

顾胜勤编

民航旅客服务心理学

北京理工大学出版社

民航旅客服务心理学

顾胜勤 编

北京理工大学出版社

PDG

(京)新登字149号

民航旅客服务心理学

顾胜勤 编

*

北京理工大学出版社出版发行

上海市崇明永南印刷厂印刷

*

850×1168毫米 32开本 8.375印张 216千字

1992年9月第一版 1995年9月第二次印刷

ISBN 7-81013-579-1/C·41

印数:5001—10000册 定价:6.20元

PDG

序

航空运输，特别是旅客航空运输，已成为当代世界各国客运业发展的主流。中国民用航空事业是与新中国一起成长着的还比较年青的事业，只是改革开放以来，它才在国内、国际航线的开辟、飞机和机场设备的扩充、载客量和总周转量的规模等各个方面有了飞速的发展，构成当前我国运输业的一大支柱。现在，它在推动国民经济和旅游事业的发展、开展与各国人民的友好往来方面起着越来越重要的作用。

旅客服务心理学，是旅客服务工作性质所要求的。航空公司为旅客提供服务，实际上是一种人与人之间的交往关系、人际关系。做好服务工作的基础在于了解旅客心理，关心旅客，热爱旅客。不仅要为旅客所想到的、提出的需要服务，还要领先一步，主动为旅客没有想到、或想不到的需要服务，这才叫真正把旅客当“皇帝”，真正提供了“第一流服务”。如果我们能有这样好的“软服务”，那么，即使我们某些设备一时还比不上某些发达国家豪华舒适，“硬服务”不足一点，也会得到旅客的谅解，也可以保证在日益激烈的竞争中立于不败之地。

诚则灵。提供“第一流服务”先要有为旅客服务的热情、真诚。同时，充分了解和掌握旅客心理，这一点也十分重要。了解和掌握旅客的心理，应包括从旅客购买机票开始至到达目的地离开机场为止全过程的心理。只有这样，才能时时、处处、事事为旅客着想，主动做好为旅客服务。

因此，研究旅客心理是一门学问，民航旅客服务心理学是一

门新兴的学科。顾胜勤同志编写的《民航旅客服务心理学》从心理学的角度，分析研究探讨民航旅客服务工作的一些规律，这在民航系统内恐怕尚无先列，就是在全国交通系统中大概也是一枝独秀的。这本书的出版，无疑填补了民航运输管理工作中的一个空白，对改善服务人员的态度和提高服务质量有着积极的意义。

凡事开头难。正因为是填补空白之作，难免有不够完善以至错误之处。但这并不重要。人们的认识，任何一门学问，都是在实践中不断完善和发展的。相信民航旅客服务心理学也一定会在服务工作中更加完善。

任松麟

马文奇

1992年7月

航空知识
航空知识
PD

目 录

第一章 民航旅客服务心理学研究的对象、任务、意义 和方法

- 第一节 民航旅客服务心理学研究的对象与任务…… (1)
 - 一、民航旅客服务心理学研究的对象…… (1)
 - 二、民航旅客服务心理学研究的任务…… (6)
- 第二节 学习民航旅客服务心理学的必要性与意义…… (8)
 - 一、学习民航旅客服务心理学的必要性…… (8)
 - 二、学习民航旅客服务心理学的意义…… (13)
- 第三节 民航旅客服务心理学与其它学科的关系…… (14)
 - 一、民航旅客服务心理学以马克思主义哲学为指导…… (15)
 - 二、民航旅客服务心理学以普通心理学、社会心理学等学科为武器…… (16)
 - 三、民航旅客服务心理学以民航旅客服务实践为基础…… (17)
- 第四节 民航旅客服务心理学研究的原则与方法…… (18)
 - 一、研究原则…… (18)
 - 二、研究方法…… (21)
- 小结及思考题…… (23)

第二章 民航旅客服务是社会交往的一种形式

- 第一节 民航旅客服务是社会交往的一种形式…… (26)
 - 一、社会交往…… (26)
 - 二、民航旅客服务交往的一般特点…… (28)

