

巍巍交大 百年书香
www.jiaodapress.com.cn
bookinfo@sjtu.edu.cn



策划编辑 侯琳
责任编辑 胡思佳
封面设计 许胜文

民航服务心理学

MINHANG FUWU XINLIXUE



职业院校航空服务类专业人才培养特色教材

职业院校航空服务类专业人才培养特色教材

民航服务心理学

高翔 主编

民航服务心理学



免费提供

精品教学资料包

服务热线: 400-615-1233
www.huatengzy.com



扫描二维码
关注上海交通大学出版社
官方微信



定价: 33.00元



上海交通大学出版社



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

职业院校航空服务类专业人才培养特色教材



民航服务心理学

主 编 高 翔
副主编 徐祥刚 富 为
邹建军 吴修国



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

内容提要

本书分七章,内容包括民航服务心理学概述,需要、个性心理特征与服务心理,情绪与服务心理,人际关系理论与服务沟通,群体心理与服务沟通,心理测量与服务满意度测评,民航服务人员的心理健康管理。

本书可作为航空服务专业学生及从事空乘职业者的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

民航服务心理学 /高翔主编. —上海:上海交通大学出版社,2017(2025 重印)
ISBN 978-7-313-16945-7

I. ①民… II. ①高… III. ①民用航空—旅客运输—商业心理学 IV. ①F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 084802 号

民航服务心理学

MINHANG FUWU XINLIXUE

主 编:高 翔

出版发行:上海交通大学出版社

邮政编码:200030

印 制:三河市龙大印装有限公司

开 本:787 mm×1 092 mm 1/16

字 数:225 千字

版 次:2017 年 5 月第 1 版

书 号:ISBN 978-7-313-16945-7

定 价:33.00 元

地 址:上海市番禺路 951 号

电 话:021-64071208

经 销:全国新华书店

印 张:11

印 次:2025 年 8 月第 7 次印刷

版权所有 侵权必究

告读者:如您发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话:0316-3655788

序



自从加入 WTO 之后，我国的航空业，无论是飞机架次还是机场建设，无论是机构重组还是海外合作都有了不同程度的发展。

而随着经济和航空业的迅猛发展，航空业对于各类专业人才的需求也呈日渐上升的趋势。高等学校教育为了适应这一形势发展的需要，在不断地调整自己的教育方向。航空服务类专业作为高等教育的新兴专业，虽起步较晚，但发展迅猛，已为我国的航空服务业提供了丰富的人才资源。可是随着外界条件的不断提升，如今社会对航空服务类人员的专业素质提出了更高的要求，原来以市场招聘和短期培训为主的教育形式已不能满足高速发展的航空业的要求，如何更好地培养出高素质的航空服务类人才已成为航空服务教育的重中之重。

在各高等院校都积极响应党的深化教育教学改革要求的新背景下，高职教育率先迈出了改革步伐，率先实施了人才培养计划，全面贯彻了基于校企合作、工学结合的职教改革思想，取得了最新成果，并形成了更加先进的教育思想，极大地推动了高等教育的发展。

高职教育的目标是“以服务为宗旨，以就业为导向”。改革的主导思想是以岗位工作的各项要素为基础，以典型工作任务为整合能力目标和知识点选择依据组织教学内容，注重学生知识运用和解决问题、自我发展能力的培养；以任务驱动、项目导向的教学方式替代原有的以课堂知识讲授引领的教学形式，强调学生对职业岗位的胜任度。

本系列航空服务类专业教学改革规划教材以此为背景应运而生。其紧紧围绕高等职业教育培养目标，遵循教育教学规律，选题以满足行业发展对航空服务专业高素质技能型人才的需求为出发点，对接航空企业实际工作任务中的知识、能力和素质要求，涵盖了民用航空服务业主要工作岗位的人才培养需求；课程内容与行业从业标准相对接，在结构、内容及方法等方面进行了改革和创新。

本系列教材以真实岗位工作任务为基础设计教学单元，每个单元中均设计了综合性的实训任务，以知识、能力和素质目标为主，配合知识要点、



实训任务，穿插知识拓展、课堂练习，并对重点部分做了可供教师拓展发挥的教学提示，且章后又对已学内容做了小结，以利于教师教学或学生参考。

同时，教材体现了工作过程导向的特征，适应了高技能、应用型人才培养目标和相关专业领域职业岗位的任职要求，内容设置科学实用，突出了针对性、适用性和创新性，可为学生的持续学习奠定良好的基础。需要强调的是，教材把培养学生的职业能力和素质放在重要位置来考虑，充分满足了职业性、实践性和开放性的教学要求。

编审委员会

前言



随着全面建成小康社会伟大事业进程不断加快，国家经济转型升级不断深化，民航作为战略支撑产业的重要作用进一步凸显。为贯彻落实中央领导批示精神，深入践行四个全面战略布局及“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念，民航服务人员应贯彻“发展为了人民”理念，坚持飞行安全、廉政安全、真情服务三条底线，努力做好服务人民群众的各项工作。真情服务是“人民航空为人民”的重要体现，是反映民航行业发展水平的重要指标，是增强民航企业竞争力的重要手段。

在此背景下，基于教育教学的需要，编者编写了本教材。本书遵循理论联系实际、科学性和思想性统一的原则，深入浅出、系统地阐述了民航服务心理学的基础知识、基本理论，也分享了一些典型案例，以便于读者对相关的理论知识进行理解和应用。

全书以服务与心理为主线，分为七章。具体如下：

第一章，民航服务心理学概述。该章主要阐述心理学、服务与民航服务的基本理论，提出做好服务工作应该树立正确的服务意识。

第二章，需要、个性心理特征与服务心理。该章从需要层次理论入手阐述旅客的个性心理特征与心理需求，包括特殊旅客的心理需求与服务要求。

第三章，情绪与服务心理。该章聚焦于服务流程中的旅客情绪管理，结合服务流程及情绪管理的基本理论探讨如何在实际工作中提升管理旅客情绪的能力；同时，也对服务人员自身的情绪管理提出了一些建议与方法。

第四章，人际关系理论与服务沟通。该章侧重介绍民航服务中的人际沟通及一些常用的方式、方法；同时，结合民航服务实际案例，分享服务投诉与补救管理的意义与做法。

第五章，群体心理与服务沟通。该章从群体心理特征与行为表现入手，分析影响群体心理的因素，提出在民航服务中做好群体沟通的方法。



第六章，心理测量与服务满意度测评。该章主要阐述心理测量理论及问卷设计与调查的基本原则与方法，并结合实际的服务满意度测评工作开展分析与讨论，以期对实践工作产生一定的指导意义。

第七章，民航服务人员的心理健康管理。本章主要阐述了心理健康的概念及衡量标准，提出民航服务人员在心理健康管理中可采纳的建议与方法，以供参考。

本书由中国民航管理干部学院高翔任主编并统稿，由中国民航管理干部学院徐祥刚、富为、邹建军，西安城市建设职业学院吴修国任副主编。具体编写分工如下：第一章、第三章和第七章由高翔编写，第二章和第五章由徐祥刚和富为编写，第四章由邹建军和富为编写，第六章由吴修国编写。

在写作过程中，编者参阅了大量的相关专著和研究成果，在此向原作者致以诚挚的谢意！由于编者水平有限，书中难免存在不足或疏漏之处，敬请广大读者批评、指正。

编 者

目 录

	第一章 民航服务心理学概述	1
第一节	心理学概述	1
第二节	服务与民航服务	5
第三节	民航服务心理学的研究对象、任务与方法	18
	第二章 需要、个性心理特征与服务心理	23
第一节	需要理论与民航服务	23
第二节	个性心理特征与民航服务	27
第三节	民航特殊旅客的心理需求	43
	第三章 情绪与服务心理	63
第一节	情绪理论概述	63
第二节	民航服务流程中的旅客情绪管理	66
第三节	民航服务人员的自我情绪调节	84
	第四章 人际关系理论与服务沟通	88
第一节	人际关系理论概述	88
第二节	民航服务中的人际沟通	92
第三节	服务投诉管理与沟通	101
	第五章 群体心理与服务沟通	111
第一节	群体的界定与行为表现	111
第二节	群体动力学与心理特征	118
第三节	群体沟通与民航服务	121
	第六章 心理测量与服务满意度测评	126
第一节	心理测量理论概述	126
第二节	服务满意度问卷的设计与编制	130

