

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN  
QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP 2**

Hệ đào tạo: Đại học chính quy

Ngành: Quản trị kinh doanh

**1. Thông tin chung về học phần**

- Tên học phần: **Quản trị doanh nghiệp 2** (Business administration 2)
- Mã học phần: DQK.02.29
- Số tín chỉ: 02
- Vị trí của học phần trong CTĐT: Kiến thức ngành, bắt buộc
- Đối tượng học: Sinh viên ngành QTKD
- Học phần học trước: Quản trị học
- Học phần song hành: Không
- Phân bổ giờ tín chỉ đối với các hoạt động:
  - + Lý thuyết: 23 tiết
  - + Thảo luận nhóm: 12 tiết
  - + Kiểm tra: 1 tiết
  - + Tự học: 60 tiết
- Bộ môn phụ trách học phần: Quản trị kinh doanh
- Giảng viên phụ trách học phần:

*Họ và tên: TS. Nguyễn Thông Thái*

*Chức danh: Trưởng bộ môn Kinh doanh thương mại*

*Thông tin liên hệ: SĐT: 098.269.9851; Email: thongthaitm2011@gmail.com*

**2. Các môn học tiên quyết: Không**

**3. Mục tiêu của học phần**

**3.1. Mục tiêu chung**

Cung cấp cho người học lý luận và thực tiễn liên quan đến sản phẩm – dịch vụ, các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ cùng các hoạt động quản trị cơ bản trong doanh nghiệp dịch vụ như: quản trị quan hệ khách hàng; quản trị khác biệt, chất lượng và năng suất dịch vụ; quản trị cung ứng dịch vụ và quản trị các nguồn lực trong kinh doanh dịch vụ. Trên cơ sở lý luận về các hoạt động quản trị căn bản trong doanh nghiệp dịch vụ, sinh viên biết phân tích và vận dụng các kiến thức đã học vào hoạt động kinh doanh dịch vụ thực tiễn tại các doanh nghiệp. Bên cạnh đó học phần cung cấp cho người học các kỹ năng nghề nghiệp và các kỹ năng mềm cần thiết, phù hợp.

**3.2. Mục tiêu cụ thể**

Khả năng vận dụng lý luận về sản phẩm – dịch vụ và những hoạt động quản trị cơ bản liên quan đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp dịch vụ để giải quyết được các vấn đề đặt ra để triển khai các hoạt động quản trị cơ bản trong các doanh nghiệp dịch vụ

Thấy rõ sự khác biệt của doanh nghiệp dịch vụ với các loại hình doanh nghiệp khác.

Giao tiếp, thuyết trình và lắng nghe có hiệu quả; có khả năng làm việc độc lập; xây dựng, tổ chức, điều hành nhóm làm việc hiệu quả.

Có năng lực làm việc khoa học, sáng tạo, hình thành quan điểm đúng đắn về nghề nghiệp, thái độ học tập tích cực, rèn luyện bản thân, phát huy được khả năng tư duy sáng tạo, độc lập.

#### 4. Chuẩn đầu ra của học phần (CLO – Courses Learning Outcomes)

##### 4.1. Nội dung chuẩn đầu ra học phần:

**CLO 1:** Phân tích được hoạt động quản trị cơ bản trong các doanh nghiệp dịch vụ.

**CLO 2:** Vận dụng kiến thức về quản trị cơ bản trong các doanh nghiệp dịch vụ để đánh giá và giải quyết được các vấn đề phát sinh trong thực tiễn sản xuất, kinh doanh của các doanh nghiệp dịch vụ trong thời kỳ hội nhập.

**CLO 3:** Phân biệt được doanh nghiệp dịch vụ và các loại hình doanh nghiệp khác.

**CLO 4:** Thực hiện giao tiếp, thuyết trình, giải quyết vấn đề, làm việc nhóm hiệu quả.

**CLO 5:** Làm việc khoa học, rèn luyện khả năng tự học, tự nghiên cứu, có tư duy hệ thống. Có khả năng cập nhật thường xuyên kiến thức chuyên môn nghiệp vụ.

