

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SAO ĐỎ

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
TÂM LÝ VÀ NGHỆ THUẬT GIAO TIẾP ỨNG
XỬ TRONG KINH DOANH DU LỊCH

Số tín chỉ: **03**

Trình độ đào tạo: Đại học

Ngành: Việt Nam học

Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Năm 2022

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

Trình độ đào tạo: Đại học

Ngành đào tạo: Việt Nam học

- Tên học phần:** Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử trong kinh doanh du lịch
- Mã học phần:** QTDVDL 026
- Số tín chỉ:** 3 (3,0)
- Trình độ cho sinh viên:** Năm thứ 4
- Phân bổ thời gian:**
 - Lý thuyết: 45 giờ lý thuyết, Thực hành: 0 giờ
 - Tự học: 90 giờ
- Điều kiện tiên quyết:** Không

7. 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 phần 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 lớp. Có thái độ tích cực trong học tập và	4	[1.2.3.1]

Mục tiêu	Mô tả	Mức độ theo thang đo Bloom	Phân bổ mục tiêu học phần trong CTĐT
	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]
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	<p>Chương 1. Một số vấn đề cơ bản về tâm lý học trong du lịch</p> <p>1.1. Tổng quan về nghiên cứu tâm lý học</p> <p>1.1.1. Một số khái niệm cơ bản</p> <p>1.1.2. Đối tượng, nhiệm vụ của tâm lý học</p> <p>1.1.3. Bản chất của tâm lý con người</p> <p>1.1.4. Chức năng của tâm lý</p> <p>1.1.5. Cơ sở tự nhiên của tâm lý</p> <p>1.1.6. Cơ sở xã hội của tâm lý</p> <p>1.2. Ý nghĩa của nghiên cứu tâm lý học trong du lịch và khách sạn</p> <p>1.2.1. Đối với nhà quản trị trong lĩnh vực du lịch</p> <p>1.2.2. Đối với nhân viên phục vụ du lịch</p> <p>1.3. Nội dung của nghiên cứu tâm lý học trong du lịch</p> <p>1.3.1. Nghiên cứu những vấn đề cơ bản của tâm lý học trong du lịch</p> <p>1.3.2. Nghiên cứu tâm lý khách du lịch</p> <p>1.3.3. Nghiên cứu ảnh hưởng của các yếu tố tâm lý tới hành vi của các đối</p>	2		3		2		1	4

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
	tượng trong kinh doanh du lịch								
2	<p>Chương 2: Hiện tượng và quy luật tâm lý</p> <p>2.1. Khái niệm chung</p> <p>2.1.1. Hiện tượng tâm lý</p> <p>2.1.2. Quy luật tâm lý</p> <p>2.2. Các hiện tượng tâm lý cơ bản</p> <p>2.2.1. Quá trình tâm lý</p> <p>2.2.2. Trạng thái tâm lý</p> <p>2.2.3. Thuộc tính tâm lý</p> <p>2.2.4. Mối quan hệ giữa các hiện tượng tâm lý</p> <p>2.2.5. Ứng dụng phân tích hiện tượng tâm lý trong kinh doanh du lịch</p> <p>2.3. Các quy luật tâm lý</p> <p>2.3.1. Quy luật tâm lý hành vi</p> <p>2.3.2. Quy luật tâm lý nhận thức</p> <p>2.3.3. Quy luật tâm lý tình cảm</p> <p>2.3.4. Quy luật tâm lý nhu cầu</p> <p>2.3.5. Ứng dụng phân tích quy luật tâm lý trong kinh doanh du lịch</p>		1		2		2	3	4
3	<p>Chương 3 : Các phương pháp nghiên cứu tâm lý xã hội trong hoạt động du lịch.</p> <p>3.1. Phương pháp quan sát</p> <p>3.1.1. Nội dung của phương pháp quan sát</p>	2		1		3		4	2

