**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ &QUẢN TRỊ KINH DOANH**

----------------------------



**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**

**Học phần:** QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG

**Mã số: QUA331**

**Số tín chỉ: 03**

**Khoa: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**Bộ môn phụ trách: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**Thái Nguyên, 2022**

**Mẫu đề cương chi tiết**

|  |  |
| --- | --- |
| TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ &QTKD  **KHOA**: QUẢN TRỊ KINH DOANH  **Bộ môn phụ trách**: Quản trị doanh nghiệp |  |

**ĐỀ C­ƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**

**1. Tên học phần:** QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG;  **Mã học phần**: QUA331

**2. Tên Tiếng Anh:** Quality Management;

**3. Số tín chỉ:** 03 tín chỉ (36/18/72) (GTC lý thuyết/GTC thực hành,thảo luận/GTC tự học)

**4. Điều kiện tham gia học tập học phần**

Môn học tiên quyết: Quản trị học

Môn học trước: Quản trị sản xuất 1, Quản trị chiến lược, Quản trị doanh nghiệp, Quản trị nhân lực, Lý thuyết ra quyết định, Quản trị kinh doanh tổng hợp

Khác: Học phần song hành: Quản lý công nghệ, Quản trị hành chính văn phòng

**5. Các giảng viên phụ trách học phần**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Học hàm, học vị, họ tên** | **Số điện thoại** | **Email** | **Ghi chú** |
|  | TS. Phạm Văn Hạnh | 0834292293 | [pvha112@yahoo.com](mailto:pvha112@yahoo.com) |  |
|  | ThS. Trần Xuân Kiên | 0988.880.842 | [trankien@tueba.edu.vn](mailto:trankien@tueba.edu.vn) |  |
|  | ThS.Nguyễn Thị Thu Hà | 0978.406.608 | thuhaqtkd.vn@gmail.com |  |
|  | ThS. Nông Thị Minh Ngọc | 0972.116.318 | nongthiminhngoc@gmail.com |  |

**6. Mô tả học phần:**

Học phần Quản trị chất lượng cung cấp kiến thức cơ bản về hoạt động quản lý chất lượng, quá trình quản lý chất lượng tại các tổ chức (doanh nghiệp/cơ sở sản xuất/đơn vị quản lý nhà nước...). Hệ thống hóa cơ sở lý luận và thực tiễn các quan điểm, trường phái, xu hướng quản trị chất lượng trên thế giới và trong nước; Hệ thống các bộ tiêu chuẩn quản lý chất lượng trên thế giới và các quốc gia đang áp dụng tại các tổ chức, hệ thống tiêu chuẩn quản lý chất lượng trong nước đang áp dụng; xu hướng quản lý chất lượng mới trên thế giới. Trên cơ sở lý thuyết và thực tiễn, lãnh đạo các tổ chức có đánh giá quá trình và hiệu quả/hiệu lực trong việc áp dụng phương pháp/tiêu chuẩn quản trị chất lượng.

Học phần Quản trị chất lượng cung cấp bộ công cụ kiểm soát chất lượng trong các tổ chức, hướng dẫn và vận dụng công cụ kiểm soát đối với các hoạt động thực tiễn trong các tổ chức, đặc biệt trong các doanh nghiệp sản xuất, cơ sở kinh doanh, cơ quan quản lý nhà nước.

**7. Mục tiêu học phần**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mục tiêu** | **Mô tả**  *Học phần này trang bị cho người học:* | **Chuẩn đầu ra**  **CTĐT** | **Trình độ năng lực** |
| **CO1** | Học phần trang bị kiến thức cơ bản trong hoạt động quản lý chất lượng tại doanh nghiệp/tổ chức: Lý thuyết căn bản quản lý chất lượng; Hệ thống quản lý chất lượng; Công cụ quản lý chất lượng; Phương pháp quản lý chất lượng…  Định hướng cho người học vận dụng kiến thức quản lý chất lượng trong quá trình hoạt động của doanh nghiệp/tổ chức; Sử dụng công nghệ thông tin trong giải quyết các bài toán/phương án tối ưu hóa hoạt động quản lý chất lượng tại doanh nghiệp/tổ chức | 1.2;1.3;1.4 | 3 |
| **CO2** | Kỹ năng phân tích và đánh giá trong việc giải quyết các vấn đề đối với hoạt động quản lý chất lượng tại doanh nghiệp/tổ chức  Trang bị kỹ năng phân tích, đánh giá và ra quyết định; Kỹ năng giải quyết vấn đề và định hướng hoạt động quản lý chất lượng trong các tổ chức/doanh nghiệp | 2.2; 2.3;2.5 | 3 |
| **CO3** | Hình thành năng lực làm việc trong lĩnh vực quản trị chất lượng tại các tổ chức/doanh nghiệp, gồm: làm việc nhóm, thuyết trình, giải thích vấn đề; tự học/tự nghiên cứu tài liệu; đề xuất các giải pháp trong quản lý chất lượng trong doanh nghiệp/tổ chức | 3.2;3.3;3.4 | 2 |

