



全国高等院校民航专业
应用型人才培养规划教材



全国高等院校民航专业应用型人才培养规划教材

民航服务心理学

民航服务心理学

主编 赵颖

Civil Aviation Service Psychology



上海交通大学出版社



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

书名：民航服务心理学（双色）

ISBN：978-7-313-15672-3

作者：赵颖

出版社：上海交通大学出版社

定价：45.80元

PREFACE

前 言

2013年1月24日,国务院办公厅印发了《促进民航业发展重点工作分工方案》,延续了2012年7月发布的《国务院关于促进民航业发展的若干意见》政策,对意见的各项目标和任务进行了细化和分解。

2012年7月发布的《国务院关于促进民航业发展的若干意见》是新中国成立以来第一部全面指导民航业发展的纲领性文件,明确了促进民航业发展的总体要求、主要任务和政策措施。在发展目标中明确提出,到2020年“航空运输规模不断扩大,年运输总周转量达到1700亿吨·千米,年均增长12.2%,全国人均乘机次数达到0.5次;航空运输服务质量稳步提高,安全水平稳居世界前列,运输航空百万小时重大事故率不超过0.15,航班正常率提高到80%以上;通用航空实现规模化发展,飞行总量达200万小时,年均增长19%;经济社会效益更加显著,航空服务覆盖全国89%的人口。”民航业的高速发展,使民航专业人才的需求呈现上升趋势,中国民航迎来了前所未有的机遇和挑战。

我国的民航事业进入了高速发展阶段,民航服务人才需求急剧增长。面对世界逐步开放的天空,面对航空运输业的激烈竞争,“让旅客满意,以旅客需求为中心”已经成为航空服务宗旨。因此,航空服务人员除应拥有良好的形象、服务礼仪之外,与旅客沟通、应对不正常航班危机等技能显得尤为重要。

民航作为一个科技密集型的现代化运输行业,提供给消费者的产品就是服务,安全和服务质量是影响消费者满意程度的重要因素。

为了适应高等院校人才培养和素质教育的需要,本书遵循实用、够用的原则,以行动为导向,从工作需要出发,构建教材内容。本书内容涵盖航空服务工作需要掌握的心理学认识及工作技巧,主要包括民航服务心理学概述、社会认知与民航服务、需要满足与民航服务、客情关系与民航服务、心理素质与民航服务、服务意识与民航服务、有效沟通与民航服务、团队合作与民航服务、人格魅力与民航服务、情绪管理与民航服务、应急处理与民航服务等方面的内容,通过大量的案例及训练,培养锻炼学生的民航服务心理学知识和技能,具有较强的实践性。全书体系全面、层次清楚,由日常到专业,由简单到复杂,由一般到特殊,符合人才培养规律。

本书在编写过程中得到了很多同仁的帮助,借鉴参考了一些书籍和报刊资料,在此深表感谢!由于水平有限,存在的不妥之处,希望广大读者给予批评与指正。

CONTENTS

目 录

第一章	民航服务心理学概述	1
第一节	心理学概述	1
第二节	服务与民航服务	6
第三节	民航服务心理学的研究对象、内容及意义	10
第二章	社会认知与民航服务	15
第一节	社会认知概述	15
第二节	旅客社会认知的影响因素	17
第三节	民航服务中的社会认知偏差	26
第三章	需要满足与民航服务	32
第一节	需要概述	32
第二节	旅客的服务需要与满足	35
第三节	特殊旅客的主导需要及服务	41
第四章	客情关系与民航服务	50
第一节	客情关系概述	50
第二节	民航服务中影响客情关系的因素	51
第三节	处理客情关系交往冲突的技巧	57
第五章	心理素质与民航服务	64
第一节	心理素质概述	64
第二节	民航服务人员的心理素质	67



第六章	服务意识与民航服务	77
第一节	服务意识概述	77
第二节	民航服务意识的树立	79
第三节	在细微服务中培养民航服务意识	83
第七章	有效沟通与民航服务	87
第一节	人际沟通	87
第二节	非语言沟通之身体语言沟通	90
第三节	民航服务中的沟通障碍	98
第四节	民航服务中的沟通技巧	102
第八章	团队合作与民航服务	110
第一节	团队的概述	110
第二节	团队的组织管理	113
第三节	团队的建设	116
第九章	人格魅力与民航服务	125
第一节	人格概述	125
第二节	人格特点与服务工作	128
第三节	民航服务人员的人格培养	131
第十章	情绪管理与民航服务	142
第一节	情绪与情绪管理	142
第二节	民航服务人员的情绪对服务工作的影响	147
第三节	民航服务人员的情绪调控	151



第十一章	应急处理与民航服务	163
第一节	民航服务中的突发事件	163
第二节	突发事件的积极应对	175
附录：	民航乘务员国家职业标准 结构及内容(摘录)	182
参考文献		190

第一章 民航服务心理学概述



教学目标

通过学习,使学生了解普通心理学的基本概念和基本特征,打下坚实的理论基础;掌握民航服务的含义和特征;会依照服务的内涵提升自己的服务品质;能不断充实完善自己,达到民航服务人员的素质要求。

第一节

心理学概述

心理学是一门研究人类的心理现象、精神功能和行为的科学,既是一门理论学科,也是一门应用学科,它包括基础心理学与应用心理学两大领域。服务心理学是应用心理学的一个分支科学,是心理学基本理论与方法在服务领域的应用与发展。民航服务心理学是为满足民航旅客的服务需要,为其提供优质、满意的服务而研究民航旅客和民航服务人员的心理活动及其变化规律的科学。

每当人们提到心理学的时候,第一想到的就是心理疾病、精神分裂、心理咨询以及心理医生,而事实上真正了解的心理学到底是什么的人寥寥无几,这在一定程度上造成了一种盲目性,那么心理学到底是研究什么的呢?

