Bài trắc nghiệm - Phần 1. Tổng quan về chất lượng sản phẩm và dịch v

Câu 1 **Sản phẩm được hiểu là gì?**

A. Chỉ là những hàng hóa hữu hình được bán trên thị trường.

B. Bất kỳ thứ gì có thể cung cấp cho thị trường nhằm đáp ứng nhu cầu hoặc mong muốn của khách hàng.

C. Chỉ là các dịch vụ do doanh nghiệp cung cấp.

D. Chỉ là vật chất được khách hàng sở hữu.

Câu 2 **Đặc trưng nào dưới đây không phải là đặc trưng của sản phẩm?**

A. Có thể cất giữ và lưu kho.

B. Có hình thái vật chất hoặc phi vật chất.

C. Có thể đo lường và kiểm tra trước khi sử dụng.

D. Không thể tách rời khỏi người cung cấp.

Câu 3 **Đặc trưng nổi bật của dịch vụ là gì?**

A. Có thể lưu kho để sử dụng sau.

B. Có tính vô hình, không thể cất trữ và việc cung cấp gắn liền với tiêu dùng.

C. Luôn có hình thái vật chất cụ thể.

D. Có thể kiểm tra đầy đủ chất lượng trước khi sử dụng.

Câu 4 **Khách hàng được hiểu là:**

A. Chỉ những người trực tiếp mua sản phẩm.

B. Cá nhân hoặc tổ chức có nhu cầu, mua, sử dụng hoặc thụ hưởng sản phẩm, dịch vụ.

C. Chỉ các doanh nghiệp mua hàng với số lượng lớn.

D. Người tham gia sản xuất sản phẩm hoặc cung cấp dịch vụ.

Câu 5 **Chất lượng sản phẩm và dịch vụ được hiểu là:**

A. Mức độ đắt hay rẻ của sản phẩm, dịch vụ trên thị trường.

B. Mức độ đáp ứng các yêu cầu và mong đợi của khách hàng thông qua các đặc tính của sản phẩm hoặc dịch vụ.

C. Khả năng bán được nhiều sản phẩm trong thời gian ngắn.

D. Số lượng sản phẩm được sản xuất trong một kỳ.

Câu 6 **Khách hàng hài lòng với sản phẩm mình mua khi:**

A. Sản phẩm đáp ứng mục đích sử dung

B. Sản phẩm bền đẹp theo thời gian

C. Sản phẩm hoạt động ổn định và tin cậy

D. Sản phẩm đáp ứng được sự mong đợi của khách hàng

Câu 7 **Điểm khác biệt cơ bản giữa sản phẩm và dịch vụ là gì?**

A. Sản phẩm luôn có giá cao hơn dịch vụ.

B. Dịch vụ luôn được cung cấp miễn phí.

C. Sản phẩm thường mang tính hữu hình, trong khi dịch vụ chủ yếu mang tính vô hình và thường được trải nghiệm trong quá trình cung cấp.

D. Sản phẩm không cần khách hàng sử dụng.

Câu 8 **Theo định nghĩa phổ biến, chất lượng của sản phẩm/dịch vụ được hiểu là:**

A. Mức độ sản phẩm có giá bán cao trên thị trường.

B. Mức độ các đặc tính vốn có của sản phẩm/dịch vụ đáp ứng các yêu cầu.

C. Mức độ sản phẩm có nhiều tính năng hơn đối thủ cạnh tranh.

D. Mức độ sản phẩm được khách hàng đánh giá cao về hình thức.

Câu 9 **Một sản phẩm có rất nhiều tính năng hiện đại nhưng không đáp ứng được yêu cầu sử dụng của khách hàng. Theo định nghĩa chất lượng, nhận định nào sau đây phù hợp nhất?**

