

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 2023-2024**

**I. Thông tin chung**

Tên học phần:	Quản trị chất lượng		
Mã học phần:	71SCMN40023	Số tin chỉ:	03
Mã nhóm lớp học phần:	231_71SCMN40023_01/ 02/ 03		
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)
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, đề 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, đề 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)**

Chất lượng được quản lý trong suốt quá trình hoạt động kinh doanh của một doanh nghiệp là đặc điểm của \_\_\_\_.

- A. Chất lượng mới
- B. Chất lượng cũ
- C. Chất lượng dài hạn
- D. Chất lượng ngắn hạn

ANSWER: A

Chất lượng của sản phẩm và dịch vụ được xác định là:

- A. Tất cả các ý đều đúng
- B. Chất lượng của thiết kế
- C. Chất lượng của tính phù hợp với thiết kế
- D. Chất lượng của quá trình sản xuất

ANSWER: A

Công ty phải sản xuất số lượng nhiều hơn so với số lượng được yêu cầu trong đơn hàng để đề phòng thiếu hụt do sản phẩm hoàn thiện kém chất lượng. Chi phí phải chi trả trong trường hợp này thuộc:

- A. Chi phí sai hỏng nội bộ
- B. Chi phí tồn thất
- C. Chi phí tồn kho
- D. Chi phí thâm định

ANSWER: A

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

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

ANSWER: A

Phát biểu nào sau đây là SAI?

- A. Chất lượng kém phần lớn là do lỗi của nhân viên trực tiếp thực hiện công việc
- B. Chất lượng là sự phù hợp với nhu cầu của khách hàng

**C.** Chất lượng không được đảm bảo hoàn toàn khi chỉ thực hiện kiểm tra chất lượng sản phẩm đầu ra

**D.** Chất lượng có thể đo lường được

ANSWER: A

QA (Quality Assurance) hay Đảm bảo chất lượng là (câu nào đúng nhất)

**A.** Kiểm soát chất lượng ở toàn bộ các cấp

**B.** Quản lý mọi công đoạn: công đoạn bên trong và bên ngoài

**C.** Kiểm soát mọi yếu tố: nguyên vật liệu, qui trình, con người, ....

**D.** Có tính ép buộc

ANSWER: A

Công ty A xây dựng nhiều biện pháp để ngăn ngừa lỗi xảy ra tại các nhóm công việc khác nhau nhằm đảm bảo chất lượng sản phẩm. Chỉ dựa vào thông tin trên, 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

Các hệ thống Quản lý chất lượng có một cái chung là

**A.** tất cả các ý đều đúng

**B.** dựa trên các chuẩn mực chung

**C.** được nhiều quốc gia thừa nhận và áp dụng

**D.** do một hoặc nhiều tổ chức tiêu chuẩn hóa xây dựng và ban hành

ANSWER: A

Nhân viên thường xuyên quan sát, chú ý tới các biểu hiện của khách hàng và tiếp cận hỏi thăm cảm nhận là thể hiện đặc điểm nào sau đây của chất lượng dịch vụ?

**A.** Đồng cảm

**B.** Tin cậy

**C.** Đáp ứng

**D.** Đảm bảo

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

Khoảng cách thứ 4 trong mô hình 5 khoảng cách chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa:

**A.** Thông tin khách hàng nhận được về chất lượng dịch vụ và thực tế chất lượng dịch vụ được cung cấp

**B.** Sự nhận biết về nhu cầu của khách hàng và dịch vụ được thiết kế để đáp ứng nhu cầu

**C.** Mong đợi của khách hàng và sự nhận biết của doanh nghiệp về mong đợi này

**D.** Mong đợi của khách hàng và cảm nhận thực tế của họ về dịch vụ được cung cấp  
ANSWER: A

Câu phát biểu nào là SAI khi nói về dịch vụ:

- A.** Tồn tại ở dạng vật chất, hữu hình, có thể nhìn thấy, cầm nắm
- B.** Thường tạo ra một sản phẩm vô hình
- C.** Không tạo ra một sản phẩm cụ thể mà chỉ biến đổi nó
- D.** Đáp ứng một nhu cầu cho khách hàng hay tài sản của khách hàng mà không có sự chuyển giao quyền sở hữu

ANSWER: A

Bước xác định trọng số các chỉ tiêu trong quá trình đánh giá chất lượng là nhằm mục đích:

- A.** Xác định tầm quan trọng của từng chỉ tiêu đánh giá
- B.** Gán đúng trọng số theo quy định có sẵn của công ty
- C.** Thống nhất tỷ trọng tương ứng giữa các sản phẩm
- D.** Tránh sự khác biệt về kết quả đánh giá giữa các nhân viên thực hiện

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

Một chuỗi các bước được biểu diễn bằng sơ đồ để hướng dẫn thực hiện một hoạt động là:

- A.** Flowchart
- B.** Scatter Diagram
- C.** Pareto Chart
- D.** Control Chart

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

Công cụ nào nhằm phục vụ ghi chép về tình trạng phát sinh lỗi?

