**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ &QUẢN TRỊ KINH DOANH**

----------------------------



**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN KINH TẾ DU LỊCH**

**Học phần:** **QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH**

 **Mã số: QCT331**

 **Số tín chỉ: 3**

**Khoa: Marketing- Thương Mại- Du lịch**

**Bộ môn phụ trách: Quản trị Du lịch- Khách sạn**

**Thái Nguyên, 2020**

|  |  |
| --- | --- |
| TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ &QTKD**KHOA**: Marketing- Thương Mại- Du lịch**Bộ môn phụ trách**: Quản trị Du lịch- Khách sạn |  |

**ĐỀ C­ƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**

**1. Tên học phần:** Quản trị chất lượng dịch vụ Du lịch  **Mã học phần**: QCT331

**2. Tên Tiếng Anh:** Tourism Service Management

**3. Số tín chỉ:** 3 **tín chỉ**  (2 tín chỉ lý thuyết, 1 tín chỉ thực hành/thảo luận)

**4. Điều kiện tham gia học tập học phần**

 Môn học tiên quyết: Cơ sở Văn hóa Việt Nam

 Môn học trước : Quản trị kinh doanh lữ hành; Lịch sử văn minh thế Giới

**5. Các giảng viên phụ trách học phần**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Học hàm, học vị, họ tên** | **Số điện thoại** | **Email** | **Ghi chú** |
| 1 | Th.s Bùi Thị Thanh Hương | 0976601859 | thanhhuong.tueba@gmail.com |  |
| 2 | Th.s Nguyễn Thị Thanh Tâm | 0987300185 | thanhtamtueba1985@gmail.com |  |
| 3 | TS. Trần Thị Tuyết | 0968256548 | tuyettranthi@tueba.edu.vn |  |
| 4 | ThS. Nguyễn Văn Huy | 0949275666 | huytueba@gmail.com |  |

**6. Mô tả học phần:**

 Môn học cung cấp những kiến thức cơ bản về chất lượng dịch vụ du lịch và những vấn đề chung về quản trị chất lượng du lịch. Bên cạnh đó, môn học còn đưa ra những yếu cầu chung chung về quản trị chất lượng dịch vụ du lịch. Bên cạnh đó, môn học còn đưa ra những yêu cầu khi thiết kế một hệ thống phân phát dịch vụ và phân tích một số mô hình phân phát dịch vụ trong du lịch như: hệ thống phân phát dịch vụ trong nhà hàng, khách sạn, vận chuyển hàng không, du ngoạn đường biển và đại lý du lịch. Đồng thời môn học Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch còn chỉ ra vai trò của nhân tố con người trong quản trị chất lượng dịch vụ và sự tin cậy của dịch vụ, cách thức đảm bảo và cải tiến chất lượng dịch vụ du lịch và những tiêu chuẩn hệ thống quản trị chất lượng.

**7. Mục tiêu học phần**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mục tiêu*****(Goals)*** | **Mô tả*****(Goal description)****Học phần này trang bị cho sinh viên:* | **Chuẩn đầu ra****CTĐT** | **Trình độ năng lực** |
| **G1** | Cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản về chất lượng dịch vụ du lịch khách sạn, quản trị chất lượng trong kinh doanh dịch vụ, tiếp cận với những tiêu chuẩn hệ thống quản trị chất lượng từ đó định hướng các biện pháp nhằm đảm bảo và nâng cao chất lượng dịch vụ trong kinh doanh khách sạn du lịch để luôn duy trì được lợi thế cạnh tranh | 1.1, 1.4, 1.6 | 2 |
| **G2** | Kỹ năng thực hành và quản trị tác nghiệp trong doanh nghiệp lữ hành được trang bị trong môi trường làm việc thực tế tại doanh nghiệp; Thu thập, xử lý thông tin và các kỹ năng liên quan đến nghiệp vụ để giải quyết vấn đề trong kinh doanh khách sạn- du lịch | 2.3, 2.4 | 3 |
| **G3** | Có khả năng lập kế hoạch, phân tich, thực hiện kiểm tra giám sát các vấn đề liên quan đến chuyên ngành. | 3.3 | 4 |

