

新世纪高等教育自学考试民航专业系列教材

民航服务心理学 **教程**

主编 于海波



MINHANG FUWU
XINLIXUE JIAOCHENG

中国民航出版社

新世纪高等教育自学考试民航专业系列教材

民航服务心理学教程

主编 于海波

中国民航出版社

图书在版编目 (CIP)数据

民航服务心理学教程/于海波主编. —北京: 中国民航出版社, 2007.9

ISBN 978-7-80110-811-1

I. 民…

II. 于…

III. 民用航空 - 旅客运输 - 商业心理学 - 高等学校 - 教材

IV. F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 134387 号

责任编辑: 王迎霞 邢璐 杜文晔 马瑞

民航服务心理学教程

于海波 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 12
字数 290 千字
印数 3000 册
版本 2007 年 9 月第 1 版 2007 年 9 月第 1 次印刷

书号 ISBN 978-7-80110-811-1/V · 299
定价 27.00 元

(如有印装错误, 本社负责调换)

教材编委会

主任：唐任伍

副主任：马松伟 钱启增 吴圣谷

委员：（按姓氏笔画排序）

王华春 田保华 安佳 朱敬才 李玉梅
李梅 何真 晏辉 黄传武 彭继红

出版前言

改革开放以来，中国民航业的发展十分迅猛，民航年均运输总周转量、旅客运输量、航空货邮量高位增长，成为拉动国民经济增长的朝阳产业，发展速度高于世界民航平均增幅两倍以上，成为仅次于美国的民航业大国。随着中国经济的发展，中国每百万平方公里拥有机场数量将大幅度增加，航班密度、旅客客运量等各项指标都将快速增长，中国将成为亚太地区乃至全球范围内最重要的航空市场。中国民航业的高速发展，必将带动中国民航的产业结构进行相应的调整以及对高素质人才的需求。

民航业是一个高科技、高风险、高投入的行业，由于其安全、技术的硬性要求，以及国际化和跨地域经营的特点，其用人标准相对于其他行业更加严格。具体表现在：一是专业技能要求高。航空运输业是一个资本密集型产业，从业人员必须具备能够操作各类专业设施的技能。二是安全性能要求高。中国民航需要很高的安全要求，规范化、标准化是它的灵魂，因此需要很高的管理水平。三是服务标准要求高。中国民航从业人员需要具有很强的服务意识、服务技巧和专业水准。由于国际化和跨地域经营是航空运输业固有的特点，因此，掌握和理解不同国家和地区的文化、习俗等知识，提高外语水平，是对从业人员尤其是服务人员的基本要求。民航业的上述特点，迫切要求从业人员具有较高的素质和专业水平。

目前，我国专门为民航业培养人才的正规大学偏少，每年培养出来的具有大学学历的人才远远不能满足民航业的发展需要，而有关“民航服务与管理”专业的正规教育和培训尚处于起步阶段，大多数的教育和培训仍沿用传统教育模式，不能适应民航业快速发展的需求。

高等教育自学考试“民航服务与管理”专业的设立，正是按照为中国民航业大力培养合格人才这一指导思想，在教育部考试中心和北京市自考办的领导下，在委托开考单位中国交通运输协会与主考院校北京师范大学的积极推动下问世的，根本

目的就是借助社会力量培养人才，以满足民航业不断发展的需要。

为了保证广大学员有针对性地参加培训和学习，受中国交通运输协会委托，北京师范大学、中国交通运输协会北京航空运输培训中心联合中国民航出版社共同推出了“新世纪高等教育自学考试民航专业系列教材”。这套教材的编撰工作集中了有关方面的专家，结合中国民航业的实际发展情况，既保证了本学科的专业性和知识含量，又兼顾了自学考试的特点，通俗易懂，便于自学。

