

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. THÔNG TIN CHUNG (General information)

Tên học phần (tiếng Việt)	: Quản trị Chất lượng
Tên học phần(tiếng Anh)	: Quality management
Mã học phần	: DM3007
Thuộc khối kiến thức	Đại cương ☐ ; Cơ sở nhóm ngành ☐ ; Cơ sở ngành ☐ ; Chuyên ngành ☐ ; Tốt nghiệp ☐
Khoa, Bộ môn phụ trách	: Kinh tế - Quản trị, Quản trị kinh doanh
Số tín chỉ (LT, TH, Tự học)	: 3(3,0,6)
<i>Số giờ lý thuyết</i>	: 45
<i>Số giờ thực hành</i>	: Không
<i>Số giờ tự học</i>	: 90
Học phần tiên quyết	: Không
Học phần học trước	: Thống kê, Quản trị học, Hành vi tổ chức

2. MÔ TẢ HỌC PHẦN (Course description)

Học phần này cung cấp những kiến thức cơ bản và có hệ thống về Quản trị chất lượng bao gồm chất lượng sản phẩm và khách hàng, quản lý chất lượng, chi phí chất lượng, các hệ thống quản lý chất lượng, chất lượng dịch vụ và các công cụ, kỹ thuật dùng trong quản lý chất lượng. Người học có thể nhận biết, đánh giá và đưa ra những giải pháp cho các vấn đề chất lượng trong doanh nghiệp, giúp nâng cao hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp.

3. MỤC TIÊU HỌC PHẦN (Course objectives)

Sau khi hoàn thành học phần này, sinh viên có:

Ký hiệu (Ox)	Mục tiêu học phần
-----------------	-------------------

O1	Hiểu khái niệm chất lượng sản phẩm, các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm, khách hàng và nhu cầu của khách hàng về chất lượng sản phẩm.
O2	Hiểu được các phương thức, nguyên tắc quản lý chất lượng, các loại hình chi phí chất lượng và các hệ thống quản lý chất lượng. Nắm bắt được các công cụ, phương pháp được sử dụng trong quản lý chất lượng.
O3	Phân tích và đánh giá chất lượng sản phẩm và tìm hiểu nhu cầu của khách hàng, chi phí chất lượng của doanh nghiệp, hệ thống quản lý chất lượng mà doanh nghiệp đang xây dựng, triển khai, chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp, các công cụ quản lý chất lượng mà doanh nghiệp đang sử dụng.
O4	Sinh viên hiểu, phân tích và ứng dụng kiến thức quản lý chất lượng để đưa ra các giải pháp cho các vấn đề chất lượng, sử lý thành thạo các công cụ thống kê trong đánh giá những thuận lợi và khó khăn, từ đó đề xuất các giải pháp để nâng cao chất lượng sản phẩm.
O5	Có thái độ tích cực, chủ động trong tìm hiểu kiến thức chuyên ngành có liên quan và tác phong làm việc nghiêm túc, khoa học.

4. CHUẨN ĐẦU RA HỌC PHẦN (Course learning outcomes - CLOs)

Ox	CLOx	PLOx
O1	CLO1: Trình bày được các kiến thức tổng quan về chất lượng và quản lý chất lượng.	PL01, PL02
O2	CLO2: Liệt kê được các vấn đề quản trị chất lượng tồn tại trong hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp.	PL03,
O3	CLO3: Đánh giá được các vấn đề của quản trị chất lượng tồn tại trong hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp.	PL04,
O4	CLO4: Ứng dụng kiến thức về quản lý chất lượng để giải quyết các vấn đề chất lượng tồn tại trong hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp.	PL04,
O5	CLO5: Có thái độ tích cực, chủ động trong tìm hiểu kiến thức chuyên ngành có liên quan và tác phong làm việc nghiêm túc, khoa học.	PLO10

