

HỌC VIỆN NGÂN HÀNG
KHOA/ BỘ MÔN: Quản trị kinh
doanh

HƯỚNG DẪN GIẢI
ĐỀ THI KẾT THÚC HỌC PHẦN:
(Quản trị chất lượng – MGT 05A)
ĐỀ THI SỐ:02

Áp dụng cho khoá/ hệ/ lớp: *Chính quy* Thời gian làm bài: *30 phút*
Ca thi: *01* Ngày thi: *10/12/2014*; Ngày nộp đáp án: *26/12/14*
Đại diện Phòng TTKT: *VLK*; Người duyệt đáp án: *[Signature]*

Câu 1 : (1 điểm)

Sai vì Yếu tố con người là yếu tố quan trọng nhất

Câu 2 : (1 điểm)

Sai vì theo mô hình chi phí chất lượng hiện đại, chi phí chất lượng nhỏ nhất khi tỉ lệ sai hỏng bằng 0

Câu 3:(1 điểm)

Sai: Khuyến khích các doanh nghiệp áp dụng chứ không phải là bắt buộc

Câu 4 : (1 điểm)

Sai vì đó là mô hình xương cá

Câu 5 : (1 điểm)

Sai: vì phương thức kiểm soát chất lượng toàn diện tập trung vào quá trình sản xuất và quá trình trước và sau sản xuất

Phần II: (2 điểm)

- Có 4 nhân tố : Man, machine, method, material (0,5 điểm)

Phân tích và lấy ví dụ minh họa (1,5 điểm)

Phần III: (3 điểm)

- Tính các giá trị X trung bình (1 điểm)

- Tính được X trung bình, các giới hạn, tính R trung bình và các giới hạn (1 điểm)

- Nhận xét và vẽ biểu đồ (1 điểm)