	第七章 民航服务人员的心理健康管理	143
第一节	心理健康概述	143
第二节	民航服务人员心理健康及其管理	161
	参考文献	167

第一章

民航服务心理学概述



学习目标

- ◎了解心理学的基本概念。
- ◎掌握服务的概念及其内涵。
- ◎了解民航服务心理学的研究对象、任务与方法。

第一节 心理学概述

心理学是一门古老而又年轻的科学。在心理学独立成为科学以前,有关“知识”“观念”“心”“心灵”“意识”“欲望”和“人性”等心理学问题一直是古代哲学家、教育家、文学艺术家和医生们共同关心的问题。

在欧洲,心理学的历史可以追溯到古希腊柏拉图、亚里士多德的时代。亚里士多德(Aristotle,公元前 384—前 322)是一位学识渊博的哲学家,他对灵魂的实质、灵魂与肉体的关系、灵魂的种类与功能等问题从理论上进行了探讨。亚里士多德的著作《灵魂论》是历史上第一部论述各种心理现象的著作。亚里士多德把心理功能分为认知功能和动求功能。在他看来,认知功能有感觉、意象、记忆、思维等。外物作用于各种不同的感官会产生感觉和感觉意象。简括的意象构成经验,从经验中抽出概念,然后构成原理,就是思维。在感觉与思维之间,意象具有重要的作用。亚里士多德所说的“灵魂不能无意象而思维”,就是指思维所用的概念是由意象产生的。动求功能包括情感、欲望、意志、动作等过程。自由而不受阻碍的活动会产生愉快的情感,这种情感有积极的作用;相反,活动受到阻碍将引起不愉快的情感,它的作用是消极的。亚里士多德的这些思想对后来心理学的发展和当代的心理学思潮有重要的影响。

心理学是研究心理现象的科学。它以自己所特有的研究对象与其他学科区别开来。心理学既研究动物的心理,又研究人的心理,而以人的心理现象为主要的研究对象。本节就心理学的研究对象进行相关内容的阐述。



一、个体心理

个人所具有的心理现象称为个体心理,个体心理异常复杂,概括起来可分为认知、动机和情绪、能力和人格三个方面。

1. 认知

认知是指人获得知识或应用知识的过程或信息加工的过程,是人的最基本的心理过程。认知包括感觉、知觉、记忆、思维和想象等。人接收外界输入的信息并将这些信息经过神经系统的加工处理,转换成内在的心理活动,进而支配人的行为,这个过程就是信息加工的过程,即认知过程。

(1) 感觉。人对客观世界的认识开始于感觉和知觉。感觉是人脑对直接作用于感觉器官的客观事物的个别属性的反映,分为外部感觉和内部感觉两大类。例如,对于一定距离和一定范围的物体,通过视觉、听觉、嗅觉、味觉、触觉等不同感官(眼、耳、鼻、舌、身)体验,能反映事物的形色、光糙、粗细、大小、软硬、香臭、冷热、苦甜等个别属性。

(2) 知觉。知觉是人脑对直接作用于感觉器官的客观事物的各个部分和属性的整体的反映。它是人脑把各种感觉加以联合的结果。例如,人们把一个有一定形状、颜色、大小,用来装茶水的物品称为茶杯;人们知道哪种水果是苹果,哪种水果是菠萝,哪种水果是香蕉,哪种水果是梨等,这就是知觉活动。人的感觉和知觉紧密联系在一起,难以分开,心理学上将它们统称为感知。

(3) 记忆。人对客观事物反复感知后,在头脑中形成较为巩固的映像,并在需要时把映像重现出来的心理活动称为记忆。记忆可分为识记、保持、再认和回忆这几个心理过程。在记忆过程中,从信息输入到提取所经过的时间间隔不同,个体对信息的编码方式也不相同。根据这些特点,记忆可分为感觉记忆(瞬时记忆)、短时记忆和长时记忆。记忆是联结感性认识 and 理性认识的桥梁。

(4) 思维。人不仅能直接感知个别具体的事物,认识事物的表面联系和关系,还能运用头脑中已有的知识经验间接、概括地认识事物,揭示事物的本质联系和内在规律,这就是思维。思维可分为聚合思维和发散思维。发散思维又称求异思维、分散思维,是指从一个目标出发,沿着各种不同途径去思考、探求各种答案的思维,其特点就是求异和创新。在当今社会和经济领域,在各行各业,人们普遍提倡培养人的发散思维。

(5) 想象。想象是人脑对已有表象进行加工改造而创造新形象的过程。例如,建筑师设计建筑蓝图、艺术家塑造艺术形象等。社会实践是想象的源泉,是检验想象正确性的标准。想象可分为随意想象和不随意想象,其中随意想象又分为再造想象、创造想象和幻想三种形式。

2. 动机和情绪

(1) 动机。人类的认知和行为是在动机的支配下进行的。所谓动机,是指推动人的活动并使活动朝向某一目标的内部动力。动机的基础是人类的各种需要,即个体在生理上和



心理上的某种不平衡状态。人有生理的需要,也有社会的需要,如人际交往的需要、自尊的需要等。人有物质的需要,也有精神的需要。于是,在各种需要的基础上形成了人的不同的动机。动机具有性质和强度的区别,动机不同,人们对现实的态度及相应的行为方式也不一样。

(2) 情绪。人在加工外界输入的信息时,不仅能认识事物的属性、特性及其关系,还会形成对事物的态度,产生满意、不满意、喜爱、厌恶、憎恨等主观体验,这就是情绪。事业的成功、朋友的支持、家庭的团聚使人感到愉快、兴奋和喜悦,而工作的失利、朋友的讥讽、亲人的争吵则使人感到沮丧、愤怒和痛苦。情绪在认知的基础上产生,又会对认知产生巨大的影响,成为调节和控制认知活动的一种内在因素。积极情绪能激发人们认识事物的积极性,使人锐意进取;消极情绪则会使人消沉、沮丧,熄灭人们认识与创造的热情,严重时危害人的身心健康,使人厌世、轻生,甚至夺去人的生命。

人不仅能认识世界,对事物产生肯定或否定的情绪,还能在自己的活动中有目的、有计划地改造世界。这种自觉的能动性是人和动物的本质区别。心理学把这种自觉地确定目的并为实现目的而自觉支配和调节行为的心理过程称为意志。意志与认知、情绪有密切的关系。人对自己行为的自觉调节和控制是根据自己的认识和情绪来实现的,而人的意志的坚强或懦弱又会对人的认识和情绪产生巨大的影响。

3. 能力和人格

人在获得和应用知识的过程,或者说在信息加工过程中,会形成各种各样的心理特性,显示出人与人之间的心理差异。人的心理特性有些是暂时的、偶然出现的,有些则是稳固的、经常出现的。这些稳固而经常出现的心理特性,称为个性心理特征或个性。个性心理特征包括能力和人格两个方面。正是因为有这些个性心理特征,个体的心理活动才能与另一个个体的心理活动彼此区别开来。

总之,认知、动机和情绪、能力和人格是个体心理现象的三个重要方面,是心理学的主要研究对象。这三个方面是相互联系、互相依存的,不是割裂的。例如,认识的需要会推动人去探索世界,交往的需要会推动人去建立各种人际关系,并获得各种各样的情绪体验。同样,人的需要的产生和发展又依赖于认知,如人正是在认识过程中意识到自身的强烈需要才产生投身工作的动机,并努力在工作中满足自我实现的需要。同样,人的能力和人格是在获得和应用知识的过程中产生和表现出来的,这些心理特性又调节着人脑信息加工的过程,并赋予这些过程以个体特色。

