

<<酒店服务心理学>>

图书基本信息

书名：<<酒店服务心理学>>

13位ISBN编号：9787118083224

10位ISBN编号：7118083224

出版时间：2012-9

出版时间：国防工业出版社

作者：程春旺 编

页数：194

字数：310000

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>

<<酒店服务心理学>>

内容概要

《酒店服务心理学》是根据酒店管理行业规范的要求，为满足高职高专酒店管理专业教学需要，由多位具有丰富教学经验的老师与酒店行业资深从业人员一起，按照“以任务驱动引领教学、提升职业素养为目标”的教学改革思路精心编写而成。

《酒店服务心理学》共有三篇十三个模块，即心理学知识基础篇、酒店服务篇与管理篇，基础篇分为六个模块，分别介绍了心理学概述、感觉与知觉、记忆与注意、需要与动机、气质与性格、情绪与情感；服务篇分为四个模块，分别介绍了餐饮、前厅、客房及投诉服务心理；管理篇分为三个模块，分别介绍了酒店员工的心理与管理、酒店员工的群体心理与人际交往及酒店领导心理。

《酒店服务心理学》可作为高职高专酒店管理专业和旅游管理类专业的教学用书，同时也适合成人高校、各职业高中以及一些培训机构或酒店内部培训使用。

<<酒店服务心理学>>

书籍目录

[基础篇]

模块一心理学概述

任务一认识心理学

- 一、什么是心理学
- 二、心理学的起源与发展
- 三、心理学的主要流派
- 四、心理的本质

任务二认识酒店服务心理学

- 一、酒店服务心理学研究什么
- 二、为什么要研究酒店服务心理

任务三如何研究酒店服务心理学

- 一、酒店服务心理学的研究原则
- 二、酒店服务心理学的研究方法

模块二感觉与知觉

任务一什么是感知觉

- 一、什么是感觉
- 二、什么是知觉
- 三、感觉、知觉的区别和联系

任务二如何根据顾客的感知觉提供个性化服务

- 一、感觉规律在酒店服务中的应用
- 二、知觉原理在酒店服务中的应用
- 三、感知觉与酒店服务策略

模块三记忆与注意

任务一什么是记忆

- 一、记忆的基本概念
- 二、记忆的类型
- 三、记忆的品质
- 四、如何提高记忆力

任务二记忆与酒店服务策略

- 一、记住服务程序, 提高服务技能
- 二、记清顾客要求, 提供及时服务
- 三、记住酒店服务设施与服务项目, 及时提供资讯
- 四、记住客史资料, 提供个性化服务

任务三什么是注意

- 一、注意的基本概念
- 二、注意的种类
- 三、注意的功能
- 四、注意的品质

任务四注意与酒店服务策略

- 一、顾客的无意注意与酒店服务策略
- 二、顾客的有意注意与酒店月良务策略
- 三、培养酒店服务人员良好的注意品质

模块四需要与动机

任务一什么是需要与动机

- 一、需要概述

<<酒店服务心理学>>

二、动机概述

任务二需要与动机在酒店服务中的实践意义

一、需要在酒店服务中的实践意义

二、动机在酒店服务中的实践意义

模块五气质与性格

任务一什么是个性

一、个性的概念和特征

二、个性的基本理论

三、影响个性形成的因素

任务二气质与酒店顾客的行为关系

一、气质的概念

二、气质的类型及行为特征

三、不同气质类型酒店顾客的消费行为与服务策略

任务三性格与酒店顾客的行为关系

一、性格的含义

二、性格的特征

三、性格的类型

四、不同性格类型酒店顾客的消费行为与服务策略

模块六情绪与情感

任务一什么是情绪与情感

一、情绪、情感的概念

二、情绪与情感的关系

三、情绪、情感的两极性

四、情绪、情感的功能

五、情绪、情感的分类

任务二情绪情感与酒店服务工作

一、顾客的情绪情感

二、酒店服务人员的情绪情感

[服务篇]

模块七酒店餐饮服务心理

任务一餐饮服务认知

一、餐饮服务的特点

二、餐饮服务的意义

任务二顾客对酒店餐饮服务的心理需求及服务心理策略

一、对餐饮卫生的心理需求

二、对营养美味的心理需求

三、对用餐环境的心理需求

四、对服务快捷的心理需求

五、对餐饮知识的心理需求

六、求尊重的心理需求

模块八酒店前厅服务心理

任务一前厅服务认知

一、前厅服务的内容

二、前厅服务的质量要求

任务二顾客对酒店前厅服务的心理需求及服务心理策略

一、对前厅环境的心理需求

二、对前厅服务人员的心理需求

<<酒店服务心理学>>

三、对前厅服务质量的心理需求

四、求尊重的心理需求

五、求方便的心理需求

六、求知的心理需求

模块九酒店客房服务心理

任务一客房服务认知

一、客房部的主要工作内容

二、客房部在酒店中的地位

三、客房服务的特点

任务二顾客对酒店客房服务的心理需求及服务心理策略

一、对客房环境的心理需求

二、对客房设施的心理需求

三、对客房安全的心理需求

四、求尊重的心理需求

五、求方便的心理需求

模块十酒店投诉服务心理

任务一正确认识酒店顾客投诉

一、酒店投诉的概念

二、酒店投诉的类型

三、投诉对酒店的意义

任务二酒店顾客投诉心理及处理策略

一、酒店顾客投诉的原因

二、酒店顾客投诉的心理需求

三、处理顾客投诉的策略

[管理篇]

