

Trường Đại học Bách Khoa -  
ĐHQG Tp.HCM  
Khoa: Khoa Quản lý Công  
nghiệp  
Khoa/Bộ môn quản lý MH: Hệ  
thống Thông tin Quản lý

Tp.HCM, ngày ..... tháng .....  
năm .....

Đề cương môn học Sau đại học

## GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ TRONG QUẢN LÝ (MANAGERIAL PROBLEM SOLVING)

Mã số MH: IM5121

Số tín chỉ:	<b>Tc (LT.BT&amp;TH.Tự Học): 3</b>					<b>TCHP:</b>						
Số tiết	-Tổng:	<b>69</b>	LT:	<b>33</b>	BT:	<b>0</b>	TH:	<b>0</b>	ĐA:		BTL/TL:	<b>36</b>
Đánh giá:	Bài tập nhóm:		40%									
	Thi cuối kỳ:		60%									
- Môn tiên quyết:												
- Môn học trước:												
- Môn song hành:												
- CTĐT ngành (Mã ngành):	Quản Trị Kinh Doanh (8340101)											
- Ghi chú khác:												

### 1. Mục tiêu môn học:

Môn học nhằm cung cấp cho học viên tri thức và kỹ năng để phân tích và giải quyết các vấn đề quản lý

#### Aims:

The objectives of the course are to provide participants with knowledge and skills to analyze and solve business problems.

### 2. Nội dung tóm tắt môn học:

Môn học sẽ cung cấp cho học viên các khái niệm vấn đề quản lý, các thuộc tính của vấn đề quản lý, phân loại các vấn đề quản lý, các phương pháp tư duy - tư duy tuyến tính, tư duy hệ thống - quy trình giải quyết vấn đề quản lý và các công cụ được dùng trong quy trình giải quyết vấn đề quản lý.

#### Course outline:

The course will provide participants with the concepts, characteristics and classification of business problems, thinking approach – linear and systems thinking -, business problem solving process and tools used in this process

### 3. Tài liệu học tập:

Sách giáo khoa - Textbooks:

[1] Gruenig R., Kuehn R. (2013), Successful decision making - A systematic approach to complex problems 3rd Ed., Springer

[2] Tony Proctor (2019), Creative problem solving for managers 5nd Ed., Routledge, New York

[3] Arnaud Chevalier (2016), Strategic thinking in complex problem solving, Oxford University Press

[4] Joan Ernst van Aken, Hands Berends (2018), Problem solving in organizations – A methodological handbook for business and management students 3rd Ed., Cambridge University Press

#### Tài liệu tham khảo - Reference

[5] Fogler H., Steven Leblanc (2014), Strategies for creative problem solving 3rd Ed., Pearson.

[6] John Sterman (2000), Business Dynamics: Systems thinking and modeling for a complex world, Mc Graw Hill

[7] Hicks, M.J. (2018), Problem solving in business and management, Springer - Science + Business Media, VB.

#### 4. Các hiểu biết, các kỹ năng cần đạt được sau khi học môn học:

STT	Chuẩn đầu ra môn học (CĐRMH)	Công cụ đánh giá CĐRMH	Đóng góp CDR Chương trình (CDRCT)		
			Ứng dụng	Nghiên cứu	
CĐRMH.1	Ghi nhớ vấn đề quản lý và quy trình giải quyết vấn đề quản lý	Bài tập nhóm, Thi cuối kỳ	b		1.3, 2.1
CĐRMH.2	Áp dụng quy trình giải quyết vấn đề để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	Bài tập nhóm, Thi cuối kỳ	g		2.1
CĐRMH.3	Chấp nhận quy trình giải quyết vấn đề trong việc giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	Bài tập nhóm, Thi cuối kỳ	h		2.1

#### Learning outcomes:

No.	Course learning outcomes (CLO)	CLO assessment	Matching with PLO		
			Coursework	Research	
L.O.1	Memorize business problems and business problem solving process	Group work, Final Exam	b		1.3, 2.1
L.O.2	Apply business problem solving in solving business problems	Group work, Final Exam	g		2.1
L.O.3	Adopt business problem solving in solving all business problems	Group work, Final Exam	h		2.1

