

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG**

---



**CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO**  
**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT**  
**MÔN: MARKETING DỊCH VỤ**

**NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH**  
**TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC - MÃ NGÀNH 7340101**

**HẢI PHÒNG, 2023**

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG

---



**CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO**  
**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT**  
**MÔN: MARKETING DỊCH VỤ**

**NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC - MÃ NGÀNH 7340101**

*(Ban hành theo Quyết định số ... ngày .../.../20...  
của Hiệu trưởng Nhà trường)*

**Phê duyệt**

**Trình duyệt**

**Hiệu trưởng**  
**TS Nguyễn Tiến Thanh**

**Phụ trách ngành**  
**TS Nguyễn Thị Hoàng Đan**

# MARKETING DỊCH VỤ

**Mã học phần: SEM33031 – Số tín chỉ: 03**

Dùng cho ngành: Quản trị Kinh doanh

Điều kiện tiên quyết (nếu có): Marketing căn bản

Hình thức đào tạo: Trực tiếp hoặc trực tuyến

Đơn vị phụ trách: Khoa Quản trị Kinh doanh

Giáo viên phụ trách giảng dạy: ThS. Nguyễn Thị Tình

ThS. Cao Thị Thu

## 1. Mô tả chung về học phần

Trong tiến trình chuyển đổi sang nền kinh tế thị trường theo định hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập vào nền kinh tế thế giới ở nước ta hiện nay, việc hiểu biết và vận dụng kiến thức Marketing vào thực tiễn kinh doanh là mối quan tâm của các doanh nghiệp. Học phần Marketing Dịch vụ là học phần chuyên ngành của sinh viên chuyên ngành Marketing, trang bị cho sinh viên những kiến thức chuyên ngành về Marketing dịch vụ theo định hướng thị trường, giúp sinh viên có thể ứng dụng kiến thức Marketing trong lĩnh vực dịch vụ, từ đó giúp cho hoạt động Marketing đạt hiệu quả.

Cụ thể với nội dung học phần, sinh viên sẽ được trang bị các kiến thức tổng quan về dịch vụ, Marketing dịch vụ và hoạt động Marketing trong lĩnh vực dịch vụ. Ngoài ra sinh viên còn được trang bị các kiến thức chuyên ngành liên quan cụ thể đến Marketing dịch vụ, chiến lược Marketing mix 7P.

Sau khi nghiên cứu học phần, sinh viên sẽ nắm được những lý luận của Marketing dịch vụ và ứng dụng trong việc phân tích và thiết lập 7P trong các tình huống cụ thể.

2. **Các chữ viết tắt (nếu có):** ĐG – Đánh giá, QT – Quản trị, BT-Bài tập, GV-Giảng viên

## 3. Chuẩn đầu ra của học phần

Mã	Chuẩn đầu ra học phần
a3	<b>Vận dụng</b> để phân tích quy trình nghiên cứu Marketing trong Marketing dịch vụ và ứng dụng
a4	<b>Phân tích</b> quá trình giao tiếp và quản lý con người trong Marketing dịch vụ
a5	<b>Đánh giá</b> , phân tích và thiết lập các công cụ Marketing-mix 7P trong Marketing dịch vụ

<b>b1</b>	<b>Sử dụng</b> kiến thức tin học để hoàn thành nội dung bài học
<b>b2</b>	<b>Sử dụng</b> kỹ năng thu thập và xử lý thông tin hoàn thành nội dung bài học
<b>b3</b>	<b>Sử dụng</b> kỹ năng phân tích, tổng hợp, phân biện
<b>b4</b>	<b>Phối hợp</b> lập kế hoạch làm việc cá nhân, phân công công việc theo nhóm, thảo luận, thuyết trình nội dung bài học theo đúng yêu cầu
<b>c3</b>	<b>Duy trì</b> tác phong học tập, làm bài theo đúng yêu cầu về chất lượng, thời gian

#### 4. Giáo trình và tài liệu học tập

[1] Phạm Thị Huyền, Nguyễn Hoài Long. (2018). *Marketing dịch vụ*. NXB Đại học Kinh tế Quốc dân.

[2] TS Nguyễn Thị Hoàng Yến, Giáo trình Marketing dịch vụ, NXB Thông tin và truyền thông

[2] Ron Kaufman. (2020). *Nâng tầm dịch vụ*. NXB Trẻ.

#### 5. Chiến lược học tập

Sinh viên cần tích cực và chủ động tham gia vào quá trình học tập; phải tham gia đầy đủ các tiết học theo quy định, hoàn thành các nhiệm vụ học tập theo đúng tiến độ.

