

**CHƯƠNG TRÌNH CHI TIẾT HỌC PHẦN
TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC**

Ngành/Chuyên ngành đào tạo: Quản trị kinh doanh Du lịch - Khách sạn

1. **Tên học phần:** Hành vi khách du lịch
2. **Loại học phần:** Lý thuyết
3. **Số tín chỉ:** 02 (2,0)
4. **Bộ môn quản lý học phần:** Bộ môn Quản trị kinh doanh - Khoa Kinh tế
5. **Điều kiện tiên quyết:** Học sau học phần Tổng quan du lịch, Marketing du lịch
6. **Phân bổ thời gian:**
 - Thời gian lên lớp: 30 tiết (2 tiết/tuần)
 - Số tiết lý thuyết: 28 tiết
 - Số tiết thực hành: 0 tiết
 - Số tiết kiểm tra: 2 tiết
 - Thời gian tự học: 60 giờ

7. Mục tiêu của học phần:

7.1. Về kiến thức

Học phần cung cấp những kiến thức lý luận cơ bản về hành vi khách hàng du lịch: nghiên cứu qui trình mua hàng, các yếu tố tâm lý, cá nhân, văn hóa, xã hội ảnh hưởng đến hành vi của khách hàng. Qua những nghiên cứu đó giúp cho nhà doanh nghiệp hiểu được khách hàng và từ đó làm cơ sở cho việc phân khúc thị trường, định vị sản phẩm và xây dựng chiến lược marketing hỗn hợp cho phù hợp với các khách hàng của mình; Sau khi học xong, sinh viên có khả năng theo học các học phần khác như: Nghiên cứu marketing, quản trị marketing, quản trị chiến lược, quản trị bán hàng, quản trị thương hiệu, Quản trị quan hệ khách hàng..

7.2. Về kỹ năng

- Kỹ năng giải quyết tình huống hành vi khách hàng; Biết ứng xử với từng loại hành vi khách hàng;
- Kỹ năng phân tích hành vi khách hàng; Kỹ năng tổng hợp, thuyết trình, làm việc nhóm;

7.3. Về thái độ

Thái độ học tập, thảo luận nhóm tốt.

8. Nội dung học phần:

8.1. Mô tả vấn đề

Học phần cung cấp các hiểu biết và kiến thức cơ bản về hành vi khách hàng du lịch: nghiên cứu các yếu tố tâm lý, cá nhân, những niềm tin cốt yếu, những giá trị, phong tục tập quán ảnh hưởng đến hành vi của khách hàng du lịch, quá trình ra quyết

định, phương pháp nghiên cứu hành vi người tiêu dùng du lịch học phần này nhằm hỗ trợ kiến thức cho các học phần chuyên ngành

8.2. Nội dung chi tiết học phần:

Tuần	Nội dung	Lý thuyết (tiết)	TH (tiết)	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
1	Chương 1: Khái quát về hành vi mua của người tiêu dùng du lịch 1.1. Các khái niệm cơ bản 1.2. Mô hình hành vi mua 1.2.1. Mô hình tổng quát về hành vi mua của người tiêu dùng du lịch	2		Tài liệu [1] Chương 1	-Đọc tài liệu [1] - Hoàn thành các câu hỏi, bài tập chương 1
2	1.2.2. Mô hình chi tiết các yếu tố ảnh hưởng	2		Tài liệu [1] Chương 1	-Đọc tài liệu [1] - Hoàn thành các câu hỏi, bài tập chương 1
3	Chương 2: Các nhân tố văn hóa, xã hội ảnh hưởng tới hành vi khách hàng du lịch 2.1. Ảnh hưởng của yếu tố văn hóa đến hành vi khách hàng du lịch 2.1.1. Khái quát về văn hóa 2.1.2. Những đặc trưng của văn hóa	2		Tài liệu [1] Chương 2	-Đọc tài liệu [1] - Hoàn thành các câu hỏi, bài tập chương 2
4	2.1.3. Nhánh văn hóa 2.1.4. Sự hội nhập và biến đổi văn hóa	2		Tài liệu [1] Chương 2	-Đọc tài liệu [1] - Hoàn thành các câu hỏi, bài tập chương 2
5	2.2. Ảnh hưởng của các yếu tố xã hội đến hành vi khách hàng 2.2.1. Nhóm xã hội 2.2.2. Nhóm tham khảo 2.2.3. Gia đình	2		Tài liệu [1] Chương 2	-Đọc tài liệu [1] - Hoàn thành các câu hỏi, bài tập chương 2
6	2.2.4. Giai tầng xã hội 2.2.5. Vai trò và địa vị của khách	2		Tài liệu [1] Chương 2	-Đọc tài liệu [1] - Hoàn thành các câu hỏi, bài tập chương 2
7	Kiểm tra	2		Ôn tập chương 1,2	- Hoàn thành bài kiểm tra
8	Chương 3: Ảnh hưởng của nhân tố cá nhân và tâm lý 3.1. Các nhân tố cá nhân tác động đến hành vi khách hàng 3.1.1. Tuổi tác và đường đời 3.1.2. Nghề nghiệp	2		Tài liệu [1] Chương 3	-Đọc tài liệu [1] - Hoàn thành các câu hỏi, bài tập chương 3
9	3.1.3. Tình trạng kinh tế 3.1.4. Phong cách sống 3.1.5. Cá tính	2		Tài liệu [1] Chương 3	-Đọc tài liệu [1] - Hoàn thành các câu hỏi, bài