**8. Chuẩn đầu ra của học phần (Course Learning Outcomes - CLOs)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Chuẩn đầu ra HP** | **Mô tả**  *Sau khi học xong môn học này, người học có thể:* | | **Chuẩn đầu ra CTĐT** | **Trình độ năng lực** |
| **CLO1** | | Hiểu quá trình hoạt động quản lý chất lượng, kiểm soát chất lượng, công cụ kiểm soát chất lượng trong hoạt động quản lý tại doanh nghiệp/tổ chức | 1.2;1.3 | 2 |
| **CLO2** | | Vận dụng và áp dụng kiến thức quản lý chất lượng vào hoạt động thực tế sau khi tốt nghiệp | 1.3;1.4 | 3 |
| **CLO3** | | Vận dụng các kiến thức về quản trị chất lượng để giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình vận hành hệ thống tại các tổ chức/doanh nghiệp. | 2.3;2.4 | 3 |
| **CLO4** | | Vận dụng các kiến thức về quản trị chất lượng trong việc định hướng và vận hành quá trình/quy trình kiểm soát chất lượng. | 2.3;2.5 | 3 |
| **CLO5** | | Rèn luyện kỹ năng làm việc độc lập, làm việc nhóm, tự học, tự nghiên cứu,chịu trách nhiệm cá nhân, nâng cao trình độ chuyên môn | 3.2;3.3 | 3 |

**Mối tương thích giữa CĐR học phần với Triết lý giáo dục của**

**Trường Đại học kinh tế và Quản trị kinh doanh**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nội dung của triết lý giáo dục** | | **CĐR học phần** |
| **Sáng tạo** | Đào tạo hướng tới phát huy tối đa khả năng của người học, chủ động tiếp cận và nắm bắt các cơ hội trong đời sống xã hội, trong nghề nghiệp | CLO2; CLO3; CLO4 |
| **Thực tiễn** | Đào tạo người học có phẩm chất đạo đức, có tri thức, kỹ năng đáp ứng yêu cầu cần thiết phù hợp với nhu cầu của xã hội hiện đại, của thị trường lao động và nhu cầu học tập tự thân của mỗi người | CLO1; CLO2; CLO3; CLO4; CLO5 |
| **Hội nhập** | Đào tạo giúp người học tích lũy tri thức và kỹ năng nghề nghiệp, chủ động hội nhập quốc tế, phù hợp xu thế phát triển bền vững | CLO1; CLO2; CLO3; CLO4; CLO5 |

**Ma trận mức độ đáp ứng của CĐR học phần đối với CĐR CTĐT**

Mức độ đáp ứng được mã hóa theo 3 mức từ I, R và M trong đó:

*- Mức I (Introduction): Giới thiệu (làm quen)*

*- Mức R (Reinforced): Tăng cường (củng cố)*

*- Mức M (Master): Đáp ứng đầy đủ (chuyên sâu)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CĐR học phần** | **CĐR của CTĐT QTKD** | | | | | | | | | | | | | | |
| **PLO1** | | | | | **PLO2** | | | | | | **PLO3** | | | |
| **1.1** | **1.2** | **1.3** | **1.4** | **1.5** | **2.1** | **2.2** | **2.3** | **2.4** | **2.5** | **2.6** | **3.1** | **3.2** | **3.3** | **3.4** |
| CLO1 |  | M | M |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| CLO2 |  |  | I | R |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| CLO3 |  |  |  |  |  |  |  | R | M |  |  |  |  |  |  |
| CLO4 |  |  |  |  |  |  |  | R | M |  |  |  |  |  |  |
| CLO5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | R | R |  |

**9. Nhiệm vụ của người học**

***\* Phần lý thuyết, bài tập, thảo luận***

- Dự lớp ≥ 80 % tổng số thời lượng của học phần.

- Chuẩn bị thảo luận.

- Hoàn thành các bài tập được giao.

- Nghiên cứu tài liệu học tập.

***\* Phần thực hành*** *(nếu có)*

- Các bài thực hành của môn học theo yêu cầu của Giảng viên;

**\* *Phần bài tập lớn, tiểu luận*** *(nếu có)*

- Tên bài tập lớn hoặc tiểu luận theo yêu cầu của Giảng viên;

**10. Tài liệu học tập**

***-*** *Sách, giáo trình chính:*

[1]Giáo trình Quản trị chất lượng– GS.TS. Nguyễn Đình Phan & TS. Đặng Ngọc Sự– ĐH KTQD (Chủ biên), NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, phiên bản từ 2012.

***-*** *Tài liệu tham khảo:*

[2]Quản trị Chất lượng – TS. Phan Thăng, NXB Thống kê, 2012.

