

**BỘ CÔNG THƯƠNG  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SAO ĐỎ  
\*\*\*\*\***

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

**Trình độ đào tạo: Đại học**

**Ngành: Công nghệ kỹ thuật ô tô**

**Năm 2022**

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

**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 024

**3. Số tín chỉ:** 5 (0,5)

**4. Trình độ:** Cho sinh viên năm thứ 5

**5. Phân bổ thời gian**

- Lên lớp: 0 tiết lý thuyết, 150 tiết thực hành

- Tự học: 150 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, chẩn đoán và xử lý mã lỗi.

**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.	TS. Cao Huy Giáp	0916842919	huygiapdhds@gmail.com
4.	TS. Đào Đức Thụ	0865996170	ducthuhd@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
<b>MT1</b>	<b>Kiến thức</b>		
MT1.1	Xác định được vai trò, nhiệm vụ của cố vấn dịch vụ trong hệ thống nhân sự của đại lý.	4	[1.2.1.2b]
MT1.2	Phân tích được quy trình làm việc của cố vấn dịch vụ.	4	[1.2.1.2b]
<b>MT2</b>	<b>Kỹ năng</b>		
MT2.1	Sử dụng chính xác và linh hoạt các dụng cụ tháo lắp, đo kiểm.	4	[1.2.2.1]
MT2.2	Chẩn đoán, kiểm tra, sửa chữa các lỗi trong mạch điện đảm bảo an toàn, đúng kỹ thuật.	4	[1.2.2.1]
MT2.3	Phân tích, đánh giá và giải quyết được các vấn đề kỹ thuật thuộc mảng động cơ, gầm, điện ô tô.	4	[1.2.2.3]
MT2.4	Đánh giá được kết quả làm việc của cá nhân và nhóm.	4	[1.2.2.3]
<b>MT3</b>	<b>Năng lực tự chủ và trách nhiệm</b>		
MT3.1	Chủ động nhận và thực hiện nhiệm vụ được giao trong quá trình học tập.	3	[1.2.3.1]
MT3.2	Tuân thủ quy trình kiểm tra, sửa chữa đã thiết lập.	5	[1.2.3.1]
MT3.3	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

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

<b>CDR học phần</b>	<b>Mô tả</b>	<b>Thang đo Bloom</b>	<b>Phân bố CDR học phần trong CTĐT</b>
<b>CDR1</b>	<b>Kiến thức</b>		
CDR1.1	Xác định đúng các công việc cố vấn dịch vụ cần và được làm trong từng quy trình.	5	[2.1.4]
CDR1.2	Xác định được trình tự các công việc cố vấn dịch vụ phải thực hiện trong quá trình làm việc.	5	[2.1.4]
<b>CDR2</b>	<b>Kĩ năng</b>		
CDR2.1	Lập được phiếu yêu cầu sửa chữa và điều phối công việc hợp lý cho các tổ bảo dưỡng, sửa chữa.	5	[2.2.1] [2.2.2]
CDR2.2	Phản biện, tư vấn được các vấn đề liên quan đến hệ thống động cơ, gầm, điện trên xe ô tô.	5	[2.2.5]
CDR2.3	Đánh giá được chất lượng công việc của bản thân và của các thành viên trong nhóm khi kết thúc công việc được giao.	5	[2.2.6]
<b>CDR3</b>	<b>Năng lực tự chủ và trách nhiệm</b>		
CDR3.1	Tổ chức, sắp xếp nơi luyện tập ngăn nắp, sạch sẽ; hoàn thành nhiệm vụ an toàn, đúng kỹ thuật.	4	[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	[3.2],[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 2.3	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	5	5	5	5	5	4	4
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	5	5			5	4	4
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	5	5	5	5	5	4	4
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	5	5	5	5	5	4	4

## 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	01 điểm	20%	Điểm trung bình của các lần đánh giá
2	Kiểm tra định kỳ	05 điểm	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 5 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 trong thời gian 45 phút và đánh giá, 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. 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 theo quy định.

### 13. Tài liệu phục vụ học phần

#### - Tài liệu bắt buộc

[1] Trường Đại học Sao Đỏ (2022), *Thực hành tư vấn dịch vụ sửa chữa chung*.

#### - Tài liệu tham khảo.

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

[3] Cẩm nang cố vấn dịch vụ hãng Mazda.

