



TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG
Khoa Du lịch
Bộ môn Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin về học phần:

Tên học phần: **QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH SẠN**

- Tiếng Việt: **QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH SẠN**

- Tiếng Anh: **HOTEL SERVICE QUALITY MANAGEMENT**

Mã học phần: TOM308

Số tín chỉ: 03

Đào tạo trình độ: Đại học

Học phần tiên quyết: Đại cương quản trị doanh nghiệp du lịch; Kinh tế du lịch; Marketing căn bản.

2. Thông tin về giảng viên:

Họ và tên: HUỖNH CÁT DUYÊN

Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sĩ

Điện thoại: 0905 573 660

Email: duyenhc@ntu.edu.vn

Địa chỉ NTU E-learning: <https://elearning.ntu.edu.vn/course/view.php?id=12527>

Địa chỉ Google Meet: <https://meet.google.com/ujy-stih-yju>

Địa điểm, lịch tiếp SV: Văn phòng Bộ môn Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành

3. Mô tả tóm tắt học phần:

Học phần trang bị cho người học những nội dung cơ bản và có hệ thống về các khái niệm chất lượng dịch vụ và quản trị chất lượng dịch vụ khách sạn; các phương pháp đo lường chất lượng dịch vụ; các mô hình quản lý, nâng cao chất lượng dịch vụ và hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ khách sạn trong nền kinh tế thị trường.

4. Mục tiêu:

Mục tiêu học phần cung cấp các kiến thức và kỹ năng trong việc sử dụng phương pháp, lựa chọn mô hình, công cụ để đo lường, đánh giá chất lượng dịch vụ trong khách sạn, đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ khách sạn; cũng như cách ứng dụng hệ thống quốc tế nhằm quản lý chất lượng dịch vụ khách sạn để đảm bảo và nâng cao chất lượng dịch vụ khách sạn.

5. Chuẩn đầu ra (CLOs): Sau khi học xong học phần, người học có thể:

a, Nhận biết được khái niệm về dịch vụ, chất lượng dịch vụ khách sạn. Phân tích được những đặc điểm của dịch vụ, chất lượng dịch vụ khách sạn và các loại hình dịch vụ trong khách sạn.

b, Xác định và phân tích được những khó khăn trong đo lường chất lượng dịch vụ khách sạn. Nhận biết và vận dụng được các phương pháp đo lường chất lượng dịch vụ khách sạn. Nhận biết được quy trình phát triển và các bước thực hiện theo mô hình IPA. Vận dụng xây dựng thang đo chất lượng dịch vụ theo mô hình IPA để đánh giá chất lượng dịch vụ khách sạn.

c, Nhận biết được khái niệm về quản lý và nâng cao chất lượng dịch vụ khách sạn, các mô hình hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ theo quá trình và các nguyên tắc của việc nâng cao chất lượng dịch vụ khách sạn.

d, Phân tích được tầm quan trọng của việc quản lý và các tiêu thức để đánh giá việc nâng cao chất lượng dịch vụ khách sạn.

e, Nhận biết được những lợi ích của việc xây dựng và triển khai hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ trong doanh nghiệp khách sạn.

f, Nhận biết được các nguyên lý và các yêu cầu khi xây dựng và vận hành hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ trong doanh nghiệp khách sạn. Nhận biết được cấu trúc và vận dụng xây dựng sổ tay chất lượng của Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000.

6. Đánh giá kết quả học tập:

TT.	Hoạt động đánh giá	Hình thức/công cụ đánh giá	Nhằm đạt CLOs	Trọng số (%)
1	Đánh giá quá trình	Thực hiện xử lý các tình huống.	a,c,d,e	30%
2	Thi giữa kỳ	- Hình thức: Vấn đáp online qua GGM - Nội dung: Đánh giá chất lượng dịch vụ của một bộ phận/khách sạn trên địa bàn thành phố Nha Trang	a,b,c,d,e	20%
3	Thi cuối kỳ	- Hình thức: NTL + Vấn đáp online qua GGM	a,b,c,d,e,f	50%

7. Tài liệu học tập:

TT	Tên tác giả	Tên tài liệu	Năm xuất bản	Nhà xuất bản	Địa chỉ khai thác tài liệu	Mục đích sử dụng	
						Tài liệu chính	Tham khảo
1	Tạ Thị Kiều An	Quản lý chất lượng trong các tổ chức	2004	Lao động xã hội	Bộ môn	X	
2	Phan Thăng	Quản trị chất lượng	2009	Thống kê	Thư viện	X	
3	Trần Sứ	Quản lý chất lượng hàng hóa và dịch vụ	1996	Khoa học & Kỹ thuật Hà Nội	Thư viện	X	

