

ĐỀ THI KẾT THÚC HỌC PHẦN LÝ THUYẾT

HỌC KỲ: II

NĂM HỌC: 2019 – 2020

Bậc đào tạo: CAO ĐẲNG

Học phần: TỔ CHỨC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TP MCN

Lớp: 18C2-CNM1

Ngày thi: ____ / ____ / 2020

Thời gian thi: 90 phút (không kể thời gian phát đề)

Đề số 1

(Thí sinh không được sử dụng tài liệu)

Câu 1: (2.5 điểm)

Trình bày chức năng của quản lý chất lượng?

Câu 2: (2.5 điểm)

Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm là gì?

Câu 3: (2 điểm)

Nêu phương pháp kiểm tra chất lượng sản phẩm?

Câu 4: (3 điểm)

Một phân xưởng phải thực hiện n công việc (n=5), mỗi công việc được làm trên 2 máy với thời gian gia công của từng công việc trên mỗi máy cho như sau:

Tên công việc	Máy 1 (giờ)	Máy 2 (giờ)
A	6	12
B	7	4
C	15	9
D	14	3
E	16	20

Hãy lập lịch trình sản xuất cho 5 công việc nêu trên để cực tiểu hóa thời gian gia công.

_____Hết_____

GHỊ CHÚ: CÁN BỘ COI THI KHÔNG ĐƯỢC GIẢI THÍCH GÌ THÊM.

P. TRƯỞNG KHOA
(Ký tên và ghi rõ họ tên)

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

GIẢNG VIÊN RA ĐỀ
(Ký tên và ghi rõ họ tên)

ĐÁP ÁN ĐỀ THI KẾT THÚC HỌC PHẦN LÝ THUYẾT

HỌC KỲ: II

NĂM HỌC: 2019 – 2020

Bậc đào tạo: CAO ĐẲNG

Học phần: TỔ CHỨC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TP MCN

Lớp: 18C2-CNM1 Ngày thi: ____ / ____ / 2020

Thời gian thi: 90 phút (không kể thời gian phát đề)

Đề số 1

(Thí sinh không được sử dụng tài liệu)

Câu	Ý	Đáp án	Điểm
1			2.5
		Chất lượng của sản phẩm Chất lượng của sản phẩm là tổng hợp các tính chất, các đặc trưng của sản phẩm tạo nên giá trị sử dụng, thể hiện khả năng, mức độ thỏa mãn nhu cầu tiêu dùng với hiệu quả cao, trong những điều kiện sản xuất, kinh tế - xã hội nhất định.	0.5
		Vai trò của quản lý chất lượng - Cho phép doanh nghiệp xác định đúng hướng sản phẩm cần cải tiến, thích hợp với những mong đợi của khách hàng cả về tính hữu ích và giá cả. - Tạo ra những sản phẩm có lợi cho người dùng và giúp doanh nghiệp thu được lợi nhuận cao. - Về phía Nhà Nước: đảm bảo chất lượng hàng hóa, hiệu quả sản xuất kinh doanh, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh và người tiêu dùng, sử dụng hợp lý nguồn tài nguyên thiên nhiên và lao động - Về phía doanh nghiệp: sàng lọc các sản phẩm không phù hợp, không đáp ứng được yêu cầu, chất lượng kém ra khỏi các sản phẩm phù hợp, đáp ứng yêu cầu có chất lượng tốt. Mục đích là chỉ có sản phẩm đảm bảo yêu cầu đến tay khách hàng.	0.5 0.5

