

ĐÁP ÁN ĐỀ THI KẾT THÚC MÔN HỌC

HỌC KỲ: 2 NĂM HỌC: 2024 - 2025

Bậc đào tạo: trung cấp

Đáp án đề số: 2

Môn học: Quản lý chất lượng

Khóa/Lớp: 23T4-KLB

Ngày thi:

Đáp án đề thi gồm 03 trang

Câu hỏi	Nội dung	Điểm
Câu 1 (3,0 điểm) Trình bày khái niệm hệ thống quản trị chất lượng theo ISO 9000:2005. Phân tích vai trò của hệ thống quản lý chất lượng.	Theo ISO 9000:2005 thì “hệ thống quản trị chất lượng là tập hợp các yếu tố có liên quan và tương tác để định hướng và kiểm soát một tổ chức về chất lượng”	0.5
	Người tiêu dùng: Mang lại sự thỏa mã cho khách hàng thông qua việc đưa ra sản phẩm, dịch vụ đáp ứng nhu cầu doanh nghiệp đưa ra. Cho ví dụ minh họa.	0.5
	Là cơ sở để khách hàng đánh giá về chất lượng sản phẩm Cho ví dụ minh họa.	0.5
	Là một bộ phận của hệ thống quản trị kinh doanh chung của doanh nghiệp, đưa ra yêu cầu và phát huy tối đa hoạt động. Cho ví dụ minh họa	0.5
	Đảm bảo hài hoà giữa chính sách chất lượng và chính sách doanh nghiệp. Cho ví dụ minh họa.	0.5
	Tạo ra một cơ chế để thực hiện các hoạt động nhằm đạt được mục tiêu mà doanh nghiệp đề ra; Nâng cao sức cạnh tranh doanh nghiệp, thúc đẩy năng suất của doanh nghiệp, tạo kết quả tốt hơn với mức chi phí tối ưu. Cho ví dụ minh họa.	0.5
Câu 2 (3,0 điểm)	1. Đúng	0,5
	Phương pháp phòng thí nghiệm	0,5

Câu hỏi	Nội dung	Điểm
Nhận định sau đúng hay sai? Giải thích. 1. Có 6 phương pháp đánh giá chất lượng. 2. Quan niệm siêu hình: chất lượng được phản ánh bởi công dụng của sản phẩm đó. 3. HACCP là từ viết tắt của Hệ thống quản lý chất lượng an toàn thực phẩm	Phương pháp tính toán Phương pháp ghi chép Phương pháp cảm quan Phương pháp xã hội học Phương pháp chuyên gia	
	2. Sai	0,5
	Quan niệm siêu hình: chất lượng là sự tuyệt vời và hoàn hảo nhất của sản phẩm. Hoặc Quan niệm xuất phát từ sản phẩm: chất lượng được phản ánh bởi công dụng của sản phẩm đó	0,5
	3. Sai	0,5
	Phân tích các mối nguy và các điểm kiểm soát trọng yếu (Hazard Analysis of Critical Control Points – HACCP) là hệ thống quản lý mang tính phòng ngừa nhằm đảm bảo an toàn thực phẩm thông qua nhận biết mối nguy, thực hiện các biện pháp phòng ngừa và kiểm soát tại các điểm tới hạn.	0,5
Câu 3 (4,0 điểm) Theo dõi tình hình sản xuất kinh doanh trong điều kiện bình thường của doanh nghiệp A, người ta thu được các thông số theo bảng sau: Yêu cầu: Hãy xác định 1. Hệ số phân hạng cho từng loại sản phẩm. (2,0 điểm) 2. Hệ số phân hạng cả nhóm 4 sản phẩm trên. (1,5 điểm) 3. Tổn thất kinh tế do sự không đồng đều về chất lượng của các sản phẩm. (0,5 điểm)	1. Hệ số phân hạng sản phẩm 1: $K_{ph} = \frac{15.000 \times 14.000 + 600 \times 13.000 + 100 \times 2000}{(15.000 + 600 + 100) \times 14.000}$ 218.000.000 219.800.000 0,9918	0,5
	Tương tự hệ số phân hạng sản phẩm 2: 75.424.000 76.140.000 0,9906	0,5
	Tương tự hệ số phân hạng sản phẩm 3: 65.310.000 65.940.000 0,9904	0,5
	Tương tự hệ số phân hạng sản phẩm 4: 78.680.000 79.380.000 0,9912	0,5
	2. Hệ số phân hạng cả nhóm 4 sản phẩm: Đơn giá bình quân sản phẩm loại I: $\bar{p}_1 = \frac{14.000 + 4.500 + 3.500 + 3.500}{4}$ 25.500 4 6.375 Đơn giá bình quân sản phẩm loại II: 23.200 4 5.800	0,5
	Đơn giá bình quân sản phẩm loại III: 5.200 4 1.300	0,5
	Hệ số phân hạng của 4 nhóm sản phẩm: 468.407.000 472.642.500 0,991	0,5

Câu hỏi	Nội dung	Điểm
	3. Tổng thất: $(14.000 - 13.000) \times 600 + (4.500 - 4.100) \times 800 + (3.500 - 3.100) \times 700 + (3.500 - 3.000) \times 500 + (14.000 - 2.000) \times 100 + (4.500 - 1.200) \times 120 + (3.500 - 1.000) \times 140 + (3.500 - 1.000) \times 180 = 3.846.000$ đồng	0,5
Cộng điểm		10,0

Bảng kèm theo câu 3:

Tên sản phẩm	Loại I		Loại II		Loại III	
	Số lượng	Đơn giá	Số lượng	Đơn giá	Số lượng	Đơn giá
Thùng cho bánh donut	15.000	14.000	600	13.000	100	2.000
Thùng cho bánh ngọt	16.000	4.500	800	4.100	120	1.200
Thùng cho bánh biscuit	18.000	3.500	700	3.100	140	1.000
Thùng cho bánh mì	22.000	3.500	500	3.000	180	1.000

----- **HẾT** -----

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

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