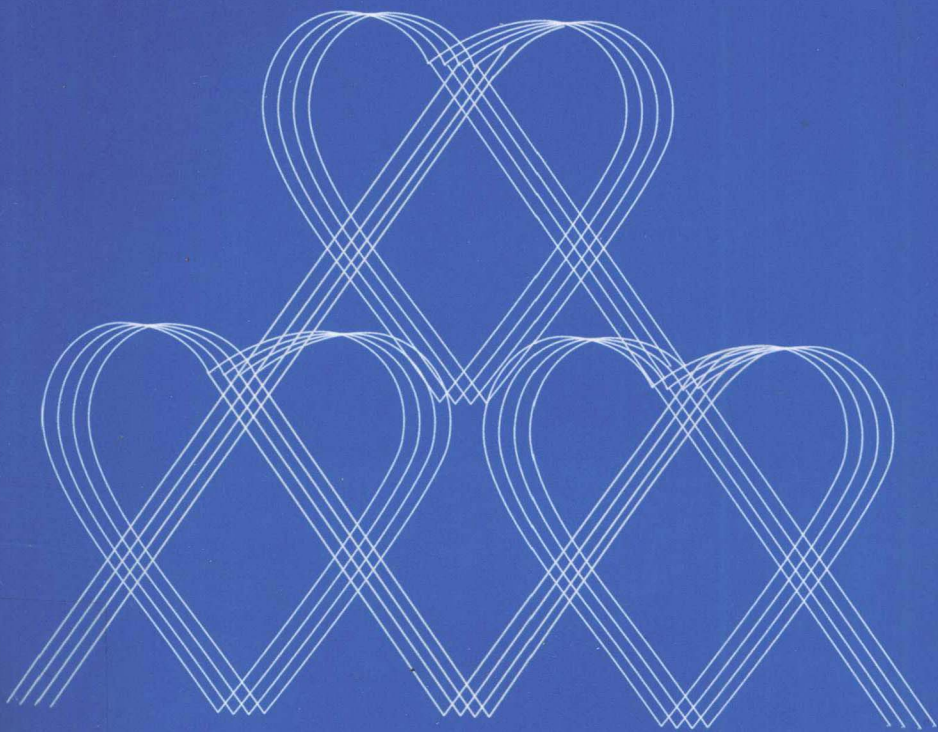


# 民航服务心理学

卢小英 著



民族出版社

# 民航服务心理学

卢小英 主编

民族出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

民航服务心理学 / 卢小英主编. —北京: 民族出版社, 2002.6 (2008.3 重印)  
ISBN 978-7-105-05112-0

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 044748 号

民族出版社出版发行

(北京市和平里北街 14 号 邮编 100013)

<http://www.e56.com.cn>

民航总局印刷厂印刷

各地新华书店经销

2002 年 6 月第 1 版 2008 年 3 月北京第 5 次印刷

开本: 850×11168 毫米 1/32 印张·10.5 字数: 273 千字

印数: 12001-20000 册 定价: 27.00 元

该书如有印装质量问题, 请与本社发行部联系退换

(总编室电话: 64212794; 发行部电话: 54211734)

## 序 言

随着21世纪的来临,特别是中国加入WTO以后,中国民航将面临着严峻的挑战,国际上各国航空公司之间的竞争也日趋激烈。那么,我国的航空公司如何在世界航空市场上占有一席之地,或至少站稳目前已占有的航空市场,是迫切需要解决的问题。众所周知,目前各航空公司在机型、机上设备、票价等方面相差无几,因此,惟有在提高服务质量上下功夫,研究服务关系双方的心理特点,尤其是尽快研究制定提高服务水平的综合服务措施为当务之急。

《民航服务心理学》致力于研究民航服务主体和客体的心理现象及其发展变化的规律,深入探讨旅客的需要、动机以及民航服务人员应具备的心理素质等,对于提高民航服务水平具有一定的理论和现实的指导作用。本书作为院内教材使用了几年,在此正式出版之前,我们进行了一些修改,另外增加了第七章“民航组织内部的人际关系”。本书既可作民航院校学生用书,又可供民航企业管理者和一线员工使用。

