**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 DOANH NGHIỆP**

**Thái Nguyên, 2020**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | |  | |
| TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ &QTKD  **KHOA: QUẢN TRỊ KINH DOANH** | | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** | |

**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:** (3/0/6) (36 tín chỉ lý thuyết, 18 tín chỉ thực hành/thảo luận, 72 tín chỉ tự học)

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

Môn học tiên quyết: Quản trị học

Môn học trước: Thương mại điện tử căn bản, Quản trị sự kiện, Kế toán quản trị, Quản trị dự án, Marketing công nghiệp, 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, gồm: 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 | 01234292293 | [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**  ***(Goals)*** | **Mô tả**  ***(Goal description)***  *Học phần này trang bị cho sinh viên:* | **Chuẩn đầu ra**  **CTĐT** | **Trình độ năng lực** |
| **G1** | Học phần Quản trị chất lượng trang bị kiến thức cơ bản và định hướng tư duy cho người học về hoạt động quản trị tại các tổ chức/doanh nghiệp; Vận dụng kiến thức quản trị chất lượng vào hoạt động quản lý thực tế tại các tổ chức/doanh nghiệp | 1.4;1.5 | 3 |
| **G2** | 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 |
| **G3** | Hình thành năng lực làm việc trong lĩnh vực quản trị chất lượng tại các tổ chức/doanh nghiệp | 3.1;3.2;3.3;3.4 | 3 |

**8. Chuẩn đầu ra của học phần**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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** |
| **G1** | **G1.1** | Hiểu được nội dung và quá trình hình thành hoạt động quản lý chất lượng | 1.4 | 3 |
| **G1.2** | Hiểu được các lĩnh vực/hoạt động quản lý chất lượng tại các tổ chức | 1.4 | 3 |
| **G1.3** | Hiểu được quá trình kiểm soát chất lượng tại các tổ chức/doanh nghiệp | 1.4;1.5 | 3 |
| **G1.4** | Hiểu được nội dung hệ thống quản lý chất lượng quốc tế; hệ thống quản lý chất lượng trong nước | 1.4;1.5 | 3 |
| **G1.5** | Hiểu được được hệ thống công cụ kiểm soát chất lượng; cách thức áp dụng tại các tổ chức/doanh nghiệp | 1.4;1.5 | 3 |
| **G2** | **G2.1** | Vận dụng các kiến thức về quản lý chất lượng đối với hoạt động kinh doanh | 2.2 | 3 |
| **G2.2** | 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 | 3 |
| **G2.3** | 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. | 2.2;2.5 | 3 |
| **G3** | **G3.1** | Hình thành và có ý thức kỹ năng làm việc độc lập, làm việc nhóm, chịu trách nhiệm cá nhân | 3.1 | 3 |
| **G3.2** | Rèn luyện và có ý thức tự học, tự nghiên cứu nâng cao trình độ chuyên môn | 3.2; 3.3 | 3 |
| **G3.3** | Rèn luyện và có ý thức trong xây dựng và điều chỉnh hoạt động quản lý chất lượng | 3.4 | 3 |

**9. Nhiệm vụ của sinh viên**

***\* 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.

***\* Phần thực hành*** *(nếu có)*

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

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

- Tên bài tập lớn hoặc tiểu luận theo yêu cầu của giáo 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. Nội dụng giảng dạy chi tiết**

