

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG

ĐƠN VỊ: KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

Thi lần 1

ĐỀ THI VÀ ĐÁP ÁN
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 3, năm học 2023-2024

I. Thông tin chung

Tên học phần:	QUẢN TRỊ VẬN HÀNH		
Mã học phần:	71SCMN30013	Số tín chỉ:	3
Mã nhóm lớp học phần:	233_71SCMN30013		
Hình thức thi: Trắc nghiệm kết hợp Tự luận	Thời gian làm bài:	75	phút
<i>Thí sinh chỉ được tham khảo tài liệu:</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Có (chỉ được tham khảo tài liệu giấy)	<input type="checkbox"/> Không	

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*).

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 và diễn giải được các khái niệm căn bản của hoạt động quản trị vận hành và vai trò của hoạt động quản trị vận hành trong tổ chức	Trắc nghiệm lý thuyết	42,5%	1,2,3,4,5,6, 7,9,10,11,13, 15,16,17,18 19,20	4,25	PI 3.3
CLO 2	Phân tích; thực hiện và đánh giá được các hoạt động liên quan đến quản trị vận hành như: dự báo cung cầu về sản phẩm trong tương lai; bố trí mặt bằng; xác định sản lượng đơn hàng tối ưu; quản lý hàng tồn kho; quản lý chất lượng sản phẩm; quản lý chuỗi cung ứng; bố trí sản xuất; quản lý dự án; quản lý theo Lean; phối hợp các nguồn lực.	Trắc nghiệm lý thuyết	7.5%	8,12, 14	0,75 đ	PI 7.1
		Trắc nghiệm toán	30%		3 đ	
CLO 3	Lập kế hoạch vận hành doanh nghiệp hiệu quả.	Tự luận	20%		2đ	PI 4.3

III. Nội dung câu hỏi thi

1. TRẮC NGHIỆM LÝ THUYẾT: 5 điểm (gồm 20 câu. 0,25 điểm/câu)

1. Một trong những công việc vận hành tại cửa hàng thức ăn nhanh là:

- A. Lập thời gian biểu cho nhân viên
- B. Tính toán khoản lãi và lỗ của cửa hàng
- C. Quảng cáo những thay đổi trong thực đơn cửa hàng
- D. Tất cả các công việc được nêu

ANSWER: A

2. Các lý do để học quản trị vận hành bao gồm _____

- A. Tất cả các lý do được nêu
- B. Biết hàng hóa và dịch vụ được sản xuất, cung ứng như thế nào

- C. Biết những công việc của nhà quản trị vận hành
- D. Sử dụng hiệu quả nguồn lực

ANSWER: A

3. Câu nào là ví dụ cho toàn cầu hóa quản trị vận hành?

- A. Một nhà sản xuất Trung Quốc điều hành các nhà máy tại Mỹ
- B. Máy bay Boeing có động cơ với hiệu suất nhiên liệu cao hơn
- C. Café starbuck cung ứng một sự khác biệt tại cửa hàng của nó
- D. Tất cả các đáp án đã nêu đều đúng

ANSWER: A

4. Quyết định nào sau đây không phải là một quyết định chiến lược vận hành?

- A. Giá cả
- B. Chất lượng
- C. Bảo trì
- D. Thiết kế bố trí

ANSWER: A

5. Chiến lược nào sau đây sử dụng mô hình nội địa hiện có trên toàn cầu?

- A. Địa phương hóa
- B. Quốc tế hóa
- C. Toàn cầu hóa
- D. Xuyên quốc gia

ANSWER: A

6. Phương pháp Delphi dùng để làm gì?

- A. Dự báo dựa trên kinh nghiệm khi không có đủ dữ liệu/ số liệu quá khứ
- B. Lập kế hoạch định tính
- C. Dự báo kinh doanh định lượng
- D. Hoạch định tồn kho dựa trên số liệu thực tế các kì trước trên hệ thống thông tin.

ANSWER: A

7. Trong kỹ thuật dự báo bằng hồi quy tuyến tính, biến x là gì?

- A. Là nhân tố ảnh hưởng đến đại lượng cần dự báo
- B. Là biến phụ thuộc dự báo
- C. Là kết quả dự báo
- D. Là hệ số dự báo

ANSWER: A

8. Câu nào dưới đây mô tả đúng nhất **cách bố trí văn phòng** ?

- A. Nhân viên, thiết bị được tập trung theo từng khu vực chức năng để tạo thuận tiện cho sự lưu chuyển thông tin
- B. Giải quyết các yêu cầu bố trí theo vị trí cố định
- C. Gia tăng việc thực hiện các công đoạn bên ngoài văn phòng
- D. Phân bổ không gian hướng tới gia tăng tương tác với khách hàng

ANSWER: A

9. Một bảng danh mục vật tư (BOM) liệt kê:

- A. Các thành phần và vật liệu cần thiết để sản xuất một mặt hàng
- B. Lịch sản xuất cho tất cả các sản phẩm
- C. Thời gian cần thiết để thực hiện tất cả các giai đoạn sản xuất

