



TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG

Khoa Du lịch

Bộ môn Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành

ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-ĐHNT ngày tháng năm 2022
của Hiệu trưởng Trường Đại học Nha Trang)

1. Thông tin về học phần

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

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

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

Mã học phần: TOM323

Số tín chỉ: 03 (3-0)

Đào tạo trình độ: Đại học

Học phần tiên quyết: Đại cương quản trị doanh nghiệp du lịch; Kinh tế du lịch; Phương pháp nghiên cứu khoa học trong du lịch.

2. Mô tả 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.

3. 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, 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.

4. 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. Phân tích được những đặc điểm của dịch vụ, chất lượng dịch vụ và các loại hình dịch vụ.

b - Xác định và phân tích được những khó khăn trong đo lường chất lượng dịch vụ. Nhận biết và vận dụng được các phương pháp đo lường chất lượng dịch vụ. 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.

c - Nhận biết được khái niệm về quản lý và nâng cao chất lượng dịch vụ, 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.

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.

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. 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. Nhận biết được cấu trúc và vận dụng xây dựng sổ tay chất lượng của Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000.

5. Ma trận tương thích giữa Chuẩn đầu ra học phần với Chuẩn đầu ra CTĐT Ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành

CDR HP (CLOs)	CDR CTĐT (PLOs)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a					x					
b					x		x		x	x
c					x		x		x	x
d					x		x			x
e					x		x			x

6. Nội dung

STT	Chương/Chủ đề	Nhằm đạt KQHT	Số tiết	
			LT	TH
1	Dịch vụ và chất lượng dịch vụ		10	0
1.1	Những vấn đề chung về dịch vụ	a		
1.2	Những vấn đề chung về chất lượng dịch vụ	a		
1.3	Những vấn đề chung về chất lượng dịch vụ	a		
2	Đo lường chất lượng dịch vụ		20	0
2.1	Một số khó khăn trong việc đo lường chất lượng dịch vụ	b		
2.2	Mô hình IPA đo lường chất lượng dịch vụ	b		
3	Quản lý và nâng cao chất lượng dịch vụ		15	0
3.1	Những vấn đề chung về quản lý chất lượng dịch vụ	c		
3.2	Mô hình hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ theo quá trình	c		
3.3	Nâng cao chất lượng dịch vụ	d		
3.4	Đánh giá nâng cao chất lượng dịch vụ	d		
3.5	Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000	e		

7. Phương pháp dạy học

TT.	Phương pháp dạy học	Áp dụng cho chủ đề	Nhằm đạt CLOs
1	Thuyết giảng/Thảo luận nhóm	Chủ đề 1	a
2	Thuyết giảng/Thảo luận nhóm/Thuyết trình	Chủ đề 2	b
3	Thuyết giảng/Thảo luận nhóm/Thuyết trình	Chủ đề 3	c,d,e

8. Đánh giá kết quả học tập

TT.	Hoạt động đánh giá	Nhằm đạt CLOs	Trọng số (%)
1	Đánh giá quá trình	a,c,d,e	30%
2	Thi giữa kỳ	a,b,c,d	20%
3	Thi cuối kỳ	a,b,c,d,e	50%

9. Tài liệu dạy học

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 Sửu	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

Ngày cập nhật: 10/11/2022

CHỦ NHIỆM HỌC PHẦN
(Ký và ghi họ tên)



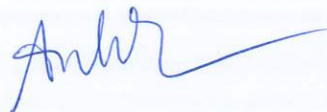
Huỳnh Cát Duyên

TRƯỞNG BỘ MÔN
(Ký và ghi họ tên)



Ninh Thị Kim Anh

TRƯỞNG BCN CTĐT
(Ký và ghi họ tên)



Ninh Thị Kim Anh

