

空中乘务专业核心课程标准

专业名称：	空中乘务
专业代码：	500405
学 制：	三年制高职
适用年级：	2025 级
制订时间：	2025 年 8 月

岳阳现代服务职业学院

《民航服务心理学》

课
程
标
准

制定人：兰琳

数字经济管理学院

二〇二五年八月

目 录

一、课程基本信息

二、课程性质与任务

（一）课程性质

（二）课程任务

（三）学情分析

三、课程目标与要求

（一）课程目标

（二）课程要求

四、课程结构与内容

（一）课程结构

（二）课程内容

五、课程实施与保障

（一）课程实施

（二）课程保障

六、课程考核与评价

七、课程进程与安排

一、课程基本信息

课程名称	民航服务心理学	课程代码	0624331
课程学时/学分	48/3	课程类型	专业核心课（必修课）
适应专业	空中乘务	开设学期	第二学期
执笔人	兰琳	制定日期	2025 年 8 月
课程团队成员	兰琳、龚岑、柴紫薇、苏苏、杨柳、杨玮、梁雄运		
课程审核	教研室主任：兰琳		
	专业带头人：兰琳		
	二级学院（部）负责人：周华庭		
	教务处负责人：李景福		

二、课程性质与任务

（一）课程性质

《民航服务心理学》是高等职业院校空中乘务专业的专业核心课程。在课程设置上，有《民航概论》《民航服务礼仪》《职业形象塑造》《客源国概况与风俗》《机场基础知识》等先修课程，使学生具备了学习本课程所必须的基础知识和技能；同期还开设了《航空法》《客舱设施与服务》《空中交通管理基础》等课程，为《客舱服务英语》《客舱播音艺术》《航空运输地理》《民航旅客安全检查》《客舱安全与应急处置》《客舱服务沟通技巧》《民航客舱救护》《民航机场地面服务》《专业综合实践》《岗位实习》《毕业设计答辩》等后续课程的学习提供了专业知识和技能基础，更为职业生涯发展奠定基础。

本课程以职业岗位群需要确定培养目标，根据高等职业教育特点，重点考虑理论知识教学和职业技能训练的有机统一，既保证高等教育所必需的知识理论要求，又突出航空服务职业教育的特点，强化职业技能训练和能力培养，做到理论教学、实验教学和教学研究相结合。通过实验教学，使学生巩固课堂理论知识，加深对航空业的基本管理原理的理解，掌握从事民航旅客服务的基本技能，并运用相关理论处理一些实际问题。

（二）课程任务

《民航服务心理学》是空中乘务专业的一门专业核心课程。学生通过学习能整体认识旅客在民航服务过程中的心理状态，具备分析和应对旅客心理需求的职业能力。

以民航旅客服务工作任务为引领确定本课程的结构，以民航旅客服务职业所需的心理服务能力为基础确定本课程的内容。教学实施通过把本课程所要求掌握的心理分析技能按服务过程分解成若干项目并创设真实服务情景，教学过程中本着学做结合原则，在分析旅客心理和提供心理服务的过程中加深对心理学知识的理解和技能的应用，使学生具备洞察旅客心理需求的能力，为进一步提升客舱服务综合水平奠定基础，并养成关注旅客心理状态的职业习惯，增强职业能力拓展的后劲，满足职业生涯发展的需要。

（三）学情分析

本课程的授课对象是空中乘务专业二年级的学生。他们经过一年的专业课程学习，已初步具备一定学习能力。但由于整体知识基础薄弱且逻辑思维能力一般，他们可能在理解一些较为抽象的心理学理论时存在一定困难。然而，学生们对实际案例往往充满兴趣，这可以作为教学的切入点。学生渴望通过学习提高民航旅客服务技能的提高，若能通过案例分析让他们看到心理学在提升民航旅客服务质量中的实际作用，会激发其学习热情。课程中可多设置小组讨论等活动，锻炼学生的逻辑思维能力，同时结合实际服务场景的模拟，让学生在实践中理解心理学知识，提升其耐心和自信心。

三、课程目标与要求

（一）总体目标

通过学习民航服务心理学的基本理论、旅客心理特点及空乘人员心理调适等内容，使学生掌握在民航服务过程中分析和理解旅客心理需求的方法，提升服务的针对性和有效性。培养学生具备良好的心理素质和沟通能力，能够在复杂的服务场景中准确把握旅客情绪，提供贴心的心理支持和服务，从而提高旅客满意度，为打造优质的民航服务贡献力量。