#### Bảng ánh xạ chuẩn đầu ra môn học và chuẩn đầu ra chương trình ứng dụng:

Chuẩn đầu ra môn học (CĐRMH)	Chuẩn đầu ra của chương trình (CDRCT)										
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k
CĐRMH.1		✗									
CĐRMH.2							✗				
CĐRMH.3								✗			

#### Bảng ánh xạ chuẩn đầu ra môn học và chuẩn đầu ra chương trình nghiên cứu:

Chuẩn đầu ra môn học (CĐRMH)	Chuẩn đầu ra của chương trình (CĐRCT)										
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k
CĐRMH.1											
CĐRMH.2											
CĐRMH.3											

### 5. Hướng dẫn cách học - chi tiết cách đánh giá môn học:

Tài liệu được đưa lên BKEL hàng tuần. Điểm tổng kết môn học được đánh giá xuyên suốt quá trình học

Bài tập lớn: 40%

Thi: 60%

Điều kiện dự thi:

HV được yêu cầu phải nộp đủ và đúng hạn bài tập lớn và bài tập về nhà trên BKEL.

### Learning strategies & Assessment Scheme:

Course materials are uploaded to BKEL every week. The grade is evaluated for all learning duration:

Minor project: 40%

Final exam: 60%

Condition for exam attendance:

Students submit all assignments and class project report on time

### 6. Nội dung chi tiết:

Tuần/ Buổi	Chủ đề (chương)	Nội dung	Chuẩn đầu ra môn học	Tài liệu
1 - 2	Chương 1: Giới thiệu vấn đề quản lý	Giới thiệu vấn đề quản lý Định nghĩa vấn đề quản lý Phân loại vấn đề quản lý Các đặc điểm của vấn đề quản lý	CĐRMH.1	[1], [2]
3-4	Chương 2: Các phương pháp tư duy	Tư duy hệ thống Động học hệ thống Lý thuyết hệ thống phức Tư duy phản biện	CĐRMH.1	[1], [2]
5	Chương 3: Các rào cản đối với quá trình giải quyết vấn đề	Rào cản cá nhân Rào cản tổ chức	CĐRMH.1	[1]
6-7	Chương 4: Quy trình giải quyết vấn đề quản lý	Quy trình giải quyết vấn đề có cấu trúc Ứng dụng: Lập kế hoạch kinh doanh Quy trình giải quyết vấn đề có cấu trúc yếu hay không có cấu trúc Nghiên cứu tình huống/thực hành	CĐRMH.1, CĐRMH.2	[1]
8-9	Chương 5: Nhận diện và định nghĩa vấn đề quản lý	Tập hợp dữ liệu và phân tích Nhận diện và định nghĩa vấn đề quản lý Các công cụ để phân tích và nhận diện, định nghĩa vấn đề quản lý	CĐRMH.1, CĐRMH.2	[1] [2]

Tuần/ Buổi	Chủ đề (chương)	Nội dung	Chuẩn đầu ra môn học	Tài liệu
10 -11	Chương 6: Phân tích vấn đề quản lý	Các giới hạn trong việc nhận diện vấn đề quản lý Phương pháp để vượt qua các giới hạn này Tái định nghĩa vấn đề quản lý	CĐRMH.1, CĐRMH.2	[1]
12	Chương 7: Đánh giá và lựa chọn lời giải	Nguyên lý trong việc đánh giá và lựa chọn lời giải Các công cụ để đánh giá và lựa chọn lời giải	CĐRMH.1	[1]

**7. Giảng viên tham gia giảng dạy:**

CBGD  
chính:

TS.  
Trương  
Mình  
Chương

CBGD  
tham  
gia:

PGS.TS  
Nguyễn  
Mạnh  
Tuân

**XÁC NHẬN  
CỦA HỘI  
ĐỒNG XÂY  
DỰNG  
CHƯƠNG  
TRÌNH ĐÀO  
TẠO VÀ KHOA**

*Tp. Hồ Chí  
Minh, ngày  
..... tháng  
..... năm*

.....  
**GIẢNG  
VIÊN  
LẬP ĐỀ  
CƯƠNG**

**TS.  
Trương  
Minh  
Chương**