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

I. Thông tin chung

Tên học phần:	Quản lý trực quan trong Bán lẻ		
Mã học phần:	71SCMN40423	Số tin chỉ:	03
Mã nhóm lớp học phần:	241_71SCMN40423_01		
Hình thức thi: **Trắc nghiệm kết hợp Tự luận**	Thời gian làm bài:	**75**	phút
Thí sinh được tham khảo tài liệu:	☒ Có	☐ 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 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 Nhất 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)
CLO1	Vận dụng được sự tác động của thiết kế cửa hàng và trưng bày hàng hóa tới hành vi mua hàng của người tiêu dùng để hoạt động kinh doanh phát triển bền vững	TN	2O%	10 câu	0.2	
CLO2	Áp dụng nhuần nhuyễn những nguyên tắc trưng bày hàng hóa và kế hoạch thiết kế cửa hàng trong công việc quản lý kinh doanh bán lẻ	TN	2O%	10 câu	0.2	
CLO4	Vận dụng các kỹ năng phân tích và xử lý thông tin về hành vi khách hàng liên quan thiết kế, trưng bầy cửa hàng	TN	2O%	10 câu	0.2	
CLO3	Sử dụng hiệu quả các tư duy trong thiết kế để xây dựng các cửa hàng đẹp và yhu hút khách hàng	TL	4O%	Tự luận	4	

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 (*30 câu hỏi + 0.2 điểm/câu hỏi*)

Visual Merchandising là
A. là một trong những giai đoạn cuối cùng trong quá trình xây dựng một cửa hàng
B. công việc cần thực hiện đầu tiên khi xây dựng cửa hàng
C. là công việc mà cửa hàng nào cũng có
D. là công việc chi phí nhiều thời gian và tiền bạc
ANSWER: A

Visual Merchandising
A. phát triển từ cuối thế kỷ 19
B. là chuyện bình thường trong bán lẻ từ xa xưa
C. xuất hiện từ đầu thế kỷ 18
D. có từ khi việc bán lẻ xuất hiện
ANSWER: A

Câu nào sau đây KHÔNG đúng
A. Cửa hàng bách hóa là nơi bán hàng tiêu dùng thông thường với qui mô lớn
B. Tiệm tạp hóa nói chung là nơi bán hàng tiêu dùng thông thường
C. Siêu thị nói chung là nơi bán hàng tiêu dùng thông thường
D. Cửa hàng bán chuyên là nơi thường bán hàng cao cấp và chuyên dùng
ANSWER: A

Loại cửa hàng bán lẻ nào thường không cần, không dùng âm nhạc
A. Tiệm tạp hóa
B. Siêu thị
C. Cửa hàng bán chuyên
D. Cửa hàng bách hóa
ANSWER: A

Loại cửa hàng bán lẻ nào thường dùng mầu sắc tự nhiên
A. Bán quần áo
B. Bán đồ trang sức vàng

C. Bán thực phẩm
D. Bán đồng hồ
ANSWER: A

Khách hàng bị thu hút lần đầu tiên bởi
A. mặt tiền cửa hàng
B. giá cả rẻ và hợp lý đối với người mua
C. sản phẩm phong phú của cửa hàng
D. sản phẩm mình cần mua có ở cửa hàng
ANSWER: A

Cái gì KHÔNG nên trong Khung cửa trưng bầy (Window)
A. đặt nhiều thứ cần bán cùng một thời điểm
B. sử dụng đèn làm nổi bật sản phẩm
C. có thể dùng chuyển động để tạo sự chú ý
D. thay đổi hiện vật thường xuyên
ANSWER: A

Gây ham muốn trong tâm trí khách hàng là
A. Các ý đều đúng
B. Công dụng hữu ích
C. Lợi ích thấy được khi mua
D. Chất lượng thỏa mãn
ANSWER: A

Cái nào KHÔNG đúng trong "Thuyết phục khách hàng**"**
A. Hãy thử sản phẩm
B. Tính năng và mức giá hợp lý
C. Khách hàng tin tưởng
D. Khách hàng thấy các mặt tích cực của sản phẩm/ dịch vụ
ANSWER: A

Bốn bước thuyết phục khách hàng là
A. Attract customer/ Create interest/ Create Desire/ Convince to buy
B. Create interest/ Attract customer/ Create Desire/ Convince to buy
C. Create interest/ Create Desire/ Attract customer/ Convince to buy
D. Attract customer/ Create Desire/ Create interest/ Convince to buy
ANSWER: A

Nhịp điệu trong thiết kế KHÔNG
A. thu hút ánh nhìn
B. gợi ý các chuyển động
C. tạo ra một nhịp độ thị giác
D. tạo ra sự lập lại của đường nét

