

<<旅游心理学>>

图书基本信息

书名：<<旅游心理学>>

13位ISBN编号：9787810786638

10位ISBN编号：7810786636

出版时间：2006-7

出版时间：对外经济贸易大学出版社

作者：欧晓霞 编

页数：202

字数：336000

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

本书具有以下特点：（1）全面反映旅游心理学的基本理论，注意旅游心理学理论的系统性和完整性；（2）吸收国内外旅游心理学最新研究成果；（3）从我国旅游业的实际出发，将旅游心理学的理论与实践融为一体，论述力求简明扼要、深入浅出；（4）每章后辅以案例分析，突出应用性与实用性。

本书除作为高职高专院校旅游专业的学生学习的教科书外，还可以作为旅游行业从业人员培训的教材。

本书包括如下内容：绪论、旅游者的需要和动机、旅游者的知觉、旅游者的情绪情感、旅游者的人格、旅游者的态度、社会群体与旅游行为、旅游企业消费服务心理、旅游交通服务心理、旅游饭店服务心理、旅行社服务心理、旅游售后服务心理、旅游者的个性差异与管理。

<<旅游心理学>>

书籍目录

第一章 绪论 【学习目标】 【重点难点】 第一节 旅游心理学的研究对象 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 【个案分析】 【关键词】 【思考与讨论】第二章 旅游者的需要和动机 【学习目标】 【重点难点】 第一节 旅游者的需要 第二节 旅游者的动机 第三节 旅游动机的激发 【个案分析】 【关键词】 【思考与讨论】第三章 旅游者的知觉 【学习目标】 【重点难点】 第一节 旅游知觉概述 第二节 旅游中的社会知觉 第三节 对旅游对象和条件的知觉 【个案分析】 【关键词】 【思考与讨论】第四章 旅游者的情绪情感 【学习目标】 【重点难点】 第一节 情绪、情感概述 第二节 情绪、情感与旅游行为 第三节 旅游服务与情绪调节 【个案分析】 【关键词】 【思考与讨论】第五章 旅游者的人格 【学习目标】 【重点难点】 第一节 人格概述 第二节 人格结构与旅游者行为 第三节 旅游者的人格类型 第四节 人格特征与旅游行为 【个案分析】 【关键词】 【思考与讨论】第六章 旅游者的态度 【学习目标】 【重点难点】 第一节 态度概述 第二节 旅游者态度的改变 第三节 旅游偏好和旅游决策的形成 【个案分析】 【关键词】 【思考与讨论】第七章 社会群体对旅游行为的影响 【学习目标】 【重点难点】 第一节 群体与旅游消费行为 第二节 家庭对旅游行为的影响 第三节 社会阶层对旅游行为的影响 第四节 文化与旅游消费行为 【个案分析】 【关键词】 【思考与讨论】第八章 旅游企业的消费服务心理 【学习目标】 【重点难点】 第一节 旅游服务的含义与性质 第二节 旅游职业对服务人员心理素质的要求 第三节 旅游服务人员的职业意识 【个案分析】 【关键词】 【思考与讨论】第九章 旅游交通服务心理 【学习目标】 【重点难点】 第一节 旅游者与交通服务 第二节 改进旅游交通服务的心理策略 【个案分析】 【关键词】 【思考与讨论】第十章 旅游饭店服务心理 【学习目标】 【重点难点】 第一节 旅游者的住宿心理 第二节 前厅服务心理 第三节 客房服务心理 第四节 餐厅服务心理 【个案分析】 【关键词】 【思考与讨论】第十一章 旅行社服务心理 【学习目标】 【重点难点】 第一节 旅游者在游览中的心理状态 第二节 导游服务心理 【个案分析】 【关键词】 【思考与讨论】第十二章 旅游企业售后服务心理 【学习目标】 【重点难点】 第一节 旅游者挫折与投诉心理 第二节 售后服务心理 【个案分析】 【关键词】 【思考与讨论】第十三章 旅游者的个性差异与管理 【学习目标】 【重点难点】 第一节 能力差异与旅游企业管理 第二节 气质差异与管理 第三节 性格差异与管理 【个案分析】 【关键词】 【思考与讨论】

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>