**8. Chuẩn đầu ra của học phần**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Chuẩn đầu ra HP** | **Mô tả***Sau khi học xong môn học này, người học có thể:* | **Chuẩn đầu ra CTĐT** | **Trình độ năng lực** |
| **G1** | **G1.1** | Hiểu và giải thích được chất lượng dịch vụ du lịch khách sạn, quản trị chất lượng trong kinh doanh dịch vụ, tiếp cận với những tiêu chuẩn hệ thống quản trị chất lượng  | 1.1 | 2 |
| **G1.2** | Vận dụng tốt các kiến thức thực tiễn vào việc đưa ra các giải pháp nhằm đảm bảo và nâng cao chất lượng dịch vụ trong kinh doanh khách sạn du lịch để luôn duy trì được lợi thế cạnh tranh | 1.4 | 3 |
| **G1.3** |  Đánh giá được hiệu quả các dự án kinh doanh cũng như môi trường kinh doanh của ngành. | 1.6 | 3 |
| **G2** | **G2.1** | Thu thập, xử lý thông tin và các kỹ năng liên quan đến nghiệp vụ để giải quyết vấn đề trong kinh doanh du lịch. | 2.4 | 3 |
| **G2.2** | Kỹ năng giao tiếp, ứng xử, thuyết trình và làm việc nhóm, kỹ năng tự học, tìm tòi sáng tạo, làm việc có kế hoạch và khoa học | 2.3 | 4 |
| **G3** | **G3.1** | Có khả năng lập kế hoạch, phân tich, thực hiện kiểm tra giám sát các vấn đề liên quan đến chuyên ngành. | 3.3 | 4 |
|  |
|  |

**9. Nhiệm vụ của sinh viên**

***9.1. Phần lý thuyết, bài tập, thảo luận***

- Dự lớp ≥ 80 % tổng số thời lượng của học phần.

- Chuẩn bị nội dung thảo luận.

 - Hoàn thành các bài tập được giao.

 - Nghiên cứu tài liệu học tập.

***9.2. Phần thực hành, tiểu luận***

- Hoàn thành các bài tiểu luận theo yêu cầu.

**10. Tài liệu học tập**

***-*** *Sách, giáo trình chính:*

 Phạm Xuân Hậu, Giáo trình “*Quản trị chất lượng dịch vụ khách sạn – du lịch*”; NXB ĐH Quốc gia Hà Nội, 2001

***-*** *Tài liệu tham khảo:*

 1. Nguyễn Đình Phan, *Quản trị chất lượng*, NXB ĐH Kinh tế Quốc dân, 2012

 2. Lưu Thanh Tâm, Giáo trình “*Quản trị chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc tế*”, NXB ĐH Quốc Gia TP HCM, 2013

