



TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HIẾN
KHOA DU LỊCH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin về học phần

- Tên học phần: **TÂM LÝ DU KHÁCH**
(Tourist psychology)
- Mã học phần: TOU304
- Số tín chỉ: 2 (2/0/4)
- Bậc đào tạo: Đại học
- Loại học phần (bắt buộc/tự chọn): Bắt buộc
- Học phần tiên quyết/ Học phần trước: Tổng quan du lịch
- Đơn vị phụ trách: Khoa Du lịch
- Số giờ tín chỉ: 30 trong đó:
 - Lý thuyết: 30 (1 tín chỉ LT = 15 tiết)
 - Thực hành: ... (1 tín chỉ TH = 30 tiết)
 - Thực tập: ... (1 tín chỉ TT = 60 giờ TT tại cơ sở)
 - Đồ án/ Khóa luận ... (1 tín chỉ ĐA/KL = 45 giờ làm ĐA/KL)

2. Thông tin về giảng viên

Giảng viên 1:

- Họ và tên: Trần Trọng Lễ
- Chức danh, học vị: Thạc sĩ
- Thời gian làm việc: Giờ hành chính (8:00 -16:00)
- Địa điểm làm việc: Khoa Du lịch - Trường Đại học Văn Hiến
- Điện thoại: 0908.340.948
- Email: lett@vhu.edu.vn

Giảng viên 2:

- Họ và tên: Dương Thị Loan
- Chức danh, học vị: Thạc sĩ
- Thời gian làm việc: Giờ hành chính (8:00 -16:00)
- Địa điểm làm việc: Khoa Du lịch - Trường Đại học Văn Hiến
- Điện thoại: 08298974040
- Email: loandt@vhu.edu.vn

3. Tóm tắt nội dung học phần

Học phần cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản về các yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý du khách; đặc điểm tâm lý của khách trong tiêu dùng du lịch; những đặc điểm tâm lý cá nhân phổ biến của khách du lịch; tâm lý của người dân, chính quyền địa phương và tâm lý của cán bộ, nhân viên - những người làm việc trong ngành du lịch.

4. Mục tiêu của học phần

Học phần cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản về các yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý khách du lịch; đặc điểm tâm lý của khách trong tiêu dùng du lịch; những đặc điểm tâm lý cá nhân phổ biến của khách du lịch; tâm lý của người dân, chính quyền địa phương và tâm lý của cán bộ, nhân viên - những người làm việc trong ngành du lịch.

Học phần giúp sinh viên có kỹ năng giao tiếp, khả năng làm việc nhóm tốt.

Học phần xây dựng cho sinh viên thái độ tôn trọng các giá trị đạo đức nghề nghiệp và ý thức phát triển bản thân.

5. Chuẩn đầu ra của học phần:

Mã CDR	Nội dung chuẩn đầu ra
Kiến thức	
CLO1	Trình bày được những đặc điểm tâm lý cá nhân phổ biến của khách du lịch và những đối tượng liên quan.
CLO2	Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý khách du lịch và hành vi tiêu dùng của khách du lịch.
Kỹ năng	
CLO3	Thực hiện được các kỹ năng nghề nghiệp trong tiếp đón và phục vụ khách du lịch.
CLO4	Giao tiếp bằng lời nói, văn bản, thuyết trình, thảo luận đạt hiệu quả.
Mức độ tự chủ và trách nhiệm	
CLO5	Thể hiện thái độ học tập nghiêm túc, tự học, tự đánh giá điều chỉnh học tập.

