

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG  
ĐƠN VỊ: KHOA THƯƠNG MẠI

**ĐỀ THI VÀ ĐÁP ÁN**  
**THI KẾT THÚC HỌC PHẦN**  
**Học kỳ 2, năm học 2023-2024**

**I. Thông tin chung**

Tên học phần:	Quản trị bán lẻ		
Mã học phần:	71SCMN40203	Số tín chỉ:	3
Mã nhóm lớp học phần:	232_71SCMN40203		
Hình thức thi:	<b>Trắc nghiệm kết hợp Tự luận</b>	Thời gian làm bài:	<b>60</b> phút
<i>Thí sinh được tham khảo tài liệu:</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Có	<input type="checkbox"/> Không	

**1. Format đề thi**

- Font: Times New Roman
- Size: 13
- Tên các phương án lựa chọn: **in hoa, in đậm**
- Không sử dụng nhảy chữ/số tự động (numbering)
- Mặc định phương án đúng luôn luôn là Phương án A ghi ANSWER: A
- Tổng số câu hỏi thi:
- Quy ước đặt tên file đề thi:
  - + **Mã học phần**\_Tên học phần\_Mã nhóm học phần\_TNTL\_De 1
  - + **Mã học phần**\_Tên học phần\_Mã nhóm học phần\_TNTL\_De 1\_Mã đề (*Nếu sử dụng nhiều mã đề cho 1 lần thi*).

**2. Giao nhận đề thi**

Sau khi kiểm duyệt đề thi, đáp án/rubric. **Trưởng Khoa/Bộ môn** gửi đề thi, đáp án/rubric về Trung tâm Khảo thí qua email: [khaothivanlang@gmail.com](mailto:khaothivanlang@gmail.com) bao gồm file word và file pdf (*nén lại và đặt mật khẩu file nén*) và nhắn tin + họ tên người gửi qua số điện thoại **0918.01.03.09** (Phan Nhật Linh).

- 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 Quý Thầy Cô.

## 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)
CLO 1	Phân tích ưu nhược điểm các loại mô hình bán lẻ và mô hình Fulfillment.	TRẮC NGHIỆM	10%	Câu hỏi 1-3	2	PI 3.1
CLO 2	Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi tiêu dùng; quy trình xử lý đơn hàng bán lẻ; và số lượng tồn kho an toàn.	TRẮC NGHIỆM	30%	Câu hỏi 4-10	2	PI 3.2
CLO 4	Đánh giá hiệu quả quản trị tồn kho thông các chỉ số phân tích.	TỰ LUẬN	40%	Câu 1 của phần tự luận	4	PI 7.1
CLO 5	Tuân thủ các quy định tại nơi học tập và làm việc, các quy định của pháp luật và các giá trị đạo đức; đồng thời thể hiện được tinh thần trách nhiệm; khả năng chịu được áp lực trong công việc; trung thực; có tính kỷ luật trong môi trường học tập và làm việc; và có ý thức tự học suốt đời.	TỰ LUẬN + TRẮC NGHIỆM	20%	Tất cả câu hỏi	2	PI 10.1

### Chú thích các cột:

(1) Chỉ liệt kê các CLO được đánh giá bởi đề thi kết thúc học phần (tương ứng như đã mô tả trong đề cương chi tiết học phần). Lưu ý không đưa vào bảng này các CLO không dùng bài thi kết thúc học phần để đánh giá (có một số CLO được bố trí đánh giá bằng bài kiểm tra giữa kỳ, đánh giá qua dự án, đồ án trong quá trình học hay các hình thức đánh giá quá trình khác chứ không bố trí đánh giá bằng bài thi kết thúc học phần). Trường hợp một số CLO vừa được bố trí đánh giá quá trình hay giữa kỳ vừa được bố trí đánh giá kết thúc học phần thì vẫn đưa vào cột (1)

(2) Nêu nội dung của CLO tương ứng.

(3) Hình thức kiểm tra đánh giá có thể là: trắc nghiệm, tự luận, dự án, đồ án, vấn đáp, thực hành trên máy tính, thực hành phòng thí nghiệm, báo cáo, thuyết trình, ..., phù hợp với nội dung của CLO và mô tả trong đề cương chi tiết học phần.

(4) Trọng số mức độ quan trọng của từng CLO trong đề thi kết thúc học phần do giảng viên ra đề thi quy định (mang tính tương đối) trên cơ sở mức độ quan trọng của từng CLO. Đây là cơ sở để phân phối tỷ lệ % số điểm tối đa cho các câu hỏi thi dùng để đánh giá các CLO tương ứng, bảo đảm CLO quan trọng hơn thì được đánh giá với điểm số tối đa lớn hơn. Cột (4) dùng để hỗ trợ cho cột (6).

