

《民航服务心理学》课程标准

课程类别：专业主干课

适用专业：民航服务与管理专业

授课系部：航空旅游系

学分学时：32 学时/2 学分

编写执笔人：边薇

审核人签字：

一、课程性质

《民航服务心理学》是航空服务与管理专业方向的必修课，属于纯理论的必修课程，计划时数为 32 节，占 2 学分，须在一学期内完成教学任务。本课程涵盖了普通心理学、消费心理学、社会心理学、管理心理学、和行为科学等多学科专业知识。其功能是针对民航服务的行业特点，引导学生利用心理学规律，更好地为旅客服务并且把握好自身的心理健康和行为，是培养服务类人员心理素质的必修课程。

二、课程理念

（一）课程所属学科分析

《民航服务心理学》是心理学的分支学科，是应用心理学的一个重要组成部分，是一门以人为中心的新兴学科。它将民航服务与心理学紧密结合，针对民航服务的行业特点，利用心理学知识和规律，更好地了解 and 把握旅客的心理和行为特点，同时关注行业员工自身的心理健康。是培养高素质的航空服务专业学生、提高其综合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占有重要地位。

（二）课程授课对象分析

《民航服务心理学》是在第二学年第三学期开设的一门专业课程，其授课对象为中专民航服务与管理专业的学生。他们已经经过了一年多基础课程和其他专业课程的学习，对该专业有一定的了解，但由于他们基础较差，学习能力较弱，再加上心理学这门学科较为深奥，在教学中需要紧密结合这些学生的学习程度和专业特点来进行，加大学生的参与性与认同感。

（三）课程内容选择分析

本课程是心理学的分支学科，且是一门新兴学科，涉及多个学科，教学难度大。针对中专学生特点，本课程选择从三部分入手：首先是普通心理学入门篇。从生活心理学入手，让学生走进心理学世界；其次是心理学知识点在民航服务工作中的应用。通过案例、民航实际工作等，将心理学知识结合民航服务工作；最后是民航工作人员心理健康管理。让学生学会调节自身心理情绪，做一名高素养的优秀民航服

务人员。

（四）课程学习要求的分析

《民航服务心理学》这门课程对于中专程度的学生来说还是相对较难，因此着重在于应用。要求学生掌握基础的心理学知识点及专业术语，了解本课程中普通心理学知识点与民航服务之间的关系，能够理论联系实际，将其灵活运用于今后的生活和具体的民航服务工作中，做好自身的心理保健。为进一步学习其他专业课程及今后胜任相关工作岗位打下必要的基础。

（五）课程考核目标和方法分析

（1）考核目标

考试命题范围和试卷内容以心理学与民航服务工作结合为重点，心理学知识点和民航工作人员心理保健为辅助，着重考核学生知识理论与实践的结合能力。

（2）方法分析

本课程设计严格按照基于任务驱动知识体系的思路。在课程建设中，以“工作过程导向”为指导思想，遵循“行动导向”教学原则，按照“工作过程导向”模块课程体系的要求进行课程整合。

三、课程目标

（一）课程总目标

开设《民航服务心理学》的目的是为了将心理学知识应用于民航服务工作中，提高学生在民航工作中的服务能力。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、客我交往基本心理现象及其规律，能够进行自我心理保健，培养学生综合心理素质，提高学生从心理学角度掌控民航服务的能力。

（二）课程分目标

1. 知识目标：

- （1）掌握感知觉的定义、关系、规律、特征
- （2）掌握情绪情感的关系、类型、影响因素
- （3）掌握需要的定义、主要理论，与民航服务的联系
- （4）掌握个性的定义、分类，气质、性格、能力的类型和联系
- （5）掌握群体心理特征、旅客群体事件管理、客我交往和沟通、

民航服务投诉处理。

(6) 了解民航工作人员的工作压力和职业倦怠管理，能够进行基本的挫折心理自我保健。

2. 能力目标：

(1) 提升人际交往能力；

(2) 提高学生针对性为不同客人提供优质服务，处理紧急或者特殊状况的能力；

(3) 提高学生的综合心理能力和服务意识，进而提高民航服务质量。

3. 情感态度与价值观目标：

(1) 立德树人具备较高的政治思想觉悟，良好的行为规范和职业素养；

(2) 具有较强的语言表达能力；

(3) 具有较强的察言观色及理解交流能力；

(4) 具备良好的人际交往能力及创新、学习的能力。

四、课程内容

知识单元	基础性内容	提高性内容	拓展性内容	备注
项目 1 走进人的心理	认识心理现象	了解心理学概况	认识生活中的心理学	
项目 2 认识民航服务	认识服务	认识民航服务	了解民航服务与心理学关系	
项目 3 民航旅客的知觉分析	认识感觉、知觉心理	感知规律在民航服务中的应用	找出工作和生活中的认知偏差效应	
项目 4 民航旅客的情绪情感管理	情绪情感的联系与区别	分析民航旅客情绪情感	调控民航旅客的情绪情感	
项目 5	认识需要与	针对旅客需要	满足民航特殊情况旅客的需	

民航旅客的需要满足	动机	提供民航服务	求服务	
项目 6 民航旅客的个性分析	认识个性心理特征	在工作中调节好自我气质、性格、能力	提供满足民航旅客个性心理的优质服	
项目 7 民航旅客的群体心理管理	认识群体心理	掌握旅客在群体中的心理、行为变化	正确处理民航旅客群体事件	
项目 8 民航服务的客我交往	掌握影响人际交往因素	掌握客我交往中的人际沟通	掌握好客我交往中的“双赢”原则	
项目 9 民航服务投诉及突发事件应对	认识民航服务投诉	正确应对民航突发事件	搜集案例分析处理, 灵活应对各种民航投诉及突发事件	
项目 10 民航服务人员心理健康管理	知道健康的心理标准	学会调节自我情绪	在生活和工作保持自我健康的心理	

