*(Kèm theo Kế hoạch số /KH-ĐHKTQD, ngày /9/2021 của Hiệu trưởng)*

|  |  |
| --- | --- |
|  | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** |

**ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN CHI TIẾT**

*((Ban hành kèm theo* quyết định số 1344/QĐ-ĐHKTQD ngày 26 tháng 7 năm 2021*)*

**1. THÔNG TIN TỔNG QUÁT (GENERAL INFORMATION)**

|  |  |
| --- | --- |
| ***- Tên học phần (tiếng Việt):***  | TÂM LÝ VÀ GIAO TIẾP TRONG DU LỊCH |
| ***- Tên học phần (tiếng Anh)*** | PSYCHOLOGY AND COMMUNICATION IN TOURISM |
| ***- Mã số học phần*** | DLKS1118 |
| ***- Thuộc khối kiến thức*** | Kiến thức ngành – học phần bắt buộc |
| ***- Số tín chỉ*** | 3 tín chỉ (45 giờ tín chỉ; 50 phút/giờ) |
|  ***+ Số tiết lý thuyết*** | 30 |
| ***+ Số tiết thảo luận/thực hành*** ***+ Số tiết tự học***  | 15*90*  |
| ***- Các học phần tiên quyết:*** |  |

**2. THÔNG TIN BỘ MÔN QUẢN LÝ VÀ GIẢNG VIÊN GIẢNG DẠY**

Bộ môn quản lý: Bộ môn Quản trị Khách sạn

Địa chỉ: Phòng 709 Nhà A1, Trường ĐH Kinh tế Quốc dân

Giảng viên giảng dạy:

NCS.ThS. Phạm Thị Thu Phương; email: phuongpham@neu.edu.vn

TS. Đào Minh Ngọc; email: daominhngoc@neu.edu.vn

**3. MÔ TẢ HỌC PHẦN (COURSE DESCRIPTIONS)**

Nội dung học phần “Tâm lý và giao tiếp trong du lịch” được thiết kế với mục tiêu đáp ứng nhu cầu của nhà tuyển dụng – Học phần này trang bị cho người học kỹ năng nắm bắt tâm lý của khách du lịch cũng như các đối tượng của hoạt động du lịch và kỹ năng giao tiếp bao gồm: kỹ năng lắng nghe, kỹ năng soạn thảo các văn bản được sử dụng trong các doanh nghiệp du lịch và khách sạn, kỹ năng nói thuyết phục trong môi trường giao tiếp du lịch… Học phần này kết hợp với các học phần chuyên ngành sâu trang bị các kiến thức, kỹ năng giúp người học sau khi kết thúc 4 năm học ở bậc đại học có thể đảm nhiệm được các vị trí từ cấp bậc nhân viên đến nhà quản trị trong các tổ chức kinh doanh dịch vụ du lịch và khách sạn.

Với 45 giờ học trên lớp (30 giờ lý thuyết và 15 giờ thực hành, thảo luận, thuyết trình) có sự hướng dẫn của giáo viên và 90 giờ tự học và luyện tập, học phần sẽ giúp người học dần được bổ sung các kiến thức, kỹ năng và thái độ làm việc chuyên nghiệp đáp ứng mục tiêu trên.

**4. TÀI LIỆU THAM KHẢO (LEARNING RESOURCES: COURSE BOOKS, REFERENCE BOOKS, AND SOFTWARES)**

**Giáo trình**

1. Nguyễn Văn Đính, Nguyễn Văn Mạnh (2009), *Giáo trình tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử trong kinh doanh du lịch*, Nxb ĐH Kinh tế Quốc dân, HN.

**Tài liệu khác**

1. Lương Văn Úc (2014), *Giáo trình kỹ thuật soạn thảo văn bản trong kinh tế và quản trị kinh doanh*, Nxb ĐH Kinh tế Quốc dân.
2. Nguyễn Thị Liễu (2011), *Kỹ năng thuyết trình*, Nxb Đại học Kinh tế Quốc dân
3. Owen Hargie, 2019, *The Handbook of Communication Skills*, Routledge Press.