本书由卢小英任主编,由卢小英、储呈平、王志远三位同志撰写。其中第1、2、3、5章由储呈平撰写,第6、7、9、10章由卢小英撰写,第4、8章由王志远撰写。全书由卢小英统稿。

本书在编写的过程中,得到了各级领导和同志们的大力支持,在此表示感谢。由于编者的理论和业务水平有限,本书还存在不少的缺点和错误,恳请大家提出宝贵意见,以便修改提高。

编 者

2001年11月

# 目 录

## 序言

### 第一章 民航服务心理学概论

- 第一节 心理学及心理学科 .....(1)
- 第二节 民航服务的特征及内容 .....(11)
- 第三节 什么是民航服务心理学 .....(21)
- 第四节 研究民航服务心理学的原则与方法 .....(28)
- 第五节 学习和研究民航服务心理学的重要  
意义和必要性 .....(35)

### 第二章 民航服务过程中旅客的一般心理学问题

- 第一节 旅客的知觉 .....(39)
- 第二节 旅客的动机 .....(50)
- 第三节 旅客的心理需要 .....(57)
- 第四节 旅客的态度 .....(68)

### 第三章 民航服务过程中的货主一般心理学问题

- 第一节 民航货运服务概况 .....(82)
- 第二节 货主选择航空运输方式的心理动机 .....(86)
- 第三节 航空货运过程中的货主一般心理需要 .....(94)
- 第四节 航空货物包装服务中的心理学原理 .....(102)
- 第五节 我国民航货运服务工作中存在的问  
题及改进措施 .....(105)

### 第四章 民航服务人员心理品质的培养与职业 心理训练

- 第一节 民航服务人员的心理品质及其培养 .....(112)
- 第二节 民航服务人员的职业心理训练 .....(134)
- 第三节 民航服务人员的培训方法 .....(141)

### 第五章 民航心理服务的内涵及实施

- 第一节 民航心理服务的内涵 .....(153)

|            |                                |       |
|------------|--------------------------------|-------|
| 第二节        | 民航优质服务中的规范化问题·····             | (170) |
| 第二节        | 在民航服务实践中,如何发挥整体优势·····         | (175) |
| 第四节        | 服务人员与旅客之间的冲突·····              | (183) |
| <b>第六章</b> | <b>民航特殊情形下的服务与实施</b>           |       |
| 第一节        | 航班延误与取消情况下的服务·····             | (188) |
| 第二节        | 旅客的投诉心理·····                   | (196) |
| 第三节        | 特殊旅客的服务·····                   | (201) |
| <b>第七章</b> | <b>民航组织内部的人际关系</b>             |       |
| 第一节        | 人际关系概述·····                    | (207) |
| 第二节        | 人际交往的特点·····                   | (209) |
| 第三节        | 人际关系的发展和变化规律·····              | (213) |
| 第四节        | 人际交往的艺术和技巧·····                | (220) |
| <b>第八章</b> | <b>民航服务过程中的领导心理</b>            |       |
| 第一节        | 领导的内涵·····                     | (227) |
| 第二节        | 领导的理论·····                     | (237) |
| 第三节        | 领导者的素质·····                    | (248) |
| 第四节        | 领导者的行为指导——目标管理分析·····          | (256) |
| <b>第九章</b> | <b>民航服务过程中主体的心理测量</b>          |       |
| 第一节        | 对民航服务主体的心理进行测量的<br>内容及意义·····  | (265) |
| 第二节        | 心理测量的发展简史·····                 | (272) |
| 第三节        | 对民航服务主体进行心理测量的过程·····          | (280) |
| <b>第十章</b> | <b>民航服务过程中主体的心理测量</b>          |       |
| 第一节        | 民航旅客服务调查的内容及意义·····            | (293) |
| 第二节        | 民航旅客服务调查的设计及常用类型·····          | (294) |
| 第三节        | 民航旅客服务调查的实施·····               | (309) |
| 第四节        | 民航旅客服务调查资料的分析及调查<br>报告的撰写····· | (320) |