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

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

### 14. Nội dung chi tiết học phần:

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
1.	<b>Bài 1. Phục vụ khách hàng</b> <b>Mục tiêu bài:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Xác định được vai trò, tầm quan trọng của cố vấn dịch vụ trong hệ thống nhân sự của đại lý.</li><li>Phân tích được quy trình phục vụ khách hàng của cố vấn dịch vụ.</li><li>Thực hiện đúng các bước trong quy trình phục vụ khách hàng.</li></ul> <b>Nội dung cụ thể:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>1.1. Vai trò, tầm quan trọng của cố vấn dịch vụ</li><li>1.2. Quy trình phục vụ khách hàng</li></ul>	10 (OLT 10TH)	<b>+ Giảng viên:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Giải thích các quy tắc, nội quy, quy trình, thao tác.</li><li>Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</li><li>Thao tác mẫu cho sinh viên quan sát; yêu cầu sinh viên thực hiện, quan sát, uốn nắn, chỉnh sửa thao tác, giải đáp thắc mắc cho sinh viên.</li><li>Phân nhóm, giao nhiệm vụ, giao thiết bị, dụng cụ, vật tư cho các nhóm.</li><li>Nhận xét, đánh giá quá trình luyện tập của các nhóm.</li></ul> <b>+ Sinh viên:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Đọc trước tài liệu: Bài 1 [1]; phần 2 [2]; phần II [3]; phần 4, trang 22-57 [4].</li><li>Nghiên cứu các bước trong quy trình phục vụ khách hàng.</li><li>Nghe giảng, quan sát, ghi chép.</li><li>Thực hiện các nhiệm vụ theo sự phân công của giảng viên.</li><li>Trao đổi cùng các thành viên trong nhóm, lớp khi thực hiện nhiệm vụ.</li></ul>	CDR1.1, CDR1.1, CDR2.1, CDR2.2, CDR2.3, CDR3.1, CDR3.2.
2.	1.2. Quy trình phục vụ khách hàng (tiếp)	10 (OLT 10TH)	<b>+ Giảng viên:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Giải thích các quy tắc, nội quy, quy trình, thao tác.</li><li>Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</li><li>Thao tác mẫu cho sinh viên quan sát; yêu cầu sinh viên thực hiện, quan sát, uốn nắn, chỉnh sửa thao tác, giải đáp thắc mắc cho sinh viên.</li></ul>	CDR1.1, CDR1.1, CDR2.1, CDR2.2, CDR2.3, CDR3.1, CDR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân nhóm, giao nhiệm vụ, giao thiết bị, dụng cụ, vật tư cho các nhóm.</li> <li>- Nhận xét, đánh giá quá trình luyện tập của các nhóm.</li> <li>+ <b>Sinh viên:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đọc trước tài liệu: Bài 1 [1]; phần 2 [2]; phần II [3]; phần 4, trang 22-57 [4].</li> <li>- Nghiên cứu các bước trong quy trình phục vụ khách hàng.</li> <li>- Nghe giảng, quan sát, ghi chép.</li> <li>- Thực hiện các nhiệm vụ theo sự phân công của giảng viên.</li> <li>- Trao đổi cùng các thành viên trong nhóm, lớp khi thực hiện nhiệm vụ.</li> </ul> </li> </ul>	
3.	<p><b>Bài 2. Kỹ năng sử dụng điện thoại</b>  <b>Mục tiêu bài:</b>  - Thực hiện thành thạo kỹ năng sử dụng điện thoại để giao tiếp, chăm sóc khách hàng.  <b>Nội dung cụ thể:</b>  2.1. Trả lời điện thoại  2.2. Nhận và chuyển cuộc gọi  2.3. Ghi lời nhắn  * Kiểm tra bài số 1.</p>	10 (OLT 9TH 1KT)	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ <b>Giảng viên:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giải thích các quy tắc, nội quy, quy trình, thao tác.</li> <li>- Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</li> <li>- Thao tác mẫu cho sinh viên quan sát; yêu cầu sinh viên thực hiện, quan sát, uốn nắn, chỉnh sửa thao tác, giải đáp thắc mắc cho sinh viên.</li> </ul> </li> <li>- Phân nhóm, giao nhiệm vụ, giao thiết bị, dụng cụ, vật tư cho các nhóm.</li> <li>- Nhận xét, đánh giá quá trình luyện tập của các nhóm.</li> <li>+ <b>Sinh viên:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đọc trước tài liệu: Bài 2 [1]; phần 3[2]; phần 3.3[4]</li> <li>- Nghiên cứu kỹ năng sử dụng điện thoại để giao tiếp với khách hàng.</li> <li>- Nghe giảng, quan sát, ghi chép.</li> <li>- Thực hiện các nhiệm vụ theo sự phân công của giảng viên.</li> <li>- Trao đổi cùng các thành viên trong nhóm, lớp khi thực hiện nhiệm vụ.</li> </ul> </li> </ul>	CDR1.1, CDR1.1, CDR2.3, CDR3.1, CDR3.2.
4.	2.4. Giải quyết khiếu nại	10 (OLT 10TH)	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ <b>Giảng viên:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giải thích các quy tắc, nội quy, quy trình, thao tác.</li> <li>- Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</li> <li>- Thao tác mẫu cho sinh viên quan sát; yêu cầu sinh viên thực hiện, quan sát,</li> </ul> </li> </ul>	CDR1.1, CDR1.1, CDR2.3, CDR3.1, CDR3.2.



TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
			<p>uốn nắn, chỉnh sửa thao tác, giải đáp thắc mắc cho sinh viên.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân nhóm, giao nhiệm vụ, giao thiết bị, dụng cụ, vật tư cho các nhóm.</li> <li>- Nhận xét, đánh giá quá trình luyện tập của các nhóm.</li> </ul> <p><b>+ Sinh viên:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đọc trước tài liệu: Bài 2 [1]; phần 3[2]; phần 3.3[4]</li> <li>- Nghiên cứu kỹ năng sử dụng điện thoại để giao tiếp với khách hàng.</li> <li>- Nghe giảng, quan sát, ghi chép.</li> <li>- Thực hiện các nhiệm vụ theo sự phân công của giảng viên.</li> <li>- Trao đổi cùng các thành viên trong nhóm, lớp khi thực hiện nhiệm vụ.</li> </ul>	
5.	2.5. Gọi theo dõi sau sửa chữa	10 (OLT 10TH)	<p><b>+ Giảng viên:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giải thích các quy tắc, nội quy, quy trình, thao tác.</li> <li>- Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</li> <li>- Thao tác mẫu cho sinh viên quan sát; yêu cầu sinh viên thực hiện, quan sát, uốn nắn, chỉnh sửa thao tác, giải đáp thắc mắc cho sinh viên.</li> <li>- Phân nhóm, giao nhiệm vụ, giao thiết bị, dụng cụ, vật tư cho các nhóm.</li> <li>- Nhận xét, đánh giá quá trình luyện tập của các nhóm.</li> </ul> <p><b>+ Sinh viên:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đọc trước tài liệu: Bài 2 [1]; phần 3[2]; phần 3.3[4]</li> <li>- Nghiên cứu kỹ năng sử dụng điện thoại để giao tiếp với khách hàng.</li> <li>- Nghe giảng, quan sát, ghi chép.</li> <li>- Thực hiện các nhiệm vụ theo sự phân công của giảng viên.</li> <li>- Trao đổi cùng các thành viên trong nhóm, lớp khi thực hiện nhiệm vụ.</li> </ul>	CDR1.1, CDR1.1, CDR2.3, CDR3.1, CDR3.2.
6.	<p><b>Bài 3. Giải quyết khiếu nại của khách hàng</b></p> <p><b>Mục tiêu bài:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xác định được các trường hợp được bảo hành và không được bảo hành; các chi phí</li> </ul>	10 (OLT 9TH 1KT)	<p><b>+ Giảng viên:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giải thích các quy tắc, nội quy, quy trình, thao tác.</li> <li>- Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</li> <li>- Thao tác mẫu cho sinh viên quan sát; yêu cầu sinh viên thực hiện, quan sát,</li> </ul>	CDR1.1, CDR1.1, CDR2.1, CDR2.2, CDR2.3, CDR3.1, CDR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
	không được thanh toán bảo hành. - 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. <b>Nội dung cụ thể:</b> 3.1. Kiến thức cơ bản về bảo hành 3.2. Quy trình giải quyết khiếu nại của khách hàng * Kiểm tra bài số 2.		uốn nắn, chỉnh sửa thao tác, giải đáp thắc mắc cho sinh viên. - Phân nhóm, giao nhiệm vụ, giao thiết bị, dụng cụ, vật tư cho các nhóm. - Nhận xét, đánh giá quá trình luyện tập của các nhóm. <b>+ Sinh viên:</b> - 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. - Nghe giảng, quan sát, ghi chép. - Thực hiện các nhiệm vụ theo sự phân công của giảng viên. - Trao đổi cùng các thành viên trong nhóm, lớp khi thực hiện nhiệm vụ.	
7.	3.2. Quy trình giải quyết khiếu nại của khách hàng(tiếp)	10 (OLT 9TH 1KT)	<b>+ Giảng viên:</b> - Giải thích các quy tắc, nội quy, quy trình, thao tác. - Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề. - Thao tác mẫu cho sinh viên quan sát; yêu cầu sinh viên thực hiện, quan sát, uốn nắn, chỉnh sửa thao tác, giải đáp thắc mắc cho sinh viên. - Phân nhóm, giao nhiệm vụ, giao thiết bị, dụng cụ, vật tư cho các nhóm. - Nhận xét, đánh giá quá trình luyện tập của các nhóm. <b>+ Sinh viên:</b> - 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. - Nghe giảng, quan sát, ghi chép. - Thực hiện các nhiệm vụ theo sự phân công của giảng viên. - Trao đổi cùng các thành viên trong nhóm, lớp khi thực hiện nhiệm vụ.	CDR1.1, CDR1.1, CDR2.1, CDR2.2, CDR2.3, CDR3.1, CDR3.2.
8.	3.3. Năm yếu tố phục vụ khách hàng	10 (OLT 10TH)	<b>+ Giảng viên:</b> - Giải thích các quy tắc, nội quy, quy trình, thao tác. - Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.	CDR1.1, CDR1.1, CDR2.1, CDR2.2, CDR2.3,