（二）具体目标

1. 素质目标

- （1）尊重心理学规律，养成科学严谨的服务意识和工作作风；
- （2）养成积极、热情、主动服务旅客的工作习惯；
- （3）具有良好的创新精神和团队合作精神；

- (4) 树立正确的职业意识;
- (5) 能具备良好的服务意识;
- (6) 养成注重身心健康的工作和思维习惯。

2. 知识目标

- (1) 了解民航服务的概念;
- (2) 了解民航服务的社会知觉;
- (3) 掌握情绪情感与民航服务的关系;
- (4) 了解气质的分类以及对民航服务的影响;
- (5) 了解群体心理对民航服务工作的意义;
- (6) 掌握团队建设的心理机制;
- (7) 掌握人际交往与人际关系的区别与联系;
- (8) 掌握客我交往的含义与特点。

3. 能力目标

- (1) 能应对旅客的心理变化;
- (2) 能热情、主动地为旅客提供服务;
- (3) 能够调整自己的不良情绪;
- (4) 能处理服务过程中旅客的心理需求;
- (5) 能熟练使用民航旅客服务等各个岗位的服务规范;
- (6) 能处理好民航服务中的人际关系;
- (7) 能运用人际沟通技巧, 为旅客提供优质服务。

(三) 课程要求

1. 坚持立德树人

《民航服务心理学》课程教学要落实立德树人根本任务, 充分挖掘本课程思政元素, 将社会主义核心价值观融入教学全过程, 使学生在思考、辨析、解决问题的过程中, 能站稳立场、明辨是非、行为自律、知晓责任。

2. 提升专业技能

在教学设计时，基于民航乘务员、客运员等岗位工作流程和典型工作任务，引入企业真实案例和项目，并融入岗赛证内容与要求；在课堂教学中，采用理论与实践相结合的教学方式，让学生在学中做、做中学，提升学生专业技能和综合应用能力。

3. 培养创新意识

在教学过程中，根据学生的学习基础，创设适合学生的教学环境与活动，引导学生开展自主学习、协作学习、探究学习，并进行分享和合作，同时，引导学生学会根据自身需要，自主选择学习平台，创设学习环境，形成自主学习的能力和习惯。

四、课程结构与内容

（一）课程结构

《民航服务心理学》是一门实践性较强的专业核心课程，根据空中乘务岗位工作内容、高职教育人才培养目标和本专业人才培养方案，融入空中乘务职业资格证书和相关服务技能竞赛内容与要求，遵循“理论以‘必须、够用’为度，实践以‘强能、致用’为本”的原则，按照从简单到复杂、从单项到综合的思路，序化课程内容，精心设计“民航服务心理基础认知”“知觉与服务应用”“旅客需求与策略”“情绪情感影响”“个性与群体心理”“客我交往互动”“特殊情况心理分析”“服务人员心理特质”八个模块，针对每个模块，按实际操作步骤和内容设置了多个任务。在教学实施过程中，突出实践教学、重视学生动手操作能力的培养，实现教学与工作岗位、工作内容的有效对接。

表1 课程结构一览表

序号	项目 / 模块名称	任务	学时
1	模块一：民航服务心理基础认知	任务一：了解民航服务心理学概念及重要性	2
		任务二：分析民航服务中的心理现象	2
2	模块二：知觉与服务应用	任务一：知觉特征与民航服务关系分析	2
		任务二：消除旅客知觉偏差的方法探索	2

序号	项目 / 模块名称	任务	学时
3	模块三：旅客需求与策略	任务一：一般旅客需求分析与服务策略制定	4
		任务二：特殊旅客需求分析与个性化服务	4
4	模块四：情绪情感影响	任务一：旅客情绪情感表现及影响因素分析	4
		任务二：培养服务人员良好情绪情感	4
5	模块五：个性与群体心理	任务一：个性心理对服务的影响分析	4
		任务二：群体心理在客舱中的表现与应对	4
6	模块六：客我交往互动	任务一：客我交往特征与心理状态分析	2
		任务二：提升客我交往质量的方法	2
7	模块七：特殊情况心理分析	任务一：突发事件中旅客心理分析	4
		任务二：特殊情况旅客服务策略制定	2
8	模块八：服务人员心理特质	任务一：服务人员心理特质培养	4
		任务二：心理防御与应对挫折能力提升	2
合计			48