# 第一章 民航服务心理学概论

民航服务心理学在我国应用心理学科百花园中，是一株正在诞生的新苗。既是新苗就难免嫩幼或不成熟，人们对它自然也就不甚了解，由然产生探索的兴趣：民航服务心理学究竟是一门什么样的学科？它与心理学、社会心理学等其他邻近学科是什么样的关系？它的基本内容和研究方法是怎样的……本章试图对这些问题进行探讨，以确立民航服务心理学作为一独立的应用学科之轮廓。

## 第一节 心理学及心理学科

### 一、心理学是研究什么的？

任何一门科学都有自己的特殊的研究对象。心理学的研究对象是人的心理。即心理学是研究人的心理现象的科学。

那么什么是人的心理？不可否认，人的心理是极其复杂的。恩格斯把人的心理誉为“地球上最美的花朵”。世界上最复杂的东西莫过于人的心理。尽管电子计算机、机器人、集成电路都是很复杂的，但它们都是人的心理活动的产物，都是人的智力活动的结晶。

人的心理现象尽管玄奥莫测，但仍然是可以认识的。那么怎样去认识人的心理呢？由于心理现象不具有形体性，无法直接观察得到，因此，在研究人的心理活动时，生活中的人们更多地把注意力集中到人的外部行为和面部表情上。例如，在客货代理处，面对几家航空公司的同一条航线，旅客普遍倾向于购买某一航空公

司的机票就可以了解旅客对这一家航空公司的接受情况；在航班延误的情况下，我们可以通过旅客的面部表情，了解此情况下旅客的心态。然而，心理学科专业人员研究人的心理的方法，与生活中的人们观察人的心理活动有深度和广度的不同，在下文中将联系相应内容予以介绍。现在言归正传，简单介绍什么是人的心理。

心理现象和每个人息息相关，每个发育正常的人，只要处于清醒状态，一时一刻也离不开，随时随地都可以意识或体验到自己身上发生的几种心理活动。一位刚刚从乘务培训中心毕业的空姐，当她第一次踏上班机执行航班服务任务时，她会“看到”面容、肤色各异的乘客，“嗅到”机舱内清新的空气，“听到”初次服务后旅客的赞美之声，由此，她可能“回想”起往日为了成为一名合格的空姐所做出的艰苦努力，“想象”今后如何提高自己的业务水平，“思考”今后工作中可能遇到的问题，“热情”倍增，“决心”为中国民航事业的发展作出自己的贡献……所有这些“看到”、“嗅到”、“听到”、“回想”、“想象”、“思考”、“热情”、“决心”等等都是大家熟悉的心理现象。

“看”、“听”、“嗅”、“触”是最基本的心理现象，心理学上把它叫作“感觉”。感觉是人脑对直接作用于人的感觉器官（眼、耳、鼻、舌、身）的事物的个别属性的反映。任何一个事物都是由许多属性按一定关系综合起来，构成一个整体。当我们看见并且认出她是一位欧洲小姐，听到她说一口流利的法语，嗅到并且辨别出是法国人特别喜欢用的香水时，这就是知觉了。知觉是对直接作用于感觉器官的事物的整体反映。

我们不仅可以直接感知当前作用于感官的事物，而且能把这些事物形象在大脑中保留或长或短的时间。在适宜的时机或场合，当事物再度出现时就能认出它，或者事物虽然没有出现在面前，但可以回想起它，这就是“记忆”。记忆是人脑对过去经历过的事物的反映。人不仅能通过感知认识那些直接作用于感觉器官的事物的外部特征，而且能认识世界上许多看不见、摸不着、无从感



知，甚至无法感知的事物的内部属性及其规律。如，制定某航线的服务计划、编写《民航服务心理学》教材等，这就是“思维”的功能。思维是人脑借助于语言，以已有感知为中介对客观事物的概括的间接的反映。

在以上感知、记忆、思维的基础上，人还可以在头脑中创造出新事物的形象，这就是想象。想象是在现实刺激物的影响下，在头脑里对旧形象加工改造，形成新形象的过程。

无论是感知当前的事物，还是回忆以往的事物，或者思考和想象什么问题，都必须集中精神于当前对象或者回忆和思考的问题上，这样才能看清、听清对象，记起往事，想出解决的办法。这就是注意。注意是感觉、知觉、记忆、思维和想象过程共有的特征，是认识事物的必要条件。

