



ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT

1. THÔNG TIN CHUNG

1.1	Tên học phần	<i>Tiếng Việt:</i> Ngân hàng thương mại 1 <i>Tiếng Anh:</i> Commercial Bank 1
1.2	Mã học phần	BK201
1.3	Thuộc khối kiến thức	Chuyên ngành
1.4	Tính chất của học phần	Bắt buộc
1.5	Khoa phụ trách	Khoa Kinh tế - Quản lý
1.6	Số tín chỉ	03
1.7	Điều kiện tiên quyết	Tài chính doanh nghiệp (FN211)
1.8	Thời lượng giảng dạy trực tiếp	60 giờ (30 giờ lý thuyết + 30 giờ thực hành, bài tập và thảo luận)
1.9	Thời lượng giảng dạy kết hợp E-Learning	
1.10	Ngày ban hành	21/4/2022



2. YÊU CẦU CỦA HỌC PHẦN

Về kiến thức, học phần yêu cầu sinh viên được trang bị trước những kiến thức chung về ngân hàng thương mại (luật các tổ chức tín dụng, lịch sử hình thành và hoạt động của hệ thống ngân hàng thương mại hiện nay) và kiến thức về nghiệp vụ ngân hàng (nguồn vốn và các sản phẩm cho vay cơ bản).

Về trang thiết bị, lớp học cần được thực hiện tại Trung tâm Ngân hàng của Trường Đại học Thăng Long có máy tính, máy chiếu để giảng viên thuyết giảng và hướng dẫn sinh viên thực hành. Ngoài ra, toàn bộ phòng học được trang bị máy tính có kết nối mạng internet để sinh viên thực hành thực tế về các nghiệp vụ đang diễn ra tại ngân hàng của Trường Đại học Thăng Long; sinh viên cần in sẵn các tài liệu để phục vụ việc học tập.

Về nội quy, sinh viên nghiêm túc thực hiện Nội quy lớp học và:

- Theo dõi và thực hiện các thông báo hướng dẫn học tập của giảng viên trong MS Team của lớp (nếu có);

- Phải tham gia học ít nhất 70% số giờ quy định;

- Đi học muộn quá 15 phút thì không được vào lớp và được coi là nghỉ buổi học đó;

- Mở tài khoản trên phần mềm ngân hàng, thực hiện các nghiệp vụ về ngân hàng
- Bắt buộc phải tham gia nhóm để làm các bài tập trên lớp và làm bài thi cuối kỳ;
- Hoàn thành bài tập giảng viên giao trước khi đến lớp;
- Làm đầy đủ 01 bài kiểm tra của học phần;
- Bắt buộc làm bài thi cuối kỳ.

3. MÔ TẢ HỌC PHẦN

Môn học này cung cấp lý thuyết và nghiệp vụ thực tế mà ngân hàng thương mại và các Tổ chức tín dụng ở Việt Nam thường xuyên vận hành nhằm giúp sinh viên nói chung và sinh viên thuộc khối ngành kinh tế nói riêng hiểu biết thêm về lĩnh vực này như các khái niệm về Ngân hàng thương mại: sự ra đời và phát triển của hệ thống ngân hàng trên thế giới và Việt Nam, chức năng của NHTM, vai trò của hệ thống NHTM Việt Nam. Nguồn vốn của Ngân hàng thương mại: sự hình thành, cách thức huy động và quản lý nguồn vốn. Hoạt động sử dụng vốn trong cho vay, đầu tư dưới các hình thức; cách thức quản lý vốn đầu tư có hiệu quả, giảm rủi ro, tổn thất.

Sinh viên được thực hành trên Hệ thống phần mềm Ngân hàng lõi – Corebanking được xây dựng với đầy đủ các chức năng phục vụ cho tác nghiệp thực tế tại ngân hàng, tương tự các chức năng trên hệ thống Corebanking T24 đang được sử dụng phổ biến tại các ngân hàng, là công cụ không thể thiếu trong tác nghiệp hàng ngày của nhân viên ngân hàng sẽ giúp sinh viên được trải nghiệm thực hành nghiệp vụ với các bài học sát thực tế là những Giao dịch viên, Chuyên viên khách hàng cá nhân/doanh nghiệp, Chuyên viên tư vấn tài chính và được thao tác trên các thiết bị thật qua các tình huống giao dịch hàng ngày tại Ngân hàng như: tư vấn giải pháp tài chính, mở tài khoản, thẩm định, mở hợp đồng vay, thu hồi vốn/lãi vay,...

3.1. Mục tiêu và chuẩn đầu ra của học phần

Mục tiêu	Chuẩn đầu ra
CO1: <i>Vận dụng</i> lý thuyết chuyên sâu về ngân hàng thương mại trong thực tế cuộc sống	1.1. Hiểu về các sản phẩm của ngân hàng thương mại và bản chất nghiệp vụ ngân hàng thương mại
	1.2. Vận dụng các công cụ cơ bản về ngân hàng thương mại gắn liền với các sản phẩm tài chính.
	1.3. Vận dụng các lý thuyết cơ bản về nghiệp vụ ngân hàng để giới thiệu về các công việc thực tiễn tại ngân hàng.
	1.4. Vận dụng lý thuyết cho vay, kỹ thuật cho vay và ứng dụng về cho vay trong thực tiễn
	1.5. Vận dụng các lý thuyết đã học vào thực hành trên phần mềm mô phỏng thực tế hiện nay các ngân hàng thương mại đang triển khai
CO2: <i>Thể hiện</i> kỹ năng, phẩm chất cá	2.1. Phát triển kỹ năng thu thập, xử lý thông tin để phân tích đánh giá các cơ hội về nghiệp vụ tại ngân hàng thương mại.

