



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
- Mã học phần: TOU303
- Số tín chỉ: 2 (2/0/4)
- Cấp đào tạo: Đại học
- Loại học phần (bắt buộc/tự chọn): Bắt buộc
- Học phần tiên quyết/ Học phần trước: Tổng quan về quản trị khách sạn
- Đơn vị phụ trách: Khoa Du lịch
- Số giờ tín chỉ: 30, trong đó:
 - Lý thuyết: 30
 - Thực hành: 0
 - Thực tập: 0
 - Đồ án/ Khóa luận: 0

2. Thông tin về giảng viên

Giảng viên 1:

- Họ và tên: Nguyễn Tấn Trung
- Chức danh, học vị: Tiến 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: 0914050518
- Email: trungnt2@vhu.edu.vn

Giảng viên 2:

- 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

3. Tóm tắt nội dung học phần

Học phần gồm 6 chương, cung cấp cho người học kiến thức những kiến thức cơ bản về quản trị chất lượng dịch vụ thuộc khối kiến thức ngành như: thiết kế hệ thống phân phát dịch vụ du lịch, phân tích nhân tố con người trong quản trị chất lượng dịch vụ du lịch, các công cụ kiểm soát và mô hình điều khiển chất lượng dịch vụ du lịch. Bên cạnh đó, môn học tích hợp giảng dạy các kỹ năng tư duy như phân biện, giải quyết vấn đề và kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm.

4. Mục tiêu của học phần

Học phần có những mục tiêu:

- Cung cấp cho người học những kiến thức chung về quản trị chất lượng dịch vụ, hệ thống phân phát dịch vụ, nhân tố con người trong quản trị chất lượng dịch vụ và sự tin cậy của dịch vụ, đảm bảo cải tiến chất lượng dịch vụ, những tiêu chuẩn hệ thống quản trị chất lượng dịch vụ
- Phát triển kỹ năng hoạch định và tác nghiệp cơ bản của doanh nghiệp du lịch và kỹ năng thực hành các dịch vụ cơ bản của doanh nghiệp khách sạn, kỹ năng làm việc nhóm.
- Thái độ tốt, chuyên cần.

5. Chuẩn đầu ra của học phần:

Mã CDR	Nội dung chuẩn đầu ra (Bắt đầu bằng động từ theo thang Bloom)
Kiến thức	
CLO1	Xây dựng các quy trình quản trị 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 phân biện, sáng tạo và kỹ năng giải quyết vấn đề trong quản lý chất lượng dịch vụ du lịch.
CLO4	Phối hợp tốt với nhóm cả trong vai trò là một nhà lãnh đạo hay một thành viên trong nhóm.
CLO5	Giải quyết các vấn đề, tình huống phát sinh trong quản lý chất lượng dịch vụ du lịch.
Mức độ tự chủ và trách nhiệm	
CLO6	Ý thức nâng cao sức khỏe và lối sống tích cực cho bản thân.
CLO7	Định hướng tương lai rõ ràng, có lòng đam mê nghề nghiệp và ý thức đạo đức nghề nghiệp.
CLO8	Ý thức học tập suốt đời, tự học hỏi nâng cao trình độ.

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo và Chuẩn đầu ra học phần

Chuẩn đầu ra	PLO1	PLO2	PLO3	PLO4	PLO5	PLO6	PLO7	PLO8	PLO9	PLO10
CLO1		X								
CLO2			X							
CLO3						X				
CLO4					X					
CLO5						X				
CLO6									X	
CLO7										X
CLO8										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 trị chất lượng dịch vụ du lịch	CLO1, CLO2, CLO5, CLO7
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 trị chất lượng dịch vụ du lịch	
1.3.	Chức năng và chu trình quản trị chất lượng dịch vụ du lịch	
Chương 2	Thiết kế, đánh giá và quản trị lỗi hỏng chất lượng dịch vụ du lịch	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5
2.1.	Thiết kế đánh giá chất lượng dịch vụ	
2.2.	Quản trị lỗi hỏng chất lượng dịch vụ	
Chương 3	Hệ thống phân phát dịch vụ du lịch	CLO1
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 trị chất lượng dịch vụ và sự tin cậy của dịch vụ du lịch	CLO1, CLO3, CLO4
4.1.	Nhân tố con người trong quản trị chất lượng dịch vụ	

