

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
ĐƠN VỊ: KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH
ĐỀ THI VÀ ĐÁP ÁN
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 2, 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:	232_71SCMN40023_06/07/08/09/10		
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	

Giảng viên nộp đề thi, đáp án bao gồm cả **Lần 1 và Lần 2 trước ngày 15/03/2024.**

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

Gợi ý: có thể dùng các cách sau hay kết hợp

- 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 Nhật 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, 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.

III. Nội dung câu hỏi thi

PHẦN TRẮC NGHIỆM (tổng số câu hỏi + thang điểm từng câu hỏi)

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

Khía cạnh nào có trong cả 02 trường hợp: xem xét chất lượng sản phẩm và xem xét chất lượng dịch vụ

- A. Tin cậy
- B. Đảm bảo
- C. Hữu hình
- D. Đáp ứng

ANSWER: A

Liên quan đến các nhóm Chi phí chất lượng, Phát biểu nào sau đây là SAI ?

- A. Lỗi bên ngoài là các lỗi liên quan đến phần bên ngoài của một sản phẩm như bị trầy xước, in nhòe, bị méo lệch
- B. Lỗi bên ngoài là lỗi bị phát hiện sau khi khách hàng nhận được sản phẩm
- C. Lỗi bên trong là lỗi trong quá trình sản xuất
- D. Chi phí thẩm định phát sinh cho các hoạt động như đo kiểm, thử nghiệm

ANSWER: A

Nếu ta đang quan tâm về một hệ thống quản lý có thể cung cấp đủ niềm tin rằng các sản phẩm sẽ đạt chất lượng thì là đang đề cập đến vấn đề nào?

- A. Đảm bảo chất lượng
- B. Kiểm soát chất lượng
- C. Cải tiến chất lượng
- D. Nâng cao chất lượng

ANSWER: A

Chi phí để thường xuyên đào tạo nâng cao tay nghề cho công nhân thuộc nhóm chi phí chất lượng nào ?

- A. Phòng ngừa
- B. Thẩm định
- C. Lỗi bên trong
- D. Lỗi bên ngoài

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

Sản phẩm/Dịch vụ kém phần lớn là do nhân viên, chỉ phần ít hơn là do lỗi hệ thống

- A. Liên quan đến những bài học trong lịch sử phát triển quản lý chất lượng, ý nào sau đây là SAI ?
- B. Có thể đạt chất lượng một cách ít tốn kém nhất
- C. Có thể kiểm soát được chất lượng bằng các công cụ, giải pháp quản lý thích hợp
- D. Sản phẩm/Dịch vụ kém phần lớn là do những thiếu sót trong quá trình thiết kế, chỉ phần ít hơn là do thiếu kiểm soát chặt chẽ

ANSWER: A

Cách làm này – quản lý mọi công đoạn liên quan quá trình sản xuất, nhà cung cấp và khách hàng, là thuộc Phương thức quản lý chất lượng nào ?

- A. Quản lý chất lượng toàn diện (Total Quality Management – TQM)
- B. Kiểm tra (Inspection) chất lượng
- C. Kiểm soát (Control) chất lượng
- D. Bảo đảm (Assurance) chất lượng

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

Ý nào sau đây KHÔNG thuộc các đặc điểm của Dịch Vụ ?

- A. Tính có thể sai biệt lớn về thời điểm tạo dịch vụ và thời điểm giao dịch vụ
- B. Tính không đồng nhất
- C. Tính không ổn định
- D. Tính vô hình

ANSWER: A

Mô hình 5 Lỗ hổng/Khoảng trống/Khoảng cách của Parasuraman (1985), KHÔNG có ý này:

- A. Áp dụng công nghệ đất nhất
- B. Nghiên cứu thị trường

- C. Thiết kế dịch vụ
- D. Chuyển giao dịch vụ (Chất lượng phù hợp)

ANSWER: A

Khái niệm dịch vụ (câu nào đúng nhất)

- A. Thường không tạo ra một sản phẩm cụ thể mà biến đổi nó
- B. Tạo ra một sản phẩm vô hình
- C. Có sự chuyển giao quyền sở hữu
- D. Tất cả các ý trên

ANSWER: A

Trong các Chỉ tiêu Đánh giá chất lượng, Phát biểu nào sau đây là SAI ?