##### 4.2. Ma trận nhất quán giữa chuẩn đầu ra học phần (CLO) với chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (PLO):

|                                  | PLO 1 | PLO 2 | PLO 3 | PLO 4 | PLO 5 | PLO 6 | PLO 7 | PLO 8 | PLO 9 | PLO 10 | PLO 11 | PLO 12 | PLO 13 |
|----------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|
| <b>CLO 1</b>                     |       |       |       |       | H     |       |       |       |       |        |        |        |        |
| <b>CLO 2</b>                     |       |       |       | H     |       |       |       |       |       |        |        |        |        |
| <b>CLO 3</b>                     |       |       |       |       |       |       |       |       | H     |        |        |        |        |
| <b>CLO 4</b>                     |       |       |       |       |       |       | H     | H     |       |        |        |        |        |
| <b>CLO5</b>                      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |        | H      |        |
| <b>TỔNG HỢP TOÀN BỘ HỌC PHẦN</b> |       |       |       | H     | H     |       | H     | H     | H     |        |        | H      |        |

Trong đó:

Mức độ đóng góp của CLO và PLO được xác định cụ thể như sau:

L ( Low) – CLO có đóng góp ít vào PLO

M (Medium) – CLO có đóng góp vừa vào PLO

H (High) – CLO có đóng góp nhiều vào PLO

##### 4.3. Ma trận nhất quán giữa phương pháp dạy học với chuẩn đầu ra học phần (CLO)

|  | CLO 1 | CLO 2 | CLO 3 | CLO 4 | CLO 5 |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|
|  |       |       |       |       |       |

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| Phương pháp thuyết giảng  | H | M | M |   |   |
| Phương pháp phát vấn  | H | M | M | M | M |
| Phương pháp dạy học nhóm, cặp (thảo luận, làm bài tập, bài tập lớn theo nhóm) | H | H | M | H | H |
| Hướng dẫn tự học  | M | M | M |   | H |
| Thuyết trình tích cực   | H | H | M | H | M |

**4.4. Ma trận nhất quán giữa phương pháp kiểm tra, đánh giá với chuẩn đầu ra học phần (CLO)**

| Phương pháp đánh giá   | CLO 1 | CLO 2 | CLO 3 | CLO 4 | CLO 5 |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| Chuyên cần (mức độ đầy đủ tham gia các buổi học, bài tập về nhà, tự học, phát biểu, thái độ học tập) | M     | M     | M     | M     | H     |
| Viết (tự luận, trắc nghiệm)  | H     | H     | H     | H     | M     |
| Thảo luận, tình huống  | H     | H     | H     | H     | M     |

**5. Nhiệm vụ của sinh viên**

- Nghiên cứu trước giáo trình, tài liệu theo chương.
- Tham gia đầy đủ các giờ lên lớp: Tối thiểu 80% số tiết học trên lớp.
- Tham gia thảo luận tại lớp.
- Làm bài tập cá nhân, bài tập nhóm được giao
- Tham gia làm bài kiểm tra giữa kỳ.
- Tham gia thi kết thúc học phần.

**6. Học liệu:**

**Tài liệu bắt buộc:**

Tài liệu lưu hành nội bộ, bài giảng gốc “Quản trị doanh nghiệp dịch vụ”, TS. Nguyễn Thông Thái, 2019.

**Tài liệu tham khảo:**

- Ngô Kim Thanh (2015), Quản trị doanh nghiệp, Nhà xuất bản Đại học kinh tế quốc dân.
- Nguyễn Thị Nguyên Hồng (2014), Quản trị dịch vụ, Nhà xuất bản thống kê.

**7. Mô tả học phần:**

Quản trị doanh nghiệp 2 là học phần thuộc khối kiến thức chuyên ngành bắt buộc dành cho sinh viên ngành QTKD. Học phần cung cấp cho người học lý luận và thực tiễn liên quan đến sản phẩm – dịch vụ, các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ cùng các hoạt động quản trị cơ bản trong doanh nghiệp dịch vụ như: quản trị quan hệ khách hàng; quản trị khác biệt, chất lượng và năng suất dịch vụ; quản trị cung ứng dịch vụ và quản trị các nguồn lực trong kinh doanh dịch vụ. Trên cơ sở lý luận về các hoạt động quản trị căn bản trong doanh nghiệp dịch vụ, sinh viên biết phân tích và vận dụng các kiến thức đã học vào hoạt động kinh doanh dịch vụ thực tiễn tại các doanh nghiệp. Bên cạnh đó học phần cung cấp cho người học các kỹ năng nghề nghiệp và các kỹ năng mềm cần thiết, phù hợp. Nội dung giảng dạy và các ví dụ minh họa phù hợp với mục tiêu đào tạo của Trường Đại học Tài chính - Ngân hàng Hà Nội.

