

ĐÁP ÁN ĐỀ THI KẾT THÚC MÔN HỌC

HỌC KỲ: 2 NĂM HỌC: 2024 - 2025

Bậc đào tạo: trung cấp

Đáp án đề số: 1

Môn học: Quản lý chất lượng

Khóa/Lớp: 23T4-KLB

Ngày thi:

Đáp án đề thi gồm 02 trang

Câu hỏi	Nội dung	Điểm
Câu 1 (3,0 điểm) Thuộc tính của sản phẩm là gì? Nêu các thuộc tính của sản phẩm và cho ví dụ minh họa.	Thuộc tính là các thông tin chi tiết và đặc tính riêng của từng sản phẩm, có giá trị sử dụng đáp ứng những nhu cầu của khách hàng mục tiêu. Các thông tin này có thể là màu sắc, kích thước, hoa văn, dung tích,...	0.5
	Tính năng, tác dụng của sản phẩm Tuổi thọ, độ bền hay hạn sử dụng của sản phẩm	0.5
	Ví dụ minh họa cho 2 thuộc tính	0.5
	Các yếu tố thẩm mỹ Độ tin cậy của sản phẩm Độ an toàn của sản phẩm	0.5
	Ví dụ minh họa cho 3 thuộc tính	0.5
	Tính tiện dụng Tính kinh tế của sản phẩm. Các thuộc tính vô hình Ví dụ minh họa cho 3 thuộc tính	0.5
Câu 2 (3,0 điểm) Nhận định sau đúng hay sai? Giải thích. 1. Có 3 nguyên tắc cơ bản về đánh giá chất lượng. 2. GMP là hệ thống quản lý an toàn thực phẩm. 3. Phần cứng của sản phẩm là thuộc tính được thụ cảm bởi người tiêu dùng và thường chiếm từ 20-40% giá trị sản phẩm.	1. Đúng.	0,5
	Nguyên tắc 1: Chất lượng là một tập hợp các thuộc tính của sản phẩm. Nguyên tắc 2: Mỗi thuộc tính được đặc trưng không chỉ bởi giá trị của chỉ tiêu chất lượng mà còn bởi hệ số trọng lượng Nguyên tắc 3: Phân biệt hai khái niệm đo và đánh giá	0,5
	2. Sai	0,5
	GMP là hệ thống thực hành sản xuất tốt (Good Manufacturing Practice)	0,5
	3. Sai	0,5

Câu hỏi	Nội dung	Điểm
	Phần cứng là thuộc tính công dụng của sản phẩm, được tạo ra bởi chất thể của sản phẩm, do đặc tính kỹ thuật của sản phẩm quy định. Thuộc tính này thường chiếm 10-40% giá trị sản phẩm.	0,5
Câu 3 (4,0 điểm) Hội đồng chuyên gia các công ty Úc dùng thang điểm 5 để đánh giá khả năng kinh doanh của 4 cửa hàng theo bảng như sau: Yêu cầu: 1. Hãy xác định mức chất lượng khả năng kinh doanh của mỗi cửa hàng và sắp xếp theo thứ tự giảm dần. (2,5 điểm) 2. Nếu 4 cửa hàng trên thuộc công ty X, doanh số mỗi cửa hàng như sau: A: 150 triệu đồng, B: gấp 1,1 lần cửa hàng A, C: gấp 1,4 lần cửa hàng A, nhưng D chỉ đạt 80% cửa hàng B. Hãy xác định mức chất lượng khả năng kinh doanh của công ty X. (1,5 điểm)	1. $\sum V_i = 26$ $\sum C_i V_i (A) = 105$ $\sum C_i V_i (B) = 102$	0,5
	$\sum C_i V_i (C) = 109$ $\sum C_i V_i (D) = 110$	0,5
	$K_{ma} A = 0,8077$ $K_{ma} B = 0,7846$	0,5
	$K_{ma} C = 0,8385$ $K_{ma} D = 0,8462$	0,5
	Sắp xếp theo thứ tự giảm dần: Cửa hàng D $\Rightarrow$ cửa hàng C $\Rightarrow$ cửa hàng A $\Rightarrow$ cửa hàng B	0,5
	2. $\beta A = 0,2283$ $\beta B = 0,2511$	0,5
	$\beta C = 0,3196$ $\beta D = 0,2009$	0,5
	$K_{mas} = 0,8195$	0,5
Cộng điểm		10,0

Bảng kèm theo câu 3:

STT	Tên chỉ tiêu	Trọng số	Điểm đánh giá các cửa hàng			
			A	B	C	D
1	Chất lượng sản phẩm	4,0	4	4	4	5
2	Vị trí địa lý	2,0	3	5	3	5
3	Sản phẩm đa dạng	4,0	4	5	5	3
4	Đội ngũ làm bánh	4,0	4	3	4	5
5	Khả năng tài chính	3,0	5	3	4	5
6	Khả năng sản xuất	3,0	4	3	5	3
7	Uy tín thương hiệu	4,0	4	4	4	4
8	Dịch vụ khách hàng	2,0	4	5	4	4

----- HẾT -----

TRƯỞNG KHOA/TRƯỞNG BỘ MÔN
(Ký và ghi rõ họ tên)

GIẢNG VIÊN SOẠN ĐÁP ÁN
(Ký và ghi rõ họ tên)