Mục tiêu	Chuẩn đầu ra
nhân và định hướng phát triển nghiệp liên quan đến ngân hàng thương mại	<p>2.2. Vận dụng các chiến lược học tập phù hợp để tích lũy kiến thức và định hướng phát triển nghề nghiệp liên quan đến ngân hàng thương mại như tìm hiểu tài liệu, phân tích tài liệu, quản lý thời gian...</p> <p>2.3. Hiểu rõ vai trò và trách nhiệm của nhân viên ngân hàng, từng vị trí giao dịch thực tế tại ngân hàng.</p>
CO3: <i>Thể hiện</i> kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng số và giao tiếp hiệu quả trong các hoạt động nghề nghiệp liên quan đến ngân hàng	<p>3.1. Ứng dụng thành thạo các kiến thức nền tảng về ngân hàng thương mại, hiểu đúng về từng vị trí trong ngân hàng thương mại.</p> <p>3.2. Ứng dụng thành thạo các phần mềm lõi Corebanking rút ngắn thời gian tiếp cận công việc sau khi đi làm</p> <p>3.3. Hoạt động hiệu quả với tư cách là thành viên hoặc trưởng nhóm khi tham gia vào các hoạt động nhóm trong các sản phẩm cho vay hoặc huy động vốn tại ngân hàng thương mại</p> <p>3.4. Trình bày các vấn đề liên quan đến sản phẩm ngân hàng thuyết phục.</p>

TT	Chuẩn đầu ra của học phần	Chuẩn đầu ra CTĐT														
		1.1.1	1.1.2	1.3.2	2.1.1	2.1.2	2.2.1	2.2.2	2.2.3	3.1.1	3.1.2	3.2.1	3.3.1	3.3.2	4.1.1	4.1.2
2.3.	Hiểu rõ vai trò và trách nhiệm của nhân viên ngân hàng, từng vị trí giao dịch thực tế tại ngân hàng.				3	3				3	3					
3.	Thể hiện kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng số và giao tiếp hiệu quả trong các hoạt động nghề nghiệp liên quan đến ngân hàng															
3.1.	Ứng dụng thành thạo các kiến thức nền tảng về ngân hàng thương mại, hiểu đúng về từng vị trí trong ngân hàng thương mại.												4	4		
3.2.	Ứng dụng thành thạo các phần mềm lõi Corebanking rút ngắn thời gian tiếp cận công việc sau khi đi làm															3
3.3.	Hoạt động hiệu quả với tư cách là thành viên hoặc trưởng nhóm khi tham gia vào các hoạt động nhóm trong các sản phẩm cho vay hoặc huy động vốn tại ngân hàng thương mại									4	4					
3.4	Trình bày các vấn đề liên quan đến sản phẩm ngân hàng thuyết phục.													4		

K: Kiến thức 1 - Biết/Nhớ 2 - Hiểu 3 - Vận dụng 4 - Phân tích 5 - Tổng hợp 6 - Đánh giá

A: Thái độ 1 - Tiếp nhận 2 - Hồi đáp 3 - Đánh giá 4 - Tổ chức 5 - Tinh cách

S: Kỹ năng 1 - Bất chước 2 - Thao tác được 3 - Thao tác chính xác 4 - Thao tác biến hóa 5 - Thao tác thuần thục

4. KẾ HOẠCH DẠY - HỌC

Tuần	Nội dung	Số giờ LT	Số giờ BT/ TL	CĐR học phần	Hoạt động dạy - học	Hoạt động kiểm tra đánh giá	Tài liệu tham khảo
1	<p>Chương 1. Tổng quan về ngân hàng thương mại</p> <p>1.1 Khái niệm, đặc trưng của Ngân hàng thương mại</p> <p>1.2 Chức năng của ngân hàng thương mại</p> <p>1.2.1 Chức năng trung gian tín dụng</p> <p>1.2.2 Chức năng trung gian thanh toán</p> <p>1.2.3 Chức năng tạo tiền</p> <p>1.3 Vai trò của ngân hàng thương mại</p> <p>1.4 Các loại hình ngân hàng thương mại</p> <p>1.5 Quá trình hình thành và phát triển hệ thống ngân hàng.</p> <p>1.6 Hệ thống ngân hàng Việt Nam</p> <p>1.7 Các dịch vụ ngân hàng thương mại</p>	7	0	1.1_2 2.1_3 2.2_3 3.1_3	<p>GV:</p> <p>(1) Giới thiệu học phần (đề cương chi tiết, tài liệu học tập, đánh giá người học, lịch kiểm tra, hình thức thi cuối kỳ).</p> <p>(2) Phổ biến nội quy lớp học.</p> <p>(3) Giới thiệu về phần mềm lõi Corebanking trên thị trường và hướng dẫn giao dịch.</p> <p>(4) Thuyết trình các nội dung lý thuyết.</p> <p>(5) Đưa ra các câu hỏi liên quan về ngân hàng thương mại, các vị trí công việc cụ thể tại ngân hàng</p> <p>(6) Đưa ra tình huống tính toán lãi suất của khách hàng đi vay và gửi tiết kiệm thị trường.</p> <p>(7) Giao nhiệm vụ cho SV.</p> <p>SV:</p> <p>(1) Thành lập nhóm.</p> <p>(2) Tự học (nghiên cứu tài liệu).</p> <p>(3) Làm bài tập tình huống, trắc nghiệm.</p> <p>(4) Trả lời các câu hỏi liên quan về ngân hàng thương mại, ứng dụng của ngân hàng thương mại.</p> <p>(5) Thực hiện đóng vai người gửi tiền và đặt ra một số tình huống khó xử lý đối với ngân hàng</p>	<p>(1) Trả lời các câu hỏi của giảng viên.</p> <p>(2) Làm trắc nghiệm ngắn của chương thông qua elearning hoặc Quizzes.</p> <p>(3) Thực hành tìm hiểu về phần mềm Corebanking</p>	<p>Tài liệu [1]- Chương 1</p> <p>Tài liệu [2]- Chương 1</p> <p>Tài liệu [3]- Chương 1</p> <p>Tài liệu [4]- Chương 1</p> <p>[5]</p>