（二）课程内容

本课程总课时 48 节，课程具体教学内容和实训项目见表 2。

表 2 课程教学内容一览表

序号	模块 / 项目	任务	教学目标	教学内容	实训项目	课时
----	---------	----	------	------	------	----

序号	模块 / 项目	任务	教学目标	教学内容	实训项目	课时
1	模块一： 民航服务心理 基础认知	任务一：了解民航服务心理学概念及重要性	掌握民航服务心理学的基本概念和重要意义。	民航服务心理学的定义、研究对象、发展历程。	案例分析民航服务心理学的应用。	2
		任务二：分析民航服务中的心理现象	能够识别民航服务中的常见心理现象。	旅客心理、服务人员心理、客我互动心理现象。	观察民航服务场景中的心理现象并分析。	2
2	模块二： 知觉与服务应用	任务一：知觉特征与民航服务关系分析	理解知觉特征对民航服务的影响。	知觉的概念、特征，与民航服务的关系。	分析知觉特征在民航服务中的具体体现。	2
		任务二：消除旅客知觉偏差的方法探索	掌握消除旅客知觉偏差的方法。	知觉偏差的类型、产生原因及消除方法。	设计消除旅客知觉偏差的服务方案。	2
3	模块三： 旅客需求与策略	任务一：一般旅客需求分析与服务策略制定	分析一般旅客需求并制定相应服务策略。	一般旅客的服务需求类型、特点。	根据一般旅客需求制定服务方案。	4
		任务二：特殊旅客需求分析与个性化服务	了解特殊旅客需求并提供个性化服务。	特殊旅客的分类、需求特点。	为特殊旅客设计个性化服务流程。	4
4	模块四： 情绪情感影响	任务一：旅客情绪情感表现及影响因素分析	分析旅客情绪情感表现及影响因素。	旅客情绪情感的类型、表现形式、影响因素。	观察旅客情绪情感变化并分析原因。	4

序号	模块 / 项目	任务	教学目标	教学内容	实训项目	课时
		任务二：培养服务人员良好情绪情感	学会培养服务人员良好情绪情感。	情绪情感管理方法、服务心态培养。	进行服务人员情绪情感管理训练。	4
5	模块五：个性与群体心理	任务一：个性心理对服务的影响分析	理解个性心理对民航服务的影响。	个性心理的概念、特征及对服务的影响。	分析个性心理在民航服务中的案例。	4
		任务二：群体心理在客舱中的表现与应对	掌握群体心理在客舱中的表现及应对方法。	群体心理的特点、客舱中的群体行为。	模拟客舱群体心理现象并提出应对策略。	4
6	模块六：客我交往互动	任务一：客我交往特征与心理状态分析	分析客我交往的特征和心理状态。	客我交往的模式、心理状态变化。	观察客我交往场景并分析心理状态。	2
		任务二：提升客我交往质量的方法	掌握提升客我交往质量的方法。	沟通技巧、服务态度、心理调适方法。	进行客我交往模拟训练并改进。	2
7	模块七：特殊情况心理分析	任务一：突发事件中旅客心理分析	分析突发事件中旅客心理状态。	突发事件的类型、旅客心理反应。	案例分析突发事件中旅客心理。	4
		任务二：特殊情况旅客服务策略制定	制定特殊情况旅客服务策略。	特殊情况旅客的服务需求、应对方法。	设计特殊情况旅客服务方案。	2
8	模块八：服务人员心理特质	任务一：服务人员心理特质培养	培养服务人员良好心理特质。	服务人员应具备的心理特质。	自我反思与心理特质培养训练。	4

序号	模块 / 项目	任务	教学目标	教学内容	实训项目	课时
		任务二：心理防御与应对挫折能力提升	提升服务人员心理防御和应对挫折能力。	心理防御机制、挫折应对方法。	挫折应对模拟训练。	2

五、课程实施与保障

（一）课程实施

1. 课程理念

坚持以学习者为中心，按照“以学定教、以学施教、以学评教”的理念，教师根据岗位工作流程、课程内容特点和学生学情情况，融入岗赛证要求，挖掘课程思政元素和文化元素，制定教学策略；突出学生主体地位和教师的主导作用，精心设计教学流程和教学活动，通过情境体验、课堂互动、作品呈现等环节，让学生动起来，让课堂活起来；因材施教，鼓励和帮助学生个性化、差异化发展，使学生学有所思、学有所得、学有所用。

