

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
KHOA THƯƠNG MẠI

ĐỀ THI VÀ ĐÁP ÁN
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 1, năm học 2024-2025

I. Thông tin chung

Tên học phần:	QUẢN TRỊ LOGISTICS VÀ CHUỖI CUNG ỨNG		
Mã học phần:	71SCMN40373	Số tín chỉ:	3
Mã nhóm lớp học phần:	241_71SCMN40373_01; 241_71SCMN40373_02		
Hình thức thi:	Trắc nghiệm kết hợp Tự luận	Thời gian làm bài:	60 phút
<i>Thí sinh được tham khảo tài liệu:</i>	☒ Có	☐ Không	

Giảng viên nộp đề thi, đáp án bao gồm cả **Lần 1 và Lần 2 trước ngày 17/11/2024.**

Cách thức nộp bài phần tự luận (Giảng viên ghi rõ yêu cầu):

Gợi ý:

- SV được tham khảo tài liệu file cứng và file mềm.
- SV gõ trực tiếp trên khung trả lời của hệ thống thi;
- Upload file bài làm (word, excel, pdf...);
- Upload hình ảnh bài làm (chỉ những trường hợp vẽ biểu đồ, công thức tính toán đặc biệt).

1. Format đề thi

- Font: Times New Roman
- Size: 13
- Tên các phương án lựa chọn: **in hoa, in đậm**
- Không sử dụng nhảy chữ/số tự động (numbering)
- Mặc định phương án đúng luôn luôn là Phương án A ghi ANSWER: A
- Tổng số câu hỏi thi:
- Quy ước đặt tên file đề thi:
+ **Mã học phần**_Tên học phần_Mã nhóm học phần_TNTL_De 1
+ **Mã học phần**_Tên học phần_Mã nhóm học phần_TNTL_De 1_Mã đề (**Nếu sử dụng nhiều mã đề cho 1 lần thi**).

2. Giao nhận đề thi

Sau khi kiểm duyệt đề thi, đáp án/rubric. **Trưởng Khoa/Bộ môn** gửi đề thi, đáp án/rubric về Trung tâm Khảo thí qua email: khaothivanlang@gmail.com bao gồm file word và file pdf (**nén lại và đặt mật khẩu file nén**) và nhắn tin + họ tên người gửi qua số điện thoại **0918.01.03.09** (Phan Nhất Linh).

- Khuyến khích Giảng viên biên soạn và nộp đề thi, đáp án bằng **File Hot Potatoes**. Trung tâm Khảo thí gửi kèm File cài đặt và File hướng dẫn sử dụng để hỗ trợ Quý Thầy Cô.

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)
CLO 2	Hiểu và áp dụng các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ khách hàng; các vấn đề cơ bản trong quản trị chuỗi cung ứng trong phân tích và giải quyết vấn đề doanh nghiệp	Trắc nghiệm	20%	Tất cả câu hỏi trắc nghiệm	2	
CLO 3	Giao tiếp với người khác một cách hiệu quả (bằng ngôn ngữ, cử chỉ, điện thoại, văn bản); đồng thời phối hợp thuận thực với các thành viên khác trong quá trình làm việc nhóm	Trắc nghiệm	20%	Tất cả câu hỏi trắc nghiệm	2	
CLO 4	Phân tích và đề xuất giải pháp cho các vấn đề cơ bản của quản trị chuỗi cung ứng xung quanh các khía cạnh vận tải, sản xuất, tồn kho, và sự phối hợp trong chuỗi.	Tự luận	60%	Câu hỏi tự luận	6	

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) 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.

III. Nội dung câu hỏi thi

PHẦN TRẮC NGHIỆM (16 câu hỏi, mỗi câu trả lời đúng được 0.25, tổng điểm = 4 điểm)

1. Mục tiêu của quản lý chuỗi cung ứng là cố gắng

- A. Khớp cung và cầu
- B. Thỏa mãn nhu cầu khách hàng
- C. Đưa được càng nhiều hàng ra thị trường càng tốt
- D. Sản xuất càng nhiều hàng ra thị trường càng tốt

ANSWER: A

2. Lợi ích của EDI:

- A. Tất cả đều đúng
- B. Giảm thời gian xử lý dữ liệu
- C. Giảm sai sót trong quá trình xử lý dữ liệu
- D. Tăng độ chính xác của quy trình xử lý đơn hàng

ANSWER: A

3. Công nghệ RFID bao gồm:

- A. Tất cả đều đúng
- B. Thẻ RFID
- C. Đầu đọc
- D. Máy tính chủ

ANSWER: A

4. Ứng dụng của RFID bao gồm:

- A. Quản lý tồn kho
- B. Theo dõi vị trí của phương tiện vận chuyển
- C. Trao đổi dữ liệu giữa các doanh nghiệp
- D. Tất cả đều sai

ANSWER: A

5. Đặc điểm của mua hàng chiến lược

- A. Tất cả các đáp án đều đúng
- B. Hợp tác với số ít nhà cung cấp chất lượng nhất
- C. Mỗi quan hệ hợp tác lâu dài với nhà cung cấp
- D. Quan tâm đến tổng chi phí sản xuất hàng hóa

ANSWER: A

6. Thuật ngữ thu mua (Procurement) có nghĩa là gì?

- A. Là quá trình lập kế hoạch, xây dựng chiến lược mua hàng và duy trì hoạt động mua hàng
- B. Là quá trình xây dựng chiến thuật và duy trì các hoạt động mua hàng
- C. Là quá trình lập kế hoạch, tìm kiếm nguồn hàng
- D. Là quá trình duy trì hoạt động mua hàng

ANSWER: A

7. Làm giảm sự bất ổn trong chuỗi sẽ giúp:

- A. Giảm thiểu hiệu ứng roi chăn bò một cách đáng kể nhưng không thể loại bỏ hoàn toàn hiệu ứng này.
- B. Giảm thiểu hiệu ứng roi chăn bò một cách đáng kể và loại bỏ hoàn toàn hiệu ứng này.
- C. Loại bỏ hoàn toàn hiệu ứng roi chăn bò
- D. Giảm thiểu hiệu ứng roi chăn bò

ANSWER: A

8. Đối với CRP (Continuous Replenishment Programs), tồn kho thuộc sở hữu của:

- A. Nhà bán lẻ.
- B. Nhà cung ứng
- C. Nhà sản xuất
- D. Nhà cung ứng hoặc nhà sản xuất

ANSWER: A

9. Yếu tố dịch vụ khách hàng trước giao dịch liên quan đến chính sách của công ty, cần phải

- A. Bảng văn bản, giấy tờ
- B. Thông qua giao tiếp
- C. Thông qua truyền thông nội bộ và bên ngoài
- D. Tất cả các đáp án đúng

ANSWER: A

10. Yếu tố dịch vụ khách hàng sau giao dịch nhấn mạnh đến

- A. Bảo trì, sửa chữa, đổi trả hàng hoá,...
- B. Tư vấn khách hàng
- C. Thực hiện việc xuất kho và giao hàng
- D. Tất cả các đáp án đúng

ANSWER: A

11. Để giữ khách hàng, công ty cần phải thực hiện tốt nhất chất lượng dịch vụ khách hàng, chẳng hạn

- A. Tất cả các đáp án đúng
- B. Làm cho khách hàng tin tưởng vào khả năng phục vụ của mình và khiến họ tin rằng họ có thể được cung cấp dịch vụ như đã hứa
- C. Tạo niềm tin đối với khách hàng
- D. Làm cho khách hàng thoải mái

ANSWER: A

12. Một trong những yếu tố của phân khúc khách hàng đề cập đến

- A. Tất cả các đáp án đúng
- B. Phân loại khách hàng không đồng nhất thành một số nhóm nhỏ hơn
- C. Phân loại khách hàng theo các nhóm đồng nhất hơn với các nhu cầu
- D. Phân loại khách hàng theo các nhóm có hành vi và giá trị tương tự

ANSWER: A

13. Xây dựng quan hệ khách hàng thông qua nhiều yếu tố, trong đó

- A. Tất cả các đáp án đúng
- B. Truyền thông
- C. Tư vấn
- D. Đào tạo

ANSWER: A

14. Thiết lập mối quan hệ khách hàng có thể bắt đầu bằng việc

- A. Tất cả các đáp án đúng
- B. Mua lại khách hàng
- C. Thu hút khách hàng
- D. Xây dựng lòng tin

ANSWER: A

15. Trong phạm vi chương trình học, chu kỳ đặt hàng của khách hàng đề cập đến

- A. Khoảng thời gian mà khách hàng sẵn sàng chờ đợi, từ khi đặt hàng cho đến khi nhận được hàng
- B. Khoảng thời gian từ khi công ty nhận được đơn hàng đến khi giao hàng
- C. Khoảng thời gian từ khi khách hàng gửi đơn hàng đến khi nhận được hàng
- D. Toàn bộ các đáp án đúng

ANSWER: A

16. Hàng tồn kho được hiểu là tài sản hiện tại của một công ty, vậy theo em, hàng tồn kho nhiều cho thấy hiện trạng công ty

- A. Nhìn chung là xấu
- B. Nhìn chung là tốt
- C. Cả xấu và tốt
- D. Tùy từng trường hợp

ANSWER: A

.....

