



TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HIẾN
KHOA DU LỊCH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin về học phần

- Tên học phần: **QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ**
(Service Quality Management)
- Mã học phần: TOU303
- Số tín chỉ: 2 (2,0,4)
- Cấp đào tạo: Đại học
- Loại học phần (bắt buộc/tự chọn): Tự chọn
- Học phần tiên quyết/ Học phần trước: không
- Đơn vị phụ trách: Khoa Du lịch
- Số giờ tín chỉ: 30, trong đó:
 - Lý thuyết: 30 (1 tín chỉ LT = 15 tiết)
 - Thực hành: 0 (1 tín chỉ TH = 30 tiết)
 - Thực tập: 0 (1 tín chỉ TT = 60 giờ TT tại cơ sở)
 - Đồ án/ Khóa luận: 0 (1 tín chỉ ĐA/KL = 45 giờ làm ĐA/KL)

2. Thông tin về giảng viên

Giảng viên 1:

- Họ và tên: Nguyễn Hà Thanh Bình
- Chức danh, học vị: Thạc sĩ
- Thời gian làm việc: Giờ hành chính (8:00 -16:00)
- Địa điểm làm việc: Khoa Du lịch - Trường Đại học Văn Hiến
- Điện thoại: 0789756204
- Email: binhnhht@vhu.edu.vn

Giảng viên 2:

- Họ và tên: Nguyễn Thúy Vy
- Chức danh, học vị: Thạc sĩ
- Thời gian làm việc: Giờ hành chính (8:00 -16:00)
- Địa điểm làm việc: Khoa Du lịch - Trường Đại học Văn Hiến
- Điện thoại: 0798810820
- Email: VyNT@vhu.edu.vn

3. Tóm tắt nội dung học phần

Học phần gồm 6 chương, cung cấp cho người học kiến thức tổng quát về quản lý chất lượng dịch vụ. Người học được giới thiệu cơ bản về thiết kế hệ thống phân phát dịch vụ du lịch và nhân tố con người trong quản lý chất lượng dịch vụ du lịch. Ngoài ra, học phần giới thiệu các công cụ kiểm soát và mô hình điều khiển chất lượng dịch vụ du lịch.

4. Mục tiêu của học phần

Học phần có những mục tiêu:

- Cung cấp cho người học những kiến thức chung về quản lý chất lượng dịch vụ.
- Cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản về hệ thống phân phát dịch vụ.
- Cung cấp cho người học kiến thức chuyên sâu về đảm bảo cải tiến chất lượng dịch vụ.
- Trang bị kiến thức về nhân tố con người trong quản trị chất lượng dịch vụ và sự tin cậy của dịch vụ và những tiêu chuẩn hệ thống quản trị chất lượng dịch vụ
- Phát triển kỹ năng thực hành các dịch vụ cơ bản của doanh nghiệp du lịch, kỹ năng phân tích và kỹ năng làm việc nhóm.

5. Chuẩn đầu ra của học phần:

Mã CDR	Nội dung chuẩn đầu ra
Kiến thức	
CLO1	Xây dựng các quy trình quản lý chất lượng dịch vụ du lịch
CLO2	Thiết kế đánh giá về quản lý chất lượng dịch vụ trong du lịch
Kỹ năng	
CLO3	Vận dụng tốt tư duy phản biện, sáng tạo và kỹ năng giải quyết vấn đề trong quản lý chất lượng dịch vụ du lịch
CLO4	Ứng dụng quản lý chất lượng trong điều hành, phân phối và phát triển các hoạt động kinh doanh du lịch và tổ chức sự kiện
CLO5	Sử dụng các phương pháp điều tra, khảo sát và nghiên cứu để phát hiện và nghiên cứu các vấn đề liên quan đến chất lượng dịch vụ trong kinh doanh du lịch
Mức độ tự chủ và trách nhiệm	
CLO6	Định hướng tương lai rõ ràng, có lòng đam mê nghề nghiệp và ý thức đạo đức nghề nghiệp

