

TP. Hồ Chí Minh, ngày 16 tháng 01 năm 2023

ĐỀ CƯƠNG MÔN HỌC QUẢN LÝ QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ

A. THÔNG TIN CHUNG VỀ MÔN HỌC

1. Tên môn học (tiếng Việt) : QUẢN LÝ QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ
2. Tên môn học (tiếng Anh) : BUSINESS PROCESS MANAGEMENT
3. Mã số môn học : ITS713
4. Trình độ đào tạo : Đại học
5. Ngành đào tạo áp dụng : Hệ thống thông tin quản lý
6. Số tín chỉ : 02
 - Lý thuyết : 01 tín chỉ (15 tiết)
 - Thảo luận và bài tập : 00
 - Thực hành : 01 tín chỉ (30 tiết)
 - Khác (ghi cụ thể) : 00
7. Phân bổ thời gian
 - Tại giảng đường : 45 tiết
 - Tự học ở nhà : 90 giờ
 - Trực tuyến : Giảng viên có thể bố trí học online nhưng tổng số không quá 30% số tiết của toàn môn học.
 - Khác (ghi cụ thể) : 00
8. Khoa quản lý môn học : Hệ thống thông tin quản lý
9. Môn học trước : Phân tích kinh doanh
10. Mô tả môn học

Môn học quản lý quy trình nghiệp vụ cung cấp các kiến thức về quản lý quy trình. Theo đó, môn học sẽ mô tả các giai đoạn, các công cụ, các kỹ thuật hỗ trợ nhằm phân tích, thiết kế, thực hiện chuyển đổi, đánh giá và quản lý quy trình kinh doanh của doanh nghiệp. Quản lý quy trình nghiệp vụ hướng dẫn sinh viên tiếp cận việc sử dụng các phương pháp mô hình hóa và mô phỏng quy trình nghiệp vụ của doanh nghiệp, để đo lường, đánh giá và so sánh hiệu quả hoạt động của các quy trình hoạt động khác nhau, từ đó giúp cho doanh nghiệp sử dụng tiết kiệm, hiệu quả các nguồn lực gồm

nhân sự, quy trình và thông tin và có thể dễ dàng tái cấu trúc quy trình, tích hợp các quy trình từ các tổ chức khác nhau.

11. Mục tiêu và chuẩn đầu ra của môn học

11.1. Mục tiêu của môn học

Mục tiêu	Mô tả mục tiêu	Nội dung CĐR CTĐT ¹ phân bổ cho môn học	CĐR CTĐT
(a)	(b)	(c)	(d)
CO1	Minh họa các mô hình quản lý quy trình nghiệp vụ vào các hoạt động kinh doanh trong các tổ chức	Khả năng vận dụng kiến thức nền tảng và chuyên sâu một cách hệ thống để giải quyết các vấn đề chuyên môn trong ngành HTTTQL	PLO6
CO2	Vận dụng được các vấn đề quản lý quy trình nghiệp vụ và phác họa các trường hợp thực tiễn trong các hoạt động kinh doanh	Khả năng tham gia xây dựng và phát triển giải pháp ứng dụng trong lĩnh vực HTTTQL	PLO7
CO3	Sử dụng các kỹ thuật, công cụ cần thiết để thực hiện phân tích quy trình nghiệp vụ trong các tổ chức.	Khả năng ứng dụng kỹ thuật, công cụ hiện đại cho thực hành kỹ thuật và thích ứng với các xu hướng thay đổi trong ngành HTTTQL	PLO8

11.2. Chuẩn đầu ra của môn học (CĐR MH) và sự đóng góp vào chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo (CĐR CTĐT)

CĐR MH	Nội dung CĐR MH	Mức độ theo thang đo của CĐR MH	Mục tiêu môn học	CĐR CTĐT
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
CLO1	Hiểu và diễn giải được các kiến thức cơ bản về quản lý quy trình nghiệp vụ với các hoạt động kinh doanh trong các tổ chức	3	CO1	PLO6
CLO2	Vận dụng các phần mềm quản lý quy trình cần thiết	4	CO1, CO2,	PLO6, PLO7,

