

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC

NGÀNH ĐÀO TẠO: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung về học phần:

- Tên học phần: **KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG DU LỊCH**
- Mã học phần: 09010
- Số tín chỉ: 2
- Thuộc chương trình đào tạo bậc: Đại học văn bằng 2
- Khoa/Bộ môn phụ trách giảng dạy: Khoa Quản trị Du lịch – Nhà hàng – Khách sạn

2. Phân bổ thời gian:

- + Lên lớp (lý thuyết): 70%
- + Làm việc nhóm, thực hành, thảo luận: 30%
- + Tự học, tự nghiên cứu: 60 giờ

3. Môn học trước:

4. Mô tả vắn tắt nội dung học phần:

Gồm 6 bài, nội dung bao gồm: Khái quát về Kỹ năng giao tiếp, Ngôn ngữ cử chỉ, Cung cấp thông tin, Để thành công trong giao tiếp, Giao tiếp trong du lịch, Giao tiếp đa văn hóa.

5. Mục tiêu học phần:

Trang bị cho sinh viên một số kiến thức cơ bản về kỹ năng giao tiếp, tầm quan trọng của việc cung cấp thông tin, thuyết phục cũng như tạo ấn tượng trong quá trình giao tiếp. Ngoài ra, sinh viên sẽ được trang bị những kiến thức cần thiết về giao tiếp đa văn hóa, một trong những yếu tố góp phần cho sự giao tiếp thành công trong lĩnh vực du lịch

6. Nhiệm vụ của sinh viên:

- Dự lớp: tham gia ít nhất 80% tổng số tiết học
- Làm bài tập tại lớp
- Tài liệu học tập:
 - + Tài liệu bắt buộc:
 - Kỹ năng giao tiếp trong du lịch – Th.S Ngô Quốc Duy

+ Tài liệu tham khảo:

- Đỗ Thị Hòa & Lưu Kim; Ứng xử của bạn – 100 điều nên biết trong giao tiếp hiện đại; NXB Văn Hóa
- Ngọc Trảng & Thiều Hương; Xã giao quốc tế; NXB Văn hóa
- Lương Cảnh; Ngôn ngữ của người thành công; NXB Thanh Hóa

7. Nội dung chi tiết học phần

Bài 1: KHÁI QUÁT VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP (5 tiết)

- 1.1. Tại sao con người giao tiếp?
- 1.2. Sáu điểm cơ bản trong giao tiếp
- 1.3. Nguyên nhân chính của những khó khăn trong giao tiếp
- 1.4. Sự khác biệt giới tính trong quá trình giao tiếp

Bài 2: NGÔN NGỮ CỬ CHỈ (5 tiết)

- 2.1. Vai trò của ngôn ngữ cử chỉ
- 2.2. Ấn tượng đầu tiên
- 2.3. “Đọc” ngôn ngữ cử chỉ
- 2.4. Tạo mối quan hệ hòa hợp qua ngôn ngữ cử chỉ

Bài 3: CUNG CẤP THÔNG TIN (5 tiết)

- 3.1. Mưu sai lầm nghiêm trọng trong giao tiếp
- 3.2. Lựa lời mà nói

Bài 4: ĐỂ THÀNH CÔNG TRONG GIAO TIẾP (5 tiết)

- 4.1. Để trở nên tự tin và quyết đoán
- 4.2. Năm giải pháp đối với những xung đột
- 4.3. Giải quyết tốt những than phiền
- 4.4. Giải quyết vấn đề và đưa ra quyết định

Bài 5: GIAO TIẾP TRONG DU LỊCH (5 tiết)

- 5.1. Gây thiện cảm trong giao tiếp
- 5.2. Hình thức bên ngoài
- 5.3. Chào hỏi
- 5.4. Tự giới thiệu và giới thiệu
- 5.5. Giao tiếp với người lớn tuổi, khác phái, trong lễ hội
- 5.6. Giao tiếp của hướng dẫn viên du lịch

Bài 6: GIAO TIẾP ĐA VĂN HÓA (5 tiết)

- 6.1. Bốn quy luật cơ bản
- 6.2. Một số nền văn hóa tiêu biểu

8. Phương pháp đánh giá học phần

8.1 *Hình thức tổ chức thi:* Thi tự luận

8.2 *Cách thức đánh giá học phần :*

STT	Các điểm thành phần	Trọng số (%)
1	Điểm quá trình (dự lớp, thuyết trình, thi giữa học phần ...)	30
2	Điểm Thi kết thúc môn (THI)	70
3	Tổng	100

8.3 *Thang điểm:* (Theo học chế tín chỉ)

Phụ trách Khoa

TP.HCM, ngày 19 tháng 6 năm 2017

Người biên soạn

Th.S Vũ Quốc Khánh

TS. Nguyễn Thị Đức