

专科课程教学大纲

一、课程基本信息

课程名称	旅游心理学				
	Tourism Psychology				
课程代码	0060251	课程学分		3	
课程学时	48	理论学时	32	实践学时	16
开课学院	职业技术学院	适用专业与年级		旅游二年级	
课程类别与性质	专业课程必修	考核方式		考试	
选用教材	旅游心理学, 孙喜林、杨金桥, 东北财经大学出版社, 第8版			是否为马工程教材	否
先修课程	无				
课程简介	<p>《旅游心理学》是旅游管理专业必修的基础理论课, 是将心理学基本理论、基础知识运用于旅游服务业的应用性学科。学习本课程应具有基本的心理学知识和旅游学知识, 同时需具有一定的旅游业实践经验。</p> <p>通过本课程的学习, 使学生能系统地掌握旅游心理学的基本理论、基本观点和基础知识, 能运用旅游心理学的基本理论、基本原则、基本方法指导旅游企业的管理、服务工作, 为作好旅游营销、旅游服务和旅游企业管理等方面的工作提供心理学依据和指导。</p>				
选课建议与学习要求	该课程适合于旅游管理专业专科二年级下学期开设, 学生需要对专业有一定的认识, 并初步具有一定的职业情感。				
大纲编写人	马士群	制/修订时间		2024. 1. 5	
专业负责人	李蓓蓓	审定时间		2024. 1. 5	
学院负责人	陈莲君	批准时间		2024. 1. 5	

二、课程目标

类型	序号	内容
知识目标	1	L02 专业能力：能够能正确运用所学知识，了解旅游者的心理状况以及需求的变化，帮助他们提高幸福感和心理健康水平；能运用正确的方法帮助旅游者和旅游工作者进行情绪管理；能运用所学知识，帮助旅游者进行心理偏差的疏导保健。
	2	L022：旅游产品设计与营销策划能力。
技能目标	3	L03 表达沟通：向其他同学和老师阐述分析逻辑与主要观点；能运用所学知识，分析不同旅游者的心理特点；能提升人际沟通中的倾听能力。
素养目标 (含课程思政目标)	4	L06 协同创新：同群体保持良好的合作关系，做集体中的积极成员，善于自我管理和团队管理；善于从多个维度思考问题，利用自己的知识与实践来提出新设想。

三、课程内容与教学设计

(一) 各教学单元预期学习成果与教学内容

单元一 旅游心理学概述

教学内容：1.1 掌握心理学的基础概念；1.2 了解旅游心理学的形成和研究对象；1.3 掌握旅游心理学的研究方法和研究意义。

学习效果：①了解和区分不同心理学流派；②运用旅游心理学研究方法解析生活中常见的心理学问题。

单元二 旅游知觉

教学内容：2.1 掌握感知觉的概念、特征和规律；2.2 掌握旅游知觉的心理定势；

2.3 理解影响旅游知觉的客观因；2.4 掌握旅游知觉理论在旅游活动中的应用原理。

学习效果：①帮助学生充分理解心理学基本规律的同时，使学生具有理论联系实际的能力；②学会运用社会知觉解析旅游活动中常见的心理学问题。

单元三 旅游需要与动机

教学内容：3.1 理解并掌握需要的概念及需要层次理论；3.2 理解并掌握旅游动机，能够区别旅游动机和旅游需要的关系；3.3 掌握游客外出旅游的一般心理需求。

学习效果：①能够运用需要和动机的理论知识，分析、判断客人的消费需求和消费动机，从而有针对性的采取相关措施来激发客人的消费动机；②具备分析游客旅游需求的基本能力；③有效预测游客需要，达到提前满足客人期待的服务。

单元四 旅游者态度

教学内容：4.1 理解态度的构成因素、特征及形成和发展的规律；4.2 理解并掌握旅游者态度与旅游偏好、旅游决策形成的关系。

学习效果：①能够运用态度的理论知识，去分析客人形成消费态度的因素，从而有针对性地引导和改变旅游者的消费态度和消费行为；②具备分析且能改变游客旅游态度的基本能力。

单元五 旅游性格

教学内容：5.1 掌握人格的概念、特征及其影响因；5.2 掌握个性的概念、特征及其影响因；5.3 了解气质类型及不同气质类型旅游活动的选择。5.4 了解弗洛伊德个性理论学；5.5 了解三种自我状态与旅游决策。

