

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG  
**ĐƠN VỊ: KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**ĐỀ THI/ĐỀ BÀI, RUBRIC VÀ THANG ĐIỂM**  
**THI KẾT THÚC HỌC PHẦN**  
**Học kỳ 3, năm học 2023-2024**

**I. Thông tin chung**

Tên học phần:	Bán hàng và quản trị bán hàng		
Mã học phần:	71MRKT30043_01	Số tin chỉ:	03
Mã nhóm lớp học phần:	233_71MRKT30043_01		
Hình thức thi: <b>Đồ án môn học</b>	Thời gian làm bài:		Phút/ ngày
<input type="checkbox"/> Cá nhân	<input checked="" type="checkbox"/> Nhóm		
<b>Quy cách đặt tên file</b>	<b>Tên học phần_Mã HP_Mã lớp HP_Nhóm</b>		

**1. Format đề thi**

- Font: Times New Roman
- Size: 13
- Quy ước đặt tên file đề thi/đề bài:
- + Mã học phần\_Tên học phần\_Mã nhóm học phần\_TIEUL\_De 1

**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](mailto: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)
<b>CLO4</b>	Vận dụng được các kiến thức của bán hàng về đánh giá các yếu tố thị trường, phân tích PEST, SWOT, thiết lập quá trình phân tích hành vi khách hàng, áp dụng mô hình SMART, mô hình tài khoản chính KAM và GAM, xây dựng thúc đẩy bán hàng qua phân tích động lực theo Vroom, dự báo theo phương pháp chuỗi thời gian và thang đo lường kết quả bán hàng.	Rubric 5a	75%		7.5	PI 7.2 A
<b>CLO3</b>	Thể hiện kỹ năng truyền thông và giao tiếp hiệu quả qua thuyết trình, phân biện và viết báo cáo.	Rubric 5b	25%		2.5	PI 6.1

### 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, đồ 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:** Các em hãy phân tích tình hình kinh doanh của doanh nghiệp được lựa chọn . Từ đó đề xuất và triển khai chiến lược bán hàng cho doanh nghiệp

**2. Hướng dẫn thể thức trình bày đề bài:** Bài báo cáo đề án thường được sắp xếp theo thứ tự sau:

1. **Trang bìa .**
2. Trang **“Thang điểm chấm báo cáo đề án”** để trống phần điểm đề GVHD chấm (thể hiện cụ thể điểm đánh giá của từng tiêu chí).
3. Trang **“Danh mục các từ viết tắt”** (nếu có).
4. Trang **“Mục lục”**: nên trình bày trong giới hạn khoảng 2 trang với 3 cấp
5. **Nội dung của báo cáo đề án:** trình bày theo phần hướng dẫn kết cấu
  - 5.1.1. Khái quát chung về doanh nghiệp
  - 5.1.2. Tổng quan về bán hàng và quản trị bán hàng trong doanh nghiệp
  - 5.1.3. Chiến lược bán hàng của doanh nghiệp
  - 5.1.4. Chuẩn bị các trương trình tiếp thị tác động đến bán hàng
  - 5.1.5. Ngân sách bán hàng
  - 5.1.6. Theo dõi lực lượng bán hàng
6. Phần **“Phụ lục”** (nếu có): ghi các nội dung có liên quan đến báo cáo hoặc các tài liệu gốc được dùng để làm báo cáo. Nếu có nhiều hơn 2 phụ lục thì các phụ lục phải được phân biệt bằng số (Phụ lục 1, Phụ lục 2,...) hoặc bằng chữ cái (Phụ lục A, Phụ lục B,...) và phải có tên.

### 3. Rubric và thang điểm

-  **RUBRIC 5a. Sử dụng để đánh giá nội dung cuốn báo cáo Đề án cuối kỳ - Đo lường CLO4 (30%)**

