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

Biểu đồ kiểm soát giúp phát hiện điều gì?
A. Xu hướng và biến động trong quá trình sản xuất
B. Tỷ lệ lỗi trong quá trình
C. Nguyên nhân chính gây lỗi
D. Độ phân tán dữ liệu
ANSWER: A

Nếu quá trình có Cp = 1.33, điều này có nghĩa gì?
A. Quá trình đạt yêu cầu về năng lực
B. Quá trình mất kiểm soát
C. Quá trình có độ lệch cao
D. Dữ liệu có sự phân tán lớn
ANSWER: A

Khi đánh giá năng lực của một công đoạn, cần sử dụng chỉ số nào?
A. Cp, Cpk
B. X-Bar Chart
C. Histogram
D. Control Chart
ANSWER: A

Khi nào cần sử dụng biểu đồ Histogram?
A. Khi muốn phân tích sự phân bố dữ liệu
B. Khi muốn xác định nguyên nhân gốc rễ
C. Khi cần theo dõi sự ổn định quá trình
D. Khi so sánh hai biến số
ANSWER: A

Biểu đồ kiểm soát nào được sử dụng để theo dõi trung bình của quá trình?
A. X-Bar Chart
B. R-Chart
C. Biểu đồ Pareto
D. Histogram
ANSWER: A

Giới hạn kiểm soát trên và dưới (UCL & LCL) dùng để làm gì?
A. Phát hiện sự bất thường trong quá trình
B. Đánh giá năng lực quá trình
C. Xác định nguyên nhân chính
D. Kiểm tra độ tương quan
ANSWER: A

Theo yêu cầu 7.1.3 của tiêu chuẩn ISO 9001:2015, tổ chức cần làm gì để đảm bảo cơ sở hạ tầng phù hợp với hệ thống quản lý chất lượng?
A. Đảm bảo cơ sở hạ tầng được duy trì, nâng cấp và đáp ứng yêu cầu hoạt động.
B. Không cần đầu tư vào cơ sở hạ tầng nếu vẫn có thể hoạt động bình thường.
C. Chỉ thay đổi cơ sở hạ tầng khi có lỗi nghiêm trọng xảy ra.
D. Giao toàn bộ trách nhiệm bảo trì cho một bên thứ ba mà không cần giám sát.
ANSWER: A

Theo yêu cầu 8.4 của tiêu chuẩn ISO 9001:2015, khi sử dụng nhà cung cấp bên ngoài, tổ chức cần làm gì để đảm bảo chất lượng?
A. Xác định tiêu chí đánh giá và kiểm soát chặt chẽ các nhà cung cấp.
B. Tin tưởng hoàn toàn vào nhà cung cấp mà không cần đánh giá.
C. Chỉ đánh giá nhà cung cấp khi có vấn đề về chất lượng xảy ra.

D. Không cần quản lý nhà cung cấp nếu hợp đồng đã được ký kết.
ANSWER: A

Theo yêu cầu 9.2 của tiêu chuẩn ISO 9001:2015, mục đích chính của đánh giá nội bộ là gì?
A. Đảm bảo hệ thống quản lý chất lượng tuân thủ các yêu cầu và xác định cơ hội cải tiến.
B. Thực hiện đánh giá khi có yêu cầu từ khách hàng hoặc cơ quan chức năng.
C. Đánh giá chỉ để đáp ứng yêu cầu chứng nhận mà không cần cải tiến thực tế.
D. Không cần đánh giá nội bộ nếu tổ chức tin rằng hệ thống đang hoạt động tốt.
ANSWER: A

Theo yêu cầu 10.3 của tiêu chuẩn ISO 9001:2015, để đảm bảo quá trình cải tiến được thực hiện hiệu quả, tổ chức cần làm gì?
A. Thường xuyên đánh giá và xác định các cơ hội cải tiến trong các hoạt động của doanh nghiệp.
B. Ngừng các hoạt động sản xuất để tập trung vào công việc cải tiến.
C. Không cần thiết phải xem xét và cải tiến các quy trình và hoạt động hiện tại.
D. Chỉ cần thực hiện các cải tiến khi gặp phải vấn đề lớn.
ANSWER: A