¹ Giải thích ký hiệu viết tắt: CĐR – chuẩn đầu ra; CTĐT - chương trình đào tạo.

	vào việc quản lý quy trình nghiệp vụ		CO3	PLO8
CLO3	Áp dụng các công cụ và kỹ thuật cần thiết vào việc quản lý một quy trình nghiệp vụ trong các tổ chức	4	CO1, CO2, CO3	PLO6, PLO7, PLO8

11.3. Ma trận đóng góp của môn học cho PLO

Mã CDR MH	PLO6	PLO7	PLO8
CLO1	3		
CLO2	4	4	4
CLO3	4	4	4

12. Phương pháp dạy và học

Phương pháp học tập chủ động và xem “người học là trung tâm” sẽ được sử dụng trong môn học để giúp sinh viên tham gia tích cực. Kết quả học tập dự kiến sẽ đạt được thông qua một loạt các hoạt động học tập ở trường và ở nhà:

- 70% giảng dạy, 30% hướng dẫn và hỗ trợ sinh viên thảo luận – thực hành, đặt câu hỏi và trả lời câu hỏi

- Trên lớp, giảng viên giải thích các định nghĩa, nền tảng lý thuyết; đặt ra các vấn đề, hướng dẫn và khuyến khích sinh viên giải quyết; sau đó tóm tắt nội dung của bài học vào cuối buổi học

- Sinh viên cần lắng nghe và ghi chép và được khuyến khích nêu lên các câu hỏi, giải quyết các vấn đề và thảo luận các bài tập dưới sự hướng dẫn của giảng viên

- Trên lớp, giảng viên dành một khoảng thời gian khoảng từ 10% đến 20% để thực hiện các hoạt động trong lớp và đưa ra các câu hỏi để đánh giá khả năng nhận thức và giải đáp các câu hỏi của sinh viên liên quan đến bài học

- Quy định về hình thức giảng dạy: Giảng viên có thể chủ động lựa chọn hình thức giảng dạy là trực tuyến (online) kết hợp trực tiếp (offline), đảm bảo tổng thời gian giảng dạy trực tuyến không vượt quá 30% thời gian giảng dạy của cả môn học.

13. Yêu cầu môn học

- Sinh viên bắt buộc phải đọc tài liệu trước khi lên lớp

- Tham dự đầy đủ các buổi học lý thuyết và thảo luận - thực hành
- Thực hiện đầy đủ bài tập cá nhân/thực hành, bài tập nhóm, và các bài tập khác
- Đối với bất kỳ sự gian lận nào trong bài tập (cá nhân và nhóm) hay bài thi, sinh viên phải chịu mọi hình thức kỷ luật theo quy định và bị điểm không cho phần đó.

14. Học liệu của môn học

14.1. Giáo trình

- [1] Dumas M., Rosa M., Mendling J. & Reijers H. (2018), *Fundamental of Business Process Management*, 2nd ed., Springer.

14.2. Tài liệu tham khảo

- [2] BPM CBOK (2013); *Guide to the Business Process Management Common Body of Knowledge*, 3rd ed., CBOK.
- [3] Các bài báo khoa học...

B. PHƯƠNG THỨC ĐÁNH GIÁ MÔN HỌC

1. Các thành phần đánh giá môn học

Thành phần đánh giá	Phương thức đánh giá	Các CĐR MH	Trọng số
A.1. Đánh giá quá trình	A.1.1. Chuyên cần	CLO1, CLO2	10%
	A1.2. Bài tập cá nhân	CLO1, CLO2, CLO3	20%
	A.1.3. Bài tập nhóm	CLO1, CLO2, CLO3	20%
A.2. Đánh giá cuối kỳ	A.2.1. Thi cuối kỳ	CLO1, CLO2, CLO3	50%

2. Nội dung và phương pháp đánh giá

A.1. Đánh giá quá trình

A.1.1. Chuyên cần

- Điểm danh từng buổi học hoặc thông qua đăng nhập nếu học trực tuyến
- Làm bài tập cá nhân tại lớp hoặc trên LMS-BUH
- Điểm chuyên cần được tính theo thang điểm 10.