[3]Bài tập Quản trị chất lượng - TS. [Đỗ Thị Đông](http://www.minhkhai.com.vn/store2/index.aspx?ss&ShopID=0&searchText=%c4%90%e1%bb%97+Th%e1%bb%8b+%c4%90%c3%b4ng) (chủ biên), NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, 2013.

[4]Giáo trình Quản lý chất lượng - Tạ Thị Kiều An, NXB Thống kê, 2013.

**11. Phương pháp giảng dạy - học tập**

***Phương pháp giảng dạy - học tập của học phần:*** Các phương pháp giảng dạy - học tập chính của học phần Quản trị chất lượng bao gồm: Chiến lược dạy học trực tiếp, chiến lược dạy học gián tiếp, dạy học tương tác và tự học, cụ thể như sau:

**11.1. Chiến lược dạy học trực tiếp**

1. Thuyết trình: Giảng viên trình bày nội dung bài học và giải thích các nội dung trong bài giảng. Giảng viên là người thuyết trình, diễn giảng. Người học nghe giảng và ghi chú để tiếp nhận các kiến thức của học phần.

2. Giải thích cụ thể: Giảng viên hướng dẫn và giải thích chi tiết cụ thể các nội dung liên quan đến học phần, giúp cho người học đạt được mục tiêu dạy học về kiến thức và kỹ năng.

**11.2. Chiến lược dạy học gián tiếp**

3. Câu hỏi gợi mở: Giảng viên sử dụng các câu hỏi gợi mở hoặc vấn đề liên quan đến học phần, hướng dẫn giúp người học từng bước trả lời câu hỏi. Người học có thể tham gia thảo luận theo nhóm để cùng nhau giải quyết câu hỏi hoặc vấn đề được nêu ra.

4. Giải quyết vấn đề: Người học làm việc với vấn đề được đặt ra và học được những kiến thức mới thông qua việc đối mặt với vấn đề cần giải quyết. Thông qua quá trình tìm giải pháp cho vấn đề đặt ra, người học đạt được kiến thức và kỹ năng theo yêu cầu của môn học.

5. Học theo tình huống: Giảng viên liên hệ với các tình huống thực tế trong quá trình hoạt động tại doanh nghiệp, đưa ra các phương án cho từng tình huống... Người học giải quyết vấn đề trong tình huống và biện giải lý do cho từng tình huống. Giảng viên và người học cùng thảo luận/phản biện các tình huống, hình thành kỹ năng giải quyết vấn đề và kỹ năng phân tích.

**11.3. Dạy học tương tác**

6. Thảo luận: Người học được chia thành các nhóm và tham gia thảo luận về những quan điểm cho một vấn đề nào đó được Giảng viên đặt ra. Khác với phương pháp tranh luận, trong phương pháp thảo luận, người học với cùng quan điểm mục tiêu chung và tìm cách bổ sung để hoàn thiện quan điểm, giải pháp của mình.

7. Học nhóm: Người học được tổ chức thành các nhóm nhỏ để cùng nhau giải quyết các vấn đề được đặt ra và trình bày kết quả của nhóm thông qua báo cáo hay thuyết trình trước các nhóm khác và giảng viên.

**IV.Tự học**

8. Bài tập ở nhà: Theo phương pháp này, người học được giao nhiệm vụ làm việc ở nhà với những nội dung và yêu cầu do Giảng viên đặt ra. Thông qua việc hoàn thành các nhiệm vụ được giao ở nhà, người học học được cách tự học, cũng như đạt được những nội dung về kiến thức cũng như kỹ năng theo yêu cầu.

**Ma trận quan hệ giữa chuẩn đầu ra học phần và phương pháp giảng dạy - học tập**

| **Các CĐR của học phần** | **Trình độ năng lực** | **Phương pháp giảng dạy - học tập** | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Thuyết trình | Giải thích cụ thể | Câu hỏi gợi mở | Giải quyết vấn đề | Học theo tình huống | Thảo luận | Học nhóm | Bài tập ở nhà |
| CLO1 | 2 | x | x | x |  |  |  |  | x |
| CLO2 | 3 | x | x | x |  |  |  |  | x |
| CLO3 | 3 | x | x | x | x | x | x | x | x |
| CLO4 | 3 | x | x | x | x | x | x | x | x |
| CLO5 | 3 | x | x | x | x | x | x | x | x |

