

**BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SAO ĐỎ

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
THỰC HÀNH TƯ VẤN DỊCH VỤ SỬA
CHỮA CHUNG**

Số tín chỉ: 03

Trình độ đào tạo: Đại học

Ngành: Công nghệ Kỹ thuật ô tô

Năm 2018

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

Trình độ đào tạo: Đại học

Ngành đào tạo: Công nghệ kỹ thuật ô tô

1. Tên học phần: Thực hành tư vấn dịch vụ sửa chữa chung

2. Mã học phần: OTO 470

3. Số tín chỉ: 3 (0,3)

4. Trình độ: Cho sinh viên năm thứ 4

5. Phân bổ thời gian:

- Lên lớp: 90 tiết thực hành

- Tự học: 90 giờ

6. Điều kiện tiên quyết:

Sinh viên đã học xong học phần: **Thực hành động cơ ô tô 2, thực hành điện ô tô 2, thực hành gầm 2, thực hành kỹ thuật điện – điện tử.**

7. Giảng viên:

STT	Học hàm, học vị, họ tên	Số điện thoại	Email
1.	ThS. Nguyễn Ngọc Đàm	0985871085	ngocdam20101985@gmail.com
2.	ThS. Phạm Văn Trọng	0356071085	trongbk2010@gmail.com
3.	Th.S Trần Quang Thanh	0904155603	thanh.dhsd@gmail.com

8. Mô tả nội dung của học phần:

Học phần Thực hành tư vấn dịch vụ sửa chữa chung mô tả vai trò, nhiệm vụ và các công việc của một cố vấn dịch vụ. Học phần cung cấp những kiến thức và kỹ năng cho sinh viên có thể thực hiện các công việc thường nhật của một cố vấn dịch vụ tại các đại lý kinh doanh dịch vụ sửa chữa ô tô.

9. Mục tiêu và chuẩn đầu ra học phần:

9.1. Mục tiêu

Mục tiêu học phần thỏa mãn mục tiêu của chương trình đào tạo:

Mục tiêu	Mô tả	Mức độ theo thang đo Bloom	Phân bổ mục tiêu học phần trong CTĐT
MT1	Kiến thức		
MT1.1	Xác định được vai trò, nhiệm vụ của cố vấn dịch vụ trong hệ thống nhân sự của đại lý.	4	[1.2.1.2c]
MT1.2	Phân tích được quy trình làm việc của cố vấn dịch vụ.	4	[1.2.1.2c]

Mục tiêu	Mô tả	Mức độ theo thang đo Bloom	Phân bổ mục tiêu học phần trong CTĐT
MT2	Kỹ năng		
MT2.1	Có kỹ năng giao tiếp, lắng nghe, thuyết phục khách hàng.	4	[1.2.2.3]
MT2.2	Có khả năng lập phiếu yêu cầu sửa chữa, điều phối công việc cho các tổ bảo dưỡng, sửa chữa.	4	[1.2.2.3]
MT3	Mức tự chủ và trách nhiệm		
MT3.1	Chủ động nhận và thực hiện nhiệm vụ được giao trong quá trình học tập.	4	[1.2.3.1]
MT3.2	Đánh giá và đưa ra kết luận về kết quả thực hiện nhiệm vụ của nhóm.	4	[1.2.3.2]

9.2. Chuẩn đầu ra của học phần

Sự phù hợp của chuẩn đầu ra học phần với chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo:

CDR học phần	Mô tả	Thang đo Bloom	Phân bổ CDR học phần trong CTĐT
CDR1	Kiến thức		
CDR1.1	Xác định đúng các công việc cố vấn dịch vụ cần và được làm trong từng quy trình.	4	[2.1.7]
CDR1.2	Xác định được trình tự các công việc cố vấn dịch vụ phải thực hiện trong quá trình làm việc.	4	[2.1.7]
CDR2	Kỹ năng		
CDR2.1	Vận dụng linh hoạt khả năng giao tiếp trực tiếp, gián tiếp; lắng nghe và thuyết phục khách hàng.	4	[2.2.5]
CDR2.2	Lập được phiếu yêu cầu sửa chữa và điều phối công việc hợp lý cho các tổ bảo dưỡng, sửa chữa.	4	[2.2.1]
CDR3	Mức tự chủ và trách nhiệm		
CDR3.1	Tổ chức, sắp xếp nơi luyện tập ngăn nắp, sạch sẽ; hoàn thành nhiệm vụ an toàn, đúng kỹ thuật, đúng quy trình.	4	[2.3.1]
CDR3.2	Trao đổi, phối hợp cùng các sinh viên trong nhóm, hướng dẫn các sinh viên khác hoàn thành nhiệm vụ được giao.	4	[2.3.2], [2.3.3]

