

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN

KHOA TÂM LÝ HỌC

NGUYỄN HỮU THỤ

Giáo trình
TÂM LÝ HỌC DU LỊCH

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRUNG TÂM THÔNG TIN THƯ VIỆN

VV-D2/ 11211

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

MỤC LỤC

	Trang
Lời giới thiệu.....	9
Chương 1	
NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG CỦA TÂM LÝ HỌC DU LỊCH	
I. Đối tượng, nhiệm vụ và vai trò của tâm lý học du lịch.....	12
1.1. Một số khái niệm cơ bản trong tâm lý học du lịch.....	12
1.2. Đối tượng của tâm lý học du lịch	19
1.3. Nhiệm vụ của tâm lý học du lịch	20
1.4. Vai trò của tâm lý học du lịch	21
II. Sơ lược vài nét về sự ra đời của du lịch và tâm lý học du lịch.....	22
2.1. Sơ lược vài nét lịch sử ra đời của du lịch và tâm lý học du lịch trên thế giới	22
2.2. Vài nét về sự hình thành, phát triển du lịch và tâm lý học du lịch Việt Nam.....	27
III. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu trong tâm lý học du lịch	32
3.1. Các nguyên tắc phương pháp luận trong nghiên cứu tâm lý học du lịch.....	32
3.2. Các phương pháp nghiên cứu cơ bản trong tâm lý học du lịch.....	36
Chương 2	
TÂM LÝ NHÀ CUNG ỨNG DU LỊCH	
I. Những vấn đề chung về nhà cung ứng du lịch	43
1.1. Khái niệm nhà cung ứng và nhà cung ứng du lịch.....	43

1.2. Đặc điểm nhà cung ứng du lịch.....	45
1.3. Vai trò của nhà cung ứng du lịch	45
II. Tâm lý của nhà cung ứng du lịch.....	46
2.1. Một số đặc điểm tâm lý của hướng dẫn viên du lịch	46
2.2. Một số đặc điểm tâm lý của nhà kinh doanh du lịch.....	51
2.3. Một số đặc điểm tâm lý của các cộng đồng dân cư địa phương - nhà cung ứng du lịch	58

Chương 3

TÂM LÝ DU KHÁCH

I. Những khía cạnh tâm lý cá nhân của du khách.....	63
1.1. Nhu cầu du lịch	63
1.2. Xu hướng phát triển nhu cầu du lịch	90
1.3. Hành vi tiêu dùng du lịch	100
II. Những khía cạnh tâm lý xã hội của các nhóm du khách.....	128
2.1. Nhóm du khách theo lứa tuổi	128
2.2. Nhóm du khách theo châu lục	137
2.3. Nhóm du khách theo nghề nghiệp.....	163

Chương 4

MÔI TRƯỜNG DU LỊCH

I. Những vấn đề chung về môi trường và môi trường du lịch.....	169
1.1. Khái niệm môi trường du lịch	169
1.2. Lao động trẻ em trong du lịch	171
1.3. Vai trò của môi trường du lịch	176
II. Một số lý thuyết tâm lý học về quan hệ của du khách với môi trường	177
2.1. Các lý thuyết tác động (Stimulation Theories).....	177
2.2. Các lý thuyết kiểm soát (Control Theories)	179
2.3. Các lý thuyết xếp đặt hành vi (Behavior-Setting Theories).....	180
2.4. Các lý thuyết tích hợp (Integral Theories).....	181
2.5. Cách tiếp cận tạo tác (The Operant Approach).....	182

III. Tri giác môi trường du lịch của du khách.....	182
3.1. Khái niệm tri giác môi trường du lịch.....	183
3.2. Các yếu tố ảnh hưởng tới tri giác môi trường du lịch.....	184
3.3. Thuyết xác suất chức năng tri giác môi trường của Egon Brunswiks (Probabilistic Functionalism).....	187
IV. Thích ứng, tâm trạng của du khách và môi trường du lịch	188
4.1. Thích ứng tâm lý của du khách và môi trường du lịch	188
4.2. Tâm trạng của du khách và môi trường du lịch	190

Chương 5

MỘT SỐ HIỆN TƯỢNG

VÀ QUY LUẬT TÂM LÝ XÃ HỘI TRONG DU LỊCH

I. Một số hiện tượng tâm lý xã hội cần quan tâm trong quá trình tổ chức hoạt động du lịch	195
1.1. Phong tục.....	196
1.2. Thị hiếu của nhóm.....	198
1.3. Truyền thống	201
1.4. Tín ngưỡng	202
1.5. Tính cách dân tộc	205
II. Một số quy luật tâm lý xã hội phổ biến trong hoạt động du lịch	207
2.1. Một du lịch	207
2.2. Cạnh tranh trong hoạt động kinh doanh du lịch	211
2.3. Quy luật về sự phát triển của nhu cầu du lịch	215
2.4. Quy luật về sự lây lan tâm lý trong hoạt động du lịch	218

Chương 6

GIAO TIẾP TRONG HOẠT ĐỘNG DU LỊCH

I. Những vấn đề chung về giao tiếp du lịch.....	221
1.1. Khái niệm giao tiếp du lịch	221
II. Phân loại giao tiếp trong hoạt động du lịch	224
2.1. Căn cứ theo khoảng cách giữa chủ thể và khách thể giao tiếp.....	224

2.2. Theo tính chất quan hệ giữa chủ thể và khách thể giao tiếp	224
2.3. Căn cứ theo số lượng chủ thể và khách thể giao tiếp	225
III. Một số mô hình tâm lý giao tiếp du lịch	226
3.1. Mô hình giao tiếp theo lý thuyết thông tin	226
3.2. Mô hình phân tích giao dịch	229
3.3. Mô hình giao tiếp liên nhân cách và cửa sổ Johari	232
IV. Một số cơ chế tâm lý trong giao tiếp du lịch	236
4.1. Ấn tượng ban đầu trong giao tiếp du lịch	236
4.2. Định khuôn trong giao tiếp du lịch	246
4.3. Bắt chước trong giao tiếp du lịch	248
V. Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh du lịch	250
5.1. Khái niệm về kỹ năng giao tiếp	250
5.2. Một số kỹ năng cơ bản trong giao tiếp du lịch	252
Phụ lục 1	261
Phụ lục 2	267
TÀI LIỆU THAM KHẢO	273