

BỘ TÀI CHÍNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC - TÀI CHÍNH QUẢN TRỊ KINH DOANH



ĐỀ CƯƠNG GIẢNG DẠY HỌC PHẦN
(Dành cho bậc Đại học)

HỌC PHẦN: QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG

Số tín chỉ: 3 (3,0)

Bộ môn: Quản trị kinh doanh

Khoa: Quản trị kinh doanh

Hưng Yên, tháng năm 2019

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

(Ban hành kèm theo Quyết định số/QĐ-ĐHTCQTKD ngày/2019 của Hiệu trưởng trường Đại học Tài chính – Quản trị kinh doanh)

1. Thông tin chung về học phần:

- Tên học phần: Quản trị chất lượng
- Tên tiếng Anh: Quality Management
- Mã học phần: 003262
- Số tín chỉ: 3, Số tín chỉ lý thuyết: 3, Số tín chỉ thực hành: 0
- Môn học tiên quyết: Quản trị học, Lý thuyết thống kê
- Môn học song hành: Kinh tế quốc tế, quản trị marketing

2. Đối tượng áp dụng:

- Môn học bắt buộc cho ngành: Quản trị kinh doanh (QTDN-bắt buộc)
- Môn học tự chọn cho ngành: Quản trị kinh doanh (QTKDDL-tự chọn), Kinh doanh quốc tế (TMQTE-tự chọn)
- Trình độ: Đại học
- Hệ đào tạo: Chính quy

3. Nội dung tóm tắt của học phần:

Quản trị chất lượng là môn khoa học nhằm cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản về lĩnh vực quản trị chất lượng sản phẩm, dịch vụ trong các tổ chức, các doanh nghiệp. Môn học đi sâu nghiên cứu, phân tích những vấn đề chung về khách hàng, sự thỏa mãn của khách hàng; chất lượng và vai trò của chất lượng sản phẩm; quản trị chất lượng; quản trị chất lượng sản phẩm và dịch vụ trong các tổ chức, doanh nghiệp; Tiêu chuẩn hóa; đảm bảo và cải tiến chất lượng; kiểm tra chất lượng; đo lường chất lượng; chi phí chất lượng; các công cụ thống kê trong kiểm soát chất lượng; đào tạo về quản trị chất lượng; đồng thời nghiên cứu về các hệ thống quản trị chất lượng tiên tiến trên thế giới cũng như tại Việt Nam như TQM, ISO9000...

4. Mục tiêu của học phần:

4.1. Kiến thức:

Giúp cho sinh viên nắm được những kiến thức về khách hàng và sự thỏa mãn của khách hàng; Quản trị chất lượng sản phẩm, dịch vụ trong các tổ chức, doanh

nghiệp; hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế ISO9000, hệ thống quản lý chất lượng toàn diện TQM...

4.2. Kỹ năng:

Rèn luyện, nâng cao kỹ năng nghề nghiệp như kỹ năng lập kế hoạch, kiểm tra, thực hiện, đánh giá, phân tích, so sánh, làm việc theo nhóm thông qua thảo luận các tình huống thực tế liên quan đến lĩnh vực quản trị chất lượng. Đồng thời có khả năng áp dụng được các hệ thống quản lý chất lượng vào các doanh nghiệp đặc biệt là áp dụng được ISO9000, TQM...

4.3. Thái độ:

Giúp sinh viên có thái độ yêu thích môn học, kính trọng và noi gương giảng viên dạy môn học, rèn luyện đạo đức nghề nghiệp, có sự tự tin và hiểu biết về Quản trị chất lượng làm hành trang cho công việc sau khi ra trường.

