

(Phần dành cho giảng viên khi thiết kế đề thi và các cán bộ quản lý đào tạo)

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
KHOA THƯƠNG MẠI

ĐỀ THI CUỐI KỲ HỌC PHẦN
Học kỳ 232, Năm học 2023-2024

I. Thông tin chung

Học phần: Quản trị chất lượng	Số tín chỉ: 03
Mã học phần: 71SCMN40023	Mã nhóm lớp học phần: 232_71SCMN40023_1,2,3,4,5,11
Thời gian làm bài: 60 phút	Hình thức thi: Trắc nghiệm và tự luận
SV được tham khảo tài liệu:	Có <input checked="" type="checkbox"/> Không <input type="checkbox"/>
Giảng viên nộp đề thi, đáp án	Lần 1 <input checked="" type="checkbox"/> Lần 2 <input type="checkbox"/>

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	Hiểu và vận dụng kiến thức về chất lượng, quản lý chất lượng; Các giai đoạn của quản lý chất lượng; Những vấn đề cơ bản của quản lý chất lượng sản phẩm/ dịch vụ; Hệ thống Quản lý chất lượng toàn diện (TQM); Hệ thống QLCL ISO 9001:2015; hệ thống quản lý chất lượng IATF16949:2016 và một số Hệ thống quản lý thông dụng khác trong hoạch định, tổ chức, quản lý và kiểm soát các hoạt động quản lý chất lượng của một tổ chức.	Trắc nghiệm	20%	Câu 1 – Câu 7	2.0	
CLO2	Hiểu và áp dụng được các Công cụ kiểm soát chất lượng bằng thống kê; Vận dụng phần mềm Excel vào xử lý dữ liệu trong quản lý chất lượng;	Trắc nghiệm	20%	Câu 8 – Câu 15	2.0	
CLO3	<p>Người học có kỹ năng phối hợp các kiến thức lý thuyết vào thực tế quản lý chất lượng của doanh nghiệp như:</p> <ul style="list-style-type: none"> Áp dụng được các công cụ Kiểm soát chất lượng bằng thống kê; Sử dụng Excel để vẽ các biểu đồ, đồ thị để phục vụ cho hoạt động quản lý chất lượng. <p>Soạn thảo các tài liệu áp dụng trong quản lý chất lượng</p>	Tự luận	60%	Câu 1 Câu 2	6.0	

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) Nêu 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.

(Phần công bố cho sinh viên)

I. Thông tin chung

Học phần: Phương pháp định lượng Số tín chỉ: 03
trong quản lý

Mã học phần: 71SCMN40023 Mã nhóm lớp học phần:
232_71SCMN40023_1,2,3,4,5,11

Thời gian làm bài: 75 phút Hình thức thi: Trắc nghiệm và tự luận

SV được tham khảo tài liệu: Có Không

Giảng viên nộp đề thi, đáp án Lần 1 Lần 2

II. Nội dung câu hỏi thi

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM (4 Điểm): Câu 1-10: 0.3 điểm, câu 11-15: 0.2 điểm

1. Mẫu thu thập là một dạng biểu mẫu dùng để:

- A. Thu thập và ghi chép dữ liệu nhằm phân tích dữ liệu
B. Phân tích và xử lý dữ liệu
C. Thống kê và xử lý dữ liệu
D. Thống kê số liệu

Answer: A

2. Khách hàng là trên hết phải được hiểu là:

- A. Mọi bộ phận của doanh nghiệp từ sản xuất đến nhà cung cấp phải luôn coi khách hàng lên hàng đầu
B. Bộ phận lãnh đạo cao nhất của doanh nghiệp phải quán triệt tư tưởng này
C. Mọi bộ phận sản xuất phải luôn coi khách hàng lên hàng đầu
D. Mọi bộ phận trong doanh nghiệp phải luôn coi khách hàng lên hàng đầu

Answer: A

3. Ông A mua một xe tải 12 tấn, chức năng của xe là chở hàng, đây là:

- A. Thuộc tính công dụng của sản phẩm
B. Thuộc tính kinh tế kỹ thuật của sản phẩm
C. Thuộc tính thụ cảm
D. Thuộc tính kỹ thuật của sản phẩm

Answer: A

4. Nguyên tắc “Hướng vào khách hàng” được hiểu là:

- A. Đáp ứng cao hơn sự mong đợi nhu cầu hiện tại và tương lai của khách hàng
- B. Đáp ứng các nhu cầu hiện tại của khách hàng
- C. Đáp ứng các nhu cầu tương lai của khách hàng
- D. Đáp ứng các nhu cầu hiện tại và tương lai của khách hàng

