

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**  
**KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ VÀ RA QUYẾT ĐỊNH**

**Ngành đào tạo: Quản trị Kinh doanh**

**Hệ đào tạo: Đại học chính quy**

**1. Tên học phần: Kỹ năng giải quyết vấn đề và ra quyết định**

**2. Mã học phần: DHPR08**

**3. Số đvht: 3 (2,1)**

**4. Trình độ: SV năm thứ 3 (Học kỳ 5)**

**5. Phân bổ thời gian:**

+ Lý thuyết: 30 tiết

+ Thảo luận, thực hành: 29 tiết

+ Kiểm tra/ đánh giá: 1 tiết

+ Tự học: 60 giờ

**6. Điều kiện tiên quyết: Quản trị học**

**7. Mục tiêu của học phần:**

*7.1. Về kiến thức*

Môn học trang bị cho sinh viên những vấn đề lý luận và kinh nghiệm về giải quyết vấn đề và ra quyết định trong vai trò của nhà quản trị. Sau khi học xong học phần này, sinh viên có thể:

- Nhận thức được tầm quan trọng của kỹ năng giải quyết vấn đề và ra quyết định trong các kỹ năng quản trị của nhà quản lý, lãnh đạo hiện nay;
- Nhận thức được vai trò quan trọng của hệ thống thông tin quản trị hỗ trợ cho việc ra quyết định quản trị;
- Nắm được nội dung và các bước cơ bản, một số kỹ thuật, phương pháp, mô hình trong giải quyết vấn đề và ra quyết định.

### *7.2. Về kỹ năng*

Sau khi học xong, sinh viên có thể vận dụng các kỹ năng giải quyết vấn đề và ra quyết định trong các hoạt động kinh doanh và quản trị, cụ thể:

- Phân tích và xác định được các vấn đề và nguyên nhân của vấn đề trong các hoạt động kinh doanh;
- Phân tích và xây dựng được các luồng, hệ thống thông tin quản trị của một doanh nghiệp cụ thể;
- Vận dụng được một số mô hình, phần mềm và kỹ thuật ra các quyết định quản trị tùy theo bối cảnh cụ thể.

### *7.3. Về thái độ*

Sinh viên xây dựng hình thành được thói quen tư duy logic trong phân tích tình huống và qua đó vận dụng thường xuyên các kỹ thuật cơ bản trong giải quyết vấn đề và ra quyết định.

## **8. Mô tả tóm tắt nội dung học phần:**

Học phần Kỹ năng giải quyết vấn đề và ra quyết định trang bị cho sinh viên những kiến thức và kỹ năng chủ yếu như: quy trình và một số kỹ năng giải quyết vấn đề; thông tin cơ sở hỗ trợ quyết định quản trị; quy trình ra quyết định, các phương pháp và một số mô hình, kỹ thuật ra quyết định trong doanh nghiệp. Việc vận dụng phần mềm hỗ trợ ra quyết định được hỗ trợ tích cực một phần qua học phần Ứng dụng Công nghệ thông tin trong kinh doanh.

## **9. Bộ môn phụ trách giảng dạy:** Marketing và Công nghệ, Khoa QTKD

### **10. Nhiệm vụ của sinh viên:**

- Nghiên cứu trước giáo trình, tài liệu theo chương, bài vào các giờ tự học
- Tham gia đầy đủ các giờ lên lớp.
- Tham gia thảo luận tích cực tại lớp
- Hoàn thành các bài tập cá nhân, bài tập nhóm được giao
- Hoàn thành 1 bài kiểm tra giữa kỳ và các hoạt động đánh giá kết quả làm việc nhóm
- Hoàn thành kỳ thi kết thúc học phần

### **11. Tài liệu học tập**

#### ***11.1. Giáo trình bắt buộc:***

- PGS.TS. Ngô Kim Thanh (chủ biên): Giáo trình Kỹ năng Giải quyết vấn đề và ra quyết định, Nxb Phụ nữ, 2009.

#### ***11.2. Tài liệu tham khảo:***

- PGS.TS. Phạm Quang Trung: Tình huống trong quản trị kinh doanh, Nxb Giáo dục, 1999
- Thời báo Kinh tế Sài Gòn

### **12. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên:**

| STT | Điểm thành phần                                   | Quy định | Trọng số | Ghi chú |
|-----|---------------------------------------------------|----------|----------|---------|
| 1   | Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, chuyên cần | 1 điểm   | 10%      |         |
| 2   | Điểm kiểm tra định kỳ                             | 1 bài KT | 20%      |         |
| 3   | Điểm thảo luận, bài tập nhóm/cá nhân              | 1 điểm   | 10%      |         |

|   |                       |                       |     |  |
|---|-----------------------|-----------------------|-----|--|
| 4 | Thi kết thúc học phần | Thi viết<br>(90 phút) | 60% |  |
|---|-----------------------|-----------------------|-----|--|

