

CHƯƠNG TRÌNH CHI TIẾT HỌC PHẦN
TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC
Ngành/ Chuyên ngành đào tạo: **Quản trị kinh doanh**

- 1. Tên học phần: **Quản lý chất lượng**
- 2. Loại học phần: Lý thuyết
- 3. Số tín chỉ: 02 (2, 0)
- 4. Bộ môn quản lý học phần: Bộ môn Quản trị kinh doanh – Khoa Kinh tế
- 5. Điều kiện tiên quyết: Không
- 6. Phân bổ thời gian:
 - Thời gian lên lớp: 30 tiết (2 tiết/tuần)
 - Số tiết lý thuyết: 28 tiết
 - Số tiết thực hành: 0 tiết
 - Số tiết kiểm tra: 2 tiết
 - Thời gian tự học: 60 giờ

7. Mục tiêu của học phần

7.1. Về kiến thức:

Sau khi hoàn thành học phần này sinh viên nắm được những kiến thức cơ bản về chất lượng sản phẩm, quản lý chất lượng, TQM, hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO, các phương pháp, kỹ thuật và công cụ quản lý chất lượng. Đồng thời biết được tầm quan trọng của chất lượng có ảnh hưởng rất lớn trong quá trình cạnh tranh của doanh nghiệp trên nền kinh tế thị trường.

7.2. Về kỹ năng:

- Vận dụng các kiến thức lý luận để giải quyết các tình huống đề ra.
- Rèn luyện kỹ năng làm việc theo nhóm.
- Hình thành thói quen lắng nghe và thuyết trình.
- Nâng cao khả năng tư duy logic, rèn luyện tính linh hoạt cho sinh viên, tạo tiền đề cho sự phát triển khả năng sáng tạo.

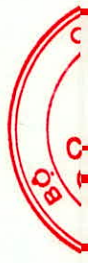
7.3. Về thái độ:

- Sinh viên yêu thích và hứng thú với học phần Quản lý chất lượng.
- Sinh viên có thái độ nghiêm túc, cầu tiến trong quá trình học tập, nghiên cứu.
- Hình thành thói quen vận dụng lý thuyết vào giải quyết các vấn đề thực tiễn.

8. Nội dung học phần:

8.1. Mô tả vấn đề

Ngày nay, các doanh nghiệp muốn tham gia vào quá trình cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trên thị trường nói chung và được khách hàng tin dùng nói riêng thì đều phải cam kết về chất lượng. Học phần sẽ cung cấp cho người học hiểu được tầm quan trọng của chất lượng, quản lý chất lượng, TQM, hệ thống quản lý chất lượng theo



tiêu chuẩn ISO,... khi doanh nghiệp muốn có lợi thế cạnh tranh trên thị trường, cũng như sự quản lý của Nhà nước đối với các doanh nghiệp khi doanh nghiệp đăng ký chất lượng.

