

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SAO ĐỎ

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
TÂM LÝ DU LỊCH

Số tín chỉ: **03**
Trình độ đào tạo: Đại học
Ngành: Việt Nam học

Năm 2020

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

Trình độ đào tạo: Đại học

Ngành đào tạo: Việt Nam học

- Tên học phần:** Tâm lý du lịch
- Mã học phần:** VNH 015
- Số tín chỉ:** 3 (3,0)
- Trình độ cho sinh viên:** Năm thứ 4
- Phân bổ thời gian:**
 - Lý thuyết: 45 tiết lý thuyết
 - Thực hành: 0 giờ
 - Tự học: 90 giờ
- Điều kiện tiên quyết:** Không
- Giảng viên**

STT	Học hàm, học vị, họ tên	Số điện thoại	Email
1	ThS. Nguyễn Thị Thảo	0904422018	Nguyenthaosd@gmail.com
2	ThS. Nguyễn Thị Hương Huyền	0989.836.345	Huyentb2010@gmail.com
3	ThS. Nguyễn Thị Sao	0977.125.495	Maisaobms@gmail.com

8. Mô tả nội dung của học phần

Trình bày về hoạt động tâm lý dưới góc độ là một ngành khoa học theo nhìn nhận và đánh giá của các nhà khoa học cổ đại và hiện đại. Hoạt động nhận thức, đưa ra các khái niệm và đặc điểm của cảm giác, tri giác, tư duy, tưởng tượng, ngôn ngữ và nhận thức. Nhân cách, khái niệm, đặc điểm và quá trình hình thành và phát triển của nhân cách. Đời sống tình cảm, trình bày về các quy luật hình thành và phát triển của đời sống tình cảm con người. Một số vấn đề cơ bản về tâm lý xã hội và tâm lý du lịch. Nêu ra các khái niệm, mối quan hệ của tâm lý xã hội và tâm lý du lịch. Những đặc điểm tâm lý chung của khách du lịch. Đưa ra các đặc điểm về hành vi tiêu dùng, nhu cầu, động cơ và sở thích của khách du lịch. Đặc điểm tâm lý củ khách du lịch theo quốc gia, dân tộc và nghề nghiệp. Những đặc điểm tâm lý của người lao động trong du lịch.

9. Mục tiêu và chuẩn đầu ra học phần

9.1. Mục tiêu

- Mục tiêu học phân thỏa mãn mục tiêu của chương trình đào tạo:

Mục tiêu	Mô tả	Mức độ theo thang đo Bloom	Phân bổ mục tiêu học phần trong CTĐT
MT1	Kiến thức		
MT1.1	Hiểu được những kiến thức cơ bản về tâm lý học và tâm lý du lịch; Tâm lý học là một khoa học; Hoạt động nhận thức; Nhân cách; Đời sống tình cảm; Một số vấn đề của tâm lý du lịch và tâm lý xã hội; Những đặc điểm của khách theo quốc gia- dân tộc và nghề nghiệp; Những đặc điểm tâm lí của người lao động trong du lịch.	1	[1.2.1.2a]
MT1.2	Vận dụng những thành tựu của tâm lí học để nhận biết, đánh giá, điều khiển và điều chỉnh hành vi của con người trong hoạt động du lịch, trong đó tập trung nghiên cứu những đặc điểm tâm lí cơ bản của khách du lịch, vận dụng vào hoạch định các chiến lược kinh doanh, áp dụng trong quá trình phục vụ khách, nâng cao chất lượng phục vụ du lịch.	3	[1.2.1.2c]
MT2	Kỹ năng		
MT2.1	- Phân tích quá trình giao tiếp và các phong cách sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp. - Phân tích và hiểu rõ được các đặc điểm tâm lý của con người trong giao tiếp, lấy ví dụ và đưa ra cách ứng xử phù hợp. - Phân tích được các kỹ năng giao tiếp cơ bản và một số hình thức giao tiếp thông dụng	4	[1.2.2.1]
MT2.2	- Vận dụng kiến thức để giao tiếp hàng ngày trong xã hội.	4	[1.2.2.2]
MT3	Năng lực tự chủ và trách nhiệm		
MT3.1	Có năng lực làm việc độc lập, làm việc theo nhóm, giao tiếp và thuyết trình, giải quyết vấn đề trong nhóm cũng như trước	4	[1.2.3.1]

