

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
KHOA: QUẢN TRỊ KINH DOANH

ĐỀ THI VÀ ĐÁP ÁN KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 3 , năm học 2023 - 2024

Mã học phần: 71SCMN40403

Tên học phần: Quản lý cửa hàng và siêu thị

Mã nhóm lớp học phần: 233_71SCMN40403_01; 233_71SCMN40403_02

Thời gian làm bài (phút/ngày): 60 phút

Hình thức thi: **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 TỰ LUẬN (10 điểm)

Câu hỏi 1 - (04 điểm, Mỗi ý phù hợp có giải thích được 0.25 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?

Câu hỏi 2 - (06 điểm, Mỗi ý phù hợp có giải thích được 0.75 điểm):

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

- Doanh thu: 3.450.000.000 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)

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)

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)

Câu hỏi 2

2.1

- TA: 556.451
- P/L: -70.500.000
- 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: 18.7.2024

Giảng viên biên soạn đề thi:

Phạm Ngọc Bảo Duy

Ngày kiểm duyệt: 20.7.2024

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 Nhất 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.