

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
ĐƠN VỊ: KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

ĐỀ THI VÀ ĐÁP ÁN
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 1, năm học 2024-2025

Thi lần 1

I. Thông tin chung

Tên học phần:	ĐẠI CƯƠNG VỀ KINH DOANH BÁN LẺ			
Mã học phần:	71SCMN40383	Số tín chỉ:	3	
Mã nhóm lớp học phần:	241_71SCMN40383_01			
Hình thức thi: Trắc nghiệm kết hợp Tự luận	Thời gian làm bài:		60	phút
<i>Thí sinh được tham khảo tài liệu:</i>	☐ Có		☒ Không	

II. Các yêu cầu của đề thi nhằm đáp ứng CLO

(Phần này phải phối hợp với thông tin từ đề cương chi tiết của học phần)

Ký hiệu CLO	Nội dung CLO	Hình thức đánh giá	Trọng số CLO trong thành phần đánh giá (%)	Câu hỏi thi số	Điểm số tối đa	Lấy dữ liệu đo lường mức đạt PLO/PI
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
CLO1	Lý giải được vai trò và chức năng của bán lẻ trong hệ thống phân phối; So sánh các hình thức và kiểu nhà bán lẻ cũng như các xu hướng bán lẻ.	Trắc nghiệm	20%	1,2,3,4	2,0	20%
CLO 3	Xây dựng giải pháp cho các vấn đề sau: Chiến lược marketing cho bán lẻ, chọn địa điểm và loại hình bán lẻ, danh mục hàng hóa, cách tổ chức và quản lý lực lượng bán hàng của cửa hàng bán lẻ.	Trắc nghiệm	20%	5,6,7,8	2,0	20%
CLO 4	Vận dụng các kỹ năng nhóm để tổ chức và phối hợp	Trắc nghiệm	10%	9,10	1	60%
		Tự luận	50%		5	

	làm việc nhóm hiệu quả					
--	------------------------	--	--	--	--	--

III. Nội dung câu hỏi thi

I. PHẦN TRẮC NGHIỆM: 5,0 điểm (gồm 10 câu. 0,5 điểm/câu)

Yếu tố nào là quan trọng nhất trong kinh doanh bán lẻ?

- A. Địa điểm
- B. Nhân sự
- C. Hàng hóa
- D. Vốn

ANSWER: A

Chi phí nào là loại chi phí được quan tâm cắt giảm hàng đầu trong vận hành bán lẻ?

- A. Chi phí hàng hóa
- B. Chi phí thuê mặt bằng
- C. Chi phí điện/nước/internet
- D. Chi phí nhân công

ANSWER: A

Thương hiệu bán lẻ A, đang gặp vấn đề quy trình bán hàng không chuyên nghiệp, giá vốn hàng bán quá cao, nhân viên nghỉ việc liên tục, thương hiệu A có khả năng cao là loại hình kinh doanh nào sau đây?

- A. Chủ sở hữu độc lập
- B. Nhượng quyền
- C. Chia sẻ doanh thu
- D. Liên doanh với tập đoàn nước ngoài

ANSWER: A

Thị trường lao động trong ngành bán lẻ thường có tỷ lệ nghỉ việc cao, nguyên nhân chính là do?

- A. Nhiều vị trí lao động phổ thông
- B. Môi trường làm việc không chuyên nghiệp
- C. Công việc cực nhọc, nguy hiểm
- D. Lương trung bình 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

Kỹ năng nào là cần thiết và quan trọng nhất cho công việc xử lý phàn nàn của khách hàng là?

- A. Lắng nghe

- B. Làm hài lòng
- C. Thấu hiểu
- D. Giải thích vấn đề

ANSWER: A

Để tối ưu hóa doanh thu trong kinh doanh bán lẻ, nhà quản trị ưu tiên hành động nào?

- A. Đưa ra quyết định kinh doanh dựa vào phân tích số liệu
- B. Lựa chọn nhà cung cấp với giá nhập tốt nhất
- C. Đa dạng hóa doanh mục sản phẩm cho tất cả nhu cầu của khách hàng
- D. Huấn luyện nhân viên bán hàng

ANSWER: A

Loại hình “Audit” nào thường được thực hiện để hạn chế rủi ro cho các hoạt động tuân thủ quy trình nội bộ?

- A. Định kỳ
- B. Chuyên đề “Audit”
- C. Trực tiếp tại cơ sở kinh doanh
- D. Khách hàng bí mật

ANSWER: A

Quy trình nào sau đây là quy trình kiểm soát hàng hóa?

- A. Cả 2 quy trình được nói đến trong đề
- B. LIFO
- C. FIFO
- D. Không có đáp án nào

ANSWER: A

Nhằm nâng cao tính hiệu quả trong hoạt động kinh doanh bán lẻ, nhà quản trị phải?

- A. Thiết lập một sự liên kết chắc chắn và phù hợp với khách hàng
- B. Giám sát nhân viên thường xuyên
- C. Xây dựng mối quan hệ như bạn bè với nhân viên
- D. Khách hàng là trọng tâm, mọi nỗ lực của doanh nghiệp là để đáp ứng đòi hỏi của khách hàng.

ANSWER: A

II. PHẦN TRẮC NGHIỆM: 5,0 điểm (gồm 01 câu. 05 điểm/câu)

Câu hỏi (05 điểm):

Mặt bằng kinh doanh là một vấn đề cực kỳ quan trọng trong kinh doanh bán lẻ, bạn hãy nêu ưu và nhược điểm của:

- Mặt bằng kinh doanh độc lập (Stand-alone), Vd: nhà mặt phố, shop-house
- Mặt bằng trong trung tâm thương mại, Vd: Coop-mart nằm trong trung tâm thương mại Giga Mall.

(Mỗi ý phù hợp có giải thích được 0,5 điểm, sinh viên có thể trả lời nhiều phương án)

Đáp án:

- Mặt bằng độc lập

Ưu điểm: giá cả hợp lý (thấp), không phụ thuộc thời gian, nguồn khách đa dạng, linh hoạt trong vận hành

Khuyết điểm: tiện ích không đảm bảo (bãi xe, an ninh)

- Trung tâm thương mại

Ưu điểm: tiện ích đầy đủ, quảng bá thương hiệu, có lượng khách nhất định, phù hợp với xu hướng giải trí đa mục đích của khách hàng

Khuyết điểm: chi phí cao, phụ thuộc quy định và giờ hoạt động của TTTM, rủi ro cạnh tranh với các thương hiệu cùng loại, không chủ động nguồn khách

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

Ngày biên soạn:

Giảng viên biên soạn đề thi:

Phạm Ngọc Bảo Duy

Ngày kiểm duyệt:

Trưởng Bộ môn kiểm duyệt đề thi: Đỗ Thành Lưu