

民航服务心理学

Civil aviation service psychology

一、基本信息

课程代码：0060447

课程学分：3

面向专业：航空服务系空乘和空服专业

课程性质：系级必修课

开课院系：航空服务系

使用教材：

民航服务心理学 李永、张澜主编 中国民航出版社 2010.12

参考教材：

民航服务心理学 向莉 周科慧主编 国防工业出版社 2011.2

民航服务心理学 杨丽明 主编 中国人民大学出版社 2019.3

民航服务心理与实务 张澜 主编 旅游教育出版社 2016.4

课程网站网址：

[民航服务心理学 \(chaoxing.com\)](http://chaoxing.com)

先修课程：民航基础知识 0060404 (3)

二、课程简介

民航服务是一项与人打交道的工作,为旅客提供服务,实际上是一种人与人之间的交往关系,这就离不开人的心理。搞好民航服务工作,民航服务人员必须要了解、把握乘客的各种心理特点,同时培养自己的良好素质,这一切,都要求民航服务人员要学习和掌握心理学方面的有关知识,把心理学知识和民航服务有机结合起来。

《民航服务心理学》是民航服务与管理专业的一门基础课程,本课程从民航服务心理现象的主体出发,即旅客、货主和民航服务人员三个对象,涵盖个体、群体和组织,围绕民航服务中的旅客心理,民航服务中的货主心理,民航服务人员心理,民航服务中的特殊心理问题,使学生能了解当今航空服务对象基本心理规律,服务对象基本心理过程的基本理论、培养学生自身的心理素质,掌握处理人际关系的技巧,从而成为一名合格的民航服务专业人才。通过本课程的学习,要求学生了解心理学相关知识,明确民航服务心理学的研究对象和研究方法,掌握民航服务与知觉、个性、需要、动机、态度、情绪情感、沟通、挫折、文化之间的关系;掌握民航服务中的语言技巧。

三、选课建议

本课程适合航空服务类专业二年级课程,学习此课程要求学生有一定的民航基础,了解民航服务的相关要求及程序。

四、课程与专业毕业要求的关联性

专业毕业要求	关联
L011: 爱党爱国, 坚决拥护党的领导, 热爱祖国的大好河山、悠久历史、灿烂文化, 自觉维护民族利益和国家尊严。	●
L013: 奉献社会, 富有爱心, 懂得感恩, 自觉传承和弘扬雷锋精神, 具有服务社会的意愿和行动, 积极参加志愿者服务。。	
L015: 爱岗敬业, 热爱所学专业, 勤学多练, 锤炼技能。熟悉本专业相关的法律法规, 在实习实践中自觉遵守职业规范, 具备职业道德操守。	
L021: 具有专业所需的人文科学素养。	
L022: 能用流利的外语与国外乘客交流, 进行双语广播。	
L023: 能掌握民航客舱服务及地面服务相关理论知识。	●
L024: 能操作客舱服务设备和应急设备, 并为旅客提供客舱及地面服务。	
L025: 能从事服务、化妆、礼仪方面的培训工作。	
L031: 倾听他人意见、尊重他人观点、分析他人需求。	●
L032: 应用书面或口头形式, 阐释自己的观点, 有效沟通。	
L041: 能根据需要确定学习目标, 并设计学习计划。	
L051: 身体健康, 具有良好的卫生习惯, 积极参加体育活动。	
L052: 心理健康, 学习和参与心理调适各项活动, 耐挫折, 能承受学习和生活中的压力。	
L053: 懂得审美, 有发现美、感受美、鉴赏美、评价美、创造美的能力。	
L061: 在集体活动中能主动担任自己的角色, 与其他成员密切合作, 善于自我管理和团队管理, 共同完成任务。	
L064: 了解行业前沿知识技术。	
L072: 能够使用适合的工具来搜集信息, 并对信息加以分析、鉴别、判断与整合。	
L081: 具备外语表达沟通能力, 达到本专业的要求。	

五、课程目标/课程预期学习成果

序号	课程预期学习成果	课程目标 (细化的预期学习成果)	教与学方式	评价方式
1	L031	在民航服务过程中, 能认真倾听他人意见、尊重他人观点、分析他人需求, 能够在工作中应用身体语言有效沟通。	课堂讲授 案例分析	考试
2	L023	掌握民航服务与知觉、个性、需要、动		

		机、态度、情绪情感、沟通、挫折、文化之间的关系；掌握民航服务中的语言技巧。能够处理突发事件和旅客不满	课堂讲授 课堂练习	考试 作业
3	L011	社会文化对人民行为的影响无处不在，无孔不入，查找资料说一说中国的哪些文化对你的学习生活有影响，并具体介绍这个这一文化。	课堂讨论	小论文

