



TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG
Khoa Du lịch
Bộ môn Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-ĐHNT ngày tháng năm 2022
 của Hiệu trưởng Trường Đại học Nha Trang)

1. Thông tin về học phần:

Tên học phần: **TÂM LÝ VÀ GIAO TIẾP ỨNG XỬ TRONG DU LỊCH**

- 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: 3 (3-0)

Đào tạo trình độ: Đại học

Học phần tiên quyết: Không

2. 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.

3. 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 khách;

4. 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 tượng 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

5. Ma trận tương thích giữa Chuẩn đầu ra học phần với Chuẩn đầu ra CTĐT Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành:

| CĐR HP (CLOs) | CĐR CTĐT (PLOs) | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| a | | X | | | | | X | | | X |
| b | | X | | X | | | X | | | X |
| c | | X | | X | | | X | | | X |
| d | | X | | X | | | X | | | X |
| e | | X | | | | X | X | | | X |

6. Nội dung:

| TT. | Chủ đề | Nhằm đạt CLOs | Số tiết | |
|-----|--|---------------|---------|----|
| | | | LT | TH |
| 1 | Tâm lý học trong du lịch | a | 07 | 00 |
| 1.1 | Khái niệm tâm lý khách du lịch | | | |
| 1.2 | Mối quan hệ giữa tâm lý khách du lịch và tâm lý học xã hội | | | |
| 1.3 | Vai trò của việc nghiên cứu tâm lý khách du lịch trong kinh doanh, phục vụ du lịch | | | |
| 2 | Các hiện tượng tâm lý xã hội tác động phổ biến trong du lịch | b | 08 | 00 |
| 2.1 | Các yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý khách du lịch | | | |
| 2.2 | Nhu cầu và các loại nhu cầu du lịch | | | |
| 2.3 | Động cơ và sở thích của khách du lịch | | | |
| 2.4 | Hành vi tiêu dùng du lịch | | | |
| 2.5 | Tâm trạng và xúc cảm của khách du lịch | | | |
| 3 | Những nét đặc trưng tâm lý xã hội của khách du lịch | c | 09 | 00 |
| 3.1 | Những đặc điểm tâm lý phổ biến của khách du lịch theo đặc điểm sinh lý | | | |
| 3.2 | Những đặc điểm tâm lý xã hội của khách du lịch theo nghề nghiệp | | | |
| 3.3 | Những đặc điểm tâm lý xã hội của khách du lịch theo vùng lãnh thổ | | | |
| 4 | Giao tiếp với khách du lịch | d | 09 | 00 |
| 4.1 | Khái niệm và phân loại giao tiếp | | | |
| 4.2 | Các phương tiện giao tiếp | | | |
| 4.3 | Kỹ năng giao tiếp với khách du lịch | | | |
| 5 | Bộ quy tắc ứng xử văn minh du lịch | e | 12 | |
| 5.1 | Khái niệm, đối tượng, phạm vi áp dụng | | | |
| 5.2 | Những điều cần làm đối với khách du lịch | | | |
| 5.3 | Những điều cần làm đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch | | | |
| 5.4 | Những điều cần làm đối với doanh nghiệp lữ hành | | | |
| 5.5 | Những điều cần làm đối với hướng dẫn viên du lịch | | | |
| 5.6 | Những điều cần làm đối với cơ sở lưu trú du lịch | | | |

7. Phương pháp dạy học:

| TT. | Phương pháp dạy học | Áp dụng cho chủ đề | Nhằm đạt CLOs |
|-----|-------------------------------|--------------------|---------------|
| 1 | Thuyết giảng | 1,2,3,4,5 | a, b, c, d, e |
| 2 | Tổ chức học tập theo nhóm | 1,2,3,4 | a, b, c, d, e |
| 3 | Giảng dạy thông qua thảo luận | 1,2,3,4,5 | a, b, c, d, e |

8. Đánh giá kết quả học tập:

| TT. | Hoạt động đánh giá | Nhằm đạt CLOs | Trọng số (%) |
|-----|--------------------|---------------|--------------|
| 1 | Đánh giá quá trình | a, b, c, d, e | 30% |
| 2 | Thi giữa kỳ | a, b, c | 20% |
| 3 | Thi cuối kỳ | a, b, c, d, e | 50% |

9. 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 Đỉnh, 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 | | Giảng viên | x | |
| 4 | Ninh Thị Kim Anh & Nguyễn Thanh Quảng | Bài giảng Tâm lý khách du lịch | 2021 | ĐH Nha Trang | Giảng viên | x | |

Ngày cập nhật: 10/11/2022

CHỦ NHIỆM HỌC PHẦN

(Ký và ghi họ tên)


Ninh Thị Kim Anh**TRƯỞNG BỘ MÔN**

(Ký và ghi họ tên)


Ninh Thị Kim Anh**TRƯỞNG BAN CHỦ NHIỆM CTĐT**

(Ký và ghi họ tên)


Ninh Thị Kim Anh

