

## giá mức đạt PLO/PI

(Phần dành cho giảng viên khi thiết kế đề thi và các cán bộ quản lý đào tạo)

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG  
KHOA THƯƠNG MẠI

ĐỀ THI CUỐI KỶ HỌC PHẦN  
Học kỳ 232, Năm học 2023-2024

### I. Thông tin chung

Học phần: Supply Chain Relationship Management  
(Quản trị quan hệ chuỗi cung ứng)

Mã học phần: **7LO0660**

Mã nhóm lớp học phần: 232\_7LO0660\_01

Thời gian làm bài: **60 phút**

Hình thức thi: Trắc nghiệm và tự luận

SV được tham khảo tài liệu:

Có

Không

Giảng viên nộp đề thi, đáp án

Lần 1

Lần 2

### II. Các yêu cầu của đề thi nhằm đáp ứng CLO

(phần này phải phối hợp với thông tin từ đề cương chi tiết của học phần)

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)
CLO1	Equip learners with knowledge of business relations with suppliers and customers.	Trắc nghiệm	20%	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9, 1.10	2	1,0
CLO2	Steps to establish supply and customer partnerships, influencing factors as well as related issues of evaluating supply chain relationship management.	Trắc nghiệm	20%	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9, 1.10	2	1,0
CLO3	The role and application of technology in establishing supply chain relations.	Tự luận	30%	2.1, 2.2, 2.3	8	4,0
CLO4	Equip learners with the skills to combine theoretical knowledge into the practice of supply chain relationship management.	Tự luận	30%	2.1, 2.2, 2.3,	8	4,0
CLO5	Equip skills in strategic planning, supply chain operations and supply chain relationship management.	Bài tập quá trình, thuyết trình				

CLO6	Train students to form a sense of responsibility, perseverance, creativity and dynamism through the strict implementation of the requirements of the subject.	Bài tập quá trình, thuyết trình				
------	---	---------------------------------	--	--	--	--

### Chú thích các cột:

(1) Chỉ liệt kê các CLO được đánh giá bởi đề thi kết thúc học phần (tương ứng như đã mô tả trong đề cương chi tiết học phần). Lưu ý không đưa vào bảng này các CLO không dùng bài thi kết thúc học phần để đánh giá (có một số CLO được bố trí đánh giá bằng bài kiểm tra giữa kỳ, đánh giá qua dự án, đồ án trong quá trình học hay các hình thức đánh giá quá trình khác chứ không bố trí đánh giá bằng bài thi kết thúc học phần). Trường hợp một số CLO vừa được bố trí đánh giá quá trình hay giữa kỳ vừa được bố trí đánh giá kết thúc học phần thì vẫn đưa vào cột (1).

(2) Nêu nội dung của CLO tương ứng.

(3) Hình thức kiểm tra đánh giá có thể là: trắc nghiệm, tự luận, dự án, đồ án, vấn đáp, thực hành trên máy tính, thực hành phòng thí nghiệm, báo cáo, thuyết trình, ..., phù hợp với nội dung của CLO và mô tả trong đề cương chi tiết học phần.

(4) Trọng số mức độ quan trọng của từng CLO trong đề thi kết thúc học phần do giảng viên ra đề thi quy định (mang tính tương đối) trên cơ sở mức độ quan trọng của từng CLO. Đây là cơ sở để phân phối tỷ lệ % số điểm tối đa cho các câu hỏi thi dùng để đánh giá các CLO tương ứng, bảo đảm CLO quan trọng hơn thì được đánh giá với điểm số tối đa lớn hơn. Cột (4) dùng để hỗ trợ cho cột (6).

(5) Liệt kê các câu hỏi thi số (câu hỏi số ... hoặc từ câu hỏi số... đến câu hỏi số...) dùng để kiểm tra người học đạt các CLO tương ứng.

(6) Ghi điểm số tối đa cho mỗi câu hỏi hoặc phần thi.

(7) Trong trường hợp đây là học phần cốt lõi - sử dụng kết quả đánh giá CLO của hàng tương ứng trong bảng để đo lường đánh giá mức độ người học đạt được PLO/PI - cần liệt kê ký hiệu PLO/PI có liên quan vào hàng tương ứng. Trong đề cương chi tiết học phần cũng cần mô tả rõ CLO tương ứng của học phần này sẽ được sử dụng làm dữ liệu để đo lường đánh giá các PLO/PI. Trường hợp học phần không có CLO nào phục vụ việc đo lường đánh giá mức đạt PLO/PI thì để trống cột này.

(Phần công bố cho sinh viên)

## I. Thông tin chung

Học phần: Supply Chain Relationship Management (Quản trị quan hệ chuỗi cung ứng) Số tín chỉ: 03

Mã học phần: 7LO0660

Mã nhóm lớp học phần: 232\_7LO0660\_01

Thời gian làm bài: 60 phút

Hình thức thi: Trắc nghiệm và tự luận

SV được tham khảo tài liệu:

Có

Không

Giảng viên nộp đề thi, đáp án

Lần 1

Lần 2

## II. Nội dung câu hỏi thi

### MULTIPLE CHOICE (2 Points)

1. Which of the following is NOT one of the three pillars of CRM?

- A. Economic CRM
- B. Analytical CRM
- C. Collaborative CRM
- D. Operational CRM

ANSWER: A

2. Why did the new CEO of the bank decide to implement an enterprise-wide CRM solution?

- A. To centralize customer interactions and make data-driven decisions
- B. To automate sales and marketing processes
- C. To integrate with third-party service providers
- D. To improve employee satisfaction.