**12. Nội dụng giảng dạy chi tiết**

| **Tiết** | **Nội dung giảng dạy**  *(Ghi chi tiết đến từng mục nhỏ của từng chương)* | **CĐR học phần** *(CĐR đạt được khi kết thúc chương)* | **Đáp ứng CĐR CTĐT và mức độ đáp ứng sau khi kết thúc chương** | **Phương pháp giảng dạy**  **học tập** | **Phương pháp đánh giá** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1,2,3 | Giới thiệu học phần; đề cương học phần; phương pháp tiếp cận môn học; học liệu; phương pháp kiểm tra và đánh giá |  |  | Thuyết trình, Giải quyết cụ thể |  |
| 4;5;6;7 | **Chương I.** **KHÁCH HÀNG VÀ THỎA MÃN NHU CẦU KHÁCH HÀNG**  **A/ Các nội dung học trên lớp:**  **I.** Khái niệm và phân loại khách hàng  II. Nhu cầu khách hàng  III. Sự thỏa mãn nhu cầu khách hàng  IV. Các phương pháp nghiên cứu nhu cầu và sự thỏa mãn của khách hàng | CLO1;CLO2 | 1.2;1.3/(3) | Thuyết trình; Câu hỏi gợi mở | Kiểm tra viết |
| **B/ Các nội dung tự nghiên cứu**  + Nghiên cứu câu hỏi ôn tập chương 1 được giao  + Chuẩn bị các nội dung của chương 1  + Chuẩn bị bài tập nhóm, bài tập cá nhân được giao | CLO1;CLO5 | 1.2/(2); 3.2;3.3/(3) | Thảo luận nhóm, tự học | Kiểm tra viết; bài tập cá nhân |
| 8;9;10;11;12;13 | **Chương II- CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM**  **A/ Các nội dung học trên lớp:**  I. Sản phẩm và phân loại sản phẩm  II. Chất lượng sản phẩm và vai trò của chất lượng sản phẩm  III. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm | CLO1;CLO2 | 1.2;1.3/(3) | Thuyết trình; Câu hỏi gợi mở | Kiểm tra viết, vấn đáp |
| **B/ Các nội dung tự nghiên cứu**  + Nghiên cứu câu hỏi ôn tập chương 2 được giao  + Chuẩn bị các nội dung của chương 2  + Chuẩn bị bài tập nhóm, bài tập cá nhân được giao | CLO1;CLO5 | 1.2/(2); 3.2;3.3/(3) | Thảo luận nhóm, tự học | Kiểm tra viết, vấn đáp, bài tập cá nhân |
| 14;15;16;17 | **Chương III - QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG**  **A/ Các nội dung học trên lớp:**  I. Khái niệm và vai trò của quản trị chất lượng  II. Nguyên tắc và chức năng cơ bản của quản trị chất lượng  III. Các phương pháp quản trị chất lượng | CLO1;CLO2 | 1.2;1.3/(3) | Thuyết trình; Câu hỏi gợi mở | Kiểm tra viết, vấn đáp |
| **B/ Các nội dung tự nghiên cứu**  + Nghiên cứu câu hỏi ôn tập chương 3 được giao  + Chuẩn bị các nội dung của chương 3  + Chuẩn bị bài tập nhóm, bài tập cá nhân được giao | CLO1;CLO5 | 1.2/(2); 3.2;3.3/(3) | Thảo luận nhóm, tự học | Kiểm tra viết, vấn đáp, bài tập cá nhân |
| 18;19;20 | **Chương IV – CHI PHÍ CHẤT LƯỢNG**  **A/ Các nội dung học trên lớp**  I. Chi phí chất lượng  II. Mô hình chi phí chất lượng | CLO1;CLO2 | 1.2;1.3/(3) | Thuyết trình; Câu hỏi gợi mở | Kiểm tra viết, vấn đáp |
| **B/ Các nội dung tự nghiên cứu**  + Nghiên cứu câu hỏi ôn tập chương 4 được giao  + Chuẩn bị các nội dung của chương 4  + Chuẩn bị bài tập nhóm, bài tập cá nhân được giao | CLO1;CLO5 | 1.2/(2); 3.2;3.3/(3) | Thảo luận nhóm, tự học | Kiểm tra viết, vấn đáp, bài tập cá nhân |
| 21;22;23;24;25;26;27;28;29;30 | **Chương V - HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG**  *(Tổng số tiết:09.; Số tiết lý thuyết:06.; Số tiết bài tập....,Thảo luận: 03)*  I. Hệ thống quản trị chất lượng  II. Hệ thống quản trị chất lượng ISO 9000  III. Hệ thống quản trị chất lượng toàn diện TQM  IV. Một số hệ thống quản trị chất lượng khác  Hệ thống câu hỏi và bài tập Chương V | CLO1;CLO2CLO3;CLO4 | 1.2;1.3;1.4/(3)  2.3;2.4;2.5/(3) | Câu hỏi gợi mở; Thảo luận | Kiểm tra viết, vấn đáp, bài tập cá nhân |
