



2015 ——2016 学年第 1 学期

系部名称 航空系

课程名称 民航服务心理学

教材名称 民航服务心理学

授课班级 14级航空服务 2班

授课教师 向梦知

职 称

2015年 10月 20 日

附件2

民航服务心理学 教案(首页)

课程编码 课程 民航服务心理学 名称 学 分 3 总计:48 学时

讲课:36 学时 类别 必修课(?) 选修课() 理论课() 实践课() 实训: 12
学时 任课 向梦知 职称 教师

授课 专业班级: 航空服务 共 1 个班 对象

推荐教材:

(1)向莉、周科慧主编:《民航服务心理学》(民航运输类专业“十一五”
规划基本教材),国防工业出版社,2009年版。教材和主参考书目:
要参

(1)张澜编著:《民航服务心理与实务》,旅游教育出版社,2007年版;
考资

(2)于海波主编:《民航服务心理教程》,中国民航出版社,2007年版;
料

(3)刘桦主编:《航空服务心理与实务》,四川教育出版社,2008年版。

《民航服务心理学》是为培养航空服务专业学生的心理服务理念,提高学生的心

理服务能力而设置的一门专业基础课,属于专业核心课,在专业人才培养
体系中教学

占有重要地位。开设《民航服务心理学》的目的是为了提高学生的服务基
础能力。

即:通过本课程的学习,使学生更全面、深刻地把握民航服务过程中的旅
客心理、目的

自我心理等基本心理现象及其规律,培养学生心理服务的理念,提高学生
心理服

务的能力。知识方面的目标是让学生掌握从事民航服务工作所需要的心理
学的基要求

本理论与基础知识;能力方面的目标是提高学生心理服务的能力,进而提
高民航

服务质量;素质方面的目标是增强学生的服务意识,提高学生的服务心理
素质。

民航服务与知觉

民航服务与情绪情感和意志

民航服务与群体心理

民航服务中的人际关系 教学

重点

难点

第1章 民航服务心理学概述 教案

授课时间 第 周 星期 第 节(年 月 日) 课次 1、2 授课方式 课时 理论课
? 讨论课? 实践课? 习题课? 其他? 6 (请打?) 安排

教学单元(教学章、节或主题):

第1章 民航服务心理学概述

目的、要求(分了解、熟悉、掌握三个层次):

(1)了解民航服务的基本定义和基本特征

(2)熟悉民航服务意识和优质服务

(3)掌握民航服务的本质和特点

知识要点:

民航服务的基本定义和基本特征、民航服务的本质和特点

技能要点:

能够体会民航服务的特殊性

教学步骤:

见后

教学手段:(如:举例讲解、多媒体讲解、模型讲解、实物讲解、挂图讲解、音像讲解等)

举例讲解、多媒体讲解

作业和思考题:

- 1、结合实际谈谈如何理解服务的定义
- 2、你心目中的民航服务人员是什么样的，

课后分析与小结：

本次课是《民航服务心理学》的第一堂课，在没上课之前，很多同学对民航服务行业很陌生，通过讲解，使同学们了解了我国的航空业发展现状，激发其投身民航服务的意愿。

第1章 民航服务心理学概述

1.1 服务与民航服务

1.1.1 服务的概述

1.服务的定义

服务是指为他人做事，并使他人从中受益的一种有偿或无偿的活动。不以实物形式而一提供活劳动的形式满足他人某种特殊需要。

“SERVICE”（服务）的国际化服务分析。

S—SMILE(微笑) 服务的基本就是微笑，微笑是内心的基本写照~

E—EXCELLENT(出色) 即服务员将每一份细小的事情也要达到的非常出色。 R—READY(准备好) 即要随时准备好为顾客服务。

V—VIEWING(看待)

就是服务要把每一位顾客都看作是需要提供特殊照顾的贵宾。 I—INVITING(邀请) 就是服务员在每一次服务结束时，都要邀请宾客下次光临。 C—CREATING(创造) 就是每一位服务员要精心创造出使宾客能享受其热闹的服务环境及气氛~

E—EYE(眼睛)

