



TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG
Khoa: DU LỊCH
Bộ môn: Quản trị dịch vụ du lịch & lữ hành

ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-ĐHNT ngày tháng năm 2022
của Hiệu trưởng Trường Đại học Nha Trang)*

1. Thông tin về học phần:

Tên học phần

- Tiếng Việt: **HÀNH VI TIÊU DÙNG TRONG DU LỊCH**
- Tiếng Anh: **CONSUMER BEHAVIOUR IN TOURISM**

Mã học phần: TOM204

Số tín chỉ: 3 (3-0)

Đào tạo trình độ: Đại học

Học phần tiên quyết: Đại cương quản trị doanh nghiệp du lịch, Marketing du lịch

2. Mô tả học phần:

Học phần Hành vi tiêu dùng trong du lịch cung cấp những kiến thức về: thị trường du lịch; hành vi cá nhân, hành vi nhóm và tổ chức trong tiêu dùng sản phẩm dịch vụ du lịch. Học phần trang bị cho người học những kỹ năng nhận biết nhu cầu, khuyến khích hành vi tiêu dùng của khách du lịch để thực hành trong môi trường nghề nghiệp sau này.

3. Mục tiêu của học phần:

Giúp cho sinh viên nắm được những kiến thức cơ bản về thị trường du lịch; hiểu được các đặc điểm tâm lý hành vi cá nhân khách du lịch, hành vi nhóm cũng như tổ chức trong tiêu dùng sản phẩm du lịch; phát triển những kỹ năng thực hành, giúp sinh viên nắm bắt được nhu cầu của khách từ đó vận dụng linh hoạt trong hoạt động tư vấn cho doanh nghiệp kinh doanh du lịch sau này.

4. Kết quả học tập mong đợi (KQHT): Sau khi học xong học phần, sinh viên có thể:

- a) Hiểu biết về thị trường khách du lịch, nhận biết được ảnh hưởng của nhân tố môi trường đối với việc phát triển thị trường du lịch.
- b) Nắm vững các nhu cầu, hành vi tiêu dùng của khách du lịch, xu hướng tiêu dùng du lịch trong tương lai.
- c) Thực hành điều tra nghiên cứu hành vi tiêu dùng của khách du lịch ở điểm đến du lịch và các nhân tố tác động.
- d) Nhận thức và đánh giá tác động của các nhân tố văn hóa, xã hội, cá nhân đến hành vi.

- e) Có khả năng ứng dụng lý thuyết đã học để tư vấn cho các doanh nghiệp du lịch thực hiện có hiệu quả nghiệp vụ xúc tiến du lịch.

5. Ma trận tương thích giữa Chuẩn đầu ra học phần với Chuẩn đầu ra CTĐT Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

CĐR HP (CLOs)	CĐR CTĐT (PLOs)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a					x	x	x			
b					x	x	x			
c					x	x	x			
d					x	x	x			
e					x	x	x			

6. Nội dung :

Nội dung	Nhằm đạt CLOs	Số tiết	
		LT	TH
Chuyên đề 1: Tổng quan về hành vi người tiêu dùng 1.1. Một số khái niệm cơ bản 1.2. Khái niệm về hành vi người tiêu dùng 1.3. Nội dung và phương pháp nghiên cứu hành vi NTD 1.4. Lợi ích của nghiên cứu hành vi người tiêu dùng.	a, d, e	10	
Chuyên đề 2: Các yếu tố văn hóa ảnh hưởng đến hành vi người tiêu dùng cá nhân 2.1. Các khái niệm 2.2. Các yếu tố văn hóa ảnh hưởng đến hành vi tiêu dùng 2.3. Những đặc trưng của văn hóa 2.4. Nhánh văn hóa Bài tập thực hành	a, b, d, e	12	
Chuyên đề 3: Các yếu tố xã hội ảnh hưởng đến hành vi người tiêu dùng cá nhân 3.1. Nhóm xã hội 3.2. Nhóm tham khảo 3.3. Gia đình trong nghiên cứu hành vi khách hàng 3.4. Các giai cấp xã hội	a, b, d, e	7	
Chuyên đề 4: Quá trình ra quyết định mua của khách du lịch cá nhân 4.1. Các tình huống mua hàng 4.2. Các giai đoạn của quá trình ra quyết định mua 4.3. Các giai đoạn trong quá trình mua sản phẩm mới Semina	a, b, c, d, e	8	

Chuyên đề 5: Hành vi tiêu dùng của doanh nghiệp du lịch 5.1. Thị trường tổ chức 5.2. Nhu cầu tiêu dùng của doanh nghiệp du lịch 5.3. Quyết định tiêu dùng sản phẩm/dịch vụ du lịch của doanh nghiệp Thảo luận nhóm Viết tiểu luận cuối khóa		8	
		45	

7. Phương pháp dạy học

TT	Hoạt động đánh giá	Áp dụng cho chủ đề	Nhằm đạt CLOs
1	Thuyết giảng/ giảng dạy dựa trên vấn đề	1,2,3,4,5	a, b, c, d, e
2	Tổ chức học tập theo nhóm, semina	2,3,4,5	a, b, c, d, e
3	Case study	2,3,4	a, b, c, d, e

8. Đánh giá kết quả học tập:

TT.	Hoạt động đánh giá	Hình thức/công cụ đánh giá	Nhằm đạt CLOs	Trọng số (%)
1	Đánh giá quá trình	- Chuyên cần (Đạt 80% số tiết lên lớp). - Bài thuyết trình nhóm theo chủ đề giảng viên phân công (Đảm bảo nội dung, kỹ năng thuyết trình, trả lời câu hỏi trong bài thuyết trình). - Bài tập cá nhân trên lớp	a, b, c, d, e	5% 15% 10%
2	Thi giữa kỳ	Tự luận / Trắc nghiệm (1 giờ)	a, b, c, d, e	30%
3	Thi cuối kỳ	Vấn đáp	a, b, d, e	40%

9. Tài liệu tham khảo

TT	Tên tác giả	Tên tài liệu	Năm xuất bản	Nhà xuất bản	Địa chỉ khai thác tài liệu	Mục đích sử dụng	
						Học	Tham khảo
1	Susan Horner, John Swarbrooke	Consumer behavior in tourism	2021	Routledge, Taylor and Francis group	Thư viện số	x	

2	Đỗ Thị Thanh Vinh	Bài giảng Marketing du tourisme (ppt)	2021		E-learning Thư viện số	x	
3	Nguyễn Văn Đính, Trần Thị Minh Hòa	Giáo trình Kinh tế du lịch	2005	Lao động-Xã hội	Thư viện		x
4	Vũ Huy Thông	Giáo trình hành vi người tiêu dùng	2009	Đại học Kinh Tế Quốc Dân	Thư viện số		x
5	Michael R. Solomon	Consumer Behaviour – Buying, having and being	2019	13 th edition, Pearson International	Giảng viên		x

Ngày cập nhật: 10/11/2022

CHỦ NHIỆM HỌC PHẦN

(Ký và ghi họ tên)



Đỗ Thị Thanh Vinh

TRƯỞNG BỘ MÔN

(Ký và ghi họ tên)



Ninh Thị Kim Anh

TRƯỞNG BAN CHỦ NHIỆM CTĐT

(Ký và ghi họ tên)



Ninh Thị Kim Anh