

<<旅游心理学>>

图书基本信息

书名：<<旅游心理学>>

13位ISBN编号：9787565402593

10位ISBN编号：7565402591

出版时间：2011-2

出版时间：东北财经大学出版社有限责任公司

作者：舒伯阳，廖兆光 主编

页数：272

字数：387000

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

舒伯阳，廖兆光主编的这本《旅游心理学(第2版)》对传统的“旅游心理学”体例进行了重组，将其分成总论、旅游消费心理篇、旅游服务心理篇以及旅游企业管理心理篇四大部分。

在理论引用方面，尽量做到引用那些能够真正与旅游业心理现象关联的心理学理论，摈弃了传统教材中一些陈旧而脱离旅游业实践的解释案例。

另外，本书最大的特点（或者说做出的最大努力）就是大量采用了一些直接反映当前旅游业现实的新案例，并且力图做到生动而真实、生动、有趣，从而使旅游心理学方面的理论变得浅显易懂。

<<旅游心理学>>

书籍目录

总论

学习目标

- 0.1 旅游现象的心理透视
- 0.2 旅游心理学的理论基础
- 0.3 旅游心理学的分析框架
- 0.4 研究旅游心理学的意义

本章小结

关键概念

基本训练

第1章 旅游消费行为的心理背景

学习目标

- 1.1 消费者与旅游消费行为
- 1.2 旅游消费的环境与心理因素
- 1.3 旅游消费行为的一般过程

本章小结

关键概念

基本训练

第2章 认知、学习与旅游消费行为

学习目标

- 2.1 知觉与旅游消费行为
- 2.2 学习与旅游消费行为

本章小结

关键概念

基本训练

第3章 需要、动机与旅游消费行为

学习目标

- 3.1 旅游需要的多样化
- 3.2 旅游动机的驱动性
- 3.3 影响旅游动机的个人因素
- 3.4 消费环境与动机的互动

本章小结

关键概念

基本训练

第4章 个性、态度与旅游消费行为

学习目标

- 4.1 人格特征与旅游消费行为
- 4.2 人格结构与旅游消费决策
- 4.3 态度偏好与旅游行为

本章小结

关键概念

基本训练

第5章 旅游服务的心理环境

学习目标

- 5.1 旅游服务中的客我交往关系
- 5.2 旅游服务中的功能服务与心理服务

<<旅游心理学>>

本章小结

关键概念

基本训练

第6章 旅游服务各阶段心理的纵向分析

学习目标

6.1 服务开始阶段的旅游者心理

6.2 服务中间阶段的旅游者心理

6.3 服务结束阶段的旅游者心理

本章小结

关键概念

基本训练

第7章 旅游服务具体环节心理的横向分析

学习目标

7.1 服务场景与顾客心理

7.2 服务时机与顾客心理

7.3 员工行为与顾客心理

本章小结

关键概念

基本训练

第8章 专业旅游服务的心理要求

学习目标

8.1 饭店服务的心理要求

8.2 餐饮服务的心理要求

8.3 旅行社服务的心理要求

本章小结

关键概念

基本训练

第9章 旅游从业人员心理素质要求

学习目标

9.1 仪表、气质与服务表现

9.2 性格、情感与服务热情

9.3 意志、能力与服务水平

本章小结

关键概念

基本训练

第10章 旅游企业员工心理及行为管理

学习目标

10.1 旅游企业员工个体心理差异

10.2 旅游企业员工工作动机的激发

10.3 旅游企业员工的情绪控制

10.4 旅游企业员工心理引导与行为矫正

本章小结

关键概念

基本训练

第11章 员工的群体心理

学习目标

11.1 群体管理中的人际关系

<<旅游心理学>>

11.2 正式群体与非正式群体

11.3 群体中的信息沟通与传播

本章小结

关键概念

基本训练

第12章 领导与管理激励

学习目标

12.1 领导行为与员工心理

12.2 领导风格与情景权变

12.3 管理激励与团队士气

本章小结

关键概念

基本训练

第13章 员工心理健康及调节

学习目标

13.1 现代员工的心理问题分析

13.2 员工心理健康的调节

本章小结

关键概念

基本训练

参考文献

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>