



普通高等院校民航
特色专业统编教材

空乘专业

PUTONG GAODENG YUANXIAO MINHANG
TESE ZHUANYE TONGBIAN JIAOCAI



MINHANG FUWU XINLIXUE

民航服务心理学

——“理论·案例·实训一体化”教程

叶萍 主编

陈玉莲 邓雪梅 副主编

中国民航出版社



普通高等院校民航特色专业统编教材·空乘专业

民航服务心理学

——“理论·案例·实训一体化”教程

叶 萍 主编

陈玉莲 邓雪梅 副主编

中国民航出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

民航服务心理学:“理论·案例·实训一体化”教程
/叶萍主编. —北京:中国民航出版社, 2015.7 (2017.8重印)
ISBN 978-7-5128-0262-9

I. ①民… II. ①叶… III. ①民用航空-旅客运输-
商业心理学-高等职业教育-教材 IV. ①F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 126117 号

民航服务心理学

叶萍 主编

责任编辑 杜文晔
出 版 中国民航出版社 (010) 64279457
地 址 北京市朝阳区光熙门北里甲 31 号楼 (100028)
排 版 北京慧智铭达科技有限公司
印 刷 北京富泰印刷有限责任公司
发 行 中国民航出版社 (010) 64297307 64290477
开 本 787×1092 1/16
印 张 19
字 数 433 千字
版 印 次 2015 年 8 月第 1 版 2017 年 8 月第 4 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5128-0262-9
定 价 48.00 元

官方微博 <http://weibo.com/phcaac>

淘宝网店 <https://shop142257812.taobao.com>

电子邮箱 phcaac@sina.com

“普通高等院校民航特色专业统编教材” 空乘专业编写指导委员会

总策划：马松伟

总顾问：刘玉梅

编写指导成员：

韩 雁	何秋钊	耿 洁	梁智生
陆 周	刘 冰	李文川	李爱琴
孙 军	李 梅		

审稿人：林 立	刘丽娟	许雅玲	刘小娟
郭 沙	傅 强	邹建军	李 永

参编单位：

中国民航大学

中国民航飞行学院

中国民航管理干部学院

广州民航职业技术学院

上海民航职业技术学院

中国国际航空股份有限公司

中国东方航空股份有限公司

中国南方航空股份有限公司

广州白云国际机场股份有限公司

天津医科大学第二医院

出版前言

当前，我国民航事业呈现快速发展态势，人才需求巨大，人才缺口矛盾突出。为深入实施“科教兴业”和“人才强业”战略，进一步加快民航专业人才培养，提高人才培养质量，努力为推动民航强国建设提供更加强有力的人才保障，在院校教育方面必须十分注重教学基本建设，编写民航统编教材便是其中的一项重要工作。

民航局高度重视统编教材编写工作，自2012年首次推出“空管专业统编教材”以来，其他特色专业教材也得到了系统开发，此次空乘专业统编教材的编写出版就是在民航局高度重视下取得的又一成果。

针对目前空乘教材高职特色反映不够，偏重于理论知识的编写整理而缺乏实训的现状，本套教材在编写过程中紧密结合民航职业技能鉴定标准要求，遵循职业教育教学特点，贯彻以学生为主体的教学思想，理论知识以“必需”和“够用”为度，重点突出实际操作技能。同时，为保证教材的实用性、先进性，并能反映服务过程中的技术水平，本套教材的开发、编写由来自中国民航大学、中国民航飞行学院、中国民航管理干部学院、广州民航职业技术学院、上海民航职业技术学院的空乘培训教师与来自中国国际航空股份有限公司、中国东方航空股份有限公司、中国南方航空股份有限公司等企业的专业人员共同完成，使教材内容更具有针对性，更加贴近社会需要和职业岗位需求标准，从而有效推进“工学结合、校企合作、顶岗实习”人才培养模式的构建与实施。

本套教材秉承民航特色专业统编教材的编撰宗旨，在内容、体例、规范等方面更加严谨、务实，编者多是长期从事空中乘务教学和研究工作的资深教师及富有空乘服务经验的一线专业人员，书稿中的重要内容均经过行业专家审核把关。该套丛书体现了权威、创新、普适的特点，丰富、更新并完善了近年来空乘专业的教材体系，既适合民航大中专院校、社会上各类航空培训机构用作教材，也可作为民航一线服务人员

