

# 《民航服务心理与实务》

## 图书基本信息

书名：《民航服务心理与实务》

13位ISBN编号：9787563715183

10位ISBN编号：7563715185

出版时间：2013-4

出版社：旅游教育出版社

作者：张澜

页数：254

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《民航服务心理与实务》

## 内容概要

《全国空中乘务专业规划教材:民航服务心理与实务(第3版)》分为上、下两篇,但标题分别调整为“上篇基于旅客心理的民航服务”和“下篇民航服务人员的自我心理保健”。上篇着重于运用心理学的基本知识与理论,紧紧围绕民航服务的行业特点,对旅客的心理需求与心理规律进行比较详细的分析,探讨民航服务的工作要领,目的在于帮助民航服务人员把握旅客的心理,提高自身的心理素质与工作能力;本篇立足于旅客的服务心理需求,选取了知觉、需要、沟通、人际关系、突发事件这五个最具代表性和最基本的与民航服务工作联系最为紧密的内容,抓住了民航工作的要点。下篇则从端正民航服务人员的心态、提高其心理素质的角度,在心理素质、人格、情绪、团队四个方面进行了细致的阐述与探讨,重点分析了民航服务人员常见的心理问题以及心理调适的技巧和方法。

# 《民航服务心理与实务》

## 书籍目录

上篇 心理学在民航服务中的应用	第一章 民航服务心理学概述	第一节 民航服务心理学概述
	第二节 民航服务的心理基础	第三节 民航服务的本质要求
	第一节 社会知觉的含义与特征	第二节 影响旅客社会知觉的因素
	第三节 民航服务人员	对旅客的社会知觉
	第四节 民航服务中社会知觉的偏差	第三章 旅客需要与民航服务
	第一节 需要概述	第二节 旅客的服务需要与满足
	第三节 特殊旅客的服务需要与满足	第四章 态度与民航服务
	第一节 态度概述	第二节 民航服务态度的标准——提高旅客的满意度
	第三节 民航服务的态度需求	第五章 沟通与民航服务
	第一节 沟通概述	第二节 身体语言沟通
	第三节 民航服务中的沟通障碍	第四节 民航服务中的沟通技巧
	第六章 民航服务中的客我交往	第一节 客我交往概述
	第二节 影响客我交往的因素	第三节 客我交往的技能技巧
	下篇 民航服务人员的心理素质与职业素养	第七章 民航服务人员的心理素质与职业道德
	第一节 心理素质概述	第二节 民航服务人员应具备的心理素质
	第三节 民航服务人员的职业道德	第八章 民航服务人员的个性特点
	第一节 个性概述	第二节 个性特点与服务工作
	第三节 民航服务人员的个性培养	第九章 民航服务人员的情绪调控
	第一节 情绪概述	第二节 民航服务人员的情绪对服务工作的影响
	第三节 民航服务人员的情绪调控	第十章 民航服务人员的语言技巧
	第一节 民航服务人员的语言规范	第二节 民航服务人员的语言表达技巧
	第十一章 民航服务人员对突发事件的积极应付	第一节 民航服务中的突发事件
	第二节 突发事件的积极应对	第十二章 民航服务人员的知识储备——风俗与礼仪
	第一节 风俗礼仪概述	第二节 中国的风俗与礼仪
	第三节 国外的风俗与礼仪	参考书目

# 《民航服务心理与实务》

## 精彩短评

- 1、对于初与乘客打交道的人，本书还有一些用处。
- 2、从业人士，因该看看。对客户有了更深的理解。
- 3、前短时间购买的《民航服务心理与实务》，大体的浏览的下，感觉蛮好的，让我从各方面了解了一些民航知识。。。虽然我报了民航没去，但也让我从此书中感受到了民航，感谢此书的编辑者！
- 4、案例挺丰富，理论知识可以再增强一点，现在有点隐涩了
- 5、非常好，对工作很有帮助
- 6、没看完，之间的理论有点乏味

# 《民航服务心理与实务》

## 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:[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)