第一图书网, tushu007.com

<<民航服务心理学>>

图书基本信息

书名：<<民航服务心理学>>

13位ISBN编号：9787801107466

10位ISBN编号：7801107462

出版时间：2006-12

出版时间：中国民航出版社

作者：李永、张澜

页数：381

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

内容概要

民航服务是一项与人打交道的工作，为旅客提供服务，实际上是一种人与人之间的交往关系，这就离不开人的心理。
搞好民航服务工作，民航服务人员必须要了解、把握乘客的各种心理特点，如个性、态度、需要、动机等等；了解不同国家、不同民族的文化背景和文化特点；同时还要把握好自身的心理和行为，培养自己良好的心理素质。
所有这一切，都要求民航服务人员要学习和掌握心理学方面的有关知识，将心理学知识与民航服务工作有机地结合起来。
正是在这种背景下，我们结合自己在“民航服务心理学”这门课程的教学中总结出来的一些经验、体会，结合我们对民航服务实际工作的调研，结合学生从事民航服务工作的需要，编写了《民航服务心理学》。
以期对民航服务工作有所启迪和帮助。

<<民航服务心理学>>

书籍目录

第一章 民航服务心理学导论第一节 心理学知识简介一、普通心理学及其研究对象二、人的心理的实质三、心理学是研究心理现象的科学四、心理学的主要理论学派及分支学科介绍五、消费心理学、社会心理学、管理心理学和行为科学原理第二节 服务与民航服务一、服务概述二、民航服务概述第三节 民航服务心理学的研究对象和研究方法一、民航服务心理学研究的对象二、民航服务心理学研究的任务三、民航服务心理学研究的方法第二章 民航服务与知觉第一节 知觉的基本原理一、知觉的概念二、知觉的分类三、知觉的基本特征第二节 影响旅客知觉的因素一、影响旅客知觉的客观因素二、影响旅客知觉的主观因素第三节 民航服务知觉的内容一、民航服务的社会知觉二、旅客对航空公司及飞机的知觉三、旅客对机上服务的知觉第四节 民航服务知觉的偏差一、首因效应(第一印象)二、晕轮效应(光环效应)三、刻板效应第三章 民航服务与个性第一节 个性概述一、个性与个性特点二、影响个性形成和发展的因素第二节 气质差异与民航服务一、气质的类型与特征二、气质差异与民航服务三、民航服务人员的气质培养第三节 性格差异与民航服务一、性格及性格的特征二、性格的类型三、性格差异与民航服务四、民航服务人员的性格培养第四节 能力差异与民航服务一、能力的含义二、能力的分类三、能力的差异四、能力差异与民航服务五、全面提高民航服务人员的服务能力第四章 民航服务与需要第一节 需要概述一、需要的一般概念二、需要的特征三、需要的分类第二节 马斯洛的需要层次理论一、马斯洛需要层次理论的基本论点二、对马斯洛需要层次理论的评价……第五章 民航服务与动机第六章 民航服务与态度第七章 民航服务与情绪情感和意志第八章 民航服务与沟通第九章 民航服务中的人际关系第十章 民航服务与挫折第十一章 民航服务与文化第十二章 民航服务人员的语言技巧第十三章 有效应对突发事件和旅客抱怨第十四章 民航服务的组织管理：团队建设第十五章 民航服务过程中的旅客需求心理及服务参考书目

编辑推荐

民航服务是一项与人打交道的工作，为旅客提供服务，实际上是一种人与人之间的交往关系，这就离不开人的心理。
搞好民航服务工作，民航服务人员必须要了解、把握乘客的各种心理特点，如个性、态度、需要、动机等等；了解不同国家、不同民族的文化背景和文化特点；同时还要把握好自身的心理和行为，培养自己良好的心理素质。
所有这一切，都要求民航服务人员要学习和掌握心理学方面的有关知识，将心理学知识与民航服务工作有机地结合起来。
正是在这种背景下，我们结合自己在“民航服务心理学”这门课程的教学中总结出来的一些经验、体会，结合我们对民航服务实际工作的调研，结合学生从事民航服务工作的需要，编写了这本书。
以期对民航服务工作有所启迪和帮助。

第一图书网, tushu007.com

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