由于时间仓促，这套教材还有许多不成熟的地方，我们希望通过一段时间的使用，发现问题，不断修订，不断完善。书中存在的缺点和错误，希望读者不吝赐教，我们表示衷心感谢。

教材编委会

2007年5月16日

前 言

当前，我国已经成为世界航空大国，中国民航与国外航空业的竞争，归根到底取决于服务的竞争。在民航服务过程中，民航服务人员如何准确地把握旅客或货主的心理，如何提高自己的心理素质，是提高民航服务质量的关键，这就迫切需要民航服务心理学提供科学有效的答案。

但遗憾的是，由于我国民航的起步和发展比较晚，使得民航服务心理学在我国的起步也较晚，这决定了我国民航服务心理学的教学和研究还处于初步阶段。在此背景下，基于教育教学的需要，作者编写了本教材。按照理论联系实际、科学性和思想性统一的原则，本书既深入浅出、系统地阐述了民航服务心理学的基本知识、基本理论，也提供了相关的案例和练习，便于对相关理论和知识进行理解 and 应用。本书是为高等学校“民航服务与管理”专业而撰写的教材，也可作为民航相关专业的学员和广大教育工作者的参考用书。

从民航服务心理现象的主体出发，本书内容包括旅客、货主和民航服务人员三个对象，涵盖个体、群体和组织三个层次。具体来看，本书分为以下五章。

第一章，民航服务心理学概论。该章阐述民航服务心理学的概念、研究对象、研究内容、研究原则、研究方法、学科基础和学习意义。该章对民航服务心理学学科的基本问题进行了阐述，是理解本书具体内容的基础。

第二章，民航服务中的旅客心理。该章阐述民航旅客的知觉、需要、个性特征、态度、情绪情感，也对特殊旅客和团体旅客的心理进行了阐述。该章从旅客角度出发，涉及个体和群体两个层次，对旅客的心理特点和规律进行了具体深入的分析，为民航服务提供工作参考。

第三章，民航服务中的货主心理。该章阐述民航货运的概念和特点、货主的心理需要和决策心理、航空货运包装心理。该章从货主个体的角度出发，阐述货主的基本心理特点和货运包装的心理规律，为民航货运服务提供工作依据。

第四章，民航服务人员的心理。该章阐述民航服务人员的态度、情绪和意志品

质、个性特征、压力管理、与旅客或货主的沟通、与旅客或货主的人际交往；同时，本章也阐述了民航服务人员的群体心理和民航组织的企业文化。该章从民航服务人员角度出发，涉及个体、群体和组织三个层次，对民航服务人员的心理品质及其培养问题进行了具体、可操作性的阐述；同时，为了更好地理解民航服务人员的服务行为，为了更好地理解民航服务人员心理素质培养的外部人文环境，该章也对民航服务人员的群体心理和企业文化进行了阐述，这也是本书的一个特点。

第五章，民航服务中的特殊心理学问题。该章阐述航班延误与取消、旅客的投诉、民航服务中的突发事件、民航服务整个过程中的心理服务。该章对各具体情形下民航旅客的心理特点和民航服务措施进行了具体阐述，为具体情形下的民航心理服务提供具体措施。

在写作过程中，作者参阅了大量的相关专著和研究成果，本书最后列出了主要的参考文献。但由于篇幅所限，没有对参考文献一一列出，谨向所有这些著作的作者致以诚挚的谢意！由于作者的学识水平有限，书中难免有一些缺点甚至错误，希望同行专家和广大读者批评指正，以便将来进一步修改。

“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”，“战战兢兢，如履薄冰”，这是作者现在的感受！

作 者

2007年8月19日于北京

目 录

出版前言 前言

第一章 民航服务心理学概论	(1)
第一节 什么是民航服务心理学	(1)
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	(4)
第二章 民航服务中的旅客心理	(10)
第一节 旅客的知觉	(10)
第二节 旅客的需要	(19)
第三节 旅客的个性特征	(28)
第四节 旅客的态度	(44)
第五节 旅客的情绪和情感	(53)
第六节 特殊旅客、团体旅客心理及其服务	(62)
第三章 民航服务中的货主心理	(66)
第一节 民航货运服务概述	(66)
第二节 民航货主的需要和决策心理	(67)
第三节 民航货运中的货物包装服务心理	(77)
第四章 民航服务人员的心理	(79)
第一节 民航服务人员的态度及培养	(79)
第二节 民航服务人员的情绪和意志品质培养	(84)
第三节 民航服务人员的个性特征培养	(89)
第四节 民航服务人员的压力及其调试	(98)
第五节 民航服务人员与旅客或货主的沟通	(102)
第六节 民航服务人员与旅客或货主的人际关系	(110)
第七节 民航服务人员的群体心理	(119)
第八节 民航服务组织的企业文化	(130)

