消费心理与行为分析课程思政优秀案例

承德应用技术职业学院 董盈希

一、课程基本情况

|  |  |
| --- | --- |
| 课程名称 | 消费心理与行为分析 |
| 课程类别 | 专业基础课 |
| 所属专业 | 网络营销与直播电商 |
| 教学对象 | 大学一年级学生 |
| 教学总学时 | 28 |
| 课程性质 | 《消费心理与行为分析》是电子商务专业群的专业基础课，该课程是依照高职教育培养目标与电子商务行业实际需求设置的专业必修课,在课程体系中处于基础性的根本地位,是一门实用性、实践性和交叉性极强的学科。 |
| 课程作用 | 通过本课程理论知识的学习以及技能综合实训，有利于培养和提高学生心理素质和职业素质，帮助学生在从事相关工作时，能够很好地把握消费者的心理特点和规律，根据不同消费者的心理需求，制定营销策划方案，当好销售顾问，搞好销售管理，提高工作的针对性和有效性。 |

二、“课程思政”教学整体设计

（一）课程思政目标

课程思政目标1：树立正确的世界观人生观价值观

课程思政目标2：建立电商法治观念，遵循行业规范

课程思政目标3：遵守职业道德与规范，树立客户为本理念

课程思政目标4：树立诚信意识，以诚待人，诚信友善

课程思政目标5：培养创新精神，工匠精神，精益求精

课程思政目标6：传播中国文化，助力乡村振兴

（二）总体教学设计

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 学习项目名称 | 教学内容 | 对应的课程思政目标 | 思政融入过程 | 思政案例 | 学时 |
| 项目一：消费者心理与行为概述 | 1. 消费者、消费者心理与消费者行为
2. 消费者心理与行为的特点
3. 消费者心理与行为分析的研究内容和意义
4. 消费者心理与行为分析的方法
 | 思政目标1思政目标5思政目标6 | 1. 通过学习消费者、消费者心理与消费者行为的概念，了解消费者心理与行为的特点，树立正确的三观
2. 能够掌握商业信息技术创新应用的基本方法，培养创新精神、工匠精神
3. 在营销活动中坚持讲好中国故事，传播中国文化，让世界更好地了解中国
 | 1.600岁的故宫正当红2.舌尖上的好奇心 | 2 |
| 项目二：消费者资源、需要和动机 | 1. 消费者资源
2. 消费者需要
3. 消费者动机
 | 思政目标1思政目标3思政目标5 | 1. 在消费者行为分析中培育并践行社会主义核心价值观
2. 通过分析消费者需要，坚持客户为本，追求精益求精的质量精神
3. 能够针对性地进行营销策划，创新型地对消费者的动机进行有效引导
 | 1. 螺蛳粉乘风破浪，“C位”出道
2. 滴滴中国式安全
 | 4 |
| 项目三：消费者的心理活动过程 | 1. 消费者的认识过程
2. 消费者的情感过程
3. 消费者的意志过程
 | 思政目标1思政目标6 | 1. 正确认识消费者感觉、知觉、注意、学习、记忆、思维、想象、情绪、情感和意志的表现，树立科学消费观，培养理性消费、可持续性消费的正确理念
2. 能够正确把握消费者的认识过程、情感过程和意志过程，开展营销活动，培养对中华优秀传统文化传承与创新的营销意识
 | 1. 啥是佩奇
2. 百事可乐×人民日报：致敬“热爱守护者”
 | 2 |
| 项目四：消费者的个性心理特征 | 1. 消费者个性
2. 消费者的自我概念、生活方式和态度
 | 思政目标1思政目标3 | 1. 正确认识不同消费者的不同气质、性格等在消费过程中的表现，引导学生树立正确三观，拥有健康的心理和积极的生活态度
2. 能够根据消费者的不同个性心理表现做出正确的营销决策，具备精益求精的职业追求
 | 1. 二次元文化“出圈”记
2. 汪滔：成功留给有梦想的人
 | 2 |
| 项目五：消费者群体与消费者心理及行为 | 1. 消费者群体概述
2. 家庭消费者群体的消费心理与行为
3. 不同年龄阶段的消费者心理与行为
4. 不同性别的消费者心理与行为
 | 思政目标1思政目标4思政目标5 | 1. 根据市场状况对消费者群体进行细分，培养批判性思维，具备独立思考和理性消费的能力