8.2. Nội dung chi tiết học phần

Tuần	Nội dung	Lý thuyết (Tiết)	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của sinh viên
1	<p>Chương 1. Lịch sử hình thành và phát triển của chất lượng và quản lý chất lượng</p> <p>1.1. Quá trình hình thành chất lượng</p> <p>1.2. Vai trò chất lượng trong xu thế cạnh tranh toàn cầu</p> <p>1.3. Lịch sử phát triển và bài học kinh nghiệm của quản lý chất lượng</p> <p>1.4. Tình hình quản lý chất lượng tại Việt Nam</p>	2	<p>Tài liệu [1]</p> <p>Chương 1: từ trang 5 đến 16</p>	<p>- Học lý thuyết trên lớp</p> <p>- Tham gia thảo luận.</p> <p>- Trả lời câu hỏi chương 1</p>
2	<p>Chương 2. Chất lượng - Quản lý chất lượng</p> <p>2.1. Chất lượng sản phẩm</p> <p>2.1.1. Quan niệm về sản phẩm dưới góc độ kinh doanh</p> <p>2.1.2. Chất lượng sản phẩm</p>	2	<p>Tài liệu [1]</p> <p>Chương 2: từ trang 17 đến 30</p>	<p>- Học lý thuyết trên lớp</p> <p>- Tham gia thảo luận.</p> <p>- Trả lời câu hỏi chương 2: từ câu 1 đến câu 8</p>
3	<p>2.1.2. Chất lượng sản phẩm (tiếp)</p> <p>2.1.3. Chi phí chất lượng</p>	2	<p>Tài liệu [1]</p> <p>Chương 2: từ trang 31 đến 38</p>	<p>- Tham gia thảo luận.</p> <p>- Trả lời câu hỏi chương 2: từ câu 9 đến hết</p>
4	<p>2.2. Quản lý chất lượng</p> <p>2.2.1. Khái niệm và vai trò của quản lý chất lượng</p> <p>2.2.2. Những nguyên tắc của quản lý chất lượng</p>	2	<p>Tài liệu [1]</p> <p>Chương 3: từ trang 39 đến 52</p>	<p>- Học lý thuyết trên lớp</p> <p>- Tham gia thảo luận.</p> <p>- Trả lời câu hỏi chương 3: từ câu 1 đến câu 5</p>
5	<p>2.2.3. Các phương pháp quản lý chất lượng</p>	2	<p>Tài liệu [1]</p> <p>Chương 3: từ trang 67 đến 75</p>	<p>- Học lý thuyết trên lớp</p> <p>- Tham gia thảo luận.</p>

CM
TR
ĐA
ÔNG
QUA

				- Trả lời câu hỏi chương 3: từ câu 6 đến hết
6	Chương 3. Quản lý chất lượng toàn diện TQM 3.1. Tổng quan về TQM 3.2. Áp dụng TQM trong tổ chức 3.3. Một số phương pháp phối hợp với TQM	2	Tài liệu [1] Chương 5: từ trang 98 đến 114	- Học lý thuyết trên lớp - Tham gia thảo luận. - Trả lời câu hỏi chương 5
7	Chương 4. Lượng hóa và đánh giá chất lượng 4.1. Cơ sở khoa học của tiêu chuẩn hóa và đo lường chất lượng 4.1.1. Bản chất và phân loại tiêu chuẩn 4.1.2. Chức năng và vai trò của tiêu chuẩn hóa 4.1.3. Đo lường và vai trò của đo lường chất lượng	2	Tài liệu [1] Chương 4: từ trang 76 đến 85	- Học lý thuyết trên lớp - Tham gia thảo luận. - Trả lời câu hỏi chương 4: từ câu 1 đến câu 4
8	4.1.4. Hệ thống đo lường 4.2. Đánh giá chất lượng. 4.2.1. Cơ sở lý luận của việc đánh giá chất lượng 4.2.2. Các phương pháp đánh giá chất lượng 4.2.3. Trình tự các bước đánh giá chất lượng	2	Tài liệu [1] Chương 4: từ trang 86 đến 97	- Học lý thuyết trên lớp - Tham gia thảo luận. - Trả lời câu hỏi chương 4: từ câu 5 đến hết
9	Kiểm tra giữa kỳ	2	Vận dụng kiến thức đã học	Làm bài kiểm tra trên lớp
10	Chương 5. Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn 5.1. Khái niệm và vai trò của của hệ thống quản lý chất lượng 5.1.1. Khái niệm 5.1.2. Vai trò của hệ thống quản lý chất lượng 5.2. Hệ thống quản lý chất lượng Q-Base	2	Tài liệu [1] Chương 6: từ trang 115 đến 119	- Học lý thuyết trên lớp - Tham gia thảo luận. - Trả lời câu hỏi chương 6: từ câu 1 đến câu 5
11	5.3. Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000	2	Tài liệu [1] Chương 6: từ trang 120	- Tham gia thảo luận. - Làm từ câu 6



