

**HỆ THỐNG KINH DOANH DỊCH VỤ  
(SERVICE BUSINESS)**

Mã số MH: IM5136

Số tín chỉ:	<b>Tc (LT.BT&amp;TH.Tự Học): 3</b>			<b>TCHP:</b>		
Số tiết - Tổng:	<b>69</b>	LT: <b>33</b>	BT: <b>0</b>	TH: <b>0</b>	ĐA:	BTL/TL: <b>36</b>
Đánh giá:	Kiểm tra ngắn:		10%			
	Phân tích tình huống nghiệp vụ:		25%			
	Dự án nhóm:		25%			
	Thi cuối kỳ:		40%			
- Môn tiên quyết:						
- Môn học trước:						
- Môn song hành:						
- CTĐT ngành (Mã ngành):	Quản Trị Kinh Doanh (8340101)					
- Ghi chú khác:						

**1. Mục tiêu môn học:**

Dịch vụ ngày có vai trò quan trọng trong các nền kinh tế. Môn học nhằm cung cấp cho học viên các kiến thức và kỹ năng về quản trị dịch vụ của các tổ chức kinh doanh.

Điểm nhấn của môn học là giúp học viên hình thành chiến lược dịch vụ, phát triển dịch vụ mới, đánh giá tương tác dịch vụ, quan hệ cung ứng dịch vụ và chất lượng dịch vụ trong doanh nghiệp.

Cuối cùng, môn học hướng đến hỗ trợ học viên trở thành những người tham gia và tác nhân tích cực có đầy đủ tri thức trong việc ra quyết định về dịch vụ trong tổ chức.

**Aims:**

Service plays the increasingly important role in economies. The course is to provide students with knowledge and skills of management of organizational service systems.

The key points are to help students to develop and evaluate service strategies, interactions in service encounters, and technologies in service packages.

Ultimately, the course aims to facilitate them to become knowledgeable participants and actors in service decisions.

**2. Nội dung tóm tắt môn học:**

Các chủ đề chính của môn học là

– vai trò và bản chất của dịch vụ;

- các đặc trưng của gói dịch vụ và phân loại dịch vụ;

- chiến lược dịch vụ;
- phát triển dịch vụ mới;
- tương tác dịch vụ;
- quan hệ cung ứng dịch vụ;
- chất lượng dịch vụ và
- quản lý cung và cầu về dịch vụ.

Thêm vào đó, các tình huống kinh doanh về dịch vụ được đưa ra xem xét trong suốt môn học.

### **Course outline:**

The key topics to be covered are:

- the roles and natures of services;
- features of service packages and classifications of services; s
- ervice strategies;
- new service development;
- service encounters;
- service supply relationships;
- service qualities and
- managing service capacity and demand in firms.

In addition, the relevant business cases studies in various service business are introduced throughout the course.

### **3. Tài liệu học tập:**

#### **Giáo trình/Textbook**

[1] Borlodoi, S, Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M.J. (2019). Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology (9<sup>th</sup> Ed), McGraw-Hill.

[2] Teboul, J. (2006). Service is Front Stage: Positioning Services for Value Advantage. Palgrave MacMillan.

#### **Tham khảo/Reference**

[3] Bryson, J. et al (2020). Service management – theory and practice, Palgrave MacMillan.

[4] Griffin, F. et al (2018). Service systems engineering and management, CRC Press.

[5] Kandampully, J. (2012). Service management – new paradigm for retailing. Springer.

#### [6] Research papers

Vargo, S.L. & Lusch, R.F. (2008). Service-Dominant Logic: Continuing the Evolution. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(1), 1-10.

Vargo, S.L. & Lusch, R.F. (2004). Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. *Journal of Marketing*, 68(1), 1-17.

Maglio, P. P., & Spohrer, J. (2013). A service science perspective on business model innovation. *Industrial Marketing Management*, 42(5), 665-670.

#### [7] Case studies

Too long for comfort. (2021). SMU

DailyFish. (2020). Ivey.

Café BetterField. (2018). SMU

CUHK medical centre. (2021). Ivey.

#### 4. Các hiểu biết, các kỹ năng cần đạt được sau khi học môn học:

STT	Chuẩn đầu ra môn học (CDRMH)	Công cụ đánh giá CDRMH	Đóng góp CDR Chương trình (CDRCT)		CDIO
			Ứng dụng	Nghiên cứu	
CDRMH.1	CDRMH.1 Giải thích và đối sánh các khái niệm cũng như các quan điểm về quản trị dịch vụ trong doanh nghiệp	Kiểm tra ngắn, Thi cuối kỳ	d		1.3
CDRMH.2	CDRMH.2 Nhận diện và đánh giá các vấn đề và đối pháp trong quản trị dịch vụ của doanh nghiệp	Phân tích tình huống nghiệp vụ, Thi cuối kỳ	g		2.1
CDRMH.3	CDRMH.3 Đánh giá việc hình thành chiến lược, phát triển dịch vụ, tiếp xúc dịch vụ và/hay vận hành dịch vụ trong các tổ chức	Dự án nhóm, Thi cuối kỳ	g		2.2
CDRMH.4	CDRMH.4 Chỉ ra các khía cạnh văn hóa và đạo đức trong bài toán quản trị dịch vụ của doanh nghiệp	Phân tích tình huống nghiệp vụ, Dự án nhóm	i		2.2
CDRMH.5	CDRMH.5 Thể hiện kỹ năng giao tiếp và làm việc tập thể	Dự án nhóm	e		2.2