第五章 民航服务中的特殊心理学问题	(135)
第一节 航班延误与取消时旅客的心理及服务	(135)
第二节 旅客的投诉心理及服务	(138)
第三节 民航服务中的突发事件及处理	(146)
第四节 民航服务过程中的心理服务	(148)

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

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

民航运输服务是一种发展迅速的交通运输服务方式,它具有快速性、安全性、机动性、高成本的特征。民航服务的目标是人,包括旅客和货主。研究民航服务过程中人的心理学规律,把握旅客和货主的心理,提高和完善民航服务人员的心理素质是决定民航服务质量的关键因素。本节对民航服务心理学的研究对象、研究内容和主要特点进行介绍。

一、民航服务心理学的研究对象

民航服务心理学是研究民航服务过程中作为主客体的个体、群体和组织的心理现象及其变化规律的科学。民航服务心理学是应用心理学的一个重要组成部分,是为了提高民航服务的质量,把心理学规律在民航服务过程中加以应用的一门学科。

民航服务心理学的研究对象是民航服务过程中的心理现象,而这种心理现象既包括民航旅客和货主的心理现象,也包括民航服务人员自身的心理现象,还包括民航服务特殊情况下的心理现象。民航服务过程中的主体和客体既包括个体,也包括群体和民航企业;既指旅客或货主个人,也指旅客或货主群体;既指民航服务人员个人,也指民航服务人员群体。

(一) 民航服务中的个体心理现象

民航服务过程中的个体包括民航旅客和货主个人、民航服务人员个人。从不同的角度,可以把个体心理分为不同的组成部分。

首先,根据人心理的动态性和稳定性特点,可以把心理现象分为心理过程、心理状态和心理特征三类。

心理过程指心理操作的加工程序,包括心理事件的相互作用和相互转化的加工过程,包括认知活动、情绪活动和意志活动。认知过程是人们获得和运用知识的过程,它包括感觉、知觉、记忆、思维、想像和语言等。在民航服务过程中,旅客会对民航服务企业和民航服务人员的服务有正面或负面等不同的认识,由此会产生积极或消极的情绪体验,对民航企业满意或不满意,而这直接影响到今后旅客或货主是否选择同一个民航企业。民航服务过程中的重要认知过程是知觉过程,也就是个体对感觉信息的解释过程,尤其是对人行为的社会知觉过程,因为它直接影响到民航服务过程中民航服务人员与民航旅客或货主的人际交往。

情绪过程是人对其认识的事物、所做的事情、他人和自己的态度体验。民航服务过

程中的情绪过程主要是指民航服务主客体之间相互作用而产生的内心体验，表现为满意或不满意、高兴或不愉快等。例如，民航旅客对服务人员与自己说话的语气不满意，感到没有被重视，旅客就会产生不满意甚至是愤怒的情绪。

意志过程是人在自己活动中设置一定目标，并按计划不断排除各种障碍，力争达到该目标的心理过程。民航服务过程中的意志过程主要指民航服务人员对于旅客或货主服务过程中有目的、有计划地完善自己或其他条件，提供优质服务的过程。在这个过程中体现了民航服务人员的意志品质和意志特征。例如，民航服务人员为了给旅客查询行李，克制自己的情绪，想尽一切办法与相关部门取得联系，并经过协调把旅客的行李找到，并把行李亲自送到旅客住处。