模块十一酒店员工心理与管理

任务一酒店员工的职业心理素质

一、良好的性格

二、积极的情绪情感

三、坚强的意志

四、出色的能力

任务二酒店员工的压力管理

一、什么是压力

二、压力的来源

三、压力的后果

四、压力应对策略

任务三酒店员工的激励

一、什么是激励

二、激励的原则

三、激励的相关理论

四、激励在酒店管理中的运用

模块十二酒店员工的群体心理与人际交往

任务一酒店员工的群体心理

一、群体

二、群体心理

任务二酒店员工的人际交往

一、人际交往的概念

<<酒店服务心理学>>

- 二、影响人际交往的因素
- 三、人际交往行为模式与人际吸引规律
- 四、常见的人际交往心理障碍
- 五、酒店服务中的人际交往
- 模块十三酒店领导心理
- 任务一领导与领导者
 - 一、领导与领导者概念
 - 二、领导的实质
 - 三、酒店领导者的作用
- 任务二领导者的影响力
 - 一、领导者的影响力及其作用
 - 二、领导者影响力的构成要素
 - 三、如何提高领导者的影响力
- 任务三酒店领导艺术
- 参考文献

章节摘录

版权页：插图：（四）伦理性原则 伦理性原则是指心理学研究中应遵守社会道德伦理准则，在保护人的身心不受侵犯与伤害的前提下，为促进人的健康发展而进行的研究。

遵守社会道德伦理规范应是酒店服务心理学研究中的一个重要的原则。

不能因为研究的需要而限制或剥夺个体接受外界刺激的机会，也不能因实验需要而给被试者心理健康造成伤害，也不能为观察某种现象而采用有损个体身心健康的生物化学技术，研究过程中务必保证被试者的权利不被侵犯。

二、酒店服务心理学的研究方法 心理学的研究方法体系包括哲学方法论、一般方法论和具体研究方法三个层次。

处于最高层次的是哲学方法论，为心理学研究提供正确的心理观和研究方法指导。

处于中间层次的是一般科学方法论，如系统科学的基本原则。

最低层次是具体研究方法，即在心理学研究中，运用的手段和技术，如在收集数据时可采用观察法、调查法、实验法和测量法等；在分析数据时可采用数学方法、模型方法和逻辑方法等。

作为心理学的分支学科的酒店服务心理学的研究方法主要包括观察法、调查法、实验法及个案分析法等。

（一）观察法 观察法是研究者通过感官或借助于一定的科学仪器，在一定时间内有目的、有计划、系统地直接观察被研究者的外部表现，了解其心理活动，进而分析其心理活动规律的一种方法。

观察法是科学研究中最原始的方法，也是最基本、应用最广泛的一种研究方法。

观察法有多种形式，依据观察时是否借助仪器设备，可分为运用感官的直接观察和运用仪器的间接观察；根据观察者是否参与被观察者的活动，可分为参与观察和非参与观察；根据是否对观察对象实施干预和控制，可分为自然观察和实验观察；根据观察内容是否有统一设计的、有一定结构的观察项目和要求，可分为结构观察和无结构观察；根据观察内容是否连续完整及观察记录方式的不同，可划分为叙述观察、取样观察和评价观察。

酒店服务心理学研究中采用较多的是自然观察法，即在一种真实的服务场景里观察服务人员与顾客的行为、动作等外部表现，并据此分析其心理活动规律。

在实际操作中，还应注意以下几个方面：（1）所有的观察始终要有明确的观察目的和周密的计划，研究被观察者活动的范围，不遗漏偶然事件。

（2）观察者不能干涉被观察者的正常活动，应让其在一完全自然真实的状态下，不知道有人在对其进行观察。

（3）观察者应密切注意各种细节，并做好观察记录，积累充分的观察资料。

观察法是在正常环境下对酒店服务人员或顾客的外部活动进行观察，被观察者并不知情，因此其表现比较自然，观察所获得的资料比较真实、可靠。

运用这种方法比较简便易行，花费也相对低廉。

但在进行观察时，观察者要被动地等待所要观察的事件的出现，有一定的局限性。

而且只有当研究的问题从被观察者外部的行动即能说明时，才适宜应用观察法。

另外，观察法的操作看似简单，但是对操作者的要求较高，只有经过严格训练的人才能有效运用。

<<酒店服务心理学>>

编辑推荐

<<酒店服务心理学>>

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>