Tuần	Nội dung	Số giờ LT	Số giờ BT/ TL	CĐR học phần	Hoạt động dạy - học	Hoạt động kiểm tra đánh giá	Tài liệu tham khảo
2	<p>Chương 1. Tổng quan về NHTM</p> <p>Thực hành: Giới thiệu các vị trí công việc tại ngân hàng và Core Banking</p> <p>1.8 Giới thiệu vị trí công việc tại ngân hàng</p> <p>1.8.1 Giao dịch viên</p> <p>1.8.2 Chuyên viên khách hàng cá nhân</p> <p>1.8.3 Chuyên viên khách hàng doanh nghiệp</p> <p>1.8.4 Kiểm soát viên</p> <p>1.9 Giới thiệu về Core Banking</p> <p>1.9.1 Khái niệm Core Banking</p> <p>1.9.2 Thiết kế chức năng của Core Banking</p> <p>1.9.2.1 Phân hệ quản lý tiền gửi</p> <p>1.9.2.2 Phân hệ tiền vay</p>	0	7	1.2_3 2.1_3 2.2_3 3.1_4 2.3_3	<p>GV:</p> <p>(1) Thuyết trình các nội dung lý thuyết về các vị trí tại ngân hàng, các nhiệm vụ tại các vị trí, phòng ban, phân biệt giao dịch l cửa và giao dịch nhiều cửa, hạn mức giao dịch tại quầy.</p> <p>(2) Đưa ra các câu hỏi liên quan đến tiền mặt và các giao dịch liên quan tiền mặt</p> <p>(3) Đưa ra 1 số tình huống giao dịch khó cần xử lý với khách hàng để thảo luận và xử lý</p> <p>(4) Thực hành việc mở mã số cá nhân cho khách hàng và giới thiệu cụ thể về các nghiệp vụ trên Core.</p> <p>(5) Giao nhiệm vụ cho SV.</p> <p>SV:</p> <p>(1) Tự học (nghiên cứu tài liệu)</p> <p>(2) Trả lời các câu hỏi liên quan</p> <p>(3) Làm bài tập tình huống, trắc nghiệm.</p> <p>(4) Thực hành, đóng vai khách hàng và giao dịch viên, kiểm soát viên thực hiện mở tài khoản và giao dịch tại quầy</p> <p>(5) Thực hành trên Core.</p>	<p>(1) Trả lời các câu hỏi của giảng viên.</p> <p>(2) Làm trắc nghiệm ngắn của chương thông qua elearning hoặc Quizzes.</p> <p>(3) Thực hành trên Core</p>	<p>Tài liệu [1]- Chương 2</p> <p>Tài liệu [2]- Chương 2</p> <p>Tài liệu [3]- Chương 4 [5]</p>
3	<p>Chương 2. Vốn và quản lý vốn của NHTM</p> <p>2.1 Vốn của ngân hàng thương mại</p> <p>2.1.1 Vốn chủ sở hữu</p> <p>2.1.2 Vốn nợ</p>	7	0	2.1_3 2.2_3	<p>GV</p> <p>(1) Thuyết trình các nội dung lý thuyết về vốn chủ và vốn nợ của ngân hàng thương mại.</p> <p>(2) Đưa ra các câu hỏi liên quan như việc tăng vốn có ý nghĩa gì, tăng vốn chủ sở hữu, vốn nợ bằng cách nào</p> <p>(3) Đưa ra tình huống phân tích lợi ích của hoạt động tăng vốn điều lệ, giải thích hoạt động chạy đua lãi suất trong thời gian qua</p>	<p>(1) Trả lời các câu hỏi của giảng viên.</p> <p>(2) Làm trắc nghiệm ngắn của chương thông qua elearning hoặc Quizzes.</p> <p>(3) Thực hành trên core</p>	<p>Tài liệu [1]- Chương 3</p> <p>Tài liệu [3]- Chương 3</p>

Tuần	Nội dung	Số giờ LT	Số giờ BT/ TL	CDR học phần	Hoạt động dạy - học	Hoạt động kiểm tra đánh giá	Tài liệu tham khảo
	<p>2.2 Quản lý vốn của ngân hàng thương mại</p> <p>2.2.1 Sự cần thiết phải quản lý vốn của ngân hàng thương mại</p> <p>2.2.2 Đặc điểm vốn và các nhân tố ảnh hưởng tới quản lý vốn của ngân hàng thương mại</p> <p>2.2.3 Nội dung quản lý vốn</p> <p>2.2 Tư vấn sản phẩm dịch vụ khách hàng và xử lý các tình huống liên quan</p>				<p>(4) Thực hành các lệnh tính lãi tiền gửi cho khách hàng</p> <p>(5) Giao nhiệm vụ cho SV.</p> <p>SV:</p> <p>(1) Tự học (nghiên cứu tài liệu)</p> <p>(2) Trả lời các câu hỏi liên quan như ý nghĩa của vốn, sở hữu chéo và vận dụng về huy động vốn trong thực tế.</p> <p>(3) Làm bài tập tình huống, trắc nghiệm.</p> <p>(4) Thực hành và đóng vai người gửi tiền tiết kiệm lựa chọn ngân hàng</p> <p>(5) Thực hành trên core.</p>		Tài liệu [4]- Chương 2
4	<p>Chương 2: Vốn và quản lý nguồn vốn của NHTM</p> <p>2.4 Các dạng bài tập về nghiệp vụ nguồn vốn của ngân hàng thương mại.</p> <p>Sinh viên đóng vai: giao dịch viên, kiểm soát viên, khách hàng, Thực hành trên Core Banking</p> <p>2.5 Tạo mã khách hàng cá nhân (Individual Customer)</p> <p>2.5.1 Giấy tờ/ chứng từ cần thiết</p> <p>2.5.2 Hướng dẫn tác nghiệp</p> <p>2.6 Tạo mã khách hàng doanh nghiệp (Corp Customer)</p>	0	7	<p>1.2_4</p> <p>1.3_3</p> <p>2.1_3</p> <p>2.2_3</p> <p>2.3_3</p> <p>3.1_4</p> <p>3.2_4</p>	<p>GV:</p> <p>(1) Thuyết trình các nội dung bài tập về nguồn vốn</p> <p>(2) Đưa ra các câu hỏi liên quan như các sản phẩm huy động vốn của ngân hàng, phân biệt vốn huy động với vốn nợ, sự khác nhau và giống nhau giữa các sản phẩm dịch vụ.</p> <p>(3) Đưa ra tình huống phân tích nghiệp vụ khó với các giao dịch viên.</p> <p>(4) Thực hành nghiệp vụ trên core.</p> <p>(5) Đưa ra tình huống phân tích và phân tích hoạt động kinh doanh của một số NHTM tại VN.</p> <p>(6) Giao nhiệm vụ cho SV.</p> <p>SV:</p> <p>(1) Tự học (nghiên cứu tài liệu).</p> <p>(2) Trả lời các câu hỏi liên quan như chủ sở hữu và vốn nợ và ý nghĩa của việc duy trì, tăng cường vốn.</p> <p>(3) Làm bài tập tình huống, trắc nghiệm.</p>	<p>(1) Trả lời các câu hỏi của giảng viên.</p> <p>(2) Làm trắc nghiệm ngân của chương thông qua elearning hoặc Quizzes.</p> <p>(3) Thực hành trên thị trường chứng khoán ảo.</p> <p>(4) Thực hành các lệnh trên excel.</p>	<p>[1]- Chương 3</p> <p>[5]</p>

