

**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:** Quản trị dịch vụ
- 2. **Loại học phần:** Lý thuyết
- 3. **Tổng số tín chỉ:** 4(4,0);
- 4. **Bộ mô quản lý học phần:** Quản trị kinh doanh
- 5. **Điều kiện tiên quyết:** Là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức chung của ngành đào tạo Quản trị kinh doanh du lịch - khách sạn. Học phần được học sau học phần Kinh tế du lịch.

6. Phân bổ thời gian

- **Tổng thời gian lên lớp:** 60 tiết (4 tiết/tuần)
 - + Số tiết lý thuyết: 58 tiết
 - + Số tiết thực hành: 0 tiết
 - + Số tiết kiểm tra: 02 tiết
- **Thời gian tự học:** 120 tiết

7. Mục tiêu của học phần

7.1. Kiến thức

Học xong học phần này sinh viên sẽ nắm được các kiến thức cơ bản về quản trị dịch vụ và quản trị chất lượng dịch vụ như: Bản chất của quản trị dịch vụ và chất lượng dịch vụ; Quản trị các nguồn lực của doanh nghiệp dịch vụ; Quản trị quá trình cung ứng dịch vụ; Quản trị quan hệ khách hàng; Quản trị chất lượng trong doanh nghiệp dịch vụ; Những tiêu chuẩn hệ thống quản trị chất lượng dịch vụ và quản lý Nhà nước về chất lượng dịch vụ.

7.2. Kỹ năng

Người học phân biệt được sự khác biệt giữa hoạt động dịch vụ với hoạt động của các ngành sản xuất vật chất.

Nâng cao khả năng tư duy lô gic, rèn luyện tính linh hoạt cho sinh viên, tạo tiền đề cho sự phát triển khả năng tư duy sáng tạo.

7.3. Thái độ

- Sinh viên yêu thích và hứng thú với học phần.
- Sinh viên có thái độ nghiêm túc, cầu tiến trong quá trình học tập, nghiên cứu.
- Hình thành và rèn luyện cho sinh viên có thái độ khách quan, trung thực, khoa học, tinh thần hợp tác, làm việc nhóm, tác phong làm việc của người quản trị trong tương lai.

8. Nội dung học phần

8.1. Mô tả vấn đề



Chương 1: Tổng quan về quản trị dịch vụ và chất lượng dịch vụ

Giới thiệu khái niệm, đặc điểm, vai trò, các ma trận quản trị dịch vụ và quản trị chất lượng dịch vụ

Chương 2: Quản trị các nguồn lực của doanh nghiệp dịch vụ

Giới thiệu về quản trị nguồn nhân lực của doanh nghiệp dịch vụ, Quản trị vốn kinh doanh dịch vụ

Chương 3: Quản trị quá trình cung ứng dịch vụ

Giới thiệu khái niệm, đặc điểm, nội dung của quản trị quá trình cung ứng dịch vụ

Chương 4: Quản trị quan hệ khách hàng

Giới thiệu bản chất và lợi ích của quản trị quan hệ khách hàng, cấu trúc hệ thống và quá trình triển khai quản trị quan hệ khách hàng

Chương 5: Quản trị chất lượng trong doanh nghiệp dịch vụ

Giới thiệu khái niệm, đặc điểm, nguyên tắc, nội dung của quản trị chất lượng dịch vụ

Chương 6. Triển khai hệ thống quản trị chất lượng dịch vụ trong doanh nghiệp

Giới thiệu khái niệm, vai trò của đảm bảo chất lượng dịch vụ, công cụ và kỹ thuật quản trị chất lượng dịch vụ, nguyên tắc và chức năng của đảm bảo chất lượng dịch vụ

Chương 7. Những tiêu chuẩn hệ thống quản trị chất lượng dịch vụ và quản lý Nhà nước về chất lượng dịch vụ.

