

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. THÔNG TIN CHUNG (*General information*):

- Tên học phần (*tiếng Việt*) : Hành vi khách du lịch
- Tên học phần (*tiếng Anh*) : Tourist behavior
- Mã học phần : TM3008
- Trình độ : Đại học
- Loại học phần ☐ Bắt buộc ☐ Tự chọn
- Thuộc thành phần ☐ Kiến thức giáo dục đại cương
☐ Kiến thức cơ sở khối ngành
☐ Kiến thức cơ sở ngành
☐ Kiến thức ngành / chuyên ngành
☐ Kiến thức cuối khoá
- Khoa, Bộ môn phụ trách : Du lịch
- Số tín chỉ : 3 (3, 0)
- Phân bổ thời gian : Lý thuyết: 45 giờ; Tự học, thảo luận nhóm: 105 giờ
- Học phần tiên quyết : Không
- Học phần học trước : Quản trị học
- Học phần song hành : Không

2. MÔ TẢ HỌC PHẦN (*Course description*):

Học phần thuộc khối kiến thức ngành/chuyên ngành, nghiên cứu những vấn đề chung về tài chính hoạt động du lịch; lập kế hoạch kinh doanh và tài chính: doanh thu và khách, tài sản cố định và vốn đầu tư dài hạn, tài sản lưu động và vốn lưu động, chi phí và giá thành dịch vụ du lịch, tài chính doanh nghiệp du lịch. Sau khi hoàn tất học phần sinh viên có kiến thức về lập kế hoạch tài chính và kinh doanh của một doanh nghiệp du lịch, của hãng lữ hành và của ngành du lịch quốc gia hoặc địa phương. Cách thức quản lý và nâng cao hiệu quả kinh doanh...

3. MỤC TIÊU HỌC PHẦN (Course objectives):

Sau khi hoàn thành học phần này, sinh viên có:

Ký hiệu (Ox)	Mục tiêu học phần
Kiến thức	
O1	Hiểu và vận dụng các kiến thức về hành vi khách hàng, đặc biệt là du khách trong lĩnh vực du lịch để xây dựng các chiến lược phù hợp cho doanh nghiệp để thu hút khách hàng.
Kỹ năng	
O2	Tổng hợp và thực hành những kỹ năng trong lĩnh vực để quan sát, phân tích, đánh giá sự thay đổi trong hành vi của khách hàng nhằm thỏa mãn khách hàng.
Mức tự chủ và trách nhiệm	
O3	Xác định và thể hiện thái độ nghiêm túc trách nhiệm đối với việc học và các hoạt động liên quan đến hành vi khách hàng.

4. CHUẨN ĐẦU RA CỦA HỌC PHẦN (Course learning outcomes - CLOs)

Ox	CLOx	PLOx
Kiến thức		
O1	CLO1: Xác định và thảo luận về hành vi khách hàng và mối quan hệ giữa hành vi khách hàng và chiến lược tiếp thị của doanh nghiệp.	PLO2
	CLO2: Nhận biết, suy luận và xây dựng các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi khách hàng bao gồm: tâm lý, cá nhân, xã hội, văn hóa.	PLO4
	CLO3: Thảo luận và thực hành các kiến thức về tính chất của thái độ cá nhân và giá quá trình ra quyết định của khách hàng để thuyết phục khách hàng.	PLO2
	CLO4: Xác định và thẩm định quá trình mua và lựa chọn của khách hàng nhằm đề xuất các chiến lược cho doanh nghiệp để thu hút khách hàng.	PLO4
Kỹ năng		

O2	CLO5: Hình thành và áp dụng các kỹ năng mềm như giao tiếp, làm việc nhóm, phân tích dữ liệu, đánh giá vấn đề, giải quyết tình huống.	PLO11
	CLO6: Xây dựng và khai thác các kỹ năng nhận biết tính chất khách hàng. Phát triển các kỹ năng quan sát, phân tích và đánh giá để nhận biết thái độ, tâm lý và nhu cầu của khách hàng và các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi và quyết định mua của khách hàng nhằm thu hút khách hàng.	PLO9
Mức tự chủ và trách nhiệm		
O3	CLO7: Thể hiện thái độ học tập nghiêm túc và tập trung xuyên suốt quá trình học và làm việc nhóm	PLO10