Để TQM thành công, tổ chức cần có gì?
A. Một hệ thống quản lý chất lượng rõ ràng
B. Một chiến lược tài chính mạnh mẽ
C. Mối quan hệ với các đối thủ cạnh tranh
D. Chính sách tăng trưởng thị trường
ANSWER: A

TQM có thể giúp tổ chức cải thiện gì ngoài chất lượng sản phẩm?
A. Hiệu quả quy trình và sự hài lòng của khách hàng
B. Chiến lược tài chính và thị trường
C. Quản lý rủi ro tài chính
D. Các chiến lược cạnh tranh
ANSWER: A

Biện pháp nào ảnh hưởng lớn nhất đến chất lượng trong quản lý
A. Các biện pháp giáo dục, đào tạo
B. Các biện pháp kinh tế
C. Các biện pháp kỹ thuật
D. Các biện pháp marketing.
ANSWER: A

Trong những giai đoạn sau, giai đoạn nào ở trình độ cao nhất của quản lý chất lượng:
A. Hướng tới thỏa mãn khách hàng nội bộ và bên ngoài tổ chức.
B. Kiểm soát các quá trình.
C. Kiểm tra chất lượng sản phẩm sau sản xuất.
D. Đảm bảo chất lượng
ANSWER: A

Chất lượng sản phẩm ảnh hưởng đến điều gì quan trọng nhất đối với doanh nghiệp?
A. Sự hài lòng của khách hàng
B. Chi phí nhân công
C. Số lượng sản phẩm tồn kho
D. Khả năng vay vốn ngân hàng
ANSWER: A

Phương pháp nào giúp doanh nghiệp duy trì chất lượng sản phẩm ổn định?
A. Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng
B. Giảm chi phí sản xuất
C. Thay đổi thường xuyên nguồn nguyên liệu
D. Sản xuất hàng loạt với số lượng lớn
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	75	49
B	120	12
C	90	47
D	55	35
E	70	10
	410	

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.

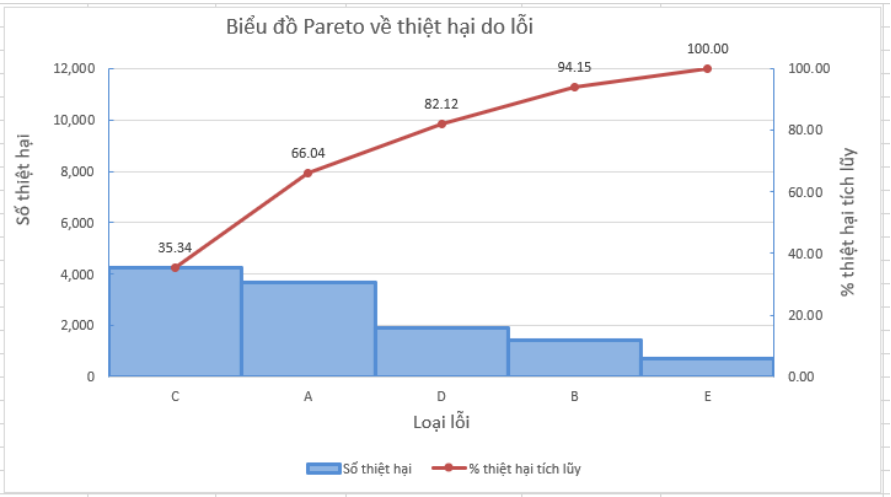
Số nhóm con	X_1	X_2	X_3	X_4
1	20	31	20	39
2	29	15	50	43
3	20	20	35	20

4	**15**	**27**	**38**	**47**
5	**45**	**42**	**52**	**10**
6	**45**	**42**	**52**	**35**
7	**32**	**31**	**15**	**29**
8	**31**	**12**	**45**	**39**
9	**32**	**12**	**45**	**36**
10	**35**	**42**	**40**	**36**

