

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG

ĐƠN VỊ: KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

**Thi lần 2**

**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: <b>Trắc nghiệm kết hợp Tự luận</b>	Thời gian làm bài:	<b>75</b>	phút
<i>Thí sinh chỉ được tham khảo tài liệu:</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Có <b>(chỉ được tham khảo tài liệu giấy)</b>	<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, 7,8,9,10,11 12,13,14,15, 16,17	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%	18,19, 20	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. Năng suất sẽ tăng khi:

- A. Giảm yếu tố đầu vào và giữ nguyên yếu tố đầu ra
- B. Tăng yếu tố đầu vào và giữ nguyên yếu tố đầu ra
- C. Tăng yếu tố đầu vào và đầu ra với cùng tỷ lệ phần trăm
- D. Giảm yếu tố đầu ra và giữ nguyên yếu tố đầu vào

ANSWER: A

2. Một nhà quản trị vận hành thường KHÔNG liên quan đến ....

- A. Nhận diện nhu cầu khách hàng
- B. Việc thiết kế hàng hóa và dịch vụ để đáp ứng yêu cầu khách hàng
- C. Quản lý chất lượng hàng hóa và dịch vụ để đáp ứng yêu cầu khách hàng
- D. Duy trì thời gian biểu

ANSWER: A

3. Yếu tố nào sau đây KHÔNG phải là lý do cho vận hành toàn cầu hóa?

- A. Mức xếp hạng chấp thuận của cổ đông
- B. Giảm chi phí
- C. Cải thiện chuỗi cung ứng
- D. Thu hút thị trường mới

ANSWER: A

4. Khả năng của một tổ chức sản xuất hàng hóa hoặc dịch vụ có đặc điểm nổi bật riêng biệt là ....

- A. Cạnh tranh về sự khác biệt
- B. Cạnh tranh dựa trên thời gian
- C. Cạnh tranh về năng suất
- D. Cạnh tranh về tính linh hoạt

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. Ký hiệu  $F_t$  trong công thức tính ở các phương pháp bình quân di động có trọng số, chỉ số mùa vụ, san bằng số mũ có ý nghĩa giống nhau thế nào?

- A.  $F_t$  là nhu cầu dự báo
- B.  $F_t$  là khả năng đáp ứng nhu cầu
- C.  $F_t$  là số lượng thực tế
- D. Hoàn toàn khác nhau

ANSWER: A

7. Phát biểu nào sau đây là HOÀN TOÀN KHÔNG CHÍNH XÁC về dự báo nhân quả (theo mối liên hệ tương quan)?

- A. Dự báo nhân quả là một phương pháp dự báo định tính
- B. Kỹ thuật phổ biến nhất trong dự báo nhân quả là phân tích hồi quy tuyến tính
- C. Dự báo nhân quả là phương pháp dự đoán bằng cách sử dụng kỹ thuật bình phương tối thiểu
- D. Dự báo nhân quả là một phương pháp dự báo định lượng

ANSWER: A

8. Bố trí mặt bằng liên quan đến sản xuất hoặc cung ứng sản phẩm với số lượng ít nhưng tính đa dạng của sản phẩm cao là hình thức .....

- A. Bố trí theo hướng qui trình
- B. Bố trí theo vị trí cố định
- C. Bố trí theo hướng văn phòng
- D. Bố trí theo hướng sản phẩm

ANSWER: A

9. Hai câu hỏi cơ bản nhất mà mô hình tồn kho cần trả lời là .....

- A. Thời gian đặt hàng và số lượng hàng đặt
- B. Chi phí đặt hàng và chi phí vận chuyển
- C. Thời gian và chi phí đặt hàng
- D. Số lượng đặt hàng và mức độ dịch vụ

ANSWER: A

10. Phát biểu nào sau đây về mô hình EOQ cơ bản là đúng?

- A. Nếu chi phí đặt hàng tăng, EOQ sẽ tăng.
- B. Nếu nhu cầu hàng năm giảm, EOQ sẽ tăng lên.
- C. Nếu chi phí lưu kho giảm, EOQ sẽ giảm.
- D. Tất cả các câu được nêu đều đúng.

