

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 1, năm học 2024-2025

I. Thông tin chung

Tên học phần:	Phân tích khách hàng		
Mã học phần:	71BUSI40243	Số tín chỉ:	3
Mã nhóm lớp học phần:	241_71BUSI40243_01		
Hình thức thi: Tiểu luận	Thời gian làm bài:	2 tuần sau ngày học cuối cùng	ngày
☐ Cá nhân	☒ Nhóm		
Quy cách đặt tên file	Mã SV_Họ tên_PhanTichKhachHang_71BUSI40243		

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)
CLO 3	Vận dụng kiến thức đã học để đề xuất các phương án kinh doanh phù hợp được áp dụng trong công việc bán lẻ	Tiểu luận có thuyết trình	30	3	3/10	PLO4 (PI4.1, PI4.2);
CLO 4	Phối hợp kỹ năng phân tích để giải quyết các vấn đề trong thực tế phân tích khách hàng trong quá trình kinh doanh.	Tiểu luận có thuyết trình	30	1,2	3/10	PLO5 (PI5.1)
CLO 5	Phối hợp các kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng giao tiếp, thuyết trình	Tiểu luận có thuyết trình	40	1, 2, 3	4/10	PLO8 (PI 8.1, PI 8.3)

III. Nội dung đề bài

1. Đề bài

Câu hỏi 1: Sinh viên chọn một doanh nghiệp bán lẻ và dựa vào dữ liệu để xác định phân khúc khách hàng trọng yếu của doanh nghiệp.

Câu hỏi 2: Sinh viên sử dụng dữ liệu để phân tích hành trình khách hàng.

Câu hỏi 3: Từ kết quả phân tích hành trình khách hàng, sinh viên thu thập dữ liệu để phân tích và đề xuất giải pháp nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Cấu trúc bài làm và yêu cầu trình bày sẽ được giảng viên hướng dẫn trực tiếp cho sinh viên trên lớp.

2. Hướng dẫn thể thức trình bày đề bài

Yêu cầu format bài tiểu luận:

Font chữ: Arial hoặc Times New Roman

Size: 13

Canh lề: Canh đều

Spacing: 1.15 lines

Cấu trúc tiểu luận gồm 4 phần

1. Tổng quan về doanh nghiệp
2. Phân khúc khách hàng
3. Phân tích hành trình khách hàng
4. Giải quyết vấn đề dựa trên dữ liệu

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
Cấu trúc	20	Cấu trúc đầy đủ các mục theo yêu cầu	Cấu trúc thiếu 1 trong các mục yêu cầu	Cấu trúc thiếu 2 mục yêu cầu	Cấu trúc thiếu trên 3 mục yêu cầu
Nội dung	40	Các lập luận đưa ra chặt chẽ, logic rõ ràng có dẫn chứng cụ thể	Có đầy đủ các ý cơ bản trong phân tích, thiếu dẫn chứng	Thiếu một vài ý cơ bản trong phân tích	Thiếu nhiều ý cơ bản trong phân tích
Trình bày	10	Trình bày không mắc lỗi chính tả, hiệu đính văn bản theo đúng yêu cầu	Trình bày mắc dưới 25% số lỗi về chính tả và hiệu đính văn bản	Trình bày mắc trên 25%-dưới 50% số lỗi về chính tả và hiệu đính văn bản	Trình bày sai trên 50% các yêu cầu về hiệu đính và lỗi chính tả
Thái độ tham gia nhóm	10	Tham gia đầy đủ các buổi họp, tích cực đóng góp nhiều ý kiến hiệu quả cho nhóm	Tham gia tương đối đầy đủ các buổi họp nhóm, đóng góp khá nhiều ý kiến cho nhóm	Ít tham gia các buổi họp nhóm, ít đóng góp ý kiến cho nhóm	Không tham gia các buổi họp, không đóng góp ý kiến cho nhóm

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
Khả năng thuyết trình	10	Đĩnh đạc, tự tin trước đám đông; Trình bày ngắn gọn, xúc tích, lời cuốn	Tương đối tự tin trước đám đông; Trình bày khá ngắn gọn, xúc tích, lời cuốn	Chưa thật sự tự tin trước đám đông; Trình bày vấn đề còn dài dòng theo kiểu “học thuộc lòng, trả bài”, trình bày không lời cuốn	Không trình bày được vấn đề/ chủ đề
Trả lời các câu hỏi phản biện	10	Tích cực trả lời và trả lời chính xác các câu hỏi cho nhóm	Tương đối tích cực trong trả lời các câu hỏi Trả lời khá chính xác các câu hỏi	Ít tích cực Các câu hỏi trả lời thiếu tính chính xác	Không tích cực, không trả lời các câu hỏi

Người duyệt đề



TS. Hoàng Chí Cương

TP. Hồ Chí Minh, ngày 16 tháng 11 năm 2024

Giảng viên ra đề



TS. Nguyễn Nguyên Phương