- A. Hệ số mức chất lượng chủ yếu nhằm so sánh sản phẩm công ty với một sản phẩm kém hơn
- B. Hệ số chất lượng chủ yếu nhằm so sánh tương đối các sản phẩm với nhau
- C. Hệ số mức chất lượng khả năng kinh doanh thì có xét đến doanh số
- D. Hệ số hiệu quả sử dụng thì xem xét cả hai yếu tố kỹ thuật và kinh tế

ANSWER: A

Khi Đánh giá chất lượng một sản phẩm theo chỉ tiêu Hệ số chất lượng, sản phẩm này được đánh giá theo 3 tiêu chí với trọng số lần lượt là 0.2, 0.3, và 0.5, kết quả đánh giá 3 tiêu chí này lần lượt là 5, 4, và 3 điểm (theo thang điểm 5). Vậy Hệ số chất lượng của sản phẩm này là:

- A. 3.7
- B. 3.6
- C. 4.0
- D. 3.8

ANSWER: A

Câu nào SAI khi nói: Khi tính toán hệ số chất lượng, người ta quan tâm tới

- A. Tất cả các ý đều sai
- B. Đánh giá các thuộc tính
- C. Đánh giá có trọng số
- D. Đánh giá dựa theo giá trị trung bình

ANSWER: A

Khi Đánh giá chất lượng một sản phẩm theo chỉ tiêu Hệ số mức chất lượng, sản phẩm này được đánh giá theo 3 tiêu chí với trọng số lần lượt là 5, 5, và 10, kết quả đánh giá 3 tiêu chí này lần lượt là 2, 4, và 3 điểm (theo thang điểm 5). Vậy Hệ số chất lượng của sản phẩm này là:

- A. 60%
- B. 65%
- C. 70%
- D. 75%

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

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 02 sản phẩm
- C. So sánh việc đánh giá giữa nhiều sản phẩm
- D. Biết được sản phẩm nào được đánh giá cao nhất

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

Giấy chứng nhận ISO 9001 do cơ quan nào sau đây cấp

- A. Cơ quan đánh giá chất lượng
- B. Cơ quan tư vấn chất lượng
- C. Cục tiêu chuẩn và đo lường chất lượng
- D. Cơ quan quản lý chuyên sản phẩm

ANSWER: A

Lưu đồ nào có đề cập thời gian, chọn câu đúng nhất

- A. Cả 02 lưu đồ đều có
- B. Lưu đồ có hướng dẫn chi tiết
- C. Lưu đồ cho tác nghiệp
- D. Chỉ có 01 lưu đồ có

ANSWER: A

Liên quan đến Bảy công cụ kiểm soát chất lượng, ý nào sau đây là SAI ?

- A. Phiếu Kiểm Tra là để ghi biên bản vụ việc lỗi sản phẩm
- B. Lưu Đồ nhằm mô tả tiến trình
- C. Biểu Đồ Kiểm Soát nhằm phát hiện sớm xu hướng khả năng sản phẩm không phù hợp
- D. Sơ đồ Nhân Quả nhằm hệ thống các nguyên nhân gây lỗi

ANSWER: A

Một số công cụ trong 07 công cụ có mục đích, câu nào KHÔNG đúng

- A. Cho ta giải pháp sau cùng
- B. Phát hiện vấn đề
- C. Vẽ ra một biểu đồ từ đó có kết luận
- D. Sắp xếp thông tin

ANSWER: A

Liên quan đến Bảy công cụ kiểm soát chất lượng, ý nào sau đây là SAI ?

- A. Biểu Đồ Tương Quan nhằm tìm ra nguyên nhân gốc của một vấn đề
- B. Phiếu Kiểm Tra là để ghi nhận kết quả từng mẫu
- C. Lưu Đồ nhằm mô tả tiến trình
- D. Biểu Đồ Kiểm Soát nhằm phát hiện sớm xu hướng khả năng sản phẩm không phù hợp

ANSWER: A

Câu nào sai: Biểu đồ Pareto và Sơ đồ xương cá có điểm giống nhau là

- A. Cùng tìm ra các nguyên nhân
- B. Cùng tìm ra các nguyên nhân (ảnh hưởng, sai lỗi, ...) chính
- C. Cùng sắp xếp lại các thông tin
- D. Cùng dùng phương pháp trực quan

ANSWER: A

Theo bài toán về Phương diện thiệt hại tài chính, Biểu đồ Pareto có thể vẽ lên

- A. Các ý đều đúng
- B. Những thiệt hại tài chính chiếm đa số là gì
- C. Tỷ lệ phần trăm thiệt hại
- D. Giá trị thiệt hại và tỉ lệ thiệt hại

ANSWER: A

Phiên bản ISO 9001:2015 có mấy điều khoản ?

