

课程教学进度计划表

一、基本信息

| | | | | | |
|----------|---|------|-------|---------|--------|
| 课程名称 | 旅游心理学 | | | | |
| 课程代码 | 2060112 | 课程序号 | 3712 | 课程学分/学时 | 32/16 |
| 授课教师 | 杨晨曦 | 教师工号 | 24087 | 专/兼职 | 专职 |
| 上课班级 | 旅游管理 B23-1; 旅游 管理 B23-2 | 班级人数 | 28 | 上课教室 | 三教 409 |
| 答疑安排 | 时间: 周三 3-4 节 地点: 8406 电话: 13813698208 | | | | |
| 课程号/课程网站 | https://mooc1.chaoxing.com/course-ans/courseportal/249759033.html?edit=true | | | | |
| 选用教材 | 《旅游心理学》唐秀丽、ISBN: 9787568921039、重庆大学出版社、2020-1 | | | | |
| 参考教材与资料 | 《旅游心理学》叶伯平、ISBN: 9787302515234、清华大学出版社、2019-01 | | | | |

二、课程教学进度安排

| 课次 | 课时 | 教学内容 | 教学方式 | 作业 |
|----|----|---|------------|------|
| 1 | 1 | <p>教学内容:</p> <p>旅游心理学的基本概念, 包括心理学与旅游心理学的发展历程、研究对象、基础理论及研究方法, 并探讨旅游心理学对旅游业发展的意义。</p> <p>知识目标:</p> <p>掌握旅游心理学的基本概念, 包括其研究对象、基础理论和研究方法。</p> <p>能力目标:</p> <p>培养学生分析旅游心理学现象的能力, 并能够运用心理学研究方法解释旅游者行为。</p> <p>思政目标:</p> <p>培养同学对旅游行业发展的关注, 理解旅游心理学在提升服务质量、促进文化传播和社会和谐方面的重要</p> | 讲课、互动、案例展示 | 收集资料 |

| | | | | |
|---|---|--|------------|-----------|
| | | 性，增强责任感与社会责任意识。 | | |
| 2 | 1 | <p>教学内容： 围绕旅游者的感知觉展开，包括感性认识阶段（感觉、知觉）和理性认识阶段（记忆、想象、思维），重点探讨影响旅游者感知的因素，尤其是旅游风险知觉的概念及其影响</p> <p>知识目标： 掌握旅游者感知的概念、特征及其在旅游活动中的重要作用，了解感知过程对旅游体验及决策的影响。</p> <p>能力目标： 培养同学分析旅游者感知影响因素的能力，能够运用旅游心理学理论分析旅游者的感知行为及其在营销中的应用。</p> <p>思政目标： 引导同学树立以人为本的服务理念，提高对旅游者心理需求的理解，强调旅游安全风险意识，培养行业责任感和职业道德。</p> | 讲课、互动、案例展示 | 课程回顾、收集资料 |
| 3 | 1 | <p>教学内容： 介绍旅游者的需要，包括其含义、产生条件、分类及特点，并结合马斯洛需要层次理论分析旅游需要的高层次性特点。</p> <p>知识目标： 掌握旅游需要的概念、产生条件及分类，并理解旅游需要的高层次性特征。</p> <p>能力目标： 能够分析旅游者的需求层次，并结合理论解释不同类型游客的需求特点。</p> <p>思政目标： 理解旅游需求的发展与社会经济、文化进步的关系，培养学生社会责任感，树立以人为本的服务意识</p> | 讲课、互动、案例展示 | 课程回顾、收集资料 |
| 4 | 1 | <p>教学内容： 讲解旅游者的动机，包括动机的概念、类型、功能及产生的条件，并介绍动机冲突及其影响因素。</p> <p>知识目标： 掌握旅游动机的概念、类型及功能，并能分析旅游动机的产生条件</p> <p>能力目标：</p> | 讲课、互动、案例展示 | 课程回顾、收集资料 |