<b>Nội dung đánh giá</b>	<b>Tiêu chí đánh giá</b>	<b>Trọng số</b>	<b>Tốt - Xuất sắc (8.0-10.0)</b>	<b>Khá (6.5-7.9)</b>	<b>Trung bình (5.0-6.4)</b>	<b>Kém (&lt;5.0)</b>
<b>I. Khái quát chung về doanh nghiệp</b>	- Nêu các thông tin của doanh nghiệp như tên gọi, địa chỉ và các thông tin chung quan trọng khác (Website, CEO, ...), - Nêu các thông tin về sơ đồ tổ chức, phòng ban.	<b>10%</b>	Đáp ứng 80%-100% các tiêu chí	Đáp ứng 65%-79% các tiêu chí.	Đáp ứng 50%-64% các tiêu chí.	Đáp ứng dưới 50% các tiêu chí
	- Nêu và phân tích các nội dung các mục tiêu và sứ mệnh của DN					
<b>II. Tổng quan về bán hàng và quản trị bán hàng trong doanh nghiệp</b>	- Phân tích hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp - Đưa ra nhận định chung	<b>10%</b>	Đáp ứng 80%-100% các tiêu chí	Đáp ứng 65%-79% các tiêu chí.	Đáp ứng 50%-64% các tiêu chí.	Đáp ứng dưới 50% các tiêu chí
	- Bảng biểu so sánh hoạt động kinh doanh qua các năm (1-3 năm) và đưa ra nhận định chung					
<b>III. Phân tích và đề xuất chiến lược bán hàng</b>	- Nêu các sản phẩm /dịch vụ của doanh nghiệp - Các nội dung được trình bày như: nhóm sản phẩm/ tính năng/ đặc điểm/đáp ứng nhu cầu khách hàng	<b>40%</b>	Đáp ứng 80%-100% các tiêu chí	Đáp ứng 65%-79% các tiêu chí.	Đáp ứng 50%-64% các tiêu chí.	Đáp ứng dưới 50% các tiêu chí
	- Nêu điểm mạnh và điểm yếu của doanh nghiệp					
	- Phân tích điểm mạnh và điểm yếu đối với đối thủ cạnh tranh					
	- Phân tích các yếu tố thị trường như: thị phần doanh nghiệp so đối thủ cạnh tranh; tỷ lệ tăng trưởng của ngành; dự báo tỷ lệ tăng trưởng ngành (nếu có)					
	- Phân tích chân dung khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp như: theo địa lý, theo độ tuổi, theo hành vi tiêu dùng, theo tiêu chí xã hội,...					

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân tích quy trình mua hàng của khách hàng.</li> </ul>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân tích mô hình SWOT</li> </ul>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân tích mô hình SWOT</li> </ul>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân tích và đề xuất chiến lược bán hàng</li> </ul>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày và giải thích các mục tiêu bán hàng</li> </ul>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân tích và đề xuất cấu trúc lực lượng bán hàng</li> </ul>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân tích và đề xuất các kênh bán hàng áp dụng cho doanh nghiệp</li> </ul>					
<b>IV. Phân tích marketing tác động đến chiến lược bán hàng</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân tích các kế hoạch marketing liên quan đến xúc tiến bán hàng</li> </ul>	<b>15%</b>	Đáp ứng 80%-100% các tiêu chí	Đáp ứng 65%-79% các tiêu chí.	Đáp ứng 50%-64% các tiêu chí.	Đáp ứng dưới 50% các tiêu chí
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đề xuất các hoạt động marketing và mục tiêu của hoạt động</li> </ul>					
<b>V. Ngân sách bán hàng</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giải thích, lựa chọn phương pháp xác định ngân sách bán hàng.</li> <li>- Xây dựng bảng ngân sách bán hàng</li> </ul>	<b>10%</b>	Đáp ứng 80%-100% các tiêu chí	Đáp ứng 65%-79% các tiêu chí.	Đáp ứng 50%-64% các tiêu chí.	Đáp ứng dưới 50% các tiêu chí
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giải thích và lựa chọn phương pháp dự báo bán hàng. Xây dựng bảng tính dự báo bán hàng cho doanh nghiệp</li> </ul>					
<b>VI. Đánh giá lực lượng bán hàng</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giải thích và lựa chọn phương pháp theo dõi lực lượng bán hàng</li> </ul>	<b>15%</b>	Đáp ứng 80%-100% các tiêu chí	Đáp ứng 65%-79% các tiêu chí.	Đáp ứng 50%-64% các tiêu chí.	Đáp ứng dưới 50% các tiêu chí
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thiết lập bảng biểu theo dõi lực lượng bán hàng</li> </ul>					
<b>Tổng cộng</b>		<b>100%</b>				

