

ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN CHI TIẾT QUẢN LÝ DỊCH VỤ Ô TÔ

1. Thông tin tổng quát:

1.1. Thông tin giảng viên

Giảng viên 1: Trịnh Ngọc Hoàng

Học hàm, học vị: Tiến sĩ

Địa chỉ liên hệ: 182 Lê Duẩn, TP Vinh, Nghệ An

Điện thoại, email: 0964886709, hoangtn@vinhuni.edu.vn

Các hướng nghiên cứu chính:

- Khảo nghiệm động cơ và các hệ thống gầm ô tô.
- Điện-điện tử ô tô.
- Động lực học ô tô.
- Phổ học laser; Ứng dụng các kỹ thuật quang phổ trong khoa học kỹ thuật; Vật lý y sinh.

Giảng viên 2: Nguyễn Bá Uy

Học hàm, học vị: Kỹ sư

Địa chỉ liên hệ: 182 Lê Duẩn, TP Vinh, Nghệ An

Điện thoại, email: 0988220589, uy.vinhuni@gmail.com

Các hướng nghiên cứu chính:

- Nhiên liệu thay thế sử dụng trên động cơ đốt trong
- Khảo nghiệm động cơ và các hệ thống điều khiển trên ô tô
- Điện - điện tử ô tô
- Xe Hybrid và xe điện

Giảng viên 3: Nguyễn Phi Cường Anh

Học hàm, học vị: Kỹ sư

Địa chỉ liên hệ: 182 Lê Duẩn, TP Vinh, Nghệ An

Điện thoại, email: 0978261150, anhnpc@vinhuni.edu.vn

Các hướng nghiên cứu chính:

- Điện - điện tử ô tô
- Khảo nghiệm động cơ và các hệ thống điều khiển trên ô tô
- Nghiên cứu cải tiến hiệu suất, giảm khí xả và suất tiêu hao nhiên liệu trên ô tô
- Nghiên cứu xe hybrid và ô tô điện

1.2. Thông tin về học phần:

- Tên học phần (tiếng Việt): Quản lý dịch vụ ô tô (tiếng Anh): AUTOMOTIVE SERVICE MANAGEMENT	
- Mã số học phần: AET30038	
- Thuộc CTĐT ngành: Công nghệ kỹ thuật ô tô	
- Thuộc khối kiến thức/kỹ năng: <input type="checkbox"/> Kiến thức cơ bản <input type="checkbox"/> Kiến thức cơ sở ngành <input checked="" type="checkbox"/> Kiến thức ngành <input type="checkbox"/> Học phần chuyên về kỹ năng chung <input type="checkbox"/> Kiến thức khác	
- Thuộc loại học phần: <input type="checkbox"/> Bắt buộc <input checked="" type="checkbox"/> Tự chọn	
- Số tín chỉ: 3 + Số tiết lý thuyết: 35 + Số tiết thảo luận/bài tập: 10 + Số tiết thực hành: + Số tiết tự học: 90	
- Điều kiện đăng ký học: + Học phần tiên quyết: + Học phần học trước:	Mã số HP: Mã số HP:
- Yêu cầu của học phần: Thực hiện theo Quy chế đào tạo của Trường Đại học Vinh. Cụ thể: + Thời gian sinh viên phải có mặt trên lớp: 100% số giờ thực hành + Sinh viên phải nộp đầy đủ bài tập, báo cáo... qua hệ thống LMS (Mục 5.1).	
- Bộ môn phụ trách học phần: Bộ môn Công nghệ kỹ thuật ô tô Điện thoại: 0964886709 Email: hoangtn@vinhuni.edu.vn	

2. Mô tả học phần

“Quản lý dịch vụ ô tô” là học phần chuyên ngành, thuộc học kỳ thứ 8 trong chương trình đào tạo ngành Công nghệ ô tô. Đây là học phần tự chọn trong chuyên ngành hẹp Kiểm định – dịch vụ ô tô. Sinh viên sẽ được trang bị kiến thức về các loại hình dịch vụ đối với sản phẩm ô tô. Trang bị kỹ năng quản lý và điều hành một xưởng dịch vụ theo quy trình dịch vụ chuẩn. Phân tích được công việc quản lý tiến độ sửa chữa và đánh giá hiệu quả hoạt động của một xưởng dịch vụ. Trang bị kiến thức về các thông số hoạt động của xưởng và phân tích đánh giá được kết quả hoạt động dựa trên những thông số đó. Nhận biết được tầm quan trọng của dịch vụ hậu mãi đối với người sử dụng ô tô, từ đó có thái độ tiếp cận và xử lý vấn đề một cách có hiệu quả.

