

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
ĐƠN VỊ: KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH
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 Chất lượng		
Mã học phần:	71SCMN40023	Số tin chỉ:	03
Mã nhóm lớp học phần:	233_71SCMN40023_02		
Hình thức thi: Trắc nghiệm kết hợp Tự luận	Thời gian làm bài:	75	phút
<i>Thí sinh được tham khảo tài liệu:</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Có	<input type="checkbox"/> Không	

Cách thức nộp bài phần tự luận (Giảng viên ghi rõ yêu cầu):

Gợi ý: có thể dùng các cách sau hay kết hợp

- SV gõ trực tiếp trên khung trả lời của hệ thống thi;
- Upload file bài làm (word, excel, pdf...);
- Upload hình ảnh bài làm (chỉ những trường hợp vẽ biểu đồ, công thức tính toán đặc biệt).

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 Nhật 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) 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 độ đạt PLO/PI thì để trống cột này.

III. Nội dung câu hỏi thi

PHẦN TRẮC NGHIỆM: 6 điểm (tổng số câu hỏi : 30 + thang điểm từng câu hỏi: 0,2)

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

Khía cạnh nào có trong cả 02 trường hợp: xem xét chất lượng sản phẩm và xem xét chất lượng dịch vụ

- A. Tin cậy
- B. Đảm bảo
- C. Hữu hình
- D. Đáp ứng

ANSWER: A

Liên quan đến các nhóm Chi phí chất lượng, Phát biểu nào sau đây là SAI ?

- A. Lỗi bên ngoài là các lỗi liên quan đến phần bên ngoài của một sản phẩm như bị trầy xước, in nhòe, bị méo lệch
- B. Lỗi bên ngoài là lỗi bị phát hiện sau khi khách hàng nhận được sản phẩm
- C. Lỗi bên trong là lỗi trong quá trình sản xuất
- D. Chi phí thẩm định phát sinh cho các hoạt động như đo kiểm, thử nghiệm

ANSWER: A

Nếu ta đang quan tâm về một hệ thống quản lý có thể cung cấp đủ niềm tin rằng các sản phẩm sẽ đạt chất lượng thì là đang đề cập đến vấn đề nào?

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

ANSWER: A

Chi phí để thường xuyên đào tạo nâng cao tay nghề cho công nhân thuộc nhóm chi phí chất lượng nào ?

- A. Phòng ngừa
- B. Thẩm định
- C. Lỗi bên trong
- D. Lỗi bên ngoài

ANSWER: A

Câu nào SAI khi nói: Để xem xét tính hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng, ta phải xem

- A. Có tham gia của tất cả mọi thành viên trong tất cả các qui trình
- B. Các quá trình có đủ các văn bản hướng dẫn
- C. Có được triển khai đúng và đủ
- D. Có mang lại kết quả mong đợi

ANSWER: A

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

- A. Sản phẩm/Dịch vụ kém phần lớn là do nhân viên, chỉ phần ít hơn là do lỗi hệ thống
- B. Có thể đạt chất lượng một cách ít tốn kém nhất
- 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

Cách làm này – quản lý mọi công đoạn liên quan quá trình sản xuất, nhà cung cấp và khách hàng, là thuộc Phương thức quản lý chất lượng nào ?

- A. Quản lý chất lượng toàn diện (Total Quality Management – TQM)
- B. Kiểm tra (Inspection) chất lượng
- C. Kiểm soát (Control) chất lượng
- D. Bảo đảm (Assurance) chất lượng

ANSWER: A

Câu nào sau đây đúng:

- A. Mọi công ty cung cấp sản phẩm hay dịch vụ đều có phương thức quản lý chất lượng
- B. Không phải công ty cung cấp sản phẩm hay dịch vụ nào cũng có phương thức quản lý chất lượng
- C. Mọi công ty cung cấp sản phẩm hay dịch vụ đều có hệ thống quản lý chất lượng
- D. Mọi công ty cung cấp sản phẩm hay dịch vụ đều có phương thức và hệ thống quản lý chất lượng

