



TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH
BỘ MÔN QUẢN TRỊ KINH DOANH TỔNG HỢP

Đồng chủ biên: GS.TS. Nguyễn Đình Phan
TS. Đặng Ngọc Sự

Giáo trình

QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG



(Tái bản lần thứ nhất, có sửa đổi bổ sung)



NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN
2012

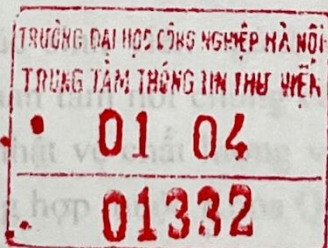
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH
BỘ MÔN QUẢN TRỊ KINH DOANH TỔNG HỢP



Đồng chủ biên: GS.TS. NGUYỄN ĐÌNH PHAN
TS. DẠNG NGỌC SỰ

Giáo trình QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG

(Tái bản lần thứ nhất, có sửa đổi bổ sung)



NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

2012

LỜI NÓI ĐẦU

Chất lượng sản phẩm và dịch vụ ngày càng đóng một vai trò hết sức to lớn đối với sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp. Không ngừng đảm bảo và cải tiến chất lượng sản phẩm và dịch vụ nhằm thỏa mãn nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng là một nhiệm vụ trọng yếu. Bởi vậy, tiến hành công tác quản trị nhằm không ngừng nâng cao chất lượng của sản phẩm và dịch vụ là một việc làm cấp thiết đối với bất cứ doanh nghiệp nào.

Trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế diễn ra ngày càng nhanh chóng và sâu sắc, cạnh tranh giữa các sản phẩm và dịch vụ trên thị trường diễn ra ngày càng khốc liệt, chất lượng của sản phẩm và dịch vụ đã trở thành vũ khí cạnh tranh sắc bén, hữu hiệu đảm bảo cho sự thành công của doanh nghiệp khi cạnh tranh trên thị trường.

Tuy nhiên, chất lượng của sản phẩm và dịch vụ là một phạm trù khá rộng. Theo thời gian, cùng với sự phát triển của nền kinh tế-xã hội, cùng với sự thay đổi của nhu cầu tiêu dùng cũng như sự thay đổi về mặt nhận thức của các học giả; khái niệm, bản chất của quản trị chất lượng cũng có sự thay đổi nhất định để phù hợp với yêu cầu mới của sản xuất kinh doanh, phù hợp với đòi hỏi mới của nhu cầu thị trường.

Để trang bị cho các sinh viên ngành quản trị kinh doanh nói riêng cũng như các bạn đọc quan tâm nói chung các kiến thức không chỉ cơ bản, chuyên sâu mà còn cập nhật về chất lượng và quản trị chất lượng, Bộ môn Quản trị Kinh doanh Tổng hợp thuộc Khoa Quản trị Kinh doanh, trường Đại học Kinh tế Quốc dân Hà nội xin giới thiệu cuốn sách Giáo trình “*Quản trị Chất lượng*”. Cuốn giáo trình Quản trị Chất lượng này được hình thành trên cơ sở kế thừa cuốn “Quản lý chất lượng trong các tổ chức” được Nhà xuất bản Lao động-Xã hội xuất bản năm 2005 do GS.TS Nguyễn Đình Phan chủ biên. Để đảm bảo tính thời sự và tính mới cho cuốn sách này, các cách tiếp cận mới về quản trị, các chủ đề mới về chất lượng như văn hóa chất lượng đã được cập nhật.

Nhóm tác giả biên soạn giáo trình này gồm:

- TS. Đặng Ngọc Sự - Chủ biên, biên soạn các chương 3, 5, 12 và 14
- GS.TS. Nguyễn Đình Phan - Đồng chủ biên, biên soạn chương 6 và 13
- PGS.TS. Trương Đoàn Thê - biên soạn các chương 2, 8 và 11
- TS. Đỗ Thị Đông - biên soạn chương 1 và 4
- TS. Nguyễn Đình Trung - biên soạn chương 7 và 9
- ThS. Nguyễn Thị Phương Linh - biên soạn chương 10

Mặc dù đã có nhiều cố gắng, song Khoa Quản trị Kinh doanh, Bộ môn Quản trị Kinh doanh Tổng hợp và nhóm tác giả không thể không tránh khỏi thiếu sót trong quá trình biên soạn của mình; vì vậy, rất mong nhận được ý kiến đóng góp của quý bạn đọc. Mọi ý kiến đóng góp xin gửi về địa chỉ dngocsu@yahoo.com. Xin chân thành cảm ơn!