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra CTĐT và Chuẩn đầu ra học phần

Chuẩn đầu ra	PLO1	PLO2	PLO3	PLO4	PLO5	PLO6	PLO7	PLO8	PLO9	PLO10	PLO11	PLO12
CLO1			X									
CLO2			X									
CLO3					X							
CLO4									X			
CLO5										X		
CLO6												X

6. Nội dung chi tiết của học phần

6.1. Lý thuyết

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
Chương 1	Khái quát về quản lý chất lượng dịch vụ du lịch	CLO1, CLO6
1.1.	Khái niệm, đặc điểm và các yếu tố cấu thành dịch vụ du lịch	
1.2.	Đặc điểm và nguyên tắc cơ bản của quản lý chất lượng dịch vụ du lịch	
1.3.	Chức năng và chu trình quản lý chất lượng dịch vụ du lịch	
Chương 2	Thiết kế, đánh giá và quản lý lỗ hổng chất lượng dịch vụ du lịch	CLO2, CLO3
2.1.	Thiết kế đánh giá chất lượng dịch vụ	
2.2.	Quản lý lỗ hổng chất lượng dịch vụ	
Chương 3	Hệ thống phân phát dịch vụ du lịch	CLO1, CLO4
3.1.	Khái niệm và những yêu cầu khi thiết kế hệ thống phân phát dịch vụ	
3.2.	Hệ thống phân phát dịch vụ trong nhà hàng	
3.3.	Hệ thống phân phát dịch vụ trong khách sạn	
3.4.	Hệ thống phân phát dịch vụ vận chuyển hàng không	
3.5.	Các hệ thống phân phát dịch vụ khác	
Chương 4	Nhân tố con người trong quản lý chất lượng dịch vụ và sự tin cậy của dịch vụ du lịch	CLO1, CLO6
4.1.	Nhân tố con người trong quản lý chất lượng dịch vụ	
4.2.	Sự tin cậy của dịch vụ du lịch	
Chương 5	Đảm bảo và cải tiến chất lượng dịch vụ du lịch	CLO2, CLO5

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
5.1.	Đảm bảo chất lượng dịch vụ du lịch	
5.2.	Cải tiến chất lượng dịch vụ du lịch	
5.3.	Phát triển các tiêu chuẩn dịch vụ du lịch	
Chương 6	Những tiêu chuẩn hệ thống quản lý chất lượng trong du lịch	CLO2, CLO4
6.1.	Tiêu chuẩn hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000:2000	
6.2.	Tiêu chuẩn hệ thống quản lý chất lượng ISO 22000:2005	
6.3.	Quản lý chất lượng đồng bộ	

6.2. Thực hành

	Nội dung	Đáp ứng CLOs
6.2.1.	Bài tập cá nhân	CLO2
	- Người học thiết kế một bảng khảo sát đánh giá chất lượng dịch vụ tại một công ty du lịch.	
6.2.2.	Bài tập nhóm	CLO3, CLO4, CLO5
	- Người học thảo luận với nhóm trả lời các tình huống quản trị chất lượng dịch vụ lưu trú. - Các nhóm báo cáo kết quả làm việc trước lớp.	-

7. Phân bổ thời gian theo tiết và điều kiện thực hiện:

Chương	Tên chương	Số tiết tín chỉ					Ghi chú
		Lý thuyết	Bài tập	Thực hành	Tự học	Tổng	
1	Khái quát về quản lý chất lượng dịch vụ du lịch	5			10	15	
2	Thiết kế, đánh giá và quản lý lỗi hỏng chất lượng dịch vụ du lịch	5			10	15	
3	Hệ thống phân phát dịch vụ du lịch	5			10	15	
4	Nhân tố con người trong quản lý chất lượng dịch vụ và sự tin cậy của dịch vụ du lịch	5			10	15	
5	Đảm bảo và cải tiến chất lượng dịch vụ du lịch	5			10	15	
6	Những tiêu chuẩn hệ thống quản lý chất lượng trong du lịch	5			10	15	
Tổng		30			60	90	

CÁC CHỦ ĐỀ THẢO LUẬN VÀ TIỂU LUẬN

Phân tích các hoạt động quản trị chất lượng tại một doanh nghiệp du lịch.
Phân tích quy trình cải tiến liên tục của một doanh nghiệp du lịch.