5. Chuẩn đầu ra của học phần:

STT	Mã CDR	Nội dung chuẩn đầu ra	CDR của CTĐT
<i>Về kiến thức</i>			
1	CDR1	Hiểu tổng quan về môn QTCL, hiểu được các khái niệm sản phẩm, khách hàng, chất lượng, quản trị chất lượng cũng như vai trò và sự cần thiết của quản trị chất lượng trong doanh nghiệp	Ngành kinh doanh quốc tế(1,4,5) Ngành Quản trị kinh doanh (1,4,5,7,8)
2	CDR2	Hiểu được thế nào là hệ thống quản trị chất lượng, chức năng cũng như vai trò của quản trị hệ thống chất lượng, hiện nay doanh nghiệp áp dụng ISO 9000, TQM cũng như những lợi ích mà các hệ thống này mang lại cho doanh nghiệp	Ngành kinh doanh quốc tế(1,4,5) Ngành Quản trị kinh doanh(1,4,5,7,8)
3	CDR3	Phân biệt sự khác nhau giữa sản phẩm vật chất và sản phẩm dịch vụ, hiểu thế nào về chất lượng dịch vụ, vai trò cũng như, tiêu chí để đo lường đánh giá chất lượng dịch vụ, hiểu được vai trò hệ thống quản trị chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp	Ngành kinh doanh quốc tế(1,4,5) Ngành Quản trị kinh doanh(1,4,5,7,8)
4	CDR 4	Nắm được kiến thức về đảm bảo chất lượng và việc sử dụng các công cụ để thực hiện cải tiến chất lượng	Ngành kinh doanh quốc tế(1,4,5) Ngành Quản trị kinh doanh(1,4,5,7,8)
5	CDR5	Nắm được khái niệm kiểm tra chất lượng, các phương pháp kiểm tra chất lượng, hình	Ngành kinh doanh quốc tế (1,4,5)

		thức kiểm tra chất lượng để đảm bảo an toàn chất lượng sản phẩm	Ngành Quản trị kinh doanh(1,4,5,7,8)
6	CĐR6	Nắm được bản chất chi phí chất lượng, các loại chi phí chất lượng và sử dụng mô hình chi phí chất lượng trong doanh nghiệp, vai trò quản trị chất lượng chi phí	Ngành kinh doanh quốc tế (1,4,5) Ngành Quản trị kinh doanh(1,4,5,7,8)
7	CĐR7	Vận dụng các công cụ thống kê trong quản trị chất lượng để ứng dụng thực hiện trong các doanh nghiệp	Ngành kinh doanh quốc tế (1,4,5) Ngành Quản trị kinh doanh(1,4,5,7,8)
Về kỹ năng			
8	CĐR8	Kỹ năng nghề nghiệp (kỹ năng cứng) Nắm chắc quy trình sử dụng hệ thống quản trị chất lượng, các phương pháp cải tiến chất lượng, đảm bảo chất lượng, sử dụng hiệu quả các công cụ thống kê...	Ngành kinh doanh quốc tế (1,4,5) Ngành Quản trị kinh doanh(9,10,12)
9	CĐR9	Kỹ năng cá nhân (kỹ năng mềm) Vận dụng nhuần nhuyễn các kỹ năng quản trị để hiểu nhu cầu khách hàng, sản phẩm, hệ thống quản trị chất lượng..	Ngành kinh doanh quốc tế (1,4,5) Ngành Quản trị kinh doanh(13,15)
Năng lực tự chủ và trách nhiệm (thái độ)			
10	CĐR10	Chịu trách nhiệm cá nhân, trách nhiệm xã hội và đạo đức nghề nghiệp	Ngành kinh doanh quốc tế (1,4,5) Ngành Quản trị kinh doanh(20)
11	CĐR11	Phát triển được thái độ tích cực, dẫn thân và sáng tạo trong nghề quản trị về chất lượng vào trong doanh nghiệp	Ngành kinh doanh quốc tế (21,23) Ngành Quản trị kinh doanh(21)

6. Phương pháp và phương tiện giảng dạy:

6.1. Phương pháp giảng dạy:

- Diễn giải, phân tích, phát vấn-đối thoại
- Thảo luận nhóm tại lớp
- Trả lời câu hỏi

