

<<旅游心理学>>

图书基本信息

书名：<<旅游心理学>>

13位ISBN编号：9787300128078

10位ISBN编号：7300128076

出版时间：2011-3

出版时间：中国人民大学出版社

作者：吕勤

页数：150

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

本教材按照心理学入门、旅游者心理、旅游服务心理、旅游人际交往、旅游工作者的素质的顺序编排的

## <<旅游心理学>>

### 书籍目录

- 第一章 心理学与旅游
    - 第一节 从心理学角度研究旅游消费者
    - 第二节 从心理学角度研究旅游业的人际交往
  - 第二章 旅游者的“三求”心理
    - 第一节 旅游者的求补偿心理
    - 第二节 旅游者的求解脱心理
    - 第三节 旅游者的求平衡心理
    - 第四节 旅游产品的提供与设计
  - 第三章 旅游者消费心理
    - 第一节 旅游者的消费决策过程
    - 第二节 影响旅游消费的心理因素
    - 第三节 影响旅游消费的社会因素
  - 第四章 旅游服务中的“双重”服务
    - 第一节 “双重”服务概述
    - 第二节 心理服务的要诀之一——让客人觉得你和蔼可亲
    - 第三节 心理服务的要诀之二——做客人的一面“镜子”
  - 第五章 旅游服务的双因素
    - 第一节 必要因素和魅力因素
    - 第二节 心理服务的双因素
    - 第三节 如何体现出对客人的特别关照
  - 第六章 旅游服务的缺陷与补救
    - 第一节 如果服务有缺陷
    - 第二节 要善于进行补救性服务
    - 第三节 如何接待客人的投诉
  - 第七章 旅游人际交往的复杂性
  - 第八章 旅游人际交往的原则
  - 第九章 旅游人际交往的艺术
  - 第十章 旅游工作者的心理素质
- 参考书目

## 章节摘录

版权页：插图：三、人格理论与旅游者的旅游行为人格是人在先天的生理基础上，在适应后天环境的过程中所表现出的系统的、稳定的态度和行为反应模式。

(一) 几种人格理论学说1. 类型人格理论——四种体液说最早的类型人格理论是古希腊医生希波克拉底提出的。

他认为人体内含有四种体液，每种体液与一种特定的气质类型相对应。

气质是人格结构中稳定的、不依活动目的而转移的心理活动动力特征，具有先天性。

气质主要表现在心理活动的速度、强度、灵活性、指向性方面。

速度是指生活中有的人行动敏捷，有的人行动缓慢。

强度是指行为、情绪等表现的程度。

灵活性指有人遇事比较灵活、反应转换快，有人则因循守旧、爱讲死理。

指向性指的是人是内向的还是外向的。

这都是由于气质类型不同而造成的。

希波克拉底把人的气质类型分为以下四种：(1) 胆汁质。

这种类型的人在情绪表现上无论是高兴还是忧愁，体验都非常强烈，情绪很快暴发，也能很快平息，易怒、易激动；在智力活动方面具有极大的灵活性，但对问题的理解有粗枝大叶的倾向；在行动方面表现得精力旺盛、生气勃勃、顽强有力，但缺乏耐心，不喜欢单调的工作内容。

总的说来，胆汁质的人外向、精力旺盛、表里如一、刚强、容易感情用事。

(2) 多血质。

这种类型的人在情绪上容易表露自我，也多变、敏感，遇到不如意的事就会不高兴，但也容易马上转变过来，情感体验不深；在智力上，思维反应灵活，但往往不求甚解；行动上反应迅速，工作表现热情，喜欢参加各种活动，但工作劲头不长；对环境适应能力强，善于交往。

总的说来，多血质的人外向、反应迅速、有朝气、活泼好动、动作敏捷、情绪不稳、热情开朗。

(3) 粘液质。

这种类型的人情绪比较平稳，很难出现波动的情绪状态，不容易产生强烈的不安和激情；在智力上喜欢深思，在进行任何工作之前都会进行深入细致的考虑，能坚定执行已做出的决定；行动上较为迟缓，通常会不慌不忙地去完成工作，对已习惯的工作表现出极大热情，但不容易适应新的工作和生活环境，不善于交往。

总的说来，粘液质的人内向、稳重、踏实、有些刻板、沉着冷静、缺乏生气。

<<旅游心理学>>

编辑推荐

《旅游心理学(第2版)》：高职高专旅游管理系列教材

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>