

TRƯỜNG ĐH TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG HÀ NỘI  
VIỆN TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG  
**BỘ MÔN NGÂN HÀNG**

---

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**

Hệ đào tạo: Đại học chính quy  
Ngành: Tài chính - Ngân hàng  
Chuyên ngành: Ngân hàng

**1. Thông tin chung về học phần**

- Tên học phần: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA NHTM
- Mã học phần: DTN.01.16
- Đối tượng học: Sinh viên chuyên ngành Ngân hàng
- Số tín chỉ: 02
- Vị trí của học phần trong CTĐT

Kiến thức giáo dục đại cương		Kiến thức giáo dục chuyên nghiệp			
		Kiến thức cơ sở ngành		Kiến thức ngành	
<input type="checkbox"/> Bắt buộc	<input type="checkbox"/> Tự chọn	<input type="checkbox"/> Bắt buộc	<input type="checkbox"/> Tự chọn	<input checked="" type="checkbox"/> Bắt buộc	<input type="checkbox"/> Tự chọn

- Học phần tiên quyết: Nghiệp vụ NHTM1, Nghiệp vụ NHTM2
- Học phần học trước: Nghiệp vụ NHTM1, Nghiệp vụ NHTM2
- Học phần song hành:
- Phân bổ giờ tín chỉ đối với các hoạt động: 100 giờ
  - + Nghe giảng lý thuyết: 20 tiết
  - + Chữa bài tập: 7 tiết
  - + Thảo luận, hoạt động nhóm; Thực hành: 8 tiết
  - + Kiểm tra: 1 tiết
- Hoạt động khác (tự học, nghiên cứu, tham quan trải nghiệm): 64 tiết
- Bộ môn phụ trách học phần: Bộ môn 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. Mô tả 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

## 3. Mục tiêu của học phần:

Mục tiêu học phần	Mô tả mục tiêu học phần Học phần nhằm cung cấp cho người học:
CSO 1.1	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
CSO 2.1	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
CSO 2.2	Rèn luyện cho người học kỹ năng làm việc độc lập, làm việc nhóm, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng phản biện.
CSO 3.1	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 (Course Learning Outcomes)

Mục tiêu học phần	CDR học phần	Mô tả chuẩn đầu ra học phần <i>Hoàn thành học phần này, người học thực hiện được:</i>	CDR của CTĐT	Mức độ đóng góp cho CTĐT
<i>CDR về kiến thức:</i>				
CSO 1.1	CLO 1.1	<b>Giải thích</b> 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.	PLO 1.3	2
	CLO 1.2	<b>Vận dụng</b> 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.	PLO 1.3	2
<i>CDR về kỹ năng:</i>				
CSO 2.1	CLO 2.1	<b>Thực hiện</b> được các dịch vụ ngân hàng, chất lượng dịch vụ ngân hàng, các công cụ đo lường chất lượng dịch vụ.	PLO 2.1	2
			PLO 2.2	2
CSO 2.2	CLO 2.2	<b>Rèn luyện</b> cho người học có khả năng làm việc độc lập, làm việc nhóm; khả năng thuyết trình, khả năng phản biện	PLO 2.4	2
			PLO 2.5	2
<i>CDR về năng lực tự chủ và trách nhiệm:</i>				
CSO 3.1	CLO 3.1	<b>Thể hiện</b> 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.	PLO 3.1 PLO 3.2 PLO 3.3	2 2 2

*Mức độ đóng góp:*

*[Hướng dẫn: Mức đóng góp: nhiều (3); trung bình (2); ít (1); không (-).]*

## 5. Học liệu

### 5.1. Tài liệu chính:

[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.