2. 根据不同消费者群体的心理特征开展相应的营销活动，树立正确营销理念，创造性地调动消费者积极性，诚信引导消费者群体的购买行为
 | 1. 李子柒为什么会“火遍全球”？
2. 如歌的逆行——致敬疫情下最可爱的人
 | 2 |
| 项目六：外部环境与消费者心理及行为 | 1. 文化、经济因素与消费者心理及行为
2. 消费情境与消费者心理及行为
3. 线下购物消费情境与消费者心理及行为
4. 线上购物消费情境与消费者心理及行为
 | 思政目标1思政目标6 | 1. 正确利用线下消费情境与消费者进行良好沟通，讲好中国故事，传承和弘扬中华优秀传统文化
2. 正确利用线上消费情境引导消费者的消费行为，立足时代，树立正确的价值观和审美观，弘扬中华美学精神
 | 1. 走近盒马鲜生
2. 韩爽：为传统情 怀“ 押注 ”
 | 2 |
| 项目七：产品策略与消费者心理及行为 | 1. 商品名称与消费者心理及行为
2. 品牌与消费者心理及行为
3. 包装与消费者心理及行为
4. 新产品开发与消费者心理及行为
 | 思政目标1思政目标2思政目标3思政目标5 | 1. 根据消费者心理需求正确策划商品名称、品牌和包装的营销活动，遵守法律法规、职业道德规范
2. 根据消费者心理需求正确、创新性地设计新产品，
 | 1. 三只松鼠的“萌”文化
2. 胡姬花花生油古法传承
 | 4 |
| 项目八：商品价格与消费者心理及行为 | 1. 商品价格概述
2. 消费者的价格心理
3. 商品定价的心理策略
4. 商品调价的心理策略
 | 思政目标1思政目标2思政目标3思政目标4 | 1. 根据消费者的消费心理要求正确地进行商品定价，不哄抬价格，遵守法律法规和职业道德
2. 根据市场的变化和消费心理的影响正确地调整商品价格，诚以待人，不恶意竞争
 | 1. 1年降价 5次！特斯拉到底在想什么？
2. 喜小茶的价格策略
 | 2 |
| 项目九：商业广告与消费者心理及行为 | 1. 商业广告概述
2. 广告设计与消费者心理及行为
3. 广告媒体选择与广告心理效果测定
 | 思政目标1思政目标2思政目标3思政目标4思政目标5思政目标6 | 1. 正确分析商业广告的定位、创意、诉求等心理策略，在遵守法律法规、职业道德的基础上创造性地进行广告设计，利用新媒体广告讲好家乡故事，助力乡村振兴
2. 正确进行广告媒体的选择，诚以待人
 | 1.18岁的你，本来就很美2.“B站浪潮三部曲”：后浪、入海、喜相逢 | 2 |
| 项目十：营销沟通与消费者心理及行为 | 1. 营销沟通概述
2. 销售服务与消费者心理及行为
3. 营销关系与消费者心理及行为
 | 思政目标1思政目标3思政目标4 | 1. 正确使用营销沟通的渠道，与消费者顺利进行沟通，培养以客户为本的职业沟通意识
2. 避免与消费者发生冲突的策略，顺利转化消费者的拒绝购买态度，具备吃苦耐劳的敬业精神和诚实守信的职业道德
 | 1. 老乡鸡：接地气，讲人话，“搞事情”
2. 公益 + 直播也是“诗和远方”
 | 2 |
| 项目十一：消费者购买决策 | 1. 消费者购买决策概述
2. 消费者购买决策模型和类型
3. 消费者购买决策过程
 | 思政目标1思政目标2思政目标3思政目标4 | 1. 根据消费者购买决策模型和类型推出相应的营销活动，遵守道德和法律
2. 有效引导消费者做出购买决策，深化培养社会主义核心价值观，具备人本意识和共建美好社会的价值观念
 | 1. 日本的“茑屋书店”为什么能赢得人心
2. 良品铺子的全渠道营销
 | 2 |
| 项目十二：消费者购后行为 | 1. 产品使用、处置
2. 消费者满意
3. 消费者忠诚
 | 思政目标1思政目标3思政目标4思政目标5 | 1. 正确关注消费者购后的产品使用和处置方式，提高消费者满意度，培养营销人员爱岗敬业、顾客至上、脚踏实地、诚信友善的主要素养
2. 能够有效针对消费者的满意程度引导消费者忠诚度形成，具备职业自信，培养爱国情感和民族自豪感，树立诚信意识和创新意识
 | 1. 李宁的强势回归
2. 钉钉：趣味求饶带来口碑反转
 | 2 |

