

ĐỀ SỐ 1

Câu	Nội dung	Điểm
1	Trình bày khái niệm chất lượng sản phẩm. Phân tích các thuộc tính của chất lượng sản phẩm. Theo ISO 9000:2015, “Chất lượng là mức độ thỏa mãn của một tập hợp các thuộc tính đối với các yêu cầu”. Phân tích các thuộc tính của chất lượng sản phẩm. - <i>Các thuộc tính kỹ thuật.</i> Phản ánh công dụng, chức năng của SP. Nhóm này đặc trưng cho các thuộc tính xác định chức năng tác dụng chủ yếu của SP được quy định bởi các chỉ tiêu kết cấu vật chất, thành phần cấu tạo và đặc tính về cơ, lý, hóa của SP. Các yếu tố này được thiết kế theo những tổ hợp khác nhau tạo ra chức năng đặc trưng cho hoạt động của SP và hiệu quả của quá trình sử dụng SP đó. - <i>Các yếu tố thẩm mỹ.</i> Đặc trưng cho sự truyền cảm, sự hợp lý về hình thức, dáng vẻ, kết cấu, kích thước, sự hoàn thiện, tính cân đối, màu sắc, trang trí, tính thời trang. - <i>Tuổi thọ của SP.</i> Đây là yếu tố đặc trưng cho tính chất của SP giữ được khả năng làm việc bình thường theo đúng tiêu chuẩn thiết kế trong một thời gian nhất định trên cơ sở đảm bảo đúng các yêu cầu về mục đích, điều kiện sử dụng và chế độ bảo dưỡng quy định. Tuổi thọ là một yếu tố quan trọng trong quyết định lựa chọn mua hàng của người tiêu dùng.	0,25 0,5 0,5 0,25

	- <i>Độ tin cậy của SP.</i> Đây được coi là một trong những yếu tố quan trọng nhất phản ánh CL của một SP và đảm bảo cho DN có khả năng duy trì và phát triển thị trường của mình. - <i>Độ an toàn của SP.</i> Những chỉ tiêu an toàn trong sử dụng, vận hành SP, an toàn đối với sức khỏe người tiêu dùng và môi trường là yếu tố tất yếu, bắt buộc phải có đối với mỗi sản phẩm trong điều kiện tiêu dùng hiện nay. Thuộc tính này đặc biệt quan trọng đối với những SP trực tiếp ảnh hưởng đến sức khỏe người tiêu dùng như các đồ thực phẩm ăn uống, thuốc chữa bệnh... Khi thiết kế SP luôn phải coi đây là thuộc tính cơ bản không thể thiếu được của một SP. - <i>Mức độ gây ô nhiễm của SP.</i> Đây được coi là một yêu cầu bắt buộc các nhà sản xuất phải tuân thủ khi đưa SP của mình ra thị trường. - <i>Tính tiện dụng</i> phản ánh những đòi hỏi về tính sẵn có, tính dễ vận chuyển, bảo quản, dễ sử dụng của SP và khả năng thay thế khi có những bộ phận bị hỏng. - <i>Tính kinh tế của SP.</i> Đây là yếu tố quan trọng đối với những SP khi sử dụng có tiêu hao nguyên liệu, năng lượng. Tiết kiệm nguyên liệu, năng lượng trong sử dụng trở thành một trong những yếu tố quan trọng phản ánh chất lượng và khả năng cạnh tranh của các SP trên thị trường. *Liên hệ phân tích các thuộc tính chất lượng một sản phẩm trên thị trường.	0,5 0,5 0,5 0,5 1,0
2	Phân tích các chức năng của tiêu chuẩn hóa. - <i>Chức năng đảm bảo chất lượng.</i> Đây là chức năng quan trọng nhất của tiêu chuẩn hóa. Tiêu chuẩn hóa luôn là một trong những phương thức quan trọng nhất cho duy trì và ổn định chất lượng của các DN. Nhờ có những hoạt động tối ưu được lặp đi lặp lại một cách thống nhất và ổn định theo hệ thống tiêu chuẩn đã đề ra như việc tuân thủ các quy trình, quy phạm, thủ tục và phương pháp vận	0,5

	hành MMTB, việc đảm bảo đúng các định mức về NVL và các điều kiện SXKD mà SPDV SX ra đáp ứng được đúng yêu cầu đề ra. Đảm bảo và duy trì CLSP ổn định theo đúng tiêu chuẩn quy định làm tăng sự tin nhiệm của KH đối với DN. Một DN thực hiện tốt công tác tiêu chuẩn hóa tạo cho KH tin tưởng vào khả năng ổn định của hệ thống SX có thể tạo ra những SPDV có chất lượng cao và đồng nhất ở mọi thời điểm. <i>- Chức năng tiết kiệm</i> Những hoạt động thừa, không tạo ra GTGT, những lãng phí trong QTSXKD được loại bỏ. Tiêu chuẩn chỉ giữ lại những hoạt động tối ưu nhất, tiết kiệm nhất. Tiêu chuẩn là cơ sở khoa học và thực tiễn cho xác định một cách hợp lý, tiết kiệm và sử dụng có hiệu quả nhất các nguồn lực trong việc tạo ra và cung cấp SP cho XH. Hệ thống tiêu chuẩn còn là cơ sở theo dõi, đánh giá những lãng phí do sự dao động khỏi tiêu chuẩn gây ra. <i>- Chức năng thống nhất và lắp lẫn</i> Tiêu chuẩn hóa đưa mọi hoạt động vào nền nếp theo những nguyên lý, yêu cầu chung thống nhất, giải quyết tình trạng tự do, tùy tiện, hỗn độn trong SXKD và các lĩnh vực khác. Đó là cơ sở tạo ra sự thống nhất hóa trong hoạt động của mọi tổ chức. Thống nhất hóa quy định một cách hợp lý số lượng các đối tượng có cùng chức năng bằng cách tạo nên những đối tượng mới, giảm bớt hay thay đổi các đối tượng hiện có. Lắp lẫn là thay thế các chi tiết bộ phận đồng dạng giữa các SP khác nhau. Nhờ thống nhất hóa các chi tiết, bộ phận của những SP cùng loại có thể lắp lẫn thay thế nhau. Tính lắp lẫn đã tạo ra một sự linh hoạt mềm dẻo hơn trong các hoạt động sửa chữa, tiết kiệm chi phí và nâng cao năng suất. <i>- Chức năng đào tạo, giáo dục</i>	0,5 0,5 0,5 0,5 0,5
--	--	--

	Tiêu chuẩn hóa đòi hỏi người lao động phải không ngừng học hỏi, nâng cao trình độ hiểu biết của mình về hệ thống tiêu chuẩn hiện hành và khả năng ứng dụng chúng. <i>- Chức năng hành chính và pháp lý</i> Các tiêu chuẩn bắt buộc do Nhà nước ban hành nhằm đảm bảo sức khỏe, an toàn vệ sinh môi trường và những lợi ích quốc gia là những quy định có tính pháp lý buộc các DN phải tuân thủ, nếu vi phạm sẽ bị xử theo luật pháp. Vì vậy, tiêu chuẩn hóa có chức năng hành chính và pháp lý quan trọng trong việc buộc mọi người tuân theo nhằm thực hiện những mục tiêu của DN hoặc XH đã đặt ra. *Liên hệ thực tế tại doanh nghiệp em biết để phân tích.	0,5 0,5 1,0
	Tổng điểm	10