

《旅游服务心理》

图书基本信息

书名：《旅游服务心理》

13位ISBN编号：9787561840092

10位ISBN编号：7561840098

出版时间：2011-7

出版社：天津大学出版社

作者：韦燕生

页数：189

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

《旅游服务心理》

内容概要

雷国营编著的《旅游服务心理(旅游与酒店管理专业示范性高等职业教育精品规划教材)》从旅游行业发展和旅游教学的实际出发,结合旅游心理学的最新理论和旅游行业

的最新实践经验,详细介绍了旅游心理学基础、旅游者的消费行为与心理、旅游者的知觉、

旅游者的需要和动机、旅游者的个性心理特征、旅游者的情绪与情感、旅游者的人际关系、

旅游者的消费态度与行为、旅游行业服务心理以及旅游企业中的人际关系

。《旅游服务心理(旅游与酒店管理专业示范性高等职业教育精品规划教材)》适合作为高职院校旅游与餐饮专业的教材,也适合作为成人高校、函授、高自考

教材以及在职人员的培训教材,还可以作为旅游业中高级管理人员的业务用书和中等职业

学校旅游管理专业教师的教学参考用书。

书籍目录

第一章 旅游心理学基础

第一节 旅游心理学的基本问题

第二节 旅游心理学的研究方法

第三节 研究旅游心理学的意义

第二章 旅游者的消费行为与心理

第一节 旅游消费行为及其影响要素

第二节 旅游者的旅游决策模式

第三章 旅游者的知觉

第一节 知觉原理

第二节 旅游者知觉的心理定势

第三节 旅游者的社会知觉与旅游消费行为

第四章 旅游者的需要和动机

第一节 旅游者的需要

第二节 旅游动机

第三节 旅游目标

第五章 旅游者的个性心理特征

第一节 气质与旅游活动

第二节 性格与旅游活动

第三节 能力与旅游活动

第六章 旅游者的情绪与情感

第一节 情绪与情感概述

第二节 情绪与情感的特点和内容

第三节 情绪、情感与旅游行为

第七章 旅游者的人际关系

第一节 旅游者人际关系的建立与发展

第二节 旅游服务中人际关系的改善

第三节 旅游服务中人际沟通的方式与原则

第八章 旅游者的消费态度与行为

第一节 旅游消费态度

第二节 旅游消费态度的形成

第九章 旅游行业服务心理

第一节 导游服务与公关心理

第二节 酒店服务心理

第三节 旅游交通服务心理

第十章 旅游企业中的人际关系

第一节 人际关系概述

第二节 人际交往的作用和原则

第三节 旅游服务中的客我关系与交往原则

第四节 旅游企业活动中群体人际关系的改善

参考文献

教师教学支持方案

《旅游服务心理》

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