8. Phương pháp giảng dạy:

Giảng viên giảng dạy với sự kết hợp của một số phương pháp sau:

- Thuyết trình
- Hỏi lại hoặc vấn đáp
- Nghiên cứu trường hợp
- Thảo luận nhóm

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra với phương pháp giảng dạy

Phương pháp giảng dạy	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6
Thuyết trình	X	X	X		X	
Vấn đáp	X	X				X
Nghiên cứu trường hợp	X		X	X	X	
Thảo luận nhóm			X	X	X	X

9. Phương pháp học tập

Sinh viên học tập với sự kết hợp của một số phương pháp sau:

- Thuyết trình
- Làm việc nhóm
- Tự học

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra với phương pháp học tập

Phương pháp học tập	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6
Thuyết trình	X	X	X	X	X	
Làm việc nhóm	X	X		X	X	
Tự học	X	X	X	X	X	X

10. Nhiệm vụ của sinh viên

Gợi ý:

- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.
- Tham gia đầy đủ các giờ lên lớp và giờ thuyết trình (sinh viên chỉ được vắng mặt tối đa 20% thời gian lên lớp của học phần).
- Đọc tài liệu tham khảo bắt buộc và bổ trợ do giảng viên giới thiệu.
- Hoàn thành đầy đủ các bài tập cá nhân, bài tập nhóm.
- Tham gia kỳ thi kết thúc học phần.

11. Thang điểm đánh giá: Điểm đánh giá quá trình và điểm thi kết thúc học phần được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến 1 chữ số thập phân.

12. Phương pháp kiểm tra, đánh giá kết quả học tập

Sinh viên được đánh giá kết quả học tập trên cơ sở hai điểm thành phần như sau:

1. Điểm đánh giá quá trình: trọng số 40% bao gồm:

a. Điểm chuyên cần: dự lớp, trọng số 10%

b. Điểm kiểm tra: thuyết trình, trọng số 30%

2. Điểm thi kết thúc học phần: trọng số 60%

Hình thức thi: Tự luận

Ma trận quan hệ giữa Chuẩn đầu ra và phương pháp kiểm tra, đánh giá

Hình thức đánh giá	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6
Tự luận	X	X	X	X		
Thuyết trình	X	X	X	X	X	
Chuyên cần			X			X

13. Tài liệu phục vụ cho học phần

13.1. Tài liệu chính

Hà Nam Khánh Giao, (2018), *Đo lường chất lượng dịch vụ tại Việt Nam góc nhìn từ phía khách hàng*, NXB: Tài chính.

13.2. Tài liệu tham khảo

Bùi Nguyên Hùng & Nguyễn Thúy Quỳnh Loan, (2018), *Quản lý chất lượng*, NXB: Đại học quốc gia TP. Hồ Chí Minh.

TP. Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2022

HIỆU TRƯỞNG
(Ký và ghi rõ họ tên)

(Đã ký)

Trưởng Khoa/ Bộ môn
(Ký và ghi rõ họ tên)

(Đã ký)

Giảng viên biên soạn
(Ký và ghi rõ họ tên)

(Đã ký)

PGS.TS Nguyễn Minh Đức

PGS.TS Phạm Xuân Hậu

ThS. Nguyễn Hà Thanh Bình



PHỤ LỤC CÁC RUBRICS ĐÁNH GIÁ

Rubric 1. Đánh giá chuyên cần – tham gia hoạt động tại lớp (Chiếm 20% tổng điểm cuối cùng của môn học)

