

## 课程教学进度计划表

### 一、基本信息

课程名称	民航服务心理				
课程代码	0060447	课程序号	3626	课程学分/学时	3/48
授课教师	刘慧	教师工号	15013	专/兼职	专职
上课班级	空乘 23-1	班级人数	22	上课教室	二教 305 四教 209
答疑安排	时间:周四 9:50-12:30 方式:高职 434、微信 电话: 13601994309				
课程号/课程网站	6549182				
选用教材	《民航服务心理学》 李永、张澜主编 中国民航出版社 2010.12				
参考教材与资料	《民航服务心理学》 严光玉 贾红国 主编 航空工业出版社 2021.11 《民航服务心理学》 杨丽明 主编 中国人民大学出版社 2019.3 《民航服务心理与实务》 张澜 主编 旅游教育出版社 2016.4				

### 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	
2	2	服务与民航服务	讲课、讨论课	布置作业
3	2	知觉、感觉	讲课、讨论课	布置作业
4	2	民航服务与知觉	讲课、讨论课	
5	2	民航服务中的知觉偏差	讲课、习题课	布置作业
6	2	民航服务与个性	讲课、讨论课	
7	2	民航服务与气质	讲课、讨论课	
8	2	民航服务与性格	讲课、讨论课	布置作业
9	2	民航服务与能力	讲课、讨论课	布置作业
10	2	需要、马斯洛需求层次理论	讲课、讨论课	布置作业

11	2	民航服务与旅客的需要	讲课、讨论课	
12	2	动机、服务动机	讲课、讨论课	
13	2	民航服务动机的影响因素	讲课、X考核	布置作业
14	2	态度、态度的形成	讲课、讨论课	
15	2	民航服务与态度、动机	讲课	布置作业
16	2	情绪情感及分类	讲课、讨论课	
17	2	民航服务与情绪情感和意志	讲课	布置作业
18	2	沟通、沟通的类型	讲课、讨论	
19	2	民航服务中的语言沟通、沟通障碍	讲课、讨论	
20	2	民航服务中的人际关系	讲课、讨论课	
21	2	民航服务与挫折	讲课、讨论课	布置作业
22	2	民航服务与文化	讨论课	
23	2	民航服务人员的语言技巧	讲课	布置作业
24	2	有效应对突发事件和旅客抱怨	讲课、讨论课	

### 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

刘慧

杨丹

任课教师：

（签名）系主任审核：

（签名）

日期：2024.9