

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. THÔNG TIN CHUNG (*General information*):

- Tên học phần (*tiếng Việt*) : Quản lý chất lượng dịch vụ trong du lịch
- Tên học phần (*tiếng Anh*) : Managing Quality Service in Tourism
- Mã học phần : TM3003
- Trình độ : Đại học
- Loại học phần ☐ **Bắt buộc** ☐ **Tự chọn**
 - ☐ Kiến thức giáo dục đại cương
 - ☐ Kiến thức cơ sở khối ngành
 - ☐ Kiến thức cơ sở ngành
 - ☐ Kiến thức ngành / chuyên ngành
 - ☐ Kiến thức cuối khoá
- Thuộc thành phần
- Khoa, Bộ môn phụ trách : Du lịch
- Số tín chỉ : 3 (3, 0)
- Phân bổ thời gian : Lý thuyết: 45 giờ; Tự học, thảo luận nhóm: 105 giờ
- Học phần tiên quyết : Không
- Học phần học trước : Quản trị học.
- Học phần song hành : Không

2. MÔ TẢ HỌC PHẦN (*Course description*):

Học phần thuộc khối kiến thức chuyên ngành, cung cấp kiến thức về những vấn đề cơ bản trong quản lý chất lượng dịch vụ, giá trị mà khách hàng mong đợi và trải nghiệm của khách về sản phẩm dịch vụ. Học phần cung cấp quy trình lập kế hoạch được sử dụng để đánh giá và đáp ứng kỳ vọng của khách, chiến lược tập trung vào sự thỏa mãn của khách hàng, thúc đẩy và trao quyền cho nhân viên, đồng sáng tạo giá trị của khách hàng và việc trao đổi thông tin về hệ thống cung cấp dịch vụ lành hành cho đúng người vào đúng thời điểm để đo lường và quản lý việc cung cấp dịch vụ và khắc phục những thiếu sót trong dịch vụ.

3. MỤC TIÊU HỌC PHẦN (Course objectives):

Sau khi hoàn thành học phần này, sinh viên có:

Ký hiệu (Ox)	Mục tiêu học phần
Kiến thức	
O1	Hiểu biết kiến thức về chất lượng dịch vụ, trải nghiệm khách du lịch, và phương pháp đo lường và quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ du lịch.
Kỹ năng	
O2	Thực hiện việc tạo ra chất lượng sản phẩm dịch vụ du lịch và quản lý chất lượng dịch vụ.
Mức tự chủ và trách nhiệm	
O3	Thể hiện thế giới nhân sinh quan tích cực về con người và tạo giá trị cho con người.

4. CHUẨN ĐẦU RA CỦA HỌC PHẦN (Course learning outcomes - CLOs)

Ox	CLOx	PLOx
Kiến thức		
O1	CLO1. Mô tả chất lượng dịch vụ và giá trị dịch vụ trong lĩnh vực du lịch và những yếu tố căn bản để lên kế hoạch và thiết kế trải nghiệm của khách hàng.	PLO2, PLO4
	CLO2. Nhận biết ba chiến lược chung để định vị sản phẩm và dịch vụ; cách thức làm gia tăng dịch vụ khách hàng qua việc trao quyền cho nhân viên.	PLO4
	CLO3. Nhận định việc đồng tạo ra giá trị của khách đối với sản phẩm dịch vụ.	PLO3, PLO4
Kỹ năng		
O2	CLO4. Thực hiện cung cấp thông tin liên quan đến những yếu tố trải nghiệm của khách hàng.	PLO5
	CLO5. Thực hiện đo lường và quản lý hiệu quả việc cung cấp dịch vụ và trải nghiệm tổng thể của khách du lịch.	PLO7, PLO11, PLO12
	CLO6. Đề ra phương án khắc phục khi trải nghiệm của khách không đáp ứng được mong đợi.	PLO7, PLO12,
Mức tự chủ và trách nhiệm		

O3	CLO7. Thể hiện trách nhiệm và tôn trọng các qui định trong việc học tập, nghiên cứu và làm việc nhóm.	PLO10
----	---	-------