10. Ma trận liên kết nội dung với chuẩn đầu ra học phần:

Bài	Nội dung học phần	Chuẩn đầu ra của học phần					
		CDR1		CDR2		CDR3	
		CDR 1.1	CDR 1.2	CDR 2.1	CDR 2.2	CDR 3.1	CDR 3.2
1	Bài 1. Phục vụ khách hàng 1.1. Vai trò, tầm quan trọng của cố vấn dịch vụ. 1.2. Quy trình phục vụ khách hàng.	x	x	x	x	x	x
2	Bài 2. Kỹ năng sử dụng điện thoại. 2.1. Trả lời điện thoại. 2.2. Nhận và chuyển cuộc gọi. 2.3. Ghi lời nhắn. 2.4. Giải quyết khiếu nại 2.5. Gọi theo dõi sau sửa chữa.	x	x	x	x	x	x
3	Bài 3. Giải quyết khiếu nại của khách hàng. 3.1. Quy trình giải quyết khiếu nại của khách hàng. 3.2. Năm yếu tố phục vụ khách hàng.	x	x	x	x	x	x
4	Bài 4. Tra cứu phụ tùng 4.1. Tra cứu phụ tùng phần cơ khí động cơ 4.2. Tra cứu phụ tùng phần điện động cơ 4.3. Tra cứu phụ tùng phần điện thân xe 4.4. Tra cứu phụ tùng phần phanh, treo, lái 4.5. Tra cứu phụ tùng phần truyền động	x	x	x	x	x	x

11. Đánh giá học phần:

11.1. Kiểm tra và đánh giá trình độ

Chuẩn đầu ra	Mức độ thành thạo được đánh giá bởi
CĐR1	Trả lời các câu hỏi kiểm tra trong quá trình học tập. Quy trình làm việc thể hiện trong bài làm khi kiểm tra.
CĐR2	Kỹ năng thực hiện nhiệm vụ được giao trong quá trình luyện tập thường xuyên, trong các bài kiểm tra thực hành.
CĐR3	Công tác vệ sinh công nghiệp trước, trong và sau khi thực hiện nhiệm vụ được giao. Đóng góp và sự ảnh hưởng của sinh viên vào kết quả làm việc của nhóm.

11.2. Cách tính điểm học phần.

Tính theo thang điểm 10 sau đó chuyển thành thang điểm chữ và thang điểm 4

TT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Ghi chú
1	Điểm kiểm tra thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần của sinh viên	Ít nhất 01 điểm/SV	20%	
2	Kiểm tra định kỳ	03 bài	80%	

11.3. Phương pháp đánh giá.

- Điểm kiểm tra thường xuyên được đánh giá thông qua sự hiện diện của sinh viên trong các buổi học, các điểm kiểm tra bài cũ, trả lời các câu hỏi trong quá trình học tập và ý thức tham gia luyện tập thường xuyên.

- Điểm kiểm tra định kỳ là trung bình cộng của 3 bài kiểm tra thực hành trong suốt quá trình học tập. Kết thúc một số nội dung theo chương trình, giảng viên bộ môn sẽ tổ chức cho sinh viên thực hiện các nội dung thực hành và chấm điểm.

- Điểm học phần là tổng điểm của tất cả các điểm thành phần nhân với trọng số tương ứng và được làm tròn đến một chữ số thập phân, sau đó được chuyển thành điểm chữ và thang điểm 4.

12. Phương pháp dạy và học:

Học phần được thực hiện tại các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ sửa chữa ô tô.

Một buổi học được thực hiện theo trình tự sau:

+ Phần 1: Giảng viên giới thiệu mục tiêu bài học, các kiến thức lý thuyết liên quan đến bài học, các dụng cụ trang thiết bị sử dụng trong bài học, hướng dẫn và làm mẫu cho sinh viên các thao tác, kỹ năng thực hiện nhiệm vụ của bài học. Đồng thời giảng viên sẽ giới thiệu thêm các kiến thức thực tế và kiến thức nâng cao của bài học. Sinh viên ghi chép bài và tham gia phát biểu, xây dựng bài.

