

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO HÀ NỘI

TRẦN THỊ THU HÀ

GIÁO TRÌNH

TÂM LÝ HỌC KINH DOANH DU LỊCH

(Dùng trong các trường THCN Hà Nội)

NHÀ XUẤT BẢN HÀ NỘI - 2005

MỤC LỤC

<i>Lời giới thiệu</i>	3
<i>Lời nói đầu</i>	5
<i>Bài mở đầu: Giới thiệu môn học</i>	7
Chương 1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ CƠ BẢN CỦA TÂM LÝ HỌC ĐẠI CƯƠNG	9
I. Khái quát tâm lý học.....	9
II. Các hiện tượng tâm lý cơ bản.....	14
Chương 2. CÁC HIỆN TƯỢNG TÂM LÝ XÃ HỘI TRONG DU LỊCH	38
I. Khái quát về tâm lý xã hội.....	38
II. Một số hiện tượng tâm lý xã hội ảnh hưởng đến tâm lý của khách du lịch.....	40
Chương 3. TÂM LÝ KHÁCH DU LỊCH	44
I. Khái quát về du lịch.....	44
II. Nhu cầu, động cơ của khách du lịch.....	45
III. Tâm trạng của khách du lịch.....	56
IV. Sở thích của khách du lịch.....	59
V. Phân loại khách du lịch.....	61
Chương 4. GIAO TIẾP TRONG DU LỊCH	82
I. Khái quát chung về giao tiếp.....	82
II. Giao tiếp trong quá trình phục vụ khách du lịch.....	87
III. Một số nghi thức giao tiếp cơ bản trong hoạt động du lịch.....	90
IV. Một số nghệ thuật giao tiếp trong kinh doanh du lịch.....	96
Chương 5. NHỮNG PHẨM CHẤT CẦN CÓ CỦA NHÂN VIÊN DU LỊCH	102
I. Khái quát chung về lao động trong du lịch.....	102
II. Đặc điểm lao động của nhân viên du lịch.....	102
III. Những phẩm chất cần có của nhân viên du lịch.....	106
<i>Tài liệu tham khảo</i>	108