

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Khoa/Bộ môn phụ trách: Khoa Quản trị kinh doanh/Bộ môn Quản trị kinh doanh

2. Thông tin chung về giảng viên:

TT	Họ và tên	Năm sinh	Chức danh, học hàm, học vị	Nơi tốt nghiệp	Chuyên môn	Giảng chính/kiểm chức	Điện thoại, email
1	Đỗ Tiến Tới	1980	Giảng viên, thạc sỹ	ĐHKTQD	QTKD	Giảng chính	0912050526 dotientoi2011@gmail.com
2	Bùi Thị Minh Phương	1982	Giảng viên, thạc sỹ	ĐHQLKD	QTKD	Giảng chính	0977965262 phuongbui403@gmail.com
3	Nguyễn Thị Ngọc Anh	1988	Giảng viên, cử nhân	ĐHTM	TM Quốc tế	Giảng chính	0987595487 Msnguyen112@gmail.com
4	Đào Văn Tú	1974	Giảng viên, tiến sĩ	ĐHKTQD	QTKD	Giảng chính	0912787246 Daovantu9@gmail.com

3. Thông tin chung về học phần:

- Tên học phần: Quản trị chất lượng
- Mã học phần:
- Số tín chỉ: 3
- Điều kiện tiên quyết: *Quản trị học, lý thuyết thống kê*

4. Đối tượng áp dụng

- Ngành đào tạo: Học phần bắt buộc đối với ngành Quản trị kinh doanh
- Trình độ: Đại học
- Hệ đào tạo: Chính quy

5. Mục tiêu của học phần

5.1. 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...

5.2. 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 và giải quyết 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...

5.3. 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.

6. 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...

7. Phương pháp và phương tiện giảng dạy:

7.1. Phương pháp giảng dạy: Thuyết trình, nêu tình huống, đàm thoại, phát vấn, thảo luận nhóm...

7.2. *Phương tiện dạy học*: Phần, bảng, máy tính, máy chiếu, giáo trình Quản trị chất lượng của trường Đại học Kinh tế Quốc dân năm 2012, kịch bản giảng dạy...

8. Thang điểm đánh giá: Thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến một chữ số thập phân.

9. Phương pháp và nội dung đánh giá:

9.1. Điểm chuyên cần (10%): Được chấm theo thang điểm 10, dựa trên các tiêu chí sau: Thời gian dự học trên lớp, ý thức học tập trên lớp, mức độ hoàn thành các câu hỏi, bài tập giao về nhà và nội dung tự học ở nhà...

9.2. Kiểm tra đánh giá thường xuyên (10%) (2 bài)

- Bài kiểm tra được thực hiện dưới hình thức kiểm tra viết hoặc bài tập nhóm.
- Thời gian kiểm tra:
 - + Sau khi kết thúc chương 4: Kiểm tra bài 1
 - + Sau khi kết thúc chương 7: Kiểm tra bài 2

9.3. Kiểm tra đánh giá giữa học phần (10%)

- Bài kiểm tra được thực hiện dưới hình thức kiểm tra viết
- Thời gian kiểm tra: Sau khi kết thúc chương 11

9.4. Thi kết thúc học phần (70%)

- Thi kết thúc học phần do nhà trường tổ chức vào cuối kỳ học
- Thi theo hình thức tự luận

10. Tài liệu học tập và tham khảo:

10.1. *Tài liệu học tập bắt buộc*: GS.TS. Nguyễn Đình Phan, TS. Đặng Ngọc Sự, “Giáo trình Quản trị chất lượng”, NXB Đại học KTQD năm 2012.

10.2. *Tài liệu tham khảo*:

1. Tạ Thị Kiều Anh, Ngô Thị Ánh, Nguyễn Văn Hóa, Nguyễn Hoàng Việt, Đinh Phụng Vương, Giáo trình *Quản lý chất lượng trong các tổ chức*, NXB thống kê năm 2004.

2. TS. Đặng Đình Cung, *Bảy công cụ quản lý chất lượng*, NXB trẻ, 2002.

11. Nội dung chi tiết học phần:

Chương 1: KHÁCH HÀNG VÀ THỎA MÃN KHÁCH HÀNG

1.1. Khái niệm và phân loại khách hàng

1.1.1. Khái niệm

1.1.2. Phân loại khách hàng

1.2. Nhu cầu khách hàng

1.2.1. Lý do cần tìm hiểu nhu cầu khách hàng

1.2.2. Cấu trúc kỳ vọng của khách hàng

1.3. Thỏa mãn khách hàng (Sinh viên tự nghiên cứu)

1.3.1. Khái niệm và lý do phải tìm hiểu sự thỏa mãn của khách hàng

1.3.2. Đo lường sự thỏa mãn của khách hàng

1.3.3. Sử dụng chỉ số thỏa mãn của khách hàng

Chương 2: CHẤT LƯỢNG VÀ VAI TRÒ CỦA CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM

