



揭阳职业技术学院

经济管理系

《旅游心理学》课程标准

(2025-2026 学年第二学期)

教师姓名：何佳敏

所授专业：旅游管理

《旅游心理学》课程标准

总课时：36

讲授学时数：30 课程实验学时数：6

适用的专业范围及层次：全日制专科旅游管理专业

课程学分：2

考核方式：考查

一、课程的性质与作用

《旅游心理学》是针对旅游者和旅游业的特点，以心理学、旅游学理论为基础，结合现代旅游实践，研究旅游者心理及行为规律、旅游企业如何针对旅游者心理及行为开展有效服务与管理的基本原理和方法的一门应用性学科。本课程为旅游类专业学生必修课之一，主要为学生毕业后从事旅游服务与管理等工作打下专业背景下的心理学知识与技能。本课程前位课程为旅游学概论、管理学，后位课程为旅游市场营销、旅游策划等。

二、课程设计理念及思路

课程开设依据为旅游管理专业的人才培养方案。本课程教学整体设计思路是以培养学生在旅游服务工作中对旅游者心理的基本分析能力、心理调适能力和自身的心理调适能力及较高的心理素质为主线，以传授一定的旅游心理知识为辅线，再配之于相应的心理素质测试和心理辅导。旅游者心理的基本分析能力、心理调适能力和旅游服务人员的心理调适能力的提高以旅游服务工作过程为基础设计教学，旅游服务人员心理素质的提高以旅游心理知识的应用为基础设计教学。

三、本课程与其它课程的关系

本课程的前导课程为《导游基础知识》，《景区导游》任务主要立足于使学生掌握一定的导游讲解能力，为进一步学习之后的后续课程《旅行社经营》、《模拟导游》等课程打下坚实的地基。

表 1 与前期课程的关系

序号	前期课程名称	为本课程提供的能力支撑	备注
1	《导游基础知识》	能使學生掌握导游讲解的能力	
2	《模拟导游》	为本课程提供民俗、历史、景点概况	

		的知识点	
3	《导游业务》	为带团提供必要的基本技能及能力	

四、课程教学目标

❖ 知识目标：

- (1) 掌握知觉和社会知觉的概念、特征和影响因素；
- (2) 掌握旅游需要和动机的概念、特征和影响因素；
- (3) 掌握态度的构成、特性和转变态度的途径；
- (4) 掌握性格和気质的概念、特征、形成和对旅游的影响；
- (5) 掌握人际关系的概念、建立和发展途径；
- (6) 掌握压力和挫折的概念、产生和处理办法；
- (7) 掌握前厅、客房和餐厅服务心理及工作者心理素质；
- (8) 掌握导游服务心理和导游素质要求。

❖ 职业技能目标：

- (1) 对自身心理健康状态的分析和调适能力；
- (2) 对旅游者全面认识和分析能力；
- (3) 激发旅游者旅游需要和动机的能力；
- (4) 转变旅游者态度的能力；
- (5) 调动旅游者和旅游工作者积极情绪的能力；
- (6) 建立良好的人际关系的能力；
- (7) 旅游工作者压力和挫折的处理能力。

❖ 职业素质养成目标

- (1) 具有正确的世界观、人生观、价值观和一定的文化品位与格调；
- (2) 具有良好的思想政治素质、职业道德和遵纪守法精神；
- (3) 具有较强的责任感、事业心和团队精神；
- (4) 具有一定的岗位适应能力、人际交流能力和灵活应变能力；
- (5) 具有健康的体魄和良好的心理素质。

五、课程的内容与要求

按照学生能力培养目标，本课程教学共安排 10 项任务。学生通过解决工作情景中的问题来训练能力、应用知识。每个单元教学包括引入项目、学生讨论、

教师总结、理论深化、学生操练环节。

（一）重点

- 1、对旅游者全面认识和分析能力，
- 2、激发旅游者旅游需要和动机的能力，
- 3、转变旅游者态度的能力，
- 4、旅游者和旅游工作者个性的认识和调适能力，
- 5、调动旅游者和旅游工作者积极情绪的能力，
- 6、建立良好的人际关系的能力，
- 7、旅游工作者压力和挫折的处理能力，
- 8、旅游工作者心理调适能力，
- 9、心理健康分析与调适能力

（二）难点

- 1、旅游情绪情感的管理，
- 2、旅游个性的认识，
- 3、旅游人际关系的改善，
- 4、旅游饭店与导游心理调适，
- 5、旅游服务心理调适

在课程教学中加大了学生能力训练的分量，整个课程 34 学时，强调在“练”字上下功夫，通过模拟教学、情景教学、案例教学和综合实训等方式，把学生的能力训练贯穿于整个教学过程中；在教学过程中设置了大量的工作情景，让学生在学过程中学会解决问题，从而提高心理素质和心理调适能力；结合学生自身心理特征进行有针对性的心理调适；在课程结束后为学生安排综合实训，以培养学生综合心理调适能力。