Tuần	Nội dung	Số giờ LT	Số giờ BT/ TL	CĐR học phần	Hoạt động dạy - học	Hoạt động kiểm tra đánh giá	Tài liệu tham khảo
	2.6.1 Giấy tờ/ chứng từ cần thiết 2.6.2 Hướng dẫn tác nghiệp 2.7 Quản lý tài khoản tiền gửi khách hàng (Account Management) 2.7.1 Mở tài khoản (Open Account) 2.7.2 Đóng tài khoản (Closed Account) 2.7.3 Phong tỏa tài khoản (Block Account) 2.7.4 Giải tỏa tài khoản (Unlock Account) 2.8 Quản lý tiết kiệm định kỳ (Saving Account) 2.8.1 Mở tài khoản tiết kiệm lãi cuối kỳ (Saving Account/Open/Arrear) 2.8.2 Mở tài khoản lãi định kỳ (Saving Account/Open/Periodic) 2.8.3 Mở tài khoản lãi trả trước (Saving Account/Open/ Discounted) 2.8.4 Tắt toán tài khoản lãi cuối kỳ (Preclosure/ Arrear)						

Tuần	Nội dung	Số giờ LT	Số giờ BT/ TL	CDR học phần	Hoạt động dạy - học	Hoạt động kiểm tra đánh giá	Tài liệu tham khảo
	2.8.5 Tắt toán tài khoản lãi định kỳ hàng tháng/hàng quý (Preclosure/ Periodic) 2.8.6 Tắt toán tài khoản lãi trả trước (Preclosure/ Discounted) 2.8.7 Phong tỏa tài khoản (Block) 2.8.8 Giải toán tài khoản (Unlock)						
5	Chương 2: Nguồn vốn và quản lý nguồn vốn của NHTM Sinh viên thực hành: 2.9 Giao dịch tài khoản (Account Transaction) 2.9.1 Nộp tiền (Cash Deposit) 2.9.2 Rút tiền (Cash Withdrawal) 2.9.3 Rút chuyển khoản (Transfer Withdrawal) 2.10 Tra soát giao dịch (Enquiry) 2.11 Chính sửa giao dịch (Amend) 2.12 Phê duyệt giao dịch (Authorize) 2.13 Xuất file và in ấn (Print) Chương 3. Nghiệp vụ tín dụng của NHTM	2	5	3.3_4 3.4_4	<u>GV:</u> Thuyết giảng các nội dung về cho vay và thực hành tiếp các nhiệm vụ trong chương 2 Giao nhiệm vụ cho SV. Đánh giá bài làm của SV. <u>SV:</u> Nghiên cứu tài liệu. Làm bài tập tình huống. Thuyết trình đề tài được giao	Đánh giá thuyết trình thông qua các rubric.	[5]

Tuần	Nội dung	Số giờ LT	Số giờ BT/ TL	CDR học phần	Hoạt động dạy - học	Hoạt động kiểm tra đánh giá	Tài liệu tham khảo
	<p>3.1 Những quy định chung về tín dụng của ngân hàng thương mại</p> <p>3.1.1 Khái niệm và phân loại</p> <p>3.1.2 Nguyên tắc, điều kiện, đối tượng</p> <p>3.1.3 Các đảm bảo an toàn trong tín dụng ngân hàng thương mại</p>						
6	<p>Chương 3. Nghiệp vụ tín dụng của NHTM</p> <p>3.1.4 Giới hạn và hạn chế tín dụng</p> <p>3.1.5 Thời hạn tín dụng</p> <p>3.1.6 Phương pháp tín dụng</p> <p>3.1.7 Xác định quy mô tín dụng</p> <p>3.1.8 Quy trình tín dụng</p> <p>3.1.9 Phân tích tín dụng</p>	2	5	<p>1.4_4</p> <p>2.1_4</p> <p>2.2_4</p> <p>2.3_3</p> <p>3.1_4</p> <p>3.2_4</p>	<p>GV:</p> <p>(1) Thuyết trình các nội dung lý thuyết về các nghiệp vụ cấp tín dụng của ngân hàng thương mại</p> <p>(2) Đưa ra các câu hỏi liên quan đến đối tượng, nguyên tắc, điều kiện cho vay, tài sản đảm bảo, các phương pháp cho vay, các giới hạn và hạn chế cho vay</p> <p>(3) Đưa ra tình huống về tài sản đảm bảo và các nhu cầu vay vốn của khách hàng</p> <p>(4) Thực hành tính toán quy mô cấp tín dụng và phân tích tín dụng với khách hàng</p> <p>(5) Giao nhiệm vụ cho SV.</p> <p>SV:</p> <p>(1) Tự học (nghiên cứu tài liệu).</p> <p>(2) Trả lời các câu hỏi liên quan các sản phẩm cho vay thực tế</p> <p>(3) Làm bài tập tình huống, trắc nghiệm.</p> <p>(4) Thực hành và đóng vai người đi vay mua nhà với nhu cầu là 500 triệu và thực hiện đóng vai</p>	<p>(1) Trả lời các câu hỏi của giảng viên.</p> <p>(2) Làm trắc nghiệm ngắn của chương thông qua elearning hoặc Quizzes.</p> <p>(3) Thực hành trên core</p> <p>(4) Thực hành các lệnh trên excel.</p>	<p>Tài liệu [1]- Chương 3</p> <p>Tài liệu [2]- Chương 3,4,5</p> <p>Tài liệu [4]- Chương 3,4</p>

