

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG  
KHOA: QUẢN TRỊ KINH DOANH

Thi lần 2

**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 (05 điểm)**

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

### PHẦN TỰ LUẬN (05 điểm)

Câu hỏi (05 điểm):

Bà Lan là giám đốc điều hành của một siêu thị với quy mô lớn trong một trung tâm thương mại vào loại đông khách nhất thành phố. Như thường lệ, vào cuối tuần khu vực tính tiền rất bận rộn và kéo dài đến tận buổi tối. Hai cha con một gia đình khách hàng đang tiến gần đến quầy tính tiền để trả tiền cho giỏ hàng thì cậu con trai bất ngờ chạy đến quầy bánh kẹo, té và đập đầu vào kệ hàng, hàng hóa rơi khỏi kệ hàng khiến các khách hàng chạy tán loạn. Cậu bé ngã xuống sàn nằm im, máu bắt đầu chảy. Vì mọi chuyện xảy ra quá đột ngột nên những người chứng kiến cho biết có vẻ như cậu bé đã bị trượt ngã do sàn nhà quá trơn. Đúng như dự đoán, cảnh tượng này đã tạo nên 1 đám đông hiếu kỳ. Một trong những nhân viên của cửa hàng đã nhanh chóng gọi xe cấp cứu. Trong một khoảng thời gian rất ngắn, các nhân viên y tế đã đến để chăm sóc cậu bé. Phải mất vài phút trước khi cậu bé đủ ổn định để vận chuyển, vì họ không thể cầm máu được. Bà Lan, người đang ở trong ca trực, đã đến đúng lúc cậu bé đang được chở đến bệnh viện địa phương để điều trị. Tất nhiên, một đám đông đã tụ tập, và tin đồn về sự cố đang lan truyền nhanh chóng khắp khu trung tâm. Siêu thị ngay lập tức bị đóng cửa và khu vực xung quanh bị phong tỏa. Sau khi đã xử lý vấn đề, Bà Lan phải cân nhắc điều gì để chuẩn bị cho tình huống tương tự trước khi nó xảy ra? Giải thích?

*(Mỗi ý phù hợp có giải thích được 1 điểm, sinh viên có thể trả lời nhiều phương án)*

### **Đáp án:**

- Sẵn sàng kết nối với cơ sở y tế
- Theo dõi quá trình vệ sinh
- Đảm bảo có sẵn các vật dụng sơ cứu
- Thực hành các tình huống tương tự thường xuyên
- Đào tạo nhân viên để hỗ trợ khách hàng và nhân viên bị ảnh hưởng
- Lên kế hoạch điều tiết đám đông

*(Mỗi ý phù hợp có giải thích được 1 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 Lưu

- 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.