



普通高等教育“十二五”规划教材



民航服务心理学

PSYCHOLOGY IN AVIATION SERVICE

陈杰 编著



国防工业出版社

National Defense Industry Press

普通高等教育“十二五”规划教材

民航服务心理学

Psychology in Aviation Service

陈 杰 编著

国防工业出版社

·北京·

内 容 简 介

本书系统阐述民航旅客和民航服务人员及其在相互交往过程中的心理现象和规律。全书以提升民航服务质量为宗旨,以心理学基本理论为切入点,以心理学基本理论在民航服务领域的运用为落脚点。全书内容分七章,详细阐述了民航服务心理学的基本概念,民航服务中的自我意识与知觉,情绪管理,人格差异,态度,人际关系与沟通,群体关系与社会影响等内容。

本书可作为高等院校空中乘务、民航商务、航空经营管理等专业教学用书,也可供相关专业选用和民航服务人员等读者阅读参考。

图书在版编目(CIP)数据

民航服务心理学/陈杰编著. —北京:国防工业出版社, 2014. 8

普通高等教育“十二五”规划教材

ISBN 978 - 7 - 118 - 09560 - 9

I. ①民... II. ①陈... III. ①民用航空 - 旅客运输 - 商业心理学 - 高等学校 - 教材 IV. ①F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 163300 号

※

国防工业出版社出版发行

(北京市海淀区紫竹院南路 23 号 邮政编码 100048)

北京奥鑫印刷厂印刷

新华书店经售

*

开本 787 × 1092 1/16 印张 11¼ 字数 272 千字

2014 年 8 月第 1 版第 1 次印刷 印数 1—3000 册 定价 30.00 元

(本书如有印装错误,我社负责调换)

国防书店: (010)88540777

发行邮购: (010)88540776

发行传真: (010)88540755

发行业务: (010)88540717

前 言

近年来,随着我国经济的快速发展,民航业在国民经济社会中的战略地位和作用日益凸显,政府越来越重视发展民航业,并将民航业作为加快转变经济发展方式、调整经济结构的重要途径以及发展现代服务业和新兴产业的重要平台。

根据民航强国发展战略目标,21世纪前二十年是我国民航发展的重要时期。中国既是全球最大的旅游目的地国家,也是全球增长最快的旅游输出国。未来一段时间内,不仅国内的旅客快速增长,而且将有越来越多的国际旅客乘坐飞机进出中国各大机场,航空运输业务量也将大幅度增加;机遇与挑战并存,伴随铁路提速而带来国内运输市场格局所发生的重大变化,交通运输业的竞争也日益激烈。为适应新情况和新变化,民航企业应与时俱进,不断针对民航旅客心理需求,完善服务体系,提升服务质量,以满足和适应不同层次、不同目标的市场需求。

为满足高校培养民航企业高素质应用型人才的需要,作者编写了《民航服务心理学》一书,本书力图运用普通心理学、社会心理学、组织行为学、消费心理学等相关学科的一般理论,在民航服务领域内系统研究民航旅客与民航服务人员心理活动现象及其规律,着重介绍结合民航旅客心理特点的服务方式与技巧。

本书在写作过程中,作者力求广泛借鉴国内外有关最新研究成果。在对相关理论进行全面介绍的同时,注重理论和实践相结合。在每章内容中列举了大量实例进行说明,使全书知识性和实用性融为一体,便于读者理解和运用。

本书由陈杰撰写提纲,并进行修改,由索乃颖撰写第一章、第六章,葛一丹撰写第二章~第四章,陈爱萍撰写第五章、第七章,期间得到了国防工业出版社的大力支持和帮助,在此表示衷心感谢。

