

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP DỊCH VỤ**

Hệ đào tạo: Đại học chính quy

Ngành: Quản trị kinh doanh

1. Thông tin chung về học phần

- Tên học phần: **Quản trị doanh nghiệp dịch vụ (Administration of service enterprise)**

- Mã học phần: DQK.02.43

- Số tín chỉ: 02

- Vị trí của học phần trong CTĐT: Kiến thức ngành, tự chọn

- Đối tượng học: Sinh viên ngành QTKD

- Các học phần tiên quyết: Không

- Học phần học trước: Quản trị học

- Học phần song hành: Không

- Phân bổ giờ tín chỉ đối với các hoạt động:

+ Lý thuyết: 23 tiết

+ Thảo luận nhóm, tình huống: 12 tiết

+ Kiểm tra: 1 tiết

+ Tự học: 64 tiết

- Bộ môn phụ trách học phần: Quản trị kinh doanh

- Giảng viên phụ trách học phần:

Họ và tên: ThS. Nguyễn Thị Lang

Chức danh: Giảng viên bộ môn Quản trị kinh doanh

Thông tin liên hệ: 0972.262.894, Email: nguyenslang@fbu.edu.vn

2. Mô tả học phần:

Quản trị doanh nghiệp dịch vụ là học phần thuộc khối kiến thức chuyên ngành tự chọn dành cho sinh viên ngành QTKD. Học phần cung cấp cho người học lý luận và thực tiễn liên quan đến sản phẩm – dịch vụ, các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ cùng các hoạt động quản trị cơ bản trong doanh nghiệp dịch vụ như: quản trị quan hệ khách hàng; quản trị khác biệt, chất lượng và năng suất dịch vụ; quản trị cung ứng dịch vụ và quản trị các nguồn lực trong kinh doanh dịch vụ.

Trên cơ sở lý luận về các hoạt động quản trị căn bản trong doanh nghiệp dịch vụ, sinh viên biết phân tích và vận dụng các kiến thức đã học vào hoạt động kinh doanh dịch vụ thực tiễn tại các doanh nghiệp. Bên cạnh đó học phần cung cấp cho người học các kỹ năng nghề nghiệp và các kỹ năng mềm cần thiết, phù hợp. Nội dung giảng dạy và các ví dụ minh họa phù hợp với mục tiêu đào tạo của Trường Đại học Tài chính - Ngân hàng Hà Nội.

3. Mục tiêu của học phần:

Mục tiêu học phần	Mô tả mục tiêu học phần
CSO 1.1	Có khả năng vận dụng lý luận về sản phẩm – dịch vụ và những hoạt động quản trị cơ bản liên quan đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp dịch vụ

	vụ để giải quyết được các vấn đề đặt ra để triển khai các hoạt động quản trị cơ bản trong các doanh nghiệp dịch vụ.
CSO 2.1	Có kỹ năng nghề nghiệp cần thiết để thực hiện được công việc khác nhau trong loại hình doanh nghiệp dịch vụ.
CSO 2.2	Giao tiếp, thuyết trình và lắng nghe có hiệu quả; có khả năng làm việc độc lập; xây dựng, tổ chức, điều hành nhóm làm việc hiệu quả.
CSO 3.1	Có năng lực làm việc khoa học, sáng tạo, hình thành quan điểm đúng đắn về nghề nghiệp, thái độ học tập tích cực, rèn luyện bản thân, phát huy được khả năng tư duy sáng tạo, độc lập và năng lực tự học.

