

TÒA GIÁM MỤC XUÂN LỘC
TRƯỜNG CAO ĐẲNG HÒA BÌNH XUÂN LỘC



GIÁO TRÌNH
MÔN HỌC: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
NGÀNH: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-CDHBXL ngày tháng năm
của Hiệu Trưởng Trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân lộc)*

Đồng Nai, năm 2021

(Lưu hành nội bộ)

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

TaiLieu.vn

LỜI GIỚI THIỆU

Trong những năm qua ngành Du lịch nước ta đã có bước phát triển khá mạnh mẽ. Các cơ sở vật chất kỹ thuật và cơ sở đào tạo nguồn nhân lực phục vụ du lịch được đầu tư, mở rộng khắp trên các vùng miền đất nước. Một loạt các cơ sở lưu trú du lịch bao gồm các khách sạn được xây dựng theo các tiêu chuẩn biệt thự, căn hộ, làng du lịch, nhà nghỉ, nhà khách và các cơ sở ăn uống đã mọc lên với đầy đủ các loại dịch vụ khác nhau có thể đáp ứng được mọi nhu cầu dạng, phong phú của khách du lịch trong và ngoài nước. Đây được xem là một trong những nguồn lực quan trọng để du lịch Việt Nam tăng cường việc quảng bá, nâng cao năng lực cạnh tranh thu hút nguồn khách quốc tế đến tham quan và đặc biệt là tạo niềm tin để thu hút các nhà đầu tư nước ngoài trong bối cảnh hiện nay.

Nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh đáp ứng yêu cầu thời hội nhập, các doanh nghiệp du lịch nỗ lực tập trung thực hiện các nhiệm vụ chính như đầu tư tạo ra sản phẩm du lịch cạnh tranh; tìm giải pháp mở rộng thị trường, tiết kiệm chi phí xây dựng chính sách thu hút đội ngũ lao động.... Trong đó đặc biệt chú trọng việc cải thiện chất lượng sản phẩm du lịch. Bởi vì khách hàng ngày càng quan tâm đến chất lượng sản phẩm dịch vụ du lịch nhiều hơn bất kỳ một yếu tố nào khác.

Vì lẽ đó, môn học Quản lý chất lượng dịch vụ du lịch ra đời. ***Giáo trình Quản lý chất lượng dịch vụ*** dành riêng cho người học trình độ trung cấp, Cao đẳng. Nội dung của giáo trình bao gồm các chương sau:

Chương 1: Khái quát về quản lý chất lượng sản phẩm

Chương 2: Hệ thống quản lý chất lượng

Chương 3: Đảm bảo và cải tiến chất lượng sản phẩm

Chương 4: Quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ du lịch

Trong quá trình biên soạn, chúng tôi đã tham khảo và trích dẫn từ nhiều tài liệu được liệt kê tại mục Danh mục tài liệu tham khảo. Chúng tôi chân thành cảm ơn các tác giả của các tài liệu mà chúng tôi đã tham khảo.

Bên cạnh đó, giáo trình cũng không thể tránh khỏi những sai sót nhất định. Nhóm tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp, phản hồi từ quý đồng nghiệp, các bạn người học và bạn đọc.

Trân trọng cảm ơn./.

Đồng Nai, ngày tháng năm 2021

Tham gia biên soạn

1. Chủ biên ThS. Triệu Huỳnh Mai Hương
2. ThS. Dương Văn Ba
3. ThS. Nguyễn Anh Đức
4. ThS. Trần Thị Kim Oanh
5. Th.S. Trần Minh Trí

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU	2
MỤC LỤC	4
GIÁO TRÌNH MÔN HỌC	5
CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM.....	12
CHƯƠNG 2. HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG.....	18
CHƯƠNG 3. ĐẢM BẢO VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM.....	23
CHƯƠNG 4: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH	27

Tailieu.vn

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

1. Tên môn học: Quản lý chất lượng dịch vụ

2. Mã môn học: MH26

3. Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học:

3.1. Vị trí:

Quản lý chất lượng dịch vụ là môn học bắt buộc thuộc các môn học trong chương trình khung đào tạo trình độ cao đẳng nghề “Quản trị khách sạn”. Môn học này có vị trí quan trọng trang bị cho người học những kiến thức cơ bản về quản lý chất lượng đáp ứng các yêu cầu nghề nghiệp quản lý khách sạn của người học.