2.1. Sản phẩm và phân loại sản phẩm

2.1.1. Khái niệm sản phẩm

2.1.2. Phân loại sản phẩm

2.2. Chất lượng sản phẩm và tầm quan trọng của chất lượng sản phẩm

2.2.1. Sự phát triển của các quan niệm về chất lượng

2.2.2. Khái niệm chất lượng của Tổ chức quốc tế về tiêu chuẩn hóa (ISO)

2.2.3. Các yếu tố phản ánh chất lượng sản phẩm

2.2.4. Đặc điểm của chất lượng và những yêu cầu đặt ra trong quản trị chất lượng

2.2.5. Tầm quan trọng của chất lượng sản phẩm và dịch vụ

2.3. Phân loại chất lượng sản phẩm (Sinh viên tự nghiên cứu)

2.3.1. Căn cứ vào mục tiêu cần đạt được

2.3.2. Căn cứ vào quy định hiện có

2.3.3. Căn cứ vào giá trị hướng tới

2.3.4. Căn cứ vào thành phần cấu thành trong sản phẩm

2.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm

2.4.1 Các yếu tố vĩ mô

2.4.1.1. Tình hình và xu thế phát triển kinh tế thế giới

2.4.1.2. Tình hình thị trường

2.4.1.3. Trình độ tiến bộ khoa học công nghệ

2.4.1.4. Cơ chế, chính sách quản lý kinh tế của các quốc gia

2.4.1.5. Các yếu tố về văn hóa, xã hội

2.4.2. Các yếu tố bên trong doanh nghiệp

2.4.2.1. Lực lượng lao động bên trong doanh nghiệp

2.4.2.2. Khả năng máy móc thiết bị, công nghệ hiện có của doanh nghiệp

2.4.2.3. Nguồn nguyên liệu và hệ thống cung ứng

2.4.2.4. Trình độ tổ chức quản lý và tổ chức sản xuất của doanh nghiệp

Chương 3: QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG

3.1. Bản chất của quản trị và quản trị chất lượng

3.1.1. Bản chất của quản trị

3.1.2. Bản chất của QTCL

3.1.3. Quá trình phát triển của QTCL

3.1.4. Vai trò của quản trị chất lượng

3.2. Các triết lý về quản trị chất lượng

3.2.1. W. Edward Deming

3.2.2 Joseph Juran

3.2.3. Philip Crosby

3.2.4. Armand Feigenbaum

3.2.5. Kaoru Ishikawa

3.2.6. Taguchi

3.3. Nguyên tắc của quản trị chất lượng

3.3.1. QTCL phải đảm bảo tính định hướng khách hàng

3.3.2. Coi trọng con người trong QTCL

3.3.3. QTCL phải thực hiện toàn diện và đồng bộ

3.3.4. QTCL phải thực hiện đồng thời với các yêu cầu đảm bảo và cải tiến chất lượng

3.3.5. Quản trị chất lượng phải đảm bảo tính quá trình

3.3.6. Nguyên tắc kiểm tra

3.4. Các chức năng của quản trị chất lượng

3.4.1. Chức năng hoạch định

3.4.2. Chức năng tổ chức

3.4.3. Chức năng kiểm tra, kiểm soát

3.4.4. Chức năng kích thích

3.4.5. Chức năng điều chỉnh, điều hòa, phối hợp

3.5. Một số quan điểm lệch lạc trong quản trị chất lượng (Sinh viên tự nghiên cứu)

Chương 4: HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG

4.1. Khái quát về hệ thống quản trị chất lượng

4.1.1. Khái niệm và các yếu tố cấu thành của hệ thống quản trị chất lượng

4.1.2. Vai trò và chức năng của hệ thống quản trị chất lượng

4.2. Các hệ thống quản trị chất lượng phổ biến

4.2.1. ISO 9000

4.2.2. Quản trị chất lượng toàn diện và các phân hệ

4.2.3. Hệ thống quản trị chất lượng dành cho các doanh nghiệp nuôi trồng, sản xuất và chế biến thực phẩm (Bổ sung thêm hệ thống quản lý an toàn thực phẩm – ISO22000)

4.2.4. Hệ thống quản trị chất lượng dựa trên việc đáp ứng tiêu chí của giải thưởng chất lượng (Bổ sung thêm giải thưởng chất lượng Việt Nam)