由于本人学识所限,书中难免有错误和疏漏,敬望同行不吝赐教,欢迎读者批评指正。

编者

2014年5月

目 录

第一章 民航服务心理学概论	1
第一节 民航服务概述	1
一、服务	1
二、民航服务	3
第二节 心理学概述	9
一、心理学的研究对象	9
二、心理学的学科门类	11
三、心理学的发展历程	12
第三节 民航服务心理学概述	18
一、民航服务心理学的界定	18
二、民航服务心理学的研究方法	19
三、学习民航服务心理学的意义	20
第二章 民航服务中的自我意识与知觉过程	24
第一节 自我意识	24
一、概述	24
二、旅客常见的自我意识	26
三、民航服务人员的积极自我意识	32
第二节 知觉	38
一、概述	38
二、民航服务中的知觉	41
三、民航服务中常见的知觉偏差	42
四、微笑服务	46
第三章 民航服务中的情绪管理	50
一、概述	50
二、旅客情绪状态识别	51
三、服务人员情绪调控	52
四、压力	57

第四章 民航服务中的人格差异	67
第一节 需要	67
一、概述	67
二、马斯洛需要层次理论	68
三、旅客的一般心理需要	71
四、特殊旅客的心理需要	72
第二节 气质	79
一、概述	79
二、各种气质学说	80
三、四种气质类型	83
四、气质差异与民航服务	86
五、民航服务人员的气质要求	87
第三节 性格	92
一、概述	92
二、把握旅客性格差异	96
三、民航服务人员的性格培养	100
第五章 态度与民航服务	103
第一节 态度	103
一、概述	103
二、态度的测量	106
三、态度与行为的相互关系	111
四、民航服务的态度要求与培养	113
第二节 旅客态度的形成与改变	115
一、旅客态度的形成	115
二、旅客态度的改变	121
三、有效说服旅客	124
第六章 民航服务中的人际关系与沟通	129
第一节 人际关系	129
一、概述	129
二、人际关系的相关理论	132
三、有效增进客我人际吸引	134
四、航班延误中的冲突与投诉	135
第二节 人际沟通	142

一、概述	142
二、民航服务中的沟通障碍	144
三、民航服务中的沟通技巧	146
第七章 民航服务中的群体心理与社会影响	150
第一节 群体心理	150
一、概述	150
二、社会促进与社会抑制的理论解释	151
三、去个性化	155
四、群体思维	158
第二节 社会影响	162
一、从众行为	162
二、顺从	166
三、利他行为	168
参考文献	173

第一章

民航服务心理学概论

第一节 民航服务概述

一、服务

(一) 服务的概念

《现代汉语词典(第六版)》对“服”和“务”分别有以下解释:“服”,即是担任(职务);承当(义务或刑罚);承认;服从;信服。“务”,即是事情;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。国内有文献将“服务”界定为: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活动。^①

在英语中,“服务”一词对应的是 service,其基本含义是:为他人做有益的事情。国外有文献将其定义为:借助一定资源,以无形的方式发生在顾客和职员之间,满足顾客需求和解决顾客问题的一种或一系列行为。^②

综上所述,我们将“服务”界定为:通过某一种或一系列工作,为他人提供所需要帮助,以满足其需求或其目标。

服务从传统意义上来说,被理解为一种无私的奉献行为,但随着社会的发展和进步,人们对服务的理解不断深入,开始意识到服务也是一种可以创造价值的行为,并且可以通过交换的手段使得他人得到满足,将服务看做是一种可以交易的“商品”。所谓“服务业”即是为人提供“服务”这种特殊商品,使其获得满足和方便的行业。这种“商品”有其独特的表现形式,具有功能服务和心理服务的双重内涵。

从产业发展的角度看,通常将服务业划分为传统服务业和现代服务业:传统服务业是与人们生活息息相关,为改善生活质量提供的服务,如交通运输、餐饮住宿、文体娱乐等;现代服务

① 向莉,岳继勇. 民航服务心理. 北京:科学出版社,2013.

② 向莉,周科慧. 民航服务心理学. 北京:国防工业出版社,2013.