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
	<p>3.1.2. Quá trình thực hiện phương pháp quan sát</p> <p>3.1.3. Phân loại các phương pháp quan sát</p> <p>3.2. Phương pháp trung cầu ý kiến</p> <p>3.2.1. Nội dung của trung cầu ý kiến trong nghiên cứu tâm lý học</p> <p>3.2.2. Phương pháp phỏng vấn</p> <p>3.2.3. Phương pháp khảo sát bằng bảng hỏi</p> <p>3.3. Phương pháp trắc nghiệm tâm lý</p> <p>3.3.1. Đặc điểm, yêu cầu của phương pháp trắc nghiệm tâm lý</p> <p>3.3.2. Nội dung của phương pháp trắc nghiệm tâm lý</p>								
4	<p>Chương 4. Tâm lý khách du lịch</p> <p>4.1. Nhu cầu du lịch và các nhu cầu khi đi du lịch của con người</p> <p>4.2.1. Khái niệm, các yếu tố ảnh hưởng và mức độ biểu hiện của nhu cầu du lịch</p> <p>4.2.2. Các nhu cầu khi đi du lịch của con người</p> <p>4.2. Sở thích và tâm trạng của khách du lịch</p> <p>4.2.1. Sở thích của khách du lịch</p> <p>4.2.2. Tâm trạng của</p>		2		4		3		1

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 du lịch 4.3. Đặc trưng tâm lý khách du lịch 4.3.1. Phân loại theo quốc tịch 4.3.2. Phân loại theo độ tuổi 4.3.2. Phân loại theo giới tính 4.3.3. Phân loại theo nghề nghiệp								
5	Chương 5. Giao tiếp trong du lịch và khách sạn 5.1. Tổng quan về giao tiếp và các quan hệ giao tiếp cơ bản trong du lịch và khách sạn 5.1.1. Khái niệm cơ bản 5.1.2. Quá trình giao tiếp 5.1.3. Các quan hệ giao tiếp cơ bản trong du lịch và khách sạn 5.1.4. Phong cách giao tiếp 5.1.5. Ấn tượng ban đầu 5.2. Kỹ năng giao tiếp trong du lịch và khách sạn 5.2.1. Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ cử chỉ trong du lịch và khách sạn 5.2.2. Kỹ năng lắng nghe và xử lý thông tin trong du lịch và khách sạn 5.3.3. Kỹ năng soạn thảo văn bản, thư tín trong du lịch và khách sạn		2		1		3	4	

Chương	Nội dung học phần	Chuẩn đầu ra của học phần							
		CĐR1				CĐR2		CĐR3	
		CĐR 1.1	CĐR 1.2	CĐR 1.3	CĐR 1.4	CĐR 2.1	CĐR 2.2	CĐR 3.1	CĐR 3.2
	5.1.1. Kỹ năng diễn thuyết, trình bày trong du lịch và khách sạn Một số nghi thức giao tiếp xã giao trong du lịch và khách sạn								

11. Đánh giá học phần

11.1. Ma trận phương pháp kiểm tra đánh giá với chuẩn đầu ra học phần

STT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Phương pháp kiểm tra đánh giá	CĐR của học phần			Ghi chú
					CĐR1	CĐR2	CĐR3	
1	Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần của sinh	01 điểm	20%	Đánh giá nhận thức và thái độ tham gia thảo luận; đánh giá phần bài tập; chuyên cần: Vấn đáp.	CĐR1.2, CĐR1.4	CĐR2.1, CĐR2.3.	CĐR3.1, CĐR3.2	Điểm trung bình của các lần đánh giá
2	Kiểm tra giữa học phần	01 điểm	30%	Tự luận 90 phút	CĐR1.1, CĐR1.2, CĐR1.3, CĐR1.4.	CĐR2.1, CĐR 2.2, CĐR2.3.	CĐR3.1, CĐR3.2.	
3	Thi kết thúc học phần	01 điểm	50%	Tự luận 90 phút		CĐR2.1, CĐR 2.2, CĐR2.3.	CĐR3.1, CĐR3.2.	