+ Phần 2: Sinh viên được phân công về các tổ sửa chữa. Giảng viên cùng cán bộ kỹ thuật tại doanh nghiệp quan sát, chỉnh sửa và uốn nắn thao tác, giải đáp thắc mắc của sinh viên trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

+ Phần 3: Giảng viên/cán bộ kỹ thuật tổng kết, đánh giá quá trình thực hiện nhiệm vụ của các sinh viên, nêu các vấn đề cần rút kinh nghiệm, giao nhiệm vụ về nhà cho sinh viên và cho sinh viên vệ sinh công nghiệp khu vực làm việc.

13. Yêu cầu học phần:

- Đối với giảng viên/Kỹ thuật viên hướng dẫn: Cung cấp tài liệu tham khảo, phần mềm chuyên dụng, hướng dẫn sinh viên vận dụng kiến thức cơ sở ngành, chuyên ngành để thực hành kỹ năng.

- Đối với sinh viên: Chấp hành tốt các nội quy, quy định của cơ sở sản xuất, doanh nghiệp; tham gia tối thiểu 80% tổng số giờ học tập, làm việc tại các doanh nghiệp có sự hướng dẫn của giảng viên/kỹ thuật viên; lắng nghe, ghi chép và khuyến khích đưa ra các câu hỏi thảo luận dưới sự hướng dẫn của giảng viên/kỹ thuật viên; tham gia đầy đủ các bài kiểm tra, thi theo quy định.

14. Tài liệu phục vụ học phần:

- Tài liệu bắt buộc

[1] Giáo trình Thực hành tư vấn dịch vụ sửa chữa chung - Trường Đại học Sao Đỏ, (2018).

- Tài liệu tham khảo.

[2] Tài liệu đào tạo cố vấn dịch vụ hãng Toyota - 2016

[3] Cẩm nang cố vấn dịch vụ hãng Mazda - 2016

[4] Tài liệu đào tạo cố vấn dịch vụ hãng Nissan N-SAP - 2017

[5] Công cụ tra cứu phụ tùng các hãng xe: Toyota, Hyundai, Kia, Honda, Mazda, Mitsubishi - 2016

15. Nội dung chi tiết học phần:

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
1	<p>Bài 1. Phục vụ khách hàng.</p> <p>Mục tiêu bài 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Xác định được vai trò, tầm quan trọng của cố vấn dịch vụ trong hệ thống nhân sự của đại lý. - Phân tích được quy trình phục vụ khách hàng của cố vấn dịch vụ. - Thực hiện đúng các bước trong quy trình phục vụ khách hàng. <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>1.1. Vai trò, tầm quan trọng của cố</p>		6	[1] [2] [3] [4]	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc trước tài liệu: Bài 1 [1]; phần 2 [2]; phần II [3]; phần 4, trang 22-57 [4] - Nghiên cứu các bước trong quy trình phục vụ khách hàng.

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
	vấn dịch vụ. 1.2. Quy trình phục vụ khách hàng.				
2	1.2. Quy trình phục vụ khách hàng (tiếp).		6	[1] [2] [3] [4] [5]	- Đọc trước tài liệu: Bài 1 [1]; phần 2 [2]; phần II [3]; phần 4, trang 22-57 [4] - Nghiên cứu các bước trong quy trình phục vụ khách hàng. [5]
3	Bài 2. Kỹ năng sử dụng điện thoại. Mục tiêu bài 2: - Thực hiện thành thạo kỹ năng sử dụng điện thoại để giao tiếp, chăm sóc khách hàng. Nội dung cụ thể: 2.1. Trả lời điện thoại. 2.2. Nhận và chuyển cuộc gọi. 2.3. Ghi lời nhắn.		6	[1] [2] [4] [5]	- Đọc trước tài liệu: Bài 2 [1]; phần 3[2]; phần 3.3[4] - Nghiên cứu kỹ năng sử dụng điện thoại để giao tiếp với khách hàng.
4	2.4. Giải quyết khiếu nại		6	[1] [2] [4]	- Đọc trước tài liệu: Bài 2 [1]; phần 3[2]; phần 3.3[4] - Nghiên cứu kỹ năng sử dụng điện thoại để giao tiếp với khách hàng.
5	2.5. Gọi theo dõi sau sửa chữa.		6	[1] [2] [4]	- Đọc trước tài liệu: Bài 2 [1]; phần 3[2]; phần 3.3[4] - Nghiên cứu kỹ năng sử dụng điện thoại để giao tiếp với khách hàng.
6	Bài 3. Giải quyết khiếu nại của khách hàng. Mục tiêu bài 3: - Xác định được các trường hợp được bảo hành và không được bảo hành; các chi phí không được thanh		6	[1] [2] [3]	- Đọc trước tài liệu: Bài 3 [1]; phần 4[2], phần III, IV[3] - Nghiên cứu chính sách bảo hành và quy trình giải quyết khiếu nại của khách

