

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

ĐỀ THI CUỐI KỲ

Môn thi : Thương mại điện tử

Lớp/Lớp học phần: DHHTTT15/DHKTPM13

Ngày thi: 15/12/2021 (Tiết 8 - 9)

Thời gian làm bài: 60 phút (Được dùng tài liệu giấy)
(Không kể thời gian nhận đề & nộp bài)

Họ và tên thí sinh; MSSV:

Đề 1 (dành cho sinh viên có STT lẻ). Lưu file STT_ MSSV_ HoTen_TMDT

Câu 1 (3 điểm)

Tháng 09/2021, khách hàng A đã mua túi xách Gucci GG Marmont small matelassé leather shoulder bag với giá 2.585USD (tương đương 59.455.000VNĐ) trên website thương mại điện tử của công ty B. Website thương mại điện tử của Công ty B đã đăng ký với Bộ Công thương và có cam kết bán hàng chính hãng. Sau một khoảng thời gian, khách hàng A phát hiện túi xách này là hàng giả. Khách hàng A đã liên hệ với công ty B để yêu cầu trả hàng và hoàn tiền với lý do sản phẩm không phải hàng chính hãng. Tuy nhiên, công ty B từ chối yêu cầu trả hàng vì đã hết thời gian trả hàng theo chính sách đổi trả hàng của công ty và khẳng định sản phẩm này là hàng chính hãng.

- Nếu khách hàng chứng minh được túi xách trên đúng là hàng giả, khách hàng cần dựa vào khoản nào, điều nào của Luật hoặc nghị định nào? (1 điểm)
- Nếu khách hàng khởi kiện công ty B, công ty B sẽ bị xử lý như thế nào theo điều nào của luật hoặc nghị định nào? Giải thích lý do (2 điểm)

Câu 2 (4 điểm)

Tháng 5/2014, hacker thực hiện cuộc tấn công mạng vào trang thương mại trực tuyến eBay. Hacker đã xâm nhập vào hệ thống của eBay qua tài khoản của 3 nhân viên và có quyền truy cập nội bộ trong suốt 229 ngày. Toàn bộ 145 triệu người dùng bị lộ thông tin tài khoản bao gồm tên, địa chỉ, ngày sinh và mật khẩu đã mã hóa. Thông tin thanh toán được lưu trữ riêng và không bị đánh cắp.

- Liệt kê các phương thức tấn công hacker có thể sử dụng để lấy cắp thông tin tài khoản của nhân viên. (1 điểm)
- Giải thích cụ thể về một phương thức tấn công có thể dẫn đến tình huống trên. (1 điểm)
- Đề xuất các biện pháp ứng phó trong tình huống trên. (0.5 điểm)
- Đề xuất các biện pháp bảo vệ để giảm thiểu rủi ro có thể xảy ra tình huống tương tự trong tương lai (0.5 điểm)
- Đề xuất các biện pháp nhằm sớm phát hiện khi website bị tấn công như tình huống trên. (0.5 điểm)
- Giải thích lý do lựa chọn các biện pháp bảo vệ đã đề xuất ở câu d (0.5 điểm)

Câu 3 (3 điểm)

Một công ty khởi nghiệp sản xuất và kinh doanh xà phòng thảo dược. Các sản phẩm xà phòng chuyên làm sạch, dưỡng ẩm, tạo hương thơm, kháng khuẩn và làm trắng, có 4 loại xà phòng dựa trên loại da (da khô, da bình thường, da dầu và cho trẻ sơ sinh). Công ty hiện đang bán sản phẩm trên website của công ty và sẽ tìm các nhà phân phối bên thứ ba cho phép họ phân phối sản phẩm với số lượng lớn.

Khách hàng mục tiêu: Tầng lớp trung lưu và thượng lưu có ý thức về sức khỏe cũng như ý thức bảo vệ da.

Điểm mạnh:

- Sản phẩm:
 - o Đa dạng được cung cấp cho tất cả các loại da.
 - o Thảo dược rất thân thiện với làn da
 - o Không có hóa chất độc hại
 - o Không giới hạn độ tuổi

Điểm yếu:

- Tài chính hạn chế
- Sản phẩm không được biết đến rộng rãi
- Rất nhiều sản phẩm thay thế
- Đội ngũ quản lý và tiếp thị chưa có kinh nghiệm

Cơ hội:

- Thị trường tiêu dùng đang phát triển đối với xà phòng thảo dược.

Thách thức:

- Có một số đối thủ cạnh tranh với các chương trình tiếp thị hiệu quả

Công ty cần xây dựng kế hoạch tiếp thị phù hợp để quảng bá về sản phẩm và thương hiệu của mình.

a. Viết 2 mục tiêu cho kế hoạch tiếp thị trên. (1 điểm)

b. Với mỗi mục tiêu, xác định các chiến lược, thiết kế các chiến thuật để đạt mục tiêu. (2 điểm)

----- Hết -----