

**BỘ CÔNG THƯƠNG**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC SAO ĐỎ**  
\*\*\*\*\*

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**  
**QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ**  
**DU LỊCH**

Số tín chỉ : 3

Hệ đào tạo : **ĐẠI HỌC**

Ngành : Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

**Năm 2022**

## ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

Trình độ đào tạo: Đại học

Ngành đào tạo: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

1. Tên học phần: Quản trị chất lượng dịch vụ

2. Mã học phần: QTDVLD 020

3. Số tín chỉ: 3 (3,0)

4. Trình độ cho sinh viên: Năm thứ tư

5. Phân bổ thời gian:

- Lên lớp : 45 tiết lý thuyết, 0 giờ thực hành

- Tự học: 90 giờ

6. Điều kiện tiên quyết: Không

7. Giảng viên

STT	Học hàm, học vị, họ tên	Số điện thoại	Email
1	ThS. Nguyễn Thị Hương Huyền	0989.836.345	Huyentb2010@gmail.com
2	ThS. Nguyễn Thị Sao	0977.125.495	Maisaobms@gmail.com
3	ThS. Nguyễn Thị Thảo	0904.422.018	Nguyenthaosd@gmail.com

8. Mô tả nội dung của học phần

Học phần cung cấp những kiến thức giúp người học nắm được các nội dung về dịch vụ và quá trình dịch vụ. Phân tích được tầm quan trọng sự hài lòng của khách hàng và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng. Vận dụng đánh giá chất lượng dịch vụ của các cơ sở kinh doanh du lịch. Xây dựng phương án khai thác điểm mạnh, khắc phục điểm yếu của doanh nghiệp du lịch để nâng cao chất lượng dịch vụ.

9. Mục tiêu và chuẩn đầu ra học phần

9.1. Mục tiêu

- Mục tiêu học phần thỏa mãn mục tiêu của chương trình đào tạo:

Mục tiêu	Mô tả	Mức độ theo thang đo Bloom	Phân bổ mục tiêu học phần trong CTĐT
MT1	Kiến thức		
MT1.1	Nhận diện, trình bày được những vấn đề cơ bản về dịch vụ và quá trình dịch vụ.	1	[2.1.1a]

<b>Mục tiêu</b>	<b>Mô tả</b>	<b>Mức độ theo thang đo Bloom</b>	<b>Phân bổ mục tiêu học phần trong CTĐT</b>
MT1.2	trình bày được các vấn đề cơ bản về quản lý chất lượng dịch vụ	3	[2.1.1a]
<b>MT2</b>	<b>Kỹ năng</b>		
MT2.1	- Phân tích được chất lượng của quá trình dịch vụ.	4	[2.1.1a]
MT2.2	- Phân tích được sự hài lòng của khách hàng, dịch vụ khách hàng, giá trị của khách hàng trung thành...	4	[2.1.1a]
<b>MT3</b>	<b>Mức tự chủ và trách nhiệm</b>		
MT3.1	Có năng lực làm việc độc lập, làm việc theo nhóm, giao tiếp và thuyết trình, giải quyết vấn đề trong nhóm cũng như trước lớp. Có thái độ tích cực trong học tập và chịu trách nhiệm với các nhiệm vụ được phân công.	4	[2.3.1]
MT3.2	Có phẩm chất chính trị, đạo đức tốt.	4	[2.3.2]

## 9.2. Chuẩn đầu ra

- Sự phù hợp của chuẩn đầu ra học phần với chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo:

<b>CDR học phần</b>	<b>Mô tả CDR học phần</b>	<b>Mức độ theo thang đo Bloom</b>	<b>Đáp ứng CDR của CTĐT</b>
<b>CDR1</b>	<b>Kiến thức</b>		
CDR1.1	- Nhận diện, trình bày được các vấn đề cơ bản về hành vi tiêu dùng và hài lòng của khách hàng	1	[1.3]
CDR1.2	- Nhận diện, trình bày được các vấn đề cơ bản về chất lượng dịch vụ du lịch	1	
CDR1.3	- Nhận diện, trình bày được các vấn đề cơ bản về năng suất trong dịch vụ du lịch	1	
CDR1.4	- Nhận diện, trình bày được các vấn đề cơ bản về quản lý chất lượng dịch vụ	2	
<b>CDR2</b>	<b>Kỹ năng</b>		
CDR2.1	- Phân tích được sự hài lòng của khách hàng, dịch vụ khách hàng, giá trị của khách hàng trung thành...	4	[2.6]
CDR2.2	- Phân tích đánh giá được chất lượng dịch vụ du lịch	4	

