

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
ĐƠN VỊ: KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

ĐỀ THI VÀ ĐÁP ÁN
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 1, năm học 2024-2025

I. Thông tin chung

Tên học phần:	Quản trị chất lượng		
Mã học phần:	71SCMN40023	Số tín chỉ:	03
Mã nhóm lớp học phần:	241_71SCMN40023_01/ 02/ 03/04/05		
Hình thức thi:	Trắc nghiệm kết hợp Tự luận	Thời gian làm bài:	75 phút
<i>Thí sinh được tham khảo tài liệu:</i>	☒ Có	☐ Không	

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 Nhất 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) 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 (30 câu hỏi + 0.2 điểm/câu hỏi)

Nếu ta đang quan tâm về một hệ thống quản lý có thể phát hiện kịp thời các sản phẩm lỗi thì là đang đề cập đến vấn đề nào?

- A. Kiểm soát chất lượng
- B. Đảm bảo chất lượng
- C. Cải tiến chất lượng
- D. Nâng cao chất lượng

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

Hãy chọn phương án ĐÚNG trong các phương án sau đây

- A. Khi chi phí phòng ngừa và chi phí thẩm định tăng lên thì chi phí sai hỏng giảm đi
- B. Khi chi phí phòng ngừa và chi phí thẩm định tăng lên thì chi phí sai hỏng tăng lên
- C. Chi phí của tính phù hợp được tính bằng chi phí sai hỏng nội bộ và sai hỏng bên ngoài
- D. Chi phí của tính không phù hợp được tính bằng chi phí phòng ngừa và chi phí thẩm định

ANSWER: A

Tại công ty A, sản phẩm được kiểm tra ở các công đoạn, phương thức quản lý chất lượng đang được công ty A áp dụng là:

- A. Quality assurance
- B. Quality inspection
- C. Quality control

D. Total quality management

ANSWER: A

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

- A.** Phải rất tốn kém mới đạt chất lượng
- B.** Sản phẩm/Dịch vụ kém phần lớn là do lỗi hệ thống, chỉ phần ít hơn là do nhân viên
- 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 những thiếu sót trong quá trình thiết kế, chỉ phần ít hơn là do thiếu kiểm soát chặt chẽ

ANSWER: A

Các công cụ kiểm soát chất lượng bằng thống kê được bắt đầu áp dụng rộng rãi từ:

- A.** 1970s
- B.** 1960s
- C.** 1980s
- D.** 1990s

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.** Thực hiện đúng yêu cầu – Nhanh chóng – Giá cả hợp lý
- D.** Địa phương – Quốc gia – Quốc tế

ANSWER: A

Các thành phần cấu thành nên chất lượng dịch vụ theo quan điểm của Parasuraman, Berry và Zeithaml, 1988:

- A.** Sự tin cậy, sự đảm bảo, sự hữu hình, sự cảm thông, sự phản hồi
- B.** Sự tin cậy, sự đảm bảo, sự hữu hình
- C.** Sự tin cậy, sự vô hình, sự cảm thông, và sự phản hồi.
- D.** Sự cảm thông, Sự tin cậy, sự hữu hình, sự phản hồi.

ANSWER: A

Phát biểu nào là SAI khi nói về đặc tính của dịch vụ:

- A.** Có thể lưu trữ và tồn kho.
- B.** Không đồng nhất, và không ổn định
- C.** Tính mong manh.
- D.** Tính vô hình.

ANSWER: A

Dịch vụ có tính không đồng nhất, có nghĩa là:

- A.** Chất lượng khó có thể giống nhau trong mọi lần cung cấp dịch vụ
- B.** Chất lượng khó biến đổi theo không gian và thời gian

- C. Chất lượng khó thay đổi theo tâm lý của khách hàng
 - D. Chất lượng khó bị ảnh hưởng bởi người trực tiếp cung cấp dịch vụ
- ANSWER: A

Ta có thể dùng hệ số chất lượng và hệ số mức chất lượng để (câu nào SAI)

- A. Biết được sản phẩm nào bán được nhiều nhất
- B. So sánh việc đánh giá giữa nhiều sản phẩm
- C. So sánh việc đánh giá giữa 02 sản phẩm
- D. Biết được sản phẩm nào được đánh giá thấp nhất

ANSWER: A

Câu nào đúng khi nói về Chất lượng toàn phần và Trình độ chất lượng

- A. Chất lượng toàn phần nhỏ hơn Trình độ chất lượng
- B. Chất lượng toàn phần luôn lớn hơn Trình độ chất lượng
- C. Chất lượng toàn phần lớn hơn Trình độ chất lượng
- D. Không câu nào đúng

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. 60%
- B. 65%
- C. 70%
- D. Không thuộc các giá trị này

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

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

Chức năng sắp xếp thông tin thuộc về

- A. Tất cả các ý đều đúng

- B. Biểu đồ Phân bố**
- C. Phiếu kiểm tra**
- D. Biểu đồ Pareto**

ANSWER: A

Sơ đồ xương cá giúp

- A. Các ý trên đều đúng**
- B. Huy động sự hợp tác tập thể**
- C. Phát hiện các ưu tiên**
- D. Phân loại các nguyên nhân**

ANSWER: A

Biểu đồ Histogram và Biểu đồ Pareto có điểm nào KHÔNG giống nhau

- A. Dựa trên cùng một định luật**
- B. Thường hiển thị các số liệu theo dạng cột**
- C. Nhận ra vấn đề cần giải quyết**
- D. Sắp xếp lại các thông tin**

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

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

Nội dung nào sau đây thuộc Điều khoản số 4 của ISO 9001?

