

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)

Theo tiếp cận của GARVIN's về xác định chất lượng, khi ta bảo xe máy SH thì chất lượng hơn xe Vision, thì ta đang dùng cách tiếp cận nào?

- A. Cách tiếp cận dựa trên hoàn hảo
- B. Cách tiếp cận dựa trên sản phẩm
- C. Cách tiếp cận dựa trên người dùng
- D. Cách tiếp cận dựa trên nhà sản xuất

ANSWER: A

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

- A. Tất cả 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

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

Chất lượng sản phẩm (vật lý, không phải dịch vụ) được đánh giá qua mấy khía cạnh ?

- A. 8
- B. 9
- C. 7
- D. 5

ANSWER: A

QA (Quality Assurance) hay Đảm bảo chất lượng là (câu nào đúng nhất)

- A. Kiểm soát chất lượng ở toàn bộ các cấp
- B. Quản lý mọi công đoạn: công đoạn bên trong và bên ngoài
- C. Kiểm soát mọi yếu tố: nguyên vật liệu, qui trình, con người,
- D. Có tính ép buộc

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

Lịch sử đã trải qua mấy Phương thức quản lý chất lượng ?

- A. 5
- B. 4
- C. 6
- D. 7

ANSWER: A

Cách làm này - chỉ kiểm tra các sản phẩm đã chế tạo xong và loại bỏ các sản phẩm lỗi, là thuộc Phương thức quản lý chất lượng nào ?

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

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

Tính không đồng nhất là

- A. Tất cả các ý đều đúng
- B. Khó có thể giống nhau trong mọi lần
- C. Thay đổi theo không gian, thời gian
- D. Thay đổi theo tâm lý

ANSWER: A

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

- A. Tính ổn định kết quả, bất kể không gian, thời gian, đối tượng khách hàng
- B. Tính không đồng nhất
- C. Tính vô hình
- D. Tính mong manh, không lưu giữ

ANSWER: A

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

- A. Đầu tư trực tiếp hay nhượng quyền

- B. Chuyển giao dịch vụ (Chất lượng phù hợp)
- C. Truyền thông (Thông tin để khách hàng)
- D. Thỏa mãn khách hàng (Cảm nhận dịch vụ)

ANSWER: A

Trong quản lý dịch vụ, ý nào sau đây KHÔNG phải là Mục tiêu của hoạt động Đo lường sự thỏa mãn khách hàng (CSM) ?

- A. Chọn lọc lại những khách hàng hài lòng nhất với dịch vụ để củng cố nhóm này
- B. Lắng nghe ý kiến khách hàng
- C. Xác định điểm chưa phù hợp
- D. So sánh/Đối sánh với các đối thủ cạnh tranh

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

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

- A. Hệ số hiệu quả sử dụng thì chỉ xem xét một trong hai yếu tố hoặc kỹ thuật, hoặc kinh tế
- B. Hệ số chất lượng chủ yếu nhằm so sánh tương đối các sản phẩm với nhau
- C. Hệ số mức chất lượng chủ yếu nhằm so sánh sản phẩm hiện có với một sản phẩm lý tưởng
- D. Hệ số mức chất lượng khả năng kinh doanh thì có xét đến doanh số

ANSWER: A

Hệ số mức chất lượng kinh doanh của cửa hàng biểu thị

- A. Cửa hàng kinh doanh dạng sản phẩm có mức chất lượng nào (cao hay thấp) nhiều nhất
- B. Doanh số của cửa hàng
- C. Sức hút của cửa hàng
- D. Khả năng kinh doanh của cửa hàng

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 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. 74%
- B. 72%
- C. 70%
- D. 80%

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

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

Phiếu kiểm tra KHÔNG giúp chúng ta

- A. Phân tích nguyên nhân
- B. Sắp xếp thông tin
- C. Thiết lập kiểm soát
- D. Phát hiện vấn đề

ANSWER: A

Phương pháp nào là quan trọng nhất 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

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

- A. Sơ đồ Nhân Quả nhằm mô tả mạng lưới liên hệ giữa nhiều nguyên nhân và nhiều kết quả
- B. Biểu Đồ Pareto nhằm tách các yếu tố thành hai nhóm “Vital” (Ít nhưng giá trị lớn) và “Trivial” (Nhiều nhưng giá trị nhỏ)
- C. Biểu Đồ Phân Bố nhằm mô tả tần suất theo các nhóm giá trị thống kê từ nhỏ đến lớn
- D. Biểu Đồ Tương Quan nhằm tìm mối liên hệ giữa biến độc lập và biến phụ thuộc

