第一图书网, tushu007.com

<<旅游服务业应用心理学>>

图书基本信息

书名：<<旅游服务业应用心理学>>

13位ISBN编号：9787503245428

10位ISBN编号：7503245425

出版时间：2012-10

出版时间：中国旅游出版社

作者：温卫宁 编

页数：210

字数：236000

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

《旅游服务业应用心理学(旅游管理专业模块)》由温卫宁主编，本书选取了与旅游服务业密切相关，同时对于培养学生独立解决问题能力有重要作用的心理学知识点，较系统地阐述了相关的原理、方法及其在实践中的应用，介绍了感知觉与观察，需要与动机，思维与问题解决，决策、情绪、压力与心理健康，人格、沟通宣传及其他社会性行为，人性化的服务与人性化的管理等方面的基本概念和原理，并讨论了这些知识在旅游消费、服务和管理方面的应用。
本书在编写中遵照“先介绍每一个心理现象的内涵和已有的心理学研究成果，再探讨相关原理的实践运用”的原则，同时尽量不涉及服务措施与管理措施，而是让读者自己来提出应对措施与方法。
在学习中强调自我观察与亲身体验，以达到知己知彼，并促进其分析、解决问题能力的提高。

《旅游服务业应用心理学(旅游管理专业模块)》可以作为高职院校旅游管理类专业心理学类课程的教材，也可以作为旅游企业中高级管理人员的培训教材。

第一图书网, tushu007.com

<<旅游服务业应用心理学>>

书籍目录

前言
第一章 旅游服务业应用心理学概述
　第一节 学习、研究旅游服务业应用心理学的意义
　第二节 心理学的基本知识
　第三节 心理学的基本研究方法
　第四节 本章实训——消费者生活方式的调查
　复习与思考
第二章 感觉、知觉与观察
　第一节 感觉的概念与基本规律
　第二节 知觉的概念与基本规律
　第三节 影响旅游知觉的主要因素
　第四节 观察力的内涵与提升
　第五节 本章实训——观察力的提升
　复习与思考
第三章 个体行为的动因——需要与动机
　第一节 需要的基本规律
　第二节 动机
　第三节 旅游者的需要与动机
　第四节 旅游服务者的需要与动机
　第五节 本章实训——激发并调动消费者消费动机
　复习与思考
第四章 思维、问题解决与决策
　第一节 思维的概念、分类与基本规律
　第二节 问题解决的基本过程与规律
　第三节 决策的概念与基本规律-
　第四节 本章实训——思维过程和思维策略的觉察与分析
　复习与思考
第五章 情绪、压力与健康
　第一节 情绪的概念、分类与基本规律
　第二节 压力、压力源与情绪
　第三节 情绪与健康的概念分析
　第四节 旅游者的情绪管理
　第五节 旅游从业者的情绪管理
　第六节 本章实训——挫折应对方式
　复习与思考
第六章 人格
　第一节 人格的概念
　第二节 旅游者的气质类型
　第三节 相互作用分析理论与旅游决策
　第四节 人格测量
　第五节 本章实训——人格特征对个体行为的影响分析
　复习与思考
第七章 群体中的沟通、宣传及其他社会性行为
　第一节 旅游群体
　第二节 沟通的基本概念

第三节 宣传的基本规律
第四节 旅游者的从众行为
第五节 旅游者的服从行为
第六节 旅游者的众从行为
第七节 本章实训——宣传沟通的实践与观察
复习与思考
第八章 人性化的服务与人性化的管理
第一节 人性化的内涵
第二节 人性化服务的内涵
第三节 人性管理和人性化管理
第四节 人性化服务与人性化管理的心理分析
第五节 本章实训——脑力风：人性化服务与管理的操作
复习与思考
参考文献

章节摘录

版权页： 插图： （一）生活需要单一性与复杂性的平衡 心理学家多年来一直在争论人们是力求在生活所有领域都保持心理的单一性，还是追求复杂性。
单一性观点认为人们在生活中总是寻求平衡、和谐、相同、可预见性和没有冲突。
如果生活中出现非单一性，人们就会表现出紧张不安，就会寻找可预见性和单一性。
比如旅游者在旅游过程中会尽量寻找可提供标准化的旅游设施和服务，会选择那些知名度高并能提供标准化服务的宾馆饭店，会选择游览北京故宫、杭州西湖、桂林漓江等非常著名的旅游景点。
复杂性观点认为人们有对新奇、出乎意料、变化和不可预测性事物的向往和追求。
过度的单一性会让人感到厌倦、会促使人追求新鲜、刺激，以改变单一性生活带来的单调、乏味。
人们之所以追求复杂性需要，是因为这些复杂性需要本身就能给人带来满足。
在旅游中，旅游者希望他所经历的要与他在家里所习惯的东西和他在上次旅游中所经历的东西有所不同。
所以有些人会在旅途中临时决定参观一些计划之外的景点，或者干脆舍弃为大众所热衷的旅游景点，而到一些人迹罕至的地方进行探险式旅游；他们宁愿自己开车进行自助旅游而不跟团活动；他们会选择到一些汽车旅馆或乡村酒店住宿。
对于复杂性需要较强的人来说，著名的酒店、景点、旅行社、航空公司提供的服务千篇一律、可预见性强、缺乏新意，令他们感到厌倦。
其实，在现实生活中，人们需要的是单一性和复杂性的有机结合。
单一性过多，会使人产生厌倦；复杂性太多，又会使人过分紧张以至于恐惧。
人们在生活中总是力求使单一性和复杂性保持最佳的平衡状态，使心理维持在一个可以承受的紧张程度。
当然，单一性与复杂性最佳程度的平衡只是一个相对的说法。
有些人所从事的工作使其生活有了太多的复杂性。
因此，他们不需要用“复杂性”，而需要用“单一性”来恢复平衡。
如果他们去旅游，可能只想到一个宁静的地方去过几天宁静的生活，或许只要能放下手里的工作舒舒服服地在家里待几天就会心满意足了。

编辑推荐

《"中国旅游院校五星联盟"中国骨干旅游高职院校教材:旅游服务业应用心理学》为旅游高职院校专业课程教材。
《"中国旅游院校五星联盟"中国骨干旅游高职院校教材:旅游服务业应用心理学》吸收了国内外各类旅游心理学和服务心理学教材的特点，借鉴和参考了大量的文献资料，力图将国内外旅游与服务心理学领域的最新研究成果和时间资料融入其中。
《"中国旅游院校五星联盟"中国骨干旅游高职院校教材:旅游服务业应用心理学》不仅可以作为中高职院校旅游类专业学生的课程教科书，还可以作为旅游行业从业者的参考用书。

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