三、“课程思政”教学实施方案

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 教学内容 | 项目九：商业广告与消费者心理及行为重点：1.商业广告概述2.广告设计与消费者心理及行为难点：广告设计与消费者心理及行为 | 学时 | 2 |
| 教学目标 | 知识目标 | 1. 了解商业广告的特点和心理功能
2. 熟悉商业广告的定位、创意、诉求等心理策略
3. 掌握广告媒体的选择方法和广告心理效果的测评方法
 |
| 能力目标 | 1. 能够正确分析商业广告的定位、创意、诉求等心理策略
2. 能够正确进行广告媒体的选择
 |
| 思政目标 | 1. 树立正确的世界观人生观价值观
2. 建立电商法治观念，遵循行业规范
3. 遵守职业道德与规范，树立客户为本理念
4. 树立诚信意识，以诚待人，诚信友善
5. 培养创新精神，工匠精神，精益求精
6. 传播中国文化，助力乡村振兴
 |
| 思政教学的重点与难点 | 思政教学重点 | 商业广告相关概念以及广告设计与消费者心理及行为等专业内容与育人元素的有效结合 |
| 思政教学难点 | 思政案例的编制，学生思政交流活动组织 |
| 思政教学的方法和实施 | 1. 教学方法：教师课堂讲授、学生查阅资料与调研思辨（围绕教学目标与思政元素）
2. 实施过程：课前布置本次课程的教学内容，要求学生查阅资料并开展课堂交流（围绕教学目标与思政元素）
 |
| 课堂教学 |
| 教学组织 | 教师活动 | 学生活动 | 思政设计目的 | 思政目标 |
| 基本教学内容 | 课堂思政教学 |
| 思政融入过程 | 思政案例 |
| 知识回顾 | 1. 消费者需要
2. 消费者的情感过程
3. 消费情境与消费者心理及行为
 | 根据消费者需要以及情感开展商业活动，是遵守职业道德与规范，树立客户为本理念的表现 |  | 提问与互动：如何在商业宣传中满足消费者需要 |  | 思政目标3 |
| 课程教学内容导入 | 熟悉商业宣传的手段——商业广告 | 1. 正确分析商业广告的定位、创意、诉求等心理策略，在遵守法律法规、职业道德的基础上创造性地进行广告设计，利用新媒体广告讲好家乡故事，助力乡村振兴2. 正确进行广告媒体的选择，诚以待人 |  | 提问与互动：你们最熟悉的宣传方式是什么？ |  | 思政目标5 |
| 教学内容 | 1. 商业广告概述 | 在商业广告中树立正确的三观 | 1.18岁的你，本来就很美2.“B站浪潮三部曲”：后浪、入海、喜相逢 | 学生课前查阅：商业广告的类型。 | 引导学生正确理解广告，在商业广告中树立正确的三观 | 思政目标1思政目标2思政目标3思政目标4思政目标5思政目标6 |
| 2. 广告设计与消费者心理及行为 | 正确分析商业广告的定位、创意、诉求等心理策略，在遵守法律法规、职业道德的基础上创造性地进行广告设计，利用新媒体广告讲好家乡故事，助力乡村振兴 | 1.18岁的你，本来就很美2.“B站浪潮三部曲”：后浪、入海、喜相逢 | 学生课前查阅：有创意的广告设计，满足了消费者哪些需求？ | 引导学生在遵守法律法规、职业道德的基础上创造性地进行广告设计，利用新媒体广告讲好家乡故事，助力乡村振兴 | 思政目标1思政目标2思政目标3思政目标4思政目标5思政目标6 |
| 3. 广告媒体选择与广告心理效果测定 | 正确进行广告媒体的选择，诚以待人 | 1.18岁的你，本来就很美2.“B站浪潮三部曲”：后浪、入海、喜相逢 | 学生课前查阅：大众熟悉 的广告媒体有哪些？ | 引导学生正确进行广告媒体的选择，诚以待人 | 思政目标1思政目标2思政目标3思政目标4思政目标5思政目标6 |
| 教学小结 | 本节课讲了三个知识：1. 商业广告概述2. 广告设计与消费者心理及行为3. 广告媒体选择与广告心理效果测定 |  |  |  |  |  |
| 课后思考题 | 网络商业广告最触动你的是哪个？为什么？ | 引导学生利用最流行的广告媒介了解商业广告，在探寻广告设计中强化各思政目标 |  | 资料查阅，讨论交流 | 引导学生树立正确的世界观人生观价值观，建立电商法治观念，遵循行业规范， 遵守职业道德与规范，树立客户为本理念， 树立诚信意识，以诚待人，诚信友善， 培养创新精神，工匠精神，精益求精，传播中国文化，助力乡村振兴 | 思政目标1思政目标2思政目标3思政目标4思政目标5思政目标6 |