D. Các hoạt động cần thiết để sản xuất một mặt hàng

ANSWER: A

10. Phân tích ABC dựa trên nguyên tắc:

- A.** Thường có một vài mặt hàng quan trọng và nhiều mặt hàng ít quan trọng hơn
- B.** Tất cả các mặt hàng trong kho phải được giám sát chặt chẽ như nhau
- C.** Một mặt hàng rất quan trọng nếu mức sử dụng của nó cao
- D.** Nên dành nhiều thời gian hơn cho các hạng mục “C” vì có nhiều hạng mục hơn

ANSWER: A

11. Hoạch định tổng hợp chính là việc lập kế hoạch sử dụng CÁC NGUỒN LỰC một cách hợp lý vào quá trình sản xuất. NGUỒN LỰC được đề cập ở đây là gì?

- A.** Tất cả các đáp án được nêu đều là nguồn lực
- B.** Máy móc, thiết bị
- C.** Nguồn nhân lực, sức lao động
- D.** Nguyên vật liệu, phụ liệu, vật tư

ANSWER: A

12. Kỹ thuật nào sau đây được dùng để lập lịch trình dự án (scheduling the project)?

- A.** Tất cả các kỹ thuật nêu trong câu này: CPM, Gantt chart, PERT.
- B.** Phương pháp đường dẫn quan trọng (CPM)
- C.** PERT
- D.** Biểu đồ Gantt (Gantt Chart)

ANSWER: A

13. Dựa trên PDCA, sau khi triển khai một chiến dịch marketing mới, công ty nên làm gì để đánh giá hiệu quả của chiến dịch này sau đó?

- A.** Kiểm tra và phân tích kết quả chiến dịch
- B.** Thực hiện thêm các chiến dịch tương tự ngay để kiểm tra đối chứng kết quả
- C.** Điều chỉnh kế hoạch marketing
- D.** Đảm bảo điều độ, tiến độ

ANSWER: A

14. Sau khi nhận được phản hồi từ khách hàng về việc giao hàng chậm trễ, công ty nên làm gì theo phương pháp Kaizen?

- A.** Điều chỉnh quy trình giao hàng ngay để cải thiện tốc độ giao hàng
- B.** Bỏ qua phản hồi vì đây chỉ là một trường hợp riêng lẻ
- C.** Giải thích với khách hàng rằng chậm trễ là không thể tránh khỏi
- D.** Tăng cường quảng cáo để thu hút khách hàng mới

ANSWER: A

15. Khi công ty nói rằng họ hợp tác chặt chẽ với các nhà cung cấp để đảm bảo chất lượng nguyên vật liệu đầu vào, công ty đang tuân theo nguyên tắc nào của ISO 9000?

- A.** Mọi quan hệ cùng có lợi với nhà cung cấp
- B.** Lãnh đạo quản lý cấp cao
- C.** Tiếp cận có hệ thống để quản lý
- D.** Phân tích quá trình

ANSWER: A

16. Phát biểu nào sau đây phản ánh đúng việc mua hàng?

- A. Việc mua hàng có tác động đến chất lượng của hàng hóa và dịch vụ được bán.
- B. Mua cung cấp một cơ hội lớn để tăng giá.
- C. Mua hàng luôn hiệu quả hơn là tự làm.
- D. Chi phí mua hàng tính theo phần trăm doanh thu thường nhỏ.

ANSWER: A

17. Việc đầu tư mua cổ phần của nhà cung cấp để góp phần chi phối hoạt động của nhà cung cấp được gọi là

- A. Keiretsu
- B. Hội nhập phía trước
- C. Gia công
- D. Thuê ngoài

ANSWER: A

18. Bước đầu tiên trong 5S là gì?

- A. Sàng lọc hoặc Xóa bỏ
- B. Sắp xếp
- C. Sạch sẽ
- D. Săn sóc hoặc Duy trì

ANSWER: A

19. Bản chất của sản xuất theo Lean là:

- A. Loại bỏ lãng phí, tối đa giá trị mang lại
- B. Loại bỏ triệt để tất cả lãng phí về mặt thời gian
- C. Cam kết với chất lượng đề ra, đề cao kiểm soát trong quản trị chất lượng
- D. Tạo ra các sản phẩm với giá thấp nhất thị trường

ANSWER: A

20. Một trong những nguyên tắc cốt lõi của TPS là gì?

- A. Đảm bảo rằng mọi nhân viên đều được tôn trọng
- B. Mọi người đều được khuyến khích tăng ca để được hưởng hệ số giờ lao động tăng thêm
- C. Hạn chế số lượng công nhân trên mỗi chuyền để mỗi công nhân được thực hiện 200% năng suất
- D. Không giám sát công nhân để tạo môi trường làm việc thoải mái

ANSWER: A

2. TRẮC NGHIỆM TOÁN: 3 điểm (gồm 6 câu, 0,5 điểm/câu)

1. Tại một doanh nghiệp sản xuất tấm chắn, nếu 150 tấm chắn được sản xuất ra trong 1 ca làm 10 giờ thì năng suất là bao nhiêu?