五、课程实施

(一) 课时安排

知识单元	章节	课时分配			
		总课时	理论课时	实践课时	其它
项目 1 走进人的心理	1.1 认识心理现象	2	2	0	0
	1.2 认识心理学				
项目 2 认识民航服务	2.1 认识服务	1	1	0	0
	2.2 认识民航服务				

	2.3 了解民航服务心理学				
项目 3 民航旅客的知觉分析	3.1 认识知觉心理	2	2	0	0
	3.2 民航旅客的知觉分析	2	2	0	0
	3.3 感知规律在民航服务中的应用				
项目 4 民航旅客的情绪情感管理	4.1 认识情绪和情感	2	2	0	0
	4.2 民航旅客情绪情感分析				
	4.3 民航旅客情绪情感的调控	1	1	0	0
项目 5 民航旅客的需要满足	5.1 认识需要理论	2	2	0	0
	5.2 旅客需要与民航服务	2	2	0	0
项目 6 民航旅客的个性分析	6.1 认识个性心理特征	2	2	0	0
	6.2 民航旅客个性心理特征	2	2	0	0
项目 7 民航旅客的群体心理管理	7.1 认识群体心理	2	2	0	0
	7.2 民航群体心理分析	2	2	0	0
	7.3 民航旅客群体事件管理				
项目 8 民航服务的客我交往	8.1 人际交往	2	2	0	0
	8.2 民航服务中的客我交往	2	2	0	0
	8.3 客我交往中的人际沟通				
项目 9 民航服务投诉	9.1 民航服务投诉处理	2	2	0	0
	9.2 民航突发事件应对	2	2	0	0

及突发事件应对					
项目 10 民航服务人员的心理健康管理	民航服务人员的心理健康管理	2	2	0	0
合计		32	32	0	

(二) 教学建议

1. 教学组织与形式

按照授课的目标和内容，构建“理论联系实际，充分体现课程的实践性和职业性，注重提高学生能力”的教学模式。对于基础性知识点可以运用多媒体教室，采取班级统一授课的形式；对于提高性内容采取小组互助学习的形式；对于拓展性知识则可采取情景模拟或组织讨论等教学模式。

2. 教学方法和手段

在教学方法上，主要运用项目教学法、主题讨论法、案例分析法、情景模拟实训等方法进行教学。在学习方法指导方面，要以任务为导向，教学中教师起引导和帮助者的角色，强调学生的主动参与，强调课堂师生互动，强调学生紧密结合航空服务领域工作的实际需要进行学习，做到活学活用，学有所用。

课堂教学以多媒体电子课件为主，丰富教案内容。每节课以引出项目任务、讨论完成项目内容、作业巩固的形式进行教学。教学还可以延展到课堂外，多利用本课程教学网站、网络资源等实现全方位学习。

3. 教学环境与策略

多媒体教室以及与课程相关软件作支持，构建井然有序、轻松愉悦、共同合作的教學环境。

- (1) 设计科学合理的教学任务，指导学生按步骤进行。
- (2) 加强课堂管理与纪律控制。
- (3) 设计相关的游戏、讨论和情景模拟，以积极鼓励为主。
- (4) 理解学生、尊重学生、信任学生，强调学生的参与性学习。

4. 能力培养方案

贯彻职业道德、职业素质培养要求，实现教学从课堂到社会、从课内到课外，从校园到企业的延展。实行任务驱动教学，注重真实工作环境的营造，通过课堂知识点由简到繁的工作任务引领教学及实例分析等培养学生观察、分析、解决问题能力，提高学生自我认知和抗压能力；配合日常职业素养训练、课外社会实践等，提高学生提升学生语音表达能力、人际交往能力和主动学习及思考的综合职业能力。

（三）考核方法与评定

1、注意理论与实践一体化评价，对学生考核要从基础知识、课堂发言、平时作业、实际操作和社会实践等多方面进行综合测试。期末考试采用闭卷考试。主要考核学生运用心理学基础知识于民航服务领域的的能力。

2、考试形式：期末考试总成绩满分为100分。平时成绩占总成绩的40%，期末考试成绩占总成绩的60%。

平时考核（40%）：采用上课考勤、实习实训、课堂讨论、等多种手段进行综合考评。

期末测试（60%）：以现场测试为主，辅以理论测试，以考核学生对课程主要知识点的理解与应用能力。

成绩标准——采用五等级制，优（90-100分）、良（80-89分）、中（70-79分）、及格（60-69分）、不及格（59分以下）。

六、教材建设、选用及参考书

（一）建议教材

《民航服务心理学》——“理论·案例·实例一体化”教程，叶萍主编，中国民航出版社，2015年8月版。

选择该教材的原因：

（1）该教材以心理现象中与民航服务心理有关的内容（如知觉、情绪、意志、交往等）为体系来编排教材，与其他以人员（旅客、民航服务人员等）为体系编排教材比较而言，较为简洁，不会重复；

（2）该教材吸收了其他教材的研究成果，后面有一定的实训和案例内容，可以增强学生对知识点的理解，可操作性更强；

（二）参考书目

（1）张澜编著：《民航服务心理与实务》，旅游教育出版社，2007

年版；

(2) 于海波主编：《民航服务心理教程》，中国民航出版社，2007年版；

(3) 刘桦主编：《航空服务心理与实务》，四川教育出版社，2008年版。

(4) 《民航空乘服务技巧与案例分析》北京 中国广播电视出版社

(5) 向莉、周科慧主编：《民航服务心理学》（民航运输类专业“十一五”规划教材），国防工业出版社，2009年版。