

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? quyết biến động của cầu và công suất có thể mất (perishable capacity)

- a) Người mua được xem là khách mời
 - b) Chức năng là sắp xếp, tổ chức
 - c) Người bán là nhà cung cấp
 - d) Tính chất của dịch vụ là đáng ghi nhớ
- a) Để cho khách hàng chờ đợi
 - b) Điều chỉnh công suất dịch vụ
 - c) San bằng nhu cầu
 - d) Nhận đặt chỗ trước

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. Điều nào sau đây không được xem là một trong bốn lĩnh vực của sự cảm nhận dịch vụ?

- a) Sự cam kết (Engagement)
- b) Giáo dục (Education)
- c) Duy mỹ (Estheticism)
- d) Khuynh hướng thoát ly thực tế (Escapism)

6. _____ không phải là một thành phần của gói dịch vụ?

- a) Thông tin
- b) Dịch vụ ẩn
- c) Hàng tạo điều kiện thuận lợi
- d) Giá

7. 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

8. _____ 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

9. 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.

10. Dịch vụ có thể được phân loại vào một ma trận có 4 ô theo sự tùy chỉnh và sự đánh giá được thực hiện bởi nhân viên dịch vụ. Thứ nào sau đây xuất hiện ở tất cả 4 ô?

- a) Giáo dục
- b) Dịch vụ thực phẩm
- c) Chăm sóc sức khỏe
- d) Vận tải

11. Procter & Gamble, bằng sự giới thiệu máy giặt khô gia đình (home dry-cleaning kit) DRYEL, đang nỗ lực cạnh tranh với máy giặt khô bằng cách:

- a) Giới thiệu sản phẩm thay thế
- b) Làm giảm sự trung thành của khách hàng
- c) Hạ thấp rào cản ra ngành
- d) Dựng rào cản nhập ngành

12. Một dịch vụ đưa vào tự phục vụ là đang nỗ lực cạnh tranh sử dụng chiến lược _____

- a) chi phí thấp nhất
- b) khác biệt hóa

c) tập trung

d) giá

a) Quản lý hiệu suất sử dụng dịch vụ (yield management)

b) Các hệ thống chuyên gia

c) Điểm bán hàng

d) Phân tích bao dữ liệu

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

a) Đe dọa của dịch vụ thay thế

b) Đối thủ tiềm năng gia nhập ngành kinh doanh

c) Cơ hội

d) Áp lực mặc cả của khách hàng

15. Trong giai đoạn cạnh tranh nào sau đây, hoạt động kinh doanh (hay vận hành) may ra được xem là có tính cách cầm cự?

a) Chân ướt chân ráo

b) Vững bước

c) Có biệt tài

d) Tạo giao dịch vụ đẳng cấp thế giới

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?

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^1 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 $\lambda = 2$, 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. Đi khám bệnh tại phòng mạch của một bác sĩ gồm có một loạt các hoạt động. Bảng dưới đây liệt kê các hoạt động này và thời gian trung bình của hoạt động. Các hoạt động này có thể xảy ra theo bất kỳ trình tự nào nhưng tư vấn của bác sĩ phải là sau cùng. Ba y tá được phân công thực hiện các hoạt động 1, 2 và 4.

Hoạt động	Thời gian trung bình (phút)
Đo thân nhiệt & huyết áp, cân nặng	6
Lịch sử bệnh	20
Kiểm tra toàn bộ của bác sĩ	18
Làm việc ở phòng thí nghiệm	10
Tư vấn của bác sĩ	12

a) Hoạt động gây ách tắc là gì và số bệnh nhân tối đa có thể được khám mỗi giờ là bao nhiêu?

b) Hãy đề xuất phân công lại các hoạt động của y tá và/hoặc bác sĩ mà sẽ làm cho công suất dịch vụ gia tăng, và vẽ biểu đồ luồng sản phẩm. Công suất của hệ thống cải tiến của Anh/Chị là bao nhiêu?

¹ Lấy con số đầu trong hai con số ngày sinh của Anh/Chị.