

# 民航服务心理学

主编 李永 张澜



中国民航出版社

# 民航服务心理学

主 编 李 永 张 澜  
副主编 徐 莉 王洪飞

中国民航出版社

**图书在版编目 (CIP) 数据**

民航服务心理学/李永, 张澜主编. —北京:  
中国民航出版社, 2006.8  
ISBN 7-80110-746-2

I. 民…  
II. ①李… ②张…  
III. 民用航空-旅客运输-商业心理学  
IV. F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 094063 号

责任编辑: 李 永

**民航服务心理学**

李 永 张 澜 主 编

---

出版 中国民航出版社 (010) 64290477  
社址 北京市朝阳区光熙门北里甲 31 号楼 (100028)  
排版 中国民航出版社照排室  
印刷 北京今典印刷有限公司  
发行 中国民航出版社 新华书店  
开本 787 × 1092 1/16  
印张 24.75  
字数 500 千字  
版本 2006 年 12 月第 1 版 2006 年 12 月第 1 次印刷

---

书号 ISBN 7-80110-746-2/V·253  
定价 39.80 元

(如有印装错误, 本社负责调换)

# 前 言

随着我国市场经济和改革开放的深入发展，随着全球经济一体化时代的到来，国内、国际间的旅游、经贸往来日益频繁。特别是近年来，随着中国民航运输以年均 15% 左右的高速度发展，中国已经成为世界民航大国，中国民航运输总周转量和旅客运输周转量已经在 2005 年名列世界第二位，仅次于世界航空大国——美国。中国民航的发展，使国内、国际各航空公司之间的竞争也日益激烈。在这种竞争中，民航服务的质量和水平显得越来越重要，因为各航空公司之间的竞争，归根到底还是服务的竞争、人才的竞争。

民航服务是一项与人打交道的工作，为旅客提供服务，实际上是一种人与人之间的交往关系，这就离不开人的心理。搞好民航服务工作，民航服务人员必须要了解、把握乘客的各种心理特点，如个性、态度、需要、动机等等；了解不同国家、不同民族的文化背景和文化特点；同时还要把握好自身的心理和行为，培养自己良好的心理素质。所有这一切，都要求民航服务人员要学习和掌握心理学方面的有关知识，将心理学知识与民航服务工作有机地结合起来。正是在这种背景下，我们结合自己在“民航服务心理学”这门课程的教学总结出来的一些经验、体会，结合我们对民航服务实际工作的调研，结合学生从事民航服务工作的需要，编写了这本《民航服务心理学》。其目的就是为从事民航服务教学、学习、工作的人员提供一点参考资料。在这本书中，我们立足于心理学的相关理论知识，力求与民航服务的实际工作情况结合起来，以期对民航服务工作有所启迪和帮助。但是，由于我们水平所限，本书会有很多不足之处，恳请专家和读者不吝赐教，以便我们吸收大家的成果并在以后修改。

参加本书编写的四位作者分别为李永（中国民航出版社文化事业部负责人，中国人民大学法学硕士。主要负责本书的选题策划、编写原则、全书统稿及第一章、第十二章、第十五章撰写）、张澜（沈阳航空工业学院心理研究所所长、副教授、教育学硕士，负责本书第三章、第五章、第六章、第七章、第

十二章、第十四章撰写）、徐莉（中国青年政治学院公共管理系副教授，中国人民大学劳动人事学院人力资源方向硕士，负责本书第一章、第四章、第七章、第八章撰写）、王洪飞（沈阳航空工业学院社会科学系主任、教授，负责本书第二章、第四章、第八章、第九章、第十一章、第十三章撰写）。在本书的编写过程中，我们抱着严谨、认真的工作态度，反复斟酌、协商，努力将心理学理论通俗化、将心理学理论与民航服务实际实现有机结合，力求以深入浅出的分析和生动具体的实例，增强本书的实用性和时效性。希望本书能成为民航服务人员的有益读物，为我国民航事业的发展尽一份微薄之力。

全书在编写过程中，参阅了一些相关专著，谨向这些著作的作者致以诚挚的谢意！并欢迎联系，联系方式：Liyong 9486@sina.com, zll976@Sohu.com