第二节	民航旅客服务交往的工具——语言与 非语言·····	(37)
一、	语言系统·····	(37)
二、	非语言系统·····	(39)
第三节	民航旅客服务交往的特殊性·····	(48)
一、	民航旅客服务交往的商品性·····	(48)
二、	民航旅客服务交往的不对等性·····	(49)
三、	民航旅客服务交往角色的多维性·····	(50)
四、	民航旅客服务交往的对象、次数、时间上的 不可逆转性·····	(52)
五、	民航旅客服务交往生产与消费的同步性·····	(53)
	小结及思考题·····	(54)
第三章	民航旅客服务交往的心理条件	
第一节	民航旅客服务交往的心理条件——知觉 条件·····	(57)
一、	知觉概述·····	(57)
二、	民航旅客的知觉·····	(62)
三、	民航旅客服务人员的知觉·····	(70)
第二节	民航旅客服务交往的心理条件——心理需要 条件·····	(72)
一、	心理需要概述·····	(72)
二、	服务交往中民航旅客的需要·····	(79)
三、	需要理论对服务工作的意义·····	(82)
第三节	民航旅客服务交往的心理条件——交往态度 条件·····	(85)
一、	态度概述·····	(85)
二、	态度三要素之间的关系·····	(89)

三、服务交往中态度的表现与分类·····	(92)
四、服务交往中态度与行为的一致与不一致性·····	(94)
五、服务交往中态度的转化及其意义·····	(96)
小结及思考题·····	(98)
第四章 民航旅客的心理差异	
第一节 民航旅客的地区差异 ·····	(102)
一、亚洲地区旅客的个别差异及其特点·····	(103)
二、欧洲地区旅客的个别差异及其特点·····	(106)
三、美洲地区旅客的个别差异与特点·····	(108)
第二节 民航旅客的气质差异 ·····	(109)
一、气质概述与其生理基础·····	(109)
二、气质类型及其特征·····	(112)
三、气质理论对服务工作的意义·····	(115)
第三节 民航旅客的性格差异 ·····	(117)
一、性格的概述及其定义·····	(117)
二、民航旅客的性格特征·····	(120)
三、民航旅客性格的差异及其分类·····	(122)
第四节 民航旅客个性心理的表现 ·····	(124)
一、在民航旅客服务交往中注意旅客的谈话方式·····	(125)
二、在民航旅客服务交往中注意旅客的面部表情·····	(127)
三、在民航旅客服务交往中注意旅客的姿态·····	(128)
四、在民航旅客服务交往中注意旅客的物体语言·····	(131)
小结及思考题·····	(137)
第五章 民航旅客服务过程中满足旅客心理需要的条件	
第一节 民航旅客服务过程中满足旅客心理需要的一般条件 ·····	(140)
一、民航旅客服务过程程序化·····	(141)

二、民航旅客服务操作过程规范化·····	(142)
三、民航旅客服务人员的服务意识强烈化·····	(145)
四、民航旅客服务过程的整体化·····	(148)
第二节 民航旅客服务各部门满足旅客心理需要的 条件·····	(151)
一、民航售票处满足旅客心理需要的条件·····	(151)
二、值机处满足旅客心理需要的条件·····	(153)
三、候机室满足旅客心理需要的条件·····	(156)
四、空中服务满足旅客心理需要的条件·····	(161)
五、民航宾馆或招待所满足旅客心理需要的条件·····	(166)
六、民航餐厅与商场满足旅客心理需要的条件·····	(168)
第三节 民航特殊旅客的心理需要与服务·····	(172)
一、老、弱、病、残者旅客的特殊服务·····	(173)
二、贵宾旅客的特殊服务·····	(174)
三、初次乘机旅客的特殊服务·····	(175)
第四节 民航旅客服务过程中旅客的冲突、投诉心理 与服务·····	(177)
一、引起民航旅客冲突与投诉的原因·····	(177)
二、民航旅客与服务人员冲突及旅客投诉的一 般心理·····	(179)
三、对民航旅客冲突及投诉的对策与服务·····	(181)
小结及思考题·····	(184)
第六章 民航旅客服务人员的心理品质	
第一节 民航旅客服务人员的情感品质·····	(187)
一、正确的情感倾向性·····	(187)
二、有深厚的、持久的、积极的情感·····	(189)
三、民航旅客服务人员要善于控制自己不良的情感·····	(190)