5. NỘI DUNG HỌC PHẦN (Contents of course)

5.1. Lý thuyết:

Số TT	Nội dung (Tên bài giảng)	Số giờ				TỔNG
		Lý thuyết	Thảo luận nhóm	Tự học	Khác (nếu có)	
Bài 1	Chương 1. Giới thiệu về hành vi của du khách/người tiêu dùng 1. Hành vi người tiêu dùng là gì? 2. Tác động của người tiêu dùng đối với chiến lược tiếp thị. 3. Tác động của tiếp thị đến người tiêu dùng. 4. Hành vi người tiêu dùng như một lĩnh vực nghiên cứu. 5. Hai quan điểm nghiên cứu hành vi người tiêu dùng. Bài tập nhóm vận dụng chương 1	3	5	2		10
Bài 2	Thuyết trình nhóm chương 2. Chương 2. Các yếu tố tâm lý ảnh hưởng đến hành vi người tiêu dùng cá nhân. 1. Nhận thức. 2. Quá trình nhận thức. 3. Sự hiểu biết.	3	5	2		10
Bài 3	Chương 2. Các yếu tố tâm lý ảnh hưởng đến hành vi	3	5	2		10

		Số giờ				
Số TT	người tiêu dùng cá nhân (tiếp) Nội dung 4. Động cơ. 5. Sự ảnh hưởng (Tập bài giảng) 6. Sự tham gia của người tiêu dùng. Bài tập nhóm vận dụng chương 2					TỔNG
Bài 4	Thuyết trình nhóm chương 3. Chương 3. Các yếu tố cá nhân ảnh hưởng đến hành vi người tiêu dùng. 1. Cá nhân. 2. Giới tính. 3. Đặc tính sinh lý.	3	5	2		10
Bài 5	Chương 3. Các yếu tố cá nhân ảnh hưởng đến hành vi người tiêu dùng (tiếp). 4. Tính cách. 5. Lối sống và đặc tính người tiêu dùng. 6. Giá trị cá nhân. Bài tập nhóm vận dụng chương 3	3	5	2		10
Bài 6	Thuyết trình nhóm chương 4. Chương 4: Các yếu tố xã hội ảnh hưởng đến hành vi người tiêu dùng 1. Thu nhập và đặc tính người tiêu dùng. 2. Tầng lớp xã hội và đặc tính người tiêu dùng. 3. Biểu tượng địa vị và vốn xã hội. Bài tập nhóm vận dụng chương 4	3	5	2		10
Bài 7	Thuyết trình nhóm chương 5. Chương 5: Các yếu tố văn hóa ảnh hưởng đến hành vi người tiêu dùng. 1. Hệ thống văn hóa. 2. Câu chuyện văn hóa và nghi lễ. 3. Văn hóa tiêu dùng	3	5	2		10
Bài 8	Chương 5. Các yếu tố văn hóa ảnh hưởng đến hành vi người tiêu dùng (tiếp). 4. Sự khuếch tán đổi mới 5. Hệ thống văn hóa thời trang. 6. Văn hóa tiêu dùng toàn cầu Bài tập nhóm vận dụng chương 5	3	5	2		10
Bài 9	Thuyết trình nhóm chương 6.	3	5	2		10

		Số giờ				
Số TT	Chương 6. Thái độ và quá trình thuyết phục. Nội dung 1. Thái độ. (Tên bài giảng) 2. Cách thức hình thành thái độ.					TỔNG G
Bài 10	Chương 6. Thái độ và quá trình thuyết phục (tiếp). 3. Thuyết phục: cách thức các nhà tiếp thị thay đổi thái độ Bài tập nhóm vận dụng chương 6	3	5	2		10
Bài 11	Thuyết trình nhóm chương 7. Chương 7. Quá trình ra quyết định. 1. Các vấn đề. 2. Ra Quyết định Nhận thức. 3. Ra quyết định theo thói quen.	3	5	2		10
Bài 12	Chương 7. Quá trình ra quyết định (tiếp). 4. Ra quyết định theo tập thể. 5. Ra quyết định theo gia đình Bài tập nhóm vận dụng chương 7	3	5	2		10
Bài 13	Thuyết trình nhóm chương 8. Chương 8. Quá trình mua, sử dụng và loại bỏ 1. Ảnh hưởng của tình huống đối với hành vi của người tiêu dùng. 2. Trải nghiệm mua.	3	5	2		10
Bài 14	Chương 8. Quá trình mua, sử dụng và loại bỏ (tiếp). 3. Sự hài lòng sau khi mua và loại bỏ. Bài tập nhóm vận dụng chương 8	3	5	2		10
Bài 15	Ôn tập	3	5	2		10
TỔNG		45	75	30		150