编者

2006年8月

# 目 录

## 第一章 民航服务心理学导论



1

第一节 心理学知识简介 .....	3
一、普通心理学及其研究对象 .....	3
二、人的心理的实质 .....	7
三、心理学是研究心理现象的科学 .....	8
四、心理学的主要理论学派及分支学科介绍 .....	9
五、消费心理学、社会心理学、管理心理学和行为科学原理 .....	11
第二节 服务与民航服务 .....	13
一、服务概述 .....	13
二、民航服务概述 .....	16
第三节 民航服务心理学的研究对象和研究方法 .....	42
一、民航服务心理学研究的对象 .....	42
二、民航服务心理学研究的任务 .....	43
三、民航服务心理学研究的方法 .....	44

## 第二章 民航服务与知觉



47

第一节 知觉的基本原理 .....	49
一、知觉的概念 .....	49
二、知觉的分类 .....	49
三、知觉的基本特征 .....	50
第二节 影响旅客知觉的因素 .....	52
一、影响旅客知觉的客观因素 .....	53
二、影响旅客知觉的主观因素 .....	60
第三节 民航服务知觉的内容 .....	63
一、民航服务的社会知觉 .....	64
二、旅客对航空公司及飞机的知觉 .....	68

三、旅客对机上服务的知觉 .....	71
第四节 民航服务知觉的偏差 .....	75
一、首因效应（第一印象） .....	75
二、晕轮效应（光环效应） .....	77
三、刻板效应 .....	78

### 第三章 民航服务与个性



79

第一节 个性概述 .....	81
一、个性与个性特点 .....	81
二、影响个性形成和发展的因素 .....	82
第二节 气质差异与民航服务 .....	84
一、气质的类型与特征 .....	84
二、气质差异与民航服务 .....	87
三、民航服务人员的气质培养 .....	91
第三节 性格差异与民航服务 .....	92
一、性格及性格的特征 .....	92
二、性格的类型 .....	94
三、性格差异与民航服务 .....	97
四、民航服务人员的性格培养 .....	99
第四节 能力差异与民航服务 .....	101
一、能力的含义 .....	101
二、能力的分类 .....	101
三、能力的差异 .....	102
四、能力差异与民航服务 .....	103
五、全面提高民航服务人员的服务能力 .....	104

### 第四章 民航服务与需要



111

第一节 需要概述 .....	113
一、需要的一般概念 .....	113
二、需要的特征 .....	113
三、需要的分类 .....	114
第二节 马斯洛的需要层次理论 .....	115
一、马斯洛需要层次理论的基本论点 .....	115
二、对马斯洛需要层次理论的评价 .....	119

第三节 民航旅客的服务需要 .....	120
一、民航旅客的一般需要 .....	120
二、民航旅客的特殊服务需要 .....	123
第四节 民航服务与旅客的需要 .....	124
一、民航服务要满足旅客的第一需要 .....	125
二、民航服务要重视旅客生理方面的需要 .....	126
三、民航服务要重视旅客安全方面的需要 .....	127
四、民航服务要重视旅客交往方面的需要 .....	132
五、民航服务要重视旅客尊重方面的需要 .....	134
六、民航服务要重视旅客自我实现的需要 .....	136

## 第五章 民航服务与动机



139

第一节 动机概述 .....	141
一、动机的概念 .....	141
二、动机的构成因素 .....	141
三、动机的分类 .....	142
四、动机的体系 .....	143
第二节 民航服务动机的概念、特点及类型 .....	143
一、服务动机的概念 .....	143
二、服务动机的特征 .....	143
三、服务动机的类型 .....	144
第三节 民航服务动机的影响因素 .....	147
一、内部动力 .....	147
二、外界压力 .....	149
三、目标吸引力 .....	150
第四节 民航服务动机的激发与培养 .....	151
一、内在因素的激发与培养 .....	151
二、外在压力的适当 .....	153
三、目标激励的原则 .....	154

## 第六章 民航服务与态度



155

第一节 态度概述 .....	157
一、态度的概念 .....	157
二、态度的特征 .....	158



三、态度的功能 .....	160
第二节 影响态度形成与改变的因素 .....	163
一、影响态度形成的因素 .....	163
二、影响态度改变的因素 .....	166
第三节 改变旅客的态度 .....	169
一、民航服务人员的态度要求 .....	169
二、改变旅客的知觉 .....	171
三、改变旅客的知识积累和信息 .....	172

## 第七章 民航服务与情绪情感和意志



177

第一节 情绪情感概述 .....	179
一、情绪情感的概念 .....	179
二、情绪情感的区别和联系 .....	179
三、情绪情感的特点 .....	180
第二节 情绪情感的分类 .....	182
一、情绪情感的分类 .....	182
二、健康的情绪情感 .....	185
第三节 影响旅客情绪情感变化的因素 .....	186
一、影响旅客情绪情感变化的因素 .....	186
二、民航服务人员的良好情绪 .....	198
三、民航服务人员情绪情感的调节 .....	200
第四节 民航服务人员及旅客的意志品质 .....	204
一、意志的概念 .....	204
二、民航服务人员的意志品质及培养 .....	204
三、旅客的意志品质 .....	206