| **B/ Các nội dung tự nghiên cứu**  + Nghiên cứu câu hỏi ôn tập chương 5 được giao  + Chuẩn bị các nội dung của chương 5  + Chuẩn bị bài tập nhóm, bài tập cá nhân được giao | CLO5 | 3.2;3.3/(3) | Thảo luận nhóm, tự học | Kiểm tra viết, vấn đáp, bài tập cá nhân |
| 31;32;33;34;35 | **Chương VI- QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ**  *(Tổng số tiết:05; Số tiết lý thuyết:04; Số tiết bài tập....,Thảo luận: 01)*   1. Bản chất của dịch vụ và chất lượng dịch vụ 2. Mô hình cung ứng dịch vụ 3. Tiêu chí đánh giá và đo lường chất lượng dịch vụ 4. Quản trị chất lượng dịch vụ   Hệ thống câu hỏi và bài tập Chương VI | CLO1;CLO2CLO3;CLO4 | 1.2;1.3;1.4/(3)  2.3;2.4;2.5/(3) | Câu hỏi gợi mở; Thảo luận | Kiểm tra viết, vấn đáp, bài tập cá nhân |
| **B/ Các nội dung tự nghiên cứu**  + Nghiên cứu câu hỏi ôn tập chương 6 được giao  + Chuẩn bị các nội dung của chương 6  + Chuẩn bị bài tập nhóm, bài tập cá nhân được giao | CLO5 | 3.2;3.3/(3) | Thảo luận nhóm, tự học | Kiểm tra viết, vấn đáp, bài tập cá nhân |
| 36;37;38;39 | **Chương VII– TIÊU CHUẨN HÓA VÀ ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG**  *(Tổng số tiết:04.; Số tiết lý thuyết:03; Số tiết bài tập....,Thảo luận: 01.)*  I – Tiêu chuẩn hóa  II. Các loại tiêu chuẩn hóa và cấp tiêu chuẩn hóa  III. Đo lường chất lượng  IV. Hệ thống đo lường  Hệ thống câu hỏi và bài tập Chương VII | CLO3; CLO4 | 2.3;2.4;2.5/(3) | Thuyết trình; Câu hỏi gợi mở | Kiểm tra viết, vấn đáp |
| **B/ Các nội dung tự nghiên cứu**  + Nghiên cứu câu hỏi ôn tập chương 7 được giao  + Chuẩn bị các nội dung của chương 7  + Chuẩn bị bài tập nhóm, bài tập cá nhân được giao | CLO5 | 3.2;3.3/(3) | Thảo luận nhóm, tự học | Kiểm tra viết, bài tập cá nhân |
| 40;41;42;43;44;45 | **Chương VIII – CÁC CÔNG CỤ THỐNG KÊ TRONG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG**  *(Tổng số tiết:05; Số tiết lý thuyết:03.; Số tiết bài tập....,Thảo luận: 02)*  I. Bản chất và lợi ích của kiểm soát chất lượng bằng công cụ thống kê  II. Các công cụ thống kê trong kiểm soát chất lượng  Hệ thống câu hỏi và bài tập Chương VIII | CLO3; CLO4 | 2.3;2.4;2.5/(3) | Thuyết trình; Câu hỏi gợi mở | Kiểm tra viết, vấn đáp |
| **B/ Các nội dung tự nghiên cứu**  + Nghiên cứu câu hỏi ôn tập chương 8 được giao  + Chuẩn bị các nội dung của chương 8  + Chuẩn bị bài tập nhóm, bài tập cá nhân được giao | CLO5 | 3.2;3.3/(3) | Thảo luận nhóm, tự học | Kiểm tra viết, bài tập cá nhân |
| 46;47;48;49;50 | **Chương IX- ĐẢM BẢO VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG**  *(Tổng số tiết:05; Số tiết lý thuyết:04; Số tiết bài tập....,Thảo luận: 01.)*  I- Đảm bảo chất lượng  II. Cải tiến chất lượng  III. Một số công cụ cải tiến  Hệ thống câu hỏi và bài tập Chương IX | CLO3; CLO4 | 2.3;2.4;2.5/(3) | Học theo tình huống; Thảo luận | Bài tập cá nhân |
| **B/ Các nội dung tự nghiên cứu**  + Nghiên cứu câu hỏi ôn tập chương 9 được giao  + Chuẩn bị các nội dung của chương 9  + Chuẩn bị bài tập nhóm, bài tập cá nhân được giao | CLO5 | 3.2;3.3/(3) | Thảo luận nhóm, tự học | Kiểm tra viết, bài tập cá nhân |
| 51;52;53;54 | **Chương X- KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM**  *(Tổng số tiết:04; Số tiết lý thuyết:02.; Số tiết bài tập....,Thảo luận: 02)*  I. Khái niệm và vai trò của kiểm tra chất lượng  II. Phương pháp và các hình thức kiểm tra  Hệ thống câu hỏi và bài tập Chương X | CLO3; CLO4 | 2.3;2.4;2.5/(3) | Học theo tình huống; Thảo luận | Bài tập cá nhân |
| **B/ Các nội dung tự nghiên cứu**  + Nghiên cứu câu hỏi ôn tập chương 10 được giao  + Chuẩn bị các nội dung của chương 10  + Chuẩn bị bài tập nhóm, bài tập cá nhân được giao | CLO5 | 3.2;3.3/(3) | Thảo luận nhóm, tự học | Kiểm tra viết, bài tập cá nhân |

