

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG  
KHOA THƯƠNG MẠI

**ĐỀ THI, ĐÁP ÁN/RUBRIC VÀ THANG ĐIỂM**  
**THI KẾT THÚC HỌC PHẦN**  
**Học kỳ 1, năm học 2024-2025**

**I. Thông tin chung**

|                                                           |                                        |                                |      |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------|------|
| Tên học phần:                                             | Quản trị vận hành trong thương mại     |                                |      |
| Mã học phần:                                              | 71BUSI40213                            | Số tín chỉ:                    | 03   |
| Mã nhóm lớp học phần:                                     | 241_71BUSI40213_01_02_03               |                                |      |
| Hình thức thi: <b>Tự luận</b>                             | Thời gian làm bài:                     | <b>60</b>                      | phút |
| <input type="checkbox"/> Đề thi có sử dụng phần mềm riêng | GV ghi cụ thể tên phần mềm: .....      |                                |      |
| <i>Thí sinh được tham khảo tài liệu:</i>                  | <input checked="" type="checkbox"/> Có | <input 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)                                 |
| <b>CLO1</b> | Giải thích được các kiến thức liên quan đến đến Khái niệm về vận hành và Quản trị vận hành, Chiến lược vận hành và chuỗi cung ứng, Quản trị vận hành trong hoạt động kinh doanh thương mại. | Tự luận            | 25%                                        | 1              | 2.5            | KDTM<br>PI3.3<br>TMĐT<br>PI 3.2     |
| <b>CLO2</b> | Vận dụng các kiến thức đã học để có thể giải quyết các tình huống tại các doanh nghiệp, tổ chức hoạt động liên quan đến sản xuất, phân phối, bán hàng, dịch vụ.                             | Tự luận            | 25%                                        | 2              | 2.5            | KDTM<br>PI 4.1<br>TMĐT<br>PI 4.1    |
| <b>CLO3</b> | Vận dụng kiến thức đã học và có thể áp                                                                                                                                                      | Tự luận            | 25%                                        | 3              | 2.5            | KDTM<br>PI 3.3                      |

|             |                                                                                                |         |     |   |     |                                  |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----|---|-----|----------------------------------|
|             | dụng thực tiễn trong công việc các công cụ đo lường, đánh giá hiệu quả vận hành doanh nghiệp.  |         |     |   |     | TMĐT<br>PI 3.2                   |
| <b>CLO4</b> | Vận dụng kỹ năng phân tích nhằm dự báo và ra quyết định trong quá trình vận hành doanh nghiệp. | Tự luận | 25% | 4 | 2.5 | KDTM<br>PI 5.1<br>TMĐT<br>PI 7.2 |

### III. Nội dung câu hỏi thi

#### Câu hỏi 1: (2.5 điểm)

Hãy phân tích vai trò của **hoạt động sơ cấp** trong chuỗi giá trị của Michael Porter đối với hiệu quả vận hành doanh nghiệp.

*Lưu ý: mỗi hoạt động sơ cấp, trình bày 2 yếu tố trực thuộc hoạt động đó.*

#### Câu hỏi 2: (2.5 điểm)

Áp dụng nguyên tắc **5W1H** để xây dựng quy trình xử lý khiếu nại của khách hàng về sản phẩm của công ty.

#### Câu hỏi 3: (2.5 điểm)

Trình bày 2 yếu tố trong mỗi khía cạnh của **Thẻ điểm cân bằng**.

Nêu kết luận về hiệu quả vận hành doanh nghiệp thông qua việc áp dụng Thẻ điểm cân bằng.

#### Câu hỏi 4: (2.5 điểm)

Ngày nay, với sự lớn mạnh của nhà bán lẻ, theo bạn, nhà bán sỉ có biến mất hay không? Tại sao?

**ĐÁP ÁP VÀ THANG ĐIỂM**

| Phần câu hỏi      | Nội dung đáp án                   | Thang điểm  | Ghi chú |
|-------------------|-----------------------------------|-------------|---------|
| <b>I. Tự luận</b> |                                   |             |         |
| <b>Câu 1</b>      |                                   | <b>2.5</b>  |         |
|                   | 5 khía cạnh của hoạt động sơ cấp  | 2.0         |         |
|                   | Kết luận về tầm quan trọng        | 0.5         |         |
| <b>Câu 2</b>      |                                   | <b>2.5</b>  |         |
|                   | 5W1H                              | 2.0         |         |
|                   | Tính đầy đủ, hợp lý của quy trình | 0.5         |         |
| <b>Câu 3</b>      |                                   | <b>2.5</b>  |         |
|                   | Khía cạnh tài chính               | 0.5         |         |
|                   | Khía cạnh khách hàng              | 0.5         |         |
|                   | Khía cạnh vận hành                | 0.5         |         |
|                   | Khía cạnh con người               | 0.5         |         |
|                   | Kết luận                          | 0.5         |         |
| <b>Câu 4</b>      |                                   | <b>2.5</b>  |         |
|                   | Vai trò của nhà bán sỉ            | 2.0         |         |
|                   | Kết luận                          | 0.5         |         |
| <b>Điểm tổng</b>  |                                   | <b>10.0</b> |         |

TP. Hồ Chí Minh, ngày 16 tháng 11 năm 2024

Người duyệt đề

Giảng viên ra đề



TS. Hoàng Chí Cương



TS. Nguyễn Thị Duyệt Anh