## 第八章 民航服务与沟通



207

第一节 沟通概述 .....	209
一、沟通的概念 .....	209
二、沟通的结构 .....	209
三、沟通的特点 .....	211
第二节 沟通的类型 .....	213
一、语词沟通和非语词沟通 .....	213
二、口语沟通与书面沟通 .....	214

三、有意沟通与无意沟通 .....	214
四、正式沟通与非正式沟通 .....	214
第三节 民航服务中的身体语言沟通 .....	215
一、身体语言的内容 .....	215
二、身体语言的识别与理解 .....	220
三、民航服务人员身体语言的塑造 .....	222
第四节 民航服务的沟通障碍与沟通技巧 .....	223
一、沟通的障碍 .....	223
二、沟通的技巧 .....	226

## 第九章 民航服务中的人际关系



235

第一节 民航服务中人际关系的特点与原理 .....	237
一、民航服务中人际关系的特点 .....	237
二、民航服务中人际关系的一般原理 .....	238
第二节 民航服务人际关系中的心理状态和交往形式 .....	239
一、民航服务人际关系中的心理状态 .....	239
二、民航服务人际关系中的交往形式 .....	240
第三节 客我交往双胜原则 .....	242
一、客我交往的含义与特性 .....	242
二、客我双方心理特点及交往结果分析 .....	243
三、按双胜原则处理与旅客的关系 .....	245
四、与旅客冲突时的处理原则 .....	254

## 第十章 民航服务与挫折



255

第一节 挫折与挫折容忍力 .....	257
一、挫折 .....	257
二、人对挫折的容忍力 .....	258
第二节 挫折产生的原因 .....	259
一、客观环境因素 .....	259
二、个体主观因素 .....	259
三、组织因素 .....	260
第三节 挫折行为反应 .....	261
一、攻击性反应 .....	262
二、情绪上的反应 .....	262

三、心理防御性反应 .....	263
第四节 减少民航服务人员挫折的策略 .....	266

## 第十一章 民航服务与文化



271

第一节 文化概述 .....	273
一、文化的概念 .....	273
二、文化的作用和影响 .....	274
三、文化的特征 .....	274
第二节 亚文化概述 .....	276
一、民族亚文化 .....	276
二、地理亚文化 .....	276
三、宗教亚文化 .....	277
四、年龄亚文化 .....	277
五、性别亚文化 .....	278
六、职业亚文化 .....	279
第三节 民航服务与中国文化 .....	279
一、中国文化的特征 .....	280
二、中国的饮食文化及礼义习俗 .....	281
第四节 民航服务与外国习俗 .....	284
一、外国的饮食习俗 .....	284
二、外国的礼仪习俗 .....	289

## 第十二章 民航服务人员的语言技巧



291

第一节 民航服务用语的要求 .....	293
一、民航服务人员语言表达的基本规则 .....	293
二、与旅客对话的注意事项 .....	294
三、民航服务人员语言能力的培养 .....	296
第二节 民航服务人员语言表达的基本内容 .....	297
一、赞美与安慰 .....	297
二、道歉 .....	300
三、说服与拒绝 .....	301
第三节 民航服务人员语言表达技巧 .....	303
一、迎候旅客时的语言技巧 .....	303
二、服务中语言交流要针对旅客实际 .....	304

三、服务语言要简练、通俗、亲切 .....	304
四、语言要与表情、动作一致 .....	305
五、常用客舱服务用语 .....	305
第四节 提高民航服务语言艺术的诀窍 .....	310
一、别把自己的想法强加于人 .....	310
二、改正不良的说话方式 .....	310
三、给旅客留点余地 .....	311
四、尽量回避否定用语 .....	312
五、设法提高声音表现的效果 .....	312
六、说错话后及时补过 .....	313
七、努力使你的谈吐更文雅 .....	313