4. Chuẩn đầu ra của học phần (CLO – Courses Learning Outcomes)

Mục tiêu học phần	PLO CĐR HP PIs	PLO 1.3		PLO 2.3		PLO 2.5	PLO 3.1	
		PI1.3.1	PI1.3.2	PI2.3.1	PI2.3.2	PI2.5.2	PI2.3.1	PI2.3.2
CSO 1.1	CLO 1.1: Phân tích được các hoạt động quản trị cơ bản trong các doanh nghiệp dịch vụ.	2						
CSO 1.2	CLO 1.2: Vận dụng được kiến thức về quản trị cơ bản trong các doanh nghiệp dịch vụ để đánh giá và giải quyết các vấn đề phát sinh trong thực tiễn sản xuất, kinh doanh của các doanh nghiệp dịch vụ.		2					
CSO 2.1	CLO 2.1: Chỉ ra được hiệu quả thực hiện các hoạt động cơ bản trong doanh nghiệp dịch vụ.					2		
CSO 2.2	CLO 2.2: Thực hiện giao tiếp, thuyết trình, giải quyết vấn đề, làm việc nhóm hiệu quả.			2	2			
CSO 3.1	CLO 3.1: Làm việc khoa học, rèn luyện khả năng tự học, tự nghiên cứu, có tư duy hệ thống. Có khả năng cập nhật thường xuyên kiến thức chuyên môn nghiệp vụ.						2	2

[Hướng dẫn: Mức đóng góp: nhiều (3); trung bình (2); ít (1); không (-).]

5. Học liệu:

Tài liệu bắt buộc:

- Tài liệu lưu hành nội bộ, Bài giảng gốc Quản trị doanh nghiệp dịch vụ, trường ĐH Tài chính - Ngân hàng Hà Nội, TS. Nguyễn Thông Thái (2019).

Tài liệu tham khảo:

- PGS.TS Hà Nam Khánh Giao, TS. Ao Thu Hoài - ThS. Phạm Quang Vinh (2019), Quản trị kinh doanh dịch vụ từ Góc nhìn Marketing.

- Nguyễn Thị Nguyễn Hồng (2014), Giáo trình Quản trị dịch vụ, NXB Thống kê.

6. Các phương pháp dạy và học áp dụng cho học phần

x	Thuyết trình tích cực	x	Làm việc nhóm	x	Giải quyết vấn đề	□	Dạy học theo dự án
x	Thảo luận/Semina	x	Phát vấn	□	Đóng vai	x	Thuyết giảng
□	Tiểu luận/Bài tập lớn	□	Tình huống	□	Thực tập	x	Tự học
□	Phương pháp khác						

7. Nội dung chi tiết học phần

Bài dạy	Bài dạy	Nội dung giảng dạy				CDR (CLO)	HD dạy	HD học
		LT, BT	TL, TH	KT	Tự học			
Bài 1	Giới thiệu về mục tiêu, vị trí, tài liệu tham khảo của học phần; Công bố cách thức, phương pháp đánh giá của Học phần; Chia nhóm và phổ biến cách thức tổ chức nhóm.	2.0	1.0	0	5	CLO 1.1 CLO 1.2 CLO 2.2 CLO 3.1	Thuyết giảng, Phát vấn, Giải quyết vấn đề	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo
	Chương 1: Tổng quan về quản trị doanh nghiệp dịch vụ 1.1 Một số vấn đề cơ bản về dịch vụ <i>1.1.1 Khái niệm và đặc điểm của dịch vụ</i> 1.1.1.1 Khái niệm và phân loại dịch vụ 1.1.1.2 Đặc điểm của dịch vụ <i>1.1.2 Sự phát triển của dịch vụ trong nền kinh tế</i> 1.1.2.1 Các giai đoạn phát triển của nền kinh tế 1.1.2.2 Sự tăng trưởng của cầu dịch vụ 1.1.2.3 Sự phát triển của khoa học và công nghệ 1.1.2.4 Sự phát triển của nguồn nhân lực dịch vụ Thảo luận về "Gói dịch vụ" và Thương mại dịch vụ							Tham gia trả lời câu hỏi trên lớp
Bài 2	Kiểm tra nội dung tự học 1.2 Quản trị doanh nghiệp dịch vụ <i>1.2.1 Khái niệm, đặc điểm của doanh nghiệp dịch vụ</i> 1.2.1.1 Khái niệm, phân loại doanh nghiệp dịch vụ	2.0	1.0	0	5	CLO 1.1 CLO 2.2 CLO 3.1	Thuyết giảng, Phát vấn, Giải quyết vấn đề	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo

	<p>1.2.1.2 Đặc điểm của doanh nghiệp dịch vụ</p> <p>1.2.2 Mục tiêu và nguyên tắc quản trị doanh nghiệp dịch vụ</p> <p>1.2.2.1 Mục tiêu của quản trị doanh nghiệp dịch vụ</p> <p>1.2.2.2 Nguyên tắc quản trị doanh nghiệp dịch vụ</p> <p>1.2.3 Nội dung quản trị doanh nghiệp dịch vụ</p> <p>1.2.3.1 Mô hình quản trị</p> <p>1.2.3.2 Khái quát nội dung quản trị doanh nghiệp dịch vụ</p> <p>Bài tập về phân biệt doanh nghiệp dịch vụ với các loại hình doanh nghiệp khác</p>							<p>Tham gia trả lời câu hỏi trên lớp</p> <p>Làm bài tập theo yêu cầu</p>
Bài 3	<p>Kiểm tra nội dung tự học</p> <p>Chương 2: Quản trị khách hàng trong kinh doanh dịch vụ</p> <p>2.1 Xác định khách hàng mục tiêu</p> <p>2.1.1 Khái niệm và quá trình xác định khách hàng mục tiêu</p> <p>2.1.1.1 Khái niệm Khách hàng mục tiêu</p> <p>2.1.1.2 Quá trình xác định Khách hàng mục tiêu</p> <p>2.1.2 Nội dung xác định khách hàng mục tiêu</p> <p>2.1.2.1 Xác định tiêu thứ phân đoạn thị trường</p> <p>2.1.2.2 Phát triển đặc trưng của các phân đoạn</p> <p>2.1.2.3 Đánh giá các phân đoạn</p> <p>2.1.2.4 Lựa chọn các đoạn thị trường</p> <p>2.2 Quản trị quan hệ khách hàng</p> <p>2.2.1 Khái niệm và lợi ích của quản trị quan hệ khách hàng</p> <p>2.2.1.1 Khái niệm, đặc điểm và bản chất của quản trị quan hệ khách hàng (CRM)</p> <p>2.2.1.2 Lợi ích của quản trị quan hệ khách hàng</p> <p>Bài tập:</p>	2.0	1.0	0	5	CLO 1.2 CLO 2.2 CLO 3.1	<p>Thuyết giảng, Phát vấn, Lớp học đảo ngược</p>	<p>SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo</p> <p>Tham gia trả lời câu hỏi trên lớp</p>

	<p>Tìm hiểu về một số phần mềm CRM được áp dụng phổ biến trong các DN Việt Nam hiện nay</p>							
Bài 4	<p>Kiểm tra nội dung tự học 2.2.2 Cấu trúc hệ thống và qui trình quản trị quan hệ khách hàng 2.2.2.1 Cấu trúc hệ thống CRM 2.2.2.2 Qui trình quản trị quan hệ khách hàng 2.2.3 Xử lý đơn khiếu nại của khách hàng 2.2.3.1 Khái niệm và nguyên tắc giải quyết khiếu nại 2.2.3.2 Hành vi của khách hàng 2.2.3.3 Quy trình xử lý khiếu nại của khách hàng 2.2.3.4 Mức chất lượng ngầm Bài tập thảo luận về quy trình triển khai CRM</p>	2.0	1.0	0	6	CLO 1.2 CLO 2.1 CLO 2.2 CLO 3.1	Thuyết giảng, Phát vấn, Tổ chức thảo luận nhóm	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo
								Tham gia trả lời câu hỏi trên lớp
								Thuyết trình, thảo luận nhóm
Bài 5	<p>Kiểm tra nội dung tự học 2.3 Quản trị nhu cầu dịch vụ của khách hàng 2.3.1 Khái niệm và đặc điểm của nhu cầu dịch vụ khách hàng 2.3.1.1 Khái niệm và sự phát triển của cầu dịch vụ 2.3.1.2 Đặc điểm của cầu dịch vụ 2.3.2 Nội dung quản trị cầu dịch vụ 2.3.2.1 Nghiên cứu nhu cầu dịch vụ của khách hàng 2.3.2.2 Nghiên cứu sự thỏa mãn nhu cầu dịch vụ của khách hàng 2.3.2.3 Phương pháp nghiên cứu nhu cầu 2.3.2.4 Quản trị khách hàng hiện tại và tiềm năng 2.3.2.5 Quản trị dòng chờ dịch vụ Bài tập thảo luận về quản trị dòng chờ, biện pháp quản trị dòng chờ</p>	1.0	2.0	0	6	CLO 1.2 CLO 2.1 CLO 2.2 CLO 3.1	Thuyết giảng, Phát vấn, Tổ chức thảo luận nhóm	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo
								Tham gia trả lời câu hỏi trên lớp
								Thuyết trình, thảo luận nhóm

