**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG**

Khoa:  **Ngoại ngữ**

Bộ môn: **Biên phiên dịch**

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**

**1. Thông tin về học phần:**

Tên học phần: **Tâm lý du khách**

Mã học phần: TOM201 Số tín chỉ: 2 (30-0)

Đào tạo trình độ: Cao đẳng

Học phần tiên quyết:

**2. Thông tin về giảng viên:**

Họ và tên: Trần Thị Thu Trang Chức danh, học vị: GV, Thạc sĩ

Điện thoại: 0983510739 Email: trangttt@ntu.edu.vn

Địa điểm, lịch tiếp SV: VP BM, thứ hai hàng tuần.

**3. Mô tả tóm tắt học phần:**

Học phần cung cấp cho người học những kiến thức, kỹ năng căn bản trong việc nắm bắt tâm lý của khách hàng nói chung và khách du lịch nói riêng, từ đó vận dụng những kiến thức đã học trong công việc, đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng thông qua tâm lý của họ.

**4. Mục tiêu:**

Học phần giúp sinh viên có thể nắm được các kiến thức cơ bản về tâm lý học, một số hiện tượng tâm lý trong du lịch, tâm lý khách du lịch theo lứa tuổi, giới tính, nghề nghiệp, và theo châu lục, quốc gia.

**5. Kết quả học tập mong đợi (KQHT):**

Sau khi học xong học phần, sinh viên có thể:

**Kiến thức:**

1. Trang bị cho sinh viên một số kiến thức về tâm lý con người nói chung.
2. Trang bị những kiến thức nắm bắt tâm lý khách du lịch theo giới tính, lứa tuổi, nghề nghiệp, một số quốc gia tiêu biểu trên thế giới và tâm lý khách du lịch theo châu lục.

**Kỹ năng**

1. Trang bị cho học sinh những kỹ năng nắm bắt tâm lý khách hàng từ đó có những thái độ, hành động phục vụ khách hàng tốt.

**Thái độ**

1. Thái độ phục vụ khách hàng tốt nhất, phù hợp với tâm lý của khách.

**6. Kế hoạch dạy học:**

**6.1 Lý thuyết:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *STT* | *Chương/Chủ đề* | *Nhằm đạt KQHT* | *Số tiết*  *LT* | *Phương pháp dạy – học* | *Chuẩn bị của người học* |
| 1  1.1  1.2 | **Giới thiệu học phần Tâm lý du khách**  Giới thiệu nội dung HP Tâm lý du khách  Giới thiệu hình thức kiểm tra, đánh giá | a,b,c,d | 2 | Diễn giảng | Không |
| 2  2.1  2.2  2.3 | **Chương 1: Một số vấn đề cơ bản về tâm lý học**  Sự hình thành và phát triển của tâm lý học  Tâm lý học xã hội  Vận dụng phương pháp nghiên cứu tâm lý trong du lịch | a,b,c,d | 4 | Diễn giảng, nghe, thảo luận cặp | làm bài tập theo hướng dẫn của GV |
| 3  3.1  3.2  3.3 | **Chương 2: Một số hiện tượng tâm lý trong du lịch**  Các hiện tượng tâm lý xã hội tác động đến khách du lịch  Các yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý của khách du lịch trong quá trình phục vụ khách du lịch  Những đặc điểm tâm lý của khách trong tiêu dùng du lịch | a,b,c,d | 4 | Diễn giảng, nghe, thảo luận cặp, nhóm | làm bài tập theo hướng dẫn của GV |
| 4  4.1  4.2  4.3 | **Chương 3: Tâm lý khách du lịch theo giới tính – lứa tuổi – nghề nghiệp**  Tâm lý khách du lịch theo giới tính  Tâm lý khách du lịch theo lứa tuổi  Tâm lý khách du lịch theo nghề nghiệp | a,b,c,d | 6 | Diễn giảng, nghe, thảo luận cặp, nhóm, | làm bài tập theo hướng dẫn của GV |
| 5  5.1  5.2 | **Chương 4: Tâm lý khách du lịch theo Châu lục – Quốc gia**  Tâm lý khách du lịch theo châu lục  Tâm lý khách du lịch theo quốc gia | a,b,c,d | 4 | Diễn giảng, nghe, thảo luận cặp, nhóm, thuyết trình cá nhân | làm bài tập theo hướng dẫn của GV |
| 6 | **Bài tập nhóm (phỏng vấn du khách)** | a,b,c,d | 6 | Thảo luận cặp, nhóm, | làm bài tập theo hướng dẫn của GV |
| 7 | **Báo cáo kết quả phỏng vấn** | a,b,c,d | 4 | Diễn giảng, nghe |  |

**7. Tài liệu dạy và 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 | Hồ Lý Long | Giáo trình Tâm lý khách du lịch | 2006 | Lao động  – xã hội | Thư viện | x |  |
| 2 | Phan Thị Dung | Giáo trình Tâm lý du khách | 2010 | Đại học quốc gia Hà Nội | Thư viện |  | x |
| 3 | Nguyễn Văn Đính, Nguyễn Văn Mạnh | Giáo trình Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp, ứng xử trong kinh doanh du lịch | 2008 | Thống kê Hà Nội | Thư viện |  | x |

**8. Yêu cầu của giảng viên đối với học phần:**

- SV có đầy đủ tài liệu và công cụ học tập cần thiết.

- SV tham dự đầy đủ các buổi học và từng cá nhân phải tích cực thảo luận, trình bày ý kiến trong quá trình lên lớp.

- SV làm bài tập ở nhà theo nhóm và cá nhân.

**9. Đánh giá kết quả học tập:**

**9.1 Lịch kiểm tra giữa kỳ (dự kiến):**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Lần kiểm tra* | *Tiết thứ* | *Hình thức kiểm tra* | *Chủ đề/Nội dung được kiểm tra* | *Nhằm đạt KQHT* |
| 1 | 11 | Kiểm tra tiến bộ | Các kiến thức, kỹ năng trong các chủ đề 1 và 2 | a,b,c,d |
| 2 | 15 | Kiểm tra tiến bộ | Các kiến thức, kỹ năng trong các chủ đề 3 | a,b,c,d |
| 3 | 20 | Kiểm tra tiến bộ | Các kiến thức, kỹ năng trong các chủ đề 4 | a,b,c,d |
| 4 | 25 | Kiểm tra tiến bộ | Các kiến thức, kỹ năng trong các chủ đề 5 | a,b,c,d |

**9.2 Hình thức thi kết thúc học phần**

Sinh viên thi vấn đáp trả lời các câu hỏi có nội dung liên quan đến bốn chủ đề đã học.

**9.3 Thang điểm học phần:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *STT* | *Hình thức đánh giá* | *Nhằm đạt KQHT* | *Trọng số (%)* |
| 1 | Điểm các lần kiểm tra giữa kỳ | a,b,c,d | 20 |
| 2 | Điểm làm việc nhóm | a,b,c,d | 20 |
| 3 | Chuyên cần/thái độ | a,b,c,d | 10 |
| 4 | Thi kết thúc học phần | a,b,c,d | 50 |

**TRƯỞNG BỘ MÔN GIẢNG VIÊN**

***TS. Hoàng Công Bình Ths. Trần Thị Thu Trang***