A.1.2. Bài tập cá nhân

Bài tập cá nhân ở từng chương:

- Cho một câu hỏi ngắn về nội dung đã giảng dạy trong từng chương để sinh viên làm trên lớp nhằm đánh giá khả năng nắm bắt bài học của sinh viên.
- Cho một câu hỏi có liên quan tới nội dung chương và cho sinh viên về nhà làm
- Điểm từng cột điểm cá nhân được tính theo thang điểm 10.

A.1.3. Bài tập nhóm

- Mỗi nhóm chọn một chủ đề sẽ được giới thiệu trong buổi học đầu tiên
- Chọn ra hai nhóm (nhóm thuyết trình và nhóm phản biện)
- Các nội dung thuyết trình chủ yếu tập trung vào hình thức và nội dung
- Điểm bài tập nhóm được tính theo thang điểm 10.

A.2. Đánh giá cuối kỳ

A.2.1. Kiểm tra cuối kỳ

- Đề thi được chọn ngẫu nhiên từ ngân hàng đề thi, mỗi ca thi và mỗi phòng thi được phân bố hai đề thi
- Bài thi được phân đều cho tám chương về mức độ khó (1, 2, 3, 4). Tổng cộng có tất cả 40 câu hỏi trắc nghiệm khách quan. Thời gian làm bài thi trắc nghiệm là 60 phút
- Bài thi được chấm bởi hai giảng viên: (1) giảng viên giảng dạy và (2) giảng viên khác trực thuộc Khoa/Bộ môn. Điểm bài thi chấm theo đáp án của ngân hàng câu hỏi
- Điểm thi cuối kỳ được tính theo thang điểm 10.

3. Các rubrics đánh giá

Chuyên cần

Tiêu chí đánh giá	Trọng số	Thang điểm			
		Dưới 5	5 – dưới 7	7 – dưới 9	9 - 10
Điểm danh	50%	Vắng 4 buổi	Vắng 3 buổi	Vắng 2 buổi	Vắng 1 buổi
Làm bài tập cá nhân và thái độ học tập	50%	- Tùy vào mức độ khó, dễ của bài tập và bài làm của sinh viên - Phụ thuộc vào sự tham gia vào quá trình học tập tại giảng đường và trực tuyến			

Bài tập nhóm

Tiêu chí đánh giá	Trọng số	Thang điểm			
		Dưới 5	5 – dưới 7	7 – dưới 9	9 - 10
Hình thức trình bày	10%	- Bố cục không hợp lý, rõ ràng. - Nền chữ, kích thước và font chữ nhỏ, khó nhìn, nhiều chỗ không đọc được. - Không sử dụng hình ảnh, biểu đồ. - Nhiều lỗi chính tả, lỗi văn phạm	- Bố cục về cơ bản là hợp lý, rõ ràng. - Nền chữ, kích thước và font chữ còn một số chỗ khó nhìn, khó theo dõi. - Hình ảnh, biểu đồ đơn điệu, không thu hút - Còn vài lỗi chính tả, lỗi văn phạm	- Bố cục hợp lý, rõ ràng, dễ theo dõi. - Nền chữ, kích thước và font chữ dễ nhìn - Hình ảnh, clip, biểu đồ hấp dẫn, thu hút. - Không có lỗi chính tả, lỗi văn phạm	- Bố cục hợp lý, rõ ràng, dễ theo dõi. - Nền chữ, kích thước và font chữ dễ nhìn - Hình ảnh, clip, biểu đồ hấp dẫn, thu hút. - Có sự sáng tạo, ấn tượng trong việc sử dụng các công cụ, thiết bị hỗ trợ - Không có lỗi chính tả, lỗi văn phạm
Nội dung thuyết trình	60%	- Bài thuyết trình có bố cục không đầy đủ các phần - Trình bày thiếu nhiều kiến thức cơ bản về vấn đề thuyết trình. - Thông tin đưa ra thiếu chính xác.	- Bài thuyết trình có bố cục đầy đủ - Trình bày đầy đủ những kiến thức cơ bản về vấn đề thuyết trình. - Thông tin đưa ra chính xác, khoa học - Trình bày	- Bài thuyết trình có bố cục đầy đủ - Trình bày đầy đủ những kiến thức cơ bản về vấn đề thuyết trình. - Thông tin đưa ra chính xác, khoa học - Trình bày	- Bài thuyết trình có bố cục đầy đủ - Trình bày đầy đủ những kiến thức cơ bản về vấn đề thuyết trình. - Thông tin đưa ra chính xác, khoa học - Trình bày