5. NỘI DUNG HỌC PHẦN (Contents of course)

5.1. Lý thuyết:

Số TT	Nội dung (Tên bài giảng)	Số giờ				TỔNG
		Lý thuyết	Thảo luận nhóm	Tự học	Khác (nếu có)	
Bài 1	Chương 1: Những vấn đề cơ bản! Cung cấp chất lượng và giá trị dịch vụ mà khách hàng mong đợi. 1. Guestology: là gì? 2. Trải nghiệm của khách hàng.	3	5	2		10
Bài 2	Tiếp theo Chương 1: Những vấn đề cơ bản! 3. Sự mong đợi của khách hàng 4. Định nghĩa: Chất lượng, giá trị và chi phí	3	5	2		10
Bài 3	Chương 2: Kế hoạch đáp ứng sự mong đợi của khách hàng. Chiến lược trọng tâm để tạo ra sự thỏa mãn của khách hàng. 1. Ba chiến lược chung 2. Chu kỳ kế hoạch trong ngành du lịch 3. Đánh giá môi trường 4. Năm bắt tương lai	3	5	2		10
Bài 4	Chương 2: Kế hoạch đáp ứng sự mong đợi của khách hàng. 5. Tự đánh giá tổ chức 6. Sự phát triển chiến lược dịch vụ 7. Những kế hoạch hành động 8. Tương lai không chắc chắn 9. Quan tâm nhân viên trong kế hoạch	3	5	2		10
Bài 5	Chương 3: Phục vụ với nụ cười Thúc đẩy và trao quyền cho nhân viên. 1. Thúc đẩy nhân viên 2. Nhu cầu mọi người có	3	5	2		10

		Số giờ				
Số TT	3. Phúc lợi mọi người muốn 4. Thưởng nhân viên theo doanh số Nội dung <i>(Tên bài giảng)</i>					TỔNG
Bài 6	Chương 3: Phục vụ với nụ cười 5. Sự liên kết giữa doanh số với thưởng 6. Làm rõ vai trò của nhân viên 7. Đề ra mục tiêu 8. Đưa ra định hướng đúng đắn 9. Thúc đẩy, thỏa mãn của nhân viên và khách hàng	3	5	2		10
Bài 7	Chương 4: Mời khách hàng tham gia: Đồng tạo ra giá trị Trao cho khách hàng quyền đồng sáng tạo những trải nghiệm. 1. Khách hàng đồng sáng tạo nên giá trị 2. Khách hàng có thể giúp!	3	5	2		10
Bài 8	Chương 4: Mời khách hàng tham gia: 3. Chiến lược cho việc quan tâm tới khách hàng. 4. Khẳng định sự tham gia của khách hàng tạo nên ý nghĩa 5. Điểm cuối cùng: Dâng trào cảm xúc cho khách hàng	3	5	2		10
Bài 9	Chương 5: Trao đổi thông tin trong dịch vụ Gắn kết những yếu tố trải nghiệm của khách hàng với thông tin 1. Thách thức của quản lý thông tin 2. Thông tin và sản phẩm dịch vụ 3. Thông tin và tạo ra dịch vụ 4. Thông tin và hệ thống cung cấp 5. Hệ thống hỗ trợ quyết định 6. Tổ chức du lịch như một hệ thống thông tin	3	5	2		10
Bài 10	Chương 6: Đo lường và quản lý việc cung cấp dịch vụ Theo đuổi sự hoàn thiện. 1. Kỹ thuật và phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ 2. Đo lường chất lượng dịch vụ sau những trải nghiệm.	3	5	2		10

		Số giờ				
Số TT	Nội dung					TỔNG
Bài 11	Chương 6: Đo lường và quản lý việc cung cấp dịch vụ (<i>Đen bài giảng</i>) 3. Nhận biết và sử dụng kỹ thuật mà đạt năng.	3	5	2		10
Bài 12	Chương 7: Khắc phục những thiếu sót trong dịch vụ. Không thất bại với khách hai lần 1. Không hệ thống dịch vụ hoàn hảo 2. Những thiếu sót trong dịch vụ: Loại, Ở đâu và tại sao	3	5	2		10
Bài 13	Chương 7: Khắc phục những thiếu sót trong dịch vụ. 3. Tầm quan trọng của việc khắc phục những thiếu sót trong dịch vụ 4. Giải quyết với những thiếu sót trong dịch vụ 5. Khôi phục từ sai sót dịch vụ	3	5	2		10
Bài 14	Chương 8: Sự tuyệt vời của dịch vụ! Dẫn đầu sự hoàn hảo 1. Khách hàng muốn điều gì? 2. Chiến lược 3. Nhân sự 4. Hệ thống 5. Du lịch và tương lai 6. Người lãnh đạo và tương lai 7. Những bắt đầu và kết thúc với khách hàng	3	5	2		10
Bài 15	Ôn tập	3	5	2		10
TỔNG		45	75	30		150