Tuần	Nội dung	Số giờ LT	Số giờ BT/ TL	CĐR học phần	Hoạt động dạy - học	Hoạt động kiểm tra đánh giá	Tài liệu tham khảo
7	<p>Chương 3. Nghiệp vụ tín dụng của NHTM</p> <p>3.1.10 Phân loại các nghiệp vụ tín dụng</p> <p>3.2 Tín dụng ngắn hạn</p> <p>3.2.1 Cho vay bổ sung vốn lưu động</p> <p>3.2.2 Chiết khấu giấy tờ có giá và bao thanh toán</p> <p>3.2.3 Cho vay trên bộ hồ sơ chứng từ hàng xuất</p> <p>3.2.4 Cho vay theo hạn mức thấu chi và tín dụng dự phòng</p> <p>3.2.5 Cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành và sử dụng thẻ tín dụng</p> <p>3.2.6 Cho vay kinh doanh chứng khoán</p> <p>3.2.7 Cho vay tiêu dùng</p>	4	3	3.2_3	<p>GV:</p> <p>(1) Thuyết trình các nội dung lý thuyết về các sản phẩm tín dụng ngắn hạn</p> <p>(2) Đưa ra các câu hỏi liên quan đến các sản phẩm cho vay, phân biệt các sản phẩm</p> <p>(3) Đưa ra tình huống về xây dựng quy trình cho vay với 1 sản phẩm cho vay cụ thể trong ngắn hạn</p> <p>(4) Giao nhiệm vụ cho SV.</p> <p>SV:</p> <p>(1) Tự học (nghiên cứu tài liệu)</p> <p>(2) Trả lời các câu hỏi liên quan đến lý thuyết cho vay, tìm hiểu lãi suất cho vay hiện hành, các quy định cụ thể của ngân hàng.</p> <p>(3) Làm bài tập tình huống, trắc nghiệm.</p> <p>(4) Thực hành và đóng vai nhà đi vay tiền, chuẩn bị bộ hồ sơ vay vốn</p>	<p>(1) Trả lời các câu hỏi của giảng viên.</p> <p>(2) Làm trắc nghiệm ngắn của chương thông qua elearning hoặc Quizzes.</p> <p>(3) Thực hành trên core</p>	<p>Tài liệu [1]- Chương 3</p> <p>Tài liệu [2]- Chương 4</p> <p>Tài liệu [4]- Chương 3</p>
8	<p>Chương 3 Nghiệp vụ tín dụng của NHTM</p> <p>3.3 Tín dụng trung và dài hạn</p> <p>3.3.1 Cho vay theo dự án đầu tư</p> <p>3.3.2 Cho vay tiêu dùng</p> <p>3.3.3 Tín dụng tuần hoàn</p> <p>3.3.4 Cho vay hợp vốn</p>	2	5	1.5_4 2.1_4 2.2_4 2.3_3 3.1_4 3.2_4	<p>GV:</p> <p>(1) Giao đề kiểm tra quá trình 120 phút gồm bài thi trên máy và bài thi trên giấy.</p> <p>(2) Thuyết trình các nội dung lý thuyết về các sản phẩm cho vay dài hạn.</p> <p>(3) Đưa ra các câu hỏi liên quan đến các sản phẩm cho vay dài hạn, phân biệt hoạt động đầu tư và cho thuê tài chính.</p>	<p>(1) Kiểm tra tự luận và thực hành.</p> <p>(2) Trả lời các câu hỏi của giảng viên.</p> <p>(3) Làm trắc nghiệm ngắn của chương thông qua elearning hoặc Quizzes.</p>	<p>Tài liệu [1]- Chương 3</p> <p>Tài liệu [2]- Chương 3,4</p>

Tuần	Nội dung	Số giờ LT	Số giờ BT/ TL	CĐR học phần	Hoạt động dạy - học	Hoạt động kiểm tra đánh giá	Tài liệu tham khảo
	<p>3.3.5. Cho thuê tài chính</p> <p>3.4 Tìm hiểu sản phẩm cho vay thực tế của ngân hàng thương mại</p> <p>3.5 Tư vấn sản phẩm cho vay cho khách hàng (sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân; sản phẩm cho vay khách hàng doanh nghiệp; thời hạn vay; phương thức vay; tỷ lệ tài trợ; lãi vay; phương thức thanh toán; điều kiện cấp tín dụng...)</p> <p>3.6 Kiểm tra hồ sơ vay vốn</p> <p>3.7 Tính thời gian cho vay</p> <p>3.8 Các dạng bài tập khác về cho vay của ngân hàng thương mại.</p>				<p>(4) Đưa ra tình huống về sản phẩm cho vay thực tế của ngân hàng thương mại</p> <p>(5) Thực hành tư vấn sản phẩm cho vay khách hàng</p> <p>(6) Giao nhiệm vụ cho SV.</p> <p>SV:</p> <p>(1) Tự học (nghiên cứu tài liệu).</p> <p>(2) Trả lời các câu hỏi liên quan đến các sản phẩm đầu tư và cho thuê tài chính</p> <p>(3) Làm bài tập tình huống, trắc nghiệm.</p> <p>(4) Thực hành và đóng vai nhân viên tín dụng tư vấn cho khách hàng vay vốn</p>	(4) Thực hành trên core	Tài liệu [4]- Chương 3
9	<p>Chương 3: Nghiệp vụ tín dụng của NHTM</p> <p>3.9 Giới thiệu các quy trình cụ thể cấp tín dụng trong Core Banking</p> <p>3.10 Mở tài khoản tiền vay (Open Loan Working Account)</p> <p>3.11 Mở hạn mức khách hàng (Define Customer Limit)</p> <p>3.11.1 Hạn mức tổng (Global Limit)</p> <p>3.11.2 Hạn mức sản phẩm (Product Limit)</p>	0	4	<p>2.1_4</p> <p>2.2_4</p> <p>2.3_3</p> <p>3.1_4</p> <p>3.2_4</p>	<p>GV:</p> <p>(1) Thuyết trình các nội dung lý thuyết về sản phẩm cho vay khi thực hiện trên thực tế</p> <p>(2) Đưa ra các câu hỏi liên quan đến sản phẩm cho vay</p> <p>(3) Đưa ra tình huống xây dựng nhập dữ liệu và thao tác trên core</p> <p>(4) Giao nhiệm vụ cho SV.</p> <p>(5) Đánh giá bài làm của SV.</p> <p>(6) Công bố điểm quá trình.</p> <p>(7) Giải đáp thắc mắc của sinh viên về điểm quá trình.</p> <p>(8) Công bố hình thức thi cuối kỳ</p> <p>SV:</p>	<p>(1) Trả lời các câu hỏi của giảng viên.</p> <p>(2) Làm trắc nghiệm ngắn của chương thông qua elearning hoặc Quizzes.</p> <p>(3) Thực hành trên core</p>	<p>Tài liệu [1]- Chương 3</p> <p>Tài liệu [2]- Chương 3,4,5</p> <p>Tài liệu [4]- Chương 3 [5]</p>

