

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 tín 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
<i>Thí sinh được tham khảo tài liệu:</i>	☒ 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	20%	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	20%	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 bày cửa hàng	TN	20%	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	40%	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) 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)

Điều gì ảnh hưởng nhiều đến cái nhìn đầu tiên của khách hàng

- A. màu sắc
- B. giá bán
- C. kiểu dáng
- D. kích thước sản phẩm

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

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 bày đa dạng & bố cục lưu thông
- B. Những yếu tố quan trọng tạo thu hút trực quan
- C. Trưng bày hàng hóa (Merchandise Presentation)
- D. Hiện thị Khung cửa trưng bày (Window Displays)

ANSWER: A

Mục đích chính của Visual Merchandising là

- A. tạo ra doanh số nhiều hơn
- B. làm cửa hàng nổi bật thu hút người đi qua
- C. làm cho khách hàng chú ý cửa hàng
- D. sắp xếp bố trí cửa hàng sao cho đẹp mắt, thu hút khách

ANSWER: A

Loại cửa hàng bán lẻ nào có mật độ hàng dày đặc nhất

- A. Tiệm tạp hóa
- B. Siêu thị
- C. Cửa hàng bán chuyên
- D. Cửa hàng bách hóa

ANSWER: A

Không có ý trong các gợi ý để thể hiện Khung cửa trưng bày là

- A. Hàng hóa/ sản phẩm bán trưng bày 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

Câu nào CHƯA đúng khi nói: Trong trưng bày hàng hóa, việc sắp xếp màu thường tuân thủ

- A. đặt màu 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

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 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

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

Điểm nào KHÔNG là khu vực hỗ trợ bán hàng

- A. khu vực tính tiền
- B. khu dành cho nhân viên

- C. khu lưu trữ hàng hóa
 - D. khu vực uống cà phê
- ANSWER: A

Trong khung cửa trưng bày đặt các sản phẩm: máy ảnh, ống kính tele, chân máy, bao da, ...là

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

Từ nào là bán thanh lý hàng

A. Clearance Sale

B. Sold out

hai câu cùng sai

D. hai câu cùng đúng

ANSWER: A

C.

Vị trí này thường dùng truyền đạt thông tin

A. Các ý đều đúng

B. Cờ đuôi nheo

C. Ngoài và trong thang máy

D. Chiều nghỉ cầu thang/ Khoảng cách giữa các bậc thang

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

Điều nào KHÔNG phải là yếu tố của thiết kế

A. nhịp

B. kết cấu

C. màu sắc

D. hình dạng

ANSWER: A

Đường kẻ trong thiết kế KHÔNG có mục đích

A. thu hút sự chú ý

- B. định hướng tiêu điểm
- C. tạo ảo giác về chiều sâu
- D. dẫn dắt thị giác

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

Câu nào KHÔNG là câu hỏi khi lên kế hoạch cửa hàng

- A. Có bao nhiêu mặt hàng của mỗi SBU sẽ được trưng bày?
- B. Bao nhiêu không gian nên được phân bổ cho mỗi ngành hàng?
- C. Hàng hóa nên được trưng bày ở đâu?
- D. Phân bổ không gian, sơ đồ tầng và sơ đồ lưu thông ra sao?

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 bày hàng được chọn sẽ chịu được trọng lượng của sản phẩm được trưng bày

ANSWER: A

Qui định về lưu thông trong cửa hàng, trung tâm thương mại, chỉ dẫn nào là KHÔNG nhất thiết cần phải có

- A. các màn hình hướng dẫn khách hàng
- B. các chỉ dẫn thoát hiểm khi có sự cố
- C. các bảng hướng dẫn có sơ đồ các điểm để khách hàng tham khảo
- D. khách hàng biết họ đang ở đâu và làm thế nào đến điểm khác

ANSWER: A

Câu nào KHÔNG đúng

- A. Màu ấm gồm: đỏ vàng xanh
- B. Màu lạnh gồm: tím xanh lục
- C. Màu ấm gồm: đỏ vàng cam
- D. Màu lạnh gồm: lam tím lục

ANSWER: A

Câu nào sau đây **KHÔNG** là nguyên tắc của trưng bày hàng hóa

- A.** Không đổi mới thường xuyên
- B.** Hàng hóa không đặt quá cao hay quá thấp
- C.** Các mặt hàng cần được phân nhóm
- D.** Để đồ vật liên kết hợp lý như áo tay dài nam gần cà vạt

ANSWER: A

Từ nào là giảm giá có phân biệt

- A.** Sale up
- B.** Sale out
- C.** Sale off
- D.** Sold out

ANSWER: A

Từ đúng nhất dành cho bán lẻ

Khi mua hàng chiết khấu cần quan tâm

- A.** Quan tâm cả 02 điều không liên quan giá mua
- B.** Tiền bỏ ra và chi phí đặt vào trong hàng đó
- C.** Giá mua
- D.** Hàng mua về bao giờ dùng hết

ANSWER: A

Chọn chủ đề của cửa hàng được đề cập trong bài

- A.** Hiện thị Khung cửa trưng bày (Window Displays)
- B.** Kế hoạch sắp xếp cửa hàng: sử dụng vật trưng bày đa dạng & bố cục lưu thông
- C.** Trưng bày hàng hóa (Merchandise Presentation)
- D.** Những yếu tố quan trọng tạo thu hút trực quan

ANSWER: A

Open back window nghĩa là

- A.** không có vách ngăn phía sau khung trưng bày và có thể nhìn phía trong
- B.** có mở cửa sau cho khách hàng ra khỏi cửa hàng không cần quay lại điểm đi vào
- C.** cả 02 ý đều đúng
- D.** cả 02 ý đều sai

ANSWER: A

Điều nào **KHÔNG** đúng khi nói về USP

- A.** là phần giao thua giữa điều Khách hàng mong muốn cùng Công ty làm tốt và điểm mạnh của đối thủ
- B.** là phần giao thua giữa điều Khách hàng mong muốn và Công ty làm tốt

- C. là viết tắt của từ Unique Selling Point
 D. là từ viết tắt của Unique Selling Proposition
 ANSWER: A

Câu nào SAI khi nói: Set up Checklist và Wind-up Checklist

- A. làm những công việc tương tự
 B. đều là danh sách kiểm tra
 C. thường cần khi tổ chức các sự kiện
 D. dành cho hai việc sử dụng có khác 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

PHẦN TỰ LUẬN (04 điểm)

Câu hỏi:

Công ty SƠN HOÀNG, một doanh nghiệp cho thuê đồ cưới cung cấp các sản phẩm cho nữ, nam nổi tiếng tại TP HCM, với 03 nhóm hàng bình dân (giá thuê dưới 10 triệu), trung lưu (giá thuê từ 10 đến 30 triệu) và cao cấp (giá thuê từ 50 đến 100 triệu). Nay muốn lập một Phòng trưng bày, giới thiệu và cho thuê 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 GD 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 bày và hàng hóa

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

Các điểm cần quan tâm: Điểm cao – Highpoints/ Tiêu điểm - Focal points/ Chiều nghỉ cầu thang/ Ngoài thang máy và trong thang máy/ Cột trong cửa 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 màu - 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 cho thuê đồ cưới nam – nữ	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 Trường