3.2. Tính chất:

+ Quản lý chất lượng dịch vụ là môn học lý thuyết kết hợp với thực hành. Đánh giá kết thúc môn học bằng hình thức kiểm tra hết môn

3.3. Ý nghĩa và vai trò của môn học: môn học này dành cho đối tượng là người học thuộc chuyên ngành Quản trị khách sạn. Môn học này đã được đưa vào giảng dạy tại trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc từ năm 2021 đến nay. Nội dung chủ yếu của môn học này nhằm cung cấp các kiến thức cơ bản cho những ai bắt đầu bước vào một môi trường mới, một tổ chức hay doanh nghiệp, giúp sinh viên hiểu rõ tổng quan về chất lượng sản phẩm nói chung và chất lượng sản phẩm dịch vụ du lịch nói riêng; Chỉ ra được các yếu tố cấu thành chất lượng sản phẩm; Trình bày được được hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000, ISO 14000, TQM...

4. Mục tiêu của môn học:

4.1. Về kiến thức: Sau khi học xong môn học này, người học có khả năng:

- A.1 Định nghĩa được chất lượng sản phẩm nói chung và chất lượng sản phẩm dịch vụ du lịch nói riêng;
- A.2 Chỉ ra được các yếu tố cấu thành chất lượng sản phẩm;
- A.3 Trình bày được được hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000, ISO 14000, TQM;

4.2. Về kỹ năng:

- B.1 Phân tích được các yếu tố tác động đến chất lượng sản phẩm, dịch vụ;
- B.2 Đánh giá được chất lượng sản phẩm dịch vụ du lịch ;
- B.3 So sánh được các mức chất lượng dịch vụ du lịch;
- B.4 Xây dựng các chuẩn mực chất lượng dịch vụ du lịch;

- B.5 Tổ chức được hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ tại một cơ sở kinh doanh du lịch cụ thể;
- B.6 Thực hiện được việc giám sát chất lượng dịch vụ tại các cơ sở cung ứng các dịch vụ du lịch;
- B.7 Vận dụng được lý thuyết quản lý lỗi hỏng chất lượng dịch vụ du lịch vào thực tiễn quản lý chất lượng dịch vụ du lịch.

4.3 Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- C.1 Tự chủ trong việc áp dụng các phương pháp quản lý chất lượng dịch vụ để đảm bảo sự hài lòng của khách hàng và cải thiện hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.
- C.2 Chịu trách nhiệm về việc duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ, đồng thời quản lý các quy trình và hoạt động liên quan đến chất lượng dịch vụ trong tổ chức.
- C.3 Có khả năng đưa ra các quyết định liên quan đến chất lượng dịch vụ dựa trên phân tích và đánh giá khách quan, đảm bảo đáp ứng các tiêu chuẩn và yêu cầu của ngành.

5. Nội dung của môn học

5.1. Chương trình khung

Mã MH, MD	Tên môn học/ Mô đun	Số tín chỉ	Tổng số tiết	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra
I	Các môn học chung	21	435	172	240	23
MH01	Giáo dục chính trị	4	75	41	29	5
MH02	Pháp luật	2	30	18	10	2
MH03	Giáo dục thể chất	2	60	5	51	4
MH04	Giáo dục Quốc phòng và An ninh	4	75	36	35	4
MH05	Tin học	3	75	15	58	2
MH06	Tiếng Anh	6	120	57	57	6
II	Môn học, mô đun cơ sở, chuyên môn	97	2265	770	1409	86
II.1	Môn học, mô đun cơ sở	14	240	154	71	15

