

MARKETING

DỊCH VỤ

Giảng viên:
PGS. TS ĐÌNH TIÊN MINH

Chủ đề:
Giới thiệu môn học



GIỚI THIỆU



Giảng viên:

PGS. TS. ĐÌNH TIÊN MINH

Giảng viên cao cấp, Trưởng Bộ môn Marketing – Khoa Kinh doanh Quốc tế & Marketing – Trường Kinh Doanh UEH – Đại học UEH.

Giảng dạy các chương trình đào tạo liên kết quốc tế, chương trình toàn phần và bán phần tiếng Anh.

Huấn luyện và Đào tạo các chương trình cho nội bộ doanh nghiệp, giám đốc điều hành, giám đốc kinh doanh và chuyên viên hoạch định.

Tham gia nghiên cứu hàn lâm và ứng dụng trong lĩnh vực Marketing, hành vi tiêu dùng, chuyển đổi số và công nghệ số.

GIỚI THIỆU MÔN HỌC

1 THỜI GIAN HỌC

4 ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ

2 MỤC TIÊU MÔN HỌC

5 TÀI LIỆU THAM KHẢO

3 KẾ HOẠCH HỌC TẬP

6 LIÊN HỆ GIẢNG VIÊN



THỜI GIAN HỌC

"Đến sớm ba giờ vẫn hơn là đến muộn một phút" - William Shakespeare.

[01]

Lên lớp: 8 buổi

[02]

LMS: 1 buổi

[03]

Thuyết trình: 1 buổi

[04]

Giờ vào lớp: 12h45. Không đến trễ trừ lý do bất khả kháng.
(Với lý do bất khả kháng, sinh viên mail cho GV kèm minh chứng)

Mục tiêu môn học



Kiến thức

- ✓ Hiểu và vận dụng được các khái niệm, mô hình và nguyên lý cơ bản của Marketing Dịch vụ trong môi trường kinh doanh hiện đại.
- ✓ Phân tích được hành vi khách hàng dịch vụ, quá trình ra quyết định mua và trải nghiệm khách hàng trong thực tế.
- ✓ Vận dụng được các công cụ STP và Marketing Mix (7Ps) để xây dựng kế hoạch Marketing Dịch vụ hoàn chỉnh cho một thương hiệu cụ thể.

