

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
QUẢN TRỊ KINH DOANH DỊCH VỤ**

Hệ đào tạo: Đại học chính quy
Ngành: Kinh doanh thương mại

1. Thông tin chung về học phần

- Tên học phần: **Quản trị kinh doanh dịch vụ**
- Mã học phần: DQK.02.11
- Số tín chỉ: 02
- Vị trí của học phần trong CTĐT: Kiến thức ngành, tự chọn
- Đối tượng học: Sinh viên ngành KDTM
- Học phần học trước: Quản trị học (DQK.02.09); Marketing căn bản (DQK.01.06)
- Học phần song hành: Không
- Phân bổ giờ tín chỉ đối với các hoạt động:
 - + Lý thuyết: 29 tiết
 - + Thảo luận nhóm: 6 tiết
 - + Kiểm tra: 1 tiết
 - + Tự học: 60 tiết
- Bộ môn phụ trách học phần: Kinh doanh thương mại
- 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 học phần tiên quyết

Các học phần tiên quyết: Không

3. Mục tiêu của học phần:

3.1. Mục tiêu chung

Học phần trang bị những kiến thức cơ bản về quản trị kinh doanh dịch vụ cho sinh viên khối kinh tế, giúp sinh viên hiểu rõ về sản phẩm – dịch vụ và các hoạt động quản trị kinh doanh dịch vụ. Trên cơ sở lý luận về các hoạt động quản trị căn bản trong doanh nghiệp dịch vụ, sinh viên có thể phát triển kỹ năng quản lý tổ chức dịch vụ hướng đến khách hàng bao gồm: quản trị năng lực và nhu cầu; xây dựng tổ chức dịch vụ đẳng cấp toàn cầu. 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.

3.2. Mục tiêu cụ thể

Trang bị lý luận và kiến thức cơ bản về quản trị kinh doanh dịch vụ cho sinh viên, vận dụng linh hoạt kiến thức giải quyết những tình huống thực tế xảy ra khi triển khai kinh doanh hướng tới dịch vụ.

Phát triển kỹ năng quản lý tổ chức dịch vụ hướng đến khách hàng bao gồm: quản trị năng lực và nhu cầu; xây dựng tổ chức dịch vụ đẳng cấp toàn cầu.

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.

Hình thành thái độ công bằng, khách quan, khoa học và có trách nhiệm trong học tập và làm việc. Tự tin, kiên trì theo đuổi mục tiêu.

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

4.1. Nội dung chuẩn đầu ra học phần:

CLO1: Giải thích được bản chất dịch vụ, các kỳ vọng và nhận thức của khách hàng về dịch vụ của doanh nghiệp, tổ chức dịch vụ hướng tới khách hàng và xây dựng tổ chức dịch vụ đẳng cấp toàn cầu.

CLO2: Vận dụng được những kiến thức chuyên sâu về kinh doanh dịch vụ để giải quyết tình huống, các vấn đề phát sinh từ thực tiễn kinh doanh dịch vụ của các tổ chức.

CLO3: Tổng hợp thông tin nhằm thực thi được các quyết định, đánh giá và cải tiến chất lượng dịch vụ.

CLO4: Thực hiện giao tiếp, thuyết trình và làm việc nhóm hiệu quả.

CLO5: Hình thành đạo đức nghề nghiệp, tinh thần trách nhiệm trong công việc và học tập, khả năng chịu áp lực công việc, tự tin và kiên trì theo đuổi mục tiêu.

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

	PLO1	PLO2	PLO3	PLO4	PLO5	PLO6	PLO7	PLO8	PLO9	PLO10	PLO11	PLO12
CLO1				H								
CLO2				H								
CLO3									M			
CLO4								M				
CLO5												H
TỔNG HỢP TOÀN BỘ HỌC PHẦN				H				M	M			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)

	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5
Phương pháp thuyết giảng	M	H			

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

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

Phương pháp đánh giá	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5
Chuyên cần (mức độ đầy đủ tham gia các buổi học, bài tập về nhà, tự học, phát biểu, thái độ học độ)	M	M	M	M	H
Viết (tự luận, trắc nghiệm)	H	H	H	H	
Thảo luận nhóm	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:

- Nguyễn Thị Nguyễn Hồng (2014), Giáo trình Quản trị dịch vụ, NXB Thống kê.
- Slides bài giảng của giảng viên.

Tài liệu tham khảo:

PGS.TS Hà Nam Khánh Giao, TS. Ao Thu Hoài - ThS. Phạm Quang Vinh (2019), Quản trị kinh doanh dịch vụ từ Góc nhìn Marketing.

