

<<旅游心理学>>

图书基本信息

书名：<<旅游心理学>>

13位ISBN编号：9787300128078

10位ISBN编号：7300128076

出版时间：2011-3

出版时间：中国人民大学出版社

作者：吕勤

页数：150

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

本教材按照心理学入门、旅游者心理、旅游服务心理、旅游人际交往、旅游工作者的素质的顺序编排的

<<旅游心理学>>

书籍目录

第一章 心理学与旅游

第一节 从心理学角度研究旅游消费者

第二节 从心理学角度研究旅游业的人际交往

第二章 旅游者的“三求”心理

第一节 旅游者的求补偿心理

第二节 旅游者的求解脱心理

第三节 旅游者的求平衡心理

第四节 旅游产品的提供与设计

第三章 旅游者消费心理

第一节 旅游者的消费决策过程

第二节 影响旅游消费的心理因素

第三节 影响旅游消费的社会因素

第四章 旅游服务中的“双重”服务

第一节 “双重”服务概述

第二节 心理服务的要诀之一——让客人觉得你和蔼可亲

第三节 心理服务的要诀之二——做客人的一面“镜子”

第五章 旅游服务的双因素

第一节 必要因素和魅力因素

第二节 心理服务的双因素

第三节 如何体现出对客人的特别关照

第六章 旅游服务的缺陷与补救

第一节 如果服务有缺陷

第二节 要善于进行补救性服务

第三节 如何接待客人的投诉

第七章 旅游人际交往的复杂性

第八章 旅游人际交往的原则

第九章 旅游人际交往的艺术

第十章 旅游工作者的心理素质

参考书目

章节摘录

版权页：插图：三、人格理论与旅游者的旅游行为人格是人在先天的生理基础上，在适应后天环境的过程中所表现出的系统的、稳定的态度和行为反应模式。

（一）几种人格理论学说1.类型人格理论——四种体液说最早的类型人格理论是古希腊医生希波克拉底提出的。

他认为人体内含有四种体液，每种体液与一种特定的气质类型相对应。

气质是人格结构中稳定的、不依活动目的而转移的心理活动动力特征，具有先天性。

气质主要表现在心理活动的速度、强度、灵活性、指向性方面。

速度是指生活中有的人行动敏捷，有的人行动缓慢。

强度是指行为、情绪等表现的程度。

灵活性指有人遇事比较灵活、反应转换快，有人则因循守旧、爱讲死理。

指向性指的是人是内向的还是外向的。

这都是由于气质类型不同而造成的。

希波克拉底把人的气质类型分为以下四种：（1）胆汁质。

这种类型的人在情绪表现上无论是高兴还是忧愁，体验都非常强烈，情绪很快暴发，也能很快平息，易怒、易激动；在智力活动方面具有极大的灵活性，但对问题的理解有粗枝大叶的倾向；在行动方面表现得精力旺盛、生气勃勃、顽强有力，但缺乏耐心，不喜欢单调的工作内容。

总的说来，胆汁质的人外向、精力旺盛、表里如一、刚强、容易感情用事。

（2）多血质。

这种类型的人在情绪上容易表露自我，也多变、敏感，遇到不如意的事就会不高兴，但也容易马上转变过来，情感体验不深；在智力上，思维反应灵活，但往往不求甚解；行动上反应迅速，工作表现热情，喜欢参加各种活动，但工作劲头不长；对环境适应能力强，善于交往。

总的说来，多血质的人外向、反应迅速、有朝气、活泼好动、动作敏捷、情绪不稳、热情开朗。

（3）粘液质。

这种类型的人情绪比较平稳，很难出现波动的情绪状态，不容易产生强烈的不安和激情；在智力上喜欢深思，在进行任何工作之前都会进行深入细致的考虑，能坚定执行已做出的决定；行动上较为迟缓，通常会不慌不忙地去完成工作，对已习惯的工作表现出极大热情，但不容易适应新的工作和生活环境，不善于交往。

总的说来，粘液质的人内向、稳重、踏实、有些刻板、沉着冷静、缺乏生气。

<<旅游心理学>>

编辑推荐

《旅游心理学(第2版)》：高职高专旅游管理系列教材

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>