11.2. Cách tính điểm học phần

Điểm học phần là trung bình cộng các điểm thành phần đã nhân trọng số. Tính theo thang điểm 10, làm tròn đến một chữ số thập phân. Sau đó chuyển thành thang điểm chữ và thang điểm 4.

12. Yêu cầu học phần

Sinh viên thực hiện những yêu cầu sau:

- Tham gia tối thiểu 80% số giờ học trên lớp dưới sự hướng dẫn của giảng viên.

- Đọc và nghiên cứu tài liệu phục vụ học phần, hoàn thành các bài tập cá nhân và bài tập nhóm.

- Chủ động ôn tập theo đề cương ôn tập được giảng viên cung cấp.

- Tham gia kiểm tra giữa học phần, thi kết thúc học phần.

- Dụng cụ học tập: Bản đồ, vở ghi, bút, thước kẻ,...

13. Tài liệu phục vụ học phần

- Tài liệu chính:

[1] - Nguyễn Văn Đính, Nguyễn Văn Mạnh (2012), *Giáo trình tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử trong kinh doanh du lịch* – Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội.

- Tài liệu tham khảo:

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

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

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

14. Nội dung chi tiết học phần và phương pháp dạy-học

TT	Nội dung giảng dạy	Số giờ	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
1	<p>Chương 1. Một số vấn đề cơ bản về tâm lý học trong du lịch</p> <p>Mục tiêu chung: Cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản về tâm lý học, ứng dụng nghiên cứu tâm lý học trong kinh doanh du lịch.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>1.1. Tổng quan về nghiên cứu tâm lý học</p> <p>1.1.1. Một số khái niệm cơ bản</p> <p>1.1.2. Đối tượng, nhiệm vụ của tâm lý học</p> <p>1.1.3. Bản chất của tâm lý con người</p> <p>1.1.4. Chức năng của tâm lý</p> <p>1.1.5. Cơ sở tự nhiên của tâm lý</p> <p>1.1.6. Cơ sở xã hội của tâm lý</p>	4 (4LT, 0TH)	<p>Thuyết trình; Đàm thoại; Dạy học dựa trên vấn đề.</p> <p>- Giảng viên:</p> <p>+ Giải thích các đối tượng, bản chất và phương pháp tâm lý.</p> <p>+ Giao bài tập cho cá nhân.</p> <p>+ Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</p> <p>+ Cho sinh viên thực hành tổ chức các hoạt động hoạt náo.</p> <p>- Sinh viên:</p> <p>+ Đọc tài liệu [1] từ trang 2 đến trang 10</p> <p>+ Tìm hiểu tài liệu [2] trang 5 - 15 tài liệu</p> <p>+ Đọc tài liệu [4] trang 10-16</p>	CDR1.1, CDR1.3, CDR2.1, CDR3.1, CDR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số giờ	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
	<p>1.2. Ý nghĩa của nghiên cứu tâm lý học trong du lịch và khách sạn</p> <p>1.2.1. Đối với nhà quản trị trong lĩnh vực du lịch</p> <p>1.2.2. Đối với nhân viên phục vụ du lịch</p> <p>1.3. Nội dung của nghiên cứu tâm lý học trong du lịch</p> <p>1.3.1. Nghiên cứu những vấn đề cơ bản của tâm lý học trong du lịch</p> <p>1.3.2. Nghiên cứu tâm lý khách du lịch</p> <p>1.3.3. Nghiên cứu ảnh hưởng của các yếu tố tâm lý tới hành vi của các đối tượng trong kinh doanh du lịch</p>			
