

<b>Module/môn: Quản trị bán hàng</b>	<b>Số hiệu assignment: 1/1</b>	<b>% điểm: 60%</b>
<b>Người điều phối của FPT Polytechnic: Anhltn20</b>	<b>Ngày ban hành: FA2022</b>	
<b>Bài assignment này đòi hỏi sinh viên phải dùng khoảng 48h làm để hoàn thành</b>		
<b>Chuẩn đầu ra môn học:</b>  LO1. Xác định được cách thức tổ chức, vận hành một đội ngũ bán hàng trong doanh nghiệp. LO2. Mô phỏng cách thức xây dựng và phát triển đội ngũ bán hàng qua tuyển dụng, đào tạo, lương thưởng và động lực. LO3: Mô phỏng cách quản lý lực lượng bán hàng qua phân bổ phạm vi bán hàng, đặt chỉ tiêu bán hàng, đánh giá và kiểm soát hoạt động bán hàng. LO4: Xem xét một quy trình bán hàng thực tế được sử dụng trong doanh nghiệp. LO5. Luyện tập khả năng giao tiếp hiệu quả trong một số tình huống bán hàng. LO6. Giải quyết các tình huống liên quan tới đạo đức trong bán hàng.		

**Gian lận** là hình thức lấy bài làm của người khác và sử dụng như là mình làm ra. Hình thức đó bao gồm những hành động như: copy thông tin trực tiếp từ trang web hay sách mà không ghi rõ nguồn tham khảo trong tài liệu; gửi bài assignment làm chung như là thành quả cá nhân; copy bài assignment của các sinh viên khác cùng khóa hay khác khóa; ăn trộm hay mua bài assignment của ai đó và gửi lên như là sản phẩm mình làm ra. Những sinh viên bị nghi ngờ gian lận sẽ bị điều tra và nếu phát hiện là có gian lận thì sẽ phải chịu các mức phạt theo quy định của Nhà trường.

**Mọi tài nguyên copy hay điều chế từ bất cứ nguồn nào (VD: Internet, sách) phải được đặt trong cặp dấu nháy kép và in nghiêng, với thông tin tham khảo đầy đủ về nguồn tài liệu.**

**Bài làm của bạn sẽ được đưa vào phần mềm kiểm tra gian lận. Mọi hình thức cố tình đánh lừa hệ thống phát hiện gian lận sẽ bị coi là Vi phạm quy định thi cử.**

**Quy định nộp bài assignment**

- Một bản mềm kết quả bài làm assignment của bạn phải được upload trước nửa đêm (giờ địa phương) vào ngày hạn nộp. **Quá hạn nộp hệ thống sẽ khóa lại và sinh viên không còn quyền nộp bài.**
- Phiên bản upload lên cuối cùng sẽ được chấm điểm. Sinh viên có quyền upload đề file nhiều lần trước khi hết hạn nộp.
- Tất cả những file tài liệu văn bản phải để ở dạng file gốc chứ không file dạng file được xuất ra từ định dạng khác (ví dụ pdf được xuất từ doc). Không được gửi tài liệu văn bản dưới dạng ảnh chụp.
- Đối với bài assignment này bạn cũng phải đưa các bằng chứng hay sản phẩm khác vào trong file nén dạng zip.
- Kích thước file cần tuân thủ theo giới hạn trên hệ thống nộp bài (thông thường là <50M).
- Hãy đảm bảo các file được upload lên không bị nhiễm virus (**điều này có thể dẫn đến file bị hệ thống xóa mất**) và không đặt mật khẩu mở file. Nếu vi phạm những điều này, bài coi như chưa được nộp.
- Hãy chú ý xem thông báo sau khi upload để chắc chắn bài của bạn đã được nộp lên hệ thống chưa.
- Bạn không phải gửi lại file đề bài của assignment (file này).