- A. Các bên liên quan**
- B. Vai trò và trách nhiệm của lãnh đạo**
- C. Sự thỏa mãn của khách hàng**
- D. Rủi ro và cơ hội**

ANSWER: A

“Đánh giá chất lượng nội bộ” là một trong những nội dung nằm ở bước nào trong tiêu chuẩn ISO -9001:

- A. Xây dựng và thực hiện
- B. Chuẩn bị và hoạch định
- C. Chứng nhận
- D. Các ý điều đúng

ANSWER: A

Cấp cao nhất trong hệ thống văn bản của công ty theo kim tự tháp tài liệu (documentation pyramid) là:

- A. Chính sách chất lượng (quality policy)
- B. Sổ tay chất lượng (quality manual)
- C. Thủ tục (procedures)
- D. Hướng dẫn công việc (work instruction)

ANSWER: A

Các văn bản luật đang được áp dụng trong hoạt động của doanh nghiệp thuộc nhóm nào trong phân loại văn bản của hệ thống văn bản quản lý.

- A. Bên Ngoài
- B. Nội bộ
- C. Cả A và B đều được.
- D. Cả A và B đều sai.

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. Quy trình
- D. Mẫu biểu, bảng biểu

ANSWER: A

GMP là hệ thống quản lý chất lượng nhằm bảo đảm

- A. Chất lượng, vệ sinh, an toàn
- B. Chất lượng, vệ sinh
- C. Chất lượng, an toàn thực phẩm
- D. Chất lượng, sạch sẽ, không gây hại

ANSWER: A

GMP là hệ thống quản lý chất lượng dành cho

- A. Thực phẩm và dược phẩm
- B. Thủy sản

C. Dược phẩm
D. Thực phẩm
ANSWER: A

Phân loại và loại bỏ những thứ không cần thiết là nội dung “S” thứ mấy của công cụ 5S?

- A. 1
- B. 2
- C. 4
- D. 5

ANSWER: A

Khi xây dựng Mô hình Quản lý Chất lượng Xuất sắc Toàn diện TQMEX, việc phối hợp Bảo trì/Bảo dưỡng Máy móc, Trang thiết bị trong toàn tổ chức được thực hiện qua Công cụ/Giải pháp nào?

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

ANSWER: A

Trong TQM, người ta nói phải có sự tham gia của toàn thể nhân viên là

- A. Tất cả các ý đều đúng
- B. Mọi công nhân viên phải nghĩ công việc của mình liên quan chất lượng nói chung
- C. Mọi người đều có trách nhiệm với công việc mình
- D. Mọi công việc đều có những tương tác qua lại lẫn nhau trong công ty

ANSWER: A

PHẦN TỰ LUẬN (chọn 01 trong 01 câu hỏi + 04 điểm/câu hỏi)

SV chọn 01 trong 02 câu sau để làm:

Câu hỏi 1: (04 điểm)

Có 2 sản phẩm A, và B được đánh giá theo 3 tiêu chí chất lượng TC1, TC2, và TC3 (theo thang điểm 5), kết quả như sau:

		Kết quả đánh giá	
Tiêu chí đánh giá	Trọng số	<i>Sản phẩm A</i>	<i>Sản phẩm B</i>
<i>TC1</i>	0.25	4	2
<i>TC2</i>	0.35	2	4
<i>TC3</i>	0.4	3	5

Yêu cầu:

Câu 1: tính Hệ số Chất Lượng cho từng sản phẩm (0,5 điểm /sản phẩm)

Câu 2: tính Hệ số Mức chất lượng cho từng sản phẩm (0,5 điểm /sản phẩm)

Câu 3: Doanh số của từng sản phẩm a và B trong năm qua lần lượt là 1000 và 3000 (đơn vị tiền). Hãy tính Hệ số Mức chất lượng khả năng kinh doanh của công ty (2 điểm)

Câu hỏi 2: (04 điểm)

Vẽ sơ đồ tuyển dụng (dạng Flowchart sau):

1. Yêu cầu tuyển dụng
2. GD không duyệt, cần bổ sung/ làm lại
3. Duyệt của Giám đốc
4. Thông báo tuyển dụng
5. Nhận hồ sơ,
Đủ hồ sơ, chuyển qua bước tiếp
Không đủ hồ sơ, nhờ Headhunter tuyển dụng thêm, qua bước tiếp
6. Sàng lọc hồ sơ, lên lịch phỏng vấn
7. Gửi thư cho ứng viên hẹn phỏng vấn
8. Phỏng vấn
9. Gửi Thư cảm ơn (ứng viên không đạt)
Thông báo ứng viên đạt, hẹn ngày ký hợp đồng
10. Ký hợp đồng nhận việc