Mục tiêu	Mô tả	Mức độ theo thang đo Bloom	Phân bổ mục tiêu học phần trong CTĐT
	lớp. Có thái độ tích cực trong học tập và chịu trách nhiệm với các nhiệm vụ được phân công.		
MT3.2	Có năng lực định hướng, lập kế hoạch, tổ chức quản lý, giám sát và thực hiện công việc và có năng lực đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ chuyên môn.	4	[1.2.3.3]

9.2. Chuẩn đầu ra

- Sự phù hợp của chuẩn đầu ra học phần với chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo:

CDR học phần	Mô tả	Thang đo Bloom	Phân bổ mục tiêu học phần trong CTĐT
CDR1	Kiến thức		
CDR1.1	Trình bày và phân tích được: - Khái niệm về tâm lý, tâm lý học và tâm lý du lịch - Đặc điểm của nhân cách; Đời sống tình cảm; Một số vấn đề của tâm lý du lịch và tâm lý xã hội	3	[2.1.3]
CDR1.2	- Một số hoạt động nhận thức; Nhân cách; Đời sống tình cảm	2	
CDR1.3	- Những đặc điểm của khách theo quốc gia- dân tộc và nghề nghiệp - Những đặc điểm tâm lí của người lao động trong du lịch.	3	
CDR1.4	- Hình thành nắm bắt tâm lý khách du lịch trong xã hội	4	
CDR2	Kỹ năng		
CDR2.1	-Phân tích các nội dung của tâm lý học và tâm lý du lịch	4	[2.2.1]
CDR2.2	- Vận dụng kiến thức vào tìm hiểu tâm lý khách hàng trong lĩnh vực du lịch	4	
CDR3	Mức tự chủ và trách nhiệm		
CDR3.1	Có năng lực làm việc độc lập, làm việc theo nhóm, giao tiếp và thuyết trình, giải quyết vấn đề trong nhóm cũng như trước lớp. Có thái độ tích cực trong học tập và chịu trách nhiệm với các nhiệm vụ được phân công.	4	[2.3.1]

CDR học phần	Mô tả	Thang đo Bloom	Phân bổ mục tiêu học phần trong CTĐT
CDR3.2	Có phẩm chất chính trị, đạo đức tốt.	4	[2.3.4]

10. Ma trận liên kết nội dung với chuẩn đầu ra học phần

Chương	Nội dung học phần	Chuẩn đầu ra của học phần							
		CDR1				CDR2		CDR3	
		CDR 1.1	CDR 1.2	CDR 1.3	CDR 1.4	CDR 2.1	CDR 2.2	CDR 3.1	CDR 3.2
1	Chương 1. Tâm lí học là một khoa học 1.1. Đối tượng, nhiệm vụ của tâm lí học 1.2. Bản chất, chức năng, phân loại các hiện tượng tâm lí 1.3. Các phương pháp nghiên cứu tâm lí trong tâm lí du lịch	x		x		x		x	
2	Chương 2: Hoạt động nhận thức 2.1. Cảm giác và tri giác 2.2. Tư duy và tưởng tượng 2.3. Ngôn ngữ và nhận thức		x		x		x	x	x
3	Chương 3 : Nhân cách 3.1. Khái niệm và đặc điểm của nhân cách 3.2. Cấu trúc tâm lí của nhân cách. Những thuộc tính tâm lí của nhân cách 3.3. Sự hình thành và phát triển của nhân cách	x		x		x		x	
4	Chương 4: Đời sống tình cảm		x		x		x		x

