

<<饭店实用心理服务职业技能培训>>

图书基本信息

书名：<<饭店实用心理服务职业技能培训>>

13位ISBN编号：9787121054341

10位ISBN编号：7121054345

出版时间：2008-3

出版时间：电子工业出版社

作者：牛志文

页数：131

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>

## <<饭店实用心理服务职业技能培训>>

### 内容概要

《饭店实用心理服务职业技能培训》以心理学基本知识为切入点,运用案例教学法,介绍了饭店服务员必须具备的心理素质和心理健康标准,以及实用心理学在饭店前厅服务、客房服务、中西餐厅服务中的应用,并设计了饭店服务员的性格特征、心理承受能力、心态自我调整、人际交往能力和职业生涯等五个模块的心理素质测试题。

《饭店实用心理服务职业技能培训》语言通俗易懂,提供的服务案例、技能操作和心理素质测试题,都具有实用性、科学性、操作性的特点,是一本可读性较强的职业技能培训教材。

《饭店实用心理服务职业技能培训》是为中等职业学校旅游专业学生编写的辅助参考教材,可作为劳动部门为城市再就业职工和农村青年,到饭店就业进行的岗前培训教材,以及饭店培训部门为提高员工服务技能而进行的在职培训教材,也可作为饭店服务员的自学宝典。

为了方便教师教学,《饭店实用心理服务职业技能培训》还配有电子教案,详见编者心语页。

## <<饭店实用心理服务职业技能培训>>

### 作者简介

牛志文，女，1953年生，北京第二外国语学院旅游心理学和饭店文化研究专家，北京师范大学心理学院发展心理学研究专家。

作者多年从事饭店服务与管理、饭店服务心理学、旅游景区管理和旅游心理学等理论研究，曾多次被星级宾馆饭店聘为暗访专家，积累了宾馆饭店服务与管理的大量写真案例，在国内外刊物上发表《中外饭店集团发展态势对比研究》等论文50余篇，编写《饭店战略管理：理论前沿与中国的实践》、《饭店服务员培训教材》等著作5部。

2006年4月8日，作者参加了国际西餐协会在北京人民大会堂举办的国际西餐研讨会，在饭店研究领域里有较高的知名度。

## <<饭店实用心理服务职业技能培训>>

### 书籍目录

第1章 饭店服务实用心理学基本知识饭店服务实用心理学的核心要点是什么饭店服务员应具备哪些心理潜能如何解读马斯洛的人类需求论情景再现：商务客人张先生的心理需求客人有哪些最基本的心理需求情景再现一：大堂里有一位农民企业家情景再现二：在火灾发生时情景再现三：不错，挺干净情景再现四：都是噪声惹的祸情景再现五：教授的遭遇饭店服务员如何进入职业角色情景再现一：爱对着镜子笑的王丽情景再现二：小叶很快进入了角色情景再现三：迎宾小姐有亲和力第2章 饭店服务员必备的心理素质饭店服务员应具备哪种“自我”情景再现一：张老的“儿童自我”面孔情景再现二：客房部有一个李阿姨饭店服务员应具备哪种心理素质情景再现一：老寿星的尴尬情景再现二：有这样一位“家长自我”型的客人情景再现三：老人的“儿童自我”得到了满足如何展现心理成熟的服务员形象情景再现一：有一个山村女孩情景再现二：服务大嫂的成功经历如何合理地运用“三个自我”情景再现一：度蜜月的新婚夫妇情景再现二：日本少年旅游团在中国第3章 饭店服务员心理健康标准如何面对生存需要情景再现一：刘总监当年是一名服务生情景再现二：有一位服务员叫小芳如何面对关系需要情景再现一：有这样一位实习生情景再现二：张雨拜师如何面对成长需要情景再现一：一位客人的自述情景再现二：小吴的换位思考如何面对博爱需要情景再现一：服务大嫂们的“博爱效益”情景再现二：“好好学习、天天向上”的刘英如何面对创造需要情景再现一：一束美丽的百合花情景再现二：女客人的旗袍破了第4章 前厅服务实用心理学应用前厅客人有哪些心理需求情景再现：对不起，我要退房如何满足客人的心理需求情景再现一：一个来自遥远地方的声音情景再现二：都是方言惹的祸情景再现三：美丽的海滨浴场吸引了客人的眼球情景再现四：当客人被马蜂蛰了的时候第5章 客房服务实用心理学应用第6章 中西餐厅实用心理服务应用第7章 饭店服务员心理素质测试

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>