四、民航旅客服务人员良好情感在工作中的表现	(193)
第二节 民航旅客服务人员的意志品质	(196)
一、意志	(196)
二、民航旅客服务人员良好意志品质的表现	(197)
第三节 民航旅客服务工作人员的能力品质	(200)
一、民航旅客服务人员的观察能力	(201)
二、民航旅客服务人员的注意能力	(203)
三、民航旅客服务人员的表达能力	(206)
四、民航旅客服务人员的劝说能力	(209)
五、民航旅客服务人员的倾听能力	(215)
小结及思考题	(218)
第七章 民航旅客服务人员的心理品质培养	
第一节 民航旅客服务人员的信念培养	(221)
一、树立爱国主义信念	(222)
二、树立全心全意为人民服务的信念	(223)
三、树立热爱自己的工作、对业务精益求精的 信念	(226)
四、树立严字当头、铁的纪律、团结协作的良好 作风	(228)
第二节 民航旅客服务人员文化素质的培养	(229)
一、良好的文化素质培养	(230)
二、社会交往基本文化素质的培养	(230)
第二节 民航旅客服务人员性格、情绪、意志的培养	(236)
一、服务人员性格的培养	(236)
二、服务人员情绪的培养	(238)
三、服务人员意志的培养	(241)
第四节 民航旅客服务工作领导者对服务人员心理品	

质的培养.....	(243)
一、正确理解服务人员的心理需要.....	(244)
二、正确引导服务人员的心理需要.....	(246)
三、培养服务人员的自我意识.....	(248)
小结及思考题.....	(251)
后 记.....	(253)
参考书目.....	(255)

第一章 民航旅客服务心理学研究的对象、任务、意义和方法

任何一门科学都有其特定的研究的对象和探索的领域。正确地确定和了解每门科学的研究对象，不仅是每门科学自身发展的实际需要，也是学习每门科学的基本或首要的要求。民航旅客服务心理学作为一门学科也是如此，它也有其特定的研究对象。即：民航旅客服务过程中民航旅客与服务人员的心理。因此，本章将从研究对象入手，层层剖析，揭示本学科研究的任务、意义和方法。

第一节 民航旅客服务心理学研究的对象与任务

一、民航旅客服务心理学研究的对象

1. 心理学概述

人们的心理活动可谓是丰富多彩，错综复杂。恩格斯曾称誉人的心理为“地球上最美丽的花朵”。对这“最美丽的花朵”，人们早在两千多年前，就已开始探索自己的心理活动和心理现象。公元前四世纪，古希腊哲学家亚里斯多德曾写过一部有关心理方面的专著《灵魂论》，在这部书中他对人的心理活动与现象进行一系列的论述。在我国也有类似情况。春秋战国时期，许多学者都作了探索，争论过人的心理现象，如荀况主张“性恶论”，孟子提出“性善论”。另外古人们在对人的心理活动进行探索的同时，还注意在实践生活中的运用。如：古代兵书中曾有“攻心战”，即运用心