### Quy định đánh giá bài assignment

1. Sinh viên không có bài assignment trên hệ thống sẽ bị 0 điểm bài assignment.
2. Sau hạn nộp bài một tuần, sinh viên nộp muộn có quyền nộp đơn kiến nghị xin được chấp nhận gia hạn nộp. Hội đồng Nhà trường sẽ xét duyệt từng trường hợp. Nếu kiến nghị không được chấp nhận, bài giữ nguyên điểm 0. Nếu quá một tuần không có kiến nghị thì bài cũng sinh viên không nộp mặc nhiên nhận điểm 0.
3. Ngay cả trường hợp bài của sinh viên bị phát hiện gian lận sau khi có điểm, sinh viên sẽ không được công nhận bài đó và chịu mức kỷ luật như quy định của Nhà trường.

=====

## Assignment

<b>Chuẩn đầu ra của Assignment</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mô phỏng thành lập một đội bán hàng (LO1)</li> <li>- Thiết lập phạm vi bán hàng và chỉ tiêu bán hàng (LO2)</li> <li>- Lập kế hoạch và mô phỏng đánh giá và tạo động lực nhân viên bán hàng (LO1)</li> <li>- Chuẩn bị cho hoạt động bán hàng (LO2)</li> </ul>
<b>Các công cụ cần có</b>	Internet, máy tính
<b>Tài nguyên</b>	Giáo trình và tài nguyên môn học

<b>Tham khảo</b>	Tìm kiếm trên internet/website của doanh nghiệp
<b>Số trang yêu cầu</b>	Tối thiểu 6 trang giấy A4

## ĐẶT VẤN ĐỀ

Assignment gồm 2 nội dung chính. Nội dung đầu tiên yêu cầu sinh viên tiến hành tổ chức một đội bán hàng, lập kế hoạch lương thưởng, kế hoạch tạo động lực và đánh giá nhân viên bán hàng. Nội dung thứ hai yêu cầu sinh viên lập kế hoạch cho hoạt động bán hàng, bao gồm: thiết lập phạm vi bán hàng và chỉ tiêu bán hàng, và lập kế hoạch chuẩn bị cho việc tiếp cận và chăm sóc khách hàng.

Nội dung cụ thể như sau:

1. *Mô phỏng thành lập một đội bán hàng.*
2. *Thiết lập chỉ tiêu bán hàng và phạm vi bán hàng*
3. *Lập kế hoạch và mô phỏng đánh giá và tạo động lực nhân viên bán hàng*
4. *Chuẩn bị cho hoạt động bán hàng*

**Các công việc yêu cầu cụ thể như sau:**

### **N1- Mô phỏng thành lập một đội bán hàng**

1. Lựa chọn sản phẩm kinh doanh
  - Tên sản phẩm, tên thương hiệu
  - Đặc điểm của sản phẩm
  - Thị trường mục tiêu của sản phẩm
2. Lập kế hoạch lương thưởng
  - Tham khảo mức lương ngành mình kinh doanh trên thị trường
  - Xác định mức lương cho một nhân viên bán hàng
3. Tuyển dụng nhân viên bán hàng
  - Bản mô tả công việc và yêu cầu đối với nhân viên bán hàng về kiến thức, kỹ năng, thái độ
  - Các nguồn tuyển dụng
  - Kết quả tuyển dụng
4. Thành lập đội bán hàng

- Tên đội bán hàng
  - Logo (nếu có) và khẩu hiệu
  - Cơ cấu tổ chức đội bán hàng
5. Xây dựng kịch bản phỏng vấn tuyển dụng nhân viên bán hàng trực tiếp và nhận xét, lựa chọn ứng viên sau phỏng vấn.

