务心理与待客技巧、住店服务心理与待客技巧、游览服务心理与待客技巧、旅游购物服务心理与待客技巧、游客投诉服务心理与待客技巧、旅游从业人员的心理与调适技巧。各个部分互相衔接,以旅游者在旅游活动过程中的6个不可缺少的构成要素和构成环节,即住、行、游、购、娱进行具体的应用分析,探讨旅游者的饮食心理、住宿心理、交通心理、娱乐与审美心理和购物心理以及服务心理。

本书适合作为高职高专旅游管理专业的教材,也可以作为成人高校、本科院校和民办高校的旅游管理专业教材,还可作为旅游服务工作人士的参考书。

书籍目录

单元一 预订服务心理与待客技巧 任务一 散客预订服务心理与待客技巧 任务二 团队预订服务心理与待客技巧
单元二 接团服务心理与待客技巧 任务一 接国内团队的服务心理与待客技巧 任务二 接国际团队的服务心理与待客技巧
单元三 旅游沿途交通服务心理与待客技巧 任务一 远程沿途交通服务心理与待客技巧 任务二 短程沿途交通服务心理与待客技巧
单元四 住店服务心理与待客技巧 任务一 前厅服务心理与待客技巧 任务二 客房服务心理与待客技巧 任务三 餐厅服务心理与待客技巧
单元五 游览服务心理与待客技巧 任务一 游览自然景观的服务心理与待客技巧 任务二 游览人文景观的服务心理与待客技巧
单元六 旅游购物服务心理与待客技巧 任务一 游客购物的服务心理与待客技巧 任务二 导游导购服务心理与待客技巧
单元七 游客投诉服务心理与待客技巧 任务一 主观原因投诉的服务心理与待客技巧 任务二 客观原因投诉的服务心理与待客技巧
单元八 旅游从业人员的心理与调适技巧 任务一 旅游从业人员日常心理调适技巧 任务二 旅游从业人员特殊情境心理调适与技巧
附录 心理学和旅游心理学概述参考文献

编辑推荐

《旅游心理学(全国高等职业教育旅游大类专业规划教材)》由张雪松本主编,为了培养适应现代化旅游需要的服务人才,本书采取了情景导向的教材设计思维,打破了传统的心理学知识体系,以旅游服务情景为导向,将必要的心理学知识融入到旅游服务工作中,便于学生掌握旅游服务中所需要的知识和技能。

随着情境的变化,体验游客心理变化,提升心理服务分析能力,并运用好待客技巧,引领学习者愉快地学习和感悟。

书中每个单元均由“情境描述、服务心理与待客技巧分析、相关知识、待客训练、学习评价、课后练习”6个部分组成,符合学习者的学习认知规律,达到学以致用目的。

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>