6.2. Phương tiện giảng dạy:

- Giáo án, giáo trình, tài liệu tham khảo
- Bài giảng lý thuyết, giáo án điện tử- PowerPoint
- Máy tính, máy chiếu

7. Thang điểm đánh giá:.

Giảng viên đánh giá theo thang điểm 10, Phòng Quản lý đào tạo sẽ quy đổi sang thang điểm chữ và thang điểm 4 để phục vụ cho việc xếp loại trung bình học kỳ, trung bình tích lũy và xét học vụ.

8. Phương pháp và nội dung đánh giá

(Theo Quy chế đào tạo hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ ban hành kèm theo Quyết định số 212/QĐ-ĐHTCQTKD ngày 14/5/2018 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tài chính-Quản trị kinh doanh).

Loại hình		Nội dung đánh giá	Mô tả cách thực hiện	CDR	Trọng số
Điểm chuyên cần		Nhận thức, thái độ tham gia lớp học	<ul style="list-style-type: none"> - Sinh viên đi học đầy đủ: Từ 9 đến 10 điểm - Sinh viên vắng từ 20% trở xuống: Từ 5 đến 8 điểm - Sinh viên vắng trên 20%: không được thi, không chấm điểm Giảng viên kết hợp với thái độ học tập của sinh viên để cho theo khung ở trên	CDR 1, CDR 2, CDR ...	10%
Đánh giá quá trình	(1)	Tham dự kiểm tra: 01 bài kiểm tra thường xuyên (trọng số 10%), 01 bài kiểm tra giữa kỳ (10%).		1,2,3,...	20%
	(2)	Điểm kiểm tra thường xuyên được giảng viên giảng dạy quyết định trên cơ sở cho điểm các bài thảo luận, làm bài tập, kiểm tra miệng..... theo yêu cầu của giảng viên.		1,2,3,...	
	(3)	Điểm kiểm tra giữa kỳ (kiểm tra giữa học phần) là điểm của bài kiểm tra mà sinh viên làm trực tiếp tại lớp 1 tiết. Các giảng viên tự quyết định việc ra đề kiểm tra và chấm bài kiểm tra giữa học phần đối với các lớp do mình giảng dạy .		1,2,3,...	
Điểm thi cuối kỳ		Thi hết học phần: trọng số 70%, hình thức thi do Trường quy định.		1,2,3,...	70%
				Tổng:	100%

9. Tài liệu học tập và tham khảo:

9.1. Tài liệu học tập bắt buộc:

- Đề cương bài giảng Quản trị chất lượng

9.2. Tài liệu tham khảo:

- Giáo trình *Quản trị chất lượng*, GS. TS Nguyễn Đình Phan, TS. Đặng Ngọc Sự, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, 2012

10. Thông tin giảng viên giảng dạy:

10.1. Giảng viên 1:

- Họ tên: Bùi Thị Minh Phương
- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sỹ
- Số điện thoại: 0977965262 Email: phuongbui403@gmail.com

10.2. Giảng viên 2:

- Họ tên: Đỗ Tiến Tới
- Chức danh, học hàm, học vị: Tiến sỹ
- Số điện thoại: 0912050526 Email: dotientoi2011@gmail.com

11. Nội dung và phân bổ thời gian:

Nội dung	Phân bổ thời gian				Tổng cộng
	Lý thuyết	Kiểm tra	Thảo luận	Tự học, tự nghiên cứu	
Chương 1	7		2	18	27
Chương 2	4		1	10	15
<i>Kiểm tra thường xuyên</i>		1		2	3
Chương 3	4		2	12	18
Chương 4	4		1	10	15
<i>Kiểm tra giữa kỳ</i>		1		2	3
Chương 5	4		2	12	18
Chương 6	4		1	10	15
<i>Kiểm tra thường xuyên</i>		1		2	3
Chương 7	4		1	10	15
	1			2	3
Tổng cộng	35		10	90	135