5. NỘI DUNG HỌC PHẦN, KẾ HOẠCH DẠY HỌC (Course content, Lesson plan)

Buổi học (3 tiết)	Nội dung	CLO	Hoạt động dạy và học	Hoạt động đánh giá (Ax)
1	Chương 1: Tổng quan về quản lý chất lượng 1. Đối tượng, nội dung và mục tiêu về quản lý chất lượng 2. Vai trò của quản lý chất lượng 2.1. Nâng cao hiệu quả quản lý kinh tế 2.2. Do yếu tố cạnh tranh 2.3. Do nhu cầu của người tiêu dùng 2.4. Phát triển của tổ chức 2.5. Đòi hỏi yêu cầu tiết kiệm 3. Khái niệm về chất lượng 4. Quá trình hình thành chất lượng 5. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng 6. Chi phí chất lượng 6.1. Chi phí phòng ngừa 6.2. Chi phí kiểm tra, đánh giá 6.3. Chi phí sai – hỏng Thảo luận	CLO1	Thuyết giảng	A1.1
2	Chương 1: Tổng quan về quản lý chất lượng 1. Đối tượng, nội dung và mục tiêu về quản lý chất lượng 2. Vai trò của quản lý chất lượng 2.1. Nâng cao hiệu quả quản lý kinh tế 2.2. Do yếu tố cạnh tranh 2.3. Do nhu cầu của người tiêu dùng	CLO1,	Thuyết giảng,	A1.1,

	2.4. Phát triển của tổ chức 2.5. Đòi hỏi yêu cầu tiết kiệm 3. Khái niệm về chất lượng 4. Quá trình hình thành chất lượng 5. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng 6. Chi phí chất lượng 6.1. Chi phí phòng ngừa 6.2. Chi phí kiểm tra, đánh giá 6.3. Chi phí sai – hỏng Thảo luận			
3	Chương 2: Chất lượng sản phẩm và khách hàng 1. Sản phẩm 1.1. Khái niệm sản phẩm 1.2. Các thuộc tính của sản phẩm 2. Chất lượng sản phẩm 2.1. Khái niệm . 2.2. Các đặc điểm của chất lượng sản phẩm 2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm 2.4. Vai trò của chất lượng sản phẩm 3. Quản lý chất lượng sản phẩm 3.1. Khái niệm 3.2. Các nguyên tắc của quản lý chất lượng sản phẩm 3.3. Các chức năng cơ bản của quản lý chất lượng sản phẩm 4. Quản lý chất lượng quy trình sản xuất 4.1. Quản lý chất lượng trong khâu thiết kế 4.2. Quản lý chất lượng trong khâu cung ứng nguyên vật liệu 4.3. Quản lý chất lượng trong khâu sản xuất 4.4. Quản lý chất lượng trong phân phối	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4	Thuyết giảng, Giải quyết vấn đề, học theo tình huống.	A1.1, A1.2

	và sử dụng sản phẩm 5. Khách hàng và nhu cầu của khách hàng với chất lượng Thảo luận và trình bày Thảo luận và trình bày			
4	Chương 2: Chất lượng sản phẩm và khách hàng 1. Sản phẩm 1.1. Khái niệm sản phẩm 1.2. Các thuộc tính của sản phẩm 2. Chất lượng sản phẩm 2.1. Khái niệm . 2.2. Các đặc điểm của chất lượng sản phẩm 2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm 2.4. Vai trò của chất lượng sản phẩm 3. Quản lý chất lượng sản phẩm 3.1. Khái niệm 3.2. Các nguyên tắc của quản lý chất lượng sản phẩm 3.3. Các chức năng cơ bản của quản lý chất lượng sản phẩm 4. Quản lý chất lượng quy trình sản xuất 4.1. Quản lý chất lượng trong khâu thiết kế 4.2. Quản lý chất lượng trong khâu cung ứng nguyên vật liệu 4.3. Quản lý chất lượng trong khâu sản xuất 4.4. Quản lý chất lượng trong phân phối và sử dụng sản phẩm 5. Khách hàng và nhu cầu của khách hàng với chất lượng Thảo luận và trình bày Thảo luận và trình bày	CLO1, CLO2, CLO3, CL04	Thuyết giảng, Giải quyết vấn đề, học theo tình huống.	A1.1, A1.2
5	Chương 2: Chất lượng sản phẩm và	CLO1,	Thuyết	A1.1,

