



BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT

Môn học: Tâm lý học du lịch

Mã môn: PLT22021, PLT32021

Dùng cho ngành: Văn hoá Du lịch

Khoa phụ trách: Văn hóa Du lịch

THÔNG TIN VỀ MÔN HỌC

1. Thông tin chung:

- Số tín chỉ: 2 tín chỉ
- Các môn học tiên quyết: Nhập môn khoa học du lịch, Triết học Mác - Lênin
- Các môn học kế tiếp: Các môn chuyên ngành du lịch khác: Marketing du lịch, nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, nghiệp vụ khách sạn, quản trị lữ hành, quản trị khách sạn,...
- Các yêu cầu đối với môn học (nếu có): Biết quan sát, đặt mình vào vị trí của khách để nhận xét, yêu cầu, đánh giá.
- Thời gian phân bổ đối với các hoạt động:
 - + Nghe giảng lý thuyết: 30 tiết
 - + Làm bài tập trên lớp:
 - + Thảo luận: 12 tiết
 - + Thực hành, thực tập (ở PTN, nhà máy, điền dã,...):
 - + Hoạt động theo nhóm:
 - + Tự học: 1 tiết
 - + Kiểm tra: 2 tiết

2. Mục tiêu của môn học:

- *Kiến thức*: Cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản về khoa học tâm lý, những đặc điểm tâm lý khách du lịch, cách giao tiếp và phục vụ trong du lịch.
- *Kỹ năng*: biết vận dụng những thành tựu của tâm lý học để nhận biết, đánh giá, điều khiển và điều chỉnh hành vi của mình và của khách (biết mình, biết người).
- *Thái độ*: Rèn luyện tính tự chủ, bình tĩnh, khéo léo, mềm dẻo, tự tin trong hoạt động

3. Tóm tắt nội dung môn học:

Cung cấp cho sinh viên một số vấn đề cơ bản về tâm lý học như sự hình thành và phát triển tâm lý, một số phương pháp nghiên cứu tâm lý nói chung và một số hiện tượng, quy luật tâm lý tác động phổ biến trong du lịch. Giúp sinh viên nắm được tâm lý khách du lịch theo các tiêu thức khác nhau như quốc gia, nghề nghiệp, lứa tuổi,.. và một số nghệ thuật trong hoạt động giao tiếp, ứng xử, đạo đức nghề nghiệp, nhằm nâng cao chất lượng phục vụ trong du lịch.

Hướng dẫn sinh viên biết tìm ra quy luật hoạt động tâm lý con người để vận dụng vào hoạt động chiến lược Marketing, chính sách sản phẩm, giá cả, phân phối, quảng cáo,...nhằm nâng cao năng suất và hiệu quả trong hoạt động kinh doanh du lịch.

4. Học liệu:

4.1. Học liệu bắt buộc

1. Nguyễn Văn Đính và Ngô Văn Mạnh, *Giáo trình tâm lý và nghệ thuật giao tiếp, ứng xử trong kinh doanh du lịch*, NXB thông kê Hà Nội, 1995.
2. Hồ Lý Long (chủ biên), *Giáo trình tâm lý khách du lịch*, NXB Lao động xã hội Hà Nội, 2006.
3. Phạm Minh Hạc, *Tâm lý học*, NXB giáo dục Hà Nội, 1987.
4. Đỗ Văn Phúc, *Tâm lý trong quản lý kinh doanh*, NXB Khoa học Kỹ thuật Hà Nội, 2004.

4.2. Học liệu tham khảo

1. Ngô Công Hoàn, *Tâm lý học xã hội trong quản lý*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 1997.
2. Nguyễn Văn Lê, *Tâm lý học du lịch*, NXB Trẻ TP. Hồ Chí Minh, 1997.
3. V.Lebedep, *Tâm lý học xã hội trong quản lý*, NXB sự thật Hà Nội, 1989.

5. Nội dung và hình thức dạy – học:

Nội dung (Ghi cụ thể theo từng chương, mục, tiểu mục)	Hình thức dạy - học						Tổng (tiết)
	Lý thuyết	Bài tập	Thảo luận	TH, TN, điền dã	Tự học, tự NC	Kiểm tra	
Phần I: Một số vấn đề cơ bản về tâm lý học	7		2		1		10
Chương 1: Vài nét về sự hình thành và phát triển Tâm lý học và Tâm lý học xã hội	1				1		
Chương 2: Các hiện tượng tâm lý cơ bản	2		1				
Chương 3: Ảnh hưởng của một số hiện tượng tâm lý xã hội và các quy luật tâm lý trong du lịch	3						
Chương 4: Vận dụng phương pháp nghiên cứu Tâm lý xã hội trong du lịch	1		1				
Phần II: Tâm lý khách du lịch	11		4			1	16
Chương 5: Hành vi của người tiêu dùng du lịch	3						
Chương 6: Các nhu cầu của du khách	3						
Chương 7: Sở thích và tâm trạng của khách du lịch	3						