2. 教学策略

教学模式：线上线下混合式教学模式。

教学方法：课堂上采用体验式教学方法、把学以致用充分的结合起来，创设教学环境，情境教学、图片视频展示教学等。

教学手段：依托智慧职教、爱课程、超星、钉钉、腾讯云、中国大学慕课等教学平台和微信学习群、QQ学习群等，运用多媒体设备、空中乘务教学软件、动画、空中乘务专业实训设备、模型、挂图等教学资源和设备进行教学，动态记录学生的学习情况，教师可随时与学生互动，及时了解学生的整体和个体目标达成情况，为调整教学策略和个别辅导提供依据。

3. 教学过程

课前导学：教师推送学习资源，发布学习任务；学生以小组为单位研讨，完成任务；教师线上交流与答疑，了解学生自主学习情况，修改教学策略。

课中研学：围绕教学目标和教学重难点，针对课前自学环节的困惑和疑点，根据专业/学科课程特点和学生学习心理特征，精心设计教学流程，引导学生做中学、学中做，在问题导向、合作探究、师生互动、作品展示中习得知识、培养能力、提升素养。

课后践学：围绕教学目标，引导学生在课外活动中参与课程实践，拓展知识视野，践行文化价值，培育专业能力。课程实践活动原则上体现开放性（如企业调研、社会调查等）和合作性（小组或团队合作）。

4. 课堂形态

适应“互联网+”信息化教学环境及学生学习特点，依托“智慧职教、爱课程、超星、钉钉、腾讯云”等智慧教育云平台和校内外实习实训基地，充分运用数字化课程资源、模拟仿真软件、教学仪器设备等教学资源和云计算、大数据、人工智能等现代教育技术，建设“云端课堂、实体课堂、仿真课堂、实境课堂”，使智慧教育覆盖教学的全过程，以学定教，打造高效课堂，促进学生个性化发展。

（二）课程保障

1. 教学团队

研究生及以上学历或中级及以上职称的交通运输大类相关专业的教师，有在企业工作经验的优先任教。

（1）课程负责人

具有讲师及以上职称，能够较好地把握国内外民航相关行业、专业发展，能广泛联系行业企业，如湖南航空、南方航空、长沙黄花国际机场等，了解行业企业对本专业人才的需求实际；教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，积极主动承担市级及以上课题研究或在省级及以上课题项目中承担主要研究任务，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

（2）专任教师

具有高校教师资格和本专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有交通运输、民航服务等相关专业硕士及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力，能承担该专业课程教学；具有较强的信息化教学能力，能运用信息化技术开展课程教学改革和科学研究，积极主动参加教师教学能力、专业技能和课程思政等大赛，能承担指导学生的毕业设计和顶岗实习的任务。

（3）兼职教师

主要从本专业相关行业企业聘任，要求具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具备具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担相关专业课程教学，乘务员、安检员、地面服务人员等岗位实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

2. 教学设施

（1）专业教室

主要采用多媒体教室，应设有 50 个座位，能满足理论教学、广播训练等教学功能。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备等教学设备设施，高速互联网接入或 WiFi 环境，并实施网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

（2）校内实验/实训室

表 3 校内实验/实训室要求

实训室名称	实训实习项目	设备及功能	容量(一次性容纳人数)
航空服务实训中心	用于民航旅客机上、机下服务训练，应急救护、礼仪训练、职业形象塑造等	1.配备模拟客舱，包括座椅、行李架、呼叫按钮等，高度还原真实客机环境，以满足学员进行客舱服务流程、餐饮服务训练需求； 2.配备值机柜台模拟设备，让学员熟悉值机手续办理流程； 3.配备专业的急救训练模型，如心肺复苏模拟人、创伤包扎模型等，确保学员能够熟练掌握各种紧急情况下的救护技能； 4.配备形体训练镜、礼仪展示台、化妆台等设备，帮助学员提升自身形象和礼仪素养。	50

（3）校外实习实训基地

表 4 校外实习实训基地

序号	实验实训基地(室)名称	功能(实训实习项目)	设备名称及台套数要求	容量(一次性容纳人数)
----	-------------	------------	------------	-------------

