**CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC**

*(Kèm theo Thông tư số:03/2017/TT-BLĐTBXH ngày 01/03/2017*

*của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội)*

**Tên môn học: QUẢN LÝ DỊCH VỤ Ô TÔ**

**Mã số môn học:** MH 23

**Thời gian của môn học:** 30 giờ (Lý thuyết: 19 giờ; Thực hành: 9 giờ; Kiểm tra 2 giờ)

**I. Vị trí, tính chất của môn học:**

- Vị trí của môn học: Môn học này được bố trí giảng dạy sau các môn học đại cương, các mô đun chuyên ngành cơ sở và song song các mô dun chuyên ngành.

- Tính chất của môn học: là môn cơ sở nghề bắt buộc.

**II. Mục tiêu môn học:** Sau khi học xong học phần này sinh viên có khả năng:

- Về kiến thức:

+ Trình bày được cơ cấu tổ chức và hoạt động của đại lý ô tô.

+ Mô tả được chức năng và nhiệm vụ của các chức danh của phòng dịch vụ ô tô.

+ Giải thích được mô hình quy trình hoạt động của dịch vụ ô tô.

- Về kỹ năng:

+ Phân tích được sự khác biệt giữa các tiêu chuẩn vận hành dịch vụ ô tô.

+ Phân tích và giải quyết được các vấn đề quản lý các hoạt động dịch vụ trong lĩnh vực kỹ thuật ô tô.

+ Lập được kế hoạch, chế độ theo bảng kê tổng hợp, theo dõi và quản lý sản xuất một cách có hệ thống, hiệu quả kinh tế cao.

- Về năng lực tự chủ và chịu trách nhiệm:

+ Cá nhân tự lập được kế hoạch, chế độ theo bảng kê tổng hợp, theo dõi và quản lý sản xuất hoặc phối hợp với các thành viên trong nhóm.

+ Hướng dẫn, giám sát và đánh giá các thánh viên trong nhóm phân tích và giải quyết các vấn đề quản lý các hoạt động dịch vụ trong lĩnh vực kỹ thuật ô tô.

+ Chịu trách nhiệm với kết quả thực hiện các nhiệm vụ được giao với tư cách trưởng nhóm hoặc chấp hành phân công của trưởng nhóm.

**III. Nội dung môn học**:

1. Nội dung tổng quát và phân phối thời gian:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Số TT** | **Tên chương, mục** | **Thời gian (giờ)** | | | |
| **Tổng số** | **Lý thuyết** | **Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập** | **Kiểm tra** |
| 1 | Giới thiệu về môn học | 1 | 1 |  |  |
| 2 | Chương 1: Khái quát về quản lý dịch ô tô  1. Chức năng và mục tiêu của phòng dịch vụ đại lý  2. Chức năng của đại lý ô tô | 3 | 3 |  |  |
| 3 | Chương 2: Quản lý nhân sự trong phòng dịch vụ  1.Sơ đồ nhân sự tổng quan của phòng dịch vụ  2.Cố vấn dịch vụ  3.Bộ phận trực tiếp sửa chữa  4.Bộ phận hỗ trợ  5.Bộ phận phụ tùng | 8 | 5 | 2 | 1 |
| 4 | Chương 3: Tiêu chuẩn vận hành dịch vụ  1.Tiêu chuẩn Đồng sơn ô tô  2.Tiêu chuẩn của phòng dịch vụ và phòng phụ tùng | 4 | 1 | 3 |  |
| 5 | Chương 4: Qui trình hoạt động đại lý ô tô  1. Hẹn  2. Tiếp khách hàng  3. Báo giá, lệnh sửa chữa  4. Giao việc, theo dõi tiến độ  5. Kiểm tra trước khi giao xe  6. Giao xe  7. Theo dõi sau sửa chữa | 10 | 7 | 2 | 1 |
| 6 | Chương 5: Đánh giá hoạt động dịch vụ ô tô  1. Các chỉ số chính về dịch vụ  2.Cách sử dụng các chỉ số | 4 | 2 | 2 |  |
|  | **Cộng** | **30** | **19** | **9** | **2** |

2. Nội dung chi tiết:

**Bài mở đầu: Giới thiệu về môn học**

**CHƯƠNG 1. KHÁI QUÁT VỀ QUẢN LÝ DỊCH VỤ Ô TÔ** Thời gian: 4 giờ

1. Mục tiêu:

- Trình bày được chức năng và mục tiêu các hoạt động của phòng dịch vụ ô tô;

- Giải thích được chức năng hoạt động của đại lý ô tô.

2. Nội dung chương:

## 2.1. Chức năng và mục tiêu của phòng dịch vụ đại lý

2.1.1.Đại lý ô tô là gì?

