

<<旅游心理与人际沟通>>

图书基本信息

书名：<<旅游心理与人际沟通>>

13位ISBN编号：9787565107054

10位ISBN编号：7565107050

出版时间：2012-5

出版时间：南京师范大学出版社

作者：张树夫，张莉娟 编

页数：179

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>

<<旅游心理与人际沟通>>

内容概要

《旅游心理与人际沟通》按教学内容体系，共分成三大模块。

第一模块为旅游者心理与行为，通过六项任务来阐述旅游者的个体因素和社会因素对旅游者行为的影响。

第二模块为旅游服务心理与实务，分成四项任务，把模块一所学知识应用到酒店、旅行社、旅游交通和旅游购物的服务过程中去，旨在提高服务能力。

第三模块为旅游管理心理与沟通，分成两项任务，运用管理心理学原理结合旅游企业实际情况，阐述旅游企业人际关系和旅游企业部际关系以及沟通技巧等，意在提高管理水平。

<<旅游心理与人际沟通>>

书籍目录

总序(黄震方)前言模块一 旅游者心理与行为任务一 旅游者的感知觉与行为活动一 旅游者的感知觉活动二 旅游者的知觉活动三 旅游者对旅游条件的知觉活动四 旅游者在旅游活动中的社会知觉任务二 旅游者的情绪情感与行为活动一 旅游者的情绪情感活动二 旅游者的情绪情感与旅游行为任务三 旅游者的需要动机与行为活动一 旅游者的需要与行为活动二 旅游者的动机与行为任务四 旅游者的态度与行为活动一 旅游者的态度活动二 旅游偏好和旅游决策的形成活动三 旅游者态度的改变任务五 旅游者的个性与行为活动一 旅游者的个性心理活动二 气质与旅游行为活动三 性格与旅游行为活动四 能力与旅游行为任务六 旅游者社会心理因素与行为活动一 群体与旅游行为活动二 家庭与旅游行为活动三 社会阶层与旅游行为活动四 文化与旅游行为模块二 旅游服务心理与实务任务一 酒店服务心理与实务活动一 酒店前厅服务心理活动二 酒店客房服务心理活动三 酒店餐厅服务心理活动四 酒店投诉心理分析任务二 旅行社服务心理与实务活动一 导游服务心理与实务活动二 接待、外联、计调人员服务心理与实务任务三 旅游交通服务心理与实务活动一 旅游交通的概述活动二 旅游者对旅游交通服务的心理需求活动三 旅游交通服务的心理策略任务四 旅游购物服务心理与实务活动一 旅游商品的定义和属性活动二 旅游者的购物心理活动三 旅游购物服务心理实务模块三 旅游管理心理与沟通任务一 旅游企业人际关系与沟通活动一 对旅游企业人际关系与沟通的认识活动二 旅游企业员工管理与激励活动三 旅游企业员工的心理保健任务二 旅游企业部际关系与沟通活动一 对旅游企业群体的认识活动二 旅游企业群体的凝聚力活动三 旅游企业部际关系的改善参考文献

<<旅游心理与人际沟通>>

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>