7. Mô tả tóm tắt nội dung học phần

Quản trị kinh doanh dịch vụ là học phần thuộc khối kiến thức chuyên ngành bắt buộc dành cho sinh viên ngành KDTM. Học phần trang bị những kiến thức cơ bản về quản trị kinh doanh dịch vụ cho sinh viên khối kinh tế, giúp sinh viên hiểu rõ về sản phẩm – dịch vụ và các hoạt động quản trị kinh doanh dịch vụ như: quản trị chất lượng dịch vụ, kỳ vọng và nhận thức của khách hàng về dịch vụ, quản trị năng lực và nhu cầu, tổ chức dịch vụ hướng đến khách hàng, xây dựng tổ chức dịch vụ đẳng cấp toàn cầu, vận dụng kiến thức giải quyết những tình huống thực tế xảy ra khi triển khai kinh doanh hướng tới dịch vụ. Trên cơ sở lý luận về các hoạt động quản trị căn bản trong doanh nghiệp dịch vụ, sinh viên có thể phát triển kỹ năng quản lý tổ chức dịch vụ hướng đến khách hàng bao gồm: quản trị năng lực và nhu cầu; xây dựng tổ chức dịch vụ đẳng cấp toàn cầu. 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	Nội dung dạy học	Nội dung giảng dạy				CĐR	HD dạy	HD học
		LT	TH, TL	K T	Tự học	(CLO)		
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>Chương 1: Tổng quan về quản trị kinh doanh dịch vụ</p> <p>1.1. Tổng quan về dịch vụ</p> <p>1.1.1. Những yếu tố tác động đến sự phát triển dịch vụ</p> <p>1.1.2. Dịch vụ của một số quốc gia</p> <p>1.2. Khái niệm dịch vụ</p> <p>1.3. Đặc điểm của dịch vụ</p> <p>1.4. Phân loại dịch vụ</p> <p>1.5. Quản trị dịch vụ</p> <p>1.6. Mối quan hệ giữa dịch vụ và sản xuất</p> <p>1.7. Chuỗi giá trị dịch vụ</p> <p>Giao nhiệm vụ về nhà</p>	3.0	0	0	5	CLO1 CLO5	Thuyết giảng, Phát vấn	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo; Sinh viên trả lời câu hỏi trên lớp
Bài 2	<p>Chương 2: Chất lượng dịch vụ</p> <p>2.1. Chất lượng dịch vụ</p> <p>2.2. Mô hình chất lượng dịch vụ của Parasuraman</p> <p>2.3. Mô hình chất lượng dịch vụ Servperf</p> <p>2.4. Mô hình chất lượng dịch vụ của Gronroos</p> <p>2.5. Mô hình chất lượng dịch vụ của Kang và James</p> <p>Bài tập tìm hiểu về các mô hình chất lượng dịch vụ</p> <p>Giao nhiệm vụ về nhà</p>	3.0	0	0	5	CLO1 CLO5	Thuyết giảng, Phát vấn, Giải quyết vấn đề, Lớp học đảo ngược	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo; Sinh viên trả lời câu hỏi; Làm bài tập và trình bày trước lớp về kết quả

								ngiên cứu
Bài 3	<p>2.6. Mô hình đo lường sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ công tại Anh</p> <p>2.7. Mô hình ACSI</p> <p>2.8. Mô hình tiện lợi dịch vụ</p> <p>Giao nhiệm vụ về nhà</p>	3.0	0	0	5	CLO1 CLO5	Thuyết giảng, Phát vấn	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo; SV trả lời câu hỏi.
Bài 4	<p>2.9. Cải tiến chất lượng dịch vụ</p> <p>2.10. Khôi phục dịch vụ</p> <p>2.10.1. Phản ứng của khách hàng khi gặp thất bại dịch vụ</p> <p>2.10.2. Chiến lược khôi phục dịch vụ</p> <p>Thảo luận nhóm chương 2</p> <p>Giao nhiệm vụ về nhà</p>	1.0	2.0	0	5	CLO2 CLO3 CLO4	Thuyết giảng, Phát vấn, Thảo luận nhóm, Giải quyết vấn đề	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo; trả lời câu hỏi; Thảo luận và trình bày trước lớp về kết quả nghiên cứu
Bài 5	<p>Chương 3: Kỳ vọng và nhận thức của khách hàng về dịch vụ</p> <p>3.1. Hành vi của khách hàng về dịch vụ</p> <p>3.2. Quy trình mua dịch vụ</p> <p>3.2.1. Giai đoạn trước khi mua</p> <p>3.2.2. Giai đoạn mua và tiêu dùng dịch vụ</p> <p>3.2.3. Giai đoạn sau khi mua dịch vụ</p> <p>Giao nhiệm vụ về nhà</p>	3.0	0	0	5	CLO1 CLO5	Thuyết giảng, Phát vấn	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo; Sinh viên trả lời câu hỏi
Bài 6	<p>3.3. Kỳ vọng của khách hàng về dịch vụ</p>	2.0	1.0	0	5	CLO2 CLO3	Thuyết giảng,	SV đọc trước