**11. Nội dụng giảng dạy chi tiết**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiết**  | **Nội dung giảng dạy***(Ghi chi tiết đến từng mục nhỏ của từng chương)* | **Chuẩn đầu ra học phần** *(CĐR đạt được khi kết thúc chương)* | **Trình độ năng lực** *(TĐNL đạt được khi kết thúc chương)* | **Phương pháp dạy học** *(Thuyết giảng, thảo luận nhóm...)* | **Phương pháp đánh giá***(Kiểm tra quá trình, trắc nghiệm, thuyết trình nhóm,...)* |
| 1 | Chương 1. CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH SẠN – DU LỊCH1.1. Một số khái niệm về du lịch1.1.1. Khái niệm, phân loại và các đặc điểm của dịch vụ | **G1.1** | **2** | **LT** |  |
| 2 | Chương 1. CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH SẠN – DU LỊCH1.1.2. Các quy luật của dịch vụ1.1.3. Các yếu tố tham gia sản xuất sản phẩm dịch vụ | **G1.1** | **2** |  **LT** |  |
| 3 | Chương 1. CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH SẠN – DU LỊCH1.2. Khái niệm, các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch1.2.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ | **G1.1** | **2** | **LT** |  |
| 4 | Chương 1. CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH SẠN – DU LỊCH1.2.2. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ | **G1.1** | **2** | **LT** |  |
| 5 | Chương 1. CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH SẠN – DU LỊCH1.3. Thiết kế và đo lường chất lượng dịch vụ1.3.1. Thiết kế chất lượng dịch vụ | **G1.1** | **2** | **LT** |  |
| 6 | Chương 1. CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH SẠN – DU LỊCH1.3.2. Đo lường chất lượng dịch vụ(Mô hình SERVQUAL) | **G1.1** | **2** | **LT** |  |
| 7 | Chương 1. CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH SẠN – DU LỊCH1.3.2. Đo lường chất lượng dịch vụ(Mô hình SERVQUAL) (tiếp) | **G1.1** | **2** | **LT** |  |
| 8 | Chương 1. CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH SẠN – DU LỊCH1.3.2. Đo lường chất lượng dịch vụ(Mô hình SERVPERF) | **G1.1** | **2** | **LT** |  |
| 9 | Chương 1. CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH SẠN – DU LỊCH1.3.2. Đo lường chất lượng dịch vụ(Mô hình SERVPERF) (tiếp) | **G1.1** | **2** | **LT** |  |
| 10 | Áp dụng mô hình quản lý chất lượng SERVQUAL tại một nhà hàng, khách sạn ( do sinh viên chọn) | **G1.1, G1.2, G2.1, G2.2** | **2+3+4** | **TL**  | **Thuyết trình nhóm** |
| 11 | Áp dụng mô hình quản lý chất lượng SERVQUAL tại một nhà hàng, khách sạn ( do sinh viên chọn) | **G1.1, G1.2, G2.1, G2.2** | **2+3+4** | **TL** | **Thuyết trình nhóm** |
| 12 | Áp dụng mô hình quản lý chất lượng SERVQUAL tại một nhà hàng, khách sạn ( do sinh viên chọn) | **G1.1, G1.2, G2.1, G2.2** | **2+3+4** | **TL** | **Thuyết trình nhóm** |
| 13 | Chương 1. CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH SẠN – DU LỊCH1.3.2. Đo lường chất lượng dịch vụ1.3.2.3 Mô hình Carvell and Herrin 1.3.2.4.Phương pháp đánh giá căn cứ vào sự thoả mãn của khách hàng. | **G1.1** | **2** | **LT** |  |
| 14 | Chương 2. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ QUẢN TRỊ CLDV DL-KS2.1. Khái niệm, chu trình quản trị chất lượng dịch vụ2.1.1. Khái niệm quản trị chất lượng dịch vụ2.1.2. Chu trình quản trị chất lượng dịch vụ | **G1.1** | **2** | **LT** |  |
| 15 | Chương 2. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ QUẢN TRỊ CLDV DL-KS2.2.1. Chức năng cơ bản của quản trị chất lượng dịch vụ2.2.2. Nguyên tắc của quản trị chất lượng dịch vụ | **G1.1** | **2** | **LT** |  |