六、课程内容

第一单元：民航服务心理学导论（理论课时：4）

知识目标：1、知道心理学

2、理解服务与民航服务的关系

3、掌握民航服务心理学的研究对象和研究方法

能力目标：能根据民航服务的需求分析民航服务的特征

情感目标：通过对民航服务的要求和标准的学习，培养学生的服务意识

教学难点：服务的分类、民航服务的特点

第二单元：民航服务与知觉（理论课时：2 实验课时：4）

知识目标：1、理解知觉的基本原理

2、理解民航服务知觉的偏差

能力目标：能分析影响旅客知觉的因素

情感目标：通过探讨航空公司飞机布置、空乘人员着装设计，机场布局，培养学生的职业认同感

教学难点：知觉的特征、影响知觉的因素

第三单元：民航服务与个性（理论课时：2 实验课时：4）

知识目标：1、知道个性及个性的特点

2、理解气质、性格、能力的含义及特点

能力目标：能分析旅客的气质差异对民航服务的影响

情感目标：通过学习个性的差异对民航服务的影响，培养学生爱岗敬业的精神

教学重点：气质和性格的特点

第四单元：民航服务的需要与动机（理论课时：8）

知识目标：1、理解马斯洛的需求层次理论

2、理解民航服务与旅客需要的关系

3、知道动机的基本概念，理解民航服务动机的概念、特点及类型

4、知道民航服务动机的影响因素

能力目标：能够分析民航旅客的需要，根据旅客的需求提供服务

情感目标：通过对民航服务人员需要和动机的分析，引导学生树立正确的价值观、职业观

教学难点：如何正确评价马斯洛需求层次理论

第五单元：民航服务中的态度、情绪情感和意志（理论课时：4 实验课时：4）

知识目标：1、知道态度的概念、特征及功能，影响态度形成与改变的因素

2、理解如何改变旅客的态度

3、知道影响旅客情绪情感变化的因素

4、理解民航服务人员及旅客的意志品质

能力目标：能辨别健康的情绪情感

情感目标：通过对态度基本内容的学习和对旅客态度、情绪情感的分析，培养学生的抗压能力

教学难点：服务人员情绪情感的调节

第六单元：民航服务中的沟通、语言技巧与人际关系（理论课时：4 实验课时：4）

知识目标：1、理解民航服务中的身体语言沟通的技巧并能够在工作中运用民航服务的沟通技巧

2、知道民航服务中人际关系的特点和原理

3、理解民航服务人员语言表达技巧

4、理解提高民航服务语言艺术的诀窍

能力目标：能分析民航服务人际关系中的心理状态和交往形式，学会运用客我交往双胜原则；能够正确运用民航服务用语

情感目标：通过对语言技巧的分析，培养学生良好沟通交往能力

教学难点：服务人员的语言表达技巧

第七单元：民航服务中的挫折和文化（实验课时：4）

知识目标：1、知道挫折的基本概念及挫折产生的原因，知道遇到挫折的反应

2、知道文化和亚文化

3、理解民航服务与中国文化的关系

4、理解民航服务与外国习俗

能力目标：对中国传统文化有初步的了解，能够分析中国文化对自身生活、学习的影响

情感目标：通过对挫折的分析，培养学生的挫折抵抗能力

教学难点：挫折产生的原因及挫折反映

第八单元：有效应对突发事件和旅客抱怨（实验课时：4）

知识目标：1、知道挫折的基本概念及挫折产生的原因

2、理解遇到挫折的反应

3、理解处理旅客投诉的方法

能力目标：能正确分析旅客不满的原因；能综合处理突发事件和旅客不满

情感目标：处理突发事件培养学生良好的职业道德和公关意识

教学难点：处理旅客投诉的方法

七、课内实验名称及基本要求

序号	实验名称	主要内容	实验时数	实验类型
1	知觉、知觉偏差	知觉再航空公司飞机布置中、空乘人员着装设计，机场布局中的应用	4	综合型
2	个性、气质	不同的气质类型，旅客的气质差异对民航服务的影响，个性的差异对民航服务的影响	4	综合型
3	情绪情感	通过案例分析民航服务人员的情绪情感变化，工作中对旅客的态度	4	综合型
4	沟通及语音技巧	分组面对面沟通，带入民航服务场景，学习怎样应用职业用语进行沟通	4	综合型
5	文化	中国文化，外国文化，文化习俗	4	综合型
6	突发事件处理	案例分析及分析，突发事件处理方法	4	综合型

八、评价方式与成绩

总评构成 (1+X)	评价方式	占比
1	考试 (开卷)	50%
X1	阶段测试	15%
X2	小论文	15%
X3	作业	10%
X4	课堂表现 (考勤)	10%

撰写人：刘慧

系主任审核签名：杨丹

审核时间：2023.9