(5) Liệt kê các câu hỏi thi số (câu hỏi số ... hoặc từ câu hỏi số... đến câu hỏi số...) dùng để kiểm tra người học đạt các CLO tương ứng.

(6) Ghi điểm số tối đa cho mỗi câu hỏi hoặc phần thi.

(7) Trong trường hợp đây là học phần cốt lõi - sử dụng kết quả đánh giá CLO của hàng tương ứng trong bảng để đo lường đánh giá mức độ người học đạt được PLO/PI - cần liệt kê ký hiệu PLO/PI có liên quan vào hàng tương ứng. Trong đề cương chi tiết học phần cũng cần mô tả rõ CLO tương ứng của học phần này sẽ được sử dụng làm dữ liệu để đo lường đánh giá các PLO/PI. Trường hợp học phần không có CLO nào phục vụ việc đo lường đánh giá mức đạt PLO/PI thì để trống cột này.

### III. Nội dung câu hỏi thi

#### **PHẦN TRẮC NGHIỆM (4 điểm, 10 câu hỏi)**

Chọn câu ĐÚNG về hoạt động Fulfillment

**A. MỤC TIÊU CỦA HOẠT ĐỘNG FULFILLMENT LÀ ĐÁP ỨNG HÀNG HÓA ĐƯỢC DI CHUYỂN ĐẾN ĐÚNG NGƯỜI, ĐÚNG THỜI GIAN, VÀ ĐÚNG ĐỊA ĐIỂM**

B. Hoạt động Fulfillment chỉ được thuê ngoài

C. Các công ty dịch vụ Logistics 3PL không phải là đơn vị cung cấp dịch vụ Fulfillment.

D. Tất cả đều đúng.

ANSWER: A

Đặc điểm mô hình Fulfillment tại địa phương (Local fulfillment model)

**A. CÁC HOẠT ĐỘNG FULFILLMENT ĐƯỢC THỰC HIỆN DỰA TRÊN MÔ HÌNH THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ CLICK-AND-MORTAL**

B. Các doanh nghiệp thương mại điện tử chỉ hoạt động trên website

C. Doanh nghiệp không có chi phí tồn kho

D. Tất cả đều đúng.

ANSWER: A

Các yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm hoạt động Fulfillment của khách hàng bao gồm:

**A. TẤT CẢ ĐỀU ĐÚNG**

B. Thời gian thực hiện đơn hàng

C. Khách hàng được cung cấp thông tin về đơn hàng

D. Hàng hóa được giao đúng địa điểm yêu cầu.

ANSWER: A

Chuẩn EDI nào được dùng phổ biến trong trao đổi dữ liệu điện tử giữa doanh nghiệp bán lẻ với đối tác

**A. EDIFACT**

B. SWIFT

C. IATA Cargo-XML

D. Tất cả đều đúng

ANSWER: A

Hộp đen hành vi người tiêu dùng là gì?

**A. QUY TRÌNH RA QUYẾT ĐỊNH MUA HÀNG CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG.**

B. Định vị sản phẩm trong tâm trí người tiêu dùng

- C. Thị trường mục tiêu
- D. Tất cả đều sai

ANSWER: A

Bán lẻ tại cửa hàng bao gồm các loại hình nào?

- A. **SIÊU THỊ**
- B. Sàn giao dịch thương mại điện tử
- C. Mạng xã hội
- D. Tất cả đều đúng

ANSWER: A

Cấu trúc kênh bán lẻ bao gồm:

- A. **NHÀ SẢN XUẤT BÁN HÀNG TRỰC TIẾP CHO NGƯỜI TIÊU DÙNG THÔNG QUA CÁC SÀN GIAO DỊCH THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ B2B2C**
- B. Nhà phân phối phân loại và phân bổ hàng hóa cho các cửa hàng tạp hóa
- C. Nhà sản xuất bán hàng trực tiếp cho hệ thống siêu thị
- D. Tất cả đều sai

ANSWER: A

Đặc điểm của cửa hàng tiện lợi

- A. **HOẠT ĐỘNG 24/7**
- B. Chuyên cung cấp thực phẩm tươi sống
- C. Diện tích trên 5.000m<sup>2</sup> và 20.000 tên hàng
- D. Tất cả đều đúng

ANSWER: A

Thị trường tiêu dùng được phân khúc theo những nhóm nào

- A. **PHÂN KHÚC THEO HÀNH VI TIÊU DÙNG**
- B. Phân khúc theo đặc điểm sản phẩm
- C. Phân khúc theo đặc điểm doanh nghiệp
- D. Tất cả đều đúng

ANSWER: A

Loại mạng nào được sử dụng rộng rãi trong việc bảo mật truyền tải thông tin giữa các doanh nghiệp bán lẻ và đối tác?

