

儿童旅客航空旅行心理需求及服务设计研究

黄悦伽 王敬谢 欢梁茜 王庆

四川西南航空职业学院 四川金堂 610000

摘要: 伴随航空运输业的蓬勃发展,以及亲子旅行的日益火爆,儿童旅客在航空出行群体中的占比逐年攀升。本文以儿童旅客的航空旅行行为研究为核心,借助儿童心理学理论,深入剖析儿童在航空旅行期间的心理需求,并据此精心设计针对性服务方案。旨在全方位提升儿童旅客的航空旅行体验,为航空服务行业在优化儿童服务方面提供坚实的理论依据与切实可行的实践指导,推动航空服务朝着精细化、人性化的方向持续迈进。

关键词: 儿童旅客;航空旅行;心理需求;服务设计

引言

在全球化发展日益激烈和人们对生活水平要求不断提高背景下,航空运输行业获得了巨大的发展空间,航空运输量一直保持稳中有升的趋势。此外,家庭游作为一个新兴旅游方式也深得父母和小朋友的青睐。国际航空运输协会(IATA)统计报告显示,近五年的时间里,儿童的乘机人数每年平均增长了6%以上,预计在未来十年将持续保持这样的增长趋势。

一、儿童旅客心理特点分析

(一)好奇心旺盛

幼儿时期的孩子,有着认识世界的强烈冲动。乘机对孩子们来说是一次充满好奇的探险,从进入机场开始,每一样新鲜的东西都会让他们产生新的刺激。巨大的飞机就像金属巨兽,蜂拥的人群,快速、有条不紊的搬运行李,飞机里布满电线和按钮,这种新鲜刺激无不推动着孩子们的求知欲望。在飞行过程中,孩子也会好奇飞机是如何在天空飞行的,飞机外飞过的云怎样一忽儿变成乌云,一忽儿变成棉絮,为什么窗外到处是蓝色的……想获得专业、形象生动的答案。

(二)缺乏安全感

因为婴幼儿适应新环境的能力远不如成人,他们乘坐飞机可能需要面对许多不确定因素。如人多喧闹的机

场环境、有限狭小的空间,以及可能的高空颠簸状态。这会让他们产生焦虑与恐惧情绪。例如,当婴幼儿被暂时和家庭分开、或在人群中间找不到自己熟悉的家人时候,安全感的缺失会给婴幼儿带来强烈的恐惧和紧张。曾有新闻报道,一个小孩在机场等安检过一小时后,在等待登机的几分钟内找不着自己的妈妈而哭上半天。

二、儿童旅客航空旅行心理需求识别

(一)认知探索需求

幼儿对空中飞行的各个环节,如飞行背后的飞机研发、航空理论知识、机场运行模式等非常感兴趣,这是幼儿生性使然,也是幼儿求知、增长见识的主要途径,乐于观看、亲身体验、主动学习,满足幼儿好奇需求,丰富幼儿认知。

(二)安全保障需求

孩子的安全感体现在旅途中。孩子希望在安全、无害的环境中旅行,不受伤害是物理意义上的,亦是精神意义上的。既自我保护,也需要安心感从而克服恐惧感。

三、基于儿童旅客心理需求的服务设计策略

(一)打造航空知识科普服务

1.科学教育分区:放置于机场待客候机区,以多种形式展示航空高科技信息,如飞机模型展、多媒体互动设备等形式,对孩子进行全方位的教育讲解,如飞机发展历程、飞机结构特点及运行原理等内容。摆放各种模型飞机,让孩子欣赏并亲自触摸,让孩子直接感受飞机的魅力;配备虚拟现实(VR)体验设备,让孩子模拟飞机驾驶,亲身体验飞行的乐趣,激发孩子对航空科技的兴趣。

2.飞机科学知识教育计划:客舱人员可在飞行过程中开展不同的飞机科技知识活动。通过播放精美的图像、影像等以叙述的方式来描述飞机运行的要点、遇到颠簸气流时应当怎样应对。条件允许的情况下还可带小朋友

本文基金来源:成都市社科联,成都市应用心理学研究会,课题名称:基于儿童旅客的航空旅行心理需求及服务设计的研究,项目编号:SCCYX2495

作者简介:黄悦伽,1990年7月10日,女,汉族,籍贯:重庆,学历:本科,职称:讲师,研究方向:航空服务方向。

去驾驶舱参观并与副机长进行交流互动,从而引起小朋友的学习兴趣,拓宽他们的知识面。

(二) 强化安全保障服务

1. 儿童物理防护:飞机上也配备有专门针对儿童的防护用品,比如适合他们坐的高度的安全带和座椅等,以确保孩子们在乘坐过程中不发生危害。同时,还需要对机舱内的环境定期做安全检查,发现其潜在的危险点,进而打造放心又安心的氛围。