6. PHƯƠNG PHÁP DẠY - HỌC (Teaching – Learning methods):

6.1. Phương pháp giảng dạy:

- Lý thuyết: thuyết giảng, tóm tắt nội dung chương, đặt câu hỏi và tranh luận.

6.2. Phương pháp học:

- Lý thuyết: ghi chú, trả lời câu hỏi gợi mở và tranh luận, thảo luận nhóm, thuyết trình nhóm, bài tập nhóm.

7. TÀI LIỆU DẠY - HỌC, THAM KHẢO (*Learning materials*)

7.1. Tài liệu dạy học:

- [1] Nguyễn Thị Hoàng Yến (2023). *Hành vi người tiêu dùng*. NXB Thông tin và Truyền thông.

7.2. Tài liệu tự học và tham khảo:

- [2] Solomon, M. R. (2020). *Consumer behavior: Buying, having, and being (13th Edition)*. Boston, MA: Pearson.
- [1] Kozak, M., & Kozak, N. (Eds.). (2017). *Tourist behaviour: an international perspective*. CABI.
- [2] Jauhari, V. (2017). *Hospitality marketing and consumer behavior: Creating memorable experiences*. CRC Press.
- [3] Kozak, M., & Kozak, N. (2013). *Aspects of tourist behavior*. Cambridge Scholars Publishing.
- [4] Kozak, M., & Decrop, A. (2009). *Handbook of tourist behavior: Theory & practice* (Vol. 16). Routledge.
- [5] Swarbrooke, J. and Horner, S. (2006). *Consumer Behaviour in Tourism*. Oxford: Butterworth Heinemann
- [6] Williams, A. (2002). *Understanding the hospitality consumer*. Routledge.

7.3. Phần mềm, công cụ hỗ trợ bài tập hoặc thực hành

- [1] Elearning.hiu.vn.
- [2] Classroom.google.com.

8. PHƯƠNG PHÁP KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ (*Testing and assessment methods*)

8.1. Thang điểm đánh giá:

Điểm học phần được chấm theo thang điểm 10, làm tròn với một chữ số thập phân (đến 0,1) và xếp loại điểm chữ như sau:

Loại	Thang điểm 10	Điểm chữ	Quy đổi thang điểm 4
Đạt	8,5 – 10	A	4
	7,0 – 8,4	B	3
	5,5 – 6,9	C	2

Loại	Thang điểm 10	Điểm chữ	Quy đổi thang điểm 4
	4,0 – 5,4	D	1
Không đạt	< 4,0	F	0

8.2. Phương pháp kiểm tra đánh giá tự học:

Hoạt động	Hình thức đánh giá	Công cụ đánh giá	Tỷ lệ %
Hoàn thành bài tập theo nhóm	Chấm bài tập	Rubric 2	100%

8.3. Phương pháp đánh giá học phần:

Nội dung đánh giá		Hình thức đánh giá	Công cụ đánh giá	Tỷ lệ %
Đánh giá quá trình	Chuyên cần và tham gia hoạt động học tập	Điểm danh, ý thức học tập và tham gia hoạt động học tập	Rubric 1	5%
	Kiểm tra thường xuyên	Kết quả tự học – Bài tập nhóm	Rubric 2	10%
	Thuyết trình nhóm	Thuyết trình nhóm	Rubric 3	25%
Kết thúc học phần	Thi	Trắc nghiệm	Rubric 4	60%

9. MA TRẬN (Matrix):

❖ Ma trận tương thích chuẩn đầu ra của học phần và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo:

