

<<旅游心理学>>

图书基本信息

书名：<<旅游心理学>>

13位ISBN编号：9787312030277

10位ISBN编号：7312030270

出版时间：2012-8

出版时间：中国科学技术大学出版社

作者：林莉 主编

页数：324

字数：531000

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

本书在注重内容先进性、实用性的同时，也确保了旅游心理学基础知识的完整性和科学性；表述上尽可能地按照工作任务流程进行，理论联系实际，通过大量案例和实训题强化、提高学生的职业心理素质。

本书共三篇分为11章，除绪论外，内容包括：旅游者的行为模式、影响旅游者行为的个体因素、影响旅游者行为的社会因素、旅游工作的职业心理、导游服务心理、酒店服务心理、相关部门工作心理、旅游投诉工作心理、旅游企业员工管理心理、旅游企业领导心理、旅游企业心理等。章后还提供了思考实践题，以协助教师进行实训启发式互动教学活动，达到“实践～理论一再实践”的实战培训式教学效果。

本书既可作为应用型本科院校、高等职业院校、继续教育院校的旅游管理专业教材，也可作为旅游企业员工培训教材和专业人士的参考读物。

<<旅游心理学>>

书籍目录

前言

绪论

第一节 旅游心理学概述

第二节 旅游心理学的研究动态

第一篇 旅游者心理

第一章 旅游者的行为模式

第一节 旅游者行为模式概述

第二节 旅游者行为模式的分类

第二章 影响旅游者行为的个体因素

第一节 需要与旅游行为

第二节 个性与旅游行为

第三节 态度与旅游行为

第四节 情感与旅游行为

第三章 影响旅游者行为的社会因素

第一节 群体与旅游行为

第二节 家庭与旅游行为

第三节 社会阶层与旅游行为

第四节 社会文化与旅游行为

第二篇 旅游工作心理

第四章 旅游工作的职业心理

第一节 旅游工作的职业意识

第二节 旅游工作的职业素养

第三节 旅游工作的职业人格

第四节 旅游工作的职业兴趣

第五节 旅游工作的职业能力

第五章 导游服务心理

第一节 导游工作的特殊性

第二节 导游工作的基本心理要求

第三节 导游过程中旅游者心理分析及其服务策略

第六章 酒店服务心理

第一节 旅游者对酒店的心理需求分析

第二节 前厅服务心理

第三节 客房服务心理

第四节 餐厅服务心理

第七章 相关部门工作心理

第一节 旅游交通部门工作心理

第二节 旅游营销工作心理

第三节 旅游购物服务心理

第四节 旅游景区工作心理

第八章 旅游投诉工作心理

第一节 旅游投诉心理

第二节 解决旅游投诉的对策

第三篇 旅游工作者管理心理

第九章 旅游企业员工管理心理

第一节 职业生涯设计与管理

<<旅游心理学>>

- 第二节 职业压力与管理
- 第三节 职业倦怠与管理
- 第四节 个性差异与管理
- 第五节 心理测量与咨询
- 第十章 旅游企业领导心理
 - 第一节 领导心理概述
 - 第二节 领导有效性理论
 - 第三节 旅游企业领导者素质
- 第十一章 旅游企业心理
 - 第一节 旅游企业概述
 - 第二节 旅游企业的心理
 - 第三节 旅游企业的文化
 - 第四节 旅游企业的承诺
 - 第五节 旅游企业承诺的培养
- 附录
 - 附录一 现代企业职业素养系列测试
 - 附录二 工作压力诊断性量表
 - 附录三 职业倦怠测试
 - 附录四 气质类型测试
- 参考文献

<<旅游心理学>>

章节摘录

版权页：插图：（三）情绪、情感的两极性 人的任何一种情感体验，都有一种与它性质相反的情感体验相对应，如欢乐与悲哀、紧张与轻松、肯定与否定等。

在每一对性质相反的情感体验内，成为两极端的情感品质，就叫情感的两极性。

情绪与情感的两极性或两极性品质是多种多样的，具体表现为：1.肯定性和否定性的两极对立 肯定性的情绪和情感是愉快性的，这种情绪和情感是和需要的满足相联系的，如满意、快乐、热爱、兴奋、轻松等；否定性的情绪和情感是不愉快的，它是和需要不满足相联系的，如不满意、悲哀、憎恨、烦闷、沉重等。

