

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:                           | <b>Trắc nghiệm kết hợp Tự luận</b>     | Thời gian làm bài:             | <b>75</b> phút |
| <i>Thí sinh được tham khảo tài liệu:</i> | <input checked="" type="checkbox"/> Có | <input type="checkbox"/> 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](mailto: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)                                 |
| <b>CLO1</b> | 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            |                                     |
| <b>CLO2</b> | 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            |                                     |
| <b>CLO3</b> | 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            |                                     |
| <b>CLO4</b> | 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)**

Ý nào sau đây là SAI khi nói về một sản phẩm có chất lượng?

- A. Có đặc tính vượt trội với mức giá cao nhất
- B. Nổi trội nhất khi so sánh với các sản phẩm cùng loại về công dụng và các đặc tính khác
- C. Thỏa mãn nhu cầu của người sử dụng
- D. Đúng với quy cách của nhà sản xuất đưa ra

ANSWER: A

Khi ta nói về các sản phẩm lỗi, khi sản xuất, bị sai khác so với sản phẩm mẫu là đang nói về:

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

ANSWER: A

Chi phí cho thiết bị đo-kiểm được phân loại vào chi phí chất lượng nào sau đây?

- A. Chi phí thẩm định
- B. Chi phí phòng ngừa
- C. Chi phí sai hỏng bên trong
- D. Chi phí sai hỏng bên ngoài

ANSWER: A

Một trong những nguyên tắc cơ bản của quản trị chất lượng là gì?

- A. Tập trung vào sự thỏa mãn của khách hàng
- B. Chỉ tập trung vào lợi nhuận
- C. Quản lý nghiêm ngặt chi phí sản xuất
- D. Tăng trưởng doanh thu

ANSWER: A

Quản lý chất lượng là

- A. Các ý đều đúng
- B. Để thỏa mãn nhu cầu người tiêu dùng
- C. Sử dụng các biện pháp có hệ thống trong quản lý chất lượng
- D. Tạo điều kiện sản xuất kinh tế nhất

ANSWER: A

Hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn nào sau đây là cho bảo vệ môi trường ?

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

ANSWER: A

Ý nào sau đây KHÔNG thuộc các đặc điểm của Dịch Vụ ?

- A. Yêu cầu của khách hàng thường khá giống nhau
- B. Tính không đồng nhất
- C. Tính vô hình
- D. Tính mong manh, không lưu giữ

ANSWER: A

Trong mô hình chất lượng dịch vụ của Parasuraman (1985), có bao nhiêu khoảng cách:

- A. 5
- B. 4
- C. 6
- D. 2

ANSWER: A

Theo mô hình SERVQUAL, giao hàng đúng hạn là chiều nào của chất lượng dịch vụ?

- A. Độ tin cậy (reliability)
- B. Tính đảm bảo (assurance)
- C. Tính hữu hình (tangibles)
- D. Tính đáp ứng (responsiveness)

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

Câu nào sau đây SAI, hệ số chất lượng

- A. Tính bằng phần trăm

- B. Tùy thuộc vào giá trị của chỉ tiêu
- C. Tùy thuộc trọng số của chỉ tiêu
- D. Là điểm trung bình cho các thuộc tính

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 0.2, 0.3, và 0.5, kết quả đánh giá 3 tiêu chí này lần lượt là 4, 4, và 3 điểm (theo thang điểm 5). Vậy Hệ số chất lượng của sản phẩm này là:

- A. 3.5
- B. 3.6
- C. 3.4
- D. 3.8

ANSWER: A

Biểu đồ nào dưới đây giúp theo dõi sự biến động của một quá trình theo thời gian?

- A. Biểu đồ kiểm soát (Control Chart)
- B. Biểu đồ tương quan (Scatter Diagram)
- C. Biểu đồ Pareto
- D. Biểu đồ xương cá (Fishbone Diagram)

ANSWER: A

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

- A. Phiếu Kiểm Tra là để cho công nhân biết là luôn có giám sát để không dám xao lãng
- B. Lưu Đồ nhằm mô tả tiến trình
- C. Biểu Đồ Kiểm Soát nhằm phát hiện sớm xu hướng khả năng sản phẩm không phù hợp
- D. Sơ đồ Nhân Quả nhằm hệ thống các nguyên nhân gây lỗi

ANSWER: A

Người quản lý yêu cầu nhóm bạn thực hiện phân tích và xác định các nguyên nhân phổ biến gây ra các lỗi trong quá trình sản xuất, bạn sẽ sử dụng công cụ nào sau đây?