Chuẩn đầu ra của học phần (CLOs)	Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (PLOs)											
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
CLO1		P										
CLO2				P								
CLO3		P										
CLO4				P								
CLO5											p	
CLO6									P			
CLO7										P		

Ghi chú: các ký tự trong các ô thể hiện

P: Đóng góp một phần cho chuẩn đầu ra	Partial supported
S: Đóng góp cho chuẩn đầu ra	Supported
H: Đóng góp quan trọng cho chuẩn đầu ra	Highly supported
Đề trống ô, nếu học phần không có đóng góp cho chuẩn đầu ra tương ứng	

10. RUBRIC / THANG ĐIỂM ĐÁNH GIÁ (Scoring guide/Rubric):

Rubric 1: Điểm danh, đánh giá điểm chuyên cần và tham gia hoạt động học tập

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.6-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Chuyên cần đến lớp	Không đi học (<30%)	Đi học không chuyên cần (<50%)	Đi học khá chuyên cần (<70%)	Đi học chuyên cần (<90%)	Đi học đầy đủ, rất chuyên cần (100%)	50%
Đóng góp tại lớp	Không tham gia hoạt động gì tại lớp.	Hiếm khi tham gia phát biểu đóng góp cho bài học tại lớp. Đóng góp không hiệu quả.	Thỉnh thoảng tham gia phát biểu, trao đổi ý kiến tại lớp. Phát biểu ít khi có hiệu quả.	Thường xuyên phát biểu, trao đổi ý kiến liên quan tới bài học. Các đóng góp cho bài học là hiệu quả.	Thường xuyên phát biểu, trao đổi ý kiến liên quan tới bài học. Các đóng góp cho bài học là hiệu quả.	50%

Rubric 2: Đánh giá kết quả tự học – Bài tập nhóm (kiểm tra thường xuyên).

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.6-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Nộp bài tập	Không nộp bài tập	Nộp bài tập 70% số lượng bài tập được giao. Chưa đúng thời gian quy định.	Nộp bài tập đầy đủ (100% số lượng bài tập được giao). Một số bài tập nộp chưa đúng thời	Nộp bài tập đầy đủ (100% số lượng bài tập được giao). Hầu hết bài tập nộp đúng thời gian quy định.	Nộp bài tập đầy đủ (100% số lượng bài tập được giao). Đúng thời gian quy định.	20%

			gian quy định.			
Trình bày bài tập	Không có bài tập	Bài tập trình bày lộn xộn, không đúng yêu cầu về trình bày (font chữ, cỡ chữ, giãn dòng). Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập không phù hợp.	Bài tập trình bày đúng yêu cầu (font chữ, cỡ chữ, giãn dòng). Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập rõ ràng, phù hợp. Còn một số lỗi nhỏ về trình bày (lỗi chính tả, nhầm lẫn ghi chú, kích thước).	Bài tập trình bày đẹp, đầy đủ, đúng yêu cầu (font chữ, cỡ chữ, giãn dòng). Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập rõ ràng, phù hợp. Ghi chú, giải thích đầy đủ, hợp lý.	Bài tập trình bày đẹp, đầy đủ, đúng yêu cầu (font chữ, cỡ chữ, giãn dòng). Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập rõ ràng, khoa học. Ghi chú, giải thích cụ thể, hợp lý.	20%
Nội dung bài tập	Không có bài tập	Nội dung bài tập không đầy đủ, một số không đúng theo yêu cầu nhiệm vụ.	Nội dung bài tập đầy đủ, đúng với yêu cầu nhiệm vụ nhưng chưa hợp lý. Còn một số sai sót trong tính toán.	Nội dung bài tập đầy đủ, hợp lý, đúng theo yêu cầu nhiệm vụ. Tính toán đúng, rõ ràng.	Nội dung bài tập đầy đủ, hợp lý, đúng theo yêu cầu nhiệm vụ. Tính toán logic, chi tiết và rõ ràng, hoàn toàn hợp lý.	40%
Phối hợp nhóm	Không bao giờ phối hợp, hợp tác với nhóm.	Hiếm khi hợp tác, phối hợp làm việc nhóm.	Hợp tác, phối hợp với nhóm. Thỉnh thoảng tôn trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	Hợp tác, phối hợp với nhóm. Thường xuyên tôn trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	Hợp tác, phối hợp với nhóm. Luôn tôn trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	20%