ANSWER: A

Câu nào KHÔNG đúng
A. Mầu ấm gồm: đỏ vàng xanh
B. Mầu lạnh gồm: tím xanh lục
C. Mầu ấm gồm: đỏ vàng cam
D. Mầu lạnh gồm: lam tím lục
ANSWER: A

Câu phát biểu nào KHÔNG đúng
A. Mầu thứ cấp gồm: lục tím lam
B. Mầu cơ bản gồm:đỏ lam vàng
C. Mầu thứ cấp gồm: lục tím cam
D. Mầu cơ bản gồm: đỏ xanh vàng
ANSWER: A

Câu nào CHƯA đúng khi nói: Trong trưng bầy hàng hóa, việc sắp xếp mầu thường tuân thủ
A. đặt mầu nhạt phía trên
B. không dùng VIBGYOR từ trên xuống dưới
C. dùng VIBGYOR từ phải sang trái
D. dùng VIBGYOR từ trái sang phải
ANSWER: A

Điều nào CHƯA đúng khi sắp xếp hàng hóa
A. kết hợp tay áo dài và tay áo ngắn
B. trong một ngành hàng, sắp xếp theo từng nhãn hiệu
C. sắp xếp thứ tự theo kích cỡ
D. không đề trang phục trang trọng va thường ngày kề nhau
ANSWER: A

Câu nào KHÔNG đúng khi nói về Sơ đồ tầng hoặc Bố cục cửa hàng
A. các đặc tính vật lý của hàng hóa
B. xác định các đồ đạc cố định như kệ, giá đỡ, quầy, đèn và các đồ đạc khác xếp ở đâu
C. quyết định không gian được phân bổ cho từng ngành hàng
D. sự sắp xếp của các bộ phận bán hàng và hỗ trợ bán hàng
ANSWER: A

Cân nhắc nào là KHÔNG cần khi thiết kế cửa hàng
A. làm sao cho doanh số cửa hàng tối đa
B. qui trình bán hàng hợp lý và hiệu quả
C. không gian lối đi đủ rộng nhưng không quá rộng
D. tạo dễ dàng và thuận tiện nhất khi khách hàng vào
ANSWER: A

Những điều cần ghi nhớ và lưu ý, KHÔNG đề cập
A. tất cả hàng hóa phải được bảo đảm an toàn tránh mất mát
B. các thiết bị sử dụng có thể dùng cho các hàng hóa khác nhau
C. quy mô và kích thước của hàng hóa
D. vật trưng bầy hàng được chọn sẽ chịu được trọng lượng của sản phẩm được trưng bày
ANSWER: A

Mô hình lưu thông xương cá thường áp dụng ở
A. Khu bán hàng ở sân bay
B. Siêu thị
C. Cửa hàng bách hóa
D. Trung tâm thương mại
ANSWER: A

Câu nào CHƯA đúng khi nói Planogram dùng để
A. Quản lý hàng hóa và nhân viên bán hàng tại chỗ
B. Tận dụng tối đa không gian của cửa hàng
C. Giúp cho tăng doanh thu và tăng lợi nhuận tối đa
D. Quản lý sản phẩm và hàng tồn kho
ANSWER: A

Điều cần lưu ý nào KHÔNG đúng
A. Bục để mannequin không được đặt ngay lối vào của một khu vực, nơi lối đi kết thúc
B. Khoảng cách lối đi giữa các vật dụng trưng bầy hàng không ít hơn 01 mét
C. Bục/bàn làm tổ không bao giờ được đặt trên lối đi
D. Hàng hóa đặt nên có kích thước từ nhỏ đến lớn, từ trái sang phải, từ trên xuống dưới
ANSWER: A

Điều gì ảnh hưởng nhiều đến cái nhìn đầu tiên của khách hàng
A. mầu sắc
B. giá bán
C. kiểu dáng
D. kích thước sản phẩm
ANSWER: A

Giá là yếu tố quan trọng trong các cửa hàng
A. bán hàng hóa bình dân
B. bán hàng cao cấp
C. bán hàng hóa đặc biệt
D. bán hàng chuyên dụng
ANSWER: A

Từ nào là bán thanh lý hàng
A. Clearance Sale

B. Sold out **C.**
hai câu cùng sai
D. hai câu cùng đúng
ANSWER: A

Door to door Selling cũng là
A. có 02 ý cùng đúng
B. Face to face Selling
C. có 02 ý cùng sai
D. Personal Selling
ANSWER: A

Vật dụng treo hàng, kệ hàng, bàn theo nhóm, …. được đề cập trong bài
A. Kế hoạch sắp xếp cửa hàng: sử dụng vật trưng bầy đa dạng & bố cục lưu thông
B. Những yếu tố quan trọng tạo thu hút trực quan
C. Trưng bầy hàng hóa (Merchandise Presentation)
D. Hiển thị Khung cửa trưng bầy (Window Displays)
ANSWER: A

