TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG

Khoa: Du lịch

Bộ môn: Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin về học phần:

Tên học phần:

- Tiếng Việt: **TÂM LÝ VÀ GIAO TIẾP ỨNG XỬ TRONG DU LỊCH**
- Tiếng Anh: **PSYCHOLOGY AND COMMUNICATION IN TOURISM**

Mã học phần: TOM329

Số tín chỉ: 03

Đào tạo trình độ: Đại học

Học phần tiên quyết: Tâm lý học đại cương, Kỹ năng giao tiếp và làm việc nhóm.

2. Thông tin về GV:

Họ và tên: **Nguyễn Thanh Quảng** Chức danh, học vị: Giảng viên, Thạc sĩ

Điện thoại: 0974409894 Email: Quangnt@ntu.edu.vn

Địa chỉ NTU E-learning: https://elearning.ntu.edu.vn

Địa chỉ Google Meet: https://meet.google.com/fzw-qqng-pth

Địa điểm tiếp SV: Văn phòng Bộ môn Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành, Khoa Du lịch, tầng 6 Toà nhà Đa năng, Trường Đại học Nha Trang.

Họ và tên: **Ninh Thị Kim Anh** Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ

Điện thoại: 0979888929 Email: kimanh@ntu.edu.vn

Địa điểm tiếp SV: Văn phòng Bộ môn Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành, Khoa Du lịch, tầng 6 Toà nhà Đa năng, Trường Đại học Nha Trang.

3. Mô tả học phần:

Học phần trang bị cho người học những nội dung cơ bản và có hệ thống về tâm lý giao tiếp trong du lịch; nhằm giúp sinh viên vận dụng các phương pháp tâm lý và tâm lý xã hội để tìm hiểu tâm lý xã hội của con người trong du lịch; có kỹ năng giao tiếp và ứng xử đối với khách du lịch; kỹ năng nhận biết và giải thích được một số hành vi trong ứng xử với khách du lịch.

4. Mục tiêu:

Giúp sinh viên vận dụng các phương pháp tâm lý và tâm lý xã hội để tìm hiểu tâm lý xã hội của con người trong du lịch; Có kỹ năng giao tiếp và ứng xử đối với khách du lịch; Kỹ năng nhận biết và giải thích được một số hành vi trong ứng xử với du khách;

5. Chuẩn đầu ra (CLOs): Sau khi học xong học phần, người học có thể:

a) Nhận diện được các nội dung liên quan đến tâm lý học trong du lịch

b) Phân tích được các hiện tương tâm lý xác hội tác động phổ biến trong du lịch

c) Phân tích được những nét đặc trưng tâm lý xã hội của khách du lịch

d) Phân tích và vận dụng được các nội dung giao tiếp với khách du lịch

e) Vận dụng Bộ Quy tắc ứng xử văn minh trong du lịch

6. Đánh giá kết quả học tập:

TT.	Hoạt động đánh giá	Hình thức/công cụ đánh giá	Nhằm đạt CLOs	Trọng số (%)
1	Đánh giá quá trình	- Chuyên cần (Đạt 80% số tiết lên lớp). - Bài thuyết trình nhóm theo chủ đề giảng viên đã phân công (Đảm bảo nội dung, kỹ năng thuyết trình, trả lời câu hỏi trong bài thuyết trình). - Bài tập cá nhân – trình bày các chủ đề được giảng viên phân trước/ hoặc làm bài tập trắc nghiệm sau buổi học.	a, b, c, d, e	10% 10% 10%
2	Thi giữa kỳ	Thi trắc nghiệm trên Elearning – Vấn đề 1, 2, 3	a, b, c	20%
3	Thi cuối kỳ	Thi trắc nghiệm + Tự luận – Vấn đề 1, 2, 3, 4, 5.	a, b, c, d, e	50%

7. Tài liệu dạy học:

TT.	Tên tác giả	Tên tài liệu	Năm xuất bản	Nhà xuất bản	Địa chỉ khai thác tài liệu	Mục đích sử dụng	
						Tài liệu chính	Tham khảo
1	Nguyễn Văn Đính, Nguyễn Văn Mạnh	Giáo trình Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp, ứng xử trong kinh doanh du lịch	2012	Đại học Kinh tế quốc dân	Thư viện	X	
2	Hồ Lý Long	Tâm lý khách du lịch	2009	Nhà xuất bản Lao động – Xã hội	Thư viện		X

3	Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch	Bộ Quy tắc ứng xử văn minh trong du lịch	2017		Giảngg Viên	X	
4	Ninh Thị Kim Anh & Nguyễn Thanh Quảng	Bài giảng Tâm lý khách du lịch	2021	ĐH Nha Trang	Giảng viên	X	

