

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)

Công ty A dành một khoản ngân sách cho việc bảo hành miễn phí các sản phẩm của công ty trong vòng 1 năm đầu sử dụng. Chi phí này thuộc:

- A. Chi phí sai hỏng bên ngoài
- B. Chi phí sai hỏng bên trong
- C. Chi phí phòng ngừa
- D. Chi phí thẩm định

ANSWER: A

Yếu tố nào KHÔNG là yếu tố bên ngoài ảnh hưởng đến chất lượng là:

- A. phương pháp làm việc của tổ chức
- B. nhu cầu thị trường
- C. trình độ sản xuất của đất nước
- D. sự phát triển Khoa học kỹ thuật

ANSWER: A

Ý nào sau đây là SAI khi nói về một sản phẩm có chất lượng?

- A. Có đặc tính vượt trội với mức giá cao nhất
- B. Nổi trội nhất khi so sánh với các sản phẩm cùng loại về công dụng và các đặc tính khác
- C. Thỏa mãn nhu cầu của người sử dụng
- D. Đúng với quy cách sản phẩm do nhà sản xuất đưa ra

ANSWER: A

Khi nói về Khái niệm chất lượng ta phải quan tâm tới các điều sau

- A. Các ý đều đúng
- B. Thỏa mãn người tiêu dùng
- C. Hài lòng người tiêu dùng
- D. Các đặc điểm tổng hợp của sản phẩm/ dịch vụ

ANSWER: A

Tại công ty A, sản phẩm hoàn thiện được kiểm tra bởi bộ phận kiểm tra chất lượng sản phẩm để loại bỏ các sản phẩm lỗi. Chỉ dựa vào thông tin trên, phương thức quản lý chất lượng đang được công ty A áp dụng là:

- A. Quality inspection
- B. Quality assurance
- C. Quality control

D. Total quality management

ANSWER: A

Các Phương thức quản lý chất lượng phát triển qua các giai đoạn

A. QI → QC → QA → TQC → TQM

B. QI → QC → TQC → QA → TQM

C. QI → QA → QC → TQC → TQM

D. Tất cả đều sai

ANSWER: A

Các công cụ kiểm soát chất lượng bằng thống kê được bắt đầu áp dụng rộng rãi từ:

A. 1970s

B. 1960s

C. 1980s

D. 1990s

ANSWER: A

Câu nào sau đây đúng:

A. Mọi công ty cung cấp sản phẩm hay dịch vụ đều có phương thức quản lý chất lượng

B. Không phải công ty cung cấp sản phẩm hay dịch vụ nào cũng có phương thức quản lý chất lượng

C. Mọi công ty cung cấp sản phẩm hay dịch vụ đều có hệ thống quản lý chất lượng

D. Mọi công ty cung cấp sản phẩm hay dịch vụ đều có phương thức và hệ thống quản lý chất lượng

ANSWER: A

Một dịch vụ được đánh giá là có chất lượng khi:

A. Giá trị nhận được lớn hơn giá trị mong đợi

B. Giá trị mong đợi lớn hơn giá trị yêu cầu

C. Giá trị yêu cầu lớn hơn giá trị nhận được

D. Giá trị thể hiện lớn hơn giá trị ngầm hiểu

ANSWER: A

Theo mô hình SERVQUAL, phòng khám đa khoa có đầy đủ trang thiết bị cần thiết là đặc tính nào của chất lượng dịch vụ của phòng khám?

A. Tính hữu hình (tangibles)

B. Tính đảm bảo (assurance)

C. Độ tin cậy (reliability)

D. Tính đáp ứng (responsiveness)

ANSWER: A

Công ty ABC vừa thành lập bộ phận nghiên cứu thị trường, thực hiện tuyển dụng kỹ lưỡng và đào tạo đầy đủ cho nhân viên trước khi bắt đầu công việc. Đây là giải pháp để rút ngắn khoảng cách thứ mấy trong mô hình 5 khoảng cách chất lượng dịch vụ?

A. Khoảng cách 1

B. Khoảng cách 2

C. Khoảng cách 3

D. Khoảng cách 4

ANSWER: A

Các thành phần cấu thành nên chất lượng dịch vụ theo quan điểm của Parasuraman, Berry và Zeithaml, 1988:

- A. Sự tin cậy, sự đảm bảo, sự hữu hình, sự cảm thông, sự phản hồi
- B. Sự tin cậy, sự đảm bảo, sự hữu hình
- C. Sự tin cậy, sự vô hình, sự cảm thông, và sự phản hồi.
- D. Sự cảm thông, Sự tin cậy, sự hữu hình, sự phản hồi.

ANSWER: A

Để tính toán hệ số mức chất lượng kinh doanh của một cửa hàng, ta cần có dữ liệu về _____ của từng loại sản phẩm được bán tại cửa hàng đó.