Để hoàn thành tốt học phần này, sinh viên cần:

- Nghe giảng để hiểu được kiến thức cơ bản của học phần do giảng viên cung cấp trên lớp và tìm hiểu kiến thức trong tài liệu chính và tài liệu tham khảo.
- Thu thập thông tin qua các phương tiện truyền thông như qua ti vi, internet và sách báo nhằm có được tư duy thực tế để giải quyết tình huống liên quan đến nội dung học phần hoặc các bài tập nhóm do giảng viên đưa ra.
- Trong các buổi học, sinh viên cần chủ động, tích cực và sáng tạo giải quyết tốt được các câu hỏi giúp cho việc đánh giá kết quả tốt hơn.
- Sinh viên cần phải biết làm việc theo nhóm một cách hiệu quả nhất để hoàn thành được các bài tập nhóm do giảng viên giao cho.

#### 6. Nội dung, kế hoạch giảng dạy và đánh giá

Nội dung và kế hoạch giảng dạy, đánh giá	Hoạt động học tập của người học				Chuẩn đầu ra
	Trên lớp	ST	Tự học	SG	
<b>Chương 1- Tổng quan về dịch vụ và Marketing dịch vụ</b>		4	Đọc và nghiên cứu nội dung về tổng quan	10	a3, b3, c3
1.1. Khái quát về dịch vụ	Nghe giảng Thảo luận	2			

1.2. Các đặc trưng phân biệt của dịch vụ 1.3. Phân loại dịch vụ	Nghe giảng Thảo luận	1	về dịch vụ và Marketing dịch vụ		
1.4. Sự khác biệt giữa marketing dịch vụ và marketing hàng hóa	Nghe giảng Thảo luận	1	trong tài liệu [1][2]		
<b>Chương 2- Nghiên cứu Marketing trong DN dịch vụ</b>		5	Đọc và nghiên cứu nội dung về tổng quan về nghiên cứu Marketing trong DN dịch vụ trong tài liệu [1][2]	15	a3, b3, c3
2.1. Giới thiệu chung	Nghe giảng Thảo luận	1			
2.2. MIS và vai trò NCTT	Nghe giảng Thảo luận	1			
2.3. Các NC chủ yếu trong Marketing dịch vụ	Nghe giảng Thảo luận	1			
2.4. Các phương pháp NC	Nghe giảng Thảo luận	1			
2.5. Mô hình hành vi của người mua	Nghe giảng Thảo luận	1			
<b>Chương 3- SP trong Marketing dịch vụ</b>		6	Đọc và nghiên cứu nội dung về sản phẩm trong Marketing dịch vụ trong tài liệu [1][2]	15	a3, b3, c3
3.1. Giới thiệu chung	Nghe giảng Thảo luận	2			
3.2. Các mức của dịch vụ	Nghe giảng Thảo luận	1			
3.3. Các chiến lược SP trong Marketing dịch vụ	Nghe giảng Thảo luận	2			
3.4. Phát triển dịch vụ mới	Nghe giảng Thảo luận	1			
Đánh giá 1: <b>Giải thích</b> , phân tích quy trình nghiên cứu Marketing trong Marketing dịch vụ và ứng dụng	Kiểm tra trên lớp	1			a3, b3, c3
<b>Chương 4 – Quản lý quá trình giao tiếp</b>		4	Đọc và nghiên cứu nội dung về quản lý quá trình giao tiếp trong tài liệu	10	a4, b1, b2, b3, b4, c3
4.1. Giới thiệu chung 4.2. Giao tiếp trong Marketing dịch vụ 4.3. Phát triển quan hệ với khách hàng	Nghe giảng Thảo luận	2			