	<p>3.3.1. Kỳ vọng của khách hàng về dịch vụ</p> <p>3.3.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến kỳ vọng của khách hàng về dịch vụ</p> <p>3.4. Quản lý kỳ vọng khách hàng</p> <p>3.5. Nhận thức của khách hàng về dịch vụ</p> <p>Thảo luận nhóm</p> <p>Giao nhiệm vụ về nhà</p>					CLO4	Phát vấn, Thảo luận nhóm, Giải quyết vấn đề	giáo trình và tài liệu tham khảo; Sinh viên trả lời câu hỏi;
Bài 7	<p>Chương 4. Quản trị năng lực và nhu cầu</p> <p>4.1. Sự thay đổi nhu cầu liên quan đến năng lực</p> <p>4.2. Ràng buộc năng lực khi nhu cầu thay đổi</p> <p>4.3. Chiến lược thay đổi nhu cầu tương thích với năng lực</p> <p>Giao nhiệm vụ về nhà</p>	3.0	0	0	5	CLO1 CLO5	Thuyết giảng, Phát vấn	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo; Sinh viên trả lời câu hỏi
Bài 8	<p>4.4. Chiến lược điều chỉnh năng lực đáp ứng nhu cầu</p> <p>4.5. Quản trị năng suất</p> <p>Thảo luận nhóm</p> <p>Giao nhiệm vụ về nhà</p>	2.0	1.0	0	5	CLO2 CLO3 CLO4	Thuyết giảng, Phát vấn, Thảo luận nhóm, Giải quyết vấn đề	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo; Sinh viên trả lời câu hỏi;
Bài 9	<p>4.6. Tồn kho nhu cầu bằng hàng chờ và hệ thống xếp hạng</p> <p>4.6.1. Hàng chờ</p> <p>4.6.2. Các hệ thống xếp hạng khác</p> <p>4.6.3. Chờ đợi ảo</p> <p>4.7. Dự báo nhu cầu dịch vụ</p> <p>4.7.1. Mục đích dự báo nhu cầu dịch vụ</p> <p>4.7.2. Phương pháp dự báo nhu cầu</p>	2.0	1.0	0	5	CLO2 CLO3 CLO4	Thuyết giảng, Phát vấn, Thảo luận nhóm	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo; Sinh viên trả lời câu hỏi;

	Bài tập thảo luận về hàng chờ dịch vụ Giao nhiệm vụ về nhà							thuyết trình và thảo luận nhóm
Bài 10	Chương 5. Tổ chức dịch vụ hướng tới khách hàng 5.1. Các môi quan hệ trong hoạt động dịch vụ 5.1.1. Thị trường khách hàng 5.1.2. Thị trường các công ty trung gian 5.1.3. Thị trường các nhà cung ứng 5.1.4. Thị trường các công ty tuyển dụng 5.1.5. Thị trường các công ty có liên quan 5.1.6. Thị trường nội tại 5.2. Dịch vụ chăm sóc khách hàng 5.3. Duy trì khách hàng 5.3.1 Xây dựng cơ sở cho lòng trung thành 5.3.2. Các chiến lược phát triển cam kết trung thành với khách hàng Kiểm tra	2.0	0	1.0	5	CLO1 CLO5	Thuyết giảng, Phát vấn, Giải quyết vấn đề, Lớp học đảo ngược	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo; Sinh viên trả lời câu hỏi; Làm bài kiểm tra
Bài 11	5.3.3. Các chiến lược giảm thiểu việc khách hàng rời bỏ 5.3.4. Các tác nhân của các chiến lược trung thành khách hàng 5.3.5. Quản trị quan hệ khách hàng 5.4. Tổ chức dịch vụ hướng đến khách hàng 5.4.1. Xác định những định hướng của tổ chức 5.4.2. Đánh giá hiệu quả của các phối thức marketing 5.4.3. Triển khai kế hoạch hướng tới khách hàng	2.0	1.0	0	5	CLO2 CLO3 CLO4	Thuyết giảng, Phát vấn, Thảo luận nhóm	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo; Sinh viên trả lời câu hỏi; Sinh viên làm bài tập theo yêu