就是每一位员工都应该用热情好客的眼光关注每一位宾客、预测宾客需求，并及时提供服务，使顾客时刻感受到服务员在关注自己~

2.服务的本质及特征

1)无形性

2)同时性

3)易逝性

4)异质性

5)不可转移性

3.服务的分类

1)服务的行业属性及分类

2)服务的种类细分

1.1.2 民航服务的概念、本质及特征

1.民航服务的概念

民航服务，按照民航服务的内容、规范和具体要求，以旅客为中心，为满足旅客的需要而提供的一种服务。从广义角度看，民航服务是以民航的各类设施为依托，将有形的技术服务和无形的个人影响力及情感传递融为一体的综合性活动。前者体现了旅客是民航服务的核心和主体，民航服务人员是民航服务的客体；后者则强调了民航服务的技巧，又强调了民航服务中不可或缺的情感表达，体现了“以人为本”的思想。

2.民航服务的本质

1)硬件、软件和心件的统一

2)没有折旧

3)具有依赖性

4)需要客户导向

3.民航服务的特征

1)服务的运行环境特殊

2)服务的安全责任重大

3)服务内容繁多、实施难度大

4)个性服务明显

5)服务人员素质要求高

1.1.3 民航服务意识

意识:人的头脑对于客观事物、事件的反映，是感觉、思维等各种心理过程的总和，其中的思维是人类特有的反映现实的高级形式。服务意识是指企业全体员工在与一切企业利益相关的人或组织的交往中所体现的为其提供热情、周到、主动的服务的欲望和意识。即自觉主动做好服务工作的一种观念和愿望，它发自服务人员的内心。

1.1.4 民航服务人员的基本要求

1)良好的外在形象

2)坚毅的意志品质

3)过硬的心理素质

4)深厚的文化素养

5)积极的团队精神

6)敏锐的服务意识

1.2 心理学概述

1.2.1 心理学的发展

心理学是一门从哲学中独立出来的既古老又年轻的科学，是既有自然科学又有社会科学性质的边缘学科。

1)西方哲学心理学思想

西方哲学心理学思想是寓于西方哲学中的心理学思想，是作为独立形态的心理学前身，也是传统的科学心理学产生的思想来源。

2)中国古代心理学萌芽

中华民族有史以来直至 1840年鸦片战争，历代的思想家有过多涉及心理问题的论述。这些论述散见于“经”、“史”、“子”、“集”等典籍之中。但是,由于这方面的系统研究开始得较迟，迄今尚未得到充分和系统的发掘。就现在的研究来看，人贵论、形神论、天人论、性习论、知行论、情二端论和主客论是中国古代心理学思想的几个主要范畴和重要特色。

1.2.2 心理学的研究对象和任务

每一门学科都有自己的研究领域和对象，心理学也不例外，心理学顾名思义，研究的对象是心理现象，主要是人的心理现象。心理学是研究人的心理现象及其规律的科学。 1.心理学是研究心理现象的科学

1)心理现象不仅人有，动物也有

2)人与动物心理的根本区别在于有意识人自觉能动性

3)目前，我们所学的心理学的研究人的心理现象的科学

2(心理学是研究心理活动的形式及其规律的科学

3(心理学的内容与基本结构:

心理学一般为了研究的方便，把人的心理现象划分为:心理过程和个性心理两个方面，每一个方面又分别有许多附属的方面。

1)心理过程

心理过程是心理活动发生、发展和完成的过程，它又包括认识过程、情感过程和意志过程。

认识过程简称“知”，是指人们获得知识和运用知识的过程，它包括感觉、知觉、记忆、思维和想象等。

人们在认识事物的过程中伴随的情绪和情感通称为情感过程，简称为“情”。

面对困难，人们确定目的、制定计划，去克服困难，从而实现目的的心理过程叫意志过程，简称为“意”。

这是人的心理现象最重要的一个方面，是普通心理学研究对象的一个重要组成部分。从其活动结构和机制来看，具有人类的共同性、普遍性。

2) 个性心理

个性心理又分为个性倾向性和个性心理特征。个性倾向性表现为需要、动机、兴趣、信念、价值观、人生观和世界观等方面。个性心理特征包括能力、气质和性格。

个性心理是人的心理现象的另一个重要方面，也是普通心理学研究对象的一个重要组成部分。

心理过程和个性心理是密切联系的。人的个性是在心理过程的基础上形成和发展的；而个性又总是通过各种心理过程表现出来的。反之，已形成的个性心理又积极地影响着心理过程，而使人的心理过程总带着个性的色彩。