业是伴随着新技术的应用和发展产生的新型服务行业,如计算机和软件服务、现代通信技术服务、电子商务等。

从产业性质的角度看,将服务划分为生产性服务和生活性服务:生产性服务是为生产、商务活动提供的服务,包括物流、金融、信息、商务等服务;生活性服务是为改善和充实人们生活提供的服务,包括餐饮娱乐、社区服务、房地产等服务。

从产业内容的角度看,可以将服务划分为流通服务、生产生活服务、精神和素质服务及公共服务四个大类:流通服务包括销售、物流、邮政、通信等服务;生产生活服务包括金融、地产、咨询、餐饮娱乐、旅游等服务;精神和素质服务包括教育、文体、宗教、新闻、图书、医疗等服务;公共服务包括是指政府机构提供的如市政、基础设施、权利保护等服务。

由以上几种分类可以看出,服务作为一种特殊的商品,其中的一些可能伴随产品存在,如某些产品销售提供的售后维修等;另一些则可能不伴随产品而独立存在,如航空、旅游等行业,本身服务的过程就构成了商品交易的过程。需要强调的是,服务类型的划分并没有明确的界限,在一定程度上存在着相互交叉、相互重合和相互联系。

(二) 服务的本质

服务的本质,简而言之,就是要通过商品交换过程,满足客户的特定需求,创造交换价值,使客户满意程度最大化。

为实现客户满意程度最大化,需要提供最优质的服务,以满足客户需求。服务的质量可以根据提供服务的目的,从低到高可以分为五个不同的层次:

(1) 用利服务。用利服务即为了获得短期的利润而提供服务。企业为了“赚钱”提供急功近利的服务,把利润当做提供服务的唯一目的,这种服务是质量最差、层次最低的服务。提供此种服务的机构往往无法做强做大,虽然短期内获得了少量的利润,但是无法持续和长久。

(2) 用力服务。用力服务即为完成工作要求而提供服务。企业员工为了“规定”提供规章制度所要求的服务,把完成任务当做提供服务的唯一目的,这种服务质量较差、层次较低,提供此种服务的员工无法给顾客带来好的体验,不考虑顾客个性化的需求,虽然完成制度规定是对员工的基本要求,但是仅仅做到制度的规定是远远不够的,离真正的优质服务还有很远的距离。

(3) 用心服务。用心服务即为了顾客舒心而提供服务。企业员工将服务当做自己热爱的事业,将服务每一位顾客、满足他们的需求作为服务的唯一目的,这种服务质量较好、层次较高,提供此种服务的机构和员工在为顾客提供舒心服务的同时,实现了企业效益的最大化。能够提供用心服务是对服务类企业最基本的要求。

(4) 用情服务。用情服务即为了顾客满意而提供细致入微的服务。企业员工提供服务的同时付出真心,提供让消费者或顾客满意甚至超出其要求的服务,此种服务质量好、层次高,提供此种服务的企业和员工往往可以让顾客出乎意料的满意,使顾客忠诚于该公司的服务,旅客会再次愿意与公司合作或介绍给他人。

(5) 用智服务。用智服务即用智慧为顾客提供服务。企业和员工用文化、艺术和智慧等为顾客提供超乎其想象的服务,是最高层面的服务,也被称为“传奇的服务”。这种服务质量最好、层次最高,提供此种服务的机构往往可以换来顾客的高度忠诚和广泛认可,在竞争中处于不败之地。

以上五个层面的服务中,“用心服务”是对服务业企业和员工的基准要求,“用智服务”则

是服务业企业的最高追求。高层次的服务往往包含有低层次的目标,如在“用智服务”过程中,用心、用情也是很有必要的。无论哪一层次的服务,都必须满足顾客的特定需求,致力于践行服务本质。

（三）服务的特征

服务作为商品的一种特定存在形态,与其他商品相比,具有其特殊性,其特征表现为:

(1) 差异性。由于顾客性格、需求、情绪、价值观不同,服务必须围绕顾客的不同需求展开,因此服务内容和形式都应有所差异,应体现尊重顾客的特性。顾客在服务这一商品交换过程中扮演参与者,公司提供的服务因顾客的不同而表现得有所差异。提供服务的公司、企业、机构和员工不同,也会体现出服务理念、内容和方式的差异。同一规格、同一层面的服务对于一位顾客来讲是优质、满意的,而对于另一位顾客来讲却有可能是不满意甚至是不合格的。同时,对于服务的提供者来讲,不同的人员或公司提供的服务也有所不同。可以说,供求双方都会体现服务的差异性特征。服务的差异性特征决定了因人而异提供个性化服务是非常重要的。