4.4. Quản lý nhu cầu khách hàng			[1][2]. Làm BT nhóm		
BT	Thực hành	2			
<b>Chương 5 - Chất lượng dịch vụ</b>		5	Đọc và nghiên cứu nội dung về chất lượng dịch vụ trong tài liệu [1][2]. Làm BT nhóm	15	a4, b1, b2,b3,b4, c3
5.1. Giới thiệu chung 5.2. Xác định chất lượng dịch vụ 5.3. Nghiên cứu chất lượng dịch vụ 5.4. Thiết lập tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ 5.5. Tổ chức và thực hiện chất lượng dịch vụ	Nghe giảng Thảo luận	2			
BT	Thực hành	3			
<b>Chương 6- Quản lý con người trong marketing dịch vụ</b>		5	Đọc và nghiên cứu nội dung về quản lý con người trong Marketing dịch vụ trong tài liệu [1][2]. Làm BT nhóm	10	a4, b1, b2,b3,b4, c3
6.1. Giới thiệu chung 6.2. Tầm quan trọng của nhân viên dịch vụ 6.3. QT nguồn nhân lực-mqh với Mar 6.4. Cơ cấu nhân lực mềm	Nghe giảng Thảo luận	3			
BT	Thực hành	2			
<b>Chương 7- Khả năng tiếp cận dịch vụ</b>		3	Đọc và nghiên cứu nội dung về khả năng tiếp cận dịch vụ trong tài liệu [1][2]. Làm BT nhóm	10	a4, b1, b2,b3,b4, c3
7.1. Giới thiệu chung 7.2. Quyết định về nơi cung cấp 7.3. Vai trò của trung gian trong phân phối dịch vụ	Nghe giảng Thảo luận	2			
BT	Thực hành	1			
Đánh giá 2: <b>Phân tích</b> quá trình giao tiếp và quản lý con người trong Marketing dịch vụ	Kiểm tra trên lớp	1			a4, b1, b2,b3,b4, c3
<b>Chương 8- Định giá dịch vụ</b>		3	Đọc và nghiên cứu giáo trình	10	a5, b3, c3
8.1. Giới thiệu chung	Nghe giảng	2			

8.2. Các yếu tố ảnh hưởng tới định giá 8.3. Chiến lược giá	Thảo luận		và tài liệu được GV cung cấp. Làm BT nhóm		
BT	Thực hành	1			
<b>Chương 9- Xúc tiến trong Marketing dịch vụ</b>		4	Độc và nghiên cứu giáo trình và tài liệu được GV cung cấp. Làm BT nhóm	15	a5, b3, c3
9.1. Giới thiệu chung 9.2. Quá trình truyền thông 9.3. Phát triển xúc tiến 9.4. Các hình thức	Nghe giảng Thảo luận	2			
BT	Thực hành	2			
Tổng kết, ôn tập cho đánh giá 3	Thực hành	4	Độc và nghiên cứu giáo trình và tài liệu được GV cung cấp. Làm BT	10	a5, b3, c3
<b>Tổng số tiết/giờ học</b>		<b>45</b>		<b>120</b>	

Số tiết nghe giảng và thảo luận: 30 tiết, Số tiết thực hành thực tế: 15 tiết

ST - Số tiết chuẩn, SG - Số giờ

## 7. Đánh giá kết quả học tập

Hoạt động đánh giá của học phần gồm:

Phân loại	Phương pháp đánh giá	Tỷ trọng	Chuẩn đầu ra				
			a3	a4	a5	b1,b2,b3,b4	c3
Quá trình	ĐG1. Tự luận	20%	x			b3	x
	ĐG2. Thuyết trình, thảo luận nhóm	20%		x		x	x
Kết thúc học phần	ĐG3. Bài thi tự luận	60%			x	b3	x
<i>Tổng cộng:</i>		100%					

### 7.1. Hoạt động đánh giá 1 - Chuẩn đầu ra: a3, b3, c3 - Tỷ lệ: 20% điểm học phần

- Hình thức đánh giá: Tự luận
- Mô tả bài đánh giá :

Giảng viên đưa ra nội dung ôn tập liên quan đến giải thích lý luận cơ bản và nghiên cứu Marketing trong Marketing dịch vụ. Nội dung sẽ là các yêu cầu giải thích lý thuyết theo tình huống thực tế với nội dung liên quan đến các khái niệm, các bước trong nghiên cứu Marketing trong Marketing dịch vụ với nội dung từ chương 1 đến 3. Thời gian làm bài đánh giá là 1 tiết trên lớp.

- Ma trận đánh giá:

Tiêu chí đánh giá	Khung điểm				
	A	B	C	D	F
	8,5 ÷ 10	7,0 ÷ 8,4	5,5 ÷ 6,9	4,0 ÷ 5,4	< 4,0
a3: 80%	Phải giải quyết được ít nhất (85% - 100%) các yêu cầu của đề bài	Phải giải quyết được ít nhất (70% - 84%) các yêu cầu của đề bài	Phải giải quyết được ít nhất (55% - 69%) các yêu cầu của đề bài	Phải giải quyết được ít nhất (40% - 54%) các yêu cầu của đề bài	Phản giải quyết <40% các yêu cầu của đề bài
b3: 30%	Đạt yêu cầu 85% trở lên	Đạt yêu cầu 70% - 84%	Đạt yêu cầu 55% - 69%	Đạt yêu cầu 40% - 54%	Đạt yêu cầu < 40%

