

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN  
TRÌNH ĐỘ ĐÀO TẠO: ĐẠI HỌC  
NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**1. Tên học phần:**

Tiếng Việt: QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG

Tiếng Anh: Quality Management

**Mã học phần:** ĐHCQ0170

**Số tín chỉ học phần:** 2 (2,0)

**Số tiết học phần:**

Lý thuyết: 30;

Tự học: 70

**2. Đơn vị quản lý học phần**

2.1. Giảng viên giảng dạy:

1. ThS. Trần Thị Thanh Hương

2. ThS. Trần Hoàng Tùng

3. ThS. Trần Thị Thu Lan

4. ThS. Ngô Thị Lan Hương

5. ThS. Đặng Thị Thu Giang

6. ThS. Bùi Thị Thuý Hằng

2.2. Bộ môn: Quản trị kinh doanh

2.3. Khoa: Kinh tế

**3. Điều kiện tiên quyết học phần:**

Học sau học phần: Quản trị học.

**4. Mục tiêu của học phần:**

Học phần cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản và có hệ thống về quản trị chất lượng, giúp cho người học có thể nhận biết, đánh giá và đưa ra những giải pháp cho các vấn đề chất lượng có trọng doanh nghiệp, giúp nâng cao hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp.

**4.1. Kiến thức:**

4.1.1. Hiểu được các kiến thức về chất lượng, quản trị chất lượng, hệ thống quản trị chất lượng, tiêu chuẩn hoá, đảm bảo và cải tiến chất lượng;

4.1.2. Biết được các phương pháp quản trị chất lượng, các công cụ cải tiến chất lượng;

4.1.3. Sử dụng các kiến thức được trang bị để phân tích đánh giá chất lượng dựa trên các chỉ tiêu đánh giá chất lượng và ra quyết định quản trị chất lượng.

## 4.2. Kỹ năng:

4.2.1. Trang bị các kỹ năng, kiến thức xây dựng hệ thống quản trị chất lượng chuyên nghiệp, đồng bộ và toàn diện;

4.2.2. Phát triển kỹ năng thu thập, tổng hợp, phân tích và đánh giá thông tin, kỹ năng thuyết trình và làm việc nhóm, kỹ năng ra quyết định; kỹ năng xử lý và giải quyết các vấn đề liên quan đến quản trị chất lượng.

## 4.3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

4.3.1. Tạo lập ý thức và thói quen sáng tạo cải tiến liên tục trong mọi công việc để nâng cao năng suất lao động và chất lượng sản phẩm của doanh nghiệp;

4.3.2. Tự chủ trong công việc, chủ động, nghiêm túc học hỏi, tiếp cận kiến thức mới phục vụ cho công việc.

## 5. Chuẩn đầu ra học phần

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

1. Nhận biết được tầm quan trọng của chất lượng và quản trị chất lượng;
2. Nhớ được kiến thức cơ bản về quản trị chất lượng và xu hướng phát triển của quản trị chất lượng trong môi trường kinh doanh hiện đại;
3. Vận dụng lựa chọn phương pháp quản trị chất lượng phù hợp với từng doanh nghiệp;
4. Tính được các chỉ tiêu đánh giá chất lượng từ đó phân tích và đưa ra quyết định quản trị chất lượng;
5. Có kỹ năng thu thập, tổng hợp, phân tích và đánh giá thông tin, kỹ năng thuyết trình và làm việc nhóm, kỹ năng ra quyết định; kỹ năng xử lý và giải quyết các vấn đề liên quan đến quản trị chất lượng;
6. Tạo lập ý thức và thói quen sáng tạo cải tiến liên tục trong mọi công việc để nâng cao năng suất lao động và chất lượng sản phẩm của doanh nghiệp;
7. Tự chủ trong công việc, chủ động, nghiêm túc học hỏi, tiếp cận kiến thức mới phục vụ cho công việc.

## 6. Tóm tắt nội dung học phần

Học phần cung cấp những kiến thức tổng quát về chất lượng và quản lý chất lượng sản phẩm; Các nguyên tắc và phương pháp quản lý chất lượng; Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng; Các hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn; Phương pháp quản lý chất lượng toàn diện - TQM; Một số công cụ cải tiến chất lượng,...

## 7. Cấu trúc nội dung học phần

Đề mục	Nội dung	Số tiết			Mục tiêu
		Tổng	Lý thuyết	TH/TN	
<b>Chương 1</b>	<b>Tổng quan về chất lượng</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		
1.1	Vị trí (vai trò) của chất lượng và tình hình quản lý chất lượng trong xu thế cạnh tranh				4.1.1 4.2.2 4.3.1 4.3.2
1.2	Khái niệm, đặc điểm, vai trò của chất				