## 8. Nội dung chi tiết học phần

| Bài dạy | Bài dạy   | Nội dung giảng dạy |           |    |        | CDR<br>(CLO)                 | HD dạy  | HD học  |
|---------|---|--------------------|-----------|----|--------|------------------------------|---|---|
|         |   | LT                 | TH,<br>TL | KT | Tự học |                              |   |   |
| Bài 1   | <p>Giới thiệu về mục tiêu, vị trí, tài liệu tham khảo của học phần; Công bố cách thức, phương pháp đánh giá của Học phần; Chia nhóm làm việc.</p> <p><b>Chương 1: Tổng quan về quản trị doanh nghiệp dịch vụ</b></p> <p><b>1.1 Một số vấn đề cơ bản về dịch vụ</b></p> <p><b>1.1.1 Khái niệm và đặc điểm của dịch vụ</b></p> <p>1.1.1.1 Khái niệm và phân loại dịch vụ</p> <p>1.1.1.2 Đặc điểm của dịch vụ</p> <p><b>Bài tập:</b> So sánh đặc điểm của dịch vụ với hàng hóa hữu hình</p> <p><b>1.1.2 Sự phát triển của dịch vụ trong nền kinh tế</b></p> <p>1.1.2.1 Các giai đoạn phát triển của nền kinh tế</p> <p>1.1.2.2 Sự tăng trưởng của cầu dịch vụ</p> <p>1.1.2.3 Sự phát triển của khoa học và công nghệ</p> <p>1.1.2.4 Sự phát triển của nguồn nhân lực dịch vụ</p> <p><b>Thảo luận nhóm về "Gói dịch vụ"</b></p> | 2                  | 1         | 0  | 5      | CLO1<br>CLO2<br>CLO3<br>CLO5 | Thuyết giảng,<br>Phát vấn,<br>Giải quyết vấn đề | SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo |
|         | Tham gia trả lời câu hỏi trên lớp   |                    |           |    |        |                              |   |   |
| Bài 2   | <p><b>Kiểm tra nội dung tự học</b></p> <p><b>1.2 Quản trị doanh nghiệp dịch vụ</b></p> <p><b>1.2.1 Khái niệm, đặc điểm của doanh nghiệp dịch vụ</b></p> <p>1.2.1.1 Khái niệm, phân loại doanh nghiệp dịch vụ</p>  | 2                  | 1         | 0  | 5      | CLO1<br>CLO3<br>CLO5         | Thuyết giảng,<br>Phát vấn,<br>Giải quyết vấn đề | SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo |

|                     |   |          |          |          |          |  |  |   |
|---------------------|---|----------|----------|----------|----------|--|--|---|
|                     | <p>1.2.1.2 Đặc điểm của doanh nghiệp dịch vụ</p> <p><b>1.2.2 Mục tiêu và nguyên tắc quản trị doanh nghiệp dịch vụ</b></p> <p>1.2.2.1 Mục tiêu của quản trị doanh nghiệp dịch vụ</p> <p>1.2.2.2 Nguyên tắc quản trị doanh nghiệp dịch vụ</p> <p><b>1.2.3 Nội dung quản trị doanh nghiệp dịch vụ</b></p> <p>1.2.3.1 Mô hình quản trị</p> <p>1.2.3.2 Khái quát nội dung quản trị doanh nghiệp dịch vụ</p> <p><b>Bài tập:</b><br/><b>Phân biệt doanh nghiệp dịch vụ với các loại hình doanh nghiệp khác</b></p>   |          |          |          |          |  |  | <p>Tham gia trả lời câu hỏi trên lớp</p> <p>Làm bài tập theo yêu cầu</p>                      |
| <p><b>Bài 3</b></p> | <p><b>Kiểm tra nội dung tự học</b></p> <p><b>Chương 2: Quản trị khách hàng trong kinh doanh dịch vụ</b></p> <p><b>2.1 Xác định khách hàng mục tiêu</b></p> <p><b>2.1.1 Khái niệm và quá trình xác định khách hàng mục tiêu</b></p> <p>2.1.1.1 Khái niệm Khách hàng mục tiêu</p> <p>2.1.1.2 Quá trình xác định Khách hàng mục tiêu</p> <p><b>2.1.2 Nội dung xác định khách hàng mục tiêu</b></p> <p>2.1.2.1 Xác định tiêu thứ phân đoạn thị trường</p> <p>2.1.2.2 Phát triển đặc trưng của các phân đoạn</p> <p>2.1.2.3 Đánh giá các phân đoạn</p> <p>2.1.2.4 Lựa chọn các đoạn thị trường</p> <p><b>2.2 Quản trị quan hệ khách hàng</b></p> | <p>3</p> | <p>0</p> | <p>0</p> | <p>5</p> | <p><b>CLO1</b><br/><b>CLO4</b><br/><b>CLO5</b></p> | <p>Thuyết giảng,<br/>Phát vấn,<br/>Lớp học đảo ngược</p> | <p>SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo</p> <p>Tham gia trả lời câu hỏi trên lớp</p> |