## **N2- Thiết lập chỉ tiêu bán hàng và phạm vi bán hàng**

1. Dựa trên đặc điểm của sản phẩm và thị trường, nhóm quyết định có phải thiết lập phạm vi bán hàng không:
  - Nếu có: thiết lập phạm vi bán hàng và phân công cho nhân viên bán hàng phù hợp
  - Nếu không: giải thích lý do
2. Thiết lập chỉ tiêu bán hàng:
  - Các loại chỉ tiêu
  - Thiết lập các chỉ tiêu bán hàng dựa trên những căn cứ cụ thể
3. Xây dựng kịch bản cuộc họp cuối năm của Ban Lãnh Đạo lên kế hoạch và thiết lập chỉ tiêu bán hàng của năm tiếp theo.

## **N3 - Lập kế hoạch và mô phỏng đánh giá, tạo động lực cho nhân viên bán hàng.**

1. Lập kế hoạch và đánh giá nhân viên bán hàng:
  - Mục đích đánh giá
  - Thời lượng đánh giá
  - Xác lập tiêu chuẩn đánh giá: tiêu chuẩn hiệu suất công việc
  - Đo lường tiêu chuẩn hiệu suất công việc
  - So sánh hiệu suất công việc thực tế với tiêu chuẩn
  - Hoạt động sau đánh giá
2. Lập kế hoạch tạo động lực cho nhân viên bán hàng.
  - Các công cụ tạo động lực
  - Xác định quy chế thưởng cho nhân viên bán hàng
  - Thời gian áp dụng

3. Xây dựng kịch bản cuộc họp đánh giá kết quả hoạt động của nhân viên kinh doanh (đánh giá kết quả hiệu suất công việc thực tế so với tiêu chuẩn), xác định phần thưởng cho thành tích bán hàng.

#### **N4- Chuẩn bị cho hoạt động bán hàng**

1. Xác định quy trình bán hàng của nhóm
2. Xây dựng kịch bản tiếp cận khách hàng trực tiếp, xử lý từ chối và chốt đơn hàng trực tiếp.
3. Lập kế hoạch chăm sóc sau bán hàng.

### **ĐÁNH GIÁ TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN ASSIGNMENT**

- Giai đoạn 1: Sinh viên nộp trên LMS phần Thành lập một đội bán hàng (N1) và Lập kế hoạch đánh giá và tạo động lực cho nhân viên bán hàng (N2).
- Giai đoạn 2: Sinh viên nộp trên LMS phần Thiết lập phạm vi bán hàng và chỉ tiêu bán hàng (N3) và Chuẩn bị cho hoạt động bán hàng (N4).

### **THANG ĐÁNH GIÁ**

**BẢNG 1: ĐÁNH GIÁ NỘI DUNG SẢN PHẨM THEO TỪNG GIAI ĐOẠN (Thang điểm 10)**

Sản phẩm	8<=Điểm <=10	5=<Điểm <8	Điểm <5
<b>N1 (30%)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cung cấp đầy đủ, rõ ràng và các thông tin về sản phẩm</li> <li>- Xác định được thị trường mục tiêu và giải thích lý do</li> <li>- Đưa ra được bản mô tả và yêu cầu công việc phù hợp với sản phẩm và thị trường</li> <li>- Liệt kê được nhiều hơn</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thiếu từ 1-2 mục thông tin về sản phẩm</li> <li>- Có xác định thị trường tiêu nhưng không giải thích được lý do hợp lý</li> <li>- Chỉ đưa ra được bản mô tả công việc hoặc yêu cầu công việc, hoặc cả</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thiếu ít nhất 3 mục thông tin về doanh nghiệp</li> <li>- Không xác định được thị trường mục tiêu</li> <li>- Không đưa ra được bản mô tả và yêu cầu công việc</li> <li>- Thiếu từ 2 trong 3 mục: tên/logo/khẩu</li> </ul>