A. Sản phẩm vẫn có chất lượng cao vì có nhiều tính năng.

B. Sản phẩm có chất lượng cao nếu giá bán cao.

C. Sản phẩm chưa chắc có chất lượng cao vì chất lượng gắn với khả năng đáp ứng các yêu cầu.

D. Sản phẩm chắc chắn có chất lượng cao vì sử dụng công nghệ hiện đại.

Câu 10 **Yếu tố nào sau đây không phải là cơ sở trực tiếp để đánh giá chất lượng theo định nghĩa "mức độ các đặc tính vốn có đáp ứng các yêu cầu"?**

A. Các đặc tính của sản phẩm/dịch vụ.

B. Các yêu cầu cần được đáp ứng.

C. Mức độ đáp ứng các yêu cầu.

D. Mức lợi nhuận mà doanh nghiệp thu được.

Câu 11 **Hai sản phẩm có cùng chức năng nhưng sản phẩm A đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của khách hàng, còn sản phẩm B chỉ đáp ứng một phần. Theo định nghĩa chất lượng, kết luận nào sau đây đúng nhất?**

A. Hai sản phẩm có chất lượng như nhau vì cùng chức năng.

B. Sản phẩm B có chất lượng cao hơn vì có thể có giá thấp hơn.

C. Sản phẩm A có mức chất lượng cao hơn do đáp ứng các yêu cầu tốt hơn.

D. Không thể đánh giá chất lượng dựa trên mức độ đáp ứng yêu cầu.

Câu 12 **Hãy chọn phương án đúng cho tuyên bố sau đây về chu trình chất lượng:**

A. Chất lượng sản phẩm/dịch vụ được hình thành từ khi thiết kế cho đến khi bàn giao cho khách hàng

B. Chất lượng sản phẩm/dịch vụ bắt đầu bằng việc xác định đúng nhu cầu khách hàng và kết thúc bằng sự hài lòng của khách hàng

C. Chất lượng sản phẩm/dịch vụ chỉ phụ thuộc vào khâu thiết kế và dịch vụ sau bán hàng

D. Chất lượng sản phẩm/dịch vụ chỉ phụ thuôc vào kiểm tra chất lượng ở công đoạn cuối cùng

Câu 13 **Khoản chi phí nào dưới đây thuộc chi phí phòng ngừa?**

A. Chi phí sửa chữa sản phẩm bị lỗi trước khi giao cho khách hàng.

B. Chi phí đào tạo nhân viên về quy trình quản lý chất lượng.

C. Chi phí bảo hành sản phẩm sau khi bán.

D. Chi phí kiểm tra chất lượng thành phẩm trước khi xuất xưởng.

Câu 14 **Hoạt động nào sau đây làm phát sinh chi phí kiểm tra – thẩm định?**

A. Kiểm tra nguyên vật liệu đầu vào và thử nghiệm sản phẩm trước khi xuất xưởng.

B. Thu hồi sản phẩm lỗi từ khách hàng.

C. Đào tạo nhân viên nhằm ngăn ngừa lỗi trong sản xuất.

D. Sửa chữa sản phẩm không đạt yêu cầu trong quá trình sản xuất.

Câu 15 **Khoản chi phí nào dưới đây thuộc chi phí sai hỏng bên ngoài?**

A. Chi phí kiểm tra chất lượng nguyên vật liệu.

B. Chi phí hiệu chuẩn thiết bị đo lường.

C. Chi phí bảo hành và thu hồi sản phẩm do khách hàng phát hiện lỗi.

D. Chi phí đào tạo nhân viên kiểm soát chất lượng.

Câu 16 **Điểm khác biệt cơ bản của chi phí chất lượng so với các loại chi phí khác trong doanh nghiệp là gì?**

A. Chi phí chất lượng chỉ bao gồm chi phí sản xuất sản phẩm và mua nguyên vật liệu.

B. Chi phí chất lượng tập trung vào các khoản chi nhằm phòng ngừa, đánh giá và xử lý các sai hỏng liên quan đến chất lượng sản phẩm/dịch vụ, nhằm nâng cao hiệu quả và sự hài lòng của khách hàng.