TT	Tiêu chí chung	Tiêu chí cụ thể	Thang điểm					Tỷ trọng
			A (8,5-10)	B (7,0-8,4)	C (5,5-6,9)	D (4,0-5,4)	F (<4,0)	
1	Chuyên cần	<i>Chuyên cần</i>	Tham gia đầy đủ và đúng giờ tất cả các buổi học lý thuyết và thực hành	Vắng 1 buổi không có lý do chính đáng hoặc 2 buổi có lý do chính đáng; đôi lúc đi trễ	Vắng 2 buổi không có lý do chính đáng hoặc 3-4 buổi có lý do chính đáng; thỉnh thoảng đi trễ	Vắng 3 buổi không có lý do chính đáng hoặc 5 buổi có lý do chính đáng; hay đi trễ	Vắng trên 3 buổi không có lý do chính đáng hoặc trên 5 buổi có lý do chính đáng; thường xuyên đi trễ	50% (5 điểm)
2	Tham gia các hoạt động trên lớp	<i>Bài tập về nhà (nếu có)</i>	Hoàn thành đầy đủ bài tập về nhà	Thường xuyên làm bài tập về nhà đầy đủ	Làm bài tập về nhà tương đối đầy đủ	Có làm bài tập về nhà nhưng còn sơ sài	Không làm bài tập về nhà	50% (5 điểm)
		<i>Tham gia các hoạt động trên lớp</i>	Luôn luôn chủ động và tích cực tham gia các hoạt động trên lớp; luôn đưa ra các ý kiến sát đúng với nội dung bài học; chủ động triển khai các hoạt động thảo luận nhóm	Tương đối chủ động và tích cực tham gia các hoạt động trên lớp; thường xuyên đưa ra các ý kiến tương đối sát đúng với nội dung bài học; tham gia tích cực các hoạt động thảo luận nhóm	Có tham gia các hoạt động trên lớp nhưng đôi lúc chưa được chủ động và tích cực; thỉnh thoảng đưa ra các ý kiến tương đối sát đúng với nội dung bài học; tham gia các hoạt động thảo luận nhóm	Chưa chủ động và tích cực tham gia các hoạt động trên lớp, chỉ trả lời khi được gọi; đưa ra các ý kiến tương đối sát đúng với nội dung bài học khi được gọi ý; thỉnh thoảng tham gia các hoạt động thảo luận nhóm	Không tham gia các hoạt động trên lớp, chỉ trả lời khi được gọi; không đưa ra được các ý kiến tương đối sát đúng với nội dung bài học khi được gọi ý; không tham gia các hoạt động thảo luận nhóm	

* Các lý do chính đáng bao gồm: thiên tai, tang gia (ông bà, bố mẹ, anh chị em ruột), cưới hỏi của bản thân, nằm viện có giấy xác nhận, tham gia các hoạt động đoàn thể được điều động theo danh sách và một số trường hợp đặc biệt khác được sự đồng ý của các cấp có thẩm quyền.