12. Lịch trình tổ chức dạy học cụ thể:

Bài 1 (tiết 1-3)

Chương 1 GIỚI THIỆU CHUNG VỀ QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	CDR (học phần)
Lý thuyết	2	1.1. Chất lượng và		

		vai trò của chất lượng sản phẩm 1.1.1. Khái niệm và phân loại sản phẩm	- Tài liệu bắt buộc: từ trang 7 đến 8.	CDR1 CDR9 CDR10
		1.1.2. Chất lượng sản phẩm	- Tài liệu bắt buộc: từ trang 8 đến 15	
Thảo luận	1	Giảng viên quyết định nội dung và hình thức thảo luận 1.1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm	- Tài liệu bắt buộc: từ trang 15 đến 19	
Tự nghiên cứu	2	* Đọc tài liệu về nội dung bài học 2. Quản trị chất lượng Đọc trước khi lên lớp	- Tài liệu bắt buộc: từ trang 19 đến trang 13	

Bài 2 (tiết 4-6)

Chương 1 GIỚI THIỆU CHUNG VỀ QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG (tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	CDR (học phần)
Lý thuyết	2	1.2. Quản trị chất lượng 1.2.1. Khái niệm về quản trị chất lượng 1.2.2. Vai trò của quản trị chất lượng	- Tài liệu bắt buộc: từ trang 19 đến 25	

Thảo luận	1	Giảng viên quyết định nội dung và hình thức thảo luận 1.2.4. Các nguyên tắc của quản trị chất lượng	- Tài liệu bắt buộc: từ trang 25 đến 29	CĐR1 CĐR9 CĐR10
Tự nghiên cứu	6	* Đọc tài liệu về nội dung bài học * Tự nghiên cứu: 1.2.3. Các triết lý về quản trị chất lượng (Nghiên cứu trước khi lên lớp)	Tài liệu bắt buộc: Từ trang 22 đến 25. Tài liệu bắt buộc: Từ trang 29 đến 35	

Bài 3 (tiết 7-9)

Chương 1 GIỚI THIỆU CHUNG VỀ QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG (tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	CĐR (học phần)
Lý thuyết	3	1.3. Khách hàng và nhu cầu của khách hàng 1.3.1. Khái niệm và phân loại khách hàng 1.3.2. Nhu cầu của khách hàng	- Tài liệu bắt buộc: từ trang 23 đến 26 - Tài liệu bắt buộc: từ trang 26 đến 28	CĐR1 CĐR9 CĐR10
Tự nghiên cứu	2	* Đọc tài liệu về nội dung bài học * Tự nghiên cứu: - Giai đoạn chín muồi và nguy cơ suy thoái	- Tài liệu bắt buộc: trang 30	

Bài 4 (tiết 10-12)

Chương 2 HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	CĐR (học phần)
---------------------------	-----------------	----------------	-----------------------------	----------------

Lý thuyết	2	2.1. Khái quát về hệ thống quản trị chất lượng 2.1.1. Khái niệm, phân loại và các yếu tố cấu thành hệ thống quản trị chất lượng 2.1.2. Vai trò và chức năng của hệ thống quản trị chất lượng	- <i>Tài liệu bắt buộc</i> : từ trang 39 đến 43	CĐR1 CĐR2 CĐR9 CĐR10
Thảo luận	1	2.1.3. Phân loại hệ thống quản trị chất lượng	- <i>Tài liệu bắt buộc</i> : trang 43	
Tự nghiên cứu	6	* Đọc tài liệu về nội dung bài học *Đọc trước nội dung 2.2. Các hệ thống quản trị chất lượng phổ biến	<i>Tài liệu bắt buộc</i> : từ trang 43 đến 83	

Bài 5 (tiết 13-15)

