

<<旅游心理学>>

图书基本信息

书名：<<旅游心理学>>

13位ISBN编号：9787560731995

10位ISBN编号：7560731996

出版时间：2006-8

出版时间：山东大学出版社

作者：戴彦臻

页数：332

字数：396000

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

为了适应旅游业的发展和教学研究的需要，我们编写了这本教材。

在编写的过程中，我们尽量采用了国内外学术界的新资料、新观点、力求反映本学科的最新成果和前沿动态；在章节安排上也没有囿于常例，而作了一些新的尝试，力求使阐述清楚明了，便于教学需要和自学。

旅游心理学主要是研究旅游活动中人的心理和行为规律的一门科学，因此，旅游心理学便成为旅游学科体系中具有核心地位的一个组成部分。

本书共分四编，主要论述了旅游心理学的研究对象、研究内容及研究方法，并对旅游者一般心理活动过程、个性心理特征以及影响旅游者行为的各种因素等都进行了分析研究。

同时，本书在研究旅游者心理的基础上，探求相应的服务心理对策，其中包括：旅游服务人员应有的基本心理素质和职业意识、导游服务心理、饭店服务心理、旅游商品的销售服务心理等内容。

<<旅游心理学>>

书籍目录

第一编 总论 第一章 旅游心理学概述 第一节 旅游心理学与心理学 第二节 旅游心理学的研究对象和内容 第三节 旅游心理学的研究方法和意义 第二编 旅游消费心理 第二章 旅游者的一般心理活动过程 第一节 旅游者心理活动的认识过程 第二节 旅游者心理活动的情感过程 第三节 旅游者心理活动的意志过程 第三章 旅游者的个性 第一节 个性概述 第二节 个性结构与旅游决策 第三节 人格特征与旅游行为 第四章 旅游者购买过程中的心理活动 第一节 旅游者的需要 第二节 旅游者的动机 第三节 旅游者的购买决策心理 第四节 旅游者的购买行为心理 第五章 旅游者的学习与态度 第一节 旅游者的学习 第二节 旅游者的态度 第六章 社会因素与旅游消费行为 第一节 社会群体概述 第二节 主要社会群体对旅游消费行为的影响 第三节 主要消费者群的心理与行为特征 第三编 旅游服务心理 第七章 旅游服务心理总论 第一节 旅游服务心理概述 第二节 旅游服务的心理原则与心理素质 第三节 正确对待游客投诉 第八章 导游服务心理 第一节 导游在旅游活动中的作用 第二节 导游的心理素质要求 第三节 导游的主要心理策略 第九章 饭店服务心理 第一节 饭店服务人员的心理素质要求 第二节 前厅服务心理 第三节 客房服务心理 第四节 餐饮服务心理 第十章 旅游商品销售服务心理 第一节 旅游商品概述 第二节 旅游者的购物心理 第三节 旅游者对旅游商品的心理需求 第四节 营销人员的销售服务心理 第五节 我国旅游商品生产销售中存在的主要问题及相应的对策 第四编 旅游企业管理心理 第十一章 旅游企业员工心理与管理 第一节 员工个体差异与管理 第二节 员工工作动机激励 第三节 员工心理挫折与引导 第十二章 旅游企业群体心理与管理 第一节 群体动力 第二节 人际关系与群体沟通 第三节 群体的竞合与冲突 第十三章 旅游企业领导心理与管理 第一节 领导与领导者 第二节 领导理论 第三节 领导者的基本素质与影响力

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>