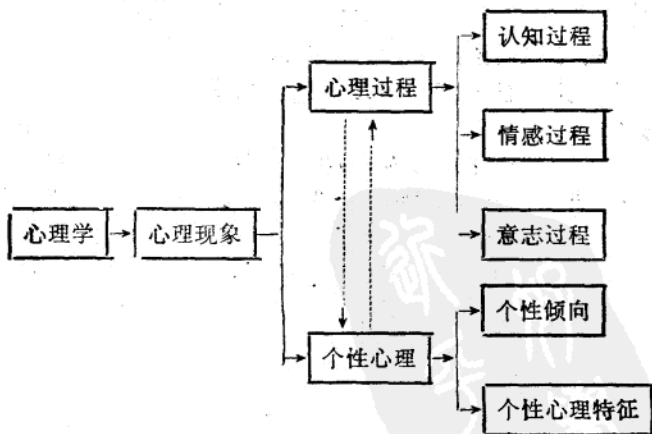
理战术来战胜对方，韩信的“四面楚歌”就是一例。但两千多年来，无论是在国内，还是在海外，心理学一直是哲学的一部分，一切有关心理学的问题都是由哲学家作为哲学问题附带加以研究和论述，没有成为一门独立的学科，也未曾有过专业的心理学家。直到1879年，德国心理学家、哲学家、构造心理学派的创始人冯特，（W·Wundt 1832—1920）在德国莱比锡大学成立了世界上第一个心理实验室，对许多心理现象进行实验研究。从此心理学开始从哲学中分离出来，成为一门独立的学科。心理学作为一门独立的学科，在心理学史上具有划时代的意义，它意味着心理学旧时代的结束，新时代的开始。正如，美国心理学家墨菲在对冯特的评论中说的那样：“在冯特出版他的《生理心理学》与创立他的实验室以前，心理学几乎象一个流浪儿，一会儿敲敲生理学的门，一会儿敲敲伦理学的门，一会儿敲敲认识论的门。1879年，它才算是有个安身之所和有个名字的一门实验科学”。①从冯特创建他的实验室至今，仅有一百多年的历史。因此，从这个意义上讲，心理学是一门既古老，又年轻的学科。

心理学是研究人的心理现象及其规律的科学。所谓人的心理包括心理过程和个性心理，即人的感觉、知觉、记忆、思维、情绪、以及气质、性格、能力等等。人的一切心理活动都始于感觉。即人们用自身感觉器官去接触客观世界产生各种感觉、知觉，当人们的感觉器官离开当时的客观世界时，人们能“再现”当时的情景，并能在这一基础上进行创造、想象。人们能根据自己感知的材料和已有的知识、经验进行分析、思考而产生对客观现实的概括即思维。人们的感觉、知觉、记忆、想象、思维都属于对客观世界的认识过程。人们在认识客观事物的同时，决不会麻木

①墨菲（G. Murphy）《近代心理学历史导引》

不仁，无动于衷，总要对它采取一定的态度，并产生某种主观的体验。诸如：喜、怒、哀、乐、爱、憎、恶、惧等等。对于这种所认识和所操作的事物的态度，就是人们主观心理体验的过程，又称情感过程。无论谁，在认识和改造世界的活动中，总有一定的目的，为了实现其目的人们又要设法去战胜困难。这种为了实现某种目的而制订计划，采取措施、下定决心，克服困难，达到目的的心理过程就是意志过程。

由于每个人的先天素质不同，生活条件不同，所受的教育程度不同，所从事的实践活动的差异，每个人的心理活动都带有各自的不同心理特征，心理学称之为个性心理。个性心理包括个性心理倾向和个性心理特征。个性心理倾向是指每个人的不同需求、兴趣、不同的信念、理想等。个性心理特征是指每个人不同的气质、性格、能力等方面。人的个性心理倾向与个性心理特征构成了人的个性心理。人的个性心理与人的心理过程构成了人们整个心理活动的全貌。如下表：



随着社会的进步和科学技术的日益发展，心理学的研究领域以及应用的范围越来越深，也越来越广，并在社会的各个领域中发挥着越来越大的作用。心理学作为一门研究人的心理现象规律的科学，它在社会实践中已成为为社会各部门服务的分支学科。如：在军事上有军事心理学、航天心理学；在司法上有司法心理学、犯罪心理学；在经济上有管理心理学、商业心理学等。

心理学的分支之所以发展这么迅速，除了这些领域自身发展的需要外，还与心理学自身的特点有关。心理学在它自身发展中有一个最突出的特点，就是它最容易与邻近学科建立联系，并向一切与之相联系的学科渗透、结合。

