

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
ĐƠN VỊ: KHOA NGOẠI NGỮ

ĐỀ THI, ĐÁP ÁN/RUBRIC VÀ THANG ĐIỂM
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 2, năm học 2023-2024

I. Thông tin chung

| | | | |
|--|-----------------------------|---|------|
| Tên học phần: | MỤC TIÊU THƯƠNG MẠI | | |
| Mã học phần: | 71ENGL40742 | Số tín chỉ: | 2 |
| Mã nhóm lớp học phần: | 232_71ENGL40742_01,02,03,04 | | |
| Hình thức thi: Tự luận | Thời gian làm bài: | 60 | phút |
| <i>Thí sinh được tham khảo tài liệu:</i> | <input type="checkbox"/> Có | <input checked="" type="checkbox"/> Không | |

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

| 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) |
| CLO 1 | Nắm vững thuật ngữ và kiến thức tiếng Anh về lĩnh vực kinh tế, tài chính thương mại, quản trị doanh nghiệp | Tự luận | 40% | 1, 2 | Câu 1: 2đ Câu 2: 8đ | |
| CLO 2 | Phân biệt những ứng dụng ngôn ngữ và kỹ năng tiếng Anh trong kinh tế, tài chính thương mại và quản trị doanh nghiệp. | Tự luận | 40% | 1, 2 | Câu 1: 2đ Câu 2: 8đ | |
| CLO 4 | Sử dụng hiệu quả từ khóa theo chủ đề. | Tự luận | 20% | 1, 2 | Câu 1: 2đ Câu 2: 8đ | |

III. Nội dung câu hỏi thi

Câu hỏi 1: (2 điểm)

Below are three topics/theories that have been covered in this course:

- The motivational factors for job satisfaction
- Management styles
- Borrowing money from the bank (bank loan)

Choose **ONE** topic/theory to answer the following questions. You should write approximately **2 sentences** for each question.

- a. What is it? Give a brief definition for the chosen topic/theory. (0.5 điểm)
- b. Give an example for the chosen topic/theory. (0.5 điểm)
- c. What is one **advantage** of the chosen topic/theory in regard to business success? (0.5 điểm)
- d. What is one **disadvantage** of the chosen topic/theory in regard to business success? (0.5 điểm)

Câu hỏi 2: (8 điểm)

TASK:

Read the case study below and answer each question using information from the passage together with your own knowledge of the topic. **Answer to each question should be at least 60 words (approximately 4 sentences) or more.**

CASE STUDY:

Kiddy Toy is an online retailer selling kid toys on their own website and other e-commerce platforms such as Lazada and Shopee. They do not have a physical store where customers can come in to shop or to inquire about their past purchases. All sales and customer support services are done online. Business is generally good, and complaints are few. However, average ratings on Lazada and Shopee for Kiddy Toy's store are quite low compared to other toy stores – only 3.1 out of 5 stars.

As traffic and sales are mostly from e-commerce platforms, the owner – Nathan - decided to explore the issue of low rating and potentially boost sales. Upon inspection, Nathan found that many comments mentioned that it is hard to contact the store and inquire about products before making a purchase. He also thought that this is an area in which Kidd Toy can improve to win more customers, but still unsure as to how it can be done effectively online.

Since e-commerce platforms take around 20% profit of each order, Nathan also plans to direct customers towards Kiddy Toy website for sales. He has hired a professional to create a beautiful website, but few customers care to visit.

Nathan has approached you – a customer service specialist – for some guidance on these matters.

Question 1: (2 điểm)

What are some of the benefits and drawbacks of doing business online and not having a physical store?

Question 2: (2 điểm)

Do you think customer support and customer service in general can be done effectively online? Provide explanation for your answer.

Question 3: (2 điểm)

Help Nathan solve the issue of low ratings on e-commerce platforms. You should explain why you think the issue exists, and a solution for it.

Question 4: (2 điểm)

Help Nathan solve the issue of Kiddy Toy's website not having many viewers and not making many sales. From a customer service perspective, provide a possible reason that you think caused this issue, and a solution for it.

ĐÁP ÁP VÀ THANG ĐIỂM

| Phần câu hỏi | Nội dung đáp án | Thang điểm | Ghi chú |
|-------------------|---|-------------|---------|
| I. Tự luận | | | |
| Câu 1 | | 2.0 | |
| Nội dung a. | The answers vary. In general, it should be relevant to the topic chosen, and address the question. | 0.5 | |
| Nội dung b. | | 0.5 | |
| Nội dung c. | | 0.5 | |
| Nội dung d. | | 0.5 | |
| Câu 2 | | 8.0 | |
| Nội dung 1 | The answers vary. Overall, it should satisfy at least the following: <ul style="list-style-type: none"> • Relevant to the information from the case study • Clear – not giving vague or overly complex information • Vocabulary – use topic-related words • Grammatically correct | 2.0 | |
| Nội dung 2 | | 2.0 | |
| Nội dung 3 | | 2.0 | |
| Nội dung 4 | | 2.0 | |
| | Điểm tổng | 10.0 | |

TP. Hồ Chí Minh, ngày 22 tháng 02 năm 2023

Trưởng bộ môn

Giảng viên ra đề

Nguyễn Hải Long

Vũ Mạnh Quyền