

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

---

**ĐỀ CƯƠNG MÔN HỌC TRỰC TUYẾN**

**I. THÔNG TIN VỀ MÔN HỌC**

- Tên môn học: **Marketing dịch vụ**
- Số tín chỉ: 3 LT
- Khoa/Ban phụ trách: Khoa Quản trị kinh doanh
- Thời gian: 8 tuần theo phương thức trực tuyến + 2 tuần gia hạn
- Địa điểm lớp học: Cổng đào tạo trực tuyến - elo.edu.vn

**II. MÔ TẢ MÔN HỌC**

**1. Mục tiêu môn học:**

Sau khi học xong sinh viên có thể

- Mô tả được khái niệm về dịch vụ, chất lượng dịch vụ và các thành phần cấu thành nên chất lượng dịch vụ. (MT1)
- Phân tích được hệ thống cung cấp dịch vụ. (MT2)
- Vai trò của con người trong Marketing dịch vụ (MT3)
- Vai trò của tiến trình dịch vụ trong marketing dịch vụ (MT4)
- Giải thích được cách thức định vị dịch vụ và định vị hệ thống phân phối dịch vụ. (MT5)
- Phân tích được vai trò của giao tiếp cá nhân và vai trò của giao tiếp (truyền thông) trong dịch vụ. (MT6)
- Liệt kê được các nguyên tắc và trình tự để quyết định về giá trong dịch vụ (MT7)

**2. Kỹ năng đạt được**

- Kỹ năng làm việc nhóm
- Kỹ năng thu thập và phân tích thông tin

### III. NỘI DUNG MÔN HỌC

Chương	Nội dung và mô tả
Chương giới thiệu môn học	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Mục tiêu môn học</li> <li>-Nội dung môn học (tóm tắt)</li> <li>-Cách đánh giá môn học</li> </ul>
Chương 1 Bản chất của Marketing dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Khái quát về dịch vụ</li> <li>-Đặc điểm của dịch vụ</li> <li>-Phân loại dịch vụ</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Nhận thức về marketing dịch vụ</li> <li>-Bản chất của marketing dịch vụ</li> <li>-Thị trường hoạt động của marketing dịch vụ</li> </ul>
Chương 2 Thiết kế và định vị dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khái niệm dịch vụ</li> <li>- Hệ thống sản xuất dịch vụ (servuction)</li> <li>- Đặc trưng của hệ thống sản xuất cung ứng dịch vụ</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khái niệm quá trình dịch vụ</li> <li>- Thiết kế quá trình dịch vụ</li> <li>- Vai trò của tiến trình dịch vụ trong marketing dịch vụ</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khái niệm định vị dịch vụ</li> <li>- Quá trình xác định vị trí dịch vụ</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mối quan hệ giữa định vị - dịch vụ - cấu trúc</li> </ul>
Chương 3 Chất lượng dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khái quát về chất lượng dịch vụ</li> <li>- Nhận thức của khách hàng về chất lượng dịch vụ</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Năm thành phần của chất lượng dịch vụ</li> <li>- Năm khoản cách chất lượng dịch vụ và quản trị dịch vụ</li> </ul>
Chương 4 Chiến lược phát triển dịch vụ mới	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khái quát mô hình phát triển dịch vụ</li> <li>- Ứng dụng các mô hình riêng biệt</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đánh giá sự thay đổi nhu cầu của khách hàng</li> <li>- Phát triển dịch vụ mới</li> <li>- Những yếu tố chi phối hoạch định chiến lược</li> </ul>
Chương 5 Hoạt động phân phối dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dịch vụ giao hàng trực tiếp</li> <li>- Kênh phân phối gián tiếp</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Định hướng chiến lược</li> <li>- Thiết kế kênh phân phối mới</li> </ul>
Chương 6 Giao tiếp cá nhân trong dịch	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vai trò của giao tiếp cá nhân dịch vụ</li> <li>- Kịch bản dịch vụ (service script)</li> <li>- Kiểm soát trong giao tiếp cá nhân dịch vụ</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vai trò chuyên biệt của marketing truyền thông</li> </ul>

vụ và dịch vụ khách hàng	- Khuyến khích tiêu thụ dịch vụ
	- Khái niệm dịch vụ khách hàng
	- Những yếu tố chi phối dịch vụ khách hàng
	- Dịch vụ khách hàng
Chương 7 Yếu tố con người trong dịch vụ	- Những vai trò khác nhau của con người trong dịch vụ
	- Vị trí con người trong cung ứng dịch vụ
	- Marketing nội bộ trong doanh nghiệp
	- Liên kết biên và mâu thuẫn trong liên kết biên
Chương 8: Xác định giá dịch vụ	- Vai trò của việc định giá trong dịch vụ
	- Một số nguyên tắc xác định giá trong dịch vụ
	- Yếu tố cấu thành nên giá
	- Nguyên tắc và phương pháp định giá