### 13. Thang điểm: 10

- Lấy đến một chữ số thập phân

### 14. Nội dung chi tiết học phần:

| Tuần          | Nội dung giảng dạy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Lý thuyết | TL + KT  | Tài liệu đọc trước                                                                                                         | Nhiệm vụ của Sinh viên                                                       |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tuần 1</b> | <p align="center"><b>CHƯƠNG 1</b></p> <p align="center"><b>NHÀ QUẢN TRỊ VÀ KỸ NĂNG QUẢN TRỊ</b></p> <p><b>1.1. Nhà quản trị</b></p> <p><i>1.1.1. Nghề quản trị doanh nghiệp</i></p> <p>1.1.1.1. Quản trị doanh nghiệp là một nghề</p> <p>1.1.1.2. Quản trị doanh nghiệp là một khoa học</p> <p>1.1.1.3. Quản trị doanh nghiệp là một nghệ thuật</p> <p><i>1.1.2. Nhà quản trị trong doanh nghiệp</i></p> <p>1.1.2.1. Nhà quản trị cấp cao</p> <p>1.1.2.2. Nhà quản trị cấp trung gian</p> <p>1.1.2.3. Nhà quản trị cấp cơ sở</p> <p><i>1.1.3. Vai trò của nhà quản trị</i></p> | <b>2</b>  | <b>2</b> | - PGS.TS. Ngô Kim Thanh (chủ biên) (2009): Giáo trình Kỹ năng Giải quyết vấn đề và ra quyết định, Nxb Phụ nữ, trang 12-24. | Đọc trước nội dung học Tuần 1 và chuẩn bị cho câu hỏi thảo luận trong Tuần 1 |

| Tuần | Nội dung giảng dạy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Lý thuyết | TL + KT | Tài liệu đọc trước | Nhiệm vụ của Sinh viên |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------|--------------------|------------------------|
|      | <p>1.1.3.1. Vai trò quan hệ với con người</p> <p>1.1.3.2. Vai trò thông tin</p> <p>1.1.3.3. Vai trò ra quyết định</p> <p><b>1.2. Kỹ năng quản trị</b></p> <p><i>1.2.1. Những kỹ năng cơ bản của nhà quản trị</i></p> <p>1.2.1.1. Kỹ năng chuyên môn</p> <p>1.2.1.2. Kỹ năng giao tiếp</p> <p>1.2.1.3. Kỹ năng tư duy</p> <p><i>1.2.2. Mối quan hệ giữa cấp quản trị và kỹ năng quản trị</i></p> <p><b>Hướng dẫn thảo luận:</b></p> <p>- Câu hỏi thảo luận chung:</p> <p>+ Trong giai đoạn hiện nay, nhà quản trị các doanh nghiệp vừa và nhỏ đang phải đối mặt với những khó khăn và thách thức nào? Hãy sắp xếp thứ tự ưu tiên các kỹ năng mà nhà quản trị cần tập trung xây dựng để vượt qua những khó khăn, thách thức đó?</p> <p>+ Một số câu hỏi thảo luận khác trong tài liệu</p> |           |         |                    |                        |

| Tuần          | Nội dung giảng dạy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Lý thuyết | TL + KT  | Tài liệu đọc trước                                                                                                         | Nhiệm vụ của Sinh viên                                                         |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|               | - Cách thảo luận: thảo luận theo nhóm (8-10 sinh viên/nhóm). Tùy tình huống, giảng viên sẽ phân công chủ đề thảo luận cụ thể và cách trình bày.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |           |          |                                                                                                                            |                                                                                |
| <b>Tuần 2</b> | <b>1.3. Những kỹ năng quản trị cần thiết và sự khác biệt giới</b><br><i>1.3.1. Ưu thế của nhà quản trị là nữ</i><br><i>1.3.2. Những quy tắc chung điều hành doanh nghiệp dành cho nhà quản trị nữ</i><br>1.3.2.1. Hòa hòa, mềm mỏng như nước<br>1.3.2.2. Biết người biết ta, giữ thể diện cho cấp dưới<br>1.3.2.3. Rộng lượng bao dung, lùi một bước cho ai cũng có đường<br>1.3.2.4. Tỷ mỉ từng đầu việc, công bằng khách quan trong đánh giá<br>1.3.2.5. Phục trang gợi cảm mà kín đáo<br>1.3.2.6. Rèn nói năng, luyện ánh mắt<br>1.3.2.7. Sẵn sàng chấp nhận mạo hiểm và khuyến khích thay đổi<br>1.3.2.8. Nuôi dưỡng các thú vui và sở thích | <b>2</b>  | <b>2</b> | - PGS.TS. Ngô Kim Thanh (chủ biên) (2009): Giáo trình Kỹ năng Giải quyết vấn đề và ra quyết định, Nxb Phụ nữ, trang 25-36. | - Đọc trước nội dung học Tuần 2 và chuẩn bị cho câu hỏi thảo luận trong Tuần 2 |

