

	Vận dụng quá trình quyết định mua của khách hàng tiêu dùng dịch vụ để đề ra những giải pháp thỏa mãn nhu cầu của khách hàng trong những bối cảnh hội nhập 4.0.	PLO1.4.1 PLO1.5.1	4/5
G2	Tích hợp kiến thức về marketing dịch vụ và trải nghiệm trong việc mua và tiêu dùng dịch vụ để giải quyết những vấn đề trong kinh doanh và marketing dịch vụ.	PLO2.1.1	3/5
	Có khả năng và kỹ năng giao tiếp, làm việc độc lập và làm theo nhóm tại một tổ chức dịch vụ cụ thể.	PLO2.2.1	3/5
G3	Có đạo đức nghề nghiệp, trách nhiệm xã hội, năng lực tự chủ và tự chịu trách nhiệm trong công việc.	PLO3.1 PLO3.2	3/5

4. Chuẩn đầu ra của học phần

Học phần đóng góp cho chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo

Mục tiêu học phần (Gs)	Chuẩn đầu ra học phần (CLOs)		Chuẩn đầu ra CTĐT PLOs	Mức độ đạt được
	Ký hiệu	Mô tả		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Kiến thức				
G1	CLO1.1	Phân tích được khái niệm dịch vụ, phân loại dịch vụ, tầm quan trọng của dịch vụ, ngành dịch vụ và các tổ chức dịch vụ trong nền kinh tế.	PLO1.3.1 PLO1.5.1	4/5
	CLO1.2	Phân tích được sự khác biệt của dịch vụ với các sản phẩm vật chất, đặc điểm dịch vụ dẫn đến sự khác biệt trong việc marketing các dịch vụ .	PLO1.3.1 PLO1.5.1	4/5
	CLO1.3	Nắm được sự phối hợp giữa các bộ phận Marketing, nhân lực và vận hành trong một doanh nghiệp dịch vụ	PLO1.4.1 PLO1.5.1	4/5
	CLO1.4	Ứng dụng các lý thuyết về hành vi khách hàng trong quá trình mua dịch vụ cho một dịch vụ cụ thể trong bối cảnh 4.0	PLO1.4.1 PLO1.5.1	4/5
Kỹ năng				
G2	CLO2.1	Đề xuất phương pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp, thỏa mãn tốt hơn nhu cầu của khách hàng để giữ khách hàng và thu hút thêm khách hàng mới, thiết lập một chương trình marketing hỗn hợp dịch vụ.	PLO2.1.1	3/5
	CLO2.2	Thực hiện thuyết trình có cấu trúc rõ ràng, thuyết phục, phối hợp làm việc nhóm khoa học.	PLO2.2.1	3/5
Mức tự chủ và trách nhiệm				

G3	CLO3.1	Có nhận thức về bối cảnh xã hội, đạo đức nghề nghiệp, trách nhiệm xã hội,	PLO3.1	3/5
	CLO3.2	Thực hành năng lực tự chủ, tự chịu trách nhiệm trong làm việc cá nhân và làm việc nhóm.	PLO3.2	3/5

5. Tài liệu phục vụ học phần

Giáo trình chính:	[1] PGS.TS. Phạm Thị Huyền & TS. Nguyễn Hoài Long (<i>chủ biên</i>), Giáo trình Marketing dịch vụ, NXB Kinh tế quốc dân, Hà Nội, 2018
Tài liệu tham khảo thêm:	[2] Hà Nam Khánh Giao, Giáo trình Quản trị kinh doanh dịch vụ từ góc nhìn marketing, NXB Thông tin và tuyên truyền, 2019 [3] TS. Nguyễn Thị Hoàng Yến, Giáo trình Marketing dịch vụ, NXB Thông tin và truyền thông, 2019
Giáo trình chính:	

