



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: ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN (Evaluation of service quality in hotels and restaurants)
- Mã học phần: HOS414
- Số tín chỉ: 3 (3/0/6)
- 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: 45, trong đó:
 - Lý thuyết: 45
 - Thực hành: 0
 - Thực tập: 0
 - Đồ án/ Khóa luận: 0

2. Thông tin về giảng viên

Giảng viên 1:

- Họ và tên: Tô Hồng Gấm
- 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: 0985.449.251
- Email: GamTH@vhu.edu.vn

Giảng viên 2:

- Họ và tên:
- Chức danh, học vị:
- Thời gian làm việc: Giờ hành chính (8:00 -16:00)

- Địa điểm làm việc: Khoa - Trường Đại học
- Điện thoại:
- Email:

3. Tóm tắt nội dung học phần

Học phần trang bị những kiến thức cơ bản về đánh giá chất lượng dịch vụ nhà hàng khách sạn, thiết kế quy trình đánh giá chất lượng dịch vụ nhà hàng khách sạn, phân tích các yếu tố ảnh hưởng, 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 phản 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 đánh giá chất lượng dịch vụ trong nhà hàng khách sạn, đảm bảo cải tiến 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 đánh giá chất lượng dịch vụ trong nhà hàng khách sạn
CLO2	Thiết kế đánh giá chất lượng dịch vụ trong nhà hàng khách sạn
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 nhà hàng khách sạn
CLO4	Phối hợp tốt với nhóm cả trong vai trò là một nhà lãnh đạo hay một thành viên trong nhóm
CLO5	Vận dụng các vấn đề, tình huống phát sinh trong quản lý chất lượng dịch vụ du lịch
Mức độ tự chủ và trách nhiệm	

Mã CDR	Nội dung chuẩn đầu ra (Bắt đầu bằng động từ theo thang Bloom)
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

Ghi chú: *PLOs (Programme Learning Outcomes): Chuẩn đầu ra cấp CTĐT*

CLOs (Course Learning Outcomes): Chuẩn đầu ra học phần

6. Nội dung chi tiết của học phần

6.1. Lý thuyết

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
Chương 1	Khái quát về đánh giá chất lượng dịch vụ trong nhà hàng khách sạn	CLO1,2
1.1.	Khái niệm, đặc điểm và các yếu tố cấu thành dịch vụ du lịch	
1.2.	Khái niệm đánh giá chất lượng dịch vụ trong nhà hàng khách sạn	
1.3.	Đặc điểm và nguyên tắc cơ bản của quản trị chất lượng dịch vụ du lịch	
1.4.	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	CLO1,2,3

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
2.1.	Thiết kế đánh giá chất lượng dịch vụ	
2.2.	Quản trị lỗi hỏng chất lượng dịch vụ	
Chương 3	Thang đo Serqual của Parasuraman để đánh giá chất lượng dịch vụ	CLO1,2,3
3.1.	Parasuraman	
3.2.	Mô hình Serqual	
3.3.	22 biến trong mô hình	
3.4.	Vận dụng mô hình Serqual trong đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch	
Chương 4	Quy trình đánh giá chất lượng dịch vụ trong nhà hàng khách sạn	CLO1,2,3
4.1.	Tổng quan lịch sử đề tài nghiên cứu	
4.2.	Xây dựng mô hình và thang đo nháp	
4.3.	Nghiên cứu định tính	
4.4.	Nghiên cứu định lượng	
4.5.	Cỡ mẫu nghiên cứu	
4.6.	Phân tích các thông số đánh giá chất lượng dịch vụ	
4.7.	Kết quả nghiên cứu và hệ thống giải pháp	
	Đi khảo sát thực tế chất lượng dịch vụ tại một nhà hàng, khách sạn – Khoá sát định tính (lần 1)	
Chương 5	Những tiêu chuẩn hệ thống quản trị chất lượng trong du lịch	CLO1,2,3
5.1.	Tiêu chuẩn hệ thống quản trị chất lượng ISO 9000:2000	
5.2.	Tiêu chuẩn hệ thống quản trị chất lượng ISO 22000:2005	
5.3.	Quản trị chất lượng đồng bộ	
	Đi khảo sát thực tế chất lượng dịch vụ tại một nhà hàng, khách sạn – Khoá sát bảng câu hỏi chính thức (lần 2)	
Chương 6	Hướng dẫn xử lý số liệu để đánh giá kết quả khảo sát	CLO1,2,3
6.1.	Nhập liệu	
6.2.	Xử lý số liệu theo thống kê mô tả	
6.3.	Phân tích các thông số đánh giá chất lượng dịch vụ	
Chương 7	Trình bày số liệu và hệ thống giải pháp	CLO1,2,3
7.1.	Trình bày số liệu nghiên cứu	
7.2.	Hệ thống giải pháp	
Chương 8	Đảm bảo và cải tiến chất lượng dịch vụ du lịch	CLO1,2,3
8.1.	Đảm bảo chất lượng dịch vụ du lịch	
8.2.	Cải tiến chất lượng dịch vụ du lịch	
8.3.	Phát triển các tiêu chuẩn dịch vụ du lịch	

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	CLO1,2,3,4
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.	CLO3,4,5,6

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 đánh giá chất lượng dịch vụ trong nhà hàng khách sạn	4				4	
2	Thiết kế, đánh giá và quản trị lỗi hỏng chất lượng dịch vụ du lịch	4				4	
3	Thang đo Serqual của Parasuraman để đánh giá chất lượng dịch vụ	4				4	
4	Quy trình đánh giá chất lượng dịch vụ trong nhà hàng khách sạn	4				4	
	Đi khảo sát thực tế chất lượng dịch vụ tại một nhà hàng, khách sạn – Khoá sát định tính (lần 1)		4			4	
5	Những tiêu chuẩn hệ thống quản trị chất lượng trong du lịch	4				4	
	Đi khảo sát thực tế chất lượng dịch vụ tại một nhà hàng, khách sạn – Khoá sát bảng câu hỏi chính thức (lần 2)		5			5	
6	Hướng dẫn xử lý số liệu để đánh giá kết quả khảo sát	4				4	
7	Đọc số liệu, hình thành hệ thống giải pháp nhằm cải tiến chất lượng dịch vụ nhà hàng – khách sạn	4				4	

Chương	Tên chương	Số tiết tín chỉ					Ghi chú
		Lý thuyết	Bài tập	Thực hành	Tự học	Tổng	
8	Đảm bảo và cải tiến chất lượng dịch vụ du lịch	4				4	
	Ôn tập	4				4	
Tổng		36	9			45	

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 học tập	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6	CLO7	CLO8
Thuyết trình	X	X						

Phương pháp học tập	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6	CLO7	CLO8
Làm việc nhóm				X	X			
Tự học, tự nghiên cứu	X	X	X	X	X	X	X	X

10. Nhiệm vụ của sinh viên

- 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 thường xuyên: bài tập cá nhân, trọng số 10%
 - c. Thuyết trình: thuyết trình nhóm, trọng số 20%
2. *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

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

TP.Hồ Chí Minh, ngày ... tháng ... năm

Hiệu trưởng
Duyệt

Trưởng Bộ môn
(Ký và ghi rõ họ tên)

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