<b>CDR học phần</b>	<b>Mô tả CDR học phần</b>	<b>Mức độ theo thang đo Bloom</b>	<b>Đáp ứng CDR của CTĐT</b>
<b>CDR3</b>	<b>Mức tự chủ và trách nhiệm</b>		
CDR3.1	Có năng lực làm việc độc lập, làm việc theo nhóm, giao tiếp và thuyết trình, giải quyết vấn đề trong nhóm cũng như trước lớp. Có thái độ tích cực trong học tập và chịu trách nhiệm với các nhiệm vụ được phân công.	4	[3.1]
CDR3.2	Có phẩm chất chính trị, đạo đức tốt.	4	

### 10. Ma trận liên kết nội dung với chuẩn đầu ra học phần

<b>Chương</b>	<b>Nội dung học phần</b>	<b>Chuẩn đầu ra của học phần</b>							
		<b>CDR1</b>				<b>CDR2</b>		<b>CDR3</b>	
		<b>CDR 1.1</b>	<b>CDR 1.2</b>	<b>CDR 1.3</b>	<b>CDR 1.4</b>	<b>CDR 2.1</b>	<b>CDR 2.2</b>	<b>CDR 3.1</b>	<b>CDR 3.2</b>
1	<b>Chương 1: Dịch vụ và quá trình dịch vụ</b> 1.1 Dịch vụ 1.2 Quá trình dịch vụ	2				3	3		3
2	<b>Chương 2: Hành vi tiêu dùng và sự hài lòng của khách hàng</b> 2.1 Những nội dung cơ bản về khách hàng 2.2 Sự hài lòng của khách hàng 2.3 Dịch vụ khách hàng 2.4 Khách hàng trung thành		3		4	3	3	3	3
3	<b>Chương 3: Chất lượng dịch vụ du lịch</b> 3.1. Những nội dung cơ bản về dịch vụ du lịch 3.2. Chất lượng dịch vụ du lịch 3.3. Phàn nàn của khách hàng và dịch vụ phục hồi			3	4	4	3	3	3
4	<b>Chương 4: Năng suất</b>	2				3	3		3

Chương	Nội dung học phần	Chuẩn đầu ra của học phần							
		CDR1				CDR2		CDR3	
		CDR 1.1	CDR 1.2	CDR 1.3	CDR 1.4	CDR 2.1	CDR 2.2	CDR 3.1	CDR 3.2
	<b>trong dịch vụ du lịch</b> 4.1. Nhận thức về năng suất dịch vụ 4.2. Những yếu tố cơ bản tác động đến năng suất trong dịch vụ du lịch 4.3. Các phương pháp nâng cao năng suất trong dịch vụ du lịch								
5	<b>Chương 5: Quản lý chất lượng dịch vụ du lịch</b> 5.1. Những nội dung cơ bản về quản lý chất lượng 5.2. Các phương pháp quản lý chất lượng 5.3. Hệ thống quản lý chất lượng 5.4. Quản lý chất lượng dịch vụ du lịch 5.5. Nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch		3		4	4	3	3	3

## 11. Đánh giá học phần

### 11.1. Ma trận phương pháp kiểm tra đánh giá với chuẩn đầu ra học phần

STT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Phương pháp kiểm tra đánh giá	CDR của học phần			Ghi chú
					CDR1	CDR2	CDR3	
1	Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần của sinh viên...	01 điểm	20%	Đánh giá nhận thức và thái độ tham gia thảo luận; đánh giá phần bài tập; chuyên cần: vấn đáp	CDR1.1, CDR1.2	CDR2.1, CDR2.2	CDR3.1, CDR3.2	Điểm trung bình của các lần đánh giá
2	Kiểm tra giữa học phần	01 điểm	30%	Tự luận: 50 phút	CDR1.3,	CDR2.1, CDR2.2	CDR3.1, CDR3.2	

							CĐR3.3	
3	Thi kết thúc học phần	01 điểm	50%	Tự luận, thời gian: 90 phút	CĐR1.4,	CĐR2.1, CĐR2.2	CĐR3.1, CĐR3.2, CĐR3.3	

### 11.2. Cách tính điểm học phần

Điểm học phần là trung bình cộng các điểm thành phần đã nhân trọng số. Tính theo thang điểm 10, làm tròn đến một chữ số thập phân. Sau đó chuyển thành thang điểm chữ và thang điểm 4.

