

辽宁2010年自考饭店服务心理学100Test网自考 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/648/2021\\_2022\\_\\_E8\\_BE\\_BD\\_E5\\_AE\\_812010\\_c67\\_648004.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/648/2021_2022__E8_BE_BD_E5_AE_812010_c67_648004.htm) 课程编号：03958 使用教材：

《饭店服务心理学》，王赫男主编，电子工业出版社2009年1月。本大纲供饭店管理专业饭店服务心理学课程使用。

专题一 饭店服务心理学基本知识 任务一 了解心理学的发展历程  
了解：心理学的诞生、兴起与发展。A 了解：心理学的学派分支。A 掌握：心理学的定义。B 任务二 饭店服务角度看心理学  
了解：普通心理学、饭店服务心理学的研究对象。A 了解：饭店心理学研究的方法。B 了解：研究酒店服务心理学的主要方法。B 掌握：饭店服务心理学的必要性。B 掌握：研究饭店心理学必须遵循的原则。C 专题二 酒店服务的感知觉  
任务一 了解感知觉 了解：感知觉的种类。A 了解：观察水平。A 掌握：感知觉的概念。C 掌握：感受的变化从那几个方面表现出来。B 掌握：知觉的特性表现。C 任务二 感知觉的服务实践意义  
了解：宾客的感知觉与酒店服务工作的关系。C 了解：从人际知觉的角度概括感知觉在饭店服务中对宾客的影响。C 掌握：感知觉对宾客的实践意义。D 重点掌握：饭店员工对宾客进行准确感知。D 专题三 饭店服务中的记忆与注意  
任务一 了解记忆、注意 了解：记忆的分类。A 了解：注意的种类。A 了解：人的记忆品质。A 了解：注意的功能。B 掌握：记忆与注意的定义。C 掌握：注意的特点。C 任务二 记忆与注意的服务实践意义  
了解：宾客注意的饭店对象。B 掌握：培养良好的记忆力。D 掌握：培养良好的注意力。D 专题四 饭店服务中的需要与动机  
任务一 了解需要了

解：需要的种类。A 了解：需要的重要理论。A 掌握：需要的概念。B 任务二 了解动机 了解：动机的种类。A 了解：动机的理论和研究方法。B 掌握：动机的功能。C 掌握：动机的定义。C 任务三 需要与动机的服务实践意义 掌握：饭店客人需要的特点。C 掌握：饭店如何满足客人的需要。C 重点掌握：动机对客人的影响。D 专题五 饭店服务中的情绪与情感 任务一 了解情感 了解：情感的成熟标志。A 了解：情感的分类。A 掌握：情感的基本概念B. 掌握：情感的功能。B 任务二 了解情绪 了解：情绪的分类。A 了解：情绪的表现。A 掌握：情绪的概念。B 重点掌握：情绪与情感的区别与联系。D 任务三 情感与情绪的饭店服务实践意义 重点掌握：情绪情感与服务管理人员服务实践。D 专题六 酒店服务中的个性与性格 任务一 了解个性 了解：个性的特性。A 了解：个性的结构。A 掌握：个性的基本概念。B 任务二 了解性格 了解：性格的结构。A 了解：性格的分类。A 了解：性格与气质的关系。C 了解：性格评定的方法。B 掌握：性格的概念。B 任务三 个性与性格的饭店服务实践意义 掌握：服务人员的个性性格要求。D 专题七 前厅部服务心理 任务一 饭店中的门面前厅 了解：前厅部的作用。A 掌握：前厅服务质量的要素。B 掌握：前厅的具体服务职能。B 任务二 依宾客心理做好服务工作 重点掌握：宾客在前厅的一般心理需求。D 重点掌握：美化前厅环境。C 专题八 客房部服务心理 任务一 造就宾客第二个家客房部 了解：客房部的作用。A 了解：客房部的服务程序。A 了解：客房部与各部门的联系。B 任务二 依宾客心理做好客房服务工作 掌握：客房服务的特点。B 掌握：宾客对客房布置的心理需求。C 掌握：宾客在客房的一般心理。C

