

<<旅游心理学>>

图书基本信息

书名：<<旅游心理学>>

13位ISBN编号：9787562236481

10位ISBN编号：7562236488

出版时间：2008-1

出版时间：陈筱,袁俊 华中师范大学出版社 (2008-01出版)

作者：陈筱,袁俊

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

<<旅游心理学>>

书籍目录

第一章 旅游心理学概述第一节 旅游心理学概述第二节 旅游心理学与相关学科的关系第二章 旅游者的认知过程与旅游行为第一节 旅游者的知觉第二节 旅游者的态度第三节 旅游者的决策第三章 旅游者的个性心理与旅游行为第一节 旅游者的需要第二节 旅游者的动机第三节 旅游者的个性第四章 环境心理与旅游行为第一节 环境心理理论概述第二节 环境心理与旅游行为第五章 选聘员工的心理测验方法第一节 心理测验概述第二节 心理测验在员工选聘中的应用第六章 旅游企业员工的职业能力倾向第一节 观察能力与沟通能力第二节 组织能力与操作能力第七章 旅游企业员工的激励第一节 认知派激励理论第二节 非认知激励理论第八章 旅游企业员工的心理保健与自我调适第一节 员工的心理健康第二节 员工的心理调适第九章 旅游企业中的人际关系第一节 人际关系的测量第二节 影响人际关系的因素第十章 导游服务心理(1)第一节 带团服务心理第二节 游览过程服务心理第十一章 导游服务心理(2)第一节 正确处理旅游人际关系第二节 树立良好的旅游专家形象第十二章 饭店服务心理(1)第一节 前厅接待心理第二节 客房接待心理第三节 餐厅接待心理第四节 旅游商店接待心理第十三章 饭店服务心理(2)第一节 客我交往第二节 微笑服务参考文献

<<旅游心理学>>

章节摘录

第一章 旅游心理学概述【导读】通过本章学习要了解旅游心理学的学科性质、理论基础；理解旅游心理学的研究对象和方法，掌握学习旅游心理学的意义和基本内容。

【案例】1. 海南爱心“阳光李导游”2006年，中央电视台新闻节目播出了阳光导游李静娜的先进事迹。李静娜曾获得“全国五一劳动奖章”。

8年了，李静娜没有好好过一个春节、中秋，当别人举家团圆之时，她还在出团的路上。

“海南旅游需要阳光精神，需要为游客带来一种旅游的快乐，这种精神应是我们每一个旅游从业人员所追求的。

”用她的话说，“我不年轻也不貌美，就是真心实意地为大家服务，诚信总会赢得客人的心”。

这让我想起了春风里的阳光，虽然平凡，却很温暖，无处不在，且直抵心灵。

是什么力量支撑她这样行走着，不断播撒阳光？

“导游证来之不易，事业来之不易，所以要倍加珍惜。

”李静娜的性格热情开朗，喜欢与人打交道。

在她心里，导游已不仅仅是一份职业，更是最契合自己的定位坐标。

“人家千里迢迢来海南不容易，咱就把他们当作家里人。

”2005年，台风“达维”肆虐海南，她正带团从兴隆返回海口。

此前，考虑台风发作路上可能没有吃饭的地方，她提前准备了大量面包、香肠和矿泉水。

果然，第二天沿途都是饭店关门的消息，她储存的这些食物派上了大用场。

兴隆的出口处很多地段积了水，不小心就会遇上窟窿，大巴车很可能有陷入的危险。

于是每到积水路段前，她就自告奋勇下车去探水，路边长长的树枝成了她探水深浅的工具。

一路上，她一边嘱咐司机缓慢驾驶，一边安抚客人。

客人评价她带团服务和热心是最好的。

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>