感觉、知觉、记忆、思维、想象等认识事物过程中的心理现象，称为认识过程。注意作为心理特征总是伴随着认识过程。

“人非草木，熟能无情？”人在认识事物的时候不可能是无动于衷的，总是伴有某种态度和评价，产生或喜或厌、或爱或恨、或怒或惧、或哀或乐等内心体验。这就是心理学所研究的情绪或情感。情绪、情感是一种在客观上与一定行为相联系的对待周围世界和自己的态度的体验。

人认识客观事物是为了改造客观事物，使之对人类服务。为改造客观事物，就要提出目标、确定计划、选择方式方法，并且要求克服内部和外部的困难，下决心努力坚持下去，以达到目标。这类活动叫意志。

认识、情感、意志是人所共有的心理现象。这些现象都是一种有始有终的活动过程，心理学上分别称之为认识过程、情感过程、意志过程，统称为“心理过程”。

“人心不同，各如其面”。人们在认识事物和改造事物的过程中，常常表现出个人的不同特点与差异，表现在兴趣、能力、性格、人格等方面。有人喜欢打球，有人喜欢跳舞，有人则喜欢笔墨书

画，表现出各自不相同的兴趣。有的人天赋能言善辩，有的则表现出音乐才能；同是空姐，有的语言表达能力强，说话简明、流利、富有条理性，有的则说话啰嗦，逻辑性差，所有这些都是一个人能力的内容、能力的水准等方面的差异。在气质表现方面，有人暴躁，有人则温和；有人呆板，有人则灵活多变；有人喜欢安静、沉默，有人则活泼好动；有人性急如火，有人则慢性如牛。在性格表现方面，每个人也是迥然不同：有热情与冷淡之分，有谦逊与骄逸之别，有耿直与圆滑之差等。人格不仅包括人的兴趣、能力、气质、性格，而且包括他的价值观念体系、伦理道德、思维方式、生活方式、适应社会的能力与方式等内容。它也有人的性格完整程度、与社会及时代的和谐程度等差异。

总之，以上所列人的兴趣、能力、气质、性格、人格等心理特征，各人千差万别，色彩斑斓。这些经常表现出来而又相对稳定的心理特征叫做“个性心理特征”。

通过以上简单的介绍，我们可以知道，心理学研究的内容就是包括心理过程和个性心理特征这两个方面心理现象的规律的科学。当然，心理过程和个性心理特征是一个统一的具体的人的心理活动的两个方面，二者紧密联系而不可分割。一方面，个性心理特征是通过心理过程形成和发展起来的。没有对客观现实的认识，没有对外界事物的情感体验，没有对客观现实积极改造的意志行动，个性心理特征是无法形成的。另一方面，已经形成的个性心理特征调节着心理过程的进行，并在心理过程中得到表现。因此，心理过程和个性心理特征二者是既有区别又互相联系、互相制约的关系。

值得一提的是，以上仅是将人的心理现象分为心理过程和个性心理特征的“二分法”。近几十年来，心理学界开始注意到人的心理现象的另一重要组成部分——心理状态。所谓心理状态是指人在一定时间内心理活动的综合表现。“人逢喜事精神爽”，“春风得意马蹄疾，一日看尽长安花。”就是说人在良好的心理状态下表

现出的感知灵敏、思维活跃、记忆清晰、情绪高昂、注意力集中而又持久、意志坚强而有毅力，以及自信、决策敏捷、果断、生活态度积极向上，对社会看法客观而又合理……相反处于负性情绪为主的心境下，会表现出截然相反的心理状态。因此，目前大部分学者主张将统一的心理现象分为心理过程、个性心理特征和心理状态三大部分（见图 1—1）。