3. Mục tiêu của học phần

Học phần này trang bị cho sinh viên những kiến thức về các loại hình dịch vụ đối với sản phẩm ô tô. Trang bị kỹ năng quản lý và điều hành một xưởng dịch vụ theo quy trình

dịch vụ chuẩn. Phân tích được công việc quản lý tiến độ sửa chữa và đánh giá hiệu quả hoạt động của một xưởng dịch vụ. Trang bị kiến thức về các thông số hoạt động của xưởng và phân tích đánh giá được kết quả hoạt động dựa trên những thông số đó. Nhận biết được tầm quan trọng của dịch vụ hậu mãi đối với người sử dụng ô tô, từ đó có thái độ tiếp cận và xử lý vấn đề một cách có hiệu quả.

4. Chuẩn đầu ra học phần, phương pháp dạy học, phương pháp đánh giá

4.1. Mối liên hệ chuẩn đầu ra học phần với chuẩn đầu ra chương trình đào tạo

CDR học phần	Ánh xạ với chuẩn đầu ra chương trình đào tạo		
	PLO3.1		PLO4.2
	3.1.1	3.1.2	4.2.2
CLO3.1	1,0		
CLO3.2		1,0	
CLO4.2			1,0

4.2. Nội dung chuẩn đầu ra, phương pháp dạy học, phương pháp đánh giá học phần

CDR học phần (CLO)	Mức độ năng lực CDR học phần	Mô tả CDR học phần	Phương pháp dạy học	Phương pháp đánh giá
CLO3.1	S4	Thể hiện được khả năng giao tiếp với đồng nghiệp, khách hàng bằng nhiều hình thức khác nhau.	Thuyết trình	Trắc nghiệm
CLO3.2	K2	Thể hiện được kỹ năng lãnh đạo, quản lý trong xưởng dịch vụ ô tô	Thuyết trình	Trắc nghiệm
CLO4.2	C4	Triển khai và vận hành được các quy trình dịch vụ của xưởng ô tô.	Thuyết trình	Trắc nghiệm

5. Đánh giá học tập và các bộ tiêu chí đánh giá

5.1. Đánh giá học tập

Bài đánh giá	Hình thức đánh giá, minh chứng, lưu hồ sơ	Công cụ đánh giá	CDR học phần	Tỷ lệ cho bài đánh giá	Tỷ lệ (%)
A1. Đánh giá thường xuyên					50%
A1.1	Bài thi trắc nghiệm giữa kỳ; TT	Đáp án	CLO3.1	100%	50%

Bài đánh giá	Hình thức đánh giá, minh chứng, lưu hồ sơ	Công cụ đánh giá	CDR học phần	Tỷ lệ cho bài đánh giá	Tỷ lệ (%)
	Đảm bảo chất lượng tổ chức thi và lưu hồ sơ		CLO3.2		
A2. Đánh giá cuối kì					50%
A.2.1	Bài thi trắc nghiệm cuối kỳ; TT Đảm bảo chất lượng tổ chức thi và lưu hồ sơ	Đáp án	CLO3.2 CLO4.2	100%	
Công thức tính điểm học phần: A1.1*0.5 + A2.1*0.5					

5.2. Các bộ tiêu chí đánh giá

6. Tài liệu học tập

6.1. Giáo trình:

[1] Trường ĐH Vinh, *Bài giảng quản lý dịch vụ ô tô*, 2022.

[2] Tài liệu đào tạo Quy trình dịch vụ của Toyota, Mercedes-Benz, Hyundai.

6.2. Tài liệu tham khảo:

[3] Giáo trình Soft Skill – TS Nguyễn Hữu Lam, Trung tâm phát triển nguồn nhân lực ECMD TP Hồ Chí Minh.