**5. MỤC TIÊU HỌC PHẦN (COURSE GOALS)**

**Bảng 5.1. Mục tiêu học phần**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Mô tả** **mục tiêu học phần** | **CĐR (PLO) của CTĐT\*\*** | **Mức độ\*\*\*** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| G1 | Hiểu được bản chất các khái niệm trong tâm lý học và vai trò của nghiên cứu tâm lý trong kinh doanh du lịch và khách sạn  | PLO1.3.5 | III |
| G2 | Vận dụng để nhận biết tâm lý của khách du lịch và các thành phần tham gia vào hoạt động du lịch | PLO 2.2.1PLO 2.2.2 | IV |
| G3 | Sử dụng tốt kỹ năng giao tiếp trong quá trình phục vụ khách du lịch và các hoạt động khác  | PLO 2.2.1PLO 2.2.2 | III |
| G4 | Có kỹ năng xử lý các mối quan hệ trong hoat động du lịch phù hợp với đặc điểm tâm lý của các thành phần tham gia vào động du lịch.  | PLO 2.2.2 | III |

**6. CHUẨN ĐẦU RA HỌC PHẦN (COURSE LEARNING OUTCOMES)**

**Bảng 6.1. Chuẩn đầu ra học phần (CLO)**

| **Mục tiêu**  | **CLOs** | **Mô tả CLOs\*** | **Mức độ đạt được\*\*** |
| --- | --- | --- | --- |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| G1 | CLO1.1 | Hiểu được các khái niệm cơ bản trong tâm lý học | III |
| CLO1.2 | Phân tích được vai trò của nghiên cứu tâm lý trong kinh doanh du lịch và khách sạn | III |
| G2 | CLO2.1 | Hiểu được đặc trưng tâm lý của các đối tượng khách du lịch | III |
| CLO2.2 | Hiểu được đặc trưng tâm lý của các đối tượng: đồng nghiệp, người quản lý, đối tác… | III |
| G3 | CLO3.1 | Hiểu được khái niệm, vai trò, chức năng của giao tiếp trong kinh doanh du lịch và khách sạn | III |
| CLO3.2 | Hiểu được quá trình giao tiếp và các yếu tố ảnh hưởng đến quá trình giao tiếp trong du lịch và khách sạn | III |
| CLO3.3 | Kỹ năng xây dựng phong cách giao tiếp và ấn tượng ban đầu tốt đối với khách hàng và các đối tượng giao tiếp khác | IV |
| CLO3.4 | Vận dụng để thực hiện tốt kỹ năng lắng nghe trong kinh doanh du lịch và khách sạn | IV |
| CLO3.5 | Vận dụng để thực hiện tốt kỹ năng soạn thảo các văn bản điển hình trong kinh doanh du lịch và khách sạn | IV |
| CLO3.6 | Vận dụng để thực hiện tốt kỹ năng thuyết trình và thuyết phục trong kinh doanh du lịch và khách sạn | IV |
| G4 | CLO4.1 | Kỹ năng xây dựng mối quan hệ tích cực với khách hàng | III |
| CLO4.2 | Kỹ năng làm việc nhóm, xây dựng mối quan hệ tốt với đồng nghiệp, cấp trên, đối tác... | III |

**7. ĐÁNH GIÁ HỌC PHẦN (COURSE ASSESSMENT)**

**Bảng 7.1. Đánh giá học phần**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hình thức đánh giá** | **Nội dung/ Bài đánh giá**  | **Thời điểm** | **CLOs** | **Công cụ và tiêu chí đánh giá\*** | **Tỷ lệ (%)** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** | **[5]** | **[6]** |
| Đánh giá quá trình | Chương 1-6 | Tuần 1-13 | Tất cả các CLO | Tham gia trên lớp; tích cực đóng góp vào bài giảng; Ứng xử với GV, bạn bè | 10% |
| Bài kiểm tra cá nhân | Chương 1-4 | Tuần 8 | CLO1.1, 1.2, 2.1, 2.2 | Bài kiểm tra cá nhân | 20% |
| Bài tập nhóm | Chương 1-5 | Tuần 13-14 | CLO1.1, 1.2, 2.1, 2.2, 3.1-3.6; 4.1, 4.2 | Bài tập nhóm, thuyết trình | 20% |
| Đánh giá cuối kỳ | Chương 1-6 | Tuần 10 | CLO1.1, 1.2, 2.1, 2.2, 3.1-3.6; 4.1, 4.2 | Bài thi viết cuối kỳ | 50% |