Chương 2: HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG (tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	CĐR (học phần)
Lý thuyết	2	2.2. Các hệ thống quản trị chất lượng phổ biến 2.2.1. ISO 9000 2.2.2. Hệ thống quản trị chất lượng toàn diện và các phân hệ 2.2.3. Giải thưởng chất lượng Việt Nam	<i>Tài liệu bắt buộc</i> : từ trang 43 đến 83	CĐR1 CĐR2 CĐR9 CĐR10
Kiểm tra thường xuyên	1			

Tự nghiên cứu	4	2.3. Xây dựng hệ thống quản trị chất lượng	<i>Tài liệu bắt buộc:</i> từ trang 83 đến 84	
---------------	---	--	--	--

Bài 6 (tiết 16-18)

CHƯƠNG 3: QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	CDR (học phần)
Lý thuyết	2	3.1. Dịch vụ 3.1.1. Khái niệm và phân loại dịch vụ 3.1.2. Đặc điểm của dịch vụ 3.2. Chất lượng dịch vụ 3.2.1. Khái niệm về chất lượng dịch vụ 3.2.2. Đảm bảo và nâng cao chất lượng dịch vụ	<i>Tài liệu bắt buộc:</i> từ trang 87 đến 90	CDR1 CDR2 CDR3 CDR9 CDR10
Thảo luận	1	3.2. Chất lượng dịch vụ 3.2.3. Các yếu tố tác động đến chất lượng dịch vụ	<i>Tài liệu bắt buộc:</i> trang 91	
Tự nghiên cứu	6	3.2. Chất lượng dịch vụ 3.2.4. Tiêu chí đo lường và đánh giá chất lượng dịch vụ	- <i>Tài liệu bắt buộc:</i> trang 91	

Bài 7 (tiết 19-21)

CHƯƠNG 3: QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ (tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	CDR (học phần)
---------------------------	-----------------	----------------	-----------------------------	----------------

Lý thuyết		3.3. Quản trị chất lượng dịch vụ 3.3.1. Khái niệm về quản trị chất lượng dịch vụ 3.3.2. Nội dung của quản trị chất lượng dịch vụ	- Tài liệu bắt buộc: từ trang 95 đến 99	CĐR1 CĐR2 CĐR3 CĐR8 CĐR9 CĐR10
Thảo luận	1	3.3.3. Vai trò của quản trị chất lượng dịch vụ	- Tài liệu bắt buộc: từ trang 99 đến 100	
Tự nghiên cứu	4	Nghiên cứu trước tài liệu chương 4 Đảm bảo và cải tiến chất lượng, 4.1. Đảm bảo chất lượng	- Tài liệu bắt buộc: từ trang 103 đến 106	

Bài 8 (tiết 22-24)

CHƯƠNG 4: ĐẢM BẢO VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	CĐR (học phần)
Lý thuyết	1	4.1. Đảm bảo chất lượng 4.1.1. Thực chất của đảm bảo chất lượng 4.1.2. Các nguyên tắc của đảm bảo chất lượng 4.1.3. Các chức năng của đảm bảo chất lượng	- Tài liệu bắt buộc: từ trang 103 đến 106	CĐR1 CĐR2 CĐR3 CĐR4 CĐR9 CĐR10
Thảo luận	1	4.2. Cải tiến chất lượng 4.2.1. Bản chất và vai trò của cải tiến chất lượng 4.2.1.1. Bản chất của cải tiến chất lượng	Tài liệu bắt buộc: Trang 106	

Tự nghiên cứu	4	* Tự nghiên cứu: 4.2.1.2. Vai trò của cải tiến chất lượng	- <i>Tài liệu bắt buộc</i> từ trang 106 đến 107	
---------------	---	--	---	--

Bài 9 (tiết 25-27)