	khách hàng 1. Sản phẩm 1.1. Khái niệm sản phẩm 1.2. Các thuộc tính của sản phẩm 2. Chất lượng sản phẩm 2.1. Khái niệm . 2.2. Các đặc điểm của chất lượng sản phẩm 2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm 2.4. Vai trò của chất lượng sản phẩm 3. Quản lý chất lượng sản phẩm 3.1. Khái niệm 3.2. Các nguyên tắc của quản lý chất lượng sản phẩm 3.3. Các chức năng cơ bản của quản lý chất lượng sản phẩm 4. Quản lý chất lượng quy trình sản xuất 4.1. Quản lý chất lượng trong khâu thiết kế 4.2. Quản lý chất lượng trong khâu cung ứng nguyên vật liệu 4.3. Quản lý chất lượng trong khâu sản xuất 4.4. Quản lý chất lượng trong phân phối và sử dụng sản phẩm 5. Khách hàng và nhu cầu của khách hàng với chất lượng Thảo luận và trình bày Thảo luận và trình bày	CLO2, CLO3, CLO4	giảng, Giải quyết vấn đề, học theo tình huống.	A1.2
6	Chương 3: Hệ thống quản lý chất lượng 1. Khái quát về hệ thống quản lý chất lượng 1.1. Khái niệm về hệ thống quản lý chất lượng 1.2. Chức năng của hệ thống quản lý	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4	Thuyết giảng, Giải quyết vấn đề, học theo	A1.1, A1.2, A1.3

	chất lượng 1.3. Vai trò của hệ thống quản lý chất lượng 2. Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 2.1. Bản chất 2.2. Các nguyên tắc của ISO 9000 2.3. Vai trò và lợi ích của Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 3. hệ thống quản lý chất lượng TQM 3.1. Khái niệm, mục tiêu tổng quát của TQM . 3.2. Đặc điểm của TQM 3.3. Các nguyên tắc của TQM 4. Quản lý nhà nước về quản lý chất lượng Thảo luận và trình bày		tình huống. Kiểm tra lần 1	
7	Chương 3: Hệ thống quản lý chất lượng 1. Khái quát về hệ thống quản lý chất lượng 1.1. Khái niệm về hệ thống quản lý chất lượng 1.2. Chức năng của hệ thống quản lý chất lượng 1.3. Vai trò của hệ thống quản lý chất lượng 2. Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 2.1. Bản chất 2.2. Các nguyên tắc của ISO 9000 2.3. Vai trò và lợi ích của Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 3. hệ thống quản lý chất lượng TQM 3.1. Khái niệm, mục tiêu tổng quát của TQM . 3.2. Đặc điểm của TQM	CLO1, CLO2, CLO3, CL04	Thuyết giảng, Giải quyết vấn đề, học theo tình huống.	A1.1, A1.2

	3.3. Các nguyên tắc của TQM 4. Quản lý nhà nước về quản lý chất lượng Thảo luận và trình bày			
8	Chương 4: Đánh giá chất lượng 1. Xây dựng bộ chỉ tiêu chất lượng 2. Phương pháp đo chất lượng 2.1. Phòng thí nghiệm 2.2. Phương pháp cảm quan 2.3. Phương pháp xã hội học 2.4. Phương pháp chuyên gia 3. Chọn mẫu 4. Đo lường 4.1. Trung bình 4.2. Sai số 4.3. Tỷ trọng, % 5. Phương pháp đánh giá hiệu quả quản lý chất lượng 5.1. Sự hài lòng của khách hàng 5.2. Tiết kiệm chi phí 6. Đưa giải pháp cải tiến chất lượng Thảo luận và trình bày	CLO1, CLO2, CLO3, CL04	Thuyết giảng, Giải quyết vấn đề, học theo tình huống.	A1.1, A1.2
9	Chương 4: Đánh giá chất lượng 1. Xây dựng bộ chỉ tiêu chất lượng 2. Phương pháp đo chất lượng 2.1. Phòng thí nghiệm 2.2. Phương pháp cảm quan 2.3. Phương pháp xã hội học 2.4. Phương pháp chuyên gia 3. Chọn mẫu 4. Đo lường 4.1. Trung bình 4.2. Sai số 4.3. Tỷ trọng, % 5. Phương pháp đánh giá hiệu quả quản	CLO1, CLO2, CLO3, CL04	Thuyết giảng, Giải quyết vấn đề, học theo tình huống.	A1.1, A1.2