## 5.2. 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.

## 6. Các phương pháp dạy và học áp dụng cho học phần

<input checked="" type="checkbox"/>	Thuyết trình tích cực	<input checked="" type="checkbox"/>	Làm việc nhóm	<input type="checkbox"/>	Dạy học thực hành	<input type="checkbox"/>	Dự án/Đồ án
<input type="checkbox"/>	Thảo luận/Semina	<input type="checkbox"/>	Trình bày báo cáo	<input type="checkbox"/>	Thí nghiệm	<input type="checkbox"/>	Mô phỏng
<input type="checkbox"/>	Tiểu luận/Bài tập lớn	<input checked="" type="checkbox"/>	Nghiên cứu trường hợp/Tình huống	<input type="checkbox"/>	Thực tập	<input checked="" type="checkbox"/>	Tự học có hướng dẫn
<input checked="" type="checkbox"/>	Giải quyết vấn đề	<input checked="" type="checkbox"/>	Thuyết giảng	<input checked="" type="checkbox"/>	Phát vấn	<input type="checkbox"/>	PP khác

## 7. Nội dung chi tiết học phần

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				
Bài 1	<p><b>Chương 1: DỊCH VỤ NGÂN HÀNG VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ</b></p> <p>1.1 Khái niệm, đặc tính của dịch vụ ngân hàng</p> <p>1.1.1 Khái niệm dịch vụ và dịch vụ ngân hàng</p> <p>1.1.2 Các loại dịch vụ ngân hàng</p> <p>1.1.3 Đặc tính dịch vụ ngân hàng thương mại</p>	2			1	4	CLO1.1 CLO2.2 CLO3.1	<p>-Thuyết giảng</p> <p>-Phát vấn</p> <p>-Tổ chức học tập theo nhóm</p>	<p>-Nghe giảng, trả lời câu hỏi</p> <p>-Nội dung tự học: +Đọc trước liệu chính</p>
Bài 2	<p><b>Chương 1: DỊCH VỤ NGÂN HÀNG VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ</b></p> <p>1.1.3 Đặc tính dịch vụ ngân hàng thương mại</p> <p>1.2 Chất lượng dịch vụ</p> <p>1.2.1 Khái niệm chất lượng dịch vụ</p> <p>1.2.2 Đặc trưng chất lượng dịch vụ</p>	2	1			4	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1	<p>-Thuyết giảng</p> <p>-Phát vấn</p>	<p>-Nghe giảng, trả lời câu hỏi</p> <p>-Nội dung tự học: +Đọc trước tài liệu chính</p>
Bài 3	<p><b>Chương 1: DỊCH VỤ NGÂN HÀNG VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ</b></p> <p>1.2.3 Vai trò của chất lượng dịch vụ</p> <p>1.2.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ</p> <p>- Tổng kết chương 1</p>	2	1			6	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1	<p>-Thuyết giảng</p> <p>-Phát vấn</p>	<p>-Nghe giảng, trả lời câu hỏi</p> <p>-Nội dung tự học: +Đọc trước tài liệu chính</p>

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				
Bài 4	<p><b>Chương 2: ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ</b></p> <p>2.1 Mô hình khoảng cách về chất lượng dịch vụ GAP</p> <p>2.1.1 Khoảng cách về kiến thức</p> <p>2.1.2 Khoảng cách về tiêu chuẩn</p> <p>2.1.3 Khoảng cách về hoạt động</p> <p>2.1.4 Khoảng cách về truyền đạt</p> <p>2.1.5 Khoảng cách giữa nhu cầu và cảm nhận</p>	2			1	6	<p>CLO1.1</p> <p>CLO1.2</p> <p>CLO2.1</p> <p>CLO2.2</p> <p>CLO3.1</p>	<p>-Thuyết giảng</p> <p>-Phát vấn</p>	<p>-Nghe giảng, trả lời câu hỏi</p> <p>-Nội dung tự học:</p> <p>+Đọc trước tài liệu chính</p>
Bài 5	<p><b>Chương 2: ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ</b></p> <p>2.2 Mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ SERVQUAL</p> <p>2.2.1 Mười tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ của Parasuraman</p> <p>2.2.2 Năm tiêu chí rút gọn của bộ tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ RATER</p> <p>2.2.3 Phân tích mô hình Servqual/Rater</p> <p>- Tổng kết chương 2</p>	2	1			6	<p>CLO1.1</p> <p>CLO1.2</p> <p>CLO2.1</p> <p>CLO2.2</p> <p>CLO3.1</p>	<p>-Thuyết giảng</p> <p>-Phát vấn</p>	<p>-Nghe giảng, trả lời câu hỏi</p> <p>-Nội dung tự học:</p> <p>+Đọc trước tài liệu chính</p>

