

## **ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN**

**Tên học phần: Quản trị chất lượng**

**Tên tiếng Anh: Quality management**

**Mã học phần: 000774**

### **1. Thông tin về học phần**

**Số tín chỉ: 2** Tổng số tiết quy chuẩn: 30

**Phân bổ thời gian:**

Tổng thời gian học của sinh viên	Giờ trên lớp				Tổng thời gian học trên lớp và tự học
L = Lý thuyết T = Bài tập P = Thực hành O = Thảo luận/seminar	L	T	P	O	
	20	10	0	0	30 + 60 = 90

**Loại học phần: Bắt buộc**

**Học phần tiên quyết: Không**

**Học phần học trước: Không**

**Học phần học song hành: Không**

**Ngôn ngữ giảng dạy: Tiếng Việt  Tiếng Anh:**

**Đơn vị phụ trách: Bộ môn Quản trị kinh doanh**

### **2. Thông tin về các giảng viên**

Giảng viên Bộ môn Quản trị kinh doanh

### **3. Mục tiêu của học phần (kí hiệu MT):**

#### **\* Về kiến thức**

MT1: Có được kiến thức chuyên môn trong lĩnh vực chất lượng như: quản lý chất lượng, hệ thống quản lý chất lượng.

#### **• Về kỹ năng**

MT2: Khả năng phân tích, giải thích và lập luận giải quyết các vấn đề chất lượng.

MT3: Khả năng sử dụng được các phương pháp, kỹ thuật và công cụ quản lý chất lượng; xây dựng và áp dụng một số hệ thống quản lý chất lượng.

#### **• Về năng lực tự chủ và trách nhiệm**

MT4: Kỹ năng làm việc nhóm, giao tiếp và khả năng đọc hiểu các tài liệu kinh tế (chất lượng) bằng tiếng Anh.

### **4. Mức đóng góp của học phần cho chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo**

Học phần đóng góp cho chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo (PO) theo mức độ sau:

0 = Không đóng góp; 1 = Mức thấp; 2 = Mức trung bình; 3 = Mức cao

Mã HP	Tên HP	Mức độ đóng góp của học phần cho CĐR của CTĐT							
		PO1	PO2	PO3	PO4	PO5	PO6	PO7	PO8
	Quản trị chất lượng	0	1	1	0	3	3	3	3
		PO9	PO10	PO11	PO12	PO13	PO14	PO15	PO16
		3	0	0	1	1	0	1	1

### 5. Chuẩn đầu ra của học phần (CO)

Mục tiêu HP	CĐR của HP	Nội dung CĐR của học phần Hoàn thành học phần này, sinh viên đạt được:	CĐR của CTĐT
<b>Kiến thức</b>			
MT1	CO1	Phân tích được vị trí của chất lượng trong xu thế cạnh tranh toàn cầu và tình hình quản trị chất lượng tại Việt Nam.	PO2
	CO2	Trình bày được những vấn đề cơ bản về chất lượng và hệ thống quản lý chất lượng	PO2, PO3, PO5
<b>Kỹ năng</b>			
MT2	CO3	Sử dụng được một số chỉ tiêu và phương pháp về đánh giá chất lượng.	PO5, PO6, PO7, PO8, PO9
	CO4	Có khả năng phân tích chi phí chất lượng	PO5, PO6, PO7, PO8, PO9
	CO5	Có khả năng tự tìm kiếm tài liệu, tự nghiên cứu và trình bày các nội dung chuyên ngành chất lượng	PO12
MT3	CO6	Sử dụng được các phương pháp, kỹ thuật và công cụ quản lý chất lượng.	PO5, PO6, PO7, PO8, PO9
	CO7	Trình bày được cách xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn (ISO 9001, ISO 14001, GMP, ISO 22000...)	PO5, PO6, PO7, PO8, PO9
	CO8	Trình bày được cách xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng toàn diện (TQM)	PO5, PO6, PO7, PO8, PO9
	CO9	Có khả năng đo lường sự hài lòng của khách hàng trong quản trị chất lượng dịch vụ	PO5, PO6, PO7, PO8, PO9
<b>Năng lực tự chủ và trách nhiệm</b>			
MT3	CO10	Có khả năng làm việc trong các nhóm để thảo luận và giải quyết các vấn đề liên quan đến chất lượng	PO12
	CO11	Hiểu được các thuật ngữ tiếng Anh dùng cho quản lý chất lượng	PO13, PO14, PO15
MT4	CO12	Kỹ năng làm việc nhóm, giao tiếp	PO15, PO16