Chương	Nội dung học phần	Chuẩn đầu ra của học phần							
		CDR1				CDR2		CDR3	
		CDR 1.1	CDR 1.2	CDR 1.3	CDR 1.4	CDR 2.1	CDR 2.2	CDR 3.1	CDR 3.2
	4.1. Tình cảm 4.2. Mức độ của đời sống tình cảm 4.3. Các quy luật của đời sống tình cảm								
5	Chương 5: Một số vấn đề cơ bản của tâm lí du lịch và tâm lí xã hội 5.1. Khái niệm về tâm lí du lịch và tâm lí xã hội 5.2. Vận dụng các quy luật tâm lí trong hoạt động du lịch 5.3. Ảnh hưởng của các hiện tượng tâm lí xã hội phổ biến trong du lịch		X		X		X	X	
	Chương 6: Những đặc điểm tâm lí chung của khách du lịch 6.1. Hành vi tiêu dùng du lịch 6.2. Nhu cầu du lịch 6.3. Động cơ và sở thích của khách du lịch 6.4. Tâm trạng và cảm xúc của khách du lịch	X	X	X		X		X	
7	Chương 7. Những đặc điểm của khách theo quốc gia- dân tộc và nghề nghiệp 7.1. Những đặc điểm của khách theo châu lục 7.2. Những đặc điểm của		X		X		X		X

Chương	Nội dung học phần	Chuẩn đầu ra của học phần							
		CDR1				CDR2		CDR3	
		CDR 1.1	CDR 1.2	CDR 1.3	CDR 1.4	CDR 2.1	CDR 2.2	CDR 3.1	CDR 3.2
	khách theo quốc gia dân tộc 7.3. Những đặc điểm tâm lí của khách theo nghề nghiệp 7.4. Một số đặc điểm của khách du lịch “ba lô”								
8	Chương 8: Những đặc điểm tâm lí của người lao động trong du lịch 8.1. Khái quát chung về lao động trong du lịch và người lao động trong du lịch 8.2. Khía cạnh tâm lí xã hội của đạo đức nghề nghiệp trong du lịch 8.3. Thái độ phục vụ 8.4. Những ảnh hưởng của quá trình phục vụ khách đến tâm lí và thái độ phục vụ của người lao động trong du lịch 8.5. Những ảnh hưởng của mối quan hệ với đồng nghiệp đến tâm lí và thái độ phục vụ của người lao động trong du lịch 8.6. Tuyển chọn lao động trong du lịch	x		x			x	x	x

11. Đánh giá học phần

11.1. Kiểm tra và đánh giá trình độ

Chuẩn đầu ra	Mức độ thành thạo được đánh giá bởi
CĐR1	Kiểm tra thường xuyên, kiểm tra thực hiện nhiệm vụ về nhà, kiểm tra giữa học phần.
CĐR2	Kết quả thảo luận trên lớp, thực hiện nhiệm vụ về nhà, bài tiểu luận, kiểm tra giữa học phần, thi kết thúc học phần.
CĐR3	Kiểm tra thường xuyên, kết quả thực hiện nhiệm vụ của cá nhân và theo nhóm, thi kết thúc học phần.

11.2. Cách tính điểm học phần: Tính theo thang điểm 10 sau đó chuyển thành thang điểm chữ và thang điểm 4

STT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Ghi chú
1	Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần của sinh viên...	1 điểm	20%	
2	Kiểm tra giữa học phần	01 bài	30%	
3	Thi kết thúc học phần	01 bài	50%	

11.3. Phương pháp đánh giá

- Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần của sinh viên thông qua tỉ lệ hiện diện của sinh viên trên lớp, ý thức tự học, ý thức tham gia xây dựng bài, thực hiện các nhiệm vụ về nhà và hoạt động nhóm...

- Kiểm tra giữa học phần được thực hiện sau khi sinh viên học được nửa chương trình, đánh giá theo hình thức tự luận:

- + Thời gian làm bài: 50 phút
- + Sinh viên không sử dụng tài liệu

- Thi kết thúc học phần theo hình thức tự luận:

- + Thời gian làm bài: 90 phút
- + Sinh viên không sử dụng tài liệu

12. Phương pháp dạy và học

Giảng viên giới thiệu học phần, tài liệu học tập, tài liệu tham khảo, các địa chỉ website để tìm tư liệu liên quan đến môn học. Giới thiệu nội dung cốt lõi của học phần, của từng chương, sau mỗi chương có tổng kết. Sử dụng bài giảng điện tử và các dụng cụ khác giảng dạy, phản hồi đầy đủ và kịp thời kết quả thảo luận, kết quả kiểm tra, thi.

Các phương pháp giảng dạy có thể áp dụng: thuyết trình, thảo luận nhóm, trực quan, đàm thoại, dự án... để làm rõ các khái niệm, nguyên lý; lấy ví dụ và liên hệ thực tiễn; nêu vấn đề, trả lời các câu hỏi của sinh viên và tóm tắt bài học.

