

<<旅游服务心理>>

图书基本信息

书名：<<旅游服务心理>>

13位ISBN编号：9787307064201

10位ISBN编号：7307064200

出版时间：2008-8

出版时间：武汉大学出版社

作者：刘世权，李远慧 主编

页数：228

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>

<<旅游服务心理>>

前言

旅游服务是旅游服务人员通过与旅游者的交往以帮助旅游者获得美好经历的过程。要提高旅游服务质量及旅游企业经营管理水平，正确调整旅游活动中的人际关系等，旅游工作者需要懂得旅游者的心理，满足旅游者的需要，有针对性地提供适宜、周到的服务，才能最终达到令旅游者满意的效果。

优质服务的实质就是心理服务，只有从旅游者的心理需要出发，针对旅游者的心理特点才能实现优质服务。

本书以旅游活动主体为出发点和根本点，坚持以能力为本位，以就业为导向，以职业能力为目的，以大量的实事研究为载体，强化职业素质与能力知识模块，揭示旅游消费者和旅游从业人员的心理及其规律，主要内容包括影响旅游者的旅游消费动机、态度、知觉、人格、情绪等各种因素以及旅游者在食、住、行、游、购、娱等方面的旅游心理活动及其表现，目的是为了弄清理论，掌握人们旅游消费活动中的心理现象及其规律，培养符合旅游业发展且具有良好心理素质的旅游服务与管理人才。

本书运用心理学的理论和方法，结合高职高专旅游专业教学的需要和旅游从业人员的现实要求，在编写过程中对理论部分以够用为度，侧重理论指导下的实务与运作，注重可读性和易懂性，运用旅游实际工作中的实例来强化知识的应用性和可操作性，从全新的角度，全面、系统地阐述了旅游服务心理的理论、方法及其在实践中的应用。

引导学生逐渐掌握系统的心理分析方法，并启发学生结合旅游服务、旅游经营和管理问题进行主动思考，也为旅游实践提供借鉴和指导。

旅游服务心理与旅游心理学有着密切的联系，本书参照旅游心理学的基本理论体系，在内容上以优质服务为主轴，较为详尽地阐述了旅游服务中的心理分析方法，提出了较多的心理对策，让学生及旅游从业人员在学习本书各章节时都能得到启迪和训练。

本书的编写既是编者长期从事理论教学与研究的总结，也是博采众长的结果。

其中在编写过程中选择了大量的案例来帮助学生将理论与实践相结合。

这些案例有的是编者自己归纳总结的；有的是来自于其他学者的汇集、整理和分析；也有直接采用的

。

<<旅游服务心理>>

内容概要

《旅游服务心理》是运用心理学的理论和方法，结合高职高专旅游业教学特点，以及旅游从业人员的现实需求而编写的，是旅游专业学生的必修课。

本书坚持以就业为导向，以职业能力为本位，以大量的实例研究为载体，揭示旅游者和旅游从业人员的心理活动及其规律。

全书共11章，它在体系上借鉴和吸收了国内外学者对旅游心理学的研究成果，按照心理学入门、旅游者心理及对策、旅游服务心理及对策、旅游管理心理及其对策的顺序排列。

《旅游服务心理》具有很强的可读性和易懂性，更具有很强的应用性和可操作性，是高职高专旅游专业的一本好教材，也是旅游从业人员世纪工作的一本好参考书，还可以作为相关学科研究人员的参考书。