**7.2. Hoạt động đánh giá 2 - Chuẩn đầu ra: a4, b1,b2,b3,b4, c3- Tỷ lệ: 20% điểm học phần**

- Hình thức đánh giá: Thuyết trình, thảo luận nhóm
- Mô tả bài đánh giá :

GV sẽ chia nhóm SV, các nhóm sẽ bốc thăm các nội dung liên quan đến việc xác định và đánh giá quá trình giao tiếp và quản lý con người trong Marketing dịch vụ. Các nhóm sẽ nộp bản kế hoạch thực hiện và báo cáo, thuyết trình bằng Powerpoint. Các nhóm khác sẽ đặt câu hỏi phản biện. SV bình chọn cho các báo cáo. Thời gian làm bài đánh giá là 1 tiết trên lớp cho việc tổng kết, góp ý, tính điểm.

- Ma trận đánh giá:

Tiêu chí đánh giá	Khung điểm				
	A	B	C	D	F
	8,5 ÷ 10	7,0 ÷ 8,4	5,5 ÷ 6,9	4,0 ÷ 5,4	< 4,0
a4: 60%	Phải giải quyết được ít nhất (85% - 100%) các yêu cầu của đề bài	Phải giải quyết được ít nhất (70% - 84%) các yêu cầu của đề bài	Phải giải quyết được ít nhất (55% - 69%) các yêu cầu của đề bài	Phải giải quyết được ít nhất (40% - 54%) các yêu cầu của đề bài	Phản giải quyết <40% các yêu cầu của đề bài
b1: 10%	Đạt yêu cầu 85% trở lên về chuẩn bị	Đạt yêu cầu 70% - 84% về chuẩn bị	Đạt yêu cầu 55% - 69% về chuẩn bị	Đạt yêu cầu 40% - 54% về chuẩn bị	Đạt yêu cầu < 40% về chuẩn bị trình



Tiêu chí đánh giá	Khung điểm				
	A	B	C	D	F
	8,5 ÷ 10	7,0 ÷ 8,4	5,5 ÷ 6,9	4,0 ÷ 5,4	< 4,0
	trình chiếu, báo cáo	trình chiếu, báo cáo	trình chiếu, báo cáo	trình chiếu, báo cáo	chiếu, báo cáo
b2: 10%	Đạt yêu cầu 85% trở lên về thông tin thu thập	Đạt yêu cầu 70% - 84% trở lên về thông tin thu thập	Đạt yêu cầu 55% - 69% trở lên về thông tin thu thập	Đạt yêu cầu 40% - 54% trở lên về thông tin thu thập	Đạt yêu cầu < 40% trở lên về thông tin thu thập
b3: 10%	Đạt yêu cầu 85% trở lên về phân tích, tổng hợp	Đạt yêu cầu 70% - 84% trở lên về phân tích, tổng hợp	Đạt yêu cầu 55% - 69% trở lên về phân tích, tổng hợp	Đạt yêu cầu 40% - 54% trở lên về phân tích, tổng hợp	Đạt yêu cầu < 40% trở lên về phân tích, tổng hợp
b4: 10%	Đạt yêu cầu 85% trở lên về thực hiện lập kế hoạch làm việc	Đạt yêu cầu 70% - 84% trở lên về thực hiện lập kế hoạch làm việc	Đạt yêu cầu 55% - 69% trở lên về thực hiện lập kế hoạch làm việc	Đạt yêu cầu 40% - 54% trở lên về thực hiện lập kế hoạch làm việc	Đạt yêu cầu < 40% trở lên về thực hiện lập kế hoạch làm việc

**7.3. Hoạt động đánh giá 3 - Chuẩn đầu ra: a5, b3, c3 - Tỷ lệ: 60% điểm học phần**

- Hình thức đánh giá: Tự luận
- Mô tả bài đánh giá :

Giảng viên đưa ra nội dung ôn tập liên quan đến phân tích và thiết lập các công cụ Mar mix 7P trong Marketing dịch vụ. Nội dung sẽ là các yêu cầu phân tích và thiết lập các công cụ Mar mix 7P trong tình huống thực tế. Thời gian làm bài thi là 90 phút.