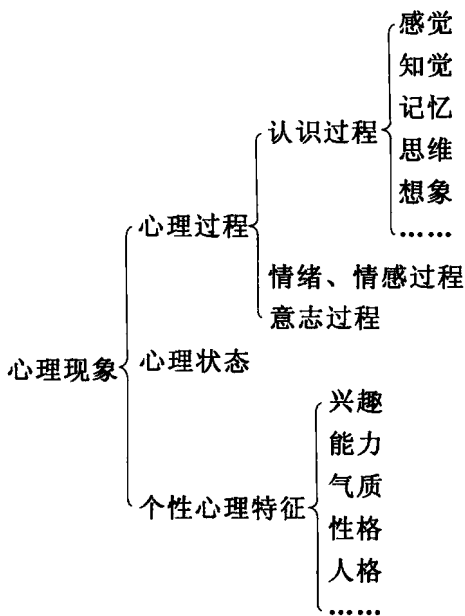


图 1—1 人心理现象的结构关系

## 二、心理学是一门古老而又有发展前途的科学

德国一位著名的心理学家艾宾浩斯曾经说过：“心理学有一个悠久的过去，但，只有一段短促的历史。”这话高度概括了心理学发展史的特点。

说心理学是一门古老的学科是因为从远古时代起，人们就开

始探讨感觉、思维、记忆、睡梦等一系列心理现象，至今已有几千年了。古希腊哲学家亚里士多德写过一本《灵魂论》，探讨了肉体与灵魂的关系，成为最古老的一本“心理学”著作。就世界心理学的第一故乡——中国而言，春秋战国时期，许多学者也争论过心、性等。问题。如，孔子认为“性相近，习相远”，“唯上智与下愚不移”。孟子认为“人之有不善，水无有不下”，提出性善论。而荀子提出性恶论，认为“人无性恶，其善者伪也。”在“心理学”技术的运用上，我国古代兵法强调“攻心为上”。韩信以此设计了“四面楚歌”，起了瓦解楚军人心的作用。兵书上说，“兵不厌诈”，诸葛亮就用“空城计”巧退了司马懿大军。

因此，不论是国外还是国内，从古代起就有关于心理学方面的论述。从这个意义上讲，心理学是一门古老的科学。

但从独立的现代学科意义上讲，心理学只有短暂的历史，还是一门年轻的学科，因为从心理学思想的发展到心理学作为一门独立学科的诞生，这期间已经历了几千年漫长的道路。它的历史发展过程是从“灵魂的奴仆”、“神学的婢女”和“哲学的附庸”地位解放的过程。通过17世纪—19世纪的自然科学（特别是化学、生理学等）的研究，直到1879年德国心理学家冯特在莱比锡创建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，心理学从此才有了自己的体系、科学事实和研究方法，才从哲学的怀抱中脱胎而出，成为真正独立的科学。

虽然心理学成为一门独立的学科历史短暂，但发展之迅速，已受到人们的重视。在美国把心理学视为科学的七大部类之一（美国把科学分为物理科学、化学科学、数学科学、环境科学、技术科学、社会科学和心理科学），并在国家总预算中单列一项专门拨款。战后，在科学工作者中间，心理学家、经济学家等社会科学各类专业的专家人数的增长极其迅速，现今其比例与自然科学和技术科学方面的专家所差无几。其他国家情况也都呈这种发展趋势。

据未来学预测，心理学是大有可为、大有发展的，很可能成为

未来前沿的带头科学之一。

我们知道，科学的发展是由生产决定的，但生产的发展又要以科学为条件。每个历史时期总有带头的科学，促进生产的发展。如果说20世纪头50年已成为物理学、化学的黄金时代，那么，从50年代起到本世纪末，就是生物学全盛的时期。到了21世纪，对心理学、神经生理学的研究很可能成为重点，成为一个带头的科学。因为：

**(一) 这是由物质运动发展的规律决定的**

世界上的各种现象都是物质运动的表现形式。它是一个由低级到高级的发展过程，如机械、物理、化学、生物和社会的运动形式。人的心理并不是单纯的物质运动，而是社会运动与生命(生理)运动形式的相互渗透、相互转化的过程。因此，在人类对较低级的物质运动形式有了相当认识以后，在大到宏观的“宇宙”，小到微观的“粒子”有了一定的了解后，自然要把探索人类心灵的秘密提到主要日程上来。

**(二) 这是人类面临的新技术革命决定的**

以电子工业、宇航工业、海洋工程、遗传工程为骨干的新的技术革命，必将使人类进入到一个新时代，即信息社会、知识和智力社会。在这一社会里，大量的生产知识已成为生产力竞争中经济成就的关键因素。因此，未来的社会对人的心理素质要求越来越高，心理科学在整个社会生活中的作用必将越来越重要。