### 第十三章 有效应对突发事件和旅客抱怨



315

第一节 有效应对突发事件和旅客抱怨的必要前提 .....	317
一、树立正确的指导思想 .....	317
二、具备良好的职业道德和公关意识 .....	318
三、掌握丰富的业务知识 .....	319
四、使用高超的语言艺术 .....	319
第二节 正确看待和分析旅客的不满 .....	319
一、智者千虑，必有一失 .....	320
二、旅客抱怨是一把“双刃剑” .....	320
三、区别投诉和“挑刺” .....	322
四、导致旅客产生不满的多种原因 .....	322
五、旅客的服务需求与投诉心理 .....	323
第三节 处理旅客投诉的一般对策和具体步骤 .....	324
一、处理旅客投诉的一般对策 .....	324
二、处理旅客投诉的具体步骤 .....	325
第四节 民航服务中常见突发紧急事件的处理办法 .....	329
一、旅客丢失财物怎么办 .....	329
二、旅客偷拿物品怎么办 .....	330
三、旅客损坏物品怎么办 .....	330
四、旅客突然病倒怎么办 .....	331
五、旅客出言不逊怎么办 .....	332
六、旅客之间发生矛盾冲突怎么办 .....	333

## 第十四章 民航服务的组织管理：团队建设



335

第一节 团队的特征及价值 .....	337
一、团队的特征 .....	337
二、团队的类型 .....	338
三、团队的价值 .....	339
第二节 团队的建设 .....	340
一、团队建设的心理机制 .....	340
二、团队建设的途径 .....	342
第三节 团队的组织管理 .....	347
一、优秀的团队领导 .....	347
二、团队的成长 .....	349
三、团队成员的协调 .....	349