- A. Biểu đồ Pareto (Pareto diagram)
- B. Phiếu kiểm tra (checksheet)
- C. Biểu đồ tần suất (histogram)
- D. Biểu đồ nhân quả (cause-effect diagram)

ANSWER: A

Phương pháp nào là đặc thù 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

Công cụ nào không sử dụng Phiếu Kiểm tra

- A. Sơ đồ nhân quả
- B. Biểu đồ Pareto
- C. Biểu đồ tương quan
- D. Biểu đồ Histogram

ANSWER: A

Yếu tố nào là vấn đề trong Biểu đồ kiểm soát

- A. Những trôi sụt có biểu hiện bất thường được xác định
- B. Những biến động ngẫu nhiên
- C. Những trôi sụt liên tục quanh đường trung tâm
- D. Những trôi sụt do máy móc, do kỹ năng công nhân

ANSWER: A

Biểu đồ Histogram có 02 đỉnh thuộc dạng

- A. phải khắc phục
- B. cần lưu ý
- C. ổn định
- D. các ý trên đều đúng

ANSWER: A

Ưu điểm của biểu đồ nhân quả là:

- A. Kết hợp tuy duy động não của nhiều người
- B. Hiểu rõ mối tương quan giữa 2 biến số
- C. Thống kê được tần suất xuất hiện lỗi
- D. Đánh giá nhanh hiệu quả của cải tiến

ANSWER: A

Việc đánh giá nội bộ trong ISO 9001 nhằm mục đích gì?

- A. Đảm bảo tuân thủ các yêu cầu của tiêu chuẩn
- B. Kiểm tra chất lượng sản phẩm
- C. Đánh giá năng lực nhân viên
- D. Đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật

ANSWER: A

Phiên bản ISO 9001:2015 có mấy điều khoản ?

- A. 10
- B. 12
- C. 14
- D. 8

ANSWER: A

Cấu trúc hệ thống văn bản của Hệ thống ISO 9001 có thể phân thành 3 hoặc 4 cấp, loại văn bản là Hồ Sơ Chất Lượng sẽ thuộc:

- A. Cấp thấp nhất (được tạo sau cùng)
  - B. Cấp cao nhất (được tạo đầu tiên)
  - C. Cấp trung gian
  - D. Được tạo trước Quy trình/Thủ tục và Biểu mẫu liên quan
- ANSWER: A

Soạn thảo hệ thống văn bản quản lý bao gồm các qui trình/ thủ tục:

- A. Hai ý đều đúng
  - B. Quy trình hệ thống quản lý chất lượng
  - C. Quy trình kỹ thuật
  - D. Hai ý đều sai
- ANSWER: A

Tiêu chuẩn ISO – 9001 là tiêu chuẩn dùng để:

- A. Chứng minh năng lực quản lý chất lượng đối với khách hàng bên ngoài
  - B. Chứng minh quá trình kiểm soát an toàn vệ sinh thực phẩm.
  - C. Chứng minh năng lực cải tiến năng suất liên tục.
  - D. Không có đáp án nào đúng.
- ANSWER: A

GMP yêu cầu công ty sản xuất phải làm gì khi phát hiện một lô sản phẩm không đạt tiêu chuẩn chất lượng?

- A. Kiểm tra lại lô sản phẩm và xác định nguyên nhân lỗi
  - B. Tiêu hủy lô sản phẩm
  - C. Gửi lô sản phẩm cho khách hàng
  - D. Tái sử dụng lô sản phẩm bằng cách trộn với lô mới
- ANSWER: A

Mô hình Quản lý Chất lượng Xuất sắc Toàn diện TQMEX được triển khai qua mấy giai đoạn ?

- A. 6
- B. 5
- C. 4
- D. 3

ANSWER: A

Ý nào sau đây là trụ cột chính của TQM?