Mục tiêu môn học



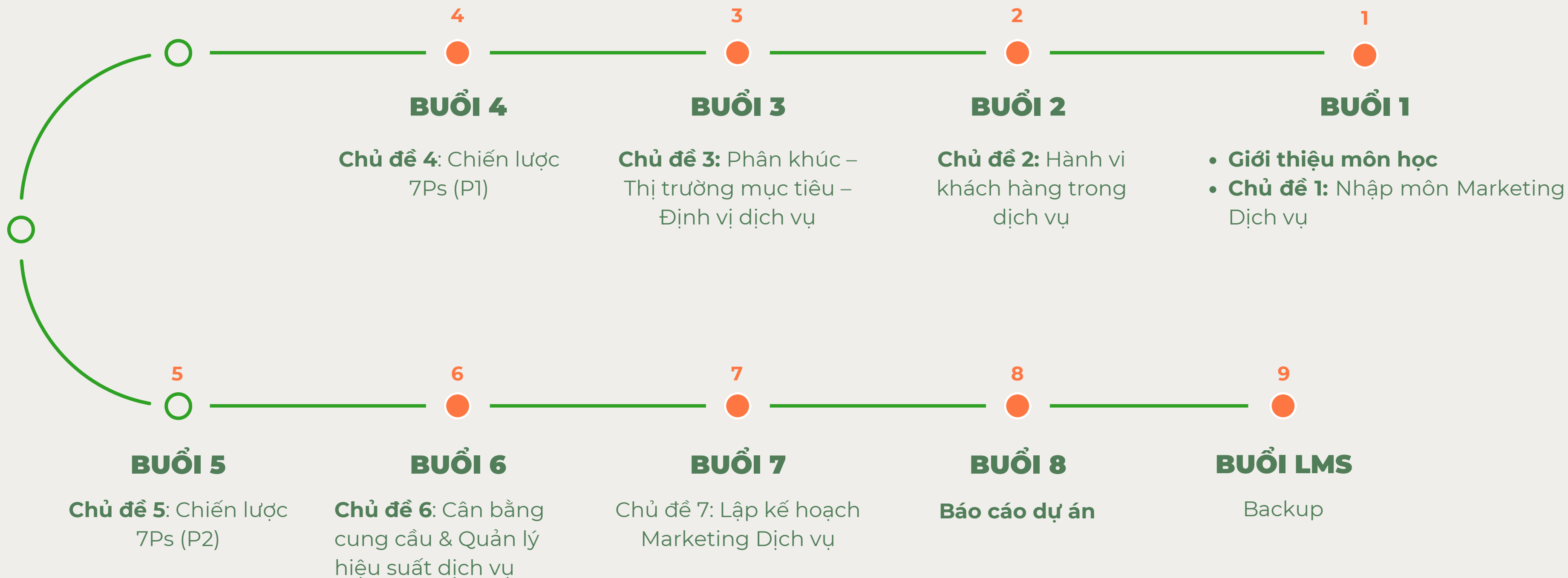
Kỹ năng

- ✓ Thực hiện được nghiên cứu thị trường và khảo sát hành vi khách hàng dịch vụ bằng phương pháp định tính và định lượng cơ bản.
- ✓ Rèn luyện kỹ năng làm việc nhóm, trình bày và phản biện thông qua dự án Marketing Dịch vụ thực tế.
- ✓ Phát triển năng lực tư duy chiến lược và giải quyết vấn đề marketing trong bối cảnh chuyển đổi số và trải nghiệm khách hàng đa kênh.



Kế hoạch học tập

Sinh viên xem kế hoạch chi tiết tại LMS của khóa học





Kế hoạch học tập

Sinh viên xem kế hoạch chi tiết tại LMS của khóa học

Buổi	Thời gian	Hoạt động		Note
		Nội dung bài giảng	Hoạt động/Nội dung nộp	
1	07/10/2025	Giới thiệu môn học Chủ đề 1: Nhập môn Marketing Dịch vụ	- Chia nhóm theo số lượng yêu cầu - Mỗi nhóm chọn 01 thương hiệu dịch vụ để thực hiện dự án môn học	
2	14/10/2025	LMS		
3	21/10/2025	Chủ đề 2: Hành vi khách hàng trong dịch vụ	- Thiết kế bảng câu hỏi & kịch bản phỏng vấn định tính	
4	28/10/2025	Chủ đề 3: Phân khúc – Thị trường mục tiêu – Định vị dịch vụ	- Thuyết trình: Tổng quan thương hiệu & hành vi khách hàng của thương hiệu.	(A)
5	04/11/2025	Chủ đề 4: Chiến lược 7Ps – Phần 1 (Product – Price – Place)		
6	11/11/2025	Chủ đề 5: Chiến lược 7Ps – Phần 2 (Promotion – People – Physical Evidence – Process)	- Mỗi nhóm chọn 2 trong 7Ps để thực hiện khảo sát định lượng.	
7	18/11/2025	Chủ đề 6: Lập kế hoạch Marketing Dịch vụ	- Trình bày kết quả khảo sát	(B)
8	25/11/2025			
9	02/12/2025	- Báo cáo dự án	- Sinh viên nộp file .pptx dự án nhóm và trình bày trước lớp trong buổi 9	
*	23h59 08/12/2025		- Sinh viên có 14 ngày để điều chỉnh kế hoạch theo nhận xét từ GV/đại diện DN trong buổi cuối và nộp lại hai file (.pptx) và (.docx) qua LMS.	

Điểm quá trình (50%) = Chuyên cần (10%) + A (50%) + B (40%)

Điểm học phần (50%) = Báo cáo dự án

Lưu ý: Nhóm nên ưu tiên chọn dịch vụ có khả năng mời đại diện doanh nghiệp có thể tham gia nhận xét ở buổi báo cáo dự án

Giảng viên:
PGS. TS ĐÌNH TIỀN MINH

Chủ đề:
Giới thiệu môn học



Đánh giá **kết quả**

TỈ LỆ ĐIỂM

ĐIỂM QUÁ TRÌNH
50%

ĐIỂM KẾT THÚC HỌC PHẦN
50%

CHI TIẾT

Tổng quan thương hiệu & hành vi khách hàng (50%)

7Ps (40%)

**Chuyên
cần
(10%)**

**Phát
biểu
+/-
nếu
có**

Báo cáo dự án

- Điểm chuyên cần = % số buổi tham dự x điểm.
- **Không được vắng >20% số buổi học** (trên 2 buổi).
- Môn học ở dạng dự án, các thành viên sẽ luân phiên thuyết trình.
- Vắng thuyết trình 0đ, trừ vắng có phép hoặc lý do bất khả kháng.
 - Vắng có phép phải gửi mail cho GV trước 12 tiếng.



Tài liệu tham khảo

Giáo trình:

Wirtz, J., & Lovelock, C. H. (2018). Essentials of services marketing (3rd ed.). Pearson.

