

BẢNG TRỌNG SỐ NỘI DUNG MÔN HỌC

Môn: Hành vi người tiêu dùng

Mã môn học: BSA3013

Số tín chỉ: 03

Nội dung	Tỷ lệ (%)	Cấp độ 1 (%) (Tai hiện-Biết)	Cấp độ 2 (%) (Tai tạo-Hiểu và Áp dụng)	Cấp độ 3 (%) (Lập luận-Phân tích và đánh giá)	Cấp độ 4 (%) (Sáng tạo)
I. Tổng quan về khách hàng & người tiêu dùng	10	5	5		
II. Hành vi của khách hàng cá nhân	15	5	5	5	
III. Khám phá sự thật ngầm hiểu (Customer Insight)	15	5	5	5	
IV. Hành vi của khách hàng tổ chức	15	5	5	5	
V. Quản lý và chăm sóc KH lớn (KAC)	15	5	5	5	
VI. Quy trình phục vụ KH	15	5	5	5	
VII. Dịch vụ KH	15		10	5	
Tổng (%)	100	30	40	30	

CÂU TRÚC ĐỀ THI MÔN HỌC

Môn: Hành vi người tiêu dùng

Mã môn học: BSA 3013

Số tín chỉ: 03

Thời gian làm bài: 90 phút


Nội dung	%	Cấp độ 1 (Tái hiện-Biết)						Cấp độ 2 (Tái tạo-Hiểu+Áp dụng)						Cấp độ 3 (Lập luận-Phân tích và đánh giá)						Cấp độ 4 (Sáng tạo)						
		Trắc nghiệm		Tự luận		Trắc nghiệm		Tự luận		Trắc nghiệm		Tự luận		Trắc nghiệm		Tự luận		Trắc nghiệm		Tự luận						
		SL	TG	Đ	SL	TG	Đ	SL	TG	Đ	SL	TG	Đ	SL	TG	Đ	SL	TG	Đ	SL	TG	Đ	SL	TG	Đ	
I	10	2	1.5	2.5				2	1.5	2.5																
II	15	2	1.5	2.5				2	1.5	2.5				2	1.5	2.5										
III	15	2	1.5	2.5				2	1.5	2.5				2	1.5	2.5										
IV	15	2	1.5	2.5				2	1.5	2.5				2	1.5	2.5										
V	15	2	1.5	2.5				2	1.5	2.5						1/2	10	5								
VI	15	2	1.5	2.5				2	1.5	2.5						1/2	10	5								
VII	15										1	15	10				1	10	5							
Tổng	100	12	18	30				12	18	30	1	15	10	6	9	15	2	30	25							
%	100	30						40						30												
%	100																									

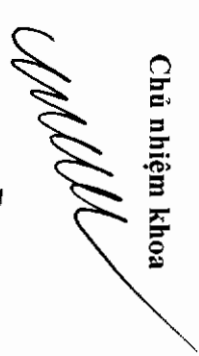
Ghi chú:

- Các chữ viết tắt: **SL**: Số lượng câu hỏi; **TG**: thời gian làm bài khuyến nghị cho mỗi câu hỏi; **Đ**: điểm số cho mỗi câu hỏi (Thang điểm 100).
- Đề thi gồm có **30** câu trắc nghiệm và **3** câu tự luận (2 câu 1 ý và 1 câu 2 ý).

Chủ nhiệm bộ môn

Chủ nhiệm khoa


TS. Phạm Thị Kiều


PGS. TS Hoàng Văn Hải