MH07	Kinh tế vi mô	3	45	28	14	3
MH08	Tổng quan du lịch	2	30	28	0	2
MH09	Cơ sở VH VN	2	30	28	0	2
MH10	Quản trị học	2	30	14	14	2
MĐ11	Kỹ năng giao tiếp	1	30	14	14	2
MĐ12	Tin học ứng dụng	2	45	14	29	2
MH13	Pháp luật du lịch	2	30	28	0	2
II.2	Môn học, mô đun chuyên môn	70	1740	518	1165	57
MĐ14	Tiếng anh chuyên ngành 1	8	180	56	116	8
MĐ15	Tiếng anh chuyên ngành 2	8	180	56	116	8
MH16	Quan hệ và chăm sóc khách hàng	2	30	14	14	2
MH17	Marketing du lịch	2	30	14	14	2
MH18	Nghiệp vụ thanh toán	2	30	28	0	2
MH19	Kế toán du lịch - khách sạn	2	30	28	0	2
MH20	Quản trị tài chính doanh nghiệp du lịch - khách sạn	3	45	42	0	3
MH21	Quản trị cơ sở vật chất và kỹ thuật khách sạn	2	30	28	0	2
MH22	Quản trị nguồn nhân lực	2	45	14	29	2
MH23	Thống kê kinh doanh	3	45	28	14	3
MH24	Lễ tân ngoại giao	2	30	28	0	2
MH25	Văn hóa doanh nghiệp	2	30	28	0	2
MH26	Quản lý chất lượng dịch vụ	3	45	42	0	3

MH27	An ninh - an toàn trong khách sạn	2	45	14	29	2
MĐ28	Nghiep vụ lễ tân	2	45	14	29	2
MĐ29	Nghiep vụ phục vụ buồng khách sạn	4	90	28	58	4
MĐ30	Nghiep vụ nhà hàng	3	60	28	29	3
MĐ31	Nghiep vụ chế biến món ăn	4	90	28	58	4
MĐ32	Thực hành nghiệp vụ	2	60	0	59	1
MĐ33	Thực tập Tốt nghiệp	12	600	0	600	0
II.3	Môn học, mô đun tự chọn	13	285	98	173	14
MĐ34	Quản trị buồng	2	45	14	29	2
MH35	Văn hóa ẩm thực	2	45	14	29	2
MĐ36	Quản trị lễ tân	2	45	14	29	2
MĐ37	Quản trị tiệc	1	30	14	14	2
MĐ38	Quản trị nhà hàng	2	45	14	29	2
MH39	Nghiep vụ văn phòng	2	30	14	14	2
MĐ40	Quản trị các dịch vụ giải trí	2	45	14	29	2
Tổng cộng		118	2700	942	1649	109

6. Điều kiện thực hiện môn học:

6.1. Phòng học Lý thuyết/Thực hành: Đáp ứng phòng học chuẩn

6.2. Trang thiết bị dạy học: Projektor, máy vi tính, bảng, phấn

6.3. Học liệu, dụng cụ, mô hình, phương tiện: Giáo trình, mô hình học tập,...

6.4. Các điều kiện khác: Người học tìm hiểu thực tế về công tác xây dựng phương án khắc phục và phòng ngừa rủi ro tại doanh nghiệp.

7. Nội dung và phương pháp đánh giá:

7.1. Nội dung:

- Kiến thức: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức
- Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:
 - + Nghiên cứu bài trước khi đến lớp.
 - + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
 - + Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
 - + Nghiêm túc trong quá trình học tập.

7.2. Phương pháp:

Người học được đánh giá tích lũy môn học như sau:

7.2.1. Cách đánh giá

- Áp dụng quy chế đào tạo Cao đẳng hệ chính quy ban hành kèm theo Thông tư số 09/2017/TT-LĐTBXH, ngày 13/3/2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

- Hướng dẫn thực hiện quy chế đào tạo áp dụng tại Trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc như sau:

Điểm đánh giá	Trọng số
+ Điểm kiểm tra thường xuyên (Hệ số 1)	40%
+ Điểm kiểm tra định kỳ (Hệ số 2)	
+ Điểm thi kết thúc môn học	60%

7.2.2. Phương pháp đánh giá

Phương pháp đánh giá	Phương pháp tổ chức	Hình thức kiểm tra	Chuẩn đầu ra đánh giá	Số cột	Thời điểm kiểm tra
Thường xuyên	Viết/ Thuyết trình	Tự luận/ Trắc nghiệm/ Báo cáo	A1, A2,A3 B1, B2, B3,B4,B5,B6,B7 C1,C2,C3	1	Sau 12 giờ.