

<<商业技工学校试用教材>>

图书基本信息

书名：<<商业技工学校试用教材>>

13位ISBN编号：9787500526216

10位ISBN编号：7500526210

出版时间：2000-1

出版时间：《餐旅服务心理学》编写组 中国财政经济出版社 (2000-01出版)

作者：《餐旅服务心理学》编写组 编

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>

## <<商业技工学校试用教材>>

### 内容概要

《商业技工学校试用教材:餐旅服务心理学》介绍了餐旅服务心理学的研究原则和方法,根据原商业部制订的餐旅服务专业数学计划和教学大纲,由原商业部商业技工教材委员会组织编写的。经审定,可作为商业技工学校及职业中学餐旅服务专业试用教材,也可作为餐旅服务员业务技术培训和企业职工自学读物。

书籍目录

第一章 餐旅服务心理学概述 第一节 心理学的一般问题 第二节 餐旅服务心理学的研究对象和意义 第三节 餐旅服务心理学的研究原则和方法 第二章 心理学基本知识 第一节 心理学的由来 第二节 心理的实质 第三章 感知觉 第一节 感知觉的一般概述 第二节 感知觉与餐旅顾客的行为要求 第三节 感知觉与服务工作 第四章 注意 第一节 注意的一般概念 第二节 注意与餐旅行为 第三节 注意与服务工作 第五章 需要 第一节 需要的一般概述 第二节 需要与餐旅顾客的行为要求 第三节 需要与服务工作 第六章 动机 第一节 动机的一般概述 第二节 动机与餐旅顾客的行为要求 第三节 动机与服务工作 第七章 情绪与情感 第一节 情绪、情感的一般概述 第二节 顾客的情绪特征 第三节 情绪、情感与服务工作 第八章 气质 第一节 气质的一般概述 第二节 气质与餐旅顾客的行为特点 第三节 气质与餐旅服务 第九章 性格 第一节 性格的一般概述 第二节 性格与餐旅顾客的行为要求 第三节 顾客性格鉴别原则 第十章 人际交往与投诉心理 第一节 人际交往的一般概述 第二节 投诉原因的分析与处理方法 第十一章 良好心理品质的培养 第一节 餐旅服务个体心理研究 第二节 记忆、学习与餐旅服务的关系 第三节 态度与餐旅服务的关系 第十二章 餐旅业组织的管理心理 第一节 餐旅组织的管理心理 第二节 餐旅业组织的劳动激励 第三节 管理人员的个性心理

章节摘录

版权页： 客观性原则是心理学研究中必须遵循的基本原则。

它是指研究者从实际出发，实事求是地反映和探求人的心理现象的本来面貌，并以实践作为检验的标准。

客观性原则是心理学研究中运用唯物论思想作指导的重要标志。

人的心理活动是通过主体的有关活动表现出来的。

客观性原则就是通过研究产生心理现象的客观表现来研究人的心理的。

在实际生活中，我们了解一个人（他的智慧、情感、性格和能力），经常不是根据这个人自己的评价，而是根据他的行为、举动，他的工作和学习的表现。

正如列宁所说的那样：“我们应按那些标志来判断真实的个人的真实‘思想和感情’呢？”

显然这样的标志只有一个，就是这些个人的活动。

”因此，在餐旅服务心理学的研究中应坚持客观性原则，从各种客观实践活动中去观察餐旅顾客和餐旅工作人员的表现，从他们的各种心理赖以产生的条件等方面去进行客观的研究。

同时，在对研究所获得的材料和数据整理分析时，也要坚持客观性原则。

任何科学的结论都必须有充分的事实根据。

（二）发展性原则 辩证唯物主义认为，世界上的万事万物都处在永恒运动、不断变化之中。

作为客观事物的反映的心理，当然也随着客观事物的变化而变化。

所谓发展性原则，就是指坚持用发展的观点，把心理现象看作一个变化发展的过程进行发生学的动态研究。

<<商业技工学校试用教材>>

编辑推荐

《商业技工学校试用教材:餐旅服务心理学》编辑推荐：任何科学研究要想得到正确的结论，都要遵循一定的研究原则和掌握一定的方法。

餐旅服务心理学也不例外，它是以普通心理学的基本理论为基础，以马克思主义辩证唯物主义的认识论和方法论作为研究原则和研究方法的。

<<商业技工学校试用教材>>

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>