

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG

*(Ban hành theo Quyết định số:2264/QĐ-ĐHLĐXH ngày 17 tháng 8 năm 2020
của Hiệu trưởng Trường Đại học Lao động - Xã hội)*

1. Tên học phần	Tên tiếng Việt: Quản trị Chất lượng Tên tiếng Anh: Quality Management
2. Mã học phần	QTCL0522H
3. Trình độ đào tạo	Đại học
4. Số tín chỉ	02 (2,0) TC
5. Học phần tiên quyết	Không
6. Phương pháp giảng dạy	- Thuyết giảng (Lecture) - TLM2: Giảng viên trình bày nội dung bài học và giải thích các nội dung trong bài giảng. Giảng viên là người thuyết trình, diễn giảng. Người học chỉ nghe giảng và ghi chú để tiếp nhận các kiến thức mà giảng viên truyền đạt. - Câu hỏi gợi mở (Inquiry) - TLM4: Trong tiến trình dạy học, giảng viên sử dụng các câu hỏi gợi mở hay các vấn đề và hướng dẫn giúp người học từng bước trả lời câu hỏi. Người học có thể tham gia vào thảo luận nhóm để cùng nhau giải quyết bài toán, vấn đề đặt ra. - Thảo luận (Discussion) – TLM7: Là phương pháp dạy học trong đó người học được chia thành các nhóm và tham gia thảo luận về những quan điểm cho một vấn đề nào đó được giảng viên đặt ra. Khác với các phương pháp tranh luận, trong phương pháp thảo luận, người với cũng quan điểm mục tiêu chung tìm cách bổ sung để hoàn thiện quan điểm, giải pháp của mình - Giải quyết vấn đề (Problem Solving) – TLM8: Trong tiến trình dạy và học, người học làm việc với các vấn đề được đặt ra và học được những kiến thức mới thông qua việc đối mặt với vấn đề cần giải quyết. Thông qua các quá trình giải pháp cho vấn đề đặt ra, người học đạt được những kiến thức, kỹ năng theo yêu cầu của học phần. - Học theo tình huống (Case Study) – TLM9: Đây là phương pháp hướng đến cách tiếp cận dạy và học lấy người học làm trung tâm, giúp người học hình thành kỹ năng tư duy phản biện, giao tiếp. Theo phương pháp này, giảng viên liên hệ các tính huống, vấn đề hay thách thức trong thực tế và yêu cầu người học giải quyết, giúp cho người học hình thành kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng ra quyết định cũng như khả năng nghiên cứu.

	- Học nhóm (Teamwork Learning) – TLM10: Người học được tổ chức thành các nhóm nhỏ để cùng nhau giải quyết các vấn đề được đặt ra và trình bày kết quả của nhóm thông qua các báo cáo hay thuyết trình trước các nhóm khác và giảng viên. - Bài tập ở nhà (Work Assignment) – TLM15: Theo phương pháp này, người học được giao nhiệm vụ làm việc ở nhà với nội dung và yêu cầu do giảng viên đặt ra. Thông qua hoàn thành các nhiệm vụ được giao ở nhà này, người học được tự học, cũng như đạt được những nội dung về kiến thức cũng như kỹ năng theo yêu cầu.		
7. Đơn vị quản lý học phần	Khoa Quản trị kinh doanh		
8. Tên học phần: Quản trị Chất lượng			
Mục tiêu (Gx)	Mô tả mục tiêu	CDR của CTĐT (PLOs)	TĐNL
G1	Hiểu được bản chất của chất lượng, quản trị chất lượng trong tổ chức, các hệ thống quản trị chất lượng phổ biến, nhất là ISO 9001	PLO6	3/6
G2	Hiểu được vai trò của việc kiểm soát chất lượng, chi phí về chất lượng, văn hóa chất lượng trong các tổ chức.	PLO6	3/6
G3	Áp dụng được các công cụ kiểm soát để đảm bảo và nâng cao chất lượng trong tổ chức; Vận dụng vào việc lựa chọn, xây dựng hệ thống quản trị chất lượng phù hợp cho tổ chức.	PLO7	4/6
G4	Người học nắm được các kỹ năng vận dụng thiết lập hệ thống tiêu chuẩn chất lượng; lựa chọn, xây dựng hệ thống quản trị chất lượng phù hợp; thiết lập được hệ thống kiểm tra và sử dụng các công cụ kiểm soát chất lượng bằng thống kê.	PLO10	4/6
G5	Xây dựng thái độ đúng đắn, tích cực về tầm quan trọng của chất lượng và nhiệm vụ, yêu cầu đối với công việc và người làm quản trị chất lượng trong bối cảnh hiện nay.	PLO11	4/6
9. Chuẩn đầu ra của học phần (các mục tiêu hay CDR của môn học và mức độ giảng dạy I, T, U; Mô tả CDR bao gồm các động từ chủ động, các chủ đề CDR cấp độ 1 (CLOs) và bối cảnh cụ thể; Mức độ I (Introduce): giới thiệu, T (Teach): dạy, U (Utilize): sử dụng)			
CDR	Mô tả chuẩn đầu ra	Mức độ giảng	