| 16 | Chương 2. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ QUẢN TRỊ CLDV DL-KS2.2.3. Đặc điểm của quản trị chất lượng dịch vụ | **G1.1** | **2** | **LT** |  |
| 17 | Chương 2. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ QUẢN TRỊ CLDV DL-KS2.3. Quản trị lỗ hổng chất lượng dịch vụ2.3.1. Mô hình lỗ hổng chất lượng dịch vụ | **G1.1** | **2** | **LT** |  |
| 18 | Chương 2. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ QUẢN TRỊ CLDV DL-KS2.3.2. Quản trị lỗ hổng chất lượng dịch vụ2.4 Hệ thống quản trị chất lượng trong du lịch | **G1.1** | **2** | **LT** |  |
| 19 | - Khái niệm chất lượng dịch vụ- Quản trị lỗ hổng | **G1.1, G1.2, G2.1, G2.2** | **2+3+4** | **TL**  |  |
| 20 | Thảo luận | **G1.1, G1.2, G2.1, G2.2** | **2+3+4** | **TL** |  |
| 21 | Thảo luận | **G1.1, G1.2, G2.1, G2.2** | **2+3+4** | **TL** |  |
| 22, 23, 24 | KIỂM TRA GIỮA HỌC PHẦN | **G1.1, G1.2, G2.1, G2.2** | **2+3+4** |  |  |
| 25 | Chương 2. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ QUẢN TRỊ CLDV DL-KS2.4.1 Mô hình hệ thống quản trị chất lượng2.4.2 Quá trình quản trị chất lượng | **G1.1, G1.2** | **2+3** | **LT** |  |
| 26 | Chương 3. HỆ THỐNG PHÂN PHÁT DỊCH VỤ TRONG KS-DL3.1. Khái niệm và những yêu cầu khi thiết kế hệ thống phân phát dịch vụ3.1.1. Khái niệm hệ thống phân phát dịch vụ3.1.2. Những yêu cầu khi thiết kế hệ thống phân phát dịch vụ | **G1.1, G1.2** | **2+3** | **LT** |  |
| 27 | Chương 3. HỆ THỐNG PHÂN PHÁT DỊCH VỤ TRONG KS-DL3.2. Hệ thống phân phát dịch vụ trong Nhà hàng3.2.1. Hệ thống phân phát dịch vụ trong nhà hàng ăn nhanh3.2.2. Hệ thống phân phát dịch vụ trong nhà hàng đặc sản | **G1.1, G1.2** | **2+3** | **LT** |  |
| 28 | Chương 3. HỆ THỐNG PHÂN PHÁT DỊCH VỤ TRONG KS-DL3.3. Hệ thống phân phát dịch vụ trong nhà hàng khách sạn3.3.1. Mô hình hệ thống phân phát dịch vụ3.3.2. Quá trình phân phát dịch vụ | **G1.1, G1.2** | **2+3** | **LT** |  |
| 29 | Chương 3. HỆ THỐNG PHÂN PHÁT DỊCH VỤ TRONG KS-DL3.4. Hệ thống phân phát dịch vụ trong nhà hàng vận chuyển hàng không3.4.1. Mô hình Hệ thống phân phát dịch vụ 3.4.2.Quá trình phân phát dịch vụ | **G1.1, G1.2** | **2+3** | **LT** |  |
| 30 | Chương 3. HỆ THỐNG PHÂN PHÁT DỊCH VỤ TRONG KS-DL3.5. Hệ thống phân phát dịch vụ trong nhà hàng du ngoạn đường biển3.5.1. Mô hình hệ thống phân phát dịch vụ3.5.2.Quá trình phân phát dịch vụ3.6. Hệ thống phân phát dịch vụ của đại lý du lịch3.6.1. Mô hình Hệ thống phân phát dịch vụ3.6.2.Quá trình phân phát dịch vụ | **G1.1, G1.2** | **2+3** | **LT** |  |
| 31 | Đánh giá chất lượng dịch vụ của khách hàng về các nhà cung cấp dịch vụ | **G1.1, G1.2,G1.3, G2.1, G2.2** | **2+3+4** | **TL**  | **Thuyết trình nhóm** |
| 32 | Đánh giá chất lượng dịch vụ của khách hàng về các nhà cung cấp dịch vụ | **G1.1, G1.2,G1.3, G2.1, G2.2** | **2+3+4** | **TL** | **Thuyết trình nhóm** |
| 33 | Đánh giá chất lượng dịch vụ của khách hàng về các nhà cung cấp dịch vụ | **G1.1, G1.2,G1.3, G2.1, G2.2** | **2+3+4** | **TL** | **Thuyết trình nhóm** |
| 34 | Chương 4. NHÂN TỐ CON NGƯỜI TRONG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ TIN CẬY CỦA DỊCH VỤ4.1. Nhân tố con người trong quản trị chất lượng dịch vụ4.1.1. Văn hóa tổ chức4.1.2. Lãnh đạo | **G1.1, G1.2** | **2+3** | **LT** |  |
| 35 | Chương 4. NHÂN TỐ CON NGƯỜI TRONG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ TIN CẬY CỦA DỊCH VỤ4.2. Sự tin cậy của dịch vụ4.2.3. Thiết kế dịch vụ để đạt được sự tin cậy | **G1.1, G1.2** | **2+3** | **LT** |  |