	Thảo luận nhóm về nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng Giao nhiệm vụ về nhà							câu; Thuyết trình và thảo luận nhóm
Bài 12	Chương 6. Xây dựng tổ chức dịch vụ đẳng cấp toàn cầu 6.1. Kiến tạo một tổ chức dịch vụ đẳng cấp toàn cầu 6.2. Sự thỏa mãn của khách hàng và việc điều hành doanh nghiệp Ôn tập, phụ đạo, tổng kết môn	3.0	0	0	5	CLO1 CLO5	Thuyết giảng, Phát vấn	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo, trả lời câu hỏi, chuẩn bị đề cương ôn tập
Tổng		29	6	1	60			

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:

*Kiểm tra – đánh giá thường xuyên:

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

* Kiểm tra - đánh giá định kỳ

Hình thức đánh giá	Phần trăm	Yêu cầu chung, mục đích, cơ sở lý luận, minh chứng
1. Chuyên cần (kiểm tra đánh giá thường xuyên trên lớp: 01 điểm)	10%	Yêu cầu chung: <ul style="list-style-type: none"> • Sinh viên có mặt, tham gia đầy đủ 100% buổi học, giờ học. • Sinh viên tích cực phát biểu. Mục đích: <ul style="list-style-type: none"> • Đánh giá thái độ học tập: sự chăm chỉ, nghiêm túc, kỷ luật, sự hào hứng, say mê học tập.
2. Thuyết trình và thảo luận nhóm (01 bài)	15 %	Yêu cầu: <ul style="list-style-type: none"> • Sinh viên thảo luận, làm việc theo nhóm theo các chủ đề được giao.

		<ul style="list-style-type: none"> • Sinh viên thuyết trình tích cực, phản biện và trả lời các câu hỏi của GV và các nhóm SV khác. • Điểm của sinh viên sẽ được đánh giá là điểm của nhóm được phân bổ trên mức độ đóng góp của các thành viên. <p>Mục đích:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
3. Kiểm tra giữa kỳ (trắc nghiệm/tự luận) (1 bài) (50 phút)	15%	<p>Yêu cầu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sinh viên thực hiện bài kiểm tra trong khoảng thời gian nhất định. <p>Mục đích:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ghi nhớ kiến thức đã học. • Có biện pháp cải tiến phương pháp học tập để đạt kết quả tốt hơn vào cuối kỳ.
4. Thi hết học phần (tự luận) (60 phút)	60%	<p>Yêu cầu chung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sinh viên nghiên cứu kỹ các yêu cầu của bài tập cần đạt. • Đọc, ghi nhớ tài liệu để có cơ sở lý thuyết cho bài tập phân tích tình huống. • Liên hệ thực tế các nội dung được yêu cầu. <p>Mục đích:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Khuyến khích sinh viên chủ động tìm tòi, nghiên cứu. • Tăng cường khả năng quan sát, tư duy và lập luận logic và phê phán.

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
Xuất sắc	9-10	Nội dung đầy đủ, trả lời đúng 100% câu hỏi. Có phân tích mở rộng (phân tích đúng hướng và đủ ý). Trình bày rõ ràng, diễn đạt ngắn gọn, xúc tích, logic. Không có lỗi về thuật ngữ chuyên môn. Không có lỗi chính tả.
Khá – Giỏi	7-8	Trả lời đúng 70-80% câu hỏi. Có mở rộng, phân tích đúng hướng nhưng chưa đủ ý. Trình bày rõ ràng, diễn đạt logic. Còn lỗi chính tả.
Trung bình	5-6	Trả lời đúng 50-60% câu hỏi. Không phân tích. Trình bày không rõ ý, chưa logic. Còn lỗi chính tả.

Yếu	3-4	Trả lời sai, lạc đề, hoặc phần trả lời đúng dưới mức 50% câu hỏi. Không làm hết câu hỏi, bỏ nội dung hơn 50%. Không hiểu câu hỏi. Mắc nhiều lỗi về thuật ngữ chuyên môn (5-6 lỗi). Nhiều lỗi chính tả.
Kém	0-2	Trả lời sai, lạc đề, phần trả lời đúng dưới mức 20%. Không làm hết câu hỏi, bỏ đến 80% nội dung. Không hiểu câu hỏi. Không hiểu các thuật ngữ chuyên môn cơ bản, mắc nhiều lỗi về thuật ngữ chuyên môn (trên 6 lỗi). Diễn đạt không rõ ý. 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 25 tháng 10 năm 2019

Trưởng khoa



TS. Phạm Phan Dũng

Trưởng bộ môn



TS. Nguyễn Thông Thái

Người soạn đề cương



TS. Nguyễn Thông Thái