**(三) 这是由人在社会实践中的作用决定的**

心理学的发展不取决于主观愿望，而决定于心理学对社会实践中所起的作用。社会发展的一个显著标志是生产力的发展水平，而生产力中最活跃、最起作用的是人的因素。科学的创造发明、生产技术的革新、劳动效益的提高、科学的组织管理等，只有通过人的主体因素、人的心理活动的能动性才能实现。因此，通过人类社会实践活动的发展，和有关人的科学的进步，以心理学为中心的许多软科学必将进入一个新的大发展时期。

以上说明，今后应用心理学将在正确的理论指导下，越来越受到人们的重视，势必将充分显示出心理学的强大的生命力。民航作为当今集高新技术为一体的重要产业，理应顺应时代潮流，重视人及人与人之间关系的研究。我们的《民航服务心理学》就是在这种想法下诞生的。

### 三、心理学的主要理论学派及分支学科介绍

有人曾报怨，心理学至今没有一个“范型”，没有一个普遍为之接受的统一的心理学理论。其实这正是心理学与其他学科的不同之处。

从心理学诞生之日起，由于心理学家们研究对象、任务和方法上的见解和认识都不尽相同，这就很自然地形成了许多大小、各立门户的学派。可以说，心理学本身的发展就是一部各学派不断形成、斗争、兴衰和相互更替的历史。客观上各学派的斗争推动了心理学这门具体科学的发展。

在心理学漫长的发展过程中，对当代心理学影响最深、价值最大的有十大心理学派，即，内容心理学派、意动心理学派、构造心理学派、机能主义心理学派、行为主义心理学派、格式塔心理学派、精神分析学派、日内瓦心理学派、人本主义心理学派、现代认知心理学派。限于本书的篇幅和性质，我们不能一一介绍理论的内容、创始人、研究方法及对该理论的评价等，只是在第二章中的部分内容中涉及到一些学派的理论。对于想深入了解心理学理论的读者，可以自己阅读有关的资料或专著，以期对人及整个心理学科有一个整体的系统的认识。

以上所列的十大学派，在本世纪20、30年代，各学派基本上处于全盛时期。30年代以后，这种各学派对立、激烈的纷争、互相排斥、互相反对的喧嚷不休的局面渐趋缓和，各派的特色渐趋消失，论战开始平息，并开始出现了理智的各学派相容并蓄、取长补短、相互吸收的局面。不仅如此，现代心理学还表现出大科学的特点，即现代心理学越来越成为一门多学科组合的庞大的综合科学。

就目前来看，心理学理论至少已包容哲学、人类学、语言学、社会学、逻辑学、伦理学、美学、教育学、神经生理学、神经化学、神经药理学、细胞生物学、分子生物学、仿生学、控制学、信息学、系统论、计算机、工程技术等众多科学的参与。现代心理学已成为一门各邻近学科相互交叉、相互渗透、多学科联合攻关的热门科学。

另外，现代心理学的发展，还表现出一明显趋向：即面向实际，重视应用。现代心理学之所以越来越重视应用的研究是因为现实中有许多问题都是与心理学联系在一起的。一切领域都是由人去工作，去把握的。这就是说，心理现象时时存在，处处存在；心理学与人人有关，事事有关。这也就是我们研究的《民航服务心理学》的生命力与真正价值之所在。随着现代大工业的发展和科学技术的进步，社会分工越来越精细，心理学的分支学科也不断增加。有学者统计，心理学的分支学科目前已有一百多个。可以说这是心理学的重要特点。

无论自然科学或社会科学都是适应社会实践的需要而形成和发展的。现代心理科学的不断分化和高度综合也不例外。有的心理学家从系统论的观点出发，把现代心理学比作科学之林的一棵大树。

这棵大树的主干是普通心理学，下面是哲学，上面分两个大的支干：一条是社会心理学，一条是个体心理学。社会心理学和个体心理学又分出许多分支(见图1—2)。

普通心理学是心理学的主干，它研究正常成人心理活动的一般规律。心理学的各个分支学科都要以普通心理学的原理为基础，同时各分支学科的发展，又丰富并发展着普通心理学的内容。