Sản phẩm	8<=Điểm <=10	5<=Điểm <8	Điểm <5
	<p>3 nguồn tuyển dụng</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nêu đầy đủ tên, logo và khẩu hiệu của đội bán hàng</li> <li>- Mô tả được cơ cấu đội bán hàng</li> <li>- Trong kịch bản phỏng vấn, xây dựng được các nội dung rõ ràng, phù hợp với doanh nghiệp về yêu cầu tuyển dụng đối với nhân viên bán hàng (NVBH), tiêu chí đánh giá lựa chọn NVBH và quy trình lựa chọn NVBH.</li> </ul>	<p>hai nhưng sơ sài hoặc không hợp lý</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thiếu 1 trong 3 mục: tên/logo/khẩu hiệu</li> <li>- Mô tả cơ cấu đội bán hàng như không hợp lý.</li> <li>- Trong kịch bản phỏng vấn, thiếu 1 trong các nội dung về các yêu cầu tuyển dụng đối với nhân viên bán hàng (NVBH), tiêu chí đánh giá lựa chọn NVBH và quy trình lựa chọn NVBH. Các nội dung xây dựng chưa rõ ràng, phù hợp với doanh nghiệp.</li> </ul>	<p>hiệu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Không mô tả được cơ cấu đội bán hàng.</li> <li>- Trong kịch bản phỏng vấn chỉ xây dựng được 1 hoặc không xây dựng được các nội dung rõ ràng, phù hợp về các yêu cầu tuyển dụng đối với nhân viên bán hàng (NVBH), tiêu chí đánh giá lựa chọn NVBH và quy trình lựa chọn NVBH.</li> </ul>
<b>N2 (20%)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xác định được việc có nên thiết lập phạm vi bán hàng hay không và đưa được ra lời giải thích hợp lý</li> <li>- Thiết lập được từ 3 chỉ tiêu bán hàng trở lên và chỉ rõ loại và căn cứ cho chỉ tiêu đó.</li> <li>- Kịch bản xây dựng phải nêu được rõ ràng cơ sở để nhận xét/đánh giá được kết quả hoạt động của đội ngũ bán hàng trong năm, thiết lập được chỉ tiêu bán hàng cho năm tiếp theo phù hợp với tình hình bán hàng thực tế của năm đã thực hiện.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Có đưa ra lý do cho việc có xác định phạm vi bán hàng hay không nhưng lời giải thích thiếu sức thuyết phục.</li> <li>- Thiết lập được 2-3 chỉ tiêu bán hàng.</li> <li>- Kịch bản xây dựng chưa nêu rõ cơ sở để nhận xét đánh giá kết quả hoạt động của đội ngũ bán hàng trong năm; hoặc các chỉ tiêu bán hàng được thiết lập cho năm</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Không đưa ra được lý do cho quyết định có thiết lập phạm vi bán hàng hay không</li> <li>- Thiết lập được 0-1 chỉ tiêu bán hàng.</li> <li>- Kịch bản xây dựng không nêu được cơ sở đánh giá nhận xét kết quả hoạt động bán hàng trong năm; hoặc không thiết lập được chỉ tiêu cho năm bán hàng kế tiếp.</li> </ul>