学习效果：①具备对旅游者的个性特征分析能力；②具备为不同的旅游者提供个性化服务的能力；3. 具备针对不同旅游者激发其旅游需要和动机的能力。

单元六：旅游情感

教学内容：6.1 熟悉情绪和情感的涵义；6.2 掌握情绪和情感的内容及表现形式；6.3 了解情绪和情感的联系与区别；6.4 了解旅游者情绪和情感的特征。

学习效果：①能从旅游者的表情、动作、语言了解旅游者情绪状态；②能利用一定的方式方法在旅游服务中对旅游者的情绪进行优化和调节。

单元七 旅游行业服务心理

教学内容：7.1 学习和把握客人需求心理、前厅服务心理、客房服务心理、餐厅服务心理进和旅游者投诉心理。

学习效果：①运用本章知识研究相关案例，训练对其特定情境下当事者行为的“多元表征”专业能力和“与人交流”通用能力；②具备“团队协作”“解决问题”等通用能力。

单元八：旅游服务中的人际沟通

8.1 掌握旅游服务中的客我交往心理要点；8.2 掌握旅游投诉的处理原则和方法；8.3 了解旅游从业人员心理服务特点；8.4 了解提高旅游从业人员心理健康的重要性；8.5 了解旅游投诉应对基本对策。

学习效果：①运用不同旅游工作岗位从业者服务心理知识，应用于实际工作；②具备处理旅游者投诉的基本能力；③有效安抚游客，达到投诉事件妥善解决。

(二) 教学单元对课程目标的支撑关系

课程目标 教学单元	L02	L022	L03	L06
1	✓	✓		
2	✓	✓	✓	
3	✓	✓	✓	✓

4	✓	✓	✓	
5	✓	✓		
6	✓	✓		
7	✓	✓		✓
8	✓	✓	✓	✓

(三) 课程教学方法与学时分配

教学单元	教与学方式	考核方式	学时分配		
			理论	实践	小计
1	理论讲授 资料搜集	理论知识考核+ 小组展示考核	6	0	6
2	理论讲授+案例分析 无领导讨论	理论知识考核+ 小组展示考核	2	2	4
3	理论讲授+案例分析 小组汇报展示	理论知识考核+ 小组展示考核	4	4	8
4	理论讲授+案例分析 小组汇报展示	理论知识考核+ 小组展示考核	4	2	6
5	理论讲授+案例分析 小组讨论	理论知识考核+ 小组展示考核	4	4	8
6	理论讲授+习题讲解 随堂练习	理论知识考核	4	2	6
7	理论讲授+案例分析 小组汇报展示	理论知识考核+ 小组展示考核	4	2	6
8	理论讲授+案例分析 小组汇报展示	理论知识考核+ 小组展示考核	4	0	4

(四) 课内实验项目与基本要求

序号	实验项目名称	目标要求与主要内容	实验时数	实验类型
1	旅游知觉	应用搜索引擎“旅游知觉”关键词，查阅相关知识链接并进行交流讨论。	2	③
2	旅游定制师	“旅游定制师”是网络环境催生出的的一种新兴职业，请同学们聚焦这一岗位，进行信息收集整理，并开展集体讨论，成为一名旅游定制师应具备哪些条件呢？	2	②
3	旅游需要和动机	请同学查阅相关资料，遴选 5 个典型性和代表性较强的城市或景区优秀宣传案例进行分析、分享，并以小组讨论的形式进行汇报。	2	③
4	旅游性格	拜访一位刚刚外出旅游结束的朋友，分析、判断他（她）的性格、气质和生活方式与他（她）的旅游决策是否一致。	2	②
5	人格测验的操作使用	学会艾森克人格问卷的实施、计分和解释	2	④
6	肌肉放松训练	体验肌肉放松训练的具有操作方法，能够对患者进行指导	2	④
7	旅游消费决策	以小组为单位调查旅游消费决策过程	2	④
8	旅游服务心理	以小组为单位展示旅游饭店服务不同部门的心理特点。	2	④

--	--	--	--	--

实验类型：①演示型 ②验证型 ③设计型 ④复合型

四、课程思政教学设计

旅游心理学是现代旅游行业必须掌握的基本知识和不可或缺的重要技能，它涉及并不仅是经济问题，也具有思想政治的内涵。该课程思政设计思路培养学生的思想品德和创新能力展开。

① 结合教学案例等教学内容，依照行业道德规范或标准，分析“旅游知觉”业务情境中企业或从业人员行为的善恶，强化职业道德素质。

②注重培养学生的创新精神。要想在市场上立足，企业需要不断创新。教师引导学生关注旅游市场动态和消费者需求的变化，培养他们的市场敏感性和创新思维。例如，可以通过分析市场趋势和竞争对手的策略引导学生提出针对性的方案，培养其创新能力和解决问题的能力。

