



“十三五”职业教育国家规划教材

民航空中乘务专业系列教材

FLIGHT SERVICE SERIES



第6版

民航服务心理与实务

张 润 主编

*P*SYCHOLOGY FOR CIVIL
AVIATION SERVICE



扫码资源

张润教育出版社



“十三五”职业教育国家规划教材

民航空中乘务专业系列教材

FLIGHT SERVICE SERIES



第6版

民航服务心理与实务

张澜 主编

聂建波 向前 梁定召 参编

北京·旅游教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

民航服务心理与实务 / 张澜主编. -- 6版. -- 北京: 旅游教育出版社, 2022.3

民航空中乘务专业系列教材

ISBN 978-7-5637-4383-4

I. ①民… II. ①张… III. ①民航运输—商业心理学—教材 IV. ①F560.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2022)第004584号

民航空中乘务专业系列教材

民航服务心理与实务

(第6版)

张澜 主编

聂建波 向前 梁定召 参编

策 划	李红丽
责任编辑	李红丽
出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里1号
邮 编	100024
发行电话	(010) 65778403 65728372 65767462 (传真)
本社网址	www.tepcb.com
E - mail	tepfx@163.com
排版单位	北京旅教文化传播有限公司
印刷单位	天津雅泽印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	710毫米 × 1000毫米 1/16
印 张	21.75
字 数	291千字
版 次	2022年3月第6版
印 次	2022年3月第1次印刷
定 价	42.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

全国空中乘务专业规划教材

编 委 会

主 任：高 宏

副主任：李 勤 黄永宁 姚红光 杨 静

编 委：（以姓氏拼音为序）

安玉新	陈丹红	陈晓燕	陈振宇
成宏峰	程 茜	池锐宏	崔祥建
邓彦东	顾 骧	郭 蓓	韩晓娜
何 蕾	何云画	洪 涛	黄建伟
黄 婧	贾丽娟	亢 元	李 程
李广春	李民田	李 仟	李永平
梁定召	梁悦秋	林 扬	刘 晖
柳迪善	罗 丹	聂建波	彭飞扬
石 慧	苏雅靓	孙露铭	唐小燕
田 宇	王 傲	王化峰	王 娜
吴 菁	吴啸骅	向俊峰	向 前
谢春讯	谢小楠	熊 莹	薛兵旺
闫 华	杨 柳	杨 玮	余明洋
袁圣兰	张彩霞	张 晶	张 澜
张 丽	张晓明	郑大莉	郑 巍

修订说明

民航空中乘务专业系列教材依据中国民航局关于空乘人员的素质、知识结构、能力要求开发和编写。作为全国首套针对空中乘务专业较为完善的系列教材，从2006年规划之初就一直坚持“探索教材体系、服务专业发展，创新教材内容、引领专业趋势”的指导思想。经过十几年的使用，本套教材得到了相关院校一线教师的充分肯定，获得了很好的口碑，对我国空中乘务专业的建设与人才培养发挥了重要作用。

我们欣喜地看到，在过去的十几年中，我国空中乘务专业办学层次不断提升，人才培养的内涵不断丰富，培养体系更加科学，在专业建设与教学改革方面取得了长足的进步。可以说，我国的空中乘务专业已经步入成熟发展时期。

此间，我们一直密切关注民航服务的实践，动态跟踪空中乘务专业的国内外发展趋势，不断深化对民航服务专业教育的认识。为适应未来民航服务国际化对人才培养的新要求，继续发挥本套教材在我国空乘服务专业教育的引领作用，完善教学体系和教学手段、丰富教学内容，提高教学的效率与质量，我们就教材在专业建设与人才培养中的实际效果以及毕业生在实际工作岗位上的职业发展进行了调研，在此基础上我们多次组织了工作在专业建设一线的空乘服务专业专家、教师对教材进行了修订，力图在教材的科学性、前瞻性和实用性方面有所创新，使这套空中乘务专业系列教材在未来的专业建设与人才培养方面发挥更大的作用。

本次教材修订我们主要遵循了以下原则：

1. 体现现代民航服务发展的趋势。《“十四五”民用航空发展规划》的发布全面开启了我国多领域民航强国建设的新征程。随着智慧民航建设新局面的拓展，民航服务学科的核心概念与外延正发生着变化。作为教材，必须反映这一发展趋势，摒弃传统的概念与思想，将智慧民航、绿色民航、民航安全等要素融入教材中，以发挥教材的导向作用，使教材的整体脉络更加科学、更具有前瞻性。