心理学研究涉及知觉、认知、情绪、人格、行为、人际关系、社会关系等许多领域,也与日常生活的许多领域——家庭、教育、健康、社会等发生关联。心理学一方面尝试用大脑运作来解释个体基本的行为与心理机能。同时,心理学也尝试解释个体心理机能在社会行为与社会动力中的角色;同时它也与神经科学、医学、生物学等科学有关,因为这些科学所探讨的生理作用会影响个体的心智。

心理学家从事基础研究的目的是描述、解释、预测和影响行为。应用心理学家还有第五个目的——提高人类生活的质量。这些目标构成了心理学事业的基础。

一、心理学的发展简史

1879年,在德国的莱比锡大学建立了第一个心理学实验室,这使得心理学从哲学中分离出来而正式成为一门独立的科学。心理学之所以能成为一门科学,在于它的任务是从人们的千差万别的心理活动中发现心理活动的共同规律。

心理学的研究,一般总提出两个问题:一个是身心关系问题,即生理和心理的关系问题;另一个是客观和主观的关系问题,即客观世界怎样才能被人认识的问题。如同所有的哲学派别都要回答思维和存在的关系问题一样,所有的心理学派也必须回答这两个问题。



心理学中有一个常提到的说法：“心理学有很长的过去，但只有很短的历史”。

苏联科学分类学家凯达洛夫院士把心理学定位于他们所绘制的“科学三角形”的中心，而三角形的三个顶角分别是自然科学、社会科学和思维科学。后来，随科学技术的发展，凯达洛夫对科学三角形做了补充，如图 1-1 所示。他在自然科学和哲学之间（更接近于自然科学）加了一个数学，在自然科学和社会科学之间（更接近于自然科学）加了一个技术科学，哲学和社会科学共同构成了人文科学，数学和哲学共同构成了思维科学。

因此，心理学是在思维科学、自然科学和社会科学交合点上形成的一门具有综合性的交叉学科或边缘学科。从心理学在整个科学体系中所处的位置和与它们的关系来看，它与哲学、自然科学和社会科学有着紧密不可分割的联系。

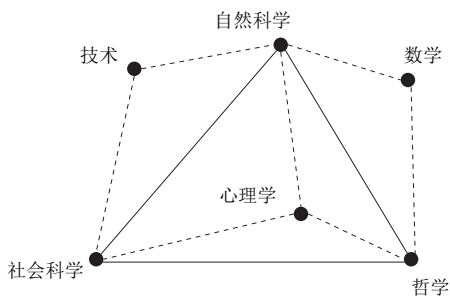


图 1-1 心理学在“科学三角形”中的位置

二、心理学主要流派介绍

1. 构造主义

构造主义认为，人的心理意识现象是简单的“心理元素”构成的“心理复合体”，它致力于心理意识现象“构造”的研究；分析心理意识现象的“元素”，设想心理元素结合的方式。所以该学派又称为“元素主义心理学”。

2. 行为主义

行为主义认为，人的心理意识、精神活动是不可捉摸的，是不可接近的，心理学应该研究人的行为。行为是有机体适应环境变化的身体反应的组合，这些反应不外是肌肉的收缩和腺体的分泌。心理学研究行为在于查明刺激与反应的关系，以便根据刺激推知反应，根据反应推知刺激，达到预测和控制人的行为的目的。

3. 机能主义

机能主义认为，意识是机体适应环境达到生存目的的工具；心理学的任务是对意识状态“适应功能”的描述和解释。它认为，意识状态是一种连续不断的整体，称之为“思想流、意识流或主观生活流”；人和动物的心理活动都是“本能”冲动的的作用。

4. 格式塔主义

格式塔主义认为，人的心理意识活动都是先验的“完形”，即“具有内在规律的完整的历程”，是先于人的经验而存在的，是人的经验的先决条件。人所知觉的外界事物和运动都是完形的作用。人和动物的智慧行为是一种新完形的突然出现，叫作“顿悟”。

5. 精神分析

精神分析学说又称弗洛伊德主义，产生于 19 世纪末 20 世纪初，创始人是奥地利的精神病学家弗洛伊德。在心理学界，这个理论是指精神分析和无意识心理学体系，也称为精



神病学和深蕴心理学。分为古典和新的弗洛伊德主义。

弗洛伊德的主要观点：

(1) 无意识学说。弗洛伊德把自己的心理学称之为深层心理学，他构筑的心理过程包括三个组成部分：第一层次是潜意识系统，它是人的动力冲动、本能等一切冲突的根源，是人的生物本能、欲望的储藏库，不受客观现实的调节，构成人们心理的深层基础；第二层次是前意识系统（下意识），是意识系统和潜意识系统之间的一个边缘部分，它在人的心理活动中执行着“检查者”的作用，其目的是保证适合本能，又要服从现实的原则；第三层次是意识系统，是人的心理最外层次部分，是人的心理因素构成的“家庭”中的“家长”，它统治着整个精神家庭，使之协调。

(2) 释梦理论。弗洛伊德按照精神分析的观点把梦的内容所表示的意义分为两个层次：一个是表层意义，是梦的“显意”，指梦者可以回忆起来的梦的情境及其意义；一个是深层意义，是梦的“隐意”，指梦者通过联想可以知道隐藏在显意背后的意义。

6. 人本主义

人本主义于 20 世纪 50—60 年代在美国兴起，70—80 年代迅速发展，它既反对行为主义把人等同于动物，只研究人的行为，不理解人的内在本性，又批评弗洛伊德只研究神经症和精神病人，不考察正常人心理，因而被称之为心理学的第三种运动。

人本主义强调人的尊严、价值、创造力和自我实现，把人的本性的自我实现归结为潜能的发挥，而潜能是一种类似本能的性质。人本主义最大的贡献是看到了人的心理与人的本质的一致性，主张心理学必须从人的本性出发研究人的心理。