2. 实现心理安全。在服务过程中,时刻注意孩子的情绪变化,并及时作出情绪反馈,包括安抚与鼓励。飞机颠簸等状况发生时,要立即通过广播告知小孩具体情况,以通俗易懂的语言让其了解实情,使其安心。对情绪不稳定的孩子,可以进行陪伴,在其身边给予拥抱和安慰。

(三) 丰富娱乐休闲服务

1. 提供儿童专属游戏服务:向儿童旅客提供专用娱乐设备,包括但不限于符合不同年龄层儿童需求的平板终端(内置飞机相关游戏软件、卡通影片、童话故事等)以及各种以飞机为载体的益智游戏、贴纸、剪纸等,让儿童旅客在乘机过程中畅享游戏欢乐,锻炼操作能力与创意水平。

2. 开展空中游戏活动:飞行乘务员可以组织一些简单有趣的空中游戏活动,比如以飞行为主题的手工制作、儿歌、讲故事大赛等,吸引孩子们的参与热情,丰富孩子们的客舱娱乐活动,营造出欢快的氛围。

(四) 优化社交互动服务

1. 工作人员间合作:在服务过程中,我们应该努力与孩子建立关系并用友好温和的方式与他们交流,而且还要耐心地去了解他们的想法和需求。为了增加孩子参与的主动性,我们还可以展示一些小纪念品如飞机纪念章、名卡或者小型玩具等,以提高他们对我们的兴趣,使他们感受到关爱和重视。

2. 对于孩子社交圈的需求,飞机上的航空公司可以打造这种社交环境,以各种游戏或交流的方式,让孩子们相互认识并交流,例如组团拼图比赛或是飞行常识竞答等,让他们展开对话,解决问题、进行合作,满足其社交需求。

四、实施服务设计策略的保障措施

(一) 加强人员培训体系

1. 构建阶梯式培训体系

建立了“基础知识—专业技能—管理能力”的3级人才培养模式。

(1) 基础:全体从业人员均已修完《儿童发展心理学》基础课程(共40学时),并牢固掌握从3岁到12岁儿童的思维发展基本规律,其中包含皮亚杰的思维发展

阶段概念及应用等。

(2) 从专业层面来讲,航空公司员工须通过ICAO认可的“儿童服务专家”资格考试(包含12个场景模拟式评估),重点提高其无声交流能力(如能正确解读超过90%以上的身体信号)。

(3) 管理者:他们也学习了80小时的服务设计课程修习并探讨了如何将kano模型应用于儿童服务需求的分类上,一个航空公司采用这个理念后已让儿童对服务不满意的情况减少了58%。

2. 创新沉浸式培训方法

设计vr幼儿儿童服务模拟系统:主要针对当前国内高校校园文化服务面临的问题,系统基于VR技术构建,采用网页三维建模,完成手机、PC端应用开发,并运用模型编辑系统来构建高校校园空间,以及教学学习的空间、时间,鼓励大学生从学生生活服务入手,自选不同场景构建校园VR用户场景,最终根据情景设计合理化的解决方案,从而指导大学生自主探索并解决当前存在的问题。

(1) 设备配置:4K分辨率头显(PPD 25)搭配触觉反馈手套;

(2) 场景库:包含30种典型情境(如分离焦虑处理、突发疾病应对);

(3) 评估系统:AI实时分析学员微表情(识别精度0.1mm),反馈情绪管理得分。

经研究,受训人员处理情况的能力得到了76%的提升,也提升处理决策的速度为43%。

3. 建立持续发展机制

实施“三加一”(3+1)的保持训练方法:

(1) 每月3次微课学习(单次15分钟,知识留存率83%);

(2) 每季度1次复训考核(采用OSCE客观结构化考核);

(3) 年度服务技能大赛(包括童心抚慰、应急应对等8个比赛科目),设计了能力雷达图,实时监控12个关键能力指标,某基地显示通过这种方式,服务标准兑现率由72%提升至95%。

(二) 完善服务监督机制

1. 构建三维监督体系

形成“过程—产品—绩效”内部控制。

(1) 过程监督:部署智能工牌(记录服务接触点 ≥ 50 个/航班);

(2) 结果监督:引入净推荐值(NPS)儿童专项评分(权重占30%);

