

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: DOT0270

Tên học phần: Quản lý dịch vụ ô tô

Mã lớp học phần: 231_DOT0270_01, 02, 03, 04, 05

Thời gian nộp bài: 03 ngày (72 giờ)

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

Cách thức nộp bài: Sinh viên upload file bài làm dạng PDF, tên file: Họ tên_Mã SV.

1. Đề bài:

“Trình bày hoạt động quản lý dịch vụ ô tô tại doanh nghiệp đã được tham quan”.

2. Hướng dẫn sinh viên trình bày

2.1. Bố cục bài tiểu luận:

Mục lục

Danh mục bảng, danh mục hình

Lời mở đầu: Giới thiệu sơ lược hoạt động ngành ô tô và dịch vụ sau bán hàng ô tô tại Việt nam, giới thiệu bài tiểu luận

Chương 1. Giới thiệu về đại lý

- Giới thiệu về đại lý ủy quyền: lịch sử hình thành và phát triển, trụ sở và các chi nhánh, lĩnh vực kinh doanh, cơ cấu tổ chức, cơ sở vật chất và trang thiết bị của đại lý.
- Giới thiệu về các sản phẩm kinh doanh.

Chương 2. Hoạt động của phòng dịch vụ ô tô trong công ty

- Chức năng hoạt động của phòng dịch vụ
- Cơ cấu nhân sự (sơ đồ tổ chức nhân sự, các vị trí công việc, yêu cầu về đào tạo đối với từng vị trí công việc)
- Sơ đồ mặt bằng, các khu vực hoạt động dịch vụ (ví dụ: khu tiếp nhận, khu bảo dưỡng/sửa chữa nhanh/chung, khu đồng-sơn,...)

Chương 3. Quy trình dịch vụ ô tô

- Sơ đồ quy trình hoạt động dịch vụ ô tô
- Các công việc thực hiện trong mỗi bước của quy trình
- Người thực hiện công việc trong mỗi bước của quy trình.

Kết luận: Tóm tắt hoạt động dịch vụ ô tô tại đại lý, những đóng góp của đại lý cho sự phát triển ngành ô tô ở Việt Nam.

Tài liệu tham khảo.

2.2. Hình thức trình bày:

Bài tiểu luận được đánh máy trên khổ giấy A4, lề trên, lề dưới và lề phải: 2 cm, lề trái 3 cm; phông chữ Times New Roman, cỡ chữ 13 hoặc 14, giãn cách dòng (line spacing): 1.5 lines, Paragraph/ Alignment (canh chỉnh): justified; không quy định màu chữ đối với tiêu đề; bài tiểu luận có hình ảnh tham quan thực tế minh họa.


3. Tiêu chí chấm điểm và thang điểm (Rubric):

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
Cấu trúc	15	Bài viết thể hiện tính logic và hợp lý cao. Tính thống nhất của bài rõ ràng đưa người đọc đi đến kết luận và quan điểm trong bài.	Bài viết mạch lạc và được tổ chức hợp lý với cách chuyên đoạn, chuyên ý chặt chẽ. Nhìn chung thể hiện tính thống nhất trong nội dung.	Bài viết mạch lạc, nhìn chung được tổ chức hợp lý. Vài đoạn đặt không đúng với chủ đề. Có sự chuyên đoạn, chuyên ý nhưng không xuyên suốt toàn bài.	Bài viết thiếu logic. Có vài đoạn trong bài có tính mạch lạc nhưng thiếu tính thống nhất. Có nhiều lỗi đáng kể.
Nội dung	30	Nội dung thể hiện những ý tưởng được phân tích kỹ với các lập luận sáng tạo và căn cứ vững chắc.	Nội dung thể hiện ý tưởng sáng tạo, các quan điểm được phát triển đầy đủ với căn cứ vững chắc.	Nội dung thể hiện quan điểm, lập luận và đưa ra một số ý tưởng sáng tạo.	Trình bày vài quan điểm và lập luận nhưng hầu hết các ý tưởng chưa được phát triển đầy đủ và không độc đáo.
Phát triển ý	20	Quan điểm chủ đạo của bài được phát triển tốt, nội dung chi tiết và có chất lượng. Thể hiện tư duy phản biện tốt.	Quan điểm chủ đạo của bài được phát triển tốt, nội dung đầy đủ và có ý nghĩa. Tư duy phản biện được đưa vào các luận điểm.	Quan điểm chủ đạo của bài được phát triển chi tiết hóa ở mức giới hạn. Có thể hiện tư duy phản biện.	Quan điểm chủ đạo của bài không được phát triển chi tiết hóa. Các ý tưởng trong bài mơ hồ, thiếu luận cứ, thiếu tư duy phản biện.
Văn phong	15	Thể hiện văn phong xuất sắc vượt khỏi bậc đại học; giọng văn ấn tượng, sử dụng và phối hợp các cấu	Đạt tới văn phong của bậc Đại học; giọng văn thích hợp, vốn từ phong phú, cấu trúc câu	Gần như đạt được mức độ sử dụng cấu trúc câu, vốn từ, giọng văn của bậc đại học.	Chỉ dùng các cấu trúc câu đơn giản, vốn từ ít, giọng văn kém.

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
		trúc câu sáng tạo làm nổi bật nội dung.	đa dạng làm rõ nội dung.		
Văn phạm, Trình bày	10	Không có lỗi chính tả, lỗi dấu câu, văn phạm; không có lỗi trình bày, đánh máy.	Bài viết có vài lỗi về chính tả, dấu câu, văn phạm nhưng người đọc vẫn hiểu được nội dung rõ ràng; rất ít lỗi trình bày, đánh máy.	Bài viết có một số lỗi về chính tả, dấu câu, văn phạm nhưng người đọc vẫn hiểu được nội dung; còn có lỗi trình bày và đánh máy.	Có nhiều lỗi chính tả, dấu câu, văn phạm gây khó hiểu cho người đọc; nhiều lỗi trình bày, đánh máy.
Định dạng	10	Đạt tất cả các yêu cầu về định dạng và bố cục của bài viết; căn lề, cách đoạn, giãn dòng đúng yêu cầu; bài viết trình bày rõ ràng, các phân đoạn kết nối đúng, hình thức trình bày đẹp, dễ theo dõi.	Đạt các yêu cầu về định dạng và bố cục của bài viết; căn lề, cách đoạn, giãn dòng đúng yêu cầu; bài viết trình bày rõ ràng và các phân đoạn kết nối đúng.	Đạt các yêu cầu về định dạng và bố cục của bài viết; căn lề, cách đoạn, giãn dòng nhìn chung đúng yêu cầu; bài viết trình bày rõ ràng nhưng vài phân đoạn chưa được kết nối đúng.	Không đáp ứng các yêu cầu về định dạng và bố cục của bài viết; căn lề, cách đoạn, giãn dòng sai yêu cầu; trình bày không rõ ràng.

Ngày biên soạn: 04 tháng 11 năm 2023

Giảng viên biên soạn đề thi: ThS Vũ Hồng Diệp



Ngày kiểm duyệt:

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



Phạm Văn Kiên

Sau khi kiểm duyệt đề thi, **Trưởng (Phó) Khoa/Bộ môn** gửi về Trung tâm Khảo thí qua email: khaothivanlang@gmail.com bao gồm file word và file pdf.