

CHƯƠNG TRÌNH HỌC PHẦN

1. Thông tin chung về học phần

Tên học phần: **KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ**

Mã học phần:

Số tín chỉ: 02

Học phần tiên quyết: Kỹ năng Giao tiếp, Kỹ năng Làm việc nhóm

Đào tạo trình độ: đại học, cao đẳng

Giảng dạy cho các ngành:

Bộ môn quản lý: Bm. Khoa học Xã hội và Nhân văn

Phân bổ thời gian trong học phần:

- Nghe giảng lý thuyết: 10
- Làm bài tập trên lớp: 5
- Thảo luận: 5
- Thực hành: 10
- Tự nghiên cứu: 90

2. Mô tả tóm tắt học phần

Học phần trang bị cho người học những kiến thức: tổng quan về *vấn đề, giải quyết vấn đề*; các công cụ, kỹ năng cơ bản để giải quyết vấn đề. Song song đó, học phần cung cấp và tổ chức cho người học thực hành hệ thao tác của quy trình giải quyết vấn đề. Kết thúc học phần, người học có khả năng nhận diện (mô tả và phân tích) vấn đề, xác định được nguyên nhân của vấn đề, đưa ra được giải pháp tối ưu, đi đến thực hiện thành công giải pháp để giải quyết các vấn đề trong học tập, công tác, cuộc sống...

3. Chủ đề và chuẩn đầu ra của học phần

3.1. Danh mục chủ đề của học phần

Chủ đề 1. Tổng quan về vấn đề và giải quyết vấn đề

1. Khái niệm “vấn đề”
2. Các loại vấn đề
3. Các biểu hiện của một vấn đề
4. Giải quyết vấn đề là gì
5. Kỹ năng giải quyết vấn đề là gì
6. Tầm quan trọng của kỹ năng giải quyết vấn đề

Chủ đề 2. Công cụ và nhóm kỹ năng giải quyết vấn đề

1. Biểu đồ xương cá (để phân tích nguyên nhân của vấn đề)
2. Bản đồ tư duy Tony Buzan (để phát triển tư duy tìm ra giải pháp)
3. 6 chiếc mũ tư duy Edward De Bono (để phát triển ý tưởng)
4. Kỹ thuật động não (brainstorming)
5. Kỹ thuật 5 Whys
6. Kỹ thuật 4W + 1H

Chủ đề 3: Quy trình giải quyết vấn đề

1. Nhận ra vấn đề
2. Xác định chủ sở hữu của vấn đề
3. Hiểu vấn đề
4. Xác định, đánh giá, lựa chọn giải pháp
5. Thực hiện giải pháp
6. Đánh giá kết quả

3.2. Chuẩn đầu ra của quá trình dạy - học từng chủ đề của học phần

Chủ đề 1: Tổng quan về vấn đề và giải quyết vấn đề

Nội dung	Mức độ
Kiến thức <ol style="list-style-type: none"> 1. Hiểu được khái niệm “vấn đề” 2. Phân biệt được các loại vấn đề 3. Chỉ ra được các biểu hiện của một vấn đề 4. Hiểu giải quyết vấn đề là gì 5. Hiểu kỹ năng giải quyết vấn đề là gì 6. Nhận thức được vai trò của kỹ năng giải quyết vấn đề 	2
Thái độ <ol style="list-style-type: none"> 1. Nhận thức được tầm quan trọng của khả năng nhận biết vấn đề 2. Có ý thức mong muốn nắm bắt để làm chủ được kỹ năng giải quyết vấn đề. 	2
Kỹ năng <ol style="list-style-type: none"> 1. Có khả năng nhận biết được chính xác một vấn đề (là gì, thuộc loại nào, các biểu hiện cụ thể...). 2. Có khả năng nhận biết được sự tồn tại của các dấu hiệu của một vấn đề sắp xảy ra. 	2