三、心理学主要学科简介

1. 普通心理学

普通心理学是研究心理学基本原理和心理现象的一般规律的心理学分支。心理学有许多分支，每一分支分别从不同的角度来研究心理现象。但是，任何一个分支都不可避免地要涉及对心理和心理现象的总的看法，如心理学的对象和方法，心理的实质和心理现象的规律性等。对这些心理学一般理论问题的阐述，构成了普通心理学的一个重要的研究领域，即心理学基本原理的研究。其研究成果对其他心理学分支有重大的意义。

在普通心理学中，心理现象一般规律的研究常分为几个领域：感觉与知觉；学习与记忆；思维与言语；情感与意志；人格与个别心理特征。这些领域包括了人的心理活动的极为重要的方面。许多心理学家认为，普通心理学以正常成人的心理活动为研究对象。

2. 认知心理学

认知心理学是 20 世纪 50 年代中期在美国和西方兴起的一种心理学思潮和研究领域，20 世纪 70 年代成为美国和西方心理学的一个主要方向。它研究人的高级心理过程，主要是认识过程，如注意、知觉、表象、记忆、思维和语言等。

3. 儿童心理学

儿童心理学一般以个体从出生到青年初期（0~15 岁）心理的发生和发展为研究对象。儿童心理学著作有按年龄阶段如新生儿期、婴儿期、童年期、少年期、青年期等排列的体系，这是大多数儿童心理学著作采取的体系；有按心理过程排列的体系，如感知觉发展、记忆发展、思维发展、注意发展、语言发展等；也有将上述两种排列混合编制的体系。



4. 心理统计学

心理统计学是研究在心理实验或调查中如何收集、整理、分析数字资料，以及如何根据这些资料所传递的信息做出科学推论的应用统计学分支。

5. 工程心理学

工程心理学是以人一机—环境系统为对象，研究系统中人的行为，以及人与机器和环境相互作用的工业心理学分支。它的目的是使工程技术设计与人的身心特点相匹配，从而提高系统效率，保障人机安全，并使人在系统中能够有效而舒适地工作。

6. 策动心理学

学者认为策动和维持行为的动力是遗传的本能。所谓的本能，是在长期进化过程中由自然选择所提供的一种遗传的心—物倾向。这种倾向决定他的所有者去感知和注意一定的对象，体验一定的情绪，进行一定的动作，或者至少会体验到进行这种动作的冲动。

7. 比较心理学

比较心理学是研究动物行为进化的基本理论，和不同进化水平的动物的各种行为特点的心理学分支。它对哲学认识论具有重要意义，比较心理学的研究还能为生产实践和生物医学研究提供动物行为进化方面的基础科学知识。

四、心理活动的基本内容

迄今为止，心理现象是最为复杂的一种现象，它形形色色，变化万千，来去无踪影。为便于研究，心理学家把心理现象分为两大部分：一部分是人所共有的心理过程；一部分是人各有异的个性心理。

1. 心理过程

心理过程包括认知过程、情绪情感过程和意志活动，简称知、情、意。

(1) 认知过程。认知过程由下面几个环节组成：

①感觉。人脑经由感官对客观事物个别属性的直接反映称为感觉。如不同波长的光波作用于视网膜后引起大脑相应部位机能活动，产生不同颜色的视觉映像，就是一种感觉现象。感觉有视觉、听觉、嗅觉、味觉、皮肤觉等多种，眼、耳、鼻、舌、身是这些感觉产生的外部感官。感觉是人对客观事物认知的起点。

②知觉。人脑经由感官对客观事物整体属性的直接反映称为知觉。如把一个有一定形状、颜色、大小，用来装茶水用的物品称为茶杯；把由一系列有着不同的音调、音色的音符组成的，富有节奏感的曲子听成为某首乐曲，等等，就是知觉。知觉是人脑把各种感觉加以联合的结果。知觉有空间知觉、时间知觉和运动知觉三大类。事实上，在正常人身上感觉和知觉难以分开，心理学把它们统称为感知。

③记忆。人对客观事物反复感知后，在头脑中形成较为巩固的映像，并在需要时把映像重现出来的心理活动，称为记忆。记忆是一个识记—再认—再现逐步深化的过程。记忆是联结感性认识和理性认识的桥梁，也是人知识经验积累的保障条件。

④思维。人脑对经由感知得到的事物现象材料进行分析、综合、抽象、概括，揭示事物内在联系和本质特征的心理活动称为思维。对客观事物反映的间接性和概括性是思维的基本特征。因此，思维能使人摆脱感性经验的束缚达到对事物的理性认识，并能对客观事物作超前反映。

⑤想象。指人脑对从感知得来的事物表象（记忆中的事物形象）进行加工组合，形成



现实生活中存在或不存在的形象的心理活动。想象是一种特殊的思维。正是通过思维与想象的结合，人才能把握过去、预见未来和创造发明。

综上所述，人对客观事物从现象到本质的认知，就是通过以上几个环节实现的。

(2) 情绪、情感过程。情绪、情感也是人对客观事物的反映，但不是对客观事物的属性、特性的反映，而是对客观事物与人的需要之间关系的反映，或者说情绪、情感是客观事物能否满足人的需要时，人所产生的一种肯定或否定的反映。这种反映以态度体验的形式表现出来。比如你想有个求学的机会，家庭、学校为你提供了这个机会，满足了你的需要，你会因此而高兴；相反，家庭反对、学校不接纳，你的需要未能满足，你会因此而苦恼、焦虑。你的这种高兴或苦恼、焦虑就是一种情绪、情感现象。