随着社会实践的需要和人们对心理现象认识的深化，心理学还将会有许多新分支出现。有些未来学家曾预言：下一世纪继生物学之后，心理学可望成为一门带头学科。

民航旅客服务心理学作为心理学的分支之一，它研究的对象是民航旅客服务活动过程中民航旅客心理与服务人员心理的活动，并揭示其变化发展规律的学科。

2. 民航旅客服务心理学研究的对象

民航旅客服务心理学研究的对象，包括民航旅客与民航旅客服务人员。

(1) 民航旅客是民航服务心理学研究对象之一。民航运输作为一种服务行业的出现还是近代的事情，当它一出现在人类社会中，就围绕着如何更好地为旅客服务、满足旅客需求，开辟自己发展的道路。由于现代科学技术与现代化工业的发展，为民航运输提供了大型、豪华、迅速的飞机，解除了旅客视旅途为畏途的心理。众多的旅客逐渐依赖民航运输。据有关部门对中国航空市场的调查，在来华旅游者中有三分之二需要乘坐飞机，而且该比例还在逐年上升。1987年北京接待的海外游客有55%以

上乘坐飞机，到西安去的这一比率高达86%。尽管民航各航空公司每月在主要干线上加飞200多个航班，在地方线上加飞300个航班，但还不能满足众多旅客的需求。

与此同时，民航旅客对航空公司也提出更高的要求，希望航空公司提供使他们满意的服务。如：舒适、愉快、能尊重他们，能满足他们提出的各种需要等等。民航旅客的这些心理需求，这些心理活动，正是我们所要研究的问题。换言之，民航旅客服务心理学将研究旅客在整个乘机过程中各种需求是怎样产生的？在不同的服务阶段上旅客的需求有何表现？等等。除这以外，民航旅客服务心理学还将研究旅客的气质、性格、态度等差异，以及这些差异在服务过中的表现，从中揭示出旅客的一些心理规律。

(2) 民航旅客服务人员也是民航旅客服务心理学研究的对象之一

这里之所以强调民航旅客服务人员也是民航旅客服务心理学研究的对象，是因为，其一，民航旅客服务工作本身就由两个方面组成，即旅客与服务人员。如果只分析旅客一面而忽视服务人员，势必是只见树木，不见森林，没有民航旅客服务人员，民航旅客也不成其为旅客。其二，民航旅客服务人员的心理品质、意识品质，情感品质、能力品质等都在服务工作中表现出来，服务人员的一言、一行都会对旅客的心理产生影响，并引起反应。如候机室，有些服务人员因自己心境不佳，在服务过程中不能主动、热情为旅客服务。当旅客有问题来到问讯处，讯问航班动态时，服务员冷冰冰地回答：“不知道”或“没消息”等等。服务人员的这种态度必然会引起旅客的不满，影响服务质量。因此，民航旅客服务心理学在研究旅客心理的同时必须要研究服务人员的心理，只有这样才能全面地看问题，分析问题，从中找出规律性，并用它来指导我们的实际工作，使服务质量更上一层楼。

二、民航旅客服务心理学研究的任务

1. 民航旅客服务心理学要揭示民航旅客的一些心理规律

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。民航旅客服务心理学作为心理学的分支，它要研究在乘机过程中民航旅客行为背后有哪些心理需求，有哪些动机又有哪些心理活动。如旅客为什么要乘机，乘机过程中有何需求，为什么有时旅客提出一些要求，我们服务人员给予满足后，不过一会他又有新的要求？当旅客有些要求得不到满足时，旅客心理有哪些活动？行为上有哪些反映？当旅客与服务人员发生冲突时，旅客心理有哪些活动？等等。民航旅客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，采取有的放矢的服务，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，每个人先天素质的差异，因而每个人的气质、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。因此，民航旅客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，使服务人员根据旅客不同的性格，不同的气质进行不同的方式服务，从而使服务工作做得更加完善。

2. 民航旅客服务心理学要揭示服务人员的一些心理规律

民航旅客服务心理学把研究服务人员的心理规律作为自己的任务，是因为在实际工作中，大量的经验、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。在一定的意义上讲，服务质量的好坏，很大程度上取决