它们虽彼此相反，但并不彼此相斥。

同一事件的刺激作用，可能使人既产生肯定的体验，也产生否定的体验。

对立的两极性在一定条件下可以互相转化，如“乐极生悲”、“苦尽甘来”。

2.积极（增力）和消极（减力）的对立 凡是和积极性的态度联系着的情绪、情感都是积极性的，如振奋、紧张、热忱、英勇等；凡是和消极性的态度联系着的情绪、情感都是消极性的。

同一种情绪、情感既可能具有积极性质，也可能具有消极性质，如悲哀既可能是减力性的，使人灰心丧气；也可能是增力性的，使人化悲痛为力量。

3.紧张和轻松的对立 这是人处在活动的紧要关头或所处情景是最有意义的关键时刻表现出来的两极性。

通常在紧要关头的前夕，当事人一般有紧张的情绪情感体验，事后往往出现紧张的解除和轻松的体验。

一般来说，紧张与活动的积极状态相联系，引起人的应激活动；有时过度紧张也可能引起抑制，使情绪疲惫。

4.激动和平静的对立 激动的情绪和情感是强烈的、短暂的、爆发式的体验，如激愤、狂怒、绝望等；平静的情绪和情感是人在平静状态下的体验，在这种状态下，人们能从事持久的智力活动。

5.强与弱的两极性 人的任何情绪和情感都有强弱变化的不同等级。

如从微愠到狂怒，从担心到恐惧，从满意到狂喜等。

一般来说，强的情绪情感体验是激动的体验，弱的情绪情感是较平静的体验。

当然，由于客观事物的复杂性，这类对立的内心体验之间并不绝对排斥，它们可以在同一事件中同时或相继出现，也可以在一定条件下相互转化。

例如分别多年的亲人重新团圆是愉快的，但又引起对离别期间痛苦经历的辛酸回忆，从而同时体验到悲喜交加的情感。

（四）情绪和情感的分类 根据情绪和情感的性质、发生的强度、速度、持续时间及社会内容的性质，可以把情绪和情感作如下几种分类：1.根据性质分类（1）快乐：一种在追求并达到所盼望的目的时所产生的情绪体验。

快乐的情绪从微弱的满意到狂喜分成一系列程度不同的级别。

（2）愤怒：由于妨碍目的达成而造成紧张积累所产生的情绪体验。

愤怒从弱到强的变化是：轻微不满→愠怒→怒→愤怒→暴怒。

（3）恐惧：是企图摆脱危险情境时产生的情绪体验。

引起恐惧往往是由于缺乏处理或摆脱可惧的事物或情境的能力。

（4）悲哀：失去自己心爱的对象或自己所追求的愿望破灭时所产生的情绪体验。

悲哀按程度的差异表现为：失望→遗憾→难过→悲伤→哀痛。

（5）喜爱：对象满足需要而产生的情绪体验。

喜爱表现为接近、参与、欣赏或获得。

2.根据发生的强度、速度、持续时间分类 情绪状态是指在某种事件或情境的影响下，在一段时间内所产生的某种情绪，典型的情绪状态有心境、激情和应激。

（1）心境：一种较持久而微弱的情绪状态，主要表现为一种非定向的弥散性的情绪体验。

由于心境是一种具有感染性的、比较平稳而持久的情绪状态，所以当人处于某种心境时，会以同样的

<<旅游心理学>>

情绪体验看待周围事物。

因此，我们一方面必须注意调整和调控旅游者的心境，以利于旅游活动的开展，另一方面也提醒我们要善于把握和调节自己的心境，带着良好的心境去为游客提供高品质的服务。

（2）激情：个体强烈的、暴风雨般的、激动而短暂的情绪状态，如暴怒、狂喜、绝望等。

激情一般由特定的对象引起，指向性较为明显，并有明显的外部表现，如怒发冲冠、咬牙切齿、眉开眼笑、哭泣、晕倒等。

当旅游者处于激情状态时，旅游服务人员要积极采取转移其注意力、降低爆发强度、延缓爆发时间等手段来加以调控。

（3）应激：又称应激状态，是出乎意料的紧张与危险情境所引起的情绪状态，是个体的一种适应性反应。

应激状态改变了机体的激活水平，生理系统会发生明显的变化，如肌肉紧张、心率加快、呼吸变快、血压升高、血糖增高等，它具有积极和消极两方面的作用。

人在应激时一般有两种表现：一种是目瞪口呆，手足失措，头脑一片混乱；另一种是急中生智，头脑清醒，判断准确，行动迅速，及时摆脱困境。

当人长期处于应激状态时，会对其身心健康造成损害，导致适应性疾病的发生。

<<旅游心理学>>

编辑推荐

<<旅游心理学>>

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>