情绪、情感统称为感情，是人的感情生活中相互依存的两个方面。情感是感情生活的一种感受、体验，而情绪则是感受、体验的表现。人们通常把道德感、美感和理智感看成是人的情感的基本方面，而把心境、激情和在特定条件下出现的应激状态看成是情绪反应的基本形式。情绪、情感是人的心理活动的重要组成部分。

(3) 意志活动。人为达到预定目的而自觉组织行动、克服困难与挫折的心理活动叫意志活动。意志活动的特点是：自觉确定行动目的；与克服困难战胜挫折相联系；对行动起激励或克制作用。

人在意志活动中表现出来的个性特征，反映了一个人的意志品质的性质和水平。

另外，在以上三种心理活动的产生和进行中，还伴随有一种心理现象，称为注意。注意指人的意识对一定对象的指向和集中。注意对上述三种心理活动起维持、监督和调节作用。

2. 个性心理

个性心理可区分为个性心理倾向和个性心理特征。

人们在需要、动机、兴趣爱好、理想、信念等方面会有程度、性质差异，使人们的思想行为有着不同的倾向性。这些心理现象统称为个性心理倾向。

每个人在处理问题和待人接物时会表现出与他人不同的特点。有的人观察问题仔细，有的人记忆力非凡，有的人分析问题头头是道，这是人的能力差异；有的人快言快语、热情直爽，有的人沉默寡言、拘谨、离群，这是人的气质类型差异；有的人诚实、勤奋、公而忘私，有的人虚伪、懒惰、自私，这是人的性格差异。能力、气质、性格统称为个性心理特征。个性心理也简称为个性。

心理过程与个性心理的总结如表 1-1 所示。

表 1-1 心理过程与个性心理总结

心理现象	心理过程	认知过程（知）：感觉、知觉、记忆、思维、想象
		情绪、情感过程（情）
		意志过程（意）
个性心理	个性心理倾向：需要、动机、兴趣、世界观、理想、信念	
	个性心理特征：能力、气质、性格	

五、心理活动的本质

心理是脑的机能；心理是客观存在的反映。



1. 心理是脑的机能，脑是心理的器官

早在远古时代，人们虽然已经注意到心理的种种神秘现象，但由于当时科学技术发展水平的限制，人们还不能较正确地理解心理现象，不能揭示它的本质和产生原因。随着科学技术的不断发展，人类才逐渐认识到心理与人脑有着十分密切的关系。心理是脑的机能，认识的产生，情感的表达，意志行动的触发，都与人脑息息相关。感觉、知觉、注意、记忆、思维、情感、意志、性格等心理过程，都在这里产生、进行、完成。

现代科学已经证明，心理活动是以人脑所发生的物质的，即生理的过程为基础，其中特别是以在大脑两半球皮质上发生的一定的物质的，即生理的过程为基础的。心理现象是神经系统的属性。大脑是心理活动的物质基础，心理活动是大脑的功能。

2. 心理是客观现实的反映，客观存在是心理的源泉

人的心理活动，就其产生方式来说，是脑的反射活动，即客观事物作用于人所引起的高级神经活动。但是，人的心理就其内容来说，则是客观现实的反映。人脑只是反映外界的物质器官，只是人的心理产生的自然前提，只为人的心理的产生提供了可能性，而要把这种可能性变成现实性，必须依靠外界的客观现实。

所谓客观存在，也就是存在于人的意识之外，不依人的意识为转移、独立存在的东西。其中包括自然、社会生活以及人际关系等人类生活的社会环境。

人脑自身不能产生心理。人脑不是一架钢琴，它自身不能奏鸣任何咏叹调和一切想要演奏的曲子。人的心理活动，无论是简单的心理现象，还是复杂的心理过程和个性心理特征，其源泉都是客观外界。例如，颜色视觉是由光波作用于人眼引起的；声音的听觉是由声波作用于人耳引起的。没有光波和声波，也就没有颜色视觉和声音的听觉。人的心理同周围的物质环境有着密不可分的联系。没有物质环境的作用，就不可能发挥机能作用。视觉、听觉以及其他感觉，只有在客观存在的对象的作用下，才能在人脑中产生。这些对象及其特性作用于人的感官，然后将所获得的信息通过神经通路传递给大脑两半球皮质，在那里便产生了相应的感觉。

心理作为对客观现实的反映，并不是消极的、被动的，它同镜子反映物象不同。心理反应是能动的，在一定条件下，心理对客观现实的发展进程起着重大作用。与动物不同，人能够通过自己的行动引起客观世界的变化，使之适合自己的需要，而人的行为总是受心理、意识支配的。心理、意识通过人们的实践活动，反作用于客观世界，引起客观世界的变化，这就是人的主观能动性。

第二节

服务与民航服务

一、服务概述

1. 服务的概念

在《现代汉语词典（第6版）》中，对“服”和“务”分别有这样的解释：“服”，担任（职务）；担当（义务或刑罚）；承认；服从；信服。“务”，事情；从事；致力。“服务”就是为集体（或别人）的利益或为某种事业而工作；“服务业”就是为人服务，使人生活上