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				
Bài 6	THẢO LUẬN NHÓM THEO NỘI DUNG ĐÃ PHÂN CÔNG				3	4	CLO1.1 CLO2.1 CLO2.2	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 7	<b>Chương 3: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NHTM</b> 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	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1	-Thuyết giảng -Phát vấn	-Nghe giảng, trả lời câu hỏi -Nội dung tự học: +Đọc trước tài liệu chính
Bài 8	<b>Chương 3: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NHTM</b>	2	1			6	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1	-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				
	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								
Bài 9	<b>Chương 3: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NHTM</b> 3.2.1 Chu trình quản trị vòng tròn PDCA 3.3 Chuẩn mực Dịch vụ NHTM trong thực tiễn 3.1 KPI- Chỉ tiêu đánh giá thực hiện mục tiêu trên kế hoạch 3.1.1 Các chỉ số, cách thức ghi nhận và hướng chỉ tiêu	2	1			6	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 -Thuyết giảng -Phát vấn	-Nghe giảng, trả lời câu hỏi -Nội dung tự học: +Đọc trước tài liệu chính	
Bài 10	THẢO LUẬN NHÓM THEO NỘI DUNG ĐÃ PHÂN CÔNG				3	4	CLO1.1 CLO2.1 CLO2.2 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	<b>Chương 3: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NHTM</b>	2		1		6	CLO1.1 CLO1.2 -Thuyết giảng -Phát vấn	-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				
	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						CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1		+Đọc trước tài liệu chính
Bài 12	<b>Chương 3: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NHTM</b> 3.2 Quy chuẩn ứng xử với khách hàng (GUEST) 3.3 Danh mục lỗi vi phạm về tiêu chuẩn giao dịch - Tổng kết học phần	2	1			6	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 -Thuyết giảng -Phát vấn		-Nghe giảng, trả lời câu hỏi -Nội dung tự học: +Đọc trước tài liệu chính
	<b>Tổng số tiết</b>	<b>20</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>64</b>			
	<b>Tổng tiết chuẩn</b>	<b>20</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>64</b>			

## 8. Nhiệm vụ của người học

- Tham dự giờ lên lớp: Tối thiểu 80% số tiết học trên lớp, trong phòng thực hành có sự giảng dạy, hướng dẫn trực tiếp của giáo viên;

- Bài tập, thảo luận:

+ Đọc tài liệu, chuẩn bị và tham gia thảo luận theo hướng dẫn của giáo viên;

+ Thực hiện đầy đủ các bài tập được giao;

- Làm bài kiểm tra định kỳ;

- Tham gia thi kết thúc học phần.

## 9. Đánh giá kết quả học tập và cho điểm

### 9.1. Thang điểm đánh giá

Đánh giá theo thang điểm 10, sau đó được quy đổi sang thang điểm chữ và thang điểm 4 theo Quy chế đào tạo hiện hành.

## 9.2. Phương thức đánh giá

Thành phần đánh giá	Trọng số (%)	Hình thức đánh giá	Công cụ đánh giá	CLO	Trọng số CLO trong thành phần đánh giá (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Điểm chuyên cần	10	Đánh giá quá trình	Rubric	CLO2.2 CLO3.1	50% 50%
01 bài kiểm tra 50 phút giữa kỳ	30	Trắc nghiệm, tự luận	Theo thang điểm đề kiểm tra	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1	20% 40% 40%
01 bài đánh giá tổng hợp kết quả sản phẩm nhóm		SV báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ trong nhóm theo sự phân công của Trưởng nhóm.	Rubric	CLO1.1 CLO2.1 CLO2.2	20% 40% 40%
Bài thi hết học phần	60	Trắc nghiệm, Tự luận	Theo thang điểm đề thi	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1	30% 30% 40%

## 9.3. Các Rubric đánh giá kết quả học tập

### 9.3.1 Các Rubric đánh giá bài tập nhóm

- \* **Phương pháp đánh giá:** PP đánh giá thuyết trình, làm việc nhóm
- \* **Công cụ đánh giá:** Bảng kiểm, rubrics, bài thuyết trình (sản phẩm của nhóm)