## 第十五章 民航服务过程中的旅客需求心理及服务

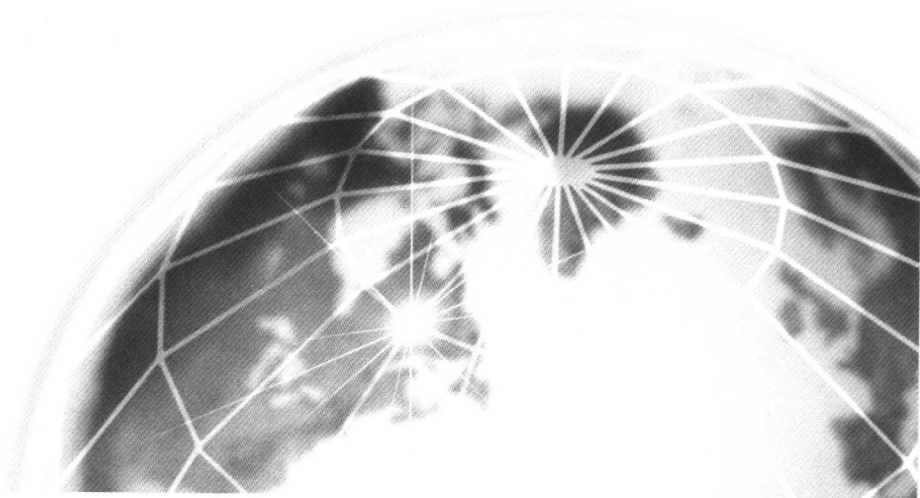


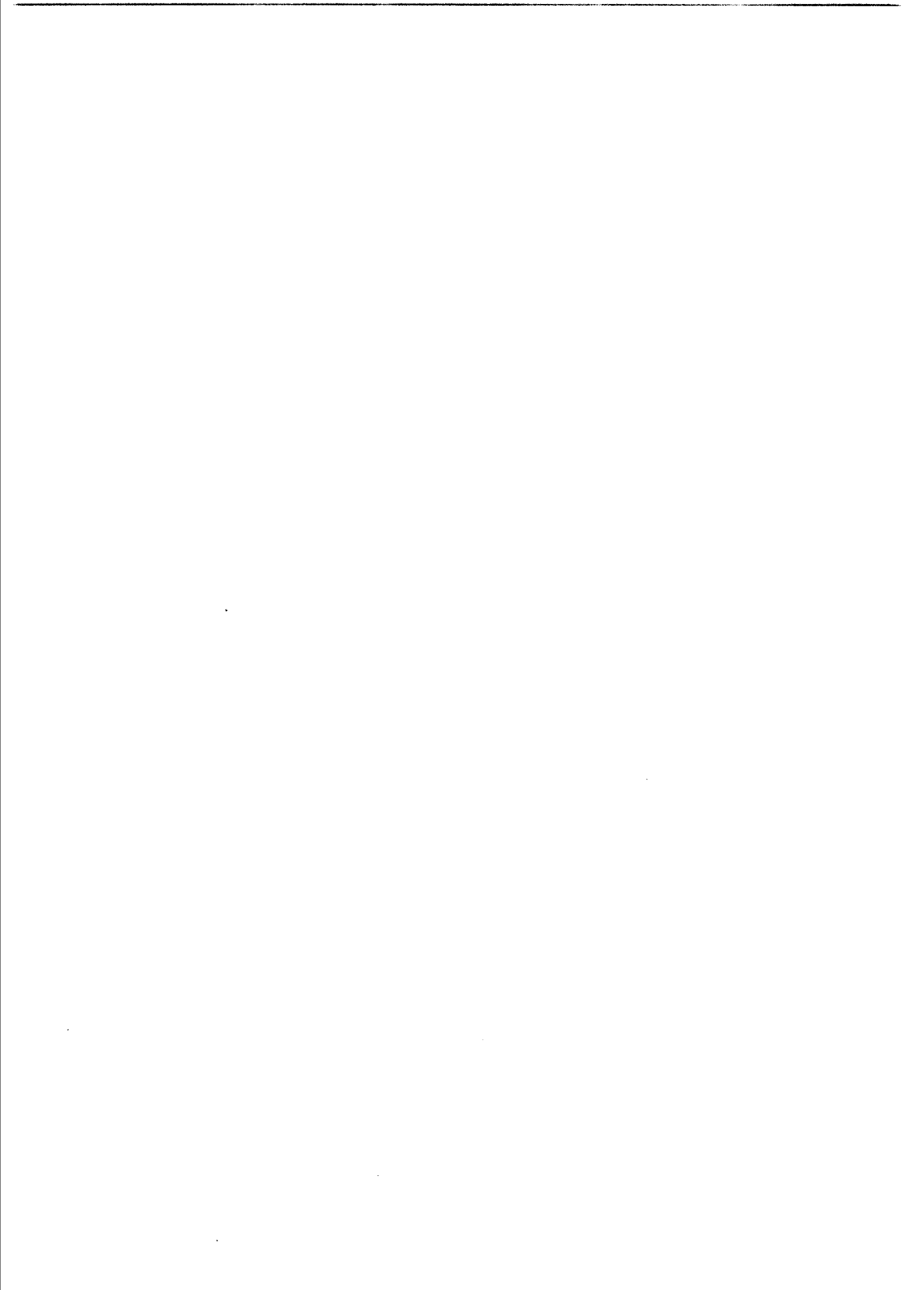
351

第一节 民航售票处旅客需求心理及服务 .....	353
一、民航售票处 .....	353
二、电话订票及网上购票 .....	354
第二节 值机处旅客需求心理及服务 .....	354
第三节 候机室旅客需求心理及服务 .....	356
一、旅客在候机室的需求心理 .....	356
二、候机室满足旅客心理需求的服务 .....	360
第四节 民航空中飞行时旅客需求心理及服务 .....	365
一、空中最佳服务是用心、用情服务 .....	365
二、了解把握旅客的各种心理 .....	367
三、优质服务要满足旅客的心理需要 .....	369
四、丰富针对旅客需求的服务技能 .....	370
五、特殊旅客的心理特点及服务 .....	371
六、空乘服务中常见难题及处理 .....	377
第五节 行李查询处旅客需求心理及服务 .....	378
一、行李查询处旅客的需求心理 .....	378
二、行李查询处的旅客服务 .....	379

参考书目 .....	381
------------	-----

# 第一章 民航服务心理学导论







在我国，随着社会生产力的发展、科学的进步、社会文明程度的提高，人们越来越重视人的因素，重视研究人的心理特点和规律，心理学正在成为热门科学。可以说，这是时代的进步必然。因为人们从科技进步、社会生产力发展和社会文明日益提高过程中，逐步认识到在诸种促成因素中，人是关键性因素；社会首先应关注的是人心向往和需求的发展，并将其引导到社会总目标规范之下，惟有如此，各项事业才能成功，社会才能进步。要做到这一点，就需要认识人、了解人，认识人的心理是怎样产生、以哪种形式存在、规律是什么，以及它们对人的工作、学习、生活有什么意义作用。正是这个原因，有关心理学的基础知识、研究成果和研究方法，才愈来愈被人们重视和运用。

服务心理学是心理科学的一个分支学科，是心理学基本理论和方法在服务领域的应用和发展，二者有着密切的关系。民航服务心理学是针对民航服务本身的行业特点和规律，将民航服务与心理学有机地结合起来，使民航服务人员在充分了解人的心理现象和特点的基础上，不断提高自身的服务质量和水平。因此，我们研究民航服务心理学，必须以心理学的基本理论体系和现有研究成果为基础。