### 12. Yêu cầu học phần

- Yêu cầu về nghiên cứu tài liệu: Đọc các tài liệu về tổ chức hoạt náo trong du lịch, các bài tập trong giáo trình Tổ chức hoạt náo trong du lịch.

- Yêu cầu về làm bài tập: Làm đầy đủ các bài tập bắt buộc và các bài tập nâng cao trong nội dung thực hành, đạt kết quả theo mục tiêu của học phần..

- Yêu cầu về thái độ học tập: Chuẩn bị đầy đủ tài liệu và dụng cụ trước khi đến lớp. Ghi chép và tích cực làm bài tập và các chủ đề tự học, tự nghiên cứu

- Yêu cầu về chuyên cần: Sinh viên tham dự ít nhất 80% thời lượng học phần theo quy chế

- Yêu cầu về an toàn trong quá trình thực hành và chấp hành nội quy: Theo quy định của nhà trường

### 13. Tài liệu phục vụ học phần:

#### - Tài liệu bắt buộc:

[1] GS.TS. Phan Chí Anh(2021), Quản trị chất lượng chuỗi cung ứng, NXB Đại học Quốc gia HN.

#### - Tài liệu tham khảo:

[2]. Đào Xuân Khương (2021), *Mô hình chất lượng dịch vụ trong bán lẻ*, NXB lao động

### 14. Nội dung chi tiết học phần

TT	Nội dung giảng dạy	Số giờ	Phương pháp dạy – học	CĐR học phần
1	<p><b>Chương 1: Dịch vụ và quá trình dịch vụ</b></p> <p><b>Mục tiêu chương:</b> Sinh viên có kiến thức tổng quan về dịch vụ và quá trình dịch vụ</p> <p><b>Nội dung cụ thể:</b></p> <p>1.1 Dịch vụ</p> <p>1.1.1 Khái quát về dịch vụ</p> <p>1.1.2 Hệ thống cung ứng</p>	6 (6LT, 0TH)	<p><b>Thuyết trình; Tổ chức học theo nhóm.</b></p> <p><b>- Giảng viên:</b></p> <p>+ Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</p> <p>+ Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm.</p> <p>+ GV nhận xét, đánh giá</p>	CĐR1.1, CĐR1.2, CĐR2.1, CĐR2.2, CĐR3.1, CĐR3.2

	<p>dịch vụ</p> <p>1.1.3 Những quyết định cơ bản về dịch vụ</p> <p>1.1.4 Cặp đôi trong dịch vụ</p> <p>1.1.5 Định vị dịch vụ</p> <p>1.2 Quá trình dịch vụ</p> <p>1.2.1 Khái niệm quá trình dịch vụ</p> <p>1.2.2 Sơ đồ quá trình dịch vụ</p> <p>1.2.3 Điểm yếu của quá trình dịch vụ</p> <p>1.2.4 Thiết kế lại quá trình dịch vụ</p> <p>1.2.5 Vai trò của khách hàng trong quá trình phục vụ</p> <p>1.2.6 Sự tham gia của khách hàng trong quá trình dịch vụ</p>		<p>và kết luận.</p> <p><b>- Sinh viên:</b></p> <p>+ Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 1. [2]: Chương 1.</p> <p>+ Lắng nghe, quan sát, ghi chép và giải quyết các vấn đề.</p> <p>+ Trả lời câu hỏi cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 1, mục 1.1 - 1.2.</p>	
2	<p><b>Chương 2: Hành vi tiêu dùng và sự hài lòng của khách hàng</b></p> <p><b>Mục tiêu chương:</b> Sinh viên có kiến thức về quá trình tiêu dùng của khách hàng và sự hài lòng của khách hàng.</p> <p><b>Nội dung cụ thể:</b></p> <p>2.1 Những nội dung cơ bản về khách hàng</p> <p>2.1.1 Quan niệm về khách hàng</p> <p>2.1.2 Nhu cầu và mong muốn của khách hàng</p> <p>2.1.3 Quá trình tiêu dùng của khách hàng trong dịch vụ</p> <p>2.2 Sự hài lòng của khách hàng</p> <p>2.2.1 Quan niệm về sự hài lòng của khách hàng</p> <p>2.2.2 Tầm quan trọng của sự hài lòng của khách hàng</p> <p>2.2.3 Phân loại sự hài lòng của khách hàng</p>	12 (12LT, 0TH)	<p><b>Thuyết trình; Tổ chức học theo nhóm.</b></p> <p><b>- Giảng viên:</b></p> <p>+ Giải thích các khái niệm liên quan.</p> <p>+ Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</p> <p>+ Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm.</p> <p>+ GV nhận xét, đánh giá và kết luận.</p> <p><b>- Sinh viên:</b></p> <p>+ Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 2. [2]: Chương 2.</p> <p>+ Lắng nghe, quan sát, ghi chép và giải quyết các vấn đề.</p> <p>+ Trả lời câu hỏi cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 2, mục 2.1 - 2.4.</p>	CĐR1.1, CĐR1.2, CĐR2.1, CĐR2.2, CĐR3.1, CĐR3.2.