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thao tác mẫu cho sinh viên quan sát; yêu cầu sinh viên thực hiện, quan sát, uốn nắn, chỉnh sửa thao tác, giải đáp thắc mắc cho sinh viên.</li> <li>- Phân nhóm, giao nhiệm vụ, giao thiết bị, dụng cụ, vật tư cho các nhóm.</li> <li>- Nhận xét, đánh giá quá trình luyện tập của các nhóm.</li> </ul> <p><b>+ Sinh viên:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đọc trước tài liệu: Bài 3 [1]; phần 4[2], phần III, IV[3]</li> <li>- Nghiên cứu chính sách bảo hành và quy trình giải quyết khiếu nại của khách hàng.</li> <li>- Nghe giảng, quan sát, ghi chép.</li> <li>- Thực hiện các nhiệm vụ theo sự phân công của giảng viên.</li> <li>- Trao đổi cùng các thành viên trong nhóm, lớp khi thực hiện nhiệm vụ.</li> </ul>	CDR3.1, CDR3.2.
9.	3.3. Năm yếu tố phục vụ khách hàng (tiếp) * Kiểm tra bài số 3.	10 (OLT 9TH 1KT)	<p><b>+ Giảng viên:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giải thích các quy tắc, nội quy, quy trình, thao tác.</li> <li>- Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</li> <li>- Thao tác mẫu cho sinh viên quan sát; yêu cầu sinh viên thực hiện, quan sát, uốn nắn, chỉnh sửa thao tác, giải đáp thắc mắc cho sinh viên.</li> <li>- Phân nhóm, giao nhiệm vụ, giao thiết bị, dụng cụ, vật tư cho các nhóm.</li> <li>- Nhận xét, đánh giá quá trình luyện tập của các nhóm.</li> </ul> <p><b>+ Sinh viên:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đọc trước tài liệu: Bài 3 [1]; phần 4[2], phần III, IV[3]</li> <li>- Nghiên cứu chính sách bảo hành và quy trình giải quyết khiếu nại của khách hàng.</li> <li>- Nghe giảng, quan sát, ghi chép.</li> <li>- Thực hiện các nhiệm vụ theo sự phân công của giảng viên.</li> <li>- Trao đổi cùng các thành viên trong nhóm, lớp khi thực hiện nhiệm vụ.</li> </ul>	CDR1.1, CDR1.1, CDR2.1, CDR2.2, CDR2.3, CDR3.1, CDR3.2.
10.	<b>Bài 4: Tra cứu phụ tùng</b> <b>Mục tiêu bài:</b>	10 (OLT 10TH)	<p><b>+ Giảng viên:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giải thích các quy tắc, nội quy, quy trình, thao tác.</li> </ul>	CDR1.1, CDR1.1, CDR2.1,