| Tuần          | Nội dung giảng dạy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Lý thuyết | TL + KT  | Tài liệu đọc trước                                                                                                         | Nhiệm vụ của Sinh viên                                                       |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
|               | <p>1.3.2.9. Tự tin</p> <p><b>Hướng dẫn thảo luận:</b></p> <p>- Câu hỏi thảo luận chung: Hãy phân tích những ưu thế của nam giới trong hoạt động quản trị?</p> <p>+ Một số câu hỏi thảo luận khác trong tài liệu</p> <p>+ <b>Đăng ký trình bày nhóm cho bài tập sau:</b> Hãy xây dựng một kịch bản tình huống thể hiện những ưu điểm của phụ nữ trong giải quyết một vấn đề kinh doanh. (Nhóm trình bày vào tuần 5).</p> <p>- Cách thảo luận: thảo luận theo nhóm (8-10 sinh viên/nhóm). Tùy tình huống, giảng viên sẽ phân công chủ đề thảo luận cụ thể và cách trình bày.</p> |           |          |                                                                                                                            | - <b>Đăng ký trình bày nhóm (3 nhóm đầu tiên)</b>                            |
| <b>Tuần 3</b> | <p><b>CHƯƠNG 2</b></p> <p><b>KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ</b></p> <p><b>2.1 Sự cần thiết của kỹ năng giải quyết vấn đề</b></p> <p>2.1.1 Xu thế hội nhập quốc tế</p> <p>2.1.2 Thực trạng doanh nghiệp ở Việt Nam</p> <p>2.1.3 Bối cảnh cạnh tranh và kinh doanh hiện nay</p> <p><b>2.2 Quy trình giải quyết vấn đề</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>2</b>  | <b>2</b> | - PGS.TS. Ngô Kim Thanh (chủ biên) (2009): Giáo trình Kỹ năng Giải quyết vấn đề và ra quyết định, Nxb Phụ nữ, trang 37-45. | Đọc trước nội dung học Tuần 3 và chuẩn bị cho câu hỏi thảo luận trong Tuần 3 |

| Tuần          | Nội dung giảng dạy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Lý thuyết | TL + KT  | Tài liệu đọc trước                                                                                                         | Nhiệm vụ của Sinh viên                                                       |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
|               | <p>2.2.1 Nhận định vấn đề</p> <p>2.2.2 Xác định nguyên nhân của vấn đề</p> <p>2.2.3 Chọn giải pháp</p> <p>2.2.4 Thực thi giải pháp</p> <p>2.2.5 Đánh giá</p> <p><b>Hướng dẫn thảo luận:</b></p> <p>- Câu hỏi thảo luận chung:</p> <p>+ Thảo luận tình huống ở cuối chương 2 (trang 60-64, giáo trình)</p> <p>+ Một số câu hỏi thảo luận khác trong tài liệu</p> <p>- Cách thảo luận: thảo luận theo nhóm (8-10 sinh viên/nhóm). Tùy tình huống, giảng viên sẽ phân công chủ đề thảo luận cụ thể và cách trình bày.</p> |           |          |                                                                                                                            |                                                                              |
| <b>Tuần 4</b> | <p><b>2.3 Những kỹ thuật trong giải quyết vấn đề của doanh nghiệp</b></p> <p>2.3.1 Khai thác trí tuệ tập thể để giải quyết các vấn đề phức tạp</p> <p>2.3.2 Kỹ thuật giải quyết vấn đề OODA</p> <p><b>Hướng dẫn thảo luận:</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>2</b>  | <b>2</b> | - PGS.TS. Ngô Kim Thanh (chủ biên) (2009): Giáo trình Kỹ năng Giải quyết vấn đề và ra quyết định, Nxb Phụ nữ, trang 46-64. | Đọc trước nội dung học Tuần 4 và chuẩn bị cho câu hỏi thảo luận trong Tuần 4 |



