

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)

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

Khi ta nói về các Đặc điểm/Đặc tính của sản phẩm là đang nói về:

- A. Chất lượng thiết kế (Quality of Design)
- B. Chất lượng phù hợp (Quality of Conformance)
- C. Chất lượng lặp lại
- D. Chất lượng điều chỉnh

ANSWER: A

Khi đề cập đến quan điểm chất lượng cũ và mới thì phát biểu nào sau là ĐÚNG ?

- A. “Q” lớn : quản lý tất cả quy trình doanh nghiệp
- B. “Q” lớn: chỉ quản lý các quy trình liên quan đến sản xuất
- C. “q” nhỏ: quản lý tất cả quy trình doanh nghiệp
- D. “q” nhỏ: quản lý doanh nghiệp nhỏ

ANSWER: A

Các hệ thống Quản lý chất lượng có một cái chung là

- A. tất cả các ý đều đúng
- 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

ANSWER: A

Liên quan đến những bài học trong lịch sử phát triển quản lý chất lượng, ý nào sau đây là SAI ?

- A. Chất lượng là không thể đo lường/đánh giá được
- 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 lỗi hệ thống, chỉ phần ít hơn là do nhân viên

ANSWER: A

Liên quan đến những bài học trong lịch sử phát triển quản lý chất lượng, ý nào sau đây là SAI ?

- A. Muốn đạt chất lượng thường đòi hỏi chi phí lớn
- B. Chất lượng là có thể đo lường/đánh giá được
- 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 lỗi hệ thống, chỉ phần ít hơn là do nhân viên

ANSWER: A

Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn nào sau đây là cho an toàn thực phẩm ?

- A. ISO 22000
- B. ISO 9001
- C. ISO 14001
- D. GMP

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

Điều nào KHÔNG phải là một trong các yêu cầu đặt ra cho một HT QLCL là

- A. Áp dụng mãi mãi những gì đã ghi
- B. Viết ra những gì đang được làm
- C. Làm đúng theo những gì đã viết
- D. Luôn luôn được cập nhật

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

Chất lượng dịch vụ có 3 Cấp độ, đó là:

- A. Cơ bản – Kỳ vọng – Ngoài yêu cầu
- B. Tiêu chuẩn – Nâng cao – Xuất sắc
- C. Đại trà – Cá biệt hóa – Theo đặt hàng
- D. Địa phương – Quốc gia – Quốc tế

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. Thiết kế một dịch vụ hoàn toàn mới
- B. Nắm bắt những xu thế
- C. Dự báo những thay đổi

D. Tặng khách hàng

ANSWER: A

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

A. Hệ số chất lượng có xét đến doanh số

B. Hệ số mức chất lượng chủ yếu nhằm so sánh sản phẩm hiện có với một sản phẩm lý tưởng

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 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. 3.0

B. 3.6

C. 4.0

D. 4.5

ANSWER: A

Hệ số chất lượng biểu thị

A. Đánh giá sản phẩm từ khách hàng

B. Khả năng kinh doanh của sản phẩm

C. Doanh số của sản phẩm

D. Khả năng thu hút của sản phẩm

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

Hệ thống Quản lý chất lượng đang phổ biến áp dụng tại nước ta là

A. ISO 9001: 2015

B. ISO 9000: 2015

C. ISO 9000: 2008

D. ISO 9001: 2008

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

Câu nào SAI khi nói về: phiếu kiểm tra được mô tả như

- A. Dùng để giải quyết vấn đề
- B. Một công cụ ghi thu thập dữ liệu tốt
- C. Một công cụ trực quan
- D. Dùng để phân tích số liệu tốt

ANSWER: A

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

- A. Lưu Đồ nhằm mô tả hệ thống dòng chảy nước thải
- B. Biểu Đồ Kiểm Soát nhằm phát hiện sớm xu hướng khả năng sản phẩm không phù hợp
- C. Sơ đồ Nhân Quả nhằm hệ thống các nguyên nhân gây lỗi
- 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