- A. Doanh thu
- B. Chỉ tiêu chất lượng
- C. Đặc tính
- D. Giá bán

ANSWER: A

Câu nào sau đây SAI, hệ số chất lượng

- A. Tính bằng phần trăm
- B. Tùy thuộc vào giá trị của chỉ tiêu
- C. Tùy thuộc trọng số của chỉ tiêu
- D. Là điểm trung bình cho các thuộc tính

ANSWER: A

Ưu điểm của biểu đồ nhân quả là:

- A. Kết hợp tuy duy động não của nhiều người
- B. Hiểu rõ mối tương quan giữa 2 biến số
- C. Thống kê được tần suất xuất hiện lỗi
- D. Đánh giá nhanh hiệu quả của cải tiến

ANSWER: A

Biểu đồ Pareto và Sơ đồ xương cá có điểm GIỐNG nhau là

- A. Tìm ra các nguyên nhân (ảnh hưởng, sai lỗi, ...) chính
- B. Tìm ra các giải pháp
- C. Tìm ra các ý tưởng giải quyết vấn đề
- D. Tất cả ý đều đúng

ANSWER: A

Công cụ kiểm soát chất lượng nào sau đây có kết quả được thể hiện bởi đồ thị?

- A. Histogram
- B. Checksheet
- C. Flowchart
- D. Cause and Effect Diagram

ANSWER: A

Sơ đồ xương cá giúp

- A. Các ý đều đúng

- B.** Huy động sự hợp tác tập thể
 - C.** Phát hiện các ưu tiên
 - D.** Phân loại các nguyên nhân
- ANSWER: A

Phương pháp nào là đặc thù khi dùng Sơ đồ xương cá

- A.** Động não
- B.** Biểu hiện trực quan
- C.** Sắp xếp ý tưởng
- D.** Hệ thống hóa các ý tưởng

ANSWER: A

Câu nào SAI khi nói Lưu đồ (Flowchart) có công dụng

- A.** Giảm khả năng sáng tạo
- B.** Hiểu quá trình và kiểm soát nó
- C.** Nhận diện các bước dễ dàng hơn mô tả bằng chữ viết
- D.** Hướng dẫn nghiệp vụ cho nhân viên mới

ANSWER: A

Một chuỗi các bước được biểu diễn bằng sơ đồ để hướng dẫn thực hiện một hoạt động là:

- A.** Flowchart
- B.** Scatter Diagram
- C.** Pareto Chart
- D.** Control Chart

ANSWER: A

Khi vẽ biểu đồ Histogram, điều quan trọng nhất là

- A.** Hai ý đều đúng
- B.** Tìm số cột cần vẽ
- C.** Xác định bề rộng các cột
- D.** Chỉ có 01 ý đúng

ANSWER: A

ISO 9001 là tiêu chuẩn đánh giá về:

- A.** Hệ thống quản lý chất lượng
- B.** Chất lượng của sản phẩm
- C.** Quản lý môi trường
- D.** Tất cả đều đúng

ANSWER: A

Hoạt động nào sau đây là lập kế hoạch (plan) trong chu trình PDCA?

- A.** Thiết lập mục tiêu của quá trình
- B.** Thực hiện các hạng mục công việc
- C.** Kiểm soát và đo lường các quá trình
- D.** Cải tiến hiệu suất quá trình

ANSWER: A

Các văn bản luật đang được áp dụng trong hoạt động của doanh nghiệp thuộc nhóm nào trong phân loại văn bản của hệ thống văn bản quản lý.

- A. Bên Ngoài
- B. Nội bộ
- C. Cả hai ý đều đúng
- D. Cả hai ý đều sai.

ANSWER: A

Những tài liệu nào không thuộc hệ thống tài liệu nội bộ trong quản lý chất lượng theo ISO 9001

- A. Các qui định pháp luật
- B. Sổ tay chất lượng
- C. Quy trình
- D. Mẫu biểu, bảng biểu

ANSWER: A

Phân loại và loại bỏ những thứ không cần thiết là nội dung “S” thứ mấy của công cụ 5S?