| Tuần          | Nội dung giảng dạy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Lý thuyết                       | TL + KT                         | Tài liệu đọc trước                                                                                                                                        | Nhiệm vụ của Sinh viên                                                                                      |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | <p>- Câu hỏi thảo luận chung:</p> <p>+ Vận dụng các kỹ thuật giải quyết vấn đề đã được học để tìm ra giải pháp cho một số tình huống doanh nghiệp cụ thể theo hướng dẫn của giảng viên</p> <p>+ Một số câu hỏi thảo luận khác trong tài liệu</p> <p>- Cách thảo luận: thảo luận theo nhóm (8-10 sinh viên/nhóm). Tùy tình huống, giảng viên sẽ phân công chủ đề thảo luận cụ thể và cách trình bày.</p>          |                                 |                                 |                                                                                                                                                           |                                                                                                             |
| <b>Tuần 5</b> | <p><b>*** TRÌNH BÀY NHÓM ***</b></p> <p><b>CHƯƠNG 3</b></p> <p><b>THÔNG TIN CƠ SỞ RA QUYẾT ĐỊNH QUẢN TRỊ</b></p> <p><b>3.1 Thông tin quản trị</b></p> <p><i>3.1.1 Khái niệm thông tin</i></p> <p><i>3.1.2 Quá trình thông tin</i></p> <p><i>3.1.3 Vai trò của thông tin quản trị trong việc ra quyết định</i></p> <p><i>3.1.4 Phân loại thông tin quản trị</i></p> <p><i>3.1.4.1 Căn cứ vào cấp quản trị</i></p> | <p><b>1</b></p> <p><b>1</b></p> | <p><b>0</b></p> <p><b>2</b></p> | <p>- Theo hướng dẫn</p> <p>- PGS.TS. Ngô Kim Thanh (chủ biên) (2009): Giáo trình Kỹ năng Giải quyết vấn đề và ra quyết định, Nxb Phụ nữ, trang 66-82.</p> | <p>- Theo đăng ký</p> <p>- Đọc trước nội dung học Tuần 5 và chuẩn bị cho câu hỏi thảo luận trong Tuần 5</p> |

| Tuần          | Nội dung giảng dạy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Lý thuyết | TL + KT  | Tài liệu đọc trước                                                                                                         | Nhiệm vụ của Sinh viên                                                       |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
|               | <p>3.1.4.2 Căn cứ vào hình thức truyền tin</p> <p>3.1.4.3 Căn cứ vào tính chất pháp lý của thông tin</p> <p>3.1.4.4 Căn cứ vào nguồn thông tin</p> <p><b>Hướng dẫn thảo luận:</b></p> <p>- Câu hỏi thảo luận chung:</p> <p>+ <b>Đăng ký trình bày nhóm cho bài tập sau:</b> Hãy giới thiệu và phân tích các luồng thông tin trong một doanh nghiệp thực tế, căn cứ vào sơ đồ tổ chức. (Nhóm trình bày vào tuần 7).</p> <p>+ Một số câu hỏi thảo luận khác trong tài liệu</p> <p>- Cách thảo luận: thảo luận theo nhóm (8-10 sinh viên/nhóm). Tùy tình huống, giảng viên sẽ phân công chủ đề thảo luận cụ thể và cách trình bày.</p> |           |          |                                                                                                                            | - <b>Đăng ký trình bày nhóm (2 nhóm đầu tiên)</b>                            |
| <b>Tuần 6</b> | <p><b>3.2 Xây dựng hệ thống thông tin quản trị trong doanh nghiệp</b></p> <p>3.2.1 <i>Khái niệm</i></p> <p>3.2.2 <i>Các mạng thông tin</i></p> <p>3.2.3 <i>Xây dựng hệ thống thông tin nội bộ doanh nghiệp</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>2</b>  | <b>2</b> | - PGS.TS. Ngô Kim Thanh (chủ biên) (2009): Giáo trình Kỹ năng Giải quyết vấn đề và ra quyết định, Nxb Phụ nữ, trang 83-90. | Đọc trước nội dung học Tuần 6 và chuẩn bị cho câu hỏi thảo luận trong Tuần 6 |

| Tuần          | Nội dung giảng dạy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Lý thuyết | TL + KT  | Tài liệu đọc trước                                                                                                          | Nhiệm vụ của Sinh viên                                                       |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
|               | <p><b>Hướng dẫn thảo luận:</b></p> <p>- Câu hỏi thảo luận chung:</p> <p>+ <b>Đăng ký trình bày nhóm cho bài tập sau:</b> Hãy trình bày hệ thống thông tin quản trị đã có hoặc dự kiến xây dựng trong một doanh nghiệp thực tế. (Nhóm trình bày vào tuần 7).</p> <p>+ Một số câu hỏi thảo luận khác trong tài liệu</p> <p>- Cách thảo luận: thảo luận theo nhóm (8-10 sinh viên/nhóm). Tùy tình huống, giảng viên sẽ phân công chủ đề thảo luận cụ thể và cách trình bày.</p> |           |          |                                                                                                                             | - <b>Đăng ký trình bày nhóm (1 nhóm đầu tiên)</b>                            |
| <b>Tuần 7</b> | <p>3.2.4 Hoàn thiện hệ thống thông tin quản trị</p> <p>3.2.5 Quản trị thông tin trong doanh nghiệp</p> <p>3.2.5.1 Tầm quan trọng của quản trị thông tin trong doanh nghiệp</p> <p>3.2.5.2 Các nhân tố chính quyết định đến hiệu quả sử dụng thông tin quản trị trong doanh nghiệp</p> <p>3.2.5.3 Những người liên quan đến quản trị thông tin trong doanh nghiệp</p> <p>3.2.5.4 Ý nghĩa của quản trị thông tin hiệu quả</p>                                                  | <b>1</b>  | <b>2</b> | - PGS.TS. Ngô Kim Thanh (chủ biên) (2009): Giáo trình Kỹ năng Giải quyết vấn đề và ra quyết định, Nxb Phụ nữ, trang 91-103. | Đọc trước nội dung học Tuần 7 và chuẩn bị cho câu hỏi thảo luận trong Tuần 7 |