2. 提升教材的学科内涵。现今的空乘服务教育已从普通的专科教育为主，

逐步走向本专科教育并存的格局，侧重点也开始从服务技能教育逐步向专注人才核心能力转变，学科的内涵逐渐凸显。为此，在本系列教材修订中我们适当融入了本科教学的理念，让教学内容更加体系化和饱满。

3. 教材编排模式向项目-任务式转变。项目-任务式教学模式是基于工作过程和岗位任职能力生成需要，把学习内容转化为以项目为载体、以任务为牵引的教学方式。通过强化学习者的主体地位，使学习者在完成任务的过程中，以体验、互动、合作的学习方式，感悟知识应用，形成技能技巧。这种方式更适用于职业教育教学的开展和教学目标的实现。

4. 理论与案例结合，着力于培育整体服务思想体系。空乘服务专业实践性很强，服务涉及的情境复杂，服务的艺术性凸显，教与学问题突出，理论的引领更需要案例的配合。为此，在本套教材修订过程中，除了进一步完善教材理论内容体系，还特别增加了案例的数量，并及时将最新的案例编入教材中，以为读者提供一个更为广阔的民航服务的“崭新空间”。

5. 从传统纸质教材向多媒体融合教材方向发展。我们在纸质教材的基础上，协同作者开发了配套的音频、实训视频、教学微课、延伸阅读、互动自测等多种形式的数字融媒体资源，并借助云存储及二维码链接技术进行线上呈现，极大丰富了课堂教学的形式，也更便于学习者自学。

6. 将课程思政有机融入，强调“立德”与“树人”并举。通过设定“素质目标”，或引入相关思政案例材料，来丰富教材的思政元素。

本套教材目前共有20个品种，涵盖了民航空中乘务专业的专业基础课、专业核心课及某些实训课，并在此基础上向航空运输大类方向有所拓展。另外，我们还策划出版了“现代航空物流管理系列教材”，可供学校根据专业方向进行选用。

高质量空乘服务人才的培养需要建立在科学的培养模式、学科建设、规范的课程体系以及合理的课程内容与有效的教学方法基础上。希望本套教材的修订再版能在优化民航空中乘务及相关专业培养方案、完善课程体系、丰富课程内容、传播交流有效教学方法方面尽一份绵薄之力。

对于教材使用中的问题，我们衷心希望能够得到广大师生的积极反馈及专家学者的批评指正，我们会全力以赴地不断提升教材的品质，以回报给予我们大力支持的广大师生。如有建议或疑问，欢迎发邮件至 wytcp@126.com。

旅游教育出版社

第 6 版前言

在交通运输服务中，民航服务由于其自身行业的特点以及我国社会发展的实际情况，一直被认为是处于高端位置的服务。航空公司以及旅客对民航服务人员的行业要求和心理期望都非常高，对民航服务工作提出了更高的要求。

《民航服务心理与实务》一书即面向空中乘务专业学生编写，根据民航业特点及工作需要，努力将心理学知识与民航服务有机结合起来，力求通过分析民航服务的本质、旅客的心理需求，达到强化服务意识、端正服务态度、完善服务环境、提高服务手段的目的，从而树立我国民航服务业的行业品牌，提高我国民航业的行业竞争力。

从教材出版之初，我们就一直密切关注民航服务的实践，动态跟踪空中乘务专业的国内外发展趋势，不断深化对民航服务专业教育的认识。为适应未来民航服务国际化对人才培养的新要求，发挥本教材在我国空乘服务专业教育的引领作用，我们就教材在专业建设与人才培养中的实际效果以及毕业生在实际工作岗位上的职业发展进行了调研，在此基础上我们通过不断修订进一步完善教材体系、结构、内容和形式，力求助力提高空乘教学的效率和质量。

本着理论与实践相结合、讲授与分析、研讨相结合的宗旨，本次修订后的教材分为上、中、下三篇，分别为“上篇 民航服务心理基础”“中篇 民航服务心理实务”“下篇 民航服务心理调适”。上篇着重于运用心理学的基本知识与理论，紧紧围绕民航服务的行业特点，对旅客的心理需求与心理规律进行比较详细的分析，包括心理概述、知觉心理和需要心理；中篇立足于旅客的心理特点和提高民航服务质量，选取了合作心理、沟通心理、交往心理、应急心理这四个最具代表性和最基本的与民航服务工作联系最为紧密的内容，抓住了民航工作的要点，探讨民航服务的工作要领，目的在于帮助民航服务人员把握旅客的心理，提高工作效率和服务水平；下篇则从端正民航服务人员的心态、提高其心理素质和心理健康水平的角度，在个性心理、情绪心理、挫折心理三个方面进行了细致的阐述与探讨，重点分析了民航服务人员常见的心理问题