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra CTĐT và Chuẩn đầu ra học phần

Chuẩn đầu ra	PLO1	PLO2	PLO7	PLO9	PLO11
CLO1	H				
CLO2		L			
CLO3			H		
CLO4				M	
CLO5					M

6. Nội dung chi tiết của học phần

6.1. Lý thuyết

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
Chương 1	Tâm lý du khách và các yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý du khách	CLO 1, CLO 2, CLO 5
1.1.	Tâm lý du khách	
1.2.	Các yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý du khách	
Chương 2	Những đặc điểm tâm lý của khách trong tiêu dùng du lịch	CLO 1, CLO 2, CLO 5
2.1.	Nhu cầu du lịch.	
2.2.	Động cơ đi du lịch.	
2.3.	Hành vi tiêu dùng trong du lịch.	
2.4.	Tâm trạng và cảm xúc của khách du lịch.	
Chương 3	Những đặc điểm tâm lý cá nhân phổ biến của khách du lịch	CLO 3, CLO 4, CLO 5
3.1.	Những đặc điểm tâm lý cá nhân phổ biến của khách du lịch theo đặc điểm sinh lý.	
3.2.	Những đặc điểm tâm lý cá nhân phổ biến của khách du lịch theo nghề nghiệp.	
3.3.	Những đặc điểm tâm lý cá nhân phổ biến của khách du lịch theo tôn giáo.	
Chương 4	Những đặc điểm tâm lý của khách du lịch theo vùng lãnh thổ.	CLO 3, CLO 4, CLO 5
4.1.	Đặc điểm tâm lý chung của khách du lịch chia theo vùng miền trên lãnh thổ Việt Nam.	
4.2.	Đặc điểm tâm lý chung của khách du lịch chia theo châu lục trên thế giới.	
Chương 5	Những đặc điểm tâm lý của người lao động trong du lịch	CLO1, CLO2, CLO 3, CLO 4, CLO 5
5.1.	Khái quát chung về lao động trong du lịch và người lao động trong du lịch	
5.2.	Khía cạnh tâm lý xã hội của đạo đức nghề nghiệp	
5.3.	Thái độ phục vụ	
5.4.	Những ảnh hưởng của quá trình phục vụ khách đến tâm lý và thái độ phục vụ của người lao động trong du lịch	

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
5.5.	Những ảnh hưởng của mối quan hệ với đồng nghiệp đến tâm lý, thái độ phục vụ của người lao động trong du lịch	

6.2. Thực hành

	Nội dung	Đáp ứng CLOs
6.2.1.	Bài tập cá nhân	CLO2, CLO4
	Sinh viên thực hiện các thao tác đóng vai và làm rõ tâm lý của khách du lịch theo 3 miền Bắc, Trung, Nam.	
6.2.2.	Bài tập nhóm	CLO2, CLO3, CLO4, CLO5
	Sinh viên đóng vai hướng dẫn viên du lịch, nhân viên lễ tân, phục vụ nhà hàng, phục vụ phòng, khách du lịch nội địa, khách du lịch quốc tế... Thông qua các tình huống làm rõ sở thích, nhu cầu, đặc điểm tâm lý của từng đối tượng khách.	

7. Phân bổ thời gian theo tiết và điều kiện thực hiện:

Chương	Tên chương	Số tiết tín chỉ					Ghi chú
		Lý thuyết	Bài tập	Thực hành	Tự học	Tổng	
1	Tâm lý du khách và các yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý du khách	5	0	0	10	15	
2	Những đặc điểm tâm lý của khách trong tiêu dùng du lịch	5	0	0	10	15	
3	Những đặc điểm tâm lý cá nhân phổ biến của khách du lịch	5	0	0	10	15	
4	Những đặc điểm tâm lý của khách du lịch theo vùng lãnh thổ.	5	0	0	10	15	
5	Những đặc điểm tâm lý của người lao động trong du lịch	10	0	0	20	30	
Tổng		30	0	0	60	90	

CÁC CHỦ ĐỀ THẢO LUẬN VÀ TIỂU LUẬN

1. Phân tích các yếu tố chủ quan và khách quan tác động đến tâm lý khách du lịch
2. Phân tích các động cơ chính dẫn đến quyết định đi du lịch của du khách hiện nay
3. So sánh tâm lý khách du lịch đến từ ba miền: Bắc, Trung, Nam.