		- Trình bày lan man, dài dòng, không tập trung vào vấn đề chính	- đôi chỗ còn lan man, chưa tập trung vào vấn đề chính	- trọng tâm, làm nổi bật vấn đề	- trọng tâm, làm nổi bật vấn đề - Mở rộng thêm thông tin, dẫn chứng ngoài nội dung lý thuyết.
Kỹ năng thuyết trình	20%	- Chỉ đọc chữ trên slide, không để ý đến người nghe. - Tốc độ nói quá nhanh hoặc quá chậm.	- Phong thái còn hơi rụt rè, không giao lưu nhiều với người nghe - Nói chưa trôi chảy, mạch lạc, còn ngắt quãng. - Tốc độ nói vừa phải.	- Phong thái tự tin, có giao lưu với người nghe - Nói trôi chảy, mạch lạc, không ngắt quãng. - Tốc độ nói vừa phải, dễ nghe.	- Phong thái tự tin, có giao lưu với người nghe - Nói trôi chảy, mạch lạc, không ngắt quãng. - Tốc độ nói vừa phải, giọng nói truyền cảm, lên xuống giọng hợp lý, nhấn giọng những điểm quan trọng.
Trả lời câu hỏi	10%	- Hầu như không trả lời được câu hỏi do giáo viên hoặc các nhóm khác đặt ra.	- Trả lời được những câu hỏi về các vấn đề thảo luận cơ bản do giáo viên hoặc các nhóm khác đặt ra.	- Trả lời tốt và khá chính xác những câu hỏi thảo luận thêm do giáo viên hoặc các nhóm khác đặt ra.	- Trả lời tốt và chính xác những câu hỏi thảo luận thêm do giáo viên hoặc các nhóm khác đặt ra.

Thi cuối kỳ

Đề thi có 40 câu, điểm cho mỗi câu đúng đáp án là 0,25đ, tổng cộng 10 điểm.

Tiêu chí đánh giá	Trọng số	Thang điểm			
		Dưới 5	5 – dưới 7	7 – dưới 9	9 – 10
Trắc nghiệm được sử dụng tài liệu	100%	Tùy thuộc vào số câu trả lời đúng trên tổng số câu hỏi.			

C. NỘI DUNG CHI TIẾT GIẢNG DẠY

Thời lượng (tiết)	Nội dung giảng dạy chi tiết	CĐR MH	Hoạt động dạy và học	Phương pháp đánh giá	Học liệu
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(g)
5	CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN 1.1. Các khái niệm cơ bản 1.1.1 Quy trình 1.1.2 Chức năng 1.1.3 Quản lý quy trình nghiệp vụ 1.1.4 Quản lý các quy trình đang triển khai 1.1.5 Đo lường hiệu suất quy trình 1.1.6 Cam kết của tổ chức 1.2. Nguồn gốc và lịch sử của quản lý quy trình 1.3. Quy trình nghiệp vụ 1.3.1 Lập chiến lược và kế hoạch 1.3.2 Phân tích 1.3.3 Thiết kế 1.3.4 Mô hình hóa 1.3.5 Đo lường và giám sát 1.4. Các dạng quy trình 1.4.1 Quy trình chính	CLO1, CLO2	Trực tiếp (offline) hay trực tuyến (online) <i>Giảng viên:</i> Giảng dạy lý thuyết, cho ví dụ minh họa các tình huống có liên quan <i>Sinh viên:</i> Nghe giảng và làm bài tập tại lớp các nội dung đã được nghe giảng.	A1, A2	[1], [2], [3]

