|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG | | **ĐỀ THI KẾT THÚC HỌC PHẦN** | | | |
| **KHOA DU LỊCH** | | | Học kỳ:I | Năm học: | **2021 - 2022** |
| Mã học phần: **211\_7DL0080\_01** Tên học phần: Quản trị dịch vụ khách hàng | | | | | |
| Mã nhóm lớp HP: |  | | | | |
| Thời gian làm bài: | 14 ngày từ ngày kết thúc học phần | | | | |
| Hình thức thi: | **Tiểu luận cá nhân** | | | | |
| **Cách thức nộp bài (Giảng viên ghi rõ):**  - Upload file bài làm (word) | | | | | |
|  | | | | | |

**Format nội dung:**

- Font: Times New Roman

- Size: 13

**Lần 2:**

**ĐỀ BÀI:**

Hãy trình bày vai trò của các cấp bậc khách hàng trong các mô hình dịch vụ khách hàng, từ đó đề xuất phương án quản trị dịch vụ khách hàng đối với từng loại khách hàng tương ứng.

**HƯỚNG DẪN SINH VIÊN TRÌNH BÀY:**

1. Giới thiệu về các loại mô hình dịch vụ khách hàng
2. Giới thiệu về các cấp bậc khách hàng.
3. Vai trò của các cấp bậc khách hàng trong các mô hình dịch vụ khách hàng
4. Phương án quản trị dịch vụ khách hàng đề xuất
5. Kết luận

Tài liệu tham khảo

**TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chí** | **Trọng số (%)** | **Tốt**  **Từ 8 – 10 đ** | **Khá**  **Từ 6 – dưới 8 đ** | **Trung bình**  **Từ 4 – dưới 6 đ** | **Yếu**  **dưới 4 đ** |
| Các loại mô hình dịch vụ khách hàng và các cấp bậc khách hàng | 30 | Trình bày đầy đủ các loại mô hình dịch vụ khách hàng và các cấp bậc khách hàng và đặc trưng của từng loại; | Trình bày đầy đủ các loại mô hình dịch vụ khách hàng và các cấp bậc khách hàng nhưng chưa đầy đủ các đặc trưng; | Trình bày chưa đầy đủ các loại mô hình dịch vụ khách hàng và các cấp bậc khách hàng và các đặc trưng; | Không trình bày được các loại mô hình dịch vụ khách hàng và các cấp bậc khách hàng và các đặc trưng |
| sự liên kết giữa mô hình dịch vụ khách hàng và các cấp bậc của khách hàng | 15 | Trình bày logic và rõ ràng sự liên kết giữa mô hình dịch vụ khách hàng và các cấp bậc của khách hàng | Trình bày logic nhưng chưa rõ ràng sự liên kết giữa mô hình dịch vụ khách hàng và các cấp bậc của khách hàng | Trình bày không logic và rõ ràng sự liên kết giữa mô hình dịch vụ khách hàng và các cấp bậc của khách hàng | Không trình bày được sự liên kết giữa mô hình dịch vụ khách hàng và các cấp bậc của khách hàng |
| vai trò của các loại cấp bậc khách hàng trong mỗi loại mô hình | 15 | Nêu được vai trò của các loại cấp bậc khách hàng trong mỗi loại mô hình, nhận xét rõ ràng về sự cần thiết của các loại cấp bậc khách hàng. | Nêu được vai trò của các loại cấp bậc khách hàng trong mỗi loại mô hình, nhận xét chưa rõ ràng về sự cần thiết của các loại cấp bậc khách hàng. | Trình bày không rõ vai trò của các loại cấp bậc khách hàng trong mỗi loại mô hình, nhận xét không rõ ràng về sự cần thiết của các loại cấp bậc khách hàng. | Không nêu được vai trò của các loại cấp bậc khách hàng trong mỗi loại mô hình, không có nhận xét về sự cần thiết của các loại cấp bậc khách hàng. |
| Đưa ra phương án quản trị dịch vụ khách hàng | 20 | Đưa ra phương án quản trị dịch vụ khách hàng đầy đủ và hợp lý cho từng loại doanh nghiệp có các mô hình dịch vụ khách hàng khác nhau | Đưa ra phương án quản trị dịch vụ khách hàng hợp lý nhưng chưa đầy đủ cho từng loại doanh nghiệp có các mô hình dịch vụ khách hàng khác nhau | Đưa ra phương án quản trị dịch vụ khách hàng không đầy đủ và một số phương án không phù hợp cho từng loại doanh nghiệp có các mô hình dịch vụ khách hàng khác nhau | Không đưa ra phương án quản trị dịch vụ khách hàng phù hợp cho từng loại doanh nghiệp có các mô hình dịch vụ khách hàng khác nhau |
| Kết luận và tài liệu tham khảo | 10 | Kết luận rõ ràng và đầy đủ tài liệu tham khảo đúng quy cách | Kết luận chưa rõ ràng và đầy đủ tài liệu tham khảo đúng quy cách | Kết luận chưa rõ ràng và chưa đầy đủ tài liệu tham khảo đúng quy cách | Không có kết luận và không có đầy đủ tài liệu tham khảo hoặc tài liệu tham khảo không đúng quy cách |
| Các yêu cầu về trình bày | 10 | Cấu trúc các chương, mục cụ thể, rõ ràng, logic; Không có lỗi chính tả, đánh máy | Cấu trúc các chương, mục khá cụ thể, rõ ràng, logic; ít lỗi chính tả, đánh máy(3-5 lỗi) | Cấu trúc các chương, mục chưa cụ thể, rõ ràng, logic; nhiều lỗi chính tả đánh máy  (6-10 lỗi) | Trình bày lộn xộn, không logic, không rõ ràng; Quá nhiều lỗi chính tả (10 lỗi trở lên) |
|  | 100% |  |  |  |  |

*Ngày biên soạn: 20/10/2021*

**Giảng viên biên soạn đề thi:** Trịnh Thị Thúy

*Ngày kiểm duyệt: 23/10/2021*

**Phó Trưởng Bộ môn kiểm duyệt đề thi: Nguyễn Thị Thao**