## 第一节 心理学知识简介

### 一、普通心理学及其研究对象

心理学一词尽人皆知，对它感兴趣的人很多。但每个人对它的理解却不尽相同，甚至存有误会。那么，究竟什么是心理学？

心理学是一门从哲学中独立出来的既古老又年轻的科学，是既有自然科学又有社会科学性质的边缘学科。德国著名心理学家艾宾浩斯曾说过：心理学有一个悠久的过去，但只有一段短促的历史。早在几千年前，人们已经开始探讨正常思维、记忆、睡梦等一系列心理现象，古希腊哲学家亚里士多德写的《灵魂论》，探讨了肉体与灵魂的关系，是最古老的一本“心理学”著作。而中国古代历史中也早有孔子的“性相近，习相远”；孟子的“人之有不善，水无有不下”的性善论；荀子的“人无性恶，其善者伪也”的性恶论。而在心理技巧的应用上，特别是军事兵法的领域，多次出现“攻心为上”的著名战例。如韩信设计的“四面楚歌”，瓦解了楚军人心；而诸葛亮则用空城计巧退了司马懿的大军。但是，从独立的现代学科意义上讲，心理学只有短暂的历史。在经历过几千年的“灵魂的奴仆”、“神学的婢女”、“哲学的附庸”的地位改变后，在17—19世纪自然科学特别是物理、化



学、生理学研究获得突破性发展后，心理学才具备真正的科学基础。1879年德国哲学教授威廉·冯特（W·Wundt）在莱比锡大学创建了世界上第一个心理学实验室，在实验的条件下进行较精密的观察和实验，寻求其规律性，心理学自此有了自己的体系、科学事实和研究方法，它标志着心理学开始走上了科学的道路并逐渐从哲学的体系中脱胎出来成为了一门真正独立的学科。著名的《生理心理学原理》一书，就是他采用科学的实验方法研究心理现象的成果总结。心理学经过120多年的发展，已在西方社会取得了广泛的发展和高度的重视。我国也把心理学列为21世纪优先发展的学科之一。

一般认为，心理学是研究人的心理现象及其规律的科学，它以人的心理的发生、发展规律为主要的研究对象。

什么是人的心理？不同的人、不同的学科、不同的心理学理论对此的回答都是不一样的。但是，不管什么样的回答，其共同的特点就是：

#### 1. 人的心理是极其复杂的

可以说世界上最复杂的东西莫过于人的心理，恩格斯曾把人的心理比喻为“地球上最美的花朵”，要想把地球上的花全部发现和欣赏那是不可能的。尽管现代社会中集成电路、机器人、电子计算机等极为复杂和精密，但它们仍是人的心理活动的产物，仍是人的智力活动的结晶，所以仍然比不上人的心理的复杂。

#### 2. 人的心理是可以认识的

尽管人的心理现象玄妙难测，但仍然是可以认识的。在生活中，我们可以通过人的面部表情、外部言行和处事方式等，观察和认识其心理活动；而心理学科专业人员更可以采用专业的方法对人的心理进行研究。

人的心理现象也称心理活动，简称心理，它是人在生活和活动中对客观事物的反映活动，是生命的演化发展到高级阶段的脑的特殊机能。人在劳动、工作、学习、交往等活动中，每时每刻都要看、听、记和思考，都会有喜、怒、哀、乐发生，也都会表现个人人格特点，这一切都是心理现象。

例如，一位被航空公司招聘并完成了在该公司乘务培训中心培训的空乘，开始执行航班服务时，她会看到机场上真正的飞机、看到不再是模拟客舱的真实飞机客舱、看到面容、衣着、肤色等各不相同的旅客；听到飞机发动机的轰鸣、听到客舱中的各种仪器声音、听到旅客的服务要求和他们的赞扬感谢；嗅到飞机上饮食的香味、空气清新剂等飞机里的独特空气；想起以前自己为成为一名合格空乘所做出的种种努力和付出；想象今后如何更快地提高自己的业务水平；思考以后工作中可能遇到的问题和取得的成绩；热情和信心倍增；决心好好工作，为航空公司和中国民航的发展做出自己的贡献……所有这些“看到”、“听到”、“嗅到”、“想起”、“想象”、“思想”、“热情”、“信心”、“决心”等等，都是被人熟知的心理现象。

人类关于自然和社会方面的各种认识，在认识世界、改造世界方面所取得的一