

<<旅游心理学>>

图书基本信息

书名：<<旅游心理学>>

13位ISBN编号：9787300075594

10位ISBN编号：7300075592

出版时间：2006-8

出版时间：人民大学

作者：田利军

页数：340

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

本教材旨在使学生掌握心理学的基本知识，并培养学生运用这些知识分析实际的旅游行为的能力。

本教材由旅游消费心理、旅游服务心理两部分内容共同构成。

在第一部分中，本教材结合心理学的基本原理重点突出旅游消费者作为旅游决策者的中心地位，从心理学的角度全面分析了影响旅游消费者决策的心理因素和社会因素及它们在旅游消费者进行旅游决策时发挥影响的具体过程。

在第二部分中，本教材以“优质服务”的实现为中心，从服务态度、服务语言、服务技术、服务时机、正确处理客人投诉，以及在旅游企业中旅游服务的心理对策等方面作了较为详尽的阐述。

本教材涉及的学科较多，除普通心理学、社会心理学之外，还涉及管理学（包括饭店管理和旅行社管理）、导游学、公共关系学、市场营销学等。

在教材编写时，着重从旅游心理的角度对有关知识进行取舍和扬弃，让学生把所学的知识在心理学的高度上有机结合起来，并能灵活运用。

<<旅游心理学>>

书籍目录

第一章 旅游者的消费行为与心理 第一节 旅游行为及其基本要素 第二节 旅游者的旅游决策模式
本章小结 思考与练习 案例分析与讨论第二章 旅游者的知觉 第一节 知觉原理 第二节 旅游者知
觉的心理定势 第三节 旅游者的社会知觉与旅游消费行为 本章小结 思考与练习 案例分析与讨
论第三章 旅游者的需要和动机 第一节 旅游者的需要 第二节 旅游目标 第三节 旅游动机 本章
小结 思考与练习 案例分析与讨论第四章 旅游者的态度与个性 第一节 旅游者的态度与旅游行为
第二节 旅游者的个性与旅游行为 本章小结 思考与练习 案例分析与讨论第五章 旅游者的情绪
与情感 第一节 情绪与情感概述 第二节 情绪与情感的特点和内容 第三节 情绪、情感与旅游行为
本章小结 思考与练习 案例分析与讨论第六章 旅游者的人际关系 第一节 旅游者人际关系的建
立与发展 第二节 旅游服务中人际关系的改善 第三节 旅游服务中人际沟通的方式与原则 本章小
结 思考与练习 案例分析与讨论第七章 社会因素与旅游消费行为 第一节 社会限定因素与旅游消
费行为 第二节 社会决定因素与旅游消费行为 本章小结 思考与练习 案例分析与讨论第八章 旅
游服务 第一节 旅游服务及其特点 第二节 旅游服务态度 第三节 旅游服务语言 第四节 旅游服
务的项目和技术 第五节 旅游服务的时机 第六节 尊重服务和个性化服务 第七节 旅游服务的投诉
和处理 本章小结 思考与练习 案例分析与讨论第九章 旅游行业服务心理 第一节 导游服务与公
关心理 第二节 饭店服务心理 第三节 旅游交通服务心理 本章小结 思考与练习 案例分析与讨
论参考书目

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>