| | | | | |
|---|---|--|----------------|---------------|
| | | <p>通过案例分析不同类型的旅游动机，理解其对旅游行为的影响，并能运用理论解释现实旅游现象。</p> <p>思政目标： 思考旅游动机与社会文化、个人成长的关系，培养正确的旅游观念和社会责任感。</p> | | |
| 5 | 1 | <p>教学内容： 介绍态度的概念、构成、特征及功能，探讨旅游者态度的形成过程，并分析其与旅游行为的关系。</p> <p>知识目标： 掌握态度的概念、构成及其主要特征，理解态度的四种主要功能。</p> <p>能力目标： 能够结合旅游案例分析态度的构成要素，判断态度如何影响旅游者的行为选择。</p> <p>思政目标： 通过分析态度的社会性和价值观影响，引导学生树立正确的旅游观念，促进文明旅游和社会责任感。</p> | 讲课、互动、 案例展示 | 课程回顾、 收集资料 |
| 6 | 1 | <p>教学内容： 讲解态度的形成过程（服从、同化、内化），分析影响旅游者态度改变的因素，并探讨如何通过市场策略引导旅游者态度的改变。</p> <p>知识目标： 掌握态度形成的三阶段理论，理解影响旅游者态度改变的主要因素。</p> <p>能力目标： 结合案例分析旅游者态度的改变策略，并设计促进旅游者积极态度的方案</p> <p>思政目标： 引导学生理解旅游产业对社会文化传播的影响，培养积极向上的消费观念，增强文化自信。</p> | 讲课、互动、 案例展示 | 课程回顾、 收集资料 |
| 7 | 1 | <p>教学内容： 介绍情绪与情感的基本概念、区别与联系，并探讨情绪的功能及其在旅游中的作用。</p> <p>知识目标： 理解情绪和情感的概念、构成要素及其功能，掌握情绪的分类及特征。</p> <p>能力目标：</p> | 讲课、互动、 案例展示 | 课程回顾、 收集资料 |

| | | | | |
|----|---|--|----------------|---------------|
| | | <p>能够识别和分析旅游者的情绪及其影响，并应用情绪调控策略优化旅游体验。</p> <p>思政目标： 引导学生树立积极心态，培养自我情绪管理能力，提高旅游服务中的情绪调控意识。</p> | | |
| 8 | 1 | <p>教学内容： 分析旅游者在不同情境下的情绪体验，并讲解旅游者不良情绪的调控方法及其在旅游服务中的应用</p> <p>知识目标： 掌握旅游者常见的情绪体验类型及其影响因素，理解情绪智力的概念及其在旅游行业的重要性。</p> <p>能力目标： 能够识别旅游者在不同旅游情境下的情绪状态，并运用合理的方法进行情绪引导和管理。</p> <p>思政目标： 培养职业道德和服务意识，提高对旅游者情绪需求的敏感度，增强服务行业的社会责任感。</p> | 讲课、互动、 案例展示 | 课程回顾、 收集资料 |
| 9 | 1 | <p>教学内容： 介绍人格的概念、构成及影响因素，并探讨人格的主要理论，包括人格特质理论、心理动力学理论、人本主义理论、社会学习与认知理论、自我理论。</p> <p>知识目标： 掌握人格的基本概念、构成及影响因素，并理解不同人格理论的核心观点。</p> <p>能力目标： 能够运用不同的人格理论分析旅游者的人格特征及其行为表现。</p> <p>思政目标： 培养学生全面认识个体差异的科学态度，理解人格发展的多样性，增强对社会文化影响的认知。</p> | 讲课、互动、 案例展示 | 课程回顾、 收集资料 |
| 10 | 1 | <p>教学内容： 介绍人格评估方法（如 MMPI 量表、大五人格问卷等），并探讨旅游者的人格类型及其对旅游消费行为的影响。</p> <p>知识目标： 掌握人格评估的基本方法，理解不同类型旅游者的人格特征及其行为模式。</p> | 讲课、互动、 案例展示 | 课程回顾、 收集资料 |

| | | | | |
|----|---|---|----------------|---------------|
| | | <p>能力目标： 能够结合实际案例，分析旅游者的人格特点，并提出有针对性的旅游服务策略。</p> <p>思政目标： 增强学生对个体人格差异的包容性，提高在旅游服务中的人文关怀意识。</p> | | |
| 11 | 1 | <p>教学内容： 介绍学习的基本概念和特征，讲解行为学习理论（经典条件反射和操作条件反射），并分析其在旅游行业中的应用，帮助学生理解游客行为背后的学习机制。</p> <p>知识目标： 掌握学习的基本概念和特征，理解经典条件反射与操作条件反射的核心理论，并能分析其在旅游市场中的应用。</p> <p>能力目标： 运用行为学习理论解释旅游消费者的决策过程和旅游企业的营销策略。</p> <p>思政目标： 培养科学理性的思维方式，理解学习对个体成长和社会发展的重要性，引导同学关注旅游行业的诚信经营和消费者权益保护。</p> | 讲课、互动、 案例展示 | 课程回顾、 收集资料 |
| 12 | 1 | <p>教学内容： 探讨旅游者学习的内容，包括旅游动机、旅游态度和旅游消费的学习，并分析旅游者通过经验积累和信息获取进行学习的主要途径，以及这些学习方式如何影响旅游行为和市场营销</p> <p>知识目标： 了解旅游者学习的主要内容，掌握旅游者学习的两大途径（经验积累与信息获取），并理解其对旅游行为的影响。</p> <p>能力目标： 能够运用旅游者学习理论分析市场趋势，评估不同学习途径对旅游者决策的影响，并制定针对性营销策略。</p> <p>思政目标： 通过对旅游学习的研究，培养终身学习的意识，增强跨文化理解能力，并引导其关注旅游业的可持续发展和文化传播价值。</p> | 讲课、互动、 案例展示 | 课程回顾、 收集资料 |

