

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
 ĐƠN VỊ: KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

ĐỀ THI VÀ ĐÁP ÁN
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 1, năm học 2023-2024

I. Thông tin chung

Tên học phần:	Quản trị chất lượng		
Mã học phần:	71SCMN40023	Số tin chỉ:	03
Mã nhóm lớp học phần:	231_71SCMN40023_01/ 02/ 03		
Hình thức thi: Trắc nghiệm kết hợp Tự luận	Thời gian làm bài:	75	phút
<i>Thí sinh được tham khảo tài liệu:</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Có	<input type="checkbox"/> Không	

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)
CLO1	Phân biệt được ý nghĩa của Chất lượng và Quản trị chất lượng theo ý nghĩa chuyên nghiệp và theo quan niệm thông thường	TN	20%	10 câu	0.2	
CLO2	Phân tích và đánh giá chất lượng dưới 02 khía cạnh, sản phẩm và dịch vụ qua các đặc điểm khác nhau của 02 đối tượng này	TN	20%	10 câu	0.2	
CLO3	Vận dụng các công cụ thống kê trong việc kiểm soát các quá trình tạo ra sản phẩm hay dịch vụ	TN	20%	10 câu	0.2	
CLO4	Sử dụng thành thạo tính toán thống kê liên quan lĩnh vực quản lý chất lượng theo yêu cầu	TL	40%	Tự luận	4	

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, đề 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, đề 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 (30 câu hỏi + 0.2 điểm/câu hỏi)

Chi phí nào sau đây KHÔNG phải là chi phí ngăn ngừa chất lượng kém?

- A. Gia công lại sản phẩm lỗi
- B. Thẩm định tiêu chuẩn nguyên liệu đầu vào
- C. Đánh giá quy trình sản xuất
- D. Sàng lọc sản phẩm lỗi

ANSWER: A

Câu nào sau đây KHÔNG đúng

- A. Chất lượng là từ chỉ dùng cho sản phẩm vượt trội so với các sản phẩm cùng loại
- B. Đúng với tiêu chuẩn, qui định của nhà sản xuất
- C. Chất lượng là do có những thuộc tính phù hợp người dùng
- D. Chất lượng là phù hợp với người sử dụng

ANSWER: A

Phát biểu nào sau đây là ĐÚNG?

- A. Chi phí do chất lượng kém gây ra lớn hơn nhiều so với phần chi phí có thể thấy được
- B. Chi phí do chất lượng kém gây ra chỉ bao gồm chi phí phế liệu, gia công lại, bảo hành
- C. Tổn thất uy tín dẫn tới mất đơn hàng là chi phí nổi dễ dàng nhận thấy do chất lượng kém gây ra
- D. Tất cả đều đúng

ANSWER: A

Hãy chọn phương án ĐÚNG trong các phương án sau đây

- A. Khi chi phí phòng ngừa và chi phí thẩm định tăng lên thì chi phí sai hỏng giảm đi
- B. Khi chi phí phòng ngừa và chi phí thẩm định tăng lên thì chi phí sai hỏng tăng lên
- C. Chi phí của tính phù hợp được tính bằng chi phí sai hỏng nội bộ và sai hỏng bên ngoài
- D. Chi phí của tính không phù hợp được tính bằng chi phí phòng ngừa và chi phí thẩm định

ANSWER: A

Phương thức quản lý chất lượng cao nhất hiện nay là:

- A. Total quality management
- B. Quality assurance
- C. Quality inspection
- D. Total quality control

ANSWER: A

Quản lý chất lượng là

- A. Các ý đều đúng
- B. Để thỏa mãn nhu cầu người tiêu dùng
- C. Sử dụng các biện pháp có hệ thống trong quản lý chất lượng
- D. Tạo điều kiện sản xuất kinh tế nhất

ANSWER: A

Phát biểu nào sau đây là ĐÚNG?

