

TRƯỜNG ĐH TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG HÀ NỘI
KHOA TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG
BỘ MÔN NGÂN HÀNG

-----***-----

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

Ngành: Tài chính - Ngân hàng
Chuyên ngành: Ngân hàng

1. Thông tin chung về học phần

Tên học phần:

Tiếng Việt: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NHTM

Tiếng Anh: Service quality management of commercial banks

Mã học phần: DTN.01.16

Số tín chỉ: 02

Phân bổ giờ tín chỉ đối với các hoạt động: 96 tiết

- + Lý thuyết: 20 tiết
- + Bài tập, kiểm tra: 8 tiết
- + Thực hành và thảo luận nhóm 8 tiết
- + Tự học: 60 tiết

Bộ môn phụ trách học phần: Bộ môn Ngân hàng, Khoa Tài chính- Ngân hàng

Giảng viên phụ trách học phần (dự kiến):

1) Họ và tên: ThS. Vũ Thị Thuý Hương

Chức danh: Giảng viên/Trưởng Bộ môn Ngân hàng

Thông tin liên hệ: ĐT 0982070766; Email: huongvtt@fbu.edu.vn

2) Họ và tên: ThS. Nguyễn Thị Thanh Huyền

Chức danh: Giảng viên/Phó trưởng Bộ môn Ngân hàng

Thông tin liên hệ: ĐT 0904040782; Email: huyenntt@fbu.edu.vn

2. Các môn học tiên quyết: Nghiệp vụ NHTM1, Nghiệp vụ NHTM2

3. Mục tiêu của học phần:

3.1. Mục tiêu chung:

Học phần nhằm cung cấp cho sinh viên kiến thức về những vấn đề cơ bản về dịch vụ, chất lượng dịch vụ, các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ, nghiên cứu các công cụ đo lường chất lượng dịch vụ, quy trình quản trị chất lượng dịch vụ và nâng cao chất lượng dịch vụ tại các NHTM.

3.2. Mục tiêu cụ thể:

Trang bị cho SV kiến thức cơ bản về chất lượng dịch vụ và các nhân tố ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ cũng như các công cụ phân tích và quản lý chất lượng dịch vụ.

Giúp cho người học hình thành kỹ năng thực hành các nghiệp vụ ngân hàng thương mại theo các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ vào thực tế tác nghiệp tại NHTM.

Rèn luyện cho người học kỹ năng làm việc độc lập, làm việc nhóm; kỹ năng thuyết trình, kỹ năng phản biện.

Người học thể hiện năng lực tự chủ, tự định hướng, kỹ năng tự học, tự nghiên cứu; thể hiện nguyện vọng và ý chí không ngừng học hỏi vươn lên.

4. Chuẩn đầu ra của học phần (CLO – Courses learning outcomes)

4.1. Nội dung chuẩn đầu ra học phần:

Sau khi học xong học phần, sinh viên có khả năng:

CLO 01: Giải thích được các kiến thức cơ bản về dịch vụ ngân hàng, chất lượng dịch vụ ngân, các công cụ đo lường chất lượng dịch vụ.

CLO 02: Vận dụng được kiến thức để giải quyết các tình huống phát sinh liên quan đến dịch vụ ngân hàng, chất lượng dịch vụ ngân, các công cụ đo lường chất lượng dịch vụ.

CLO 03: Thực hiện được các dịch vụ ngân hàng, chất lượng dịch vụ ngân hàng, các công cụ đo lường chất lượng dịch vụ.

CLO 04: Rèn luyện cho người học có khả năng làm việc độc lập, làm việc nhóm; khả năng thuyết trình, khả năng phản biện.

CLO 05: Thể hiện ý thức kỷ luật, đạo đức nghề nghiệp; năng lực tự chủ, tự định hướng, đưa ra kết luận chuyên môn và có thể bảo vệ được quan điểm cá nhân; có kỹ năng tự học, tự nghiên cứu; thể hiện nguyện vọng và ý chí không ngừng học hỏi vươn lên.

