

课程教学进度计划表

一、基本信息

课程名称	民航服务心理学 Civil aviation service psychology				
课程代码	0060447	课程序号	3637	课程学分/学时	3/48
授课教师	刘彩霞	教师工号	19145	专/兼职	专职
上课班级	空乘 23-2	班级人数	19	上课教室	四教 209
答疑安排	周三 13:00-14:00 地点: 职院航空系 434 电话: 18740470879				
课程号/课程网站					
选用教材	《民航服务心理学》李永 张澜 主编 中国民航出版社				
参考教材与资料	民航服务心理学 向莉 周科慧主编 国防工业出版社 民航服务心理学 杨丽明 主编 中国人民大学出版社 民航服务心理与实务 张澜 主编 旅游教育出版社				

二、课程教学进度安排

课次	课时	教学内容	教学方式	作业
1	2	民航服务心理学导论	讲课	布置作业
2	2	服务与民航服务	讲课、讨论课	
2	2	知觉、感觉	讲课、讨论课	布置作业
3	2	民航服务与知觉	讲课、讨论课	
4	2	民航服务中的知觉偏差	讲课、习题课	布置作业
4	2	民航服务与个性	讲课、讨论课	
5	2	民航服务与气质、性格	讲课、讨论课	
6	2	民航服务与能力	讲课、讨论课	布置作业
6	2	需要、马斯洛需求层次理论	讲课、讨论课	布置作业
7	2	民航服务与旅客的需要	讲课、讨论课	

8	2	动机、服务动机	讲课、讨论课	
8	2	民航服务动机的影响因素	讲课、X考核	布置作业
9	2	态度、态度的形成	讲课、讨论课	
10	2	民航服务与态度、动机	讲课	布置作业
10	2	情绪情感及分类	讲课、讨论课	
11	2	民航服务与情绪情感和意志	讲课	布置作业
12	2	沟通、沟通的类型	讲课、讨论	
12	2	民航服务中的语言沟通、沟通障碍	讲课、讨论	
13	2	民航服务中的人际关系	讲课、讨论课	
14	2	民航服务与挫折	讲课、讨论课	布置作业
14	2	民航服务与文化	讨论课	
15	2	民航服务人员的语言技巧	讲课	布置作业
16	2	有效应对突发事件和旅客抱怨	讲课、讨论课	
16	2	复习	复习课	

三、考核方式

总评构成	占比	考核方式
1	50%	笔试（开卷）
X1	15%	阶段测验
X2	20%	小论文
X3	15%	作业

任课教师：

时彩霞

系主任审核：

杨丹

日期：2024.09