ANSWER: A

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

- A. Biểu Đồ Phân Bố nhằm chọn ra nhóm giá trị thống kê có tần suất cao nhất
- B. Phiếu Kiểm Tra là để ghi nhận kết quả từng mẫu
- C. Lưu Đồ nhằm mô tả tiến trình
- D. Biểu Đồ Pareto nhằm tách các yếu tố thành hai nhóm “Vital” (Ít nhưng giá trị lớn) và “Trivial” (Nhiều nhưng giá trị nhỏ)

ANSWER: A

Tổ chức quốc tế về tiêu chuẩn hóa, viết tắt là ISO là chữ viết tắt của cụm từ:

- A. International Organization for Standardization
- B. International Standardization Organization
- C. Inter-country Standards Organ
- D. Implementation System for Outstanding

ANSWER: A

Cho đến nay 2024 , hệ thống tiêu chuẩn ISO 9001 đã được ban hành chính thức mấy phiên bản?

- A. 5
- B. 4
- C. 6
- D. 3

ANSWER: A

Khi thiết kế hệ thống tiêu chuẩn ISO 9001, ý nào sau đây là SAI:

- A. Chỉ áp dụng cho doanh nghiệp sản xuất, không cho dịch vụ
- B. Là một phương pháp tiếp cận theo quá trình
- C. Là một phương pháp tiếp cận theo hệ thống (các hoạt động trong tổ chức có liên kết với nhau)
- D. Áp dụng Chu trình P-D-C-A cho toàn hệ thống

ANSWER: A

Những tài liệu nào KHÔNG thuộc hệ thống tài liệu bên ngoài trong quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001

- A. Sổ tay chất lượng
- B. ISO 9001: 2015
- C. Các qui định pháp luật
- D. Các tiêu chuẩn chất lượng của Tổng cục Đo lường chất lượng

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. Qui trình
- D. Mẫu biểu, bảng biểu

ANSWER: A

Mô hình Quản lý Chất lượng Xuất sắc Toàn diện TQMEX được triển khai qua mấy giai đoạn ?

- A. 6
- B. 5
- C. 4
- D. 3

ANSWER: A

TQM là

- A. Phương thức Quản lý chất lượng
- B. Hệ thống quản lý chất lượng
- C. Qui trình Quản lý chất lượng

D. Các ý trên đều đúng

ANSWER: A

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

Câu hỏi 1:

Một giá trị đo có phạm vi giá trị từ 1 đến 100, cho bộ dữ liệu gồm 20 giá trị sau:

16	38	88	98	72
94	82	42	89	97
25	21	15	54	91
84	1	25	68	96

a. Chia phạm vi giá trị thành 5 khoảng đều nhau, (01 điểm).

KHOẢNG	

b. Hãy xác định tần suất xuất hiện trong từng khoảng (số lần có giá trị trong khoảng) (mỗi khoảng đúng tần suất được 0,3 điểm). (02 điểm).

KHOẢNG	TẦN XUẤT

c. Nhìn vào khía cạnh Biểu đồ Histogram, biểu đồ có dạng: (01 điểm, nếu trả lời đúng)

- chuông
- không theo qui luật

Câu hỏi 2:

Có 5 dạng lỗi (A, B, C, D, và E) trên 1 sản phẩm với tần suất xuất hiện như sau:

Dạng lỗi	Số lần xuất hiện
A	15
B	45
C	5
D	10
E	25

Yêu cầu 1: Xác định tỉ lệ phần trăm của từng dạng lỗi (0,2 điểm cho từng dạng lỗi)

Yêu cầu 2: Sắp xếp mức phần trăm từ cao nhất đến thấp nhất và tính tỉ lệ tích lũy ((0,4 điểm cho từng mức tích lũy)

Yêu cầu 3: Các lỗi nào có tỉ lệ phần trăm cao và gộp lại chiếm từ 65% đến 75% tổng lỗi?
(01 điểm)

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 đề 1	Như dưới	4.0	Chọn 01 trong 02 câu
Nội dung đề 2	Như dưới	4.0	
Điểm tổng		10.0	

ĐÁP ÁN ĐỀ 01:

a.

KHOẢNG	
1-20	
21- 40	
41-60	
61-80	
81-100	

b.

KHOẢNG	TẦN XUẤT
1-20	3
21- 40	4
41-60	2
61-80	2
81-100	9

c. Dạng không theo qui luật

ĐÁP ÁN ĐỀ 02:

Yêu cầu 1: (0,2 điểm cho từng dạng lỗi)

Dạng lỗi	Số lần xuất hiện	Tỉ lệ %
A	15	15
B	45	45
C	5	5
D	10	10
E	25	25

Yêu cầu 2: (0,4 điểm cho từng mức tích lũy, tổng 02 điểm)

Dạng lỗi	Tỉ lệ %	% Tích lũy
B	45	45
E	25	70
A	15	85
D	10	95
C	5	100

Yêu cầu 3 (01 điểm): các lỗi B và E

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