第一图书网, tushu007.com

<<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：9787504722331

10位ISBN编号：7504722332

出版时间：2004-8

出版时间：中国物资

作者：周丽

页数：204

字数：240000

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

本书是根据部颁大纲和酒店管理行业规范的要求，由多位老师精心编写而成的。
本书共有十一章，主要内容包括酒店心理学的概要、感觉与知觉、记忆与注意、需要与动机、情绪与情感、酒店餐饮服务心理、酒店前厅服务心理，客房服务心理、康乐商店服务心理交往与投诉心理，酒店管理心理学等内容。
本书既可作为中、高职院校教师学生教材，也可供酒店职业培训学习选用。

<<酒店服务心理学>>

书籍目录

第一章 心理学概述? 第一节 心理学的起源与发展? 第二节 心理的本质? 第三节 酒店服务心理学的研究对象和意义? 第四节 酒店服务心理学的研究方法??第二章 感觉与知觉? 第一节 感觉与知觉概述? 第二节 感知觉与酒店客人的行为关系? 第三节 感知觉与酒店服务策略??第三章 记忆与注意? 第一节 记忆与注意概述? 第二节 记忆与酒店服务策略? 第三节 注意与酒店服务策略??第四章 需要与动机? 第一节 需要与动机概述? 第二节 需要与酒店客人的行为关系? 第三节 需要与酒店服务工作? 第四节 酒店客人的动机与服务策略??第五章 情绪与情感? 第一节 情绪与情感的概述? 第二节 情绪情感与酒店客人的行为关系? 第三节 情绪情感与酒店服务工作??第六章 酒店餐饮服务心理? 第一节 客人对酒店餐饮的心理需求? 第二节 餐厅服务心理策略????第七章 酒店前厅服务心理? 第一节 客人对前厅服务的心理需求? 第二节 前厅服务心理策略??第八章 酒店客房服务心理? 第一节 客人对客房服务心理需求? 第二节 客房服务心理策略??第九章 康乐、商场购物服务心理? 第一节 客人对康乐、购物服务的心理需求? 第二节 康乐、购物服务心理策略第十章 人际交往与投诉心理? 第一节 人际交往概述? 第二节 酒店客人投诉的原因分析? 第三节 客人投诉的处理第十一章 酒店管理心理? 第一节 酒店员工的职业心理素质要求? 第二节 酒店员工的心理分析? 第三节 酒店员工的激励与管理??参考文献

章节摘录

瞬时记忆是指引起感觉的刺激消失后留下的极短时间的记忆，又称感觉记忆。
它在感觉后立即产生，转眼即逝，保持时间一般在0．25-2秒左右。
瞬时记忆具有鲜明的形象性，记忆信息量大，但不易保持。
只有形象特别鲜明、生动、刺激的情况下，才能长久保持。
如服务员对相貌、表情、声音特别奇特的宾客的记忆。
如电影实际上放映的是每秒24幅的静止的照片，由于人的瞬时记忆，才知觉成连续活动的影片。
短时记忆是指保持时间大约在1分钟以内的记忆，又称操作记忆或工作记忆。
短时记忆保持时间在无复述情况下，一般为5～20秒，最长不超过1

编辑推荐

《酒店服务心理学》既可作为中、高职院校教师学生教材，也可供酒店职业培训学习选用。

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