Sản phẩm	8<=Điểm <=10	5=<Điểm <8	Điểm <5
		kế tiếp chưa phù hợp với tình hình thực tế của năm đã thực hiện.	
<b>N3 (20%)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xác định được tiêu chí đánh giá phù hợp với mục tiêu và thời lượng đánh giá</li> <li>- Biết cách đo lường hiệu suất công việc thực tế</li> <li>- So sánh được hiệu suất công việc thực tế với tiêu chuẩn</li> <li>- Nêu được hoạt động sau đánh giá phù hợp với kết quả đánh giá</li> <li>- Lựa chọn được các công cụ tạo động lực và thời gian áp dụng các công cụ phù hợp với đội bán hàng mới thành lập.</li> <li>- Kịch bản xây dựng phải nêu được tối thiểu 3 tiêu chí đánh giá kết quả hoạt động của nhân viên kinh doanh (doanh thu, tỷ lệ chốt đơn, khách hàng/thị trường mới...), nêu được cách thức đánh giá kết quả hiệu suất công việc thực tế so với tiêu chuẩn (Phân loại A, B, C hoặc KPI 1, 0.8, 0.5..), xây dựng được chính sách phần thưởng cho thành tích bán hàng hợp lý (thưởng doanh thu, thưởng khách hàng mới...).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đưa ra được cả 3 mục: mục đích, thời lượng và tiêu chí đánh giá nhưng không phù hợp lẫn nhau (VD: tiêu chí đánh giá không thực hiện được mục đích đánh giá)</li> <li>- Lựa chọn được công cụ tạo động lực và thời gian áp dụng nhưng không chứng minh được sự phù hợp của nó với đội bán hàng mới thành lập.</li> <li>- Kịch bản xây dựng chỉ nêu được 2 tiêu chí đánh giá kết quả hoạt động của nhân viên kinh doanh (doanh thu, tỷ lệ chốt đơn...), Đã có cách thức đánh giá kết quả hiệu suất công việc thực tế so với tiêu chuẩn; và xây dựng được chính sách phần thưởng cho thành tích bán hàng nhưng chưa rõ ràng, hợp lý.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Không nêu ra được: mục đích/thời lượng/tiêu chí đánh giá</li> <li>- Không lựa chọn được công cụ hoặc không xác định được thời gian áp dụng công cụ tạo động lực</li> <li>- Kịch bản xây dựng không nêu được tiêu chí đánh giá kết quả hoạt động của nhân viên kinh doanh, đã nêu cách thức đánh giá kết quả hiệu suất công việc thực tế so với tiêu chuẩn nhưng chưa rõ ràng, hợp lý; hoặc không xây dựng được chính sách phần thưởng cho thành tích bán hàng của nhân viên kinh doanh.</li> </ul>
<b>N4 (30%)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xác định được đặc</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xác định được</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Không xác định</li> </ul>

Sản phẩm	8<=Điểm <=10	5=<Điểm <8	Điểm <5
	<p>điểm của khách hàng tiềm năng (đặc điểm nhân khẩu học, nhu cầu, sự phù hợp với nhân viên bán hàng...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lựa chọn cách tiếp cận khách hàng tiềm năng và chứng minh sự phù hợp của các tiếp cận với đặc điểm của khách hàng</li> <li>- Xây dựng được kịch bản tiếp cận trực tiếp, xử lý từ chối và chốt đơn hàng trực tiếp.</li> <li>- Lập được kế hoạch chăm sóc sau bán bao gồm trên hoạt động và thời gian cụ thể áp dụng hoạt động đó</li> </ul>	<p>đặc điểm của khách hàng tiềm năng nhưng còn thiếu những đặc điểm có thể ảnh hưởng tới việc bán hàng</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lựa chọn được cách tiếp cận nhưng không chứng minh được sự phù hợp</li> <li>- Kịch bản xây dựng thiếu tính áp dụng trong thực tế</li> <li>- Kế hoạch chăm sóc sau bán có từ 2-3 hoạt động</li> </ul>	<p>được rõ ràng đặc điểm của khách hàng tiềm năng</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Không lựa chọn được cách tiếp cận phù hợp</li> <li>- Không xây dựng được kịch bản gọi điện/tiếp cận trực tiếp</li> <li>- Kế hoạch chăm sóc sau bán có 0-1 hoạt động</li> </ul>