Giới thiệu quản trị chất lượng theo ISO 9000, Quản trị chất lượng đồng bộ TQM, Quản lý nhà nước về chất lượng

8.2. Nội dung chi tiết học phần

Tuần	Nội dung	LT (Tiết)	TH (Tết)	TL đọc trước	Nhiệm vụ của sinh viên
1	Chương 1. Tổng quan về quản trị dịch vụ và chất lượng dịch vụ 1.1. Tổng quan về quản trị dịch vụ 1.1.1. Khái niệm, đặc điểm cơ bản của dịch vụ 1.1.2. Phân loại dịch vụ 1.1.3. Sự khác nhau giữa hoạt động dịch vụ với hoạt động của các ngành sản xuất vật chất	04		Tài liệu [1] Chương 1	- Đọc trước [1] và tài liệu tham khảo - Hoàn thành câu hỏi và bài tập chương 1
2	1.1.4. Vai trò của dịch vụ trong nền kinh tế 1.1.5. Các ma trận quản trị dịch vụ 1.1.6. Mô hình quản trị trong doanh nghiệp dịch vụ	04		Tài liệu [1] Chương 1	- Đọc trước [1] và tài liệu tham khảo - Hoàn thành câu hỏi và bài tập chương 1
3	1.2. Tổng quan về quản trị chất lượng dịch vụ	04		Tài liệu [1] Chương 1	- Đọc trước [1] và tài liệu tham

	1.2.1. Khái niệm, đặc điểm của chất lượng dịch vụ 1.2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ 1.2.3. Đánh giá chất lượng dịch vụ				khảo - Hoàn thành câu hỏi và bài tập chương 1
4	1.2.3. Đánh giá chất lượng dịch vụ (Tiếp) Câu hỏi và bài tập	04		Tài liệu [1] Chương 1	- Đọc trước [1] và tài liệu tham khảo - Hoàn thành câu hỏi và bài tập chương 1
5	Chương 2. Quản trị các nguồn lực của doanh nghiệp dịch vụ 2.1. Quản trị nguồn nhân lực của doanh nghiệp dịch vụ 2.1.1. Đặc điểm của lao động dịch vụ 2.1.2. Vai trò, vị trí của nhân viên tiếp xúc 2.1.3. Tổ chức và quản lý lao động dịch vụ 2.2. Quản trị vốn kinh doanh dịch vụ 2.2.1. Đặc điểm của vốn kinh doanh dịch vụ	04		Tài liệu [1] Chương 2	- Đọc trước [1] và tài liệu tham khảo - Hoàn thành câu hỏi và bài tập chương 2
6	2.2.2. Nguồn vốn kinh doanh dịch vụ 2.2.3. Tổ chức và quản lý vốn kinh doanh dịch vụ Câu hỏi và bài tập Chương 3. Quản trị quá trình cung ứng dịch vụ 3.1. Khái niệm, đặc điểm của quản trị quá trình cung ứng dịch vụ 3.1.1. Khái niệm 3.1.2. Đặc điểm	04		Tài liệu [1] Chương 2, chương 3	- Đọc trước [1] và tài liệu tham khảo - Hoàn thành câu hỏi và bài tập chương 2, chương 3
7	3.2. Nội dung quản trị quá trình cung ứng dịch vụ 3.2.1. Các nhân tố ảnh hưởng đến cung dịch vụ 3.2.2. Quản trị chất lượng dịch vụ Câu hỏi và bài tập Chương 4. Quản trị quan hệ khách hàng 4.1. Bản chất và lợi ích của quản trị quan hệ khách hàng 4.1.1. Khái niệm, bản chất của quản trị quan hệ khách hàng 4.1.2. Lợi ích của quản trị quan hệ khách hàng	04		Tài liệu [1] Chương 3, chương 4	- Đọc trước [1] và tài liệu tham khảo - Hoàn thành câu hỏi và bài tập chương 3, chương 4
8	4.2. Cấu trúc hệ thống và quá trình	04		Tài liệu [1]	- Đọc trước [1]