4.2. Ma trận nhất quán giữa chuẩn đầu ra học phần (CLO) với chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (PLO):

	PLO 1	PLO 2	PLO 3	PLO 4	PLO 5	PLO 6	PLO 7	PLO 8	PLO 9	PLO 10
CLO 1			M							
CLO 2			H							
CLO 3			H		H					
CLO 4							H	H		
CLO 5										H
TỔNG HỢP TOÀN BỘ HỌC PHẦN			H		H		H	H		H

Trong đó:

Mức độ đóng góp của CLO và PLO được xác định cụ thể như sau:

L (Low) – CLO có đóng góp ít vào PLO

M (Medium) – CLO có đóng góp vừa vào PLO

H (High) – CLO có đóng góp nhiều vào PLO

4.3. Ma trận nhất quán giữa phương pháp dạy học với chuẩn đầu ra học phần (CLO)

	CLO 1	CLO 2	CLO 3	CLO 4	CLO 5
Phương pháp thuyết giảng	H	H	H	H	
Phương pháp phát vấn	H	H	H	H	M
Phương pháp dạy học nhóm, cặp (thảo luận, làm bài tập, bài tập lớn theo nhóm)	H	H	H	H	M
Hướng dẫn tự học	M	M	M	M	H
Thuyết trình tích cực	H	H	H	H	H

Trong đó:

Mức độ đóng góp của CLO và PLO được xác định cụ thể như sau:

L (Low) – CLO có đóng góp ít vào PLO

M (Medium) – CLO có đóng góp vừa vào PLO

H (High) – CLO có đóng góp nhiều vào PLO

4.4. Ma trận nhất quán giữa phương pháp, hình thức kiểm tra, đánh giá với chuẩn đầu ra học phần (CLO)

Hình thức đánh giá	CLO 1	CLO 2	CLO 3	CLO 4	CLO 5
Chuyên cần (tham gia đủ 100% số buổi)					H
Hoạt động cá nhân tại lớp (phát biểu, thảo luận, trả lời câu hỏi của GV)	H	H	H	H	H
Hoạt động cá nhân tại nhà (tự học ở nhà theo y/c của gv, tìm kiếm tài liệu, làm bài tập về nhà, viết chuyên đề)	M	M	M	M	H
Hoạt động nhóm (chuẩn bị bài thuyết trình, trình bày bài thuyết trình, phát biểu bảo vệ ý kiến của nhóm tại lớp)	H	H	H	H	H
Thực hành (tập diễn tình huống, thực tập, thí nghiệm)	H	H	H	H	H
Kiểm tra giữa kỳ	H	H	H		
Kiểm tra cuối kỳ (tự luận, vấn đáp, trắc nghiệm)	H	H	H		

Trong đó:

Mức độ đóng góp của CLO và PLO được xác định cụ thể như sau:

L (Low) – CLO có đóng góp ít vào PLO

M (Medium) – CLO có đóng góp vừa vào PLO

H (High) – CLO có đóng góp nhiều vào PLO

5. Nhiệm vụ của sinh viên:

- Nghiên cứu trước giáo trình, tài liệu theo chương, bài
- Tham gia đầy đủ các giờ lên lớp.
- Tham gia thảo luận tại lớp
- Chuẩn bị bài tập thảo luận cá nhân, nhóm được giao.
- Tham gia hai bài kiểm tra giữa kỳ
- Tham gia thi kết thúc học phần.

6. Học liệu:

6.1. Tài liệu bắt buộc:

- [1] Chủ biên: TS. Trần Thị Phùng và ThS. Nguyễn Quang Trung, Quản trị NHTM (2015)
- [2] PGS, TS. Đỗ Thị Ngọc, Giáo trình quản trị chất lượng, Nhà xuất bản Thống kê (2015)
- [3] TS. Vũ Thị Lợi (chủ biên), Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại, Trường ĐH Tài chính – Ngân hàng Hà Nội, NXB Thống kê, năm 2014.

6.2. Tài liệu tham khảo:

[1] Các văn bản về quản lý chất lượng và tài liệu liên quan trên cổng thông tin nội bộ của các NHTM (<http://iso/...>), các văn bản của các NHTM hướng dẫn chăm sóc, phục vụ, tiếp cận khách hàng, chấm điểm cán bộ về tiêu chuẩn giao dịch...

[2] Các bài giảng Quản trị chất lượng dịch vụ trong chương trình đào tạo kỹ năng quản lý vị trí chức danh của các NHTM

[3] Nghiên cứu và trao đổi: Các mô hình đo lường chất lượng dịch vụ ngân hàng, Tác giả: Nguyễn Thành Công – Năm 2015

[4] Các website như:

- Trang Web của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam: <https://www.sbv.gov.vn>
- Trang Web tạp chí ngân hàng: <http://tapchinganhang.gov.vn>
- Các website của các NHTM.

