

<<旅游心理学>>

图书基本信息

书名：<<旅游心理学>>

13位ISBN编号：9787564034566

10位ISBN编号：7564034564

出版时间：1970-1

出版时间：北京理工大学出版社

作者：杨朝晖 编

页数：134

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>>

### 前言

旅游心理学是从心理学角度研究旅游和旅游业的一门新型学科。

国外学者对这一领域的研究始于20世纪70年代末期，我国学者也随后在80年代中期开始了旅游心理学的教学与科研。

国外学者对旅游心理学的研究有两条思路：一种是以旅游消费者为对象，研究旅游者消费行为的一般规律；另一种是研究旅游工作者和旅游者的互动关系。

本教材是根据《中等职业学校旅游教学大纲》所规定的基础内容和要求编写的。

从中等职业教育的地位和作用出发，结合旅游心理学的学科特点、学生的认知水平、社会需求和中等职业学校教学的实际情况，选材广泛、内容丰富、形式新颖多样，兼顾基础性、灵活性以及实用性，突出职业教育的特点，便利教学。

本教材具有以下特点：1.综合性。

本教材不仅有心理学的知识，旅游方面的知识，还涉及社会学、管理学等方面的知识，使学生在过程中能够获得更多的知识。

2.理论与实践相结合。

本书在分析问题的时候力求深入浅出，具有很强的应用性。

3.前瞻性。

本教材不仅吸收国内对旅游心理学的研究成果，还引入国外近年来的研究成果。

## <<旅游心理学>>

### 内容概要

《旅游心理学》共分11章，分别为心理学概述、旅游心理学概述、培养良好的观察力、旅游服务心理素质的培养、旅游服务业操作技能训练、旅游从业人员的心理保健、旅游服务心理、旅游管理心理、旅游者的需求以及旅游动机、旅游者心理与旅游设施、旅游者的投诉心理。

《旅游心理学》内容全面，形式新颖，语言深入浅出，易于阅读。

## &lt;&lt;旅游心理学&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 心理学概述第一节 心理学的基本概念第二节 心理特征及制约因素第三节 心理学的基本作用第2章 旅游心理学概述第一节 旅游心理学的研究对象和任务第二节 旅游心理学的研究方法第3章 培养良好的观察力第一节 感觉和知觉的活动特点第二节 如何培养良好的观察力第三节 对旅游者的个性鉴别法第4章 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 良好的情绪及情感自控能力的培养第四节 良好意志品质的培养第五节 良好思维力的培养第5章 旅游服务行业操作技能训练第一节 技能概述第二节 操作技能的训练第6章 旅游从业人员的心理保健第一节 旅游从业人员的心理健康第二节 旅游从业人员的心理挫折第三节 旅游从业人员的自信心第7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8章 旅游管理心理第一节 旅游管理者的心理第二节 员工的管理第9章 旅游者的需求以及旅游动机第一节 旅游者的一般需求第二节 旅游者在旅游过程各阶段的心理需求第三节 各类旅游者的需求分析第四节 旅游者的兴趣分析第五节 旅游者的旅游动机第六节 旅游者的气质第七节 旅游者的性格第10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、想象作用与旅游设施第11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

## &lt;&lt;旅游心理学&gt;&gt;

## 章节摘录

实践证明，掌握必要的心理学知识，不仅对自身心理修养大有裨益，而且对于正确认识客观事物并遵循其发生、发展的内在规律，提高工作效率，减少盲目性都十分必要。

1.心理学为我们提供了如何去影响人的心理的科学理论指导教育工作、服务工作、管理工作、宣传广告等工作都是影响人的心理的工作，在这些工作中，利用心理学的理论，去分析人们的心理，掌握住人们的心理是非常重要的。

然后利用影响心理的环境因素、机体因素的理论去寻找影响人们心理的途径、方法和手段。

很难想象，一个不懂心理学理论的人会成为优秀的教育者、服务员、管理者、广告大师、宣传家或推销员等。

因为他们的工作都是要因循心理活动的规律去充分影响别人心理的工作。

例如，一个宣传广告，要怎样设计才能在声、色、形等方面给人以强有力的刺激，进而引起注意。

这就需要判明你针对什么类型的人来做广告，这些人的心理状况如何，他们对什么样的声、色、形会最喜欢，你如何创作广告词才能抓住他们的需要。

要判明这些，必然离不开心理学理论的指导。

在现实生活中，人们在看广告时，有些会让你感兴趣，就给予高度注意，有些则是漠然置之，视而不见，这都是心理在起作用。

2.心理学为能够更好地对待人的心理提供了心理指导人是在社会中生活的，随时随地都要和别人打交道，所以必然产生一个如何对待人的心理的问题。

人的有些心理状态是影响不了的，有时影响人的心理要区别对象和情况。

所以，影响人的心理、控制人的心理绝不是无限制的、无条件的。

如果是影响不了的心理，我们就应该根据它来改变自己的行为或活动的内容方式。

如果是此时改变不了，我们就必须容忍、宽待他人，等待时机再去改变人的心理。

人的心理变化过程，呈高低起伏状，什么时候别人的心理能有效利用，什么时候难以利用，也是有一定的轨迹的。

所以，学习心理学，我们就能够更好地对待人的心理。

顾客在过分激愤时，解释越多越难以平息其激愤，那你就只能让他发泄，让他气出够了，愤开始平下来了，再去做工作，再去说服，才会收到好的效果。

任何人都不希望领导人在大庭广众之下批评自己，这是自尊心在作怪。

在这种情况下，如果领导不好好地对待别人的心理，偏要去严厉批评别人，结果会适得其反。

不仅起不到教育别人的作用，反而会使被批评者激烈对抗，让领导人下不了台。

不能认为学习心理学就只是去有效地影响和控制别人，还要学会尊重别人的心理，善于对待人的心理。

。

<<旅游心理学>>

编辑推荐

《旅游心理学》：中等职业教育特色精品课程规划教材，中等职业教育课程改革项目研究成果。

<<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>