得到某些方便的行业。

根据《现代汉语词典》的解释，服务就是为他人利益或为某种事业而工作，以满足他人需求的价值双赢的活动。简单地说，服务就是满足或超越客人的需求。

2. 服务的内涵

服务就是 SERVICE（本意也是服务），其每个字母都有着丰富的内涵。

S——Smile（微笑）：其含义是服务员应该对每一位客人提供微笑服务，所以微笑服务是最基本的服务要求。

E——Excellent（出色）：其含义是服务员应将每一个服务程序，每一个微小服务工作都做得很出色。

R——Ready（准备好）：其含义是服务员应该随时准备好为客人服务。

V——Viewing（看待）：其含义是服务员应该将每一位客人视为需要提供优质服务的贵宾。

I——Inviting（邀请）：其含义是服务员在每一次服务结束时，都应该显示出诚意和敬意，主动邀请客人再次光临。

C——Creating（创造）：其含义是每一位服务员应该想方设法精心创造出使客人能享受其热情服务的氛围。

E——Eye（眼光）：其含义是每一位服务员始终应该以热情友好的眼光关注客人，适应客人心理，预测客人要求，及时提供有效的服务，使客人时刻感受到服务员在关心自己。

3. 服务的基本层面

(1) 用利服务。用利服务又称为“低劣的服务”。有些企业十分浮躁、急功近利、目光短浅，甚至见利忘义。利润至上、急功近利，是企业做不大、做不长，行业做不强的原因。

(2) 用力服务。相当多的服务仍停留在用力服务的层面上，这是一种“消极的服务”，员工认为这种服务省事省心不担责任，把服务当成一种简单的工作，不动脑筋，只考虑制度面前人人平等，不考虑客人的感同身受。面对客人的正当要求，“对不起，这是我们的规定”成了最好的挡箭牌。制度是必要的，但任何制度都是相对滞后的，让客人感到腻烦、把客人气跑的制度是应该修改的。

(3) 用心服务。用心服务又称为“优质服务”，确实把服务当成心爱的事业，把客人当成心爱的“人”，细心、精心、留心服务，让客人舒心，最后达到价值双赢。

(4) 用情服务。用情服务又称为“卓越的服务”，投入真情，为客人提供体贴入微的服务，以真诚赢得客人的忠诚。

(5) 用智服务。用智服务又称为“传奇的服务”，是最高层面的服务，是文化服务，是用艺术和智慧服务。

由此可见，服务的基准线应该是用心服务，因为优质的服 务不但要满足客户物质上的需求，还要满足客户精神上的需求，用真心爱客人、观察客人和用诚心打动客人。

二、民航服务概述

1. 民航服务的含义

民航服务就是以旅客的需求为中心，为满足或超越旅客的需要而提供的一种服务。旅客是民航服务的核心和主体，民航服务人员和航空公司则是民航服务的客体。从旅客的角度看，民航服务就是旅客在消费过程中的感受，也可以说是航空公司及服务人员的表现给



他们留下的印象和体验。从航空公司的角度看，民航服务的本质是员工的工作表现。民航服务是航空公司提供给旅客的无形产品。

2. 民航服务的特征

民航服务作为一种特殊的产品，具有如下特征：

(1) 以旅客需求为中心。每个旅客在思想、爱好、需要、价值观、情绪等方面都存在着差异。民航服务必须围绕旅客的不同需求展开工作，力求使每个旅客都感到满意。

(2) 无形性。民航服务本身是无形的、抽象的。旅客看不见、摸不着，但能感觉到和享受到。旅客对服务质量较难考核和控制，难以做出精确的判断。所以，民航服务人员必须接受专业化、灵活服务的训练，以有效应对不同类型的旅客，向他们提供最适合的服务，尽可能满足他们不同的消费需求。

(3) 一次性。旅客对民航服务的心理需要往往具有一次性的特点。如果旅客在服务过程中感到不满意或不愉快，就不可能像工业产品那样，能够重新弥补、重新返工。因而而不周到的民航服务所产生的不良结果，往往难以在短时间内消除，甚至没有改正的机会。

(4) 不可储存性。民航服务在很大程度上要受旅客即时需要的制约，也就是说，只有当旅客具有一定的服务需要时，民航服务行为才能实现和完成。它不具有储存性，只能满足当时当地发生的旅客需要。

(5) 灵活多变性。不同的旅客有不同的服务需要，即使同一个旅客的需要也是不断变化的。民航服务必须针对旅客不同的需要，及时、准确、周到地提供相应的服务。一般情况下，民航服务组织很难做到百分之百的预测精确。旅客来自不同民族、不同国家（地区），处于不同层次、不同文化背景；他们有不同的年龄、不同的职业、不同的思想意识和道德规范，并且有不同的宗教信仰、风俗礼仪、饮食习惯、生活禁忌等。因此，服务员除应具备一定的专业服务知识和技能外，还应广泛掌握多方面的知识与技能，如旅游知识、礼仪知识、营养学知识、心理学知识等，以便灵活地、有针对性地运用多种服务方法，接待“各种各样”的旅客。

(6) 系统性。民航服务是航空公司各个部门、各个环节，以及服务过程、服务程序和服务质量的综合体现，具有系统性的特点。

(7) 主体价值性。民航服务的宗旨，是最大限度地满足旅客的需要，使旅客得到益处，得到愉悦和快乐。

旅客为得到相应的服务已经付出了一定的报酬，航空公司和民航服务人员理应为旅客提供所需要的服务。

(8) 不可转让性。任何一位旅客，都无法把其所接受的服务转让给第三者去了解 and 体验，且仅以“当时”为限，等到下次光临时，则会因服务人员不同，而呈现出另外的服务模式及服务态度。

(9) 差异性。即使旅客乘坐同一家航空公司的飞机，也可能因为服务员的差异，或是时间的不同，而得到多种多样的服务模式 and 形态。

三、民航服务人员的基本要求

1. 良好的外在形象

心理学的研究表明，人的心理活动首先来自于外部环境信息对视觉的影响，外部环境的第一信息十分重要，当人展示自己身上的魅力后，其以后的活动就都具有魅力，这



就是所谓的首因效应。良好的外在形象可以在乘客心中产生良好的首因效应，从而增强美好的第一印象和亲切感，拉近与乘客的距离，增加乘客的愉悦感。同时，美好的个人形象也代表了公司的整体形象，体现航空公司的个性追求。所以，对航空服务人员的外在条件提出要求是必须的。

但良好的外在形象不是仅指美丽的外表，而是在优越的外形条件基础上一种良好气质的外显，体现出一种整体美和亲和力。这就要求航空服务人员不仅有良好的仪态、仪表，同时还需要服务人员时刻保持发自内心的微笑，来感染乘客的情绪。