Answer: A

5. Sản phẩm của công ty taxi Xanh SM là sản phẩm:

- A. Vô hình
- B. Hữu hình
- C. Vật chất
- D. Không có đáp án đúng

Answer: A

6. Theo tiêu chuẩn ISO 9000 sản phẩm là:

- A. Kết quả của các hoạt động hay quá trình
- B. Tất cả hàng hóa được trao đổi trên thị trường
- C. Kết tinh của lao động
- D. Tất cả các câu trên

Answer: A

7. Thuộc tính công dụng của sản phẩm:

- A. Khả năng thỏa mãn một loại nhu cầu nào đó
- B. Mức độ an toàn khi sử dụng
- C. Mức độ ô nhiễm môi trường gây ra
- D. Tất cả đều đúng

Answer: A

8. Số lượng hữu hạn các cá thể được rút ra từ tổng thể để kiểm tra đại diện gọi là:

- A. Mẫu
- B. Chính phẩm
- C. Sản phẩm đạt yêu cầu
- D. Phế phẩm

Answer: A

9. là một phương pháp quản lý của một tổ chức, định hướng vào chất lượng, dựa trên sự tham gia của mọi thành viên và đem lại sự thành công dài hạn thông qua sự thỏa mãn khách

hàng cũng như lợi ích của mọi thành viên trong công ty và của xã hội.

- A. Quản lý chất lượng đồng bộ (TQM)
- B. Kiểm tra chất lượng sản phẩm (KCS)
- C. Kiểm soát chất lượng (QC)
- D. Quản lý theo mục tiêu (MBO)

Answer: A

10. Sự thành công của doanh nghiệp phụ thuộc nguồn lực nào nhiều nhất

- A. Phương pháp quản lý
- B. Lao động dồi dào
- C. Máy móc thiết bị
- D. Khả năng tài chính

Answer: A

11. Phân tích mối tương quan giữa hai dữ liệu có giá trị $R = 0.82$. Mức độ tương quan của hai dữ

liệu là?

- A. Tương quan cao
- B. Tương quan rất cao
- C. Tương quan trung bình
- D. Chưa đủ dữ kiện để kết luận

Answer: A

12. Để thu thập dữ liệu số liên quan vấn đề cần giải quyết. Phương pháp phù hợp là?

- A. Checksheet
- B. Biểu đồ quan hệ
- C. Biểu đồ cây
- D. Biểu đồ Pareto

Answer: A

13. IATF 16949:2015 là sự kết hợp giữa những yếu tố nào?

- A. ISO 9001 và các yêu cầu đặc biệt của ngành công nghiệp ô tô
- B. ISO 14001 và các yêu cầu đặc biệt của ngành công nghiệp ô tô
- C. ISO 9000 và các yêu cầu đặc biệt của ngành công nghiệp đóng tàu
- D. ISO 22000 và các yêu cầu đặc biệt của ngành công nghiệp đóng tàu

Answer: A

14. Khi nào nên thực hiện FMEA?

- A. Trong giai đoạn thiết kế sản phẩm và quy trình sản xuất
- B. Sau khi sản phẩm được tung ra thị trường
- C. Chỉ khi có lỗi xảy ra
- D. Trước khi bắt đầu sản xuất hàng loạt

Answer: A

15. APQP là viết tắt của cụm từ nào trong quản lý chất lượng?

- A. Advanced Product Quality Planning
- B. Automated Process Quality Protocol
- C. Advanced Process Quality Procedure
- D. Automated Product Quality Planning

Answer: A

CÂU HỎI TỰ LUẬN (6 điểm)

Câu 1 (3.0 điểm): Cho bảng số liệu sau:

Loại lỗi	Số lượng	Thiệt hại/ lỗi
A	123	25
B	28	20
C	46	80
D	74	30
E	23	15
	294	

- Hãy vẽ biểu đồ Pareto.
- Xác định các lỗi cần ưu tiên cải tiến và theo thứ tự nào.