8. Phương pháp giảng dạy:

Giảng viên giảng dạy với sự kết hợp của một số phương pháp sau:

- Thuyết trình
- Hỏi lại hoặc vấn đáp
- Đọc và tóm tắt nội dung tài liệu
- Động não (bài tập tư duy cá nhân)

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra với phương pháp giảng dạy

Phương pháp giảng dạy	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5
Thuyết trình	X	X	X	X	
Hỏi lại hoặc vấn đáp		X	X	X	X
Đọc và tóm tắt tài liệu	X			X	
Động não	X	X	X	X	X

9. Phương pháp học tập

Sinh viên học tập với sự kết hợp của một số phương pháp sau:

- Thuyết trình
- Làm việc nhóm
- Tự học

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra với phương pháp học tập

Phương pháp học tập	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5
Thuyết trình		X	X	X	
Làm việc nhóm	X		X	X	X
Tự học	X	X			X

10. Nhiệm vụ của sinh viên

- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.
- Tham gia đầy đủ các giờ lên lớp và giờ thuyết trình (sinh viên chỉ được vắng mặt tối đa 20% thời gian lên lớp của học phần).
- Đọc tài liệu tham khảo bắt buộc và bổ trợ do giảng viên giới thiệu.
- Hoàn thành đầy đủ các bài tập cá nhân, bài tập nhóm.
- Tham gia kỳ thi kết thúc học phần.

11. Thang điểm đánh giá: Điểm đánh giá quá trình và điểm thi kết thúc học phần được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến 1 chữ số thập phân.

12. Phương pháp kiểm tra, đánh giá kết quả học tập

Sinh viên được đánh giá kết quả học tập trên cơ sở hai điểm thành phần như sau:

1. *Điểm đánh giá quá trình: trọng số 40% bao gồm:*

a. Điểm chuyên cần: dự lớp, trọng số 20%

b. Điểm thuyết trình: trọng số 20%

2. *Điểm thi kết thúc học phần: trọng số 60%*

Hình thức thi: Trắc nghiệm

Ma trận quan hệ giữa Chuẩn đầu ra và phương pháp kiểm tra, đánh giá

Hình thức đánh giá	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5
Trắc nghiệm	X	X	X		
Thuyết trình		X	X	X	
Chuyên cần	X				X

13. Tài liệu phục vụ cho học phần (các tài liệu xuất bản từ năm 2017 trở lại đây và cung cấp được cho Trung tâm Học liệu nơi đặt tài liệu)

13.1. Tài liệu chính

- Lê Thị Phương Hoa & Lê Thị Xuân Thu (2020), *Giáo trình tâm lý khách du lịch*, NXB. Đại học Thái Nguyên.

13.2. Tài liệu tham khảo

- Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030.

	TP.Hồ Chí Minh, ngày	tháng	năm 2022
HIỆU TRƯỞNG	Trưởng Khoa/ Bộ môn	Giảng viên biên soạn	
(Ký và ghi rõ họ tên)	(Ký và ghi rõ họ tên)	(Ký và ghi rõ họ tên)	

PGS. TS. Nguyễn Minh Đức

PGS.TS. Phạm Xuân Hậu

ThS. Dương Thị Loan



PHỤ LỤC CÁC RUBRICS ĐÁNH GIÁ

Rubric 1. Đánh giá chuyên cần – tham gia hoạt động tại lớp (Chiếm 20% tổng điểm cuối cùng của môn học)