|              |  |            |            |          |          |  |  |   |
|--------------|--|------------|------------|----------|----------|--|--|---|
|              | <p><b>2.2.1 Khái niệm và lợi ích của quản trị quan hệ khách hàng</b></p> <p>2.2.1.1 Khái niệm, đặc điểm và bản chất của quản trị quan hệ khách hàng (CRM)</p> <p>2.2.1.2 Lợi ích của quản trị quan hệ khách hàng</p>   |            |            |          |          |  |  |   |
| <b>Bài 4</b> | <p><b>Kiểm tra nội dung tự học</b></p> <p><b>2.2.2 Cấu trúc hệ thống và qui trình quản trị quan hệ khách hàng</b></p> <p>2.2.2.1 Cấu trúc hệ thống CRM</p> <p>2.2.2.2 Qui trình quản trị quan hệ khách hàng</p> <p><b>2.2.3 Xử lý đơn khiếu nại của khách hàng</b></p> <p>2.2.3.1 Khái niệm và nguyên tắc giải quyết khiếu nại</p> <p>2.2.3.2 Hành vi của khách hàng</p> <p>2.2.3.3 Quy trình xử lý khiếu nại của khách hàng</p> <p>2.2.3.4 Mức chất lượng ngầm</p> <p><b>Thảo luận nhóm về quy trình triển khai CRM</b></p> | <b>1.0</b> | <b>2.0</b> | <b>0</b> | <b>5</b> | <b>CLO1</b><br><b>CLO2</b><br><b>CLO4</b><br><b>CLO5</b> | Thuyết giảng, Phát vấn, Tổ chức thảo luận nhóm | <p>SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo</p> <p>Tham gia trả lời câu hỏi trên lớp</p> <p>Thuyết trình, thảo luận nhóm</p> |
| <b>Bài 5</b> | <p><b>Kiểm tra nội dung tự học</b></p> <p><b>2.3 Quản trị nhu cầu dịch vụ của khách hàng</b></p> <p><b>2.3.1 Khái niệm và đặc điểm của nhu cầu dịch vụ khách hàng</b></p> <p>2.3.1.1 Khái niệm và sự phát triển của cầu dịch vụ</p> <p>2.3.1.2 Đặc điểm của cầu dịch vụ</p> <p><b>2.3.2 Nội dung quản trị cầu dịch vụ</b></p> <p>2.3.2.1 Nghiên cứu nhu cầu dịch vụ của khách hàng</p> <p>2.3.2.2 Nghiên cứu sự thỏa mãn nhu cầu dịch vụ của khách hàng</p>  | <b>2.0</b> | <b>1.0</b> | <b>0</b> | <b>5</b> | <b>CLO1</b><br><b>CLO2</b><br><b>CLO4</b><br><b>CLO5</b> | Thuyết giảng, Phát vấn, Tổ chức thảo luận nhóm | <p>SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo</p> <p>Tham gia trả lời câu hỏi trên lớp</p> <p>Thuyết trình, thảo luận nhóm</p> |

