(*Phần dành cho giảng viên khi thiết kế đề thi và các cán bộ quản lý đào tạo*)

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
KHOA THƯƠNG MẠI

ĐỀ THI CUỐI KỲ HỌC PHẦN
Học kỳ 232, Năm học 2023-2024

I. Thông tin chung

Học phần: Quản trị chất lượng	Số tín chỉ: 03
Mã học phần: 71SCMN4002	Mã nhóm lớp học phần: 232_71SCMN40023_1,2,3,4,5,11
Thời gian làm bài: 60 **phút**	Hình thức thi: Trắc nghiệm và tự luận
SV được tham khảo tài liệu:	Có ☒ Không ☐
Giảng viên nộp đề thi, đáp án	Lần 1 ☐ Lần 2 ☒

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	Hiểu và vận dụng kiến thức về chất lượng, quản lý chất lượng; Các giai đoạn của quản lý chất lượng; Những vấn đề cơ bản của quản lý chất lượng sản phẩm/ dịch vụ; Hệ thống Quản lý chất lượng toàn diện (TQM); Hệ thống QLCL ISO 9001:2015; hệ thống quản lý chất lượng IATF16949:2016 và một số Hệ thống quản lý thông dụng khác trong hoạch định, tổ chức, quản lý và kiểm soát các hoạt động quản lý chất lượng của một tổ chức.	Trắc nghiệm	20%	Câu 1 – Câu 7	2.0	
CLO2	Hiểu và áp dụng được các Công cụ kiểm soát chất lượng bằng thống kê; Vận dụng phần mềm Excel vào xử lý dữ liệu trong quản lý chất lượng;	Trắc nghiệm	20%	Câu 8 – Câu 15	2.0	
CLO3	Người học có kỹ năng phối hợp các kiến thức lý thuyết vào thực tế quản lý chất lượng của doanh nghiệp như: - Áp dụng được các công cụ Kiểm soát chất lượng bằng thống kê; Sử dụng Excel để vẽ các biểu đồ, đồ thị để phục vụ cho hoạt động quản lý chất lượng. Soạn thảo các tài liệu áp dụng trong quản lý chất lượng	Tự luận	60%	Câu 1 Câu 2	6.0	

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.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
KHOA THƯƠNG MẠI

ĐỀ THI CUỐI KỲ HỌC PHẦN
Học kỳ 232, Năm học 2023-2024

(*Phần công bố cho sinh viên*)

I. Thông tin chung

Học phần: Quản trị chất lượng	Số tín chỉ: 03
Mã học phần: 71SCMN40023	Mã nhóm lớp học phần: 232_71SCMN40023_1,2,3,4,5,11
Thời gian làm bài: 60 **phút**	Hình thức thi: Trắc nghiệm và tự luận
SV được tham khảo tài liệu:	Có ☒ Không ☐
Giảng viên nộp đề thi, đáp án	Lần 1 ☐ Lần 2 ☒

II. Nội dung câu hỏi thi

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM (4 Điểm): Câu 1-10: 0.3 điểm, câu 11-15: 0.2 điểm

1. Thành phần nào sau đây không thuộc các thành phần tạo nên chất lượng dịch vụ trong mô hình SERVQUAL (Parasuraman et al., 1990):

A. Giao tiếp

B. Sự tin cậy

C. Độ phản hồi

D. Sự đảm đảm bảo

Answer: A

---

2. Theo Parasuraman et al. (1990), mô hình SERVQUAL chỉ ra bao nhiêu thành phần tạo nên

chất lượng dịch vụ?