ANSWER: A

11. Chiến lược thực hiện thay đổi sản lượng bằng tuyển dụng/sa thải là loại hoạch định nào?

- A. Hoạch định công suất
- B. Hoạch định nhu cầu
- C. Hoạch định nguyên vật liệu
- D. Hoạch định mặt bằng

ANSWER: A

12. Trong quản trị vận hành sản xuất, nhà quản lý cần làm gì với bán thành phẩm (WIP)?

- A. Cực tiểu hóa để tối ưu trong thực hiện tiêu chí điều độ sản xuất

- B. Cực đại hóa để tối ưu việc lập kế hoạch điều hành sản xuất
- C. Không cần quan tâm đến WIP (Work in Progress).
- D. Tất cả các phương án đều chính xác, đúng đắn.

ANSWER: A

13. Theo Juran, việc xây dựng nhóm chất lượng trong doanh nghiệp nhằm mục đích gì?

- A. Nâng cao các tiêu chuẩn trong sản xuất
- B. Tăng tốc độ sản xuất để kịp đáp ứng nhu cầu khách hàng
- C. Giảm tối đa chi phí sản xuất
- D. Tập trung vào việc quảng bá sản phẩm sau sản xuất

ANSWER: A

14. Khi phát hiện một trong các máy móc trong dây chuyền sản xuất thường xuyên gây ra lỗi.

Trong giai đoạn “A” của DMAIC, chúng ta cần:

- A. Phân tích nguyên nhân gốc gây ra vấn đề lỗi
- B. Xác định vấn đề, cơ hội cải tiến
- C. Tập trung phát triển các giải pháp nhằm loại trừ nguồn gốc của dao động, kiểm chứng và chuẩn hoá các giải pháp
- D. Thiết lập giới hạn trên và dưới của các thông số kỹ thuật hay yêu cầu của khách hàng đối với một qui trình nhằm đánh giá mức độ đáp ứng của giải pháp

ANSWER: A

15. Trong quá trình benchmarking, bạn phát hiện rằng đối tác có quy trình quản lý kho hàng hiệu quả hơn. Bạn nên làm gì tiếp theo để cải thiện quy trình quản lý kho hàng của mình?

- A. Đánh giá và chọn những phần phù hợp của quy trình đối tác để áp dụng
- B. Áp dụng ngay toàn bộ quy trình của đối tác
- C. Tăng cường nhân lực để quản lý kho hàng
- D. Bỏ qua quy trình của đối tác và tự phát triển một quy trình mới

ANSWER: A

16. Ba giai đoạn lựa chọn nhà cung cấp, theo thứ tự, là ....

- A. Đánh giá nhà cung cấp, phát triển nhà cung cấp và đàm phán
- B. Phát triển nhà cung cấp, đánh giá nhà cung cấp và mua lại nhà cung cấp
- C. Giới thiệu, tăng trưởng và trưởng thành
- D. Đánh giá nhà cung cấp, đàm phán và phát triển nhà cung cấp

ANSWER: A

17. Loại chiến lược đàm phán nào yêu cầu nhà cung cấp công khai sổ sách của mình với người mua?

- A. Mô hình giá dựa trên chi phí
- B. Mô hình giá dựa trên thị trường
- C. Đấu thầu cạnh tranh

D. không có cái nào ở trên

ANSWER: A

18. Để triển khai JIT hiệu quả, công ty cần thực hiện điều gì khi nhận thấy sự chậm trễ từ nhà cung cấp nguyên vật liệu?

- A. Thay đổi nhà cung cấp để tìm đối tác có khả năng giao hàng đúng hạn
- B. Sản xuất sản phẩm dự phòng để tránh thiếu hụt
- C. Giảm sản lượng sản xuất để phù hợp với tốc độ giao hàng của nhà cung cấp
- D. Tăng lượng tồn kho để bù đắp cho sự chậm trễ

ANSWER: A

19. Một công ty sản xuất xe hơi sử dụng Kanban để đảm bảo rằng các bộ phận luôn sẵn sàng khi cần thiết. Điều gì sẽ xảy ra nếu một trạm sản xuất không có thẻ Kanban?