Chủ đề 2: Công cụ và nhóm kỹ năng giải quyết vấn đề

Nội dung	Mức độ
Kiến thức 1. Nắm được biểu đồ xương cá là gì; sử dụng biểu đồ xương cá để làm gì, khi nào; các bước để xây dựng một biểu đồ xương cá. 2. Nắm được bản đồ tư duy (Tony Buzan) là gì; sử dụng bản đồ tư duy để làm gì, khi nào; các bước để tạo ra một bản đồ tư duy. 3. Nắm được lý thuyết 6 chiếc mũ tư duy Edward De Bono là gì; sử dụng 6 chiếc mũ này như thế nào, để làm gì, khi nào. 4. Nắm được kỹ thuật động não (brainstorming) là gì; sử dụng kỹ thuật này để làm gì, khi nào và sử dụng như thế nào. 5. Nắm được kỹ thuật 5 Whys 6. Nắm được kỹ thuật 4W + 1H	2
Thái độ Có ý thức mong muốn tiếp nhận, tích cực thực hành để làm chủ được hệ công cụ và nhóm kỹ năng giải quyết vấn đề	2
Kỹ năng Có kỹ năng sử dụng hiệu quả các công cụ giải quyết vấn đề	3

Chủ đề 3: Quy trình giải quyết vấn đề

Nội dung	Mức độ
Kiến thức 1. Nắm được quy trình giải quyết vấn đề 2. Hiểu được từng bước trong quy trình giải quyết vấn đề là gì và như thế nào 3. Nhận thức được vai trò của từng bước trong quy trình giải quyết vấn đề 4. Nắm vững thao tác để thực hiện từng bước trong quy trình giải quyết vấn đề	3
Thái độ Có thái độ bình tĩnh, tự tin, sẵn sàng đối mặt để tháo gỡ, giải quyết mọi tình huống, vấn đề gặp phải trong học tập, sinh hoạt, công tác...	3
Kỹ năng Làm chủ được công cụ, thành thực các kỹ năng, thao tác để từng bước	3

giải quyết được mọi vấn đề gặp phải trong học tập, sinh hoạt, công tác...	
---	--

4. Phân bổ thời gian chi tiết

Vấn đề	Phân bổ số tiết cho hình thức dạy - học				Thực hành giải quyết các tình huống có vấn đề	Tự nghiên cứu	Tổng
	Lên lớp	Lý thuyết	Bài tập	Thảo luận			
Chủ đề 1		2	1	1		12	16
Chủ đề 2		4	2	2	5	39	52
Chủ đề 3		4	2	2	5	39	52
Tổng		10	5	5	10	90	120

1. Tài liệu

TT	Tên tác giả	Tên tài liệu	Năm xuất bản	Nhà xuất bản	Địa chỉ khai thác tài liệu	Mục đích sử dụng	
						TL Chính	Tham khảo
1	Howard Senter	Kỹ năng giải quyết vấn đề- Công cụ và thủ pháp thiết yếu của nhà quản lý.	2007	Trẻ	Thư viện	x	
2	Edward De Bono (Tuấn Anh biên dịch)	Tư duy là tồn tại- 6 sắc thái tư duy - 6 chiếc mũ tư duy	2005	VHTT	Thư viện		X
3	John Adair	Kỹ năng ra quyết định và giải quyết vấn đề	2008	Tổng hợp Tp. HCM	Thư viện		X

6. Đánh giá kết quả học tập

TT	Các chỉ tiêu đánh giá	Phương pháp đánh giá	Trọng số (%)
1	Tham gia học trên lớp: <i>lên lớp đầy đủ, chuẩn bị bài tốt, tích cực thảo luận...</i>	<i>Quan sát, bài tập, phát biểu</i>	

2	Tự nghiên cứu: <i>hoàn thành nhiệm vụ giảng viên giao trong tuần, bài tập nhóm/tháng/học kỳ...</i>	<i>Chăm báo cáo, bài tập</i>	50
3	Hoạt động nhóm	<i>Trình bày báo cáo</i>	
4	Kiểm tra giữa kỳ	<i>Vấn đáp</i>	
5	Kiểm tra đánh giá cuối kỳ	<i>Viết</i>	
6	Thi kết thúc học phần	<i>Tiểu luận kết hợp vấn đáp</i>	50

Q.TRƯỞNG KHOA

TRƯỞNG BỘ MÔN

(Ký và ghi họ tên)

Trần Trọng Đạo

Lê Việt Phương