Tiêu điểm (Focus Points), Điểm cao (Highpoints) được đề cập trong bài
A. Những yếu tố quan trọng tạo thu hút trực quan
B. Kế hoạch sắp xếp cửa hàng: sử dụng vật trưng bầy đa dạng & bố cục lưu thông
C. Trưng bầy hàng hóa (Merchandise Presentation)
D. Hiển thị Khung cửa trưng bầy (Window Displays)
ANSWER: A

Không có ý trong các gợi ý để thể hiện Khung cửa trưng bầy là
A. Hàng hóa/ sản phẩm bán trưng bầy phong phú đa chủng loại
B. Giới thiệu chủ đề tại thời điểm hàng bán
C. Tạo sản phẩm có kích thước khác thường tạo chú ý
D. Dùng ánh sáng tạo hiệu ứng
ANSWER: A

Ánh sáng trong cửa hàng KHÔNG nhằm
A. để quan sát những hành động gian lận của khách hàng
B. tạo cho cửa hàng sáng sủa
C. để nổi bật một sản phẩm
D. tạo mầu sắc theo từng khu vực
ANSWER: A

Trong khung cửa trừng bầy đặt các sản phẩm: máy ảnh, ống kinh tele, chân máy, bao da, ..… là

A. Trưng bầy sản phẩm liên quan
B. Trưng bầy sản phẩm đa dạng
C. Trưng bầy dòng sản phẩm
D. Trưng bầy kết hợp
ANSWER: A

PHẦN TỰ LUẬN (*04 điểm*)

Câu hỏi:

Công Ty PHÚC VINH, một doanh nghiệp may mặc cung cấp các sản phẩm cho nữ, nam và trẻ em nổi tiếng tại TP HCM, với 03 nhóm hàng thời trang tiệc tùng, thời trang công sở và hàng thể thao. Nay muốn lập một Phòng trưng bầy, giới thiệu và kinh doanh sản phẩm

Cty đã thuê một tòa nhà 03 tầng, chiều ngang 10m, dài 20m để lập Showroom

Bạn được tuyển dụng và thuộc nhóm Visual Merchandising

Ban GĐ yêu cầu lập một kế hoạch thiết kế cửa hàng để có thể khai Trương trong 03 tháng tới

Dựa theo những kiến thức đã học. Hãy lập các ý tưởng thiết kế cửa hàng cho Công ty

Các gợi ý cần thiết cho kế hoạch

Nội dung **(cần đề cập chi tiết)** sẽ làm:

1. Bố trí cửa hàng - Store Layout

2. Kế hoạch lưu thông trong cửa hàng - Circulation Plan

3. Signage: Bảng chỉ dẫn hướng đi - Directional Signage/ biển báo sản phẩm, trên phiếu

---

4. Ngoại thất cửa hàng

5. Nội thất cửa hàng

Window Display: Choose a theme/ Chọn chủ đề/ Khung cửa trưng bầy và hàng hóa

Các loại vật cố định (Vật gắn với tường - Wall Fixtures/ Vật gắn liềnsàn - Floor Fixtures/ Kệ hàng – Shelves/ Bàn theo nhóm - Nesting tables/ …….

Các điểm cần quan tâm: Điểm cao – Highpoints/ Tiêu điểm - Focal points/ Chiếu nghỉ cầu thang/ Ngoài thang máy và trong thang máy/ Cột trong cử hàng – Pillars

Các loại mannequins - Types of Mannequins

Các loại đạo cụ - Pops: Thùng và hộp / Cây và hoa/ Tuyết, cát hoặc cỏ giả / Bàn và ghế / ….

---

6. Các yếu tố phối hợp và hỗ trợ:

Phối mầu - Colour blocking

Chiếu sáng - Lighting

Âm thanh (âm nhạc)

---

7. Bản đồ cửa hàng

8. Sơ đồ hình ảnh cửa hàng – Planogram

ĐÁP ÁN PHẦN TỰ LUẬN VÀ THANG ĐIỂM

Phần câu hỏi	Nội dung đáp án	Thang điểm	Ghi chú
I. Trắc nghiệm		**6.0**	
Câu 1 – 30	Tất cả là câu A	0.2	Cho 01 câu
II. Tự luận		**4.0**	
Nội dung	Visual Merchandising cho một Cửa hàng thời trang nam, nữ và trẻ em	4.0	
	Điểm tổng	**10.0**	

ĐÁP ÁN CÂU TỰ LUẬN:

GV chấm bài dựa theo những kiến thức SV đã học và áp dụng đúng

TP. Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 11 năm 2024

Người duyệt đề	**Giảng viên ra đề**
Đỗ Thành Lưu	**Vũ Xuân Tường**