**13. Phương pháp, công cụ, tiêu chí đánh giá**

***13.1. Các phương pháp đánh giá***

Các phương pháp đánh giá được sử dụng trong học phần QTTC được chia thành 3 loại chính là: đánh giá theo tiến trình, đánh giá giữa kỳ và đánh giá cuối kỳ.

**\* Đánh giá tiến trình:**

Mục đích của đánh giá tiến trình là nhằm cung cấp kịp thời các thông tin phản hồi của người dạy và người học về những tiến bộ cũng như những điểm cần khắc phục xuất hiện trong quá trình dạy học.

Các phương pháp đánh giá cụ thể với loại đánh giá tiến trình gồm: đánh giá chuyên cần, đánh giá bài tập nhóm và kiểm tra thường xuyên.

**\* Đánh giá giữa kỳ:**

Mục đích của loại đánh giá này là đưa ra những kết luận, phân hạng về mức độ đạt được mục tiêu và chất lượng đầu ra, sự tiến bộ của người học tại thời điểm giữa học kỳ. Phương pháp đánh giá giữa học kỳ là Kiểm tra viết.

**\* Đánh giá cuối kỳ:**

Mục đích của loại đánh giá này là đưa ra những kết luận, phân hạng về mức độ đạt được mục tiêu và chất lượng đầu ra, sự tiến bộ của người học tại thời điểm cuối học kỳ. Các phương pháp đánh giá cuối kỳ sử dụng là kiểm tra viết.

***13.2. Công cụ, tiêu chí đánh giá***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CĐR học phần** | **Trình độ năng lực** | **Đánh giá tiến trình (30%)** | **Đánh giá Giữa kỳ (20%)** | **Đánh giá Cuối kỳ (50%)** |
| CLO1 | **3** | x | x | x |
| CLO2 | **3** | x | x | x |
| CLO3 | **3** | x | x | x |
| CLO4 | **3** | x | x | x |
| CLO5 | **3** |  | x | x |

**Tiêu chí đánh giá 1: Chuyên cần (Class Attendace)**

| **Tiêu chí đánh giá** | **Mức độ đạt chuẩn quy định** | | | | | **Trọng số** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MỨC 1** | **MỨC 2** | **MỨC 3** | **MỨC 4** | **MỨC 5** |
| **(0-3,9)** | **(4,0-5,4)** | **(5,5-6,9)** | **(7,0-8,4)** | **(8,5-10,0)** |
| **Số tiết** | Đi học  (<80%) | Đi học (<81-85%) | Đi học ít chuyên cần  (86-90%) | Đi học chuyên cần  (91-95%) | Đi học đầy đủ, rất chuyên cần  (96-100%) | **50%** |
| **Đóng góp tại lớp** | Không tham gia hoạt động nào tại lớp | Hiếm khi tham gia phát biểu, đóng góp cho bài học tại lớp.  Đóng góp không hiệu quả. | Thỉnh thoảng tham gia phát biểu, trao đổi ý kiến tại lớp.  Phát biểu ít khi có hiệu quả. | Thường xuyên phát biểu và trao đổi ý kiến liên quan đến bài học.  Các đóng góp cho bài học là hiệu quả. | Tham gia tích cực các hoạt động tại lớp: phát biểu, trao đổi ý kiến liên quan đến bài học.  Các đóng góp rất hiệu quả. | **50%** |