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

- A. Biểu Đồ Kiểm Soát phân loại các kiểu sai lỗi khác nhau
- B. Sơ đồ Nhân Quả nhằm hệ thống các nguyên nhân gây lỗi
- C. Biểu Đồ Pareto nhằm tách các yếu tố thành hai nhóm “Vital” (Ít nhưng giá trị lớn) và “Trivial” (Nhiều nhưng giá trị nhỏ)
- D. Biểu Đồ Phân Bó nhằm mô tả tần suất theo các nhóm giá trị thống kê từ nhỏ đến lớn

ANSWER: A

Khi áp dụng công cụ Biểu Đồ Tương Quan trong Bảy Công Cụ Kiểm soát Chất Lượng, ta có số liệu của 4 cặp biến (X ; Y) (X: Độc lập, Y: Phụ thuộc) là (1 ; 1), (2 ; 2), (3 ; 3), và (4 ; 4). Kết quả này cho thấy 2 biến X và Y có mối tương quan nào?

- A. Tương quan thuận
- B. Tương quan nghịch
- C. Y hoàn toàn không phụ thuộc vào X
- D. Không có tương quan rõ ràng

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

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 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

Biểu đồ Kiểm soát KHÔNG có chức năng

- A. Đưa ra giải pháp
- B. Sắp xếp thông tin
- C. Phát hiện vấn đề
- D. Thiết lập kiểm soát

ANSWER: A

Quản trị Rủi Ro là mới được đưa vào ISO 9001:2015 so với tất cả các Phiên bản trước, Yêu Cầu nằm trong Điều Khoản nào của Bộ Tiêu Chuẩn này?

- A. 6
- B. 5
- C. 7
- D. 8

ANSWER: A

Trong quá trình xây dựng Hệ thống Quản lý Chất Lượng của một tổ chức theo Tiêu Chuẩn ISO 9001, ý nào sau đây là SAI ?

- A. Bộ văn bản sẽ không bao gồm Tài liệu bên ngoài như các văn bản pháp luật liên quan
- B. Đánh giá nội bộ được thực hiện trước Đánh giá ngoài
- C. Việc Hệ thống ISO 9001 của tổ chức được cấp Chứng Nhận là có thời hạn
- D. Cam kết của lãnh đạo là điều kiện tiên quyết để xây dựng thành công

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

Giai đoạn đầu tiên để xây dựng Mô hình Quản lý Chất lượng Xuất sắc Toàn diện TQMEX là thực hiện

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

ANSWER: A

PHẦN TỰ LUẬN (SV chọn 01 trong 02 câu để làm)**Câu hỏi 1:**

Để giải quyết vấn đề sinh viên đến lớp muộn, anh/chị hãy:

Yêu cầu 1:

Liệt kê Mười lăm (15) nguyên nhân có thể (0,2 điểm /1 nguyên nhân) (Yêu cầu các nguyên nhân có tính thực tế) Tổng cộng: 03 điểm

Yêu cầu 2:

Chia các nguyên nhân trên thành 4 nhóm (0,25 điểm /nhóm) (Yêu cầu các nguyên nhân cùng nhóm có tính chất, đặc điểm gần cùng loại)

(Chú ý: Sinh viên KHÔNG cần vẽ Sơ đồ Nhân Quả) Tổng cộng: 01 điểm

Câu hỏi 2:

Hoàng, trưởng nhóm làm khuôn đồng, vừa nhận làm việc trên dây chuyền sản xuất mới. Do quá trình vận hành có nhiều điểm mới nên lỗi sản phẩm khá nhiều.