普通心理学本身也是一个庞大的系统，它包括如图(1—3)所列的学科。

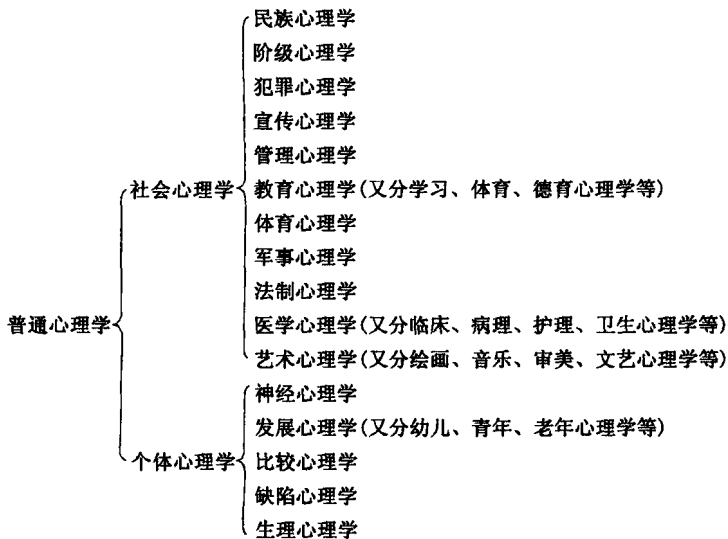


图1—2 心理学的分支概况

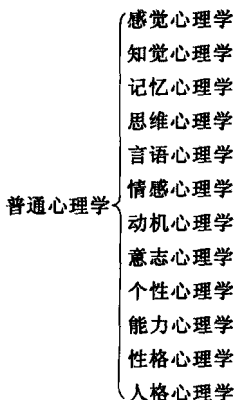


图1—3 普通心理学分支学科概况

当然，以上的分类只是以个体和群体（社会）为标准而定的，这



种分类方法显然使一些分支遗漏。当然，心理学科，科目复杂，可按各种标准划分。有按立场或见解分的，有按研究方法分的，有按研究范围分的，有联合二、三标准分的。但每一种分类标准都不可能使所有的心理学分支学科囊括其中。现在为了方便起见，笔者以基础理论和应用为标准，试图使读者了解整个心理学分支学科概况。(见图 1—4)

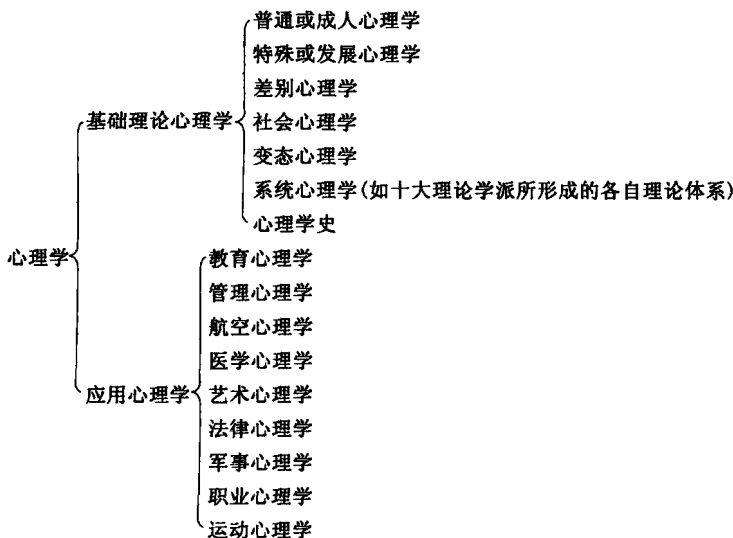


图 1—4 心理学的分支概况

## 第二节 民航服务的特征及内容

### 一、服务的概念

服务，政治经济学术语，亦称“劳务”，指不以实物形式而以提供活劳动的形式满足他人某种特殊需要。显然，政治经济学对服务的定义是狭义的。广义的服务是指以实物形式或提供活劳动的形式，满足团体或他人的某种特殊需要。