Sinh viên lắng nghe, ghi chép, chủ động nắm bắt kiến thức và vận dụng nội dung kiến thức bài học để giải quyết các vấn đề đặt ra trong thực tiễn. Trong quá trình học

tập, sinh viên được khuyến khích đặt câu hỏi phản biện, trình bày quan điểm, các ý tưởng sáng tạo mới dưới nhiều hình thức khác nhau. Thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ mà giảng viên giao.

13. Yêu cầu học phần

- Yêu cầu về nghiên cứu tài liệu: Đọc giáo trình trước khi đến lớp, đọc thêm các tài liệu liên quan tâm lý xã hội, tâm lý khách hàng, tâm lý người tiêu dùng trong du lịch...

- Yêu cầu về thái độ học tập: Chuẩn bị đầy đủ tài liệu trước khi đến lớp. Thực hiện tốt nhiệm vụ được giảng viên phân công. Ghi chép và tích cực thảo luận, xây dựng bài trên lớp.

- Yêu cầu về thực hiện nhiệm vụ về nhà: Sinh viên thực hiện nghiêm túc các nội dung tự học ở nhà theo sự hướng dẫn của giảng viên, hoàn thành tất cả bài tập và nhiệm vụ giảng viên giao.

- Yêu cầu về chuyên cần: Sinh viên tham dự ít nhất 80% thời lượng học phần theo quy chế.

- Yêu cầu về kiểm tra giữa học phần và thi kết thúc học phần: Sinh viên thực hiện theo quy chế.

14. Tài liệu phục vụ học phần:

- Tài liệu bắt buộc:

[1] *Giáo trình Tâm lí du lịch* dành cho hệ Đại học ngành Việt Nam học trường Đại Học Sao Đỏ (giáo trình lưu hành nội bộ)

- Tài liệu tham khảo:

[2]. Nguyễn Quang Uẩn (2005), *Tâm lí học đại cương*– Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội.

[3]. TS. Nguyễn Văn Đính, Nguyễn Văn Mạnh (2000)- *Giáo trình tâm lí và nghệ thuật giao tiếp ứng xử trong kinh doanh du lịch* – Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội.

[4].PGS. TS. Trịnh Xuân Dũng , Nguyễn Vũ Hà (2004), *Giáo trình Tâm lý du lịch*, Nxb Đại học Quốc gia .

[5]. Nguyễn Hữu Thụ (2009), *Tâm lý học quản trị kinh doanh*- Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội

15. Nội dung chi tiết học phần

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành (TL)	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
1	Chương 1.Tâm lí học là một khoa học Mục tiêu chung: Hiểu và trình bày được đối tượng, nhiệm vụ của tâm lý	2	2	Tài	+ Đọc tài liệu [1] từ trang 2

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành (TL)	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
	học và phân loại các hiện tượng tâm lý Nội dung cụ thể: 1.1. Đối tượng, nhiệm vụ của tâm lý học 1.2. Bản chất, chức năng, phân loại các hiện tượng tâm lý			liệu [1], [2], [4],	đến trang 10 + Tìm hiểu tài liệu [2] trang 5 - 15 tài liệu + Đọc tài liệu [4] trang 10-16
2	1.3. Các phương pháp nghiên cứu tâm lý trong tâm lý du lịch Chương 2: Hoạt động nhận thức Mục tiêu chung: Hiểu và phân biệt được cảm giác và tri giác, tư duy và tưởng tượng. Nội dung cụ thể: 2.1. Cảm giác và tri giác 2.1.1. Cảm giác 2.1.2. Tri giác	2	2	Tài liệu [1], [2]	+ Đọc tài liệu [1] từ trang 10 - 15. + Đọc tài liệu [2] từ trang 22 - 28
3	Chương 2. Hoạt động nhận thức (tiếp) 2.2. Tư duy và tưởng tượng 2.2.1. Tư duy 2.2.2. Tưởng tượng 2.3. Ngôn ngữ và nhận thức 2.3.1. Khái niệm chung về ngôn ngữ và hoạt động lời nói	2	2	Tài liệu [1], [3], [5]	+ Đọc tài liệu [1] từ trang 9 - 18. + Đọc mục II tài liệu [3] trang 22 – 24 + Đọc tài liệu [5] trang 1-3
4	Chương 3 : Nhân cách Mục tiêu chung: Hiểu và trình bày được sự hình thành và phát triển của nhân cách, phân tích được những thuộc tính của nhân cách Nội dung cụ thể: 3.1. Khái niệm và đặc điểm của nhân cách 3.2. Cấu trúc tâm lý của nhân cách.	2	2	Tài liệu [1], [4]	+ Đọc tài liệu 1 từ trang 20 – 22 + Đọc tài liệu [4] mục 5 từ trang 92 - 100