- A. Tạo ra sản phẩm dịch vụ kém chất lượng đa phần là do lỗi hệ thống
- B. Sản phẩm có chất lượng vượt trội được tạo ra nhờ hệ thống quản lý chất lượng tốt nhất
- C. Thực hiện kiểm tra chất lượng sản phẩm đầu ra tại khâu cuối cùng là phương pháp tốt nhất để đảm bảo chất lượng
- D. Sản phẩm lỗi đa phần được phát hiện tại khâu kiểm tra chất lượng sản phẩm hoàn thiện

ANSWER: A

Câu nào SAI khi nói: Để xem xét tính hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng, ta phải xem

- A. Có tham gia của tất cả mọi thành viên trong tất cả các qui trình
- B. Các quá trình có đủ các văn bản hướng dẫn
- C. Có được triển khai đúng và đủ
- D. Có mang lại kết quả mong đợi

ANSWER: A

Dịch vụ có tính không đồng nhất, có nghĩa là:

- A. Chất lượng khó có thể giống nhau trong mọi lần cung cấp dịch vụ
- B. Chất lượng khó biến đổi theo không gian và thời gian
- C. Chất lượng khó thay đổi theo tâm lý của khách hàng
- D. Chất lượng khó bị ảnh hưởng bởi người trực tiếp cung cấp dịch vụ

ANSWER: A

Phát biểu nào là SAI khi nói về đặc tính của dịch vụ:

- A. Có thể lưu trữ và tồn kho.
- B. Không đồng nhất, và không ổn định
- C. Tính mong manh.
- D. Tính vô hình.

ANSWER: A

Ý nào sau đây gây ra khoảng cách thứ 1 trong mô hình 5 khoảng cách chất lượng dịch vụ?

- A. Thiếu phương tiện thu thập ý kiến của khách hàng
- B. Thiếu vốn để đầu tư thiết bị kỹ thuật hiện đại
- C. Nhân viên thiếu kỹ năng chuyên môn
- D. Không có sự phối hợp giữa các bộ phận

ANSWER: A

Chọn câu trả lời ĐÚNG NHẤT. Một nhà hàng trên Vincom Landmark 81- là nhà hàng đầu tiên và duy nhất tại Việt Nam phục vụ Bò **Snow Aging Wagyu** thượng hạng từ Nhật Bản.

Bên cạnh đó, khách hàng được trải nghiệm các dịch vụ nhà hàng ăn uống cao cấp. Hỏi mô hình này là hình thức cung cấp sản phẩm hay dịch vụ?

- A. Vừa Sản phẩm vừa Dịch Vụ
- B. Sản phẩm
- C. Dịch Vụ
- D. Các câu còn lại đều sai.

ANSWER: A

Ý nào sau đây là SAI khi nói tới hoạt động đánh giá chất lượng sản phẩm?

- A. Là điểm đánh giá cho chỉ tiêu chất lượng quan trọng nhất của một sản phẩm
- B. Được thực hiện tại nhiều giai đoạn trong quá trình tạo ra sản phẩm
- C. So sánh chất lượng giữa các sản phẩm cùng loại hoặc so với mức chuẩn
- D. Liên quan đến lượng hóa các chỉ tiêu chất lượng của một sản phẩm

ANSWER: A

Ta có thể dùng hệ số chất lượng và hệ số mức chất lượng để (câu nào SAI)

- A. Biết được sản phẩm nào bán được nhiều nhất
- B. So sánh việc đánh giá giữa nhiều sản phẩm
- C. So sánh việc đánh giá giữa 02 sản phẩm
- D. Biết được sản phẩm nào được đánh giá thấp nhất

ANSWER: A

Để xác định lỗi nào cần khắc phục trước nhất nhằm giảm thiểu thiệt hại nhiều nhất cho công ty, thì công cụ được sử dụng là:

- A. Pareto Chart
- B. Control Chart
- C. Flowchart
- D. Histogram

ANSWER: A

Phương pháp vẽ Biểu đồ kiểm soát KHÔNG đề cập tới

- A. Phân tích nguyên nhân
- B. Giá trị trung bình
- C. Giới hạn kiểm soát trên, dưới
- D. Phạm vi của nhóm

ANSWER: A

Ý nào khác với các ý còn lại?

- A. Scatter Diagram
- B. Cause and Effect Diagram
- C. Ishikawa Diagram
- D. Fishbone Diagram

ANSWER: A

Chức năng sắp xếp thông tin thuộc về

- A. Tất cả các ý đều đúng
- B. Biểu đồ Phân bố
- C. Phiếu kiểm tra

D. Biểu đồ Pareto

ANSWER: A

Người quản lý yêu cầu nhóm bạn thực hiện phân tích và xác định các nguyên nhân phổ biến gây ra các lỗi trong quá trình sản xuất, bạn sẽ sử dụng công cụ nào sau đây?