二、个体心理现象与行为

行为是指有机体的反应系统。它由一系列反应动作和活动构成。有的行为很简单,只包含个别或少数几种反应成分,如光线刺激眼睛引起眼睑关闭,食物刺激口腔引起唾液分泌、胃肠蠕动加快等。有的行为则很复杂,包含了较复杂的反应成分,如写字、做体操、驾驶飞机等。这些行为由一系列反应动作组成,形成了各种特定的反应系统。



人的行为的复杂性是由心理活动的复杂性引起的。同一刺激可能引起人的不同的反应,不同刺激也可能引起相同的反应,其原因就在于人有丰富的主观世界。不同人的主观世界的情况不同,因而对同一刺激的反应常常是不一样的。俗话说:“饿时吃糠甜如蜜,饱时吃蜜蜜不甜。”由此可见,有机体的内部状态不一样,其对同一事物的反应也可能不一致。因此,要理解人的内部心理过程,就要理解他的外部行为反应。

人的心理与行为之间有着密切的联系,心理支配行为,又通过行为表现出来。心理现象是一种主观精神现象,或是一个“黑箱子”,它看不见,摸不着,没有重量、大小和体积;而行为却具有显露在外的特点,可以用客观的方法进行测量。例如,通过心理测验量表来测验个体的性格特征、智力水平等。由于行为能显示人的心理活动,因此,人们可以通过观察和分析行为来客观地研究人的心理活动,即打开“黑箱子”。从外部行为推测内部心理过程是心理学研究的一条基本法则。在这个意义上,心理学也常常被称为研究行为和心理过程的科学(库恩,2007),即通过对行为的客观记录、分析和测量来揭示人的心理过程的规律。

三、个体意识与无意识

人和动物都有心理,但人的心理不同于低等动物的心理,它具有意识的特点。意识有多种含义,如自我感觉到、能思想、有知觉的、有意志的、充分了解情况的、清醒的、故意的、敏感的等(卡尔文,1996)。由于意识极其复杂,因而有人称它为“人类最后一个难解的谜”(丹尼特,1991)。

人的意识是由人的认知、情绪、情感、欲望等构成的一种丰富而稳定的内在世界,是人们能动地认识世界和改造世界的内部资源,这是人的意识的第一个特点。由于人有意识,因而人类就和单纯适应自然界的动物有本质的区别。人凭借对事物的本质和规律的认识,不仅能够了解客观事物的现状,还能够通晓过去和预见未来,这是任何动物的心理所不能及的。

人的活动具有明确的目的性,能够预先计划达到目的的方法和手段,这是人类意识的另一个特点。换句话说,人的意识表现为人能够计划自己的行动,在实现目的的过程中能坚持预定的方向,分析出现的新情况、新问题,将行为的结果与目的进行对照,克服遇到的各种困难和障碍。

意识有时也称为觉察,人的意识还表现在人能够觉察到外部事物的存在和自己的内部心理活动,能够把自我与非我、主体与客体区别开来。也就是说,人不仅能意识到客体的存在,还具有自我意识。人不仅能认识事物,还能自觉地了解已经认识了哪些事物,哪些事物尚未被认识,能够揭示和掌握认识过程的规律。人不仅有喜、怒、哀、乐等情绪,还知道自己为什么喜或怒,知道怎样寻求欢乐而避免忧愁与烦恼。这种自我意识使人们能够对自己的所作所为进行自我分析、自我评价、自我调节和控制。低等动物没有自我意识,婴儿的自我意识也没有发展起来,因而都没有自我分析与自我评价的能力。自我意识是人的心理的重要特点,是个体在一定发展阶段上才出现的,对个体的发展有着重要的意义。

除意识以外,人的心理还有无意识现象。这是人们在正常情况下觉察不到的,也不能自



觉调节和控制的心理现象。人在梦境中产生的心理现象,多数是在无意识的情况下出现的。人们不能预先计划梦境的内容,也无法支配梦境的进程。在多数情况下,人们也难以回忆梦境的内容,对梦进行正确的报告。人在清醒的时候,有些心理现象也是无意识的。例如,人们能够意识到自己看见或听见了什么,但对视觉和听觉的过程却意识不到。人能有意识地记住自己工作的地点,也能无意识地记住在大街上看到的一些事物,这些“无意”中保存的信息对人随后的行为也可能有重要影响。某些动作方式起初可能受到意识的调节,但在多次反复后,也可能转化为自动化的现象,因而降低了意识的调节作用。在人们的相互交往中,某些意识不到的、潜移默化的影响也是存在的,这些影响使人们下意识地亲近一些人,而远离另一些人。

总之,意识是人的精神生活的重要特征。人的日常生活、学习和工作是在意识的支配下进行的。只有精神错乱、大脑损伤的患者的行为才失去意识的控制,而完全被无意识的欲望所支配。但是,在人的正常生活中也有无意识现象存在,它对人的行为具有重要作用。因此,无意识现象也是心理学的重要研究对象。

四、个体心理与社会心理

亚里士多德曾说过,人是社会性的动物。人是社会的实体,人作为社会的成员总是生活在各种社会群体中,并与其他人结成各种各样的关系,如亲属关系、朋友关系、师生关系、阶级关系、民族关系、国家关系等。由于社会关系的客观存在,人们便产生了社会心理与行为。在一个社会群体中,个人扮演的角色可能不同,因而具有不同的价值观念和态度,存在不同的社会需要、社会规范、社会舆论和社会目的。在不同的社会形态中,人们既有不同的社会心理和行为,又有共同的社会心理和行为。

社会心理与个体心理的关系是共性与个性的关系。社会心理是在该社会的共同生活条件和环境中产生的,是社会内个体心理特征的典型表现。社会心理离不开个体心理,但它对个体来说又是一种重要的社会现实,直接影响个体心理或个体意识的形成与发展。因此,社会心理及其与个体心理的关系也是心理学的重要研究对象。

第二节 服务与民航服务

一、服务

1. 服务的概念

《现代汉语词典(第7版)》有对“服”和“务”的解释:“服,即担任(职务);担当(义务或刑罚);承认;服从;信服。务,即事情;从事;致力。”由此,服务是指为集体(或别人)的利益或为某种事业而工作。国内有文献将服务界定为:为他人利益或为某种事业而工作,以满足他人



需求的价值双赢活动。^①

在英文里,“服务”一词对应的是 service,其基本含义是为他人做有益的事情。国外有文献将其定义为:借助一定资源,以无形的方式发生在顾客和职员之间,满足顾客需求和解决顾客问题的一种或一系列行为。^② 有人对“service”一词进行了拆解,认为“服务=员工态度+服务质量+服务环境”。

S:smile for everyone(微笑服务)

E:excellence in everything you do(精通业务)

R:researching out to every customer with hospitality(亲切友善)

V:viewing every customer as special(视每位客户为重要人物)

I:inviting your customer to return(邀请客户再度光临)

C:creating a warm atmosphere(为客户营造一个温馨的服务环境)

E:eye contact that shows we care(用眼神表达对客户的关心与关怀)

综上所述,服务是通过某一种或一系列工作,满足别人期望和需求的行动、过程及结果。

2. 服务的本质

服务的本质是通过商品交换过程满足客户的特定需求,创造交换价值,使客户满意程度最大化。

著名心理学家亚伯拉罕·马斯洛在 1943 年出版的《人类激励理论》中提出了需要层次理论,他认为人的需求像阶梯一样从低到高按层次分为五种,即生理需求、安全需求、爱与归属的需求、尊重的需求和自我实现的需求。根据马斯洛的需要层次理论和服务的目的,为更好地满足客户的需要,可将服务工作从低到高分以下五个不同的层次:

(1) 用利服务。用利服务是指为了获得短期的利润而提供的服务。企业为了“赚钱”提供急功近利的服务,把利润当作提供服务的唯一目的。因此,用利服务是质量最差、层次最低的服务,只能满足个体的基本需求。提供此种服务的机构往往无法做强、做大,虽然在短期内获得了少量的利润,但是无法持续和长久发展。

(2) 用力服务。用力服务是指为了完成工作要求而提供的服务。企业员工为了“规定”提供规章制度所要求的服 务,把完成任务当作提供服务的唯一目的。因此,用力服务质量较差、层次较低,提供此服务的员工无法给顾客带来好的体验,不考虑顾客个性化的需求,虽然完成制度规定是对员工的基本要求,但是仅仅做到制度的规定是远远不够的,离真正的优质服务还有很远的距离。

(3) 用心服务。用心服务是指为了顾客舒心而提供的服务。企业员工将服务当作自己热爱的事业,将服务每一位顾客、满足他们的需求作为服务的唯一目的。因此,用心服务质量较好、层次较高,提供此种服务的机构和员工在为顾客提供舒心服务的同时实现了企业效益的最大化。

^① 向莉,岳继勇.民航服务心理[M].北京:科学出版社,2013:32.