题以及心理调适的技巧和方法。

为便利教学的开展，我们为每个项目录制了视频教学微课，以便学生更好地理解教材内容，更好地付诸实践。扫描每个项目导读模块的二维码即可观看。

此外，为提高学生的思想品德和职业道德，我们把“立德树人”作为教材编写的核心指导思想，积极贯彻落实中共中央关于各类课程建设要与思政教育理论课程同向同行的要求，将二十大报告中阐述的爱国情怀、社会责任、文化自信、安全治理、航天强国精神、交通强国精神等内容融入教材的相应内容中，将育德和育才相结合，力求实现课程思政的育人价值，满足社会对人才质量的需要。

本教材不仅能够作为高校空乘专业的教材，对于民航企业的服务与管理人员以及培训部门，也不失为一本有价值的参考用书。

参与编写本教材的作者，长期以来一直在航空相关院校及其他高校从事民航服务人才的教育与培训工作，不仅具有扎实的心理学的知识，而且积累了丰富的民航服务人才培养经验。本教材是理论与实践、教学与科研、高校与企业有机结合的成果，既包含通俗的心理学的理论知识，又解析了丰富生动的服务案例，增加了自我心理测试部分，便于学习者进行理论学习与实践应用。

本教材具体分工如下：项目一、项目二、项目三、项目四、项目五、项目六、项目七任务二和任务三、项目八任务一和任务三、项目九任务一和任务三、项目十由沈阳航空航天大学张澜编写；项目七任务一由张家界航空工业职业技术学院聂建波编写；项目八任务二由湖南女子大学向前编写；项目九任务二由张家界航空工业职业技术学院梁定召编写。张澜进行全书的统稿和审定。

鉴于各种原因，本书还存在诸多不足之处，敬请广大读者批评指正。在写作过程中我们还参阅和引用了一些专家学者的研究成果，选取了一些航空企业的工作案例，在此我们一并表示感谢。

编 者

目 录

上篇 民航服务心理基础

项目一 民航服务心理概述	3
任务一 心理的基本内容	3
一、心理的概念与本质	4
二、心理的内容及其相互联系	6
三、心理内容之间的联系	8
任务二 服务与服务心理的基本内容	9
一、服务的概念	9
二、服务心理的概念	11
任务三 民航服务与民航服务心理	11
一、民航服务的概念和特征	11
二、民航服务心理的基本内容	15
项目二 民航服务的知觉心理	24
任务一 知觉的基本内容	24
一、知觉的概念	25
二、知觉的分类	25
三、知觉的基本特征	26
任务二 影响旅客民航服务知觉的因素	28
一、影响旅客民航服务知觉的客观因素	29
二、影响旅客民航服务知觉的主观因素	35

任务三 民航服务知觉的心理偏差	42
一、首因效应（第一印象）的心理偏差	42
二、晕轮效应的心理偏差	48
三、刻板效应的心理偏差	49
任务四 民航服务人员的知觉	50
一、民航服务人员对旅客的知觉	50
二、民航服务人员的自我知觉	56
项目三 民航服务的需要心理	59
任务一 需要的基本内容	59
一、需要的概念	60
二、需要的特征	60
三、需要的分类	62
任务二 普通旅客的民航服务需要	64
一、旅客的餐饮需要	64
二、旅客的安全需要	65
三、旅客的便捷需要	67
四、旅客的舒适需要	69
五、旅客的情感需要	71
六、旅客的尊重需要	73
任务三 特殊旅客的民航服务需要	76
一、老人与体弱旅客的服务需要	76
二、患病和残疾旅客的服务需要	77
三、儿童旅客的服务需要	79
四、初次乘机旅客的服务需要	81
五、重要旅客的服务需要	82
六、国外旅客的服务需要	84
七、突发情况下旅客的服务需要	86
八、特别旅客的服务需要	87
九、内部旅客的服务需要	89

中篇 民航服务心理实务

项目四 民航服务的合作心理	97
任务一 团队的基本内容	97
一、团队的概念	98
二、团队的分类	98
三、团队的基本特征	99
四、团队的优势	100
任务二 团队合作的心理效应	102
一、团队合作中的共生效应	102
二、团队合作中的情绪认同	103
三、团队合作中的心理相容	105
四、团队合作中的社会表现	105
五、团队合作中的参与管理	106
任务三 团队的建设和管理	106
一、团队建设的方法	106
二、团队管理的策略	115
项目五 民航服务的沟通心理	122
任务一 沟通的基本内容	122
一、沟通的概念	123
二、沟通的类别	123
三、沟通的作用	127
四、沟通心理的基本特征	130
任务二 身体语言沟通及心理反应	131
一、身体语言沟通的分类	132
二、身体语言沟通的理解与识别	141
任务三 民航服务的沟通障碍	146
一、语言沟通障碍	146
二、文化沟通障碍	148