(CLOs)		dạy (I,T,U)
CLO1	Nắm được các khái niệm và vai trò, nội dung của chất lượng, quản trị chất lượng.	I
CLO2	Nắm được các nội dung chủ yếu của hoạt động quản trị chất lượng, các hệ thống quản trị chất lượng, các công cụ kiểm soát chất lượng và văn hóa chất lượng.	T
CLO3	Sinh viên hiểu được bản chất của chất lượng và quản trị chất lượng là nhằm tạo ra sản phẩm đáp ứng nhu cầu khách hàng với hiệu quả cao nhất.	T, U
CLO4	Có khả năng tổng hợp, xem xét, phân tích, đánh giá để lựa chọn, xây dựng một hệ thống quản trị chất lượng phù hợp cho tổ chức.	T, U
CLO5	Người học có khả năng vận dụng các công cụ kiểm soát chất lượng vào trong thực tiễn. Có kỹ năng thiết lập hệ thống tiêu chuẩn chất lượng.	T, U
CLO6	Người học có ý thức và thái độ tích cực về vai trò, tầm quan trọng của chất lượng trong hoạt động kinh doanh và nhiệm vụ, yêu cầu đối với công việc của người làm quản trị chất lượng	I

10. Mô tả tóm tắt nội dung học phần:

Học phần Quản trị chất lượng giới thiệu những khái niệm, nội dung cơ bản về chất lượng, quản trị chất lượng, các hệ thống quản trị chất lượng như ISO 9000, TQM, HACCP, ISO 14000, ... và cung cấp một số công cụ kiểm soát chất lượng, chi phí chất lượng. Môn học này cũng chỉ rõ hoạt động quản trị chất lượng phải tập trung vào việc đề ra mục tiêu chất lượng rồi thiết lập kế hoạch, kiểm soát, đảm bảo và cải tiến chất lượng.

11. Kế hoạch và nội dung giảng dạy

LÝ THUYẾT:

Giờ TC	Nội dung	CDR Môn học (CLOs)	Hoạt động dạy và học (TLMs)	Bài đánh giá (AMs)
	Chương I: Khái quát về chất lượng và quản trị chất lượng			
1 (1 giờ TC)	1.1. Khách hàng và sự thỏa mãn của khách hàng 1.1.1. Khái niệm và phân loại khách hàng 1.1.2. Nhu cầu và sự thỏa mãn của khách hàng	CLO1 CLO2	Dạy: Thuyết giảng/ giải thích/ Câu hỏi gợi mở Học: Nghe giảng/Suy nghĩ/Trả lời	AM1 AM2
	1.2. Chất lượng sản phẩm	CLO1	Dạy: Thuyết	AM1