| Tuần          | Nội dung giảng dạy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Lý thuyết            | TL + KT              | Tài liệu đọc trước                                                                                                                                             | Nhiệm vụ của Sinh viên                                                                                             |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | <p>3.2.5.5 Phạm vi quản trị thông tin</p> <p><b>*** TRÌNH BÀY NHÓM ***</b></p> <p><b>Hướng dẫn thảo luận:</b></p> <p>- Câu hỏi thảo luận chung:</p> <p>+ Một số câu hỏi thảo luận trong tài liệu</p> <p>- Cách thảo luận: thảo luận theo nhóm (8-10 sinh viên/nhóm). Tùy tình huống, giảng viên sẽ phân công chủ đề thảo luận cụ thể và cách trình bày.</p>                                                                       | <b>1</b>             | <b>0</b>             | - Theo hướng dẫn                                                                                                                                               | - Theo đăng ký                                                                                                     |
| <b>Tuần 8</b> | <p><b>*** KIỂM TRA GIỮA KỲ ***</b></p> <p><b>CHƯƠNG 4</b></p> <p><b>QUYẾT ĐỊNH TRONG QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP</b></p> <p><b>4.1 Quyết định và vai trò của quyết định trong quản trị doanh nghiệp</b></p> <p><i>4.1.1 Khái niệm quyết định</i></p> <p><i>4.1.2 Vai trò của quyết định trong quản trị doanh nghiệp</i></p> <p><i>4.1.3 Phân loại quyết định quản trị</i></p> <p><i>4.1.3.1 Căn cứ vào tính chất của quyết định</i></p> | <b>0</b><br><b>2</b> | <b>1</b><br><b>1</b> | <p>- Ôn lại các chương</p> <p>- PGS.TS. Ngô Kim Thanh (chủ biên) (2009): Giáo trình Kỹ năng Giải quyết vấn đề và ra quyết định, Nxb Phụ nữ, trang 104-114.</p> | <p>- <b>Kiểm tra 45'</b></p> <p>- Đọc trước nội dung học Tuần 8 và chuẩn bị cho câu hỏi thảo luận trong Tuần 8</p> |

| <b>Tuần</b>   | <b>Nội dung giảng dạy</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Lý thuyết</b> | <b>TL + KT</b> | <b>Tài liệu đọc trước</b>                                                | <b>Nhiệm vụ của Sinh viên</b>                              |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|               | <p>4.1.3.2 Căn cứ vào phương pháp ra quyết định</p> <p>4.1.3.3 Căn cứ vào thời gian thực hiện quyết định</p> <p>4.1.3.4 Căn cứ vào phạm vi áp dụng</p> <p>4.1.3.5 Căn cứ vào tính chất tác động của quyết định</p> <p>4.1.3.6 Căn cứ vào các lĩnh vực chức năng quản trị hoạt động</p> <p>4.1.3.7 Theo tầm quan trọng của quyết định</p> <p>4.1.3.8 Căn cứ vào mức độ và kết quả của các quyết định</p> <p><b>Hướng dẫn thảo luận:</b></p> <p>- Câu hỏi thảo luận chung:</p> <p>+ Câu hỏi thảo luận 1 trong tài liệu (tr. 139).</p> <p>- Cách thảo luận: thảo luận theo nhóm (8-10 sinh viên/nhóm). Tùy tình huống, giảng viên sẽ phân công chủ đề thảo luận cụ thể và cách trình bày.</p> |                  |                |                                                                          |                                                            |
| <b>Tuần 9</b> | <p><b>4.2 Tính đúng đắn của quyết định quản trị</b></p> <p><b>4.3 Quá trình ra quyết định trong doanh nghiệp</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>2</b>         | <b>2</b>       | - PGS.TS. Ngô Kim Thanh (chủ biên) (2009): Giáo trình Kỹ năng Giải quyết | Đọc trước nội dung học Tuần 9 và chuẩn bị cho câu hỏi thảo |