- A. Lãnh đạo
- B. Chất lượng
- C. Tầm nhìn

D. Năng lực  
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

Khi thực hiện TQM tại công ty, Ban Lãnh đạo phải cam kết vì:

- A. Các ý đều đúng
- B. Thể hiện quyết tâm
- C. Thể hiện trách nhiệm
- D. Thể hiện ước muốn

ANSWER: A

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

**SV chọn làm 01 trong 02 câu sau:**

#### **Câu hỏi 1: (04 điểm)**

Để giải quyết vấn đề nghiện điện thoại di động của giới trẻ hiện nay, 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)

Yêu cầu 2:

Chia các nguyên nhân trên thành 3 hoặc 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)

#### **Câu hỏi 2: (04 điểm)**

*Phiếu Kiểm tra sản phẩm trước khi xuất của một DN được ghi lại như sau:*

**Số lỗi phát hiện khi kiểm tra lô hàng trong tuần lễ 14 đến 19 tháng 3/2024**

|            |                |                  |              |              |     |
|------------|----------------|------------------|--------------|--------------|-----|
| Thời gian: | 14-<br>19/3/24 | Ng. kiểm<br>tra: | Nguyễn Văn C | Mặt<br>hàng: | ABC |
|------------|----------------|------------------|--------------|--------------|-----|

Địa điểm: BP xuất hàng      PP kiểm tra: qui định XYZ      Lô hàng: 149.03.24

| Ngày                       | 14/3/2014 | 15/3/2014 | 16/3/2014 | 17/3/2014 | 18/3/2014 | 1/3/2014 |           |
|----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|
| Lỗi kiểm tra               | Thứ hai   | Thứ ba    | Thứ tư    | Thứ năm   | Thứ sáu   | Thứ bảy  | Tổng cộng |
| Bao bì bị mờ               | ///       | ///       | ////      | ////      | ///       | ////     | 27        |
| Đóng gói thiếu             | ///       | //        | //        | ///       | //        | //       | 15        |
| Đóng gói bị hở             | ///       | //        | ///       | ////      | //        | ///      | 17        |
| Sản phẩm cân sai           | ///       | //        | ///       | ///       | ////      | //       | 17        |
| Hàng hóa bị hư             | /         |           | //        |           | /         |          | 4         |
| Dao cắt vào sản phẩm       | ///       | ///       | //        | /         | ////      | ///      | 16        |
| Sản phẩm có mùi            |           | //        |           |           |           | /        | 3         |
| Có vật lạ trong sản phẩm   | /         |           |           |           |           | /        | 2         |
| Thiếu thông tin sản phẩm   | /         |           |           | //        |           | /        | 4         |
| In sai hạn sử dụng         |           |           | //        |           | /         |          | 3         |
| <b>Tổng số lỗi</b>         | 19        | 15        | 19        | 19        | 18        | 18       | 108       |
| <b>Số SP kiểm tra</b>      | 200       | 200       | 200       | 200       | 200       | 200      | 1.200     |
| <b>Số SP trong lô hàng</b> | 1000      | 1000      | 1000      | 1000      | 1000      | 1000     | 1000      |

**Câu hỏi:**

Từ Phiếu kiểm tra này, hãy rút ra những gì có thể đọc được (phát hiện ra) từ những ghi nhận, con số), như:

- Tỷ lệ hàng được kiểm tra
- Số SP không đạt so kiểm tra
- Số loại lỗi
- Lỗi nhiều nhất/ ít nhất
- Ngày có lỗi nhiều/ ít nhất
- Số lỗi trung bình mỗi ngày
- .....
- .....

SV chỉ cần đưa ra 08 kết luận: được 04 điểm  
Kết luận không cần giống như trên, chỉ cần hợp lý

Hình (dạng ảnh)

Tránh hình bị thay đổi ở chế độ Word (bảng trên)

Phiếu Kiểm tra sản phẩm trước khi xuất của một DN được ghi lại như sau:

Số lỗi phát hiện khi kiểm tra lô hàng trong tuần lễ 14 đến 19 tháng 3/2024

|                   |                |                      |                 |                  |           |
|-------------------|----------------|----------------------|-----------------|------------------|-----------|
| <u>Thời gian:</u> | 14-<br>19/3/24 | <u>Ng. kiểm tra:</u> | Nguyễn Văn C    | <u>Mặt hàng:</u> | ABC       |
| <u>Địa điểm:</u>  | BP xuất hàng   | <u>PP kiểm tra:</u>  | qui định<br>XYZ | <u>Lô hàng:</u>  | 149.03.24 |

