

**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 2 (dành cho sinh viên có STT chẵn). 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 2.585 USD (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 6/2016, Acer đã thông báo website bán hàng trực tuyến của hãng đã bị hacker tấn công và xâm nhập. Thông tin cá nhân và dữ liệu tài chính của những khách hàng từng mua sản phẩm trực tiếp trên website của Acer trong khoảng thời gian từ tháng 5/2015 đến tháng 4/2016 đã lọt vào tay hacker. Nhiều khả năng hacker đã lấy được thông tin thẻ tín dụng và thông tin khách hàng của các nạn nhân, bao gồm tên, địa chỉ, số thẻ tín dụng, ngày hết hạn, mã CVV/CVC. Tổng cộng đã có hơn 34.500 khách hàng chịu tác động bởi vụ việc.

- Liệt kê các phương thức tấn công hacker có thể sử dụng trong tình huống trên. (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 (0.5đ)
- Đề xuất các biện pháp nhằm sớm phát hiện 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 nhà hàng mỳ Ý chuyên phục vụ các món pasta sáng tạo, cao cấp bao gồm pesto với cá hồi hun khói, hải sản,... các món salad, món tráng miệng và đồ uống. Tất cả các món đều được chế biến tại chỗ. Nhà hàng cung cấp cho khách hàng các sản phẩm chất lượng cao, sáng tạo với giá cả hợp lý, và cung cấp dịch vụ khách hàng chuẩn ngành. Nguyên liệu của các món pasta được làm bằng bột semolina của Ý, tất cả các loại phô mai đều được nhập khẩu, rau và thịt sạch, hải sản tươi sống. Nhà hàng cũng có website cho khách hàng đặt hàng và giao hàng trong nội thành thành phố Hồ Chí Minh.

Khách hàng mục tiêu: Nhân viên văn phòng, khách du lịch

Điểm mạnh

- Mối quan hệ chặt chẽ với các nhà cung cấp nguyên liệu chất lượng cao và lịch giao hàng nhanh, thường xuyên
- Đội ngũ nhân viên xuất sắc được đào tạo chuyên sâu và rất chu đáo với khách hàng
- Không gian nhà hàng sáng sủa, sạch sẽ

Điểm yếu

- Ngân sách tiếp thị hạn chế
- Đội ngũ quản lý và tiếp thị chưa có kinh nghiệm
- Vị trí nhà hàng không nằm ở khu trung tâm
- Nhận diện thương hiệu yếu.

Cơ hội

- Thị trường đang phát triển
- Tăng cơ hội bán hàng mang đi qua website.

Mối đe dọa

- Tình hình dịch bệnh Covid-19
- Sự cạnh tranh từ các nhà hàng địa phương
- Sự sụt giảm trong nền kinh tế làm giảm thu nhập khả dụng của khách hàng

Nhà hàng cần xây dựng kế hoạch tiếp thị phù hợp để quảng bá về 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 tiếp thị để đạt mục tiêu. (2 điểm)

----- Hết -----