

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VINH
VIỆN KỸ THUẬT & CÔNG NGHỆ
ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN CHI TIẾT
HỌC PHẦN QUẢN LÝ DỊCH VỤ Ô TÔ

1. Thông tin tổng quát:

1.1. Thông tin về giảng viên

Giảng viên 1: Phan Quốc Cường

Học hàm, học vị: Kỹ sư

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

Điện thoại, email: 0914262628, cuongp@vinhuni.edu.vn

Các hướng nghiên cứu chính:

- Điện - điện tử ô tô
- Nghiên cứu động cơ ô tô điện.
- Nghiên cứu động cơ đốt trong.
- Nghiên cứu công nghệ trên xe tự lái và các cấp độ an toàn xe tự lái.

Giảng viên 2:

Học hàm, học vị:

Địa chỉ liên hệ:

Điện thoại, email:

Các hướng nghiên cứu chính:

1.2. Thông tin về học phần:

- Tên học phần (tiếng Việt): Quản lý dịch vụ ô tô (tiếng Anh): CAR SERVICE MANAGEMENT
- Mã số học phần: AET30038
- Thuộc CTĐT ngành: CNKT 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: 15 + Số tiết thảo luận/bài tập: 30 + Số tiết thực hành: 0 + Số tiết tự học: 90
- Điều kiện đăng ký học: + Học phần tiên quyết: Quản trị doanh nghiệp và Mã số HP: BUA20006 marketing + Học phần học trước: Mã số HP:
- Yêu cầu của học phần: Thực hiện theo Quy chế đào tạo của Trường Đại học Vinh. Cụ thể: + Thời gian tối thiểu sinh viên phải có mặt trên lớp: 80% + Sinh viên phải nộp đầy đủ bài tập, báo cáo... qua hệ thống LMS (Mục 5.1).

- Bộ môn phụ trách học phần:
Điện thoại:

Email: cuongp@vinhuni.edu.vn

2. Mô tả học phần

Học phần “Quản lý dịch vụ ô tô” thuộc học kỳ thứ 8 của chương trình đào tạo ngành CNKT ô tô. Học phần này thuộc học phần tự chọn trong chuyên ngành liên quan đến kiểm định và dịch vụ ô tô. Học phần này cung cấp cho sinh viên những kiến thức về quản lý dịch vụ ô tô, quản lý nhân sự trong phòng dịch vụ, các tiêu chuẩn vận hành dịch vụ, quy trình hoạt động của 1 số đại lý ô tô. Ngoài ra học phần còn giúp cho sinh viên trang bị 1 số kỹ năng như cách sử dụng các chỉ số phiếu sử dụng hoạt động hàng tháng, quý; tạo sơ đồ đánh giá dịch vụ.

3. Mục tiêu học phần

Học phần này cung cấp cho sinh viên những kiến thức về quản lý dịch vụ ô tô, quản lý nhân sự trong phòng dịch vụ, các tiêu chuẩn vận hành dịch vụ, quy trình hoạt động của 1 số đại lý ô tô. Ngoài ra học phần còn giúp cho sinh viên trang bị 1 số kỹ năng như cách sử dụng các chỉ số phiếu sử dụng hoạt động hàng tháng, quý; tạo sơ đồ đánh giá dịch vụ.

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

4.1. Ánh xạ chuẩn đầu ra học phần với chuẩn đầu ra chương trình đào tạo

CĐR học phần	PLO1.4		
	1.4.1	1.4.2	1.4.3
CLO1.1	1,0		
CLO1.2		1,0	
CLO1.3			1,0

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

CĐR học phần (CLO)	Mức độ năng lực CĐR học phần	Mô tả CĐR học phần	Phương pháp dạy học	Phương pháp đánh giá
CLO1.1	K4	Phân tích được vai trò, cấu tạo, nguyên lý hoạt động của các chi tiết cấu tạo thành một chiếc xe ô tô.	Thuyết trình	Trắc nghiệm
CLO1.2	K4	Phân tích được quy trình vận hành của trang thiết bị, các phòng ban của xưởng dịch vụ ô tô.	Thuyết trình	Trắc nghiệm
CLO1.3	K4	Phân tích được quy trình vận hành của xưởng dịch vụ 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 Đảm bảo chất lượng tổ chức thi và lưu hồ sơ	Đáp án	CLO1.1	50%	50%
A1.2	Vấn đáp tại lớp	Rubric	CLO1.2	50%	
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	CLO1.1	30%	50%
			CLO2.1	70%	
Công thức tính điểm học phần: $A1.1*0.25 + A1.2*0.25 + A2.1*0.5$					

5.2. Các bộ tiêu chí đánh giá

Rubric 1: Đánh giá bài A1.2

CDR học phần	Tiêu chí đánh giá	Trọng số bài A1.2	Mức độ đánh giá					Điểm đánh giá
			A	B	C	D	F	
			8.5-10	7.0-8.4	5.5-6.9	4.0-5.4	0-3.9	
CLO1.2.	Phân tích các quy trình vận hành của xưởng dịch vụ	50%	Phân tích thành thạo quy trình vận hành của 5 trang thiết bị trở lên	Phân tích tương đối thành thạo quy trình vận hành của 5 trang thiết bị trong xưởng bất kỳ	Phân tích tương đối thành thạo quy trình vận hành của 3 trang thiết bị trong xưởng bất kỳ	Phân tích tương đối thành thạo quy trình vận hành của 1 trang thiết bị trong xưởng bất kỳ	Không phân tích tương đối thành thạo quy trình vận hành.	

