

## 《民航服务心理学》专科课程教学大纲

## 一、课程基本信息

课程名称	民航服务心理学				
	Civil aviation service psychology				
课程代码	0060447	课程学分		3	
课程学时	48	理论学时	24	实践学时	24
开课学院	职业技术学院	适用专业与年级		空中乘务专业二年级	
课程类别与性质	专业必修课	考核方式		考试	
选用教材	《民航服务心理学》李永 张澜 主编、9787801107462、中国民航出版社、第一版			是否为马工程教材	否
先修课程	民航基础知识 0060404 (3)				
课程简介	<p>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。《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。</p>				
选课建议与学习要求	本课程适合空乘专业二年级课程，需要一定的专业基础。				
大纲编写人	刘慧		制/修订时间	2024.1	
专业负责人	杨丹		审定时间	2024.1	
学院负责人	(签名)		批准时间		

## 二、课程目标

类型	序号	内容
知识目标	1	了解民航服务心理学的基本概念，熟悉心理过程中的认知过程、情绪情感过程和意志过程对民航服务的影响。
	2	熟悉个性心理特征和文化对民航服务各客体和主体的影响，了解民航服务中的语言技巧，能够有效应对突发事件和旅客抱怨。
技能目标	3	查找资料了解中国的文化，思考文化对自己学习生活的影响，并具体介绍这个这一文化，提出自己的看法。
	4	掌握民航服务中的语言技巧，能够处理民航服务中的突发事件和旅客不满。
素养目标 (含课程思政目标)	5	热爱祖国，热爱所学专业，富有爱心，懂得感恩，具有服务社会的意愿和行动，强化责任意识，培养爱岗敬业与尊老爱幼的职业道德品质。

## 三、课程内容与教学设计

### (一) 各教学单元预期学习成果与教学内容

<p><b>第一单元 民航服务心理学导论</b></p> <p>本单元主要介绍心理学的基本知识，了解服务与民航服务的相关知识，知道民航服务心理学的研究对象和研究方法。</p> <p>知识点：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。</p> <p>能力要求：能掌握研究民航服务心理学常用的方法。</p> <p>教学重点：心理的实质，服务概述，民航服务概述，心理学的研究方法。</p> <p>教学难点：服务的分类、民航服务的特点。</p>
<p><b>第二单元 民航服务与知觉</b></p> <p>本单元主要介绍知觉的基本原理，影响旅客知觉的主观因素和客观因素，分析民航服务中的社会知觉以及知觉偏差。</p> <p>知识点：1、熟悉知觉的基本原理。 2、理解影响旅客知觉的主客观因素。 2、理解民航服务知觉的偏差。</p> <p>能力要求：能运用知觉特性解决各种实际问题 避免与克服民航服务中的知觉偏差。</p> <p>教学重点：知觉的基本特征，民航服务的社会知觉和知觉偏差。</p> <p>教学难点：民航服务的社会知觉。</p>

### 第三单元 民航服务与个性

本单元主要介绍个性、气质、性格、能力与民航服务的关系。民航服务人员只有充分掌握旅客不同的个性心理特征及其表现，才能提供更有针对性的服务，从而才能真正做到使旅客满意。

知识点：1、了解个性的概念和特征。

- 2、明确气质的概念，掌握气质的类型与特征。
- 3、了解性格的类型与判断性格的途径。
- 4、熟悉能力的概念和类型。

能力要求：能够分辨旅客的气质类型与性格类型，并为其提供精准的服务。

教学重点：民航服务人员的气质和性格的培养，能力差异与民航服务。

教学难点：掌握针对不同气质、性格和能力的旅客的服务策略

### 第四单元 民航服务的需要与动机

本单元介绍需要和动机的基本概念，马斯洛需求层次理论，民航服务中的服务需要及动机的激发和培养。服务人员只有及时了解并掌握各类旅客的不同层次需要，才能有针对性提供服务，进而提升旅客的满意度。

知识点：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。

能力要求：能为有不同需要的旅客提供相应的服务。

教学重点：马斯洛需求层次理论，民航服务动机。

教学难点：马斯洛需求层次理论的评价。

### 第五单元 民航服务中的态度、情绪情感和意志

本单元介绍了态度的基本知识，影响态度形成和改变的一些因素，情绪情感的相关知识。作为民航服务人员应了解情绪的相关知识，正确认识旅客的情绪变化，掌握调控旅客的情绪的方法，进而有助于自身顺利开展民航服务工作。