#### IV. CÁC YÊU CẦU CỦA MÔN HỌC

Môn học này được triển khai theo phương thức trực tuyến với 8 chương và học theo thứ tự từ chương mở đầu đến chương 8. Sinh viên tham gia môn học bằng cách đăng nhập vào hệ thống học trực tuyến của Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh (elo.edu.vn) và hoàn thành các hoạt động học tập theo quy định.

##### 4.1. Quy định về việc thực hiện hoạt động học tập trực tuyến

- Sinh viên phải tham gia đầy đủ và theo thứ tự các chương của môn học. Có tất cả 8 chương được học trong 8 tuần, theo hướng dẫn của Lịch trình học tập.
- Các hoạt động học tập của mỗi chương về cơ bản bao gồm:
  - ✓ **Xem bài giảng:** Videos, slides, scripts, tài liệu giấy (nếu có) của từng chủ đề trong chương, trả lời các câu hỏi hệ thống kiến thức sau mỗi video (nếu có)
  - ✓ **Tham gia diễn đàn Thảo luận nội dung môn học:** theo những chủ đề của môn học đã được Giảng viên hoặc Giáo vụ đưa lên diễn đàn.
  - ✓ **Làm bài tập cá nhân (tình huống)**
  - ✓ **Làm bài kiểm tra kết thúc chương.**
  - ✓ **Các hoạt động khác:**
    - Dựa vào mục tiêu chương để tự tạo ra các câu hỏi ôn tập và dùng kiến thức đã học để tự trả lời để trau dồi kiến thức.

- Tìm hiểu thêm thông tin trên mạng để mở rộng kiến thức theo yêu cầu của từng chương.
  - Tham gia Thảo luận chung
  - Xem các phần tự học
  - Làm các câu hỏi tự đánh giá
- Mỗi tuần sinh viên cần dành 3-5 giờ để hoàn thành các công việc trên.

#### **4.2. Quy định về thực hiện lịch trình học tập trực tuyến**

- Mỗi chương kéo dài từ 1 tuần.
- Sinh viên phải hoàn thành tất cả các hoạt động học tập của chương mới được tham gia học tập chương tiếp theo.
- Có thời hạn cuối cho bài tập cá nhân, bài tập nhóm, bài kiểm tra mỗi Chương.
- Trong thời gian diễn ra lịch trình học tập của môn học, không thực hiện gia hạn thời hạn làm bài tập cá nhân hoặc bài tập nhóm và bài kiểm tra mỗi Chương,
- Sau khi kết thúc lịch trình học tập từng môn học, sẽ có khoảng thời gian gia hạn (2 tuần) để sinh viên hoàn thành các hoạt động chưa hoàn tất như bài tập cá nhân, bài tập nhóm, bài kiểm tra cuối Chương; nhưng bị trừ khoảng 20% điểm cho những hoạt động được thực hiện trong thời gian gia hạn.
- Các hoạt động học tập của các Chương được mở từ đầu học kỳ.

#### **4.3. Làm bài tập tự đánh giá/ bài kiểm tra**

- Bài tập được thiết kế trong từng chương để đạt được mục tiêu học tập của chương. Các bài tập (trừ bài kiểm tra kết thúc chương) đều không tính điểm tích lũy và có đáp án để sinh viên tự kiểm tra kiến thức.
- Bài kiểm tra kết thúc chương dưới hình thức trắc nghiệm, được làm hai lần. Điểm tích lũy là điểm cao nhất của hai lần làm bài.

