

## ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG

Ngành đào tạo: Quản trị kinh doanh

Hệ đào tạo: Đại học chính quy

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 900/QĐ-ĐHTB, ngày 7/12/2017)

**1. Tên học phần:** Quản trị chất lượng

**2. Số tín chỉ:** 2 (2,0)

**4. Trình độ:** Sinh viên năm thứ ba

**4. Phân bổ thời gian**

- **Lên lớp:** 30 tiết (2 tiết lên lớp / tuần)

Lý thuyết: 22 tiết

Bài tập, kiểm tra: 8 tiết

- **Tự học:** 30 x 2 = 60 giờ

**5. Điều kiện tiên quyết:** Quản trị nhân sự

**6. Mục tiêu của học phần**

*6.1. Về kiến thức*

Môn học giúp sinh viên có những kiến thức cơ bản về quản lý chất lượng: Quá trình hình thành các lý thuyết quản lý chất lượng; Vai trò của quản lý chất lượng trong các tổ chức; Các khái niệm chất lượng và quản lý chất lượng; Các công cụ quản lý chất lượng; Các phương pháp quản lý chất lượng và các tiêu chuẩn quản lý chất lượng.

*6.2. Về kỹ năng*

Học xong môn học, sinh viên có kỹ năng từng bước vận dụng các lý thuyết quản lý chất lượng vào các doanh nghiệp.

*6.3. Về thái độ*

Sinh viên cần phải tham gia đầy đủ các buổi học lý thuyết và tích cực trong việc chuẩn bị bài tập cũng như thảo luận trên lớp.

**7. Mô tả các nội dung học phần**

Môn học cung cấp những kiến thức tổng quát về chất lượng và quản lý chất lượng sản phẩm; Các phương pháp quản lý chất lượng; Các kỹ thuật và công cụ quản lý chất lượng; Các hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn; Phương pháp quản lý chất lượng toàn diện – TQM; Quản lý chất lượng trong một số loại hình doanh nghiệp: Quản lý nhà nước về chất lượng; từ đó giúp sinh viên giải quyết các vấn đề phát sinh trong thực tế.

**8. Nhiệm vụ của sinh viên**

- Tham dự học, thảo luận, kiểm tra, theo Quyết định số 17/VBHN-BGD&ĐT ngày 15 tháng 5 năm 2014 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về quy chế đào tạo đại học và cao đẳng chính quy theo hệ thống tín chỉ, qui chế học vụ hiện hành của trường Đại học Thái Bình.

- Dự lớp: Sinh viên phải tham gia tối thiểu 80% số tiết học trên lớp.

- Có đầy đủ điểm thường xuyên, điểm đánh giá nhận thức, làm bài tập ở nhà theo yêu cầu của giảng viên.

- Có đủ 2 bài kiểm tra định kỳ.

- Tham gia dự kỳ thi kết thúc học phần.

- Nghiên cứu tài liệu trước khi lên lớp.

## 9. Tài liệu học tập

### - Giáo trình chính

[1] Tập bài giảng Quản trị chất lượng (Đại học), Trường Đại học Thái Bình.

[2] Hệ thống bài tập Quản trị chất lượng, Trường Đại học Thái Bình.

### - Sách tham khảo

[3]. Tạ Thi Kiều An, Ngô Thị Ánh, Nguyễn Văn Hoá, Nguyễn Hoàng Kiệt, Đinh Phương Vương - Quản lý chất lượng trong các tổ chức. – NXB Thống kê, 2004.

[4]. GS. TS. Nguyễn Đình Phan - Quản lý chất lượng trong các tổ chức. NXB Lao Động – Xã Hội, 2005.

[5]. TS. Nguyễn Kim Định, - Quản trị chất lượng, - NXB Đại Học Quốc Gia Tp. HCM, 2008.