7. Mô tả tóm tắt nội dung học phần

Học phần nhằm cung cấp cho sinh viên kiến thức về những vấn đề cơ bản về dịch vụ, chất lượng dịch vụ, các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ, nghiên cứu các công cụ đo lường chất lượng dịch vụ, quy trình quản trị chất lượng dịch vụ và nâng cao chất lượng dịch vụ tại các NHTM.

Các nội dung trên được trình bày trong 3 chương sau:

Chương 1: DỊCH VỤ NGÂN HÀNG VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

Chương 2: ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

Chương 3: QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NHTM

8. Kế hoạch giảng dạy:

Bài dạy	Nội dung giảng dạy	Dạy trên lớp (tiết)				Tự học (tiết)	CĐR HP	Hoạt động dạy	Hoạt động học
		LT	BT	KT	TL				
Bài 1	Chương 1: DỊCH VỤ NGÂN HÀNG	2			1	4	CLO1 CLO4	-Thuyết giảng	-Nghe giảng, trả lời câu hỏi

Bài dạy	Nội dung giảng dạy	Dạy trên lớp (tiết)				Tự học (tiết)	CĐR HP	Hoạt động dạy	Hoạt động học
		LT	BT	KT	TL				
	VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ 1.1 Khái niệm, đặc tính của dịch vụ ngân hàng 1.1.1 Khái niệm dịch vụ và dịch vụ ngân hàng 1.1.2 Các loại dịch vụ ngân hàng 1.1.3 Đặc tính dịch vụ ngân hàng thương mại						CLO5	-Phát vấn -Tổ chức học tập theo nhóm	-Nội dung tự học: +Đọc trước liệu chính
Bài 2	Chương 1: DỊCH VỤ NGÂN HÀNG VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ 1.1.3 Đặc tính dịch vụ ngân hàng thương mại 1.2 Chất lượng dịch vụ 1.2.1 Khái niệm chất lượng dịch vụ 1.2.2 Đặc trưng chất lượng dịch vụ	2	1			4	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4 CLO5	-Thuyết giảng -Phát vấn	-Nghe giảng, trả lời câu hỏi -Nội dung tự học: +Đọc trước tài liệu chính
Bài 3	Chương 1: DỊCH VỤ NGÂN HÀNG VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ 1.2.3 Vai trò của chất lượng dịch vụ 1.2.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ - Tổng kết chương 1	2	1			6	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4 CLO5	-Thuyết giảng -Phát vấn	-Nghe giảng, trả lời câu hỏi -Nội dung tự học: +Đọc trước tài liệu chính
Bài 4	Chương 2: ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	2			1	6	CLO1 CLO2 CLO3	-Thuyết giảng -Phát	-Nghe giảng, trả lời câu hỏi -Nội dung tự học:

Bài dạy	Nội dung giảng dạy	Dạy trên lớp (tiết)				Tự học (tiết)	CDR HP	Hoạt động dạy	Hoạt động học
		LT	BT	KT	TL				
	2.1 Mô hình khoảng cách về chất lượng dịch vụ GAP 2.1.1 Khoảng cách về kiến thức 2.1.2 Khoảng cách về tiêu chuẩn 2.1.3 Khoảng cách về hoạt động 2.1.4 Khoảng cách về truyền đạt 2.1.5 Khoảng cách giữa nhu cầu và cảm nhận						CLO4 CLO5	vấn	+Đọc trước tài liệu chính
Bài 5	Chương 2: ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ 2.2 Mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ SERVQUAL 2.2.1 Mười tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ của Parasuraman 2.2.2 Năm tiêu chí rút gọn của bộ tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ RATER 2.2.3 Phân tích mô hình Servqual/Rater - Tổng kết chương 2	2	1			6	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4 CLO5	-Thuyết giảng -Phát vấn	-Nghe giảng, trả lời câu hỏi -Nội dung tự học: +Đọc trước tài liệu chính
Bài 6	THẢO LUẬN NHÓM THEO NỘI DUNG ĐÃ PHÂN CÔNG				3	6	CLO1 CLO3 CLO4	Tổ chức học tập theo nhóm	-Phân chia công việc cho các thành viên trong nhóm -Chuẩn bị nội dung thảo luận và trình bày tại lớp -Chuẩn bị sản phẩm nhóm nộp

