

<<旅游心理学>>

图书基本信息

书名：<<旅游心理学>>

13位ISBN编号：9787811105179

10位ISBN编号：7811105179

出版时间：2009-1

出版时间：安徽大学出版社

作者：赵淑云

页数：205

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>

## 前言

进入21世纪后,伴随着经济全球化和区域经济一体化的深入推进,全球旅游业进入一个前所未有的大发展时期。

尽管也面临着恐怖主义、政治冲突和局部战争、自然灾害、流行疾病,以及波及全球的金融危机等因素的巨大挑战,但在“和平与发展”的时代主旋律下,全球大众化群体旅游在不断地变革和调整中高速发展的强劲势头已不可扭转。

据世界旅游组织预测:2010年全球国际旅游人数将达到10亿人次,2015年将达到12亿人次,2020年将达到16亿人次。

与此同时,旅游活动也正从单一的观光旅游向着集观光、休闲、度假、商务、探险、考察等多功能于一体的综合性旅游方向发展,旅游的社会经济地位和作用日益显著,许多国家和地区纷纷将旅游业作为推动经济发展的重点产业甚至先导产业。

经过20年来的发展,我国旅游业从无到有、从小到大,产业形象日益鲜明,产业规模不断壮大,已成为国民经济中发展速度最快的行业之一,同时也是具有明显国际竞争优势的产业之一。

我国已由旅游资源大国发展成为世界旅游强国。

本世纪之初,中国旅游业的综合实力已位居世界第五,另据世界旅游组织预测:到2015年,中国将成为世界第一大旅游接待国和第四大客源输出国。

到2020年,中国旅游入境人数将达到2.1亿人次;国际旅游外汇收入将达到580亿美元,国内旅游收入将达到2.1万亿元人民币,旅游业总收入将超过2.5万亿元人民币,相当于国内生产总值的89%~11%,旅游业将真正成为中国国民经济中的支柱产业。

中国旅游业持续、高速的发展客观上为旅游学科的发展提供了千载难逢的机遇,对旅游学科理论建设提出了更加迫切的要求,同时也给旅游研究工作与教育工作创造了良好的外部环境,我国旅游学科的建设也取得了巨大的进步。

与我国旅游学科发展相适应的是我国旅游教育事业的进步。

## <<旅游心理学>>

### 内容概要

旅游心理学作为心理学的一门分支学科，它是以研究旅游活动中人们（包括旅游者、旅游从业者）的心理活动和旅游条件中的各种心理现象及其规律的科学。

旅游者及潜在旅游消费者需要什么，他们在想些什么，他们怎么娱乐；个体和群体心理对旅游消费决策产生什么影响，旅游决策是如何做出的，影响旅游行为及心理的因素有哪些，怎样分析导致旅游者满意或不满意的原因等，旅游心理学就是试图解决这些问题的。

《旅游心理学》亦是从上述方面出发，对旅游心理学知识作了详细的介绍。

## <<旅游心理学>>

### 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 旅游知觉第一节 知觉第二节 影响旅游者知觉的因素第三节 知觉的心理定势第四节 旅游活动中的知觉第三章 旅游动机第一节 旅游需要第二节 旅游动机第四章 旅游态度第一节 态度概述第二节 态度与旅游行为第三节 改变旅游者的态度第五章 旅游者个性第一节 个性概述第二节 个性与旅游行为第三节 游客的个性结构与旅游行为第六章 影响旅游决策的社会文化因素第一节 家庭对旅游决策的影响第二节 社会阶层对旅游决策的影响第三节 社会文化对旅游决策的影响第七章 旅游服务中的心理服务第一节 服务与旅游服务概述第二节 旅游服务中的心理服务第三节 旅游服务补救第四节 旅游投诉及其管理第八章 旅游服务心理第一节 顾客需求心理第二节 旅游服务过程心理第三节 服务者心理素质与优质服务第九章 旅游企业职工心理健康第一节 心理健康概述第二节 情绪与心理健康第三节 压力与心理健康第四节 挫折与心理健康第十章 旅游活动中的群体心理第一节 旅游活动中的群体行为第二节 旅游活动中的人际交往第三节 旅游活动中的人际沟通参考文献

## 章节摘录

(二) 对旅游交通的知觉 人们外出旅游, 不可避免要借助于各种交通工具。随着现代社会的发展, 可供人们选择的交通工具越来越多, 主要有飞机、火车、游览车、游船、出租车等。

1. 旅游者对飞机的知觉 由于生活节奏的加快以及人们经济水平的提高, 特别是在远距离旅游的情况下, 很多人选择乘飞机旅游。

他们追求的是快捷、安全、舒适。

他们对飞机的知觉印象主要受以下三个因素影响: 起降时间、着陆次数和服务态度。

乘飞机的游客都希望飞机能准点起飞、准点到达, 以便充分利用有效时间, 顺利完成预期的旅游活动计划。

旅游者关注的另一个因素是飞机中途着陆的次数, 因为飞机起飞和降落时事故发生的频率最高。

因此航班临时增加中途着陆次数时, 常常会引起游客的不满。

舒适的乘机环境和良好的服务也是旅行者非常重视的因素。

乘务人员举止优雅、热情又礼貌周到、体贴入微的服务会使人产生亲切感, 并留下美好的印象, 使旅游者愿意选择乘坐他们的班机。

此外, 飞机机型装备状况、驾驶员的资历、航空公司飞行安全纪录等情况也影响着旅游者对飞机航班的选择。

2. 旅游者对火车的知觉 对许多游客来说, 如果时间允许的话, 他们宁愿乘火车旅游。

虽然火车的速度比不上飞机, 但价格便宜、安全可靠、乘坐方便, 而且可以欣赏沿途的风光。

旅游者对火车的知觉印象主要受三个因素的影响: 速度、时间、舒适度。

旅游者乘火车出游总是希望火车的速度越快越好, 中途停车的次数越少越好, 因此, 直达的旅游列车最受欢迎。

旅游者乘火车总是希望列车能够准点运行按时到达, 朝发暮至或夕发朝至。

旅游者通常希望列车上设施齐全、空气新鲜、温度适宜、服务周到等。

3. 旅游者对汽车的知觉 汽车是短途旅游者必选的交通工具。

乘坐汽车的游客大多希望在汽车上获得最大的享受和休息, 所以, 他们特别在意汽车的舒适性。

通常下列因素影响旅游者的知觉印象: 车窗的宽敞明亮程度, 座椅的舒适性, 车上减震装置的性能, 车上视听系统的效果, 车上是否配有导游员, 导游员是否提供优质服务等。

此外, 公路状况也是旅游者乘坐汽车所考虑的重要因素。

4. 旅游者对游览船的知觉 游览船是用作海上旅游和江河湖泊旅游的交通工具。

旅游者对游览船的知觉取决于以下几个因素: 第一是游览船中途停靠岸的次数; 第二是旅游目的地的远近; 第三是游览船客舱餐厅的卫生和装饰状况; 第四是服务质量的好坏。

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>