1	湖南空港实业股份有限公司	机场服务、机场安检、机场值机、机场问询、货运员等。	机场问询台、安检设备、值机设备、贵宾室设备等应急设备、服务设备，各类服务及安全应急设备设施齐全、功能完好。	50
2	深圳宝安国际机场	机场服务、机场安检、机场值机、机场问询等。	机场问询台、安检设备、值机设备、贵宾室设备等应急设备、服务设备，各类服务及安全应急设备设施齐全、功能完好。	50
3	元翔国际航空港集团（福建）有限公司	机场服务、机场安检、机场值机、机场问询等。	机场问询台、安检设备、值机设备、贵宾室设备等应急设备、服务设备，各类服务及安全应急设备设施齐全、功能完好。	50
4	首都机场集团有限公司	机场服务、机场安检、机场值机、机场问询、客户服务管理、行李与货物管理、航班运营协调、要客服务等。	机场问询台、安检设备、值机设备、贵宾室设备等应急设备、服务设备，各类服务及安全应急设备设施齐全、功能完好。	100

3. 教学资源

（1）教材：从教育部和省教育厅指定的教材目录中选用近 3-4 年内出版的教材，优先使用国家规划教材、全国百强出版社教材、省级规划教材；鼓励校企合作开发活页式、工作手册式新型教材。

推荐教材：《民航服务心理与实务》（第 6 版） 作者： 张澜

出版社：旅游教育出版社

出版时间：2022 年 3 月

（2）教学参考资料：根据课程教学的实际需要，配置与本课程相关的专业参考书，方便师生查询、借阅。主要参考书目如下：

《民航服务心理与实务》 作者：郭凤

出版社：电子工业出版社

出版时间：2019 年 2 月

（3）数字化教学资源：建设和配备与本课程有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例、虚拟仿真软件、数字教材等教学资源，形成种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学的数字化教学资源库。主要学习网站如：

https://www.icve.com.cn/portal_new/courseinfo/courseinfo.html?courseid=k3oxac-m4ad1b4ctffjxhw

六、课程考核与评价

课程的考核评价采用过程性考核评价、终结性考核评价与增值性考核评价相结合的形式，过程性考核主要包括课前线上学习、课中出勤与课堂参与度以及课后作业任务完成度等；终结性考核包括期末理论考试、专业技能考核或作品考核；增值性考核指学生在学完规定的学习任务后，获得的荣誉，竞赛获得的奖项，开发的产品、项目、专利，发表的论文等成果，可以转化成学分，替换相关课程或环节部分学分。

表5 课程考核评价形式一览表

考核评价形式		考核内容	比例%
过程性考核与评价	课前：线上讨论、课前测试、作品提交等	到课考勤、学习态度、安全意识、合作精神、敬业精神、团队意识、课堂参与、实训操作、知识掌握等	10
	课中：课堂提问、现场操作、小组考核、小测验等		20
	课后：课后作业、课后实践、学习、作品提交等		10
终结性考核与评价	理论考试	理论知识、职业规范等	20
	技能考核/作品考核	专业技能、创新能力等	40

表6 课程考核内容一览表

序号	模块	任务	知识点	技能点	考核占比(%)
1	模块一：民航服务心理基础认知	了解民航服务心理学概念及重要性	民航服务心理学的定义、研究对象；其在提升服务质量、满足旅客需求、处理客舱问题等方面的重要性。	能够阐述民航服务心理学的基本概念和重要意义。	5
		分析民航服务中的心理现象	旅客在乘机过程中的认知、情绪、意志等心理现象；服务人员的工作心理状态。	准确分析民航服务中出现的各种心理现象。	5
2	模块二：知觉与服务应用	知觉特征与民航服务关系分	知觉的选择性、整体性、理解性、恒常性等特征；这些特征对民航服务的影响，如旅客对	分析知觉特征与民航服务的关系，提出针对性的服务改进建议。	5

序号	模块	任务	知识点	技能点	考核占比(%)
		析	服务环境、服务人员的知觉。		
		消除旅客知觉偏差的方法探索	旅客知觉偏差的表现形式,如首因效应、近因效应、晕轮效应等;消除这些偏差的方法,如提供准确信息、优化服务体验等。	探索有效的方法来消除旅客的知觉偏差。	10
3	模块三:旅客需求与策略	一般旅客需求分析与服务策略制定	一般旅客的生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求;针对这些需求制定相应的服务策略。	准确分析一般旅客需求,并制定合理的服务策略。	5
		特殊旅客需求分析与个性化服务	特殊旅客(如老人、儿童、残疾人等)的特殊需求;为特殊旅客提供个性化服务的方法和技巧。	分析特殊旅客需求,提供贴心的个性化服务。	10
4	模块四:情绪情感影响	旅客情绪情感表现及影响因素分析	旅客在乘机过程中的情绪情感表现,如焦虑、兴奋、愤怒等;影响旅客情绪情感的因素,如航班延误、服务质量等。	分析旅客情绪情感表现及其影响因素。	5
		培养服务人员良好情绪情感	服务人员良好情绪情感的重要性;培养服务人员积极情绪情感的方法,如心理调适、职业认同等。	培养服务人员良好的情绪情感状态。	10
5	模块五:个性与群体心理	个性心理对服务的影响分析	旅客和服务人员的个性心理特征,如性格、气质、能力等;这些特征对民航服务的影响。	分析个性心理对民航服务的影响,提高服务的针对性。	5