**8. KẾ HOẠCH GIẢNG DẠY (LESSON PLAN)**

**Bảng 8.1. Kế hoạch giảng dạy**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tuần/ Buổi****học**  | **Nội dung giảng dạy** | **Tài liệu đọc** | **CLOs**  | **Hoạt động****dạy và học**  | **Công cụ đánh giá** |
| **[1]** | **[2]** |  | **[3]** | **[4]** | **[5]** |
| Tuần 1-2 | **Giới thiệu học phần****Chương 1: Một số vấn đề cơ bản về tâm lý học du lịch*** 1. **Tổng quan về nghiên cứu tâm lý học**
		1. Một số khái niệm cơ bản
		2. Đối tượng, nhiệm vụ của tâm lý học
		3. Bản chất của tâm lý con người
		4. Chức năng của tâm lý
		5. Cơ sở tự nhiên của tâm lý
		6. Cơ sở xã hội của tâm lý
	2. **Ý nghĩa của nghiên cứu tâm lý học trong du lịch và khách sạn**
		1. Đối với nhà quản trị trong lĩnh vực du lịch
		2. Đối với nhân viên phục vụ du lịch

**1.3 Nội dung của nghiên cứu tâm lý học trong du lịch*** + 1. Nghiên cứu những vấn đề cơ bản của tâm lý học trong du lịch
		2. Nghiên cứu tâm lý khách du lịch
		3. Nghiên cứu ảnh hưởng của các yếu tố tâm lý tới hành vi của các đối tượng trong kinh doanh du lịch
	1. **Các hiện tượng và quy luật tâm lý phổ biến trong du lịch**
		1. Các hiện tượng tâm lý cơ bản trong du lịch
		2. Các quy luật tâm lý phổ biến trong du lịch
	2. **Một số phương pháp nghiên cứu tâm lý trong du lịch**
		1. Phương pháp quan sát
		2. Phương pháp khảo sát
		3. Phương pháp trắc nghiệm
 | Đề cương học phầnGiáo trìnhTài liệu giảng viên cung cấp | CLO1.1, 1.2 | * Thuyết giảng
* Thảo luận nhóm
* Tự học tại nhà
 | Bài tập trên LMSDanh sách điểm danhMức độ tham giaMức độ tương tácChất lượng nội dung thảo luận |
| Tuần 3-4 | **Chương 2. Tâm lý khách du lịch*** 1. **Nhu cầu du lịch và các nhu cầu khi đi du lịch của con ng­ười**
		1. Khái niệm, các yếu tố ảnh h­ưởng và mức độ biểu hiện của nhu cầu du lịch
		2. Các nhu cầu khi đi du lịch của con người
	2. **Sở thích và tâm trạng của khách du lịch**
		1. Sở thích của khách du lịch
		2. Tâm trạng của khách du lịch
	3. **Đặc trưng tâm lý khách du lịch**
		1. Phân loại theo quốc tịch
		2. Phân loại theo độ tuổi
		3. Phân loại theo giới tính
		4. Phân loại theo nghề nghiệp
		5. Phân loại theo mục đích chuyến đi
 | Giáo trìnhTài liệu giảng viên cung cấp | CLO2.1, 2.2,  | * Thuyết giảng
* Thảo luận nhóm
* Tự học tại nhà
 | Bài tập trên LMSDanh sách điểm danhMức độ tham giaMức độ tương tácChất lượng nội dung thảo luận |
| Tuần 5-6 | **Chương 3: Tổng quan về giao tiếp và các quan hệ giao tiếp cơ bản trong du lịch và khách sạn*** 1. **Khái niệm, vai trò, chức năng của giao tiếp**