Hà Nội, tháng 11 năm 2012

KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH - CÁC TÁC GIẢ

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU	3
CHƯƠNG 1. KHÁCH HÀNG VÀ THỎA MÃN KHÁCH HÀNG	5
1. KHÁI NIỆM VÀ PHÂN LOẠI KHÁCH HÀNG	5
1.1. Khái niệm	5
1.2. Phân loại khách hàng	7
2. NHU CẦU KHÁCH HÀNG	8
2.1. Lý do cần tìm hiểu nhu cầu khách hàng	8
2.2. Cấu trúc kỳ vọng của khách hàng	10
3. SỰ THỎA MÃN CỦA KHÁCH HÀNG	12
3.1. Khái niệm và lý do phải tìm hiểu sự thỏa mãn của khách hàng	12
3.2. Đo lường sự thỏa mãn của khách hàng	14
3.3. Sử dụng chỉ số thỏa mãn của khách hàng	17
4. CÁC PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU NHU CẦU VÀ SỰ THỎA MÃN CỦA KHÁCH HÀNG	21
4.1. Trực tiếp phát và thu phiếu tìm hiểu thông tin	21
4.2. Điều tra qua điện thoại	22
4.3. Điều tra qua thư tay hoặc qua email	22
4.4. Điều tra qua internet	22
4.5. Phỏng vấn	23
4.6. Nhóm tập trung	23
4.7. Quan sát	24
4.8. Thử nghiệm	24
4.9. Xây dựng mối quan hệ trực tiếp với khách hàng	24
4.10. Thu thập dữ liệu trong và sau quá trình bán hàng	25
5. QUẢN TRỊ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG	26
TÓM TẮT CHƯƠNG 1	28
CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 1	30

CHƯƠNG 2. CHẤT LƯỢNG VÀ VAI TRÒ CỦA CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM	31
1. SẢN PHẨM VÀ PHÂN LOẠI SẢN PHẨM	31
1.1. Khái niệm sản phẩm	31
1.2. Phân loại sản phẩm	33
2. CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM VÀ TẦM QUAN TRỌNG CỦA CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM	35
2.1. Sự phát triển của các quan niệm về chất lượng	35
2.2. Khái niệm chất lượng của Tổ chức quốc tế về tiêu chuẩn hoá (ISO)	38
2.3. Các yếu tố phản ánh chất lượng sản phẩm	39
2.4. Đặc điểm của chất lượng và những yêu cầu đặt ra trong quản trị chất lượng	41
2.5. Tầm quan trọng của chất lượng sản phẩm và dịch vụ	43
3. PHÂN LOẠI CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM	45
3.1. Căn cứ vào mục tiêu cần đạt được	45
3.2. Căn cứ vào quy định hiện có	46
3.3. Căn cứ vào giá trị hướng tới	46
3.4. Căn cứ vào thành phần cấu thành trong sản phẩm	46
4. CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM	47
4.1. Các yếu tố vĩ mô	48
4.2. Các yếu tố bên trong doanh nghiệp	53
TÓM TẮT CHƯƠNG 2	55
CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 2	56
CHƯƠNG 3. QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG	57
1. BẢN CHẤT CỦA QUẢN TRỊ VÀ QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG	57
1.1. Bản chất của quản trị	57
1.2. Bản chất của quản trị chất lượng	59
1.3. Quá trình phát triển của quản trị chất lượng	63
1.4. Vai trò của quản trị chất lượng	66
2. CÁC TRIẾT LÝ VỀ QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG	66