4	Nguyễn Quốc Tuấn	Quản trị chất lượng toàn diện	2007	Tài chính	Thư viện		X
5	Phan Chí Anh	Chất lượng dịch vụ tại các doanh nghiệp Việt Nam	2015	Đại học quốc gia Hà Nội	Giáo viên		X
5	John E.G.Bateson	Managing Services Marketing	1995	Harcourt Brace College Publishers	Bộ môn		X
6	Lê Chí Công	Bài giảng Quản trị chất lượng dịch vụ	2014		Bộ môn		X

8. Kế hoạch dạy học:

8.1 Lý thuyết:

TT	Chương/Chủ đề	Nhằm đạt KQHT	Số tiết	Phương pháp dạy – học	Nhiệm vụ của người học
1	Dịch vụ và chất lượng dịch vụ khách sạn		4	Thuyết giảng	- Nghiên cứu bài trước ở nhà;
1.1	Những vấn đề chung về dịch vụ	a			- Tham gia trả lời câu hỏi của giảng viên;
1.2	Những vấn đề chung về chất lượng dịch vụ	a		Thảo luận nhóm	- Tham gia thảo luận, trình bày các vấn đề được đặt ra tại lớp.
1.3	Những vấn đề chung về chất lượng dịch vụ khách sạn	a			
2	Đo lường chất lượng dịch vụ khách sạn		8	Thuyết giảng	- Nghiên cứu bài trước ở nhà;
2.1	Một số khó khăn trong việc đo lường chất lượng dịch vụ khách sạn	b			- Tham gia trả lời câu hỏi của giảng viên;
2.2	Mô hình IPA đo lường chất lượng dịch vụ	b		Thảo luận nhóm	- Tham gia thảo luận, trình bày các vấn đề được đặt ra tại lớp.
3	Quản lý và nâng cao chất lượng dịch vụ khách sạn		8	Thuyết giảng	- Nghiên cứu bài trước ở nhà;
3.1	Những vấn đề chung về quản lý chất lượng dịch vụ khách sạn	c			- Tham gia trả lời câu hỏi của giảng viên;
3.2	Mô hình hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ theo quá trình	c		Thảo luận nhóm	- Tham gia thảo luận, trình bày các vấn đề được đặt ra tại lớp.
3.3	Nâng cao chất lượng dịch vụ khách sạn	d			- Xử lý các bài tập tình huống mà nhóm được giao.
3.4	Đánh giá nâng cao chất lượng dịch vụ khách sạn	d			
3.5	Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000	e,f			

8.2 Thực hành:

STT	Bài/Chủ đề	Nhằm đạt KQHT	Số tiết	Phương pháp dạy – học	Chuẩn bị của người học
1	Đánh giá chất lượng dịch vụ của một bộ phận/khách sạn trên địa bàn thành phố Nha Trang	b,c,d	20	Semina SV Tiểu luận	Thảo luận nhóm thiết kế, hoàn thiện bảng câu hỏi. Thu thập phiếu điều tra khách du lịch (50 phiếu/nhóm). - Nhập và xử lý dữ liệu trên máy tính. - Trình bày và phân tích kết quả thu thập được.

9. Yêu cầu của giảng viên đối với học phần:

- Sinh viên có mặt trên lớp tối thiểu 80% thời gian.
- Sinh viên phải tham gia đầy đủ mọi hoạt động và công bằng so với các thành viên khác trong nhóm.
- Tất cả các thành viên của nhóm phải có mặt và cùng tham gia thuyết trình, giải thích, tranh luận khi trình bày bài thảo luận theo nhóm.
- Nộp báo cáo thảo luận và trình bày bài thảo luận theo trình tự ngẫu nhiên.

Ngày cập nhật: 07/09/2021

GIẢNG VIÊN
(Ký và ghi họ tên)

CHỦ NHIỆM HỌC PHẦN
(Ký và ghi họ tên)

Huỳnh Cát Duyên

Lê Chí Công

TRƯỞNG BỘ MÔN
(Ký và ghi họ tên)

Ninh Thị Kim Anh