		1. Khái niệm giao tiếp
		2. Vai trò và chức năng của giao tiếp
	2. **Quá trình giao tiếp**
		1. Khái niệm quá trình giao tiếp
		2. Các yếu tố của quá trình giao tiếp
		3. Các yếu tố ảnh hưởng tới quá trình giao tiếp trong du lịch và khách sạn
	3. **Phân loại giao tiếp và các quan hệ giao tiếp cơ bản trong du lịch và khách sạn**
		1. Phân loại giao tiếp
		2. Các quan hệ giao tiếp cơ bản trong du lịch và khách sạn
 | Giáo trìnhTài liệu giảng viên cung cấp | CLO 3.1, 3.2 | * Thuyết giảng
* Thảo luận nhóm
* Tự học tại nhà
 | Bài tập trên LMSDanh sách điểm danhMức độ tham giaMức độ tương tácChất lượng nội dung thảo luận |
| Tuần 7-8 | **Chương 4: Văn hóa giao tiếp và phương tiện giao tiếp trong du lịch khách sạn****4.1 Văn hóa giao tiếp**4.1.1 Khái niệm văn hóa giao tiếp4.1.2 Phân loại văn hóa giao tiếp4.1.3 Đặc trưng văn hóa giao tiếp của một số quốc gia**4.2 Phương tiện giao tiếp và kỹ năng sử dụng các phương tiện giao tiếp trong du lịch khách sạn**4.2.1 Khái niệm phương tiện giao tiếp4.2.2 Các loại phương tiện giao tiếp4.2.3 Kỹ năng sử dụng các phương tiện giao tiếp trong du lịch và khách sạn**4.3 Ngôn ngữ cử chỉ trong giao tiếp du lịch và khách sạn**4.3.1 Khái niệm và phân loại ngôn ngữ cử chỉ 4.3.2 Kỹ năng đọc và sử dụng ngôn ngữ cử chỉ trong du lịch và khách sạn**4.4 Phong cách giao tiếp và ấn tượng ban đầu**4.4.1 Khái niệm, vai trò của phong cách giao tiếp và ấn tượng ban đầu đối với người hoạt động kinh doanh, phục vụ du lịch 4.4.2 Xây dựng phong cách giao tiếp trong du lịch và khách sạn4.4.3 Tạo dựng ấn tượng ban đầu trong du lịch và khách sạn | Giáo trìnhTài liệu giảng viên cung cấp | CLO3.3 | * Thuyết giảng
* Thảo luận nhóm
* Tự học tại nhà
 | Bài tập trên LMSDanh sách điểm danhMức độ tham giaMức độ tương tácChất lượng nội dung thảo luậnBài kiểm tra giữa kì |
| Tuần 9-12 | **Chương 5: Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh du lịch và khách sạn****5.1 Kỹ năng thuyết trình**5.1.1 Khái niệm thuyết trình và vai trò của kỹ năng thuyết trình 5.1.2 Tiêu chuẩn thuyết trình5.1.3 Quy trình xây dựng và thực hiện bài thuyết trình**5.2 Kỹ năng lắng nghe và xử lý tình huống trong kinh doanh DLKS**5.2.1 Kỹ năng lắng nghe5.2.2 Kỹ năng xử lý tình huống trong kinh doanh du lịch và khách sạn**5.3 Kỹ năng soạn thảo văn bản trong kinh doanh du lịch và khách sạn** | Giáo trìnhTài liệu giảng viên cung cấp | CLO3.4.-3.6 | * Thuyết giảng
* Thảo luận nhóm