- A. 10
- B. 12
- C. 14
- D. 8

ANSWER: A

Cấu trúc hệ thống văn bản của Hệ thống ISO 9001 có thể phân thành 3 hoặc 4 cấp, loại văn bản là Hồ Sơ Chất Lượng sẽ thuộc:

- A. Cấp thấp nhất (được tạo sau cùng)
- B. Cấp cao nhất (được tạo đầu tiên)
- C. Cấp trung gian
- D. Được tạo trước Quy trình/Thủ tục và Biểu mẫu liên quan

ANSWER: A

TQM là

- A. Phương thức Quản lý chất lượng
- B. Hệ thống quản lý chất lượng
- C. Quy trình Quản lý chất lượng
- D. Các ý trên đều đúng

ANSWER: A

Khi xây dựng Mô hình Quản lý Chất lượng Xuất sắc Toàn diện TQMEX, việc phối hợp Bảo trì/Bảo dưỡng Máy móc, Trang thiết bị trong toàn tổ chức được thực hiện qua Công cụ/Giải pháp nào?

- A. TPM
- B. TQM
- C. BPM
- D. 5S

ANSWER: A

PHẦN TỰ LUẬN (SV chọn 01 trong 02 câu để làm)

Câu hỏi 1:

Có 2 sản phẩm A, và B được đánh giá theo 3 tiêu chí chất lượng TC1, TC2, và TC3 (theo thang điểm 5), kết quả như sau:

Tiêu chí đánh giá	Trọng số	Kết quả đánh giá	
		Sản phẩm A	Sản phẩm B
TC1	0.2	4	3
TC2	0.3	5	4
TC3	0.5	3	5

Yêu cầu:

Câu 1: tính Hệ số Chất Lượng cho từng sản phẩm (0,5 điểm /sản phẩm)

Tổng cộng: 01 điểm

Câu 2: tính Hệ số Mức chất lượng cho từng sản phẩm (0,5 điểm /sản phẩm)

Tổng cộng: 01 điểm

Câu 3: Doanh số của từng sản phẩm a và B trong năm qua lần lượt là 6000 và 4000 (đơn vị tiền). Hãy tính Hệ số Mức chất lượng khả năng kinh doanh của công ty

(Câu: 2 điểm)

Câu hỏi 2:

Cty Thành Đạt kiểm tra sản phẩm trước khi xuất và ghi nhận như sau:

Số lỗi phát hiện khi kiểm tra lô hàng trong các tháng 7 đến 12 năm 2023

<u>Thời gian:</u>	<u>Tháng 7- 12 năm 2023</u>	<u>Ng. kiểm tra:</u>	<u>Nguyễn Văn A</u>	<u>Mặt hàng:</u>	<u>ABC</u>
<u>Địa điểm:</u>	<u>BP xuất hàng</u>	<u>PP kiểm tra:</u>	<u>qui định XYZ</u>	<u>Lô hàng:</u>	<u>1589</u>

Ngày	Tháng 07	Tháng 08	Tháng 09	Tháng 10	Tháng 11	Tháng 12	
Lỗi kiểm tra							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)

ĐÁP ÁN PHẦN TỰ LUẬN VÀ THANG ĐIỂM

Phân 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 câu1	Như dưới	4.0	Chọn 01 trong 02 câu
Nội dung câu2	Như dưới	4.0	
Điểm tổng		10.0	

ĐÁP ÁN ĐỀ 01:

Câu 1:

Hệ số chất lượng Sản phẩm A = $4 \cdot 0.2 + 5 \cdot 0.3 + 3 \cdot 0.5 = 3.8$

Hệ số chất lượng Sản phẩm B = $3 \cdot 0.2 + 4 \cdot 0.3 + 5 \cdot 0.5 = 4.3$

Câu 2:

Hệ số mức chất lượng Sản phẩm A = $(3.8 / 5) \cdot 100 = 76 \%$

Hệ số mức chất lượng Sản phẩm B = $(4.3 / 5) \cdot 100 = 86 \%$

Câu 3:

Tỉ lệ doanh số sản phẩm A = $(6000 / (6000 + 4000)) = 0.6$ (0,5 điểm)

Tỉ lệ doanh số sản phẩm B = $1.0 - 0.6 = 0.4$ (0,5 điểm)

Hệ số Mức chất lượng khả năng kinh doanh của công ty = $(0.6 \cdot 0.76 + 0.4 \cdot 0.86) = 0.8$ (1 điểm)

Các em có thể tính dùng Excel như học trong lớp

ĐÁP ÁN ĐỀ 02:

SV chỉ cần đưa ra 08 kết luận: được 02 điểm

**Kết luận không cần giống như trên,
chỉ cần hợp lý**

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
.....				
.....				

Người duyệt đề



TS. Đỗ Thành Lưu

TP. Hồ Chí Minh, ngày 28 tháng 04. năm 2024
Giảng viên ra đề



ThS. Vũ Xuân Tường & TS. Đỗ Thành Lưu