

<<现代饭店人际关系学>>

图书基本信息

书名：<<现代饭店人际关系学>>

13位ISBN编号：9787805216850

10位ISBN编号：7805216851

出版时间：1999-10

出版时间：广东旅游出版社

作者：吴正平 邹统钎

页数：375

字数：253000

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>

<<现代饭店人际关系学>>

内容概要

本书作者从现代饭店人际关系的角度出发，深入浅出地阐述了人际关系中存在的问题（包括其重要性、复杂性及心理因素）、宾客关系和员工关系。论述理论联系实际，具有较强的实用价值，是一本从事饭店管理业人士不可多得理想读物。

<<现代饭店人际关系学>>

书籍目录

上篇 问题与角度 第一章 人际关系问题的重要性 第一节 服务即交往，交往即服务 第二节 靠赏罚，靠关系，还是靠自觉？

第三节 既是为了成功，更是为了幸福 第二章 人际关系问题的复杂性 第一节 “人与人”和“角色与角色” 第二节 从“双边”到“三角” 第三节 “利”之争和与自己相处 第三章 从心理学角度研究人际关系问题 第一节 超越个人的局限性 第二节 “刺激”与“反应” 第三节 “知人”与“自知” 第四节 人际交往中的“心理角色” 第五节 “心理角色扮演”与人生态度 第六节 “心理角色扮演”与勾心斗角 第七节 “心理角色扮演”与交往艺术 中篇 宾客关系 第四章 客人是人，是服务的对象 第一节 客人是人 第二节 客人是服务的对象 第三节 客人是不是“上帝”？

第四节 客人“总是对的”吗？

第五章 让客人得到轻松愉快的经历 第一节 客人是“花钱买经历”的消费者 第二节 从“第一现实”到“第二现实” 第三节 从客人觉得你和蔼可亲 第四节 让客人对他自己更加满意 下篇 员工关系 第六章 实行“严”与“爱”相结合的管理 第一节 什么是“严” 第二节 什么是“爱” 第三节 严格的要求与关心相结合 第四节 严肃的评价与理解相结合 第五节 严明的赏罚与尊重相结合 第七章 做“进取/育才型”的管理者 第一节 对工作的关心和对人的关心 第二节 六个方面的对比和五种不同的类型 第三节 做一个能培养出英雄的英雄

<<现代饭店人际关系学>>

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>