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành (TL)	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
	<p>Những thuộc tính tâm lí của nhân cách</p> <p>3.3. Sự hình thành và phát triển của nhân cách</p>				
5	<p>Chương 4: Đời sống tình cảm</p> <p>Mục tiêu chung: Hiểu và trình bày được khái niệm, đặc trưng và quy luật của tình cảm.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>4.1. Tình cảm</p> <p>4.1.1. Khái niệm</p> <p>4.1.2. Những đặc điểm đặc trưng của tình cảm</p>	2	2	Tài liệu [1], [2],	<p>+ Đọc tài liệu [1] từ trang 22 đến trang 24</p> <p>+ Đọc tài liệu [2] từ trang 102 - 111</p>
6	<p>4.2. Mức độ của đời sống tình cảm</p> <p>4.3. Các quy luật của đời sống tình cảm</p> <p>Chương 5: Một số vấn đề cơ bản của tâm lí du lịch và tâm lí xã hội</p> <p>Mục tiêu chung: Hiểu và phân tích được các quy luật tâm lý trong hoạt động du lịch</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>5.1. Khái niệm về tâm lí du lịch và tâm lí xã hội</p>	2	2	Tài liệu [1], [4],	<p>+ Đọc tài liệu [1] từ trang 24 đến trang 36</p> <p>+ Đọc tài liệu [3] chương II từ trang 25 – 32</p>
7	<p>5.2. Vận dụng các quy luật tâm lí trong hoạt động du lịch</p> <p>5.3. Ảnh hưởng của các hiện tượng tâm lí xã hội phổ biến trong du lịch</p> <p>5.3.1. Phong tục tập quán</p> <p>5.3.2. Truyền thống</p> <p>5.3.3. Bầu không khí tâm lí xã hội</p> <p>5.3.4. Tôn giáo – tín ngưỡng</p>	2	2	Tài liệu [1], [2],[4]	<p>+ Đọc tài liệu [1] từ trang 37 đến trang 49</p> <p>+ Đọc tài liệu [3] từ trang 31–32.</p>
8	<p>5.3. Ảnh hưởng của các hiện tượng tâm lí xã hội phổ biến trong du lịch (tiếp)</p> <p>5.3.5. Dư luận xã hội</p> <p>5.3.6. Thị hiếu</p> <p>5.3.7. Tính cách dân tộc</p>	2 KT	2	Tài liệu [1],[4], [5]	<p>+ Đọc tài liệu [1] từ trang 51 đến 54.</p> <p>+ Đọc tài liệu [4] từ trang</p>

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành (TL)	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
	<p>Chương 6: Những đặc điểm tâm lý chung của khách du lịch</p> <p>Mục tiêu chung: Hiểu và phân tích được những đặc điểm tâm lý chung của khách du lịch và các yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý khách du lịch</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>6.1. Hành vi tiêu dùng du lịch</p> <p>6.1.1. Khái niệm về hành vi tiêu dùng và hành vi tiêu dùng du lịch</p>				<p>2-8</p> <p>+ Đọc tài liệu [5] từ trang 20-21</p>
9	<p>6.1.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi tiêu dùng</p> <p>6.2. Nhu cầu du lịch</p> <p>6.3. Động cơ và sở thích của khách du lịch</p> <p>6.3.1. Động cơ đi du lịch của con người ngày nay</p> <p>6.3.2. Sở thích</p>	2	2	<p>Tài liệu [1], [3] [4]</p>	<p>+ Đọc tài liệu [1] từ trang 54 - 59.</p> <p>+ Đọc tài liệu [4] từ trang 9 đến 20</p>
10	<p>6.4. Tâm trạng và cảm xúc của khách du lịch</p> <p>6.4.1. Tâm trạng và xúc cảm của khách du lịch</p> <p>6.4.2. Các loại tâm trạng và xúc cảm thường gặp của khách du lịch</p> <p>6.4.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến cảm xúc, tâm trạng của khách du lịch</p> <p>Chương 7. Những đặc điểm của khách theo quốc gia- dân tộc và nghề nghiệp</p> <p>Mục tiêu chung: Hiểu và phân tích được những đặc điểm tâm lý của khách du lịch tiêu biểu trên thế giới.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>7.1. Những đặc điểm của khách theo châu lục</p>	2	2	<p>Tài liệu [1], [2], [4]</p>	<p>+ Đọc tài liệu [1] từ trang 59 - 62</p> <p>+ Đọc tài liệu [2] từ trang 55- 60</p> <p>+ Đọc tài liệu [4] từ trang 21- 40</p>