6. PHƯƠNG PHÁP DẠY - HỌC (*Teaching – Learning methods*):

6.1. Phương pháp giảng dạy:

- Lý thuyết: thuyết giảng, phương pháp đàm thoại gợi mở, phương pháp hợp tác nhóm, PPDH nêu và giải quyết vấn đề, PPDH tình huống, đặt câu hỏi và tranh luận.

6.2. Phương pháp học:

- Lý thuyết: ghi chú, trả lời câu hỏi gợi mở và tranh luận, thảo luận nhóm, thuyết trình nhóm, bài tập nhóm.

7. TÀI LIỆU DẠY - HỌC, THAM KHẢO (*Learning materials*)

7.1. Tài liệu dạy học:

[1] Lê Thái Sơn (2022). *Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch*. NXB Khoa học & Kỹ thuật.

7.2. Tài liệu tự học và tham khảo:

[2] Robert C. Ford - Ph.D. Michael C. Sturman - Ph.D., Cherrill P. Heaton (2012), *Managing Quality Service In Hospitality*, NXB: Delmar Cengage Learning.

[1] Mok, C., Sparks, B., & Kadampully, J. (2013). *Service quality management in hospitality, tourism, and leisure*. Routledge.

[2] Park, J., & Jeong, E. (2019). *Service quality in tourism: A systematic literature review and keyword network analysis*. Sustainability, 11(13), 3665.

[3] Soler, I. P., & Gemar, G. (2019). *A measure of tourist experience quality: the case of inland tourism in Malaga*. Total Quality Management & Business Excellence, 30(13-14), 1466-1479.

[4] Godovykh, M., & Tasci, A. D. (2020). *Customer experience in tourism: A review of definitions, components, and measurements*. Tourism Management Perspectives, 35, 100694.

[5] Ahmad, S. Z., Ahmad, N., & Papastathopoulos, A. (2019). *Measuring service quality and customer satisfaction of the small-and medium-sized hotels (SMSHs) industry: lessons from United Arab Emirates (UAE)*. Tourism Review.

7.3. Phần mềm, công cụ hỗ trợ bài tập hoặc thực hành

[1] Elearning.hiu.vn.

[2] Classroom.google.com.

8. PHƯƠNG PHÁP KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ (*Testing and assessment methods*)

8.1. Thang điểm đánh giá:

Điểm học phần được chấm theo thang điểm 10, làm tròn với một chữ số thập phân (đến 0,1) và xếp loại điểm chữ như sau:

Loại	Thang điểm 10	Điểm chữ	Quy đổi thang điểm 4
Đạt	8,5 – 10	A	4
	7,0 – 8,4	B	3
	5,5 – 6,9	C	2
	4,0 – 5,4	D	1
Không đạt	< 4,0	F	0

8.2. Phương pháp kiểm tra đánh giá tự học:

Hoạt động	Hình thức đánh giá	Công cụ đánh giá	Tỷ lệ %
Hoàn thành bài tập theo nhóm	Chấm bài tập	Rubric 2	100%

8.3. Phương pháp đánh giá học phần:

Nội dung đánh giá		Hình thức đánh giá	Công cụ đánh giá	Tỷ lệ %
Đánh giá quá trình	Chuyên cần và tham gia hoạt động học tập	Điểm danh, ý thức học tập và tham gia hoạt động học tập	Rubric 1	5%
	Kiểm tra thường xuyên	Kết quả tự học – Bài tập nhóm	Rubric 2	10%
	Thuyết trình nhóm	Thuyết trình nhóm	Rubric 3	25%
Kết thúc học phần	Thi	Trắc nghiệm	Rubric 4	60%

9. MA TRẬN (Matrix):

❖ Ma trận tương thích chuẩn đầu ra của học phần và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo:

Chuẩn đầu ra của học phần (CLOs)	Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (PLOs)											
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
CLO1		P		P								
CLO2				P								
CLO3			P	P								
CLO4					P							
CLO5							P				P	P