- A.** Checksheet
- B.** Histogram
- C.** Flowchart
- D.** Cause and Effect Diagram

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

Người quản lý yêu cầu nhóm bạn thực hiện thu thập các lỗi của sản phẩm áo sơ mi, bạn sẽ sử dụng công cụ nào sau đây?

- A. Phiếu kiểm tra (checksheet)
- B. Lưu đồ (flowchart)
- C. Biểu đồ kiểm soát/kiểm đồ (control chart)
- D. Biểu đồ nhân quả (cause-effect diagram)

ANSWER: A

Câu nào SAI khi nói Lưu đồ (Flowchart) có công dụng

- A. Giảm khả năng sáng tạo
- B. Hiểu quá trình và kiểm soát nó
- C. Nhận diện các bước dễ dàng hơn mô tả bằng chữ viết
- D. Hướng dẫn nghiệp vụ cho nhân viên mới

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

Tổ chức thực hiện ISO 9001 sẽ nhận được kết quả là :

- A. Hệ thống quản lý chất lượng tốt hơn
- B. Sản phẩm có chất lượng ISO
- C. Thương hiệu vượt trội
- D. Tất cả đều đúng

ANSWER: A

Đánh giá bên thứ hai là:

- A. Hai câu đều đúng
- B. Thuộc đánh giá bên ngoài
- C. Là đánh giá từ bên có liên quan như khách hàng, đại diện khách hàng
- D. Hai câu đều sai

ANSWER: A

Đánh giá nội bộ là đánh giá:

- A. Các câu đều đúng
- B. Tự đánh giá bởi một bộ phận độc lập của tổ chức
- C. Đánh giá khách quan với các bằng chứng
- D. Thực hiện trước khi có đánh giá từ bên ngoài

ANSWER: A

ISO 9001:2015 bao gồm những gì?

- A. Đặt ra các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng
- B. Các khái niệm và thuật ngữ căn bản của ISO 9000
- C. Cách thực hiện hiệu suất và hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng
- D. Hướng dẫn đánh giá (audit) nội bộ và bên ngoài của hệ thống quản lý chất lượng

ANSWER: A

Chọn đáp án SAI về TQM:

- A. Tất cả nhân viên đều có quyền tự ý thay đổi cách thức làm việc với mong muốn đạt kết quả tốt hơn
- B. TQM là một nỗ lực tổng hợp được thiết kế để cải thiện hoạt động chất lượng ở mọi cấp độ của tổ chức
- C. TQM là viết tắt của Total Quality Management
- D. Để thực hiện thành công TQM đòi hỏi phải có sự tham gia của tất cả các thành viên

ANSWER: A

TQM là

- A. Phương thức Quản lý chất lượng
- B. Hệ thống quản lý chất lượng
- C. Quy trình Quản lý chất lượng
- D. Các ý đều đúng

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

TPM (Total Productive Maintenance) là một cung cách làm việc (câu nào CHƯA ĐÚNG)

- A. Công nhân làm việc một cách thoải mái
- B. Giúp duy trì năng suất
- C. Nâng cao hiệu suất thiết bị
- D. Không để máy hỏng

ANSWER: A

**PHẦN TỰ LUẬN (chọn 01 trong 02 câu hỏi, 04 điểm/câu hỏi)**

**Chọn 01 trong 02 câu để làm**

**Câu hỏi 1: (04 điểm)****Câu 1:**

Công ty A chuyên sản xuất và phân phối balo laptop dành cho nhân viên văn phòng. Công ty đang thực hiện đánh giá chất lượng 4 mẫu balo A, B, C và D để phục vụ cải tiến. Bạn hãy thực hiện các bước sau để đánh giá chất lượng sản phẩm.

- 1) Đề xuất 5 tiêu chí phù hợp để đánh giá chất lượng sản phẩm. (0,5 điểm)
- 2) Giả định dữ liệu thu thập cho các tiêu chí được thống kê ở bảng bên dưới, hãy:
  - a) Tính hệ số chất lượng cho từng mẫu balo (2 điểm)
  - b) Tính hệ số mức chất lượng cho từng mẫu balo (1 điểm)
  - c) Sắp xếp đánh giá chất lượng các loại balo từ cao tới thấp (0,5 điểm)

Chỉ tiêu	Trọng số	Điểm đánh giá các mẫu sản phẩm (Thang điểm 5)			
		A	B	C	D
1	2,0	2	4	4	5
2	5,0	3	5	2	5
3	2,0	4	3	5	4
4	3,5	3	4	5	3
5	1,5	5	4	4	5

**Câu hỏi 2: (04 điểm)**

Sơ đồ nhân quả

Giả sử bạn là một thành viên trong công ty cung cấp dịch vụ giao hàng cho các đơn đặt hàng trực tuyến. Công ty ghi nhận được trong vòng 1 tháng về những lời phàn nàn từ khách hàng rằng đơn hàng của họ bị giao trễ tại khu vực Tp. Hồ Chí Minh. Bạn được yêu cầu xác định các nguyên nhân dẫn tới vấn đề đơn hàng trực tuyến bị giao trễ.