三、情绪沟通障碍	149
四、个性沟通障碍	150
五、角色沟通障碍	150
六、态度沟通障碍	152
七、信息沟通障碍	153
任务四 民航服务的沟通技巧	154
一、全面了解旅客的基本特点	154
二、恰当使用身体语言	155
三、有效识别语言内容	160
四、耐心倾听旅客心声	162
五、及时找到共同语言	164
六、获得旅客的理解和配合	165
七、快速解决各种问题	166
项目六 民航服务的交往心理	169
任务一 客我交往的基本内容	169
一、客我交往的概念	170
二、客我交往的基本特征	170
三、客我交往的心理状态	172
四、客我交往的形式	173
任务二 客我交往的人际吸引力	175
一、客我交往的人际吸引力	176
二、客我交往的心理效应	179
三、客我交往的不良心理	185
任务三 客我交往的原则与技巧	186
一、客我交往的双赢原则	187
二、客我交往的技能技巧	191
三、客我交往的态度与行为	194
项目七 民航服务的应急心理	200
任务一 突发事件的基本内容	200

一、突发事件的概念	201
二、突发事件的基本特征	201
三、应急心理的概念	203
任务二 民航服务中的突发事件	203
一、售票差错、退票、超售等	203
二、行李晚到、丢失、损坏等	205
三、旅客突然发病	207
四、旅客的过激行为	208
五、航班延误与取消	209
六、飞机上的违法犯罪行为	213
七、旅客人身伤害	216
任务三 突发事件的有效处理	216
一、旅客的心理与行为反应	217
二、突发事件的应对原则	220
三、突发事件的积极应对	222

下篇 民航服务心理调适

项目八 民航服务的个性心理	237
任务一 个性的基本内容	238
一、个性的概念	238
二、个性的基本特征	238
三、个性的结构	239
任务二 个性心理与民航服务	247
一、旅客的气质特点与民航服务	247
二、服务人员的个性特点与民航服务	249
任务三 民航服务人员的个性调适	251
一、服务人员个性调适的可能性	251
二、服务人员个性调适的标准	252

三、服务人员个性调适的方法	263
项目九 民航服务的情绪心理	269
任务一 情绪的基本内容	270
一、情绪的概念	270
二、情绪的种类	271
三、情绪的作用	274
四、情商的概念	275
任务二 民航服务人员的情绪问题	276
一、服务人员的情绪困扰	276
二、消极情绪的影响	281
任务三 民航服务人员的情绪调适	283
一、积极情绪的标准	283
二、积极情绪对民航服务的影响	284
三、民航服务人员情绪调适的方法	290
项目十 民航服务的挫折心理	304
任务一 挫折的基本内容	305
一、挫折的概念	305
二、挫折的作用	306
三、挫折的容忍力	309
任务二 挫折产生的原因	310
一、产生挫折的客观因素	310
二、产生挫折的主观因素	311
三、产生挫折的组织因素	312
任务三 挫折的心理与行为反应	314
一、攻击性反应	314
二、情绪上的反应	315
三、心理防御性反应	316
任务四 民航服务人员应对挫折的策略	320
一、正确认识自身工作的性质	320

二、对受挫员工采取宽容态度	321
三、掌握挫折知识，提高员工认识和调整心态能力	322
四、及时处理员工挫折	322
五、改变环境	324
六、改善人际关系	324
七、坚持科学合理的奖惩	324
八、适度的精神宣泄	324
参考文献	330

二维码教学资源列表

	项目	资源类型	资源名称	页码
1	项目一	视频微课	“民航服务心理概述”项目导读	3
2	项目二	视频微课	“民航服务的知觉心理”项目导读	24
3	项目三	视频微课	“民航服务的需要心理”项目导读	59
4	项目四	视频微课	“民航服务的合作心理”项目导读	97
5	项目五	视频微课	“民航服务的沟通心理”项目导读	122
6	项目六	视频微课	“民航服务的交往心理”项目导读	169
7	项目七	视频微课	“民航服务的应急心理”项目导读	200
8	项目八	视频微课	“民航服务的个性心理”项目导读	237
9	项目九	视频微课	“民航服务的情绪心理”项目导读	269
10	项目十	视频微课	“民航服务的挫折心理”项目导读	304

上篇

民航服务心理基础

项目一 民航服务心理概述 / 3

项目二 民航服务的知觉心理 / 24

项目三 民航服务的需要心理 / 59