- A. 15 tấm chắn/giờ
- B. 1.5 tấm chắn/giờ
- C. 2 tấm chắn/giờ
- D. 1500 tấm chắn/giờ

ANSWER: A

2. Một công ty có 3 bộ phận A, B, C. Hiện tại, các bộ phận đang được sắp xếp theo sơ đồ vị trí như sau:

A	B	C
---	---	---

Số công việc liên hệ giữa các bộ phận là: A và B: 30 công việc; B và C: 40 công việc; A và C: 10 công việc. Giả sử chi phí di chuyển là \$1 giữa các bộ phận liền kề và \$2 giữa các bộ phận không liền kề. Chi phí của cách bố trí này sẽ là:

- A. 90 \$
- B. 80 \$
- C. 110 \$
- D. 120\$

ANSWER: A

3. Trong mô hình EOQ cơ bản, nếu $D = 12000$ sản phẩm mỗi năm, $S = 50$ \$, $H = 5$ \$ cho mỗi đơn vị mỗi tháng, thì lượng đặt hàng kinh tế là khoảng

- A. 490 sản phẩm
- B. 240 sản phẩm
- C. 490 sản phẩm
- D. 600 sản phẩm

ANSWER: A

4. CTY có nhu cầu về SP A trong tháng là 1300 Sản phẩm (tháng làm việc 26 ngày). Thời gian từ khi đặt hàng đến khi hàng về tới kho CTY là 4 ngày. Xác định điểm đặt hàng ROP

- A. 200 sản phẩm
- B. 325 sản phẩm
- C. 145 sản phẩm
- D. 400 sản phẩm

ANSWER: A

5. Hãy dựa vào phương pháp san bằng số mũ gián đơn để xác định nhu cầu dự báo quý III năm 2024 của một công ty bán máy tính PC là bao nhiêu bộ (đơn vị sản phẩm), biết rằng: nhu cầu thực tế quý II/2024 là 278 bộ PC, dự báo nhu cầu quý II/2024 là 258 bộ, hệ số san bằng là 0,3 (hay 30%).

- A. 264
- B. 246
- C. 284
- D. 272

ANSWER: A

6. Hãy dùng NGUYÊN TẮC JOHNSON để xác định thứ tự các công việc được thực hiện tối ưu trên HAI MÁY với dữ liệu bảng sau đây:

CÔNG VIỆC	MÁY 1	MÁY 2
A	7	13
B	3	7
C	18	9
D	17	14

E	16	8
F	10	15

A. Thứ tự lần lượt là: $B \rightarrow A \rightarrow F \rightarrow D \rightarrow C \rightarrow E$

B. Thứ tự lần lượt là: $A \rightarrow B \rightarrow E \rightarrow D \rightarrow C \rightarrow F$

C. Thứ tự lần lượt là: $B \rightarrow A \rightarrow E \rightarrow C \rightarrow F \rightarrow D$

D. Thứ tự lần lượt là: $A \rightarrow B \rightarrow F \rightarrow D \rightarrow C \rightarrow E$

ANSWER: A

3. TỰ LUẬN: 2 điểm (gồm 3 câu)

Một dây chuyền có thời gian hoạt động 480 phút mỗi ngày. Sản lượng mỗi ngày là 80 sản phẩm X.

- Anh/chị hãy tính thời gian chu kỳ của dây chuyền lắp ráp? (0,6 điểm)
 - Nếu mỗi sản phẩm X cần 42 phút làm việc, theo lý thuyết thì số trạm tối thiểu nên là bao nhiêu? (0,6 điểm)
 - Anh/chị hãy tính hiệu quả của dây chuyền này nếu thực tế các nhiệm vụ được thực hiện bởi 8 máy trạm (0,8 điểm)
-

ĐÁP ÁN PHẦN TRẮC NGHIỆM- TỰ LUẬN VÀ THANG ĐIỂM

Phân câu hỏi	Nội dung đáp án	Thang điểm	Ghi chú
I. Trắc nghiệm		8,0 điểm	
1. Trắc nghiệm lý thuyết		5,0 điểm	
Câu 1 đến câu 20	A	0,25đ x20 câu	
2. Trắc nghiệm toán		3,0 điểm	
Câu 1 đến câu 6	A	0,5đx6 câu	
II. Tự luận		2 điểm	
Câu a	Thời gian chu kỳ của dây chuyên lắp ráp = $480:80=6$ phút	0,6 đ	
Câu b	Số trạm tối thiểu theo lý thuyết = $42:6=7$ máy trạm	0,6 đ	
Câu c	Hiệu quả của dây chuyên khi nhiệm vụ thực hiện bởi số 8 máy trạm $42:(8x6)= 87,5\%$	0,8 đ	
Điểm tổng		10.0	

TP. Hồ Chí Minh, ngày 20 tháng 7 năm 2024

Người duyệt đề



TS. Đỗ Thành Lưu

Giảng viên ra đề



TS. Nguyễn Lan Hương