知识点：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

能力要求：学会分析旅客的情绪，并能化解旅客的不良情绪。

教学重点：影响态度形成和改变的因素

民航服务人员情绪请改的调节以及意志的培养。

教学难点：掌握调控不良情绪的方法和引导旅客产生积极的情绪。

### 第六单元 民航服务中的沟通、语言技巧与人际关系

本单元介绍民航服务中的人际沟通问题，通过对语言技巧的分析，培养学生良好沟通交往能力

知识点：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要求：能分国际民用航空组织和中国

<p>的关系。</p> <p>教学重点：沟通的类型，民航服务中的沟通及沟通障碍。</p> <p>教学难点：民航服务中的沟通障碍。</p>
<p>第七单元 民航服务中的挫折和文化</p> <p>本单元分析民航服务人员在服务中面对的挫折，以及文化对民航服务的影响。</p> <p>知识点：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。</p> <p>2、知道文化和亚文化。</p> <p>3、理解民航服务与中国文化的关系。</p> <p>4、理解民航服务与外国习俗。</p> <p>能力要求：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。</p> <p>教学重点：挫折产生的原因，挫折的行为反应；</p> <p>民航服务与中国文化。</p> <p>教学难点：挫折反应及应对。</p>
<p>第八单元 有效应对突发事件和旅客抱怨</p> <p>本单元分析民航民航服务中的各种意外状况及处理方式，处理突发事件培养学生良好的职业道德和公关意识。</p> <p>知识点：1、知道挫折的基本概念及挫折产生的原因。</p> <p>2、理解遇到挫折的反应。</p> <p>3、理解处理旅客投诉的方法。</p> <p>能力要求：能正确分析旅客不满的原因；</p> <p>能综合处理突发事件和旅客不满。</p> <p>教学重点：如何应对突发事件。</p> <p>教学难点：如何应对突发事件。</p>

**(二) 教学单元对课程目标的支撑关系**

教学单元	课程目标				
	1	2	3	4	5
第一单元 民航服务心理学导论	√				√
第二单元 民航服务与知觉	√				√
第三单元 民航服务与个性	√				√
第四单元 民航服务的需要与动机	√				√
第五单元 民航服务中的态度、情绪情感和意志	√				√
第六单元 民航服务中的沟通、语言技巧与人际关系		√		√	√
第七单元 民航服务中的挫折和文化		√	√		√
第八单元 有效应对突发事件和旅客抱怨		√		√	√

## (三) 课程教学方法与学时分配

教学单元	教与学方式	考核方式	学时分配		
			理论	实践	小计
第一单元 民航服务心理学导论	问题式教学 课堂讨论	考试 课后作业	4	0	4
第二单元 民航服务与知觉	情景教学 教具辅助教学	考试 课后作业	2	4	6
第三单元 民航服务与个性	问题式教学 课堂讨论	考试 课后作业	2	4	6
第四单元 民航服务的需要与动机	问题式教学 课堂讨论	考试 课后作业	8	0	8
第五单元 民航服务中的态度、情绪情感和意志	情景教学 课堂讨论	考试 课后作业	4	4	8
第六单元 民航服务中的沟通、语言技巧与人际关系	情景教学 课堂讨论	考试 课后作业	4	4	8
第七单元 民航服务中的挫折和文化	情景教学 课堂讨论	考试 小论文考核	0	4	4
第八单元 有效应对突发事件和旅客抱怨	情景教学 小组讨论	考试 课后作业	0	4	4
合计			24	24	48

## (四) 课内实验项目与基本要求

序号	实验项目名称	目标要求与主要内容	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	④
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	④
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	④
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	④
5	文化	中国文化，外国文化，文化习俗	4	④
6	突发事件处理	案例分析及分析，突发事件处理方法	4	④

实验类型：①演示型 ②验证型 ③设计型 ④综合型

#### 四、课程思政教学设计

“民航服务心理学”是民航类专业的必修核心课程，是一门专业基础课程。在民航服务的过程中，民航服务人员如何准确把握旅客与货主的心理，如何提高自己的心理素质，是提高民航服务质量的关键。通过本课程的学习，使学生能熟悉航空服务中空中乘务、民航安全检查、航空地面服务等各个岗位的服务规范、技巧和人际沟通要求，达到航空服务各岗位初级职业标准相关的要求，培养学生诚实、守信、善于沟通、富有爱心、责任心和合作的品质，并树立安全和服务意识，为提高学生各专门化方向的职业能力奠定良好的基础。

#### 五、课程考核

总评构成	占比	考核方式	课程目标					合计
			1	2	3	4	5	
1	50%	笔试（开卷）	20	40		20	20	100
X1	15%	阶段测验	50	10		20	20	100
X2	20%	小论文		20	60		20	100
X3	15%	作业	30	30		20	20	100

#### 六、其他需要说明的问题

无