	1.4.2 Quy trình hỗ trợ 1.4.3 Quy trình quản trị 1.4.4 Các yếu tố thành công quan trọng				
5	CHƯƠNG 2. NHẬN DẠNG QUY TRÌNH 2.1. Các quy trình cốt lõi 2.2. Thiết kế kiến trúc quy trình 2.2.1 Xác định các dạng nghiệp vụ 2.2.2 Xác định các chức năng cho các nghiệp vụ 2.2.3 Xây dựng nghiệp vụ - Ma trận chức năng 2.2.4 Xác định quy trình 2.2.5 Hoàn chỉnh kiến trúc quy trình	CLO1, CLO2, CLO3	Trực tiếp (offline) hay trực tuyến (online) <i>Giảng viên:</i> - Giảng dạy lý thuyết, cho ví dụ và thực hành tình huống có liên quan <i>Sinh viên:</i> + Ở nhà: Ôn lại các nội dung chương 1 + Tại lớp: Nghe giảng và làm bài tập tại lớp các nội dung đã được nghe giảng	A1, A2	[1], [2], [3]
10	CHƯƠNG 3. MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH 3.1. Giới thiệu về mô hình hóa quy trình nghiệp vụ 3.1.1 Khái niệm 3.1.2 Diagram, Map, Model 3.1.3 Thuộc tính và đặc điểm của quy trình 3.2. Mục đích của mô hình hóa 3.3. Lợi ích của mô hình hóa	CLO1, CLO2, CLO3	Trực tiếp (offline) hay trực tuyến (online) <i>Giảng viên:</i> Giảng dạy lý thuyết, cho ví dụ minh họa các tình huống có liên quan <i>Sinh viên:</i> + Ở nhà:	A1, A2	[1], [2], [3]

	3.4. Các tiêu chuẩn và ký hiệu trong mô hình hóa 3.5. Các khía cạnh mô hình hóa 3.6. Các mức độ mô hình hóa 3.7. Phương pháp tiếp cận mô hình hóa 3.8. Phương thức thu thập thông tin nghiệp vụ		- Ôn lại các nội dung chương 2 + Tại lớp: Nghe giảng và làm bài tập tại lớp các nội dung đã được nghe giảng.		
5	CHƯƠNG 4. KHÁM PHÁ QUY TRÌNH 4.1. Giới thiệu về Khám phá quy trình 4.2. Các phương pháp khám phá quy trình 4.2.1 Khám phá dựa trên chứng cứ 4.2.2 Khám phá dựa trên phỏng vấn 4.2.3 Khám phá dựa trên hội thảo 4.2.4 Điểm mạnh và điểm yếu các phương pháp 4.3. Các phương pháp mô hình hóa quy trình 4.3.1 Xác định giới hạn của quy trình 4.3.2 Xác định các hoạt động, sự kiện 4.3.3 Xác định các nguồn lực 4.3.4 Xác định luồng điều khiển 4.3.5 Xác định các yếu tố bổ sung 4.4. Đảm bảo chất lượng của mô hình quy trình	CLO1, CLO2, CLO3	Trực tiếp (offline) hay trực tuyến (online) <i>Giảng viên:</i> - Giảng dạy lý thuyết, cho ví dụ minh họa - Cho bài tập về nhà <i>Sinh viên:</i> + Ở nhà: Ôn lại các nội dung chương 3 + Tại lớp: - Nghe giảng và làm bài tập tại lớp các nội dung đã được nghe giảng.	A1, A2	[1], [2], [3]
10	CHƯƠNG 5. PHÂN TÍCH QUY TRÌNH 5.1. Phân tích định tính quy trình (Qualitative) 5.1.1 Phân tích giá trị gia tăng 5.1.2 Phân tích nguyên nhân gốc	CLO1, CLO2, CLO3	Trực tiếp (offline) hay trực tuyến (online) <i>Giảng viên:</i> Giảng dạy lý	A1, A2	[1], [2], [3]