^② 向莉,周科慧.民航服务心理学[M].北京:国防工业出版社,2009:46.



(4) 用情服务。用情服务是指为了顾客满意而提供的细致入微的服务。企业员工在提供服务的同时付出真心,提供让消费者或顾客满意甚至超出其要求的服务,此种服务质量好、层次高,提供此种服务的企业和员工往往可以让顾客出乎意料的满意,使顾客忠诚于该公司的服务,顾客会再次愿意与公司合作或介绍给他人。

(5) 用智服务。用智服务是指用智慧为顾客提供的服务。企业和员工用文化、艺术和智慧等为顾客提供超乎想象的服务。因此,用智服务是最高层面的服务,故也被称为“传奇的服务”。这种服务质量最好、层次最高,提供此种服务的机构往往可以换来顾客的高度忠诚和广泛认可,在竞争中处于不败之地。

以上五个层次的服务也可以从另一个维度划分为三大类服务:被动服务、主动服务和感动服务。用利服务属于被动服务,企业员工提供的服务小于客户的期望;用力服务属于主动服务,但企业员工提供的服务并非发自内心,而是受到外部物质刺激的影响,因此,提供的服务仅在客户的期望范围之内,无超越服务感受;用心服务、用情服务和用智服务都可能属于感动服务,企业员工提供的服务远远超越客户的期望,能够使客户获得良好的体验。当然,无论哪一个层次的服务,都必须满足顾客的特定需求,致力于践行服务的本质。

3. 服务的特征

服务作为商品的一种特定存在形态,与其他商品相比具有其特殊性。服务的特征表现在以下五个方面:

(1) 差异性。由于顾客的性格、需求、情绪、价值观不同,服务必须围绕顾客的不同需求展开,因而服务的内容和形式都应有所差异,应体现尊重顾客的特性。顾客在服务这一商品交换过程中扮演参与者,而公司提供的服务因顾客的不同而表现得有所差异。此外,提供服务的机构和员工不同也会体现出服务理念、内容和方式的差异。同一规格、同一层面的服务对于一位顾客来讲是优质、满意的,但对于另一位顾客来讲却有可能是不满意甚至是不合格的。例如,某家酒店的服务人员每次见到某一位常住的顾客时都会十分客气地打招呼:“你好!先生。”然而这位顾客却投诉酒店的服务人员素质太差,原因是“先生”这种称呼让他感到十分的不亲切。

因此,服务的差异性一方面要求服务管理者必须制定服务的标准、规范,另一方面又要求服务提供者灵活掌握和运用规范,这使得服务的标准化和服务控制变得更加复杂和艰巨。

(2) 同时性。服务的提供和接受是同时发生、同时发展、同时结束的。这就意味着服务的供求双方在同一时间里分别提供和享受服务,无论是文体娱乐,还是其他形式的服务,服务的提供者和接受者往往在同一时间段内完成服务这一特殊商品的交换。例如,餐厅的服务贯穿消费者“从进而出”的整个过程,在此期间,餐厅的服务与消费是同步的。

同时性使得服务质量受到员工、顾客及观众的相互影响。例如,当一位服务人员犯错时,他面对的客户可能表现出包容或怒斥等不同反应,而由这种反应所带来的不同的感受和情绪往往又会影响到服务人员下一步“生产”服务的质量。而在这种服务“生产”的过程中,如果还有其他的客户在现场,那么他们也能够直接参与到这个服务“生产”的过程中并产生相互的影响。正因为如此,服务的生产和管理都需要多方面的技巧。



(3) 无形性。无形性是服务与有形商品之间最基本的、也是最常提到的区别。服务无法提前预知和展示。虽然可以对服务内容进行宣传 and 规定,但是在提供服务之前,服务对象往往是无法预料到其整体效果的。例如,在乘坐飞机之前,民航服务人员无法预知旅客有怎样的性格,需要为每位旅客提供怎样的服务;在一次音乐会之前,观众无法预知一位歌手唱得怎样,现场效果如何;即便是餐饮行为中的菜肴、酒水等有形商品,虽然可能已经知晓某家餐厅菜肴味道、餐厅服务态度大致状况,但对真正为其提供服务的厨师和服务员服务的水平仍是无法预知的。

服务的无形性决定了它不能申请专利,新的服务概念和某些行为可能很快就会被竞争对手模仿,尤其是在网络信息发达的今天,信息的传播速度快得惊人,人们甚至可以实时地看到全球任何一个企业正在发生的变化。因此,服务的差异性和长期领先变得十分困难。

(4) 灵活性。顾客需要的不断变化要求服务人员为其提供准确、及时、周到的服务。因此,服务人员应当广泛涉猎、充分了解服务对象的心理状态,根据其情绪、性格、习惯等不同特征采取不同的服务方式。服务人员在服务过程中会遇到各种各样的突发状况,而在发生突发状况时,服务人员必须采取灵活的措施才能使服务更加完备。

(5) 不可逆性。服务过程具有不可逆性,一次周到的服务有可能会使顾客非常满意,愿意介绍更多的顾客,而一次失败的服务有可能会给顾客造成无法挽回的损失,并损害企业的形象。因此,服务行业的从业人员应当做好充足的准备,尽力让服务过程完美无憾。

二、民航服务

1. 民航服务的概念

民航服务是指民航服务业从业人员根据民航服务的内容、规范和要求,以民航旅客需求为中心而提供的服务。它是一种发展迅速的交通运输服务方式,具有快速性、安全性、机动性、高成本的特征。民航服务的目标是人,包括旅客和货主。

2. 民航服务的本质及特征

民航服务的本质是通过民航服务人员的优质服务,满足旅客的旅途需求,创造交换价值,使民航旅客的满意程度最大化。民航服务具有服务业的共有特征,而民航业本身的特殊性决定了其自身也有一些除共有特征之外的鲜明特征,主要体现在以下四个方面:

(1) 服务的首要内容是安全。民航服务中最重要的内容之一是将旅客安全送达目的地,因此,在服务过程中安全是首要任务。在尊重旅客的前提下,民航服务人员不能以牺牲他人或旅客本人的安全作为代价,在此基础上才能保证服务的质量。安全是一种最基本的民航服务。

(2) 服务的时间和空间有限。民航服务大多集中在特定的公共场所,如候机楼、飞机客舱等,环境陌生,人员众多,甚至某些旅客会紧张、害怕。因此,民航服务要在高压、有限空间、人员密集的环境中进行。正是基于这一原因,旅客对民航服务质量有更高的要求。

(3) 服务的个性化特征明显。航空旅客国籍不同、民族不同、职业不同、年龄不同,有着



各自不同的性格和个性,因此,民航服务的个性化特征十分明显。就我国来说,北方和南方的饮食习惯不同,飞机上的配餐供应要充分注重饮食习惯的南北差异;患病旅客、残疾旅客、商务旅客等的需求各有不同,因此对服务也提出了更为个性化的要求。国际航班的民航服务人员需要提供针对不同国家旅客的多样化服务,应更注意尊重旅客的不同习惯,满足旅客的不同需求。

(4) 对服务人员的素质要求高。飞行中突发事件和紧急情况随时有可能发生。从事民航服务的人员要做到处变不惊、沉着应对,在承受巨大心理压力的同时调整和平复旅客情绪,冷静而积极地处理突发情况。