|              |  |            |            |          |          |  |   |   |
|--------------|--|------------|------------|----------|----------|--|---|---|
|              | <p>2.3.2.3 Phương pháp nghiên cứu nhu cầu</p> <p>2.3.2.4 Quản trị khách hàng hiện tại và tiềm năng</p> <p>2.3.2.5 Quản trị dòng chờ dịch vụ</p> <p><b>Thảo luận nhóm về quản trị dòng chờ</b></p>  |            |            |          |          |  |   |   |
| <b>Bài 6</b> | <p><b>Kiểm tra nội dung tự học</b></p> <p><b>Chương 3: Quản trị khác biệt, chất lượng và năng suất dịch vụ</b></p> <p><b>3.1 Quản trị khác biệt</b></p> <p><b>3.1.1 Khái niệm và các tiêu chuẩn của khác biệt</b></p> <p>3.1.1.1 Khái niệm</p> <p>3.1.1.2 Các tiêu chuẩn khác biệt</p> <p><b>3.1.2 Các loại khác biệt đặc trưng trong kinh doanh dịch vụ</b></p> <p>3.1.2.1 Khác biệt về con người</p> <p>3.1.2.2 Khác biệt về bằng chứng hữu hình</p> <p>3.1.2.3 Khác biệt về cấu trúc</p> <p>3.1.2.4 Khác biệt về “Giá trị thỏa mãn sự mong đợi”</p> <p><b>Bài tập về tiêu chuẩn khác biệt và quản trị khác biệt</b></p> | <b>2.0</b> | <b>1.0</b> | <b>0</b> | <b>5</b> | <b>CLO1</b><br><b>CLO2</b><br><b>CLO4</b><br><b>CLO5</b> | Thuyết giảng, Phát vấn, Giải quyết vấn đề | <p>SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo</p> <p>Tham gia trả lời câu hỏi trên lớp</p> <p>Thuyết trình, thảo luận nhóm</p> |
| <b>Bài 7</b> | <p><b>Kiểm tra nội dung tự học</b></p> <p><b>3.2 Quản trị chất lượng</b></p> <p><b>3.2.1 Các quan điểm và khái niệm về chất lượng dịch vụ</b></p> <p>3.2.1.1 Các quan điểm về chất lượng dịch vụ</p>   | <b>2</b>   | <b>1.0</b> | <b>0</b> | <b>5</b> | <b>CLO1</b><br><b>CLO2</b><br><b>CLO4</b><br><b>CLO5</b> | Thuyết giảng, Phát vấn, Tổ chức thảo      | SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo   |

|              |  |            |            |          |          |  |   |   |
|--------------|--|------------|------------|----------|----------|--|---|---|
|              | <p>3.2.1.2 Khái niệm về chất lượng dịch vụ</p> <p><b>3.2.2 Các nguyên nhân ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ</b></p> <p><b>3.2.3 Đo lường chất lượng dịch vụ</b></p> <p>3.2.3.1 Sự cần thiết đo lường chất lượng dịch vụ</p> <p>3.2.3.2 Các chỉ tiêu đo lường chất lượng dịch vụ</p> <p>3.2.3.3 Các phương pháp đo lường chất lượng dịch vụ</p> <p><b>3.2.4 Nội dung, quy trình và biện pháp quản trị chất lượng dịch vụ</b></p> <p>3.2.4.1 Nội dung quản trị chất lượng dịch vụ</p> <p>3.2.4.2 Quy trình quản trị chất lượng dịch vụ</p> <p>3.2.4.3 Chiến lược và biện pháp quản trị chất lượng dịch vụ</p> <p><b>Bài tập thảo luận về Quản trị chất lượng dịch vụ</b></p> |            |            |          |          |  | luận nhóm                                 | Tham gia trả lời câu hỏi trên lớp             |
|              |  |            |            |          |          |  |   | Thuyết trình, thảo luận nhóm                  |
| <b>Bài 8</b> | <p><b>Kiểm tra nội dung tự học</b></p> <p><b>3.3 Quản trị năng suất dịch vụ</b></p> <p><b>3.3.1 Khái niệm và các chỉ tiêu đo lường năng suất dịch vụ</b></p> <p>3.3.1.1 Khái niệm năng suất dịch vụ</p> <p>3.3.1.2 Các chỉ tiêu đo lường năng suất dịch vụ</p> <p><b>3.3.2 Vai trò của khách hàng trong việc nâng cao năng suất dịch vụ</b></p> <p>3.3.2.1 Vai trò tác động của khách hàng vào dịch vụ</p> <p>3.3.2.2 Những vấn đề nhạy cảm của khách hàng</p>   | <b>2.0</b> | <b>1.0</b> | <b>0</b> | <b>5</b> | <b>CLO1</b><br><b>CLO2</b><br><b>CLO4</b><br><b>CLO5</b> | Thuyết giảng, Phát vấn, Giải quyết vấn đề | SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo |
|              |  |            |            |          |          |  |   | Tham gia trả                                  |