2	<p>Chương 2: Hiện tượng và quy luật tâm lý</p> <p>Mục tiêu chung:</p> <p>Cung cấp cho người học những khái niệm cơ bản về tâm lý con người, các hiện tượng và quy luật tâm lý phổ biến trong du lịch và khách sạn</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>2.2. Khái niệm chung</p> <p>2.1.1. Hiện tượng tâm lý</p> <p>2.1.3. Quy luật tâm lý</p> <p>2.2. Các hiện tượng tâm lý cơ bản</p> <p>2.2.4. Quá trình tâm lý</p> <p>2.2.5. Trạng thái tâm lý</p> <p>2.2.6. Thuộc tính tâm lý</p> <p>2.2.4. Mối quan hệ giữa các hiện tượng tâm lý</p> <p>2.2.5. Ứng dụng phân tích hiện</p>	4 (4LT, 0TH)	<p>Thuyết trình; Đàm thoại; Dạy học dựa trên vấn đề.</p> <p>- Giảng viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Giải thích các khái niệm, định nghĩa, quy tắc. + Giao bài tập cho cá nhân. + Hướng dẫn và yêu cầu sinh viên nêu các hoạt động nhận thức của tâm lý. + Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề. <p>- Sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Đọc tài liệu [1] từ trang 9 - 18. + Đọc mục II tài liệu [3] trang 22 – 24 + Đọc tài liệu [5] trang 1-3 	CDR1.2, CDR1.2, CDR1.4, CDR2.2, CDR3.1, CDR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số giờ	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
	tượng tâm lý trong kinh doanh du lịch 2.3. Các quy luật tâm lý 2.3.1. Quy luật tâm lý hành vi 2.3.2. Quy luật tâm lý nhận thức 2.3.3. Quy luật tâm lý tình cảm 2.3.4. Quy luật tâm lý nhu cầu 2.3.5. Ứng dụng phân tích quy luật tâm lý trong kinh doanh du lịch			
3	Chương 3 : Các phương pháp nghiên cứu tâm lý xã hội trong hoạt động du lịch. Mục tiêu chung: Giúp cho sinh viên hình thành kỹ năng nhận biết tâm lý của đối tượng giao tiếp bằng cách vận dụng một số phương pháp nghiên cứu của khoa học tâm lý. Các phương pháp bao gồm: Phương pháp quan sát; Phương pháp trung cầu ý kiến; Phương pháp trắc nghiệm. Nội dung cụ thể: 3.1. Phương pháp quan sát 3.1.1. Nội dung của phương pháp quan sát 3.1.2. Quá trình thực hiện phương pháp quan sát 3.1.3. Phân loại các phương pháp quan sát 3.2. Phương pháp trung cầu ý kiến 3.2.1. Nội dung của trung cầu ý kiến trong nghiên cứu tâm lý học 3.2.2. Phương pháp phỏng vấn 3.2.3. Phương pháp khảo sát bằng bảng hỏi	6 (6LT, 0TH)	Thuyết trình; Đàm thoại; Dạy học sử dụng nêu vấn đề - Giảng viên: + Giải thích các đặc điểm của nhân cách. + Giao bài tập cho cá nhân. + Hướng dẫn sinh viên hình thành đặc điểm nhân cách. + Nhận xét, đánh giá. - Sinh viên: + Đọc tài liệu 1 từ trang 20 – 22 + Đọc tài liệu [4] mục 5 từ trang 92 – 100	CDR1.1, CDR1.3, CDR2.1, CDR3.1.