Tuần	Nội dung	Số giờ LT	Số giờ BT/ TL	CDR học phần	Hoạt động dạy - học	Hoạt động kiểm tra đánh giá	Tài liệu tham khảo
	3.11.3 Tra soát thông tin hạn mức (Enquiry Limit) 3.12 Mở mã tài sản đảm bảo (Input Collateral Right) 3.12.1 Đăng ký thông tin tài sản đảm bảo (Collateral Information) 3.12.2 Nhập/xuất ngoại bảng tài sản đảm bảo (Contingent Entry) 3.13 Hợp đồng vay (Loan Contract) 3.13.1 Mở hợp đồng vay (Input Loan Contract) 3.13.2 Điều chỉnh hợp đồng vay (Amend Loan Contract) 3.13.3 Điều chỉnh lịch trả nợ (Repayment Schedule) 3.14. Tra soát, điều chỉnh thông tin khoản vay (Credit enquiry) 3.15. Phê duyệt thông tin khoản vay (Credit Authorize)				(1) Tự học (nghiên cứu tài liệu). (2) Trả lời các câu hỏi liên quan đến các sản phẩm cho vay và thực hành trên core (3) Làm bài tập tình huống, trắc nghiệm.		

CDR học phần có cấu trúc: STT của CDR học phần_n

Trong đó, n là mức độ theo Bloom:

Kiến thức	1 - Biết/Nhớ	2 - Hiểu	3 - Vận dụng	4 - Phân tích	5 - Tổng hợp	6 - Đánh giá
Thái độ	1 - Tiếp nhận	2 - Hồi đáp	3 - Đánh giá	4 - Tổ chức	5 - Tính cách	
Kỹ năng	1 - Bắt chước	2 - Thao tác được	3 - Thao tác chính xác	4 - Thao tác biến hóa	5 - Thao tác thuần thục	

5. PHƯƠNG PHÁP DẠY - HỌC

Học phần sử dụng kết hợp 8 phương pháp dạy học sau.

Phương pháp 1 (Phương pháp Thuyết trình): GV thuyết trình các nội dung lý thuyết trong môn Ngân hàng thương mại giúp sinh viên nắm bắt và hiểu rõ các vấn đề lý thuyết chuyên sâu dễ dàng hơn

Phương pháp 2 (Phương pháp Vấn đáp): Kết hợp với phương pháp thuyết trình GV sử dụng các hệ thống câu hỏi liên quan đến lĩnh vực ngân hàng, giúp SV tự rút ra được những kết luận, những vấn đề liên quan trực tiếp đến lý thuyết và ứng dụng lý thuyết ngân hàng trong thực tế hiện nay.

Phương pháp 3 (Phương pháp Tự học): GV giao trước các nội dung cần đọc và tìm hiểu trước khi SV đến lớp, tổng hợp các nội dung kiến thức lý thuyết chuyên sâu và các kiến thức thực tế về ngành nghề, về thị trường và về doanh nghiệp. Tự học giúp SV rèn luyện kỹ năng tìm kiếm thông tin, tra cứu tài liệu liên quan đến các lĩnh vực ngân hàng, thị trường ...; rèn luyện kỹ năng phân tích, tổng hợp và tổng quát hóa các kiến thức liên quan đến ngân hàng trên cơ sở đó có thể phân tích và ra các quyết định đầu tư; rèn luyện đức tính kiên trì, tư duy phê phán và ý chí phấn đấu; bồi dưỡng hứng thú học tập, say mê nghiên cứu khoa học và nâng cao khả năng học tập suốt đời.

Phương pháp 4 (Phương pháp Thảo luận) GV đưa ra các vấn đề thực tế liên quan đến ngân hàng thương mại và tổ chức cuộc đối thoại giữa người học với người học hoặc giữa người học với giảng viên. Thảo luận có thể giúp người học khai thác được nhiều khía cạnh của một vấn đề, giúp người học phát triển khả năng trao đổi, trình bày suy nghĩ và quan điểm một cách rõ ràng, phát triển năng lực phân tích, tổng hợp.

Phương pháp 5 (Phương pháp Làm việc nhóm): GV tổ chức người học thành các nhóm nhỏ (5-7 người); mỗi thành viên trong nhóm vừa có trách nhiệm tự học tập vừa có trách nhiệm chia sẻ, giúp đỡ các thành viên khác hoàn thành nhiệm vụ học tập mà giảng viên đã giao.

Phương pháp 6 (Phương pháp Tình huống): GV cung cấp cho người học tình huống dạy học như đóng vai và xử lý một số tình huống khó trên thực tế diễn ra tại ngân hàng..., người học tìm hiểu, phân tích và hành động trong tình huống đã cho. Phương pháp này giúp NH tăng tính thực tiễn ứng dụng về ngân hàng, nâng cao kiến thức thực tiễn, tăng cơ hội ma sát, thực hành cho người học trong thực tiễn nghề nghiệp liên quan đến ngân hàng thương mại; nâng cao tính chủ động, sáng tạo, hứng thú học tập của người học. Ngoài ra, dạy học bằng phương pháp nghiên cứu tình huống cũng tạo cơ hội cho người học phát triển toàn diện các kỹ năng như: kỹ năng phân tích để xác định và giải quyết vấn đề, kỹ năng xây dựng và viết tình huống, kỹ năng thu thập và xử lý thông tin, kỹ năng giao tiếp và làm việc nhóm, kỹ năng trình bày vấn đề/quan điểm trước tập thể, kỹ năng tranh luận và bảo vệ ý kiến.

Phương pháp 7 (Phương pháp Đóng vai): GV yêu cầu SV là khách hàng, người gửi tiền, nhân viên giao dịch, kiểm soát viên, lãnh đạo ngân hàng, chuyên viên quan hệ

khách hàng. SV cần xây dựng kỹ năng, bồi dưỡng kiến thức thực tế để xây dựng kiến thức nền tảng cho chính mình.

Phương pháp 8 (Phương pháp Thực hành): GV thực hành, làm mẫu trên core, trên thực tế và SV sẽ thực hành cùng GV. Địa điểm thực hành là trung tâm ngân hàng.

6. PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HỌC TẬP

Học phần sử dụng 06 phương pháp đánh giá kết quả học tập:

- Chuyên cần (công cụ đánh giá: rubrics, phụ lục đính kèm);
- Trắc nghiệm (công cụ: E-Learning hoặc Quizzes, đáp án, trong quá trình học);
- Thực hành trên máy (công cụ đánh giá: rubrics, phụ lục đính kèm);
- Báo cáo tiểu luận nhóm (công cụ đánh giá: rubrics, phụ lục đính kèm);
- Đóng vai (công cụ: rubrics đánh giá kỹ năng thao tác, phụ lục đính kèm);

Điểm quá trình = Điểm kiểm tra đánh giá*80% + Điểm chuyên cần*20%

Điểm tổng kết = Điểm quá trình * 50% + Điểm thi * 50%.

