

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
KHOA THƯƠNG MẠI

ĐỀ THI/ĐỀ BÀI, RUBRIC VÀ THANG ĐIỂM
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 1, năm học 2024-2025

I. Thông tin chung

Tên học phần:	Quản lý khách hàng trong sự kiện		
Mã học phần:	71MRKT40203	Số tín chỉ:	3
Mã nhóm lớp học phần:	241_71MRKT40203_01		
Hình thức thi: Đề án/Tiểu luận (Thuyết trình/Không thuyết trình)	Thời gian làm bài:	7	ngày
☒ GV giao đề bài trong thời gian giảng dạy lớp học phần	☐ TT. Khảo thí thiết lập và giao đề bài trên hệ thống thi CTE theo lịch thi Phòng Đào tạo công bố		
☐ Cá nhân	☒ Nhóm	Số SV/nhóm:	4-6
Quy cách đặt tên file	STT Nhóm _ Tên học phần		

Giảng viên nộp đề thi, đáp án bao gồm cả **Lần 1 và Lần 2 trước ngày 17/11/2024.**

1. Format đề thi

- Font: Times New Roman
- Size: 13
- Quy ước đặt tên file đề thi/đề bài:
+ **Mã học phần**_Tên học phần_Mã nhóm học phần_TIEUL_De 1

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 Nhất 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)
CLO1	Phân tích khách hàng trọng yếu dựa trên các kiến thức chuyên sâu nhằm đưa ra các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động quản lý cho doanh nghiệp.	Tiểu luận có thuyết trình	30%	1,2	3	PI 4.2
CLO2	Phân tích các yếu tố tác động đến hoạt động quản lý khách hàng trong sự kiện dựa trên các kiến thức chuyên sâu về phân tích khách hàng, mối quan hệ với khách hàng, quy trình quản lý khách hàng,... nhằm đưa ra các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động quản lý khách hàng trong sự kiện của doanh nghiệp	Tiểu luận có thuyết trình	40%	1,2	4	PI 4.2
CLO3	Vận dụng hiệu quả kỹ năng giao tiếp, tư duy, làm việc nhóm, làm việc độc lập nhằm phát triển bản thân và thực hiện công việc một cách hiệu quả	Tiểu luận có thuyết trình	30%	1,2	3	PI 8.3

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) 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

Phần 1 (3 điểm): 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) (1.5 điểm)
- *Tình huống 2:* Account làm việc với các bên liên quan (vendor, đối tác nội dung,...)(1.5 điểm)

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

1. Giới thiệu nhân vật
2. Giới thiệu bối cảnh
3. Giới thiệu tình huống

Phần 2 (7 điểm): 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 2 phương án giải quyết cho mỗi tình huống.

Yêu cầu nội dung bài làm:

1. Xác định nguyên nhân và vấn đề/ xung đột đang diễn ra (2 điểm)
2. Đưa ra các giải pháp để giải quyết vấn đề/ xung đột (3 điểm)
3. Dự đoán kết quả tích cực và tiêu cực của mỗi phương án giải quyết. (0.5 điểm)
4. Đưa ra phương án nhằm đề phòng vấn đề/xung đột xảy ra. (1.5 điểm)

2. Hướng dẫn thể thức trình bày đề bài

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)

Ghi chú:

- Loại file nộp: pdf (bài tiểu luận (.pdf) hoặc bài PPT (xuất thành file .pdf)

- Hình thức nộp: Nộp trên hệ thống CTE
- Đạo văn tối đa: 15%
- Danh sách thành viên nhóm & đánh giá % đóng góp (Họ và tên:.... Mã số SV:.... Đóng góp bài nhóm (%))...