<p>Bài 6</p>	<p>Kiểm tra nội dung tự học Chương 3: Quản trị khác biệt, chất lượng và năng suất dịch vụ 3.1 Quản trị khác biệt 3.1.1 Khái niệm và các tiêu chuẩn của khác biệt 3.1.1.1 Khái niệm 3.1.1.2 Các tiêu chuẩn khác biệt 3.1.2 Các loại khác biệt đặc trưng trong kinh doanh dịch vụ 3.1.2.1 Khác biệt về con người 3.1.2.2 Khác biệt về bằng chứng hữu hình 3.1.2.3 Khác biệt về cấu trúc 3.1.2.4 Khác biệt về “Giá trị thỏa mãn sự mong đợi” Bài tập về quản trị khác biệt</p>	<p>2.0</p>	<p>1.0</p>	<p>0</p>	<p>5</p>	<p>CLO 1.1 CLO 1.2 CLO 2.2 CLO 3.1</p>	<p>Thuyết giảng, Phát vấn, Giải quyết vấn đề</p>	<p>SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo Tham gia trả lời câu hỏi trên lớp Thuyết trình, thảo luận nhóm</p>
<p>Bài 7</p>	<p>Kiểm tra nội dung tự học 3.2 Quản trị chất lượng 3.2.1 Các quan điểm và khái niệm về chất lượng dịch vụ 3.2.1.1 Các quan điểm về chất lượng dịch vụ 3.2.1.2 Khái niệm về chất lượng dịch vụ 3.2.2 Các nguyên nhân ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ 3.2.3 Đo lường chất lượng dịch vụ 3.2.3.1 Sự cần thiết đo lường chất lượng dịch vụ 3.2.3.2 Các chỉ tiêu đo lường chất lượng dịch vụ 3.2.3.3 Các phương pháp đo lường chất lượng dịch vụ 3.2.4 Nội dung, quy trình và biện pháp quản trị chất lượng dịch vụ 3.2.4.1 Nội dung quản trị chất lượng dịch vụ 3.2.4.2 Quy trình quản trị chất lượng dịch vụ 3.2.4.3 Chiến lược và biện pháp quản trị chất lượng dịch vụ Bài tập thảo luận về Quản trị chất lượng dịch vụ, cải tiến chất lượng dịch vụ.</p>	<p>1.0</p>	<p>2.0</p>	<p>0</p>	<p>6</p>	<p>CLO 1.2 CLO 2.1 CLO 2.2 CLO 3.1</p>	<p>Thuyết giảng, Phát vấn, Tổ chức thảo luận nhóm</p>	<p>SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo Tham gia trả lời câu hỏi trên lớp Thuyết trình, thảo luận nhóm</p>