2.1.2.Mục tiêu của các hoạt động của đại lý

2.1.3.Chức năng và mục tiêu

2.1.4.Tầm quan trọng

2.2. Chức năng của đại lý ô tô

2.2.1.Việc phân phối xe

2.2.2.Các hình thức hậu mãi

**CHƯƠNG 2. QUẢN LÝ NHÂN SỰ TRONG PHÒNG DỊCH VỤ** Thời gian: 8 giờ

## 1. Mục tiêu:

- Trình bày được sơ đồ nhân sự tổng quan của phòng dịch vụ ô tô;

- Giải thích được nhiệm vụ các bộ phận và các nhân sự của phòng dịch vụ ô tô.

## 2. Nội dung:

## 2.1. Sơ đồ nhân sự tổng quan của phòng dịch vụ

2.1.1. Cố vấn dịch vụ

2.1.2. Trưởng phòng dịch vụ

## 2.2. Bộ phận trực tiếp sửa chữa

2.3.1. Quản đốc

2.3.2. Điều phối

2.3.3. Tổ trưởng

2.3.4. Kỹ thuật viên

## 2.3. Bộ phận hỗ trợ

2.4.1. Cố vấn kỹ thuật

2.4.2. Nhân viên dịch vụ

## 2.4. Bộ phận phụ tùng

2.5.1. Nhân viên kho

2.5.2. Nhân viên phụ tùng

2.5.3. Kế toán kho:

2.5.4. Nhân viên vật tư

**CHƯƠNG 3. TIÊU CHUẨN VẬN HÀNH DỊCH VỤ SAU BÁN HÀNG CỦA MỘT ĐẠI LÝ** Thời gian: 4 giờ

## 1. Mục tiêu:

- Trình bày được các tiêu chuẩn Đồng sơn ô tô;

- Trình bày được các tiêu chuẩn của phòng dịch vụ và phòng phụ tùng.

## 2. Nội dung:

## 2.1. Tiêu chuẩn Đồng sơn ô tô

2.1.1. Nhân sự và cơ cấu tổ chức

2.1.2. Phát triển nhân lực

2.1.3. An toàn lao động và nguyên tắc 4S

2.1.4. Môi trường

## 2.2. Tiêu chuẩn của phòng dịch vụ và phòng phụ tùng

2.2.1. Nhân sự và Cơ cấu tổ chức

2.2.2. An toàn lao động và nguyên tắc 4S

2.2.3. Môi trường

**CHƯƠNG 4. QUY TRÌNH HOẠT ĐỘNG CỦA ĐẠI LÝ** Thời gian: 10 giờ

## 1. Mục tiêu:

- Trình bày được các bước quy trình hoạt động dịch vụ tại đại lý;

- Vận dụng được các kiến thức theo quy trình vào đại lý ô tô;

- Phân tích sự khác biệt giữa quy trình quản lý dịch vụ ô tô của các hãng ô tô khác nhau.

## 2. Nội dung:

## 2.1. Hẹn

## 2.2. Tiếp khách hàng

## 2.3. Báo giá, lệnh sửa chữa

## 2.4. Giao việc, theo dõi tiến độ

## 2.5. Kiểm tra trước khi giao xe

## 2.6. Giao xe

## 2.7. Theo dõi sau sửa chữa

**CHƯƠNG 5. ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ** Thời gian: 4 giờ

## 1. Mục tiêu:

## - Theo dõi đánh giá được các hoạt động dịch vụ ô tô tại đại lý hằng ngày, tháng và quý

## - Phân tích được sự khác biệt giữa các chỉ số đánh giá hoạt động dịch vụ ô tô của các hãng ô tô khác nhau

## 2. Nội dung:

## 2.1. Các chỉ số chính về dịch vụ

2.1.1. Các chỉ số về hoạt động dịch vụ hằng ngày

2.1.2. Các chỉ số về hoạt động dịch vụ tháng và quý

## 2.2. Cách sử dụng các chỉ số

2.2.1. Phiếu sử dụng hoạt động hàng tháng và quý:

2.2.2. Sơ đồ đánh giá các chỉ số

**IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn/nhà xưởng: Thực hiện phòng học lý thuyết chuyên môn, các trung tâm dịch vụ ô tô.

- Nguồn lực khác: Phòng học, đi tham quan các nhà máy, xí nghiệp.

2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu, tivi

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:

- Vật liệu:

* Hồ sơ quản lý dịch vụ .
* Sổ ghi chép.

- Dụng cụ và trang thiết bị:

* Nhà máy, xí nghiệp sản xuất cơ khí.
* Máy tính, máy chiếu.

- Học liệu:

* Tài liệu hướng dẫn bài học.
* Đĩa mềm đề cương các bài học trình bày theo Power point.
* Giáo trình tổ chức và quản lý sản xuất, quản lý kinh tế.
* Tài liệu phát tay.
* Bảng thống kê, theo dõi về đánh giá và quản lý chất lơượng sản phẩm.

4. Các điều kiện khác:

**V. Nội dung và phương pháp, đánh giá:**

1. Nội dung:

*- Về kiến thức:*

+ Cơ cấu tổ chức và hoạt động của đại lý ô tô.