	5.1.3 Phát hành tài liệu và đánh giá tác động 5.2. Phân tích định lượng quy trình (Quantitative) 5.2.1 Các thang đo hiệu quả 5.2.2 Phân tích dòng chảy 5.2.3 Hàng đợi 5.2.4 Mô phỏng 5.3. Lập tài liệu phân tích quy trình		thuyết, cho ví dụ minh họa <i>Sinh viên:</i> + Ở nhà: - Ôn lại các nội dung chương 4 + Tại lớp: Nghe giảng và làm bài tập tại lớp các nội dung đã được nghe giảng.		
5	CHƯƠNG 6. THIẾT KẾ QUY TRÌNH 6.1. Đặc tính của quá trình thiết kế 6.2. Thiết kế hướng cảm nhận 6.2.1 Cảm nhận của khách hàng 6.2.2 Đo lường hoạt động của quy trình 6.2.3 Kinh nghiệm về hành vi trong quy trình 6.2.4 Cảm nhận của tổ chức 6.2.5 Cảm nhận của thông tin 6.2.6 Cảm nhận của công nghệ 6.2.7 Cảm nhận của môi trường bên ngoài 6.3. Thiết kế hướng sản phẩm (Product-Based) 6.3.1 Phân tích – tạo mô hình dữ liệu sản phẩm 6.3.2 Thiết kế	CLO1, CLO2, CLO3	Trực tiếp (offline) hay trực tuyến (online) <i>Giảng viên:</i> Giảng dạy lý thuyết, cho ví dụ minh họa. <i>Sinh viên:</i> + Ở nhà: Ôn lại các nội dung chương 5 + Tại lớp: Nghe giảng và làm bài tập tại lớp các nội dung đã được nghe giảng.	A1, A2	[1], [2], [3]

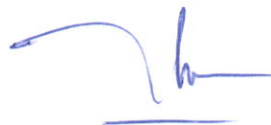
5	CHƯƠNG 7. TỰ ĐỘNG HÓA QUY TRÌNH 7.1. Quy trình nghiệp vụ tự động 7.1.1 Hệ thống quản lý quy trình (BPMS) 7.1.2 Kiến trúc của hệ thống quản lý quy trình 7.2. Ưu điểm của BPMS 7.3. Thách thức của BPMS 7.4. Chuyển đổi thành mô hình thực thi quy trình Ôn tập	CLO1, CLO2, CLO3	Trực tiếp (offline) hay trực tuyến (online) <i>Giảng viên:</i> Giảng dạy lý thuyết, cho ví dụ minh họa và ôn tập. <i>Sinh viên:</i> + Ở nhà: Ôn lại các nội dung chương 6 + Tại lớp: Nghe giảng và làm bài tập tại lớp các nội dung đã được nghe giảng. Ghi nhận bài ôn tập	A1, A2	[1], [2], [3]
	Hội thảo chuyên đề (Seminar)		Seminar (nếu có)	Bài thu hoạch (điểm cộng)	
Môn học được giảng dạy trực tuyến tối đa không quá 30% tổng thời lượng chương trình.					

TRƯỞNG BỘ MÔN



Phạm Xuân Kiên

NGƯỜI BIÊN SOẠN



Nguyễn Thị Thu Hà

TRƯỞNG KHOA



Nguyễn Văn Thi

CT. HIỆU TRƯỞNG



PHÓ HIỆU TRƯỞNG

*** PGS.,TS. Nguyễn Đức Trung**