

Hiệu trưởng duyệt

Mẫu đề thi đáp ứng chuẩn đầu ra học phần (CLO) và phục vụ đo lường đánh giá mức đạt PLO/PI

(Phần dành cho giảng viên khi thiết kế đề thi và các cán bộ quản lý đào tạo)

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
KHOA THƯƠNG MẠI

ĐỀ THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 231, Năm học 2023-2024

I. Thông tin chung

Học phần: QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG TRONG SỰ KIỆN Số tín chỉ: 3

Mã học phần: 71MRKT40203

Mã nhóm LHP: 231_71MRKT40203_01

Thời gian làm bài: phút

Hình thức thi: tiểu luận, thuyết trình

SV được tham khảo tài liệu: Có Không

Giảng viên nộp đề thi, đáp án Lần 1 Lần 2

II. Các yêu cầu của đề thi nhằm đáp ứng CLO

(phần này phải phối hợp với thông tin từ đề cương chi tiết của học phần)

Ký hiệu CLO	Nội dung CLO	Hình thức đánh giá	Trọng số CLO trong thành phần đánh giá (%)	Câu hỏi thi số	Điểm số tối đa	Lấy dữ liệu đo lường mức đạt PLO/PI
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
CELO1	Vận dụng tốt các kiến thức chuyên sâu kiến thức chuyên sâu nhằm đưa ra các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động quản lý cho doanh nghiệp	Tiểu luận thuyết trình	60%	1,2	6	ELO04
CELO2	Sử dụng thành thạo kỹ năng công nghệ thông tin, ngoại ngữ, kỹ năng mềm trong công việc quản lý khách hàng trong sự kiện	Tiểu luận thuyết trình	20%	2	2	ELO05
CELO3	Có thái độ tích cực trong công việc, kỹ năng giao tiếp hiệu quả, làm việc độc lập và làm việc nhóm, tư duy phản biện, năng lực học tập suốt đời và ham muốn khởi nghiệp	Tiểu luận thuyết trình	20%	1,2	2	ELO10

Chú thích các cột:

(1) Chỉ liệt kê các CLO được đánh giá bởi đề thi kết thúc học phần (tương ứng như đã mô tả trong đề cương chi tiết học phần). Lưu ý không đưa vào bảng này các CLO không dùng bài thi kết thúc học phần để đánh giá (có một số CLO được bố trí đánh giá bằng bài kiểm tra giữa kỳ, đánh giá qua dự án, đồ án trong quá trình học hay các hình thức đánh giá quá trình khác chứ không bố trí đánh giá bằng bài thi kết thúc học phần). Trường hợp một số CLO vừa được bố trí đánh giá quá trình hay giữa kỳ vừa được bố trí đánh giá kết thúc học phần thì vẫn đưa vào cột (1).

(2) Nêu nội dung của CLO tương ứng.

(3) Hình thức kiểm tra đánh giá có thể là: trắc nghiệm, tự luận, dự án, đồ án, vấn đáp, thực hành trên máy tính, thực hành phòng thí nghiệm, báo cáo, thuyết trình, ..., phù hợp với nội dung của CLO và mô tả trong đề cương chi tiết học phần.

(4) Trọng số mức độ quan trọng của từng CLO trong đề thi kết thúc học phần do giảng viên ra đề thi quy định (mang tính tương đối) trên cơ sở mức độ quan trọng của từng CLO. Đây là cơ sở để phân phối tỷ lệ % số điểm tối đa cho các câu hỏi thi dùng để đánh giá các CLO tương ứng, bảo đảm CLO quan trọng hơn thì được đánh giá với điểm số tối đa lớn hơn. Cột (4) dùng để hỗ trợ cho cột (6).

(5) Liệt kê các câu hỏi thi số (câu hỏi số ... hoặc từ câu hỏi số... đến câu hỏi số...) dùng để kiểm tra người học đạt các CLO tương ứng.

(6) Ghi điểm số tối đa cho mỗi câu hỏi hoặc phần thi.

(7) Trong trường hợp đây là học phần cốt lõi - sử dụng kết quả đánh giá CLO của hàng tương ứng trong bảng để đo lường đánh giá mức độ người học đạt được PLO/PI - cần liệt kê ký hiệu PLO/PI có liên quan vào hàng tương ứng. Trong đề cương chi tiết học phần cũng cần mô tả rõ CLO tương ứng của học phần này sẽ được sử dụng làm dữ liệu để đo lường đánh giá các PLO/PI. Trường hợp học phần không có CLO nào phục vụ việc đo lường đánh giá mức đạt PLO/PI thì để trống cột này.

(Phần công bố cho sinh viên)

I. Thông tin chung

Học phần: **QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG TRONG SỰ NGHIỆP** Số tín chỉ: 3

Mã học phần: **71MRKT40203**

Mã nhóm LHP: 231_71MRKT40203_01

Thời gian làm bài: phút

Hình thức thi: tiểu luận, thuyết trình

SV được tham khảo tài liệu:

Có

Không

Giảng viên nộp đề thi, đáp án

Lần 1

Lần 2

II. Nội dung câu hỏi thi

Phần 1/ Đề bài: Mỗi nhóm xây dựng 2 tình huống về những vấn đề/ xung đột có thể gặp phải trong quá trình làm việc tại doanh nghiệp trong khi làm việc:

- Tình huống 1: Account làm việc với khách hàng (client)
- Tình huống 2: Account làm việc với các bên liên quan (vendor,

Yêu cầu nội dung bài làm: (trình bày dưới dạng: đoạn văn, đoạn hội thoại,.. tối thiểu 400 từ)

- Giới thiệu nhân vật
- Giới thiệu bối cảnh
- Giới thiệu tình huống

Phần 2/ Đề bài: Mỗi nhóm sẽ nhận đề bài là 2 tình huống vấn đề/xung đột như miêu tả ở phần 1 (từ nhóm khác). Trong vai là một account manager và phải đưa ra phương án giải quyết cho mỗi tình huống, tối thiểu 2 phương án giải quyết cho mỗi tình huống.

Yêu cầu nội dung bài làm:

- Xác định nguyên nhân và vấn đề/ xung đột đang diễn ra
- Đưa ra các giải pháp để giải quyết vấn đề/ xung đột
- Dự đoán kết quả tích cực và tiêu cực của mỗi phương án.
- Đưa ra phương án nhằm đề phòng vấn đề/xung đột xảy ra.

Yêu cầu trình bày báo cáo (Font: Time New Roman; size 13; giãn dòng (spacing): 1.5)

- Trang bìa
- Mục lục
- Lời giới thiệu
- Tóm tắt báo cáo
- Đầy đủ nội dung theo yêu cầu
- Phụ lục (nếu có)

TP. Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 11 năm 2023

NGƯỜI DUYỆT ĐỀ

GIẢNG VIÊN RA ĐỀ

ThS. Trần Nguyễn Huỳnh Như