

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
BỘ MÔN LOGISTICS VÀ QLCCU

ĐỀ THI VÀ ĐÁP ÁN
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 2, năm học 2024-2025

I. Thông tin chung

Tên học phần:	QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG		
Mã học phần:	71SCMN40023	Số tín chỉ:	3
Mã nhóm lớp học phần:	242_71SCMN40023_03; 242_71SCMN40023_04; 242_71SCMN40023_05		
Hình thức thi: Trắc nghiệm kết hợp Tự luận	Thời gian làm bài:	60	phút
Thí sinh được tham khảo tài liệu:	☒ Có	☐ Không	

Giảng viên nộp đề thi, đáp án bao gồm cả **Lần 1 và Lần 2**.

Lưu ý:

- SV được tham khảo tài liệu file cứng hoặc file mềm.
- **Cách thức nộp bài phần tự luận:** SV gõ trực tiếp trên khung trả lời của hệ thống thi; hoặc có thể upload file bài làm (word, excel, pdf...); hoặc upload hình ảnh bài làm.

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 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)
CLO 1	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; giới thiệu 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%	Tất cả câu hỏi trắc nghiệm	2	
CLO 2	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%	Tất cả câu hỏi trắc nghiệm	2	
CLO 3	Người học có kỹ năng phối hợp các kiến thức lý thuyết vào thực tế quản lý chất lượng của doanh nghiệp như: - Áp dụng được các công cụ Kiểm soát chất lượng bằng	Tự luận	60%	Câu hỏi tự luận	6	

	thống kê; Sử dụng Excel để vẽ các biểu đồ, đồ thị để phục vụ cho hoạt động quản lý chất lượng. – Soạn thảo các tài liệu áp dụng trong quản lý chất lượng					
--	--	--	--	--	--	--

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 (16 câu hỏi, mỗi câu trả lời đúng được 0.25)

Tại sao cần theo dõi sự biến động của dữ liệu?

- A. Để phát hiện xu hướng và bất thường
- B. Để loại bỏ tất cả biến động
- C. Để giảm số lượng sản phẩm
- D. Để đánh giá nhà cung cấp

ANSWER: A

Khi muốn so sánh hai tập dữ liệu về mức tương đồng, dùng công cụ nào?

- A. Biểu đồ phân tán
- B. Biểu đồ Pareto
- C. Control Chart
- D. Histogram

ANSWER: A

Công cụ nào giúp xác định các lỗi quan trọng nhất trong sản xuất?

- A. Biểu đồ Pareto
- B. Histogram
- C. X-Bar Chart
- D. Control Chart

ANSWER: A

Khi một điểm dữ liệu nằm ngoài UCL hoặc LCL, điều này cảnh báo gì?

- A. Quá trình có sự biến động bất thường
- B. Quá trình ổn định
- C. Dữ liệu bị nhiễu
- D. Chỉ số Cp cao

ANSWER: A

Giá trị $C_p > 1$ có ý nghĩa gì?

- A. Quá trình có khả năng sản xuất ổn định
- B. Quá trình có độ lệch lớn
- C. Quá trình có sự biến động cao
- D. Quá trình mất kiểm soát

ANSWER: A

Chỉ số Cp được tính toán dựa trên yếu tố nào?

- A. Giới hạn đặc tính kỹ thuật (USL, LSL)
- B. Trung bình của dữ liệu
- C. Mức độ kiểm soát
- D. Tần suất xuất hiện lỗi

ANSWER: A

Theo yêu cầu 6.1 của tiêu chuẩn ISO 9001:2015, doanh nghiệp cần làm gì để giải quyết rủi ro và cơ hội trong hệ thống quản lý chất lượng?

- A. Xác định, đánh giá và thực hiện các hành động phù hợp để kiểm soát rủi ro và khai thác cơ hội.
- B. Chỉ quan tâm đến rủi ro mà không cần xem xét cơ hội.
- C. Trì hoãn các hành động liên quan đến rủi ro cho đến khi có sự cố xảy ra.
- D. Không cần thực hiện hành động nào vì rủi ro là không thể tránh khỏi.