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
4.2.	Sự tin cậy của dịch vụ du lịch	
Chương 5	Đảm bảo và cải tiến chất lượng dịch vụ du lịch	CLO2, CLO6
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 trị chất lượng trong du lịch	CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7, CLO8
6.1.	Tiêu chuẩn hệ thống quản trị chất lượng ISO 9000:2000	
6.2.	Tiêu chuẩn hệ thống quản trị chất lượng ISO 22000:2005	
6.3.	Quản trị chất lượng đồng bộ	

6.2. Thực hành

	Nội dung	Đáp ứng CLOs
6.2.1.	Bài tập cá nhân	
	Người học thiết lập một bảng khảo sát đánh giá chất lượng dịch vụ tại một cơ sở kinh doanh du lịch dựa trên lý thuyết và tổng quan tài liệu	CLO2, CLO3, CLO5
6.2.2.	Bài tập nhóm	
	- Người học thành lập nhóm đến khảo sát thực tế đánh giá chất lượng dịch vụ tại một cơ sở kinh doanh du lịch - Các nhóm báo cáo kết quả làm việc trước lớp.	CLO2, CLO3, CLO4, CLO5

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 trị chất lượng dịch vụ du lịch	4,5				4,5	
2	Thiết kế, đánh giá và quản trị lỗi hỏng chất lượng dịch vụ du lịch	4,5	3			4,5	

Chương	Tên chương	Số tiết tín chỉ					Ghi chú
		Lý thuyết	Bài tập	Thực hành	Tự học	Tổng	
3	Hệ thống phân phát dịch vụ du lịch	4,5				4,5	
4	Nhân tố con người trong quản trị chất lượng dịch vụ và sự tin cậy của dịch vụ du lịch	4,5				4,5	
5	Đảm bảo và cải tiến chất lượng dịch vụ du lịch	4,5				4,5	
6	Những tiêu chuẩn hệ thống quản trị chất lượng trong du lịch	4,5				4,5	
Tổng		27	3			30	

CÁC CHỦ ĐỀ THẢO LUẬN VÀ TIỂU LUẬN

1. Trình bày quy trình đánh giá chất lượng dịch vụ tại một cơ sở kinh doanh du lịch
2. Thực hiện khảo sát thực tế

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
- Đọc và tóm lược nội dung tài liệu
- Động não nhanh (bài tập tư duy cá nhân)

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

Phương pháp giảng dạy	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6	CLO7	CLO8
Thuyết trình	X	X	X	X	X			
Hỏi lại hoặc vấn đáp	X	X	X	X	X			
Đọc và tóm tắt nội dung tài liệu						X	X	X
Động não		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, tự nghiên cứu

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

Phương pháp giảng dạy	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6	CLO7	CLO8
Thuyết trình	X	X						
Làm việc nhóm				X	X			
Tự học	X	X	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:

- Điểm đánh giá quá trình: trọng số 40% bao gồm:*
 - Điểm chuyên cần: Dự lớp, trọng số 10%
 - Điểm kiểm tra thường xuyên: Thuyết trình, trọng số 30%
- Điểm thi kết thúc học phần: trọng số 60%*

Hình thức thi: Tiểu 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	CLO7	CLO8
Tiểu luận	X	X	X	X	X			
Thuyết trình	X	X	X	X	X			
Dự lớp	X	X	X	X	X	X	X	X

13. Tài liệu phục vụ cho học phần (các tài liệu xuất bản từ năm 2017 trở lại đây và cung cấp được cho Trung tâm Học liệu nơi đặt tài liệu)

13.1. Tài liệu chính

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

13.2. Tài liệu tham khảo

- Phạm Xuân Hậu, Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch, NXB Thống Kê, 2011.

TP.Hồ Chí Minh, ngày 17 tháng 3 năm 2025

HIỆU TRƯỞNG
(Ký và ghi rõ họ tên)

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

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

Nguyễn Hà Thanh Bình