

<<民航服务心理学教程>>

图书基本信息

书名：<<民航服务心理学教程>>

13位ISBN编号：9787801108111

10位ISBN编号：7801108116

出版时间：2007-9

出版时间：中国民航出版社

作者：于海波

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>

<<民航服务心理学教程>>

内容概要

<<民航服务心理学教程>>

书籍目录

目录

出版前言

前言

第一章 民航服务心理学概论

第一节 什么是民航服务心理学

第二节 民航服务心理学的研究原则和方法、学科基础和学习意义

第二章 民航服务中的旅客心理

第一节 旅客的知觉

第二节 旅客的需要

第三节 旅客的个性特征

第四节 旅客的态度

第五节 旅客的情绪和情感

第六节 特殊旅客、团体旅客心理及其服务

第三章 民航服务中的货主心理

第一节 民航货运服务概述

第二节 民航货主的需要和决策心理

第三节 民航货运中的货物包装服务心理

第四章 民航服务人员的心理

第一节 民航服务人员的态度及培养

第二节 民航服务人员的情绪和意志品质培养

第三节 民航服务人员的个性特征培养

第四节 民航服务人员的压力及其调试

第五节 民航服务人员与旅客或货主的沟通

第六节 民航服务人员与旅客或货主的人际关系

第七节 民航服务人员的群体心理

第八节 民航服务组织的企业文化

第五章 民航服务中的特殊心理学问题

第一节 航班延误与取消时旅客的心理及服务

第二节 旅客的投诉心理及服务

第三节 民航服务中的突发事件及处理

第四节 民航服务过程中的心理服务

附录1 《民航服务心理学教程》考试大纲

附录2 题型举例

主要参考文献

<<民航服务心理学教程>>

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>