1.3 民航服务心理学概述

1.3.1 民航服务心理学的研究对象和任务

1. 民航服务心理学的研究对象

民航服务心理学是心理学理论在民航服务工作中的应用，主要是研究服务过程中个体、群体和组织的心理现象及其变化规律的学科。

民航服务心理学是为满足民航旅客的服务需要，为其提供优质、满意的服务而研究民航旅客及民航服务人员的心理活动及其变化规律的学科。

1) 民航旅客消费心理：

每个旅客生活的环境不同，每个人的气质、素质、性格不同，这些差异都会再服务工作中表现出来。因此服务人员要研究旅客的性格、气质的差异，以不同的方式服务不同的旅客。 2) 民航服务心理

从心理学的角度看民航服务实质上是民航服务人员通过与旅客的互动交往，以帮助旅客获得良好的消费经历和消费体验的过程。要使旅客获得好的体验，就必须要在服务过程中迎合旅客心理，满足旅客需要。

3) 民航服务人员心理：

在实际工作中，大量的经验告诉我们，服务人员自身素质的好坏、心理品质的好坏，与服务质量有着十分密切的关系。所以我们要解释服务人员在服务工作中应具备哪些良好的心理品质，怎样培养良好的情感、意志，怎样纠正自己不良的心理品质等。

2.民航服务心理学的研究任务

1.3.2学习民航服务心理学的必要性和意义

- 1)航空公司的生存与发展需要心理学
- 2)民航旅客服务工作的内在要求
- 3)从根本上提高服务质量的关键
- 4)有助于服务人员了解自己、完善自我

第2章 民航服务与知觉 教案

授课时间 第 周 星期 第 节(年 月 日) 课次

授课方式 课时 理论课 ? 讨论课? 实践课? 习题课? 其他? 8 (请打?) 安排

教学单元(教学章、节或主题):

第2章 民航服务与知觉

目的、要求(分了解、熟悉、掌握三个层次):

- (1)了解影响旅客知觉的客观因素
- (2)熟悉民航服务知觉的偏差
- (3)掌握旅客对航空公司及对机上服务的知觉

知识要点:

影响旅客知觉的因素

技能要点:

能够塑造良好知觉印象避免知觉偏差

教学步骤:

见后

教学手段:(如:举例讲解、多媒体讲解、模型讲解、实物讲解、挂图讲解、音像讲解等)

举例讲解、多媒体讲解

作业和思考题:

1、服务环境如何作用于旅客知觉

2、旅客对服务人员的知觉主要从哪几个途径获得,课后分析与小结:

第2章 民航服务与知觉

2.1 知觉概述

2.1.1 知觉的概念

人脑对直接作用与感觉器官的客观事物的各个部分和属性的整体反应。

2.1.2 知觉的分类

根据感觉过程中起主导作用的分析器分为视知觉、听知觉、味知觉、嗅知觉、触摸知觉。

根据知觉对象的空间特性、时间特性和运动特性,又可把知觉分为空间知觉、时间知觉和运动知觉。

错觉

2.1.3 知觉的基本特征

1) 知觉的选择性

人对同时作用于感觉器官的所有刺激并不都发生反应，而只对其中少数刺激加以反应，这种对外来信息进行选择而做进一步加工的特性叫做知觉的选择性。

排除干扰，选择少数刺激或刺激的重要方面，有利于有效地认识外界事物，适应外界环境。

影响知觉选择性的因素

对象和背景本身的刺激结构

强度大的、对比明显的刺激物容易成为知觉的对象

人的主观因素(知识经验、兴趣爱好、愿望目的等)

总结:知觉选择性的规律就是人把知觉的对象从背景中分离、辨别和确认出来的规律。对于直观教学、观察能力的培养、广告设计、军事伪装和搜索等均具有重要意义。

2)知觉的整体性

人的知觉是一个主动加工处理感觉信息的过程，当直接作用于感觉器官的刺激在不完备的情况下，人根据自己的知识经验，对刺激进行加工处理，使自己的知觉仍保持完备性的特性叫做知觉的整体性。