+ Chức năng và nhiệm vụ của các chức danh của phòng dịch vụ ô tô.

+ Quy trình hoạt động của dịch vụ ô tô.

*- Về kỹ năng:*

+ Sự khác biệt giữa các tiêu chuẩn vận hành dịch vụ ô tô.

+ Các vấn đề quản lý các hoạt động dịch vụ trong lĩnh vực kỹ thuật ô tô.

+ Lập kế hoạch, chế độ theo bảng kê tổng hợp, theo dõi và quản lý sản xuất một cách có hệ thống, hiệu quả kinh tế cao

*- Về năng lực tự chủ và chịu trách nhiệm:*

+ Cá nhân tự lập được kế hoạch, chế độ theo bảng kê tổng hợp, theo dõi và quản lý sản xuất hoặc phối hợp với các thành viên trong nhóm.

+ Hướng dẫn, giám sát và đánh giá các thánh viên trong nhóm phân tích và giải quyết các vấn đề quản lý các hoạt động dịch vụ trong lĩnh vực kỹ thuật ô tô.

+ Chịu trách nhiệm với kết quả thực hiện các nhiệm vụ được giao với tư cách trưởng nhóm hoặc chấp hành phân công của trưởng nhóm.

2. Phương pháp:Thi lý thuyết

Bài thi kết thúc môn được đánh giá theo thang điểm 10

- Thời gian làm bài: 90 phút.

- Hình thức: tự luận.

- Sinh viên không được sử dụng tài liệu.

- Bài thi được kết cấu tối thiểu 4 câu, bao gồm các nội dung sau:

+ Chức năng và mục tiêu của phòng dịch vụ đại lý.

+ Các bộ phận và các nhân sự trong dịch vụ ô tô.

+ Qui trình hoạt động đại lý ô tô.

+ Đánh giá hoạt động dịch vụ ô tô.

**VI. Hướng dẫn sử dụng chương trình:**

1. Phạm vi áp dụng chương trình: Chương trình môn học Tổ chức và quản lý sản xuất được sử dụng để giảng dạy cho trình độ cao đẳng nghề.

2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

- Đối với giảng viên:

Môn học này có tính vận dụng cao nên giảng viên cần phát huy tối đa tính tích cực của sinh viên. Để giảng dạy được môn học này giảng viên cần phải tự trang bị và cập nhật kiến thức, kỹ năng phân tích và nghiên cứu vừa sâu, vừa rộng về tổ chức quản lý của các đại lý ô tô lớn.

Sử dụng kết hợp các phương pháp:

+ Giao nhiệm vụ về nhà cho sinh viên nghiên cứu, tìm hiểu và chuẩn bị trước khi đến lớp.

+ Thuyết trình, thảo luận, giảng giải chức năng và mục tiêu của phòng dịch vụ đại lý.

+ Đặt vấn đề và hướng dẫn giải quyết vấn đề để sinh viên phân tích và giải quyết các vấn đề quản lý các hoạt động dịch vụ trong lĩnh vực kỹ thuật ô tô.

+ Tổ chức học tập theo nhóm, giải thích rõ nhiệm vụ và trách nhiệm của các nhóm để sinh viên lập được kế hoạch, chế độ theo bảng kê tổng hợp, theo dõi và quản lý sản xuất một cách có hệ thống, hiệu quả kinh tế cao.

- Đối với người học:

+ Chuẩn bị trước khi đến lớp theo yêu cầu của giảng viên.

+ Lắng nghe, quan sát và ghi chép những nội dung giảng viên truyền đạt.

+ Áp dụng kiến thức lý thuyết vào thực tế để phân tích và giải quyết các vấn đề quản lý các hoạt động dịch vụ trong lĩnh vực kỹ thuật ô tô.

+ Sáng tạo, nhiệt tình và chủ động trong hoạt động nhóm khi lập kế hoạch, chế độ theo bảng kê tổng hợp, theo dõi và quản lý sản xuất.

+ Tự chủ và tự chịu trách nhiệm với nhiệm vụ mà giảng viên giao.

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

- Quản lý nhân sự trong phòng dịch vụ.

- Qui trình hoạt động đại lý ô tô.

- Đánh giá hoạt động dịch vụ ô tô.

4. Tài liệu cần tham khảo:

- TOYOTA Việt Nam (TMV), năm 2010. Quản lý dịch vụ ô tô. TSA – Toyota Việt Nam. 81 trang.

- Nguyễn Thanh Tuấn, 2018. Giáo trình Quản lý dịch vụ ô tô. Nhà xuất bản Xây dựng. Việt Nam. 221 trang.

- Bộ tiêu chuẩn vận hành sau sửa chữa của đại lý Toyota.

- Bộ tiêu chuẩn Body paint của đại lý Toyota.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

**TRƯỞNG KHOA GIÁO VIÊN BIÊN SOẠN**

(Đã ký) (Đã ký)

Lê Văn Đông Quách Tuấn Vinh