Đầu tháng rồi, hoàng quyết định làm một cuộc khảo sát về sai hỏng trong vòng 01 tháng, kết quả ghi nhận như bảng sau:

	LOẠI LỖI	SỐ LỖI	THIỆT HẠI CHO MỖI LỖI (ĐVT: 1,000 VNĐ)
1	Sai kích thước	15	8,000
2	Tì vết bề mặt	45	2,000
3	Bị tét gỗ	33	1,200
4	Bào quá dày	20	400
5	Bào quá mỏng	39	500
6	Không nhẵn	41	1,000
7	Khác	15	600
		208	

Hoàng và nhóm đang tìm cách giải quyết các lỗi nhưng:

nên tập trung vào lỗi sai hỏng nào trước? để tránh thiệt hại nhiều về tài chính

- Tính các thiệt hại tài chính do các lỗi (01 điểm)
- Sắp theo thứ tự từ lớn đến nhỏ (01 điểm)
- Vẽ biểu đồ (01 điểm)
- Kết luận (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 câu 01	Giáo viên đánh giá tính thực tế của các nguyên nhân và tính hợp lý sự phân nhóm để tính điểm.	4.0	Chọn 01 trong 02 câu
Nội dung b		4.0	
Điểm tổng		10.0	

ĐÁP ÁN ĐỀ 01:

Giáo viên đánh giá tính thực tế của các nguyên nhân và tính hợp lý sự phân nhóm để tính điểm

ĐÁP ÁN ĐỀ 02:

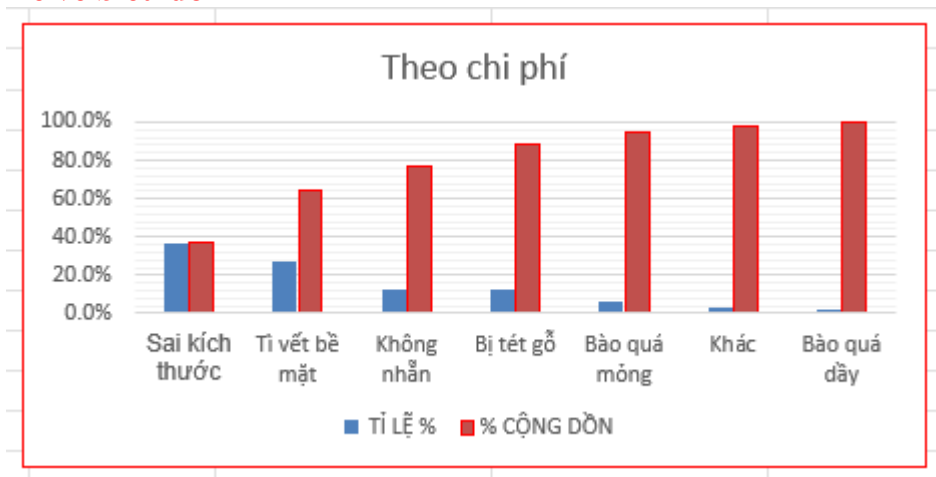
Tính thiệt hại

LOẠI LỖI	SỐ LỖI	THIỆT HẠI CHO MỖI LỖI (ĐVT: 1,000 VNĐ)	TỔNG THIỆT HẠI
Sai kích thước	15	8,000	120,000
Tì vết bề mặt	45	2,000	90,000
Bị sét gổ	33	1200	39,600
Bào quá dày	20	400	8,000
Bào quá mỏng	39	500	19,500
Không nhẵn	41	1,000	41,000
Khác	15	600	9,000
	208		327,100

Sắp theo thứ tự thiệt hại lớn nhất tới bé nhất

LOẠI LỖI	TỔNG THIẾT HẠI	TỈ LỆ %	% CỘNG ĐỒN
Sai kích thước			
Tì vết bề mặt	120,000	36.7%	36.7%
Không nhãn	90,000	27.5%	64.2%
Bị tét gỗ	41,000	12.5%	76.7%
Bào quá mỏng	39,600	12.1%	88.8%
Bào quá mỏng	19,500	6.0%	94.8%
Khác	9,000	2.8%	97.6%
Khác	8,000	2.4%	100.0%
Bào quá dày	327,100		

Đề vẽ biểu đồ



Kết luận :

nên tập trung loại các sai hỏng: sai kích thước, tì vết bề mặt và không nhãn

TP. Hồ Chí Minh, ngày 28 tháng 04. năm 2024

Người duyệt đề

Giảng viên ra đề

TS. Đỗ Thành Lưu

ThS. Vũ Xuân Tường & TS. Đỗ Thành Lưu