Hãy tìm 20 nguyên nhân và gom vào 04 hay 05 nguyên do chính gây ra vấn đề và trình bày chúng trên sơ đồ nhân quả. (04 điểm)



## 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	Hệ số chất lượng, mức chất lượng (bên dưới)	4.0	Chọn 01 trong 02 câu
Nội dung b	Sơ đồ nhân quả (bên dưới)	4.0	
<b>Điểm tổng</b>		<b>10.0</b>	

### ĐÁP ÁN ĐỀ 01:

1. Một số tiêu chí đề xuất:

- Kiểu dáng
- Màu sắc
- Trọng lượng
- Kích thước
- Chống thấm nước
- Chống xóc
- Khóa an toàn
- Bố trí các ngăn đựng
- ...

2.

Chỉ tiêu	Trọng số	Điểm đánh giá các mẫu sản phẩm (Thang điểm 5)			
		A	B	C	D
1	2,0	2	4	4	5
2	5,0	3	5	2	5
3	2,0	4	3	5	4
4	3,5	3	4	5	3
5	1,5	5	4	4	5
<b>Tổng</b>	<b>14,0</b>				
<b>Trọng số x Điểm</b>		4	8	8	10
		15	25	10	25
		8	6	10	8
		10,5	14	17,5	10,5
		7,5	6	6	7,5
<b>Tổng (Ci x Vi)</b>		<b>45</b>	<b>59</b>	<b>51,5</b>	<b>61</b>

**Hệ số chất lượng Ka**

<b>3,21</b>	<b>4,21</b>	<b>3,68</b>	<b>4,36</b>
-------------	-------------	-------------	-------------

**Hệ số mức chất lượng  
Kma**

5

64,29%	84,29%	73,57%	87,14%
--------	--------	--------	--------

**Sắp xếp chất lượng cao  
tới thấp**

1	2	3	4
D	B	C	A

**Barem điểm:**

1. Mỗi tiêu chí phù hợp được 0,1 điểm

2a. Hệ số chất lượng của từng mẫu balo được 0.5 điểm. Nếu cách làm đúng, kết quả sai thì được ½ số điểm.

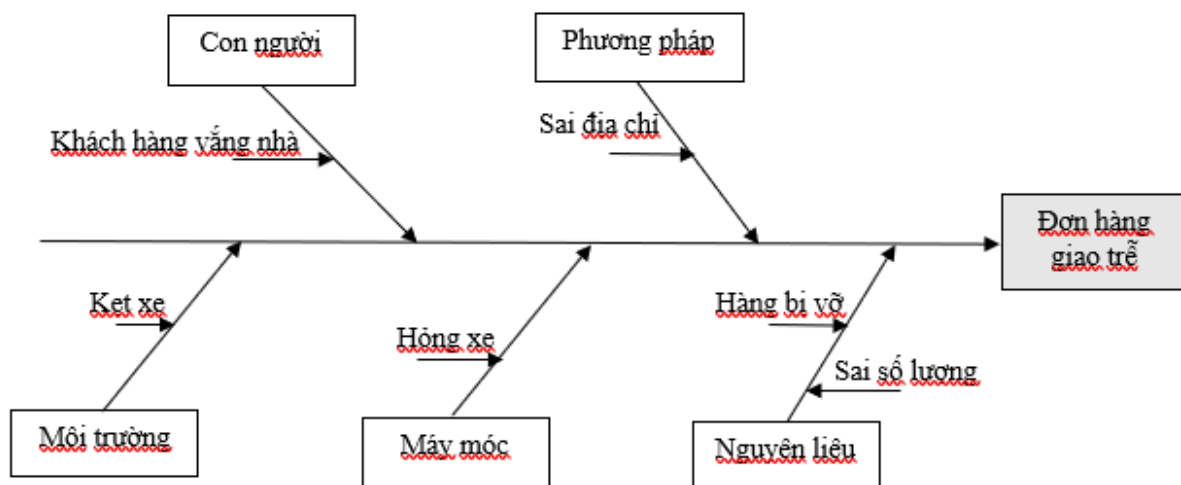
2b. Hệ số mức chất lượng của từng mẫu balo được 0.25 điểm. Nếu cách làm đúng, kết quả sai thì được ½ số điểm.

2c. Sắp đúng thứ tự tất cả được 0,5 điểm. Đúng thứ tự của mỗi loại balo được 0,1 điểm.

**ĐÁP ÁN ĐỀ 02:**

Điểm tính dựa trên số nguyên nhân tìm được

Ví dụ: 10 nguyên nhân sẽ là 02 điểm



*TP. Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 11 năm 2023*  
**Giảng viên ra đề**

**Người duyệt đề**



**Đỗ Thành Lưu**



**Vũ Xuân Tường & Lê Thị Thanh Huyền**