

<<旅游心理学>>

图书基本信息

书名：<<旅游心理学>>

13位ISBN编号：9787563707805

10位ISBN编号：7563707808

出版时间：2005-3

出版时间：旅游教育

作者：国家旅游局人事劳动教育司

页数：141

字数：184000

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

为适应旅游中等职业教育的需要，国家旅游局人事劳动教育司根据旅游中等职业学校的课程设置和教学大纲，组织业内专家编写了这套《全国旅游中等职业教育教材》。

该教材自1994年出版以来，受到广大师生的普遍欢迎，对我国旅游中等职业教育的发展起了重要作用。

迄今为止，该教材已成为出版时间最早、使用范围最广的国家旅游中等职业教育骨干教材。

教改试验教材以学生为中心、以能力为本位、以就业为导向，全面推进素质教育，重点培养学生的职业能力，使学生获得继续学习的能力，能够考取相关技术等级证书或职业资格证书，为旅游业的繁荣和发展输送学以致用、爱岗敬业、脚踏实地的高素质劳动者。

教改试验教材将贯彻如下职业教育理念：1.职业教育性。

2.内容先进性。

3.教学适用性。

4.知识实用性。

5.结构合理性。

6.使用灵活性。

目前，《全国旅游中等职业教育教材》已列入教育部职成司《2004-2007年职业教育教材开发编写计划目录》，并成为教育部职业教育与成人教育司推荐教材，实现了行业教育与职业教育的平稳对接。

## &lt;&lt;旅游心理学&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 绪论 第一节 什么是旅游心理学 第二节 学习旅游心理学的意义 第三节 旅游心理学的研究方法  
第2章 工作人员对旅游者的鉴貌辨色 第一节 感觉与知觉的规律 第二节 人际知觉的特点 第三节 良好观察的条件及观察能力的培养 第四节 如何对旅游者进行鉴貌辨色 案例  
第3章 旅游工作者良好心理品质的培养 第一节 良好注意力的培养 第二节 良好记忆力的培养 第三节 良好思维能力的培养 第四节 情感自制能力的培养 案例  
第4章 旅游者的需要、旅游动机及兴趣 第一节 旅游者的一般需要 第二节 旅游者在旅游过程中不同阶段的需要 第三节 各种类型旅游者的不同需要 第四节 旅游者的旅游动机 第五节 旅游者的兴趣 案例  
第5章 旅游者的个性心理特征 第一节 旅游者个性在气质上的特征 第二节 旅游者个性在性格上的特征 第三节 旅游者的个性 案例  
第6章 旅游服务心理 第一节 导游服务心理 第二节 风景名胜区服务心理 第三节 前厅服务心理 第四节 客房服务心理 第五节 餐厅服务心理 第六节 商场服务心理 第七节 旅游交通服务心理 案例  
第7章 旅游服务中的人际交往 第一节 旅游服务交往的特点与沟通方式 第二节 服务交往中的“双胜”原则 第三节 双重服务与个性化服务 案例  
第8章 旅游者投诉心理 第一节 旅游者投诉原因分析 第二节 旅游者投诉的心理分析与对策 第三节 处理投诉的程序和注意要点 案例  
第9章 旅游者的心理与旅游设施 第一节 旅游者的感知觉规律与旅游设施 第二节 旅游者的注意、兴趣、想像规律与旅游设施 案例  
第10章 旅游管理心理 第一节 人本管理 第二节 激励 第三节 人际沟通 第四节 管理者心理 案例 后记

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>