|              |   |            |          |            |          |                               |  |  |
|--------------|---|------------|----------|------------|----------|-------------------------------|--|--|
|              | <p>3.3.2.3 Làm rõ những cơ hội tăng năng suất dịch vụ</p> <p><b>3.3.3 Công nghiệp hóa dịch vụ - Quản trị qui mô và năng suất cung ứng</b></p> <p>3.3.3.1 Công nghiệp hóa dịch vụ</p> <p>3.3.3.2 Quản trị qui mô, năng suất cung ứng và chờ đợi</p> <p><b>Bài tập về tăng cường vai trò của KH trong việc nâng cao năng suất cung ứng</b></p>  |            |          |            |          |                               |  | <p>lời câu hỏi trên lớp</p> <p>Giải quyết vấn đề trên lớp</p>  |
| <b>Bài 9</b> | <p><b>Kiểm tra nội dung tự học</b></p> <p><b>Chương 4: Quản trị cung ứng dịch vụ</b></p> <p><b>4.1 Khái niệm và đặc điểm của hệ thống cung ứng dịch vụ</b></p> <p><b>4.1.1 Khái niệm hệ thống cung ứng dịch vụ</b></p> <p><b>4.1.2 Đặc điểm và các yếu tố của hệ thống cung ứng dịch vụ</b></p> <p>4.1.2.1 Đặc điểm của hệ thống cung ứng dịch vụ</p> <p>4.1.2.2 Các yếu tố của hệ thống cung ứng dịch vụ</p> <p><b>4.2 Tiếp cận và phân loại hệ thống cung ứng dịch vụ</b></p> <p><b>4.2.1 Tiếp cận hệ thống cung ứng dịch vụ</b></p> <p>4.2.1.1 Tiếp cận hệ thống theo dây chuyền sản xuất</p> <p>4.2.1.2 Tiếp cận hệ thống khách hàng là người đồng sản xuất</p> <p>4.2.1.3 Tiếp cận hệ thống giao tiếp khách hàng</p> <p>4.2.1.4 Tiếp cận hệ thống dựa vào công nghệ thông tin</p> <p><b>Kiểm tra</b></p> | <b>2.0</b> | <b>0</b> | <b>1.0</b> | <b>5</b> | <b>CLO1<br/>CLO4<br/>CLO5</b> | <p>Thuyết giảng,<br/>Phát vấn,<br/>Lớp học đảo ngược</p> | <p>SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo</p> <p>Tham gia đặt câu hỏi, trả lời trên lớp</p> <p>Sinh viên làm bài theo yêu cầu</p> |

|                      |  |            |            |          |          |  |  |   |
|----------------------|--|------------|------------|----------|----------|--|--|---|
| <b>Bài 10</b>        | <b>Công bố điểm và giải đáp bài kiểm tra cho SV</b><br><b>Kiểm tra nội dung tự học</b><br><b>4.2.2 Phân loại hệ thống cung ứng dịch vụ</b><br>4.2.2.1 Theo mức độ khác biệt<br>4.2.2.2 Theo đối tượng của tiến trình cung ứng dịch vụ<br>4.2.2.3 Theo các loại hình giao tiếp với khách hàng<br><b>4.3 Thiết kế mô hình hệ thống cung ứng dịch vụ</b><br><b>4.3.1 Khái niệm và cấu trúc thiết kế mô hình hệ thống cung ứng dịch vụ</b><br>4.3.1.1 Khái niệm<br>4.3.1.2 Cấu trúc thiết kế<br><b>4.3.2 Tiến hành thiết kế hệ thống dịch vụ</b><br><b>Bài tập về thiết kế hệ thống cung ứng dịch vụ</b> | <b>2.0</b> | <b>1.0</b> | <b>0</b> | <b>5</b> | <b>CLO1<br/>CLO2<br/>CLO4<br/>CLO5</b> | Thuyết giảng,<br>Phát vấn,<br>Giải quyết vấn đề                            | SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo |
|                      | Tham gia trả lời câu hỏi trên lớp  |            |            |          |          |  |  |   |
|                      | Thuyết trình, thảo luận nhóm   |            |            |          |          |  |  |   |
| <b>Bài 11</b>        | <b>Kiểm tra nội dung tự học</b><br><b>4.4 Quản trị khả năng và các nhân tố ảnh hưởng đến cung ứng dịch vụ</b><br>4.4.1 Quản trị khả năng cung ứng dịch vụ<br>4.4.2 Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến cung ứng dịch vụ<br><b>Thảo luận nhóm về Quản trị khả năng cung ứng</b><br><b>5.1 Quản trị nguồn nhân lực dịch vụ</b><br><b>5.1.1 Sự phát triển và đặc điểm của lao động dịch vụ</b><br>5.1.1.1 Sự phát triển của lao động dịch vụ<br>5.1.1.2 Đặc điểm của lao động dịch vụ  | <b>2</b>   | <b>1</b>   | <b>0</b> | <b>5</b> | <b>CLO1<br/>CLO2<br/>CLO4<br/>CLO5</b> | Thuyết giảng,<br>Phát vấn,<br>Lớp học đảo ngược,<br>Tổ chức thảo luận nhóm | SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo |
| Tham gia trả lời câu |  |            |            |          |          |  |  |   |