(2) 同时性。服务的提供和接受是同时发生、同时发展、同时结束的。这就意味着服务的供求双方在同一时间提供和享受服务,无论是文体、娱乐,还是其他形式的服务,服务的提供者和接受者往往在同一时间段内完成服务这一特殊商品的交换。

(3) 无形性。服务无法提前预知、提前展示。虽然可以对服务内容进行宣传和规定,但是在提供服务之前,服务对象往往是无法预料到其整体效果的。如在乘坐飞机之前,无法预知旅客是怎样的性格,需要为每位乘客提供怎样的服务;在一次音乐会之前,无法预知一位歌手唱得怎样,现场效果如何;即便是餐饮行业中菜肴、酒水等有形商品,虽然可能已经知晓某家餐厅菜肴味道、餐厅服务态度大致状况,但对真正为其提供服务的厨师和服务员服务的水平,仍是无法预知的。

(4) 灵活性。需求的不断变化要求服务必须针对顾客需要,提供准确、及时、周到的服务,因此作为服务人员,应当广泛涉猎、充分了解服务对象心理状态,根据其情绪、性格、习惯、风俗等不同特征,采取不同服务方式。在服务过程中也会遇到各种各样的突发状况,在发生突发状况的时候,必要的采取灵活的措施才能使服务更加完备。

(5) 不可逆性。服务过程具有不可逆性,一次周到的服务有可能会使顾客非常满意,愿意介绍更多的顾客,而一次失败的服务有可能会使顾客无法挽回的损失,并损害公司的形象。因此作为服务行业的从业人员,应当做好充足的准备,尽力让服务过程完美无憾。

二、民航服务

（一）民航服务的概念

民航服务,就是指民航服务业从业人员根据民航服务的内容、规范和要求,以民航旅客需求为中心而提供的服务。对于顾客而言,服务是消费项目之一;对于航空公司而言,服务则是其提供的无形产品之一。

（二）民航服务的本质及特征

民航服务,其本质就是通过民航服务人员的优质服务,满足旅客的旅途需求,创造交换价

值,能使民航旅客的满意程度最大化。

民航服务具有服务业的共有特征,而由于民航业本身的特殊性,决定了其自身也有一些除共有特征之外的鲜明特征,主要体现在以下方面:

(1) 服务的首要内容是安全。民航服务中最重要的内容之一就是保证将旅客安全地送达目的地,因此,在服务过程中,安全是首要任务,在尊重乘客地前提下,不能以牺牲他人或旅客本人的安全作为代价,在此基础上才能保证服务的质量。

(2) 服务的时间和空间有限。民航服务大多集中在飞行过程中,在飞机客舱这一特殊的时空内,面积狭小、人员众多,甚至某些旅客会紧张、害怕。因此,服务要在高压、小空间、人员密集的环境中进行。正是基于这一原因,旅客对民航服务质量有更高要求。

(3) 服务的个性化特征明显。航空旅客国籍不同、民族不同、职业不同、年龄不同,有着各自不同的性格和个性。民航服务个性化特征十分明显。就我国来说,北方和南方饮食习惯不同,飞机上的配餐供应要充分注重饮食习惯的南北差异;患病乘客、残疾乘客、商旅乘客等需求各有不同,因此对服务也提出了更为个性化的要求。国际航班需要提供针对不同国家旅客的多样化服务,更要注意尊重旅客的不同习惯,满足旅客的不同需求。

(4) 对服务人员的素质要求高。飞行中突发事件和紧急情况随时有可能发生。从事民航服务的人员要做到处变不惊、沉着应对,在承受巨大心理压力的同时,调整和平复乘客情绪,冷静而积极地处理突发情况。

(三) 对民航服务人员的基本要求

由于民航服务的特殊性,对民航服务人员也有许多与其他服务行业不同的要求,民航从业者要有良好的外在形象、优秀的心理素质、深厚的文化涵养、良好的团队协作精神、强烈的服务意识、丰富的专业知识和稳定的态度与情绪。这些是对民航从业者的基本要求。