[6] ĐẶNG ĐÌNH CUNG, Bảy công cụ quản lý chất lượng, NXB Trẻ, TPHCM, 2002

[7] NGUYỄN MINH ĐÌNH, NGUYỄN TRUNG TÍN, PHẠM PHƯƠNG HOA, Quản lý có hiệu quả theo phương pháp Deming, tập 1 và 2, NXB Thống kê, Hà nội, 2006

[8] QUẾ HƯƠNG, Quản lý năng suất và chất lượng trong các doanh nghiệp vừa và nhỏ, Trung tâm thông tin KHKT Hóa chất, Hà nội, 1999

[9] KIM THÚY NGỌC, TRẦN NGUYỆT ÁNH, NGUYỄN TÙNG LÂM, Tiêu chuẩn ISO 14000, chứng chỉ hệ thống quản lý môi trường, NXB Thế giới, Hà nội, 2003

[10] NGUYỄN CHÍ QUANG, Cơ sở hạch toán môi trường doanh nghiệp, NXB Khoa học kỹ thuật, Hà nội, 2002

[11] VŨ ĐỨC THẮNG, Quản lý hiệu quả, NXB Thống kê, TPHCM, 2000

## 10. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên

### 10.1. Tiêu chí đánh giá

STT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Ghi chú
1	Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ, chuyên cần, làm bài tập ở nhà.	- Số tiết dự học/Tổng số tiết: 5%. - Số bài tập đã làm/Tổng số bài tập được giao: 5%.	10%	
2	Điểm kiểm tra định kỳ và bài tập tiểu luận	- 2 bài kiểm tra viết 1 tiết (trên lớp). - Bài tập tiểu luận	30%	
3	Thi kết thúc học phần	- Thi viết (60')	60%	

### 10.2. Cách tính điểm

- Sinh viên không tham gia đủ 80% số tiết học trên lớp không được thi lần đầu.

- Điểm thành phần để điểm lẻ đến một chữ số thập phân.

- Điểm kết thúc học phần làm tròn đến phần nguyên.

## 11. Thang điểm: 10

### 12. Nội dung chi tiết học phần

*Chương I: Một số khái niệm và định nghĩa cơ bản*

Mục đích: Hiểu được các khái niệm về sản phẩm hàng hoá, chất lượng sản phẩm, những nhóm chỉ tiêu đặc trưng cho chất lượng sản phẩm, tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm, ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng sản phẩm.

*Chương II: Quản lý chất lượng đồng bộ - TQM*

Mục đích: Hiểu được khái niệm TQM, chu trình quản lý chất lượng - vòng tròn Deming, các biện pháp quản lý chất lượng, mục tiêu và chức năng của quản lý chất lượng.

*Chương III: Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000*

Mục đích: Hiểu được tầm quan trọng của hệ thống ISO 9000, Bộ tiêu chuẩn chất lượng ISO 9000:1994, Mục tiêu và các nguyên tắc của hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9000; ISO 9000:2000; ISO 14.000; áp dụng hệ thống quản trị xã hội - SA 8000

*Chương IV: Các công cụ thống kê trong quản trị chất lượng*

Mục đích: Hiểu được thực chất, vai trò của kiểm soát chất lượng bằng các công cụ thống kê, sử dụng các công cụ thống kê chủ yếu trong quản trị chất lượng.

*Chương V: Kiểm tra và kiểm soát chất lượng*

Mục đích: Hiểu được tại sao phải kiểm tra chất lượng sản phẩm, các hình thức kiểm tra, đánh giá chất lượng, tiêu chuẩn hoá, vai trò và chức năng của tiêu chuẩn hoá.