	triển khai quản trị quan hệ khách hàng 4.2.1. Cấu trúc hệ thống 4.2.2. Quá trình triển khai quản trị quan hệ khách hàng 4.3. Xử lý đơn khiếu nại của khách hàng 4.3.1. Hành vi của khách hàng 4.3.2. Quá trình xử lý Câu hỏi và bài tập			Chương 4	và tài liệu tham khảo - Hoàn thành câu hỏi và bài tập chương 4
9	Ôn tập và kiểm tra giữa kỳ	04		Tài liệu [1] Chương 1, 2, 3, 4	- Đọc trước [1] và tài liệu tham khảo - Hoàn thành câu hỏi và bài tập chương 4
10	Chương 5. Quản trị chất lượng trong doanh nghiệp dịch vụ 5.1. Khái niệm, đặc điểm và nguyên tắc quản trị chất lượng dịch vụ 5.1.1. Khái niệm quản trị chất lượng dịch vụ 5.1.2. Đặc điểm quản trị chất lượng dịch vụ 5.1.3. Nguyên tắc quản trị chất lượng dịch vụ 5.2. Nội dung cơ bản quản trị chất lượng dịch vụ 5.2.1. Xác định chính sách và mục tiêu chất lượng dịch vụ	04		Tài liệu [1] Chương 5	- Đọc trước [1] và tài liệu tham khảo - Hoàn thành câu hỏi và bài tập chương 5
11	5.2.2. Hoạch định chất lượng 5.2.3. Kiểm soát chất lượng dịch vụ 5.2.4. Cải tiến chất lượng dịch vụ 5.3. Triển khai hệ thống quản trị chất lượng dịch vụ 5.3.1. Vòng tròn chất lượng dịch vụ 5.3.2. Các bước triển khai hệ thống quản trị chất lượng Câu hỏi và bài tập	04		Tài liệu [1] Chương 4; chương 5	- Đọc trước [1] và tài liệu tham khảo - Hoàn thành câu hỏi và bài tập chương 5
12	Chương 6. Triển khai hệ thống quản trị chất lượng dịch vụ trong doanh nghiệp 6.1. Đảm bảo chất lượng dịch vụ 6.1.1. Khái niệm, vai trò của đảm bảo chất lượng dịch vụ 6.1.2. Nguyên tắc và chức năng của đảm bảo chất lượng dịch vụ	04		Tài liệu [1] Chương 6	- Đọc trước [1] và tài liệu tham khảo - Hoàn thành câu hỏi và bài tập chương 6

13	<p>6.3. Công cụ và kỹ thuật quản trị chất lượng dịch vụ</p> <p>6.3.1. Các công cụ thống kê</p> <p>6.3.2. Vòng tròn Deming</p> <p>6.3.3. Nhóm chất lượng</p> <p>6.3.4. Kỹ thuật chuẩn đối sánh</p> <p>Câu hỏi và bài tập</p> <p>Chương 7: Những tiêu chuẩn hệ thống quản trị chất lượng dịch vụ và quản lý Nhà nước về chất lượng dịch vụ</p> <p>7.1. Quản trị chất lượng theo ISO 9000</p> <p>7.1.1. Khái quát về ISO</p> <p>7.1.2. Triết lý, nguyên tắc và lợi ích căn bản của ISO 9000</p>	04		<p>Tài liệu [1]</p> <p>Chương 6, chương 7</p>	<p>- Đọc trước [1] và tài liệu tham khảo</p> <p>- Hoàn thành câu hỏi và bài tập chương 6, chương 7</p>
14	<p>7.1.3. Yêu cầu của ISO 9001:2008</p> <p>7.1.4. Áp dụng ISO 9000 trong các doanh nghiệp dịch vụ</p> <p>7.2. Quản trị chất lượng đồng bộ TQM</p> <p>7.2.1. Khái quát về TQM</p> <p>7.2.2. Nguyên tắc và yêu cầu cơ bản của TQM</p> <p>7.2.3. Áp dụng TQM trong các doanh nghiệp dịch vụ</p>	04		<p>Tài liệu [1]</p> <p>Chương 7</p>	<p>- Đọc trước [1] và tài liệu tham khảo</p> <p>- Hoàn thành câu hỏi và bài tập chương 7</p>
15	<p>7.2.3. Áp dụng TQM trong các doanh nghiệp dịch vụ (tiếp)</p> <p>7.3. Quản lý nhà nước về chất lượng</p> <p>7.3.1. Vai trò, chức năng quản lý Nhà nước về chất lượng</p> <p>7.3.2. Nội dung, phương pháp quản lý Nhà nước về chất lượng</p> <p>4.3.3. Phân công trách nhiệm quản lý Nhà nước về chất lượng</p> <p>7.3.4. Phân cấp quản lý Nhà nước về chất lượng</p> <p>Câu hỏi và bài tập</p>	04		<p>Tài liệu [1]</p> <p>Chương 7</p>	<p>- Hoàn thành câu hỏi và bài tập chương 7</p>
Tổng		60			