序号	模块	任务	知识点	技能点	考核占比(%)
		群体心理在客舱中的表现与应对	群体心理的特点,如从众心理、群体压力等;在客舱中的表现形式及应对策略。	识别群体心理在客舱中的表现,并采取恰当的应对措施。	10
6	模块六:客我交往互动	客我交往特征与心理状态分析	客我交往的特点、模式;交往过程中的心理状态变化,如紧张、放松、信任等。	分析客我交往的特征和心理状态,促进良好的沟通和服务。	5
		提升客我交往质量的方法	提升客我交往质量的方法和技巧,如有效沟通、倾听技巧、服务态度等。	运用有效的方法提升客我交往质量。	5
7	模块七:特殊情况心理分析	突发事件中旅客心理分析	突发事件(如飞机故障、紧急迫降等)中旅客的心理反应,如恐惧、惊慌等;服务人员的应对策略。	分析突发事件中旅客的心理,提供有效的心理支持和服务。	5
		特殊情况旅客服务策略制定	特殊情况(如旅客生病、情绪失控等)下的服务策略;与相关部门的协作和沟通。	制定特殊情况下的旅客服务策略,确保旅客安全和舒适。	5
8	模块八:服务人员心理特质	服务人员心理特质培养	服务人员应具备的心理特质,如耐心、细心、责任心等;培养这些特质的方法和途径。	培养服务人员良好的心理特质,提高服务水平。	5
		心理防御与应对挫折能力提升	心理防御机制的类型和作用;服务人员应对挫折的方法和技巧,如情绪调节、问题解决等。	提升服务人员的心理防御和应对挫折能力。	5

七、课程进程与安排

表 7 课程进程安排一览表

序号	教学内容	计划课时		授课地点	执行周次
		理论	实践		
1	了解民航服务心理学概念及重要性	2	0	航空服务实训中心	1
2	分析民航服务中的心理现象	1	1	航空服务实训中心	1
3	知觉特征与民航服务关系分析	2	0	航空服务实训中心	2
4	消除旅客知觉偏差的方法探索	1	1	航空服务实训中心	2
5	一般旅客需求分析与服务策略制定（一）	1	1	航空服务实训中心	3
6	一般旅客需求分析与服务策略制定（二）	1	1	航空服务实训中心	3
7	特殊旅客需求分析与个性化服务（一）	1	1	航空服务实训中心	4
8	特殊旅客需求分析与个性化服务（二）	1	1	航空服务实训中心	4
9	旅客情绪情感表现及影响因素分析（一）	0	2	航空服务实训中心	5
10	旅客情绪情感表现及影响因素分析（二）	1	1	航空服务实训中心	5
11	培养服务人员良好情绪情感（一）	1	1	航空服务实训中心	6
12	培养服务人员良好情绪情感（二）	1	1	航空服务实训中心	6
13	个性心理对服务的影响分析（一）	1	1	航空服务实训中心	7
14	个性心理对服务的影响分析（二）	1	1	航空服务实训中心	7
15	群体心理在客舱中的表现与应对（一）	1	1	航空服务实训中心	8
16	群体心理在客舱中的表现与应对（二）	1	1	航空服务实训中心	8
17	客我交往特征与心理状态分析	1	1	航空服务实训中心	9
18	提升客我交往质量的方法	1	1	航空服务实训中心	9
19	突发事件中旅客心理分析（一）	1	1	航空服务实训中心	10
20	突发事件中旅客心理分析（二）	1	1	航空服务实训中心	10
21	特殊情况旅客服务策略制定	0	2	航空服务实训中心	11
22	服务人员心理特质培养（一）	1	1	航空服务实训中心	11
23	服务人员心理特质培养（二）	1	1	航空服务实训中心	12
24	心理防御与应对挫折能力提升	1	1	航空服务实训中心	12
合计		24	24		