

<<服务心理学>>

图书基本信息

书名：<<服务心理学>>

13位ISBN编号：9787504716774

10位ISBN编号：7504716774

出版时间：2006-2

出版时间：中国物资出版社

作者：魏乃昌,魏虹

页数：265

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>

<<服务心理学>>

内容概要

为适应社会主义市场经济体制的要求，原国内贸易部于1998年颁发了商品经营等7个专业教学计划和专业课教学大纲。

《服务心理学》一书是根据新编的教学计划和教学大纲的要求，充分吸收和借鉴本学科国内外研究的最新成果，重点放在学科体系、内容体系、结构体系的创新，强化知识应用性和可操作性。

本书是商贸中等职业技术学校的必用教材，也可供业务岗位培训和再就业培训使用，还可作为广大企业职工的自学读物。

<<服务心理学>>

书籍目录

第一章 服务心理学概述 第一节 心理学基础知识 第二节 服务心理学第二章 感觉与知觉 第一节 感知觉的一般知识 第二节 感知觉与宾客的行为要示 第三节 感知觉与服务工作第三章 记忆与注意 第一节 记忆的一般知识 第二节 记忆与服务工作 第三节 注意的一般知识 第四节 注意与服务工作第四章 需要与动机 第一节 需要的一般知识 第二节 需要与服务工作 第三节 动机的一般知识 第四节 动机与服务工作第五章 情绪与情感 第一节 情绪、情感的一般知识 第二节 情绪、情感与服务工作 第三节 情商第六章 气质与性格 第一节 气质的一般知识 第二节 宾客的气质行为特征与服务策略 第三节 性格的一般知识 第四节 宾客的性格特征与行为需求第七章 饭店前厅与客房服务心理 第一节 前厅服务与宾客心理 第二节 客房服务与宾客心理第八章 饭店餐厅服务心理 第一节 宾客用餐的一般心理 第二节 宾客对餐厅服务的心理要示第九章 购物及康乐服务心理 第一节 购物服务心理 第二节 康乐服务心理第十章 饭店管理心理 第一节 饭店服务职业心理素质 第二节 饭店服务员的职业意识 第三节 服务人员的个体心理差异与管理 第四节 人际关系与服务交往心理 第五节 心理挫折与管理 第六节 投诉心理及处理技巧心理练习 一、应变题 二、案例评析 三、案例讨论 四、心理测验 1.气质测验 2.推理能力测验 3.聪明程度测验 4.人格(个性)自测问卷 5.职校学生心理素质测试 6.餐厅服务质量调查表 7.语言技巧练习参考书目参考书目

章节摘录

2. 知觉的种类知觉可以分为两大类，一般知觉和复杂知觉。

一般知觉。

知觉过程是由多种感觉的联合活动而产生。

在多种感觉的联合活动中，往往有某一种感觉起主导作用。

根据知觉时起主导作用的感觉不同，可将知觉分为视知觉、听知觉、味知觉、嗅知觉、触知觉等等。

例如，看电视，有视觉和听觉参与，但视知觉起主导作用。

品尝美味佳肴，是味知觉在起主导作用。

复杂知觉。

根据知觉对象的空间特性、时间特性和运动特性，把知觉划分为空间知觉、时间知觉、运动知觉。

空间知觉是人脑对物体形状、大小、远近、方位的反映；时间知觉是人脑对客观现象的延续性和顺序性的反映；运动知觉是人脑对物体空间位移和速度的反映。

3. 知觉的特性知觉的选择性。

指知觉的对象能迅速从背景中被选择出来的规律和特性。

人在清醒时，总是有选择地以少数事物作为知觉的对象，对它们知觉得格外清晰，而其余的事物则反映得比较模糊。

例如，宾客在吃自助餐时，对菜肴感知得比较清晰，而对盛放菜肴的器皿就感知得比较模糊。

知觉的整体性。

知觉的对象具有不同的属性，由不同的部分组成。

但人们并不把知觉对象感知为各个孤立的部分，而是把它知觉为一个统一的整体。

这就是知觉的整体性。

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>