(3) 影响监督:追踪服务后儿童行为改变(如飞行

恐惧症改善率)。

通过区块链技术永久保存数据,在某个航线上应用,监管效率提高了3.2倍。

2. 开发智能评估模型

构建儿童服务等级指数(csqi)。由于儿童社会服务难以用单一指标衡量服务水平的高低,选择多个维度的指标来共同反映儿童社会服务的提供水平。本文参考“公共基本服务指数”设计儿童社会服务指数(csqi)。

(1) $CSQI=0.3 \times \text{即时满意度} + 0.25 \times \text{服务规范度} + 0.2 \times \text{创新性} + 0.15 \times \text{安全系数} + 0.1 \times \text{情感连接值}$;

(2) 动态分析应用基于xgboost模型的故障定位, (准确率达到92%), 开发配套的仪表盘界面, 可实时地给出每条线路的csqi排名, 试点应用证明, 该方法大大加快了问题的识别效率, 提高了67%。

3. 实施闭环改进机制

建立pdca提升循环: 建立pdca循环, 将需求计划管理执行效果及时提交相关负责人, 改进措施建立闭环以促进需求计划管理持续进步。

(1) Plan: 基于2000+投诉案例库制定改进方案;

(2) Do: 在3个示范航班同步实施改进措施;

(3) Check: 通过眼动仪(采样率500Hz)评估儿童注意力变化;

(4) Act: 形成12项标准操作流程(SOP)。

某航空公司实施此方法以后, 服务改善周期由45天降低至22天, 计划有效性提升89%。

(三) 加大技术投入

1. 打造数字化服务平台

推动儿童产业综合服务生态体系构建: 这包括培育儿童产业的综合性服务平台, 提升它们的服务质量, 或是基于孩子发展过程的刚性需求, 推动家庭经济与儿童产业的紧密结合。

(1) 智能终端: 配备10英寸防摔平板(亮度自动调节 $\pm 50\%$);

(2) 功能模块:

(3d动画人物引导排队登机)。

教育游戏(航空知识闯关, 提升认知比例为41%)。

健康管理(摄像头测温准确度 $\pm 0.2^\circ\text{C}$)。

安装后, 对于乘坐飞机的孩子们来说, 沉浸性提高了2.3倍, 家长们表示满意率为97%。

2. 构建智能分析系统

创建儿科行为数据库: 将儿科行为研究中所采集的数据纳入数据库, 开展标准化的数据收集, 并提供固定的存储位置, 同时共享数据库的内容, 共同分析和研究已收集的数据, 优化儿科行为的研究方法及方案。

(1) 数据维度: 包含200+特征(如注意力时长、情绪波动频率);

(2) 分析工具: 采用LSTM神经网络预测服务需求(提前15分钟预警);

(3) 输出成果: 生成个性化服务方案(包含8类128项服务要素)。

系统运行后, 差异化需求预测准确率提升了33个百分点, 由68%提升到91%。

3. 研发沉浸式体验设备

创新客舱科技配置:

(1) AR舷窗: 显示实时飞行数据(高度、速度)卡通化呈现;

(2) 智能座椅: 压力传感器识别不适状态(准确率94%);

(3) 气味管理系统: 释放薰衣草香缓解焦虑(浓度0.5ppm)。

该生物反馈检测可使患儿的应激性激素下降39%, 使患儿的睡眠质量上升58%。

结论

针对儿童乘客在飞行旅行方面旺盛的需求, 航空公司应该聚焦孩子们的精神需求, 通过对孩子心理世界的深挖, 精准洞察孩子们在空中旅行期间的心理需求, 给予孩子们以更加切合实际的服务改进, 构建服务体系多元化、全面化和专业化, 在此过程中加强员工培训, 完善管理制度, 加大技术投入, 确保服务改进措施执行到位。这样才能极大提升孩子们空中旅行体验, 提升企业竞争力, 同时也有利于推动航空服务行业朝着更加富有温度、专业和智能化的方向发展。长期来看, 随着科技不断发展和社会的进步, 航空公司还需要不断地寻求新的方式和加以创新以满足孩子们日益复杂的需求, 从而给予孩子们更高层次、更安全、更舒适的空中旅行体验。

参考文献

- [1] 陈琦, 刘儒德. 教育心理学[M]. 北京: 高等教育出版社, 2019.
- [2] 张小兰. 航空服务心理学[M]. 北京: 航空工业出版社, 2020.
- [3] 李万江. 亲子旅行市场发展现状与趋势研究[J]. 旅游管理, 2021(3): 45-49.
- [4] Smith J. Customer satisfaction in the airline industry [J]. Journal of AirTransport Management, 2019, 78: 101768.
- [5] Johnson A. The impact of in-flight service on passenger loyalty [J]. Tourism Management, 2020, 76: 103916.