PHẦN TỰ LUẬN (Gồm 6 câu hỏi, 1 điểm/ 1 câu hỏi, Tổng cộng 6 điểm)

Công ty ABC chuyên cung cấp thiết bị điện tử có nhu cầu hàng năm là 120.000 sản phẩm. Chi phí đặt hàng 1 lần là 15 USD/lần. Chi phí lưu kho là 1,5 USD/sản phẩm/năm. Công ty làm việc 1 năm 280 ngày.

Hãy xác định (lưu ý: các phép tính làm tròn đến 2 số lẻ):

Câu hỏi 1: (1 điểm): Tóm tắt đề bài.

Câu hỏi 2: (1 điểm): Công ty nên đặt hàng một lần bao nhiêu để đạt chi phí tối ưu (Tính EOQ)?

Câu hỏi 3: (1 điểm): Với EOQ vừa tìm được, công ty đặt hàng mấy lần một năm?

Câu hỏi 4: (1 điểm): Tính theo ngày làm việc, bao lâu đặt hàng 1 lần?

Câu hỏi 5: (1 điểm): Tính tổng chi phí bao gồm chi phí đặt hàng và chi phí lưu kho?

Câu hỏi 6: (1 điểm): Nếu mỗi lần đặt hàng, chi phí vận tải để đưa hàng về kho người mua là 20USD/ lần. Tính tổng chi phí bao gồm chi phí đặt hàng, chi phí vận tải và chi phí lưu kho.

.....

ĐÁP ÁN PHẦN TỰ LUẬN VÀ THANG ĐIỂM

Phần câu hỏi	Nội dung đáp án	Thang điểm	Ghi chú
I. Trắc nghiệm		4.0	
Câu 1 – 16		0.25	
.....			
II. Tự luận		6.0	
Nội dung 1.	Tóm tắt đề bài: - Nhu cầu hàng năm: $D = 120.000$ sản phẩm - Chi phí đặt hàng: $S = 15$ USD/lần - Chi phí lưu kho: $H = 1,5$ USD/sản phẩm/năm - Ngày làm việc 1 năm: $N = 280$ ngày	1.0	
Nội dung 2.	Công ty nên đặt hàng một lần bao nhiêu để đạt chi phí tối ưu (EOQ)? $EOQ = \sqrt{2 \times S \times D / H}$ $= \sqrt{2 \times 120.000 \times 15 / 1,5}$ $= 1.549,19$ sản phẩm	1.0	
Nội dung 3.	Với EOQ vừa tìm được, công ty đặt hàng mấy lần một năm? Số lần đặt hàng một năm $= D / EOQ$ $= 120.000 / 1.549,19$ $= 77,46$ lần	1.0	

Nội dung 4.	Tính theo ngày làm việc, bao lâu đặt hàng 1 lần? Khoảng cách thời gian giữa 2 lần đặt hàng = Số ngày làm việc / số lần đặt hàng = $280 / 77,46 = 3,61$ ngày	1.0	
Nội dung 5.	Tính tổng chi phí bao gồm chi phí đặt hàng và chi phí lưu kho? Chi phí đặt hàng = $D \times S / EOQ$ = $(120.000 \times 15) / 1.549,19$ = 1.161,90 USD Chi phí lưu kho = $EOQ \times H / 2$ = $(1.549,19 \times 1,5) / 2$ = 1.161,90 USD Tổng chi phí = $1.161,90 + 1.161,90$ = 2.323,80 USD	1.0	
Nội dung 6.	Nếu mỗi lần đặt hàng, chi phí vận tải để đưa hàng về kho người mua là 20USD/ lần. Tính tổng chi phí bao gồm chi phí đặt hàng, chi phí vận tải và chi phí lưu kho. Chi phí vận tải là: $77,46 \text{ lần} \times 20 \text{ USD/lần} = 1.549,20 \text{ USD}$ Tổng chi phí = $2.323,80 \text{ USD} + 1.549,20 \text{ USD} = 3.873 \text{ USD}$	1.0	
	Điểm tổng	10.0	

TP. Hồ Chí Minh, ngày 11 tháng 11 năm 2024

Người duyệt đề

Giảng viên ra đề



Th.S Nguyễn Viết Tịnh

Th.S. Hồ Thị Phương Thảo