CHƯƠNG 4: ĐẢM BẢO VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	CDR (học phần)
Lý thuyết	2	4.3. Các loại cải tiến Kaizen và 5s 4.3.1. Các loại cải tiến chất lượng 4.3.2. Cải tiến chất lượng sản phẩm theo quá trình	- <i>Tài liệu bắt buộc</i> : từ trang 107 đến 111	CDR1 CDR2 CDR3 CDR4 CDR8 CDR9 CDR10
Kiểm tra giữa kỳ	1			
Tự nghiên cứu	4	- Nghiên cứu trước nội dung Chương 5 (phần 5.1)	- <i>Tài liệu bắt buộc</i> : từ trang 114 đến 116	

Bài 10 (tiết 28-30)

CHƯƠNG 5: KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	CDR (học phần)
Lý thuyết	1	5.1. Kiểm tra chất lượng và vai trò của kiểm tra chất lượng 5.1.1. Khái niệm kiểm tra chất lượng 5.1.2. Mục đích và ý nghĩa của kiểm tra chất lượng 5.1.3. Nhiệm vụ của kiểm tra chất lượng	- <i>Tài liệu bắt buộc</i> : từ trang 114 đến 116	CDR1 CDR2 CDR3 CDR4 CDR5 CDR8

		5.2. Phương pháp kiểm tra chất lượng 5.2.1. Phương pháp kiểm tra bằng cảm quan		CĐR9 CĐR10
Thảo luận	1	5.2. Phương pháp kiểm tra chất lượng 5.2.2. Phương pháp thử nghiệm	- Tài liệu bắt buộc: trang 116	
Tự nghiên cứu	2	5.2. Phương pháp kiểm tra chất lượng 5.2.3. Phương pháp chuyên gia	- Tài liệu bắt buộc: trang 117	

Bài 11 (tiết 31-33)

CHƯƠNG 5: KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM (tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	CĐR (học phần)
Lý thuyết	2	5.3. Hình thức kiểm tra chất lượng 5.4. Tổ chức kiểm tra chất lượng 5.4.1. Trình tự các bước kiểm tra chất lượng	- Tài liệu bắt buộc: từ trang 117 đến 119	CĐR1 CĐR2 CĐR3 CĐR4 CĐR5 CĐR8 CĐR9 CĐR10
Thảo	1	5.4. Tổ chức kiểm tra chất	- Tài liệu bắt buộc: từ	

luận		lượng 5.4.2. Nội dung của tổ chức kiểm tra chất lượng	trang 120 đến 124
Tự nghiên cứu	4	Đọc trước chương 6 Chi phí chất lượng 6.1. Sự ra đời và bản chất chi phí chất lượng	- <i>Tài liệu bắt buộc</i> : từ trang 128 đến 132

Bài 12 (tiết 34-36)

CHƯƠNG 6: CHI PHÍ CHẤT LƯỢNG

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú	CĐR (học phần)
Lý thuyết	2	6.1. Sự ra đời và bản chất chi phí chất lượng 6.1.1. Sự ra đời của chi phí chất lượng 6.1.2. Bản chất của chi phí chất lượng 6.2. Mô hình chi phí chất lượng 6.2.1. Mô hình chi phí chất lượng truyền thống	<i>Tài liệu bắt buộc</i> : từ trang 128 đến 134	Trên lớp	CĐR1 CĐR2
Thảo luận	1	6.2. Mô hình chi phí chất lượng 6.2.2. Mô hình chi phí chất lượng hiện đại	<i>Tài liệu bắt buộc</i> : từ trang 134 đến 135	Trên lớp	CĐR3 CĐR4 CĐR5 CĐR6 CĐR8 CĐR9
Tự nghiên cứu	6	Đọc trước nội dung 6.3. Quản trị chi phí chất lượng	<i>Tài liệu bắt buộc</i> : từ trang 135 đến 138	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm	CĐR10

Bài 13 (tiết 37-39)

