

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
KHOA KỸ THUẬT Ô TÔ

ĐỀ THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 3 , năm học 2023 - 2024

Mã học phần: DOT0270

Tên học phần: Quản lý dịch vụ ô tô

Mã lớp học phần: 233_DOT0270_01

Thời gian nộp bài: 03 ngày (72 giờ)

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

Cách thức nộp bài: Sinh viên upload file bài làm lên trang thi CTE. Quy ước file: dạng PDF, đặt tên file: mã SV_họ tên SV không dấu.

1. Đề bài: “Trình bày hoạt động quản lý dịch vụ ô tô tại doanh nghiệp đã thực tập”.

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 doanh nghiệp
 - + Giới thiệu về doanh nghiệp: 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 của doanh nghiệp.
 - + Giới thiệu về các sản phẩm và dịch vụ của doanh nghiệp.
- Chương 2: Hoạt động của phòng dịch vụ ô tô trong doanh nghiệp
 - + 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-son,...).
- 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 doanh nghiệp, những đóng góp của doanh nghiệp cho sự phát triển ngành ô tô ở Việt Nam.
- Tài liệu tham khảo.
- Phụ lục (nếu có).

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.
- Phong 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 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
Nội dung chương 1	10	Nội dung phong phú, chính xác, khoa học	Nội dung đầy đủ, khá chính xác, khoa học, còn vài sai sót nhỏ	Nội dung khá đầy đủ, còn thiếu một nội dung quan trọng; tương đối chính xác, khoa học, còn một sai sót quan trọng	Chỉ trình bày được một số nội dung nhỏ, thiếu nhiều nội dung quan trọng; thiếu chính xác, khoa học, có nhiều sai sót quan trọng
Nội dung chương 2	20				
Nội dung chương 3	30				
Cấu trúc	10	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 chuyển đoạn, chuyển 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 chuyển đoạn, chuyển 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

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
Phát triển ý	15	Quan điểm chủ đạo của bài được phát triển tốt, có ý tưởng sáng tạo mang ý nghĩa cao. Thể hiện tư duy phản biện tốt	Quan điểm chủ đạo của bài được phát triển tốt, ý tưởng có chất lượng. 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	5	Thể hiện văn phong xuất sắc vượt khỏi bậc đại học; giọng văn ấn tượng, sử dụng và phối hợp các cấu trúc câu sáng tạo làm nổi bật nội dung	Đạt tới văn phong của bậc đại học; giọng văn thích hợp, vốn từ phong phú, cấu trúc câu đa dạng làm rõ nội dung	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
Văn phạm, trình bày	5	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	5	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	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	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	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

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
		kết nối đúng, hình thức trình bày đẹp, dễ theo dõi	phân đoạn kết nối đúng	vài phân đoạn chưa được kết nối đúng	

Ngày biên soạn: 17 tháng 6 năm 2024

Giảng viên biên soạn đề thi: Vũ Hồng Điệp



Ngày kiểm duyệt:

Trưởng/Phó Khoa/Bộ môn kiểm duyệt đề thi:



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.