A. 5

B. 3

C. 7

D. 10

Answer: A

3. Mô hình SERVQUAL được sử dụng để đánh giá điều gì?

A. Chất lượng dịch vụ từ góc độ của khách hàng

B. Hiệu suất của nhân viên dịch vụ

C. Lợi nhuận của doanh nghiệp dịch vụ

D. Chi phí hoạt động của doanh nghiệp dịch vụ

Answer: A

4. Ai là người được coi là cha đẻ của TQM?

A. Edwards Deming

B. Joseph Juran

C. Philip Crosby

D. Kaoru Ishikawa

Answer: A

5. Nguyên tắc nào sau đây KHÔNG phải là một phần của TQM?

A. Tối ưu hóa quá trình sản xuất qua tự động hóa

B. Sự tham gia toàn diện của nhân viên

C. Quy trình quyết định dựa trên dữ liệu và phân tích

D. Cải tiến liên tục

Answer: A

6. TQM là viết tắt của cụm từ nào trong quản lý chất lượng?

A. Total Quality Management

B. Technical Quality Measurement

C. Total Quantity Management

D. Technological Quality Management

Answer: A

7. Nguyên tắc cơ bản của SPC dựa trên giả định nào?

A. Mọi quy trình đều có biến động và có thể được đo lường và kiểm soát

B. Biến động quy trình không thể được theo dõi và kiểm soát

C. Biến động trong quá trình chỉ đến từ sự ngẫu nhiên

D. Biến động là do sự thay đổi công nghệ

Answer: A

8. Các điểm dữ liệu nằm ngoài giới hạn kiểm soát trên Kiểm đồ (Control chart) chỉ ra điều gì?

A. Có một nguyên nhân đặc biệt gây ra sự thay đổi

B. Quy trình đang hoạt động bình thường

C. Sản phẩm đạt chất lượng cao

D. Cần giảm chi phí sản xuất

Answer: A

9. Trong APQP, việc sử dụng FMEA giúp ích như thế nào?

A. Xác định và giảm thiểu rủi ro trong thiết kế và quy trình sản xuất

B. Tối ưu hóa tốc độ sản xuất

C. Tự động hóa việc lập kế hoạch sản phẩm

D. Đánh giá chất lượng nhà cung cấp

Answer: A

10. Kết quả của FMEA thường dẫn đến việc gì?

A. Cải tiến sản phẩm và quy trình

B. Bỏ qua các yếu tố rủi ro

C. Tăng giá sản phẩm

D. Giảm tần suất kiểm tra chất lượng

Answer: A

11. Yêu cầu nào sau đây KHÔNG phải là một phần của tiêu chuẩn IATF 16949:2015?

A. Quản lý năng lượng

B. Quản lý rủi ro

C. Sự hài lòng của khách hàng

D. Kiểm soát tài liệu và hồ sơ

Answer: A

12. Sai số quá trình đo GRR nằm trong phương pháp nào?

A. Phân tích hệ thống đo lường

B. Kiểm soát quá trình bằng thống kê

C. Hoạch định chất lượng sản phẩm

D. Phân tích tác động sai lỗi
Answer: A

13. Biểu đồ Ishikawa dùng để?
A. Tìm ra nguyên nhân tiềm tàn và phòng ngừa những nguy hiểm tiềm ẩn
B. Tìm ra nguyên nhân tiềm tàn và phương pháp loại trừ tiềm ẩn
C. Phòng ngừa những nguy hiểm tiềm ẩn và tìm ra phương pháp loại trừ tiềm ẩn
D. Tất cả a, b, c đều đúng
Answer: A

14. Phân tích mối tương quan giữa hai dữ liệu có giá trị R = 0.82. Mức độ tương quan của hai dữ

liệu là?

A. Tương quan cao

B. Tương quan rất cao

C. Tương quan trung bình

D. Chưa đủ dữ kiện để kết luận

Answer: A

15. Sự thành công của doanh nghiệp phụ thuộc nguồn lực nào nhiều nhất

A. Phương pháp quản lý

B. Lao động dồi dào

C. Máy móc thiết bị

D. Khả năng tài chính

Answer: A

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM (6 điểm)

Đề 2:

Câu 1 (3.0 điểm): Cho bảng số liệu sau:

Loại lỗi	Số lượng	Thiệt hại/ lỗi
A	75	35
B	102	15
C	70	45
D	50	35
E	83	10
	380	

a) Hãy vẽ biểu đồ Pareto.

b) Xác định các lỗi cần ưu tiên cải tiến và theo thứ tự nào.

Đáp án Câu 1:

a) Vẽ biểu đồ Pareto

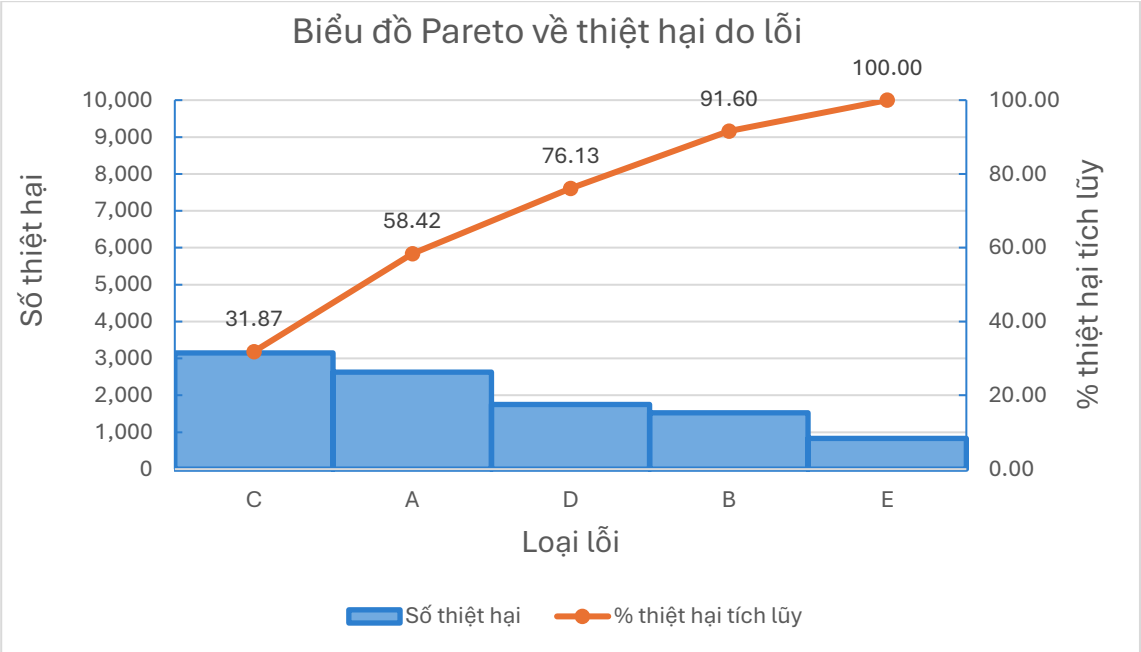
Bước 1: Lập bảng số liệu để vẽ biểu đồ Pareto (1 điểm).

Loại lỗi	Số lượng	Thiệt hại/ lỗi	Số thiệt hại	% thiệt hại tích lũy
C	70	45	3,150	31.87
A	75	35	2,625	58.42
D	50	35	1,750	76.13
B	102	15	1,530	91.60
E	83	10	830	100.00
	380		9,885	

Bước 2: Vẽ biểu đồ Pareto (1 điểm).

(Lưu ý:

- **SV có thể vẽ bằng excel hoặc vẽ bằng tay**
- **Đường "% thiệt hại tích lũy" có thể xuất phát từ góc trên bên phải của cột đầu tiên của biểu đồ)**



b) Các lỗi cần ưu tiên cải tiến là C, A và D, cải tiến theo thứ tự là C trước, tiếp theo là A và sau cùng là D. (1 điểm).

Câu 2 (3.0 điểm): Cho bảng số liệu sau:

Số nhóm con	X_1	X_2	X_3	X_4

1	**28**	**27**	**22**	**32**
2	**42**	**34**	**15**	**29**
3	**23**	**45**	**26**	**37**
4	**47**	**12**	**29**	**31**
5	**19**	**20**	**35**	**32**
6	**19**	**27**	**38**	**35**
7	**29**	**42**	**52**	**25**
8	**52**	**42**	**52**	**11**
9	**15**	**30**	**12**	**33**
10	**35**	**44**	**32**	**11**

Cho biết:

n	2	3	4	5
A_2	1.88	1.02	0.73	0.58

Hãy tính CL, UCL và LCL.

Đáp án Câu 2:

Số nhóm con	X_1	X_2	X_3	X_4	$\sum$	$\overline{X}$	R
1	28	27	22	32	109	27.25	10
2	42	34	15	29	120	30.00	27
3	23	45	26	37	131	32.75	22
4	47	12	29	31	119	29.75	35
5	19	20	35	32	106	26.50	16
6	19	27	38	35	119	29.75	19
7	29	42	52	25	148	37.00	27
8	52	42	52	11	157	39.25	41
9	15	30	12	33	90	22.50	21
10	35	44	32	11	122	30.50	33
Tổng						305.25	251

$\overline{\overline{X}}$		=	30.53
$\overline{R}$		=	25.10
$UCL = \overline{\overline{X}} + A_2\overline{R}$		=	48.82
$LCL = \overline{\overline{X}} - A_2R$		=	12.23
$CL = \overline{\overline{X}}$		=	30.53

TP. Hồ Chí Minh, ngày 27 tháng 03 năm 2024

NGƯỜI DUYỆT ĐỀ

Th.S Nguyễn Viết Tịnh

GIẢNG VIÊN RA ĐỀ

ThS. Hồ Thị Phương Thảo
ThS. Nguyễn Trường Nguyên
ThS. Nguyễn Viết Tịnh