拓展知识、提高服务能力的培训用书。

此次空乘专业统编教材的组织编写专业细分性较强，涉及面广，不足之处在所难免，诚恳地欢迎大家在教材使用过程中提出改进意见，使统编教材日臻完善。

中国民航出版社

2015年1月

前 言

中国作为世界民航大国，其民航业在高速发展的同时面临着激烈的行业竞争。民航业的竞争归根到底取决于服务的竞争。民航服务实际上是一项民航服务人员与旅客打交道的工作，是一种客我交往关系。因此，要做好民航服务工作，民航服务人员应该学习和掌握心理学方面的有关知识，针对民航服务的行业特点，利用心理学的规律，更好地了解 and 把握旅客以及货主的心理特点和行为，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。《民航服务心理学》融合了编者多年的高职教学经验和研究成果，并结合对民航服务实际工作的调研和从事民航服务工作的需要进行编写，以期对民航服务人才培养有所启迪和帮助。

全书分为四大篇 13 个学习项目。认知篇“走进心的世界”，引导学生揭开神秘的心理世界，展开对民航服务的初步认识，包括“项目 1 走进人的心理”和“项目 2 认识民航服务”两个项目；服务篇“服务从心开始”，从服务角度分析旅客的心理活动规律，包括“项目 3 民航旅客的知觉分析”、“项目 4 民航旅客的情绪情感管理”、“项目 5 民航旅客的需要满足”、“项目 6 民航旅客的个性分析”、“项目 7 民航旅客的群体心理管理”、“项目 8 民航服务的客我交往”、“项目 9 民航服务投诉及突发事件应对”7 个项目；素养篇“做一名优秀的民航服务人员”，从服务人员心理的角度分析其服务素养提升和心理保健问题，包括“项目 10 民航服务人员的素养提升”和“项目 11 民航服务人员的心理健康管理”两个项目；管理篇“打造一支高效的民航服务团队”，从民航服务组织管理的角度，对服务人员的激励管理和组织管理进行探讨，包括“项目 12 民航服务人员的激励管理”和“项目 13 民航服务人员的组织管理”两个项目。

本书的编写注重突出职业教育特点和强化服务技能型人才培养，内容丰富，实用性强，在编写上突出了以下特色和价值：

(1) 内容的全面性和系统性。本书以民航服务为导向，全面地论述基于人的心理、旅客心理、服务人员心理和组织心理四方面的心理活动规律的民航服务要求及技巧。

(2) 兼顾理论性与实用性。本书在内容和深度上充分考虑了我国民航服务专业人才培养的需要，着重突出“理论够用注重实用”的特色，力求将心理学知识和民航服务有机地结合起来。理论知识内容简略，达到适度；提供大量经典的行业案例，并突出技能的学习，通过知识检测、案例分析与项目实训来检验和实践所学内容，体现可操作性，突出实战性。

(3) 创新性和丰富性。本书在结构上精心设计,采用新颖的一体化格式设计,每章由项目前言、项目导航、相关知识、项目小结、知识检测、案例分析、项目实训等主要板块精炼构成,内容丰富,体例创新。各项目结构具体说明如下:

- 项目前言——包括学习目标、能力目标、关键概念、知识框架四个内容,以提高学习的针对性。
- 项目导航——以案例引出相关问题,激发学生学习兴趣。
- 相关知识——理论知识介绍中穿插相应的航服个案、心理文库等阅读材料,开阔视野、支持和完善知识。
- 项目小结——对项目涉及的知识进行总结提炼,强化学生记忆。
- 知识检测——提供多道问答题,供学生对所学知识进行回顾及强化。
- 案例分析——提供1~3个相关案例,理论联系实际进行分析,提高知识的运用能力。
- 技能训练——提供相应的实训项目进行同步训练,以便学以致用,强化技能。

本书由广州民航职业技术学院叶萍教授担任主编,广州民航职业技术学院陈玉莲老师和中国民用航空飞行学院邓雪梅老师担任副主编,广东省民政职业技术学校罗盈安老师和中国民用航空飞行学院张炯理老师参编。具体编写分工如下:叶萍负责项目3、4、7、9,任务8.2~8.3;陈玉莲负责项目1、项目2,任务10.1;邓雪梅负责项目5、6、12;罗盈安负责任务8.1,任务11.5,项目13;张炯理负责任务10.2,任务11.1~11.4。叶萍负责全书的结构策划、组织编写和统稿。

本书能够出版,得益于中国民航出版社的领导和编辑的鼎力支持和精心指导;同时,本书在编写过程中,参考和引用了许多国内外学者的研究成果和资料,并尽可能地在参考文献中列出,在此一并致以诚挚的谢意!

