

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
KHOA: KỸ THUẬT Ô TÔ

ĐỀ THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 1 , năm học 2023 - 2024

Mã học phần: **7OT0380**

Tên học phần: **Quản lý dịch vụ ô tô**

Mã nhóm lớp học phần: **231_7OT0380_01**

Thời gian làm bài (phút/ngày): 3 ngày (72 giờ)

Hình thức thi: **Tiểu luận không trình bày**

Cách thức nộp bài (Giảng viên ghi rõ yêu cầu):

- Sinh viên Upload file bài làm **bằng tiếng anh** (word, pdf có đủ thông tin sinh viên: Họ tên sinh viên._Mã SV) lên hệ thống nộp bài

Format nội dung đề thi:

- Font: Times New Roman

- Size: 13

1. Topic:

"Presentation of automotive service management activities at the visited car dealer".

2. Present instructions to students

2.1. Essay

Essay layout:

Essay essay layout:

Table of contents

Table of abbreviations

Table of figures and pictures

Introduction:

Briefly introduce the automotive industry and after-sales services in Vietnam, introduce the essay

Chapter 1. Introduction to service dealer

- Introduction to the authorized service dealer: history of formation and development, headquarters and branches, business fields, organizational structure, facilities and equipment of the service dealer.

- Introduction to business products.

Chapter 2. Operation of room service

- Operational functions of room service

- Personnel structure (personnel organization chart, job positions, training requirements for each job position)

- Floor plan, service activities areas (for example: reception area, quick/general maintenance/repair area, copper-painting area, ...)

Chapter 3. Car service process

- Operational car service diagram of the process
- Work is performed according to each step of the process
- The person performing the work in each step of the process.

Conclusion: Summary of auto service activities at the dealership, the dealership's contributions to the development of the auto industry in Vietnam.

References.

2.2. Form of presentation:

The essay is typed on A4 paper, top, bottom and right margins: 2 cm, left margin 3 cm; Times New Roman font, font size 13 or 14, line spacing: 1.5 lines, Paragraph/ Alignment: justified; Do not specify font color for titles; The essay is illustrated with real-life photos.

Ngày biên soạn: 04 tháng 11 năm 2023

Giảng viên biên soạn đề thi: PGS TS Lê Hữu Sơn



Ngày kiểm duyệt:

Trưởng (Phó) Khoa/Bộ môn kiểm duyệt đề thi: TS Phạm Văn Kiên