3. Rubric và thang điểm

TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM

Rubric 2: Đánh giá Thuyết trình

Tiêu chí	Trọng số (%)	Tốt Từ 8 - 10 điểm	Khá Từ 6 – dưới 8 điểm	Trung bình Từ 4 – dưới 6 điểm	Yếu Dưới 4 điểm
Nội dung	10 %	Phong phú hơn yêu cầu	Đầy đủ theo yêu cầu	Khá đầy đủ, còn thiếu một số nội dung quan trọng	Thiếu nhiều nội dung quan trọng
	20 %	Chính xác, khoa học	Khá chính xác, khoa học, còn vài sai sót nhỏ	Tương đối chính xác, khoa học, còn một số sai sót	Thiếu chính xác, khoa học, nhiều sai sót quan trọng
Cấu trúc bài	10 %	Cấu trúc bài và slide rất hợp lý	Cấu trúc bài và slide khá hợp lý	Cấu trúc bài và slide tương đối hợp lý	Cấu trúc bài và slide chưa hợp lý
Tính trực quan	10 %	Rất trực quan và thẩm mỹ	Khá trực quan và thẩm mỹ	Tương đối trực quan và thẩm mỹ	Ít/Không trực quan và thẩm mỹ
Kỹ năng trình bày	20 %	Dẫn dắt vấn đề và lập luận logic, thuyết phục. Tương tác tốt với người nghe	Trình bày rõ ràng nhưng chưa logic, lập luận khá thuyết phục. Tương tác với người nghe khá tốt	Khó theo dõi nhưng vẫn có thể hiểu được các nội dung quan trọng. Có tương tác với người nghe nhưng chưa tốt	Trình bày không rõ ràng, người nghe không thể hiểu được các nội dung quan trọng. Không tương tác với người nghe.
Quản lý thời gian	10 %	Làm chủ thời gian và hoàn toàn linh hoạt điều chỉnh theo tình huống	Hoàn thành đúng thời gian, thỉnh thoảng có linh hoạt điều chỉnh theo tình huống	Quá giờ, thỉnh thoảng có điều chỉnh theo tình huống nhưng không linh hoạt	Quá giờ, không điều chỉnh theo tình huống
Trả lời câu hỏi	10 %	Các câu hỏi đều được trả lời đầy đủ, rõ ràng và thỏa đáng	Trả lời đúng đa số câu hỏi, nêu được định hướng phù hợp với những câu chưa trả lời được	Trả lời đúng một số câu hỏi, chưa nêu được định hướng phù hợp với những câu chưa trả lời được	Không trả lời được đa số câu hỏi
Sự phối hợp trong nhóm	10 %	Nhóm phối hợp tốt, thực sự chia sẻ và	Nhóm có phối hợp khi thuyết trình và trả lời	Nhóm ít phối hợp khi thuyết	Không thể hiện sự kết nối trong nhóm

		hỗ trợ nhau trong khi thuyết trình và trả lời	nhưng chưa đồng bộ	trình và trả lời câu hỏi	
--	--	--	-----------------------	-----------------------------	--

Rubric 4: Đánh giá tiểu luận nhóm

Tiêu chí	Trọng số (%)	Tốt Từ 8 - 10 điểm	Khá Từ 6 – dưới 8 điểm	Trung bình Từ 4 – dưới 6 điểm	Yếu Dưới 4 điểm
Cấu trúc bài	10 %	Cấu trúc bài đủ 90%-100% yêu cầu môn học	Cấu trúc bài đủ 70%-89% yêu cầu môn học	Cấu trúc bài đủ 50%-69% yêu cầu môn học	Cấu trúc bài dưới 50% yêu cầu môn học
Nội dung	50 %	Chính xác, khoa học, có dẫn chứng rõ ràng	Khá chính xác, khoa học, có dẫn chứng rõ ràng, còn vài sai sót nhỏ	Tương đối chính xác, khoa học, có dẫn chứng, còn một số sai sót	Thiếu chính xác, khoa học, không có dẫn chứng, nhiều sai sót quan trọng
Quan điểm/phản biện	20 %	Thể hiện rõ quan điểm và lập luận chặt chẽ	Thể hiện khá rõ quan điểm và lập luận tương đối	Thể hiện tương đối rõ quan điểm nhưng lập luận không thuyết phục	Không thể hiện được quan điểm, lập luận không thuyết phục
Hình thức và kỹ năng thuyết trình	20 %	Tuân thủ 90%-100% yêu cầu trình bày và thuyết trình	Tuân thủ 70%-89% yêu cầu trình bày và thuyết trình	Tuân thủ 50%-69% yêu cầu trình bày và thuyết trình	Tuân thủ dưới 50% yêu cầu trình bày và thuyết trình

Người duyệt đề

PhD. Trần Nguyễn Hải Ngân*TP. Hồ Chí Minh, ngày 12 tháng 11 năm 2024***Giảng viên ra đề**

ThS. Trần Nguyễn Huỳnh Như