2. 丰富的民航专业知识

无论是空中服务还是地勤服务的各个岗位都需要有相对应的民航专业知识，所以，作为民航服务人员首先要有扎实的民航专业知识的功底。例如，售票、值机、安检、联检、询问、候机引导、乘务和配载等各个岗位所需的民航专业知识侧重点各不相同，因此民航服务人员要有丰富的民航专业知识。例如，乘务人员的应急处置，遇到紧急情况如何帮助旅客撤离、逃生等，都要经过民航专业培训；安检人员如何在安检仪形形色色的图标中迅速识别出危险物品，也要经过系统的民航知识的学习；售票人员、安检人员、值机人员、行李分拣人员都要熟记常用城市的三字代码等。

3. 敏锐的服务意识

服务意识是服务人员主动为客人提供优质服务的意念和愿望，是人们服务行为的驱动力，是更好满足旅客需求的前提和基础。航空服务人员必须在完成规范化服务的同时善于发现旅客的需求，具备超前意识，给旅客带来满意加惊喜的服务，这才是提高服务质量的根本途径。同时，航空服务人员还要有娴熟的服务技巧，把服务意识和服务技能高度统一起来，在具备敏锐服务意识的前提下，合理运用服务技能，才能把优质的服务奉献给旅客。

4. 良好的心理素质

民航服务工作的性质决定了民航服务人员每天要与大量的旅客打交道，这些旅客的性格、气质、身份和受教育背景等不尽相同，所以在某些特定情境下的表现也不同，如航班延误、航班取消等航班不正常情境下，每个旅客的表现也是不一样的，作为民航服务人员要具备良好的心理素质，能处理这些突发事件。在客运高峰期，遇到流量控制，旅客登机后飞机有可能短时间内不能起飞，旅客就有可能烦躁，发牢骚等，面对这些情况，乘务人员都要冷静理智地去处理。

5. 优秀的服务态度

总的来说，服务态度应该表现为主动热情、耐心周到、文明礼貌、尊重顾客。在与旅客接触的过程当中对于一些特殊旅客，如老人、孕妇、无人陪伴儿童、身体有残疾的旅客，服务人员尤其要做到耐心周到，要学会换位思考，多替旅客着想。对于有些旅客是第一次坐飞机，可能不熟悉乘机流程，服务人员就要尊重旅客、耐心指引，在所有接触的过程当中要注意服务礼仪，语言要注意文明礼貌。

6. 强烈的工作责任心

民航服务业不同于普通的服务行业，民航的很多岗位涉及民航安全，所以服务人员在提供热情服务的同时也要提高工作责任心。例如，安检岗位的工作人员，既要热情耐心，又要保持高度的警惕性，对易燃易爆物品、危险品、管制刀具、腐蚀性的化学药品等可能对航空安全造成威胁的物品，要严禁携带进客舱及托运，安检人员在检查乘机证件的时候要注意识别假证件以及过期的护照、签证等。值机人员如果由于粗心大意忘记给旅客的行



李拴挂行李条，就会造成旅客行李的丢失，给航空公司和旅客带来不必要的麻烦。候机引导人员如果将旅客带领到错误的登机口，旅客就会乘错飞机。售票人员在出售机票的时候如果错误输入旅客的身份证号，也会影响到旅客的乘机。

所以，为了保证民航安全，为了保证航空运输能顺利进行，民航服务人员在各自的岗位上必须保持高度的工作责任心。

第三节

民航服务心理学的研究对象、内容及意义

民航服务心理是为满足民航旅客的服务需要，为其提供优质、满意的服务而研究民航旅客及民航服务人员的心理活动及其变化规律的科学。

一、民航服务心理学的研究对象

民航服务心理学研究的任务在于探讨民航服务过程中人的心理活动规律，正确认识旅客和服务员自身的心理活动特点，从而提高服务质量。因此，民航服务心理的研究对象包括：民航旅客的消费心理和行为及民航服务人员的服务心理和行为。因此，民航服务心理既要研究民航旅客的服务需要、动机、情绪情感、社会文化等相关的心理活动特点和规律，又要研究民航相关服务人员，如机场商场的售货人员、机场地勤服务人员、空中乘务人员的态度、需要、动机、人际关系等心理活动特点和规律。随着社会的快节奏发展，人们的职业压力不断增强，缓解民航服务人员的心理压力与加强民航服务人员的心理调节也成为民航服务心理的研究内容。

二、民航服务心理学的内容

民航旅客服务心理学研究的内容，既包括民航旅客与民航服务人员的心理活动，又包括服务过程中旅客与服务人员交往时的一些心理规律。

1. 民航服务心理学要揭示民航旅客服务中的一些心理规律

心理学告诉我们，人们的心理需求动机是产生行为的内在动因，这是人类的一般心理规律。民航服务心理学作为心理学的分支，它要研究民航旅客行为背后有哪些心理需求，如旅客乘机的动机是什么；乘机过程中有何需求；为什么有时旅客提出一些要求，民航服务人员给予满足后，过一会儿他又提出新的要求；当旅客有些要求得不到满足时，旅客心里有哪些活动等。民航服务心理学要揭示出这些规律，并用它来指导民航旅客服务工作，帮助服务人员了解旅客心理需求，掌握旅客心理活动规律，针对旅客的不同心理需求采取的放矢的服务，使服务质量有所提高。

另外，由于每个民航旅客生活的社会环境不同及每个人先天素质的差异，因此每个人的气质、性格也有所不同，这些不同的气质或性格在服务过程都会表现出来。例如，同样是航班延误，有的旅客暴跳如雷，有的旅客却无动于衷。正因为这样，民航服务心理学还要研究旅客的性格、气质的差异，研究这些差异的表现，以便服务人员了解掌握旅客的性格和气质。服务人员根据旅客不同的性格、不同的气质进行不同方式的服务，从而使服务工作做得更加完善。