Bài dạy	Nội dung giảng dạy	Dạy trên lớp (tiết)				Tự học (tiết)	CĐR HP	Hoạt động dạy	Hoạt động học
		LT	BT	KT	TL				
									giảng viên
Bài 7	Chương 3: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NHTM 3.1 Nguyên tắc quản trị chất lượng dịch vụ NHTM 3.1.1 Hướng vào khách hàng 3.1.2 Vai trò quyết định của lãnh đạo 3.1.3 Sự tham gia của mọi người 3.1.4 Chú trọng quản lý theo quá trình 3.1.5 Chú trọng cách tiếp cận hệ thống 3.1.6 Cải tiến liên tục 3.1.7 Quyết định dựa trên sự kiện và dữ liệu thực tế 3.1.8 Phát triển quan hệ hợp tác cùng có lợi	2	1			6	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4 CLO5 -Thuyết giảng -Phát vấn	-Nghe giảng, trả lời câu hỏi -Nội dung tự học: +Đọc trước tài liệu chính	
Bài 8	Chương 3: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NHTM 3.1.7 Quyết định dựa trên sự kiện và dữ liệu thực tế 3.1.8 Phát triển quan hệ hợp tác cùng có lợi 3.2 Phương pháp quản trị chất lượng dịch vụ NHTM 3.2.1 Theo ISO	2	1			6	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4 CLO5 -Thuyết giảng -Phát vấn	-Nghe giảng, trả lời câu hỏi -Nội dung tự học: +Đọc trước tài liệu chính	
Bài 9	Chương 3: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NHTM	2	1			6	CLO1 CLO2 CLO3 -Thuyết giảng -Phát	-Nghe giảng, trả lời câu hỏi -Nội dung tự học:	

Bài dạy	Nội dung giảng dạy	Dạy trên lớp (tiết)				Tự học (tiết)	CĐR HP	Hoạt động dạy	Hoạt động học
		LT	BT	KT	TL				
	3.2.1 Chu trình quản trị vòng tròn PDCA 3.3 Chuẩn mực Dịch vụ NHTM trong thực tiễn 3.1 KPI- Chi tiêu đánh giá thực hiện mục tiêu trên kế hoạch 3.1.1 Các chỉ số, cách thức ghi nhận và hướng chỉ tiêu						CLO4 CLO5	vấn	+Đọc trước tài liệu chính
Bài 10	THẢO LUẬN NHÓM THEO NỘI DUNG ĐÃ PHÂN CÔNG				3	6	CLO1 CLO3 CLO4	Tổ chức học tập theo nhóm	-Phân chia công việc cho các thành viên trong nhóm -Chuẩn bị nội dung thảo luận và trình bày tại lớp -Chuẩn bị sản phẩm nhóm nộp giảng viên
Bài 11	Chương 3: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NHTM 3.1.1 Các chỉ số, cách thức ghi nhận và hướng chỉ tiêu (tiếp theo) 3.1.2 Nguyên nhân KPI áp cho nhân viên chưa đem lại kết quả như kỳ vọng	2		1		6	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4 CLO5	-Thuyết giảng -Phát vấn	-Nghe giảng, trả lời câu hỏi -Nội dung tự học: +Đọc trước tài liệu chính
Bài 12	Chương 3: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NHTM 3.2 Quy chuẩn ứng xử với khách hàng (GUEST) 3.3 Danh mục lỗi vi	2	1			6	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4 CLO5	-Thuyết giảng -Phát vấn	-Nghe giảng, trả lời câu hỏi -Nội dung tự học: +Đọc trước tài liệu chính

Bài dạy	Nội dung giảng dạy	Dạy trên lớp (tiết)				Tự học (tiết)	CDR HP	Hoạt động dạy	Hoạt động học
		LT	BT	KT	TL				
	phạm về tiêu chuẩn giao dịch - Tổng kết học phần								
	Tổng số tiết	20	7	1	8	64			
	Tổng tiết chuẩn	20	7	1	4	64			

9. Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy:

- Tên giảng đường:

- Danh mục trang thiết bị (bao gồm cả phương tiện công nghệ): máy chiếu, laptop, bút dạ viết bảng, phấn, bút chỉ slide.

10. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập:

10.1. Phương pháp, hình thức kiểm tra, đánh giá:

10.1. Kiểm tra – đánh giá thường xuyên:

Kiểm tra – đánh giá thường xuyên và kiểm tra – đánh giá định kỳ.