2.1. W. Edward Deming	67
2.2. Joseph Juran	68
2.3. Philip Crosby	70
2.4. Armand Feigenbaum	72
2.5. Kaoru Ishikawa.....	73
2.6. Taguchi.....	74
3. NGUYÊN TẮC CỦA QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG	76
3.1. Quản trị chất lượng phải đảm bảo định hướng khách hàng	76
3.2. Coi trọng con người trong quản trị chất lượng.....	77
3.3. Quản trị chất lượng phải thực hiện toàn diện và đồng bộ	77
3.4. Quản trị chất lượng phải thực hiện đồng thời với các yêu cầu đảm bảo và cải tiến chất lượng.....	78
3.5. Quản trị chất lượng phải đảm bảo tính quá trình.....	78
3.6. Nguyên tắc kiểm tra	79
4. CÁC CHỨC NĂNG CỦA QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG.....	79
4.1. Chức năng hoạch định.....	79
4.2. Chức năng tổ chức.....	80
4.3. Chức năng kiểm tra, kiểm soát.....	80
4.4. Chức năng kích thích.....	81
4.5. Chức năng điều chỉnh, điều hòa, phối hợp.....	81
5. MỘT SỐ QUAN ĐIỂM LỆCH LẠC TRONG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG	82
TÓM TẮT CHƯƠNG 3	83
CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 3	84
CHƯƠNG 4. HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG	85
1. KHÁI QUÁT VỀ HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG.....	85
1.1. Khái niệm và các yếu tố cấu thành của hệ thống quản trị chất lượng	85
1.2. Vai trò và chức năng của hệ thống quản trị chất lượng.....	89
1.3. Phân loại hệ thống quản trị chất lượng.....	90
2. CÁC HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG PHỔ BIẾN.....	92

2.1. ISO 9000.....	92
2.2. Quản trị chất lượng toàn diện và các phân hệ	98
2.3. Hệ thống quản trị chất lượng dành cho các doanh nghiệp nuôi trồng, sản xuất và chế biến thực phẩm	104
2.4. Hệ thống quản trị chất lượng dựa trên việc đáp ứng tiêu chí của giải thưởng chất lượng.....	109
2.5. Các hệ thống tiêu chuẩn quản lý khác	117
3. XÂY DỰNG HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG.....	120
3.1. Lựa chọn và lập kế hoạch xây dựng hệ thống quản trị chất lượng	121
3.2. Xây dựng hệ thống quản trị chất lượng	122
3.3. Đánh giá hệ thống quản trị chất lượng	123
3.4. Duy trì và phát triển hệ thống quản trị chất lượng	124
TÓM TẮT CHƯƠNG 4	124
CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 4	126
CHƯƠNG 5. QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	127
1. BẢN CHẤT CỦA DỊCH VỤ VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	127
1.1. Dịch vụ và đặc điểm dịch vụ	127
1.2. Chất lượng dịch vụ	131
2. MÔ HÌNH CUNG ỨNG DỊCH VỤ CHẤT LƯỢNG	133
3. TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ VÀ ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	138
4. QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	144
4.1. Bản chất của quản trị chất lượng dịch vụ	144
4.2. Vai trò của quản trị chất lượng dịch vụ	150
TÓM TẮT CHƯƠNG 5	151
CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 5	152
CHƯƠNG 6. TIÊU CHUẨN HÓA.....	153
1. BẢN CHẤT CỦA TIÊU CHUẨN HOÁ.....	153
1.1. Các khái niệm: tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật và tiêu chuẩn hoá..	153
1.2. Phân loại tiêu chuẩn	154

1.3. Mục đích của tiêu chuẩn hoá.....	155
1.4. Nguyên tắc cơ bản của tiêu chuẩn hoá.....	156
1.5. Chức năng của tiêu chuẩn hoá.....	156
1.6. Vai trò của tiêu chuẩn hoá.....	158
2. HOẠT ĐỘNG TIÊU CHUẨN HÓA.....	158
2.1. Xây dựng, công bố và áp dụng tiêu chuẩn. Xây dựng, ban hành và áp dụng quy chuẩn kỹ thuật.....	158
2.2. Đánh giá sự phù hợp với tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật.....	168
3. HÀI HÒA TIÊU CHUẨN VIỆT NAM VỚI TIÊU CHUẨN QUỐC TẾ.....	176
3.1. Bản chất và vai trò của hài hoà tiêu chuẩn quốc tế.....	176
3.2. Định hướng hài hoà hệ thống Tiêu chuẩn Việt Nam với Tiêu chuẩn quốc tế.....	179
4. TIÊU CHUẨN HÓA CÔNG TY.....	181
4.1. Mục đích và vai trò của tiêu chuẩn hoá trong công ty.....	181
4.2. Phạm vi tiêu chuẩn hoá trong công ty.....	182
4.3. Tổ chức hoạt động tiêu chuẩn hoá công ty.....	184
4.4. Xây dựng tiêu chuẩn hoá công ty.....	185
4.5. Áp dụng tiêu chuẩn trong công ty.....	187
TÓM TẮT CHƯƠNG 6.....	187
CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 6.....	188
CHƯƠNG 7. ĐẢM BẢO VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG	189
1. ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG.....	189
1.1. Thực chất và ý nghĩa của đảm bảo chất lượng.....	189
1.2. Nguyên tắc và chức năng của đảm bảo chất lượng.....	192
1.3. Sự phát triển của đảm bảo chất lượng.....	194
2. CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG.....	197
2.1. Bản chất và vai trò của cải tiến chất lượng.....	197
2.2. Các loại cải tiến và Kaizen, 5S.....	198
3. MỘT SỐ CÔNG CỤ CẢI TIẾN.....	204
3.1. Công cụ thống kê (SQC).....	204