-Tự học tại nhà -Bài tập nhóm | Bài tập trên LMSBài tập nhómDanh sách điểm danhMức độ tham giaMức độ tương tácChất lượng nội dung thảo luận |
| Tuần 13 | Trình bày bài tập nhóm | Giáo trìnhTài liệu giảng viên cung cấp | CLO3.4-3.6CLO4.2 | * Thuyết trình và trả lời câu hỏi
* Lắng nghe và đặt câu hỏi
* Viết biên bản buổi học
 | Nội dung bài thuyết trìnhKhả năng thuyết trìnhPhản hồi và trả lời câu hỏi |
| Tuần 14 | Trình bày bài tập nhóm | Giáo trìnhTài liệu giảng viên cung cấp | CLO3.4-3.6CLO4.2 | * Thuyết trình và trả lời câu hỏi
* Lắng nghe và đặt câu hỏi
* Viết biên bản buổi học
 | Nội dung bài thuyết trìnhKhả năng thuyết trìnhPhản hồi và trả lời câu hỏi |
| Tuần 15 | **Chương 6: Nghi thức giao tiếp trong du lịch và khách sạn****6.1 Khái niệm nghi thức giao tiếp** 6.1.1 Khái niệm nghi thức giao tiếp6.1.2 Phân loại nghi thức giao tiếp6.1.3 Vai trò của nghi thức giao tiếp trong du lịch và khách sạn**6.2 Nghi thức giao tiếp ngoại giao**6.2.1 Khái niệm nghi thức giao tiếp ngoại giao6.2.2 Nguyên tắc và tính chất của nghi thức giao tiếp ngoại giao trong hoạt động du lịch6.2.3 Một số nghi thức giao tiếp ngoại giao cơ bản**6.3 Nghi thức giao tiếp xã giao**6.3.1 Khái niệm nghi thức giao tiếp xã giao6.3.2 Đặc điểm của nghi thức giao tiếp xã giao trong hoạt động du lịch khách sạn6.3.3 Một số nghi thức giao tiếp xã giao trong hoạt động du lịch khách sạn | Giáo trìnhTài liệu giảng viên cung cấp | CLO5.1, 5.2CLO6.1 | * Thuyết giảng
* Thảo luận nhóm
* Đóng vai
* Tự học tại nhà
 | Bài tập trên LMSDanh sách điểm danhMức độ tham giaMức độ tương tácChất lượng nội dung thảo luận |
| - | **Bài thi cuối kì** |  | Tất cả CLOs | Thi theo lịch của nhà trường | Thi tự luận/trắc nghiệm |

**9. QUY ĐỊNH CỦA HỌC PHẦN (COURSE REQUIREMENTS AND EXPECTATION)**

**9.1. Quy định về điều kiện thi kết thúc học phần**

* Sinh viên được tham dự thi cuối kỳ/thi kết thúc học phần là điểm chuyên cần (10%) đạt mức 5 điểm trở lên (thang 10).
* Các điểm kiểm tra giữa kì đạt từ 5 điểm trở lên

**9.2. Quy định về tham dự lớp học**

* Sinh viên/học viên có trách nhiệm tham dự đầy đủ các buổi học. Trong trường hợp nghỉ học do lý do bất khả kháng thì phải có giấy tờ chứng minh đầy đủ và hợp lý. Mỗi buổi vắng mặt sẽ bị trừ 1 điểm đánh giá quá trình.Sinh viên vắng quá 3 buổi học dù có lý do hay không có lý do đều bị coi như không hoàn thành khóa học và phải đăng ký học lại.
* Sinh viên sẽ được cộng điểm cho mỗi lần phát biểu xây dựng bài, có thể bù đắp cho điểm quá trình, điểm kiểm tra và điểm bài tập nhóm.
* Sinh viên không nộp bài tập nhóm sẽ nhận điểm 0 (không) cho bài tập sau cùng. Nhóm sinh viên nộp bài trễ sẽ bị trừ 1 điểm cho mỗi ngày nộp muộn. Sinh viên phải có mặt trong buổi nhóm thuyết trình.

**9.3. Quy định về hành vi lớp học**

* Học phần được thực hiện trên nguyên tắc tôn trọng người học và người dạy. Mọi hành vi làm ảnh hưởng đến quá trình dạy và học đều bị nghiêm cấm.
* Sinh viên phải đi học đúng giờ quy định. Sinh viên đi trễ quá 10 phút sau khi giờ học bắt đầu sẽ không được tham dự buổi học.
* Tuyệt đối không làm ồn, gây ảnh hưởng đến người khác trong quá trình học.
* Tuyệt đối không được ăn uống, nhai kẹo cao su, sử dụng các thiết bị như điện thoại, máy nghe nhạc trong giờ học.
* Máy tính xách tay, máy tính bảng chỉ được thực hiện vào mục đích ghi chép bài giảng, tính toán phục vụ bài giảng, bài tập, tuyệt đối không dùng vào việc khác.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TRƯỞNG BỘ MÔN** | **TRƯỞNG KHOA/VIỆN** | *Hà Nội, ngày tháng năm 2021***HIỆU TRƯỞNG****PGS.TS PHẠM HỒNG CHƯƠNG** |