- A. 1
- B. 2
- C. 4
- D. 5

ANSWER: A

Trong TQM, người ta nói phải có sự tham gia của toàn thể nhân viên là

- A. Tất cả các ý đều đúng
- B. Mọi công nhân viên phải nghĩ công việc của mình liên quan chất lượng nói chung
- C. Mọi người đều có trách nhiệm với công việc mình
- D. Mọi công việc đều có những tương tác qua lại lẫn nhau trong công ty

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

Khi thực hiện TQM tại công ty, Ban Lãnh đạo phải cam kết vì:

- A. Các ý đều đúng
- B. Thể hiện quyết tâm
- C. Thể hiện trách nhiệm
- D. Thể hiện ước muốn

ANSWER: A

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

SV chọn 01 trong 02 câu sau để làm:

Câu hỏi 1: (04 điểm)

Công ty may X chuyên cung cấp áo thun in hình danh lam, thắng cảnh cho các cửa hàng tại các địa điểm du lịch. Thời gian gần đây số lượng đơn hàng lỗi bị khách hàng trả lại tăng lên đáng kể. Giám đốc công ty yêu cầu thực hiện đánh giá chất lượng để tìm hiểu nguyên nhân và khắc phục. Bạn hãy thực hiện các yêu cầu sau:

- 1) Liệt kê 5 loại lỗi khác nhau có thể tìm thấy trên sản phẩm áo thun của công ty X. (0,5 điểm)
- 2) Giả sử các loại lỗi được tìm thấy là A, B, C, D và E. Hãy trình bày chi tiết cách thực hiện để xác định thứ tự ưu tiên xử lý các loại lỗi nhằm giảm thiệt hại về tài chính cho công ty.
 - a) Tổng thiệt hại mỗi loại lỗi là bao nhiêu? (0,5 điểm)
 - b) Hãy sắp xếp các loại lỗi cần xử lý theo thứ tự ưu tiên giảm dần. (0,5 điểm)
 - c) Loại lỗi nào cần ưu tiên xử lý trước nhất? (0,5 điểm)
 - d) Cho biết tỷ lệ phần trăm thiệt hại cộng dồn theo thứ tự các lỗi đã sắp xếp. (0,5 điểm)
- 3) Để tăng sự hài lòng của khách hàng, công ty cần chú trọng xử lý trước nhất 2 loại lỗi nào? (0,5 điểm) Lý do vì sao? (0,5 điểm). Cho biết 2 lỗi này chiếm tỷ lệ (%) bao nhiêu trong tổng số lỗi ghi nhận được. (0,5 điểm)

STT	LOẠI LỖI	SỐ LỖI	THIỆT HẠI CHO MỖI LỖI (ĐVT: 1,000 VND)
1	Lỗi A	29	8
2	Lỗi B	17	5
3	Lỗi C	3	50
4	Lỗi D	50	2
5	Lỗi E	15	20

Câu hỏi 2: (04 điểm)

Vẽ sơ đồ tuyển dụng (dạng Flowchart sau):

1. Yêu cầu tuyển dụng
2. Duyệt của Giám đốc
3. Thông báo tuyển dụng
4. Nhận hồ sơ,
Đủ hồ sơ, chuyển qua bước tiếp
Không đủ hồ sơ, nhờ Headhunter tuyển dụng thêm, qua bước tiếp
5. Sàng lọc hồ sơ, lên lịch phỏng vấn
6. Gửi thư cho ứng viên hẹn phỏng vấn
7. Phỏng vấn
8. Gửi Thư cảm ơn (ứng viên không đạt)
Thông báo ứng viên đạt, hẹn ngày ký hợp đồng
9. Ký hợp đồng nhận việc

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 Pareto (bên dưới)	4.0	Chọn 01 trong 02 câu
Nội dung b	Sơ đồ Flowchart (bên dưới)	4.0	
Điểm tổng		10.0	

ĐÁP ÁN CÂU 01:

1. Một số lỗi trên sản phẩm: Mỗi lỗi được 0,1 điểm

- Sai kích cỡ
- Sút chỉ
- Dính bản
- Ống tay nhỏ
- Cổ nhỏ
- Hình in bị bong tróc
- In sai hình yêu cầu
- ...

2. Lỗi E cần được xử lý trước nhất.

Chi tiết cách thực hiện:

	LOẠI LỖI	SỐ LỖI	THIỆT HẠI CHO MỖI LỖI (ĐVT: 1,000 VNĐ)	TỔNG THIẾT HẠI	TỈ LỆ %	% CỘNG ĐÒN
1	Lỗi E	15	20	300	34,6%	34,6%
2	Lỗi A	29	8	232	26,8%	61,4%
3	Lỗi C	3	50	150	17,3%	78,7%
4	Lỗi D	50	2	100	11,5%	90,2%
5	Lỗi B	17	5	85	9,8%	100,0%
	Tổng	114	Tổng	867	1	