Đề mục	Nội dung	Số tiết			Mục tiêu
		Tổng	Lý thuyết	TH/TN	
	lượng				
1.3	Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm				
1.4	Chi phí chất lượng				
<b>Chương 2</b>	<b>Quản trị chất lượng</b>	<b>6</b>	<b>6</b>		4.1.1
2.1	Khái niệm và nguyên tắc quản trị chất lượng				4.1.2 4.2.1
2.2.	Các phương pháp quản trị chất lượng				4.2.2
2.3.	Một số quan điểm lệch lạc trong quản trị chất lượng				4.3.1 4.3.2
<b>Chương 3</b>	<b>Tiêu chuẩn hoá và đánh giá chất lượng</b>	<b>8</b>	<b>8</b>		4.1.1 4.1.3
3.1	Tiêu chuẩn hoá				4.2.2
3.2	Đánh giá chất lượng				4.2.1 4.3.1 4.3.2
<b>Chương 4</b>	<b>Hệ thống quản trị chất lượng</b>	<b>6</b>	<b>6</b>		4.1.1
4.1	Khái quát về hệ thống quản trị chất lượng				4.2.1 4.2.2
4.2	Các hệ thống quản trị chất lượng phổ biến				4.2.1 4.3.1
4.3	Quản lý Nhà nước về chất lượng				4.3.2
<b>Chương 5</b>	<b>Đảm bảo và cải tiến chất lượng</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		4.1.1
5.1	Đảm bảo chất lượng				4.1.2
5.2	Cải tiến chất lượng				4.2.1
5.3	Một số công cụ cải tiến				4.2.2
	<b>Kiểm tra</b>	<b>2</b>			4.3.1 4.3.2

### 8. Phương pháp giảng dạy

- Giảng dạy lý thuyết, phát vấn - đối thoại;
- Đặt vấn đề - giải quyết vấn đề;
- Thảo luận nhóm, thuyết trình

### 9. Nhiệm vụ của sinh viên:

- Sinh viên phải thực hiện các nhiệm vụ sau:
- Có mặt tối thiểu 70% số tiết học lý thuyết.

- Hoàn thành đầy đủ các bài tập theo hướng dẫn và yêu cầu của giáo viên và được đánh giá kết quả thực hiện.

- Sinh viên cần chủ động tham gia bài giảng trên lớp thông qua trao đổi với giảng viên (trả lời và đặt câu hỏi), thảo luận với sinh viên khác trên lớp, thảo luận nhóm, nghiên cứu tình huống, thuyết trình.

- Chủ động nghiên cứu tài liệu, chủ động chuẩn bị bài học trước khi lên lớp theo hướng dẫn và yêu cầu của giảng viên và thực hiện giờ tự học theo mục 12.

- Tham gia kiểm tra giữa học kỳ.

- Tham gia thi kết thúc học phần.

## 10. Đánh giá kết quả học tập của sinh viên

### 10.1. Cách đánh giá

Sinh viên được đánh giá tích lũy học phần như sau:

TT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Ghi chú
1	Điểm chuyên cần	Số tiết sinh viên tham dự học/tổng số tiết quy định. Ý thức, thái độ học tập trên lớp, ý thức chuẩn bị bài, làm bài tập ... của sinh viên.	10%	Sinh viên không tham dự đủ 70% số tiết học trên lớp thì không được dự thi kết thúc học phần
2	Điểm quá trình	Điểm bài kiểm tra giữa kỳ	30%	
3	Điểm thi kết thúc học phần	Thi trắc nghiệm + tự luận (90 phút)	60%	

### 10.2. Cách tính điểm:

Điểm học phần bao gồm điểm kiểm tra thường xuyên trong quá trình học tập; điểm đánh giá nhận thức và thái độ tham gia thảo luận; điểm chuyên cần; điểm thi giữa học phần và điểm thi kết thúc học phần thực hiện theo công thức sau:

$$\boxed{\text{Điểm học phần}} = \boxed{\text{Điểm chuyên cần} \times 0.1} + \boxed{\text{Điểm quá trình} \times 0.3} + \boxed{\text{Điểm thi kết thúc học phần} \times 0.6}$$

Điểm học phần tính theo thang điểm 10 làm tròn đến một chữ số thập phân, sau đó được quy đổi sang điểm chữ và điểm số theo thang điểm 4 theo quy chế đào tạo của Nhà trường.

## 11. Tài liệu học tập:

### 11.1. Tài liệu chính:

[1] TS Đặng Ngọc Sự, PGS.TS Nguyễn Đình Phan, “Giáo trình quản trị chất lượng”, NXB Đại học kinh tế quốc dân, 2012.

### 11.2. Tài liệu tham khảo:

[2] GS.TS Nguyễn Đình Phan, “Giáo trình Quản lý chất lượng trong các tổ chức”, Trường ĐH Kinh tế quốc dân, NXB Lao động - Xã hội, 2005.

[3] Tạ Thị Kiều An, “Giáo trình Quản lý chất lượng trong các tổ chức”, NXB Thống kê, 2004.

## 12. Hướng dẫn tự học của học phần

Chương	Nội dung	LT (tiết)	BT (tiết)	TH (tiết)	Sinh viên cần chuẩn bị
1	Tổng quan về chất lượng	10	0	0	Tài liệu [1], [2] và [3]
2	Quản trị chất lượng	14	0	0	Tài liệu [1], [2] và [3]
3	Tiêu chuẩn hoá và đánh giá chất lượng	10	10	0	Tài liệu [1], [2] và [3]
4	Hệ thống quản trị chất lượng	16	0	0	Tài liệu [1], [2] và [3]
5	Đảm bảo và cải tiến chất lượng	10	0	0	Tài liệu [1], [2] và [3]

Quảng Ninh, ngày 3 tháng 12 năm 2022



HIỆU TRƯỞNG

P. TRƯỞNG BỘ MÔN

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

TS. Hoàng Hùng Thắng

ThS. Đặng Thị Thu Giang

ThS. Trần Thị Thanh Hương