- A. Trạm sản xuất sẽ ngừng sản xuất cho đến khi nhận được thẻ Kanban mới
- B. Trạm sản xuất sẽ tiếp tục sản xuất cho đến khi hết nguyên vật liệu
- C. Trạm sản xuất sẽ sản xuất dư thừa để đảm bảo có đủ sản phẩm
- D. Trạm sản xuất sẽ yêu cầu thêm nguyên vật liệu từ kho

ANSWER: A

20. Một trung tâm chăm sóc khách hàng muốn giảm thời gian chờ đợi của khách hàng khi gọi đến. Nguyên tắc nào của Lean có thể giúp họ đạt được mục tiêu này?

- A. Loại bỏ các quy trình không tạo ra giá trị
- B. Tăng số lượng nhân viên chăm sóc khách hàng trong lúc chờ đợi
- C. Tăng phí cước cuộc gọi nhằm giảm thời gian gọi của khách
- D. Thiết lập một số khung giờ cố định chỉ gọi được

ANSWER: A

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

1. Tại một doanh nghiệp sản xuất thiết bị máy hàn, nếu 24 thiết bị được sản xuất ra trong 1 ca làm 8 giờ thì năng suất là bao nhiêu?

- A. 3 thiết bị/giờ
- B. 192 thiết bị/giờ
- C. 240 thiết bị/giờ
- D. 16 thiết bị/giờ

ANSWER: A

2. Một dây chuyền sản xuất sẽ được thiết kế để tạo ra 300 con búp bê El-More mỗi ngày. Nhà máy hoạt động 720 phút mỗi ngày. Thời gian chu kỳ cho dây chuyền lắp ráp này là \_\_\_\_\_

- A. 2,4 phút
- B. 0,84 phút
- C. 12 phút

D. 2 phút

ANSWER: A

3. Một lịch sản xuất chính yêu cầu 90 đơn vị sản phẩm M. Hiện tồn 20 sản phẩm M. Mỗi M cần 3 của chi tiết N. Hiện tồn 20 đơn vị của N. Yêu cầu ròng đối với N là ... \_\_\_\_\_

- A. 190
- B. 180
- C. 270
- D. 210

ANSWER: A

4. Công ty QTVH có doanh số bán hàng thực tế trong 6 tháng đầu năm 2024 lần lượt là:  $A_1=350, A_2=258, A_3=587, A_4=575, A_5=500, A_6=750$  (kí hiệu  $A_i$  nghĩa là thực tế ở tháng  $i$  năm 2024); với các trọng số tương ứng  $H_1=5$  (tháng gần nhất),  $H_2=3$  (cách 2 tháng),  $H_3=2$  (cách 3 tháng). Hãy xác định nhu cầu dự báo trong tháng 7 năm 2024 bằng phương pháp bình quân di động 3 (ba) tháng.

- A. 640
- B. 344
- C. 460
- D. 440

ANSWER: A

5. Bốn trăm tám mươi phút thời gian sản xuất có sẵn mỗi ngày. Lịch trình yêu cầu sản xuất 60 chiếc mỗi ngày. Mỗi đơn vị sản phẩm cần 52 phút làm việc. Số lượng máy trạm tối thiểu theo lý thuyết là bao nhiêu?

- A. 7 trạm
- B. 4 trạm
- C. 8 trạm
- D. 10 trạm

ANSWER: A

6. Một công ty XD dùng sơ đồ Gantt sau đây để quản lý dự án 1 công trình gồm 8 công việc ABCDEFGH. Anh/Chị hãy cho biết phát biểu nào sau đây là SAI?