其次，根据人心理的整体性、稳定性和差异性，可以把个人的心理看成是个性，可以分为个性心理特征、个性心理倾向和自我。

个性是一个人总的精神面貌，它是个人通过自己的生活经历形成的、体现人与人之间稳定差异的特征。民航服务过程中的民航服务人员、旅客和货主都有各自的个性。

个性心理特征反映一个人精神面貌稳定的类型差异，它是多种心理特征的组合，主要包括气质、性格和能力。民航服务过程中，无论是民航旅客或货主，还是民航服务人员都有各自的气质、性格和能力特征。例如，有的民航服务人员性格外向，沟通能力很强，情绪稳定，在民航服务中游刃有余。

个性心理倾向是推动人进行活动的动力系统，它主要包括需要、动机和价值观。民航服务过程中的个性心理倾向主要是指民航旅客或货主的不同需要、动机和价值观，它对于提高民航心理服务的质量起到重要的作用。例如，有的旅客在飞机上最关注安全需要，而当航班延误或被取消时，旅客的信息需要转变为主导需要。

自我是个人对自己的知觉，它包括认知、情感和意志三种形式，分别是自我认识、自我体验和自我控制。民航服务过程中的自我主要是指民航旅客乘机或货主货运方面有自我的不同需要，民航服务人员在服务过程中自我的不同需要。例如，有的旅客把乘坐飞机看作是自己人格的延续，需要得到服务人员的尊重；有的民航服务人员对民航服务工作非常感兴趣，在工作中会非常克制，尽量满足旅客的所有需要。

（二）民航服务中的群体和组织心理现象

民航服务过程中的群体包括民航旅客群体、货主群体、民航服务人员群体。民航服务过程主要可以看作是一个民航服务人员与民航旅客或货主的人际交往过程，这包括民航服务人员与民航旅客的关系，以及民航服务人员与货主的关系等。其中的心理现象既有人与人之间的沟通，也有人与人之间的人际关系，还有人与人之间关系的冲突。这些人与人之间关系的群体心理现象是影响民航服务质量的核心问题。

民航服务企业作为民航服务人员所在的单位，也有其不同的特点。这主要体现在民航服务企业的企业文化上。企业文化不同，民航服务人员的风格会有所差异，企业文化就如同民航服务人员所处环境中的“空气”一样，渗透到民航服务人员的所有行为和习惯当中，对服务人员有着巨大的影响。例如，一个追求对待旅客要真诚到永远的民航服务企业，这种企业文化会影响到民航服务人员在服务过程中时时处处为旅客或货主着想。

二、民航服务心理学研究的基本内容

民航服务心理学主要探讨民航服务过程中个体、群体、组织三个层面的心理现象和心理规律,以便更好地、更有针对性地做好民航服务工作,提高民航服务的质量。它主要包括以下四个方面的内容。

(一) 民航旅客的心理现象

民航旅客是民航服务的主要对象,民航服务过程中民航旅客的心理现象主要包括民航旅客对民航服务或民航服务人员的知觉、民航旅客的个性特征、需要、态度、情绪以及特殊民航旅客等心理现象。

(二) 民航货主的心理现象

民航货主是民航服务的另一个对象,民航服务过程中民航货主心理除了与旅客相同的心理现象外,主要包括货主在民航货运方面的需要、选择民航货运的决策心理以及货运服务中货物包装的心理服务问题。

(三) 民航服务人员的心理现象

民航服务人员是民航服务的主体,优质的民航服务乃至优质的心理服务都需要民航服务人员本身心理素质的不断完善和提高。民航服务过程中的民航服务人员的心理现象主要包括民航服务人员的个性特征的培养、态度的培养、情绪和意志品质的培养、压力和自我调试、与旅客或货主的沟通、与旅客或货主的人际关系、民航服务人员的群体心理现象、民航组织的企业文化对民航服务人员的影响等。

(四) 特殊情形下的心理现象

民航服务是一个技术含量较高的行业,有时会发生突发事件,民航服务中需要特别注意的情形包括:航班延误和取消、民航服务中的突发事件、民航投诉、民航服务整个过程各个环节中的心理服务等。