客观事物不仅具有多种属性，而且也是有不同的部分组成的。当客观事物作为刺激物发生作用的时候，是它的部分或属性分别或先后作用于我们的感官，有时甚至只有其中的一部分对我们发生作用。尽管它们在客观上是不完备的，但在人的主观上却能全面地知觉它，即客观上的缺陷，能在人的主观上弥补起来。本质上来讲，是由于客观事物的部分或属性分别作用于感官，它们之间形成了固定的联系并储存于我们的大脑中，当客观事物作用于我们的感官时，大脑会恢复这种联系，从而产生了完整的知觉。

3)知觉的理解性

人在知觉中根据自己的知识经验，对感知的事物进行加工处理，并用语词加以概括，赋予它确切的含义，从而标示出来的特性。

影响知觉理解性的因素:

知觉者已有的知识经验

4)知觉的恒长性

外在刺激因环境影响使其特征改变，而在知觉经验上缺维持不变的心理倾向，称为知觉恒长性。

亮度恒长、大小恒长、颜色恒长等。

2.2 影响旅客知觉的因素

2.2.1 民航服务知觉的偏差

2.2.2 影响知觉的主观因素

1. 兴趣

2. 动机

3. 经验

4. 个性

5. 定势

6. 期待

7. 心理因素

知觉偏差

1) 首因效应

首因效应也叫首次效应、优先效应或“第一印象”效应。它是指当人们第一次与某物或某人相接触时会留下深刻印象。

“好的开始是成功的一半” “新官上任三把火”、“恶人先告状”、“先发制人”、“下马威” “宠统”

2) 晕轮效应

晕轮效应是指由对象的某种特征推及对象的整体特征，就象月晕一样，由于光环的虚幻作用，使人看不清其真实面貌。晕轮效应可能从对象的某种特征推及出美化或丑化、夸大或缩小整体特征。

晕轮效应是一种以偏概全的主观心理臆测，其错误在于：

第一，它容易抓住事物的个别特征，习惯以个别推及一般，就像盲人摸象一样，以点代面；

第二，它把并无内在联系的一些个性或外貌特征联系在一起，断言有这种特征必然会有另一种特征；

第三，它说好就全都肯定，说坏就全部否定，这是一种受主观偏见支配的绝对化倾向。

3)刻板效应

刻板印象是指对人或事物所持有的呆板、机械、没有变通的印象。刻板印象不是一个个体现象，而是一种群体现象，是对某一群体的共同看法和印象。

社会刻板效应是经过两个途径形成的：

一是直接与某人、某群体接触，将其特点固定化；

二是由他人间接信息影响形成。

人们一般认为工人豪爽，农民质朴，军人雷厉风行，知识分子文质彬彬，商人较为精明，诸如此类都是类化的看法，都是人脑中形成的刻板、固定印象。此外，性别、年龄等因素，亦可成为刻板效应对人分类的标准。例如，按年龄归类，认为年轻人上进心强，敢说敢干，而老年人则墨守成规，缺乏进取心；按性别归类，认为男人总是独立性强，竞争性强，自信和有抱负，而女性则是依赖性强，起居洁净，讲究容貌，细心软弱。由于刻板效应的作用，人们在认知某人时，会先将他的一些特别的特征归属为某类成员，又把属于这类成员所具有的典型特征归属到他的身上，再以此为依据去认知他。

2.2.3 影响知觉的客观因素

1.知觉的对象

2.知觉的情境

2.3 民航服务的社会知觉 2.3.1 旅客对航空公司及飞机的知觉

各种飞机所具有的功能从本质上来讲是相同的，他们之间的区别对大多数旅客来说也难

以区分。旅客对客运班机的选择，主要与以下四个因素密切相关：

- 1.起飞时间
- 2.是否准点
- 3.中途着陆次数
- 4.空乘服务员的态度

2.3.2旅客对机上服务的知觉

1.旅客对服务环境的知觉

- 1)机上服务环境的色彩对旅客知觉的影响
- 2)机上服务环境的温度、音量对旅客知觉的影响

2.旅客对机上服务的知觉

- 1)通过机上服务人员的仪表特征来感知
- 2)通过机上服务人员的表情来感知
- 3)通过机上服务人员的语言来感知

第3章 民航服务与情绪情感和意志 教案

授课时间 第 周 星期 第 节(年 月 日) 课次 授课方式 课时 理论课？

讨论课？实践课？习题课？其他？ 8 (请打?) 安排

教学单元(教学章、节或主题)：

第3章 民航服务与情绪情感和意志

目的、要求(分了解、熟悉、掌握三个层次)：

- (1)了解情绪、情感、意志的概念
- (2)熟悉挫折的心理预防方式有哪些

(3)掌握从情绪管理提升工作服务质量，能够妥善处理旅客和自己的情绪
知识要点:

情绪情感与民航服务、压力应对、意志培养

技能要点:

能够妥善处理旅客和自己的情绪

教学步骤:

见后

教学手段:(如:举例讲解、多媒体讲解、模型讲解、实物讲解、挂图讲解、音像讲解等)

举例讲解、多媒体讲解

作业和思考题:

- 1、民航服务人员怎样进行情绪管理,
- 2、如何应对挫折,

课后分析与小结:

第3章 民航服务与情绪情感和意志

3.1情绪情感概述

一、情绪情感概念

情绪和情感是人对客观世界的一种特殊的反映形式，是人对客观事物是否符合自己需

要的态度体验。

二、情绪情感的区别和系

区别

性质不同 稳定性不同 表现不同

二者在一定条件下可以相互转化。在日常生活中，二者没有严格的区别，情绪通常都是作

为一般情感的同义语来运用。

三、情绪和情感的特点

情绪和情感有两极性和扩散性两种特点。

(一)情绪和情感的两极性

肯定性和否定性的两级对立

积极(增力的)和消极(减力的)对立

紧张和轻松的对立

激动和平静的对立

强和弱的对立

二)情绪情感的扩散性

1、内扩散:情绪在主题自身的扩散

2、外扩散:一个人的情绪影响别人，通常也叫情绪的感染。 四、情绪、情感的分类

1、根据性质分为

快乐是一种在追求并达到所盼望的目的时所产生的情绪体验。

愤怒是由于妨碍目的达成而造成紧张积累所产生的情绪体验。

恐惧是企图摆脱危险情境时产生的情绪体验。

悲哀是指失去自己心爱的对象或自己所追求的愿望破灭时所产生的情绪

体验。

喜爱是指对象满足需要而产生的情绪体验。

2、根据发生地强度、速度、持续时间分类

心境是一种比较微弱、平静而持续一定时间的情绪体验。

热情是一种强有力的、稳定而深厚的情绪体验。

激情是一种猛烈的、迅速爆发而短暂的情绪体验。

3、根据情感的社会内容的性质分类

道德感是人们根据一定的道德标准，评价自己和别人的言行、思想、意图时产生的情绪体

验。

理智感是由客观事物间的关系(包括由别人披露出自己揭露出的)是否符合自己所相信

的客观规律所引起的情感。

美感是对客观现实及其在艺术中的反映进行鉴赏或评价时所产生的情感体验。

四、情绪情感的功能

1、信号功能

2、调节功能

3、感染功能

五、健康的情绪情感

1、诱因明确

2、反应适度

3、稳定而又灵活

4、情绪的自制性

5、情绪的效能

3.2 影响旅客情绪情感变化的因素

一、影响旅客情感变化的因素

(一)需要是否得到满足

(二)旅途环境的影响

(三)服务的影响

(四)广告宣传的影响

(五)身体状况的影响

二、调整旅客情绪的技巧

1、补偿法

这种方法是指针对旅游者情绪变化的原因，设法迅速给予适当的补偿，以满足旅客的某种需要，使其情绪好转。

2、分析法

着重分析旅客情绪变化的原因及其得失关系的方法，称之为分析法。由于某种不可改变的原因导致旅客产生不快情绪，而且又无法补偿时，服务人员就要将不愉快之事的原委讲清楚，分析透彻事物的两面性及其与旅游者的得失关系，讲清道理，缓和旅客的否定情绪，争取得到他们的理解与合作。

3、转移注意法

转移注意法是指通过新的刺激把旅客的注意力从一个对象转移到另一个对象的方法。

4、暗示法

心理暗示在服务过程中是一种控制或影响旅游者心理的有效手段。

三、民航服务人员良好的情绪

1、主动

2、热情

3、耐心

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。
如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/927146101013006115>