| Tuần | Nội dung giảng dạy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Lý thuyết | TL + KT | Tài liệu đọc trước                                  | Nhiệm vụ của Sinh viên |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------|-----------------------------------------------------|------------------------|
|      | <p>4.3.1 <i>Xác định nhu cầu ra quyết định</i></p> <p>4.3.2 <i>Chuẩn bị các căn cứ ra quyết định</i></p> <p>4.3.3 <i>Dự kiến các phương án quyết định và lựa chọn quyết định hợp lý</i></p> <p>4.3.4 <i>Ra quyết định chính thức</i></p> <p>4.3.5 <i>Truyền đạt quyết định</i></p> <p>4.3.6 <i>Kiểm tra việc thực hiện và điều chỉnh quyết định</i></p> <p><b>4.4 Những yếu tố tác động đến việc ra quyết định quản trị</b></p> <p>4.4.1 <i>Bối cảnh ra quyết định</i></p> <p>4.4.2 <i>Lượng thông tin cần thiết để ra quyết định</i></p> <p>4.4.3 <i>Định hướng và sự chỉ đạo trong quá trình ra quyết định</i></p> <p>4.4.4 <i>Yếu tố văn hóa</i></p> <p>4.4.5 <i>Quan điểm và phong cách lãnh đạo của nhà quản trị</i></p> <p><b>Hướng dẫn thảo luận:</b></p> <p>- Câu hỏi thảo luận chung:</p> |           |         | vấn đề và ra quyết định, Nxb Phụ nữ, trang 113-133. | luyện trong Tuần 9     |

| Tuần           | Nội dung giảng dạy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Lý thuyết | TL + KT  | Tài liệu đọc trước                                                                                                           | Nhiệm vụ của Sinh viên                                                         |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|                | <p>+ Một số câu hỏi thảo luận trong tài liệu</p> <p>+ <b>Đăng ký trình bày nhóm cho bài tập sau:</b> Hãy xác định nhu cầu ra 1 quyết định của một doanh nghiệp thực tế. Trình bày các bước và nội dung cụ thể dự kiến triển khai trong quá trình ra quyết định này. Phân tích các yếu tố có thể ảnh hưởng đến quá trình ra quyết định nói trên. (Nhóm trình bày vào tuần 10).</p> <p>- Cách thảo luận: thảo luận theo nhóm (8-10 sinh viên/nhóm). Tùy tình huống, giảng viên sẽ phân công chủ đề thảo luận cụ thể và cách trình bày.</p> |           |          |                                                                                                                              | - <b>Đăng ký trình bày nhóm (3 nhóm đầu tiên)</b>                              |
| <b>Tuần 10</b> | <p><b>4.5 Những người tham gia quá trình ra quyết định</b></p> <p>4.5.1 <i>Người có vai trò đề nghị/tiến cử</i></p> <p>4.5.2 <i>Người có vai trò phủ quyết/đồng ý/bãi bỏ đề nghị</i></p> <p>4.5.3 <i>Người chịu trách nhiệm thi hành</i></p> <p>4.5.4 <i>Người cung cấp đầu vào của quá trình ra quyết định</i></p> <p>4.5.5 <i>Người có vai trò đưa ra quyết định chính thức</i></p>                                                                                                                                                    | <b>1</b>  | <b>2</b> | - PGS.TS. Ngô Kim Thanh (chủ biên) (2009): Giáo trình Kỹ năng Giải quyết vấn đề và ra quyết định, Nxb Phụ nữ, trang 134-140. | Đọc trước nội dung học Tuần 10 và chuẩn bị cho câu hỏi thảo luận trong Tuần 10 |

| Tuần           | Nội dung giảng dạy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Lý thuyết | TL + KT  | Tài liệu đọc trước                                                                                                           | Nhiệm vụ của Sinh viên                                                         |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|                | <p><b>*** TRÌNH BÀY NHÓM ***</b></p> <p><b>Hướng dẫn thảo luận:</b></p> <p>- Câu hỏi thảo luận chung:</p> <p>+ Một số câu hỏi thảo luận trong tài liệu</p> <p>- Cách thảo luận: thảo luận theo nhóm (8-10 sinh viên/nhóm). Tùy tình huống, giảng viên sẽ phân công chủ đề thảo luận cụ thể và cách trình bày.</p>                                                                                                                                                                                     | <b>1</b>  | <b>0</b> | - Theo hướng dẫn                                                                                                             | - Theo đăng ký                                                                 |
| <b>Tuần 11</b> | <p><b>CHƯƠNG 5</b></p> <p><b>PHƯƠNG PHÁP RA QUYẾT ĐỊNH</b></p> <p><b>5.1 Những phương pháp ra quyết định cơ bản</b></p> <p><i>5.1.1 Phương pháp độc đoán</i></p> <p><i>5.1.2 Phương pháp phát biểu cuối cùng</i></p> <p><i>5.1.3 Phương pháp nhóm tinh hoa</i></p> <p><i>5.1.4 Phương pháp cổ vấn</i></p> <p><i>5.1.5 Phương pháp luật đa số</i></p> <p><i>5.1.6 Phương pháp nhất trí</i></p> <p><b>5.2 Các phương pháp ra quyết định hiện đại</b></p> <p><i>5.2.1 Phương pháp cây quyết định</i></p> | <b>2</b>  | <b>2</b> | - PGS.TS. Ngô Kim Thanh (chủ biên) (2009): Giáo trình Kỹ năng Giải quyết vấn đề và ra quyết định, Nxb Phụ nữ, trang 141-146. | Đọc trước nội dung học Tuần 11 và chuẩn bị cho câu hỏi thảo luận trong Tuần 11 |



