

TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢNG BÌNH CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Khoa Quản trị kinh doanh **Độc Lập - Tự Do - Hạnh Phúc**

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Trình độ đào tạo: Đại học Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành Mã số: 7340103

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

1.1. Tên học phần: Tâm lý du khách	1.2. Tên tiếng Anh: Tourist Psychology
1.3. Mã học phần: VNTLKD.004	1.4. Số tín chỉ: 02
1.5. Phân bố thời gian:	
- Lý thuyết:	30 tiết
- Bài tập và Thảo luận nhóm:	0 tiết
- Tự học:	60 tiết
1.6. Các giảng viên phụ trách học phần:	
- Giảng viên phụ trách chính:	Dương Hải Long
- Danh sách giảng viên cùng giảng dạy:	Theo sự phân công của Bộ môn Quản trị kinh doanh- Du lịch
1.7. Điều kiện tham gia học phần:	
- Học phần tiên quyết:	Quản trị học, Marketing căn bản
- Học phần học trước:	Không có
- Học phần song hành:	Không có

2. Mục tiêu

2.1. Mục tiêu chung

Học phần giới thiệu cho sinh viên những nội dung cơ bản về cơ sở tâm lý của du khách, đặc điểm tâm lý khách du lịch; những vấn đề chung của giao tiếp trong du lịch, những kỹ năng giao tiếp du lịch.

2.2. Mục tiêu cụ thể

2.2.1. Về kiến thức

Học phần giới thiệu cho sinh viên những nội dung cơ bản về cơ sở tâm lý của du khách, đặc điểm tâm lý khách du lịch; những vấn đề chung của giao tiếp trong du lịch, những kỹ năng giao tiếp du lịch.

2.2.2. Về kỹ năng

Áp dụng được các lý thuyết Tâm lý đã được học để giải thích, vận dụng được vào các tình huống thực tế; Phân tích vấn đề để đề xuất kế hoạch, chiến lược, quyết định kinh doanh cho doanh nghiệp; Giao tiếp và chia sẻ thông tin hiệu quả bằng văn bản, thuyết trình và viết.

2.2.3. Về thái độ

- Sinh viên có thái độ nghiêm túc trong học tập, có ý thức nâng cao thêm kiến thức về tâm lý du khách.

3. Chuẩn đầu ra (CLO)

Bảng 1. Chuẩn đầu ra của HP

Sau khi học xong học phần, SV có khả năng:

Ký hiệu CLO	Nội dung CLO
CLO1	Khái quát, mô tả những vấn đề chung về TLH QTKD, các phương pháp nghiên cứu tâm lý con người trong kinh doanh
CLO2	Trình bày các thuộc tính con người, các nhân tố quy định tâm lý con người
CLO3	Phân tích, lý giải tâm lý hành vi con người trong kinh doanh
CLO4	Mô tả các đặc điểm của quá trình giao tiếp trong kinh doanh, vận dụng hiệu quả trong thực tiễn quản trị doanh nghiệp và giao tiếp với khách hàng.

4. Môi liên hệ giữa chuẩn đầu ra học phần (CLO) và chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (PLO)

Mức độ đóng góp, hỗ trợ của CLO để đạt được PLO được xác định cụ thể qua bảng sau:

Bảng 2. Môi liên hệ giữa CLO và PLO

PLO	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
CLO 1	R	M	R	M		I	R	R	R			
CLO 2	R	R	R	M		R	R	R	R			
CLO 3	M	R	M	R		M	M	M	M			
CLO 4	R	R	R	M		M	R	R	R	M,A		R
Tổng hợp học phần	R	M	R	M		M	R	M	R	M,A		R