A. Biểu đồ Pareto (Pareto diagram)

B. Phiếu kiểm tra (checksheet)

C. Biểu đồ tần suất (histogram)

D. Biểu đồ nhân quả (cause-effect diagram)

ANSWER: A

Trường hợp nào là có vấn đề trong Biểu đồ kiểm soát

A. Những trồi sụt có biểu hiện bất thường được xác định

B. Những biến động ngẫu nhiên

C. Những trồi sụt liên tục quanh đường trung tâm

D. Những trồi sụt do máy móc, do kỹ năng công nhân

ANSWER: A

Biểu đồ Histogram có dạng bình nguyên thuộc dạng

A. cần lưu ý

B. ổn định

C. phải khắc phục

D. các ý trên đều sai

ANSWER: A

Công cụ nào không sử dụng dữ liệu từ Phiếu Kiểm tra

A. Sơ đồ nhân quả

B. Biểu đồ Pareto

C. Biểu đồ tương quan

D. Biểu đồ Histogram

ANSWER: A

Các hệ thống Quản lý chất lượng có điểm chung là, NGOẠI TRỪ:

A. Bắt buộc các tổ chức kinh doanh thực hiện giống như nhau

B. Dựa trên các chuẩn mực chung

C. Được nhiều quốc gia thừa nhận và áp dụng

D. Do một hoặc nhiều tổ chức tiêu chuẩn hóa xây dựng và ban hành

Cấp cao nhất trong hệ thống văn bản của công ty theo kim tự tháp tài liệu (documentation pyramid) là:

A. Chính sách chất lượng (quality policy)

B. Sổ tay chất lượng (quality manual)

C. Thủ tục (procedures)

D. Hướng dẫn công việc (work instruction)

ANSWER: A

Tiêu chuẩn ISO – 9001 là tiêu chuẩn dùng để:

A. Chứng minh năng lực quản lý chất lượng đối với khách hàng bên ngoài

- B. Chứng minh quá trình kiểm soát an toàn vệ sinh thực phẩm.
- C. Chứng minh năng lực cải tiến năng suất liên tục.
- D. Không có đáp án nào đúng.

ANSWER: A

ISO là chữ viết tắt của

- A. International Organization for Standardization
- B. International Standardization for Organization
- C. International Organization of Standardization
- D. International Standardization of Organization

ANSWER: A

Ý nào sau đây KHÔNG là trụ cột chính của TQM?

- A. Vốn
- B. Hệ thống
- C. Quá trình
- D. Lãnh đạo

ANSWER: A

Khi nói về TQM, câu nào KHÔNG ĐÚNG

- A. Phòng Quản lý chất lượng làm nhiệm vụ chất lượng này
- B. Cách quản lý của một tổ chức tập trung vào chất lượng
- C. Dựa trên sự tham gia của tất cả thành viên
- D. Nhằm đạt sự thành công lâu dài nhờ việc thỏa mãn khách hàng

ANSWER: A

JIT (Just in Time) là một cung cách làm việc (câu nào SAI)

- A. Xuất phát từ Mỹ (Just in time)
- B. Cung ứng nguyên vật liệu đúng thời điểm
- C. Xuất phát từ Nhật
- D. Sản xuất đúng lúc, đúng số lượng

ANSWER: A

Triết lý của TQM là (câu nào sai)

- A. Gắn trách nhiệm vào Phòng Quản lý chất lượng
- B. Làm đúng ngay từ đầu
- C. Mọi người các khâu đều chịu trách nhiệm
- D. Gắn trách nhiệm vào tất cả quá trình

ANSWER: A

PHẦN TỰ LUẬN (chọn 01 trong 01 câu hỏi + 04 điểm/câu hỏi)

SV chọn làm 01 trong 02 câu sau:

Câu hỏi 1: (04 điểm)

Công ty A đang thực hiện đánh giá trọng lượng của các gói bánh được sản xuất từ 3 dây chuyền. Dữ liệu được thu thập trong 10 ngày liên tiếp, mỗi ngày một lần, như bảng bên dưới.