<p>Bài 8</p>	<p>Kiểm tra nội dung tự học 3.3 Quản trị năng suất dịch vụ 3.3.1 Khái niệm và các chỉ tiêu đo lường năng suất dịch vụ 3.3.1.1 Khái niệm năng suất dịch vụ 3.3.1.2 Các chỉ tiêu đo lường năng suất dịch vụ 3.3.2 Vai trò của khách hàng trong việc nâng cao năng suất dịch vụ 3.3.2.1 Vai trò tác động của khách hàng vào dịch vụ 3.3.2.2 Những vấn đề nhạy cảm của khách hàng 3.3.2.3 Làm rõ những cơ hội tăng năng suất dịch vụ 3.3.3 Công nghiệp hóa dịch vụ - Quản trị qui mô và năng suất cung ứng 3.3.3.1 Công nghiệp hóa dịch vụ 3.3.3.2 Quản trị qui mô, năng suất cung ứng và chờ đợi Tìm hiểu về các giải pháp công nghệ trong việc nâng cao năng suất cung ứng dịch vụ</p>	<p>2.0</p>	<p>1.0</p>	<p>0</p>	<p>5</p>	<p>CLO 1.2 CLO 2.1 CLO 2.2 CLO 3.1</p>	<p>Thuyết giảng, Phát vấn, Giải quyết vấn đề, Lớp học đảo ngược</p>	<p>SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo</p> <p>Tham gia trả lời câu hỏi trên lớp</p> <p>Giải quyết vấn đề trên lớp</p>
<p>Bài 9</p>	<p>Kiểm tra nội dung tự học Chương 4: Quản trị cung ứng dịch vụ 4.1 Khái niệm và đặc điểm của hệ thống cung ứng dịch vụ 4.1.1 Khái niệm hệ thống cung ứng dịch vụ 4.1.2 Đặc điểm và các yếu tố của hệ thống cung ứng dịch vụ 4.1.2.1 Đặc điểm của hệ thống cung ứng dịch vụ 4.1.2.2 Các yếu tố của hệ thống cung ứng dịch vụ 4.2 Tiếp cận và phân loại hệ thống cung ứng dịch vụ 4.2.1 Tiếp cận hệ thống cung ứng dịch vụ 4.2.1.1 Tiếp cận hệ thống theo dây chuyền sản xuất</p>	<p>2.0</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>5</p>	<p>CLO 1.1 CLO 2.1 CLO 3.1</p>	<p>Thuyết giảng, Phát vấn, Lớp học đảo ngược</p>	<p>SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo</p> <p>Tham gia đặt câu hỏi, trả lời trên lớp</p>

	<p>4.2.1.2 Tiếp cận hệ thống khách hàng là người đồng sản xuất</p> <p>4.2.1.3 Tiếp cận hệ thống giao tiếp khách hàng</p> <p>4.2.1.4 Tiếp cận hệ thống dựa vào công nghệ thông tin</p> <p>Kiểm tra giữa học phần</p>							
Bài 10	<p>Kiểm tra nội dung tự học</p> <p>4.2.2 Phân loại hệ thống cung ứng dịch vụ</p> <p>4.2.2.1 Theo mức độ khác biệt</p> <p>4.2.2.2 Theo đối tượng của tiến trình cung ứng dịch vụ</p> <p>4.2.2.3 Theo các loại hình giao tiếp với khách hàng</p> <p>4.3 Thiết kế mô hình hệ thống cung ứng dịch vụ</p> <p>4.3.1 Khái niệm và cấu trúc thiết kế mô hình hệ thống cung ứng dịch vụ</p> <p>4.3.1.1 Khái niệm</p> <p>4.3.1.2 Cấu trúc thiết kế</p> <p>4.3.2 Tiến hành thiết kế hệ thống dịch vụ</p> <p>Bài tập về thiết kế hệ thống cung ứng dịch vụ</p>	2.0	1.0	0	6	<p>CLO 1.2</p> <p>CLO 2.1</p> <p>CLO 2.2</p> <p>CLO 3.1</p>	Thuyết giảng, Phát vấn, Giải quyết vấn đề	<p>SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo</p> <p>Tham gia trả lời câu hỏi trên lớp</p> <p>Thuyết trình, thảo luận nhóm</p>
Bài 11	<p>Kiểm tra nội dung tự học</p> <p>4.4 Quản trị khả năng và các nhân tố ảnh hưởng đến cung ứng dịch vụ</p> <p>4.4.1 Quản trị khả năng cung ứng dịch vụ</p> <p>4.4.2 Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến cung ứng dịch vụ</p> <p>5.1 Quản trị nguồn nhân lực dịch vụ</p> <p>5.1.1 Sự phát triển và đặc điểm của lao động dịch vụ</p> <p>5.1.1.1 Sự phát triển của lao động dịch vụ</p> <p>5.1.1.2 Đặc điểm của lao động dịch vụ</p> <p>5.1.2 Vị trí và vai trò của nhân viên tiếp xúc</p> <p>5.1.2.1 Vị trí của nhân viên tiếp xúc</p>	3.0	0	0	5	<p>CLO 1.1</p> <p>CLO 1.2</p> <p>CLO 2.1</p> <p>CLO 2.2</p> <p>CLO 3.1</p>	Thuyết giảng, Phát vấn, Lớp học đảo ngược, Tổ chức thảo luận nhóm	<p>SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo</p> <p>Tham gia trả lời câu hỏi trên lớp</p>