2-3 (2 giờ TC)	1.2.1. Khái niệm và phân loại sản phẩm 1.2.2. Các quan niệm về chất lượng sản phẩm 1.2.3. Các đặc tính của chất lượng hàng hóa và chất lượng dịch vụ 1.2.4. Phân loại chất lượng sản phẩm 1.2.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm	CLO2	giảng/ Giải thích/ Câu hỏi gợi mở Học: Nghe giảng/Suy nghĩ/Trả lời	AM2
4-6 (3 giờ TC)	1.3. Bản chất của Quản trị chất lượng 1.3.1. Khái niệm và vai trò của quản trị chất lượng 1.3.2. Quá trình phát triển của quản trị chất lượng 1.3.3. Các chức năng của quản trị chất lượng 1.3.4. Những nguyên tắc của quản trị chất lượng	CLO1 CLO2 CLO3	Dạy: Thuyết giảng/ Giải thích/ Câu hỏi gợi mở/ Thảo luận Học: Nghe giảng/Suy nghĩ/Trả lời/học nhóm	AM1 AM2 AM8
	Chương II: Tiêu chuẩn hóa, đảm bảo và cải tiến chất lượng			
7-9 (3 giờ TC)	2.1. Tiêu chuẩn hóa chất lượng 2.1.1. Bản chất của tiêu chuẩn hóa 2.1.2. Hoạt động tiêu chuẩn hóa 2.1.3. Hải hòa tiêu chuẩn Việt Nam và tiêu chuẩn quốc tế 2.1.4. Tiêu chuẩn hóa công ty	CLO1 CLO2	Dạy: Thuyết giảng/ Câu hỏi gợi mở Học: Nghe giảng/Suy nghĩ/Trả lời	AM1 AM2
10-12 (3 giờ TC)	2.2. Đảm bảo chất lượng 2.2.1. Khái niệm và vai trò của đảm bảo chất lượng 2.2.2. Sự phát triển của đảm bảo chất lượng 2.2.3. Nguyên tắc và chức năng của đảm bảo chất lượng 2.3. Cải tiến chất lượng 2.3.1. Khái niệm và vai trò 2.3.2. Một số công cụ cải tiến chất lượng	CLO1 CLO2 CLO4	Dạy: Dạy: Thuyết giảng/ Giải thích/ Câu hỏi gợi mở/ Thảo luận Học: Nghe giảng/Suy nghĩ/Trả lời/học nhóm Thuyết giảng/ Câu hỏi gợi	AM1 AM2 AM8 AM9

			mở/ Thảo luận Học: Nghe giảng/Suy nghĩ/Trả lời/Làm việc nhóm	
	Chương III: Hệ thống quản trị chất lượng			
13 (1 giờ TC)	3.1. Khái quát về hệ thống quản trị chất lượng	CLO1 CLO2	Dạy: Thuyết giảng/ Giải thích/ Câu hỏi gợi mở/ Thảo luận/bài tập về nhà	AM2 AM8
14-15 (2 giờ TC)	3.1.1. Khái niệm và vai trò của hệ thống quản trị chất lượng 3.1.2. Các yếu tố cấu thành hệ thống quản trị chất lượng 3.2. Các hệ thống quản trị chất lượng phổ biến 3.2.1. Hệ thống quản trị chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000 3.2.2. Hệ thống quản trị chất lượng TQM và các phân hệ 3.2.3. Một số hệ thống quản trị chất lượng khác (GMP, HACCP, ISO 22000, ...)	CLO4 CLO5	Học: Nghe giảng/Suy nghĩ/Trả lời/học nhóm	
16-18 (3 giờ TC)	3.3. Xây dựng hệ thống quản trị chất lượng 3.3.1. Lựa chọn và lập kế hoạch xây dựng hệ thống quản trị chất lượng 3.3.2. Xây dựng hệ thống quản trị chất lượng 3.3.3. Đánh giá hệ thống quản trị chất lượng 3.3.4. Duy trì và cải tiến hệ thống quản trị chất lượng	CLO4 CLO5	Dạy: Thuyết giảng/ Giải thích/ Câu hỏi gợi mở/ Thảo luận/bài tập về nhà Học: Nghe giảng/Suy nghĩ/Trả lời/học nhóm	AM1 AM2 AM8 AM9
	Chương IV: Chi phí và kiểm soát chất lượng			
19-21 (3 giờ TC)	4.1. Chi phí chất lượng 4.1.1. Khái niệm và phân loại chi phí chất lượng 4.1.2. Mô hình chi phí chất lượng 4.1.3. Quản trị chi phí chất lượng	CLO1 CLO2 CLO5	Dạy: Thuyết giảng/ Câu hỏi gợi mở/ Bài tập cá nhân Học: Nghe giảng/ Suy nghĩ/ Trả	AM1 AM2