Chuẩn đầu ra của học phần (CLOs)	Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (PLOs)											
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
CLO6							P					P
CLO7										P		

Ghi chú: các ký tự trong các ô thể hiện

P: Đóng góp một phần cho chuẩn đầu ra

Partial supported

S: Đóng góp cho chuẩn đầu ra

Supported

H: Đóng góp quan trọng cho chuẩn đầu ra

Highly supported

Đề trống ô, nếu học phần không có đóng góp cho chuẩn đầu ra tương ứng

10. RUBRIC / THANG ĐIỂM ĐÁNH GIÁ (*Scoring guide/Rubric*):

Rubric 1: Điểm danh, đánh giá điểm chuyên cần và tham gia hoạt động học tập

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.6-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Chuyên cần đến lớp	Không đi học (<30%)	Đi học không chuyên cần (<50%)	Đi học khá chuyên cần (<70%)	Đi học chuyên cần (<90%)	Đi học đầy đủ, rất chuyên cần (100%)	50%
Đóng góp tại lớp	Không tham gia hoạt động gì tại lớp.	Hiếm khi tham gia phát biểu đóng góp cho bài học tại lớp. Đóng góp không hiệu quả.	Thỉnh thoảng tham gia phát biểu, trao đổi ý kiến tại lớp. Phát biểu ít khi có hiệu quả.	Thường xuyên phát biểu, trao đổi ý kiến liên quan tới bài học. Các đóng góp cho bài học là hiệu quả.	Thường xuyên phát biểu, trao đổi ý kiến liên quan tới bài học. Các đóng góp cho bài học là hiệu quả.	50%

Rubric 2: Đánh giá kết quả tự học – Bài tập nhóm (kiểm tra thường xuyên).

Tiêu chí	Mức độ đạt chuẩn quy định	Trọng số
----------	---------------------------	----------

đánh giá	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.6-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Nộp bài tập	Không nộp bài tập	Nộp bài tập 70% số lượng bài tập được giao. Chưa đúng thời gian quy định.	Nộp bài tập đầy đủ (100% số lượng bài tập được giao). Một số bài tập nộp chưa đúng thời gian quy định.	Nộp bài tập đầy đủ (100% số lượng bài tập được giao). Hầu hết bài tập nộp đúng thời gian quy định.	Nộp bài tập đầy đủ (100% số lượng bài tập được giao). Đúng thời gian quy định.	20%
Trình bày bài tập	Không có bài tập	Bài tập trình bày lộn xộn, không đúng yêu cầu về trình bày (font chữ, cỡ chữ, dẫn dòng). Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập không phù hợp.	Bài tập trình bày đúng yêu cầu (font chữ, cỡ chữ, giãn dòng). Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập rõ ràng, phù hợp. Còn một số lỗi nhỏ về trình bày (lỗi chính tả, nhầm lẫn ghi chú, kích thước).	Bài tập trình bày đẹp, đầy đủ, đúng yêu cầu (font chữ, cỡ chữ, giãn dòng). Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập rõ ràng, phù hợp. Ghi chú, giải thích đầy đủ, hợp lý.	Bài tập trình bày đẹp, đầy đủ, đúng yêu cầu (font chữ, cỡ chữ, giãn dòng). Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập rõ ràng, khoa học. Ghi chú, giải thích cụ thể, hợp lý.	20%
Nội dung bài tập	Không có bài tập	Nội dung bài tập không đầy đủ, một số không đúng theo yêu cầu nhiệm vụ.	Nội dung bài tập đầy đủ, đúng với yêu cầu nhiệm vụ nhưng chưa hợp lý. Còn một số sai sót trong tính toán.	Nội dung bài tập đầy đủ, hợp lý, đúng theo yêu cầu nhiệm vụ. Tính toán đúng, rõ ràng.	Nội dung bài tập đầy đủ, hợp lý, đúng theo yêu cầu nhiệm vụ. Tính toán logic, chi tiết và rõ ràng, hoàn toàn hợp lý.	40%
Phối hợp nhóm	Không bao giờ phối	Hiếm khi hợp tác, phối hợp	Hợp tác, phối hợp với nhóm. Thỉnh	Hợp tác, phối hợp với nhóm. Thường	Hợp tác, phối hợp với nhóm. Luôn tôn	20%

	hợp, hợp tác với nhóm.	làm việc nhóm.	thoảng tôn trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	xuyên tôn trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	
--	------------------------	----------------	--	---	---	--