Lần lấy mẫu	Dây chuyền sản xuất		
	X ₁	X ₂	X ₃
1	49,29	49,7	49,23
2	49,24	49,14	49,6
3	48,62	49,01	49,38
4	49,91	49,67	48,13
5	49,54	49,39	49,17
6	49,84	49,56	50
7	48,99	49,81	49,31
8	49,87	49,04	49,85
9	49,93	48,65	49,14
10	49,83	49,47	49,04

Sử dụng công cụ Biểu đồ kiểm soát để đánh giá chất lượng, bạn hãy xác định các giá trị sau của Biểu đồ:

- 1) Giá trị đường trung tâm (2 điểm)
- 2) Giới hạn kiểm soát trên (1 điểm)
- 3) Giới hạn kiểm soát dưới (1 điểm)

Hướng dẫn làm bài: Sinh viên cần trình bày công thức tính của giá trị được hỏi, thế số và ghi kết quả. Các bước tính toán khác không cần trình bày chi tiết các phép tính mà chỉ cần ghi rõ cách làm và kết quả của từng bước thực hiện tính toán.

Các hệ số thống kê:

Loại Biểu đồ Kiểm soát	\bar{x}	R	
		D 3	D 4
Kích thước nhóm n	A 2	D 3	D 4
2	1,18	-	3,267
3	1,023	-	2,575
4	0,729	-	2,282
5	0,577	-	2,115
6	0,483	-	2,004
7	0,419	0,076	1,924
8	0,373	0,136	1,864
9	0,337	0,184	1,816
10	0,308	0,223	1,777

Câu hỏi 2: (04 điểm)

Cty Hoàng Minh có Kiểm tra sản phẩm trước khi xuất và ghi nhận như sau:

Số lỗi phát hiện khi kiểm tra lô hàng trong tuần lễ 7 đến 12 tháng 1/2023

Thời gian: 7-12/1/23 Ng. kiểm tra: Nguyễn Văn A Mặt hàng: ABC
 Địa điểm: BP xuất hàng PP kiểm tra: qui định XYZ Lô hàng: 23.01.07

Ngày	7/1/2023	8/1/2023	9/1/2023	10/1/2023	11/1/2023	12/1/2023	
Lỗi kiểm tra	Thứ hai	Thứ ba	Thứ tư	Thứ năm	Thứ sáu	Thứ bảy	Tổng cộng
Bao bì bị mờ	///	///	////	////	///	////	27
Đóng gói thiếu	/			//			3
Đóng gói bị hở	///	//	///	////	//	///	17
Sản phẩm cân sai	///	//	///	///	////	//	17
Hàng hóa bị hư	/		//		/		4
Dao cắt vào sản phẩm	///	///	//	/	////	///	16
Sản phẩm có mùi		//				/	3
Có vật lạ trong sản phẩm	/					/	2
Thiếu thông tin sản phẩm	/			//		/	4
In sai hạn sử dụng			//		/		3

Tổng số lỗi	17	13	17	17	16	16	96
Số SP kiểm tra	100	100	100	100	100	100	600
Số SP trong lô hàng	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000

Câu hỏi:

Từ Phiếu kiểm tra này, hãy rút ra những gì có thể đọc được (phát hiện ra) từ những ghi nhận, con số), giống như ví dụ đã đọc được (phát hiện ra) trong bài học khi nói về Phiếu kiểm tra (Check sheet)

Hình (dạng ảnh)

Tránh hình bị thay đổi ở chế độ Word (hình trên)

Cty Hoàng Minh có Kiểm tra sản phẩm trước khi xuất và ghi nhận như sau:

Số lỗi phát hiện khi kiểm tra lô hàng trong tuần lễ 7 đến 12 tháng 1/2023

Thời gian: 7-12/1/23 Ng. kiểm tra: Nguyễn Văn A Mặt hàng: ABC
Địa điểm: BP xuất hàng PP kiểm tra: qui định Lô hàng: 23.01.07
tra: XYZ

Ngày	7/1/2023	8/1/2023	9/1/2023	10/1/2023	11/1/2023	12/1/2023	
Lỗi kiểm tra	Thứ hai	Thứ ba	Thứ tư	Thứ năm	Thứ sáu	Thứ bảy	Tổng cộng
Bao bì bị mờ	///	///	////	////	///	////	27
Đóng gói thiếu	/			//			3
Đóng gói bị hở	///	//	///	////	//	///	17
Sản phẩm cân sai	///	//	///	///	////	//	17
Hàng hóa bị hư	/		//		/		4

