

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG

Khoa: Kinh tế

Bộ môn: Quản trị Du lịch

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin về học phần:

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

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

- Tiếng Anh: **SERVICE QUALITY MANAGEMENT**

Mã học phần:

(2)

Số tín chỉ: 03

Đào tạo trình độ: Đại học

Học phần tiên quyết: Quản trị học, Marketing căn bản, Quản trị chất lượng, Quản trị nguồn nhân lực, Quản trị sản xuất.

2. Thông tin về giảng viên:

Họ và tên: HUỖNH CÁT DUYÊN

Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sỹ

Điện thoại: 0905 573 660

Email: duyenhc@ntu.edu.vn

Địa chỉ trang web/nguồn dữ liệu internet của giảng viên:

Địa điểm, lịch tiếp SV:

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; 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 trong nền kinh tế thị trường.

4. Mục tiêu:

Nhằm giúp sinh viên vận dụng 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, đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ; cũng như cách ứng dụng hệ thống quốc tế nhằm quản lý chất lượng dịch vụ để đảm bảo và nâng cao chất lượng dịch vụ.

5. Kết quả học tập mong đợi (KQHT):

Sau khi học xong học phần, sinh viên có thể:

- a) Nhận biết được khái niệm về dịch vụ, chất lượng dịch vụ
- b) Phân tích được những đặc điểm của dịch vụ, chất lượng dịch vụ
- c) Phân biệt được các loại hình dịch vụ
- d) Phân tích được các mô hình đo lường chất lượng dịch vụ trên thế giới và ở Việt Nam
- e) Xác định và phân tích được những khó khăn trong đo lường chất lượng dịch vụ
- f) Nhận biết được các phương pháp đo lường chất lượng dịch vụ
- g) Vận dụng lựa chọn phương pháp đo lường phù hợp với từng loại hình dịch vụ
- h) Nhận biết được các thành phần của mô hình SERVQUAL

- i) Vận dụng xây dựng thang đo chất lượng dịch vụ theo mô hình SERVQUAL
- j) Nhận biết được quy trình phát triển và các bước thực hiện theo mô hình IPA
- k) Vận dụng xây dựng thang đo chất lượng dịch vụ theo mô hình IPA
- l) Nhận biết được khái niệm về quản lý chất lượng dịch vụ và các mô hình hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ theo quá trình
- m) Nhận biết được khái niệm về nâng cáo chất lượng dịch vụ và các nguyên tắc của việc nâng cao chất lượng dịch vụ
- n) Phân tích được tầm quan trọng của việc quản lý và nâng cao chất lượng dịch vụ
- o) Phân tích được các tiêu thức để đánh giá việc nâng cao chất lượng dịch vụ
- p) Nhận biết được những lợi ích của việc xây dựng và triển khai hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ trong doanh nghiệp
- q) 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
- r) Nhận biết được cấu trúc của Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000
- s) Vận dụng xây dựng sổ tay chất lượng của hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000

6. Kế hoạch dạy học:

6.1 Lý thuyết:

STT	Chương/Chủ đề	Nhằm đạt KQHT	Số tiết	Phương pháp dạy – học	Chuẩn bị của người học
1	Dịch vụ và chất lượng dịch vụ		4	Thuyết giảng	- Quyền (1)/ chương 1/ trang 7
1.1	Những vấn đề chung về dịch vụ	a, b, c			- Quyền (2)/ Chương 1/ trang 7, chương 2/ trang 39
1.2	Những vấn đề chung về chất lượng dịch vụ	a, b, d		Thảo luận nhóm	- Quyền (3)/ Chương 2/ trang 26
2	Đo lường chất lượng dịch vụ		8	Thuyết giảng	- Quyền (1)/ chương 4/ trang 82
2.1	Một số khó khăn trong việc đo lường chất lượng dịch vụ	e			- Quyền (2)/ chương 4/ trang 151
2.2	Một số phương pháp đo lường chất lượng dịch vụ	f, g		Thảo luận nhóm	- Quyền (3)/ chương 6, 7, 8/ trang 112, 126, 158
2.3	Mô hình SERVQUAL	h, i			- Quyền (6)/ chương 2
2.4	Mô hình IPA	j, k			
3	Quản lý và nâng cao chất lượng dịch vụ		8	Thuyết giảng	- Quyền (1)/ chương 3/ trang 47
3.1	Những vấn đề chung về quản lý chất lượng dịch vụ	l, n			- Quyền (2)/ chương 5, 7, 8/ trang 195, 248, 297
3.2	Mô hình hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ theo quá trình	l		Thảo luận nhóm	- Quyền (3)/ chương 4, 5/ trang 71, 100

3.3	Nâng cao chất lượng dịch vụ	m, n			
3.4	Đánh giá nâng cao chất lượng dịch vụ	o			
4	Tiêu chuẩn hệ thống quản lý chất lượng		5	Thuyết giảng	- Quyển (1)/ chương 5/ trang 166
4.1	Nguyên lý xây dựng và vận hành hệ thống quản lý chất lượng	p, q		Thảo luận nhóm	- Quyển (2)/ chương 6/ trang 207
4.2	Yêu cầu xây dựng hệ thống quản lý chất lượng	q			- Quyển (3)/ chương 9, 10/ trang 174, 195
4.3	Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000	r, s			

6.2 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 du lịch biển đảo tại điểm đến Nha Trang thông qua mô hình IPA	h, i, j, k, m, n, o	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.

7. Tài liệu dạy và học:

TT	Tên tác giả	Tên tài liệu	Năm xuất bản	Nhà xuất bản	Địa chỉ khai thác tài liệu	Mục đích sử dụng	
						Học	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 Sĩru	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	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. 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.

9. Đánh giá kết quả học tập:

9.1 Lịch kiểm tra giữa kỳ (dự kiến):

Lần kiểm tra	Tiết thứ	Hình thức kiểm tra	Chủ đề/Nội dung được kiểm tra	Nhằm đạt KQHT
1.	24	Thuyết trình	Đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch biển đảo tại điểm đến Nha Trang thông qua mô hình IPA	h, i, j, k, m, n, o
2.	45	Viết	Tất cả những nội dung đã học	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k,l,m,n, o,p,q,r,s

9.2 Thang điểm học phần:

TT	Các chỉ tiêu đánh giá	Nhằm đạt KQHT	Trọng số (%)
1	Tham gia học trên lớp: <i>tham gia học đủ, chuẩn bị bài tốt, tích cực thảo luận, sửa bài tập...</i>	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k,l,m,n, o,p,q,r,s	10
2	Tự nghiên cứu: <i>hoàn thành nhiệm vụ giảng viên giao trong tuần, bài tập nhóm/tháng/học kỳ...</i>	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k,l,m,n, o,p,q,r,s	10
3	Hoạt động nhóm	g,i,k,s	10
4	Kiểm tra giữa kỳ	a,b,c,d,e,g,h,i,j	10
5	Kiểm tra đánh giá cuối kỳ	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k,l,m,n, o,p,q,r,s	10
6	Thi kết thúc học phần - Hình thức thi: Tự luận	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k,l,m,n, o,p,q,r,s	50

NHÓM GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

(Ký và ghi họ tên)

TS. Lê Chí Công

Th.S Huỳnh Cát Duyên

TRƯỞNG BỘ MÔN

(Ký và ghi họ tên)

TS. Lê Chí Công