四、课程评价与成效

（一）课程评价办法

1、自我评价、相互评价与考核结合；个人评价与小组评价相结合。

2.采取过程性评价与结果性评价相结合的方式。

3.进行多元性的评价，结合引导作业、作品展示以及小组考核进行评价，理论考核与实践考核相结合，组内评价与教师整体考核相结合。

4.既注重学生在项目作业中独立分析问题和解决问题能力的考核，又注重创新、团结合作、全面综合能力的考核。

（二）课程评价结果

1.教学督导听课评价良好，认为该课程在一定程度上能够和现实消费实例结合，将课程思政融于课程具体内容、融于现实。

2.学生评价良好，认为该课程在一定程度上能够和现实消费实例结合，便于自己理解，便于自己接受，同时案例具有一定程度的现实意义，能够很好地将理论和现实相结合。

（三）“课程思政”教学取得的具体成效

学生学习心得：课程思政以案例的形式加入课堂，很大程度上帮助我们更加容易的了解专业知识，让本来有些枯燥的专业理论一下变得生动起来。在学习中，我们通过这样的方式更加深入地思考，让我们能够树立正确的世界观人生观价值观，了解电商法治观念，遵循行业规范、职业道德与规范，树立客户为本理念，树立诚信意识，以诚待人，诚信友善，培养创新精神，工匠精神，精益求精，传播中国文化，助力乡村振兴，为社会发展贡献自己的一部分力量！

五、教学反思

（一）在课程实施中，明确了课程的思政目标，提高了育人效果，能够帮助树立正确的世界观人生观价值观，建立电商法治观念，遵循行业规范、职业道德与规范，树立客户为本理念，树立诚信意识，以诚待人，诚信友善，培养创新精神，工匠精神，精益求精，传播中国文化，助力乡村振兴；注重课程设计，较好地满足了大学生深入、高质量学习的需求，增加了学生的获得感；从知识与能力，情感与态度，价值与立场等方面实现了知识传授、能力培养、价值塑造的教学目标，课堂参与度高，学生积极性强。

（二）在实际教学中依然发现一些问题，如学生课前课后阅读情况参差不齐、研讨交流不畅、经验不足等问题。在今后的教学中要吸取经验教训，采用现代教育技术，优化课程设计，进一步提升学生课堂参与度，同时加大课下查阅资料的指导和监控。