第一图书网, tushu007.com

<<旅游心理学>>

图书基本信息

书名：<<旅游心理学>>

13位ISBN编号：9787503231285

10位ISBN编号：7503231289

出版时间：2007-3

出版时间：中国旅游

作者：马莹

页数：358

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

旅游心理学是心理学的一个分支学科，是随着旅游业的发展应运而生的，是研究旅游活动中旅游者、旅游从业人员的各种心理现象及其规律的科学。
具体而言，即研究旅游者心理、旅游服务心理、旅游管理心理等三人内容。
本书从旅游业实际出发，融国内外旅游心理学理论与研究及本书作者教学实践经验，以案例为导线，阐述理论，突出科学性与实用性。
书中主要介绍旅游心理学的产生及其研究对象、旅游与感知、旅游与情绪情感、旅游与个性、旅游与态度、旅游与人际关系、旅游从业人员的心理素质、旅游服务心理、旅游管理心理与旅游行为等内容。

<<旅游心理学>>

书籍目录

第一篇 旅游者心理 第一章 旅游心理学概述　第一节 心理学的基本概念　第二节 旅游心理学研究的对象与意义 第二章 旅游者的感知觉　第一节 旅游感知觉概述　第二节 旅游过程中的人际知觉　第三节 旅游者对旅游条件的知觉 第三章 旅游者的个性倾向性　第一节 个性概述　第二节 旅游者的需要　第三节 旅游者的动机 第四章 旅游者的个性心理特征　第一节 气质与旅游活动　第二节 性格与旅游活动　第三节 能力与旅游活动 第五章 旅游者的情绪情感　第一节 情绪情感的基本内容　第二节 旅游者的情绪情感特征　第三节 情绪情感对旅游者行为的影响 第六章 旅游者的消费态度　第一节 态度概述　第二节 旅游消费者态度的形成　第二篇 旅游服务心理 第七章 旅游服务的特点与服务态度　第一节 旅游产品的类别与特点　第二节 服务态度的心理作用与良好态度的确立 第八章 旅游服务人员的心理素质　第一节 旅游服务人员的心理素质　第二节 了解旅游者心理状态的方法 第九章 饭店服务心理与策略　第一节 前台服务心理与策略　第二节 客房服务心理与策略　第三节 餐厅服务心理与策略　第四节 康乐服务心理与策略　第五节 旅游商品服务心理与策略 第十章 导游服务心理与策略　第一节 旅游者在不同阶段的心理特点　第二节 不同地区旅游者的心理特点　第三节 导游人员的心理素质和职业要求　第四节 导游服务的心理策略 第十一章 售后服务心理与旅游者投诉　第一节 旅游产品售后服务的意义与服务策略　第二节 旅游者的投诉心理与正确处理投诉 第十二章 旅游企业中的人际关系　第一节 人际关系概述　第二节 人际交往的作用与原则　第三节 旅游服务中的客我关系与交往原则　第四节 如何改善人际关系第三篇 旅游管理心理 第十三章 旅游企业领导心理　第一节 领导心理与行为　第二节 旅游领导者的素质要求与激励 第十四章 旅游从业人员的招聘与培训心理　第一节 旅游从业人员任用的心理原则与方法　第二节 旅游从业人员培训心理　第三节 旅游从业人员选拔常用的心理测评问卷及解答参考文献后记

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