ĐÁP ÁN PHẦN TỰ LUẬN VÀ THANG ĐIỂM

Phân 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 a	Hệ số chất lượng (bên dưới)	4.0	Chọn 01 trong 02 câu
Nội dung b	Sơ đồ Flowchart (bên dưới)	4.0	
Điểm tổng		10.0	

ĐÁP ÁN CÂU 01:**Câu 1:**

Hệ số chất lượng Sản phẩm A = $4 \cdot 0.25 + 2 \cdot 0.35 + 3 \cdot 0.4 = 2.9$

Hệ số chất lượng Sản phẩm B = $2 \cdot 0.25 + 4 \cdot 0.35 + 5 \cdot 0.4 = 3.9$

Câu 2:

Hệ số mức chất lượng Sản phẩm A = $(2.9 / 5) \cdot 100 = 58 \%$

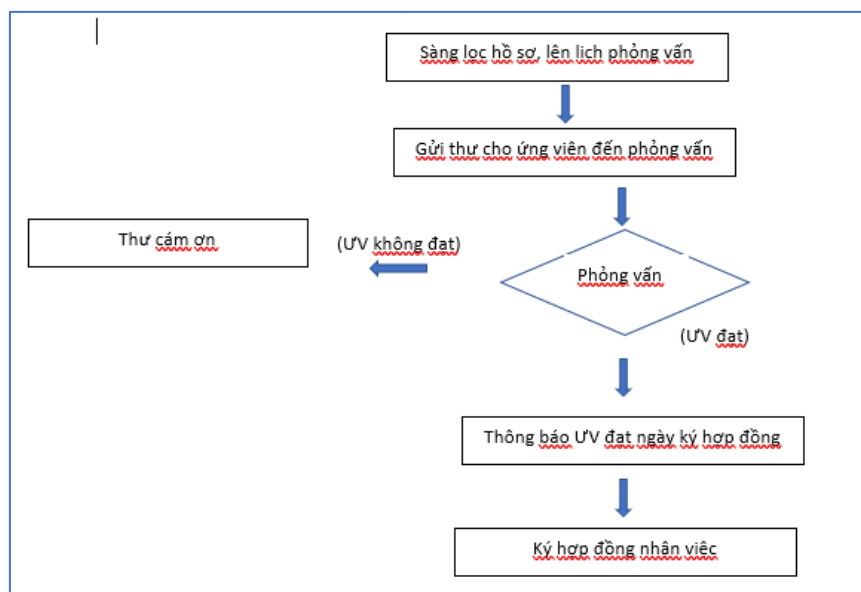
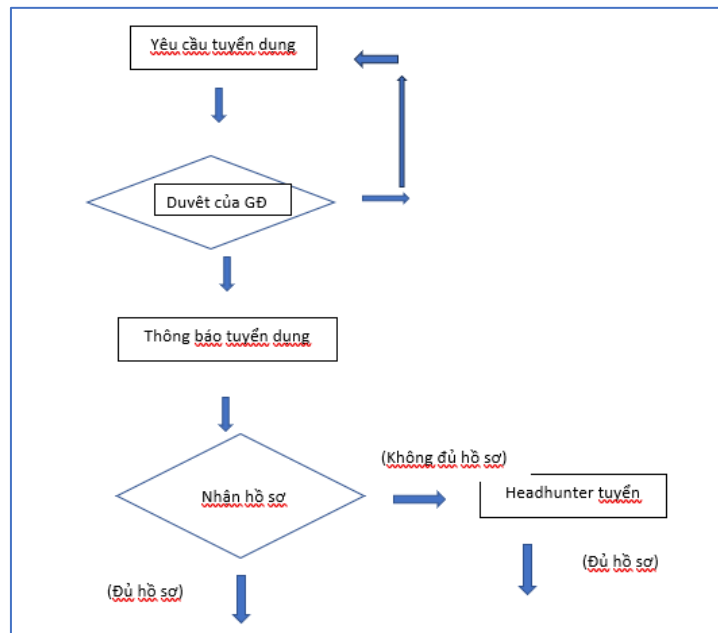
Hệ số mức chất lượng Sản phẩm B = $(3.9 / 5) \cdot 100 = 78 \%$

Câu 3:

Tỉ lệ doanh số sản phẩm A = $(1000 / (1000 + 3000)) = 0.25$ (0,5 điểm)

Tỉ lệ doanh số sản phẩm B = $1.0 - 0.25 = 0.75$ (0,5 điểm)

Hệ số Mức chất lượng khả năng kinh doanh của công ty = $(0.25 * 0.58 + 0.75 * 0.78) = 0.73$
(1 điểm)

ĐÁP ÁN CÂU 02:

TP. Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 11 năm 2024
Giảng viên ra đề

Đỗ Thành Lưu

Lê Thị Thanh Huyền

Vũ Xuân Tường

Người duyệt đề

A handwritten signature in dark ink, consisting of a series of fluid, connected strokes that form a stylized, somewhat abstract shape.

Đỗ Thành Lưu