- Ma trận đánh giá:

Tiêu chí đánh giá	Khung điểm				
	A	B	C	D	F
	8,5 ÷ 10	7,0 ÷ 8,4	5,5 ÷ 6,9	4,0 ÷ 5,4	< 4,0
a5: 80%	Phải giải quyết được ít nhất (85% - 100%) các yêu cầu của đề bài	Phải giải quyết được ít nhất (70% - 84%) các yêu cầu của đề bài	Phải giải quyết được ít nhất (55% - 69%) các yêu cầu của đề bài	Phải giải quyết được ít nhất (40% - 54%) các yêu cầu của đề bài	Phải giải quyết <40% các yêu cầu của đề bài
b3: 20%	Đạt yêu cầu 85% trở lên	Đạt yêu cầu 70% - 84%	Đạt yêu cầu 55% - 69%	Đạt yêu cầu 40% - 54%	Đạt yêu cầu < 40%

## 8. Kết quả đánh giá chung

### a. Cách tính kết quả học tập chung của học phần

Điều kiện hoàn thành học phần: tham dự tối thiểu 80% số giờ học tập trên lớp, tham dự đầy đủ các bài đánh giá và có kết quả học tập chung của học phần đạt từ 5,0 trở lên. Để thuận lợi cho việc xét tốt nghiệp cuối khóa, Nhà trường khuyến nghị sinh viên cần đạt tối thiểu mức C ở mỗi học phần.

Xếp loại kết quả học tập chung của học phần quy định như sau:

Kết quả học tập	Xuất sắc	Tốt	Trung bình	Trung bình yếu	Không đạt
Thang điểm chữ	A	B	C	D	F
Thang điểm 10	8,5 ÷ 10	7,0 ÷ 8,4	5,5 ÷ 6,9	4,0 ÷ 5,4	< 4,0

$$\text{Kết quả học phần} = 20\% \text{ ĐG1} + 20\% \text{ ĐG2} + 60\% \text{ ĐG3}$$

## 9. Các phương tiện, trang thiết bị dạy và học

Để hoàn thành nhiệm vụ học tập, sinh viên cần phải lấy dữ liệu, thông tin trên các phương tiện thông tin đại chúng, trên mạng, đi thực tế ... quay phim, chụp ảnh làm tư liệu cho các phần thuyết trình trước lớp, phục vụ cho việc đánh giá kết quả học tập của từng nhóm. Vì vậy, cần có giáo trình, tài liệu và các phương tiện như máy tính, mạng Internet, máy chiếu,...

## 10. An toàn của sinh viên và giảng viên

Phòng học sạch sẽ, đủ ánh sáng, nhiệt độ phù hợp. Y tế học đường hoạt động tốt.

## 11. Kỷ luật, khiếu nại và hỗ trợ

\*Sinh viên phải tham dự học phần theo đúng quy định của nhà trường.

\*c3:Sinh viên sẽ có điểm thưởng cho từng ĐG tương đương trong thời gian học nội dung của ĐG khi: có ý thức học tập trên lớp - có ý thức chuẩn bị bài cá nhân, BT nhóm, phát biểu, thảo luận nhóm, thuyết trình, phản biện, đi học đầy đủ, nộp BT đúng thời gian (Cộng 1- 2 điểm)

\*Sinh viên sẽ bị trừ điểm hoặc bị điểm 0 cho từng ĐG tương đương trong thời gian học nội dung của ĐG khi:

Không có ý thức học tập trên lớp: không hoặc chậm chuẩn bị bài, không phát biểu, thảo luận nhóm (Trừ từ 1-2 điểm)

Nghỉ học không phép: <20% sẽ trừ 1 điểm

Từ 1 đến 2 lần sinh viên chậm/không làm bài sẽ trừ 0,3/0,5 điểm

Từ 3 đến 4 lần sinh viên chậm/không làm bài sẽ trừ 0,5/1 điểm

> 4 lần sinh viên chậm/không làm bài sẽ trừ 1 điểm/sẽ bị điểm 0.

\*Sinh viên phải tham dự ĐG1, ĐG2 mới được tham dự ĐG3.

\*Sinh viên phải tham dự đủ 3 ĐG mới có điểm kết thúc học phần.

Các đánh giá trên lớp được giảng viên cho cải thiện điểm ngay trên lớp với những sinh viên có nhu cầu bằng bài tập, ĐG do giảng viên đưa ra.

Mọi khiếu nại được nêu và giải quyết công khai ngay trên lớp.

Sinh viên gặp bất kỳ khó khăn gì trong học tập có thể liên hệ trực tiếp với giảng viên, Trưởng khoa/bộ môn, Văn phòng hỗ trợ sinh viên, Phòng Đào tạo, Ban Thanh tra của nhà trường để được hướng dẫn và hỗ trợ.

**Chủ tịch Hội đồng  
Xây dựng CTĐT ngành**

*Hải Phòng, ngày ..... tháng ..... năm.....*  
**Người biên soạn**