

上海建桥学院课程教学进度计划表

一、基本信息

课程代码	0060447	课程名称	民航服务心理学
课程学分	3	总学时	48
授课教师	刘慧	教师邮箱	Huiting1987@126.com
上课班级	空乘 22-2	上课教室	三教 210、三教 216
答疑时间	时间:周四 8:30-10:00, 周一 16:00-17:30 (微信) 地点:三教 2 楼教师休息室或者微信 电话: 13601994309		
主要教材	民航服务心理学 李永、张澜主编 中国民航出版社 2010.12		
参考资料	民航服务心理学 向莉 周科慧主编 国防工业出版社 2011.2 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

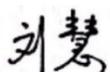
周次	教学内容	教学方式	作业
1	民航服务心理学导论	讲课	
2	服务与民航服务	讲课、讨论课	布置作业
2	知觉、感觉	讲课、讨论课	布置作业
3	民航服务与知觉	讲课、讨论课	
4	民航服务中的知觉偏差	讲课、习题课	布置作业
4	民航服务与个性	讲课、讨论课	
5	民航服务与气质、性格	讲课、讨论课	
6	民航服务与能力	讲课、讨论课	布置作业
6	需要、马斯洛需求层次理论	讲课、讨论课	布置作业
7	民航服务与旅客的需要	讲课、讨论课	
8	动机、服务动机	讲课、讨论课	

注：课程教学进度计划表电子版公布在本学院课程网站上，并发送到教务处存档。

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

三、评价方式以及在总评成绩中的比例

总评构成 (1+X)	评价方式	占比
1	考试 (开卷)	50%
X1	阶段测试	15%
X2	小论文	15%
X3	作业	10%
X4	课堂表现 (考勤)	10%

任课教师：

系主任审核：

日期：2023.9.12