	<p>2.2.4 Mô hình và phương pháp đo lường sự hài lòng của khách hàng</p> <p>2.2.5 Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng</p> <p>2.2.6 Tạo ra sự hài lòng cho khách hàng</p> <p>2.3 Dịch vụ khách hàng</p> <p>2.3.1 Khái niệm dịch vụ khách hàng</p> <p>2.3.2 Những yếu tố chi phối dịch vụ khách hàng</p> <p>2.3.3 Chính sách dịch vụ khách hàng</p> <p>2.4 Khách hàng trung thành</p> <p>2.4.1 Quan niệm khách hàng trung thành</p> <p>2.4.2 Giá trị của khách hàng trung thành với doanh nghiệp</p> <p>2.4.3 Chiến lược để có khách hàng trung thành</p>			
3	<p><b>Chương 3: Chất lượng dịch vụ du lịch</b></p> <p><b>Mục tiêu chương:</b> Sinh viên có kiến thức về chất lượng dịch vụ và đánh giá được chất lượng dịch vụ.</p> <p><b>Nội dung cụ thể:</b></p> <p>3.1. Những nội dung cơ bản về dịch vụ du lịch</p> <p>3.1.1. Khái quát về dịch vụ du lịch</p> <p>3.1.2. Các yếu tố tham gia vào quá trình sản xuất và tiêu dùng dịch vụ du lịch</p> <p>3.1.3. Tiêu chuẩn trong dịch vụ du lịch</p> <p>3.2. Chất lượng dịch vụ du</p>	8 (7LT 1KT,0 TH)	<p><b>Thuyết trình; Tổ chức học theo nhóm.</b></p> <p><b>- Giảng viên:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</li> <li>+ Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm.</li> <li>+ GV nhận xét, đánh giá và kết luận.</li> </ul> <p><b>- Sinh viên:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Đọc trước tài liệu:</li> </ul> <p>[1]: Chương 3. [2]: Chương 3.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Lắng nghe, quan sát, ghi chép và giải quyết các vấn đề.</li> </ul>	CĐR1.1, CĐR1.3, CĐR2.1, CĐR2.2, CĐR3.1, CĐR3.2.



