

<<旅游心理学>>

图书基本信息

书名：<<旅游心理学>>

13位ISBN编号：9787562526407

10位ISBN编号：7562526400

出版时间：2011-6

出版时间：刘俊丽、陈静、陈英、张建华 中国地质大学出版社 (2011-06出版)

作者：刘俊丽，等 编

页数：253

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

《高职高专“十二五”规划教材·全国旅游专业工学结合精品教材：旅游心理学》认真贯彻了国家对旅游专业大学生培养目标的要求精神，针对大学生的年龄心理特点和专业特点，每章开篇有本章导读；每节有内容提要；章节当中根据需要配有可读性很强的相关心理学研究、故事或案例；每章末精心设计本章小结、关键概念、思考题、实训题、案例分析或心理测验。

本书既注重知识的科学性、系统性和实用性，又力求做到难易适度、深入浅出、条理清晰、生动有意。

本书在吸取国内外旅游专家学者的杰出研究成果的同时，在某些具体的理论建设上做了一些大胆的探索，力求在继承和发扬现有理论成果的同时，能对旅游心理学的理论体系的构建与完善作出微薄的贡献。

因此，本书既可作为学生的教材使用，也可作为旅游企业和相关企业管理人员的培训教材使用，亦适合旅游工作者和旅游心理学的爱好者阅读参考。

<<旅游心理学>>

书籍目录

第一篇总论 第一章 旅游心理学概述 第一节 旅游心理学的产生与发展 第二节 旅游心理学的研究对象 第三节 旅游心理学的研究原则和研究方法 第四节 学习旅游心理学的意义 第二篇旅游消费心理篇 第二章 旅游者的需要与动机 第一节 旅游者的需要 第二节 旅游者的动机 第三章 旅游者的感觉与知觉 第一节 感知觉概述 第二节 旅游知觉 第四章 旅游者的情绪与情感 第一节 情绪情感概述 第二节 旅游者的情绪情感与旅游行为 第五章 旅游者的态度 第一节 态度概述 第二节 旅游者的态度与旅游行为 第三节 旅游者态度的改变 第六章 旅游者的人格 第一节 人格概述 第二节 旅游者的人格与旅游行为 第三节 旅游者的角色心理 第七章 社会因素与旅游行为 第一节 社会文化与旅游行为 第二节 社会阶层与旅游行为 第三节 社会群体与旅游行为 第四节 家庭与旅游行为 第五节 旅游企业与旅游行为 第三篇旅游服务心理篇 第八章 旅游服务心理 第一节 旅游服务心理概述 第二节 饭店服务心理 第三节 导游服务心理 第四节 旅游交通服务心理 第五节 旅游购物服务心理 第九章 旅游投诉心理 第一节 旅游者投诉的心理原因 第二节 旅游投诉的类型和内容 第三节 处理旅游投诉的原则、策略和程序 第四节 正确处理投诉的意义 第四篇旅游企业管理心理篇 第十章 旅游从业者的心理素质与能力 第一节 旅游从业者的心理素质 第二节 旅游从业者的能力及培养 第十一章 旅游从业者的心理健康 第一节 心理健康概述 第二节 旅游从业者的心理健康 第十二章 旅游企业的团队心理 第一节 旅游企业团队概述 第二节 旅游企业团队的心理建设 参考文献

章节摘录

版权页：插图：使用案例研究法得到的结果，对教学、科研以及指导旅游实际工作都有很大意义，它可以使人们通过典型案例了解旅游活动中人的心理、行为及其发展规律。

另外，在使用案例研究法的同时，往往兼用问卷法、测量法等多种方法。

（四）调查法 调查法是指研究者以所要研究的问题为范围，预先拟订一些问题，让受调查者自由表达其态度或者意见，间接了解被试者心理和行为的一种方法。

由于旅游业的服务对象即旅游者流动性比较大，交流时间相对较短，对他们的心理现象往往不可能作深入的了解或直接观察，运用实验方法也会受到各种条件的限制，因此调查法用得较多。

调查法有多种形式。

1.按照调查类型分为普遍调查、抽样调查、典型调查（1）普遍调查是在较大范围内对某一专项或某些专项进行全面调查，在划定范围内的每个人或每一户都是调查对象。

（2）抽样调查是在一定范围内通过对所抽取的某些样点的调查，推论出该范围内总体情况的调查。调查所选取的样本一定要具有代表性，否则不能贸然下结论。

因此，心理学家通常会采用特定的抽样方法，比如随机抽样和分层抽样等，以保证抽样的代表性和结果的正确性。

（3）典型调查是对具有某种特征或某种代表性的对象进行的专门的调查。

2.按照调查方法分为谈话法、问卷法等（1）谈话法是研究者通过与被调查者谈话的方式，了解对方的心理特点和需求的方法。

这种方法具有直接性、灵活性、适应性、回答率高等特点。

这是在旅游行业中，尤其是导游研究旅游者心理活动时常用的方法。

谈话的技巧、人品、气质、性格等会直接影响调查的结果。

使用这种方法时，研究者要根据研究目的，确定谈话要点，可以携带事先设计好的访问调查表或者谈话提纲，依据调查对象的特点，采取集体式、个别式、横向式、纵向式，选择不同的地点谈话，以了解被调查者各方面的情况。

研究者要在与被调查者进行谈话中了解其心理活动，并详细记录被调查者在谈话时的表情、动作等。谈话法所了解的情况比较有目的性，也比较全面。

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>