

<<旅游心理学>>

图书基本信息

书名：<<旅游心理学>>

13位ISBN编号：9787563710942

10位ISBN编号：7563710949

出版时间：2003-1-1

出版时间：旅游教育出版社

作者：吴正平,阎纲

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

本书是按照“以问题为中心”的原则来编写的。

编著者所考虑的第一个问题不是“要向使用这本书的同学传授哪些心理学知识”，而是“同学们在以后的工作中会遇到哪些需要用心理学知识来解决的问题”。

本书的《服务篇》约占全书篇幅的一半，其中包括如何运用心理学知识去实现优质的酒店服务和导游服务，以及如何运用心理学知识去处理旅游服务工作中的各种人际难题。

本书的《管理篇》讲了如何适应“从普通员工到管理者”的转变，以及如何运用心理学知识去做好旅游企业的基层管理工作，最后还讲了有关旅游工作者心理健康的问题。

<<旅游心理学>>

书籍目录

入门篇

第1章 从心理学角度看人的心理和行为

第2章 从心理学角度看社会交往

第3章 从心理学角度看旅游和旅游工作

第4章 从心理学角度看旅游团队

服务篇

第5章 酒店服务中的功能服务与心理服务

第6章 酒店服务中的一视同仁与特别关照

第7章 正确对待服务中的缺陷与是非

第8章 导游工作中的人际难题与对策

第9章 导游员对旅游团队的调控

管理篇

第10章 从实际出发, 逐步提高管理水平

第11章 实行严与爱相结合的管理

第12章 员工的核心需要与公平感

第13章 勇于创新与集思广路

第14章 心理保健与自我调节

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>