ANSWER: A

3. Which formula best represents the calculation for Customer Lifetime Value (CLV)?

- A. Revenue from customer - cost to acquire and serve that customer
- B. Total revenue generated by the customer over their lifetime
- C.  $(Trade\ 1 + Trade\ 2 + \dots + Trade\ N) * Average\ profit\ margin$
- D. Average transaction value \* purchase frequency per year \* transaction time.

ANSWER: A

4. Which of the following is NOT one of the steps to provide value to customers?

- A. Measure the value only through customer satisfaction

- B. Supply the value
- C. Share the value
- D. Select the value

ANSWER: A

5. Which of the following describes a mature stage in the SRM process?

- A. Fully optimized production and value chain
- B. Focus on cutting purchasing costs without evaluation
- C. Initial stages with limited supply chain integration
- D. Internal procurement driven by individual department needs.

ANSWER: A

6. Which of the following is a key aspect of SRM administration?

- A. Maintaining mutually beneficial supplier relations
- B. Focusing solely on reducing costs
- C. Implementing a win-lose approach to negotiations
- D. Keeping supplier relationships at arm's length.

ANSWER: A

7. Which of the following best describes a key aspect of Customer Relationship Management

(CRM)?

- A. Aims to enhance customer interactions and satisfaction
- B. Emphasizes cost reduction
- C. Focuses on improving relationships with suppliers
- D. Primarily used for inventory management.

ANSWER: A

8. What is the primary advantage of cloud computing in supply chains?

- A. Reduced initial investment
- B. Limited scalability
- C. Requires on-site data centers
- D. Increases operational costs.

ANSWER: A

9. What does a positive Net Present Value (NPV) indicate about a project?

- A. The project is profitable after accounting for the discount rate
- B. The project has a negative return on investment
- C. The project has high operational costs
- D. The project is unlikely to succeed.

ANSWER: A

10. What is a key characteristic of a Service Level Agreement (SLA) in the supply chain context?

- A. It sets the responsibilities of parties in a business contract
- B. It determines the value to shareholders
- C. It defines the technical quality of a product
- D. It calculates cost efficiency.

ANSWER: A

### **WRITING (8 points)**

Question 1 (4 points):

Supply chain coordination involves aligning actions across all stages to increase total supply chain surplus. Discuss the obstacles to coordination in a supply chain and explain how they can be overcome. . (2 points) Use specific examples to illustrate your points. (2 points)

### **Question 1 Answer:**

Obstacles to supply chain coordination include conflicting objectives, information processing

challenges, operational barriers, pricing issues, and behavioral obstacles. These obstacles can lead to distorted information, variability in orders, and reduced profitability.

To overcome these obstacles, supply chain managers can align goals and incentives, improve information accuracy, and reduce lead times. Strategic partnerships and cooperative forecasting systems like CPFR can also enhance coordination. For example, Walmart's use of electronic data interchange (EDI) has helped reduce lead times and improve communication across the supply chain.

Additionally, managing operational performance by reducing lot sizes and centralizing demand information can reduce variability. Rationing based on past sales rather than current orders is another effective strategy to minimize gaming and variability.

These strategies can help supply chain managers address obstacles to coordination and improve overall supply chain performance. By fostering better communication and aligning incentives, companies can work together to increase supply chain surplus and reduce inefficiencies.

**Question 2 (2 points):**

A manufacturing company invests in new equipment costing \$50,000. The equipment is expected to increase production efficiency, resulting in additional revenue of \$90,000 over the next three years. Operating costs associated with the new equipment are \$20,000 over the same period. Calculate the ROI for the equipment purchase.

**Question 2 Answer:**

**Net Profit:** The net profit from the equipment is the total additional revenue minus the cost of the investment and operating costs. Thus, the net profit is \$90,000 (total additional revenue) - \$50,000 (equipment cost) - \$20,000 (operating costs) = \$20,000.

**ROI Calculation:** ROI is calculated by dividing the net profit by the cost of the investment and

multiplying by 100 to get a percentage.

$$ROI = \left( \frac{\text{Net Profit}}{\text{Cost of Investment}} \right) \times 100 = \left( \frac{\$20,000}{\$50,000} \right) \times 100 = 40\%$$

Thus, the ROI for the marketing campaign is 40%.

Question 3 (2 points):

A company is considering an investment in new manufacturing equipment. The initial cost is \$150,000, and the expected cash flows over the next five years are as follows:

Year	Amount
2020	\$40,000
2021	\$50,000
2022	\$60,000
2023	\$70,000
2024	\$80,000

The discount rate is 12%. Calculate the Net Present Value (NPV) for this investment.

**Question 3 Answer:**

To calculate the NPV, we need to discount each future cash flow to its present value and then subtract



the initial investment.

Discounted Cash Flows:

<b>Year</b>	<b>Amount</b>	<b>Discounted Cash Flows</b>
2020	\$40,000	\$35,714.29
2021	\$50,000	\$39,843.75
2022	\$60,000	\$42,844.53
2023	\$70,000	\$44,425.23
2024	\$80,000	\$45,357.52

Total Discounted Cash Flow:

Total = 35,714.29 + 39,843.75 + 42,844.53 + 44,425.23 + 45,357.52 = 208,185.32

Net Present Value (NPV):

NPV = 208,185.32 - 150,000 = 58,185.32

*TP. Hồ Chí Minh, ngày 23 tháng 11 năm 2023*

**NGƯỜI DUYỆT ĐỀ**

**GIẢNG VIÊN RA ĐỀ**

**TS .....**

**ThS. Tống Chí Thông**