## **V. TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ VÀ CHẤM ĐIỂM**

<b>Điểm</b>	<b>Hoạt động học tập</b>	<b>Tỉ lệ/điểm quá trình</b>	<b>Tỉ lệ/điểm tổng kết môn học</b>
<b>Điểm quá trình</b>	Tham gia diễn đàn Thảo luận nội dung môn học (online)	33.33%	10%
	Bài kiểm tra kết thúc chương (online)	66.67%	20%
	<b>Tổng cộng</b>	<b>100%</b>	<b>30%</b>
<b>Điểm thi kết thúc môn học</b>	Bài kiểm tra kết thúc môn học (offline)		<b>70%</b>
<b>Điểm tổng kết môn học</b>	<b>Tổng cộng</b>		<b>100%</b>

## **VI. YÊU CẦU ĐỐI VỚI SINH VIÊN**

### **6.1. Tham gia thảo luận trên diễn đàn**

#### **6.1.1. Trong môn học có 2 loại diễn đàn:**

- Diễn đàn thảo luận nội dung môn học: là nơi dành cho Giảng viên và Giáo vụ tạo các chủ đề thảo luận cho môn học (bắt buộc và có tính điểm). Sinh viên tham gia thảo luận các chủ đề theo thời gian mà giảng viên quy định. Sinh viên phải có thái độ trao đổi, tranh luận tích cực và xây dựng.
- Diễn đàn thảo luận chung: là nơi để sinh viên tạo các chủ đề thảo luận và đưa ra những thắc mắc liên quan đến môn học. Sinh viên lưu ý sử dụng từ ngữ và văn phong lịch sự và tôn trọng.

#### **6.1.2. Quy định về cách tính điểm diễn đàn:**

- Là công việc bắt buộc để giảng viên và sinh viên có điều kiện trao đổi, làm rõ những vấn đề chưa hiểu hay mở rộng kiến thức.
- Sinh viên đạt điểm tối đa của diễn đàn (10 điểm) khi: Sinh viên tham gia thảo luận đầy đủ và đáp ứng đúng yêu cầu của nội dung các chủ đề trên diễn đàn Thảo luận nội dung môn học.

- Điểm của phần này là điểm trung bình của các chủ đề thảo luận của môn học.  
Sinh viên chú ý thực hiện đăng thảo luận trong thời hạn của từng chủ đề

## 6.2. Làm các bài tập tự đánh giá

- Các bài tập tự đánh giá là bài tập kết thúc mỗi video, bài tập ôn tập của chương.
- Sinh viên được khuyến khích làm các bài tập này để tự ôn tập và làm tốt bài kiểm tra của mỗi chương cũng như bài kiểm tra hết môn.

## 6.3. Làm bài tập kiểm tra của chương

- Mỗi chương sẽ có một bài tập kiểm tra trắc nghiệm. Sinh viên phải hoàn tất các hoạt động của chương mới được làm bài kiểm tra chương.
- Có thời hạn cho việc làm bài kiểm tra chương
- Điểm của phần này là điểm trung bình của tất cả các chương

## 6.4. Làm bài kiểm tra kết thúc môn học

- Bài kiểm tra kết thúc môn học theo hình thức: **Tự luận**. Sinh viên được phép sử dụng tài liệu giấy khi làm bài.
- Sinh viên tập trung tham gia kiểm tra kết thúc môn tại các cơ sở học tập của Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh (Sinh viên xem lịch thi đã được công bố vào đầu học kì).
- Sinh viên phải hoàn thành toàn bộ quá trình học tập online với kết quả trung bình đạt mức tối thiểu là 40% mới được tham gia kiểm tra kết thúc môn học.

## VII. TÀI LIỆU HỌC TẬP

- **Tài liệu học tập đa phương tiện:** Videos, slides, scripts.
  - Nguyễn Trần Cẩm Linh – Marketing dịch vụ, Tài liệu lưu hành nội bộ, ĐH Mở TpHCM 2015
- **Tài liệu tham khảo**
  - TS Trịnh Thuỳ Anh (chủ biên) và ctg- Các tình huống quản trị kinh doanh- NXB Thống Kê 2014 (số PL 658)
  - Zeithalm et.al., (2009) Service marketing, 5<sup>th</sup> Ed, McGraw Hill

## VIII. CÁC NGUỒN TÀI NGUYÊN KHÁC

- Sinh viên được sử dụng thư viện của Trường, bao gồm việc đọc sách, mượn sách và download các ebook theo quy định của thư viện.

- Sinh viên được hướng dẫn sử dụng Cổng đào tạo trực tuyến của Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh.

## IX. CÁC THÔNG TIN LIÊN LẠC

### 9.1. Thông báo

Thông báo mới sẽ được đăng trên mục Thông báo của môn học trên Cổng đào tạo trực tuyến với mục đích nhắc nhở sinh viên các hạn chót nộp bài, hoặc các vấn đề quan trọng khác của lớp.