**重点掌握：**依据客人的心理做好服务工作。D 专题九 餐厅部服务心理 任务一 饭店美食天地餐饮部 了解：餐饮服务的特点。B 了解：餐饮服务质量管理。A 掌握：餐饮部在饭店中的地位和作用。B 任务二 宾客对餐厅服务的心理需求 掌握：宾客对餐饮服务的一般心理。C 重点掌握：为宾客提供满意的餐厅服务。D 专题十 管理心理学的诞生与发展 任务一 管理心理学的基本概念 了解：管理心理学的背景及发展。A 掌握：管理心理学的概念。B 任务二 管理心理学的主要研究内容和任务 掌握：管理心理学的主要研究内容。B 掌握：管理心理学需要思考的几个问题。B 专题十一 营销心理管理 任务一 营销心理学的诞生 了解：营销心理学的价值。A 掌握：营销心理学的概念。B 掌握：营销心理学的主要特征。B 任务二 营销心理学的研究方法和基本原则 了解：营销心理学的研究方法。A 了解：营销心理学的基本原则。B 任务三 饭店营销心理学 了解：饭店营销学的发展阶段。A 掌握：饭店心理营销八大效应。C 掌握：饭店营销心理策略。D 专题十二 人际交往沟通 任务一 人际交往和沟通的定义 了解：人际吸引规律。A 掌握：人际交往、沟通的概念。B 掌握：人际关系影响因素。C 掌握：人际沟通的技巧。C 重点掌握：实现有效沟通的四个方面。D 任务二 饭店服务中的人际交往与沟通 掌握：饭店员工之间的交往。B 掌握：与客人之间的交往。B 重点掌握：常见的人际交往的心理障碍。D 专题十三 饭店员工激励 任务一 激励的基本概述 了解：激励的类型。A 了解：有关激励的几个理论。A 掌握：激励的基本概念。B 掌握：激励的基本原则。C 任务二 激励理论的实践应用 掌握：提供良好的工作环境。B 掌握：关注每一名员工。C 重点掌握：建立

积极的工作氛围。D 专题十四 饭店员工劳动心理管理 任务一 工作压力 了解：压力的来源。A 了解：压力的个体差异。A 掌握：压力的行为反应。C 掌握：压力的心理反应。B 任务二 疲劳 了解：疲劳的分类。A 了解：疲劳时的状态。A 掌握：疲劳的含义。B 掌握：产生疲劳的因素。C 任务三 缓解工作压力和疲劳的策略 掌握：疲劳的消除。C 重点掌握：减少压力的策略。D 专题十五 饭店企业售后服务心理 任务一 宾客的投诉心理 掌握：宾客投诉心理分析。D 掌握：处理投诉技巧。C 重点掌握：宾客投诉原因分析。C 任务二 售后服务心理 了解：售后服务的方法。A 掌握：售后服务。B 饭店服务心理学课程自学考试样题 一、单项选择题（本大题共15小题，每小题1分，共15分）1、创立了世界上第一个心理学实验室的是（ ）。A、华生 B、冯特 C、弗洛伊德 D、马斯洛 二、多项选择题（本大题共5小题，每小题2分，共10分）1、动机的功能的是（ ）。A、激活 B、驱动 C、维持 D、指向 E、协调 三、填空题（本大题共10小题，每小题1分，共10分）1、营销心理学在20世纪60年代形成于\_\_\_\_\_。 四、名词解释（本大题共5小题，每小题3分，共15分）1、管理心理学 五、简答题（本大题共6小题，每小题5分，共30分）1、简述饭店员工与客人之间交往的特点。 六、论述题（本大题共2小题，每小题10分，20分）1、试述常见的人际交往的心理障碍。 说明：程度要求：了解、掌握和重点掌握在大纲中所占比例为3：4：3 预计难度要求：A为较易、B为中等难度、C为较难、D为难度很大，在大纲中所占比例2：3：3：2 在命题中，程度要求和预计难度要求的所占比例同大纲要求基本一致。 百考试题收集整理 更多请访问：辽宁自考网，自考论坛，

自考网校，在线题库 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)