|        |   |   |   |   |  |  |   |
|--------|---|---|---|---|--|--|---|
|        | <p><b>5.1.2 Vị trí và vai trò của nhân viên tiếp xúc</b></p> <p>5.1.2.1 Vị trí của nhân viên tiếp xúc</p> <p>5.1.2.2 Vai trò của nhân viên tiếp xúc</p> <p><b>5.1.3 Nội dung của quản trị nhân lực dịch vụ</b></p> <p>5.1.3.1 Phân tích nhân lực dịch vụ</p> <p>5.1.3.2 Hoạch định nhân lực dịch vụ</p> <p>5.1.3.3 Thực thi nhân lực dịch vụ</p> <p>5.1.3.4 Kiểm soát nhân lực dịch vụ</p> <p>5.3.1.1 Khái niệm và đặc điểm</p> <p>5.3.1.2 Vai trò</p>  |   |   |   |  |  | <p>hỏi trên lớp</p> <p>Thuyết trình, thảo luận nhóm</p>   |
| Bài 12 | <p><b>Kiểm tra nội dung tự học</b></p> <p><b>5.2 Quản trị vốn kinh doanh dịch vụ</b></p> <p style="text-align: center;"><b>2</b></p> <p><b>5.2.1 Đặc điểm vốn kinh doanh dịch vụ</b></p> <p><b>5.2.2 Nguồn vốn kinh doanh dịch vụ</b></p> <p><b>5.2.3 Nội dung quản trị vốn kinh doanh dịch vụ</b></p> <p><b>5.3 Quản trị cơ sở vật chất kỹ thuật dịch vụ</b></p> <p><b>5.3.1 Đặc điểm và vai trò của cơ sở vật chất kỹ thuật dịch vụ</b></p> <p><b>5.3.2 Yêu cầu, nguyên tắc và nội dung quản trị cơ sở vật chất kỹ thuật dịch vụ</b></p> <p>5.3.2.1 Yêu cầu chung và nguyên tắc quản trị cơ sở vật chất kỹ thuật dịch vụ</p> <p>5.3.2.2 Nội dung quản trị cơ sở vật chất kỹ thuật dịch vụ</p> <p><b>Tổng kết học phần, ôn phụ đạo</b></p> | 1 | 0 | 5 | <p><b>CLO1</b></p> <p><b>CLO4</b></p> <p><b>CLO5</b></p> | <p>Thuyết giảng, Phát vấn, Giải quyết vấn đề</p> | <p>SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo</p> <p>Tham gia trả lời câu hỏi trên lớp</p> <p>Thảo luận về nội dung ôn tập</p> |

|  |           |           |          |           |  |  |  |
|--|-----------|-----------|----------|-----------|--|--|--|
| <b>Công bố điểm thành phần và điều kiện dự thi của sinh viên</b> |           |           |          |           |  |  |  |
| <b>Tổng</b>  | <b>23</b> | <b>12</b> | <b>1</b> | <b>60</b> |  |  |  |

### 9. Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy:

- Tên giảng đường:
- Danh mục trang thiết bị (bao gồm cả phương tiện công nghệ): máy chiếu, laptop, bút dạ viết bảng, phấn, bút chỉ slide.

### 10. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập:

#### 10.1. Phương pháp, hình thức kiểm tra, đánh giá:

##### 10.1.1. Kiểm tra – đánh giá thường xuyên:

Kiểm tra – đánh giá thường xuyên và kiểm tra – đánh giá định kỳ.

##### 10.2. Kiểm tra - đánh giá định kỳ

| <b>Hình thức đánh giá</b>  | <b>Phần trăm</b> | <b>Yêu cầu chung, mục đích, cơ sở lý luận, minh chứng</b>   |
|--|------------------|---|
| <b>1. Chuyên cần</b><br>(kiểm tra đánh giá thường xuyên trên lớp: 01 điểm) | 10%              | <b>Yêu cầu chung:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sinh viên có mặt, tham gia đầy đủ 100% buổi học, giờ học.</li> <li>• Sinh viên tích cực phát biểu.</li> </ul> <b>Mục đích:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Đánh giá thái độ học tập: sự chăm chỉ, nghiêm túc, kỷ luật, sự hào hứng, say mê học tập.</li> </ul>  |
| <b>2. Thuyết trình và thảo luận nhóm</b><br>(01 bài)                       | 10 %             | <b>Yêu cầu:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sinh viên thảo luận, làm việc theo nhóm theo các chủ đề được giao.</li> <li>• Sinh viên thuyết trình tích cực, phản biện và trả lời các câu hỏi của GV và các nhóm SV khác.</li> <li>• Điểm của sinh viên sẽ được đánh giá là điểm của nhóm được phân bổ trên mức độ đóng góp của các thành viên.</li> </ul> <b>Mục đích:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Giúp sinh viên hệ thống lại kiến thức, phát triển kỹ năng phân tích, kỹ năng thuyết trình, trình bày vấn đề bằng văn bản, kỹ năng lập luận, kỹ năng phối hợp và làm việc nhóm.</li> </ul> |