由于我们的能力和学识所限,本书难免存在着缺点、错误和不足之处,恳请读者不吝批评指正,以便能够在将来进一步提高和完善,编者将不胜感激。

编者
2015年2月

目 录

认知篇：走进心的世界

项目 1 走进人的心理	3
1.1 认识心理现象	4
1.2 认识心理学	11
项目 2 认识民航服务	17
2.1 认识服务	18
2.2 认识民航服务	26
2.3 了解民航服务心理学	49

服务篇：服务从心开始

项目 3 民航旅客的知觉分析	57
3.1 认识知觉心理	58
3.2 民航旅客的知觉分析	68
3.3 感知规律在民航服务中的应用	78
项目 4 民航旅客的情绪情感管理	81
4.1 认识情绪和情感	82
4.2 民航旅客情绪情感分析	92
4.3 民航旅客情绪和情感的调控	97
项目 5 民航旅客的需要满足	104
5.1 认识需要理论	106
5.2 旅客需要与民航服务	111
项目 6 民航旅客的个性分析	124
6.1 认识个性心理特征	126
6.2 民航旅客个性心理特征	128
项目 7 民航旅客的群体心理管理	143
7.1 认识群体心理	144
7.2 民航群体心理分析	146

7.3 民航旅客群体事件管理	155
项目 8 民航服务的客我交往	162
8.1 人际交往	163
8.2 民航服务中的客我交往	168
8.3 客我交往中的人际沟通	172
项目 9 民航服务投诉及突发事件应对	182
9.1 民航服务投诉处理	183
9.2 民航突发事件应对	192

素养篇：做一名优秀的民航服务人员

项目 10 民航服务人员的服务素养提升	205
10.1 民航服务人员礼仪素质塑造	206
10.2 民航服务人员服务素质培养	213
项目 11 民航服务人员的健康管理	224
11.1 认识心理健康	226
11.2 民航服务人员的工作压力管理	230
11.3 民航服务人员的职业倦怠管理	235
11.4 民航服务人员的挫折心理自助	238
11.5 民航服务人员的意志力培养	241

管理篇：打造一支高效的民航服务团队

项目 12 民航服务人员的激励管理	253
12.1 民航服务人员动机与需要分析	255
12.2 民航服务人员的工作激励	260
12.3 民航服务人员的个性管理	263
项目 13 民航服务人员的组织管理	272
13.1 民航服务团队建设	273
13.2 民航服务团队管理	281
参考文献	294

认知篇：走进心的世界

篇章导航

民航服务是一项与人打交道的工作，不同的人有着不同的心理活动规律和个性心理特征，而这些都是产生其行为的内在动因。因此，要做好民航服务工作，必须了解研究民航客户及民航服务人员行为背后的心理动机和需求是如何影响其行为的，这就要求民航服务人员需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结合起来。在认知篇中，我们将带领大家透过身边的现象揭开神秘的内心世界，展开对民航服务的初步认识。