**Lưu ý:** Trọng số sản phẩm linh hoạt tùy thuộc vào tầm quan trọng và độ khó của sản phẩm

**BẢNG 2: TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ ASSIGNMENT (Thang điểm 10)**

Tiêu chí	8<=Điểm <=10	5=<Điểm <8	Điểm <5
1. Độ rõ ràng về mục tiêu của assignment (15%)	Các mục tiêu của assignment được trình bày một cách rõ ràng. Động lực theo đuổi assignment và sự phù hợp của assignment được thiết lập một cách rõ ràng và thuyết phục bằng cách liên hệ assignment đến các vấn đề thực tiễn.	Các mục tiêu của assignment được trình bày chưa rõ ràng. Động lực theo đuổi assignment và sự phù hợp của assignment được đề cập. Việc thảo luận là khá rõ ràng nhưng tính thuyết phục chưa cao do chưa liên hệ nhiều đến các vấn đề thực tiễn.	Các mục tiêu của assignment bị thiếu sót hoặc không chính xác. Có ít hoặc hầu như không có sự thảo luận nào về động lực và sự thích hợp của assignment. Người đọc bị mơ hồ về bản chất của assignment và tại sao nó cần được tiến hành.



Tiêu chí	8<=Điểm <=10	5=<Điểm <8	Điểm <5
2. <i>Tính hoàn thiện của sản phẩm (N1-N4) (30%)</i>	Các sản phẩm (N1-N4) đã được chỉnh sửa, hoàn thiện theo góp ý của giảng viên hướng dẫn trong 2 giai đoạn đánh giá, và đáp ứng đúng yêu cầu đặt ra của sản phẩm N1, N2, N3 và N4 theo bảng 1.	Các sản phẩm (N1-N4) đã được chỉnh sửa và hoàn thiện theo góp ý của giảng viên hướng dẫn trong 2 giai đoạn đánh giá. Tuy nhiên, chỉ mới 2/4 sản phẩm đáp ứng đúng yêu cầu của assignment theo bảng 1.	Các sản phẩm (N1-N4) đã được chỉnh sửa và hoàn thiện nhưng không theo góp ý của giảng viên hướng dẫn trong 2 giai đoạn đánh giá. Ngoài ra không có sản phẩm nào đáp ứng được các yêu cầu của assignment theo bảng 1.
3. <i>Tính lôgic của sản phẩm (N1-N4)(15%)</i>	Các sản phẩm N1-N4 trong báo cáo đều thể hiện tính liên kết chặt chẽ về mặt nội dung.	Chỉ có 2/4 sản phẩm thể hiện tính liên kết chặt chẽ về mặt nội dung.	Sản phẩm N1- N4 đều rời rạc và thiếu tính liên kết về mặt nội dung.
4. <i>Cấu trúc báo cáo (8%)</i>	Báo cáo được xây dựng theo hình thức báo cáo assignment tiêu chuẩn (ví dụ: tóm tắt assignment, phần tổng quan giới thiệu, các phương pháp tiến hành, kết quả, phân tích và kết luận). Phần tóm tắt được trình bày đầu tiên làm cho người đọc dễ dàng theo dõi phần còn lại của báo cáo.	Các yếu tố quan trọng của một báo cáo assignment tiêu chuẩn đều hiện diện, tuy nhiên chúng vẫn còn được xây dựng dưới dạng hình thức phi tiêu chuẩn. Ngoài ra, trình tự các ý tưởng được trình bày đôi chỗ còn gây khó hiểu cho người đọc.	Các yếu tố quan trọng của một báo cáo assignment tiêu chuẩn không được trình bày hoặc trình bày không đạt yêu cầu (về hình thức và trình tự).
5. <i>Năng lực phân tích (8%)</i>	Các kết quả được phân tích một cách cẩn thận, khoa học và khách quan. Các phần giải thích được tạo ra thông qua việc sử dụng các công thức, mô hình hay các lý thuyết phù hợp.	Phân tích chi tiết đủ để hỗ trợ người học hiểu nhưng chúng không được làm nổi bật thông qua việc sử dụng các công thức, mô hình hay các lý thuyết phù hợp.	Phân tích quá sơ sài và không đầy đủ dẫn đến người đọc không thể đánh giá được giá trị của các phần giải thích các kết quả.
6. <i>Sử dụng ngôn ngữ: cách dùng từ, và cấu trúc câu</i>	Các câu hoàn chỉnh và đúng ngữ pháp và chúng kết hợp lại với nhau một cách nhịp nhàng. Các từ được	Đối với các phần chính, các câu hoàn chỉnh và đúng ngữ pháp và chúng kết hợp lại với nhau một cách nhịp nhàng. Các lỗi	Các lỗi trong cấu trúc câu và ngữ pháp xuất hiện thường xuyên đến nỗi làm xao nhãng