书籍目录

第一章 导论〔导入案例〕第一节 心理学概述 第二节 旅游服务心理〔思考与练习题〕〔案例分析题〕第二章 旅游者知觉〔导入案例〕第一节 旅游者的知觉概述 第二节 旅游者的知觉过程 第三节 旅游者对旅游条件的知觉〔思考与练习题〕〔案例分析题〕第三章 旅游者动机〔导入案例〕第一节 旅游者动机概述 第二节 旅游者动机激发〔思考与练习题〕〔案例分析题〕第四章 旅游者态度〔导入案例〕第一节 旅游者态度及特征 第二节 旅游者态度与旅游行为 第三节 旅游者态度改变与旅游行为〔思考与练习题〕〔案例分析题〕第五章 旅游者人格〔导入案例〕第一节 旅游者人格及其内容 第二节 旅游者人格特征与旅游者行为 第三节 旅游者人格结构与旅游行为〔思考与练习题〕〔案例分析题〕第六章 旅游者情绪〔导入案例〕第一节 情感与情绪概述 第二节 旅游者情绪的特征及影响因素 第三节 旅游者情绪的调节〔思考与练习题〕〔案例分析题〕第七章 导游服务心理〔导入案例〕第一节 导游人员的基本心理要求 第二节 导游人员心理压力及心理调适 第三节 导游服务的心理对策〔思考与练习题〕〔案例分析题〕第八章 饭店服务心理与策略〔导入案例〕第一节 前厅服务心理与策略 第二节 客房服务心理与策略 第三节 餐饮服务心理与策略〔思考与练习题〕〔案例分析题〕第九章 旅游其他服务心理〔导入案例〕第一节 旅游交通服务心理 第二节 旅游购物服务心理 第三节 康乐服务心理 第四节 旅游投诉心理〔思考与练习题〕〔案例分析题〕第十章 旅游企业的员工心理〔导入案例〕第一节 旅游企业员工的核心需要和公平感 第二节 旅游企业员工的职业倦怠 第三节 旅游企业员工的心理保健〔思考与练习题〕〔案例分析题〕第十一章 旅游企业中的团队心理〔导入案例〕第一节 旅游企业团队的心理功能 第二节 旅游企业团队中的人际交往心理 第三节 旅游企业团队的心理建设〔思考与练习题〕〔案例分析题〕主要参考文献

章节摘录

1. 旅游者心理旅游活动的主体是旅游者, 因此了解旅游者心理及其旅游行为的发生、发展及变化规律是旅游心理学首先研究的课题, 也是旅游心理学研究的出发点和核心内容。对旅游者心理的研究包括旅游者的行为动因、旅游者的认知心理、旅游者的态度、旅游者的个性、旅游者的社会心理以及审美心理等方面的内容。

从旅游业发展的角度而言, 了解旅游者是做好旅游工作的前提。

要真正了解旅游者就必须了解他们的心理规律和行为规律。

在此基础上才能更好地为旅游者服务, 更好地开展旅游服务经营活动, 更好地发展旅游业。

2. 旅游服务心理旅游者购买的是“经历”产品, 旅游是“日常生活之外的生活”, 现代人的日常生活中少了新鲜感, 少了亲切感, 少了自豪感, 所以旅游者有了求补偿和求解脱的心理。

旅游者需要旅游服务人员不仅为客人提供优质的“功能服务”, 而且要为客人提供优质的“心理服务”。

旅游服务人员应该做富有爱心的“感情上的富有者”, 懂得旅游者的心理, 满足旅游者的需要, 有针对性地提供适宜的、周到的服务, 为客人提供优质服务的“真实瞬间”。

优质服务的实质就是心理服务, 只有从旅游者的心理需要出发, 针对旅游者的心理特点才能实现优质服务。

旅游服务的过程是通过人与人的交往来完成的, 是旅游服务人员通过与旅游者的交往以帮助旅游者获得美好经历的过程。

旅游服务包含着解决实际问题的功能服务与满足心理需要的心理服务。

旅游服务中的功能服务指帮助客人解决食、宿、行、游、购、娱等方面的各种实际问题, 使客人感到安全、方便、舒适的活动。

旅游服务中的心理服务是指能让旅游者获得心理上的满足——让他们在旅游中获得轻松愉快的“经历”。

3. 旅游企业管理心理 现代旅游离不开旅游企业的经营活动, 旅游者的旅游活动质量与旅游企业提供的产品和服务直接相关。

而旅游产品和服务的提供是由旅游工作者(或称旅游从业人员)来完成的。

旅游工作者是旅游企业经营成败的核心要素, 是旅游企业的第一生产力。

旅游企业管理心理就是以旅游企业活动中的人为对象开展研究的, 它是旅游心理学必要的组成部分, 主要包括旅游企业的员工心理、旅游企业的群体心理和旅游企业的领导者心理。

二、旅游服务心理 从旅游心理学的研究对象看。

旅游服务心理是旅游心理学研究的一个方面。

而服务是旅游业的基本内涵, 它贯穿于旅游活动的始终。

.....

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>