(1) 外在形象良好。良好的外在形象不仅指美丽、光鲜的外表,还包括良好的仪容仪表、平稳的情绪状态和优雅的气质。心理学的研究证明,由于“首因效应”的作用,民航工作人员良好的外在形象会增加旅客对服务人员的亲切感,较好的“第一印象”会使旅客信任、支持服务人员,从而使旅客愿意配合服务人员的工作,拉近旅客与服务人员的心理距离,缓解旅客过高的心理压力。

(2) 心理素质优秀。良好的心理素质能够使民航服务人员在出现突发事件情况下有效应对、及时处置问题。作为民航服务人员,所承受的心理压力要远远大于其他服务行业,当面对危险、挫折、打击和不公平待遇时要能保持情绪稳定,积极调节自身情绪,把握行为准则,自始至终为旅客提供优质的服务。

(3) 文化修养深厚。“文化”泛指人文文化与科技文化。“修养”指人的综合素质。所谓“修”,就是吸取、学习,为的是打下知识体系的基础。所谓“养”,是在“修”得的知识基础之上的提炼、批判、反思乃至升华。文化修养就是指了解、研究、分析、掌握人文文化和科技文化,能独立思考、剖析、并不断提升自己世界观、价值观的能力。民航服务人员的良好文化修养,既有利于自身形象气质的提升,又有助于心理素质的完善。

(4) 团队协助良好。团队精神是大局意识、协作精神和服务精神的集中体现。其核心是协同合作,最高境界是全体成员的向心力、凝聚力,反映的是个体利益和整体利益的统一,并以此保障组织的高效率运转。良好的团队精神,可以使民航服务人员齐心协力、协调配合、互相帮助、发挥主观能动性,自觉维护良好服务形象,发挥最大合力,圆满完成服务任务。

(5) 服务意识强烈。服务意识是指全体服务人员在与一切企业利益相关的人或企业的交往中所体现出的其提供热情、周到、主动服务的欲望和意识,即自觉主动地做好服务工作的观念和愿望,是服务人员的一种本能和习惯。强烈的服务意识可以帮助民航服务人员具备提前服务的意识,给旅客带来满意甚至惊喜的服务,服务意识与服务技巧相互配合,提供最优化的服务。

(6) 专业知识丰富。民航服务人员的专业知识涉及售票、安检、值机、问询、引导、乘务、配载、托运、应急处置、撤离逃生等主要内容,民航服务人员应参加相应的专业知识培训,为旅客提供高效、精准、专业性强的系列服务。



案例阅读

民航乘务员国家职业标准^①

1. 职业概况

1.1 职业名称 民航乘务员。

1.2 职业定义 根据空中服务程序、规范以及客舱安全管理规则在飞机客舱内为旅客服务的人员。

1.3 职业等级 本职业共设四个等级,分别为:五级民航乘务员(国家职业资格五级)、四级民航乘务员(国家职业资格四级)、三级民航乘务员(国家职业资格三级)、二级民航乘务员(国家职业资格二级)。

1.4 职业环境 飞机客舱内、常温、高空。

1.5 职业能力特征

具有较强的表达能力和观察、分析、判断能力;具有一定的空间感和形体知觉、嗅觉;手指、手臂灵活,动作协调;身体无残疾,无重听,无口吃,无色盲、色弱,矫正视力在5.0以上;男性身高在1.74m以上,女性身高在1.64m以上;无犯罪和不良记录。

1.6 基本文化程度 高中毕业(或同等学历)。

1.7 培训要求

1.7.1 培训期限

全日制职业学校教育,根据其培养目标和教学计划确定。晋级培训期限:五级民航乘务员不少于300标准学时;四级民航乘务员不少于80标准学时;三级民航乘务员不少于80标准学时;二级民航乘务员不少于100标准学时。

1.7.2 培训教师

培训五级民航乘务员的教师应具有本职业三级及以上职业资格证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格;培训四级民航乘务员的教师应具有本职业三级及以上职业资格证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格;培训三级民航乘务员的教师应具有本职业二级职业资格证书(或三级职业资格证书3年以上)或相关专业高级专业技术职务任职资格;培训二级民航乘务员的教师应具有本职业二级职业资格证书3年以上或相关专业高级专业技术职务任职资格。

^① 百度文库, <http://wenku.baidu.com/view/805f9d6b011ca300a6c39074.html>.