Chương 8: Những nét đặc trưng trong tâm lý của khách du lịch theo châu lục, quốc gia, dân tộc và theo nghề nghiệp	2		4			1	
Phần 3: Giao tiếp trong du lịch	12		6			1	19
Chương 9: Lý luận cơ bản về giao tiếp	3						
Chương 10: Quan hệ giữa người phục vụ và người tiêu dùng	3						
Chương 11: Các hoạt động khác về giao tiếp trong du lịch	2.5						
Chương 12: Vấn đề đạo đức nghề nghiệp và tuyển chọn lao động trong du lịch	2.5						
Thảo luận			6				
Ôn tập và kiểm tra	1					1	
Tổng (tiết)	30		12			1	2
							45

6. Lịch trình tổ chức dạy - học cụ thể:

Tuần	Nội dung	Chi tiết về hình thức tổ chức dạy - học	Nội dung yêu cầu sinh viên phải chuẩn bị trước	Ghi chú
Tuần I	Phần I: Vài nét về tâm lý học			
	<i>Chương 1: Vài nét về sự hình thành và phát triển Tâm lý học và Tâm lý học xã hội</i>	Giảng lý thuyết, phát vấn, SV tự nghiên cứu	Sinh viên đọc Chương 1	
	<i>Chương 2: Các hiện tượng tâm lý cơ bản</i>		- Phân loại các hoạt động tâm lý cơ bản trong con người	
Tuần II	<i>Chương 2: Các hiện tượng tâm lý cơ bản (tiếp)</i>	Giảng lý thuyết, phát vấn, thảo luận	SV cần nghiên cứu trước: - Nhận thức cảm tính, lý tính, các trạng thái tâm lý, thuộc tính tâm lý,... - Lấy được ví dụ về các hiện tượng tâm lý	
	<i>Chương 3: Ảnh hưởng của một số hiện tượng tâm lý xã hội và các quy luật tâm lý trong du lịch</i>	Giảng lý thuyết, phát vấn	Một số hiện tượng TLXH tác động phổ biến trong du lịch	
Tuần III	<i>Chương 3 (tiếp)</i>	Giảng lý thuyết, phát vấn	- Tìm hiểu một số động cơ hoạt động	
	<i>Chương 4: Vận dụng phương pháp nghiên cứu tâm lý xã hội trong du lịch</i>	Giảng lý thuyết, phát vấn	- Các phương pháp nghiên cứu tâm lý xã hội.	

Tuần IV	Chương 4 (tiếp)	Thảo luận	- Vận dụng các phương pháp nghiên cứu này vào trong hoạt động du lịch
	Phần II: Tâm lý khách du lịch		
	Chương 5: Hành vi của người tiêu dùng du lịch	Giảng lý thuyết, phát vấn	- Yếu tố gì ảnh hưởng đến quyết định của người tiêu dùng. Tìm hiểu nhu cầu du lịch?
Tuần V	Chương 5 (tiếp)	Giảng lý thuyết, phát vấn	- Động cơ đi du lịch của con người là gì ?
	Chương 6: Các nhu cầu của khách du lịch		- Tìm hiểu về nhu cầu của khách du lịch
Tuần VI	Chương 6 (tiếp)		- Những nhu cầu này cần như thế nào thì KDL sẽ thoả mãn, phần khởi?
	Chương 7: Sở thích và tâm trạng của khách du lịch	Giảng lý thuyết, phát vấn	- Sở thích của con người là gì? - Sở thích của con người khi đi du lịch là gì? - Tâm trạng của khách du lịch là gì?
Tuần VII	Chương 7 (tiếp)		- Các yếu tố ảnh hưởng tới tâm trạng của khách du lịch
	Chương 8: Những nét đặc trưng trong tâm lý của khách du lịch theo châu lục, quốc gia dân tộc và theo nghề nghiệp	Giảng lý thuyết, phát vấn	- Các nhóm tìm hiểu những nét đặc trưng trong tâm lý của khách du lịch, của từng loại khách theo dân tộc, quốc gia, nghề nghiệp.
Tuần VIII	Chương 8 (tiếp)	Thảo luận	Các nhóm trình bày
Tuần IX	Chương 8 (tiếp)	Thảo luận	Các nhóm trình bày
	Kiểm tra 1 tiết		
	Phần III: Giao tiếp trong du lịch		
	Chương 9: Lý luận cơ bản về giao tiếp	Giảng lý thuyết, phát vấn	Hiểu về giao tiếp như thế nào.
Tuần X	Chương 9 (tiếp)	Giảng lý thuyết, phát vấn	Sinh viên có nhận xét về phong cách giao tiếp, ấn tượng ban đầu, các kỹ năng cần có trong giao tiếp..
	Chương 10: Quan hệ giữa người phục vụ và người tiêu dùng		- Quan sát khách du lịch đến 1 địa điểm du lịch ta thấy: - Trong từng giai đoạn cần làm gì, làm như thế nào, điều gì cần tránh?
Tuần XI	Chương 10 (tiếp)	Giảng lý thuyết, phát vấn	- Khách du lịch rất đa dạng, phục vụ từng đối tượng khách