Cho biết:

n	2	3	4	5
A_2	1.88	1.02	0.73	0.58

ĐÁP ÁN PHẦN TỰ LUẬN VÀ THANG ĐIỂM

<table>
<tr><th>Phần câu hỏi</th><th>Nội dung đáp án</th><th>Thang điểm</th><th>Ghi chú</th></tr>
<tr><td>I. Trắc nghiệm</td><td></td><td>4.0</td><td></td></tr>
<tr><td>Câu 1 – 16</td><td></td><td>0.25</td><td></td></tr>
<tr><td>II. Tự luận</td><td></td><td>6.0</td><td></td></tr>
<tr><td>Câu 1a Nội dung 1</td><td>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>90</td><td>47</td><td>4,230</td><td>35.3</td><td>35.34</td></tr>
<tr><td>A</td><td>75</td><td>49</td><td>3,675</td><td>30.7</td><td>66.04</td></tr>
<tr><td>D</td><td>55</td><td>35</td><td>1,925</td><td>16.1</td><td>82.12</td></tr>
<tr><td>B</td><td>120</td><td>12</td><td>1,440</td><td>12.0</td><td>94.15</td></tr>
<tr><td>E</td><td>70</td><td>10</td><td>700</td><td>5.8</td><td>100.00</td></tr>
<tr><td></td><td>410</td><td></td><td>11,970</td><td>100</td><td></td></tr>
</table></td><td>1.0</td><td></td></tr>
<tr><td>Câu 1a Nội dung 2</td><td>- Vẽ biểu đồ Pareto (1 điểm)

</td><td>1.0</td><td></td></tr>
<tr><td>Câu 1b</td><td>Các lỗi cần ưu tiên cải tiến là C và A , cải tiến theo thứ tự là C trước, A sau (1 điểm).</td><td>1.0</td><td></td></tr>
<tr><td>Câu 2</td><td>Xử lý số liệu:
<table>
<tr><th>Số nhóm con</th><th>X_1</th><th>X_2</th><th>X_3</th><th>X_4</th><th>$\sum$</th><th>$\overline{X}$</th><th>R</th></tr>
<tr><td>1</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>2</td><td>29</td><td>15</td><td>50</td><td>43</td><td>137</td><td>34.25</td><td>35</td></tr>
<tr><td>3</td><td>20</td><td>20</td><td>35</td><td>20</td><td>95</td><td>23.75</td><td>15</td></tr>
<tr><td>4</td><td>15</td><td>27</td><td>38</td><td>47</td><td>127</td><td>31.75</td><td>32</td></tr>
<tr><td>5</td><td>45</td><td>42</td><td>52</td><td>10</td><td>149</td><td>37.25</td><td>42</td></tr>
<tr><td>6</td><td>45</td><td>42</td><td>52</td><td>35</td><td>174</td><td>43.50</td><td>17</td></tr>
<tr><td>7</td><td>32</td><td>31</td><td>15</td><td>29</td><td>107</td><td>26.75</td><td>17</td></tr>
<tr><td>8</td><td>31</td><td>12</td><td>45</td><td>39</td><td>127</td><td>31.75</td><td>33</td></tr>
<tr><td>9</td><td>32</td><td>12</td><td>45</td><td>36</td><td>125</td><td>31.25</td><td>33</td></tr>
<tr><td>10</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>Tổng</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>326.00</td><td>250</td></tr>
</table></td><td>3.0</td><td></td></tr>
</table>

	Tính các chỉ số: $\overline{\overline{X}} = 32.60$ $\overline{R} = 25.00$ $UCL = \overline{\overline{X}} + A_2\overline{R} = 50.83$ $LCL = \overline{\overline{X}} - A_2\overline{R} = 14.38$ $CL = \overline{\overline{X}} = 32.60$ Tính được CL (1 điểm), UCL (1 điểm), và LCL (1 điểm)		
	Điểm tổng	**10.0**	

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

Người duyệt đề	**Giảng viên ra đề**
Nguyễn Viết Tịnh	**ThS. Hồ Thị Phương Thảo**