1.7.3 培训场地设备

应具有满足教学需要的培训教室、教学辅助设备;技能操作训练还应具备乘务训练模拟客舱、客舱应急设备,应急生存训练器材,舱门训练器,以及客舱服务用具和用品等。

1.8 鉴定要求

1.8.1 适用对象 从事或准备从事本职业的人员。

1.8.2 申报条件

——五级民航乘务员(具备以下条件之一者)

(1) 经本职业五级正规培训达规定标准学时数,并取得《客舱乘务员训练合格证》。

(2) 在本职业连续见习工作1年(含)以上。

——四级民航乘务员(具备以下条件之一者)

(1) 取得本职业五级职业资格证书后,连续从事本职业工作2年以上,经本职业四级正规培训达规定标准学时数,并取得结业证书。

(2) 取得本职业五级职业资格证书后,连续从事本职业工作4年以上。

(3) 连续从事本职业工作6年以上。

(4) 中专(含)以上本专业及大专(含)以上非本专业毕业生,连续从事本职业工作2年以上,经本职业四级正规培训达规定标准学时数,并取得培训合格证书。

——三级民航乘务员(具备以下条件之一者)

(1) 取得本职业四级职业资格证书后,连续从事本职业工作3年以上,经本职业三级正规培训达规定标准学时数,并取得结业证书。

(2) 取得本职业四级职业资格证书后,连续从事本职业工作5年以上。

(3) 连续从事本职业工作10年以上。

(4) 大专(含)以上本专业毕业生,连续从事本职业工作5年以上,经本职业三级正规培训达规定标准学时数,并取得培训合格证书。

——二级民航乘务员(具备以下条件之一者)

(1) 取得本职业三级职业资格证书后,在重型宽体客机上担任带班乘务长5年以上,经本职业二级民航乘务员正规培训达规定标准学时数,并取得结业证书。

(2) 取得本职业三级职业资格证书后,连续从事本职业工作9年以上。

(3) 取得本职业三级职业资格证书后,连续从事本职业工作7年以上,经本职业二级民航乘务员正规培训达规定标准学时数,并取得结业证书。

1.8.3 鉴定方式

分为理论知识考试和技能操作考核。理论知识考试采用闭卷笔试方式,技能操作考核采用模拟现场操作和口试等方式。理论知识考试和技能操作考核均实行百分制,成绩皆达到60分及以上者为合格。各级民航乘务员技能操作考核分为3~4个鉴定模块,每个模块的考核成绩均达到本模块分值的60%(含)以上为合格。

二级民航乘务员还须进行综合评审。

1.8.4 考评人员与考生配比 理论知识考试考评人员与考生配比为1:15,每个标准教室不少于2名考评人员;技能操作考核考评人员与考生配比为1:3,且不少于5名考评员;综合评审委员不少于5人。

1.8.5 鉴定时间

理论知识考试时间为90分钟;技能操作考核时间不少于40分钟;综合评审时间不少于

30 分钟。

1.8.6 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教室进行;技能操作考核在乘务模拟舱中进行。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 遵纪守法,诚实守信。
- (2) 爱岗敬业,忠于职守。
- (3) 保证安全,优质服务。
- (4) 钻研业务,提高技能。
- (5) 团结友爱,协作配合。

2.2 基础知识

2.2.1 民用航空及主要航空公司概况

- (1) 中国民用航空概况。
- (2) 中国主要航空公司概况。
- (3) 国际民航组织概况。
- (4) 国际航空运输概况。

2.2.2 地理知识

- (1) 中国地理一般知识。
- (2) 中国各省、自治区、直辖市、特别行政区简介。
- (3) 世界地理一般知识。
- (4) 世界部分国家、城市简介。

2.2.3 航行一般知识

- (1) 航线知识。
- (2) 航空机械。
- (3) 航空气象。
- (4) 航空卫生。

2.2.4 宗教礼俗

- (1) 基督教。
- (2) 佛教。
- (3) 伊斯兰教。
- (4) 犹太教。

2.2.5 各地礼俗

- (1) 中国少数民族的风俗习惯。
- (2) 部分国家的风俗习惯。
- (3) 部分国家和地区的饮食习惯。
- (4) 部分国家的国花、国鸟和国树。
- (5) 重要节日。