Rubric 3: Đánh giá thuyết trình nhóm

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.6-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Nội dung báo cáo	Không có nội dung hoặc nội dung không phù hợp với yêu cầu.	Nội dung phù hợp với yêu cầu, hình ảnh và giải thích chưa rõ ràng.	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Sử dụng thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu. Hình ảnh minh họa rõ ràng, đẹp.	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Sử dụng thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu. Hình ảnh minh họa rõ ràng, đẹp, phong phú. Có sử dụng video.	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Sử dụng thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu. Hình ảnh minh họa rõ ràng, đẹp, phong phú. Có sử dụng video và giải thích cụ thể hiểu biết trên video.	40%
Trình bày slide	Slide trình bày quá sơ sài, không đủ số lượng theo quy định.	Slide trình bày với số lượng phù hợp, sử dụng từ ngữ và hình ảnh rõ ràng.	Slide trình bày với bố cục logic, rõ ràng, gồm 3 phần (mở bài, thân bài, kết luận).	Slide trình bày với bố cục logic, rõ ràng, gồm 3 phần, thể hiện sự thành thạo trong trình bày.	Slide trình bày với bố cục logic, rõ ràng, gồm 3 phần. Thuật ngữ sử dụng đơn giản dễ hiểu. Thể hiện sự thành thạo trong trình bày và ngôn ngữ.	20%
Thuyết trình	Trình bày không logic, vượt quá thời gian quy	Bài trình bày đầy đủ, giọng nói nhỏ, phát âm một số từ không rõ, sử dụng thuật ngữ phức tạp,	Phần trình bày có bố cục 3 phần rõ ràng. Giọng nói vừa phải, rõ ràng, dễ nghe, thời gian trình	Phần trình bày ngắn gọn, dễ hiểu. Sử dụng các thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu, bố cục rõ ràng. Giọng nói rõ	Phần trình bày ngắn gọn, bố cục rõ ràng. Giọng nói rõ ràng, lưu loát, thu hút sự chú ý của	20%

	định. Sử dụng thuật ngữ không đúng, phát âm không rõ.	chưa có tương tác với người nghe khi trình bày.	bày đúng quy định, thỉnh thoảng có tương tác với người nghe. Người nghe có thể hiểu và kịp theo dõi nội dung trình bày.	ràng, lưu loát. Thời gian trình bày đúng quy định, tương tác tốt với người nghe. Người nghe có thể hiểu được nội dung trình bày.	người nghe, tương tác tốt với người nghe. Thời gian trình bày đúng quy định.	
Phối hợp nhóm	Không bao giờ phối hợp, hợp tác với nhóm.	Hiếm khi hợp tác, phối hợp làm việc nhóm.	Hợp tác, phối hợp với nhóm. Thỉnh thoảng tôn trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	Hợp tác, phối hợp với nhóm. Thường xuyên tôn trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	Hợp tác, phối hợp với nhóm. Luôn tôn trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	20%

Rubric 4: Thang điểm chấm bài thi trắc nghiệm cuối kỳ

Thang điểm chấm bài thi trắc nghiệm (theo thang điểm 10) được thiết kế theo mẫu

Số câu đúng	Mức điểm Thang điểm 10	Ghi chú
63 - 70	9 - 10	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
56 - 63	8 - 9	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
49 - 56	7 - 8	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
42 - 49	6 - 7	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
35 - 42	5 - 6	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
28 - 35	4 - 5	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
21 - 28	3 - 4	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
14 - 21	2 - 3	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
7 - 14	1 - 2	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
1 - 7	0 - 1	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm

11. HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ CỦA GIẢNG VIÊN VÀ TRỢ GIẢNG (*Student support*)

- Giảng viên sẽ giải đáp tất cả các thắc mắc của học viên liên quan đến môn học.
- Sinh viên có thể gửi email qua địa chỉ quocth@hiu.vn hoặc gặp trực tiếp giảng viên vào các ngày trong tuần tại Văn phòng khoa Kinh tế – Quản trị.

Tp.HCM, ngày tháng năm 20...

Trưởng Khoa

P. Trưởng Bộ môn

Người biên soạn