第一图书网, tushu007.com

<<旅游心理学基础>>

图书基本信息

书名：<<旅游心理学基础>>

13位ISBN编号：9787302248903

10位ISBN编号：7302248907

出版时间：2011-3

出版时间：李昕、郑岩、 李振东 清华大学出版社 (2011-03出版)

作者：李昕，郑岩，李振东 编

页数：286

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

<<旅游心理学基础>>

内容概要

《旅游心理学基础（第2版）》是教育部旅游管理专业教育教学改革工程项目的系列配套教材之一。

《旅游心理学基础（第2版）》系统地阐述了旅游心理学的基本原理、方法及其在实践中的应用。

《旅游心理学基础（第2版）》共16章，分别从旅游消费者的角度和旅游服务工作者的角度，论述和讨论了旅游者的知觉、学习、需要与动机、态度、个性和社会因素对旅游行为的影响、旅游服务质量、旅游者的满意度、旅游体验及旅游行业涉及的各种服务心理。

《旅游心理学基础（第2版）》可作为高等学校旅游管理类各个专业或专业方向的教材，也可作为旅游企业高级管理人员的培训教材。

<<旅游心理学基础>>

书籍目录

第一章 旅游心理学引论第一节 旅游观念与休闲观念的变化第二节 旅游产品的基本特性第三节 旅游心理学的研究对象和研究意义一、旅游心理学的研究对象二、研究旅游心理学的意义典型案例复习与思考题第二章 旅游者的知觉第一节 旅游知觉概述一、旅游知觉的概念二、旅游知觉的特征三、影响旅游知觉的因素第二节 旅游知觉的心理定势一、首因效应二、晕轮效应三、刻板印象第三节 旅游者对旅游条件的知觉一、旅游者对旅游地或旅游景观的知觉二、旅游者对时间的知觉三、旅游者对旅游距离的知觉四、旅游者对旅游交通的知觉参考信息复习与思考题第三章 旅游者的学习第一节 学习的概念第二节 学习使旅游者从不成熟走向成熟一、成熟旅游者的表现二、旅游消费中风险的学习三、减少旅游者购买后疑虑的学习第三节 旅游者如何学习一、通过经验学习旅游二、获取信息的过程也是学习旅游的过程参考信息复习与思考题第四章 旅游者的需要与动机第一节 旅游者的需要一、需要的概念二、需要层次理论三、需要的单一性和复杂性四、人对高质量生活的需要第二节 旅游者的动机一、动机与旅游动机二、旅游动机的多源性三、旅游动机的激发参考信息复习与思考题第五章 旅游者的态度第一节 态度概述一、态度的概念二、态度的特性三、影响旅游态度形成的因素第二节 旅游态度与旅游行为一、旅游偏好与旅游态度二、旅游决策与旅游态度第三节 旅游态度的改变一、改变旅游产品，改变旅游态度二、进行旅游宣传，改变旅游态度参考信息复习与思考题第六章 旅游者的个性第七章 社会因素与旅游行为第八章 旅游服务与服务质量第九章 旅游者的满意度第十章 旅游休闲体验第十一章 旅行社服务心理第十二章 饭店服务心理第十三章 旅游景区服务心理第十四章 旅游购物服务心理第十五章 旅游售后服务心理第十六章 旅游工作者的心理卫生与保健参考文献

章节摘录

版权页：插图：2. 不可分割性旅游服务具有不可分割性，即其生产和消费发生在同一时间里。
旅游服务的不可分割性指服务的生产（如度假）和旅游消费是同时进行的。
在制造业中，消费者不参与产品的产生过程。
方便面是在工厂产生和包装的，但是消费者只是在超级市场或便利店购买方便面。
生产方便面的工人看不到吃方便面的消费者，消费者要吃方便面也不必到工厂去。
产生和消费这两个活动是完全分开的。
但是在服务领域，则是另外一种情况。
例如，旅游度假产品和旅游者的度假消费活动是同时发生的。
旅游者进行消费时，本人必须到场，否则消费活动就不能发生。
也就是，服务产品的生产活动和消费活动两者是不可分的，即旅游服务产品的生产过程就是旅游者的消费过程。
旅游者活动的全过程就是其对旅游产品的消费过程，也是旅游产品的生产过程。
旅游者结束旅游活动之时，旅游者对该产品的消费即告完成，该产品的生产过程也告结束。
旅游产品的生产者在生产服务产品时需要不断地和旅游消费者进行接触和交流，因此生产者和消费者之间的这种相互作用和关系对顾客的满意度非常重要。
某个旅游景区的风景可能十分漂亮，其环境也可能非常舒适，但是如果服务人员的态度很粗野或经常发生服务失误事件，旅游者对此次旅游经历是不会满意的。
生产和消费的不可分割性还意味着消费者本身也是产品的一部分。
顾客在消费过程中，不但与服务人员接触，而且还与其他顾客接触。
这样，其他顾客也变成了产品的一部分，他们的行为也会影响服务质量。
例如，一对情侣到餐馆就餐是希望享受一个幽静浪漫的夜晚，如果邻座的客人大声喧哗，就会使这对情侣十分扫兴。

编辑推荐

《旅游心理学基础(第2版)》吸收了国内外有关旅游心理学教材的优点，借鉴和参考了大量的中文和外文文献资料，力图将国内外旅游心理学领域的最新研究成果和实践资料融入本教材。
全书共16章，提供了与每章内容相关的“典型案例”、“参考信息”或“案例讨论”，供教师在教学过程中和学生在学习时参考。
每章后面的“复习与思考题”供教师参考和学生课后复习和自测时参考使用。
这次修订版中，在一些实践性较强的章节中增加了若干“微型案例”和“小资料”，以帮助学生加深理解所学的内容。

第一图书网, tushu007.com

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