

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
ĐƠN VỊ: KHOA KỸ THUẬT Ô TÔ

ĐỀ THI/ĐỀ BÀI, RUBRIC VÀ THANG ĐIỂM
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 2, năm học 2024-2025

I. Thông tin chung

Tên học phần:	Quản lý dịch vụ ô tô		
Mã học phần:	71ABTE40453	Số tín chỉ:	03
Mã nhóm lớp học phần:	242_71ABTE40453_01, 02, 03, 04		
Hình thức thi:	Tiểu luận không thuyết trình	Thời gian làm bài:	03 ngày
☒ Cá nhân	☐ Nhóm		
<i>Quy cách đặt tên file</i>	<i>Mã SV_Ho và ten SV</i>		

III. Nội dung đề bài

1. Đề bài

Nghiên cứu và trình bày tiêu chuẩn hoạt động dịch vụ ô tô và quy trình dịch vụ bảo dưỡng ô tô tại doanh nghiệp đại lý ô tô Việt Nam.

2. Hướng dẫn thể thức trình bày đề bài

Sinh viên tự chọn một doanh nghiệp đại lý ô tô tại Việt Nam để nghiên cứu và trình bày.

a. 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: Tiêu chuẩn hoạt động dịch vụ ô tô trong doanh nghiệp

- Các tiêu chuẩn thực hiện hoạt động dịch vụ ô tô.
- Các chỉ số đánh giá hoạt động dịch vụ ô tô.

Chương 3: Quy trình dịch vụ bảo dưỡng ô tô

- Sơ đồ quy trình hoạt động dịch vụ bảo dưỡng 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).

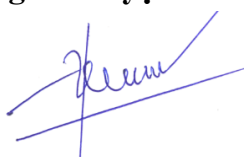
b. Hình thức trình bày:

- Bài tiểu luận được đánh máy trên khổ giấy A4, lề trên, lề dưới, lề phải: 2 cm, lề trái 3 cm, số thứ tự trang đánh ở giữa đầu trang;
- Phông chữ Times New Roman, cỡ chữ 13 hoặc 14, không quy định màu chữ đối với tiêu đề;
- Canh chỉnh Paragraph/ Alignment: justified; giãn cách dòng (line spacing): 1.5 lines.

3. Rubric và thang điểm

Tiêu chí	Chuẩn đầu ra	Trọng số (%)	Tốt Từ 8 – 10 đ	Khá Từ 6.5–dưới 8 đ	Trung bình Từ 5–dưới 6.5 đ	Yếu dưới 5 đ
Nội dung chương 1	CLO1 CLO2	20	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	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4	40				
Nội dung chương 3	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4	40				

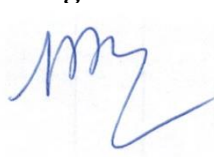
Người duyệt đề



TS. Phạm Văn Kiên

TP. Hồ Chí Minh, ngày 28 tháng 2 năm 2025

Giảng viên ra đề



Vũ Hồng Điệp