

<<民航服务心理学>>

图书基本信息

书名：<<民航服务心理学>>

13位ISBN编号：9787118062007

10位ISBN编号：7118062006

出版时间：2009-4

出版时间：国防工业出版社

作者：向莉，周科慧 主编

页数：172

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<民航服务心理学>>

前言

当前，随着民航业竞争的加剧，各航空公司争夺的焦点主要是服务质量，“服务”是接待旅客的核心问题。

优质、高效的服务十分重要，不但要提供优质的“功能性服务”，以满足旅客的需要，更要提供优质的“情绪性服务”来赢得旅客；既要让旅客觉得亲切，也要使旅客获得更多的满意，充分体现了双重服务的理念。

航空服务是直接与人打交道的工作，要做好旅客的服务工作，首要任务是要研究人的心理特点和变化规律，在此背景下，基于教育教学工作的需要，编写了这本《民航服务心理学》教材。

本书编写中遵循了科学性、实用性、针对性的原则，既拓展了学习者的知识视野，又增加了趣味性，使《民航服务心理学》的可读性更强。

既可作为高职院校民航服务专业学生的教科书，也可作为民航服务工作者培训参考资料。

本书阐述了民航服务人员、旅客以及两者之间的心理和行为规律，使心理学知识与民航服务工作有机地结合起来，所探讨的问题是民航服务心理有关的专业知识。

本书共分上下两篇：上篇理论部分，从“本章导读”、“案例导入”、“学习提示”、“学习内容”、“思考与讨论”、“知识拓展”六个方面来编写，共分6章，包括民航服务心理学概述、民航服务与知觉、民航服务与情绪和意志、民航服务与个性心理、民航服务与群体心理、民航服务与人际关系等内容；下篇实训部分从“实训目的”、“情景模拟”或“案例描述”、“服务技巧”、“自我检测”、“案例阅读”和“心得体会”六个方面编写了10个案例，内容涉及民航服务中的知觉偏差、民航服务中的人际关系、民航服务的形象、订座与售票服务、值机服务、候机服务、空中服务、行李服务、特殊旅客服务和旅客投诉与冲突服务，涵盖了整个民航服务流程。

本书由向莉、周科慧担任主编，欧阳驹担任副主编。

第1章由欧阳驹和李荣共同编写；第2章由刘秀慧和余思思共同编写；第3章由周科慧编写；第4章由宁红和柳青共同编写；第5章由向莉编写；第6章由刘芳编写；实训部分由编写人员共同完成。

<<民航服务心理学>>

内容概要

本书融合了作者多年的高职教学经验和研究成果，着重突出“实用、够用”的特色，力求将心理学知识和民航服务有机地结合起来，既有理论知识的阐释，又有实训的操练。

上篇理论部分共分6章，包括民航服务心理学概述、民航服务与知觉、民航服务与情绪和意志、民航服务与个性心理、民航服务与群体心理、民航服务与人际关系；下篇实训部分根据民航服务工作的流程编写了10个情景模拟或案例描述，包括民航服务中的知觉偏差、民航服务中的人际关系、民航服务的形象、订座与售票服务、值机服务、候机服务、空中服务、行李服务、特殊旅客服务以及旅客投诉与冲突服务。