3. 民航服务业对从业人员的基本要求

民航服务有着自己的专业标准,它不仅要求民航服务人员用热情的笑容和尊重的态度去吸引旅客,还要用真诚的行为和巧妙的方式去感动旅客,用心与旅客沟通,这样才能让服务真正地体现出应有的价值,从而体现出最佳的企业形象。因此,国际民航业对民航服务业做出了统一要求,我国制定了相应的职业标准。概括起来,民航服务业对从业人员的基本要求包括以下五个方面:

(1) 外在形象良好。良好的外在形象不仅指美丽、光鲜的外表,还包括良好的仪容仪表、平稳的情绪状态和优雅的气质。外在形象的吸引力是人际交往中的首因效应的体现,良好的形象会增加旅客对民航服务人员的亲切感,从而产生信任、支持,拉近旅客与民航服务人员的心理距离,缓解旅客的焦虑心理。

(2) 有丰富的民航专业知识。无论是要胜任空中服务还是要胜任地勤服务的岗位,民航服务人员都需要有相对应的民航专业知识,而扎实的专业知识功底是对民航服务人员的基本要求。例如,售票、值机、安检、联检、问询、候机引导,乘务和配载等所需的民航专业知识侧重点各不相同,民航服务人员需要具体掌握相关知识。

(3) 有敏锐的服务意识。服务意识是民航服务人员主动向旅客提供优质服务的意念和愿望,是服务行为的驱动力,是更好地满足旅客需求的前提和基础。民航服务人员除具备专业知识以外,还需要将服务知识、服务技巧与服务意识三者结合起来,这样才能更好地为旅客提供优质的服务。

(4) 有优秀的心理素质。优秀的心理素质能够使民航服务人员在出现突发事件的情况下有效应对、及时地处置问题。民航服务人员要比其他服务人员承受的心理压力更大,因而面对危险、挫折、打击和不公平待遇时更需要表现出稳定的情绪,并在事后善于积极调节自身情绪。

(5) 有强烈的工作责任心。民航服务业不同于其他服务业,这是因为其很多岗位都涉及安全,所以工作责任心也是对民航从业人员的基本要求。例如,安检人员,既要热情、耐心,又要保持高度的警惕性,严禁旅客携带易燃易爆物品、危险品、管制刀具、腐蚀性的化学药品等可能对航空安全造成威胁的物品;同时,安检人员还要注意识别证件的真假等。这些都需要工作人员具有强烈的工作责任心。



延伸阅读

民航乘务员国家职业标准结构及内容(摘录)^①

一、制定民航乘务员国家职业标准的依据

根据《中华人民共和国劳动法》的有关规定,为了进一步完善国家职业标准体系,为职业教育、职业培训和职业技能鉴定提供科学、规范的依据,由劳动和社会保障部(现为人力资源和社会保障部)组织编制并颁发国家职业标准。根据劳动和社会保障部编标工作计划(2006年10月底前完成)和全国职业技能大赛工作计划(2006年11月底前开展首届中国民航乘务员职业技能大赛暨乘务员技师选拔活动),受劳动和社会保障部委托,原中国民用航空总局(以下简称原民航总局,现为中国民用航空局)劳动主管部门从2006年3月开始组织了民航运输专业的有关专家在原《民航乘务员职业技能鉴定规范》的基础上,制定了《国家职业标准:民航乘务员(试行)》。在劳动和社会保障部领导的指导下,经过专家们的共同努力,该职业标准已上报劳动和社会保障部,并于2006年11月3日起施行。

二、民航乘务员国家职业标准制定等级

根据民航乘务员工作责任和工作难度,结合民航乘务员生产实际,将本职业分为四个等级,分别为五级(初级)、四级(中级)、三级(高级)、二级(技师);目前全国最高分为五个等级,即五级、四级、三级、二级、一级(高级技师)。

三、民航乘务员国家职业标准内容结构

民航乘务员国家职业标准包括以下四项内容:

1. 职业概况

(1) 职业名称。民航乘务员。

(2) 职业定义。根据空中服务程序、规范及客舱安全管理规则在飞机客舱内为旅客服务的人员。

(3) 职业等级。本职业共设四个等级,分别为:五级民航乘务员(国家职业资格五级)、四级民航乘务员(国家职业资格四级)、三级民航乘务员(国家职业资格三级)、二级民航乘务员(国家职业资格二级)。

(4) 职业环境。飞机客舱内、常温、高空。

(5) 职业能力特征。具有较强的表达能力和观察、分析、判断能力;具有一定的空间感和形体知觉、嗅觉;手指、手臂灵活,动作协调;身体无残疾,无重听,无口吃,无色盲、色弱,矫正视力在5.0以上;男性身高在1.74米以上,女性身高在1.64米以上;无犯罪和不良记录。

^① 向莉,岳继勇.民航服务心理[M].北京:科学出版社,2013:73.



2. 基本要求

(1) 职业道德。

① 职业道德基本知识。

② 职业守则。遵纪守法,诚实守信;爱岗敬业,忠于职守;保证安全,优质服务;钻研业务,提高技能;团结友爱,协作配合。

(2) 基础知识。

① 民用航空及主要航空公司概况。中国民用航空概况,中国主要航空公司概况,国际民航组织概况,国际航空运输概况。

② 地理知识。中国地理一般知识,中国各省、自治区、直辖市、特别行政区简介,世界地理一般知识,世界部分国家、城市简介。

③ 航行一般知识。航线知识、航空机械、航空气象、航空卫生。

④ 宗教礼俗。基督教、佛教、伊斯兰教、犹太教。

⑤ 各地礼俗。中国少数民族的风俗习惯,部分国家的风俗习惯,部分国家和地区的饮食习惯,部分国家的国花、国鸟和国树,重要节日。

⑥ 礼仪知识。仪容、仪表、仪态、礼貌、礼节。

⑦ 航空旅客心理常识。航空旅客心理研究的意义,马斯洛需求层次理论,心理服务的要素,乘务员心理品质的培养。

⑧ 机组资源管理。人为因素概述,机组资源管理概述,差错管理及预防对策。

⑨ 航空运输常识。旅客交运行李及手提物品规定,航班不正常情况的一般规定,客票使用的一般规定,订座的一般规定,退票的一般规定。

⑩ 相关法律法规。《中华人民共和国民用航空法》相关知识,《中华人民共和国安全生产法》相关知识,《中华人民共和国劳动法》相关知识,《中华人民共和国合同法》相关知识,《中华人民共和国治安管理处罚法》相关知识。

⑪ 常用术语。民航乘务员专业术语,民航乘务专业英文代码的含义,民航乘务专业常用词汇中英文对照。

3. 工作要求

民航乘务员国家职业标准对五级、四级、三级和二级民航乘务员的专业能力要求依次递进,高级别涵盖低级别的要求。

注:职业功能指要实现的工作目标,工作内容指要完成功能所应做的具体工作,技能要求指完成每项工作内容应达到的结果或应具备的技能,相关知识指达到每项技能要求所必备的知识。