3.2. Vòng tròn Deming.....	206
3.3. Nhóm chất lượng (Quality circle)	206
3.4. Sigma và phương pháp DMAIC (Define - Measure - Analyse - Improve - Control).....	208
TÓM TẮT CHƯƠNG 7	211
CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 7	212
CHƯƠNG 8. KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM	213
1. KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG VÀ VAI TRÒ CỦA KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG	213
1.1. Khái niệm kiểm tra chất lượng	213
1.2. Mục đích, ý nghĩa của kiểm tra chất lượng	214
1.3. Căn cứ và nhiệm vụ của kiểm tra chất lượng	216
2. PHƯƠNG PHÁP VÀ CÁC HÌNH THỨC KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM	217
2.1. Phương pháp kiểm tra chất lượng	217
2.2. Hình thức kiểm tra chất lượng sản phẩm	220
3. TỔ CHỨC KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG.....	221
3.1. Trình tự các bước kiểm tra chất lượng	221
3.2. Nội dung của tổ chức kiểm tra chất lượng	223
4. KIỂM TRA CHỌN MẪU CHẤP NHẬN.....	225
4.1. Thực chất và sự cần thiết của kiểm tra chọn mẫu chấp nhận	225
4.2. Một số thuật ngữ cơ bản sử dụng trong kiểm tra chọn mẫu chấp nhận	227
4.3. Các yêu cầu cần đảm bảo trong kiểm tra chọn mẫu	228
4.4. Các phương thức lấy mẫu.....	228
4.5. Xây dựng phương án lấy mẫu đơn theo thuộc tính chất lượng ...	231
4.6. Kiểm tra chọn mẫu theo chỉ tiêu biến số chất lượng	243
TÓM TẮT CHƯƠNG 8	245
CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 8	246

CHƯƠNG 9. ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	247
1. BẢN CHẤT, LỊCH SỬ PHÁT TRIỂN VÀ VAI TRÒ CỦA ĐO LƯỜNG	247
1.1. Quan niệm về đo lường	247
1.2. Lịch sử phát triển đo lường.	248
1.3. Vai trò của đo lường	253
2. ĐƠN VỊ ĐO, CHUẨN ĐO LƯỜNG, PHÉP ĐO	254
2.1. Đơn vị đo và yêu cầu đối với đơn vị đo	254
2.2. Chuẩn đo lường	257
2.3. Phép đo và yêu cầu đối với phép đo	257
3. PHƯƠNG TIỆN ĐO, KIỂM ĐỊNH VÀ HIỆU CHUẨN	258
3.1. Phương tiện đo	258
3.2. Kiểm định và hiệu chuẩn các phương tiện đo	260
4. QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ ĐO LƯỜNG. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC TỔ CHỨC, CÁ NHÂN HOẠT ĐỘNG TRONG LĨNH VỰC ĐO LƯỜNG.....	261
4.1. Quản lý nhà nước về đo lường.	262
4.2. Quyền và nghĩa vụ của tổ chức cá nhân hoạt động trong lĩnh vực đo lường.....	263
TÓM TẮT CHƯƠNG 9	265
CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 9	266
CHƯƠNG 10. CHI PHÍ CHẤT LƯỢNG	267
1. SỰ RA ĐỜI VÀ BẢN CHẤT CỦA CHI PHÍ CHẤT LƯỢNG.....	267
1.1. Sự ra đời của chi phí chất lượng.....	267
1.2. Bản chất của chi phí chất lượng	268
2. MÔ HÌNH CHI PHÍ CHẤT LƯỢNG.....	273
2.1. Mô hình chi phí chất lượng truyền thống	273
2.2. Mô hình chi phí chất lượng hiện đại.....	274
3. TÍNH HIỆU QUẢ CỦA CHI PHÍ CHẤT LƯỢNG	275
3.1. Chi phí chất lượng và kết cấu của chi phí chất lượng	276

