

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG  
KHOA: QUẢN TRỊ KINH DOANH

Thi lần 1

**ĐỀ THI VÀ ĐÁP ÁN KẾT THÚC HỌC PHẦN**  
**Học kỳ 1 , năm học 2023 - 2024**

Mã học phần: DQT0610

Tên học phần: Đại cương về Kinh doanh Bán lẻ

Mã nhóm lớp học phần: 231\_DQT0610

Thời gian làm bài (phút/ngày): 60 phút

Hình thức thi: **Trắc nghiệm kết hợp tự luận**

SV được tham khảo tài liệu: Có

Không

**Cách thức nộp bài phần tự luận (Giảng viên ghi rõ yêu cầu):**

- SV gõ trực tiếp trên khung trả lời của hệ thống thi;

**PHẦN TRẮC NGHIỆM (03 điểm)**

Nhiệm vụ chính của 1 người quản lý trong cửa hàng bán lẻ/siêu thị là?

- A. Đảm bảo các điều kiện cần thiết để đạt được các chỉ số mục tiêu của công ty
- B. Đảm bảo nhân viên thực hiện đúng yêu cầu
- C. Đảm bảo doanh số bán hàng đúng kế hoạch
- D. Quản lý hàng hóa, nhân sự của cửa hàng/siêu thị

ANSWER: A

Khi tiếp nhận 1 cửa hàng đang hoạt động để quản lý, loại chi phí nào bạn cần ưu tiên kiểm soát?

- A. COS
- B. COL
- C. Thuê mặt bằng và semi-cost
- D. Đầu tư

ANSWER: A

Khi nhận phàn nàn của khách hàng, chuỗi hành động tiếp theo cần làm là?

- A. Tin khách nói đúng - lắng nghe thông tin - đồng cảm - làm hài lòng - cảm ơn
- B. Lắng nghe thông tin - tin khách nói đúng - làm hài lòng - cảm ơn
- C. Lắng nghe thông tin - tin khách nói đúng - làm hài lòng - cảm ơn - tặng mã giảm giá
- D. Sửa lỗi sai ngay lập tức - xin lỗi - cảm ơn - tặng voucher/mã giảm giá

ANSWER: A

Danh mục hàng hóa trong cửa hàng nên tuân thủ theo nguyên tắc nào?

- A. Đa dạng hóa
- B. Lợi nhuận cao

- C. Theo xu hướng
- D. Giá vốn thấp

ANSWER: A

Ngành bán lẻ thường phải đối mặt với “tính mùa vụ” của thị trường, tính mùa vụ là?

- A. Nhu cầu khách hàng tăng giảm vào một thời điểm
- B. Đa số lao động thường tập trung vào ngành nông nghiệp
- C. Quy luật thiên nhiên
- D. Sản xuất nguyên vật liệu phải theo mùa, nhất là nông sản

ANSWER: A

Giá bán hàng hóa phải đảm bảo tiêu chí nào là ưu tiên quan trọng nhất?

- A. Lớn hơn giá vốn
- B. Bằng hoặc thấp hơn đối thủ cạnh tranh
- C. Bằng hoặc lớn hơn đối thủ cạnh tranh
- D. Nhỏ hơn đối thủ lớn nhất 5%

ANSWER: A

### PHẦN TỰ LUẬN (07 điểm)

Câu hỏi 1 - (03 điểm):

Cuối ngày bán hàng Thu Ngân và Quản Lý phải thực hiện đối chiếu doanh thu (tiền mặt và các loại hình thanh toán khác) thực tế và hệ thống POS. Nếu doanh thu thực tế **ít (nhỏ)** hơn số liệu trên hệ thống POS, là Quản lý bạn sẽ nghĩ đến những nguyên nhân nào, liệt kê?

#### **Đáp án:**

- Thu tiền thiếu
- Thôi tiền dư (dính tiền/nhầm lẫn)
- Làm tròn số tiền trên Bill do giảm giá (tròn xuống)
- Đếm tiền sai
- Tiền Float (tiền ứng đầu ca) không đúng, hoặc rút ra khỏi két giữa ca không ghi nhận
- Thất thoát (do ăn cắp, bị trộm/cướp, tiền giả...)
- Và các nguyên nhân hợp lý khác

*(Mỗi ý phù hợp có giải thích được 0.5 điểm, sinh viên có thể trả lời nhiều phương án)*

Câu hỏi 2 - (04 điểm):

Một siêu thị đang kinh doanh có các thông số trong tháng 06/2023 như sau:

- Doanh thu: 3.450.000.000 VNĐ
- Tổng số khách hàng phục vụ: 6.200 khách

- Chi phí Thuê mặt bằng là 450.000.000/tháng
- Khấu hao đầu tư: 5% doanh thu
- Chi phí nhân sự: 16% doanh thu
- Chi phí hàng hóa: 60%
- Chi phí hoạt động khác: 8%

2.1 Hãy tính các chỉ số hoạt động chính của siêu thị trong tháng này? Cho biết tình hình kinh doanh hiện tại? Nếu bạn là Quản lý của siêu thị này, bạn sẽ làm gì? (02 điểm)

2.2 Trong tháng tiếp theo, tháng 07.2023 - các chỉ số trên không đổi, riêng COS thay đổi thành 68%. Hãy cho biết các nguyên nhân có thể dẫn đến vấn đề này? (02 điểm)

**Đáp án:**

**2.1**

- TA: 556.451

- P/L: -70.500.000

- LỖ

- TÌM HIỂU CÁC NGUYÊN NHÂN (ĐẶC BIỆT LÀ COS)

*(Mỗi ý phù hợp có giải thích được 0.5 điểm)*

**2.2**

- Giá nhập hàng tăng

- Hủy hàng tăng

- Tồn kho tăng

- Định giá bán không hợp lý (tỷ lệ lợi nhuận mỏng/ít)

- Thất thoát hàng hóa (do nhiều nguyên nhân: ăn cắp, sai định mức...)

*(Mỗi ý phù hợp có giải thích được 0.5 điểm, sinh viên có thể trả lời nhiều phương án)*

*Ngày biên soạn: 29.12.2023*

**Giảng viên biên soạn đề thi:**

Phạm Ngọc Bảo Duy

*Ngày kiểm duyệt: 29.12.2023*

**Trưởng Bộ môn kiểm duyệt đề thi: Đỗ Thành Lư**

- Sau khi kiểm duyệt đề thi, **Trưởng (Phó) Khoa/Bộ môn** gửi về Trung tâm Khảo thí qua email: bao gồm file word và file pdf (được đặt password trên 1 file nén/lần gửi) và nhắn tin password + họ tên GV gửi qua Số điện thoại Thầy Phan Nhật Linh (**0918.01.03.09**).
- Khuyến khích Giảng viên biên soạn và nộp đề thi, đáp án bằng **File Hot Potatoes**. Trung tâm Khảo thí gửi kèm File cài đặt và File hướng dẫn sử dụng để hỗ trợ thêm Quý Thầy Cô.