			cụ thể như thế nào? - Tìm hiểu về các loại giao tiếp thông thường xảy ra và yêu cầu của từng loại
	Chương 11: Các hoạt động khác về giao tiếp trong du lịch		
Tuần XII	Chương 11 (tiếp)	Giảng lý thuyết, phát vấn	- Các hình thức hoạt động trong giao tiếp - Nêu yêu cầu cần có để mỗi hoạt động có được kết quả cao
	Chương 12: Vấn đề đạo đức nghề nghiệp và tuyển chọn lao động trong du lịch		- Tìm hiểu đạo đức một số nghề và đạo đức nghề nghiệp của người làm trong du lịch - Tìm hiểu một số yêu cầu cơ bản trong công tác tuyển chọn.
Tuần XIII	Chương 12 (tiếp)	Giảng lý thuyết, phát vấn	- Tìm hiểu hình thức tuyển chọn lao động hiện nay được coi là phù hợp nhất
	Thảo luận nhóm	Các nhóm trình bày, GV nhận xét và đánh giá	- Thảo luận và thực hành một số hoạt động giao tiếp, phong cách giao tiếp đã phân công theo nhóm. - Thảo luận và thực hành về cách đón, tiễn khách
Tuần XIV	Thảo luận nhóm (tiếp)	Các nhóm trình bày, GV nhận xét đánh giá	- Yêu cầu đạo đức nghề nghiệp của người làm trong du lịch. - Tìm hiểu quy trình tuyển dụng mà các nhóm thấy là công bằng và hợp lý nhất ở 1 doanh nghiệp cụ thể
Tuần XV	Thảo luận nhóm (tiếp)	Các nhóm trình bày, GV nhận xét và đánh giá	- Đặc điểm tâm lý của người làm trong du lịch và những yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý
	Ôn tập và kiểm tra	GV hướng dẫn SV ôn tập, kiểm tra	- Sinh viên ôn tập lại toàn bộ nội dung đã học của học phần

7. Tiêu chí đánh giá nhiệm vụ giảng viên giao cho sinh viên:

- Thực hiện đầy đủ nhiệm vụ được giao theo đề cương môn học
- Chuẩn bị tốt nội dung theo sự hướng dẫn của giảng viên

8. Hình thức kiểm tra, đánh giá môn học:

- Đánh giá thường xuyên ở trên lớp
- Kiểm tra giữa kỳ (tư cách): 2 bài
- Kiểm tra cuối kỳ: thi tự luận

9. Các loại điểm kiểm tra và trọng số của từng loại điểm:

- Kiểm tra giữa kỳ (tư cách): 30%
- Thi hết môn: 70%

10. Yêu cầu của giảng viên đối với môn học:

- Yêu cầu về điều kiện để tổ chức giảng dạy môn học (giảng đường, phòng máy,...):
 - + Phòng học vừa đủ cho sinh viên ngồi học, nghe rõ ràng, thảo luận thuận tiện.
 - + Sinh viên có một số kiến thức về triết học và ngành nghề định học.
- Yêu cầu đối với sinh viên (sự tham gia học tập trên lớp, quy định về thời hạn, chất lượng các bài tập về nhà,...):
 - + Dự $\geq 70\%$ tổng số tiết của môn học
 - + Hoàn thành mọi bài tập, tham gia thảo luận, thực hành theo yêu cầu và đạt kết quả.

Hải Phòng, ngày tháng 6 năm 2011.

Phó trưởng Khoa

Người viết đề cương chi tiết

ThS. Đào Thị Thanh Mai

CN. Nguyễn Thị Phương Thảo