			lời/Làm bài cá nhân	
22-25 (4 giờ TC)	4.2. Kiểm soát chất lượng 4.2.1. Khái niệm và vai trò của kiểm soát chất lượng 4.2.2. Phương pháp kiểm soát 4.2.3. Hình thức kiểm soát 4.2.4. Kiểm soát chất lượng bằng thống kê (SQC)	CLO1 CLO2 CLO5	Dạy: Thuyết giảng/ Giải thích/ Câu hỏi gợi mở/ Thảo luận/bài tập về nhà Học: Nghe giảng/Suy nghĩ/Trả lời/học nhóm	AM1 AM2
26 (1 giờ TC)	Bài kiểm tra quá trình Trắc nghiệm + Tự luận			AM4/A M5
	Chương V: Văn hóa chất lượng			
27- 30 (4 giờ TC)	5.1. Bản chất của văn hóa chất lượng 5.1.1. Khái niệm văn hóa và văn hóa chất lượng 5.1.2. Các yếu tố cấu thành văn hóa chất lượng 5.1.3. Tầm quan trọng của văn hóa chất lượng 5.2. Mô hình văn hóa chất lượng tiêu biểu 5.2.1. Mô hình sáu giá trị 5.2.2. Một số mô hình văn hóa chất lượng khác	CLO1 CLO2 CLO5	Dạy: Thuyết giảng/ Giải thích/ Câu hỏi gợi mở/ Thảo luận/bài tập về nhà Học: Nghe giảng/Suy nghĩ/Trả lời/học nhóm	AM1 AM2
Tổng cộng: 30 tiết				
12. Phương pháp đánh giá	Điểm thành phần	Bài đánh giá (AMs)	CDR môn học (CLOs)	Tỷ lệ
	A1. Điểm quá trình (20%)	AM1	CLO1, CLO2	5%
		AM2	CLO2, CLO3, CLO4, CLO5	7%
		AM8/AM9	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6	8%
	A2. Điểm giữa kỳ (20%)	AM4/AM5	CLO3, CLO4, CLO5	20%
	A3. Điểm cuối kỳ (60%)	AM4/AM5	CLO2, CLO3, CLO4, CLO5	60%
Rubrics: (Tùy vào đặc trưng của học phần có thể chọn các biểu mẫu Rubrics phù hợp)				
13.	Tài liệu/giáo trình chính	[1]. Nguyễn Đình Phan, Đặng Ngọc		

Tài liệu phục vụ học phần		Sự (chủ biên), <i>Giáo trình Quản trị chất lượng</i> , NXB Kinh tế quốc dân, 2012 [2]. Đỗ Thị Đông, <i>Bài tập Quản trị chất lượng</i> , NXB Kinh tế quốc dân, 2012 [3] Các tài liệu: ISO 9001-2015, ISO 22000, TQM, 5S ...	
14. Hướng dẫn sinh viên tự học	Nội dung	Giờ tự học	Nhiệm vụ của sinh viên
	Chương I: Khái quát về chất lượng và quản trị chất lượng 1.1. Khách hàng và sự thỏa mãn của khách hàng 1.2. Chất lượng sản phẩm 1.3. Bản chất của Quản trị chất lượng	12	Nghiên cứu trước nội dung chương I (HL1)
	Chương II: Tiêu chuẩn hóa, đảm bảo và cải tiến chất lượng 2.1. Tiêu chuẩn hóa chất lượng 2.2. Đảm bảo chất lượng 2.3. Cải tiến chất lượng	12	Nghiên cứu trước nội dung chương II (HL1) Tìm hiểu thêm tài liệu (HL3)
	Chương III: Hệ thống quản trị chất lượng 3.1. Khái quát về hệ thống quản trị chất lượng 3.2. Các hệ thống quản trị chất lượng phổ biến 3.3. Xây dựng hệ thống quản trị chất lượng	12	Nghiên cứu trước nội dung của chương III (HL1) Tìm hiểu thêm tài liệu (HL3)
	Chương IV: Chi phí và kiểm soát chất lượng 4.1. Chi phí chất lượng 4.2. Kiểm soát chất lượng	16	Nghiên cứu trước nội dung của chương IV (HL1) Làm bài tập chương IV (HL2)
	Chương V: Văn hóa chất lượng 5.1. Bản chất của văn hóa chất lượng 5.2. Mô hình văn hóa chất lượng tiêu biểu	8	Nghiên cứu trước nội dung của chương V (HL1)
	Tổng	60	
15.	Họ và tên	Học hàm, học	Chuyên môn

Đội ngũ gảng viên giảng dạy		vị	
	Nguyễn Thị Hương	Thạc sỹ	Quản trị kinh doanh
	Phạm Tuấn Trung	Thạc sỹ	Quản trị kinh doanh
	Phạm Đình Du	Thạc sỹ	Quản trị kinh doanh
	Phạm Thị Thúy Vân	Tiến sĩ	Quản trị kinh doanh

HIỆU TRƯỞNG

(Đã ký)

Hà Xuân Hùng