

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: QUẢN LÝ DỊCH VỤ ÔTÔ

Mã môn học: DLC331

Thời gian thực hiện môn học: 30 giờ

(Lý thuyết: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

I. Vị trí, tính chất của môn học:

- Vị trí: Được bố trí giảng dạy sau khi học xong các môn chung và các môn học kỹ thuật cơ sở.
- Tính chất: Là môn chuyên ngành tự chọn.

II. Mục tiêu môn học:

- Kiến thức: Có kiến thức về quản lý dịch vụ ô tô trong các hãng xe
- Kỹ năng: Hiểu được quyền hạn của các bộ phận và trách nhiệm
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Ý thức được vai trò và vị trí của bản thân trong một đại lý ô tô. Có trách nhiệm tích cực làm việc, học tập trong quá trình thực tập

III. Nội dung môn học:

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

Số TT	Tên các bài trong môn học	Thời gian học tập (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành / thực tập/ thí nghiệm/ bài tập/ thảo luận	Kiểm tra
1	Chương 1: Khái quát về quản lý dịch vụ ô tô	5	5	0	0
2	Chương 2: Quản lý nhân sự trong phòng dịch vụ	5	4	0	1
3	Chương 3: Tiêu chuẩn vận hành dịch vụ sau bán hàng của một đại lý hãng Toyota	5	5	0	0
4	Chương 4: Quy trình hoạt động của đại lý hãng Toyota	5	5	0	0
5	Chương 5: Đánh giá hoạt động bằng các chỉ số chính về hoạt động dịch vụ	5	5	0	0

6	Chương 6: Các phiếu lệnh tiêu biểu	5	4	0	1
	Cộng:	30	28	0	2

2. Nội dung chi tiết:

Chương 1. Khái quát về quản lý dịch vụ ô tô

Thời gian: 5 giờ.

1. Mục tiêu

Hiểu được khái quát về quản lý dịch vụ ô tô

2. Nội dung

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

2.2. Chức năng của đại lý ô tô

Chương 2. Quản lý nhân sự trong phòng dịch vụ

Thời gian: 5 giờ.

1. Mục tiêu

Hiểu được quản lý nhân sự trong phòng dịch vụ ô tô

2. Nội dung

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

2.2. Cố vấn dịch vụ

2.3. Bộ phận trực tiếp sửa chữa

2.4. Bộ phận hỗ trợ

2.5. Bộ phận phụ tùng

Chương 3. Tiêu chuẩn vận hành dịch vụ sau bán hàng của một đại lý hãng Toyota

Thời gian: 5 giờ.

1. Mục tiêu

Hiểu được tiêu chuẩn vận hành dịch vụ sau bán hàng của một đại lý hãng Toyota

2. Nội dung

2.1. Tiêu chuẩn của Body paint

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

Chương 4: Quy trình hoạt động của đại lý hãng Toyota

Thời gian: 5 giờ.

1. Mục tiêu

Hiểu được quy trình hoạt động của đại lý hãng Toyota

2. Nội dung

2.1. Quy trình 7 bước

2.2. Quy trình hoạt động của phòng dịch vụ

2.3. Quy trình hoạt động của phòng dịch vụ tại đại lý Toyota Bình Dương

Chương 5. Đánh giá hoạt động bằng các chỉ số chính về hoạt động dịch vụ

Thời gian: 5 giờ.

1. Mục tiêu

Hiểu quy trình đánh giá hoạt động bằng các chỉ số chính về hoạt động dịch vụ

2. Nội dung

2.1. Mục tiêu

2.2. Các chỉ số chính về dịch vụ

2.3. Cách sử dụng các chỉ số

Chương 6. Các phiếu lệnh tiêu biểu

Thời gian: 5 giờ.

1. Mục tiêu

Hiểu được các phiếu lệnh tiêu biểu

2. Nội dung

2.1. Lệnh sửa chữa

2.2. Phiếu chiết tính sửa chữa

2.3. Parts Shipping list

2.4. Phiếu vật tư

2.5. Biên bản bàn giao

2.6. Tính toán sơ bộ thu chi từ phở liệu đại lý Toyota Biên Hòa chi nhánh Bình Dương

IV. Điều kiện thực hiện:

1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: có máy chiếu projector

2. Trang thiết bị máy móc:

+ Máy chiếu, máy vi tính

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

+ Sổ ghi chép

+ Tài liệu hướng dẫn môn học

+ 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 lượng sản phẩm

+ Tranh treo tường

4. Các điều kiện khác:

Phòng học, đi tham quan các nhà máy, xí nghiệp.

V. Nội dung và phương pháp đánh giá:

1. Nội dung:

- Kiến thức:

- + Trình bày được hệ thống tổ chức và quản lý sản xuất và kỹ thuật, các biện pháp xử lý biến động trong sản xuất và bố trí nguồn lực cho các hoạt động sản xuất
- + Lập kế hoạch, đánh giá và quản lý chất lượng sản phẩm
- + Qua các bài kiểm tra viết hoặc trắc nghiệm đạt yêu cầu 60%

- Kỹ năng:

- + 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
- + Nghiên cứu và phân tích được thị trường để có các biện pháp chiến lược nhằm tạo lập và tổ chức quản lý doanh nghiệp

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + Có ý thức hoàn thành chỉ số năng lực trong đại lý ô tô
- + Chấp hành nghiêm túc các quy định về giờ học và làm đầy đủ các bài tập về nhà.

2. Phương pháp:

Được đánh giá qua bài viết, kiểm tra, vấn đáp, trắc nghiệm hoặc tự luận trong quá trình thực hiện các bài học có trọng tâm về kiến thức, kỹ năng và thái độ.

VI. Hướng dẫn thực hiện:

Có tính logic nên khi giảng dạy người giảng viên cần nêu rõ nhiệm vụ và yêu cầu của từng chương để từ đó giúp người học nghe hiểu được các nội dung cốt lõi của từng chương và tính hệ thống của môn học.

1. Phạm vi áp dụng môn học:

- Sử dụng để giảng dạy cho trình độ Cao đẳng Công nghệ ô tô.

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

- Sử dụng các bảng biểu và hình ảnh để minh họa trực quan trong giờ học lý thuyết
- Không đi sâu vào kỹ năng thực hành, tuy nhiên sau mỗi bài học sinh viên cần có kỹ năng 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. Nghiên cứu và phân tích thị trường để có các biện pháp chiến lược nhằm tạo lập và tổ chức quản lý doanh nghiệp
- Giảng viên trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào chi tiết và điều kiện thực tế tại trường để chuẩn bị nội dung giảng dạy đầy đủ, phù hợp nhằm đảm bảo chất lượng dạy và học

- Phần thực hành của được thực hiện ở dạng các bài tập về nhà.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Nội dung trọng tâm:

- + Hệ thống tổ chức và quản lý sản xuất trong xí nghiệp bảo dưỡng, sửa chữa ô tô
- + Các biện pháp xử lý biến động trong sản xuất và bố trí nguồn lực cho các hoạt động sản xuất
- + Lập kế hoạch, đánh giá và quản lý chất lượng sản phẩm.

4. Tài liệu tham khảo:

- Giáo trình Tổ chức và quản lý sản xuất do Tổng cục dạy nghề ban hành.

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 22 tháng 6 năm 2020

TRƯỞNG KHOA

Nguyễn Anh Tuấn