6. Phương pháp, hình thức tổ chức dạy học

Phương pháp, hình thức tổ chức dạy học	Mục đích	CĐR của HP đạt được CLOs	Phương pháp, hình thức học của người học
Thuyết trình, giảng giải	<ul style="list-style-type: none"> - Giảng viên trình chiếu, giải thích và phân tích các nội dung kiến thức theo từng bài học. Sinh viên lắng nghe, quan sát và ghi chép nội dung bài học và nêu các câu hỏi cần thiết. - Giảng viên giải thích các nội dung lý thuyết của bài học, phân tích các ví dụ cụ thể gắn với nội dung lý thuyết, giải đáp những thắc mắc của sinh viên giúp sinh viên đạt được các chuẩn đầu ra về kiến thức. 	CLO1.1 CLO1.2 CLO1.3 CLO1.4	Bài bản (lắng nghe, tiếp nhận thông tin)
Đàm thoại, vấn đáp	Giảng viên nêu các câu hỏi hướng dẫn, gợi ý, yêu cầu sinh viên trình bày cách làm, kết quả. Giảng viên nhận xét, kết luận giúp sinh viên chuẩn hóa các kiến thức kỹ năng theo nội dung của từng bài học giúp người học đạt được các chuẩn đầu ra về kiến thức	CLO1.1 CLO1.2 CLO1.3 CLO1.4 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2 CLO3.2	Tương tác
Hướng dẫn làm bài tập, thảo luận nhóm	Giảng viên xây dựng hệ thống câu hỏi ôn tập, nội dung thảo luận phù hợp với nội dung từng chương. Giảng viên thực hiện làm một số câu hỏi mẫu, hướng dẫn và hỗ trợ người học cách phân tích và trả	CLO1.1 CLO1.2 CLO1.3 CLO1.4 CLO2.1	Bài bản (lắng nghe, tiếp nhận thông tin) Tương tác - Ôn luyện, tìm

	lời câu hỏi. Hướng dẫn sinh viên thảo luận để rèn các kỹ năng: kỹ năng làm việc độc lập, kỹ năng làm việc nhóm.	CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2	kiểm, học nhóm - Giải quyết vấn đề, - Sáng tạo
Hướng dẫn tự học, tự nghiên cứu và làm bài tập	Sau mỗi buổi học trên lớp, giảng viên giao nhiệm vụ về nhà bao gồm hệ thống câu hỏi ôn tập và câu hỏi soạn bài nhằm củng cố kiến thức, kỹ năng đã học cũng chuẩn bị nghiên cứu kiến thức cho bài học sau trong các tài liệu tham khảo.	CLO1.1 CLO1.2 CLO1.3 CLO1.4 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2	Chủ động tìm hiểu và khám phá kiến thức một cách tự nhiên, độc lập và sáng tạo. Sử dụng hiệu quả kiến thức tìm được.
Kiểm tra	Sinh viên hệ thống, tổng hợp kiến thức đã học để làm bài.	CLO1.1 CLO1.2 CLO1.3 CLO1.4 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2	Ôn luyện kiến thức, kỹ năng, thông tin và cách làm bài kiểm tra.

7. Kế hoạch giảng dạy chi tiết

Buổi học	Nội dung		CĐR học phần (CLOs)
(1)	(2)		(3)
1	Lý thuyết	CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ MARKETING DỊCH VỤ 1.1. Vai trò của dịch vụ trong nền kinh tế 1.2. Khái niệm, đặc tính và phân loại dịch vụ	CLO1.1 CLO1.2 CLO3.1
	Tự học	Hệ thống kiến thức, ôn tập, làm bài tập và chuẩn bị nội dung bài mới (tuần 2)	
2	Lý thuyết	CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ MARKETING DỊCH VỤ (tiếp theo) 1.3. Hệ thống cung ứng dịch vụ và hệ thống Marketing dịch vụ 1.4. Khái quát về marketing dịch vụ	CLO1.1 CLO1.2 CLO1.3

Buổi học	Nội dung		CDR học phần (CLOs)
	Tự học	Hệ thống kiến thức, ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới (tuần 3)	
3	Lý thuyết	<p style="text-align: center;">CHƯƠNG 2: HÀNH VI KHÁCH HÀNG TRONG MARKETING DỊCH VỤ</p> <p>2.1. Khái quát về hành vi tiêu dùng dịch vụ 2.2. Quá trình khách hàng ra quyết định mua dịch vụ</p>	CLO1.1 CLO1.2 CLO1.3 CLO1.4 CLO3.1
	Tự học	Hệ thống kiến thức, ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới (nội dung tuần 4)	
4	Lý thuyết	<p style="text-align: center;">CHƯƠNG 2: HÀNH VI KHÁCH HÀNG TRONG MARKETING DỊCH VỤ (tiếp theo)</p> <p>2.3. Sử dụng kết quả nghiên cứu hành vi khách hàng để thiết kế quá trình cung ứng dịch vụ 2.4. Sự hài lòng, quản trị quan hệ khách hàng và tạo lập lòng trung thành của khách hàng trong kinh doanh dịch vụ</p>	CLO1.1 CLO1.2 CLO1.3 CLO1.4 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2
	Thảo luận	SV thảo luận theo sự phân công của GV	
	Tự học	Hệ thống kiến thức, ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới (nội dung tuần 5)	
5	Lý thuyết	<p style="text-align: center;">CHƯƠNG 3 : LỰA CHỌN THỊ TRƯỜNG MỤC TIÊU VÀ ĐỊNH VỊ</p> <p>3.1. Phân đoạn thị trường và lựa chọn thị trường mục tiêu 3.2. Định vị</p>	CLO1.1 CLO1.2 CLO1.3 CLO1.4 CLO3.1 CLO3.2
	Tự học	Hệ thống kiến thức, ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới (tuần 6)	
6	Lý thuyết	<p style="text-align: center;">CHƯƠNG 4: CÂN BẰNG CUNG CẦU VỀ DỊCH VỤ CỦA DOANH NGHIỆP VÀ QUẢN LÝ HIỆU SUẤT</p> <p>4.1. Cân bằng cung cầu về dịch vụ của doanh nghiệp 4.2. Quản lý hiệu suất trong kinh doanh dịch vụ</p>	CLO1.1 CLO1.2 CLO1.3 CLO1.4 CLO3.1 CLO3.2
	Thảo luận	SV thảo luận theo sự phân công của GV	