2. 民航服务心理学要揭示服务人员的一些心理规律

在实际工作中，大量的经验和教训告诉我们，服务人员的自身素质、心理品质的好坏，与服务质量的好坏有着十分密切的关系。服务质量的好坏，很大程度上取决于服务人员的素质与心理品质的好坏。研究服务人员心理的目的，就是要揭示服务人员在服务工作中的一些心理规律，包括服务人员应该具备哪些良好的心理品质等。同时，也为提高服务人员的自我认识、自我修养提供了理论依据，从而使全体民航旅客服务人员意识到，良好的心理品质与素质不仅是做好服务工作的前提，也是一个合格服务人员的必备条件之一。

3. 民航服务心理学要揭示服务过程中旅客与服务人员交往时的一些心理规律

揭示民航服务过程中旅客与服务人员的一些心理规律，也是民航服务心理学的一个重要任务。如果说前面提到的揭示旅客与服务人员的心理规律是从静态上分析，那么研究服务交往就是从动态上进行分析，即从服务工作运动的角度来分析、揭示旅客与服务人员在服务交往中的一些心理规律。

具体来说，民航旅客服务心理学研究的内容就是：

(1) 旅客心理。旅客是民航服务的对象，其心理特点、心理需求影响着航空公司的决策以及服务导向。为提高服务质量，提高旅客的满意度，必须研究、了解、把握旅客的心理。民航服务心理学主要研究旅客的社会知觉、旅客的服务需要与动机、旅客的个性以及旅客的文化背景。这些知识对于民航服务人员把握服务尺度、提高服务效果是极其必要的。

(2) 民航服务人员的心理素质。民航服务人员的心理素质对于飞行的安全、旅客的安全、服务的质量有着至关重要的影响，在一定程度上影响着旅客的身心健康。民航服务心理学主要研究民航服务人员心理素质的特点与内容，以及提高心理素质、进行心理自助的途径与方法。具体内容包括情绪的调节与控制、态度的把握与端正、个性的完善与培养、挫折的应对与解决、人际关系的建立与发展等诸多方面。

(3) 民航服务人员的工作技巧。民航服务人员除了应具有坚实的理论知识外，在实际工作中还要不断总结、完善、提高自己的服务技能和技巧。民航服务心理学主要研究民航服务人员与旅客的沟通技巧、客我交往技巧、语言技巧，在努力工作同时，挖掘有效的服务技巧，提高工作效率和工作质量。



阅读材料1-1

某航班，旅客上洗手间完毕，乘务员打扫卫生时，发现该旅客将卫生纸、马桶垫扔得满地都是，乘务员随即惊讶地询问旅客怎么将马桶垫、卫生纸扔得满地都是，并提醒旅客马桶垫、卫生纸丢弃处，旅客投诉乘务员服务态度太差。

案例分析：

(1) 对于卫生间废纸丢弃处的标示，部分初次乘机旅客或许不太清楚。

(2) 乘务员的惊讶和提醒，在旅客听起来无疑使得旅客更加窘迫，从而产生抵触心理。

支招：

(1) 在类似情况下，请不要在旅客面前露出惊讶、不屑、询问等表情、语言，良好的职业素养，还要求我们拥有一颗善于观察、体谅、宽容之心。

(2) 若需对旅客做提醒时，应尽量在周围没有其他旅客时，使用婉转、自然的语气，如在旅客使用卫生间时，首先为其打开卫生间，然后说：“……请稍等，女士/先生，我稍



作整理”，一边自然地介绍：“这边是××废纸丢弃处、洗手池……这样使用，门插在××位，有什么需要帮助的请呼唤我，很乐意为您服务。”

三、掌握民航服务心理学的意义

民航旅客服务工作的性质决定于服务工作离不开民航旅客服务心理学，要服务好每一位旅客就必须了解不同旅客的需求，这是做好服务工作的前提条件。另外，民航旅客服务工作的主体是服务人员，服务人员心理素质的提高，服务人员的选择、训练等都需要民航旅客服务心理学的指导。一句话：民航旅客服务工作需要旅客服务心理学。其学习意义主要表现在：

1. 有助于民航服务人员了解自我、完善自我

民航服务心理学的学习可以提高民航服务人员的自我认识，使他们更加了解自我的优缺点；逐步学会控制自己的情绪，逐步养成良好的服务态度和服务意识。同时，民航服务心理学的学习也会使民航服务人员逐步明确一名优秀的民航服务人员应该具备什么样的心理品质，这些心理品质需要达到怎样的水平。这点对民航服务人员有着重要的指导价值，可以明确自己努力的方向。所以说，民航服务心理学的学习可以使民航服务人员不断理解自我、完善自我。

2. 有助于提高民航服务人员素质，建设高质量的员工队伍

随着我国民航运输的快速发展，国内、国际航空公司之间的竞争也日益激烈，各航空公司为了提高企业的竞争力，对服务质量提出了更高的要求。民航服务是一项与人打交道的工作，民航服务人员为旅客提供服务，实际上是一种人与人之间的交往关系，既然是与人打交道，就必须要了解人的心理。民航服务人员一方面必须要了解旅客的各种心理特点，并根据旅客的个性特点提供高质量的针对性服务；另一方面还要了解与把握自身的心理，培养自身良好的心理素质。因此，学习民航服务心理学对于民航服务人员更好地完成服务任务，提高民航服务质量有重要的实践意义。

3. 有助于提高民航企业的管理效率和经营水平

民航服务心理学的学习可以让民航服务人员更好地了解所面对的旅客，把握民航旅客的个性特点，并帮助他们运用心理学规律去分析旅客的心理规律，有针对性地调整企业的经营方针和策略。同时，民航服务心理学对员工心理的探讨和分析，可以帮助管理者了解员工心理状态和个性心理，了解企业内部人际关系状况，从而使管理者得以有效调节和引导员工的心理状态，调动员工的工作积极性。所以，民航服务心理学为民航企业的人力资源管理提供了必要的知识支持。