Rubric 3: Đánh giá thuyết trình nhóm

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định						Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.6-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)		
Nội dung báo cáo	Không có nội dung hoặc nội dung không phù hợp với yêu cầu.	Nội dung phù hợp với yêu cầu, hình ảnh và giải thích chưa rõ ràng.	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Sử dụng thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu. Hình ảnh minh họa rõ ràng, đẹp.	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Sử dụng thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu. Hình ảnh minh họa rõ ràng, đẹp, phong phú. Có sử dụng video.	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Sử dụng thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu. Hình ảnh minh họa rõ ràng, đẹp, phong phú. Có sử dụng video và giải thích cụ thể hiểu biết trên video.		40%
Trình bày slide	Slide trình bày quá sơ sài, không đủ số lượng theo quy định.	Slide trình bày với số lượng phù hợp, sử dụng từ ngữ và hình ảnh rõ ràng.	Slide trình bày với bố cục logic, rõ ràng, gồm 3 phần (mở bài, thân bài, kết luận).	Slide trình bày với bố cục logic, rõ ràng, gồm 3 phần, thể hiện sự thành thạo trong trình bày.	Slide trình bày với bố cục logic, rõ ràng, gồm 3 phần. Thuật ngữ sử dụng đơn giản dễ hiểu. Thể hiện sự thành thạo trong trình bày và ngôn ngữ.		20%
Thuyết trình	Trình bày không logic, vượt quá thời gian	Bài trình bày đầy đủ, giọng nói nhỏ, phát âm một số từ không rõ, sử dụng	Phần trình bày có bố cục 3 phần rõ ràng. Giọng nói vừa phải, rõ ràng, dễ nghe, thời	Phần trình bày ngắn gọn, dễ hiểu. Sử dụng các thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu, bố cục rõ	Phần trình bày ngắn gọn, bố cục rõ ràng. Giọng nói rõ ràng, lưu loát, thu hút		20%

	quy định. Sử dụng thuật ngữ không đúng, phát âm không rõ.	thuật ngữ phức tạp, chưa có tương tác với người nghe khi trình bày.	gian trình bày đúng quy định, thỉnh thoảng có tương tác với người nghe. Người nghe có thể hiểu và kịp theo dõi nội dung trình bày.	ràng. Giọng nói rõ ràng, lưu loát. Thời gian trình bày đúng quy định, tương tác tốt với người nghe. Người nghe có thể hiểu được nội dung trình bày.	sự chú ý của người nghe, tương tác tốt với người nghe. Thời gian trình bày đúng quy định.	
Phối hợp nhóm	Không bao giờ phối hợp, hợp tác với nhóm.	Hiếm khi hợp tác, phối hợp làm việc nhóm.	Hợp tác, phối hợp với nhóm. Thỉnh thoảng tôn trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	Hợp tác, phối hợp với nhóm. Thường xuyên tôn trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	Hợp tác, phối hợp với nhóm. Luôn tôn trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	20%

Rubric 4: Thang điểm chấm bài thi trắc nghiệm cuối kỳ

Thang điểm chấm bài thi trắc nghiệm (theo thang điểm 10) được thiết kế theo mẫu

Số câu đúng	Mức điểm Thang điểm 10	Ghi chú
63 - 70	9 - 10	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
56 - 63	8 - 9	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
49 - 56	7 - 8	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
42 - 49	6 - 7	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
35 - 42	5 - 6	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
28 - 35	4 - 5	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
21 - 28	3 - 4	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
14 - 21	2 - 3	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
7 - 14	1 - 2	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
1 - 7	0 - 1	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm

11. HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ CỦA GIẢNG VIÊN VÀ TRỢ GIẢNG (Student support)

- Giảng viên sẽ giải đáp tất cả các thắc mắc của học viên liên quan đến môn học.

- Sinh viên có thể gửi email qua địa chỉ phuongntm2@hiu.vn, hoặc gặp trực tiếp giảng viên vào các ngày trong tuần tại Văn phòng khoa Kinh tế – Quản trị.

Tp.HCM, ngày tháng năm 202

Trưởng Khoa

P. Trưởng Bộ môn

Người biên soạn