（三）主要的课程任务

1、任务——心理健康与旅游工作

知识能力素质要求——了解心理健康的概念、标准，掌握影响心理健康的因素，熟悉增进心理健康的策略，能分析自己的心理健康的状态，能找出影响心理健康的原因，能找出增进心理健康的策略。

活动设计——模拟情景、案例分析与讨论

2、任务——旅游知觉

知识能力素质要求——感觉的概念、种类，感觉和联觉，知觉和错觉，知觉的概念、特性，影响知觉的因素，旅游人际知觉的概念、内容和影响因素，能准确感知他人和周围世界，能准确认识旅游者的需要。

活动设计——模拟情景、案例分析与讨论活动设计

3、任务——旅游需要与动机 模拟情景——案例分析 与讨论

知识能力素质要求——需要的概念和特点，马斯洛需要层次理论，不同旅游者的一般需要和特殊需要，旅游动机的产生、分类，准确了解旅游者需要的能力，激发旅游者动机的能力。

活动设计——模拟情景、案例分析与讨论活动设计

4、任务——旅游者态度的转变

知识能力素质要求——态度的含义和特征，态度的作用和形成，旅游者态度的影响因素，转变旅游者态度和旅游服务人员态度的策略，转变旅游服务人员态度的能力，转变旅游者态度的能力。

活动设计——模拟情景、案例分析与讨论

5、任务——旅游情绪情感管理

知识能力素质要求——情绪情感的概念、联系、特征和内容；影响旅游者情绪情的因素，以及旅游者情绪情感对旅游消费的影响；旅游工作者情绪情感的产生、影响因素。训练旅游者情绪管理和旅游工作者情绪控制能力。

活动设计——模拟情景、案例分析与讨论

6、任务——旅游个性的认识

知识能力素质要求——个性、气质、性格和能力的概念、分类、影响因素和特征 及对旅游倾向的影响。训练对不同类型的旅游者的个性特征进行分析和个性化服务的能力。

活动设计——模拟情景、案例分析 与讨论 模拟情景

7、任务——旅游人际关系的改善

知识能力素质要求——人际关系的概念、建立与发展的途径，人际关系的构成和 内容，人际沟通的原则和方法。训练学生人际交往能力和技巧，人际沟通能力和技巧。

活动设计——案例分析与讨论、人际交往能力的测试

8、任务——旅游压力与挫折管理

知识能力素质要求——感觉和知觉的相关概念、种类和特性；感觉和联觉、知觉和错觉概念的比较，旅游人际知觉的概念、影响因素；训练学生具备准确感知他人和周围世界和准确认识旅游者需要的能力。

活动设计——模拟情景、案例分析与讨论

9、任务——饭店与导游服务心理

知识能力素质要求——饭店服务心理：饭店前厅、客房、餐厅服务心理问题及对策；导游服务心理对策、宣传、心理调适和公关心理问题。与讨论训练学生饭店服务和导游服务心理调适的能力。

活动设计——生活场景应变能力测试

10、任务——旅游服务心理调适性

知识能力素质要求——旅游服务的内容和特点、旅游服务语言的心理功能和特、尊重服务的内容和服务策略、旅游者投诉的原因和心理。训练学生提高旅游服务语言表达效果的能力、寻找并正确把握旅游服务时机的能力和正确处理游客投诉的能力。

活动设计——模拟情景、案例分析与讨论

六、课程实施条件

（一）实施条件

1、教师基本要求

承担本课程的教师必须毕业于与本课程相关的专业，且从事过旅游行业，带过旅游团队。

2、校内外实践教学条件要求

本课程具有很强的实用性和实践性，在教学过程中应多采用模拟、讨论和案例分析的方法使同学们掌握基本要领、基本程序，培养学生实际应用能力。

（二）实施建议

1、教材编写与选用建议

必须依据本课程标准编写教材。充分体现任务引领、实践导向课程设计思想。教材内容呈现方式。教材要体现先进性、通用性、实用性。反映新技术、新工艺，

典型产品或服务的 选择要科学，体现地区产业特点。文字表述要求。活动设计要具体、可操作。

2、教学方法建议

要体现课程在教学方法上的特殊性，以及对任课教师、实验实训等教学基本条件等方面的要求。

3、教学评价

期末考核评价及方式 期末考核方式为期末考查为主（其中包括理论知识和实操，实操即给一个工作情景，设计问题让学生解决）。

4、教学过程评价

教学过程评价由平时作业成绩、出勤、课堂表现等方面构成。课程考核的期末成绩=平时表现：课堂学习、平时作业、讨论交流（50%）+期末考查（50%）。

5、课程资源的开发与利用使用教材：

《旅游心理学》，王志凡编著，华中科技大学出版社，2019 版

6、考书：

《旅游心理学》，周耀进编著，广西师范大学出版社，2019

《旅游心理学》，秦明编著，北京大学出版社，2005

《个性心理学》，高玉祥编著，北京师范大学出版社，2007

《旅游心理学》，王婉飞编著，浙江大学出版社，2006

7、其它说明

主要教学方法包括：

- 启发、诱导；
- 讨论、表演；
- 归纳、讲授；
- 案例分析；
- 课外实训；
- 心理测试；
- 心理辅导。

