

《旅游类专业高职高专"十二五"规划健

图书基本信息

书名：《旅游类专业高职高专"十二五"规划教材·云南省十二五高职高专规划教材》

13位ISBN编号：9787549913800

10位ISBN编号：7549913803

出版时间：2012-1

出版社：颜绍梅 凤凰出版传媒集团,凤凰出版传媒股份有限公司,江苏教育出版社 (2012-01出版)

作者：颜绍梅 编

页数：248

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

书籍目录

模块一 导论 项目一 走进旅游心理学 学习目标 任务一 了解旅游心理学的发展历程 任务二 明确旅游心理学的研究对象 任务三 掌握旅游心理学的研究方法 任务四 领会学习和研究旅游心理学的意义 项目小结 综合能力训练 模块二 旅游者的消费心理 项目二 旅游者的感觉与知觉 学习目标 任务一 了解旅游者的感觉 任务二 分析旅游者的知觉 任务三 认识旅游者对旅游条件的知觉 项目小结 综合能力训练 项目三 旅游者的需要与动机 学习目标 任务一 唤醒旅游者的需要 任务二 激发旅游者的动机 项目小结 综合能力训练 项目四 旅游者的个性与群体心理 学习目标 任务一 认识个性 任务二 分析个性对旅游行为的影响 任务三 把握不同旅游消费群体的心理和行为 项目小结 综合能力训练 项目五 旅游者的消费态度与决策 学习目标 任务一 转变旅游者的态度 任务二 促进旅游者的购买决策 任务三 了解旅游者购买决策的过程 项目小结 综合能力训练 模块三 旅游业服务心理 项目六 旅游对客服务心理 学习目标 任务一 理解服务及服务质量 任务二 把握客我交往与游客心理 任务三 实施对客服务策略 项目小结 综合能力训练 项目七 旅游业专项服务心理 学习目标 任务一 掌握酒店服务心理 任务二 掌握旅行社服务心理 任务三 知晓旅游交通服务心理 任务四 认识旅游商场服务心理 任务五 体察旅游者的投诉心理 项目小结 综合能力训练 项目八 旅游产品的开发心理 学习目标 任务一 掌握旅游产品设计心理 任务二 分析旅游广告设计心理 任务三 了解旅游资源开发心理 项目小结 综合能力训练 模块四 旅游企业员工心理与管理 项目九 旅游企业员工的群体心理与管理 学习目标 任务一 认识群体 任务二 分析旅游企业员工群体心理 任务三 了解旅游企业对员工群体的管理 任务四 掌握旅游企业对员工的激励 项目小结 综合能力训练 项目十 旅游企业员工的心理保健 学习目标 任务一 分析旅游企业员工的疲劳与消解 任务二 了解旅游企业员工的挫折与调适 任务三 关注旅游企业员工的心理健康与维护 项目小结 综合能力训练

章节摘录

版权页：插图：（二）影响旅游知觉的主观因素 知觉不仅受客观因素的影响，也受知觉者自身的主观因素的影响。这些主观因素是指知觉者的心理因素。旅游者是有不同心理特征的知觉主体，感知相同的景观时，他们各自的知觉过程和知觉印象是不同的。影响知觉的主观因素主要有以下几个方面。

1.需要和动机 动机是直接推动人从事某种活动的内在驱动力。一般情况下，只有那些能够满足旅游需要，符合旅游动机的事物，才能引起旅游者的注意，从而被清晰地感知。同一个旅游区，可以同时接纳各种类型的旅游者，如观光型、度假型、健身型、疗养型、商务型等等。由于各种类型的旅游者具有不同的旅游需要和旅游动机，所以，他们感知的范围、具体的对象以及最终的整体知觉印象是多种多样的。此外，有些事物本来不是知觉对象，但当它们的刺激强度大到足以干扰需要与动机所指目标时，旅游者也会转移注意，把它们纳入知觉范围。如各地大同小异的旅游车，通常不会引人注目，但是，当旅游者因为旅游车出问题而耽误行程时，它们就会进入旅游者的知觉。

2.情绪 情绪是人对客观事物态度的一种反映。情绪和人的需要紧密地联系在一起，对人的任何心理活动都有较大的影响。俗话说"欢乐良宵短，愁苦暗夜长"，说明情绪影响了人们的时间知觉。情绪状态是指人在知觉客观对象时个人的主观态度和精神状态，在很大程度上影响着个人的知觉水平。在旅游活动中，由于各种原因，有的旅游者情绪可能会产生波动。当旅游者情绪愉快时，各种事物都会被他们知觉得比实际状况美好、明快，同时也会兴高采烈地参与活动、积极主动地去感知大量的景观。而当旅游者情绪不佳时，再好的景观，他们也会觉得索然寡味，知觉范围缩小，知觉主动性下降，并会留下消极的知觉印象。

3.兴趣 兴趣是人们积极探究某种事物或从事某种活动的意识倾向。这种倾向是和一定的情感体验联系在一起的。旅游者经常把自己感兴趣的事物作为知觉对象，而把那些和自己兴趣无关的事物作为背景，或干脆排除在知觉之外。比如说"上有天堂，下有苏杭"，杭州有人间天堂的美誉，尤其是西湖，苏轼把它比为西子，让人想见其绝世风华。但是旅游者观光山水的兴趣不一样，他们对知觉对象的选择及留下的知觉印象也会因人而异。总之，兴趣影响旅游者知觉什么、知觉的程度，以及留下什么样的知觉印象。

4.经验 经验是从实际活动中获得的某些感受。凭借以往经验，旅游者可以很快就能对知觉对象的意义做出理解与判断，从而节约感知时间，扩大知觉范围，获得更多、也更为深刻的知觉体验。

《旅游类专业高职高专"十二五"规划健

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:www.tushu000.com