篇章目标

- 了解人的心理活动规律
- 认识民航服务特征及要求

篇章项目

- 项目 1 走进人的心理
- 项目 2 认识民航服务

项目1 走进人的心理

【知识目标】

- 理解心理的概念及本质
- 掌握心理过程的概念及内容
- 掌握个性的概念及内容
- 了解心理的发展历史
- 了解心理学的主要学派划分

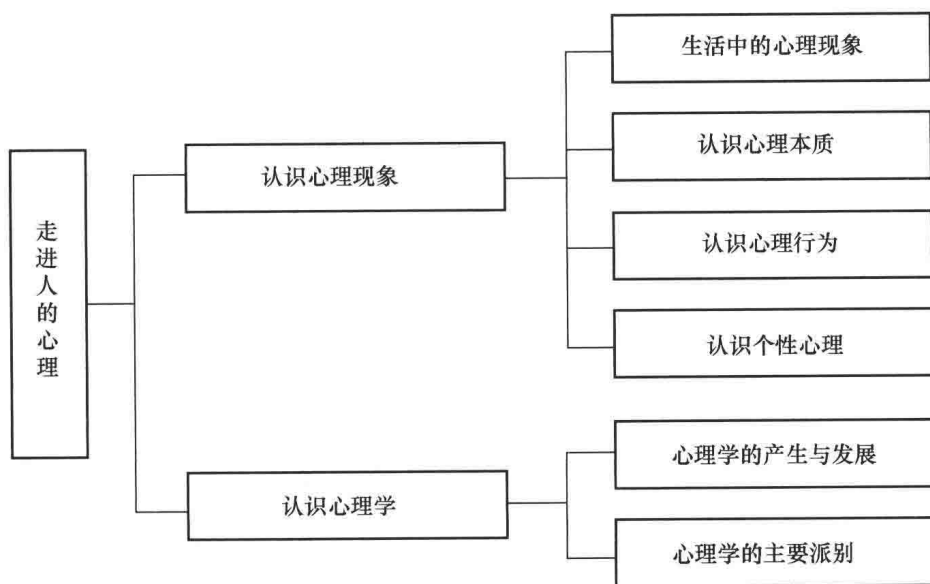
【能力目标】

- 能透过现象分析个体的心理活动

【关键概念】

心理、心理学、心理过程、个性心理

【知识框架】



【任务导航】

人怎会变成“狼”？

历史记载，1920年在印度发现的8岁狼孩卡玛拉（女性），其身体外形与人不同，特点是：四肢长得比一般人长，手长过膝，双脚的拇指也稍大，两腕肌肉发达；骨盆细而扁平，背骨发达而柔弱，但腰和膝关节萎缩而毫无柔韧性。她有明显的动物习性：吞食生肉，四肢爬行，喜暗怕光，白天总是蜷缩在阴暗的角落里，夜间则在院内、外四处游荡，凌晨1时到3时像狼似的嚎叫。给她穿衣服，她却粗野地把衣服撕掉。她目光炯炯，嗅觉敏锐，但不会说话，没有人的理性。

（资料来源：<http://tieba.baidu.com/p/1547947667>）

【导航思考】

1. 人为什么会变成“狼”？
2. 人的心理是如何产生的？
3. 人的心理现象包括哪些内容？

【相关知识】

1.1 认识心理现象

人们初次接触心理学，往往会产生某种神秘莫测之感：学了心理学是不是就能知道别人的心里面想的是什么？这是由于不了解心理学的研究对象和学科性质所引起的误会。事实上，我们每个人都应该了解和学习心理学，因为它涉及你生活的各个方面。例如，有心灵感应的事实存在吗？我们的梦是怎么发生的？“耳听为虚，眼见为实”有心理依据吗？使用药物能促进记忆吗？这类问题都是心理学需要研究的内容。那么心理现象到底是什么？它与我们的行为有什么关系？心理学研究的是什么？让我们一起走进心的世界。

1.1.1 生活中的心理现象

1. 身边的心理现象

【航服个案 1.1】

感受清一色空哥的服务——记山航阳光绅士组

现代社会的不断发展，催促着人们必须适应快节奏的生活和工作，高质量的工作

效率必须由强壮的身体和迅速的反应来完成。女乘阴柔匀速的工作作风已经不能完全适应时代发展的需要，男乘的存在为空中服务提高了满意率，他们阳刚的气质和强健的体魄为女乘做好客舱服务提供了所有的后勤准备。他们热情、帅气、自信、优秀、开朗、细致，他们拥有更为体贴、更富有安全感的职业形象，给人们带来一种别样的乘机感受。他们同样可以用良好的综合素质、娴熟的服务技能征服每一位旅客，用实际行动诠释着“须眉不让巾帼”的才华与风采。

伴随着乘务长的广播，拉开了“阳光绅士组”客舱文化活动帷幕，客舱中的气氛顿时热闹起来，正当旅客们满怀惊喜和期盼地纷纷议论时，广播再次响起：“女士们，先生们，你们好！非常高兴能与您相会在本次航班中，值此国际三八妇女节到来之际，我们全体机组成员祝机上所有的女同胞节日快乐！山东航空公司成立于一九九四年十二月二十六日，十八年来，在旅客和社会各界的支持与关爱下，多次获得中国民航局安全最高荣誉奖‘金雁杯’和‘金鹰杯’。我们将继续肩负‘架起空中桥梁、提升顾客价值、服务社会发展’的企业使命，为旅客朋友们创造美好的空中体验。尊敬的女士们，下面是我们特意为今天的节日准备的有奖竞答环节，答对题目有礼品送出，请大家踊跃参加。”乘务长的一席话，顿时把大家的积极性都调动了起来。“阳光绅士乘务组”还特意为机上的每位女性送上一份特别的祝福——一束康乃馨。乘务长的广播再次响起：“山航绅士组特意为全体女性旅客准备103支康乃馨，共同庆祝国际妇女节103周年。一支鲜花一份体贴，难忘此刻共享属于女性自己的节日。下面由我们阳光帅气的男乘送出这103份祝福的花朵……”绅士组的乘务员在乘务长热情洋溢的祝福声中走到旅客中间，给每位女性朋友献花并表达衷心的祝福。

