

NỘI DUNG THI TỐT NGHIỆP TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG
NGÀNH: MARKETING
MÔN THI: THỰC HÀNH NGHỀ NGHIỆP

I. Nội dung thi:

Phần 1: Nghiên cứu marketing

1. Mục tiêu:

- Thực hành các phương pháp khảo sát để thu thập dữ liệu.
- Thực hành phân tích đánh giá các dữ liệu.

2. Nội dung:

2.1. Các phương pháp khảo sát để thu thập dữ liệu

- 2.1.1. Tra cứu từ những dữ liệu tại văn phòng (desk research), hay còn gọi là dữ liệu có sẵn.
- 2.1.2. Thảo luận nhóm (Focus Group Discussion).
- 2.1.3. Phỏng vấn trực tiếp (face-to-face interview).
- 2.1.4. Phỏng vấn qua điện thoại (telephone interview)
- 2.1.5. Khảo sát bằng thư tín (postal survey)
- 2.1.6. Thử nghiệm trọng điểm (clinics & hall tests)
- 2.1.7. Quan sát (observation)
- 2.1.8. Thăm dò qua Internet (internet survey)

2.2. Phân tích đánh giá dữ liệu đã thu thập

- 2.2.1. Bảng kết quả khảo sát
- 2.2.2. Đánh giá và phân tích cho các ý nghĩa của kết quả khảo sát

Phần 2: Chăm sóc khách hàng và tổ chức sự kiện

1. Mục tiêu:

- Thực hành các phương pháp chăm sóc khách hàng hiệu quả
- Thực hành tổ chức sự kiện nổi bật

2. Nội dung:

2.1. Các phương pháp chăm sóc khách hàng

- 2.1.1. Chăm sóc trước khi mua hàng
- 2.1.2. Chăm sóc trong khi mua hàng
- 2.1.3. Chăm sóc sau khi mua hàng

2.2. Tổ chức sự kiện

- 2.2.1. Phân tích các loại sự kiện
- 2.2.2. Quy trình tổ chức sự kiện
- 2.2.3. Đánh giá hiệu quả sự kiện

II. Nội dung và phương pháp đánh giá:

1. Nội dung:

- Kiến thức: Học phần nghiên cứu marketing
- Kỹ năng:
 - + Thực hành thực hiện cuộc khảo sát.
 - + Thực hành tình huống

2. Phương pháp: Tự luận (60 phút)

III. Tài liệu cần tham khảo:

[1] Lê Thanh Hải (2018), *Bài giảng nghiên cứu marketing I*, Ban CĐTH-TCCN Trường Đại học Tôn Đức Thắng, TP.Hồ Chí Minh.

[2] Nguyễn Vũ Hà (2009), *Bài giảng tổ chức sự kiện*, Nhà xuất bản Hà Nội.