CNC
TRU
ĐẠI
HỌC
QUẢNG
TRUNG

					tập chương 3
10	3.2. Các yếu tố tâm lý tác động đến hành vi khách hàng 3.2.1. Nhu cầu và động cơ 3.2.2. Nhận thức	2		Tài liệu [1] Chương 3	-Đọc tài liệu [1] - Hoàn thành các câu hỏi, bài tập chương 3
11	3.2.2. Nhận thức (tiếp) 3.2.3. Luyện tập (learning) 3.2.4. Thái độ	2		Tài liệu [1] Chương 3	-Đọc tài liệu [1] - Hoàn thành các câu hỏi, bài tập chương 3
12	Chương 4: Quá trình ra quyết định 4.1. Quá trình ra quyết định	2		Tài liệu [1] Chương 4	-Đọc tài liệu [1] - Hoàn thành các câu hỏi, bài tập chương 4
13	4.2. Quy trình kinh doanh	2		Tài liệu [1] Chương 4	-Đọc tài liệu [1] - Hoàn thành các câu hỏi, bài tập chương 4
14	Chương 5: Phương pháp nghiên cứu hành vi người tiêu dùng du lịch 5.1. Phát hiện vấn đề và đặt mục tiêu nghiên cứu 5.2. Đặt kế hoạch nghiên cứu	2		Tài liệu [1] Chương 5	-Đọc tài liệu [1] - Hoàn thành các câu hỏi, bài tập chương 5
15	5.3. Thu thập nguồn dữ liệu 5.4. Xử lý và phân tích nguồn dữ liệu 5.5. Báo cáo kết quả nghiên cứu	2		Tài liệu [1] Chương 5	-Đọc tài liệu [1] - Hoàn thành các câu hỏi, bài tập chương 5 Ôn tập môn
Cộng		30	0		

9. Nhiệm vụ của sinh viên:

- Dự lớp: Sinh viên phải tham gia tối thiểu 70% số giờ học trên lớp.
- Có đầy đủ điểm thường xuyên, điểm đánh giá nhận thức và thái độ tham gia thảo luận.
- Làm đầy đủ bài tập được giao.
- Hoàn thành 1 bài kiểm tra định kỳ.
- Tham gia thi kết thúc học phần.
- Nghiên cứu tài liệu trước khi lên lớp.
- Hoàn thành bài thi kết thúc học phần.

10. Thang điểm và hình thức thi kết thúc học phần:

- **Thang điểm:** 10
- **Hình thức đánh giá:**
 - + Sinh viên tham gia đủ 70% số tiết học trên lớp
 - + Tham gia bài kiểm tra giữa kỳ theo hình thức tự luận (2 tiết)

+ Tham gia bài thi kết thúc học phần theo hình thức tự luận (90 phút)

11. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên:

TT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số
1	Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần, làm bài tập ở nhà	1 điểm	10%
2	Điểm kiểm tra giữa kỳ	1 bài	30%
3	Thi kết thúc học phần	Tự luận 90 phút	60%

12. Tài liệu học tập:

- Giáo trình bắt buộc:
- Tài liệu học tập chính:

[1] PGS. TS Nguyễn Văn Mạnh (2010), *Giáo trình hành vi khách hàng du lịch*. Nhà xuất bản Lao động – xã hội.

- Tài liệu tham khảo:

[2] PGS. TS Nguyễn Văn Mạnh, *Hành vi tiêu dùng trong du lịch*, ĐHKQTĐ

[3] Nguyễn Xuân Lân (2010), *Giáo trình Hành vi người tiêu dùng*. NXB ĐH Tài chính.

[4] Phạm Văn Nghiên, Vũ Hoà (2001), *Văn hóa và kinh doanh*. NXB Lao động

Quảng Ninh, ngày 02 tháng 3 năm 2020

HIỆU TRƯỞNG

PHỤ TRÁCH BỘ MÔN

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN



TS. Hoàng Hùng Thắng

ThS. Đặng Thị Thu Giang

ThS. Trần Thị Thanh Hương