TT	Công việc	Thời gian (tuần)														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	A – Xây dựng bộ phận bên trong	█	█													
2	B – Sửa chữa mái và sàn	█	█	█												
3	C – Xây ống gom khói			█	█	█										
4	D – Đổ bê tông và xây khung				█	█	█	█								
5	E – Xây cửa lò chịu nhiệt					█	█	█	█							
6	F – Lắp đặt hệ thống kiểm soát					█	█									
7	G – Lắp đặt thiết bị lọc khí									█	█	█	█	█		
8	H – Kiểm tra và thử nghiệm															█

- A. Tổng dự toán chi phí là số ngày công thực tế triển khai dự án trong 15 tuần.
- B. Đến hết tuần 15 thì hoàn thành xong dự án với 8 công việc.
- C. Công việc E thực hiện từ đầu tuần 5 đến cuối tuần 8.
- D. Các công việc găng là: A-C-E-G-H

ANSWER: A

### 3. TỰ LUẬN: 2 điểm (gồm 4 câu, 0,5 điểm/câu)

Công ty cơ khí Quốc Vinh chuyên sản xuất kinh doanh sản phẩm máy xới. Qua nghiên cứu và tính toán, công ty xác định có được nhu cầu hàng năm là 512 máy xới. Chi phí cho mỗi lần đặt hàng  $S = 16$  \$. Chi phí tồn trữ  $H = 4$ \$/đơn vị.năm. Biết rằng 1 công ty làm việc 320 ngày

Dựa trên mô hình lượng đặt hàng kinh tế EOQ, anh chị hãy:

- a. Xác định lượng đặt hàng tối ưu để tổng chi phí tồn kho của năm cực tiểu
- b. Xác định thời điểm tái đặt hàng(ROP) biết thời gian từ khi đặt đến khi nhận hàng là 05 ngày
- c. Xác định số lần đặt hàng trong năm
- d: Xác định chu kỳ đặt hàng
- e. Tính tổng chi phí tồn kho cho một năm ( không gồm chi phí mua hàng)

**Chú ý: sinh viên có thể biểu diễn dấu “ $\sqrt{\quad}$ ” bằng chữ “*căn bậc hai*” hoặc ”SQRT” .**

Thí dụ: $\sqrt{6}$  thì ghi là SQRT(6) hay “*căn bậc hai của (6)*”

---



## ĐÁP ÁN PHẦN TRẮC NGHIỆM- TỰ LUẬN VÀ THANG ĐIỂM

Phân câu hỏi	Nội dung đáp án	Thang điểm	Ghi chú
<b>I. Trắc nghiệm</b>		<b>8,0 điểm</b>	
<b>1. Trắc nghiệm lý thuyết</b>		<b>5,0 điểm</b>	
Câu 1 đến câu 20	A	0,25đ x20 câu	
<b>2. Trắc nghiệm toán</b>		<b>3,0 điểm</b>	
Câu 1 đến câu 6	A	0,5đx6 câu	
<b>II. Tự luận</b>		<b>2 điểm</b>	
<b>Câu 1</b>	<p><b>Câu 1. Xác định lượng đặt hàng tối ưu để tổng chi phí tồn kho của năm cực tiểu</b></p> $= \sqrt{\frac{2 \times 16 \times 512}{4}} = \mathbf{64 \text{ máy}}$		

		0,5 đ	
<b>Câu 2</b>	Xác định thời điểm tái đặt hàng(ROP) biết thời gian từ khi đặt đến khi nhận hàng là 05 ngày $ROP = (512 \text{ máy} : 320 \text{ ngày}) \times 5 \text{ ngày} = 8 \text{ máy}$	0,5 đ	
<b>Câu 3</b>	Xác định số lần đặt hàng trong năm $512 : 64 \text{ máy} = 8 \text{ lần}$	0,25 đ	
<b>Câu 4</b>	Xác định chu kỳ đặt hàng $320 : 8 = 40 \text{ ngày}$	0,25 đ	
<b>Câu 5</b>	Tính tổng chi phí tồn kho cho một năm ( không gồm chi phí mua hàng) $((512 : 64) \times 16) + ((64/2) \times 4) = 256\$.$	0,5 đ	
	<b>Điểm tổng</b>	<b>10.0</b>	

TP. Hồ Chí Minh, ngày 25 tháng 7 năm 2024

Người duyệt đề

Giảng viên ra đề




TS. Đỗ Thành Lưu

TS. Nguyễn Lan Hương