

ĐỀ KIỂM TRA MÔN: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ

Thời gian làm bài: 75 phút

Học viên ĐƯỢC sử dụng tài liệu.

Nội dung đề kiểm tra:

I. Trắc nghiệm (0,2 điểm/câu, tổng cộng: 3 điểm)

1. Đặc trưng nào sau đây không phải là một đặc trưng của nền kinh tế của sự cảm nhận?

- a) Khách hàng được xem là khách mời
- b) Địa điểm được xem là sân khấu
- c) Mọi quan hệ cá nhân được xem là không quan trọng
- d) Dịch vụ được xem là đáng ghi nhớ

2. Ngành dịch vụ đã được chuyển hóa bởi

- a) sự cạnh tranh quốc tế
- b) công nghệ thông tin
- c) những sự dịch chuyển về nhân khẩu học
- d) Tất cả đều đúng

3. Trong giai đoạn hoạt động kinh tế nào dịch vụ lần đầu tiên xuất hiện?

- a) Nhị đẳng
- b) Tam đẳng
- c) Tứ đẳng
- d) Ngũ đẳng

4. Thứ nào sau đây có tầm quan trọng nhất đối với xã hội hậu công nghiệp?

- a) Sức khỏe và giáo dục
- b) Tối đa hóa lợi nhuận
- c) Thống trị tự nhiên
- d) Bảo tồn môi trường thiên nhiên

5. (Những) yếu tố nào của gói dịch vụ có tác động đối với sự thỏa mãn của khách hàng?

- a) Phương tiện hỗ trợ
- b) Dịch vụ hiện và ẩn
- c) Hàng tạo điều kiện thuận lợi
- d) Tất cả đều có tác động

6. _____ không phải là cách mà các công ty dịch vụ có thể giành được một chỗ đứng trên thị trường?

- a) Bằng sáng chế
- b) Đặc quyền kinh tiêu
- c) Được cấp giấy phép chính thức
- d) Xây dựng thanh danh tốt về chất lượng

7. Dịch vụ thường được phân loại bởi:

- a) Người nhận dịch vụ là ai.

b) Mọi quan hệ với khách hàng mạnh đến thế nào.

c) Dịch vụ được tạo giao thế nào.

d) Tất cả đều đúng.

8. _____ các thuật ngữ đúng cho bốn cung phân tử của ma trận quy trình dịch vụ được trình bày dưới đây?

		Mức độ tương tác và tùy chỉnh	
		Thấp	Cao
Mức độ thâm dụng lao động	Thấp	A	B
	Cao	C	D

a) A = Cửa hàng dịch vụ, B = Xi nghiệp dịch vụ, C = Dịch vụ đại chúng, D = Dịch vụ nghề nghiệp

b) A = Xi nghiệp dịch vụ, B = Cửa hàng dịch vụ, C = Dịch vụ đại chúng, D = Dịch vụ nghề nghiệp

c) A = Dịch vụ đại chúng, B = Dịch vụ nghề nghiệp, C = Cửa hàng dịch vụ, D = Xi nghiệp dịch vụ

d) A = Xi nghiệp dịch vụ, B = Cửa hàng dịch vụ, C = Dịch vụ nghề nghiệp, D = Dịch vụ đại chúng

9. Trong những ngành dịch vụ đòi hỏi nhà cung cấp dịch vụ (ví dụ như y khoa) phải có kiến thức sâu rộng và được đào tạo, đâu là cách ít có thể thực hiện được nhất để giải quyết biến động của cầu và công suất có thể mất (perishable capacity)?

- a) Để cho khách hàng chờ đợi
- b) Điều chỉnh công suất dịch vụ
- c) San bằng nhu cầu
- d) Nhận đặt chỗ trước

10. _____ không phải là một đặc trưng đặc biệt của tác nghiệp dịch vụ?

- a) Thâm dụng lao động
- b) Tính đồng thời
- c) Tính dễ hỏng
- d) Tính không đồng nhất

11. Tại sao nhà quản trị phải giám sát thật chặt thái độ của nhân viên ở tiền sảnh?

- a) Họ thường được trả lương thấp hơn nhân viên ở hậu đài.
- b) Họ tiếp xúc trực tiếp với khách hàng.
- c) Họ khó được thay thế hơn nhân viên ở hậu đài.
- d) Làm việc ở tiền sảnh thì vất vả về mặt tinh thần hơn làm việc ở hậu đài.
- c) Đối thủ tiềm năng gia nhập ngành kinh doanh
- d) Áp lực mặc cả của khách hàng

12. Kỹ thuật nào sau đây không sử dụng thông tin để phân loại khách hàng?

- a) Đặt lộ trình
- b) Chia sẻ
- c) Khai thác dữ liệu
- d) Mã hóa

13. _____ không phải là một trong số năm áp lực của Porter.

- a) Thách thức
- b) Đe dọa của dịch vụ thay thế

14. Phương pháp nào sau đây không phải là phương pháp mà nhà cung cấp dịch vụ có thể sử dụng thông tin để làm tăng thu nhập?

- a) Quản lý hiệu suất sử dụng dịch vụ (yield management)
- b) Phát triển dịch vụ
- c) Các hệ thống chuyên gia
- d) Điểm bán hàng

15. Trong giai đoạn cạnh tranh nào sau đây, hoạt động kinh doanh (hay vận hành) được xem là tiếp thu nhanh và hay đổi mới?

- a) Chân ướt chân ráo
- b) Vững bước
- c) Có biệt tài
- d) Tạo giao dịch vụ đẳng cấp thế giới

II. Bài toán (3,5 điểm/bài, tổng cộng: 7 điểm)

1. Một khu vực ở nông thôn Bạc Liêu gồm có bốn cộng đồng ở các địa điểm có tọa độ xy tính bằng mét như sau: A(6, 2), B(8, 6), C(5, 9), D(3, 4), với dân số tương ứng là 2.000, 1.000, 3.000, và 2.000. Khu vực nói trên được phục vụ bởi một cửa hàng tạp hoá ở cộng đồng D. Một cửa hàng dự kiến với mặt bằng gấp a^2 lần đang được xem xét đặt ở cộng đồng C. Giả sử số tiền chi tiêu hàng tháng của một khách hàng tính trung bình khoảng 100\$. Sử dụng khoảng cách di chuyển thẳng (metropolitan metric) và $a = 3$, sử dụng mô hình Huff để ước tính tác động đối với cửa hàng hiện có ở cộng đồng D về mặt số tiền chi tiêu hàng tháng và thị phần nếu cửa hàng dự kiến ở cộng đồng C được mở.

2. Cửa hàng chiết khấu SB đang xem xét việc sắp xếp lại buồng kho nhằm cải thiện dịch vụ khách hàng. Hiện thời những người lấy hàng cất trong kho được trao cho các đơn đặt hàng của khách để thực hiện từ sáu khu vực trong kho hàng. Di chuyển giữa các khu vực này được ghi nhận trong ma trận luồng dưới đây:

	A	B	C	D	E	F
A	—	1	4	2	0	3
B	0	—	2	0	2	1
C	2	2	—	4	5	2
D	3	0	2	—	0	2
E	1	4	3	1	—	4
F	4	3	1	2	0	—

Sử dụng bố trí ban đầu dưới đây, thực hiện phân tích chuỗi các hoạt động để xác định bố trí sao cho tối thiểu hóa tổng lưu lượng giữa các bộ phận không kề nhau. Hãy tính mức cải thiện lưu lượng của Anh/Chị.



² Lấy con số đầu trong hai con số ngày sinh của Anh/Chị.