(1) 五级乘务员。五级乘务员的工作要求如表 1-1 所示。



表 1-1 五级乘务员的工作要求

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
客舱服务	旅客登机前准备	(1) 能检查经济舱、厨房、洗手间等服务设施状况； (2) 能检查经济舱食品、酒水等服务用品配备状况； (3) 能检查经济舱卫生状况	(1) 预先准备程序及要求； (2) 服务设施检查标准； (3) 服务设施管理标准及要求； (4) 客舱服务管理； (5) 清舱规定
	起飞前准备	(1) 能迎接旅客并引导入座； (2) 能为旅客提供报纸、杂志； (3) 能指导旅客摆放行李； (4) 能操作客舱门分离器	(1) 旅客行李物品存放与保管的要求； (2) 特殊行李占座规定； (3) 报纸、杂志分发程序及标准； (4) 分离器操作规定
	空中服务	(1) 能在正常情况下进行两种语言广播； (2) 能指导旅客使用客舱服务设施； (3) 能保持经济舱客舱、厨房、洗手间清洁； (4) 能指导旅客填写短程航班海关、边防、检疫申报表； (5) 能为老年、有成人陪伴儿童等旅客提供服务； (6) 能判断和处理晕机、压耳等机上常见病； (7) 能用两种语言回答航班时刻、飞行距离等航线知识的问询	(1) 正常情况下的广播要求； (2) 服务设施操作规范； (3) 客舱服务管理规定； (4) 短程航班海关、边防、检疫相关规定； (5) 特殊旅客服务要求； (6) 机上常见病处置方法； (7) 航线知识
	餐饮服务	(1) 能识别橙汁、可乐等常见酒水的中英文名称； (2) 能为经济舱旅客冲泡茶水、咖啡； (3) 能为经济舱旅客提供酒水服务； (4) 能识别特殊餐食的代码； (5) 能烘烤经济舱餐食； (6) 能为经济舱旅客提供餐食	(1) 饮料定义和分类知识； (2) 经济舱饮料服务标准及要求； (3) 经济舱茶、咖啡冲泡的要求及方法； (4) 特殊餐食代码和供应标准； (5) 烘烤餐食的方法和标准； (6) 经济舱餐食服务标准
	落地后管理	(1) 能处理飞机滑行期间旅客站立、开启行李架等不安全行为； (2) 能对经济舱客舱、厨房、洗手间进行清舱检查	(1) 落地后安全管理规定； (2) 清舱规定



(续表)

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
安全保障	应急设备检查与使用	(1) 能识别应急设备标识及中英文名称; (2) 能检查和使用灭火器、氧气瓶应急设备; (3) 能在正常和应急情况下开启和关闭舱门、应急出口	(1) 应急设备中英文名称; (2) 应急设备标识的识别; (3) 舱门、应急出口操作标准要求; (4) 应急设备的使用和注意事项
	安全介绍	(1) 能进行氧气面罩、救生衣等客舱安全演示; (2) 能对出口座位旅客进行资格评估; (3) 能向老人及儿童等特殊旅客做个别简介	(1) 客舱安全简介的内容及方法; (2) 客舱安全演示规范动作的要求; (3) 出口座位管理的要求; (4) 对旅客的安全简介
	安全检查	(1) 能对旅客安全带、行李架等进行客舱安全检查; (2) 能对经济舱客舱、厨房、洗手间设备进行安全检查; (3) 能处理旅客吸烟等非法行为	(1) 旅客行李物品存放的要求; (2) 便携式电子设备使用的限制要求; (3) 禁烟规定要求; (4) 客舱安全检查标准及要求; (5) 进、出驾驶舱的有关规定; (6) 飞机应急撤离能力; (7) 飞行关键阶段
应急处置	失火处置	(1) 能处置烧水杯失火; (2) 能处置烤箱失火; (3) 能处置洗手间失火	失火处置方法
	释压处置	(1) 能判断客舱释压现象; (2) 能指导、帮助旅客应对客舱释压; (3) 能在释压后巡视客舱并救助旅客	客舱释压处置工作的要求和原则
	应急撤离	(1) 能进行陆地有准备的应急撤离; (2) 能进行水上有准备的应急撤离; (3) 能进行无准备的应急撤离	(1) 应急撤离程序; (2) 撤离时的指挥口令; (3) 撤离后的工作程序; (4) 能引导旅客到达安全地带



(2) 四级乘务员。四级乘务员的工作要求如表 1-2 所示。

表 1-2 四级乘务员的工作要求

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
客舱服务	旅客登机前准备	(1) 能检查头等舱、公务舱旅客服务设施状况； (2) 能检查头等舱、公务舱食品和酒水等服务用品配备状况； (3) 能检查视、音频工作状态； (4) 能核对机上免税品配备状况； (5) 能调控客舱灯光	(1) 机长职责及权限； (2) 预先准备程序及要求； (3) 头等舱、公务舱服务设施检查标准和操作规范； (4) 头等舱、公务舱服务用品配备标准； (5) 视、音频检查标准； (6) 免税品管理规定； (7) 客舱灯光调节标准
	起飞前准备	(1) 能为头等舱、公务舱旅客提供迎宾服务； (2) 能签收和交接业务单、货单等随机文件； (3) 能组织客舱门分离器操作	(1) 登机音乐规定； (2) 头等舱、公务舱旅客登机时的工作要求； (3) 公邮、货单、票证箱等的签收和交接规定； (4) 分离器操作规定
	空中服务	(1) 能在航班延误、清点旅客等特殊情况下进行两种语言广播； (2) 能为重要旅客、无成人陪伴儿童等特殊旅客提供服务； (3) 能为坐轮椅、盲人等残障旅客提供服务； (4) 能指导旅客填写远程航班海关、边防、检疫申报表； (5) 能按规定销售免税品； (6) 能处理航班延误、餐食质量等一般问题的投诉； (7) 能用两种语言回答旅客有关中转、订座、改签和行李等方面的问题； (8) 能填写航班乘务组的交接单； (9) 能按要求对飞机喷洒药物	(1) 特殊情况下的广播要求； (2) 特殊旅客服务要求； (3) 个人折叠式轮椅的运输规定； (4) 远程航班海关、边防、检疫规定； (5) 免税品销售规定； (6) 一般投诉处理方法； (7) 衣物污损处理规定； (8) 更换座位规定； (9) 冷藏药品规定； (10) 遗失物品规定； (11) 国内、国际航线知识； (12) 中国民航主要航空公司二字代码； (13) 航空运输知识； (14) 乘务组交接管理规定； (15) 飞机喷洒药物规定
	餐饮服务	(1) 能提供头等舱、公务舱酒水服务； (2) 能识别西餐中英文名称； (3) 能识别各种面包的中英文名称； (4) 能提供国内头等舱、国际短程头等舱餐饮服务； (5) 能提供国内、国际公务舱餐饮服务； (6) 能提供犹太餐、儿童餐等特殊餐饮服务	(1) 酒水服务标准及要求； (2) 头等舱、公务舱热饮冲泡的要求及方法； (3) 国内头等舱、国际短程头等舱餐饮服务标准； (4) 国内、国际公务舱餐饮服务标准； (5) 烘烤餐食的方法和要求； (6) 西餐食谱中英文名称； (7) 特殊餐食代码和供应标准
	落地后管理	(1) 能组织乘务组在航后进行讲评； (2) 能填写乘务日志	(1) 航后讲评会要求； (2) 乘务日志填写规定



(续表)

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
安全保障	应急设备检查	(1) 能组织检查客舱应急设备; (2) 能填写“客舱设备维修记录本”	(1) 客舱应急设备检查标准、方法及报告程序; (2) “客舱设备维修记录本”填写规定
	特殊情况处置	(1) 能处理旅客争抢座位、行李架等纠纷; (2) 能处理酗酒滋事旅客行为	(1) 旅客不当行为处理原则; (2) 旅客非法行为处理原则; (3) 进入驾驶舱人员的限制
应急处置	失火处置	(1) 能处置衣帽间、机组休息室失火; (2) 能处置客舱壁板失火; (3) 能处置 B-747COMBI 型飞机机内货舱失火; (4) 能组织乘务员进行机上灭火	(1) 失火处置程序; (2) 与机长和乘务员的联络方式; (3) 灭火结束后的善后处理
	客舱释压	能组织乘务员进行释压处置	(1) 释压警告信号、处置方法; (2) 与机长和乘务员的联络方式; (3) 释压结束后的善后工作
	应急撤离	(1) 能指挥乘务员进行应急撤离前客舱准备; (2) 能指挥乘务员进行应急撤离; (3) 能在应急情况下用两种语言进行广播	(1) 应急撤离的原则和程序; (2) 与机组的联络方式; (3) 安全地带选择的要求; (4) 应急情况下的广播要求
	反劫机处置	(1) 能使用机组联络暗语通报情况; (2) 能稳定劫机者情绪; (3) 能按反劫机处置预案进行处置	(1) 《中华人民共和国民用航空安全保卫条例》部分条款; (2) 《中华人民共和国刑法》关于对劫机犯的处罚条款; (3) 反劫机处置预案; (4) 海牙公约《制止非法劫持航空器公约》部分条款
	应急医疗处置	(1) 能处置晕厥、休克、癫痫等机上常见病; (2) 能实施心肺复苏; (3) 能实施止血、包扎、固定、搬运等外伤急救; (4) 能签收、固定旅客医用氧气瓶	(1) 机上常见病症处置方法; (2) 机上急救设备; (3) 一般应急医疗知识; (4) 特需应急医疗知识; (5) 旅客医用氧气运输规定
	危险品处置	(1) 能识别易燃液体、腐蚀性物品等危险品标识和标签; (2) 能按规定程序报告机上危险品的位置、外观、体积、数量等信息; (3) 能使用生化隔离包	(1) 国内、国际有关危险品的法律和法规; (2) 危险品运输的一般宗旨和限制条款; (3) 机上危险品事故应急处置程序及方法