C. Chi phí chất lượng chỉ phát sinh khi sản phẩm bị lỗi và cần sửa chữa.

D. Chi phí chất lượng không liên quan đến hoạt động quản lý và cải tiến của doanh nghiệp.

Câu 17 **Một nhà sản xuất thiết kế ghế văn phòng có thể điều chỉnh độ cao, tựa lưng ôm sát cột sống và tay vịn giúp giảm mỏi khi sử dụng trong thời gian dài. Tiêu chí chất lượng nào được phản ánh rõ nhất?**

A. Độ bền

B. Công thái học (Ergonomics)

C. Độ tin cậy

D. Hiệu năng

Câu 18 **Một sản phẩm điện gia dụng hoạt động ổn định trong nhiều năm, ít hỏng hóc, tiêu thụ điện năng thấp và được chế tạo từ vật liệu có thể tái chế. Những tiêu chí chất lượng nào được thể hiện rõ nhất?**

A. Độ tin cậy, hiệu năng và thân thiện với môi trường

B. Sự phù hợp và công thái học

C. Tính thẩm mỹ và khả năng bảo trì

D. An toàn và giá thành

Câu 19 **Một ngân hàng luôn giải quyết yêu cầu của khách hàng nhanh chóng, thời gian chờ ngắn và nhân viên sẵn sàng hỗ trợ khi có phát sinh. Đây là biểu hiện của tiêu chí chất lượng dịch vụ nào?**

A. Phương tiện hữu hình (Tangibles)

B. Khả năng đáp ứng (Responsiveness)

C. Sự đồng cảm (Empathy)

D. Độ tin cậy (Reliability)

Câu 20 **Một khách sạn có phòng nghỉ sạch sẽ, trang thiết bị hiện đại, nhân viên mặc đồng phục chuyên nghiệp và khu vực lễ tân được bố trí đẹp mắt. Những yếu tố này chủ yếu phản ánh tiêu chí nào trong đánh giá chất lượng dịch vụ?**

A. Phương tiện hữu hình (Tangibles)

B. Sự đảm bảo (Assurance)

C. Độ tin cậy (Reliability)

D. Sự đồng cảm (Empathy)

Câu 21 **Trong một doanh nghiệp sản xuất, công nhân thường xuyên không tuân thủ quy trình thao tác chuẩn (SOP), dẫn đến tỷ lệ sản phẩm lỗi tăng cao. Yếu tố chủ quan nào ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng sản phẩm?**

A. Máy móc thiết bị (Machine)

B. Con người (Man)

C. Vật tư (Material)

D. Môi trường (Environment)

Câu 22 **Một doanh nghiệp sử dụng thiết bị đo chưa được hiệu chuẩn định kỳ nên kết quả kiểm tra chất lượng không chính xác, khiến nhiều sản phẩm lỗi vẫn được xuất xưởng. Nguyên nhân này thuộc yếu tố nào?**

A. Phương pháp (Method)

B. Vật tư (Material)

C. Phương pháp đo và dụng cụ đo (Measurement)

D. Môi trường (Environment)

Câu 23 **Một dây chuyền sản xuất thường xuyên bị hỏng và doanh nghiệp sử dụng nguyên vật liệu không đúng tiêu chuẩn kỹ thuật. Hai yếu tố nào dưới đây bị ảnh hưởng trực tiếp?**

A. Con người và môi trường.

B. Máy móc thiết bị và vật tư.

C. Phương pháp và môi trường.

D. Con người và phương pháp đo.

Câu 24 **Một xưởng sản xuất có quy trình làm việc không thống nhất giữa các ca sản xuất và khu vực làm việc có nhiệt độ, độ ẩm không được kiểm soát, làm giảm chất lượng sản phẩm. Hai yếu tố chủ quan nào là nguyên nhân chính?**

A. Phương pháp (Method) và Môi trường (Environment).

B. Máy móc thiết bị (Machine) và Vật tư (Material).

C. Con người (Man) và Phương pháp đo (Measurement).

D. Vật tư (Material) và Con người (Man).

Câu 25 **Một doanh nghiệp thường xuyên khảo sát ý kiến người tiêu dùng và cải tiến sản phẩm theo nhu cầu của thị trường. Doanh nghiệp đang chịu tác động chủ yếu của yếu tố khách quan nào?**

