

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
ĐƠN VỊ: Khoa QTKD

ĐỀ THI/ĐỀ BÀI, RUBRIC VÀ THANG ĐIỂM
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 3, năm học 2023-2024

I. Thông tin chung

Tên học phần:	QUẢN LÝ HIỆU QUẢ VÀ CHẾ ĐỘ ĐÃI NGỘ		
Mã học phần:	DQT0500	Số tín chỉ:	3
Mã nhóm lớp học phần:	233_DQT0500_01		
Hình thức thi: Dự án cuối kỳ	Thời gian làm bài:	3	ngày
<input type="checkbox"/> Cá nhân	<input checked="" type="checkbox"/> Nhóm		
<i>Quy cách đặt tên file</i>	“TÊN NHÓM – DỰ ÁN CUỐI KỲ MÔN QUẢN LÝ HIỆU QUẢ VÀ CHẾ ĐỘ ĐÃI NGỘ”		

1. Format đề thi

- Font: Times New Roman
- Size: 13
- Quy ước đặt tên file đề thi/đề bài: “TÊN NHÓM – DỰ ÁN CUỐI KỲ MÔN QUẢN LÝ HIỆU QUẢ VÀ CHẾ ĐỘ ĐÃI NGỘ”

2. Giao nhận đề thi

Sau khi kiểm duyệt đề thi, đáp án/rubric. **Trưởng Khoa/Bộ môn** gửi đề thi, đáp án/rubric về Trung tâm Khảo thí qua email: khaothivanlang@gmail.com bao gồm file word và file pdf (*nén lại và đặt mật khẩu file nén*) và nhắn tin + họ tên người gửi qua số điện thoại **0918.01.03.09** (Phan Nhật Linh).

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)
CLO4	Thiết lập phương pháp đánh giá hiệu quả phù hợp với yêu cầu của một vị trí công việc và với thực trạng doanh nghiệp.	Dự án nhóm	80%	1	8	PLO4.2
CLO5	Vận dụng được các kỹ năng làm việc nhóm một cách chủ động và chuyên nghiệp với vai trò là một thành viên hay là nhóm trưởng.	Dự án nhóm	20%	1	2	PLO6.3

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.

III. Nội dung đề bài

1. Đề bài

THIẾT LẬP CÁCH THỨC ĐO LƯỜNG HIỆU QUẢ (performance measurement) CHO VỊ TRÍ nhân viên kinh doanh TẠI CÔNG TY AB

Trong lý thuyết, chúng ta được học có 2 phương pháp đo lường kết quả thực hiện công việc (Performance Measurement) là đo lường hành vi (Measuring Behaviors) và đo lường kết quả (Measuring Results). Mỗi phương pháp phù hợp trong những trường hợp cụ thể, trong đó đo lường hành vi thường phức tạp và tốn kém hơn so với đo lường kết quả.

Tuy nhiên, trong thực tế, người ta thường kết hợp cả 2 phương pháp đo lường này. Các khảo sát nhân viên được đánh giá theo Phương pháp kết hợp cho thấy họ thích cách đánh giá này vì nó chỉ cho họ thấy làm cách nào để hoàn thành công việc (HOW) hơn là chỉ tập trung vào hoàn thành cái gì (WHAT).

Trong dự án cuối kỳ của môn học, các nhóm hãy áp dụng cả hai Phương pháp này để đo lường kết quả làm việc của vị trí quản lý dự án tại công ty AB.

Thông tin đính kèm gồm:

- Thông tin chung về công ty AB
- Mô tả công việc và tiêu chuẩn công việc của vị trí Nhân viên Kinh doanh

THÔNG TIN CƠ BẢN VỀ DOANH NGHIỆP AB

- **Doanh nghiệp Vừa và nhỏ.**
- Số lượng nhân sự: 20 nhân sự.
- Kinh doanh: Hệ thống giám sát an ninh cung cấp cho Nhà máy, văn phòng, các toà cao ốc.

MÔ TẢ CÔNG VIỆC VỊ TRÍ NHÂN VIÊN KINH DOANH

Nhân viên kinh doanh tại công ty AB có 2 nhiệm vụ chính là bán hàng và chăm sóc khách hàng với mô tả chi tiết như dưới đây:

1. Bán hàng

- Tìm kiếm khách hàng tiềm năng, xây dựng tập dữ liệu khách hàng, mở rộng và phát triển mối quan hệ.
- Xác định nhu cầu cụ thể của khách hàng, tư vấn giải pháp hệ thống an ninh phù hợp với nhu cầu của khách hàng và báo giá cho khách.
- Thương lượng các điều khoản giá cả, giao hàng, bảo hành, bảo trì, thanh toán... và hỗ trợ khách hàng ký hợp đồng.
- Thực hiện các thủ tục để ký kết hợp đồng.
- Theo dõi việc lắp đặt hệ thống và phối hợp giải quyết các vấn đề phát sinh nếu có nhằm đảm bảo khách hàng nghiệm thu sớm nhất.

2. Chăm sóc khách hàng

- Chăm sóc khách hàng sau khi bán hàng, duy trì mối quan hệ với khách hàng hiện tại.
- Phối hợp với bộ phận kỹ thuật giải quyết các phát sinh nếu có trong giai đoạn vận hành của hệ thống.

