

《旅游心理学》

书籍信息

版次：1

页数：

字数：

印刷时间：2015年08月01日

开本：16开

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787512123625

内容简介

于志涛、秦志英主编的《旅游心理学(普通高等学校旅游管理教材)》遵循“能力导向、行业对接、内容新颖、立体互动”的总体要求,突出时代性、行业性、应用性和可操作性,以大量的案例触发学生思考,将心理学知识*好地与旅游服务实践相结合,提高学生入行起点和就业竞争力。

全书共12章,分三部分:旅游心理学基础知识;旅游服务心理;旅游管理心理。其中,第二部分为全书重点,分析旅游者在各旅游活动环节的心理需求,从而有针对性地提出旅游服务人员的服务心理策略,该部分包括旅游餐饮服务心理、旅游住宿服务心理、旅游交通服务心理、旅游景区景点服务心理、娱乐活动服务心理和旅游售后服务心理。对各旅游活动环节进行服务心理的分析是本书在结构、内容上的创新,目的是让学生在仿真的情景设置中,*多地了解和思考将来工作中可能碰到的问题,做好入行前的准备。本书可作为旅游管理及相关专业本科、专科学生教材,也可作为旅游工作者、研究者及旅游爱好者参考用书。

目录

第一章 旅游心理学概述

本章导读

学习目标

核心概念

本章导入

第一节 旅游心理学及其研究内容、意义

第二节 旅游心理学的理论基础

第三节 旅游心理学的研究方法

实训项目

复习与思考

第二章 旅游心理学基础知识

本章导读

学习目标

核心概念 第一章 旅游心理学概述 本章导读 学习目标 核心概念

本章导入 第一节 旅游心理学及其研究内容、意义 第二节

旅游心理学的理论基础 第三节 旅游心理学的研究方法 实训项目

复习与思考 第二章 旅游心理学基础知识 本章导读 学习目标

核心概念 本章导入 第一节 知觉与旅游行为 第二节

需要、动机与旅游行为 第三节 态度、情感与旅游行为 第四节 人格与旅游行为
 第五节 社会心理与旅游行为 实训项目 复习与思考 第三章
 旅游餐饮服务心理 本章导读 学习目标 核心概念 本章导人
 第一节 餐饮服务概述 第二节 餐饮服务心理需求 第三节 餐饮服务应对策略
 实训项目 复习与思考 第四章 旅游住宿服务心理 本章导读
 学习目标 核心概念 本章导人 第一节 住宿服务概述 第二节
 住宿服务心理需求 第三节 住宿服务应对策略 实训项目 复习与思考
 第五章 旅游交通服务心理 本章导读 学习目标 核心概念
 本章导人 第一节 旅游交通服务概述 第二节 旅游交通服务心理需求 第三节
 旅游交通服务应对策略 实训项目 复习与思考 第六章
 旅游景区景点服务心理 本章导读 学习目标 核心概念
 本章导人 第一节 旅游景区景点服务概述 第二节 旅游景区景点服务心理需求
 第三节 旅游景区景点服务应对策略 实训项目 复习与思考 第七章
 旅游购物服务心理 本章导读 学习目标 核心概念 本章导人
 第一节 旅游购物服务概述 第二节 旅游者的购物心理 第三节
 旅游购物服务应对策略 实训项目 复习与思考 第八章 娱乐活动服务心理
 本章导读 学习目标 核心概念 本章导人 第一节
 娱乐活动服务概述 第二节 娱乐活动服务心理需求 第三节
 娱乐活动服务应对策略 实训项目 复习与思考 第九章
 旅游投诉与售后服务心理 本章导读 学习目标 核心概念
 本章导人 第一节 旅游投诉概述 第二节 旅游者的投诉心理 第三节
 旅游投诉应对策略 第四节 旅游售后服务心理 实训项目 复习与思考
 第十章 旅游从业人员的心理素质 本章导读 学习目标 核心概念
 本章导人 第一节 旅游从业人员的心理素质要求 第二节
 旅游从业人员的心理素质培养 第三节 个性差异与职业 实训项目
 复习与思考 第十一章 旅游从业人员的心理健康 本章导读 学习目标
 核心概念 本章导人 第一节 心理健康的含义和标准 第二节
 旅游从业人员的常见心理问题 第三节 旅游从业人员的挫折与疲劳 第四节
 旅游从业人员心理保健的方法 实训项目 复习与思考 第十二章
 旅游企业管理心理 本章导读 学习目标 核心概念 本章导人
 第一节 旅游企业领导心理 第二节 企业内部的心理氛围营造 实训项目
 复习与思考

[显示全部信息](#)

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www.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)