5. Đánh giá

a. Phương pháp, hình thức kiểm tra - đánh giá

Bảng 3. Phương pháp, hình thức kiểm tra - đánh giá kết quả học tập của SV

Thành phần đánh giá	Trọng số	Bài đánh giá	Trọng số con	Rubric (đánh dấu X nếu có)	Liên quan đến CDR	Hướng dẫn phương pháp đánh giá
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
A1. Chuyên cần, thái độ (CCTĐ)	10%			X		Điểm chuyên cần Theo Rubric 1
A3. Bài tập lớn (hoặc dự án)	30%	A3.1 Tuần 5: Con người, văn hóa giao tiếp, kinh doanh của các nước trên thế giới	15%	X	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4	Điểm bài tập lớn theo Rubric 3, Rubric 4
		A3.2 Tuần 10: Quảng cáo và cơ sở tâm lý cho sản phẩm, doanh nghiệp liên quan đến lĩnh vực du lịch, dịch vụ lữ hành	15%			
A5. Đánh giá cuối kỳ	60%	Bài kiểm tra cuối kỳ:			CLO 1; CLO2 CLO 3; CLO4	Điểm thi cuối kỳ đánh giá kiểm tra viết theo thang điểm 10 dựa trên đáp án được thiết kế sẵn

b. Yêu cầu đối với học phần

Sinh viên phải tham dự $\geq 80\%$ số buổi của HP. Nếu nghỉ $> 20\%$ số buổi sẽ không được dự thi kết thúc HP.

6. Kế hoạch và nội dung giảng dạy

Bảng 4. Kế hoạch và nội dung giảng dạy theo tuần

Tuần/ Buổi (3 tiết/b)	Các nội dung cơ bản của bài học (chương) (đến 3 số)	Số tiết (LT/ TH/ TT)	CDR của bài học (chương)/ chủ đề	Lquan đến CDR nào ở bảng 4.1	PP giảng dạy, tài liệu và cơ sở vật chất, thiết bị cần thiết để đạt CDR	Hoạt động học của SV(*)	Tên bài đánh giá (ở cột 3 bảng 5.1
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Chương 1: Những vấn đề chung về tâm lý kinh doanh 1.1. Tâm lý học 1.2. Sơ lược lịch sử hình thành tâm lý học kinh doanh	3	Hệ thống hóa các quan niệm về kinh doanh, tâm lý học QTKD, lịch sử hình thành TLH QTKD	CLO1	- GV sử dụng tài liệu bài giảng; máy tính và projector để hướng dẫn	- Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở nhà	
2	1.3 Tâm lý học kinh doanh	3	Khái quát hóa tâm lý học kinh doanh	CLO1			
3	1.4 Phương pháp nghiên cứu của TLH KD	3	Liệt kê các phương pháp nghiên cứu của TLH KD	CLO1	- GV sử dụng tài liệu bài giảng; máy tính và projector	- Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở	

					để hướng dẫn	nhà	
4	Chương 2 Vấn đề con người trong kinh doanh 2.1 Các thuộc tính con người 2.2 Con người trong TLH	3	Mô tả các thuộc tính tâm lý con người nói chung	CLO1 CLO2	- GV sử dụng tài liệu bài giảng; máy tính và projector để hướng dẫn	- Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở nhà; Ôn lại kiến thức đã học	
5	2.3 Con người Việt Nam 2.4 Các nhân tố quy định tâm lý người Việt Nam	3	Nhận định các nhân tố tác động đến tâm lý con người	CLO1 CLO2	- GV sử dụng tài liệu bài giảng; máy tính và projector để hướng dẫn	- Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở nhà; Ôn lại kiến thức đã học	A 3.1
6	Chương 3 Tâm lý khách hàng 3.1 Khái niệm và phân loại người tiêu dùng	3	Khái quát hóa các khái niệm liên quan đến khách hàng, người tiêu dùng, nhận diện được sự khác biệt giữa các khái niệm	CLO3	- GV sử dụng tài liệu bài giảng; máy tính và projector để hướng dẫn	- Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở nhà; Ôn lại kiến thức đã học	
7	3.2 Những vấn đề	3	Liệt kê những	CLO1	- GV sử	- Đọc	