ANSWER: A

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

- A. Tính có thể sai biệt lớn về thời điểm tạo dịch vụ và thời điểm giao dịch vụ
- B. Tính không đồng nhất
- C. Tính không ổn định
- D. Tính vô hình

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. Đại trà – Cá biệt hóa – Theo đặt hàng
- D. Địa phương – Quốc gia – Quốc tế

ANSWER: A

Trong quản lý dịch vụ, ý nào sau đây **KHÔNG** phải là Mục tiêu của hoạt động Đo lường sự thỏa mãn khách hàng (CSM) ?

- A. Thiết kế một dịch vụ hoàn toàn mới
- B. Nắm bắt những xu thế
- C. Dự báo những thay đổi
- D. Tăng khách hàng

ANSWER: A

Trong các Chỉ tiêu Đánh giá chất lượng, Phát biểu nào sau đây là SAI ?

- A. Hệ số chất lượng có xét đến doanh số
- B. Hệ số mức chất lượng chủ yếu nhằm so sánh sản phẩm hiện có với một sản phẩm lý tưởng
- C. Hệ số mức chất lượng khả năng kinh doanh thì có xét đến doanh số
- D. Hệ số hiệu quả sử dụng thì xem xét cả hai yếu tố kỹ thuật và kinh tế

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. 3.0
- B. 3.6
- C. 4.0
- D. 4.5

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

Hệ số mức chất lượng kinh doanh của cửa hàng biểu thị

- A. Cửa hàng kinh doanh dạng sản phẩm có mức chất lượng nào (cao hay thấp) nhiều nhất
- B. Doanh số của cửa hàng
- C. Sức hút của cửa hàng
- D. Khả năng kinh doanh của cửa hàng

ANSWER: A

Hệ thống Quản lý chất lượng đang phổ biến áp dụng tại nước ta là

- A. ISO 9001: 2015
- B. ISO 9000: 2015
- C. ISO 9000: 2008
- D. ISO 9001: 2008

ANSWER: A

Những tài liệu nào KHÔNG thuộc hệ thống tài liệu bên ngoài trong quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001

- A. Sổ tay chất lượng
- B. ISO 9001: 2015
- C. Các qui định pháp luật
- D. Các tiêu chuẩn chất lượng của Tổng cục Đo lường chất lượng

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

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

- A. Lưu Đồ nhằm mô tả hệ thống dòng chảy nước thải
- B. Biểu Đồ Kiểm Soát nhằm phát hiện sớm xu hướng khả năng sản phẩm không phù hợp
- C. Sơ đồ Nhân Quả nhằm hệ thống các nguyên nhân gây lỗi
- D. Biểu Đồ Pareto nhằm tách các yếu tố thành hai nhóm “Vital” (Ít nhưng giá trị lớn) và “Trivial” (Nhiều nhưng giá trị nhỏ)

ANSWER: A

Phương pháp nào là quan trọng nhất 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

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

- A. Sơ đồ Nhân Quả nhằm mô tả mạng lưới liên hệ giữa nhiều nguyên nhân và nhiều kết quả
- B. Biểu Đồ Pareto nhằm tách các yếu tố thành hai nhóm “Vital” (Ít nhưng giá trị lớn) và “Trivial” (Nhiều nhưng giá trị nhỏ)
- C. Biểu Đồ Phân Bố nhằm mô tả tần suất theo các nhóm giá trị thống kê từ nhỏ đến lớn
- D. Biểu Đồ Tương Quan nhằm tìm mối liên hệ giữa biến độc lập và biến phụ thuộc

ANSWER: A

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

- A. Biểu Đồ Phân Bố nhằm chọn ra nhóm giá trị thống kê có tần suất cao nhất
- B. Phiếu Kiểm Tra là để ghi nhận kết quả từng mẫu
- C. Lưu Đồ nhằm mô tả tiến trình
- D. Biểu Đồ Pareto nhằm tách các yếu tố thành hai nhóm “Vital” (Ít nhưng giá trị lớn) và “Trivial” (Nhiều nhưng giá trị nhỏ)