	lý chất lượng 5.1. Sự hài lòng của khách hàng 5.2. Tiết kiệm chi phí 6. Đưa giải pháp cải tiến chất lượng Thảo luận và trình bày			
10	Chương 4: Đánh giá chất lượng 1. Xây dựng bộ chỉ tiêu chất lượng 2. Phương pháp đo chất lượng 2.1. Phòng thí nghiệm 2.2. Phương pháp cảm quan 2.3. Phương pháp xã hội học 2.4. Phương pháp chuyên gia 3. Chọn mẫu 4. Đo lường 4.1. Trung bình 4.2. Sai số 4.3. Tỷ trọng, % 5. Phương pháp đánh giá hiệu quả quản lý chất lượng 5.1. Sự hài lòng của khách hàng 5.2. Tiết kiệm chi phí 6. Đưa giải pháp cải tiến chất lượng Thảo luận và trình bày	CLO1, CLO2, CLO3, CL04	Thuyết giảng, Giải quyết vấn đề, học theo tình huống.	A1.1, A1.2
11	Chương 5: Quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ 1. 1. Chất lượng dịch vụ 1.1 Dịch vụ và phân loại dịch vụ 1.2. Đặc điểm của sản phẩm dịch vụ 1.3 Chất lượng dịch vụ 1.4 Tiêu chí đánh giá chất lượng và đo lường chất lượng dịch vụ 2. Các đặc điểm quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ 2.1. Quản trị chất lượng liên quan đến con người	CLO1, CLO2, CLO3, CL04	Thuyết giảng, Giải quyết vấn đề, học theo tình huống.	A1.1, A1.2

	2.3. Quản trị chất lượng hướng tới khách hàng. 3. Nội dung quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ 3.1. Xác định mục tiêu và chính sách của chất lượng dịch vụ 3.2. Hoạch định, đảm bảo và cải tiến chất lượng dịch vụ 3.3 Kiểm tra giám sát đánh giá chất lượng dịch vụ 3.4. Thực hiện các tác động điều chỉnh thích hợp 3.5. Vai trò của quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ 4. Một số mô hình đo chất lượng dịch vụ Thảo luận và trình bày			
12	Chương 5: Quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ 1. 1. Chất lượng dịch vụ 1.1 Dịch vụ và phân loại dịch vụ 1.2. Đặc điểm của sản phẩm dịch vụ 1.3 Chất lượng dịch vụ 1.4 Tiêu chí đánh giá chất lượng và đo lường chất lượng dịch vụ 2. Các đặc điểm quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ 2.1. Quản trị chất lượng liên quan đến con người 2.3. Quản trị chất lượng hướng tới khách hàng. 3. Nội dung quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ 3.1. Xác định mục tiêu và chính sách của chất lượng dịch vụ 3.2. Hoạch định, đảm bảo và cải tiến chất lượng dịch vụ 3.3 Kiểm tra giám sát đánh giá chất	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4	Thuyết giảng, Giải quyết vấn đề, học theo tình huống; kiểm tra lần 2	A1.1, A1.2, A1.3