Buổi học	Nội dung		CDR học phần (CLOs)
	Tự học	Hệ thống kiến thức, ôn tập, làm bài tập và chuẩn bị nội dung bài mới (nội dung tuần 7)	
7	Lý thuyết	<p style="text-align: center;">CHƯƠNG 5: QUYẾT ĐỊNH SẢN PHẨM DỊCH VỤ</p> 5.1. Tổng quan về sản phẩm dịch vụ 5.2. Quyết định về đặc trưng của dịch vụ 5.3. Quyết định chất lượng dịch vụ 5.4. Phát triển dịch vụ mới 5.5. Quyết định thương hiệu dịch vụ	CLO1.1 CLO1.2 CLO1.3 CLO1.4 CLO3.1 CLO3.2
	Thảo luận	SV thảo luận theo sự phân công của GV	
	Tự học	Hệ thống kiến thức, ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới (nội dung tuần 8)	
8	Lý thuyết	<p style="text-align: center;">CHƯƠNG 6: QUYẾT ĐỊNH GIÁ DỊCH VỤ</p> 6.1. Các đặc điểm định giá dịch vụ 6.2. Phương pháp xác định giá dịch vụ 6.3. Mối quan hệ giữa giá cả và giá trị cảm nhận của khách hàng về dịch vụ 6.4. Quản trị giá dịch vụ	CLO1.1 CLO1.2 CLO1.3 CLO1.4 CLO2.1 CLO3.1 CLO3.2
	Kiểm tra	SV thực hiện bài kiểm tra số 1	
	Tự học	Hệ thống kiến thức, ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới (nội dung tuần 9)	
9	Lý thuyết	<p style="text-align: center;">CHƯƠNG 7: QUYẾT ĐỊNH PHÂN PHỐI DỊCH VỤ</p> 7.1. Khái quát về phân phối dịch vụ 7.2. Quyết định phương thức phân phối dịch vụ 7.3. Quyết định về địa điểm	CLO1.1 CLO1.2 CLO1.3 CLO1.4 CLO3.1 CLO3.2
	Tự học	Hệ thống kiến thức, ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới (nội dung tuần 10)	
10	Lý thuyết	<p style="text-align: center;">CHƯƠNG 7: QUYẾT ĐỊNH PHÂN PHỐI DỊCH VỤ (tiếp theo)</p> 7.4. Quyết định về thời gian cung ứng dịch vụ 7.5. Sử dụng trung gian trong phân phối dịch vụ 7.6. Vai trò của công nghệ trong phân phối dịch vụ	CLO1.1 CLO1.2 CLO1.3 CLO1.4 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2
	Thảo luận	SV thảo luận theo sự phân công của GV	