TT	Tiêu chí chung	Tiêu chí cụ thể	Thang điểm					Tỷ trọng
			A (8,5-10)	B (7,0-8,4)	C (5,5-6,9)	D (4,0-5,4)	F (<4,0)	
1	Chuyên cần	Chuyên cần	Tham gia đầy đủ và đúng giờ tất cả các buổi học lý thuyết và thực hành	Vắng 1 buổi không có lý do chính đáng hoặc 2 buổi có lý do chính đáng; đôi lúc đi trễ	Vắng 2 buổi không có lý do chính đáng hoặc 3-4 buổi có lý do chính đáng; thỉnh thoảng đi trễ	Vắng 3 buổi không có lý do chính đáng hoặc 5 buổi có lý do chính đáng; hay đi trễ	Vắng trên 3 buổi không có lý do chính đáng hoặc trên 5 buổi có lý do chính đáng; thường xuyên đi trễ	50% (5 điểm)
2	Tham gia các hoạt động trên lớp	Bài tập về nhà (nếu có)	Hoàn thành đầy đủ bài tập về nhà	Thường xuyên làm bài tập về nhà đầy đủ	Làm bài tập về nhà tương đối đầy đủ	Có làm bài tập về nhà nhưng còn sơ sài	Không làm bài tập về nhà	50% (5 điểm)
		Tham gia các hoạt động trên lớp	Luôn luôn chủ động và tích cực tham gia các hoạt động trên lớp; luôn đưa ra các ý kiến sát đúng với nội dung bài học; chủ động triển khai các hoạt động thảo luận nhóm	Tương đối chủ động và tích cực tham gia các hoạt động trên lớp; thường xuyên đưa ra các ý kiến tương đối sát đúng với nội dung bài học; tham gia tích cực các hoạt động thảo luận nhóm	Có tham gia các hoạt động trên lớp nhưng đôi lúc chưa được chủ động và tích cực; thỉnh thoảng đưa ra các ý kiến tương đối sát đúng với nội dung bài học; tham gia các hoạt động thảo luận nhóm	Chưa chủ động và tích cực tham gia các hoạt động trên lớp, chỉ trả lời khi được gọi; đưa ra các ý kiến tương đối sát đúng với nội dung bài học khi được gợi ý; thỉnh thoảng tham gia các hoạt động thảo luận nhóm	Không tham gia các hoạt động trên lớp, chỉ trả lời khi được gọi; không đưa ra được các ý kiến tương đối sát đúng với nội dung bài học khi được gợi ý; không tham gia các hoạt động thảo luận nhóm	

* Các lý do chính đáng bao gồm: thiên tai, tang gia (ông bà, bố mẹ, anh chị em ruột), cưới hỏi của bản thân, nằm viện có giấy xác nhận, tham gia các hoạt động đoàn thể được điều động theo danh sách và một số trường hợp đặc biệt khác được sự đồng ý của các cấp có thẩm quyền.

Rubric 2. Rubric đánh giá bài thuyết trình nhóm

TT	Tiêu chí chung	Tiêu chí cụ thể	Thang điểm					Tỷ trọng
			A (8,5-10)	B (7,0-8,4)	C (5,5-6,9)	D (4,0-5,4)	F (<4,0)	
1	Nội dung	Nội dung	Trình bày đầy đủ các nội dung của đề tài; các nội dung được nêu ra một cách logic; tất cả các nội dung đều có phân tích rõ ràng, có luận điểm hoặc ví dụ minh họa	Trình bày đầy đủ các nội dung của đề tài; các nội dung được nêu ra một cách logic; một số nội dung chưa có phân tích rõ ràng, chưa có luận điểm hoặc ví dụ minh họa	Trình bày đầy đủ các nội dung của đề tài; các nội dung được nêu ra một cách logic; khoảng 1/2 nội dung chưa có phân tích rõ ràng, chưa có luận điểm hoặc ví dụ minh họa	Trình bày không đầy đủ các nội dung của đề tài; các nội dung chưa được nêu ra một cách logic; khoảng 2/3 nội dung chưa có phân tích rõ ràng, chưa có luận điểm hoặc ví dụ minh họa	Trình bày không đúng nội dung của đề tài	40% (4 điểm)
2	Thuyết trình	Bố cục	Bố cục: Đầy đủ các phần Giới thiệu nhóm, Giới thiệu đề tài, Giới thiệu các nội dung chính, Nội dung chính, Kết luận, Danh mục tài liệu tham khảo, Câu hỏi thảo luận	Bố cục thiếu tối đa 2 mục so với quy định.	Bố cục còn thiếu tối đa 3 mục so với quy định.	Bố cục còn thiếu tối đa 4 mục so với quy định	Bố cục lủng củng, các mục sắp xếp lộn xộn, thiếu nội dung so với quy định	40% (4 điểm)
		Phong cách thuyết trình	Phong cách trình bày tự tin; Diễn đạt gãy gọn, súc tích, giọng nói rõ ràng, dễ nghe; Không phụ thuộc vào slides; Sử dụng tốt ngôn ngữ hình thể và tương tác tốt với người nghe	Phong cách trình bày tự tin; Diễn đạt tương đối gãy gọn, súc tích, giọng nói khá rõ ràng, dễ nghe; Đôi chỗ còn phụ thuộc vào slides; Sử dụng tương đối tốt ngôn ngữ hình thể và có tương tác với người nghe	Phong cách trình bày chưa thật tự tin; Diễn đạt một số chỗ chưa gãy gọn, súc tích, giọng nói rõ ràng, dễ nghe; Còn phụ thuộc vào slides; Chưa sử dụng tốt ngôn ngữ hình thể và chưa tương tác với người nghe	Phong cách trình bày chưa tự tin; Diễn đạt còn lủng củng, giọng nói không rõ ràng, dễ nghe; Còn phụ thuộc nhiều vào slides; Chưa sử dụng tốt ngôn ngữ hình thể và chưa tương tác với người nghe	Không tự tin khi trình bày; diễn đạt lủng củng, khó hiểu; Giọng nói nhỏ, khó nghe; Phụ thuộc hoàn toàn vào slides; Không tương tác với người nghe	
		Hình thức slides	Font chữ to, rõ, màu chữ hợp lý, có thể đọc được từ cuối lớp; Hình ảnh	Font chữ to, rõ, màu chữ hợp lý, có thể đọc được từ cuối lớp; Hình	Font chữ to, rõ, màu chữ hợp lý, có thể đọc được từ cuối lớp; Có	Font chữ, màu chữ chưa hợp lý, có khó khăn khi đọc từ cuối	Font chữ, màu chữ chưa hợp lý, có khó khăn khi đọc từ giữa lớp; Không có	