	lượng dịch vụ 3.4. Thực hiện các tác động điều chỉnh thích hợp 3.5. Vai trò của quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ 4. Một số mô hình đo chất lượng dịch vụ Thảo luận và trình bày			
13	Chương 5: Quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ 1. 1. Chất lượng dịch vụ 1.1 Dịch vụ và phân loại dịch vụ 1.2. Đặc điểm của sản phẩm dịch vụ 1.3 Chất lượng dịch vụ 1.4 Tiêu chí đánh giá chất lượng và đo lường chất lượng dịch vụ 2. Các đặc điểm quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ 2.1. Quản trị chất lượng liên quan đến con người 2.3. Quản trị chất lượng hướng tới khách hàng. 3. Nội dung quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ 3.1. Xác định mục tiêu và chính sách của chất lượng dịch vụ 3.2. Hoạch định, đảm bảo và cải tiến chất lượng dịch vụ 3.3 Kiểm tra giám sát đánh giá chất lượng dịch vụ 3.4. Thực hiện các tác động điều chỉnh thích hợp 3.5. Vai trò của quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ 4. Một số mô hình đo chất lượng dịch vụ Thảo luận và trình bày	CLO1, CLO2, CLO3, CL04	Thuyết giảng, Giải quyết vấn đề, học theo tình huống.	A1.1, A1.2

14	Chương 5: Quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ 1. 1. Chất lượng dịch vụ 1.1 Dịch vụ và phân loại dịch vụ 1.2. Đặc điểm của sản phẩm dịch vụ 1.3 Chất lượng dịch vụ 1.4 Tiêu chí đánh giá chất lượng và đo lường chất lượng dịch vụ 2. Các đặc điểm quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ 2.1. Quản trị chất lượng liên quan đến con người 2.3. Quản trị chất lượng hướng tới khách hàng. 3. Nội dung quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ 3.1. Xác định mục tiêu và chính sách của chất lượng dịch vụ 3.2. Hoạch định, đảm bảo và cải tiến chất lượng dịch vụ 3.3 Kiểm tra giám sát đánh giá chất lượng dịch vụ 3.4. Thực hiện các tác động điều chỉnh thích hợp 3.5. Vai trò của quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ 4. Một số mô hình đo chất lượng dịch vụ Thảo luận và trình bày	CLO1, CLO2, CLO3, CL04	Thuyết giảng, Giải quyết vấn đề, học theo tình huống.	A1.1, A1.2
15	Tổng kết và tóm tắt môn học Giải đáp câu hỏi			A1.1, A1.2

HƯỚNG DẪN TỰ HỌC

Chương 1: Sinh viên đọc tài liệu trang 41 đến 108 và thực hiện bài tập được giao.

Chương 2: Sinh viên đọc tài liệu trang 5 đến 40 và thực hiện bài tập được giao,

Chương 3: Sinh viên đọc tài liệu trang 133 đến 173, và thực hiện bài tập được giao,

Chương 4: Sinh viên đọc tài liệu trang 109 đến 132, và thực hiện bài tập được giao,

Chương 5: Sinh viên đọc tài liệu được phát và thực hiện bài tập được giao,

6. ĐÁNH GIÁ HỌC PHẦN (Course assessment)

Hoạt động đánh giá	Phương pháp đánh giá	CLO	Tỷ lệ (%)
A1. Đánh giá quá trình	A1.1. Tham gia học tập trên lớp, chuyên cần	CLO1, CLO2	10
	A1.2. Tham gia phát biểu và hoạt động nhóm	CLO3,	10
	A1.3. Kiểm tra giữa kỳ	CLO1, CLO2, CLO3,	20
A2. Đánh giá tổng kết	Bài kiểm tra cuối kỳ (tự luận)	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4,	60
Tổng			100%

Công cụ đánh giá: (Rubric chỉ dùng để đánh giá kỹ năng, thái độ, mức tự chủ và trách nhiệm)