TT	Nội dung giảng dạy	Số giờ	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
	<p>3.3. Phương pháp trắc nghiệm tâm lý</p> <p>3.3.1. Đặc điểm, yêu cầu của phương pháp trắc nghiệm tâm lý</p> <p>3.3.2. Nội dung của phương pháp trắc nghiệm tâm lý</p>			
4	<p>Chương 4. Tâm lý khách du lịch</p> <p>Mục tiêu chung:</p> <p>Nội dung của chương cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản về các trạng thái tâm lý của khách du lịch, bao gồm: nhu cầu du lịch, động cơ chuyển đi, các hành vi khi đi du lịch của con người, sở thích, tâm trạng của khách khi đi du lịch....</p> <p>Chương 4 cũng cung cấp các kiến thức về tâm lý của các nhóm khách du lịch khác nhau phân theo nghề nghiệp, giới tính, độ tuổi, vùng miền, quốc tịch.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>4.1. Nhu cầu du lịch và các nhu cầu khi đi du lịch của con người</p> <p>4.2.1. Khái niệm, các yếu tố ảnh hưởng và mức độ biểu hiện của nhu cầu du lịch</p> <p>4.2.2. Các nhu cầu khi đi du lịch của con người</p> <p>4.2. Sở thích và tâm trạng của khách du lịch</p> <p>4.2.1. Sở thích của khách du lịch</p> <p>4.2.2. Tâm trạng của khách du lịch</p> <p>4.3. Đặc trưng tâm lý khách du lịch</p>	4 (4LT, 0TH, 0KT)	<p>Thuyết trình; Đàm thoại; Động não; Dạy học sử dụng phản hồi từ bạn học.</p> <p>- Giảng viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Giảng giải về các mức độ của đời sống tình cảm. + Hướng dẫn sinh viên so sánh các mức độ tình cảm + Nhận xét, đánh giá. + Hướng dẫn sinh viên lấy ví dụ <p>- Sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Đọc tài liệu [1] từ trang 22 đến trang 24 + Đọc tài liệu [2] từ trang 102 - 111 	CDR1.2, CDR1.4, CDR2.2, CDR3.1, CDR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số giờ	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
	4.3.1. Phân loại theo quốc tịch 4.3.2. Phân loại theo độ tuổi 4.3.2. Phân loại theo giới tính 4.3.3. Phân loại theo nghề nghiệp			
5	<p>Chương 5. Giao tiếp trong du lịch và khách sạn</p> <p>Mục tiêu chung: Nếu được các vấn đề cơ bản của hoạt động giao tiếp, ứng xử trong du lịch và khách sạn: quá trình giao tiếp, các đối tượng trong giao tiếp du lịch và khách sạn, phong cách giao tiếp, ấn tượng ban đầu, các kỹ năng giao tiếp và phương pháp rèn luyện các kỹ năng giao tiếp, ứng xử trong kinh doanh du lịch và khách sạn.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>5.1. Tổng quan về giao tiếp và các quan hệ giao tiếp cơ bản trong du lịch và khách sạn</p> <p>5.1.1. Khái niệm cơ bản 5.1.3. Quá trình giao tiếp 5.1.3. Các quan hệ giao tiếp cơ bản trong du lịch và khách sạn 5.1.4. Phong cách giao tiếp 5.1.6. Ấn tượng ban đầu</p> <p>5.2. Kỹ năng giao tiếp trong du lịch và khách sạn</p> <p>5.2.1. Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ cử chỉ trong du lịch và khách sạn 5.2.2. Kỹ năng lắng nghe và xử lý thông tin trong du lịch và khách sạn 5.3.3. Kỹ năng soạn thảo văn</p>	4 (4LT, 0TH, 0KT)	<p>Thuyết trình; Đàm thoại; Động não; Dạy học sử dụng phản hồi từ bạn học.</p> <p>- Giảng viên: + Giảng giải về các vấn đề của tâm lý và tâm lý du lịch. + Hướng dẫn sinh viên thảo luận các quy luật tâm lý + Nhận xét, đánh giá. + Hướng dẫn sinh viên lấy ví dụ</p> <p>- Sinh viên: + Đọc tài liệu [1] từ trang 24 đến trang 36 + Đọc tài liệu [3] chương II từ trang 25 – 32</p>	CDR1.2, CDR1.4, CDR2.2, CDR3.1,

TT	Nội dung giảng dạy	Số giờ	Phương pháp dạy-học	CĐR học phần
	bản, thư tín trong du lịch và khách sạn 5.1.2. Kỹ năng diễn thuyết, trình bày trong du lịch và khách sạn Một số nghi thức giao tiếp xã giao trong du lịch và khách sạn			

Hải Dương, ngày 9 tháng 8 năm 2022

**KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

TRƯỞNG KHOA

TRƯỞNG BỘ MÔN



TS. Nguyễn Thị Kim Nguyên

Nguyễn Đăng Tiến

Nguyễn Thị Hương Huyền