TIÊU CHUẨN CÔNG VIỆC VỊ TRÍ NHÂN VIÊN KINH DOANH

- Tốt nghiệp đại học
- Có kinh nghiệm làm nhân viên kinh doanh B2B.
- Giao tiếp tốt
- Thương lượng tốt
- Nhạy bén, nắm bắt nhanh các nhu cầu của khách

2. Hướng dẫn thể thức trình bày đề bài

Yêu cầu:

- Bài làm theo nhóm
- Khổ giấy: A4, in 01 mặt.
- Kiểu và kích cỡ chữ (Font): 13, Times New Roman, Unicode.
- Paragraph: Line spacing (1.5); Before – After (6 pt)
- Đánh số trang: Dưới mỗi trang, canh phải.
- Tên hình/ sơ đồ / bảng biểu: Đặt phía trên hình/ sơ đồ / bảng biểu, canh giữa.
- Hình thức nộp bài: nộp qua trang cte.vlu.edu.vn (Trang thi cuối kỳ).
- Ngày nộp bài: Theo lịch thi chung của Khoa/ Trường.
- Quy cách đặt tên file: “TÊN NHÓM – DỰ ÁN CUỐI KỲ MÔN QUẢN LÝ HIỆU QUẢ VÀ CHẾ ĐỘ ĐÃI NGỘ”

(***) Sinh viên lưu ý: Bài tiểu luận sẽ được kiểm tra đạo văn bằng phần mềm chống đạo văn TURNITIN và tỷ lệ cho phép trên 20% (Bao gồm cả từ và cụm từ).

3. Rubric và thang điểm

	Xuất sắc 9.0 – 10.0	Tốt 8.0 – 8.9	Khá 7.0 – 7.9	Trung bình 5.0 – 6.9	Kém < 5.0
Hình thức báo cáo (20%) <i>Các bài có trên 10 lỗi format/chính tả, điểm hình thức =0</i>	Trình bày thẩm mỹ cao, format và màu sắc đẹp, thu hút và không có lỗi sai chính tả. Thể hiện sự chính chu và chuyên nghiệp.	Trình bày thẩm mỹ, thu hút nhưng vẫn còn lỗi trong format, hoặc lỗi chính tả, thể hiện sự chính chu.	Trình bày rõ ràng, có một số phần trình bày đẹp mắt, thu hút. Tuy nhiên chưa đồng bộ trong toàn báo cáo và vẫn còn một số lỗi format hoặc chính tả.	Trình bày rõ ràng, tuy nhiên chưa đẹp và còn lỗi.	Trình bày không đúng theo quy định; Bố cục rời rạc, không thu hút và không đạt yêu cầu đề ra.
Nội dung báo cáo (40%)	Văn phong rõ ràng, súc tích, gãy gọn, dễ hiểu. Thông tin đầy đủ, nêu bật được các nội dung theo yêu cầu, liên hệ được thực tiễn, tính ứng dụng cao và mang tính sáng tạo.	Văn phong rõ ràng, súc tích. Thông tin đầy đủ, nêu bật được các nội dung theo yêu cầu, liên hệ được thực tiễn, mang tính ứng dụng.	Văn phong rõ ràng nhưng chưa súc tích, nhiều chỗ còn dài dòng. Thông tin khá đầy đủ nhưng chưa nêu bật được các nội dung theo yêu cầu, không liên hệ được thực tiễn.	Viết chưa đều tay, có đoạn viết tốt, đoạn không tốt. Thông tin chưa đầy đủ và sơ sài, nội dung trình bày còn lan man, chung chung và chưa đáp ứng được yêu cầu.	Văn phong rời rạc, khó hiểu. Thông tin không đầy đủ, nội dung không đáp ứng được yêu cầu đề ra.

	Xuất sắc 9.0 – 10.0	Tốt 8.0 – 8.9	Khá 7.0 – 7.9	Trung bình 5.0 – 6.9	Kém < 5.0
Phân tích, lập luận (20 %)	Lập luận logic, thuyết phục xác định đúng nội dung kiến thức đã học, đưa ra các thông tin tin cậy. Báo cáo logic, thông suốt từ đầu đến cuối.	Lập luận logic, xác định đúng nội dung kiến thức đã học. Báo cáo logic, thông suốt từ đầu đến cuối.	Lập luận tốt nhưng dữ liệu chưa rõ ràng. Báo cáo thể hiện được sự logic một cách cơ bản.	Lập luận chưa đủ cơ sở hoặc chưa đủ dữ liệu hoặc dựa trên dữ liệu chưa xác định được độ tin cậy. Bài báo cáo có vài điểm chưa logic giữa các phần.	Lập luận thiếu logic, dữ liệu không đáng tin cậy. Bài báo cáo có mâu thuẫn lớn giữa các phần khác nhau.
Tham gia, đóng góp nhóm (20%)	Nhóm phối hợp tốt, 100% thành viên tích cực tham gia và phân chia công việc hiệu quả	Nhóm phối hợp tốt, 100% thành viên tích cực tham gia và phân chia tốt.	Nhóm có phối hợp đạt được kết quả tương đối tuy nhiên một số thành viên tham gia thiếu tích cực làm ảnh hưởng đến hiệu quả chung.	Nhóm phối hợp chưa tốt lắm, có một vài thành viên thậm chí không tham. Sản phẩm cuối cùng chỉ là kết quả của 1 vài cá nhân trong nhóm.	Nhóm phối hợp kém, rời rạc.

TP. Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 06 năm 2024

Người duyệt đề



TS. VŨ MINH HIẾU

Giảng viên ra đề



Ths. Nguyễn Thị Hồng Hạnh