|   |     |  |
|---|-----|--|
| <b>3. Kiểm tra giữa kỳ</b> (trắc nghiệm/tự luận) (1 bài)    | 20% | <b>Yêu cầu:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sinh viên thực hiện bài kiểm tra trong khoảng thời gian nhất định.</li> </ul> <b>Mục đích:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ghi nhớ kiến thức đã học.</li> <li>• Có biện pháp cải tiến phương pháp học tập để đạt kết quả tốt hơn vào cuối kỳ.</li> </ul>   |
| <b>4. Thi hết học phần</b> (tự luận, trắc nghiệm) (60 phút) | 60% | <b>Yêu cầu chung:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sinh viên nghiên cứu kỹ các yêu cầu của bài tập cần đạt.</li> <li>• Đọc, ghi nhớ tài liệu để có cơ sở lý thuyết cho bài tập phân tích tình huống.</li> <li>• Liên hệ thực tế các nội dung được yêu cầu.</li> </ul> <b>Mục đích:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Khuyến khích sinh viên chủ động tìm tòi, nghiên cứu.</li> <li>• Tăng cường khả năng quan sát, tư duy và lập luận logic và phê phán.</li> </ul> |

### 10.2. Miêu tả chi tiết các bài tập và bộ tiêu chí đánh giá

#### Tiêu chí đánh giá (Rubrics định tính cho bài thi hết học phần tự luận)

| Mức chất lượng    | Thang điểm | Mô tả mức chất lượng   |
|-------------------|------------|--|
| <b>Xuất sắc</b>   | 9-10       | Nội dung đầy đủ, trả lời đúng 100% câu hỏi.<br>Có phân tích mở rộng (phân tích đúng hướng và đủ ý).<br>Trình bày rõ ràng, diễn đạt ngắn gọn, xúc tích, logic.<br>Không có lỗi về thuật ngữ chuyên môn.<br>Không có lỗi chính tả. |
| <b>Khá – Giỏi</b> | 7-8        | Trả lời đúng 70-80% câu hỏi.<br>Có mở rộng, phân tích đúng hướng nhưng chưa đủ ý.<br>Trình bày rõ ràng, diễn đạt logic.<br>Còn lỗi chính tả.   |
| <b>Trung bình</b> | 5-6        | Trả lời đúng 50-60% câu hỏi.<br>Không phân tích.<br>Trình bày không rõ ý, chưa logic.<br>Còn lỗi chính tả.   |
| <b>Yếu</b>        | 3-4        | Trả lời sai, lạc đề, hoặc phần trả lời đúng dưới mức 50% câu hỏi.<br>Không làm hết câu hỏi, bỏ nội dung hơn 50%.<br>Không hiểu câu hỏi.<br>Mắc nhiều lỗi về thuật ngữ chuyên môn (5-6 lỗi).<br>Nhiều lỗi chính tả.               |
| <b>Kém</b>        | 0-2        | Trả lời sai, lạc đề, phần trả lời đúng dưới mức 20%.<br>Không làm hết câu hỏi, bỏ đến 80% nội dung.<br>Không hiểu câu hỏi.   |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | Không hiểu các thuật ngữ chuyên môn cơ bản, mắc nhiều lỗi về thuật ngữ chuyên môn (trên 6 lỗi).<br>Diễn đạt không rõ ý.<br>Nhiều lỗi chính tả. |
|--|--|--|

**10.3. Chính sách trong đánh giá chuyên cần**

- Sinh viên vắng mặt quá 20% số buổi sẽ không được làm bài thi kết thúc học phần.
- Có điểm thưởng cho sinh viên tích cực phát biểu, ham học hỏi, có sự sáng tạo trong thảo luận, tranh biện.

Hà Nội, ngày 31 tháng 10 năm 2019

**Trưởng khoa**



**TS. Phạm Phan Dũng**

**Trưởng Bộ môn**



**TS. Trần Đức Lộc**

**Người soạn đề cương**



**TS. Nguyễn Thông Thái**