**RUBRIC 5b. Sử dụng để đánh giá phần thuyết trình đồ án nhóm và hình thức cuốn Đồ án cuối kỳ – (10%); Đo lường CLO3.**

<b>Nội dung đánh giá</b>	<b>Tiêu chí</b>	<b>Trọng số (%)</b>	<b>Tốt - Xuất sắc (8.0-10.0)</b>	<b>Khá (6.5-7.9)</b>	<b>Trung bình (5.0-6.4)</b>	<b>Kém (&lt;5.0)</b>
<b>Hình thức cuốn báo cáo</b> ( <i>định dạng, cấu trúc, trình bày thông tin/số liệu, hành văn</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tuân theo định dạng báo cáo bài tập đã được GV phổ biến (trang bìa, font chữ, cỡ chữ, canh lề ...)</li> <li>- Bao gồm đầy đủ các nội dung chính theo qui định</li> <li>- Trình bày các nội dung theo trình tự hợp lý</li> <li>- Bảng biểu, số liệu, đồ thị... được trình bày đúng qui định.</li> <li>- Hành văn ngắn gọn, dễ hiểu, sử dụng ngôn từ trang trọng phù hợp với cách viết bài học thuật.</li> <li>- Không lỗi chính tả và ngữ pháp.</li> </ul>	20	Đáp ứng 80%-100% các tiêu chí.	Đáp ứng 65%-79% các tiêu chí.	Đáp ứng 50%-64% các tiêu chí.	Đáp ứng dưới 50% các tiêu chí.
<b>Slides trình bày</b>	<p>Hình thức:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sử dụng font chữ hợp lý</li> <li>- Sử dụng cỡ chữ hợp lý</li> <li>- Màu sắc trang nhã, dễ nhìn</li> <li>- Có hình ảnh minh họa hợp lý</li> <li>- Không lạm dụng animation</li> <li>- Không lỗi chính tả</li> </ul> <p>Nội dung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đầy đủ các nội dung chính</li> <li>- Nội dung súc tích, chính xác</li> <li>- Trình tự các phần hợp lý</li> </ul>	20%	Đáp ứng 80%-100% các tiêu chí.	Đáp ứng 65%-79% các tiêu chí.	Đáp ứng 50%-64% các tiêu chí.	Đáp ứng dưới 50% các tiêu chí.
<b>Kỹ năng trình bày</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Có nhiều hơn 1 thành viên trình bày (thuyết trình nhóm)</li> <li>- Diễn đạt lưu loát, rõ ràng</li> <li>- Duy trì giao tiếp bằng mắt với người nghe</li> <li>- Trang phục và ngôn ngữ hình thể chuyên nghiệp</li> <li>- Kiểm soát tốt thời gian cho phép</li> <li>- Thu hút khán giả bằng cách sử dụng thêm công cụ trực quan video clips, ngôn ngữ diễn đạt...</li> </ul>	20%	Đáp ứng 80%-100% các tiêu chí.	Đáp ứng 65%-79% các tiêu chí.	Đáp ứng 50%-64% các tiêu chí.	Đáp ứng dưới 50% các tiêu chí.
<b>Trả lời câu hỏi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trả lời dễ hiểu, đúng trọng tâm của câu hỏi</li> <li>- Trả lời hợp lý, có vận dụng kiến thức môn học và tình hình thực tế của công ty</li> <li>- Kiểm soát tốt thời gian hội ý cho phép</li> </ul>	20%	Đáp ứng 80%-100% các tiêu chí.	Đáp ứng 65%-79% các tiêu chí.	Đáp ứng 50%-64% các tiêu chí.	Đáp ứng dưới 50% các tiêu chí.
<b>Nhận xét và đặt câu hỏi cho nhóm khác</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhận xét xác đáng về ưu điểm của nhóm thuyết trình</li> <li>- Nhận xét xác đáng về sai sót của nhóm thuyết trình</li> </ul>	20%	Đáp ứng 80%-100% các tiêu chí.	Đáp ứng 65%-79% các tiêu chí.	Đáp ứng 50%-64% các tiêu chí.	Đáp ứng dưới 50% các tiêu chí.

<b>Nội dung đánh giá</b>	<b>Tiêu chí</b>	<b>Trọng số (%)</b>	<b>Tốt - Xuất sắc (8.0-10.0)</b>	<b>Khá (6.5-7.9)</b>	<b>Trung bình (5.0-6.4)</b>	<b>Kém (&lt;5.0)</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Câu hỏi phù hợp với kiến thức môn học</li><li>- Câu hỏi bám sát tình huống công ty của nhóm thuyết trình.</li><li>- Kiểm soát tốt thời gian hội ý cho phép</li></ul>					
	<b>Tổng</b>	<b>100</b>				

**Người duyệt đề**

*TP. Hồ Chí Minh, ngày 01 tháng 04 năm 2024*  
**Giảng viên ra đề**



Ths. Đoàn Hoàng Quân