10.2. Kiểm tra - đánh giá định kỳ

Hình thức đánh giá	Phần trăm	Yêu cầu chung, mục đích, cơ sở lý luận, minh chứng
1. Chuyên cần (kiểm tra đánh giá thường xuyên trên lớp: 01 điểm)	10%	<p>Yêu cầu chung:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sinh viên có mặt, tham gia đầy đủ 100% buổi học, giờ học. Sinh viên tích cực phát biểu. <p>Mục đích:</p> <ul style="list-style-type: none"> Đánh giá thái độ học tập: sự chăm chỉ, nghiêm túc, kỷ luật, sự hào hứng, say mê học tập.
2. Viết bài theo chủ đề (kiểm tra định kỳ: 1-2 bài)	10 %	<p>Yêu cầu:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sinh viên làm việc độc lập. Sinh viên sẽ viết các bài theo các chủ đề đã học (khoảng 3-4 chủ đề). Điểm của sinh viên sẽ được đánh giá là điểm trung bình cộng của các bài viết. <p>Mục đích:</p> <ul style="list-style-type: none"> Giúp sinh viên hệ thống lại kiến thức, phát triển kỹ năng phân tích, kỹ năng trình bày vấn đề bằng văn bản, kỹ năng lập luận.

3. Kiểm tra giữa kỳ (trắc nghiệm, tự luận, vấn đáp)	20%	Yêu cầu: <ul style="list-style-type: none"> Sinh viên thực hiện bài kiểm tra trong khoảng thời gian nhất định. Mục đích: <ul style="list-style-type: none"> Ghi nhớ kiến thức đã học. Có biện pháp cải tiến phương pháp học tập để đạt kết quả tốt hơn vào cuối kỳ.
4. Thi hết học phần (tự luận)	60%	Yêu cầu chung: <ul style="list-style-type: none"> Sinh viên nghiên cứu kỹ các mục tiêu của bài tập cần đạt. Đọc, ghi nhớ tài liệu để có cơ sở lý thuyết cho bài tập phân tích tình huống. Mục đích: <ul style="list-style-type: none"> Khuyến khích sinh viên chủ động tìm tòi, nghiên cứu. Tăng cường khả năng quan sát, tư duy và lập luận logic và phê phán.

10.2. Miêu tả chi tiết các bài tập và bộ tiêu chí đánh giá:

Tiêu chí đánh giá (Rubrics định tính cho bài thi hết học phần tự luận)

Mức chất lượng			
Xuất sắc	9-10	Nội dung đầy đủ, trả lời đúng 100% câu hỏi. Có phân tích mở rộng (phân tích đúng hướng và đủ ý). Trình bày rõ ràng, diễn đạt ngắn gọn, xúc tích, logic. Không có lỗi về thuật ngữ chuyên môn. Không có lỗi chính tả.	
Khá – Giỏi	7-8	Trả lời đúng 70-80% câu hỏi. Có mở rộng, phân tích đúng hướng nhưng chưa đủ ý. Trình bày rõ ràng, diễn đạt logic. Còn lỗi chính tả.	
Trung bình	5-6	Trả lời đúng 50-60% câu hỏi. Không phân tích. Trình bày không rõ ý, chưa logic. Còn lỗi chính tả.	
Yếu	3-4	Trả lời sai, lạc đề, hoặc phần trả lời đúng dưới mức 50% câu hỏi. Không làm hết câu hỏi, bỏ nội dung hơn 50%. Không hiểu câu hỏi.	

		Mắc nhiều lỗi về thuật ngữ chuyên môn (5-6 lỗi). Nhiều lỗi chính tả.	
Kém	0-2	Trả lời sai, lạc đề, phần trả lời đúng dưới mức 20%. Không làm hết câu hỏi, bỏ đến 80% nội dung. Không hiểu câu hỏi. Không hiểu các thuật ngữ chuyên môn cơ bản, mắc nhiều lỗi về thuật ngữ chuyên môn (trên 6 lỗi). Diễn đạt không rõ ý. Nhiều lỗi chính tả.	

Hà Nội, ngày 10 tháng 11 năm 2019

Trưởng Khoa

Trưởng Bộ môn

Người soạn đề cương





PGS TS. Nguyễn Thị Liên

ThS. Vũ Thị Thuý Hường

ThS. Nguyễn Thị Thanh Huyền