Thi kết thúc học phần là thi đóng vai tình huống, thời gian 90 phút.

7. PHƯƠNG PHÁP DẠY - HỌC, PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HỌC TẬP PHÙ HỢP VỚI CHUẨN ĐẦU RA HỌC PHẦN

STT	Chuẩn đầu ra của học phần	Phương pháp dạy - học							Phương pháp đánh giá						
		Phương pháp Thuyết trình	Phương pháp Vấn đáp	Phương pháp Tự học	Phương pháp Thảo luận	Phương pháp làm việc nhóm	Phương pháp Tình huống	Phương pháp Đóng vai	Phương pháp Thực hành	Chuyên cần	Trắc nghiệm	Tự luận	Thực hành	Báo cáo tiểu luận nhóm	Đóng vai
1.	Vận dụng lý thuyết chuyên sâu về ngân hàng thương mại trong thực tế cuộc sống														
1.1.	Hiểu về các sản phẩm của ngân hàng thương mại và bản chất nghiệp vụ ngân hàng thương mại	x	x	x	x	x	x	X	x	x	x	x			
1.2.	Vận dụng các công cụ cơ bản về ngân hàng thương mại gắn liền với các sản phẩm tài chính.	x	x	x	x	x	x			x	x	x			
1.3.	Vận dụng các lý thuyết cơ bản về nghiệp vụ ngân hàng để giới thiệu về các công việc thực tiễn tại ngân hàng.	x	x	x	x	x	x			x	x	x			
1.4.	Vận dụng lý thuyết cho vay, kỹ thuật cho vay và ứng dụng về cho vay trong thực tiễn	x	x	x	x	x	x			x	x	x			
1.5.	Vận dụng các lý thuyết đã học vào thực hành trên phần mềm mô phỏng thực tế hiện nay các ngân hàng thương mại đang triển khai	x	x	x	x	x	x			x	x	x			
2.	Thể hiện kỹ năng, phẩm chất cá nhân và định hướng phát triển nghề nghiệp liên quan đến ngân hàng thương mại														
2.1.	Phát triển kỹ năng thu thập, xử lý thông tin để phân tích đánh giá các cơ hội về nghiệp vụ tại ngân hàng thương mại.					x	x	x	x		x	x	x	x	x
2.2.	Vận dụng các chiến lược học tập phù hợp để tích lũy kiến thức và định hướng phát triển nghề nghiệp liên quan đến ngân hàng thương mại như tìm hiểu tài liệu, phân tích tài liệu, quản lý thời gian...		x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x
2.3.	Hiểu rõ vai trò và trách nhiệm của nhân viên ngân hàng, từng vị trí giao dịch thực tế tại ngân hàng.			x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x

8. TÀI LIỆU GIẢNG DẠY

Tài liệu chính:

[1] Nguyễn Thị Thúy (2020), Giáo trình Ngân hàng thương mại 1, NXB Đại học quốc gia, Hà Nội.

Tài liệu tham khảo:

[2] Nguyễn Minh Kiều (2011), “*Nghiệp vụ ngân hàng thương mại*”, Nhà xuất bản Lao động Xã hội, Hà Nội.

[3] Nguyễn Minh Kiều (2013), “*Bài tập và bài giải Nghiệp vụ ngân hàng thương mại*”, Nhà xuất bản Lao động Xã hội, Hà Nội

[4] Phan Thị Thu Hà (chủ biên) (2013), *Giáo trình Ngân hàng thương mại*, NXB Đại học Kinh tế Quốc Dân, Hà Nội

[5] www.corebankingthanglong.vietvictory.vn

9. GIẢNG VIÊN THAM GIA GIẢNG DẠY HỌC PHẦN

STT	Họ và tên	Học hàm, học vị	Lĩnh vực chuyên môn
1.	Nguyễn Thị Thúy	TS	Tài chính - Ngân hàng;
2.	Phạm Thị Bảo Oanh	TS	Tài chính - Ngân hàng
3.	Lê Thị Hà Thu	Thạc sĩ	Tài chính – Ngân hàng

10. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN

Khoa Kinh tế - Quản lý và Bộ môn Tài chính - Ngân hàng có trách nhiệm phổ biến đề cương chi tiết học phần cho toàn thể giảng viên tham gia giảng dạy thực hiện.

Giảng viên có nhiệm vụ:

- Phổ biến đề cương chi tiết học phần cho toàn thể người học vào tiết học đầu tiên của học phần;

- Thực hiện theo đúng nội dung và kế hoạch giảng dạy trong đề cương chi tiết đã được duyệt;

- Thiết lập MS team của lớp giảng dạy nhằm cung cấp tài liệu, giải đáp thắc mắc của sinh viên;

- Hướng dẫn sinh viên thiết lập tài khoản ngân hàng ảo trước khi tham gia vào lớp, thiết lập nhóm ngân hàng trên trang web ngân hàng của trường;

- Lập kế hoạch tổ chức hoạt động trên lớp trước buổi học; chủ động tổ chức, điều phối các hoạt động để sinh viên tự học và hỗ trợ nhau trong quá trình học;

- Luôn tạo mọi cơ hội để SV cải thiện trình độ, cải thiện điểm.