(3) 三级乘务员。三级乘务员的工作要求如表 1-3 所示。

表 1-3 三级乘务员的工作要求

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
客舱服务	空中服务	(1) 能处理旅客对飞机周转造成延误、更换机型等的投诉; (2) 能处理遣返旅客、无签证过境旅客等特殊情况; (3) 能为担架旅客提供服务	(1) 与旅客沟通的技巧; (2) 非正常旅客处理规定; (3) 担架旅客运输规定; (4) 中国民用航空旅客、行李国际运输规则; (5) 世界部分航空公司二字代码
	餐饮服务	(1) 能提供国际远程航班头等舱餐食; (2) 能调制血玛丽、金汤尼等鸡尾酒; (3) 能识别各种色拉汁的名称及产地; (4) 能识别各种奶酪的名称及产地	(1) 国际远程航班头等舱供餐标准; (2) 鸡尾酒的调制方法及调制程序; (3) 色拉汁的名称及产地; (4) 奶酪的名称及产地
安全管理	设备管理	(1) 能处理空中舱门漏气、内话机等客舱设备故障; (2) 能使用自动体外除颤仪等极地运行设备	(1) 空中舱门漏气、内话机故障、安全带和禁止吸烟信号灯故障的处理方法; (2) 极地运行规范要求
	特殊情况处置	(1) 能处理旅客故意伤害他人、盗窃损坏机上应急设备、设施等非法行为; (2) 能处理旅客寻衅滋事、破坏公共秩序等不当行为; (3) 能固定失能的机组人员; (4) 能填写机上事件报告单	(1) 旅客非法行为处置程序; (2) 旅客不当行为处置程序; (3) 机上指挥权接替; (4) 机组人员失能处置程序; (5) 重大事件报告程序; (6) 东京公约《关于在航空器内犯罪和某些其他行为的公约》; (7) 蒙特利尔公约《制止危害民用航空安全的非法行为的公约》
应急处置	客舱排烟	能进行客舱烟雾的空中排放	客舱烟雾的空中排放程序
	应急撤离	(1) 能用天然材料组成地对空求救信号; (2) 能用手电筒、反光镜等工具发出求救信号; (3) 能寻找可食用的食物和水源	(1) 应急求救信号与联络方式; (2) 求生工具的使用方法; (3) 陆地、水上、丛林、极地求生技巧
	应急医疗处置	(1) 能处理痢疾、流行性感冒等常见传染病; (2) 能处理食物中毒、气道堵塞等机上常见病; (3) 能处理机上死亡事件; (4) 能填写机上急救报告单	(1) 传染病种类、症状及预防措施; (2) 食物中毒、气道堵塞等机上常见病处置方法; (3) 机上死亡事件处置方法; (4) 机上急救报告单填写规定
	危险品处置	能运用“飞行中客舱内危险品事故征候检查单”对机上危险物品进行处置	危险品运输知识
培训指导	指导操作	能指导五级、四级民航乘务员进行实际操作	培训教学基本方法
	理论培训	能讲授本专业理论知识	



(4) 二级乘务员。二级乘务员的工作要求如表 1-4 所示。

表 1-4 二级乘务员的工作要求

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
服务管理	组织与实施	(1) 能编写客舱服务计划方案及实施办法; (2) 能按照实际需要提出人员调配和岗位设置的建议方案; (3) 能组织、开展客舱服务演练; (4) 能制定乘务员各岗位工作标准、考核办法; (5) 能对航班服务质量进行评估,提出改进方案; (6) 能组织开发服务产品	(1) 服务计划制订要求; (2) 客舱乘务员行业标准; (3) 航班服务质量调查方法; (4) 航班检查的工作方法; (5) 服务产品开发知识
	情况处置	(1) 能分析航班服务存在问题的原因,并提出解决措施; (2) 能提出专、包机服务方案的具体措施,并监控和总结	(1) 旅客心理学; (2) 公共关系能力在客舱服务工作中的应用; (3) 机组资源管理知识
安全管理	组织与实施	(1) 能提出有关客舱空防安全的措施和建议; (2) 能编写客舱安全预案; (3) 能组织实施应急撤离演练	(1) 《中华人民共和国民用航空法》; (2) 《中华人民共和国民用航空安全保卫条例》; (3) 《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》
	情况处置	(1) 能分析航班工作中存在客舱安全问题并提出解决办法; (2) 能在突发应急医疗事件中指挥、组织、协调乘务员有序工作; (3) 能对劫机、炸机等突发应急事件进行处置	(1) 应急医疗知识; (2) 《中华人民共和国治安管理处罚法》; (3) 《中华人民共和国刑法》关于对劫机犯的处罚; (4) 《国际民用航空公约》(《芝加哥公约》)
培训指导	理论培训	能编写培训大纲、教案	(1) 职业培训的辅助设备、要求; (2) 培训教案及大纲
	指导操作	(1) 能指导三级民航乘务员进行实际操作; (2) 能指导新晋级的主任乘务长进行实际操作	
	理论研究	(1) 能编写服务产品计划书; (2) 能为新机型引进提供客舱布局参考建议	(1) 服务产品开发知识; (2) 客舱布局知识; (3) 客舱工作知识



4. 比重表

(1) 理论知识。理论知识的相关内容如表 1-5 所示。

表 1-5 理论知识的相关内容

项 目		五级/%	四级/%	三级/%	二级/%
基本要求	职业道德	5	5	5	5
	基础知识	20	15	10	5
相关知识	客舱服务	25	30	30	
	安全保障	25	20		
	应急处置	25	30	25	
	安全管理			20	40
	服务管理				40
	培训辅导			10	10
合计		100	100	100	100

(2) 技能操作。技能操作的相关内容如表 1-6 所示。

表 1-6 技能操作的相关内容

项 目		五级/%	四级/%	三级/%	二级/%
技能要求	客舱服务	30	40	30	
	安全保障	30	20		
	应急处置	40	40	40	
	安全管理			25	45
	服务管理				45
	培训辅导			5	10
合计		100	100	100	100

第三节 民航服务心理学的研究对象、任务与方法

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科学。

一、民航服务心理学的研究对象

民航服务心理学的研究对象包括民航服务对象的消费心理与行为、民航服务人员的服务心理与行为。因此,民航服务心理学的研究对象为民航旅客的服务需要、动机、情绪情感、



社会文化等相关的心理活动特点和规律;同时,民航相关服务人员,如机场航站楼内的服务管理人员、地勤服务人员及航空公司空中乘务人员,其态度、需要、动机、人际关系等心理活动特点和规律也是民航服务心理学的研究对象。

民航服务对象的主体——旅客的个体心理与群体心理是民航服务心理学研究的主要内容。除此以外,民航相关的服务人员的心理研究及心理研究方法在服务满意度测量中的使用等也应该成为民航服务心理学研究的重要补充。