		 Monitoring (Giám sát)-M																																																											
3			2.0																																																										
		a. Kiểm tra tỉ lệ (lấy mẫu ngẫu nhiên) Người kiểm tra có thể lấy bán thành phẩm ở bất kỳ bộ phận nào trong khi hàng đang được sản xuất trên chuyền để xem có đạt yêu cầu hay không và cho biết ý kiến ngay. b. Kiểm tra theo lô: Kiểm tra theo 1 tỉ lệ nào đó khi hàng đã vô bao đóng thùng. Theo cách kiểm này, mỗi thùng, mỗi hộp chỉ lấy vài chiếc chứ không kiểm nguyên hộp. Cần phải có kỹ thuật lấy mẫu để người sản xuất không thể sắp đặt đưa hàng tốt cho người kiểm hàng. c. Kiểm tra toàn diện 100%: Thường áp dụng cho kiểm hóa để kiểm tra 100% các bán thành phẩm khi đang di chuyển trên chuyền và sau khi hoàn tất. Nếu công nghệ sản xuất đã hoàn chỉnh thì phương pháp kiểm tra này sẽ không còn dùng nữa.	0.5 0.5 0.5 0.5																																																										
4			3.0																																																										
		Lịch trình như sau: AECBD <table border="1"><thead><tr><th>Công việc</th><th>A</th><th>E</th><th>C</th><th>B</th><th>D</th></tr></thead><tbody><tr><td>Máy 1</td><td>6</td><td>16</td><td>15</td><td>7</td><td>14</td></tr><tr><td>Máy 2</td><td>12</td><td>20</td><td>9</td><td>4</td><td>3</td></tr></tbody></table> Biểu đồ: <table border="1"><thead><tr><th></th><th>A (6h)</th><th colspan="2">E(22h)</th><th>C(37h)</th><th colspan="2">B(44h)</th><th colspan="2">D(58h)</th><th></th></tr></thead><tbody><tr><td>MÁY 1</td><td>6</td><td colspan="2">16</td><td>15</td><td colspan="2">7</td><td colspan="2">14</td><td>3</td></tr><tr><td>MÁY 2</td><td>6</td><td>12</td><td>4</td><td>20</td><td>9</td><td>4</td><td>3</td><td>3</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><th>A (18h)</th><td></td><th>E (42h)</th><th>C(51h)</th><th>B(55h)</th><td></td><th>D(61h)</th><td></td></tr></tbody></table> Tổng thời gian hoàn thành công việc là: 61 giờ Tổng thời gian gián đoạn là: 16 giờ	Công việc	A	E	C	B	D	Máy 1	6	16	15	7	14	Máy 2	12	20	9	4	3		A (6h)	E(22h)		C(37h)	B(44h)		D(58h)			MÁY 1	6	16		15	7		14		3	MÁY 2	6	12	4	20	9	4	3	3				A (18h)		E (42h)	C(51h)	B(55h)		D(61h)		0.5 0.5 0.5 0.25 0.25 0.5 0.25 0.25
Công việc	A	E	C	B	D																																																								
Máy 1	6	16	15	7	14																																																								
Máy 2	12	20	9	4	3																																																								
	A (6h)	E(22h)		C(37h)	B(44h)		D(58h)																																																						
MÁY 1	6	16		15	7		14		3																																																				
MÁY 2	6	12	4	20	9	4	3	3																																																					
		A (18h)		E (42h)	C(51h)	B(55h)		D(61h)																																																					

TRƯỞNG BỘ MÔN
(Ký và ghi rõ họ tên)

_____Hết_____

GIẢNG VIÊN RA ĐỀ
(Ký và ghi rõ họ tên)

Phạm Thị Thanh Thúy

Bùi Thị Ngọc Sương

ĐỀ THI KẾT THÚC HỌC PHẦN LÝ THUYẾT

HỌC KỲ: II

NĂM HỌC: 2019 – 2020

Bậc đào tạo: CAO ĐẲNG

Học phần: TỔ CHỨC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TP MCN

Lớp: 18C2-CNM1

Ngày thi: ____ / ____ / 2020

Thời gian thi: 90 phút (không kể thời gian phát đề)

Đề số 2

(Thí sinh không được sử dụng tài liệu)

Câu 1: (2.5 điểm)

Lợi ích của việc áp dụng tiêu chuẩn ISO là gì?

Câu 2: (2.0 điểm)

Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận KCS?

Câu 3: (2.5 điểm)

Các điều kiện để kiểm tra chất lượng có hiệu quả?

Câu 4: (3.0 điểm)

Có 5 công việc A, B, C, D, E có thời gian gia công và thời hạn hoàn thành được cho trong bảng sau. Thứ tự được xếp theo trình tự công việc được đưa đến.

Công việc	Thời gian gia công (ngày)	Thời hạn hoàn thành (ngày)
A	7	8
B	3	6
C	9	18
D	4	15
E	10	23

Hãy sắp xếp thứ tự công việc được gia công theo các nguyên tắc sau

- Đến trước làm trước.
- Theo thời hạn hoàn thành sớm nhất.

_____Hết_____

GHI CHÚ: CÁN BỘ COI THI KHÔNG ĐƯỢC GIẢI THÍCH GÌ THÊM.

