

<<旅游心理学>>

图书基本信息

书名：<<旅游心理学>>

13位ISBN编号：9787563710942

10位ISBN编号：7563710949

出版时间：2003-1-1

出版时间：旅游教育出版社

作者：吴正平,阎纲

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

本书是按照“以问题为中心”的原则来编写的。

编著者所考虑的第一个问题不是“要向使用这本书的同学传授哪些心理学知识”，而是“同学们在以后的工作中会遇到哪些需要用心理学知识来解决的问题”。

本书的《服务篇》约占全书篇幅的一半，其中包括如何运用心理学知识去实现优质的酒店服务和导游服务，以及如何运用心理学知识去处理旅游服务工作中的各种人际难题。

本书的《管理篇》讲了如何适应“从普通员工到管理者”的转变，以及如何运用心理学知识去做好旅游企业的基层管理工作，最后还讲了有关旅游工作者心理健康的问题。

## <<旅游心理学>>

### 书籍目录

#### 入门篇

第1章 从心理学角度看人的心理和行为

第2章 从心理学角度看社会交往

第3章 从心理学角度看旅游和旅游工作

第4章 从心理学角度看旅游团队

#### 服务篇

第5章 酒店服务中的功能服务与心理服务

第6章 酒店服务中的一视同仁与特别关照

第7章 正确对待服务中的缺陷与是非

第8章 导游工作中的人际难题与对策

第9章 导游员对旅游团队的调控

#### 管理篇

第10章 从实际出发, 逐步提高管理水平

第11章 实行严与爱相结合的管理

第12章 员工的核心需要与公平感

第13章 勇于创新与集思广路

第14章 心理保健与自我调节



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>