| <u>Ngày</u>             | <u>14/3/2014</u> | <u>15/3/2014</u> | <u>16/3/2014</u> | <u>17/3/2014</u> | <u>18/3/2014</u> | <u>1/3/2014</u> |                  |
|-------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|------------------|
| <u>Lỗi kiểm tra</u>     | <u>Thứ hai</u>   | <u>Thứ ba</u>    | <u>Thứ tư</u>    | <u>Thứ năm</u>   | <u>Thứ sáu</u>   | <u>Thứ bảy</u>  | <u>Tổng cộng</u> |
| <u>Bao bì bị mờ</u>     | ////             | ////             | ////             | ////             | ////             | ////            | 27               |
| <u>Đóng gói thiếu</u>   | ///              | //               | //               | ///              | //               | //              | 15               |
| <u>Đóng gói bị hở</u>   | ///              | //               | ///              | ///              | //               | ///             | 17               |
| <u>Sản phẩm cân sai</u> | ///              | //               | ///              | ///              | ///              | //              | 17               |
| <u>Hàng hóa bị hư</u>   | /                |                  | //               |                  | /                |                 | 4                |

|                            |      |      |      |      |      |      |       |
|----------------------------|------|------|------|------|------|------|-------|
| Dao cắt vào sản phẩm       | ///  | ///  | //   | /    | //// | ///  | 16    |
| Sản phẩm có mùi            |      | //   |      |      |      | /    | 3     |
| Có vật lạ trong sản phẩm   | /    |      |      |      |      | /    | 2     |
| Thiếu thông tin sản phẩm   | /    |      |      | //   |      | /    | 4     |
| In sai hạn sử dụng         |      |      | //   |      | /    |      | 3     |
| <b>Tổng số lỗi</b>         | 19   | 15   | 19   | 19   | 18   | 18   | 108   |
| <b>Số SP kiểm tra</b>      | 200  | 200  | 200  | 200  | 200  | 200  | 1.200 |
| <b>Số SP trong lô hàng</b> | 1000 | 1000 | 1000 | 1000 | 1000 | 1000 | 1000  |

### ĐÁP ÁN PHẦN TỰ LUẬN VÀ THANG ĐIỂM

| Phần câu hỏi          | Nội dung đáp án                       | Thang điểm  | Ghi chú              |
|-----------------------|---------------------------------------|-------------|----------------------|
| <b>I. Trắc nghiệm</b> |                                       | <b>6.0</b>  |                      |
| Câu 1 – 30            | Tất cả là câu A                       | 0.2         | Cho 01 câu           |
| <b>II. Tự luận</b>    |                                       | <b>4.0</b>  |                      |
| Nội dung a            | Biểu đồ xương ca (bên dưới)           | 4.0         | Chọn 01 trong 02 câu |
| Nội dung b            | Phiếu kiểm tra Check sheet (bên dưới) | 4.0         |                      |
| <b>Điểm tổng</b>      |                                       | <b>10.0</b> |                      |

### ĐÁP ÁN CÂU 01:

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

Yêu cầu 1: (0,2 điểm /1 nguyên nhân)

Yêu cầu 2: (0,25 điểm /nhóm)

## ĐÁP ÁN CÂU 02:

Không nhất thiết là các nhận xét như dưới  
SV có thể có các nhận xét khác

### CÁC KẾT LUẬN:

|                                  |                          |     |       |      |
|----------------------------------|--------------------------|-----|-------|------|
| Kiểm tra theo tỉ lệ:             | 20%                      | 20  | 1000  | 0.2  |
| Số SP không đạt số kiểm tra:     | 9%                       | 108 | 1.200 | 0.09 |
| Các loại lỗi phát hiện:          | 10                       |     |       |      |
| Lỗi nhiều nhất:                  | Bao bì in mờ             |     |       |      |
| Lỗi ít nhất:                     | Có vật lạ trong sản phẩm |     |       |      |
| Ngày có nhiều lỗi nhất:          | thứ 2/4/5                |     |       |      |
| Ngày có ít lỗi nhất:             | thứ ba                   |     |       |      |
| Số lỗi tb mỗi ngày:              | 18                       | 108 | 6     | 18   |
| Loại lỗi nhiều nhất chiếm tỉ lệ: | 25%                      | 27  | 108   | 0.25 |
| Loại lỗi ít nhất chiếm tỉ lệ:    | 2%                       | 2   | 108   | 0.02 |

.....

.....

SV chỉ cần đưa ra 08 kết luận: được 04 điểm  
Kết luận không cần giống như trên, chỉ cần hợp lý

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 black ink, consisting of a series of fluid, connected strokes.

**Đỗ Thành Lưu**