

<<旅游服务心理学>>

图书基本信息

书名：<<旅游服务心理学>>

13位ISBN编号：9787040166651

10位ISBN编号：7040166658

出版时间：2005-6

出版时间：高等教育出版社

作者：朱德明

页数：239

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>

<<旅游服务心理学>>

内容概要

《新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材：旅游服务心理学》是新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材之一。

本书主要介绍了旅游服务心理学的理论基础、研究方法及意义，旅游者的认知与旅游倾向，旅游需要、动机与旅游倾向，旅游者的个性与旅游倾向，旅游者的态度与旅游倾向，旅游中的情绪、情感与旅游倾向，旅游中的人际关系与旅游行为，旅游形象策划，旅游服务心理，旅游投诉与旅游法律保护心理和旅游企业管理心理等。

结合旅游实践，《新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材：旅游服务心理学》还提供了大量旅游案例及问题供探讨。

本书可作为高职高专旅游服务类专业的教材，也可作为企事业单位相关从业人员培训、自学参考用书。

<<旅游服务心理学>>

书籍目录

第一章 绪论第一节 旅游服务心理学概述第二节 旅游服务心理学的理论基础第三节 旅游服务心理学的研究方法第四节 研究旅游服务心理学的意义复习题第二章 旅游者的认知与旅游倾向第一节 旅游认知概述第二节 旅游者的社会认知第三节 旅游者的社会认知偏见与旅游行为复习题第三章 旅游需要、动机与旅游倾向第一节 旅游需要与动机概述第二节 旅游动机的类型第三节 旅游动机的激发复习题第四章 旅游者的个性与旅游倾向第一节 旅游者的个性概述第二节 旅游者的能力与旅游行为第三节 旅游者的气质与旅游行为第四节 旅游者的性格与旅游行为复习题第五章 旅游者的态度与旅游倾向第一节 旅游态度概述第二节 旅游者的态度第三节 旅游态度的形成与改变复习题第六章 旅游中的情绪情感与旅游倾向第一节 情绪情感概述第二节 情绪情感与旅游行为第三节 旅游者情绪与旅游服务复习题第七章 旅游中的人际关系与旅游行为第一节 人际关系概述第二节 旅游人际关系第三节 团体与个人的行为互动复习题第八章 旅游形象策划第一节 旅游形象策划概述第二节 旅游形象策划复习题第九章 旅游服务心理第一节 旅游服务心理概述第二节 导游服务心理第三节 酒店服务心理第四节 旅游交通服务心理第五节 旅游商品服务心理复习题第十章 旅游投诉与旅游法律保护心理第一节 旅游投诉的原因及意义第二节 旅游者投诉的心理分析与对策复习题第十一章 旅游企业管理心理第一节 旅游企业管理心理概述第二节 旅游企业员工积极性的激励第三节 旅游企业管理与领导艺术复习题参考文献

<<旅游服务心理学>>

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>