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành (TL)	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
11	<p>7.2. Những đặc điểm của khách theo quốc gia dân tộc</p> <p>7.2.1. Khách du lịch là người Vương Quốc Anh</p> <p>7.2.2. Khách du lịch là người Pháp</p> <p>7.2.3. Khách du lịch là người Đức</p> <p>7.2.4. Khách du lịch là người Italia</p> <p>7.2.5. Khách du lịch là người Thụy Sĩ</p>	2	2	TL [1], [3], [4]	<p>+ Đọc tài liệu [1] từ trang 62 - 69.</p> <p>+ Đọc tài liệu [3] từ trang 18-19 và 35-39</p> <p>+ Đọc tài liệu [4] từ trang 185-195</p>
12	<p>7.2.6. Khách du lịch là người Nga</p> <p>7.2.7. Khách du lịch là người Mỹ</p> <p>7.2.8. Khách du lịch là người Nhật</p> <p>7.2.9. Khách du lịch là người Trung Quốc</p> <p>7.2.10. Khách du lịch là người Hàn Quốc</p> <p>7.2.11. Khách du lịch là người Ảrập</p> <p>7.2.12. Khách du lịch là người Ấn Độ</p>	2	2	TL [1], [5]	<p>+ Đọc tài liệu [1] từ trang 71- 75.</p> <p>+ Đọc tài liệu [5] từ trang 40 đến 42</p>
13	<p>7.3. Những đặc điểm tâm lí của khách theo nghề nghiệp</p> <p>7.4. Một số đặc điểm của khách du lịch “ba lô”</p>	2	2	TL [1], [3], [4]	<p>+ Đọc tài liệu [1] từ trang 75- 80.</p>
14	<p>Chương 8: Những đặc điểm tâm lí của người lao động trong du lịch</p> <p>Mục tiêu chung: Hiểu và phân tích được những đặc điểm tâm lý của người lao động trong du lịch</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>8.1. Khái quát chung về lao động trong du lịch và người lao động trong du lịch</p> <p>8.2. Khía cạnh tâm lí xã hội của đạo đức nghề nghiệp trong du lịch</p>	2	2	TL [1], [5]	<p>+ Đọc tài liệu [1] từ trang 77- 84.</p> <p>+ Đọc tài liệu [5] từ trang 70-75</p>

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành (TL)	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
	8.3. Thái độ phục vụ				
15	8.4. Những ảnh hưởng của quá trình phục vụ khách đến tâm lí và thái độ phục vụ của người lao động trong du lịch 8.5. Những ảnh hưởng của mối quan hệ với đồng nghiệp đến tâm lí và thái độ phục vụ của người lao động trong du lịch 8.6. Tuyển chọn lao động trong du lịch	2	2	TL [1], [5]	+ Đọc tài liệu [1] trang 85-87 + Đọc tài liệu [5] từ trang 80-85
16	Ôn thi kết thúc học phần				Sinh viên làm đề cương và ôn tập các nội dung được giao

Hải Dương, ngày 24 tháng 9 năm 2020

KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG

TRƯỞNG KHOA

TRƯỞNG BỘ MÔN



TS. Nguyễn Thị Kim Nguyên

Nguyễn Đăng Tiến

Nguyễn Thị Hương Huyền