**13. Hình thức và nội dung từng phần**

Hình thức tổ chức dạy học	Nội dung	Thời gian (tiết)	Yêu cầu SV chuẩn bị và địa chỉ tài liệu	Ghi chú
Nội dung 1 (Tuần 1):				
Lý thuyết	<b>Chương I: Một số khái niệm và định nghĩa cơ bản</b> I. Sự hình thành chất lượng sản phẩm và công tác quản lý chất lượng sản phẩm II. Khái niệm về sản phẩm hàng hóa III. Khái niệm về chất lượng sản phẩm	3	- Chuẩn bị và đọc trước: +, Nội dung bài học trong Tài liệu [1]: Chương 1 (I - IV) +, Đọc các nội dung có liên quan trong Tài liệu [3]: Chương 1 (tr5 - tr9) - Làm bài tập chương 1 (Tài liệu [2])	
Nội dung 2 (Tuần 2):				
Lý thuyết	IV. Những nhóm chỉ tiêu đặc trưng cho chất lượng sản phẩm V. Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng sản phẩm VI. Các loại chất lượng	3	- Chuẩn bị và đọc trước: +, Nội dung bài học trong Tài liệu [1]: Chương 1 (V) Chương 2 (I - IV) +, Đọc các nội dung có liên quan trong Tài liệu [3]: Chương 2 (tr10 - tr15); Tài liệu [4]: Chương 2 (tr20 - tr29) Chương 2 (tr36 - tr46) - Làm bài tập chương 1, 2 (Tài liệu [2])	
Nội dung 3 (Tuần 3):				
Lý thuyết	<b>Chương 2: Quản lý chất lượng đồng bộ - TQM</b> I. Khái niệm TQM	3	- Chuẩn bị và đọc trước: +, Nội dung bài học	

Hình thức tổ chức dạy học	Nội dung	Thời gian (tiết)	Yêu cầu SV chuẩn bị và địa chỉ tư liệu	Ghi chú
	1. Khái niệm 2. Đặc điểm II. Chu trình quản lý chất lượng <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kế hoạch</li> <li>2. Thực hiện</li> <li>3. Kiểm tra</li> <li>4. Hoạt động</li> </ol> III. Mục tiêu, chức năng của quản lý chất lượng <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mục tiêu</li> </ol>		trong Tài liệu [1]: Chương 2 (I, II) +, Đọc các nội dung có liên quan trong Tài liệu [3]: Chương 2 (tr15 - tr30), Tài liệu [4]: Chương 2, 3 (tr46 - tr99) - Làm bài tập chương 2 (Tài liệu [2])	
Nội dung 4 (Tuần 4):				
Lý thuyết	2. Chức năng <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Chức năng hoạch định</li> <li>2.2. Chức năng tổ chức</li> <li>2.3. Chức năng kiểm tra, giám sát</li> <li>2.4. Chức năng điều chỉnh, cải tiến</li> </ol>	2	- Chuẩn bị và đọc trước: +, Nội dung bài học trong Tài liệu [1]: Chương 2 (II, III) +, Đọc các nội dung có liên quan trong Tài liệu [4]: Chương 3 (tr50 - tr70) - Làm bài tập chương 2 (Tài liệu [2])	
Bài tập	Bài tập chương 2	1		
Nội dung 5 (Tuần 5):				
Lý thuyết	<b>Chương 3: Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000</b> I. Giới thiệu bộ tiêu chuẩn ISO 9.000 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Khái quát chung</li> <li>2. Đặc điểm</li> <li>3. Các nguyên tắc của hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000</li> </ol> II. Bộ tiêu chuẩn ISO 9000-2000 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Khái quát</li> <li>2. Đặc điểm</li> </ol>	2	- Chuẩn bị và đọc trước: +, Nội dung bài học trong Tài liệu [1]: Chương 3 (III, IV, V) - Đọc các nội dung có liên quan trong Tài liệu [3]: Chương 3 (tr31 - tr40) - Làm bài tập chương 3 (Tài liệu [2])	
Kiểm tra – Đánh giá	Kiểm tra định kỳ, nội dung: Chương 3 (hình thức: viết trên lớp)	1		
Nội dung 6 (Tuần 6):				
Lý thuyết	III. Hệ thống quản lý môi trường ISO 14000 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Khái niệm</li> <li>2. Mục đích</li> <li>3. Các nhóm tiêu chuẩn</li> </ol>	3	- Chuẩn bị và đọc trước: +, Nội dung bài học trong Tài liệu [1]: Chương 4 (I, II) +, Đọc các nội dung có	

