

<<旅游心理学>>

图书基本信息

书名：<<旅游心理学>>

13位ISBN编号：9787811062984

10位ISBN编号：7811062984

出版时间：2006-6

出版时间：郑州大学出版社

作者：李长秋 编

页数：209

字数：311000

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

该书为高等职业教育旅游管理专业“十一五”规划教材之一，主要介绍了在不同的动因驱动下旅游者的知觉、情绪情感、态度、个性、社会心理，不同的旅游消费活动中旅游者的心理特点及相应的接待技巧，以及旅游企业员工的心理特点、人际关系、心理健康的维护等内容。

本书资料丰富，图文并茂，以大量的实际案例、补充阅读资料及图表对相关理论作了鲜活的阐释，便于读者理解，突出了高职高专教材实用性与可借鉴性较强的特点。

本书既是高职高专旅游专业教材，又可以作为自学者及旅游从业人员的培训教材，还可以作为相关学科研究人员的参考用书。

<<旅游心理学>>

书籍目录

1 绪论 1.1 心理学概述 1.2 旅游心理学概述2 旅游行为的动因 2.1 旅游需要 2.2 旅游动机3 旅游知觉 3.1 旅游知觉概述 3.2 对旅游条件的知觉 3.3 旅游活动中的社会知觉 3.4 旅游者的审美心理4 旅游者的情绪和情感 4.1 情绪和情感的概述 4.2 旅游者的情绪和情感5 旅游者的态度 5.1 态度的概述 5.2 旅游者的态度6 旅游者的个性 6.1 个性概述 6.2 旅游者的个性与旅游行为 6.3 个性结构与旅游行为7 旅游者的社会心理 7.1 家庭群体与旅游行为 7.2 社会阶层与旅游行为 7.3 社会文化与旅游行为8 旅行社服务心理 8.1 旅行社服务概述 8.2 旅行社售前服务心理 8.3 旅行社售中服务心理 8.4 售后服务9 景区服务心理 9.1 票务服务心理 9.2 交通服务心理 9.3 购物服务心理10 饭店服务心理 10.1 前厅服务心理 10.2 客房服务心理 10.3 餐饮服务心理 10.4 康乐服务心理11 投诉服务心理 11.1 引起旅游者投诉的原因及心理分析 11.2 旅游者投诉的处理 11.3 旅游从业者针对旅游者投诉的服务策略12 旅游企业员工的心理健康 12.1 员工的心理健康 12.2 员工的疲劳心理 12.3 员工的挫折与心理防卫 12.4 员工心理健康的维护13 旅游企业中的人际关系 13.1 旅游企业人际关系概述 13.2 影响旅游人际关系的因素参考文献

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>