Tiêu chí đánh giá	Trọng số	Mô tả mức chất lượng				
		Giỏi	Khá	Trung bình	TB yếu	Kém
		8,5 - 10	7 - 8,4	5,5 - 6,9	4,0 - 5,4	< 4,0

<b>1. Hình thức báo cáo</b>	10%	Bố cục hợp lý, đúng quy cách trình chiếu, logic	Bố cục khá hợp lý, rõ, đúng quy cách trình chiếu, khá logic	Bố cục khá hợp lý, rõ, chưa đúng quy cách trình chiếu	Bố cục thiếu hợp lý, chữ nhỏ	Trình bày cầu thả, đơn điệu
<b>2. Nội dung báo cáo</b>	40%	Trình bày $\geq$ 85% nội dung yêu cầu về chủ đề, có thêm các nội dung liên quan đóng góp vào việc mở rộng kiến thức	Trình bày khá đầy đủ nội dung yêu cầu về chủ đề, 70% - < 85% tổng số nội dung yêu cầu	Trình bày 55% - < 70% tổng số nội dung yêu cầu về chủ đề	Trình bày trên 40% - < 55% tổng số nội dung yêu cầu về chủ đề	Trình bày nội dung không liên quan hay nội dung quá sơ sài, không cung cấp được thông tin cần thiết
<b>3. Kỹ năng trình bày</b>	20%	Nói rõ, tự tin, thuyết phục, giao lưu người nghe	Nói rõ, tự tin, thuyết phục nhưng ít giao lưu người nghe	Nói rõ, khá tự tin, có giao lưu người nghe nhưng ít thuyết phục	Nói nhỏ, khá tự tin, có giao lưu người nghe nhưng không thuyết phục	Không thuyết phục, không giao lưu với người nghe
<b>4. Trả lời câu hỏi</b>	10%	Trả lời được $\geq$ 85% các câu hỏi	Trả lời khá đầy đủ, 70% đến < 85% câu hỏi	Trả lời được trên 55% đến < 70% câu hỏi	Trả lời được 40% - < 55% câu hỏi	Không trả lời được câu hỏi nào

<b>5. Làm việc nhóm (sự đóng góp của các thành viên)</b>	20%	Có phân chia nhiệm vụ rõ ràng và phân chia các phần báo cáo giữa các thành viên. Thể hiện sự cộng tác giữa các thành viên trong nhóm rõ ràng.	Có một số thành viên báo cáo và phân công rõ đóng góp của từng thành viên	Có một số thành viên báo cáo và chưa phân công rõ đóng góp của từng thành viên	Có sự phân công công việc chuẩn bị khá rõ cho báo cáo nhưng chỉ có một thành viên báo cáo	Chỉ một thành viên báo cáo
--	-----	---	---	--	---	----------------------------

9.3.2 Rubric đánh giá chuyên cần

Tiêu chí	Tỷ lệ	Mức chất lượng					Điểm
		Rất tốt	Tốt	Đạt yêu cầu	Đạt, song cần cải thiện	Không đạt	
		10-8,5	8,4-7,0	6,9-5,5	5,4-4,0	4,0-0,0	
Mức độ tham dự theo TKB	50	Tham dự trên lớp đạt trên 90% số tiết học	Tham dự trên lớp đạt 85-90% số tiết học	Tham dự trên lớp đạt 80-85% số tiết học	Tham dự trên lớp đạt 80% số tiết học	Tham dự trên lớp dưới 80% số tiết học	
Mức độ tham gia các hoạt động học tập	50	Nhiệt tình trao đổi, phát biểu, trả lời từ 2 câu hỏi, chữa ít nhất 1 bài tập	Có trao đổi, phát biểu, trả lời từ 2 câu hỏi	Có trao đổi, phát biểu, trả lời 1 câu hỏi	Không trao đổi, phát biểu, trả lời câu hỏi, chữa bài tập	Không trao đổi, phát biểu, trả lời câu hỏi, chữa bài tập	


Hà Nội, ngày 25 tháng 10 năm 2022  
Người soạn đề cương

**Viện trưởng**




**PGS TS. Nguyễn Thị Liên**

**Trưởng Bộ môn**



**ThS. Vũ Thị Thuý Hường**



**ThS. Nguyễn Thị Thanh Huyền**