			đến 126	đến 9 chương 6
12	5.4. Hệ thống đảm bảo an toàn thực phẩm 5.4.1. Hệ thống thực hành sản xuất tốt – GMP 5.4.2. Hệ thống phân tích mối nguy và điểm kiểm soát trọng yếu - HACCP 5.5. Một số hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn khác	2	Tài liệu [1] Chương 6: từ trang 127 đến 132	- Học lý thuyết trên lớp - Tham gia thảo luận. - Trả lời câu hỏi chương 6: từ câu 10 đến hết
13	Chương 6. Quản lý chất lượng trong doanh nghiệp - Quản lý Nhà nước về chất lượng 6.1. Quản lý chất lượng trong DN 6.1.1. Quản lý chất lượng doanh nghiệp sản xuất công nghiệp 6.1.2. Quản lý chất lượng doanh nghiệp thương mại dịch vụ	2	Tài liệu [1] Chương 7: từ trang 132 đến 143	- Học lý thuyết trên lớp - Tham gia thảo luận. - Trả lời câu hỏi chương 7: từ câu 1 đến câu 6
14	6.1.3. Quản lý chất lượng doanh nghiệp tài chính – ngân hàng 6.2. Quản lý Nhà nước về chất lượng 6.2.1. Vai trò Nhà nước đối với hoạt động quản lý chất lượng	2	Tài liệu [1] Chương 7 và chương 8: từ trang 144 đến 155	- Học lý thuyết trên lớp - Tham gia thảo luận. - Trả lời câu hỏi chương 8: từ câu 1 đến câu 3
15	6.2.2. Các định hướng hoạt động quản lý Nhà nước về chất lượng tại Việt Nam 6.2.3. Các biện pháp quản lý Nhà nước về chất lượng Ôn tập	2	Tài liệu [1] Chương 8: từ trang 156 đến 160	- Tham gia thảo luận. - Trả lời câu hỏi chương 8: từ câu 4 đến hết
Tổng		30 tiết		

9. Nhiệm vụ của sinh viên

- Dự lớp: Tối thiểu 70% số giờ học trên lớp có sự hướng dẫn của giảng viên
- Bài tập:
 - + Làm đầy đủ các bài tập mà giảng viên giao
 - + Đọc thêm tài liệu mà giảng viên yêu cầu
- Dụng cụ học tập: Tài liệu chính và tài liệu tham khảo giảng viên yêu cầu.
- Làm bài kiểm tra giữa kỳ
- Tham gia thi kết thúc học phần

10. Thang điểm và hình thức đánh giá:

- Thang điểm: 10
- Hình thức đánh giá:

- + Sinh viên tham gia đủ 70% số tiết học trên lớp
- + Tham gia bài kiểm tra giữa kỳ theo hình thức tự luận (2 tiết)
- + Tham gia bài thi kết thúc học phần theo hình thức tự luận (90 phút)

11. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên:

TT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số
1	Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần, làm bài tập ở nhà	1 điểm	10%
2	Điểm kiểm tra giữa kỳ	1 bài	30%
3	Thi kết thúc học phần	Theo quy chế hiện hành	60%

12. Tài liệu học tập:

- Giáo trình bắt buộc:

[1] Bộ môn Quản lý chất lượng, Giáo trình Quản lý chất lượng trong các tổ chức, Trường đại học kinh tế quốc dân, NXB lao động-xã hội, 2009.

[2] ThS. Nguyễn Thị Mơ, ThS Trần Thị Thu Lan, Tập bài giảng "Quản lý chất lượng", Trường Đại học Công nghiệp Quảng Ninh, 2018.

- Tài liệu tham khảo:

[3] TS. Nguyễn Kim Định, Quản trị chất lượng, NXB Tài chính, 2010.

[4] TS. Nguyễn Quốc Tuấn, ThS. Trương Hồng Trình, ThS. Lê Thị Minh Hằng, Quản trị chất lượng toàn diện, NXB Tài chính, 2007

[5] Tạp chí khoa học kinh tế

Quảng Ninh, ngày 02 tháng 3 năm 2020



HIỆU TRƯỞNG

PHỤ TRÁCH BỘ MÔN

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

TS. Hoàng Hùng Thắng

ThS. Đặng Thị Thu Giang

ThS. Trần Thị Thanh Hương