③注重培养学生的道德品格。通过将思政教育融入旅游心理学课程，可以培养学生的社会责任感、创新精神、团队合作能力和道德品格，使他们不仅具备旅游心理学的专业知识和技能，也具备良好的思想品德和创新能力。例如，可以引导学生讨论诚信经营的案例和反面教材，引导他们认识到企业的信誉和声誉的影响，并培养他们遵守道德规范的意识。

五、课程考核

总评构成	占比	考核方式	课程目标				合计
			L02	L022	L03	L06	
1	60%	期终开卷考试	5 0	50	0	0	100
X1	10%	作业	5 0	50	0	0	100
X2	15%	小组任务	1	10	40	40	100

			0				
X3	15%	出勤及课堂表现	0	0	50	50	100

评价标准细则

考核项目	课程目标	考核要求	评价标准			
			优 100-90	良 89-75	中 74-60	不及格 59-0
	L02 L022	掌握依托教材和教师 PPT 的理论内容，能够通过书面答题体现出对理论的掌握程度。	卷面分数	卷面分数	卷面分数	卷面分数
X1	L02 L022	课后根据本节课所学内容布置作业，学生在下次课之前提交，老师批改并反馈；要求学生必须认真完成，能体现出学习过程、范围、必要的工作量；	按时上交该作业，完成了全部章节内容，完成态度非常认真，使用创新的、工作量较大的、重点突出的完成方式。	按时上交该作业，完成了全部章节内容，完成态度较为认真，使用创新的、工作量较大的完成方式。 分数。	按时上交该作业，完成了基本章节内容，但完成态度一般，未使用创新的、工作量较大的完成方式。	不提交作业或者作业质量不过关，或不能按时提交。
X2	L02 L022 L03 L06	1、N人自由成组，选出1名组长；以小组为单位完成作业；2、每组15-20分钟展示时间，所有小组成员都必须上台讲解，时长不限，缺席者无成绩；3、组员给组长按组织、领导、协调等维度打分，组长给组员按实际工作贡献（标明每个人	按时完成 PPT 小组展示，小组成员全部展示，态度认真，展示效果较好。 展示时间足够，不超时，内容扎实、结构完整、主题聚焦、有互动交流、有多种表	按时完成 PPT 小组展示，小组成员全部展示，态度认真。 展示时间足够，不严重超时，内容扎实、结构完整、主题聚焦。 按完成	按时完成 PPT 小组展示，小组成员全部展示。 展示时间略不足，内容不很扎实，主题聚焦有待提高。 按完成	未按时做 PPT 展示或涉嫌抄袭；小组仅有一名成员代表展示，无法断定其他小组成员的工作范围、工作量。 按完成程度每10分为一个计算

		的工作内容)、团队合作程度打分; 4、选取旅游心理学课程中感兴趣的主题或知识模块, 结合旅游市场热点案例来完成主题阐释。要求结构完整、内容丰富、有自己的观点和解读。禁止抄袭网上现成的PPT, 违者0分。	现形式、结合热点经济事件、与理论知识结合较好。 按完成程度每2分为一个计算单位, 累计分数。	程度每5分为一个计算单位, 累计分数。	为一个计算单位, 累计分数。	单位, 累计分数。
X3	L03 L06	1、不迟到、早退、诚信出勤; 2、上课坐前排, 态度积极认真; 3、不频繁使用手机、不讲与课程无关的闲聊; 4、积极发言、提问、参与讨论等活动。	完全无早退、迟到; 上课状态非常好, 非必要不使用手机、不闲聊; 较为积极参与发言、讨论、提问, 并表现出鲜明的个人观点、具有独立思考 and 批判精神。 按表现每2分为一个计算单位, 累计分数。	基本无早退、迟到; 上课状态较好, 非必要不使用手机、不闲聊; 较为积极参与发言、讨论、提问表现较好。 按表现每5分为一个计算单位, 累计分数。	有一定数量的早退、迟到; 上课状态一般, 经常使用手机、闲聊; 发言、讨论、提问表现一般。 按表现每5分为一个计算单位, 累计分数。	经常迟到早退、雇人代替自己上课等出勤失信行为; 频繁使用手机、闲聊; 消极对待发言、讨论, 不听不提问。 考勤按两次迟到/早退折合一次缺勤计算, 缺勤超过1/3平时分为0。 其它按表现每5分为一个计算单位, 累计分数。

六、其他需要说明的问题

无