三、民航服务心理学的主要特点

民航服务心理学是一门以人为中心的、应用性的、新兴学科。这门学科关注的是民航服务中的人,是随着我国民航服务业的产生和发展而产生的,是一般的心理规律在具体的民航服务行业中的应用。

(一) 民航服务心理学是一门以人为中心的学科

民航服务心理学的研究对象是民航服务过程中的个体、群体和组织,以及人与人之间的关系,所以其核心是人。民航服务心理学重视人及其特点,重视从人的特点出发提高民航服务的质量,满足人的各种需要,从而把民航服务提高到一个新的水平。这也是现代社会和经济发展对民航提出的必然要求。

(二) 民航服务心理学是一门新兴的应用学科

民航服务心理学以心理学中关于个体、群体、组织的基本规律为依据,是心理学的基本规律在民航服务过程中的应用和具体体现。同时,民航服务心理学是随着民航服务的产生和发展而兴起和发展的,它与国际民航技术的发展相适应,与我国改革开放和经

济发展相适应，是民航服务发展到现阶段的必然要求，它对于从根本上提高我国民航服务的水平具有重要的指导价值。

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

民航服务心理学的研究对象决定了其研究比较复杂，它是对民航服务过程中人的心理规律进行研究的学科。所以在研究过程中一定要遵循心理学的一些研究原则，可以采用心理学的一些研究方法，但也必须不断发展自己学科的独特研究方法。民航服务心理学作为一门新兴的应用心理学学科，与其他心理学科之间有着密切的联系。对这门学科的学习对于民航服务人员来讲具有重要的指导价值，是民航服务工作的出发点和基础。本节对民航服务心理学的研究原则和研究方法，本学科与其他心理学科之间的关系，学习这门学科的意义进行讨论。

一、民航服务心理学的研究原则

民航服务心理学的研究对象决定了研究的原则包括：客观性原则、系统性原则、理论联系实际原则。在研究中要始终贯彻这些原则，并把这些原则综合地加以运用。

（一）客观性原则

客观性原则也就是实事求是的原则，即根据民航服务过程中心理现象的本来面貌来研究其事实、规律和机制。

客观地研究民航服务心理现象是完全可能的。因为任何民航服务心理现象都是由客观刺激引起，通过机体内部一系列生理和心理变化表现在行为上。所以通过研究刺激变量、机体变量和反应变量三者之间的关系，就可以客观地研究各种民航服务心理现象。刺激变量是能够引起机体反应的刺激特征。刺激变量有多种表现形式：有自然性刺激，如飞机航行中的噪音、候机厅的光线和温度，也有社会性刺激，如民航服务人员的表情、仪态；有外部刺激，如民航购票或货运制度，也有内部刺激，如旅客的心情和需要、民航服务人员的性格。机体变量是指个体或群体自身的特点，民航服务过程中的机体变量主要表现在个体和群体特征上，如民航旅客或货主的年龄、性别、健康状况、需要、价值观，民航服务人员小组的年龄比例、学历分布。反应变量指由刺激引起的个体或群体的行为变化的种类和特征。反应变量表现形式极其多样化，有反应速度上的不同，如民航售票员售票速度的快慢；有难度上的不同，如民航旅客学会操作座椅按钮的水平是不一样的；也有反应次数的不同，如年龄大的旅客晕机或身体不适发生的次数多于年轻旅客。

但是，研究者容易把自己的主观体验和观察到的客观事实相混淆，所以需要注意以下三个方面：一是搜集资料时，要如实详尽地把作用于个体或群体的外部刺激及其行为反应记录下来，切不可以主观感受代替观察到的客观事实，或附加到客观事实上。二是

分析资料时,应尽可能以某种客观的尺度来评定,避免主观偏见的影响。三是作出结论时,要根据客观事实作出判断,不要进行过度推论或进行猜测。

(二) 系统性原则

系统是由若干相互联系和相互作用的部分组成的具有一定结构和机能的整体。系统性原则就是要用系统论来研究民航服务中的心理现象,把民航服务心理现象当作是一个开放、动态和整体的系统来看待。具体体现在以下三个方面。