**Tiêu chí đánh giá 2: Bài tập nhóm/Thảo luận nhóm**

| **Tiêu chí đánh giá** | **Mức độ đạt chuẩn quy định** | | | | | **Trọng số** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MỨC 1** | **MỨC 2** | **MỨC 3** | **MỨC 4** | **MỨC 5** |
| **(0-3,9)** | **(4,0-5,4)** | **(5,5-6,9)** | **(7,0-8,4)** | **(8,5-10,0)** |
| Làm việc nhóm | Không xác định nhiệm vụ và đánh giá không chính xác cho các thành viên. Không tổ chức làm việc nhóm.  Không nộp bài tập nhóm | Xác định nhiệm vụ không rõ ràng và đánh giá không chính xác cho các thành viên. Hiếm khi làm việc nhóm.  Nộp bài tập nhóm muộn | Xác định nhiệm vụ khá rõ ràng đánh giá khá chính xác cho các thành viên. Thỉnh thoảng làm việc nhóm.  Nộp bài tập nhóm đúng thời hạn | Xác định nhiệm vụ rõ ràng và đánh giá chính xác cho các thành viên. Thường xuyên làm việc nhóm.  Nộp bài tập nhóm đúng thời hạn | Xác định nhiệm vụ rõ ràng và đánh giá chính xác cho các thành viên. Thường xuyên và tích cực làm việc nhóm.  Nộp bài tập nhóm đúng thời hạn | **20%** |
| Trình bày bài tập | Không có bài tập | Bài tập trình bày lộn xộn, không đúng yêu cầu (font chữ, cỡ chữ, giãn dòng). Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập không phù hợp | Bài tập trình bày đúng yêu cầu (font chữ, cỡ chữ, giãn dòng). Hình vẽ, bảng biểu rõ ràng, phù hợp. Còn một số lỗi nhỏ (lỗi chính tả, nhầm lẫn ghi chú, kích thước) | Bài tập trình bày đẹp, đầy đủ, đúng yêu cầu (font chữ, cỡ chữ, giãn dòng). Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập rõ ràng, phù hợp. Ghi chú, giải thích đầy đủ, hợp lý | Bài tập trình bày đẹp, đầy đủ, đúng yêu cầu (font chữ, cỡ chữ, giãn dòng), logic. Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập rõ ràng, khoa học. Ghi chú, giải thích cụ thể, hợp lý | **20%** |
| Nội dung bài tập | Không có bài tập. | Nội dung bài tập không đầy đủ và không thuyết trình được theo yêu cầu. Một số không đúng theo yêu cầu nhiệm vụ | Nội dung bài tập đầy đủ, đúng với yêu cầu nhiệm vụ nhưng chưa hợp lý và thuyết trình chưa tốt theo yêu cầu. Còn một số sai sót trong nội dung. | Nội dung bài tập đầy đủ, hợp lý, đúng theo yêu cầu nhiệm vụ và thuyết trình tốt theo yêu cầu. Nội dung đúng, rõ ràng. | Nội dung bài tập đầy đủ, hợp lý, đúng theo yêu cầu nhiệm vụ và thuyết trình rất tốt theo yêu cầu. Nội dung logic, chi tiết và rõ ràng, hoàn toàn hợp lý. | **60%** |

**Tiêu chí đánh giá 3: Bài tập cá nhân**

| **Tiêu chí đánh giá** | **Mức độ đạt chuẩn quy định** | | | | | **Trọng**  **số** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MỨC 1** | **MỨC 2** | **MỨC 3** | **MỨC 4** | **MỨC 5** |
| **(0-3,9)** | **(4,0-5,4)** | **(5,5-6,9)** | **(7,0-8,4)** | **(8,5-10,0)** |
| Nộp bài tập | Không nộp bài tập | Nộp bài tập đạt 70% khối lượng được giao.  Tất cả các bài chưa đúng thời gian quy định | Nộp bài tập đầy đủ (100% khối lượng được giao).  Một số bài tập nộp chưa đúng thời gian quy định | Nộp bài tập đầy đủ (100% khối lượng được giao). Hầu hết bài tập nộp đúng thời gian quy định | Nộp bài tập đầy đủ (100% khối lượng được giao).  Đúng thời gian quy định | **20%** |
| Trình bày bài tập | Không có bài tập | Bài tập trình bày lộn xộn, không đúng yêu cầu (font chữ, cỡ chữ, giãn dòng). Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập không phù hợp | Bài tập trình bày đúng yêu cầu (font chữ, cỡ chữ, giãn dòng). Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập rõ ràng, phù hợp. Còn một số lỗi nhỏ (lỗi chính tả, nhầm lẫn ghi chú, kích thước) | Bài tập trình bày đẹp, đầy đủ, đúng yêu cầu (font chữ, cỡ chữ, giãn dòng). Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập rõ ràng, phù hợp. Ghi chú, giải thích đầy đủ, hợp lý | Bài tập trình bày đẹp, đầy đủ, đúng yêu cầu (font chữ, cỡ chữ, giãn dòng), logic. Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập rõ ràng, khoa học. Ghi chú, giải thích cụ thể, hợp lý | **20%** |
| Nội dung bài tập | Không có bài tập | Nội dung bài tập không đầy đủ, một số không đúng theo yêu cầu nhiệm vụ | Nội dung bài tập đầy đủ, đúng với yêu cầu nhiệm vụ nhưng chưa hợp lý. Còn một số sai sót trong nội dung | Nội dung bài tập đầy đủ, hợp lý, đúng theo yêu cầu nhiệm vụ. Nội dung đúng, rõ ràng | Nội dung bài tập đầy đủ, hợp lý, đúng theo yêu cầu nhiệm vụ. Nội dung logic, chi tiết và rõ ràng, hoàn toàn hợp lý | **60%** |

**Tiêu chí đánh giá 4: Kiểm tra viết**

Theo thang điểm 10 dựa trên đáp án được thiết kế sẵn.

***13.3. Hệ thống tính điểm***

Điểm học phần được đánh giá theo thang điểm 10 sau đó quy đổi sang thang điểm chữ.

Điểm học phần là tổng điểm của tất cả các điểm đánh giá bộ phận của học phần nhân với trọng số tương ứng. Điểm học phần làm tròn đến một chữ số thập phân, sau đó được chuyển thành điểm chữ.