Rubric 2. Đánh giá bài thuyết trình nhóm

TT	Tiêu chí chung	Tiêu chí cụ thể	Thang điểm					Tỷ trọng
			A (8,5-10)	B (7,0-8,4)	C (5,5-6,9)	D (4,0-5,4)	F (<4,0)	
1	Nội dung	Nội dung	Trình bày đầy đủ các nội dung của đề tài; các nội dung được nêu ra một cách logic; tất cả các nội dung đều có phân tích rõ ràng, có luận điểm hoặc ví dụ minh họa	Trình bày đầy đủ các nội dung của đề tài; các nội dung được nêu ra một cách logic; một số nội dung chưa có phân tích rõ ràng, chưa có luận điểm hoặc ví dụ minh họa	Trình bày đầy đủ các nội dung của đề tài; các nội dung được nêu ra một cách logic; khoảng 1/2 nội dung chưa có phân tích rõ ràng, chưa có luận điểm hoặc ví dụ minh họa	Trình bày không đầy đủ các nội dung của đề tài; các nội dung chưa được nêu ra một cách logic; khoảng 2/3 nội dung chưa có phân tích rõ ràng, chưa có luận điểm hoặc ví dụ minh họa	Trình bày không đúng nội dung của đề tài	40% (4 điểm)
2	Thuyết trình	Bố cục	Bố cục: Đầy đủ các phần Giới thiệu nhóm, Giới thiệu đề tài, Giới thiệu các nội dung chính, Nội dung chính, Kết luận, Danh mục tài liệu tham khảo, Câu hỏi thảo luận	Bố cục thiếu tối đa 2 mục so với quy định.	Bố cục còn thiếu tối đa 3 mục so với quy định.	Bố cục còn thiếu tối đa 4 mục so với quy định	Bố cục lủng củng, các mục sắp xếp lộn xộn, thiếu nội dung so với quy định	40% (4 điểm)
		Phong cách thuyết trình	Phong cách trình bày tự tin; Diễn đạt gãy gọn, súc tích, giọng nói rõ ràng, dễ nghe; Không phụ thuộc vào slides; Sử dụng tốt ngôn ngữ hình thể và tương tác tốt với người nghe	Phong cách trình bày tự tin; Diễn đạt tương đối gãy gọn, súc tích, giọng nói khá rõ ràng, dễ nghe; Đôi chỗ còn phụ thuộc vào slides; Sử dụng tương đối tốt ngôn ngữ hình thể và có tương tác với người nghe	Phong cách trình bày chưa thật tự tin; Diễn đạt một số chỗ chưa gãy gọn, súc tích, giọng nói rõ ràng, dễ nghe; Còn phụ thuộc vào slides; Chưa sử dụng tốt ngôn ngữ hình thể và chưa tương tác với người nghe	Phong cách trình bày chưa tự tin; Diễn đạt còn lủng củng, giọng nói không rõ ràng, dễ nghe; Còn phụ thuộc nhiều vào slides; Chưa sử dụng tốt ngôn ngữ hình thể và chưa tương tác với người nghe	Không tự tin khi trình bày; diễn đạt lủng củng, khó hiểu; Giọng nói nhỏ, khó nghe; Phụ thuộc hoàn toàn vào slides; Không tương tác với người nghe	
		Hình thức	Font chữ to, rõ, màu chữ hợp lý, có thể đọc	Font chữ to, rõ, màu chữ hợp lý, có thể đọc	Font chữ to, rõ, màu chữ hợp lý, có thể đọc	Font chữ, màu chữ chưa hợp lý, có khó	Font chữ, màu chữ chưa hợp lý, có khó	

		<i>slides</i>	được từ cuối lớp; Hình ảnh minh họa chất lượng tốt, phù hợp với nội dung; Các hiệu ứng được sử dụng hợp lý; Phối màu đẹp, rõ ràng, nổi bật nội dung	được từ cuối lớp; Hình ảnh minh họa phù hợp với nội dung; Các hiệu ứng được sử dụng tương đối hợp lý; Phối màu rõ ràng	được từ cuối lớp; Có hình ảnh minh họa nhưng một số chỗ chưa phù hợp với nội dung; Không sử dụng hiệu ứng; Phối màu chưa nổi bật nội dung	khẩn khi đọc từ cuối lớp; Hình ảnh minh họa sơ sài, chưa phù hợp với nội dung; Không sử dụng hiệu ứng; Phối màu chưa nổi bật nội dung	khẩn khi đọc từ giữa lớp; Không có hình ảnh minh họa; Không sử dụng hiệu ứng; Phối màu không hợp lý	
		<i>Thời gian trình bày</i>	Đúng thời gian quy định	Quá thời gian quy định < 2 phút	Quá thời gian quy định từ 2 đến < 4 phút	Quá thời gian quy định từ 4 đến < 5 phút	Quá thời gian quy định >5 phút	
3	Làm việc nhóm	<i>Hiệu quả làm việc nhóm</i>	Các thành viên hoàn tốt nhiệm vụ của mình. Tất cả thành viên hiểu rõ đề tài trình bày của nhóm; nhóm trả lời tốt các câu hỏi của đề tài.	Các thành viên hoàn thành tương đối công việc, có sự khác biệt trong chất lượng công việc của các thành viên; 80% thành viên hiểu rõ đề tài trình bày của nhóm; Nhóm trả lời tốt 80% câu hỏi của đề tài.	Các thành viên hoàn thành tương đối công việc, có sự khác biệt rõ ràng trong chất lượng công việc của các thành viên; 60% thành viên hiểu rõ đề tài trình bày của nhóm; Nhóm trả lời tốt 60% câu hỏi của đề tài	Một số thành viên không tham gia làm việc nhóm; dưới 50% thành viên hiểu rõ đề tài trình bày của nhóm; Nhóm trả lời được dưới 50% câu hỏi của đề tài.	Các thành viên không hoàn thành công việc đúng khối lượng và thời gian quy định; dưới 50% các thành viên không hiểu rõ đề tài trình bày của nhóm; Nhóm không trả lời được các câu hỏi của đề tài.	15% (1,5 điểm)
		<i>Khả năng lãnh đạo</i>	Phân chia công việc hợp lý; có kỹ năng giải quyết vấn đề hiệu quả	Phân chia công việc tương đối hợp lý; một số vấn đề của nhóm chưa được giải quyết hiệu quả	Phân chia công việc tương đối hợp lý;	Phân chia công việc chưa hợp lý;	Phân chia công việc không hợp lý;	5% (0,5 điểm)