（资料来源：李美静，2013年3月14日。

<http://www.cannews.com.cn/2013/0314/4281.shtml>。）

上述案例中我们看到“阳光绅士乘务组”的衣着打扮、训练有素的礼仪动作，听到他们饱含感情的广播，闻到清新的花香，尝到飞机上可口的饭菜等等都是发生在我们身上的心理现象。当个体通过用眼睛“看”、用耳朵“听”、用鼻子“闻”、用舌头“尝”、用身体“感到”“觉得”等，这就是个体对客观事物个别属性的反映，称为感觉，而对身边客观事物整体的认识便是知觉。感觉和知觉是最简单的心理现象或心理活动。

在我们的生活中有这样的经历：过去看过的资料、听过的故事，有的印象深刻，有的遗忘了，这些对过去所经历的事物的反映便是记忆。记忆是较为复杂的心理现象或心理活动。在学习过程中，我们常常运用已有的知识经验对问题进行分析综合、比较概括等。这些对客观事物直接或间接的反映便是思维。比思维更为复杂的心理现象或心理活动还有很多，如伴随人们认识人物、事件的活动，会产生喜、怒、哀、乐、爱、憎、恶、惧等以及具有审美、理智、道德等的反映，这些对客观事物的态度的体

验便是情绪情感。人在认识和改造世界的活动中，总有一定的目的，为实现目的就想方法去战胜困难，这种制订计划、采取措施、克服困难、达到目标的心理过程便是意志。

2. 需求、动机与兴趣

在飞行中，我们感到口干舌燥时想喝水解渴，饿了要找食物填肚子；在飞行过程中也常常渴望和同事、朋友保持联系，希望受到尊重，这些个体感到某种欠缺而力求获得满足或机体对自身和外部生活条件的要求称为需要。当某种需要的强度很高并兼备一定的条件，达到激发人去行动以期满足强烈愿望时，需要就转化为动机。动机是直接推动一个人进行活动的内部动因或动力。需要、动机、兴趣都是人对社会环境的态度和行为的特征，是人进行活动的基本动力。

【航服个案 1.2】

飞行头盔还你一个安静旅程

如果你乘坐飞机时常为机舱里的噪音而苦恼，那么你肯定会对空中客车公司正在申请专利的头盔感兴趣。它看起来像是来自科幻电影《星球大战》，可以完全隔绝机舱内的声音，内置迷你气囊能在飞机剧烈颠簸时对头部起到保护作用。另外，它还配备了内置显示屏、眼镜、耳机，可以用来看电影、听音乐或玩游戏。最有趣的是，头盔里可以释放出多种气味，让乘客根据喜好选择不同味道陪伴飞行。不过，为满足乘客的各种需求，空客公司设计团队常常“脑洞大开”，一年申请几千个奇奇怪怪的专利。因此，这些专利何时能真正进入人们的生活还是未知数。

（资料来源：新华网。2014年9月15日。

http://news.xinhuanet.com/world/2014-09/15/c_126984284.htm

在同一个班级里，有些学生的学习成效不明显，主要原因之一就是他们缺乏某些掌握和运用知识技能的条件。歌唱家具有歌唱才能，演说家具有演讲才能，画家具有绘画才能，这些顺利完成某种活动所体现出来的个体心理特征称为能力。

在生活中有各种各样的人，有的人生动、活泼、对外界反应迅速，有的人精力充沛，有的人动作迟缓、反应缓慢。这些表现心理活动的动力特征称为气质。从另一方面看，有的人善良、温和、安静，有的人凶恶、粗暴、急躁，有的人果断、坚定，有的人优柔寡断，有的人坦率、热情奔放，有的人孤僻、沉默寡言，有的诚恳、谦虚，有的虚伪、傲慢。这些完成活动任务的态度和行为方式方面的特征称为性格。能力、气质、性格都是经常地稳定地表现出来的心理特征，这些特征与活动倾向性方面的特