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
	<p>toán bảo hành.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện đúng các bước trong quy trình giải quyết khiếu nại của khách hàng. - Xác định và thực hiện được 5 yếu tố phục vụ khách hàng. <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>3.1. Kiến thức cơ bản về bảo hành.</p> <p>3.2. Quy trình giải quyết khiếu nại của khách hàng.</p>				hàng.
7	3.2. Quy trình giải quyết khiếu nại của khách hàng(tiếp)		6	[1] [2] [3]	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc trước tài liệu: Bài 3 [1]; phần 4[2], phần III, IV[3] - Nghiên cứu chính sách bảo hành và quy trình giải quyết khiếu nại của khách hàng.
8	3.3. Năm yếu tố phục vụ khách hàng.		6	[1] [2] [3]	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc trước tài liệu: Bài 3 [1]; phần 4[2], phần III, IV[3] - Nghiên cứu chính sách bảo hành và quy trình giải quyết khiếu nại của khách hàng.
9	3.3. Năm yếu tố phục vụ khách hàng (tiếp).		6	[1] [2] [3]	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc trước tài liệu: Bài 3 [1]; phần 4[2], phần III, IV[3] - Nghiên cứu chính sách bảo hành và quy trình giải quyết khiếu nại của khách hàng.
10	<p>Bài 4: Tra cứu phụ tùng.</p> <p>Mục tiêu bài 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Xác định được các bộ phận trong các hệ thống động cơ, truyền động, hệ thống treo và hệ thống điện. 		6	[1] [4]	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc trước tài liệu: Bài 3 [1] - Tìm hiểu cách thức sử dụng các công cụ tra mã phụ tùng các hãng xe.

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
	- Sử dụng thành thạo các công cụ tra mã phụ tùng của (online, offline) các hãng xe. 4.1. Tra cứu phụ tùng phần cơ khí động cơ				
11	4.2. Tra cứu phụ tùng phần điện động cơ		6	[1] [4]	- Đọc tài liệu: Bài 3 [1] - Tìm hiểu cách thức sử dụng các công cụ tra mã phụ tùng các hãng xe.
12	4.3. Tra cứu phụ tùng phần điện thân xe		6	[1] [4]	- Đọc tài liệu: Bài 3 [1] - Tìm hiểu cách thức sử dụng các công cụ tra mã phụ tùng các hãng xe.
13	4.4. Tra cứu phụ tùng phần phanh, treo, lái		6	[1] [4]	- Đọc trước tài liệu: Bài 3 [1] - Tìm hiểu cách thức sử dụng các công cụ tra mã phụ tùng các hãng xe.
14	4.4. Tra cứu phụ tùng phần phanh, treo, lái (tiếp).		6	[1] [4]	- Đọc tài liệu: Bài 3 [1] - Tìm hiểu cách thức sử dụng các công cụ tra mã phụ tùng các hãng xe.
15	4.5. Tra cứu phụ tùng phần truyền động.		6	[1] [4]	- Đọc tài liệu: Bài 3 [1] - Tìm hiểu cách thức sử dụng các công cụ tra mã phụ tùng các hãng xe.

Hải Dương, ngày 14 tháng 8 năm 2018

KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Nguyễn Thị Kim Nguyễn

KT. TRƯỞNG KHOA
PHÓ TRƯỞNG KHOA

Nguyễn Đình Cường

TRƯỞNG BỘ MÔN

Nguyễn Ngọc Đàm