1. 整体性

所谓整体性是指民航服务过程中的各种心理现象是相互联系的一个整体。所以,在研究过程中不能孤立地考察某一或某几种心理现象,应该进行多方面的综合研究。如一位民航服务人员服务差,就应该寻找其中的根源,而不要简单地判断为是他的“服务意识差”或“能力不足”。应该具体分析一下是他的态度不好,还是能力不足;是自身原因导致的,还是与同事或领导的关系导致的;态度不好是因为家庭原因,还是其他自身原因。只有从整体中找到问题的原因,才能从根本上处理好如何对待这位服务人员,才能从根本上提高民航服务的质量。

2. 等级结构性

所谓等级结构性是指民航服务心理是一个有序的、多层次的、有组织结构的系统。这需要在研究中分析某种民航服务心理现象是由哪些次级子系统组成的,它们之间的横向和纵向关系是什么。还需要在研究中揭示支配各水平、各层次心理规律的次序性,如哪些心理规律适合于解释所有的民航服务心理现象,哪些规律仅适合于解释某些子系统。

3. 动态发展性

所谓动态发展性是指民航服务过程中,无论是个体还是群体和组织的心理活动,都处在一种相对稳定而绝对动态的发展过程中。随着社会经济的发展和民航业的发展,个体的心理结构会由旧的心理结构转变为新的心理结构,群体和组织文化也会发生相应的变革。

(三) 理论联系实际原则

民航服务心理学是一门应用学科,这决定了在研究过程中要遵循理论联系实际的原则。通过民航服务心理学的研究,得出民航服务过程中的心理规律,然后用这些规律指导民航服务实践,同时检验这些规律的正确性和适合性。最为重要的是,在民航服务心理学的研究中,要密切关注民航服务实践,研究问题要来自于民航服务实践,把握旅客、货主和民航服务人员心理的变化,通过观察和总结凝练为研究问题,为民航服务心理学提出新的问题。在理论和实践的螺旋式循环往复中不断把握民航服务的心理规律,这一方面可以推动民航服务心理学的发展,另一方面可以从根本上提高民航服务的质量。

二、民航服务心理学的研究方法

研究民航服务心理学主要采用的方法有:观察法、调查法、测验法、实验法。这些

方法各有特点，在研究中注意根据研究问题选择适合的方法，也注意在研究中根据研究目的和研究要求把各种方法有机地整合起来。

（一）观察法

观察法就是在日常的民航服务工作过程中，对民航服务主体和客体的行为进行系统的观察记录，以了解其心理现象和心理规律的一种方法。观察法可以分为参与观察和非参与观察。参与观察是指观察者是民航服务过程中的一个成员，可以以民航服务人员的身份来观察，也可以以民航旅客或货主的身份来进行观察；非参与观察是观察者不参加民航服务活动，以外人的身份进行的观察。

为了避免观察的主观性和片面性，需要进行科学地观察，科学的观察具有以下三个要求：

- （1）观察要有目的、有计划、系统地进行；
- （2）观察要在“自然发生”的条件下进行，就是说人们对发生的情景不加控制，不加干扰；
- （3）观察中必须随时如实地作好记录，严格把“传闻”与“事实”、“描述”与“解释”区分开来；在高科技非常发达的今天，直接进行录像是一种更好的选择；
- （4）观察包含有理解或从理性上领会的意思。

观察法只是收集资料的一种初步方法，它对观察者的要求很高。它具有方便、及时、情景性、纵贯性等优点；但也会受到观察对象、观察者、观察范围等限制，也容易受无关变量的干扰；而且这种方法只能说明“是什么”，而不能解释“为什么”。所以在民航服务心理学的研究中，观察法需要与其他更深入的方法结合使用。

（二）调查法

调查法是以问问题的方式，要求民航服务过程参与人员就某个或某些问题回答自己的看法，从而研究民航服务心理现象及其规律的一种方法。调查法既可以向被研究者本人进行调查，也可以向熟悉被研究者的人进行调查。例如，如果要对民航服务人员进行研究，既可以调查民航服务人员，也可以调查民航服务人员的家属。调查法可以探讨不同变量之间的关系，如性别与民航服务态度的关系。