Tiêu chí	8<=Điểm <=10	5=<Điểm <8	Điểm <5
(8%)	chọn lọc chính xác theo ý nghĩa riêng của nó.	bất kỳ trong báo cáo đều nhỏ và không làm người đọc xao nhãng. Việc lặp lại các từ và cụm từ giống nhau đều được hạn chế tối đa.	người đọc và còn gây nhiều ý nghĩa của báo cáo. Trong báo cáo này, người viết thể hiện sai sót khi lặp lại các từ và cụm từ giống nhau không cần thiết quá nhiều lần.
7. Sử dụng hình vẽ: Đồ thị, biểu đồ và bản vẽ (8%)	Tất cả hình vẽ, đồ thị, biểu đồ và bản vẽ là chính xác, nhất quán và có chất lượng tốt. Chúng thúc đẩy sự hiểu biết về nội dung văn bản. Tất cả hình vẽ được đánh dấu một cách chính xác tương ứng với các tiêu chuẩn và được tham chiếu đến trong văn bản.	Phần lớn các hình vẽ, đồ thị, biểu đồ và bản vẽ là chính xác, nhất quán và có chất lượng tốt. Chúng được đánh dấu một cách chính xác tương ứng với các tiêu chuẩn và được tham chiếu đến trong văn bản.	Các hình vẽ, đồ thị, biểu đồ và bản vẽ có chất lượng kém, thiếu chính xác, đánh dấu nhầm hoặc bị thiếu sót. Không có văn bản giải thích tương ứng hoặc lại có sự dư thừa văn bản giải thích hình vẽ.
8. Định dạng về mặt trực quan: Sử dụng khoảng trống và màu sắc trong văn bản (8%)	Văn bản lôi cuốn về mặt thị giác. Không gian trắng và màu sắc được áp dụng một cách phù hợp để tách rời các khối văn bản và thêm sự nhấn mạnh. Người đọc có thể định hướng tài liệu một cách dễ dàng.	Sử dụng các không gian trắng và màu sắc giúp người đọc định hướng tài liệu mặc dù bố cục văn bản vẫn có thể được hoàn thiện hiệu quả và lôi cuốn hơn.	Tài liệu không có sự lôi cuốn về mặt thị giác và có ít "gợi ý" giúp người đọc định hướng tài liệu.

**BẢNG 3: TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ DIỄN THEO KỊCH BẢN ASSIGNMENT**  
**Hình thức đánh giá: Chia 4 nhóm theo 4 nội dung kịch bản từ N1 đến N4**  
**(Thang điểm 10)**

Tiêu chí	8<=Điểm <=10	5=<Điểm <8	Điểm <5
1. Nội dung trình diễn (25%)	Nội dung kịch bản bao gồm bao quát nội dung chính của báo cáo và đáp ứng được các yêu cầu của sản phẩm từ N1- N4 trên bảng 1.	Đáp ứng được từ 50% -70% nội dung chính của báo cáo và đáp ứng được các yêu cầu khoảng 50-70% chất lượng sản phẩm từ N1	Đáp ứng dưới 50% nội dung chính của báo cáo và đáp ứng được các yêu cầu < 50% chất lượng sản phẩm từ N1- N4 trên

