

<<旅游心理学>>

图书基本信息

书名：<<旅游心理学>>

13位ISBN编号：9787040168792

10位ISBN编号：7040168790

出版时间：2005-6

出版时间：高等教育

作者：李灿佳

页数：155

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

《旅游心理学》是中等职业教育饭店服务与管理专业、旅游服务与管理专业国家规划教材配套教学用书，参照了旅游行业技术等级标准。

《旅游心理学》是在2000年版《旅游心理学》的基础上修订而成。

全书通过对旅游心理学基础知识的介绍，分析r旅游服务过程中的心理学问题，具体讲解了旅游者的兴趣、需要、动机、个性特点与投诉心理，旅游服务工作人员的心理素质及操作技能的培养，前台、客房、餐厅、商场、导游等服务心理，员工的心理保健，以及旅游管理心理..《旅游心理学》体例新颖，内容实用，文字简洁，案例丰富，具有较强的可操作性。

《旅游心理学》采用出版物短信防伪系统，用封底下方的防伪码，按照《旅游心理学》最后一页“郑重声明”下方的使用说明进行操作可查询图书真伪并赢取大奖。

《旅游心理学》同时配套学习卡资源，按照《旅游心理学》最后一页“郑重声明”下方的学习卡使用说明，登录<http://sve.hep.com.cn>上网学习，下载资源。

《旅游心理学》可作中等职业学校饭店服务与管理、旅游服务与管理专业教材，亦可作旅游行业及其他服务行业岗位培训教材。

<<旅游心理学>>

书籍目录

第一章 心理学与你第一节 什么是心理学第二节 旅游心理学的研究对象和任务第三节 旅游心理学的研究方法第二章 如何对旅游者鉴貌辨色第一节 感觉和知觉的变化规律第二节 培养良好的观察力第三节 对旅游者的鉴貌辨色第三章 良好旅游服务心理素质的培养第一节 良好注意力的培养第二节 良好记忆力的培养第三节 良好思维能力的培养第四节 良好情感自控能力的培养第五节 良好意志品质的培养第四章 操作技能训练第一节 技能概述第二节 如何进行操作技能的训练第五章 旅游者的需要、兴趣及旅游动机第一节 旅游者的一般需要第二节 旅游者在旅游过程各阶段的心理需要第三节 各种类型旅游者的需要分析第四节 旅游者的兴趣第五节 旅游者的旅游动机第六章 旅游者的个性第一节 旅游者的气质第二节 旅游者的性格第七章 旅游业员工的心理保健第一节 从业人员的心理健康第二节 从业人员的心理挫折第三节 从业人员的自信心第八章 旅游服务心理第一节 前台和客房服务心理第二节 餐厅服务心理第三节 旅游商场服务心理第四节 导游服务心理第五节 服务中的人际交往第九章 旅游者的投诉心理第一节 旅游者投诉的原因第二节 旅游者投诉心理的分析与处理原则第十章 旅游者心理与旅游设施第一节 旅游者的感知觉规律与旅游设施第二节 旅游者的注意、兴趣、想像作用与旅游设施第十一章 旅游管理心理第一节 旅游管理者心理第二节 员工积极性的调动主要参考文献

<<旅游心理学>>

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>