| 36 | Chương 4. NHÂN TỐ CON NGƯỜI TRONG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ TIN CẬY CỦA DỊCH VỤ4.2.4. Phục hồi dịch vụ | **G1.1, G1.2** | **2+3** | **LT** |  |
| 37 | Nhân tố con người trong quản trị chất lượng dịch vụ | **G1.1, G1.2,G1.3, G2.1, G2.2** | **2+3+4** | **TL** |  |
| 38 | Nhân tố con người trong quản trị chất lượng dịch vụ | **G1.1, G1.2,G1.3, G2.1, G2.2** | **2+3+4** | **TL** |  |
| 39 | Bài tiểu luận và trình bày tiểu luận  |  |  | **TL** | **Báo cáo tiểu luân** |
| 40 | Bài tiểu luận và trình bày tiểu luận  | **G1.1, G1.2,G1.3, G2.1, G2.2** | **2+3+4** | **TL** | **Báo cáo tiểu luân** |
| 41 | Bài tiểu luận và trình bày tiểu luận  | **G1.1, G1.2,G1.3, G2.1, G2.2** | **2+3+4** | **TL** | **Báo cáo tiểu luân** |
| 42 | Chương 5. ĐẢM BẢO VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH SẠN – DU LỊCH5.1. Đảm bảo chất lượng dịch vụ5.1.1. Khái niệm đảm bảo chất lượng dịch vụ5.1.2. Kiểm soát chất lượng bằng thống kê5.1.3. Điều khiển chất lượng dịch vụ5.1.4. Chương trình nhân sự đảm bảo chất lượng dịch vụ5.1.5. Đảm bảo chất lượng dịch vụ không điều kiện | **G1.1, G1.2, G3.1** | **2+3+4** | **LT** |  |
| 43 | Chương 5. ĐẢM BẢO VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH SẠN – DU LỊCH5.2. Cải tiến chất lượng dịch vụ | **G1.1, G1.2, G3.1** | **2+3+4** | **LT** |  |
| 44 | Chương 5. ĐẢM BẢO VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH SẠN – DU LỊCH5.3. Phát triển các tiêu chuẩn dịch vụ5.4. Cải tiến dịch vụ | **G1.1, G1.2, G3.1** | **2+3+4** | **LT** |  |
| 45 | Đảm bảo chất lượng dịch vụ | **G1.1, G1.2,G1.3,G2.1, G2.2** | **2+3+4** | **TL**  | **Bài tập** |
| 46 | Đảm bảo chất lượng dịch vụ | **G1.1, G1.2,G1.3,G2.1, G2.2** | **2+3+4** | **TL** | **Bài tập** |
| 47 | Chương 6. NHỮNG TIÊU CHUẨN HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHÁT LƯỢNG6.1. Những tiêu chuẩn hệ thống quản trị chất lượng6.1.1. Lược sử về những tiêu chuẩn hệ thống quản trị chất lượng6.1.2. Các tiêu chuẩn hệ thống quản trị chất lượng trong ngành dịch vụ | **G1.1, G1.2, G3.1** | **2+3+4** | **LT** |  |
| 48 | Chương 6. NHỮNG TIÊU CHUẨN HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHÁT LƯỢNG6.2. Áp dụng ISO-9000 cho các doanh nghiệp Việt Nam6.2.1. Cam kết của lãnh đạo và doanh nghiệp6.2.2. Lựa chọn tiêu chuẩn để áp dụng | **G1.1, G1.2, G3.1** | **2+3+4** |  **LT** |  |
| 49 | Chương 6. NHỮNG TIÊU CHUẨN HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHÁT LƯỢNG6.2.3 Bổ nhiệm giám đốc chất lượng6.2.4. Hoạch định chính sách chất lượng | **G1.1, G1.2, G3.1** | **2+3+4** | **LT** |  |
| 50 | Chương 6. NHỮNG TIÊU CHUẨN HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHÁT LƯỢNG6.2.5. Soạn thảo tài liệu hệ thống chất lượng | **G1.1, G1.2, G3.1** | **2+3+4** | **LT** |  |
| 51 | Chương 6. NHỮNG TIÊU CHUẨN HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHÁT LƯỢNG6.2.6. Áp dụng hệ thống chất lượng ISO-9000 đã chuẩn hóa | **G1.1, G1.2, G3.1** | **2+3+4** | **LT** |  |
| 52 | Chương 6. NHỮNG TIÊU CHUẨN HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHÁT LƯỢNG6.3. Hướng tới TQM6.3.1. Khái niệm TQM6.3.2. Các bước phát triển của quản trị chất lượng6.3.3. Các luận điểm cơ bản của TQM6.3.4. Các yếu tố của TQM6.3.5. Từ những tiêu chuẩn hệ thống tới TQM | **G1.1, G1.2, G3.1** | **2+3+4** | **LT** |  |
| 53 | Thảo luận | **G1.1, G1.2,G1.3,G2.1, G2.2** | **2+3+4** | **TL** |  |
| 54 | Thảo luận | **G1.1, G1.2,G1.3,G2.1, G2.2** | **2+3+4** | **TL** |  |