P.TRƯỞNG KHOA
(Ký tên và ghi rõ họ tên)

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

GIẢNG VIÊN RA ĐỀ
(Ký tên và ghi rõ họ tên)

Thời gian thi: 90 phút (không kể thời gian phát đề)

(Thí sinh không được sử dụng tài liệu)

Câu	Ý	Đáp án	Điểm
1			2.5
		Đối với doanh nghiệp: a. Tạo nền móng cho sản phẩm có chất lượng b. Tăng năng suất, giảm giá thành c. Tăng khả năng cạnh tranh d. Tăng uy tín của tổ chức e. Tích lũy và phát huy các kinh nghiệm, bí quyết làm việc tốt f. Nâng cao ý thức người lao động g. Đáp ứng các yêu cầu luật định. Đối với công nhân: a. Cung cấp một phương pháp làm việc tốt b. Phân rõ trách nhiệm và quyền hạn c. Có cơ hội học hỏi và chia sẻ kinh nghiệm d. Các quyền lợi của công nhân được tôn trọng. Doanh nghiệp luôn lắng nghe và xem xét mức độ hài lòng của công nhân để có những cải tiến phù hợp Đối với khách hàng: a. Được cung cấp các sản phẩm và dịch vụ thoả mãn yêu cầu	0.5 0.5 0.5 0.5

		và vượt sự mong đợi b.Có niềm tin đối với nhà sản xuất (tổ chức)	0.5
2			2.0
		Chức năng của bộ phận KCS - Tham mưu và đề xuất với ban lãnh đạo công ty về công tác tổ chức quản lý và kiểm tra chất lượng sản phẩm. - Bao quát chung về công tác kiểm tra chất lượng sản phẩm. - Thành lập các bộ phận đảm nhận các hoạt động kiểm tra chất lượng sản phẩm trong công ty, xí nghiệp cho phù hợp với thực tế (đổi người, bố trí người phù hợp với công việc) Nhiệm vụ của KCS - Theo dõi, kiểm tra tỉ lệ và đánh giá cụ thể tình hình chất lượng sản phẩm trước khi xuất xưởng. - Theo dõi, tổng hợp, phân tích các phát sinh về chất lượng sản phẩm trong quá trình sản xuất. - Tham gia giải quyết đơn khiếu nại của khách hàng về chất lượng sản phẩm	0.5 0.25 0.25 0.5 0.25 0.25
3			2.5
		- Tiêu chuẩn kỹ thuật phải rõ ràng, đầy đủ và chính xác. Các tài liệu tiếng nước ngoài cần được biên dịch thật đúng nghĩa, tránh gây hiện tượng hiểu lầm, hiểu sai. - Người kiểm tra phải có tay nghề vững, có trình độ nghiệp vụ, vô tư và làm cho công nhân tin tưởng. - Bàn kiểm tra phải vừa tầm đứng của người kiểm, không cao quá hoặc thấp quá. - Người làm công tác KCS chỉ kiểm tra sản phẩm sau khi kiểm hóa ở các công đoạn đã kiểm tra 100% sản phẩm làm ra. Khi kiểm tra, thường KCS chỉ kiểm tra theo tỉ lệ từ 20- 30% tổng số hàng xin chuyển công đoạn khác và phải làm biên bản xác nhận chất lượng trước khi cho chuyển đi. - Nếu khi kiểm tra tỉ lệ, thấy sản phẩm có quá nhiều khuyết tật thì cần lấy mẫu cao hơn để xác định cụ thể những trường hợp không đảm bảo chất lượng sản phẩm. Phải lập biên bản báo cáo	0.5 0.5 0.5 0.5 0.5

		ban giám đốc để có biện pháp xử lý.					
4							3.0
		a. Đến trước làm trước					0.75
		Công việc	TG gia công	Dòng thời gian	TG hoàn thành	TG chậm trễ	
		- A	- 7	- 7	8	- 0	
		- B	- 3	- 10	6	- 4	
		- C	- 9	- 19	18	- 1	
		- D	- 4	- 23	15	- 8	
		- E	- 10	- 33	23	- 10	
		TỔNG	33	92		23	
		b. Theo thời hạn hoàn thành sớm:					0.75
		Công việc	TG gia công	Dòng thời gian	TG hoàn thành	TG chậm trễ	
- B	- 3	- 3	6	- 0			
- A	- 7	- 10	8	- 2			
- D	- 4	- 14	15	- 0			
- C	- 9	- 23	18	- 5			
- E	- 10	- 33	23	- 10			
TỔNG	33	83		17			
Nhận xét:							
Nguyên tắc	Thời gian hoàn thành trung bình	Số công việc được tiến hành trong hệ thống	Thời gian chậm trễ trung bình			0.75	
Đến trước làm trước	18.4	2.78	4.6				
Theo thời hạn hoàn thành sớm	16.6	2.51	3.4			0.75	

TRƯỞNG BỘ MÔN
(Ký và ghi rõ họ tên)

_____Hết_____

GIẢNG VIÊN RA ĐỀ
(Ký và ghi rõ họ tên)

Phạm Thị Thanh Thúy

Bùi Thị Ngọc Sương