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
	<p>- Xác định được các bộ phận trong các hệ thống động cơ, truyền động, hệ thống treo và hệ thống điện.</p> <p>- Sử dụng thành thạo các công cụ tra mã phụ tùng của (online, offline) các hãng xe.</p> <p><b>Nội dung cụ thể:</b> 4.1. Tra cứu phụ tùng phần cơ khí động cơ</p>		<p>- Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</p> <p>- Thao tác mẫu cho sinh viên quan sát; yêu cầu sinh viên thực hiện, quan sát, uốn nắn, chỉnh sửa thao tác, giải đáp thắc mắc cho sinh viên.</p> <p>- Phân nhóm, giao nhiệm vụ, giao thiết bị, dụng cụ, vật tư cho các nhóm.</p> <p>- Nhận xét, đánh giá quá trình luyện tập của các nhóm.</p> <p><b>+ Sinh viên:</b></p> <p>- Đọc trước tài liệu: Bài 3 [1]</p> <p>- Tìm hiểu cách thức sử dụng các công cụ tra mã phụ tùng các hãng xe.</p> <p>- Nghe giảng, quan sát, ghi chép.</p> <p>- Thực hiện các nhiệm vụ theo sự phân công của giảng viên.</p> <p>- Trao đổi cùng các thành viên trong nhóm, lớp khi thực hiện nhiệm vụ.</p>	CDR2.2, CDR2.3, CDR3.1, CDR3.2.
11.	4.2. Tra cứu phụ tùng phần điện động cơ	10 (OLT 10TH)	<p><b>+ Giảng viên:</b></p> <p>- Giải thích các quy tắc, nội quy, quy trình, thao tác.</p> <p>- Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</p> <p>- Thao tác mẫu cho sinh viên quan sát; yêu cầu sinh viên thực hiện, quan sát, uốn nắn, chỉnh sửa thao tác, giải đáp thắc mắc cho sinh viên.</p> <p>- Phân nhóm, giao nhiệm vụ, giao thiết bị, dụng cụ, vật tư cho các nhóm.</p> <p>- Nhận xét, đánh giá quá trình luyện tập của các nhóm.</p> <p><b>+ Sinh viên:</b></p> <p>- Đọc trước tài liệu: Bài 3 [1]</p> <p>- Tìm hiểu cách thức sử dụng các công cụ tra mã phụ tùng các hãng xe.</p> <p>- Nghe giảng, quan sát, ghi chép.</p> <p>- Thực hiện các nhiệm vụ theo sự phân công của giảng viên.</p> <p>- Trao đổi cùng các thành viên trong nhóm, lớp khi thực hiện nhiệm vụ.</p>	CDR1.1, CDR1.1, CDR2.1, CDR2.2, CDR2.3, CDR3.1, CDR3.2.
12.	4.3. Tra cứu phụ tùng phần điện thân xe * Kiểm tra bài số 4.	10 (OLT 9TH)	<p><b>+ Giảng viên:</b></p> <p>- Giải thích các quy tắc, nội quy, quy trình, thao tác.</p>	CDR1.1, CDR1.1, CDR2.1,