二、民航服务心理学的研究任务

1. 揭示服务对象的心理规律

心理学研究表明,人们的心理需求动机是产生行为的内在动因,这是人类一般的心理规律。民航服务心理学作为以心理学知识为基础而衍生出来的一门分支学科,它要研究服务对象的行为背后有哪些心理需求。例如,旅客乘坐飞机的过程中有哪些需求;为什么有时旅客提出一些需求,在服务人员给予满足以后,又提出一些新的需求;当旅客的某些要求得不到满足时,旅客有哪些心理活动,会产生哪些行为反应;当旅客与服务人员发生冲突时,旅客有哪些心理活动;等等。民航服务心理学要揭示出这些规律,并用它来指导民航服务工作,帮助服务人员了解旅客心理需求,掌握旅客心理活动规律,针对旅客的不同心理需求采取有的放矢的服务,使服务质量有所提高。

此外,由于每个人所处的社会生活环境不同、先天个性不同,因而每个人的气质、性格也有所不同,这些不同的气质、性格在服务过程中都会表现出来。因此,民航服务人员要针对不同服务对象的特点,根据个性差异与群体共性采取不同的方式来提供服务 and 开展沟通,从而完善服务工作的各个细节。

2. 揭示服务人员的心理规律

服务人员的自身素质、心理品质与服务质量有着十分密切的关系,服务质量在很大程度上取决于服务人员的素质与心理品质。研究服务人员心理的目的是揭示服务人员在工作中的心理规律,包括服务人员应该具备哪些良好的心理品质等。同时,研究服务人员心理也为提高服务人员的自我认识、自我修养提供了一个理论依据,从而使民航服务人员意识到良好的心理品质不仅是做好服务工作的前提,还是一个合格服务人员的必备条件之一。

3. 揭示服务过程中的心理规律

民航服务工作是由一个个服务环节所组成的、不断运动的服务过程。在这一运动过程中,旅客与民航服务人员有心理上的接触、有情感上的互相影响等互动过程,这会直接影响服务过程的顺利进行,影响服务质量。例如,在服务过程中,旅客因为自身情绪不佳,说话态度生硬,使有些服务人员的情绪受到影响,引发冲突,导致服务质量降低。民航服务心理学在研究服务对象的心理的基础上,要考虑服务对象与服务人员之间的互动过程,进一步探讨服务过程中双方心理和情绪上的相互影响,揭示其变化、发展的规律。



整个民航服务流程由多环节、多阶段组织而成,包括售票、值机、安检、候机、登机、机上服务等,形成不断运动的过程。在整个运动过程中,在每个阶段,旅客都有不同的需求,服务人员也都有不同的服务项目。民航服务心理学揭示了服务过程中每个阶段的特殊性,在每个阶段,服务人员怎样根据这一特殊性采取不同的服务。例如,在隔离区,民航服务人员怎样安排好旅客休息,提供一些商品服务;在空中,乘务员怎样给旅客提供舒适、热情、周到的服务等。

除此以外,服务过程还存在上一环节与下一环节的联系衔接的问题,这不仅表现为服务工作上的联系,还表现在旅客情绪、心理等多方面的延续或演变。这些都是民航服务心理学所要研究、分析的问题,从中可以揭示旅客与民航服务人员心理上的变化规律,并用这些规律来指导整个民航服务工作,这样就能使民航服务工作保持整体推进。

三、民航服务心理学的研究方法

研究民航服务心理学主要采用的方法有观察法、调查法、测验法和实验法。这些方法各有特点,民航服务人员在研究过程中应注意根据所研究的问题选择适合的研究方法,还应注意在研究中根据研究目的和研究要求将各种方法有机整合起来。

1. 观察法

观察法是指在日常的民航服务工作过程中对民航服务主体和客体的行为进行系统的观察记录,以了解其心理现象和心理规律的一种方法。观察法可分为参与观察和非参与观察。参与观察是指观察者是民航服务过程中的一位成员,可以以民航服务人员的身份来观察,也可以以民航旅客或货主的身份来观察;非参与观察是观察者不参加民航服务活动,以第三方的身份进行的观察。

为了避免观察的主观性和片面性,观察者需要进行科学的观察。科学的观察应符合以下四个要求:

- (1) 观察要有目的、有计划、系统地进行。
- (2) 观察要在“自然发生”的条件下进行,就是说人们对发生的情境不加控制和干扰。
- (3) 观察者必须随时如实地做好记录,严格把传闻与事实、描述与解释区分开来。在高科技非常发达的今天,直接进行录像是一种更好地进行观察的选择。
- (4) 观察包含理解或从理性上领会的意思。

观察法只是收集资料的一种初步方法,它对观察者的要求很高。观察法具有方便、及时、情境性、纵贯性等优点。但是,观察法会受到观察对象、观察者、观察范围等的限制,也容易受无关变量的干扰;而且这种方法只能说明“是什么”,而不能解释“为什么”。因此,在民航服务心理学研究中,观察法需要与其他方法结合使用。

2. 调查法

调查法是以提问的方式,要求民航服务过程参与人员就某个或某些问题表述自己的看法,从而研究民航服务心理现象及其规律的一种方法。采用调查法方式既可以直接对被研



究者本人进行调查,又可以向熟悉被研究者的人进行调查。例如,如果要对民航服务人员进行研究,研究者既可以调查民航服务人员,又可以调查民航服务人员的家属。调查法可以阐述不同变量之间的关系,如性别与民航服务态度的关系。

按照调查方式,调查法可分为问卷调查法和晤谈法,前者属于书面调查,后者属于口头调查。其中,问卷调查法是以书面提出问题的方式搜集民航服务心理现象资料的一种研究方法。调查者可将调查项目编制成调查表,分发或邮寄给有关人员,请调查对象填写答案,然后回收整理、统计和研究。问卷的来源可以是国内外的类似问卷,也可以是自行设计的调查问卷。

3. 测验法

测验法是采用标准化的量表,让民航服务过程中的人员根据量表的每个问题进行回答,然后由研究者对测量结果进行分析、评定,从而研究民航服务过程中人员的特征及其心理规律的方法。

测验法通常按照标准化的测验手册,实施标准化的测验程序,因此方便、简单,但需要专业人员的指导或实施。测验法的优点是对心理现象或心理品质可以进行定量分析,具有很强的科学性;而且随着计算机技术的发展和广泛应用,测验法已出现了明显的计算机化的趋势。测验法的缺点是信息提供不全,受试者可能会说谎,或者产生社会赞许效应(按照社会规范而不是自己真实的观点来回答问题);而且测验结果会受到测试者的态度、测试环境和受测者当时心情的影响。因此,采用测验法进行研究时,研究者应正确选择测量量表,并将其与观察法等结合使用,以获得更准确、全面的信息。

观察法、调查法和测验法都属于相关法,可以研究两个(或几个)变量之间的相关程度,但不能确定变量之间的因果关系。因果关系的确立需要用实验法来检验。

4. 实验法

实验法是研究者按照研究目的,充分控制实验环境,创设一定的实验条件,科学地选择研究对象,以确立民航服务过程中自变量与因变量之间因果关系的一种研究方法。实验法可分为实验室实验和现场实验两种类型。

(1) 实验室实验。实验室实验是在严格控制的实验室条件下借助一定的仪器进行的实验。实验室实验要严格控制无关变量,有计划地操纵自变量,以观测因变量的变化。实验室实验的优点是能够严格控制实验条件,并对实验条件和被试活动做出精确的记录,便于分析和研究;而且可以重复进行,以检验实验结果的正确性。实验室实验的缺点是实验室的实验条件与实际生活条件有相当的距离,而且实验室的气氛也会影响被试的心理活动及行为表现。

(2) 现场实验。现场实验是在实际的民航服务过程中对实验条件进行适当控制所进行的实验。现场实验的优点是把民航服务心理学研究与平时的民航服务工作结合起来,节约时间等成本;而且研究问题来自民航服务实践,具有直接的实践价值。现场实验的缺点是容易受无关因素的影响,不容易严格控制民航服务的实验条件。



思考与练习

1. 思考题

- (1) 个体心理包括哪些方面?
- (2) 简述民航服务的本质与特征。
- (3) 简述民航服务心理学的研究对象。

2. 讨论

分小组讨论,如何更好地运用心理学知识提升民航服务的品质?