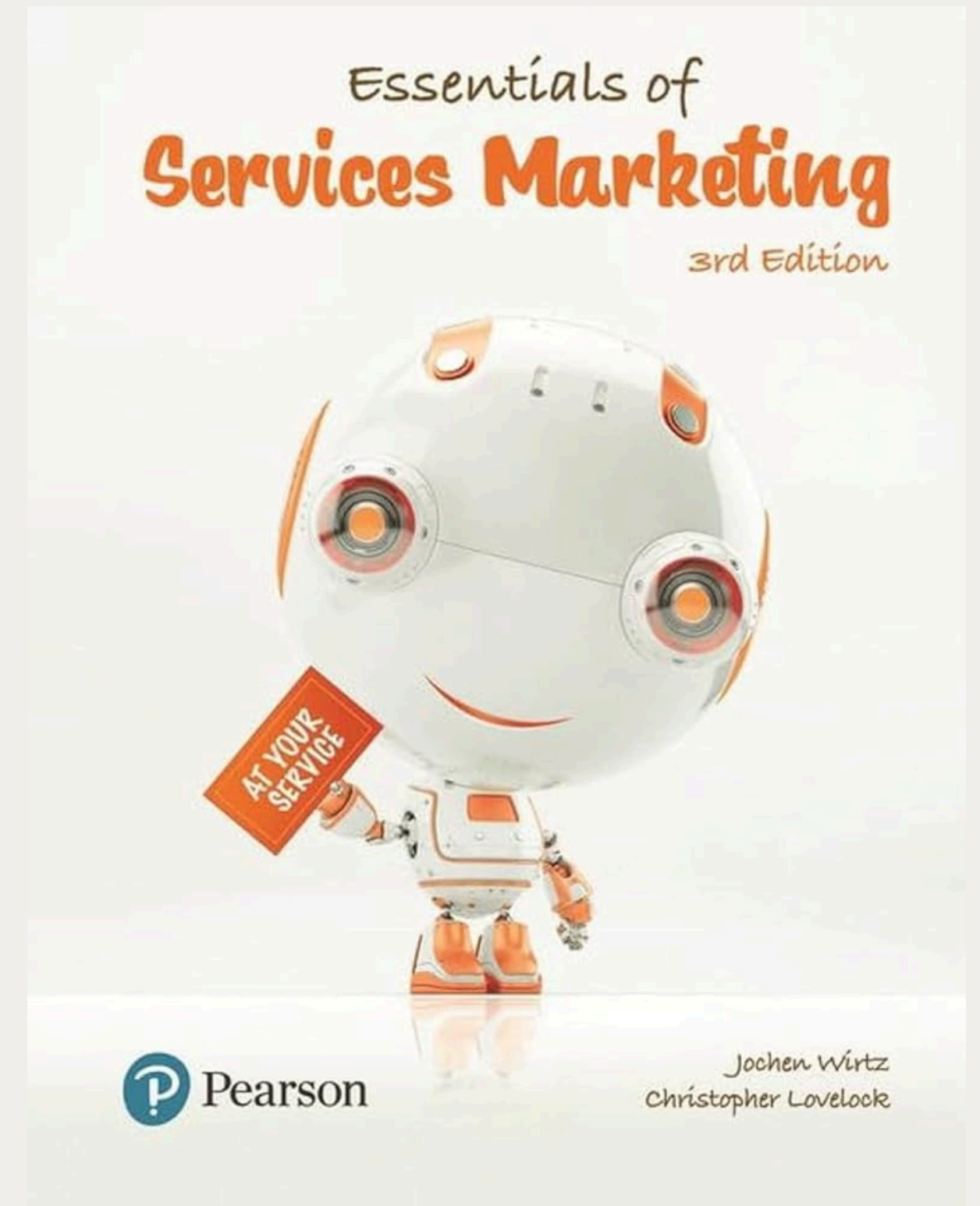
Tài liệu tham khảo:

(1) Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2011). Services marketing: Text and cases (2nd ed.). South-Western Cengage Learning.

(2) MarketLine. (2014). Case study: Ryanair – flying too close to the sun?

Giảng viên:

PGS. TS ĐÌNH TIỀN MINH



Chủ đề:

Giới thiệu môn học



Lưu ý

CÁCH THỨC TRUYỀN THỐNG VÀ TỐT NHẤT DÀNH CHO SINH VIÊN LÀ **HỎI TẠI LỚP**



Liên hệ **giảng viên**

PGS.TS ĐÌNH TIÊN MINH



dinhtienminh@ueh.edu.vn



www.dinhtienminh.net

KẾT THÚC



www.dinhtienminh.net



dinhtienminh@ueh.edu.vn