4. 有助于民航服务质量的提高和民航事业的发展

民航事业的性质特点决定了在从事这一行业时必须对所服务的对象有充分的了解。了解旅客的性格偏好，了解旅客的内在需求，是民航从业者的首要任务。民航企业要取得竞争的胜利，必须使自己的产品真正满足旅客的需求，这是民航企业赖以生存和发展的生命线。民航服务心理学就肩负着帮助民航从业者了解旅客和了解自身的重要任务，对于发展我国民航事业，提高民航服务质量有着重要的价值。学习该课程，不仅要做到知己知彼的掌握层次，更要做到准确预测和有的放矢地引导旅客心理的应用层次。



复习与思考

- (1) 简述空乘人员的职业道德有哪些?
- (2) 在客舱服务过程中的客舱实施阶段包括哪些工作程序?
- (3) 服务的本质及特征是什么?
- (4) 研究民航心理学的必要性和意义是什么?
- (5) 航空服务的本质分几点?
- (6) 复杂的心理现象包括哪几大点?



课后训练

【目的】

澄清民航服务工作中的一些错误认识,进一步树立积极、主动、热情的服务意识。

【内容】

这是一篇空姐发表在西祠胡同上的一篇帖子,请同学们认真阅读后,独立思考,从旅客的角度给空姐写一篇回帖,然后展开课堂大讨论,谈谈自己的观点和看法。

亲爱的旅客朋友,请您听我说

(1) 亲爱的旅客朋友,请求您能不能在开始登机的时候抓紧时间上飞机,不要让满客舱的旅客等,而且当您上机时您对自己的迟到拖延一点歉意都没有。

(2) 亲爱的旅客朋友,航班延误了,我们知道您心里有气,请您心平气和听我们解释,如果您需要我们的帮助我们会尽最大的努力帮您解决问题,不要和我们说一些不成立的理由,让我们一语就能反驳,然后您再极力地狡辩。

(3) 亲爱的旅客朋友,我们在向您问候,欢迎您的到来,这只是初次见面的简单沟通,哪怕是点头示意一下也好。

(4) 亲爱的旅客朋友,请您不要一上飞机就大呼小叫地叫乘务员把您头上的行李架上的行李拿出来安放您的行李,飞机上的行李架是不对号的。

(5) 亲爱的旅客朋友,飞机上的许多乘务员同样是女孩子,你拿不动她也拿不动,而且飞机上的乘务员没有义务和责任给您放行行李,只是协助您。

(6) 亲爱的旅客朋友,请您不要一上来就大喊渴死了,能不能麻烦您在候机厅的时候先解决一下,乘务员正在协助旅客找座位,没办法穿过人海回到服务间给您倒水。

(7) 亲爱的旅客朋友,请您不要一上飞机就随便坐,这样是肯定不允许的,否则就不必给您发放登机牌了。如果可以这样那也不用麻烦您提前90分钟到机场了。

(8) 亲爱的旅客朋友,您要是忍不住在厕所抽烟了,请您协助飞机上乘务员的工作,告诉她您到底把烟头扔到哪里了,协助她们将火苗熄灭,防止火灾发生。知道吗?飞机是一个易燃的空间。

(9) 亲爱的旅客朋友,如果有什么原因让您不舒服了,请您告诉我们,不要用您的手指指着乘务员的鼻子。我们都是人,人与人无论在什么时候都是平等的,希望你能尊重我们,同时也在尊重您自己,不是吗?

(10) 亲爱的旅客朋友,如果您喜欢提问题,那请您提一些带技术含量的问题,不要一张嘴就问:“小姐结婚没有啊?你们一个月的工资是多少啊?”如果我们礼貌地回答您,那



就请您不要再抱有怀疑的态度，继续追问。既然不相信就别再对别人的隐私好奇。

(11) 亲爱的旅客朋友，如果您希望拍照留念，那请您提前告诉我们一声，我们在方便的情况下会满足您的要求，请您不要在我们不经意的情况下抓拍。这样是不会留下美好回忆的，而且连最起码的尊重都没有。

(12) 亲爱的旅客朋友，请您认真对待乘务员和您的每一次交流，当广播里传出颠簸的提醒时，就请您不要在连杯子都拿不稳的情况下，还大喊乘务员给您加一杯滚烫的咖啡，不是她不舍得，是她确实怕烫伤您。

(13) 亲爱的旅客朋友，请您不要因为没有喝到或是吃到您想要的东西就和我们说：“你们航空公司最差了，什么都没有，你看看××航空公司。”何必呢？还不如跟我们建议更换一下饮品或是餐食的种类。

(14) 亲爱的旅客朋友，请不要在我们供餐的时候和我们说您已经好几顿饭没吃了，就等这顿呢。您说完不觉得可笑么？

【回帖】

亲爱的空哥空姐，请您听我说：

【考核】

每位学生畅所欲言，充分发表自己的观点和看法，允许学生相互补充完善，若有疑问可提出质疑询问，营造宽松、和谐的讨论氛围，不允许批评和嘲笑，最后教师根据同学的表现进行评审打分（见表1-2）。

表 1-2 评审打分表

序号	项 目	权重%	得分
1	观点是否正确	10	
2	理由是否充分、有说服力	40	
3	表达是否清晰、准确	10	
4	参与讨论是否积极、主动	20	
5	学习态度是否谦逊，是否能够接受意见、建议	20	
	合 计		

【反思】

自我评价、学生互评或教师评估（见表1-3）。

表 1-3 自评、互评或教师评估表

存在问题	解决方法