### 6. Nội dung tóm tắt của học phần

Học phần này trang bị cho người học những kiến thức cơ bản về chất lượng và quản trị chất lượng. Học phần giới thiệu một số chỉ tiêu và phương pháp đánh giá chất lượng trong tổ chức, đồng thời hướng dẫn sinh viên sử dụng các phương pháp, kỹ thuật và công cụ để quản lý chất lượng. Học phần cung cấp những kiến thức về cách xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000 và quản lý chất lượng toàn diện trong các doanh nghiệp.

## 7. Phương pháp, hình thức tổ chức dạy học

Phương pháp, hình thức tổ chức dạy học	Mục đích	CĐR của HP đạt được
Tiểu luận – báo cáo	Giúp sinh viên hiểu rõ và biết vận dụng các nội dung môn học vào các vấn đề thực tiễn..	CO4, CO5, CO6, CO10, CO11
Bài tập	Giúp sinh viên hiểu rõ và biết vận dụng các nội dung môn học vào các vấn đề thực tiễn.	CO1, CO2, CO3, CO4, CO6, CO7, CO8, CO9
Nghiên cứu bài học, đọc tài liệu tham khảo	Giúp người học tăng cường năng lực tự học, tự nghiên cứu.	CO5

## 8. Nhiệm vụ của sinh viên

- Dự lớp: đọc trước giáo trình, phát hiện vấn đề, nghe giảng, nêu các câu hỏi và tham gia thảo luận về các vấn đề do giáo viên và sinh viên khác đặt ra.
- Nghiên cứu: đọc tài liệu tham khảo, tham gia thuyết trình.
- Làm tiểu luận theo nhóm và báo cáo tại lớp do giảng viên phân công.
- Tham khảo các tài liệu do giảng viên hướng dẫn.
- Tự học, tự nghiên cứu ở nhà những vấn đề đã được nghe giảng tại lớp.

## 9. Đánh giá kết quả học tập của sinh viên (thang điểm 10)

TT	Hình thức	Trọng số (%)	Tiêu chí đánh giá	CĐR của HP	Điểm tối đa
1	Chuyên cần	10	- Tính chủ động, mức độ tích cực chuẩn bị bài và tham gia các hoạt động trong giờ học - Thời gian tham dự buổi học bắt buộc	CO1, CO2, CO3, CO4, CO6, CO7, CO8, CO9	5 5
2	Tiểu luận – báo cáo nhóm	15	Chất lượng sản phẩm giao nộp	CO4, CO5, CO6, CO10, CO11	10
3	Thi kết thúc HP. Tự luận	50	Theo đáp án, thang điểm của giảng viên	CO1, CO2, CO3, CO4, CO6, CO7, CO8, CO9	10

## 10. Học liệu

### 10.1. Tài liệu học tập

[1] Nguyễn Kim Định. 2010. Quản trị chất lượng. NXB Tài Chính. [658.562 Đ312]

