

CHƯƠNG 3

QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

3.1 Tổng quan về dịch vụ

3.2 Chất lượng dịch vụ và đo lường
chất lượng dịch vụ

3.3 Triển khai quản trị chất lượng
dịch vụ

3.1 Tổng quan về dịch vụ

3.1.1. Khái niệm dịch vụ và sản phẩm dịch vụ

3.1.2 Các đặc trưng của sản phẩm dịch vụ

. . . Vai trò của kinh doanh dịch vụ trong nền kinh tế dân

3.1.4 Các loại hình dịch vụ

3.1.1. Khái niệm dịch vụ và sản phẩm dịch vụ

- Khái niệm về dịch vụ
- Khái niệm về sản phẩm dịch vụ

3.1.2 Các đặc trưng của sản phẩm dịch vụ

- Khác với sản phẩm vật lý, sản phẩm dịch vụ có:
 - (1) Đặc trưng hỗn hợp (tính không tách rời)
 - (2) Tính cá biệt (không đồng nhất)
 - (3) Tính vô hình (phi vật thể)
 - (4) Tính không lưu trữ được

3.1.3 Vai trò của kinh doanh dịch vụ trong nền kinh tế quốc dân

- ❖ Thu hút đầu tư nước ngoài.
- ❖ Phát triển kinh tế đa ngành, đa lĩnh vực.
- ❖ Tạo tiền đề phát triển nền kinh tế tri thức.
- ❖ Tạo việc làm.

3.1.4 Phân loại dịch vụ

Các căn phân loại dịch vụ:

- Căn cứ vào quá trình cung cấp
- Căn cứ tính chất hoạt động của dịch vụ
- Căn cứ mức chuyên biệt của nhu cầu khách hàng
- Căn cứ vào mối quan hệ với khách hàng
- Căn cứ tính chất của nhu cầu và khả năng đáp ứng
- Căn cứ vào phương thức cung ứng dịch vụ.

3.2 Chất lượng dịch vụ và đo lường chất lượng dịch vụ

3.2.1 Chất lượng dịch vụ

3.2.2 Đo lường chất lượng dịch vụ

3.2.1 Chất lượng dịch vụ

- Nêu các khái niệm chất lượng dịch vụ:
 - ❖ Khái niệm theo Zeithaml (1987)
 - ❖ Theo Lewis và Booms
 - ❖ Theo Parasuraman và cộng sự (Link)

3.2.2 Đo lường, đánh giá chất lượng dịch vụ

- Sự cần thiết phải đo lường CLDV
- Các tiêu chí đo lường, đánh giá CLDV
- Các mô hình đánh giá CLDV

3.3 Triển khai quản trị chất lượng dịch vụ

3.3.1 Những nội dung cơ bản của quản trị chất lượng dịch vụ

3.3.2 Đặc trưng riêng của quản trị chất lượng dịch vụ

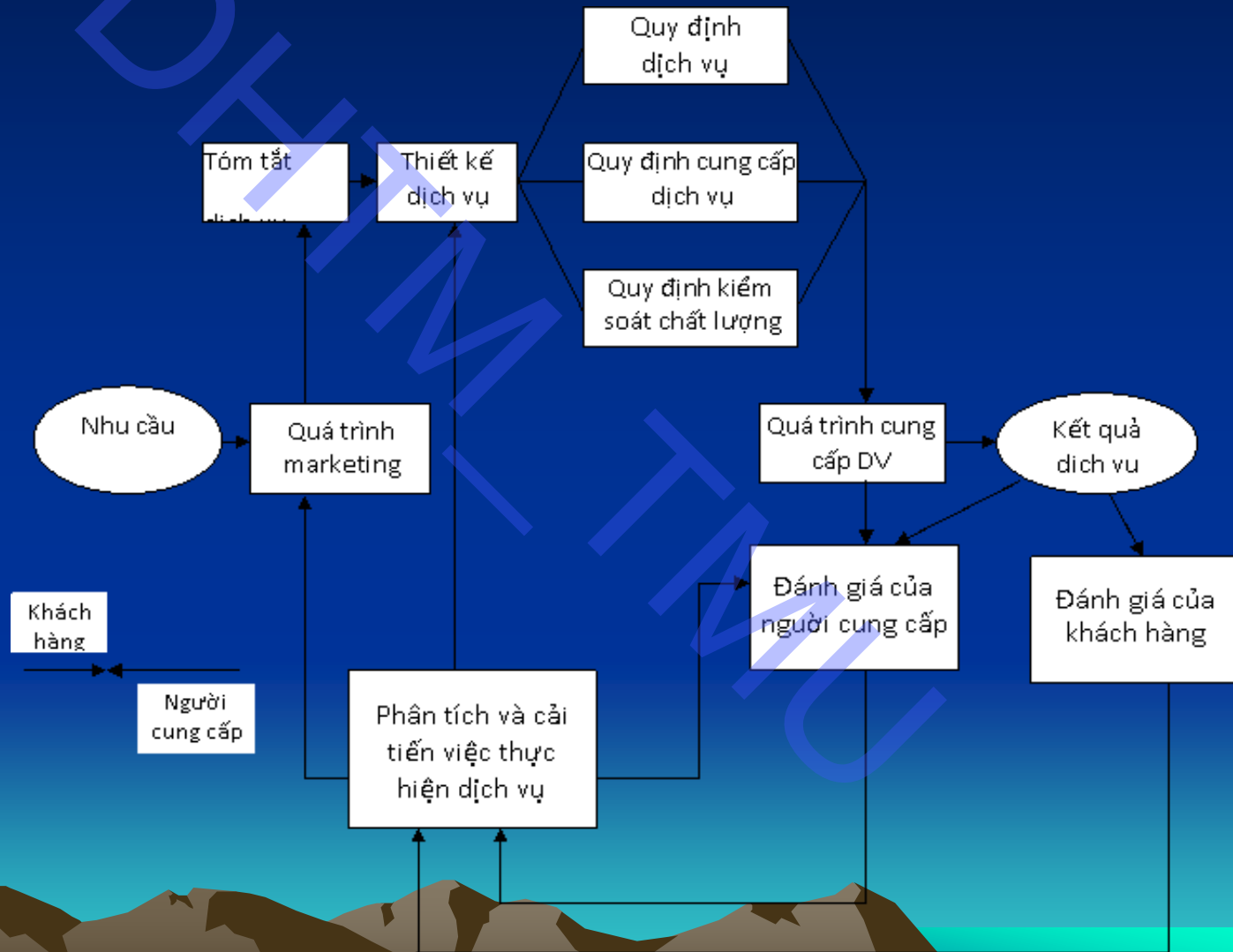
3.3.3 Các bước triển khai quản trị chất lượng dịch vụ

3.3.1 Những nội dung cơ bản của quản trị chất lượng dịch vụ

Nội dung cơ bản của quản trị chất lượng :

- Xây dựng chính sách chất lượng dịch vụ;
- Xác định mục tiêu quản trị chất lượng dịch vụ phù hợp;
- Hoạch định đảm bảo cải tiến chất lượng dịch vụ
- Giám sát, đánh giá quy trình cung ứng dịch vụ
- Sử dụng vòng tròn PDCA

3.3.3 Các bước triển khai quản trị chất lượng dịch vụ



3.3.3 Các bước triển khai quản trị chất lượng dịch vụ

