

ĐÁP ÁN THI GIỮA HỌC KỲ 2 (2011-2012)

MÔN: ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

1) Câu 1: Trình bày vòng tròn chất lượng Deming (vòng tròn PCDA): (4 điểm)

- được phát triển vào những năm 1930s bởi Dr. Shewhart của hãng the Bell System, còn được gọi là bánh xe Deming (Deming Wheel).

- Vòng tròn PDCA lúc đầu được đưa ra như là ***các bước công việc tuần tự cần tiến hành của việc quản trị nhằm duy trì chất lượng hiện có***. Nhưng do hiệu quả mà nó đem lại, ngày nay ***nó được sử dụng như một công cụ nhằm cải tiến không ngừng và nâng cao chất lượng sản phẩm***.

- Chu kỳ của vòng trong Deming bao gồm 4 giai đoạn sau:

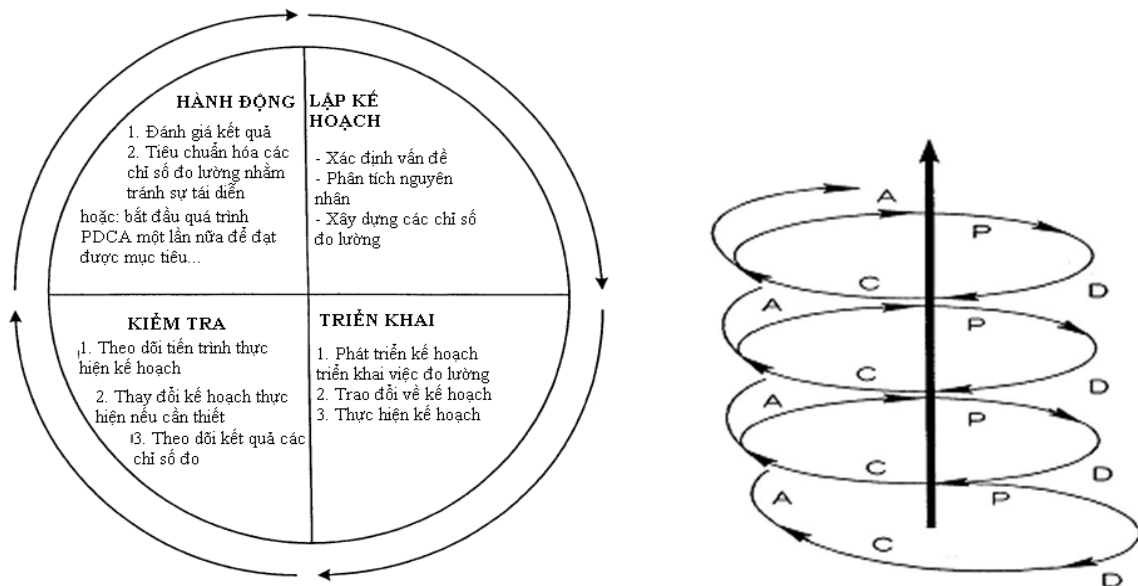
1. Lập kế hoạch (Plan): người quản lý phải đánh giá quá trình hiện tại, thu thập dữ liệu và xác định các vấn đề còn tồn tại. Dựa trên cơ sở đó xây dựng kế hoạch để cải thiện và các chỉ tiêu đánh giá và đo lường.

2. Thực hiện kế hoạch (Do): tổ chức bước thực hiện công việc theo kế hoạch đã đề ra. Trong quá trình thực hiện nhà quản lý cần phải quản lý tất cả các thay đổi được thực hiện và thu thập dữ liệu để đánh giá.

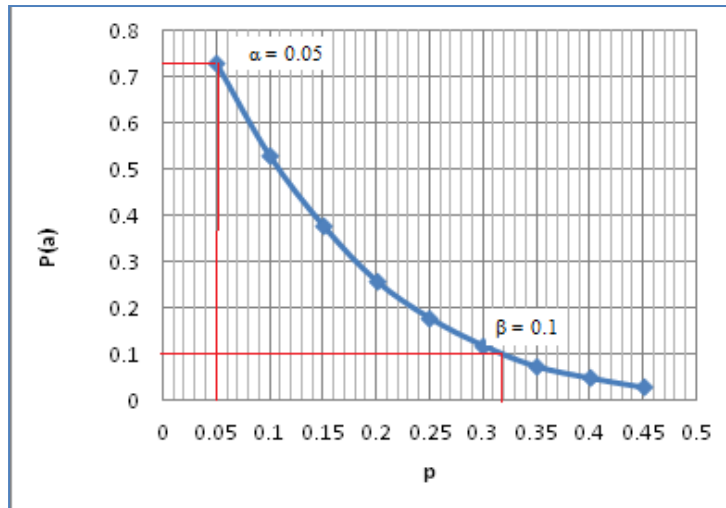
3. Kiểm tra (Check): Theo dõi tiến trình thực hiện kế hoạch, kiểm tra kết quả thực hiện. Mục tiêu của kiểm tra là để phát hiện những sai lệch trong quá trình thực hiện nhiệm vụ để có thể điều chỉnh kịp thời và ngăn ngừa sự sai lệch đó.

4. Hành động (Action): Đánh giá các kết quả thu nhận được so với mục tiêu nhằm đề ra những hành động điều chỉnh thích hợp nhằm bắt đầu lại chu trình với những thông tin đầu vào vào mới. Sau khi hành động, chúng ta cần phải tiếp tục đánh giá quá trình, lập kế hoạch, và lặp đi lặp lại chu trình một lần nữa ở mức độ cao hơn.

- Chu kỳ được lặp lại theo vòng xoắn thể hiện quá trình cải tiến chất lượng liên tục.

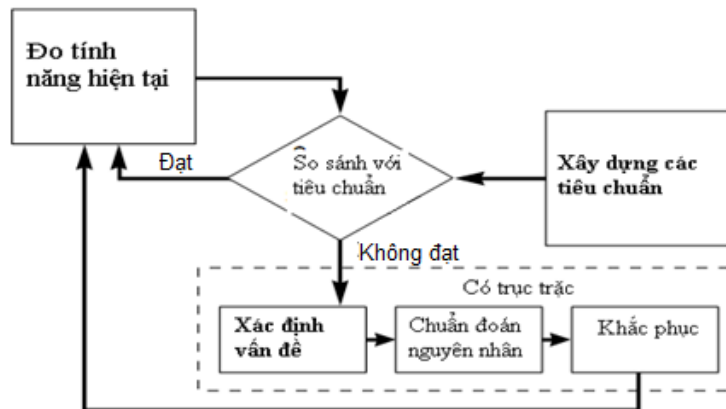


2) **Câu 2:** Giải thích kế hoạch lấy mẫu đơn. Vẽ đường cong đặc tính sản xuất cho kế hoạch lấy mẫu đơn của lô hàng $N = 1000$ chi tiết, kích thước mẫu $n = 6$; số chấp nhận $c = 1$. Biết xác suất chấp nhận lô hàng (P_a) phân bố theo qui luật nhị thức (Bảng 1). (3 điểm)



- Trên đồ thị, ứng với giá trị mức chất lượng chấp nhận AQL = $\alpha = 0.05$ ứng với xác suất chấp nhận lô hàng là 73% với 5% phế phẩm. Phần trăm phế phẩm cho phép của lô hàng ứng với LTPD = $\beta = 0.1$ là 33%.

Câu 3: Vẽ lưu đồ quá trình kiểm soát chất lượng sản phẩm: (3 điểm)



TS. Hồ Thị Thu Nga