

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 2

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: 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.	Tự luận	40%	1	4,0	40%
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.	Tự luận	30%	2	3,0	30%
CLO 4	Vận dụng các kỹ năng nhóm để tổ chức và phối hợp	Tự luận	30%	2	3,0	30%

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

III. Nội dung câu hỏi thi

Câu hỏi 1 - (04 điểm):

Quân là cửa hàng trưởng một cửa hàng rất đông khách trong trung tâm thương mại. Như thường lệ, vào thứ bảy Quân đứng ca sáng, khách bắt đầu đông từ lúc 9h00 và xếp thành 2 hàng dài trước quầy thu ngân ra đến cửa lúc 11h00. Khách hàng đến cửa hàng nhiều gia đình có trẻ em đi kèm, một em bé đã chạy va vào cửa kính khiến cửa bể văng tung tóe, nạn nhân có dấu hiệu chảy máu. Khung cảnh hết sức hỗn loạn.

Câu hỏi:

- Nếu bạn là Quân, bạn sẽ hành động gì tiếp theo?
- Bạn sẽ có những kế hoạch chuẩn bị gì để phòng tránh tình huống này?

(Mỗi ý phù hợp có giải thích được 0.25 điểm, sinh viên có thể trả lời nhiều phương án)

--

Câu hỏi 2 - (06 điểm):

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

- Doanh thu: 3.250.000.000 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? **(03 điểm)**

(Mỗi ý phù hợp có giải thích được 0.75 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? **(03 điểm)**

(Mỗi ý phù hợp có giải thích được 0.75 điểm, sinh viên có thể trả lời nhiều phương án)

--

Đáp án Câu hỏi 1

- **Dừng nhận khách**

- Giải tán hàng chờ
- Hỗ trợ nạn nhân nếu có khả năng sơ cứu đúng cách
- Đưa nạn nhân đến bệnh viện, xác nhận tình trạng thương tật bằng văn bản
- Báo cáo ban quản lý tòa nhà, trích xuất camera
- Thăm hỏi nạn nhân
- Lưu hồ sơ vụ việc, báo cáo về công ty

Chuẩn bị

- Đủ hàng hóa, nhân sự
- Phương án bổ sung “ Line thu ngân” khi đông khách
- Quan sát khu vực bán hàng, nhắc nhở khách hàng
- Dán cửa kính

(Mỗi ý phù hợp có giải thích được 0.25 điểm, sinh viên có thể trả lời nhiều phương án)

Đáp án Câu hỏi 2:

2.1

- TA: 524,194
- P/L: -92,500,000
- LỖ
- TÌM HIỂU CÁC NGUYÊN NHÂN (ĐẶC BIỆT LÀ COS)

(Mỗi ý phù hợp có giải thích được 0.75 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 0.75 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