6. Tài liệu học tập

6.1. Giáo trình:

- [1] Giáo trình " quản lý dịch vụ TOYOTA" – Tài liệu lưu hành nội bộ của hãng TOYOTA Việt Nam.
 [2] Giáo trình "quản lý dịch vụ ô tô" – Trường Cao đẳng Kiên Giang.

6.2. Tài liệu tham khảo:

7. Kế hoạch dạy học

Lý thuyết:

Tuần, số tiết	Nội dung	Hình thức tổ chức dạy học	Yêu cầu SV chuẩn bị	CĐR học phần	Bài đánh giá
1 (Tiết 01 → 03)	Chương 1. Khái quát về quản lý dịch vụ ô tô	- Địa điểm: Trên lớp - Thuyết trình - Bài tập	Đọc lý thuyết tài liệu 1; Làm bài tập tài liệu 1,2	CLO1.1 CLO1.2	A1.1 A1.2 A2.1
2 (Tiết 04 → 06)	Chương 1. Khái quát về quản lý dịch vụ ô tô	- Địa điểm: Trên lớp - Thuyết trình - Bài tập	Đọc lý thuyết tài liệu 1; Làm bài tập tài liệu 1,2.	CLO1.1 CLO1.2	A1.1 A1.2 A2.1
3 (Tiết 07 → 09)	Chương 2. Quản lý nhân sự trong phòng dịch vụ	- Địa điểm: Trên lớp - Thuyết trình - Bài tập	Đọc lý thuyết tài liệu 1; Làm bài tập tài liệu 1,2	CLO1.1 CLO1.2	A1.1 A1.2 A2.1
4 (Tiết 10 → 12)	Chương 2. Quản lý nhân sự trong phòng dịch vụ	- Địa điểm: Trên lớp - Thuyết trình - Bài tập	Đọc lý thuyết tài liệu 1; Làm bài tập tài liệu 1,2	CLO1.1 CLO1.2	A1.1 A1.2 A2.1
5 (Tiết 13 → 15)	Chương 2. Quản lý nhân sự trong phòng dịch vụ	- Địa điểm: Trên lớp - Thuyết trình - Bài tập	Đọc lý thuyết tài liệu 1; Làm bài tập tài liệu 1,2	CLO1.2 CLO1.3	A1.2 A2.1
6 (Tiết 16 → 18)	Chương 3. Tiêu chuẩn vận hành dịch vụ.	- Địa điểm: Trên lớp - Thuyết trình - Bài tập	Đọc lý thuyết tài liệu 1; Làm bài tập tài liệu 1,2	CLO1.2 CLO1.3	A1.2 A2.1
7 (Tiết 19 → 21)	Chương 3. Tiêu chuẩn vận hành dịch vụ.	- Địa điểm: Trên lớp - Thuyết trình - Bài tập	Đọc lý thuyết tài liệu 1; Làm bài tập tài liệu 1,2	CLO1.2 CLO1.3	A1.2 A2.1
8 (Tiết 22 → 24)	Chương 3. Tiêu chuẩn vận hành dịch vụ.	- Địa điểm: Trên lớp - Thuyết trình - Bài tập	Đọc lý thuyết tài liệu 1;	CLO1.2 CLO1.3	A1.2 A2.1

			Làm bài tập tài liệu 1,2		
9 (Tiết 25 → 27)	Chương 4. Quy trình hoạt động của đại lý TOYOTA	- Địa điểm: Trên lớp - Thuyết trình - Bài tập	Đọc lý thuyết tài liệu 1; Làm bài tập tài liệu 1,2	CLO1.2 CLO1.3	A1.2 A2.1
10 (Tiết 28 → 30)	Chương 4. Quy trình hoạt động của đại lý TOYOTA	- Địa điểm: Trên lớp - Thuyết trình - Bài tập	Đọc lý thuyết tài liệu 1; Làm bài tập tài liệu 1,2	CLO1.2 CLO1.3	A1.2 A2.1
11 (Tiết 31 → 33)	Chương 4. Quy trình hoạt động của đại lý TOYOTA	- Địa điểm: Trên lớp - Thuyết trình - Bài tập	Đọc lý thuyết tài liệu 1; Làm bài tập tài liệu 1,2	CLO1.2 CLO1.3	A1.2 A2.1
12 (Tiết 34 → 36)	Chương 4. Quy trình hoạt động của đại lý TOYOTA	- Địa điểm: Trên lớp - Thuyết trình - Bài tập	Đọc lý thuyết tài liệu 1; Làm bài tập tài liệu 1,2	CLO1.2 CLO1.3	A1.2 A2.1
13 (Tiết 37 → 39)	Chương 5. Đánh giá hoạt động bằng các chỉ số chính về hoạt động dịch vụ.	- Địa điểm: Trên lớp - Thuyết trình - Bài tập	Đọc lý thuyết tài liệu 1; Làm bài tập tài liệu 1,2	CLO1.2 CLO1.3	A1.2 A2.1
14 (Tiết 40 → 42)	Chương 5. Đánh giá hoạt động bằng các chỉ số chính về hoạt động dịch vụ.	- Địa điểm: Trên lớp - Thuyết trình - Bài tập	Đọc lý thuyết tài liệu 1; Làm bài tập tài liệu 1,2	CLO1.2 CLO1.3	A1.2 A2.1
15 (Tiết 43 → 45)	Chương 5. Đánh giá hoạt động bằng các chỉ số chính về hoạt động dịch vụ.	- Địa điểm: Trên lớp - Thuyết trình - Bài tập	Đọc lý thuyết tài liệu 1; Làm bài tập tài liệu 1,2	CLO1.2 CLO1.3	A1.2 A2.1

8. Ngày phê duyệt:

9. Cấp phê duyệt:

Trưởng bộ môn

Giảng viên

Trịnh Ngọc Hoàng

Phan Quốc Cường