	<p>5.1.2.2 Vai trò của nhân viên tiếp xúc</p> <p>5.1.3 Nội dung của quản trị nhân lực dịch vụ</p> <p>5.1.3.1 Phân tích nhân lực dịch vụ</p> <p>5.1.3.2 Hoạch định nhân lực dịch vụ</p> <p>5.1.3.3 Thực thi nhân lực dịch vụ</p> <p>5.1.3.4 Kiểm soát nhân lực dịch vụ</p>							Thuyết trình, thảo luận nhóm
Bài 12	<p>Kiểm tra nội dung tự học</p> <p>5.2 Quản trị vốn kinh doanh dịch vụ</p> <p>5.2.1 Đặc điểm vốn kinh doanh dịch vụ</p> <p>5.2.2 Nguồn vốn kinh doanh dịch vụ</p> <p>5.2.3 Nội dung quản trị vốn kinh doanh dịch vụ</p> <p>5.3 Quản trị cơ sở vật chất kỹ thuật dịch vụ</p> <p>5.3.1 Đặc điểm và vai trò của cơ sở vật chất kỹ thuật dịch vụ</p> <p>5.3.2 Yêu cầu, nguyên tắc và nội dung quản trị cơ sở vật chất kỹ thuật dịch vụ</p> <p>5.3.2.1 Yêu cầu chung và nguyên tắc quản trị cơ sở vật chất kỹ thuật dịch vụ</p> <p>5.3.2.2 Nội dung quản trị cơ sở vật chất kỹ thuật dịch vụ.</p> <p>Tổng kết học phần, ôn phụ đạo</p>	2.0	1.0	0	5	<p>CLO 1.1</p> <p>CLO 2.2</p> <p>CLO 3.1</p>	Thuyết giảng, Phát vấn, Giải quyết vấn đề	<p>SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo</p> <p>Tham gia trả lời câu hỏi trên lớp</p>
	Tổng	23	12	1	64			

8. Nhiệm vụ của sinh viên

- Nghiên cứu trước giáo trình, tài liệu theo chương.
- Tham gia đầy đủ các giờ lên lớp: Tối thiểu 80% số tiết học trên lớp.
- Tham gia thảo luận tại lớp.
- Làm bài tập cá nhân, bài tập nhóm được giao
- Tham gia làm bài kiểm tra giữa kỳ.
- Tham gia thi kết thúc học phần.

9. Đánh giá kết quả học tập và cho điểm

9.1. Thang điểm đánh giá

Đánh giá theo thang điểm 10, sau đó được quy đổi sang thang điểm chữ và thang điểm 4 theo Quy chế đào tạo hiện hành.

9.2. Phương thức đánh giá

Thành phần đánh giá	Trọng số (%)	Hình thức đánh giá	Công cụ đánh giá	CLO	Trọng số CLO trong thành phần đánh giá (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Điểm chuyên cần	10	Đánh giá quá trình	Rubric	CLO 3.1	
01 bài kiểm tra 50 phút giữa kỳ	30	Trắc nghiệm	Thang điểm đánh giá	CLO1.1, CLO1.2, CLO2.1	40% 20% 40%
01 đánh giá tổng hợp bài tập nhóm		Bài tập nhóm	Rubric	CLO1.1 CLO1.2 CLO 2.1 CLO 2.2	10% 20% 20% 50%
Bài thi hết học phần (60 phút)	60	Tự luận (đề mở)	Rubric	CLO1.1, CLO1.2 CLO2.1	40% 40% 20%

