第一图书网, tushu007.com

<<餐旅心理学>>

图书基本信息

书名：<<餐旅心理学>>

13位ISBN编号：9787811223644

10位ISBN编号：7811223643

出版时间：2008-6

出版时间：乔正康 东北财经大学出版社 (2008-06出版)

作者：乔正康 编

页数：298

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

《中等职业教育酒店服务与管理旅游服务与管理专业教材新系·餐旅心理学（第2版）》第二版广泛吸取了国内外旅游、管理、服务心理学的最新成果，重新设计了每章的“学习目标”“小思考”，增加了“小训练”“案例”“基本训练”和“观念应用”，仍采用“宾客的心理需求——服务者的素质、能力——服务者为宾客服务、满足宾客需求”的架构，分四部分共十章：第1、2章是普通心理学和餐旅心理学概述；第3、4、5、章是餐旅宾客的心理；第6、7章是餐旅业者的心理；第8、9、10章是餐旅业者为宾客服务的心理。

<<餐旅心理学>>

书籍目录

第1章 心理学概述学习目标1.1心理学是既古老又年轻的科学1.2心理的本质1.3人的心理过程1.4人的个性心理典型案例本章小结主要概念及观念基本训练观念应用第2章 餐旅业与心理学学习目标2.1时代呼唤餐旅心理学2.2餐旅心理学的研究依据和方法典型案例本章小结主要概念及观念基本训练观念应用第3章 餐旅宾客个体心理学习目标3.1餐旅宾客的感觉与知觉3.2餐旅宾客的兴趣与需要3.3餐旅宾客的动机与态度典型案例本章小结主要概念及观念基本训练观念应用第4章 餐旅宾客群体的构成和决策学习目标4.1餐旅宾客群体的构成4.2餐旅宾客群体的一般需求4.3餐旅宾客群体的决策典型案例本章小结主要概念及观念基本训练观念应用第5章 餐旅宾客对环境、设施的审美心理学习目标5.1宾客对餐旅环境的审美心理5.2宾客对餐旅设施的审美心理典型案例本章小结主要概念及观念基本训练观念应用第6章 餐旅业者的良好心理素质及能力学习目标6.1餐旅业者的良好心理素质6.2餐旅业者的能力典型案例本章小结主要概念及观念基本训练观念应用第7章 餐旅管理心理学学习目标7.1管理者素质及管理层的合理结构7.2管理者应了解员工的心理特点7.3员工的心理挫折及积极性的调动典型案例本章小结主要概念及观念基本训练观念应用第8章 餐旅服务心理（上）学习目标8.1前厅和商务中心服务心理8.2餐厅和酒吧服务心理8.3客房服务心理8.4购物服务心理典型案例本章小结主要概念及观念基本训练观念应用第9章 餐旅服务心理（下）学习目标9.1美发美容服务心理9.2导游服务心理9.3康乐服务心理9.4探险旅游心理典型案例本章小结主要概念及观念基本训练观念应用第10章 餐旅宾客投诉心理及处理学习目标10.1餐旅宾客投诉的原因10.2餐旅宾客投诉心理分析及处理典型案例本章小结主要概念及观念基本训练观念应用主要参考书目

章节摘录

第1章 心理学概述心理学的历史可以追溯到2 000多年前的古希腊时代。
近100多年来，随着世界经济、科学的进步和发展，现代心理学诞生了，而且不同领域的应用心理学分支越来越多，发展越来越迅速。
不少专家认为：心理学是超科学的科学，是将在21世纪发生重大作用的科学。
1.1 心理学是既古老又年轻的科学在2 000多年的发展过程中，心理学一直从属于哲学，而且研究内容也局限于人的精神和心理问题。
直到19世纪末，德国心理学家威廉?冯特在莱比锡大学创立了世界上第一个心理学实验室，采用科学方法对人的心理进行研究，心理学才从哲学的怀抱中走出来，成为一门独立的科学。
1.1.1　心理学有悠久的历史心理学起源于2 000多年前的古代哲学。
从苏格拉底、柏拉图、亚里士多德开始，西方古代哲学家们都把对“心”（即心灵、灵魂）的探讨作为哲学的主要课题之一。
亚里士多德（公元前384—前322）的《灵魂论》就是西方古代哲学家研究心理现象的代表作。
我国春秋战国时代的诸子百家也有许多关于心理问题的探讨，最著名的就是关于人性善恶的争论：荀子说“性恶”，孟子讲“性善”。
兵家在战略战术上对战争心理进行了很多研究，强调“攻心为上”“不战而胜”。
在楚汉之战中，韩信设计了“四面楚歌”的心理战术，击破了楚军的心理防线，取得重大的胜利。
可以说，这是古代应用心理学的一个著名实例。

编辑推荐

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