			minh họa chất lượng tốt, phù hợp với nội dung; Các hiệu ứng được sử dụng hợp lý; Phối màu đẹp, rõ ràng, nổi bật nội dung	ảnh minh họa phù hợp với nội dung; Các hiệu ứng được sử dụng tương đối hợp lý; Phối màu rõ ràng	hình ảnh minh họa nhưng một số chỗ chưa phù hợp với nội dung; Không sử dụng hiệu ứng; Phối màu chưa nổi bật nội dung	lốp; Hình ảnh minh họa sơ sài, chưa phù hợp với nội dung; Không sử dụng hiệu ứng; Phối màu chưa nổi bật nội dung	hình ảnh minh họa; Không sử dụng hiệu ứng; Phối màu không hợp lý	
		<i>Thời gian trình bày</i>	Đúng thời gian quy định	Quá thời gian quy định < 2 phút	Quá thời gian quy định từ 2 đến < 4 phút	Quá thời gian quy định từ 4 đến < 5 phút	Quá thời gian quy định > 5 phút	
3	Làm việc nhóm	<i>Hiệu quả làm việc nhóm</i>	Các thành viên hoàn tốt nhiệm vụ của mình. Tất cả thành viên hiểu rõ đề tài trình bày của nhóm; nhóm trả lời tốt các câu hỏi của đề tài.	Các thành viên hoàn thành tương đối công việc, có sự khác biệt trong chất lượng công việc của các thành viên; 80% thành viên hiểu rõ đề tài trình bày của nhóm; Nhóm trả lời tốt 80% câu hỏi của đề tài.	Các thành viên hoàn thành tương đối công việc, có sự khác biệt rõ ràng trong chất lượng công việc của các thành viên; 60% thành viên hiểu rõ đề tài trình bày của nhóm; Nhóm trả lời tốt 60% câu hỏi của đề tài	Một số thành viên không tham gia làm việc nhóm; dưới 50% thành viên hiểu rõ đề tài trình bày của nhóm; Nhóm trả lời được dưới 50% câu hỏi của đề tài.	Các thành viên không hoàn thành công việc đúng khối lượng và thời gian quy định; dưới 50% các thành viên không hiểu rõ đề tài trình bày của nhóm; Nhóm không trả lời được các câu hỏi của đề tài.	15% (1,5 điểm)
		<i>Khả năng lãnh đạo</i>	Phân chia công việc hợp lý; có kỹ năng giải quyết vấn đề hiệu quả	Phân chia công việc tương đối hợp lý; một số vấn đề của nhóm chưa được giải quyết hiệu quả	Phân chia công việc tương đối hợp lý;	Phân chia công việc chưa hợp lý;	Phân chia công việc không hợp lý;	5% (0,5 điểm)

