

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
 ĐƠN VỊ: KHOA THƯƠNG MẠI

ĐỀ THI/ĐỀ BÀI, RUBRIC VÀ THANG ĐIỂM
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 2, năm học 2023-2024

I. Thông tin chung

Tên học phần:	Hành vi khách hàng kỹ thuật số		
Mã học phần:	71MRKT40503	Số tin chỉ:	3
Mã nhóm lớp học phần:	232_71MRKT40503_02, 3,4		
Hình thức thi: Dự án	Thời gian làm bài:	1 tuần	Phút/ ngày
<input type="checkbox"/> Cá nhân	<input checked="" type="checkbox"/> Nhóm		
Quy cách đặt tên file	<i>Student ID_ Student Name_232_71MRKT40503_02_Group Number_Final</i> <i>Student ID_ Student Name_232_71MRKT40503_03_Group Number_Final</i> <i>Student ID_ Student Name_232_71MRKT40503_04_Group Number_Final</i>		

Giảng viên nộp đề thi, đáp án bao gồm cả **Lần 1 và Lần 2 trước ngày 15/03/2024.**

1. Format đề thi

- Font: Times New Roman
- Size: 13
- Quy ước đặt tên file đề thi/đề bài:

Student ID_ Student Name_232_71MRKT40503_02_Group Number_Final

Student ID_ Student Name_232_71MRKT40503_03_Group Number_Final

Student ID_ Student Name_232_71MRKT40503_04_Group Number_Final

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)
CLO1	Áp dụng các khái niệm, thuật ngữ và lý thuyết về hành vi của người tiêu dùng để phân biệt sự khác biệt về quy trình ra quyết định trong môi trường truyền thông và kỹ thuật số.	Thuyết trình dự án & Viết báo cáo	40%	2 (câu 1,2)	4/4	PI3.1
CLO2	Vận dụng kiến thức về hành vi tiêu dùng trong môi trường kỹ thuật số, công cụ phân tích dữ liệu để đưa ra giải pháp nâng cao trải nghiệm người tiêu dùng trong hoạt động marketing kỹ thuật số.	Thuyết trình dự án & Viết báo cáo	40%	2 câu (3,4)	4/4	PI 4.1
CLO3	Lựa chọn lý thuyết phù hợp để đưa ra chiến lược chăm sóc người tiêu dùng trên nền tảng kỹ thuật số.	Thuyết trình dự án & Viết báo cáo	20%	1 (câu 5)	2/2	PI 4.1

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, đề 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

Mỗi nhóm, sinh viên sẽ lựa chọn một công ty bất kỳ trong các lĩnh vực sau:

1. Ngành Du lịch
2. Ngành dịch vụ như ngân hàng, ẩm thực, khách sạn, sức khỏe,...
3. Ngành Bán lẻ

Sau khi nhóm chọn được một công ty trong những ngành trên, nhóm được yêu cầu những nhiệm vụ sau:

1. Phân tích những tác động của KTS, mạng xã hội và điện thoại di động tác động đến hành vi của khách hàng KTS (Chương 6) (2đ)
2. Nhận ra những nhóm khách hàng tham khảo nào tác động đến hành vi của khách hàng KTS trong ngành hàng (Chương 7) (2đ)
3. Phân tích sự tác động của nhóm khách hàng tham khảo tác động đến hành vi mua hàng trên nền tảng KTS (Chương 7) (2đ)
4. Nhận ra những xu hướng mới nổi trong hành vi của khách hàng trong lĩnh vực nhóm đã chọn, và phân tích sự thay đổi cá nhân hóa trong hành trình của khách hàng (Chương 8) (2đ)
5. Lựa chọn 1 khung lý thuyết để giải thích những yếu tố ảnh hưởng đến quá trình ra quyết định của người khách hàng KTS cho doanh nghiệp bạn lựa chọn là gì? (Chương 9) (2đ)

Nhiệm vụ: Nhóm được yêu cầu thuyết trình 20-25 phút trong tuần 11&12 và nộp báo cáo nhóm (bản nháp) với độ dài 3500 từ (+-10%) báo cáo về nội dung được yêu cầu phía trên. Báo cáo này nên được viết theo phong cách súc tích.

Lưu ý:

- Nhóm phải sử dụng ít nhất 10 nguồn thông tin và tham khảo các nguồn có thể bao gồm trang web của công ty, tài khoản truyền thông xã hội, ấn phẩm của chính phủ, báo cáo

ngành, dữ liệu điều tra dân số và các bài báo trên tạp chí/báo/tạp chí. Những nguồn này nên được đưa vào dưới dạng trích dẫn trong văn bản và danh sách tài liệu tham khảo ở cuối bài.