9.3. Các Rubric đánh giá kết quả học tập

9.3.1 Rubric đánh giá chuyên cần

Tiêu chí	Tỷ lệ	Mức chất lượng				Điểm
		Rất tốt	Tốt	Đạt yêu cầu	Không đạt	
		10 – 8.5	8.4 – 7.0	6.9 – 5.0	4.9 – 0.0	
Mức độ tham dự theo TKB	50%	Tham dự >90% buổi học	Tham dự 85 - 90% buổi học	Tham dự 80 – 85 % buổi học	Tham dự < 80% buổi học	
Mức độ tham gia hoạt động học tập	50%	Nhiệt tình trao đổi, phát biểu, trả lời nhiều câu hỏi, có ý thức, thái độ học tập tích cực	Có đặt/trả lời > 2 câu hỏi, có ý thức, thái độ học tập khá	Có đặt/trả lời ít nhất 1 câu hỏi, có ý thức, thái độ học tập trung bình	Không tham gia thảo luận, trả lời, đóng góp, có ý thức, thái độ học tập thiếu tích cực	

9.3.2 Các Rubric đánh giá thảo luận nhóm

Tiêu chí đánh giá	CDR	Trọng số	Mức chất lượng				Điểm
			Giỏi	Khá	Trung bình	Yếu, kém	
			8.5 - 10	7,0 - 8,4	5,0 - 6,9	Dưới 4,0	
Hình thức	CLO 2.2	10%	Đẹp, khoa học, không lỗi chính tả	-----	-----	Đơn điệu, không khoa học, nhiều lỗi chính tả	
Kỹ năng	CLO 2.2	10%	Rõ ràng, tự tin, thuyết phục,	-----	-----	Nói nhỏ, không tự tin,	

thuyết trình			giao lưu người nghe			không giao lưu người nghe	
Nội dung	CLO 1.1	10%	Đáp ứng 80%-100% yêu cầu	Đáp ứng	Đáp ứng	Đáp ứng dưới 50% yêu cầu	
	CLO 1.2	20%		70% - 80%	50% - 70%		
	CLO 2.1	10%		yêu cầu	yêu cầu		
Phản biện	CLO 2.2	20%	Trả lời đúng tất cả các câu hỏi, đặt trên 5 câu hỏi cho các nhóm khác	Trả lời đúng trên 2/3 số câu hỏi, đặt từ 3-5 câu hỏi cho các nhóm	Trả lời đúng trên 1/2 số câu hỏi, đặt từ 1-3 câu hỏi cho nhóm khác	Trả lời đúng dưới 1/2 số câu hỏi, không đặt được câu hỏi nào	
	Tham gia thực hiện	CLO 2.1 CLO 2.2	10% 10%	100% thành viên tham gia thực hiện/trình bày	80% thành viên tham gia thực hiện/trình bày	60% thành viên tham gia thực hiện/trình bày	40% thành viên tham gia thực hiện/trình bày
Tổng điểm							

9.3.3 Các Rubric đánh giá bài thi tự luận

Tiêu chí đánh giá của từng câu hỏi trong đề thi	Mức chất lượng	Thang điểm %
<ul style="list-style-type: none"> Nội dung đủ, trả lời đúng 100% câu hỏi. Trình bày rõ ràng, diễn đạt ngắn gọn, súc tích, logic. 	Mức A (Vượt quá mong đợi)	85 - 100
<ul style="list-style-type: none"> Trả lời đúng 70-80% câu hỏi. Trình bày rõ ràng, diễn đạt logic. Mắc ít lỗi (3-5) lỗi về thuật ngữ chuyên môn. 	Mức B (Đáp ứng được mong đợi)	70 - 84
<ul style="list-style-type: none"> Trả lời đúng 50-60% câu hỏi. Trình bày không rõ ý, chưa logic. Mắc lỗi về thuật ngữ chuyên môn (trên 5 lỗi). 	Mức C (Đạt)	55 - 69
<ul style="list-style-type: none"> Trả lời đúng 40-50% câu hỏi. Không làm hết câu hỏi, bỏ nội dung hơn 60%. Trình bày tối nghĩa, diễn đạt không rõ ý. Mắc nhiều lỗi về thuật ngữ chuyên môn. 	Mức D (Đạt, song cần cải thiện)	40 - 54
<ul style="list-style-type: none"> Các trường hợp còn lại 	Mức F (Không đạt)	Dưới 40

Hà Nội, ngày 10 tháng 09 năm 2023.

Viện trưởng

PGS.TS Hoàng Văn Hải

Trưởng Bộ môn

PGS.TS Hoàng Văn Hải

Người soạn đề cương

ThS. Nguyễn Thị Lạng