| | | | | |
|----|---|--|------------|-----------|
| 13 | 1 | <p>教学内容： 围绕旅游心理学第八章的核心内容，探讨社会文化、人际关系、群体心理对旅游者心理与行为的影响。重点讲解社会文化的特征、亚文化的影响、家庭对旅游消费的影响，以及旅游人际关系和群体心理的作用。</p> <p>知识目标： 理解社会文化、亚文化、家庭因素对旅游消费行为的影响</p> <p>能力目标： 分析社会文化背景下旅游者的消费行为特征</p> <p>思政目标： 强化团队合作精神，理解旅游活动中的群体协作与责任意识。</p> | 讲课、互动、案例展示 | 课程回顾、收集资料 |
| 14 | 1 | <p>教学内容： 围绕旅游心理学第八章的核心内容，探讨社会文化、人际关系、群体心理对旅游者心理与行为的影响。重点讲解社会文化的特征、亚文化的影响、家庭对旅游消费的影响，以及旅游人际关系和群体心理的作用。</p> <p>知识目标： 掌握旅游者人际关系的形成、类型及影响因素</p> <p>能力目标： 应用群体心理学理论解析旅游者的决策过程</p> <p>思政目标： 引导学生树立文明旅游观念，提升社会责任感。</p> | 讲课、互动、案例展示 | 课程回顾、收集资料 |
| 15 | 1 | <p>教学内容： 1. 客我交往的概念、形式、特点及旅游服务的功能与心理双重性。 2. 从开始、中间到结束阶段，旅游者心理需求的变化与应对策略。 3. 服务态度、技能、时机的心理功能及改善方法。</p> <p>知识目标： 理解客我交往的特点及旅游服务的功能与心理双重价值</p> <p>能力目标： 分析旅游者心理需求，灵活运用服务策略解决实际问题。</p> <p>思政目标：</p> | 讲课、互动、案例展示 | 课程回顾、收集资料 |

| | | | | |
|----|---|---|------------|-----------|
| | | 树立“顾客至上”的服务理念，增强责任感与职业道德素养。 | | |
| 16 | 1 | <p>教学内容：</p> <p>1. 旅游者投诉的概念与心理表现，旅游者投诉的原因与处理方法。</p> <p>2 解旅游企业员工的心理素质要求，以及心理健康的影响因素。</p> <p>3. 旅游企业领导者的素质要求及决定因素。</p> <p>知识目标：</p> <p>1.理解旅游投诉的概念、原因、心理表现及处理方法，掌握投诉处理的原则与程序</p> <p>2. 熟悉旅游企业员工在仪表、气质、性格、情感、意志等方面的职业心理要求，掌握心理健康的标准及影响因素。</p> <p>能力目标：</p> <p>1. 能够分析旅游者投诉的原因及心理需求，灵活运用投诉处理原则解决实际问题。</p> <p>2. 能够根据情境选择合适的领导者类型，理解并应用权变理论、领导生命周期理论等领导理论</p> <p>思政目标：</p> <p>引导同学树立“顾客至上”的服务理念，理解旅游服务的社会价值，增强服务社会的责任感。</p> | 讲课、互动、案例展示 | 课程回顾、收集资料 |

三、考核方式

| 总评构成 | 占比 | 考核方式 |
|------|-----|--------|
| X1 | 10% | 课堂表现 |
| X2 | 20% | 课程测试 |
| X3 | 30% | 案例分析说明 |
| X4 | 40% | 分析报告 |

任课教师：  (签名) 系主任审核：  (签名) 日期：