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
		1KT)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</li> <li>- Thao tác mẫu cho sinh viên quan sát; yêu cầu sinh viên thực hiện, quan sát, uốn nắn, chỉnh sửa thao tác, giải đáp thắc mắc cho sinh viên.</li> <li>- Phân nhóm, giao nhiệm vụ, giao thiết bị, dụng cụ, vật tư cho các nhóm.</li> <li>- Nhận xét, đánh giá quá trình luyện tập của các nhóm.</li> </ul> <p><b>+ Sinh viên:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đọc trước tài liệu: Bài 3 [1]</li> <li>- Tìm hiểu cách thức sử dụng các công cụ tra mã phụ tùng các hãng xe.</li> <li>- Nghe giảng, quan sát, ghi chép.</li> <li>- Thực hiện các nhiệm vụ theo sự phân công của giảng viên.</li> <li>- Trao đổi cùng các thành viên trong nhóm, lớp khi thực hiện nhiệm vụ.</li> </ul>	CDR2.2, CDR2.3, CDR3.1, CDR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
13.	4.4. Tra cứu phụ tùng phần phanh, treo, lái	10 (OLT 10TH)	<p><b>+ Giảng viên:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giải thích các quy tắc, nội quy, quy trình, thao tác.</li> <li>- Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</li> <li>- Thao tác mẫu cho sinh viên quan sát; yêu cầu sinh viên thực hiện, quan sát, uốn nắn, chỉnh sửa thao tác, giải đáp thắc mắc cho sinh viên.</li> <li>- Phân nhóm, giao nhiệm vụ, giao thiết bị, dụng cụ, vật tư cho các nhóm.</li> <li>- Nhận xét, đánh giá quá trình luyện tập của các nhóm.</li> </ul> <p><b>+ Sinh viên:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đọc trước tài liệu: Bài 3 [1]</li> <li>- Tìm hiểu cách thức sử dụng các công cụ tra mã phụ tùng các hãng xe.</li> <li>- Nghe giảng, quan sát, ghi chép.</li> <li>- Thực hiện các nhiệm vụ theo sự phân công của giảng viên.</li> <li>- Trao đổi cùng các thành viên trong nhóm, lớp khi thực hiện nhiệm vụ.</li> </ul>	CDR1.1, CDR1.1, CDR2.1, CDR2.2, CDR2.3, CDR3.1, CDR3.2.
14.	4.4. Tra cứu phụ tùng phần phanh, treo, lái (tiếp)	10 (OLT 10TH)	<p><b>+ Giảng viên:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giải thích các quy tắc, nội quy, quy trình, thao tác.</li> <li>- Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</li> <li>- Thao tác mẫu cho sinh viên quan sát; yêu cầu sinh viên thực hiện, quan sát, uốn nắn, chỉnh sửa thao tác, giải đáp thắc mắc cho sinh viên.</li> <li>- Phân nhóm, giao nhiệm vụ, giao thiết bị, dụng cụ, vật tư cho các nhóm.</li> <li>- Nhận xét, đánh giá quá trình luyện tập của các nhóm.</li> </ul> <p><b>+ Sinh viên:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đọc trước tài liệu: Bài 3 [1]</li> </ul>	CDR1.1, CDR1.1, CDR2.1, CDR2.2, CDR2.3, CDR3.1, CDR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tìm hiểu cách thức sử dụng các công cụ tra mã các phụ tùng các hãng xe.</li> <li>- Nghe giảng, quan sát, ghi chép.</li> <li>- Thực hiện các nhiệm vụ theo sự phân công của giảng viên.</li> <li>- Trao đổi cùng các thành viên trong nhóm, lớp khi thực hiện nhiệm vụ.</li> </ul>	
15.	4.5. Tra cứu phụ tùng phần truyền động * Kiểm tra bài số 5.	10 (OLT 9TH 1KT)	<p><b>+ Giảng viên:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giải thích các quy tắc, nội quy, quy trình, thao tác.</li> <li>- Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</li> <li>- Thao tác mẫu cho sinh viên quan sát; yêu cầu sinh viên thực hiện, quan sát, uốn nắn, chỉnh sửa thao tác, giải đáp thắc mắc cho sinh viên.</li> <li>- Phân nhóm, giao nhiệm vụ, giao thiết bị, dụng cụ, vật tư cho các nhóm.</li> <li>- Nhận xét, đánh giá quá trình luyện tập của các nhóm.</li> </ul> <p><b>+ Sinh viên:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đọc trước tài liệu: Bài 3 [1]</li> <li>- Tìm hiểu cách thức sử dụng các công cụ, tra mã các phụ tùng các hãng xe.</li> <li>- Nghe giảng, quan sát, ghi chép.</li> <li>- Thực hiện các nhiệm vụ theo sự phân công của giảng viên.</li> <li>- Trao đổi cùng các thành viên trong nhóm, lớp khi thực hiện nhiệm vụ.</li> </ul>	CĐR1.1, CĐR1.1, CĐR2.1, CĐR2.2, CĐR2.3, CĐR3.1, CĐR3.2.

Hải Dương, ngày 09 tháng 08 năm 2022

KT.HIỆU TRƯỞNG  
PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Nguyễn Thị Kim Nguyên

TRƯỞNG KHOA

Nguyễn Đình Cường

TRƯỞNG BỘ MÔN

Nguyễn Ngọc Đàm