**12. Đánh giá kết quả học tập**

***12.1. Thang điểm: 10***

***12.2. Đánh giá quá trình:*** 50%, trong đó:

Kiểm tra thường xuyên: 30%

Kiểm tra giữa kỳ: 20%

 ***12.3. Thi kết thúc học phần: 50%***

***12.4. Kế hoạch kiểm tra, đánh giá:***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hình thức kiểm tra** | **Nội dung** | **Thời điểm** | **CĐR đánh giá** | **Trình****độ****năng****lực** | **Phương****pháp****đánh****giá** | **Tỷ lệ %** |
| Thảo luận nhóm | Kiểm tra thường xuyên | Tiết 10 - 12 | G1.1, G1.2, G2.1, G2.2 | 2334 | Thuyết trình nhóm | 10 |
| Tiểu luận | Kiểm tra thường xuyên | Tiết 31-33 | G1.1, G1.2,G1.3 G2.1, G2.2 | 23334 | Báo cáo tiểu luận | 10 |
| Bài tập | Kiểm tra thường xuyên | Tiết 45,46 | G1.1, G1.2,G1.3 G2.1, G2.2 | 23334 | Bài tập viết | 10 |
| Tự luận | Kiểm tra giữa kỳ | Tiết 22-24 | G1.1, G1.2, G2.1, G2.2 | 2334 | Kiểm tra viết | 20 |
| Tự luận | Thi cuối kỳ- Thời gian làm bài 90 phút. *(Được sử dụng tài liệu).* | Cuối học kỳ | G1.1, G1.2,G1.3 G2.1, G2.2G3.1 | 233344 | Kiểm tra viết | 50 |

***12.5. Bảng đối chiếu các chuẩn đầu ra học phần được đánh giá***

|  |  |
| --- | --- |
| **CĐR** **học phần** | **Hình thức kiểm tra** |
| **Bài tập** | **Thảo luận nhóm**  | **Bài tiểu luận** | **KT giữa kỳ** | **Thi kết thúc HP** |
| G1.1 | X | X | X | X | X |
| G1.2 | X | X | X | X | X |
| G1.3 | X |  | X |  | X |
| G2.1 | X | X | X | X | X |
| G2.2 | X | X | X | X | X |
| G3.1 |  |  |  |  | X |

**13. Các yêu cầu đối với người học:**

 Đạo đức nghiên cứu khoa học:

- Các bài tập ở nhà và bài tiểu luận phải được thực hiện từ chính bản thân sinh viên. Nếu bị phát hiện có sao chép thì xử lý các sinh viên có liên quan bằng hình thức đánh giá **0** (không) điểm quá trình và cuối kỳ…

 *Về thái độ*

- Yêu cầu sinh viên có ý thức học tập tích cực, chủ động trau dồi kiến thức.

- Phải có tình yêu, đam mê với môn học và nghề nghiệp mình đang theo đuổi.

*Về năng lực tự chủ và trách nhiệm*

- Tự lập, sáng tạo để phát triển tư duy của mình vào phát triển các ý tưởng, làm bài tập cá nhân.

- Tự chịu trách nhiệm trước tinh thần, thái độ học tập của mình.

**14. Ngày phê duyệt lần đầu:**

**15. Cấp phê duyệt:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Trưởng khoa** | **Trưởng Bộ môn** | **Nhóm biên soạn** |
|  |  |  |  |
|  |  |  | **Bùi Thị Thanh Hương** |
|  |  |  |  |

**16. Tiến trình cập nhật ĐCCT**

|  |  |
| --- | --- |
| **Lần 1:** Tóm tắt nội dung cập nhật ĐCCT lần 1: ngày tháng năm | **<**người cập nhật ký và ghi rõ họ tên)Trưởng Bộ môn: |
| **Lần 2:** Tóm tắt nội dung cập nhật ĐCCT lần 2: ngày tháng năm | **<**người cập nhật ký và ghi rõ họ tên)Trưởng Bộ môn: |