7. Kế hoạch dạy học

Tuần	Nội dung công việc	Địa điểm/ không gian thực hiện	Hoạt động của sinh viên	Kết quả cần đạt được	Bài đánh giá	CDR học phần
1 (5)	- Chương I: Tổng quan một xưởng dịch vụ ô tô	- Địa điểm: Xưởng thực hành ô tô	- Đọc trước tài liệu hướng dẫn thực hành trước khi đến xưởng. - Lắng nghe, ghi chép, hoạt động nhóm	- Hiểu được khái niệm, mục đích, yêu cầu, cấu trúc cơ bản một xưởng dịch vụ	A1.1	CLO3.1 CLO3.2
2(5)	- Chương II: Quy trình dịch vụ của xưởng sửa chữa ô tô	- Địa điểm: Xưởng thực hành ô tô	- Đọc trước tài liệu hướng dẫn thực hành trước khi đến xưởng. - Lắng nghe, ghi chép, hoạt động nhóm	- Hiểu được quy trình dịch vụ, một số quy trình dịch vụ chuẩn, tổng hợp đánh	A1.1	CLO3.1 CLO3.2

				giá hiệu quả thực hiện		
3(5)	- Chương II: Quy trình dịch vụ của xưởng sửa chữa ô tô	- Địa điểm: Xưởng thực hành ô tô	- Đọc trước tài liệu hướng dẫn thực hành trước khi đến xưởng. - Lắng nghe, ghi chép, hoạt động nhóm	- Hiểu được quy trình dịch vụ, một số quy trình dịch vụ chuẩn, tổng hợp đánh giá hiệu quả thực hiện	A1.1	CLO3.1 CLO3.2
4(5)	- Chương II: Quy trình dịch vụ của xưởng sửa chữa ô tô	- Địa điểm: Xưởng thực hành ô tô	- Đọc trước tài liệu hướng dẫn thực hành trước khi đến xưởng. - Lắng nghe, ghi chép, hoạt động nhóm	- Hiểu được quy trình dịch vụ, một số quy trình dịch vụ chuẩn, tổng hợp đánh giá hiệu quả thực hiện	A1.1	CLO3.1 CLO3.2
5(5)	- Chương II: Quy trình dịch vụ của xưởng sửa chữa ô tô	- Địa điểm: Xưởng thực hành ô tô	- Đọc trước tài liệu hướng dẫn thực hành trước khi đến xưởng. - Lắng nghe, ghi chép, hoạt động nhóm	- Hiểu được quy trình dịch vụ, một số quy trình dịch vụ chuẩn, tổng hợp đánh giá hiệu quả thực hiện	A2.1	CLO3.2 CLO4.2
6(5)	- Chương II: Quy trình dịch vụ của xưởng sửa chữa ô tô	- Địa điểm: Xưởng thực hành ô tô	- Đọc trước tài liệu hướng dẫn thực hành trước khi đến xưởng. - Lắng nghe, ghi chép, hoạt động nhóm	- Hiểu được quy trình dịch vụ, một số quy trình dịch vụ chuẩn, tổng hợp đánh giá hiệu quả thực hiện	A2.1	CLO3.2 CLO4.2
7(5)	- Chương III: Mối quan hệ giữa dịch vụ bán hàng và dịch vụ sửa chữa	- Địa điểm: Xưởng thực hành ô tô	- Đọc trước tài liệu hướng dẫn thực hành trước khi đến xưởng. - Lắng nghe, ghi chép, hoạt động nhóm	- Hiểu được chức năng nhiệm vụ của phòng bán hàng, phòng hậu mãi, mối quan hệ giữa dịch vụ bán hàng và dịch vụ hậu mãi	A2.1	CLO3.2 CLO4.2

8(5)	- Chương III: Mối quan hệ giữa dịch vụ bán hàng và dịch vụ sửa chữa	- Địa điểm: Xưởng thực hành ô tô	- Đọc trước tài liệu hướng dẫn thực hành trước khi đến xưởng. - Lắng nghe, ghi chép, hoạt động nhóm	- Hiểu được chức năng nhiệm vụ của phòng bán hàng, phòng hậu mãi, mối quan hệ giữa dịch vụ bán hàng và dịch vụ hậu mãi	A2.1	CLO3.2 CLO4.2
9(5)	- Chương III: Mối quan hệ giữa dịch vụ bán hàng và dịch vụ sửa chữa	- Địa điểm: Xưởng thực hành ô tô	- Đọc trước tài liệu hướng dẫn thực hành trước khi đến xưởng. - Lắng nghe, ghi chép, hoạt động nhóm	- Hiểu được chức năng nhiệm vụ của phòng bán hàng, phòng hậu mãi, mối quan hệ giữa dịch vụ bán hàng và dịch vụ hậu mãi	A2.1	CLO3.2 CLO4.2

8. Ngày phê duyệt

9. Cấp phê duyệt

TRƯỞNG KHOA/VIỆN

TRƯỞNG BỘ MÔN