- A. **MẠNG RIÊNG ẢO**
- B. Mạng LAN
- C. Mạng Internet
- D. Tất cả đều đúng

ANSWER: A

## **PHẦN TỰ LUẬN (6 điểm, 2 câu hỏi)**

### **Câu hỏi 1: (5 điểm)**

Công ty TCI là doanh nghiệp bán lẻ chuyên cung cấp thiết bị điện tử. Dữ liệu bán hàng hàng năm của công ty như sau:

Năm	Doanh số bán hàng
2019	120.000 sản phẩm
2020	100.000 sản phẩm
2021	110.000 sản phẩm

2022	150.000 sản phẩm
------	------------------

Sinh viên hãy xác định:

- Doanh số bán hàng trung bình tháng trong 4 năm
- Tồn kho an toàn khi thời gian giao hàng của nhà cung cấp là 6 ngày, mức độ dịch vụ chu kỳ là 90%, và công ty bán hàng liên tục 365 ngày/năm.
- Điểm tái hàng (ROP)

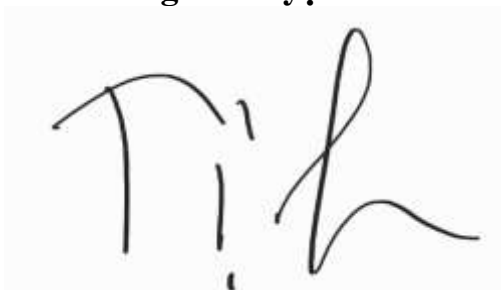
### ĐÁP ÁN PHẦN TỰ LUẬN VÀ THANG ĐIỂM

Phần câu hỏi	Nội dung đáp án	Thang điểm	Ghi chú
<b>I. Trắc nghiệm</b>		<b>5.0</b>	
Câu 1 – 10		0.5	
<b>II. Tự luận</b>		<b>5.0</b>	
Nội dung 1	<p><b>a.</b></p> <p><b>- Doanh số bán hàng trung bình năm trong 4 năm</b></p> $= (120.000+100.000+110.000+150.000)/4 \quad (0,25đ)$ $= 120.000 \text{ sản phẩm} \quad (0,25đ)$ <p><b>- Doanh số bán hàng trung bình tháng trong 4 năm</b></p> $= 120.000/12 \quad (0,25đ)$ $= 10.000 \text{ sản phẩm} \quad (0,25đ)$ <p><b>b.</b></p> <p><b>- Độ lệch chuẩn doanh số bán hàng theo năm trong 4 năm</b></p> $s = \sqrt{\frac{\sum(x - \bar{x})^2}{n - 1}} \quad (0,25đ)$ $= \sqrt{\frac{(120.000-120.000)^2+(100.000-120.000)^2+(110.000-120.000)^2+(150.000-120.000)^2}{4-1}} \quad (0,25đ)$ $= \sqrt{\frac{0^2+(-20.000)^2+(-10.000)^2+(30.000)^2}{3}} \quad (0,25đ)$ $= \sqrt{\frac{0+400.000.000+100.000.000+900.000.000}{3}} \quad (0,25đ)$ $= \sqrt{466.666.666,66} \quad (0,25đ)$ $= 21.602,47 \text{ sản phẩm} \quad (0,25đ)$	5.0	

<p><b>- Độ lệch chuẩn doanh số bán hàng theo ngày trong 4 năm</b></p> <p><b>= 21.602,47/365 (0,25đ)</b></p> <p><b>= 59,18 sản phẩm (0,25đ)</b></p> <p><b>- Tiền kho an toàn = Hệ số mức độ dịch vụ chu kỳ x độ lệch chuẩn doanh số bán hàng theo ngày trong 4 năm x <math>\sqrt{\text{thời gian giao hàng}}</math> (0,25đ)</b></p> <p><b>= 1,28 x 59,18 x <math>\sqrt{6}</math> (0,25đ)</b></p> <p><b>= 185,55 sản phẩm (0,25đ)</b></p> <p><b>c. Doanh số bán hàng trung bình ngày trong 4 năm</b></p> <p><b>= 120.000/365 (0,25đ)</b></p> <p><b>= 328,77 sản phẩm (0,25đ)</b></p> <p><b>Điểm tái đặt hàng (ROP) = Doanh số bán hàng trung bình ngày trong 4 năm x thời gian giao hàng + tiền kho an toàn (0,25đ)</b></p> <p><b>= 328,77 x 6 + 185,55 (0,25đ)</b></p> <p><b>= 2.158,17 sản phẩm (0,25đ)</b></p>		
	<b>Điểm tổng</b>	<b>10.0</b>

TP. Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 04 năm 2024

**Người duyệt đề**



**Th.S Nguyễn Viết Tịnh**

**Giảng viên ra đề**



**Nguyễn Minh Đức**