| Tuần           | Nội dung giảng dạy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Lý thuyết | TL + KT  | Tài liệu đọc trước                                                                                                           | Nhiệm vụ của Sinh viên                                                         |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|                | <p><b>Hướng dẫn thảo luận:</b></p> <p>- Câu hỏi thảo luận chung:</p> <p>+ Bài tập tình huống 1 (tr.161)</p> <p>+ Một số câu hỏi thảo luận khác trong tài liệu</p> <p>+ <b>Đăng ký trình bày nhóm cho bài tập sau:</b> Xây dựng kịch bản và đóng vai trong những câu chuyện mô phỏng lại ít nhất 3 trong các phương pháp ra quyết định đã được học. (Nhóm trình bày trong tuần 13).</p> <p>- Cách thảo luận: thảo luận theo nhóm (8-10 sinh viên/nhóm). Tùy tình huống, giảng viên sẽ phân công chủ đề thảo luận cụ thể và cách trình bày.</p> |           |          |                                                                                                                              | - <b>Đăng ký trình bày nhóm (3 nhóm đầu tiên)</b>                              |
| <b>Tuần 12</b> | <p>5.2.2 <i>Phương pháp ra quyết định trong điều kiện có giới hạn</i></p> <p><b>5.3 Một số mô hình ra quyết định trong kinh doanh</b></p> <p>5.3.1 <i>Mô hình ra quyết định của Vroom – Yetton – Jago</i></p> <p>5.3.2 <i>Mô hình AHP</i></p> <p>5.3.3 <i>Mô hình ra quyết định dựa vào việc xác định</i></p>                                                                                                                                                                                                                                 | <b>2</b>  | <b>2</b> | - PGS.TS. Ngô Kim Thanh (chủ biên) (2009): Giáo trình Kỹ năng Giải quyết vấn đề và ra quyết định, Nxb Phụ nữ, trang 147-164. | Đọc trước nội dung học Tuần 12 và chuẩn bị cho câu hỏi thảo luận trong Tuần 12 |

| Tuần           | Nội dung giảng dạy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Lý thuyết                       | TL + KT                         | Tài liệu đọc trước                                                                                                                                                                                       | Nhiệm vụ của Sinh viên                                                                                                                                     |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | <p><i>các yếu tố không chắc chắn</i></p> <p><b>Hướng dẫn thảo luận:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Câu hỏi thảo luận chung:</li> <li>+ Bài tập tình huống 2,3 (tr.162)</li> <li>+ Một số câu hỏi thảo luận khác trong tài liệu</li> <li>- Cách thảo luận: thảo luận theo nhóm (8-10 sinh viên/nhóm). Tùy tình huống, giảng viên sẽ phân công chủ đề thảo luận cụ thể và cách trình bày.</li> </ul>              |                                 |                                 |                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                            |
| <b>Tuần 13</b> | <p><b>*** TRÌNH BÀY NHÓM ***</b></p> <p><b>CHƯƠNG 6</b></p> <p><b>KỸ NĂNG RA QUYẾT ĐỊNH</b></p> <p><b>6.1 Thực chất và tầm quan trọng của kỹ năng ra quyết định</b></p> <p><i>6.1.1 Thực chất và quan điểm về kỹ năng ra quyết định</i></p> <p><i>6.1.2 Tầm quan trọng của kỹ năng ra quyết định quản trị</i></p> <p><b>Hướng dẫn thảo luận:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Câu hỏi thảo luận chung:</li> </ul> | <p><b>1</b></p> <p><b>1</b></p> | <p><b>0</b></p> <p><b>2</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Theo hướng dẫn</li> <li>- PGS.TS. Ngô Kim Thanh (chủ biên) (2009): Giáo trình Kỹ năng Giải quyết vấn đề và ra quyết định, Nxb Phụ nữ, trang 165-171.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Theo đăng ký</li> <li>- Đọc trước nội dung học Tuần 13 và chuẩn bị cho câu hỏi thảo luận trong Tuần 13</li> </ul> |