ANSWER: A

Theo yêu cầu 7.2 của tiêu chuẩn ISO 9001:2015, để đảm bảo năng lực của nhân sự ảnh hưởng đến chất lượng, tổ chức cần làm gì?

- A. Xác định yêu cầu năng lực, đào tạo và đánh giá nhân sự theo nhu cầu.
- B. Không cần đào tạo nếu nhân sự đã có kinh nghiệm làm việc.

- C. Chỉ đào tạo khi có khiếu nại từ khách hàng về chất lượng sản phẩm.
- D. Giao trách nhiệm đào tạo hoàn toàn cho nhân viên mà không cần kiểm tra.

ANSWER: A

Theo yêu cầu 9.1 của tiêu chuẩn ISO 9001:2015, tổ chức cần làm gì để đảm bảo hệ thống quản lý chất lượng hoạt động hiệu quả?

- A. Thực hiện giám sát, đo lường và đánh giá thường xuyên để cải tiến.
- B. Chỉ đánh giá hệ thống khi có sự cố lớn xảy ra.
- C. Không cần theo dõi hiệu suất nếu không có khiếu nại từ khách hàng.
- D. Giao toàn bộ trách nhiệm giám sát cho một bên thứ ba mà không cần đánh giá nội bộ.

ANSWER: A

Theo yêu cầu 10.2 của tiêu chuẩn ISO 9001:2015, khi phát hiện sự không phù hợp, tổ chức cần làm gì?

- A. Xác định nguyên nhân gốc rễ, thực hiện hành động khắc phục để ngăn ngừa tái diễn.
- B. Sửa lỗi tạm thời mà không cần tìm nguyên nhân gốc rễ.
- C. Bỏ qua sự không phù hợp nếu nó không ảnh hưởng ngay lập tức đến khách hàng.
- D. Chỉ xem xét hành động khắc phục khi có yêu cầu từ cơ quan chứng nhận.

ANSWER: A

Một trong các yếu tố để thành công trong TQM là gì?

- A. Quản lý và giám sát chặt chẽ quy trình chất lượng
- B. Tăng trưởng lợi nhuận ngắn hạn
- C. Mở rộng thị trường quốc tế
- D. Tăng số lượng nhân viên

ANSWER: A

Điều gì giúp duy trì sự cải tiến trong một tổ chức theo TQM?

- A. Cam kết liên tục từ tất cả các cấp trong tổ chức
- B. Các chiến lược marketing dài hạn
- C. Đầu tư vào công nghệ mới
- D. Cải thiện quy trình sản xuất ngắn hạn

ANSWER: A

Tổn thất lớn nhất do chất lượng kém gây ra là:

- A. Mất lòng tin của khách hàng
- B. Tỷ lệ phế phẩm cao
- C. Chi phí bảo hành lớn
- D. Chi phí kiểm tra, sửa chữa lớn

ANSWER: A

Trong các bài học có tính nguyên tắc về chất lượng, bài học quan trọng nhất là:

- A. Quan niệm đúng đắn về chất lượng
- B. Chất lượng có thể đo được
- C. Chất lượng không cần nhiều chi phí
- D. Ai chịu trách nhiệm về chất lượng

ANSWER: A

Quản lý chất lượng có mục tiêu chính là gì?

- A. Đảm bảo sản phẩm đáp ứng yêu cầu khách hàng
- B. Tăng lợi nhuận cho doanh nghiệp
- C. Mở rộng quy mô sản xuất
- D. Giảm chi phí sản xuất

ANSWER: A**Phương pháp nào giúp cải thiện chất lượng sản phẩm hiệu quả nhất?**

- A. Kiểm soát chất lượng ngay từ khâu thiết kế
- B. Tăng số lượng sản phẩm sản xuất
- C. Giảm giá bán sản phẩm
- D. Tăng cường quảng cáo

ANSWER: A

.....

