

<<旅游心理学>>

图书基本信息

书名：<<旅游心理学>>

13位ISBN编号：9787040330281

10位ISBN编号：7040330288

出版时间：河南省职业技术教育教学研究室 高等教育出版社 (2011-08出版)

作者：河南省职业技术教育教学研究室 编

页数：135

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

《河南省中等职业技术教育规划教材：旅游心理学（旅游服务与管理专业）》内容共分为九个单元，主要从认知、情感、动机、个性等方面分析旅游者心理及相应的服务策略，着眼于交通、住宿、餐饮、景区、购物等各旅游环节，对旅游投诉与处理、员工心理保健和人际关系维系等方面的内容作了系统介绍。

<<旅游心理学>>

书籍目录

第一单元 走近心理 主题一 揭开心理神秘的面纱 主题二 带你认识旅游心理学 第二单元 旅游,从“心”开始 主题一 旅游“心”感觉 主题二 “注意”与旅游同行 主题三 珍藏旅游的精彩瞬间 第三单元 旅游,让快乐伴随 主题一 解读情绪情感 主题二 旅游者的喜与乐 第四单元 探究多样化的旅游动因 主题一 旅游需求无止境 主题二 旅游的推动力 第五单元 形形色色的旅游者 主题一 气质影响旅游者类型 主题二 性格影响旅游者行为 第六单元 注重服务,满意百分百 主题一 旅途,累并快乐着 主题二 住宿,旅游者的家外之家 主题三 餐饮,饱尝天下美食 主题四 美景,让旅游者流连忘返 主题五 购物,把旅游纪念带走 第七单元 分清角色,和谐相处 主题一 正确定位,优质服务 主题二 你谦我让,团结协作 第八单元 你投我应,实现双赢 主题一 不满之处需投诉 主题二 妥善应对求共赢 第九单元 珍惜自我,拥抱健康 主题一 积极查找心理问题 主题二 做健康的从业人员 参考文献

<<旅游心理学>>

章节摘录

版权页：插图：1.明确观察目的 明确的观察目的是提高观察效果的前提。

观察目的越明确、越具体，观察事物就越清晰。

若观察目的不明确，旅游者在旅游中就会东张西望，抓不住重点。

旅游服务人员的观察目的不明确就会形成左顾右盼、熟视无睹、心不在焉的懒散作风。

2.有计划地进行观察 周密而详尽的观察计划可以使旅游服务人员按计划、有步骤地进行观察。

在观察中做到有针对性地知觉到事物的主要特征，做到心中有数，不至于顾此失彼，遗漏重点。

3.积累知识经验 丰富的知识经验是人们提高观察力的重要因素，旅游服务人员对知觉对象的认识受已有知识经验的影响。

因此，在观察过程中，充分利用已有的知识经验，不仅能够促进观察的顺利进行，而且也能不断地提高观察能力。

4.观察细致具体 对事物的主要特征观察得越细致、越具体，对事物的认识就越明确。

在旅游服务中，旅游服务人员要对旅游者的外貌特征进行细心观察。

外貌特征包括人的体型、容貌、神情、衣着、姿态等。

不同地域的旅游者，其外貌特征存在着明显的差异。

如东亚地区的旅游者身材矮小、黑头发、黑眼睛、黄皮肤；欧洲地区的旅游者身材高大、金发碧眼、

皮肤白皙；非洲地区的旅游者身材高大、头发卷曲、嘴唇较厚、皮肤黝黑。

阿拉伯地区的旅游者喜欢穿白袍，女性还要戴面纱；东南亚的旅游者喜欢穿印花的衣服；欧洲旅游者

喜欢穿着休闲服饰，女性旅游者还喜欢佩戴多种饰品。

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>