



KHÓA HỌC

QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

MỤC TIÊU

- ▶ Khóa học này cung cấp cho học viên những kiến thức tổng quan và kỹ năng cơ bản về quản trị chất lượng dịch vụ hiện đại.
- ▶ Kiến thức thu được từ khóa học này sẽ được các nhà quản trị vận dụng vào các doanh nghiệp dịch vụ nhằm hướng tới “dịch vụ tinh gọn”: đồng thời thỏa mãn “tốt nhất” nhu cầu của khách hàng với tốc độ “nhANH NHẤT” và chi phí “thẤP NHẤT” cho doanh nghiệp
- ▶ Sau khi hoàn thành khóa học, học viên sẽ:
 - ✓ Hiểu về đặc điểm và các đặc tính của chất lượng dịch vụ
 - ✓ Nhận diện được những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp
 - ✓ Hiểu và vận dụng được các phương pháp đo lường chất lượng dịch vụ thông qua sự hài lòng của khách hàng
 - ✓ Hiểu và vận dụng được các phương pháp quản trị quan hệ với khách hàng
 - ✓ Hiểu và áp dụng được các phương pháp quản lý dịch vụ tinh gọn (Lean Service)

ĐỐI TƯỢNG

- ▶ Cấp lãnh đạo doanh nghiệp: Giám Đốc, Phó Giám đốc, Hội đồng Quản trị
- ▶ Đội ngũ quản trị cấp trung: Giám đốc Chức năng, Trưởng-Phó Phòng/Ban/Bộ phận Sản xuất, Kỹ thuật, Chất lượng; Quản đốc phân xưởng
- ▶ Các đối tượng khác có quan tâm

NỘI DUNG

Chuyên đề 1: Tổng quan về quản trị chất lượng dịch vụ

1. Đặc điểm cơ bản của ngành dịch vụ hiện nay
2. Các đặc tính của chất lượng dịch vụ
3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ

Chuyên đề 2: Đo lường và kiểm soát chất lượng dịch vụ

1. Đo lường chất lượng dịch vụ
2. Kiểm soát các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ

Chuyên đề 3: Công cụ hỗ trợ nâng cao chất lượng dịch vụ

1. Quản trị mối quan hệ khách hàng
2. Dịch vụ tinh gọn (Lean Service)

GIỚI THIỆU VỀ CBAS

Trung tâm Nghiên cứu Quản trị Kinh doanh (CBAS) thuộc

Trường Đại học Kinh tế (UEB),
Đại học Quốc Gia Hà Nội (VNU)
hoạt động trong các lĩnh vực:

- ▶ Nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ về quản trị kinh doanh
- ▶ Cung cấp các khóa đào tạo tập trung (Public Training) và các khóa đào tạo tại chỗ theo nhu cầu của đơn vị (In-house Training)
- ▶ Cung cấp dịch vụ tư vấn và chuyển giao công nghệ quản trị kinh doanh
- ▶ Trực tiếp và tham gia tổ chức các hội nghị, hội thảo khoa học trong nước và quốc tế





KHÓA HỌC

QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

HỌC LIỆU

Nội dung khóa học được thiết kế theo chương trình của *Tổ chức Năng suất Châu Á (Asia Productivity Organization-APO)*

PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY

Áp dụng phương pháp giảng dạy lấy học viên làm trung tâm *Hollywood Lesson Plan*: kết hợp 50% lý thuyết, 50% thực hành tạo ra sự say mê, hứng khởi cho học viên:

- ▶ Giảng dạy lý thuyết (Theory Presentation)
- ▶ Trao đổi, chia sẻ kinh nghiệm (Experience Sharing)
- ▶ Trò chơi kinh doanh (Business Games)
- ▶ Bài tập tình huống (Case Studies)
- ▶ Bài tập tính toán (Practical Analysis Exercises)
- ▶ Thực hành trên máy tính (Computer Practising)

GIẢNG VIÊN

- ▶ Là các chuyên gia được đào tạo chuyên sâu về Quản trị Kinh doanh từ những trường danh tiếng tại Việt Nam và trên thế giới
- ▶ Có kinh nghiệm thực hành Quản trị Kinh doanh tại doanh nghiệp
- ▶ Có kinh nghiệm nhiều năm giảng dạy và tư vấn Quản trị chất lượng cho các tổ chức, doanh nghiệp

TỔ CHỨC LỚP HỌC

- ▶ Thời lượng khóa học: 18 giờ
 - ✓ Lớp ban ngày: 3 ngày x 6 giờ/ngày, hoặc
 - ✓ Lớp buổi tối: 6 buổi x 3 giờ/buổi
- ▶ Chứng chỉ: Do Trường Đại học Kinh tế (UEB) – Đại học Quốc Gia Hà Nội (VNU) cấp

THÔNG TIN LIÊN HỆ

- ▶ Phòng 301, E4, Số 144, Xuân Thủy, Cầu Giấy, Hà Nội
- ▶ Điện thoại: (+84)04 3754 7506-301 - Fax: (+84)04 3754 6765
- ▶ Email: cbas_ueb@vnu.edu.vn
- ▶ Website: <http://cbas.ueb.edu.vn/>

KHÁCH HÀNG VÀ ĐỐI TÁC