- Yêu cầu tất cả thành viên phải có mặt đầy đủ và thuyết trình tại lớp. Những thành viên nào không có mặt và thuyết trình tại lớp, điểm số nhận được cho bài tập nhóm là 0.

2. Hướng dẫn thể thức trình bày đề bài

Bài làm

Nhóm sinh viên trình bày bài làm của mình, sử dụng

- font Times New Romans,
- size 12,
- cách dòng 1.15,
- cách đoạn 6pt và
- canh đều 2 biên (tổ hợp phím Ctrl+J)
- trích nguồn theo kiểu Harvard/APA reference (tác giả, năm) khi sử dụng các nguồn thông tin từ sách, báo, internet,...

Vui lòng xóa nội dung này trong bài làm).

Reference List/ Mục lục tham khảo

(sinh viên lập Reference list cho các nguồn thông tin đã trích dẫn (tác giả, năm) trong bài. Việc sử dụng nhiều nguồn thông tin tham khảo và trích dẫn đúng giúp bài làm có giá trị hơn, thể hiện kỹ năng nghiên cứu và lựa chọn thông tin. Sử dụng trang web www.citethisforme.com để tạo trang mục lục đúng chuẩn Harvard. (John Cousins, Kevin O’Gorman, Marc Stierand, 2010)

Vui lòng xóa thông tin này trong bài làm.

3. Rubric và thang điểm

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	20%	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
	30%	Chính xác và các nội dung yêu cầu đều thể hiện tính liên kết chặt chẽ về mặt nội dung	Khá chính xác, các nội dung yêu cầu khá liên kết chặt chẽ về mặt nội dung, còn vài sai sót nhỏ	Tương đối chính xác, các nội dung yêu cầu tương đối liên kết về mặt nội dung, còn một số sai sót	Thiếu chính xác, thiếu liên kết về mặt nội dung, nhiều sai sót quan trọng
Cấu trúc bài	10%	Báo cáo được xây dựng theo hình thức báo cáo assignment tiêu chuẩn (ví dụ: tóm tắt, phân tổng quan giới thiệu, các phương pháp tiến hành, kết quả, phân tích và kết luận). Phần tóm tắt được trình bày đầu tiên làm cho người đọc dễ dàng theo dõi phần còn lại của báo cáo.	Các yếu tố quan trọng của một báo cáo tiêu chuẩn đều hiện diện, tuy nhiên còn vài chỗ phi tiêu chuẩn. Trình tự các ý tưởng được trình bày đôi chỗ sai sót nhưng nhìn chung không gây khó hiểu cho người đọc.	Các yếu tố quan trọng của một báo cáo tiêu chuẩn đều hiện diện, tuy nhiên chúng vẫn còn được xây dựng dưới dạng hình thức phi tiêu chuẩn. Ngoài ra, trình tự các ý tưởng được trình bày đôi chỗ còn gây khó hiểu cho người đọc.	Các yếu tố quan trọng của một báo cáo tiêu chuẩn không được trình bày hoặc trình bày không đạt yêu cầu (về hình thức và trình tự).
Năng lực phân tích	20%	Các kết quả được phân tích một cách cẩn thận, khoa học và khách quan. Các phần giải thích được tạo ra thông qua việc sử dụng các công thức, mô hình hay các lý thuyết phù hợp	Phân tích chi tiết đủ để hỗ trợ người học hiểu có sử dụng các công thức, mô hình hay các lý thuyết, nhưng còn vài chỗ chưa phù hợp.	Phân tích chi tiết đủ để hỗ trợ người học hiểu nhưng chúng không được làm nổi bật thông qua việc sử dụng các công thức, mô hình hay các lý thuyết phù hợp	Phân tích quá sơ sài và không đầy đủ dẫn đến người đọc không thể đánh giá được giá trị của các phần giải thích các kết quả.

Sử dụng ngôn ngữ: cách dùng từ và cấu trúc câu	10%	Sử dụng ngôn ngữ chính xác, dễ hiểu	Sử dụng ngôn ngữ chính xác, dễ hiểu, có lỗi chính tả, lỗi đặt câu không đáng kể	Sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu nhưng còn lỗi chính tả, lỗi đặt câu	Sử dụng ngôn ngữ chưa chính xác, khó hiểu
Tính trực quan	10%	Trình bày rõ ràng, sạch đẹp	Trình bày khá rõ ràng, sạch đẹp	Trình bày tương đối rõ ràng, sạch đẹp	Trình bày không rõ ràng, sạch đẹp

Người duyệt đề

TP. Hồ Chí Minh, ngày 20 tháng 3 năm 2024

Giảng viên ra đề



THS. Trần Nguyễn Hải Ngân



TS Mã Bích Tiên