Buổi học	Nội dung		CDR học phần (CLOs)
	Tự học	Hệ thống kiến thức, ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới (nội dung tuần 11)	
11	Lý thuyết	<p style="text-align: center;">CHƯƠNG 8: QUYẾT ĐỊNH TRUYỀN THÔNG DỊCH VỤ</p> <p>8.1. Khái quát về truyền thông marketing trong kinh doanh dịch vụ 8.2. Kế hoạch truyền thông dịch vụ 8.3. Những thách thức trong truyền thông dịch vụ</p>	CLO1.1 CLO1.2 CLO1.3 CLO1.4 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2
	Thảo luận	SV thảo luận theo sự phân công của GV	
	Tự học	SV tự chuẩn bị theo nội dung yêu cầu của giảng viên	
12	Lý thuyết	<p style="text-align: center;">CHƯƠNG 9: QUYẾT ĐỊNH QUY TRÌNH DỊCH VỤ</p> <p>9.1. Tổng quan về quy trình dịch vụ 9.2. Xây dựng quy trình dịch vụ 9.3. Thiết kế lại quy trình dịch vụ 9.4. Quản trị hành vi của khách hàng trong quá trình tương tác với dịch vụ</p>	CLO1.1 CLO1.2 CLO1.3 CLO1.4 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2
	Tự học	SV tự chuẩn bị theo nội dung yêu cầu của giảng viên	
13	Lý thuyết	<p style="text-align: center;">CHƯƠNG 10: QUYẾT ĐỊNH VỀ MÔI TRƯỜNG VẬT CHẤT</p> <p>10.1. Khái quát về môi trường vật chất 10.2. Tác động của môi trường vật chất tới khách hàng 10.3. Các quyết định liên quan đến môi trường vật chất 10.4. Thiết kế môi trường vật chất</p>	CLO1.1 CLO1.2 CLO1.3 CLO1.4 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2
	Thảo luận	SV thảo luận theo sự phân công của GV	
	Tự học	SV tự chuẩn bị theo nội dung yêu cầu của giảng viên	
14	Lý thuyết	<p style="text-align: center;">CHƯƠNG 11: QUYẾT ĐỊNH VỀ YẾU TỐ CON NGƯỜI</p> <p>11.1. Vai trò của yếu tố con người trong cung ứng dịch vụ 11.2. Đặc trưng công việc của nhân viên dịch vụ 11.3. Các quyết định về yếu tố con người</p>	CLO1.1 CLO1.2 CLO1.3 CLO1.4 CLO3.1 CLO3.2
	Tự học	SV tự chuẩn bị theo nội dung yêu cầu của giảng viên	

Buổi học	Nội dung		CDR học phần (CLOs)
		viên	
15	Lý thuyết	Hệ thống kiến thức	CLO1.1
	Kiểm tra, đánh giá	SV vận dụng kiến thức đã học làm bài kiểm tra số 2	CLO1.2 CLO1.3
	Tự học	Ôn tập, củng cố kiến thức đã học.	CLO1.4 CLO2.1 CLO3.1 CLO3.2

8. Đánh giá kết quả học tập

Sử dụng thang 10 điểm cho tất cả các hình thức đánh giá trong học phần.

TT	Hình thức đánh giá	Tiêu chí đánh giá	Thời điểm	Chuẩn đầu ra HP (CLOs)	Trọng số
1	Chuyên cần	Tính chủ động, mức độ tích cực chuẩn bị bài và tham gia các hoạt động trong giờ học.	Hàng tuần	CLO3.2	10%
		Thời gian tham dự buổi học bắt buộc, vắng không quá 20% số tiết học.	Hàng tuần	CLO3.2	
2	Quá trình	- Sinh viên làm 2 bài kiểm tra cá nhân 1 tiết/bài. - Tiêu chí đánh giá bài kiểm tra (theo đáp án, thang điểm của giảng viên).	Tuần 8, Tuần 15	CLO1.1 CLO1.2 CLO1.3 CLO1.4 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2	40%
3	Cuối kỳ	Thi kết thúc học phần; Hình thức thi: Tự luận. - Thi kết thúc học phần; - - Hình thức thi: Viết. (Trắc nghiệm kết hợp tự luận kết hợp) - Tiêu chí đánh giá bài thi: theo thang điểm đã được phê chuẩn.	Theo lịch thi của nhà trường	CLO1.1 CLO1.2 CLO1.3 CLO1.4 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2	50%

9. Thông tin về giảng viên

TT	Học hàm, học vị. Họ và tên	Điện thoại	Email
1	ThS. Vũ Hải Thúy	0904991771	vuhaithey706@gmail.com
2	ThS. Lại Phương Mai	0826336555	mailp0488@gmail.com

10. Các quy định chung

Cam kết của giảng viên	Giảng đúng kế hoạch giảng dạy, đúng đề cương chi tiết học phần và đúng thời lượng tiết học, thời gian quy định
Yêu cầu đối với sinh viên	Tham dự đầy đủ các buổi học theo quy định, chuẩn bị, đọc bài trước khi lên lớp
Quy định về tham dự lớp học	Trang phục theo quy định của Trường, Khoa; có giáo trình, tài liệu môn học
Quy định về hành vi trong lớp học	Nghiêm túc, tích cực học tập
Quy định về học vụ	Làm đầy đủ các yêu cầu của giảng viên.
Các quy định khác	Thực hiện đúng quy tắc ứng xử của Trường

Thái Bình, ngày tháng năm 2021

Trưởng Khoa
(Ký, ghi rõ họ tên)

Trưởng bộ môn
(Ký, ghi rõ họ tên)

Giảng viên
(Ký, ghi rõ họ tên)

.....

.....

.....