9. Nhiệm vụ của sinh viên

- Dự lớp: Tham dự tối thiểu 70% số giờ học trên lớp.
- Đọc và tra cứu các tài liệu theo quy định của giáo viên trước khi đến lớp.
- Tham dự tất cả các bài kiểm tra đánh giá, kiểm tra quá trình, bài thi kết thúc học phần.
- Dụng cụ học tập: Có đầy đủ giáo trình, sách tham khảo,...

10. Thang điểm và hình thức đánh giá

- Thang điểm: 10

- Hình thức đánh giá:

- + Sinh viên tham dự đủ 70% số tiết học trên lớp.
- + Tham gia bài kiểm tra giữa kỳ, bài thi kết thúc học phần.
- + Điểm kiểm tra giữa kỳ để điểm lẻ đến một chữ số thập phân.
- + Điểm thi kết thúc học phần để điểm lẻ đến một chữ số thập phân.

11. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên

TT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Ghi chú
1	Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần, làm bài tập ở nhà	1 điểm	10%	Sinh viên không tham dự đủ 70% số tiết học trên lớp theo quy định của học phần trong chương trình đào tạo thì không được dự thi kết thúc học phần
2	Điểm kiểm tra giữa kỳ - Bài kiểm tra giữa kỳ	1 điểm	30%	
3	Thi kết thúc học phần	Tự luận 90 phút	60%	

12. Tài liệu học tập

12.1. Tài liệu chính

[1] Bài giảng quản trị dịch vụ. Bộ môn Quản trị kinh doanh - Trường Đại học Công nghiệp Quảng Ninh - 2020.

12.2. Tài liệu tham khảo

[2] Nguyễn Thị Nguyên Hồng, Giáo trình quản trị dịch vụ, NXB Thống kê. 2014.

[3] Lưu Văn Nghiêm, Giáo trình Marketing dịch vụ, NXB ĐH Kinh tế quốc dân 2008

[4] Bùi Tiến Quý, Phát triển và quản lý nhà nước về kinh tế dịch vụ, NXB khoa học - kỹ thuật, 2009.

[5] Đồng thị Thanh phương, Quản trị sản xuất và dịch vụ, NXB Thống kê, 2007.

[6] Phạm Xuân Hậu (2011), Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch, Nhà xuất bản Thống kê.

[7] Nguyễn Thị Nguyên Hồng (2014), Quản trị dịch vụ, Nhà xuất bản Thống kê.

[8] Nguyễn Đình Phan, Đặng Ngọc Sự (2012), giáo trình Quản trị chất lượng, NXB Đại học kinh tế quốc dân

[9] Website Tổng cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng WWW.tcvn.gov.vn

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. Bùi Thị Thúy Hằng