| **Tiết** | **Nội dung giảng dạy**  *(Ghi chi tiết đến từng mục nhỏ của từng chương)* | **Chuẩn đầu ra học phần** *(CĐR đạt được khi kết thúc chương)* | **Trình độ năng lực** *(TĐNL đạt được khi kết thúc chương)* | **Phương pháp dạy học** *(Thuyết giảng, thảo luận nhóm...)* | **Phương pháp đánh giá**  *(Kiểm tra quá trình, trắc nghiệm, thuyết trình nhóm,...)* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | G1.1 | 3 | Trực tiếp, Gián tiếp; Tự học | Kiểm tra viết |
| 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 | G1.1 | 3 | Trực tiếp, Gián tiếp; Tự học | Kiểm tra viết, vấn đáp |
| **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 | G3.1 | 3 | Gián tiếp, Tương tác; Tự học | Kiểm tra viết, vấn đáp, 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 | G1.2 | 3 | Trực tiếp, Gián tiếp; Tự học | 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 | G3.1 | 3 | Gián tiếp; Tương tác; Tự học | Kiểm tra viết, vấn đáp, bài tập cá nhân |
| 14;14;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 | G1.2;G1.3 | 3 | Trực tiếp; Gián tiếp | 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 | G3.1 | 3 | Gián tiếp; Tương tác; 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 | G1.2;G1.3 | 3 | Trực tiếp; Gián tiếp; Tự học | 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 | G3.1 | 3 | Gián tiếp; Tương tác; 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 | G1.3;G1.4 | 3 | Gián tiếp; Trực tiếp; Tự học | Kiểm tra viết, vấn đáp |
| **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 | G3.1;G3.2 | 3 | Gián tiếp; Tương tác; 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 | G1.3;G1.4 | 3 | Trực tiếp; Gián tiếp; Tự học | Kiểm tra viết, vấn đáp |
| **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 | G3.1;G3.2 | 3 | Gián tiếp; Tương tác; 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 | G1.4 | 3 | Trực tiếp; Gián tiếp; Tự học | 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 | G3.2; G3.3 | 3 | Trương tác; Tự học | Kiểm tra viết, vấn đáp, 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 | G1.5;G2.1;G2.2 | 3 | Trực tiếp; Gián tiếp; Tương tác; Tự học | 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 | G3.3 | 3 | Tương tác; Tự học | Kiểm tra viết, vấn đáp, 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 | G1.5;G2.2;G2.3 | 3 | Trực tiếp; Gián tiếp; Tự học | Kiểm tra viết, vấn đáp |
| **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 | G3.2; G3.3 | 3 | Tương tác; Tự học | Kiểm tra viết, vấn đáp, 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 | G1.5;G2.2;G2.3 | 3 | Trực tieps; Gián tiếp; Tương tác; Tự học | Kiểm tra viết, vấn đáp |
| **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 | G3.2;G3.3 | 3 | Tương tác; Tự học | Kiểm tra viết, vấn đáp, bài tập cá nhân |

**12. Đánh giá kết quả học tập**

***12.1. Thang điểm: 10***

***12.2. Đánh giá quá trình:*** 50%, trong đó:

Kiểm tra thường xuyên: 30%

Kiểm tra giữa kỳ: 20%

***12.3. Thi kết thúc học phần: 50%***

***12.4. Kế hoạch kiểm tra, đánh giá:***

| **Hình thức kiểm tra** | **Nội dung** | **Thời điểm** | **CĐR đánh giá** | **Trình**  **độ**  **năng**  **lực** | **Phương**  **pháp**  **đánh**  **giá** | **Tỷ lệ %** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Kiểm tra thường xuyên** |  |  |  |  | 10 |
| Bài 1 | Tiết 10 | G1.1 | 3 | Viết |  |
| Bài 2 | Tiết 30 | G1.2; G1.3 | 3 | Viết |  |
| Bài 3 | Tiết 49 | G1.4; G1.5 | 3 | Viết |  |
| **2** | **Kiểm tra giữa kỳ** | Tiết 34,35,36 | G1.1; G1.2;G1.3;  G1.4;G2.2 | 3  3 | Viết | 20 |
| **3** | **Thi cuối kỳ** |  |  |  |  | 50 |
|  | - Nội dung bao quát tất cả các CĐR quan trọng của môn học.  - Thời gian làm bài 90 phút. | Cuối học kỳ | G1.1; G1.2;  G1.3; G1.4; G1.5; G2.5  G2.2; G2.3 | 3  3  3 | Viết |  |

***12.5. Bảng đối chiếu các chuẩn đầu ra học phần được đánh giá***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CĐR**  **học phần** | **Hình thức kiểm tra** | | | | | |
| **Tự luận** | **Bài tập** | **Thảo luận nhóm** | **KT thường xuyên** | **KT giữa kỳ** | **Thi kết thúc HP** |
| G1.1 | x | x | x | x | x | x |
| G1.2 | x | x | x | x | x | x |
| G1.3 | x | x | x | x | x | x |
| G1.4 | x | x | x | x |  | x |
| G1.5 | x | x | x | x |  | x |
| G2.1 |  | x |  |  |  | x |
| G2.2 | x | x | x |  |  | x |
| G2.3 | x | x | x |  |  | x |
| G3.1 |  | x | x |  |  |  |
| G3.2 |  | x | x |  |  |  |
| G3.3 |  | x | x |  |  |  |

**13. Các yêu cầu đối với người học:**

- Tham dự đầy đủ các buổi học. Nếu vắng phải có lý do chính đáng và phải xin phép trước. Bài tập cá nhân và bài tập nhóm phải làm đầy đủ và không được sao chép. Nếu phát hiện sao chép sẽ bị điểm 0 (không).

**14. Ngày phê duyệt lần đầu:**

**15. Cấp phê duyệt:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Trưởng khoa** | **Bộ môn** | **Nhóm biên soạn** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  | **Phạm Văn Hạnh** |  |  |

**16. 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: |