ANSWER: A

Tổ chức quốc tế về tiêu chuẩn hóa, viết tắt là ISO là chữ viết tắt của cụm từ:

- A. International Organization for Standardization

- B. International Standardization Organization
- C. Inter-country Standards Organ
- D. Implementation System for Outstanding

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

Khi thiết kế hệ thống tiêu chuẩn ISO 9001, ý nào sau đây là SAI:

- A. Chỉ áp dụng cho doanh nghiệp sản xuất, không cho dịch vụ
- B. Là một phương pháp tiếp cận theo quá trình
- C. Là một phương pháp tiếp cận theo hệ thống (các hoạt động trong tổ chức có liên kết với nhau)
- D. Áp dụng Chu trình P-D-C-A cho toàn hệ thống

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. Qui trình
- D. Mẫu biểu, bảng biểu

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

TQM là

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

ANSWER: A

Quản trị Rủi Ro là mới được đưa vào ISO 9001:2015 so với tất cả các Phiên bản trước, Yêu Cầu nằm trong Điều Khoản nào của Bộ Tiêu Chuẩn này?

- A. 6
B. 5
C. 7
D. 8

ANSWER: A

PHẦN TỰ LUẬN: 4 điểm (SV chọn 01 trong 02 ĐỀ để làm)

ĐỀ 1:

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:

Tiêu chí đánh giá	Trọng số	Kết quả đánh giá	
		Sản phẩm A	Sản phẩm B
TC1	0.2	4	3
TC2	0.3	5	4
TC3	0.5	3	5

Yêu cầu:

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

Tổng cộng: 01 điểm

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

Tổng cộng: 01 điểm

Câu 3: Doanh số của từng sản phẩm a và B trong năm qua lần lượt là 6000 và 4000 (đơn vị tiền). Hãy tính Hệ số Mức chất lượng khả năng kinh doanh của công ty

(Câu: 2 điểm)

ĐỀ 2:

Đề giải quyết vấn đề Kẹt Xe trong nội thành TPHCM, 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)

Tổng cộng: 03 điểm

Yêu cầu 2:

Chia các nguyên nhân trên thành 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) Tổng cộng: 01 điểm

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 câu1	Như dưới	4.0	Chọn 01 trong 02 câu
Nội dung câu2	Như dưới	4.0	
Điểm tổng		10.0	

ĐÁP ÁN ĐỀ 1:

Câu 1:

Hệ số chất lượng Sản phẩm A = $4 \cdot 0.2 + 5 \cdot 0.3 + 3 \cdot 0.5 = 3.8$

Hệ số chất lượng Sản phẩm B = $3 \cdot 0.2 + 4 \cdot 0.3 + 5 \cdot 0.5 = 4.3$

Câu 2:

Hệ số mức chất lượng Sản phẩm A = $(3.8 / 5) \cdot 100 = 76 \%$

Hệ số mức chất lượng Sản phẩm B = $(4.3 / 5) \cdot 100 = 86 \%$

Câu 3:

Tỉ lệ doanh số sản phẩm A = $(6000 / (6000 + 4000)) = 0.6$ (0,5 điểm)

Tỉ lệ doanh số sản phẩm B = $1.0 - 0.6 = 0.4$ (0,5 điểm)

Hệ số Mức chất lượng khả năng kinh doanh của công ty = $(0.6 \cdot 0.76 + 0.4 \cdot 0.86) = 0.8$ (1 điểm)

ĐÁP ÁN ĐỀ 2:

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

Người duyệt đề



TS. Đỗ Thành Lưu

TP. Hồ Chí Minh, ngày 20 tháng 07 năm 2024

Giảng viên ra đề



TS. Đỗ Thành Lưu