Rubric 3. Đánh giá cá nhân trong làm việc nhóm

Tiêu chí	Trọng số %	Tốt 8.5 - 10 điểm	Khá 7.0 - 8.4 điểm	Trung bình 4 - 6.9 điểm	Kém 0 - 3.9 điểm
Tham gia họp nhóm	15%	Chia đều cho số lần họp nhóm			
Thái độ tham gia	15%	Kết nối tốt	Kết nối khá tốt	Có kết nối nhưng đôi khi còn lơ là, phải nhắc nhở	Không kết nối
Ý kiến đóng góp	20%	Sáng tạo/rất hữu ích	Hữu ích	Tương đối hữu ích	Không hữu ích
Thời gian nộp sản phẩm	20%	Đúng hạn	Trễ ít, không gây ảnh hưởng	Trễ nhiều, có gây ảnh hưởng quan trọng nhưng đã khắc phục	Không nộp/ Trễ gây ảnh hưởng không thể khắc phục
Chất lượng sản phẩm	30%	Đáp ứng tốt/sáng tạo	Đáp ứng khá tốt yêu cầu	Đáp ứng 1 phần yêu cầu, còn sai sót quan trọng	Không sử dụng được
	100%				

Rubric 4. Kiểm tra tự luận

TT	Tiêu chí chung	Tiêu chí cụ thể	Thang điểm					Tỷ trọng
			A (8,5-10)	B (7,0-8,4)	C (5,5-6,9)	D (4,0-5,4)	F (<4,0)	
1	Nội dung và hình thức trình bày	<i>Trả lời ngắn (câu hỏi bậc 1: trình bày tái hiện kiến thức)</i>	- Trình bày đúng và đầy đủ các nội dung nêu trong đáp án. - Không có hoặc có 1-2 lỗi chính tả và diễn đạt.	- Trình bày đúng và đạt 70-80% nội dung nêu trong đáp án. - Có 3-4 lỗi nhầm lẫn thông tin, lỗi chính tả và diễn đạt	- Trình bày đúng và đạt 50-60% nội dung nêu trong đáp án. - Có 5-6 lỗi nhầm lẫn thông tin, lỗi chính tả và diễn đạt.	- Trình bày đúng và đạt 40-50% nội dung nêu trong đáp án. - Có trên 6 lỗi nhầm lẫn thông tin, lỗi chính tả và diễn đạt.	Không trình bày được hoặc trình bày sơ sài các thông tin về vấn đề được yêu cầu.	Giảng viên điều chỉnh theo từng đề thi cụ thể
		<i>Tự luận (câu hỏi bậc 2,3: Phân tích, chứng minh, đánh giá vấn đề)</i>	- Thể hiện hiểu biết sâu sắc và quan điểm cá nhân về vấn đề nêu ra. - Có dẫn chứng và lập luận thuyết phục để bảo vệ quan điểm của mình. - Không có hoặc có 1-2 lỗi chính tả và diễn đạt	- Thể hiện hiểu biết tương đối toàn diện về vấn đề nêu ra. - Có đưa ra quan điểm cá nhân. - Dẫn chứng và lập luận chưa thực sự chặt chẽ. - Có 3-4 lỗi chính tả và diễn đạt.	- Thể hiện được hiểu biết về vấn đề. - Chưa đưa ra được ý kiến cá nhân. - Chưa nêu được dẫn chứng và xây dựng lập luận. - Có 5-6 lỗi chính tả và diễn đạt.	- Trình bày vấn đề một cách đơn giản. - Chưa đưa ra được ý kiến cá nhân. - Chưa nêu được dẫn chứng và xây dựng lập luận. - Có trên 6 lỗi chính tả và diễn đạt.	Không trình bày được hoặc trình bày một cách sơ sài về vấn đề được yêu cầu.	