TRƯỞNG KHOA



GS.TS. Nguyễn Khắc Minh

TRƯỞNG BỘ MÔN



TS. Ngô Thị Quyên

NGƯỜI BIÊN SOẠN



ThS. Lê Thị Hà Thu

11. PHỤ LỤC A: TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ (RUBRICS)

Phụ lục 1. Rubric đánh giá chuyên cần

Tiêu chí	Trọng số	Mức chất lượng				Điểm
		Rất tốt	Tốt	Đạt yêu cầu	Không đạt	
		10-8,5	8,4-7	6,9-5	4,9-0	
Mức độ tham dự theo TKB	50%	Tham dự >90% số buổi	Tham dự >80% đến 90% số buổi	Tham dự >=70% đến 80% số buổi	Tham dự <70% số buổi	
Mức độ tham gia các hoạt động học tập	50%	Nhiệt tình trao đổi, phát biểu trả lời nhiều câu hỏi, bài tập	Có đặt, trả lời > 2 câu hỏi, bài tập	Có đặt trả lời ít nhất 1 câu hỏi, bài tập	Không tham gia thảo luận, trả lời, đóng góp	

Phụ lục 2. Rubric đánh giá nhóm

Tiêu chí đánh giá	Trọng số	Giỏi	Khá	Trung bình	Yếu	Điểm
		10-8,5	8,4-7	6,9-5	4,9-0	
Hình thức báo cáo	10%	Đẹp, rõ, không lỗi chính tả	-----	-----	Đơn điệu, nhiều lỗi chính tả	
Kỹ năng trình bày	10%	Nói rõ, tự tin, thuyết phục giao lưu người nghe	-----	-----	Nói nhỏ, không tự tin, không giao lưu người nghe	
Nội dung báo cáo	40%	Đáp ứng 80%- 100% yêu cầu	Đáp ứng 70%- <80% yêu cầu	Đáp ứng 50%- <70% yêu cầu	Đáp ứng dưới 50% yêu cầu	
Trả lời câu hỏi	20%	Trả lời đúng tất cả các câu hỏi	Trả lời đúng trên 2/3 số câu hỏi	Trả lời đúng trên 1/2 số câu hỏi	Trả lời đúng dưới 1/2 số câu hỏi	
Tham gia thực hiện	20%	>80- 100% thành viên tham gia thực hiện/trình bày	60% đến <80% thành viên tham gia thực hiện/trình bày	>40% đến <60% thành viên tham gia thực hiện/trình bày	< 40% thành viên tham gia thực hiện/trình bày	

Phụ lục 3. Rubric đánh giá kỹ năng đóng vai

Tiêu chí	Trọng số	Mức chất lượng				Điểm
		Rất tốt	Tốt	Đạt yêu cầu	Không đạt	
		10-8,5	8,4-7	6,9-5	4,9-0	
Số lượng các lệnh nghiệp vụ ngân hàng	60%	Số câu thực hiện đầy đủ các nghiệp vụ > 11	Số câu thực hiện nghiệp vụ từ 9 đến 11	Số câu thực hiện từ 6 đến <9	Số câu thực hiện < 6 lệnh	
Mức độ chuyên nghiệp trong thực hiện nghiệp vụ	40%	Rõ ràng, thực hiện nhanh, hiểu câu hỏi của khách hàng và thực hiện đúng	Thực hiện đúng nhưng phải hỏi lại nhiều lần, giao dịch chưa nhanh trong thời gian quy định	Thực hiện đủ nhưng chưa nhanh, vẫn còn phải xem lại nghiệp vụ	Thực hiện sai yêu cầu của khách hàng	

Phụ lục 4. Rubric đánh giá bài kiểm tra quá trình thực hành trên máy tính

Tiêu chí	Trọng số	Mức chất lượng				Điểm
		Rất tốt	Tốt	Đạt yêu cầu	Không đạt	
		10-8,5	8,4-7	6,9-5	4,9-0	
Yêu cầu 1: Mở tài khoản và nộp tiền, rút tiền	25%	Làm thành thạo các thao tác, sản phẩm đáp ứng tất cả yêu cầu, đúng thời gian	Làm đúng các thao tác, sản phẩm đáp ứng hầu hết yêu cầu, đúng thời gian.	Làm đạt yêu cầu cơ bản của các thao tác, sản phẩm cơ bản đáp ứng yêu cầu, chưa đảm bảo yêu cầu thời gian	Làm chưa đạt yêu cầu cơ bản của các thao tác, sản phẩm chưa đáp ứng yêu cầu, chưa đảm bảo thời gian	
Yêu cầu 2: Mở sổ tiết kiệm cho khách hàng, tắt toán sổ tiết kiệm	25%					
Yêu cầu 3: Chuyển tiền cho khách hàng, xác nhận số dư tài khoản	25%					
Yêu cầu 4: Lập hồ sơ cho vay và nhập thông tin, lên kế	25%					

hoạch vay trên hệ thống						
-------------------------	--	--	--	--	--	--

12. PHỤ LỤC B: MA TRẬN ĐÁNH GIÁ THỰC HÀNH NHÂN VIÊN NGÂN HÀNG

Hình thức: đóng vai -

Tiêu chí đánh giá	Trọng số	Giỏi	Khá	Trung bình	Yếu	Điểm
		10-8,5	8,4-7	6,9-5	4,9-0	
Hình thức trang phục, tác phong	10%	Chuẩn chỉnh, đúng hình thức, tác phong nhân viên ngân hàng, trang phục gọn gàng	-----		Tác phong chưa chuẩn mực, hình thức chưa chìn chu	
Kỹ năng giao tiếp	10%	Nói rõ, tự tin, thuyết phục giao lưu với khách hàng	-----		Nói nhỏ, không tự tin, không giao lưu người nghe	
Nội dung tình huống	40%	Đáp ứng 80%- 100% yêu cầu	Đáp ứng 70%- <80% yêu cầu	Đáp ứng 50%- <70% yêu cầu	Đáp ứng dưới 50% yêu cầu	
Xử lý thao tác nghiệp vụ	20%	Chính xác, đúng quy trình nghiệp vụ, đúng chuẩn mực đạo đức	Đúng quy trình nghiệp vụ, đúng chuẩn mực nhưng chưa chính xác	Thực hiện gần đúng quy trình, đúng chuẩn mực, chưa chuẩn xác nghiệp vụ	Sai quy trình, sai nghiệp vụ, sai chuẩn mực	
Xử lý nghiệp vụ trên corebanking	10%	Chính xác, đúng quy trình nghiệp vụ, đúng thao tác, đúng thẩm quyền	Đúng quy trình, đúng thao tác nhưng chưa đúng thẩm quyền	Độ chính xác thấp, gần đúng quy trình và thẩm quyền	Sai quy trình, sai nghiệp vụ, sai thao tác, sai thẩm quyền	
Xử lý khiếu nại, tranh chấp của khách hàng	10%	Thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, khách hàng vui vẻ	Khách hàng được đáp ứng nhu cầu nhưng chưa thực sự thỏa mãn	Đáp ứng gần đúng nhu cầu nhưng chưa vui vẻ, khách hàng không khiếu nại	Khách hàng chưa thỏa mãn, vẫn còn khiếu nại tiếp	