2.2.6 礼仪知识

- (1) 仪容。
- (2) 仪表。
- (3) 仪态。
- (4) 礼貌。
- (5) 礼节。

2.2.7 航空旅客心理常识

- (1) 航空乘客心理研究的意义。
- (2) 马斯洛需求层次理论。
- (3) 心理服务的要素。
- (4) 乘务员心理品质的培养。

2.2.8 机组资源管理

- (1) 人为因素概述。
- (2) 机组资源管理概述。
- (3) 差错管理及预防对策。

2.2.9 航空运输常识

- (1) 旅客交运行李及手提物品规定。
- (2) 航班不正常情况的一般规定。
- (3) 客票使用的一般规定。
- (4) 订座的一般规定。
- (5) 退票的一般规定。

2.2.10 相关法律法规

- (1) 《中华人民共和国民用航空法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国安全生产法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国合同法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国治安管理处罚法》相关知识。

2.2.11 常用术语

- (1) 民航乘务员专业术语。
- (2) 民航乘务专业英文代码的含义。
- (3) 民航乘务专业常用词汇中英文对照。



复习题

1. 什么是服务？服务的本质是什么？
2. 如何实现客户满意程度最大化？
3. 服务的特征有哪些？
4. 什么是民航服务？民航服务的本质是什么？
5. 民航服务的特征有哪些？
6. 民航服务人员的基本要求是什么？

第二节 心理学概述

一、心理学的研究对象

(一) 心理学的概念

心理学是研究人的行为和心理活动规律的科学,是一门兼有自然科学和社会科学性质的边缘学科。它既是一门理论学科,也是一门应用学科。心理学主要包括理论心理学与应用心理学两大领域。理论心理学也称为体系心理学,主要研究心理学的基本理论和基本原理,通过揭示外在的心理现象之间和心理现象与现实之间相互联系的规律,解释、预测并有意识地支配人的行为和心理活动。应用心理学主要研究心理学基本原理和基本理论在实际领域的应用。民航服务心理学就属于应用心理学的一个研究分支。

(二) 心理学的研究对象

心理学通常把人的心理现象划分为既相互联系又相互区别的两个主要部分,即心理过程和人格。这两个部分就是心理学的主要研究对象。

1. 心理过程

心理过程指在一定时间和环境中发生、发展的心理活动过程,心理学家根据心理过程能动反映客观事物之间关系的角度不同,将心理过程分为认知过程、情绪情感过程和意志过程。

1) 认知过程

认知过程指人们认识客观事物或对信息进行加工处理的过程,是人们由表及里、由现象到本质地反映客观事物的性质与内在联系的心理活动。认知过程主要包括感觉、知觉、记忆、思维和想象等。

感觉,是指人们接受外界传来或发自体内组织和器官刺激的特性,是人脑对直接作用于感觉器官的客观事物个别属性的反映。

知觉,指一系列组织并解释外界客体和事件所产生的感觉信息的加工过程。它与感觉的区别在于:对客观事物的个别属性的认识是感觉,对同一事物的各种感觉的结合或整体的认识就形成了对这一事物的知觉。

记忆可以分为广义的记忆和狭义的记忆。广义的记忆指大自然的记忆和生命体力活动的记忆;狭义的记忆单指人类大脑的记忆。在心理学中,所谓的记忆是人类心智活动的一种,特指狭义记忆,指的是一个人对过去活动、感受、经验的印象累积。在记忆形成的步骤中,将信息处理方式分为三个基本步骤:第一为译码,即获得信息并加以处理和组合;第二为储存,即将组合整理过的信息做永久记录;第三为检索,指将被储存的信息取出,回应一些暗示和事件。

