

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: <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	

### 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](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 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 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)**

Mô hình 5 Lỗ hổng/Khoảng trống/Khoảng cách của Parasuraman (1985), KHÔNG có ý này:

- A. Áp dụng công nghệ đất nhất
- B. Nghiên cứu thị trường
- C. Thiết kế dịch vụ
- D. Chuyển giao dịch vụ (Chất lượng phù hợp)

ANSWER: A

Khái niệm dịch vụ (câu nào đúng nhất)

- A. Thường không tạo ra một sản phẩm cụ thể mà biến đổi nó
- B. Tạo ra một sản phẩm vô hình
- C. Có sự chuyển giao quyền sở hữu
- D. Tất cả các ý trên

ANSWER: A

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

- A. Hệ số mức chất lượng chủ yếu nhằm so sánh sản phẩm công ty với một sản phẩm kém hơn
- B. Hệ số chất lượng chủ yếu nhằm so sánh tương đối các sản phẩm với nhau
- 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 0.2, 0.3, và 0.5, kết quả đánh giá 3 tiêu chí này lần lượt là 5, 4, và 3 điểm (theo thang điểm 5). Vậy Hệ số chất lượng của sản phẩm này là:

- A. 3.7
- B. 3.6
- C. 4.0
- D. 3.8

ANSWER: A

Câu nào SAI khi nói: Khi tính toán hệ số chất lượng, người ta quan tâm tới

- A. Tất cả các ý đều sai
- B. Đánh giá các thuộc tính
- C. Đánh giá có trọng số
- D. Đánh giá dựa theo giá trị trung bình

ANSWER: A

Khi Đánh giá chất lượng một sản phẩm theo chỉ tiêu Hệ số mức 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. 75%

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

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 02 sản phẩm
- C. So sánh việc đánh giá giữa nhiều sản phẩm
- D. Biết được sản phẩm nào được đánh giá cao nhất

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

Giấy chứng nhận ISO 9001 do cơ quan nào sau đây cấp

- A. Cơ quan đánh giá chất lượng
- B. Cơ quan tư vấn chất lượng
- C. Cục tiêu chuẩn và đo lường chất lượng
- D. Cơ quan quản lý chuyên sản phẩm

ANSWER: A

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

- A. Biểu Đồ Kiểm Soát phân loại các kiểu sai lỗi khác nhau
- B. Sơ đồ Nhân Quả nhằm hệ thống các nguyên nhân gây lỗi
- C. Biểu Đồ Pareto nhằm tách các yếu tố thành hai nhóm “Vital” (Ít nhưng giá trị lớn) và “Trivial” (Nhiều nhưng giá trị nhỏ)
- D. Biểu Đồ Phân Bố nhằm mô tả tần suất theo các nhóm giá trị thống kê từ nhỏ đến lớn

ANSWER: A

Khi áp dụng công cụ Biểu Đồ Tương Quan trong Bảy Công Cụ Kiểm soát Chất Lượng, ta có số liệu của 4 cặp biến (X ; Y) (X: Độc lập, Y: Phụ thuộc) là (1 ; 1), (2 ; 2), (3 ; 3), và (4 ; 4). Kết quả này cho thấy 2 biến X và Y có mối tương quan nào?

- A. Tương quan thuận
- B. Tương quan nghịch
- C. Y hoàn toàn không phụ thuộc vào X
- D. Không có tương quan rõ ràng

ANSWER: A

Phiếu kiểm tra KHÔNG giúp chúng ta

- A. Phân tích nguyên nhân
- B. Sắp xếp thông tin
- C. Thiết lập kiểm soát
- D. Phát hiện vấn đề

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

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

Biểu đồ Kiểm soát KHÔNG có chức năng

- A. Đưa ra giải pháp
- B. Sắp xếp thông tin
- C. Phát hiện vấn đề
- D. Thiết lập kiểm soát

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

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

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

Giai đoạn đầu tiên để xây dựng Mô hình Quản lý Chất lượng Xuất sắc Toàn diện TQMEX là thực hiện

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

ANSWER: A

Theo tiếp cận của GARVIN's về xác định chất lượng, khi ta bảo xe máy SH thì chất lượng hơn xe Vision, thì ta đang dùng cách tiếp cận nào?

- A. Cách tiếp cận dựa trên hoàn hảo
- B. Cách tiếp cận dựa trên sản phẩm
- C. Cách tiếp cận dựa trên người dùng
- D. Cách tiếp cận dựa trên nhà sản xuất

ANSWER: A

Khi nói về Khái niệm chất lượng ta phải quan tâm điều sau

- A. Tất cả các ý đều đúng
- B. Thỏa mãn người tiêu dùng
- C. HÀi lòng người tiêu dùng
- D. Các đặc điểm tổng hợp của sản phẩm/ dịch vụ

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

Chất lượng sản phẩm (vật lý, không phải dịch vụ) được đánh giá qua mấy khía cạnh ?

- A. 8
- B. 9
- C. 7

**D. 5**

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

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

Lịch sử đã trải qua mấy Phương thức quản lý chất lượng ?

- A.** 5
- B.** 4
- C.** 6
- D.** 7

ANSWER: A

Cách làm này - chỉ kiểm tra các sản phẩm đã chế tạo xong và loại bỏ các sản phẩm lỗi, là thuộc Phương thức quản lý chất lượng nào ?

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

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

Tính không đồng nhất là

- A.** Tất cả các ý đều đúng
- B.** Khó có thể giống nhau trong mọi lần
- C.** Thay đổi theo không gian, thời gian
- D.** Thay đổi theo tâm lý

ANSWER: A

**PHẦN TỰ LUẬN: 4 điểm (SV chọn 01 trong 02 ĐỀ để làm)****ĐỀ 1:**

Để giải quyết vấn đề sinh viên đến lớp muộn, 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

**ĐỀ 2:**

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)

**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 câu 01	Giáo viên đánh giá tính thực tế của các nguyên nhân và tính hợp lý sự phân nhóm để tính điểm.	4.0	Chọn 01 trong 02 câu
Nội dung b		4.0	
<b>Điểm tổng</b>		<b>10.0</b>	

**ĐÁP ÁN ĐỀ 01:**

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

**ĐÁP ÁN ĐỀ 02:**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)

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

Người duyệt đề

Giảng viên ra đề




**TS. Đỗ Thành Lưu**

**TS. Đỗ Thành Lưu**