**Learning outcomes:**

No.	Course learning outcomes (CLO)	CLO assessment	Matching with PLO		CDIO
			Coursework	Research	
CLO.1	CLO.1 Explain and contrast theoretical concepts and perspectives of service management in firms	Mini test, Final test	d		1.3
CLO.2	CLO.2 Identify and evaluate real problems and solutions in organizational service management	Business case analysis, Final test	g		2.1
CLO.3	CLO.3 Judge formulation of strategic service vision, of service blueprint, use of service encounter triad, of use of service quality gap model and/or identification of sources of value in a service supply relationship.	Group project, Final test	g		2.2
CLO.4	CLO.4 Point out the cultural and ethical aspects in service management in firms	Business case analysis, Group project	i		2.2
CLO.5	CLO.5 Demonstrate communications and teamwork skills	Group project	e		2.2

**Bảng ánh xạ chuẩn đầu ra môn học và chuẩn đầu ra chương trình ứng dụng:**

Chuẩn đầu ra môn học (CĐRMH)	Chuẩn đầu ra của chương trình (CĐRCT)												
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m
CĐRMH.1				✓									
CĐRMH.2							✓						
CĐRMH.3							✓						
CĐRMH.4									✓				
CĐRMH.5					✓								

**Bảng ánh xạ chuẩn đầu ra môn học và chuẩn đầu ra chương trình nghiên cứu:**

Chuẩn đầu ra môn học (CĐRMH)	Chuẩn đầu ra của chương trình (CĐRCT)														
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o
CĐRMH.1															
CĐRMH.2															
CĐRMH.3															
CĐRMH.4															
CĐRMH.5															

**5. Hướng dẫn cách học - chi tiết cách đánh giá môn học:**

Môn học yêu cầu sách giáo khoa, tình huống kinh doanh và bài báo nghiên cứu.

Học viên cần đọc trước các tài liệu này trước khi đến lớp để có thể theo dõi và thảo luận bài tốt hơn.

Các tình huống kinh doanh và bài báo nghiên cứu sẽ được đưa ra theo tiến độ của lớp học.

Cách đánh giá

- Kiểm tra ngắn: 10%
- Phân tích tình huống nghiệp vụ: 25%
- Dự án nhóm: 25%
- Thi cuối kỳ: 40%

### Learning strategies & Assessment Scheme:

The course employs textbooks, business case studies, and research papers.

Students should read the lecture materials, and/or articles and cases assigned before the class in which they will be discussed.

The business cases and the research papers will be assigned during the semester.

Grading:

- Mini test: 10%
- Business case analysis: 25%
- Group project: 25%
- Final exam: 40%

### 6. Nội dung chi tiết:

Tuần /Buổi	Chủ đề (chương)	Nội dung	Chuẩn đầu ra môn học	Tài liệu
1	Tổng quan	Giới thiệu đề cương môn học Tổng quan về kinh doanh dịch vụ	CĐRMH.1	[1], [6], [7]
2	Kinh tế dịch vụ	Vai trò của dịch vụ Bản chất của dịch vụ Khoa học dịch vụ Hệ thống dịch vụ	CĐRMH.1	[1], [2]

<b>Tuần /Buổi</b>	<b>Chủ đề (chương)</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Chuẩn đầu ra môn học</b>	<b>Tài liệu</b>
3, 4	Chiến lược dịch vụ	Tầm nhìn chiến lược về dịch vụ Môi trường cạnh tranh của dịch vụ Phân tích chiến lược dịch vụ Tiếp cận khách hàng trong thị trường Vai trò cạnh tranh của thông tin trong dịch vụ	CĐRMH.1, CĐRMH.3	[1], [2], [3]
5,6	Phát triển dịch vụ mới	Nguồn gốc tăng trưởng của khu vực dịch vụ Đổi mới trong dịch vụ Bản thiết kế dịch vụ Thiết kế hệ thống dịch vụ	CĐRMH.1, CĐRMH.2, CĐRMH.3	[1], [2], [3]
7,8	Tiếp xúc dịch vụ	Công nghệ trong tiếp xúc dịch vụ Dịch vụ tự phục vụ Tam giác tiếp xúc dịch vụ Định hướng dịch vụ khách hàng Chuỗi lợi nhuận dịch vụ	CĐRMH.1, CĐRMH.2, CĐRMH.3	[1], [2], [3]
9	Chất lượng dịch vụ	Định nghĩa chất lượng dịch vụ Đo lường chất lượng dịch vụ Đạt được chất lượng dịch vụ Phục hồi dịch vụ	CĐRMH.1, CĐRMH.2, CĐRMH.3	[1], [2], [3]
10	Quan hệ cung ứng dịch vụ	Quản lý chuỗi cung ứng Quan hệ cung ứng dịch vụ Truyền thông xã hội trong dịch vụ Các doanh nghiệp dịch vụ chuyên nghiệp Thuê ngoài dịch vụ	CĐRMH.2, CĐRMH.3, CĐRMH.4	[1], [2], [3]
11	Toàn cầu hóa về dịch vụ	Tăng trưởng nội địa và chiến lược mở rộng Nhượng quyền Chiến lược dịch vụ toàn cầu	CĐRMH.2, CĐRMH.3, CĐRMH.5	[1], [2], [3]

**7. Giảng viên tham gia giảng dạy:**

CBGD chính: PGS.TS Nguyễn Mạnh Tuân

CBGD tham gia: TS. Nguyễn Vũ Quang

**BỘ MÔN QUẢN LÝ MÔN HỌC**

*Tp. Hồ Chí Minh, ngày ..... tháng ..... năm .....*

**GIẢNG VIÊN LẬP ĐỀ CƯƠNG**

**PGS.TS Nguyễn Mạnh Tuân**