Tiêu chí	8<=Điểm <=10	5<=Điểm <8	Điểm <5
		–N4 trên bảng 1.	bảng 1.
2. Tính liên kết giữa các thành viên trong nhóm diễn (10%)	Các phần diễn xuất giữa các thành viên trong nhóm đáp ứng khoảng 80 – 100% về tính logic, sự liên kết và tính mạch lạc.	Các phần thuyết trình giữa các thành viên trong nhóm đáp ứng khoảng 50 – 70% về tính logic, sự liên kết và tính mạch lạc.	Các phần thuyết trình giữa các thành viên trong nhóm đáp ứng dưới 50% về tính logic, sự liên kết và tính mạch lạc.
3. Trả lời câu hỏi phản biện (25%)	Sinh viên trả lời đúng từ 80- 100% các câu hỏi mà hội đồng đánh giá Assignment đưa ra.	Sinh viên trả lời đúng từ 50% - 70% các câu hỏi mà hội đồng đánh giá Assignment đưa ra.	Sinh viên chỉ trả lời đúng < 50% câu hỏi do hội đồng đánh giá Assignment đưa ra.
4. Công cụ diễn xuất (15%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Công cụ diễn xuất mang tính thực tế như: bản mô tả công việc, văn bản cuộc họp, báo cáo kết quả kinh doanh....</li> <li>- Hình ảnh trực tiếp minh họa và hỗ trợ nội dung diễn xuất.</li> <li>- Slide trình bày (nếu có) hợp lý, nêu được ý chính, không quá nhiều/ít chữ trên 1 slide.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nội dung hình ảnh phù hợp nhưng cần cải thiện thêm (quá ít hoặc quá nhiều thông tin được thể hiện).</li> <li>- Mối liên hệ giữa hình ảnh và nội dung nói chung là có nhưng không rõ ràng.</li> <li>- Trình bày đầy đủ nội dung nhưng có vài slide quá nhiều chữ làm khán giả phân tâm hoặc quá ít chữ để khán giả hiểu được nội dung của slide.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hình ảnh rất tệ về truyền tải thông điệp, nội dung, không rõ hoặc không cần thiết.</li> <li>- Mối liên hệ giữa hình ảnh và nội dung không rõ ràng.</li> <li>- Hầu như không thể hiện được nội dung chính, hoặc quá nhiều chữ làm khán giả phân tâm hoặc quá ít chữ để khán giả hiểu được nội dung của slide.</li> </ul>
5. Thời gian diễn xuất (10%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khoảng từ 15-30 phút/nhóm.</li> <li>- Trình bày đầy đủ nội dung, nhịp nhàng theo thời gian.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khoảng 8-14 phút/nhóm.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dưới 8 phút/nhóm hoặc trên 30 phút/nhóm.</li> </ul>
6. Phong cách diễn xuất (15%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giao tiếp bằng mắt với số đông khán giả trong thời gian trình bày.</li> <li>- Biểu đạt đơn giản, rõ ràng cho khán giả lắng nghe và theo kịp nội dung trình bày, phát âm rõ ràng, dừng đúng nơi đúng lúc.</li> <li>- Các thành viên trong</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chỉ nhìn lướt qua mắt một khán giả hoặc nhìn chăm chăm vào một ai đó, đôi khi chỉ nhìn vào màn hình.</li> <li>- Nhìn chung nói đủ chậm, đủ to và đủ rõ nhưng thỉnh thoảng nói vấp và không trôi chảy.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhìn vào nơi nào đó (trần nhà, sàn nhà, góc phòng) hay nhìn chăm chăm vào màn hình.</li> <li>- Nói không trôi chảy và giọng điệu không phù hợp.</li> <li>- Đứng che, nói lắp</li> </ul>

Tiêu chí	8<=Điểm <=10	5=<Điểm <8	Điểm <5
	nhóm không đứng che, nói lấp nhau để khán giả có thể thấy toàn bộ nội dung diễn xuất trong toàn bộ thời gian.	- Thỉnh thoảng sinh viên che, nói lấp nhau nhưng nhìn chung khán giả có thể thấy được.	nhau hơn một nửa thời gian trình bày.