A. Môi trường pháp lý.

B. Nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng.

C. Điều kiện kinh tế - xã hội.

D. Năng lực của nhà cung cấp.

Câu 26 **Một nhà máy sản xuất thường xuyên nhận nguyên vật liệu không đạt tiêu chuẩn từ nhà cung cấp, làm tăng tỷ lệ sản phẩm lỗi. Chất lượng sản phẩm bị ảnh hưởng trực tiếp bởi yếu tố khách quan nào?**

A. Năng lực của nhà cung cấp.

B. Trình độ của người lao động.

C. Quy trình sản xuất của doanh nghiệp.

D. Hệ thống đo lường.

Câu 27 **Sự xuất hiện của nhiều đối thủ cạnh tranh cùng với việc ứng dụng công nghệ sản xuất hiện đại trên thị trường buộc doanh nghiệp phải liên tục cải tiến chất lượng sản phẩm. Những yếu tố khách quan nào tác động trong trường hợp này?**

A. Cạnh tranh và trình độ khoa học – công nghệ.

B. Con người và máy móc thiết bị.

C. Vật tư và phương pháp đo.

D. Quy trình và môi trường làm việc.

Câu 28 **Việc Nhà nước ban hành quy định mới về tiêu chuẩn an toàn thực phẩm và xu hướng người tiêu dùng quan tâm nhiều hơn đến sức khỏe sẽ tác động đến chất lượng sản phẩm của doanh nghiệp thông qua những yếu tố nào?**

A. Môi trường pháp lý và điều kiện kinh tế - xã hội.

B. Máy móc thiết bị và vật tư.

C. Con người và phương pháp sản xuất.

D. Phương pháp đo và môi trường làm việc.

Câu 29 **Việc doanh nghiệp liên tục nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ mang lại lợi ích nào dưới đây trong môi trường cạnh tranh?**

A. Giảm nhu cầu đổi mới sản phẩm.

B. Tăng khả năng cạnh tranh, xây dựng uy tín và mở rộng thị phần.

C. Chỉ giúp giảm chi phí quảng cáo.

D. Làm giảm mức độ trung thành của khách hàng.

Câu 30 **Sản phẩm đạt chất lượng cao, an toàn và thân thiện với môi trường mang lại lợi ích chủ yếu nào?**

A. Chỉ giúp doanh nghiệp tăng lợi nhuận trong ngắn hạn.

B. Chỉ làm tăng giá bán sản phẩm.

C. Bảo vệ sức khỏe khách hàng, góp phần bảo vệ môi trường và nâng cao chất lượng cuộc sống của cộng đồng.

D. Chỉ đáp ứng yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước.

Câu 31 **Đối với doanh nghiệp, việc duy trì và cải tiến chất lượng sản phẩm/ dịch vụ một cách liên tục góp phần quan trọng vào phát triển bền vững vì:**

A. Giúp doanh nghiệp loại bỏ hoàn toàn mọi rủi ro trong kinh doanh.

B. Chỉ làm tăng doanh thu trong ngắn hạn mà không ảnh hưởng đến uy tín.

C. Nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn lực, giảm chi phí sai hỏng, tăng sự hài lòng của khách hàng và tạo lợi thế cạnh tranh lâu dài.

D. Làm giảm nhu cầu đầu tư vào công nghệ và đổi mới.

Muốn tự tạo bài trắc nghiệm như thế này?

Quét QR hoặc truy cập: **baitracnghiem.app/tao-bai-trac-nghiem**

Luyện thêm cùng khóa học:
IELTS BREAKER: 89 bài từ vựng IELTS Speaking, học thử miễn phí, trọn bộ 199.000đ — diemdanh.app/khoa-hoc/ielts-breaker
Luyện nghe cơ bản (Basic level): 103 bài luyện nghe, học thử miễn phí, trọn bộ 99.000đ — diemdanh.app/khoa-hoc/luyen-nghe-basic-level-59

diemdanh.app