	tâm lý người tiêu dùng		vấn đề tâm lý người tiêu dùng	CLO2 CLO3	dụng tài liệu bài giảng; máy tính và projector để hướng dẫn	trước nội dung giáo trình giảng dạy ở nhà; Ôn lại kiến thức đã học	
8	3.3 Chân dung tâm lý người tiêu dùng Việt Nam và biện pháp bảo vệ quyền lợi của họ	3	Mô tả chân dung tâm lý người tiêu dùng Việt và trình bày các biện pháp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	CLO1 CLO2 CLO3	- GV sử dụng tài liệu bài giảng; máy tính và projector để hướng dẫn	- Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở nhà; Ôn lại kiến thức đã học	
9	Chương 4 Giao tiếp trong kinh doanh 4.1 Đặc điểm chung của giao tiếp và giao tiếp trong kinh doanh 4.2 Giao tiếp trong quản lý doanh nghiệp	3	Khái quát hóa các khái niệm liên quan đến quá trình giao tiếp Áp dụng những quy tắc, thuộc tính tâm lý người trong doanh nghiệp	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4	- GV sử dụng tài liệu bài giảng; máy tính và projector để hướng dẫn	- Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở nhà; Ôn lại kiến thức đã học	
10	4.3 Những yếu tố ảnh hưởng đến giao tiếp trong quản lý doanh nghiệp	3	Liệt kê những yếu tố ảnh hưởng đến quá trình giao tiếp trong doanh	CLO1 CLO2 CLO4	- GV sử dụng tài liệu bài giảng; máy tính	- Đọc trước nội dung giáo trình	A3.2

	4.4 Giao tiếp trong bán hàng		nghệ nghiệp Vận dụng kiến thức tâm lý trong giao tiếp khách hàng		và projector để hướng dẫn	giảng dạy ở nhà; Ôn lại kiến thức đã học	
Theo lịch thi	Kiểm tra cuối kỳ		Viết	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4			A5

7. Học liệu

Bảng 5. Sách, giáo trình, tài liệu tham khảo

TT	Tên tác giả	Năm XB	Tên sách, giáo trình, tên bài báo, văn bản	NXB, tên tạp chí/ nơi ban hành VB
Giáo trình chính				
1	Dương Hải Long	2021	Tâm lý du khách	Đại học Quảng Bình
Sách, giáo trình tham khảo				
2	PGS.TS Dương Thị Liễu	2013	Văn hoá kinh doanh	NXB ĐH Kinh tế quốc dân
3	GS.NGND Mai Hữu Khuê	2013	Tâm lý học tổ chức	NXB ĐH Kinh tế quốc dân
4	GS.TS Nguyễn Văn Đính, ...	2012	Tâm lý, nghệ thuật giao tiếp trong KD DL	NXB ĐH Kinh tế quốc dân

8. Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy

Bảng 6. Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy

TT	Tên giảng đường, PTN, xưởng, cơ sở TH	Danh mục trang thiết bị, phần mềm chính phục vụ TN,TH		Phục vụ cho nội dung Bài học/Chương
		Tên thiết bị, dụng cụ, phần mềm,...	Số lượng	
1	Giảng đường A	Lap top, máy chiếu	01 bộ	Từ chương 1 đến chương 4
2	Giảng đường C	Lap top, máy chiếu	01 bộ	Từ chương 1 đến chương 4

9. Rubric đánh giá

Điểm chuyên cần Theo Rubric 1; Điểm bài tập lớn theo Rubric 3, Rubric 4; Điểm thi cuối kỳ đánh giá kiểm tra viết theo thang điểm 10 dựa trên đáp án được thiết kế sẵn.

1. Đánh giá chuyên cần (Attendace Check) Rubric 1: Chuyên cần (Class Attendace)

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.5-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Chuyên cần	Không đi học (<30%).	Đi học không chuyên cần (<50%).	Đi học khá chuyên cần (<70%).	Đi học chuyên cần (<90%).	Đi học đầy đủ, rất chuyên cần (>=90 %).	50%
Đóng góp tại lớp	Không tham gia hoạt động gì tại lớp	Hiếm khi tham gia phát biểu, đóng góp cho bài học tại lớp. Đóng góp không hiệu quả.	Thỉnh thoảng tham gia phát biểu, trao đổi ý kiến tại lớp. Phát biểu ít khi có hiệu quả.	Thường xuyên phát biểu và trao đổi ý kiến liên quan đến bài học. Các đóng góp cho bài học là hiệu quả.	Tham gia tích cực các hoạt động tại lớp: phát biểu, trao đổi ý kiến liên quan đến bài học. Các đóng góp rất hiệu quả.	50%

Rubric 3: Bài tập (Work Assigment)