	<p>lịch</p> <p>3.2.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ</p> <p>3.2.2. Nhận thức về chất lượng dịch vụ du lịch</p> <p>3.2.3. Khoảng cách về chất lượng trong dịch vụ du lịch</p> <p>3.2.4. Đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch</p> <p>3.2.5. Các phương pháp điều tra chất lượng dịch vụ du lịch</p> <p>3.3. Phàn nàn của khách hàng và dịch vụ phục hồi</p> <p>3.3.1. Phàn nàn của khách</p> <p>3.3.2. Dịch vụ phục hồi</p>		<p>+ Trả lời câu hỏi cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 3, mục 3.1 – 3.3.</p>	
4	<p><b>Chương 4: Năng suất trong dịch vụ du lịch</b></p> <p><b>Mục tiêu chương:</b> Sinh viên hiểu rõ các yếu tố cơ bản tác động đến năng suất trong dịch vụ du lịch, từ đó có phương pháp nâng cao năng suất trong dịch vụ du lịch</p> <p><b>Nội dung cụ thể:</b></p> <p>4.1. Nhận thức về năng suất dịch vụ</p> <p>4.1.1. Khái niệm năng suất và năng suất dịch vụ</p> <p>4.1.2. Những vấn đề cần giải quyết khi tăng năng suất dịch vụ</p> <p>4.2. Những yếu tố cơ bản tác động đến năng suất trong dịch vụ du lịch</p> <p>4.2.1. Chất lượng đội ngũ lao động</p> <p>4.2.2. Công nghệ và thiết bị</p> <p>4.2.3. Giao tiếp dịch vụ</p> <p>4.3. Các phương pháp nâng</p>	6 (6LT,0 TH)	<p><b>Thuyết trình; Phát vấn, Thảo luận theo nhóm.</b></p> <p><b>- Giảng viên:</b></p> <p>+ Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</p> <p>+ Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm.</p> <p>+ GV nhận xét, đánh giá và kết luận.</p> <p><b>- Sinh viên:</b></p> <p>+ Đọc trước tài liệu:</p> <p>[1]: Chương 4.</p> <p>[2]: Chương 4.</p> <p>+ Lắng nghe, quan sát, ghi chép và giải quyết các vấn đề.</p> <p>+ Trả lời câu hỏi cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 4, mục 4.1 – 4.3.</p>	CĐR1.1, CĐR1.4, CĐR2.1, CĐR2.2, CĐR3.1, CĐR3.2

	<p>cao năng suất trong dịch vụ du lịch</p> <p>4.3.1. Công nghiệp hóa dịch vụ</p> <p>4.3.2. Quản trị năng suất</p> <p>4.3.3. Hoạt động cơ bản của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch</p>			
5	<p><b>Chương 5: Quản lý chất lượng dịch vụ du lịch</b></p> <p><b>Mục tiêu chương:</b> Sinh viên có kiến thức về các phương pháp và hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ</p> <p><b>Nội dung cụ thể:</b></p> <p>5.1. Những nội dung cơ bản về quản lý chất lượng</p> <p>5.1.1. Khái niệm quản lý chất lượng</p> <p>5.1.2. Các triết lý về chất lượng và quản lý chất lượng</p> <p>5.2. Các phương pháp quản lý chất lượng</p> <p>5.2.1. Kiểm tra chất lượng</p> <p>5.2.2. Kiểm soát chất lượng</p> <p>5.2.3. Đảm bảo chất lượng</p> <p>5.2.4. Quản lý chất lượng toàn diện</p> <p>5.3. Hệ thống quản lý chất lượng</p> <p>5.3.1. Hệ thống quản lý chất lượng của nội bộ tổ chức</p> <p>5.3.2. Hệ thống quản lý chất lượng được công nhận</p> <p>5.3.3. Giải thưởng chất lượng</p> <p>5.4. Quản lý chất lượng dịch vụ du lịch</p> <p>5.4.1. Quản lý nhân sự du lịch</p> <p>5.4.2. Quản lý thiết kế dịch vụ du lịch</p>	13 (6LT, 0TH)	<p><b>Thuyết trình; Phát vấn; Tổ chức học theo nhóm.</b></p> <p><b>- Giảng viên:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Giải thích các khái niệm liên quan.</li> <li>+ Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</li> <li>+ Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm.</li> <li>+ GV nhận xét, đánh giá và kết luận.</li> </ul> <p><b>- Sinh viên:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 5. [2]: Chương 5.</li> <li>+ Lắng nghe, quan sát, ghi chép và giải quyết các vấn đề.</li> <li>+ Trả lời câu hỏi cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 5, mục 5.1 – 5.5.</li> </ul>	CĐR1.1, CĐR1.2, CĐR2.1, CĐR2.2, CĐR3.1, CĐR3.2.

	<p>5.4.3. Quản lý quá trình dịch vụ du lịch</p> <p>5.4.4. Quản lý môi trường vật chất trong dịch vụ du lịch</p> <p>5.5. Nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch</p> <p>5.5.1. Ý nghĩa của nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch</p> <p>5.5.2. Nội dung của nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch</p> <p>5.5.3. Một số tiêu chí đánh giá nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch</p>						
--	---	--	--	--	--	--	--

Hải Dương, ngày 9 tháng 8 năm 2022

KT. HIỆU TRƯỞNG  
PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Nguyễn Thị Kim Nguyên

TRƯỞNG KHOA

Nguyễn Đăng Tiến

TRƯỞNG BỘ MÔN

Nguyễn Thị Hương Huyền