| Tuần           | Nội dung giảng dạy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Lý thuyết | TL + KT  | Tài liệu đọc trước                                                                                                           | Nhiệm vụ của Sinh viên                                                         |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|                | <p>+ Đọc: Kinh nghiệm của GM, tr.195; Câu hỏi thảo luận: khả năng áp dụng các kinh nghiệm của GM trong các doanh nghiệp Việt Nam như thế nào?</p> <p>+ Cách thảo luận: thảo luận theo nhóm (8-10 sinh viên/nhóm). Tùy tình huống, giảng viên sẽ phân công chủ đề thảo luận cụ thể và cách trình bày.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                       |           |          |                                                                                                                              |                                                                                |
| <b>Tuần 14</b> | <p><b>6.2 Một số kỹ thuật ra quyết định</b></p> <p>6.2.1 <i>Bảng so sánh (T-Chart)</i></p> <p>6.2.2 <i>PMI</i></p> <p>6.2.3 <i>“Con lừa Buriden”</i></p> <p>6.2.4 <i>Tiêu chuẩn đánh giá và cho điểm</i></p> <p><b>6.3 Vận dụng các công cụ phần mềm phân tích trong ra quyết định</b></p> <p>6.3.1 <i>Phần mềm kiểm tra ứng dụng</i></p> <p>6.3.2 <i>Phần mềm năng xuất làm việc nhóm</i></p> <p>6.3.3 <i>Phần mềm phân tích quyết định</i></p> <p><b>Hướng dẫn thảo luận:</b></p> <p>- Câu hỏi thảo luận chung:</p> <p>+ <b>Đăng ký trình bày nhóm:</b> các bài tập tình</p> | <b>2</b>  | <b>2</b> | - PGS.TS. Ngô Kim Thanh (chủ biên) (2009): Giáo trình Kỹ năng Giải quyết vấn đề và ra quyết định, Nxb Phụ nữ, trang 172-182. | Đọc trước nội dung học Tuần 14 và chuẩn bị cho câu hỏi thảo luận trong Tuần 14 |

| Tuần           | Nội dung giảng dạy                                                                                                                                                                                                                                                          | Lý thuyết                       | TL + KT                         | Tài liệu đọc trước                                                                                                                                          | Nhiệm vụ của Sinh viên                                                                                   |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | huống, tr.196-201.<br>+ Một số câu hỏi thảo luận khác trong tài liệu<br>- Cách thảo luận: thảo luận theo nhóm (8-10 sinh viên/nhóm). Tùy tình huống, giảng viên sẽ phân công chủ đề thảo luận cụ thể và cách trình bày.                                                     |                                 |                                 |                                                                                                                                                             | - Đăng ký trình bày nhóm (các nhóm còn lại)                                                              |
| <b>Tuần 15</b> | <p><b>*** TRÌNH BÀY NHÓM ***</b></p> <p><b>6.4 Những vấn đề cần cân nhắc khi ra quyết định trong doanh nghiệp</b></p> <p>6.4.1 <i>Quyết định đưa ra trên cơ sở một kế hoạch dài hạn</i></p> <p>6.4.2 <i>Thu hút sự tham gia của tập thể vào quá trình ra quyết định</i></p> | <p><b>1</b></p> <p><b>1</b></p> | <p><b>0</b></p> <p><b>2</b></p> | <p>- Theo hướng dẫn</p> <p>- PGS.TS. Ngô Kim Thanh (chủ biên) (2009): Giáo trình Kỹ năng Giải quyết vấn đề và ra quyết định, Nxb Phụ nữ, trang 182-201.</p> | <p>- Theo đăng ký</p> <p>- Đọc trước nội dung học Tuần 15 và chuẩn bị nội dung ôn tập cuối học phần.</p> |

| Tuần | Nội dung giảng dạy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Lý thuyết | TL + KT | Tài liệu đọc trước | Nhiệm vụ của Sinh viên |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------|--------------------|------------------------|
|      | <p>6.4.3 Giải quyết những mâu thuẫn, xung đột khi ra quyết định</p> <p>6.4.4 Nhìn nhận vấn đề hợp lý trong quá trình ra quyết định</p> <p>6.4.5 Những yếu tố cần xem xét khi ra quyết định quản trị</p> <p>Tóm lược nội dung học phần Kỹ năng giải quyết vấn đề và hướng dẫn ôn thi cuối khóa</p> <p>Công bố điểm thành phần của học phần</p> <p>Ôn và thi kết thúc học phần</p> |           |         |                    |                        |

Hà Nội, ngày ... tháng ... năm 2014

P.GIÁM ĐỐC PHỤ TRÁCH HỌC VIỆN



Ts. Trần Quang Tiến

Q.TRƯỞNG KHOA

Ts. Nguyễn Hùng Cường

TRƯỞNG BỘ MÔN

Ts. Nguyễn Hùng Cường