按照调查的方式，可以把调查法分为问卷调查法和晤谈法，前者是书面调查，后者是口头调查。

问卷调查法是以书面提出问题的方式搜集民航服务心理现象资料的一种研究方法。即调查者就调查项目编制成调查表，分发或邮寄给有关人员，请调查对象填写答案，然后回收整理、统计和研究。问卷的来源可以直接采用国内外类似问卷，也可以自行设计调查问卷。

要设计一份质量高的问卷，需要注意以下几个问题：

- （1）问卷的设计要根据研究目的来设计；
- （2）问卷的问题要适合调查目的和被调查者；
- （3）问卷题目的设计要进行项目分析，通过预试和数据统计来筛选题目；
- （4）问卷设计完以后要进行预试，以便对问卷题目和形式进行完善。

问卷调查法的优点是可以同时向许多人进行调查,效率较高。其缺点是调查表往往难以全部收回,影响所取得材料的代表性;而且问卷调查搜集的资料往往是表面的,不能了解深层次的问题。

晤谈法是以谈话为主要方式来研究民航服务心理现象及其规律的一种调查方法。晤谈法的一般程序是由调查者探访调查对象,把要调查了解的问题逐一讲给调查对象听,由被调查者根据调查者的要求一一作答。与此同时,调查者必须将访谈对象的观点意见及访谈记录进行汇总分析,从而得出调查结论。

晤谈法的优点是灵活性强、搜集材料准确可靠、有利于调查的深入;而团体访谈可以听到访谈对象的自发性观点和意见,使调查者和调查主持者受到启发,从而使调查更加深入。其缺点是样本小,需要较多的人力、物力和时间,应用范围受到一定限制;调查者和访谈对象的素质状况及情绪态度也往往影响到访谈的进程和效果。所以,晤谈法一般在调查对象较少的情况下与其他方法结合使用。

(三) 测验法

测验法是采用标准化的量表,让民航服务过程中的人员根据量表的每个问题进行回答,然后由研究者对测量结果进行分析、评定,从而研究民航服务过程中人员的心理特征及其心理规律的方法。

测验法要按照标准化的测验手册,实施标准化的测验程序,因此方便简单,但这需要专业人员的指导或实施。测验法的优点是对心理现象或心理品质可以进行定量分析,具有很强的科学性;而且随着计算机技术的发展和广泛应用,测验法已出现了明显的计算机化的趋势。其缺点是信息提供不全,受试者可能会说谎,或者产生社会赞许效应(按照社会规范而不是自己真实的观点来回答问题);而且测验结果会受到测试者的态度、测试环境和受测者当时心情的影响。因此,测验法实施中应正确选择测量量表,并与观察法等结合使用,以获得较准确、更全面的信息。

上面的观察法、调查法和测验法都属于相关法,可以研究两个(或几个)变量之间的相关程度;但不能确定变量之间的因果关系。因果关系的确立需要实验法来检验。

(四) 实验法

实验法是研究者按照研究目的,充分地控制实验环境,创设一定的实验条件,科学地选择研究对象,以确立民航服务过程中自变量与因变量之间因果关系的一种研究方法。实验法可以分为实验室实验和现场实验两种类型。

实验室实验是在严格控制的实验室条件下借助于一定的仪器进行的实验。它严格控制无关变量,有计划地操纵自变量,以观测因变量的变化。实验室实验的优点是,能够严格控制实验条件,并对实验条件和被试活动作出精确的记录,便于分析和研究;而且它还可以重复进行,以检验实验结果的正确性。其缺点是实验室的实验条件和实际生活条件有相当的距离,而且实验室的气氛也会影响被试的心理表现。

现场实验是在实际的民航服务过程中对实验条件进行适当控制所进行的实验。现场实验的优点是把民航服务心理研究与平时的民航服务工作结合起来,节约时间等成本;而且研究问题来自于民航服务实践,具有直接的实践价值。但是,现场实验的缺点是容