

<<旅游心理学基础>>

图书基本信息

书名：<<旅游心理学基础>>

13位ISBN编号：9787030320322

10位ISBN编号：7030320328

出版时间：2011-11

出版时间：科学出版社

作者：李青，胡晓勤 主编

页数：146

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>

<<旅游心理学基础>>

内容概要

《旅游心理学基础》根据教育部颁发的中等职业学校旅游专业教学指导方案编写而成。全书共分9章，分别介绍了旅游心理学的研究内容、学习方法以及学习旅游心理学的意义，探讨了旅游消费者的知觉、动机、态度、个性以及情绪和情感对旅游消费行为的影响，讲述了如何从旅游饭店服务、导游服务、旅游商品销售服务、旅游者投诉心理等方面为旅游消费者提供更好的服务。

《旅游心理学基础》以提高学生的职业素质和能力为出发点，力求内容简明、通俗、实用、够用。本书既可作为中等职业学校旅游等相关专业的教材，也可作为在职人员的培训用书。

<<旅游心理学基础>>

书籍目录

前言

第1章 旅游心理学概论

- 1.1 旅游心理学的研究对象
- 1.2 旅游心理学的研究内容
- 1.3 学习研究旅游心理学的意义和方法

小结

复习与训练

第2章 旅游者的知觉和动机

- 2.1 旅游者在旅游活动中的社会知觉
- 2.2 旅游者对旅游条件的知觉
- 2.3 旅游动机的分类
- 2.4 旅游者旅游动机的激发

小结

复习与训练

第3章 旅游者的个性

- 3.1 旅游者的个性类型分析
- 3.2 旅游者的个性构成

小结

复习与训练

第4章 旅游者的态度

- 4.1 影响旅游者态度的因素
- 4.2 改变旅游者态度的策略

小结

复习与训练

第5章 旅游者的情绪和情感

- 5.1 影响旅游者情绪和情感的因素
- 5.2 情绪和情感对旅游者行为的影响

小结

复习与训练

第6章 旅游饭店服务心理

- 6.1 前厅服务心理
- 6.2 客房服务心理
- 6.3 餐厅服务心理

小结

复习与训练

第7章 导游服务心理

- 7.1 旅游者在旅游活动中的心理分析
- 7.2 导游服务接待策略

小结

复习与训练

第8章 旅游商品销售服务心理

- 8.1 旅游者购物心理分析
- 8.2 旅游者购物行为分析
- 8.3 旅游商品销售心理
- 8.4 旅游商品销售服务技巧

<<旅游心理学基础>>

小结

复习与训练

第9章 旅游者投诉心理

9.1 正确处理旅游投诉的意义

9.2 旅游投诉心理分析与沟通技巧

小结

复习与训练

参考文献

<<旅游心理学基础>>

章节摘录

版权页：插图：旅游心理学有助于提高旅游企业管理水平。

如果简单地对企业管理的内容进行分析，可以把管理内容分为人、财、物以及市场四个大的方面。

关于人的管理是各项管理的重中之重，是具有统率性的方面。

汉高祖刘邦在与群臣探讨成功的原因时总结说：运筹帷幄之中，决胜千里之外，我不如张良；筹措粮饷，募集兵员，我不如萧何；领百万雄兵，战必胜、攻必克，我不如韩信。

但为什么我做了皇帝得了天下？

原因是我“善将将”。

通俗地说就是刘邦善于管理和领导这些有才能的人，从而他才能得天下。

从这个历史故事中我们得到的启示是事业成功取决于对人的管理。

旅游心理学为旅游企业人的管理提供了必要的知识支持。

通过对旅游企业员工的心理进行深入研究和分析，可以帮助管理者了解员工心理状态和个性心理，了解企业内部人际关系状况，有的放矢地做好员工的思想工作，调动员工的工作积极性，为实现组织目标而共同努力。

旅游心理学能对旅游企业实施科学管理提供帮助。

3.研究旅游心理学有利于科学合理的开发旅游资源和安排旅游设施旅游设施和旅游资源是旅游业生存和发展的基础，如果缺乏旅游资源和完备的旅游设施，旅游业将无法得到发展。

但是旅游资源要变成现实的旅游产品，前提是要为广大旅游者所接受，要做到这一点就需要遵循和利用旅游心理学的知识。

旅游资源的开发和利用是以旅游者的需要为前提的，以能否满足旅游者的需要为制定方案的依据。

旅游风景点的设计开发，首先要考虑能否对旅游者产生吸引力，然后才能考虑其经济价值和社会价值等其他方面。

在旅游资源的开发和利用过程中要依据旅游者的心理特点，充分考虑旅游者的兴趣、爱好、知觉特点、审美习惯。

旅游者的喜好是旅游资源开发和利用的先决条件，做不到这一点，没有旅游者光顾便什么也谈不上。

<<旅游心理学基础>>

编辑推荐

《旅游心理学基础》是中等职业教育“十二五”规划教材,中职中专旅游服务类专业系列教材之一。

<<旅游心理学基础>>

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>