Đáp án Câu 1:

a) Vẽ biểu đồ Pareto

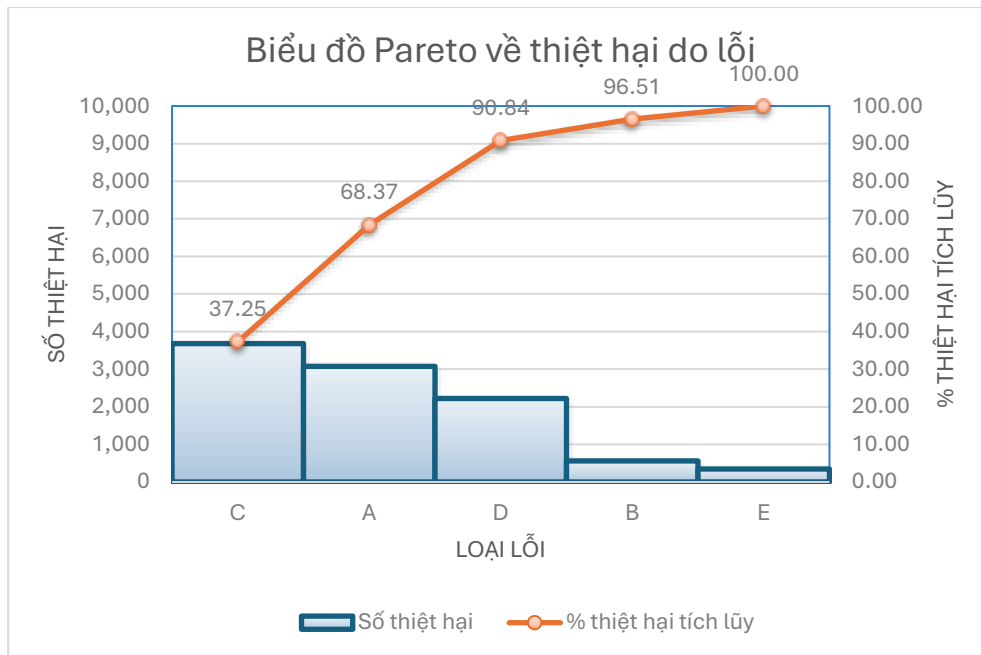
Bước 1: Lập bảng số liệu để vẽ biểu đồ Pareto (1 điểm).

Loại lỗi	Số lượng	Thiệt hại/ lỗi	Số thiệt hại	% thiệt hại tích lũy
C	46	80	3,680	37.25
A	123	25	3,075	68.37
D	74	30	2,220	90.84
B	28	20	560	96.51
E	23	15	345	100.00
	294		9,880	

Bước 2: Vẽ biểu đồ Pareto (1 điểm).

(Lưu ý:

- SV có thể vẽ bằng excel hoặc vẽ bằng tay
- Đường “% thiệt hại tích lũy” có thể xuất phát từ góc trên bên phải của cột đầu tiên của biểu đồ)



b) Các lỗi cần ưu tiên cải tiến là C và A , cải tiến theo thứ tự là C trước, A sau (1 điểm).

Câu 2 (3.0 điểm): Cho bảng số liệu sau:

Số nhóm con	X_1	X_2	X_3	X_4
1	25	12	45	24
2	32	40	35	3
3	20	47	41	32
4	47	12	29	31
5	10	20	39	32
6	29	42	52	20
7	48	42	52	11
8	20	31	15	50
9	28	12	45	36
10	35	44	32	11

Cho biết:

n	2	3	4	5
A_2	1.88	1.02	0.73	0.58

Hãy tính CL, UCL và LCL.

Đáp án Câu 2:

Số nhóm con	X_1	X_2	X_3	X_4	Σ	\bar{X}	R
1	25	12	45	24	106	26.5	33
2	32	40	35	3	110	27.5	37
3	20	47	41	32	140	35	27
4	47	12	29	31	119	29.75	35
5	10	20	39	32	101	25.25	29
6	29	42	52	20	143	35.75	32
7	48	42	52	11	153	38.25	41
8	20	31	15	50	116	29	35
9	28	12	45	36	121	30.25	33
10	35	44	32	11	122	30.5	33
Tổng						307.75	335

$\bar{\bar{X}}$		=	30.78
\bar{R}		=	33.50
$UCL = \bar{\bar{X}} + A_2\bar{R}$		=	55.20
$LCL = \bar{\bar{X}} - A_2\bar{R}$		=	6.35
$CL =$	$\bar{\bar{X}}$	=	30.78

TP. Hồ Chí Minh, ngày 27 tháng 03 năm 2024

NGƯỜI DUYỆT ĐỀ



Th.S Nguyễn Viết Tịnh

GIẢNG VIÊN RA ĐỀ



ThS. Hồ Thị Phương Thảo
ThS. Nguyễn Trường Nguyên
ThS. Nguyễn Viết Tịnh