### 10.2. Tài liệu tham khảo

## 11. Nội dung chi tiết học phần

Tuần	Nội dung	Tài liệu	CĐR của HP
1	<b>1. KHÁCH HÀNG VÀ THỎA MÃN NHU CẦU KHÁCH HÀNG</b>		
	- Khái niệm và phân loại khách hàng - Nhu cầu khách hàng - Sự thỏa mãn nhu cầu khách hàng - Các phương pháp nghiên cứu nhu cầu và sự thỏa mãn của khách hàng	[1]Chương 1: tr5-tr30 Chương 2: tr31- tr56	<b>CO2, CO9</b>
	<b>2. CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM</b>		
	- Sản phẩm và phân loại sản phẩm - Chất lượng và vai trò của chất lượng sản phẩm. Nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm	[1]Chương 3:tr57-tr84	<b>CO2</b>
2	<b>3. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b>		
	- Khái niệm và vai trò của quản trị chất lượng - Nguyên tắc và chức năng cơ bản của quản trị chất lượng - Các phương pháp quản trị chất lượng	[1] Chương 10: tr267-tr292	<b>CO1, CO2</b>
3	<b>4. CHI PHÍ CHẤT LƯỢNG</b>		
	- Chi phí chất lượng - Mô hình chi phí chất lượng	[1] Chương 4 tr85-tr126	<b>CO2, CO4</b>
4	<b>5. HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG</b>		
	- Hệ thống quản trị chất lượng - Hệ thống quản trị chất lượng ISO 9000 - Hệ thống quản trị chất lượng toàn diện TQM	[1] Chương 5 tr127-tr152	<b>CO2, CO7, CO8</b>
5	<b>6. QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ</b>		
	- Bản chất của dịch vụ và chất lượng dịch vụ - Mô hình cung ứng dịch vụ - Tiêu chí đánh giá đo lường chất lượng dịch vụ - Quản trị chất lượng dịch vụ	[1] Chương 6: tr153-tr212 Chương 9: tr247-tr266	<b>CO2, CO3</b>
6	<b>7. TIÊU CHUẨN HÓA VÀ ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG</b>		
	- Tiêu chuẩn hóa - Các loại tiêu chuẩn hóa và cấp tiêu chuẩn hóa - Đo lường chất lượng - Hệ thống đo lường	[1] Chương 11: tr307-tr340	<b>CO2, CO3, CO7</b>
7	<b>8. CÁC CÔNG CỤ THỐNG KÊ TRONG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG</b>		
	- Bản chất và lợi ích của kiểm soát chất lượng bằng công cụ thống kê. Các công cụ thống kê trong kiểm soát chất lượng	[1] Chương 7: tr189-tr212	<b>CO2, CO6</b>
8	<b>9. ĐẢM BẢO VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG</b>		
	- Đảm bảo chất lượng - Cải tiến chất lượng - Một số công cụ cải tiến	[1]Chương 8: tr213-tr246	<b>CO2, CO6</b>
9	<b>10. KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM</b>		

	- Khái niệm và vai trò của kiểm tra chất lượng - Phương pháp và các hình thức kiểm tra	[1]Chương 8: tr213-tr246	<b>CO2, CO9</b>
<b>10</b>	<b>Thuyết trình nhóm về các dự án thương mại điện tử</b>		<b>CO5, CO10, CO11</b>
	<b>Tổng kết</b>		

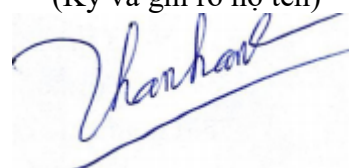
## 12. Yêu cầu của giảng viên đối với học phần

- Phòng học có bảng lớn, máy chiếu
- Phương tiện: tăng âm

Cần Thơ, ngày 06 tháng 8 năm 2018

**P. TRƯỞNG BỘ MÔN**

(Ký và ghi rõ họ tên)



**ThS. Trần Trung Chuyển**

**TRƯỞNG KHOA**  
(Ký và ghi rõ họ tên)



**PGS.TS. Nguyễn Tri Khiêm**

**HIỆU TRƯỞNG**  
(Ký tên, đóng dấu)



**NGND.GS.TS. Võ Tông Xuân**