8. Kế hoạch dạy học:

TT.	Chủ đề	Nhằm đạt CLOs	Số tiết	Phương pháp dạy học	Nhiệm vụ của người học
Lý thuyết					
1 1.1 1.2 1.3	**Tâm lý học trong du lịch** -Khái niệm tâm lý khách du lịch -Mối quan hệ giữa tâm lý khách du lịch và tâm lý học xã hội. -Vai trò của việc nghiên cứu tâm lý khách du lịch trong kinh doanh, phục vụ du lịch	a	6	Thuyết giảng, Tổ chức học tập theo nhóm	- Đọc tài liệu (1) trang 3 -78. - Đọc tài liệu (3), chủ đề 1. - Mỗi nhóm nhận chủ đề/ cái hỏi thảo luận và trình bày tại lớp.
2 2.1 2.2 2.3 2.4 2.5	**Các hiện tượng tâm lý xã hội tác động phổ biến trong du lịch** -Các yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý khách du lịch -Nhu cầu và các loại nhu cầu du lịch -Động cơ và sở thích của khách du lịch -Hành vi tiêu dùng du lịch -Tâm trạng và xúc cảm của khách du lịch	b	9	Thuyết giảng, Tổ chức học tập theo nhóm	- Đọc tài liệu (1) trang 87-123. - Đọc tài liệu (3) chủ đề 2. - Mỗi nhóm nhận chủ đề/ cái hỏi thảo luận và trình bày tại lớp.

3 3.1 3.2 3.3	**Những nét đặc trưng tâm lý xã hội của khách du lịch** - Những đặc điểm tâm lý phổ biến của khách du lịch theo đặc điểm sinh lý - Những đặc điểm tâm lý xã hội của khách du lịch theo nghề nghiệp - Những đặc điểm tâm lý xã hội của khách du lịch theo vùng lãnh thổ	c	15	Thuyết giảng, Tổ chức học tập theo nhóm	- Đọc tài liệu (1) từ trang 125 - 182. - Đọc tài liệu (3), chủ đề 3. - Mỗi nhóm nhận chủ đề/ cái hỏi thảo luận và trình bày tại lớp.
4 4.1 4.2 4.3	**Giao tiếp với khách du lịch** - Khái niệm và phân loại giao tiếp - Các phương tiện giao tiếp - Kỹ năng giao tiếp với khách du lịch	d	9	Thuyết giảng, Tổ chức học tập theo nhóm	- Đọc tài liệu (1) trang 183-239. - Đọc tài liệu (3), chủ đề 4. - Mỗi nhóm nhận chủ đề/ cái hỏi thảo luận và trình bày tại lớp.
5 5.1 5.2 5.3 5.4 5.5 5.6	**Bộ quy tắt ứng xử văn minh du lịch** - Khái niệm, đối tượng, phạm vi áp dụng - Những điều cần làm đối với khách du lịch - Những điều cần làm đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch - Những điều cần làm đối với doanh nghiệp lữ hành - Những điều cần làm đối với hướng dẫn viên du lịch - Những điều cần làm đối với cơ sở lưu trú du lịch	e	6	Thuyết giảng, Tổ chức học tập theo nhóm	-Đọc tài liệu (4) - Mỗi nhóm nhận chủ đề/ cái hỏi thảo luận và trình bày tại lớp.

5.7	- Những điều cần làm đối với đơn vị vận chuyển khách du lịch				
5.8	- Những điều cần làm đối với nhà hàng, cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống				
5.9	- Những điều cần làm đối với điểm mua sắm phục vụ khách du lịch				

9. Yêu cầu đối với người học:

- Thường xuyên cập nhật và thực hiện đúng kế hoạch dạy học, kiểm tra, đánh giá theo Đề cương chi tiết học phần trên hệ thống NTU E-learning lớp học phần;
- Thực hiện đầy đủ và trung thực các nhiệm vụ học tập, kiểm tra, đánh giá theo Đề cương chi tiết học phần và hướng dẫn của GV giảng dạy học phần;
- Đi học đầy đủ. Vắng không quá 20% số tiết của học phần.
- Tham gia các buổi thuyết trình do nhóm thực hiện.
- Có tài liệu đầy đủ.
- Nộp bài thuyết trình nhóm theo đúng thời gian và nội dung yêu cầu.
- Nghiên cứu và tìm hiểu các nội dung mà giảng viên yêu cầu.

***Ngày cập nhật*: 10/09/2021**

GIẢNG VIÊN
(Ký và ghi họ tên)

Nguyễn Thanh Quảng

CHỦ NHIỆM HỌC PHẦN
(Ký và ghi họ tên)

Ninh Thị Kim Anh

PHỤ TRÁCH BỘ MÔN
(Ký và ghi họ tên)

Ninh Thị Kim Anh