Rubric 3. Kiểm tra tự luận

TT	Tiêu chí chung	Tiêu chí cụ thể	Thang điểm					Tỷ trọng
			A (8,5-10)	B (7,0-8,4)	C (5,5-6,9)	D (4,0-5,4)	F (<4,0)	
1	Nội dung và hình thức trình bày	<i>Trả lời ngắn (câu hỏi bậc 1: trình bày tái hiện kiến thức)</i>	- Trình bày đúng và đầy đủ các nội dung nêu trong đáp án. - Không có hoặc có 1-2 lỗi chính tả và diễn đạt.	- Trình bày đúng và đạt 70-80% nội dung nêu trong đáp án. - Có 3-4 lỗi nhầm lẫn thông tin, lỗi chính tả và diễn đạt	- Trình bày đúng và đạt 50-60% nội dung nêu trong đáp án. - Có 5-6 lỗi nhầm lẫn thông tin, lỗi chính tả và diễn đạt.	- Trình bày đúng và đạt 40-50% nội dung nêu trong đáp án. - Có trên 6 lỗi nhầm lẫn thông tin, lỗi chính tả và diễn đạt.	Không trình bày được hoặc trình bày sơ sài các thông tin về vấn đề được yêu cầu.	Giảng viên điều chỉnh theo từng đề thi cụ thể
		<i>Tự luận (câu hỏi bậc 2,3: Phân tích, chứng minh, đánh giá vấn đề)</i>	- Thể hiện hiểu biết sâu sắc và quan điểm cá nhân về vấn đề nêu ra. - Có dẫn chứng và lập luận thuyết phục để bảo vệ quan điểm của mình. - Không có hoặc có 1-2 lỗi chính tả và diễn đạt	- Thể hiện hiểu biết tương đối toàn diện về vấn đề nêu ra. - Có đưa ra quan điểm cá nhân. - Dẫn chứng và lập luận chưa thực sự chặt chẽ. - Có 3-4 lỗi chính tả và diễn đạt.	- Thể hiện được hiểu biết về vấn đề. - Chưa đưa ra được ý kiến cá nhân. - Chưa nêu được dẫn chứng và xây dựng lập luận. - Có 5-6 lỗi chính tả và diễn đạt.	- Trình bày vấn đề một cách đơn giản. - Chưa đưa ra được ý kiến cá nhân. - Chưa nêu được dẫn chứng và xây dựng lập luận. - Có trên 6 lỗi chính tả và diễn đạt.	Không trình bày được hoặc trình bày một cách sơ sài về vấn đề được yêu cầu.	