Hình thức tổ chức dạy học	Nội dung	Thời gian (tiết)	Yêu cầu SV chuẩn bị và địa chỉ tư liệu	Ghi chú
	4. Lợi ích khi áp dụng ISO 14000 IV. Áp dụng hệ thống quản trị xã hội SA 8000		liên quan trong Tài liệu [3]: Chương 4 (tr91 - tr125); Tài liệu [4]: Chương 5 (tr151 - tr168) - Làm bài tập chương 3 (Tài liệu [2])	
Nội dung 7 (Tuần 7):				
Lý thuyết	<b>Chương 4: Các công cụ thống kê trong quản trị chất lượng</b> I. Thực chất, vai trò của kiểm soát chất lượng bằng các công cụ thống kê 1. Thực chất 2. Dữ liệu thống kê 3. Vai trò II. Các công cụ thống kê chủ yếu trong quản trị chất lượng 1. Sơ đồ lưu trình 2. Sơ đồ xương cá - sơ đồ nhân quả	2	- Chuẩn bị và đọc trước: +, Nội dung bài học trong Tài liệu [1]: Chương 4 (IV, V) +, Đọc các nội dung có liên quan trong Tài liệu [4]: Chương 6 (tr178 - tr202) - Làm bài tập chương 4 (Tài liệu [2])	
Bài tập	Bài tập chương 4	1		
Nội dung 8 (Tuần 8):				
Lý thuyết	<b>II. Các công cụ thống kê chủ yếu trong quản trị chất lượng (tiếp)</b> 3. Biểu đồ Pareto - Thực chất - Tác dụng - Các bước lập biểu đồ 4. Biểu đồ phân bố mật độ - Thực chất - Các bước lập biểu đồ - Các dạng phân bố - Tác dụng	2	- Chuẩn bị và đọc trước: +, Nội dung bài học trong Tài liệu[1]: Chương 4 (II) +, Đọc các nội dung có liên quan trong Tài liệu [4]: Chương 7 (tr232 - tr237) - Làm bài tập chương 4 (Tài liệu [2])	
Bài tập	Bài tập chương 4	1		
Nội dung 9 (Tuần 9):				
Lý thuyết	<b>Chương 5: Kiểm tra và kiểm soát chất lượng</b> I. Kiểm tra chất lượng 1. Thực chất 2. Mục đích 3. Nội dung của kiểm tra chất lượng 4. Các phương pháp kiểm tra cơ bản	1	- Chuẩn bị và đọc trước: +, Nội dung bài học trong Tài liệu [1]: Chương 5 (I). +, Đọc các nội dung có liên quan trong Tài liệu	

Hình thức tổ chức dạy học	Nội dung	Thời gian (tiết)	Yêu cầu SV chuẩn bị và địa chỉ tư liệu	Ghi chú
			[4]: Chương 6 (tr203 - tr206) - Làm bài tập chương 5 (Tài liệu [2])	
Bài tập	Bài tập chương 4	<b>2</b>		
Nội dung 10 (Tuần 10):				
Lý thuyết	4. Các phương pháp kiểm tra cơ bản (tiếp) II. Hình thức kiểm tra 1. Kiểm tra toàn bộ lô hàng 2. Kiểm tra điển hình (kiểm tra đại diện) 3. Ưu nhược điểm III. Đánh giá chất lượng	<b>1</b>	- Chuẩn bị và đọc trước: +, Nội dung bài học trong Tài liệu [1]: Chương 5 (II) +, Đọc các nội dung có liên quan trong Tài liệu [4]: Chương 6 (tr206 - tr214) - Làm bài tập chương 5 (Tài liệu [2])	
Bài tập	Bài tập chương 5	<b>1</b>		
Kiểm tra – Đánh giá	Kiểm tra định kỳ, nội dung: Chương 4, 5 (hình thức: viết trên lớp)	<b>1</b>		

**TRƯỜNG KHOA**

(Đã ký)

**Lê Thị Kim Hoa**

**TRƯỜNG BỘ MÔN**

(Đã ký)

**Vũ Thị Vân**