3. Lỗi D và A cần được xử lý trước nhất.

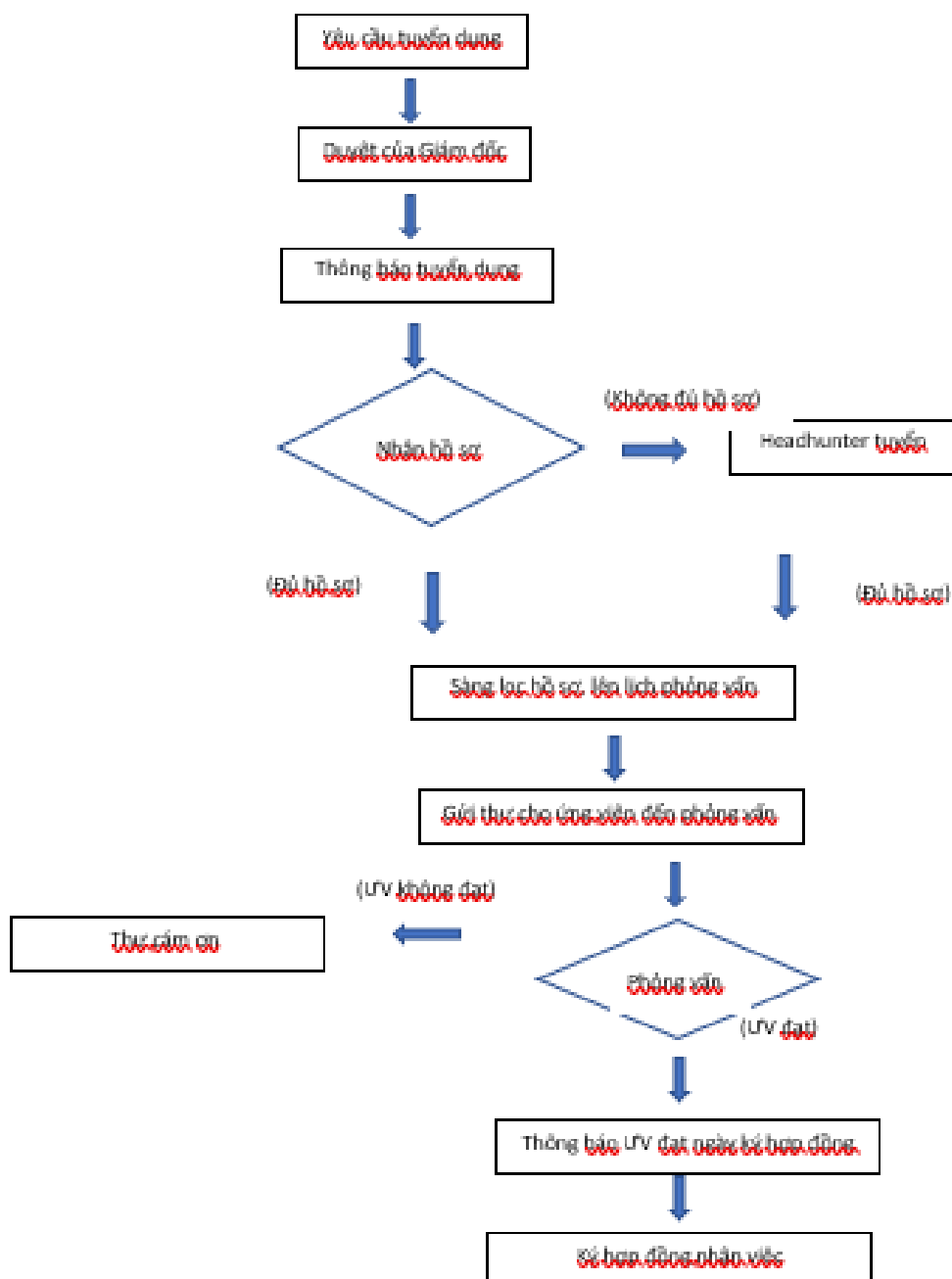
Lý do: Khách hàng phàn nàn 2 lỗi này nhiều nhất. Do đó, để giảm số lượng phàn nàn của khách hàng, công ty cần tập trung xử lý 2 loại lỗi này.

2 lỗi này chiếm tỷ lệ 69,3% trong tổng số lỗi ghi nhận được.

	LOẠI LỖI	SỐ LỖI	THIỆT HẠI CHO MỖI LỖI	TỔNG THIẾT HẠI	TỈ LỆ %	% CỘNG ĐÒN

			(ĐVT: 1,000 VNĐ)			
1	Lỗi D	50	2	100	43,9%	43,9%
2	Lỗi A	29	8	232	25,4%	69,3%
3	Lỗi B	17	5	85	14,9%	84,2%
4	Lỗi E	15	20	300	13,2%	97,4%
5	Lỗi C	3	50	150	2,6%	100,0%
	Tổng	114	Tổng	867	1	

ĐÁP ÁN CÂU 02:



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

Người duyệt đề



Đỗ Thành Lưu



Vũ Xuân Trường & Lê Thị Thanh Huyền