Điểm đánh giá bộ phận gồm:

+ Điểm kiểm tra thường xuyên: 30%

+ Điểm thi giữa học phần: 20%

+ Điểm thi kết thúc học phần: 50%

***13.4. Kế hoạch kiểm tra, đánh giá***

| **Hình thức kiểm tra/đánh giá** | **Nội dung** | **Thời điểm** | **CĐR học phần được đánh giá** | **Đáp ứng CĐR CTĐT và mức độ đáp ứng sau khi kết thúc chương** | **Phương pháp đánh giá** | **Công cụ đánh giá** | **Tỷ lệ %** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|
|
|
| Chuyên cần | Theo Tiêu chí đánh giá 1 | Theo Tiêu chí đánh giá 1 | CLO5 | 3.2/(3);  3.3/(3) | Theo Tiêu chí đánh giá 1 | Theo Tiêu chí đánh giá 1 | **5** |
| Bài tập nhóm/Thảo luận nhóm | Theo Tiêu chí đánh giá 2 | Theo Tiêu chí đánh giá 2 | CLO1; CLO2; CLO3; CLO4; CLO5; | 1.2;1.3;1.4/(3);2.3;2.4;2.5/(3); 3.2;3.3/(3) | Theo Tiêu chí đánh giá 2 | Theo Tiêu chí đánh giá 2 | **5** |
| Bài tập cá nhân | Theo Tiêu chí đánh giá 3 | Theo Tiêu chí đánh giá 3 | CLO1; CLO2; CLO3; CLO4; CLO5 | 1.2;1.3;1.4/(3);2.3;2.4;2.5/(3); 3.2;3.3/(3) | Theo Tiêu chí đánh giá 3 | Theo Tiêu chí đánh giá 3 | **5** |
| Kiểm tra thường xuyên | Chương 1,2 | Tiết 14 | CLO1; CLO2 | 1.2;1.3;1.4/(3) | Viết | Đề kiểm tra | 5 |
| Chương 3,4,5 | Tiết 27 | CLO1; CLO2; CLO3: CLO5 | 1.2;1.3;1.4/(3)  2.3;2.4/(3) | Viết | Đề kiểm tra | 5 |
| Chương 6,7,8 | Tiết 45 | CLO03; CLO04; CLO05 | 2.3;2.4;2.5/(3)  3.2;3.3/(3) | Viết | Đề kiểm tra | 5 |
| Kiểm tra giữa học phần | Chương 1,2,3,4;5 | Tiết 29;30 | CLO1;CLO2;CLO3;CLO4;CLO5 | 1.2;1.3;1.4/(3);2.3;2.4;2.5/(3); 3.2;3.3/(3) | Viết | Đề kiểm tra | 20 |
| Thi kết thúc học phần | Nội dung bao quát tất cả các CĐR quan trọng của môn học. | Theo KH của phòng ĐT | CLO1;CLO2;CLO3;CLO4;CLO5 | 1.2;1.3;1.4/(3);2.3;2.4;2.5/(3); 3.2;3.3/(3) | Viết | Đề thi | 50 |

***13.5. Bảng đối chiếu các CĐR học phần được đánh giá***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CĐR học phần** | **Hình thức kiểm tra, đánh giá** | | | | | | **Phương pháp/Công cụ kiểm tra, đánh giá** | | |
| **Chuyên cần** | **Bài tập nhóm/Thảo luận nhóm** | **Bài tập cá nhân** | **Bài kiểm tra TX** | **Đánh giá Giữa kỳ** | **Đánh giá Cuối kỳ** | **Câu hỏi** | **Bài tập** | **Điểm số** |
| CLO1 | x | x |  | x | x | x | x |  | x |
| CLO2 | x | x |  | x | x | x | x | x | x |
| CLO3 | x | x |  | x | x | x | x | x | x |
| CLO4 | x | x |  | x | x | x | x | x | x |
| CLO5 |  |  | x | x | x | x |  | x |  |

**14. Các yêu cầu đối với sinh viên**

Các bài tập và câu hỏi ở nhà phải được thực hiện từ chính bản thân sinh viên. Nếu bị phát hiện có sao chép thì xử lý các sinh viên có liên quan bằng hình thức đánh giá **0** (không) điểm quá trình.

**15. Ngày phê duyệt lần đầu:**

**16. Cấp phê duyệt:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Khoa QTKD** | **Trưởng Bộ môn** | **Nhóm biên soạn** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**17. Tiến trình cập nhật ĐCCT**

|  |  |
| --- | --- |
| **Lần 1:** Tóm tắt nội dung cập nhật ĐCCT lần 1:  ngày tháng năm | **<**người cập nhật ký và ghi rõ họ tên)  Trưởng Bộ môn: |
| **Lần 2:** Tóm tắt nội dung cập nhật ĐCCT lần 2:  ngày tháng năm | **<**người cập nhật ký và ghi rõ họ tên)  Trưởng Bộ môn: |