Dao cắt vào sản phẩm	///	///	//	/	////	///	16
Sản phẩm có mùi		//				/	3
Có vật lạ trong sản phẩm	/					/	2
Thiếu thông tin sản phẩm	/			//		/	4
In sai hạn sử dụng			//		/		3
Tổng số lỗi	17	13	17	17	16	16	96
Số SP kiểm tra	100	100	100	100	100	100	600
Số SP trong lô hàng	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000

ĐÁP ÁN PHẦN TỰ LUẬN VÀ THANG ĐIỂM

Phần câu hỏi	Nội dung đáp án	Thang điểm	Ghi chú
I. Trắc nghiệm		6.0	
Câu 1 – 30	Tất cả là câu A	0.2	Cho 01 câu
II. Tự luận		4.0	
Nội dung a	Biểu đồ kiểm soát (bên dưới)	4.0	Chọn 01 trong 02 câu
Nội dung b	Phiếu kiểm tra Check sheet (bên dưới)	4.0	
Điểm tổng		10.0	

ĐÁP ÁN CÂU 01:

Lần lấy mẫu	Dây chuyền sản xuất			Giá trị trung bình X	Phạm vi của nhóm R
	x ₁	x ₂	x ₃		
1	49,29	49,7	49,23	49,41	0,47
2	49,24	49,14	49,6	49,33	0,46
3	48,62	49,01	49,38	49,00	0,76
4	49,91	49,67	48,13	49,24	1,78
5	49,54	49,39	49,17	49,37	0,37
6	49,84	49,56	50	49,80	0,44
7	48,99	49,81	49,31	49,37	0,82
8	49,87	49,04	49,85	49,59	0,83
9	49,93	48,65	49,14	49,24	1,28
10	49,83	49,47	49,04	49,45	0,79
Tổng				493,78	8,00

Giá trị trung bình của tổng các nhóm	49,38
Giá trị trung bình Phạm vi của các nhóm	0,8

Giá trị đường trung tâm:	CL x	Giá trị trung bình của tổng các nhóm	=	49,38
Giới hạn kiểm soát trên:	UCL x	Giá trị trung tâm + A2 * Giá trị trung bình Phạm vi của các nhóm	=	50,20
Giới hạn kiểm soát dưới:	LCL x	Giá trị trung tâm - A2 * Giá trị trung bình Phạm vi của các nhóm	=	48,56

Barem điểm:

1. Chi tiết:

- Giải thích cách tính giá trị trung bình tổng các nhóm: 0.25 điểm
- Tính đúng giá trị trung bình tổng các nhóm: 0.5 điểm
- Giải thích cách tính giá trị trung bình phạm vi các nhóm: 0.25 điểm
- Tính đúng giá trị trung bình phạm vi các nhóm: 0.5 điểm
- Công thức giá trị đường trung tâm: 0.25 điểm
- Xác định đúng giá trị đường trung tâm: 0.25 điểm

2. Chi tiết:

- Công thức giới hạn kiểm soát trên: 0.5 điểm
- Tính đúng giới hạn kiểm soát trên: 0.5 điểm

3. Chi tiết:

- Công thức giới hạn kiểm soát dưới: 0.5 điểm
- Tính đúng giới hạn kiểm soát dưới: 0.5 điểm

ĐÁP ÁN CÂU 02:

*Không nhất thiết là các nhận xét như dưới
SV có thể có các nhận xét khác*

CÁC KẾT LUẬN:

Kiểm tra theo tỉ lệ:	10%	100	1000	0.1
Số SP không đạt số kiểm tra:	16%	96	600	0.16
Các loại lỗi phát hiện:	11			
Lỗi nhiều nhất:	Bao bì in mờ			
Lỗi ít nhất:	Có vật lạ trong sản phẩm			
Ngày có nhiều lỗi nhất:	thứ 2/4/5			
Ngày có ít lỗi nhất:	thứ ba			
Số lỗi tb mỗi ngày:	16	96	6	16
Loại lỗi nhiều nhất chiếm tỉ lệ:	28%	27	96	0.28125
Loại lỗi ít nhất chiếm tỉ lệ:	2%	2	96	0.020833333

.....

.....

SV chỉ cần đưa ra 08 kết luận: được 04 điểm
Kết luận không cần giống như trên, chỉ cần hợp lý

Người duyệt đề



Đỗ Thành Lưu

TP. Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 11 năm 2023
Giảng viên ra đề



Vũ Xuân Trường & Lê Thị Thanh Huyền

