

旅游心理学



[旅游心理学_下载链接1](#)

著者:吴正平

出版者:旅游教育出版社

出版时间:2003-1-1

装帧:平装(无盘)

isbn:9787563710942

《高等职业教育旅游专业教学用书·旅游心理学》为第2版，本版相对第1版有以下特征：精简优化了内容、更新增补了资料、权威专家严格把关、贴近教学的全新编排。《高等职业教育旅游专业教学用书·旅游心理学》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《高等职业教育旅游专业教学用书·旅游心理学》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”。《高等职业教育旅游专业教学用书·旅游心理学》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。

作者介绍:

目录:一入门篇

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

二 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 导旅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

三 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 勇于创新与集思广益
 - 第14章 心理保健与自我调节
- • • • • (收起)

[旅游心理学 下载链接1](#)

标签

入门

初学

评论

[旅游心理学 下载链接1](#)

书评

[旅游心理学 下载链接1](#)