Rubric của thành phần đánh giá A1

Kiểm tra trên lớp	MỨC A (8.5-10)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC C (5.6-6.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC F (0-3.9)
Hỏi bài cũ, bài mới và làm bài tập tại lớp (kiểm tra khả năng tự học của sinh viên)	Xung phong trả lời hoặc lên bảng làm bài tập 4 - 5 lần	Xung phong trả lời hoặc lên bảng làm bài tập 3 lần	Xung phong trả lời hoặc lên bảng làm bài tập 2 lần	Xung phong trả lời hoặc lên bảng làm bài tập 1 lần	Xung phong trả lời hoặc lên bảng làm bài tập 0 lần
Điểm danh đi học đầy đủ	Đi học đầy đủ 100% các buổi điểm danh	Đi học <85% các buổi điểm danh	Đi học 75 % các buổi điểm danh	Đi học <50% các buổi điểm danh	Đi học < 25%
Bài kiểm tra số 1 về hiểu và kiến thức	Hiểu và thực hiện đúng 85 đến 100%	Hiểu và thực hiện đúng 70 đến < 85%	Hiểu và thực hiện đúng 50 đến < 75%	Hiểu và thực hiện đúng 30 đến <50%	Hiểu và thực hiện đúng dưới <30%

<i>Bài kiểm tra số 2 về vận dụng kiến thức</i>	<i>Hiểu và thực hiện đúng 85 đến 100%</i>	<i>Hiểu và thực hiện đúng 70 đến < 85%</i>	<i>Hiểu và thực hiện đúng 50 đến < 750%</i>	<i>Hiểu và thực hiện đúng 30 đến < 50%</i>	<i>Hiểu và thực hiện đúng dưới < 30%</i>
--	---	---	--	---	---

Rubric của thành phần đánh giá A2

<i>Bài kiểm tra 90 phút</i>	<i>Giỏi (8-10đ)</i>	<i>Khá(6-7đ)</i>	<i>TB(5đ)</i>	<i>Yếu(3-4đ)</i>	<i>Kém(0-3đ)</i>
<i>Bài kiểm tra cuối kỳ về toàn bộ nội dung đã học</i>	<i>Hiểu và thực hiện đúng 85 đến 100%</i>	<i>Hiểu và thực hiện đúng 70 đến < 85%</i>	<i>Hiểu và thực hiện đúng 50 đến < 750%</i>	<i>Hiểu và thực hiện đúng 30 đến < 50%</i>	<i>Hiểu và thực hiện đúng dưới < 30%</i>

7. QUY ĐỊNH CỦA HỌC PHẦN (Course requirements and expectations)

- Dự lớp: theo qui định chung của trường.
- Sinh viên đọc trước slide bài giảng của học phần và những tài liệu theo yêu cầu của giảng viên trước mỗi buổi học.
- Làm bài tập về nhà, trả lời các câu hỏi ngắn trên lớp, và các bài kiểm tra tại lớp: các điểm này sẽ được đánh giá vào cột điểm quá trình của sinh viên..

8. TÀI LIỆU HỌC TẬP, THAM KHẢO

8.1. Tài liệu dạy học

- 1) Nguyễn Đình Phan (2005), *Quản lý chất lượng trong các tổ chức*, NXB. Lao động – Xã hội, Hà Nội.

8.2. Tài liệu tham khảo

- 1) Davis D.L.G.S (2014), *Quality management for organizational excellence: introduction to total quality*, 7nd, Pearson, London, UK.

9. PHẦN MỀM HAY CÔNG CỤ HỖ TRỢ BÀI TẬP HOẶC THỰC HÀNH

- 1) Máy chiếu, Laptop,
- 2) Phần mềm Microsoft Office, Eviews, SPSS,
- 3) Bông lau, bút viết bảng.

P. Trưởng Khoa
(ký và ghi rõ họ tên)

Trưởng Bộ môn
(ký và ghi rõ họ tên)

TP. Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 07 năm 2022
Giảng viên 2
(ký và ghi rõ họ tên)

Giảng viên 1
(ký và ghi rõ họ tên)