<<民航服务心理学>>

书籍目录

上篇 基础理论	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	1.1.2 民航服务的概念、本质及特征	1.1.3 民航服务意识	1.1.4 民航服务人员的基本要求	1.2 心理学概述	1.2.1 心理学的发展	1.2.2 心理学的研究对象和任务	1.2.3 心理学研究的意义	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	1.3.2 学习民航服务心理学的必要性和意义									
	第2章 民航服务与知觉	2.1 知觉概述	2.1.1 知觉的概念	2.1.2 知觉的分类	2.1.3 知觉的特征	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	2.2.3 影响知觉的客观因素	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	2.3.2 旅客对机上服务的知觉	第3章 民航服务与情绪情感和意志									
	3.1 情绪情感与民航服务	3.1.1 情绪与情感的概述	3.1.2 情绪管理策略	3.1.3 压力概述	3.1.4 压力应对方式	3.1.5 民航服务人员情感品质的培养	3.2 意志过程与民航服务	3.2.1 意志过程的概述	3.2.2 挫折及其承受力	3.2.3 民航服务人员意志品质的培养	第4章 民航服务与个性心理	4.1 气质与民航服务	4.1.1 气质的类型及特征	4.1.2 气质差异与民航服务	4.1.3 民航服务人员的气质培养	4.2 性格与民航服务	4.2.1 性格的含义与结构	4.2.2 性格差异与民航服务	4.2.3 民航服务人员的性格培养	4.3 能力与民航服务	4.3.1 能力的概念与分类	4.3.2 全面提高服务能力
	第5章 民航服务与群体心理	5.1 旅客群体心理	5.1.1 群体概述	5.1.2 民航旅客群体的特殊性	5.1.3 群体心理对服务工作的意义	5.2 团队建设	5.2.1 团队建设概述	5.2.2 团队建设的心理机制	5.2.3 团队的发展阶段	第6章 民航服务中的人际关系	6.1 人际关系概述	6.1.1 人际关系的含义与特点	6.1.2 人际关系的重要性	6.1.3 人际关系建立和发展的阶段	6.1.4 人际关系建立和发展的原则	6.2 民航服务中的人际关系	6.2.1 客我交往的含义与特点	6.2.2 客我交往的重要性	6.2.3 客我交往的心理状态与交往形式	6.2.4 建构良好客我关系的策略	下篇 民航服务心理实训参考文献

<<民航服务心理学>>

章节摘录

上篇基础理论第1章民航服务心理学概述本章导读民航服务是服务行业中最高层次的服务，它是一项以旅客满意为出发点的工作。

为旅客提供服务，实际上除了满足旅客最基本的需求外，还要给旅客带来精神上的安慰和享受，这就需要研究人的心理。

搞好民航服务工作，民航服务从业人员必须要了解、把握旅客的各种心理特点，了解不同国家、不同民族的文化背景和差异；同时，还要根据自身的心理和行为，培养自己良好的心理素质。

所有这一切，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，将心理学知识与民航服务工作有机地结合起来。

正是在这种背景下，有关心理学的知识、研究成果与方法在航空服务领域越来越被人们重视和运用。

案例导入2007年5月18日，国航某分公司地面服务部开展了为期两天的服务心理学的培训。该部特别邀请了国家职业咨询师、民航干部管理学院资深教授来公司授课。

公司客舱部、市场部、企划部部分员工也参加了此次培训。

培训主要从心理学基本原理着手，根据马斯洛原理中人的五种需要（生理需要、安全需要、社会需要、尊重需要、自我实现需要），结合服务工作，分析民航与旅客间的关系、旅客心理以及员工对个人、他人心理认识与处理等问题。

培训结合现今民航现状，以案例举证，探讨服务部门如何与服务实际相结合，给旅客提供优质服务；面对航班延误、旅客情绪激动等情况，如何分析旅客心理，从而更好地做好后期旅客服务工作。

服务过程中，员工怎样提高与旅客交流技巧；员工面对庞大的旅客群，如何做好自身心理防卫，保持健康的心理。

不同气质、性格的人如何互补做好工作；不同性格人的相处，如何调整好自己的心态。

同时，还为每一位参与的培训者做了一次自身心理测试，从而让每个人了解自己的气质类型，以克服自己在服务中的心理弱点。

<<民航服务心理学>>

编辑推荐

《民航服务心理学》由向莉、周科慧担任主编，欧阳驹担任副主编。第1章由欧阳驹和李荣共同编写；第2章由刘秀慧和余思思共同编写；第3章由周科慧编写；第4章由宁红和柳青共同编写；第5章由向莉编写；第6章由刘芳编写；实训部分由编写人员共同完成。

<<民航服务心理学>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>