3.2. Chi phí chất lượng và khả năng đáp ứng mong muốn của khách hàng	280
3.3. Tính hiệu quả của chi phí chất lượng	282
4. QUẢN LÝ CHI PHÍ CHẤT LƯỢNG	284
4.1. Mục tiêu của quản lý chi phí chất lượng	284
4.2. Quản lý chi phí chất lượng trong các tổ chức.....	285
TÓM TẮT CHƯƠNG 10	290
CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 10	291
BÀI TẬP TÌNH HUỐNG.....	292
CHƯƠNG 11. CÁC CÔNG CỤ THỐNG KÊ TRONG KIỂM SOÁT CHẤT LƯỢNG ...	307
1. THỰC CHẤT, VAI TRÒ CỦA KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH BẰNG THỐNG KÊ	307
1.1. Khái niệm kiểm soát quá trình bằng thống kê.....	307
1.2. Lợi ích của sử dụng các công cụ thống kê trong kiểm soát chất lượng.....	308
1.3. Dữ liệu thống kê	309
2. CÁC CÔNG CỤ THỐNG KÊ TRUYỀN THỐNG TRONG KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH	310
2.1. Sơ đồ lưu trình.....	310
2.2. Phiếu kiểm tra chất lượng.....	312
2.3. Biểu đồ Pareto	314
2.4. Sơ đồ nhân quả	316
2.5. Biểu đồ phân bố mật độ.....	318
2.6. Biểu đồ kiểm soát	324
TÓM TẮT CHƯƠNG 11	339
CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 11	340
CHƯƠNG 12. BENCHMARKING	341
1. BENCHMARKING VÀ LỊCH SỬ PHÁT TRIỂN CỦA BENCHMARKING	341
1.1 Benchmarking	341
1.2. Lịch sử phát triển của Benchmarking.....	344

2. CÁC LOẠI BENCHMARKING	347
2.1. Benchmarking cạnh tranh.....	347
2.2. Benchmarking qui trình.....	351
2.3. Benchmarking chiến lược.....	359
3. MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHÍNH YẾU TRONG BENCHMARKING	359
3.1. Những lĩnh vực, vấn đề cần phải Benchmarking	360
3.2. Lựa chọn nhân lực cho nhóm Benchmarking.....	361
3.3. Lựa chọn công ty, hãng làm đối tác Benchmarking.....	361
3.4. Những vấn đề về luật pháp có liên quan	363
3.5. Những cạm bẫy thường gặp trong Benchmarking	364
TÓM TẮT CHƯƠNG 12	365
CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 12	366
CHƯƠNG 13. ĐÀO TẠO VỀ QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG	367
1. THỰC CHẤT CỦA ĐÀO TẠO VỀ CHẤT LƯỢNG.....	367
1.1. Quan niệm, tính chất và phân loại đào tạo chất lượng	367
1.2. Chất lượng của đào tạo về chất lượng	368
1.3. Nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo về chất lượng.....	369
2. KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO	372
2.1. Khái niệm	372
2.2. Mục đích và đối tượng	372
2.3. Quy trình kiểm định chất lượng	374
2.4. Lợi ích và vai trò của kiểm định.....	375
3. ĐÀO TẠO NGẮN HẠN VỀ CHẤT LƯỢNG	376
3.1. Xác định nhu cầu đào tạo về chất lượng	376
3.2. Thiết kế chương trình đào tạo ngắn hạn về chất lượng	378
3.3. Tổ chức dạy và học.....	380
3.4. Đánh giá chất lượng đào tạo ngắn hạn về chất lượng	380
TÓM TẮT CHƯƠNG 13	383
CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 13	384

CHƯƠNG 14. VĂN HÓA CHẤT LƯỢNG	385
1. BẢN CHẤT CỦA VĂN HÓA VÀ VĂN HÓA CHẤT LƯỢNG	385
1.1. Bản chất của văn hóa.....	385
1.2. Bản chất của văn hóa chất lượng.....	388
1.3. Cấu thành văn hóa chất lượng	391
1.4. Tầm quan trọng của văn hóa chất lượng	395
2. MÔ HÌNH VĂN HÓA CHẤT LƯỢNG.....	396
2.1. Mô hình sáu giá trị - THE SIX VALUES	396
2.2. Một số mô hình văn hóa chất lượng khác	405
3. TẠO LẬP VÀ PHÁT TRIỂN VĂN HÓA CHẤT LƯỢNG	407
TÓM TẮT CHƯƠNG 14	412
CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 14	413
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	414