PHẦN TỰ LUẬN (tổng số 2 câu hỏi + thang điểm từng câu hỏi)

Câu 1 (3.0 điểm): Tại một công ty ABC sản xuất sản phẩm may mặc, qua quá trình theo dõi lỗi của sản phẩm, công ty thu thập được số liệu như bảng sau:

Loại lỗi	Số lượng	Thiệt hại/ lỗi
A	80	34
B	28	37
C	60	90
D	74	30
E	20	15
	262	

Câu hỏi 1a (2 điểm): Hãy vẽ biểu đồ Pareto.

Câu hỏi 1b (1 điểm): Xác định các lỗi ưu tiên cải tiến và cần cải tiến theo thứ tự nào?

(Lưu ý:

- Các phép tính được làm tròn đến 2 số lẻ
- Chỉ tính điểm câu hỏi 1b khi đã xử lý đúng số liệu ở câu 1a)
- SV có thể vẽ bằng excel hoặc vẽ bằng tay
- Đường “% thiệt hại tích lũy” có thể xuất phát từ góc trên bên phải hoặc điểm giữa trên đỉnh của cột đầu tiên của biểu đồ)

Câu 2 (3.0 điểm): Cho bảng số liệu sau. Hãy tính CL, UCL và LCL trên biểu đồ kiểm soát.

Cho biết:

Số nhóm con	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄
1	42	40	42	30
2	31	15	50	43

3	20	45	36	32
4	47	12	29	31
5	10	20	39	32
6	35	42	40	36
7	48	42	20	29
8	20	31	20	39
9	28	12	45	36
10	35	44	32	35