### 9.2. Thư điện tử

Sinh viên và giảng viên sẽ dùng email được trường cấp để liên lạc. Giảng viên sẽ trả lời cho sinh viên trong vòng 24 tiếng sau khi nhận được email. Trong trường hợp giảng viên đi công tác ở nơi hạn chế về internet hoặc không thể trả lời email như thường lệ sẽ thông báo cho sinh viên biết trước. Để tiết kiệm thời gian, khuyến khích sinh viên đặt câu hỏi trên diễn đàn những vấn đề liên quan đến môn học.

## X. LỊCH TRÌNH HỌC TẬP

Thời lượng: 08 tuần chính thức + 2 tuần gia hạn

Tuần	Nội dung học tập	Các hoạt động học tập	Tiến độ	
			Bắt đầu	Kết thúc
1	Chương mở đầu	Xem video bài giảng	Thứ 2 của tuần 1	Bài kiểm tra cuối Chương 1: 23h59 ngày chủ nhật tuần thứ 1
	Chương 1: Bản chất của Marketing dịch vụ	+ Xem video bài giảng + Xem phần tự học + Thảo luận trên diễn đàn + Làm các bài tập tự đánh giá + Làm bài kiểm tra cuối Chương		
2	Chương 2: Thiết kế và định vị dịch vụ	+ Xem video bài giảng + Xem phần tự học + Thảo luận trên diễn đàn + Làm các bài tập tự đánh giá + Làm bài kiểm tra cuối Chương	Thứ 2 của tuần 2	Bài kiểm tra cuối Chương 2: 23h59 ngày chủ nhật tuần thứ 2

3	Chương 3: Chất lượng dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Xem video bài giảng</li> <li>+ Xem phần tự học</li> <li>+ Thảo luận trên diễn đàn</li> <li>+ Làm các bài tập tự đánh giá</li> <li>+ Làm bài kiểm tra cuối Chương</li> </ul>	Thứ 2 của tuần 3	Bài kiểm tra cuối Chương 3: 23h59 ngày chủ nhật tuần thứ 3
4	Chương 4: Chiến lược phát triển dịch vụ mới	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Xem video bài giảng</li> <li>+ Xem phần tự học</li> <li>+ Thảo luận trên diễn đàn</li> <li>+ Làm các bài tập tự đánh giá</li> <li>+ Làm bài kiểm tra cuối Chương</li> </ul>	Thứ 2 của tuần 4	Bài kiểm tra cuối Chương 4: 23h59 ngày chủ nhật tuần thứ 4
5	Chương 5: Hoạt động phân phối dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Xem video bài giảng</li> <li>+ Xem phần tự học</li> <li>+ Thảo luận trên diễn đàn</li> <li>+ Làm các bài tập tự đánh giá</li> <li>+ Làm bài kiểm tra cuối Chương</li> </ul>	Thứ 2 của tuần 5	Bài kiểm tra cuối Chương 5: 23h59 ngày chủ nhật tuần thứ 5
6	Chương 6: Giao tiếp cá nhân trong dịch vụ và dịch vụ khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Xem video bài giảng</li> <li>+ Xem phần tự học</li> <li>+ Thảo luận trên diễn đàn</li> <li>+ Làm các bài tập tự đánh giá</li> <li>+ Làm bài kiểm tra cuối Chương</li> </ul>	Thứ 2 của tuần 6	Bài kiểm tra cuối Chương 6: 23h59 ngày chủ nhật tuần thứ 6
7	Chương 7: Yếu tố con người trong dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Xem video bài giảng</li> <li>+ Xem phần tự học</li> <li>+ Thảo luận trên diễn đàn</li> <li>+ Làm các bài tập tự đánh giá</li> <li>+ Làm bài kiểm tra cuối Chương</li> </ul>	Thứ 2 của tuần 7	Bài kiểm tra cuối Chương 7: 23h59 ngày chủ nhật tuần thứ 7
8	Chương 8: Xác định giá dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Xem video bài giảng</li> <li>+ Xem phần tự học</li> <li>+ Thảo luận trên diễn đàn</li> <li>+ Làm các bài tập tự đánh giá</li> <li>+ Làm bài kiểm tra cuối Chương</li> </ul>	Thứ 2 của tuần 8	Bài kiểm tra cuối Chương 8: 23h59 ngày chủ nhật tuần thứ 8
9	Gia hạn các hoạt động học tập	Hoàn thành các bài tập, bài kiểm tra còn thiếu	Thứ 2 của tuần 9	Kết thúc gia hạn: ngày chủ nhật tuần thứ 10
10				