CHƯƠNG 6: CHI PHÍ CHẤT LƯỢNG (tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú	CĐR (học phần)	
Lý thuyết	2	6.3. Quản trị chi phí chất lượng	- <i>Tài liệu bắt buộc</i> : từ trang 135 đến 138	Trên lớp	CĐR1 CĐR2 CĐR3 CĐR4 CĐR5 CĐR6 CĐR8 CĐR9 CĐR10	
		6.3.1. Mục tiêu của quản trị chi phí chất lượng 6.3.2. Quản trị chi phí chất lượng trong các doanh nghiệp 6.3.2.1. Hệ thống báo cáo chi phí chất lượng 6.3.2.2. Cân đối giữa các khoản mục chi phí	- <i>Tài liệu bắt buộc</i> : từ trang 135 đến 136			
Kiểm tra thường xuyên	1			Trên lớp		
Tự nghiên cứu	2	* Đọc tài liệu về nội dung bài học * Tự nghiên cứu: 6.3.2. Quản trị chi phí chất lượng trong các doanh nghiệp 6.3.2.3. Chi phí chất lượng của các doanh nghiệp dịch vụ 6.3.2.4. Kinh nghiệm quản trị chi phí chất lượng	- <i>Tài liệu bắt buộc</i> : từ trang 137 đến 138	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm		

--	--	--	--	--

Bài 14 (tiết 40-42)

**CHƯƠNG 7: CÁC CÔNG CỤ THỐNG KÊ
TRONG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG**

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú	CĐR (học phần)
Lý thuyết	1	7.1. Khái niệm và vai trò của kiểm soát chất lượng bằng thống kê 7.1.1. Khái niệm kiểm soát chất lượng bằng thống kê 7.1.2. Vai trò của kiểm soát chất lượng bằng thống kê	- Tài liệu bắt buộc: từ trang 141 đến 142	Trên lớp	CĐR1 CĐR2 CĐR3 CĐR4 CĐR5 CĐR6 CĐR7 CĐR8 CĐR9 CĐR10
Thảo luận	1	7.1.3. Dữ liệu thống kê	- Tài liệu bắt buộc: từ trang 142 đến 143	Trên lớp	
Tự nghiên cứu	4	- Đọc phần 7.2. Các công cụ thống kê truyền thống trong quản trị chất lượng (Nghiên cứu trước khi lên lớp)	- Tài liệu bắt buộc: từ trang 144 đến 169	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm	

Bài 15 (tiết 43-45)

**CHƯƠNG 7: CÁC CÔNG CỤ THỐNG KÊ
TRONG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG (tiếp)**

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú	CĐR (học phần)

<p>Lý thuyết</p>	<p>2</p>	<p>7.2. Các công cụ thống kê truyền thống trong quản trị chất lượng 7.2.1. Phiếu kiểm tra chất lượng 7.2.2. Biểu đồ Pareto 7.2.3. Sơ đồ nhân quả 7.2.4. Sơ đồ lưu trình 7.2.5. Biểu đồ phân bố mật độ 7.2.6. Biểu đồ kiểm soát 7.2.7. Biểu đồ tương quan (Giao hồ)</p>	<p>- Tài liệu bắt buộc: từ trang 144 đến 169</p>	<p>Trên lớp</p>	
<p>Tổng kết</p>	<p>1</p>	<p>Hệ thống lại toàn bộ nội dung môn học và giải đáp thắc mắc, yêu cầu của sinh viên</p>		<p>Trên lớp</p>	<p>CDR1 CDR2 CDR3 CDR4 CDR5 CDR6 CDR7 CDR8 CDR9 CDR10 CDR11</p>
<p>Tự nghiên cứu</p>	<p>6</p>	<p>Xem lại toàn bộ nội dung môn học</p>		<p>Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm</p>	

TRƯỞNG KHOA

TRƯỞNG BỘ MÔN

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

Ths. Bùi Thị Minh Phương