思维和记忆一样,也有广义和狭义之分。广义的思维指人脑对客观现实概括的和间接的反映,它反映的是事物的本质和事物间规律性的联系,主要包括逻辑思维和形象思维。狭义的思维主要是指逻辑思维。通常心理学意义上的思维专指逻辑思维。在心理学研究中,思维是主体对信息进行的能动操作,是一个复杂的心理过程,主要包括采集(搜集)、传递、存储、提取、删除、对比、筛选、判别(判断)、排列、分类、变相、转形、整合、表达等步骤。

想象,是指人脑对已储存的表象进行加工改造而形成新形象的过程,是人们将过去经验中

已形成的一些暂时联系进行新的结合。它是人类特有的对客观世界的一种反映形式。想象与思维有着密切的联系,都属于高级认知过程,都产生于问题情景,都由个体需求所推动,并且都能够预见未来。根据是否有预定目的,想象可分为无意想象和有意想象,有意想象又分为再造想象(根据别人的描述或图样,在头脑中形成新形象的过程)、创造想象(不根据现成的描述,而在大脑中独立地产生新形象的过程)、理想(符合事物发展规律、并可能实现的想象)与空想(不以客观规律为依据甚至违背事物发展的客观进程,不可能实现的想象)。想象能使人超越个人狭隘的经验范围和时空限制,获得更多的知识,使人们更好地理解抽象的知识,使之变得具体、生动、易于掌握。积极的想象是创造力实现的必要条件,是科学预见的一部分,是激励人们创造的重要精神力量,是个人和社会存在与发展的精神支柱。无意想象是指在一定刺激作用下没有预定目的,自然而然地产生的想象,如做梦、幻觉等。

2. 情绪情感过程

情绪情感过程指人脑对客观事物是否满足自身物质和精神需要而产生的态度体验,是人对客观事物要求的反映,具体的情绪情感包括喜、怒、哀、乐、爱、憎、惧等。情绪和情感虽然属于同一类心理过程,但是它们彼此间有一定的区别。情绪主要是与机体的生理需要发生联系的体验,而情感主要是与人的社会性需要发生联系的体验;情绪具有情境性,而情感具有相对的稳定性和持久性;情绪具有明显的外部表现,而情感表现相对复杂而高级。随着人的成长,情绪情感的发展遵循一定的规律,并在每一阶段表现出鲜明的特色。

3. 意志过程

意志过程指人自觉确定目的,通过克服内部和外部困难,力求实现预定目标的心理过程。它与其他心理过程有着千丝万缕的联系。意志的产生以认识过程为基础,并对认识过程起支配和调节作用。积极的情绪和情感可成为意志行动的动力。

意志过程包括采取决定和执行决定两个阶段:采取决定是意志准备的阶段,在这一阶段里,经过多种方案的比较、竞争和选择,最终确立意志行动的方向、行动部署和结果;执行决定是意志行动的进行和完成阶段,在这一阶段里,意志由内部意识向外部行动转化,程式化的概念、计划、部署转化为实际行动,人的主观目的转化为客观结果。^①

(三) 人格

“人格”的英文原词是“personality”,从拉丁文 persona 演变而来,本意是“面具”,用来表明戏剧中的人物身份或性格特征。人格的概念是心理学、教育学、哲学、社会学、法学、管理学、文化学、人类学、文艺学等多个学科探讨和广泛使用的概念。总的来说,人格是人在社会化过程中,由遗传特性与环境交互作用而形成的稳定的、带有个人倾向性的身心组织系统。人格主要有四个特性:内在性(人格是内在结构和组织)、个体性(人格是每个人不同于别人的特色)、持久性(人格是个体特点的持久统一)和相互性(人格是社会化过程中环境与个人的相互统一),其内涵主要表现在心理动力和心理特征两个方面。

1. 心理动力

心理动力是指人对客观事物的态度以及对活动对象的选择与趋向,是人从事活动的指向性与基本动力,主要包括需求、动机、兴趣、价值观、人生观和世界观等。

^① 意志与行为. 心身疾病预防与心理调节精品课程(在线). 陕西师范大学, <http://xinli.snnu.edu.cn/Article/index.as> P.