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.5-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Nộp bài tập	Không nộp bài tập hoặc hoàn thành <30% khối lượng công việc được	Nộp bài tập hoàn thành <50% khối lượng công việc được giao. Chưa đúng thời gian quy định.	Nộp bài tập hoàn thành <70% khối lượng công việc được giao. Một số bài tập nộp chưa đúng thời gian quy định.	Nộp bài tập hoàn thành <90% khối lượng công việc được giao. Hầu hết bài tập nộp đúng thời gian quy định.	Nộp bài tập đầy đủ >=90% số lượng được giao). Đúng thời gian quy định.	20%

	giao					
Trình bày bài tập	Kém	Còn rất nhiều lỗi	Còn nhiều lỗi	Tương đối tốt	Rất tốt	30%
Nội dung bài tập	Không có bài tập	Nội dung bài tập không đầy đủ, một số không đúng theo yêu cầu nhiệm vụ.	Nội dung bài tập đầy đủ, đúng với yêu cầu nhiệm vụ nhưng chưa hợp lý. Còn một số sai sót.	Nội dung bài tập đầy đủ, hợp lý, đúng theo yêu cầu nhiệm vụ. Nội dung đúng, rõ ràng.	Nội dung bài tập đầy đủ, hợp lý, đúng theo yêu cầu nhiệm vụ. Tính toán logic, chi tiết và rõ ràng, hoàn toàn hợp lý.	50%

Rubric 4: Thuyết trình (Oral Presentation)

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.5-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Nội dung báo cáo	Không có nội dung hoặc nội dung không phù hợp với yêu cầu.	Nội dung chưa phù hợp với yêu cầu, hình ảnh và giải thích chưa rõ ràng.	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Sử dụng thuật ngữ chưa tốt. Hình ảnh minh họa, trình bày còn hạn chế.	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Sử dụng thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu. Hình ảnh minh họa, trình bày còn hạn chế.	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Sử dụng thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu. Hình ảnh minh họa rõ ràng, đẹp, phong phú.	50%
Trình bày slide	Slide trình bày quá sơ sài, không đủ số lượng theo quy định	Slide trình bày với số lượng phù hợp, sử dụng từ ngữ và hình ảnh rõ ràng	Slide trình bày với bố cục logic, rõ ràng, gồm 3 phần (introduction, body and conclusion)	Slide trình bày với bố cục logic, rõ ràng, gồm 3 phần, thể hiện sự thành thạo trong trình bày	Slide trình bày với bố cục logic, rõ ràng, gồm 3 phần. Thuật ngữ sử dụng đơn giản dễ hiểu. Thể hiện sự thành thạo trong trình bày và ngôn ngữ.	25%
Thuyết trình	Trình bày không logic, vượt quá thời gian quy định. Sử dụng thuật ngữ không đúng, phát âm không rõ, giọng nói nhỏ. Người nghe không hiểu.	Bài trình bày đầy đủ. Giọng nói nhỏ, phát âm còn một số từ không rõ, sử dụng thuật ngữ phức tạp, chưa có tương tác với người nghe khi trình bày.	Phần trình bày có bố cục 3 phần rõ ràng. Giọng nói vừa phải, rõ ràng, dễ nghe, thời gian trình bày đúng quy định, thỉnh thoảng có tương tác với người nghe. Người nghe có thể hiểu và kịp theo dõi nội dung trình bày.	Phần trình bày ngắn gọn, dễ hiểu. Sử dụng các thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu. Bố cục rõ ràng. Giọng nói rõ ràng, lưu loát. Thời gian trình bày đúng quy định. Tương tác tốt với người nghe. Người nghe có thể hiểu được nội dung trình bày.	Phần trình bày ngắn gọn. Bố cục rõ ràng. Giọng nói rõ ràng, lưu loát. thu hút sự chú ý của người nghe, tương tác tốt với người nghe. Người nghe có thể hiểu và theo kịp tất cả nội dung trình bày. Thời gian trình bày đúng quy định.	25%

Quảng Bình, ngày....tháng....năm 2021

Trưởng khoa

Trưởng bộ môn

Người biên soạn

Ts. Trần Tự Lực

Ts. Nguyễn Văn Chung

Ths. Dương Hải Long