n	2	3	4	5
A ₂	1.88	1.02	0.73	0.58

ĐÁP ÁN PHẦN TỰ LUẬN VÀ THANG ĐIỂM

Phần câu hỏi	Nội dung đáp án	Thang điểm	Ghi chú																																																																																																
I. Trắc nghiệm		4.0																																																																																																	
Câu 1 – 16		0.25																																																																																																	
II. Tự luận		6.0																																																																																																	
Câu 1a Nội dung 1	Từ đề bài đã cho, xử lý số liệu để vẽ biểu đồ (1 điểm): <table><tr><th>Loại lỗi</th><th>Số lượng</th><th>Thiệt hại/ lỗi</th><th>Số thiệt hại</th><th>% thiệt hại</th><th>% thiệt hại tích lũy</th></tr><tr><td>C</td><td>60</td><td>90</td><td>5,400</td><td>46.25</td><td>46.25</td></tr><tr><td>A</td><td>80</td><td>34</td><td>2,720</td><td>23.30</td><td>69.54</td></tr><tr><td>D</td><td>74</td><td>30</td><td>2,220</td><td>19.01</td><td>88.56</td></tr><tr><td>B</td><td>28</td><td>37</td><td>1,036</td><td>8.87</td><td>97.43</td></tr><tr><td>E</td><td>20</td><td>15</td><td>300</td><td>2.57</td><td>100.00</td></tr><tr><td></td><td>262</td><td></td><td>11,676</td><td></td><td></td></tr></table>	Loại lỗi	Số lượng	Thiệt hại/ lỗi	Số thiệt hại	% thiệt hại	% thiệt hại tích lũy	C	60	90	5,400	46.25	46.25	A	80	34	2,720	23.30	69.54	D	74	30	2,220	19.01	88.56	B	28	37	1,036	8.87	97.43	E	20	15	300	2.57	100.00		262		11,676			1.0																																																							
Loại lỗi	Số lượng	Thiệt hại/ lỗi	Số thiệt hại	% thiệt hại	% thiệt hại tích lũy																																																																																														
C	60	90	5,400	46.25	46.25																																																																																														
A	80	34	2,720	23.30	69.54																																																																																														
D	74	30	2,220	19.01	88.56																																																																																														
B	28	37	1,036	8.87	97.43																																																																																														
E	20	15	300	2.57	100.00																																																																																														
	262		11,676																																																																																																
Câu 1a Nội dung 2	- Vẽ biểu đồ Pareto (1 điểm)	1.0																																																																																																	
Câu 1b	Các lỗi cần ưu tiên cải tiến là C và A , cải tiến theo thứ tự là C trước, A sau (1 điểm).	1.0																																																																																																	
Câu 2	Xử lý số liệu: <table><tr><th>Số nhóm con</th><th>X₁</th><th>X₂</th><th>X₃</th><th>X₄</th><th>Σ</th><th>$\overline{X}$</th><th>R</th></tr><tr><td>1</td><td>42</td><td>40</td><td>42</td><td>30</td><td>154</td><td>38.50</td><td>12</td></tr><tr><td>2</td><td>31</td><td>15</td><td>50</td><td>43</td><td>139</td><td>34.75</td><td>35</td></tr><tr><td>3</td><td>20</td><td>45</td><td>36</td><td>32</td><td>133</td><td>33.25</td><td>25</td></tr><tr><td>4</td><td>47</td><td>12</td><td>29</td><td>31</td><td>119</td><td>29.75</td><td>35</td></tr><tr><td>5</td><td>10</td><td>20</td><td>39</td><td>32</td><td>101</td><td>25.25</td><td>29</td></tr><tr><td>6</td><td>35</td><td>42</td><td>40</td><td>36</td><td>153</td><td>38.25</td><td>7</td></tr><tr><td>7</td><td>48</td><td>42</td><td>20</td><td>29</td><td>139</td><td>34.75</td><td>28</td></tr><tr><td>8</td><td>20</td><td>31</td><td>20</td><td>39</td><td>110</td><td>27.50</td><td>19</td></tr><tr><td>9</td><td>28</td><td>12</td><td>45</td><td>36</td><td>121</td><td>30.25</td><td>33</td></tr><tr><td>10</td><td>35</td><td>44</td><td>32</td><td>35</td><td>146</td><td>36.50</td><td>12</td></tr><tr><td>Tổng</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>328.75</td><td>235</td></tr></table> Tính các chỉ số:	Số nhóm con	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	Σ	$\overline{X}$	R	1	42	40	42	30	154	38.50	12	2	31	15	50	43	139	34.75	35	3	20	45	36	32	133	33.25	25	4	47	12	29	31	119	29.75	35	5	10	20	39	32	101	25.25	29	6	35	42	40	36	153	38.25	7	7	48	42	20	29	139	34.75	28	8	20	31	20	39	110	27.50	19	9	28	12	45	36	121	30.25	33	10	35	44	32	35	146	36.50	12	Tổng						328.75	235	3.0	
Số nhóm con	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	Σ	$\overline{X}$	R																																																																																												
1	42	40	42	30	154	38.50	12																																																																																												
2	31	15	50	43	139	34.75	35																																																																																												
3	20	45	36	32	133	33.25	25																																																																																												
4	47	12	29	31	119	29.75	35																																																																																												
5	10	20	39	32	101	25.25	29																																																																																												
6	35	42	40	36	153	38.25	7																																																																																												
7	48	42	20	29	139	34.75	28																																																																																												
8	20	31	20	39	110	27.50	19																																																																																												
9	28	12	45	36	121	30.25	33																																																																																												
10	35	44	32	35	146	36.50	12																																																																																												
Tổng						328.75	235																																																																																												

	$\bar{\bar{X}}$		=	32.88		
	$\bar{R}$		=	23.50		
	$UCL = \bar{\bar{X}} + A_2\bar{R}$		=	50.01		
	$LCL = \bar{\bar{X}} - A_2\bar{R}$		=	15.74		
	$CL =$	$\bar{\bar{X}}$	=	32.88		
	Tính được CL (1 điểm), UCL (1 điểm), và LCL (1 điểm)					
	Điểm tổng					10.0

Người duyệt đề



Nguyễn Viết Tịnh

TP. Hồ Chí Minh, ngày 27 tháng 3 năm 2025

Giảng viên ra đề



ThS. Hồ Thị Phương Thảo