4.2.5. Các hệ thống tiêu chuẩn quản lý khác (Bổ sung thêm hệ thống quản lý môi trường – ISO14000)

4.3. Xây dựng hệ thống quản trị chất lượng

4.3.1. Lựa chọn và lập kế hoạch xây dựng hệ thống quản trị chất lượng

4.3.2. Xây dựng hệ thống quản trị chất lượng

4.3.3. Đánh giá hệ thống quản trị chất lượng

4.3.4. Duy trì và phát triển hệ thống quản trị chất lượng

Chương 5: QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

5.1. Bản chất của dịch vụ và chất lượng dịch vụ

5.1.1. Dịch vụ và đặc điểm của dịch vụ

5.1.2. Chất lượng dịch vụ

5.2. Mô hình cung ứng dịch vụ chất lượng

5.3. Tiêu chí đánh giá và đo lường chất lượng dịch vụ

5.4. Quản trị chất lượng dịch vụ

5.4.1. Bản chất của quản trị chất lượng dịch vụ

5.4.2. Vai trò của quản trị chất lượng dịch vụ

Chương 6: TIÊU CHUẨN HÓA (Sinh viên tự nghiên cứu)

6.1. Bản chất của tiêu chuẩn hóa

6.1.1. Các khái niệm: tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật và tiêu chuẩn hóa

6.1.2. Phân loại tiêu chuẩn

6.1.3. Mục đích của tiêu chuẩn hóa

6.1.4. Nguyên tắc cơ bản của tiêu chuẩn hóa

6.1.5. Chức năng của tiêu chuẩn hóa

6.1.6. Vai trò của tiêu chuẩn hóa

6.2. Hoạt động tiêu chuẩn hóa

6.2.1. Xây dựng, công bố và áp dụng tiêu chuẩn. Xây dựng, ban hành và áp dụng quy chuẩn kỹ thuật

6.2.1.1. Cấp tiêu chuẩn và hệ thống tiêu chuẩn

6.2.1.2. Xây dựng, công bố và áp dụng tiêu chuẩn, xây dựng ban hành và áp dụng quy chuẩn kỹ thuật

6.2.2. Đánh giá sự phù hợp với tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật

6.2.2.1. Đánh giá sự phù hợp

6.2.2.2. Nội dung cơ bản của đánh giá sự phù hợp

6.3. hài hòa tiêu chuẩn Việt Nam với tiêu chuẩn quốc tế

6.3.1. Bản chất và vai trò của hài hòa tiêu chuẩn quốc tế

6.3.2. Định hướng hài hòa hệ thống tiêu chuẩn Việt Nam với Tiêu chuẩn quốc tế

6.4. Tiêu chuẩn hóa công ty

6.4.1. Mục đích và vai trò của tiêu chuẩn hóa trong công ty

6.4.1.1. Mục đích

6.4.1.2. Vai trò

6.4.2. Phạm vi tiêu chuẩn hóa trong công ty

6.4.3. Tổ chức hoạt động tiêu chuẩn hóa công ty

6.4.3.1. Cán bộ tiêu chuẩn hóa

6.4.3.2. Bộ phận tiêu chuẩn hóa công ty

6.4.4. Xây dựng tiêu chuẩn hóa công ty:

6.4.5. Áp dụng tiêu chuẩn trong công ty

Chương 7: ĐẢM BẢO VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

7.1. Đảm bảo chất lượng

7.1.1. Thực chất và ý nghĩa của đảm bảo chất lượng

7.1.2. Nguyên tắc và chức năng đảm bảo chất lượng

7.1.2.1. Các nguyên tắc đảm bảo chất lượng

7.1.2.2. Chức năng đảm bảo chất lượng

7.1.3. Sự phát triển của đảm bảo chất lượng (Sinh viên tự nghiên cứu)

7.2. Cải tiến chất lượng

7.2.1. Bản chất và vai trò của cải tiến chất lượng

7.2.2. Các loại cải tiến và Kaizen, 5S

7.3. Một số công cụ cải tiến

7.3.1. Công cụ thống kê SQC

7.3.2. Vòng tròn Deming

7.3.3. Nhóm chất lượng

7.3.4. Sigma và phương pháp DMAIC (Sinh viên tự nghiên cứu)

Chương 8: KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM

8.1. Kiểm tra chất lượng và vai trò của kiểm tra chất lượng

8.1.1. Khái niệm kiểm tra chất lượng

8.1.2. Mục đích, ý nghĩa của kiểm tra chất lượng

8.1.3. Căn cứ và nhiệm vụ của kiểm tra chất lượng

8.2. Phương pháp và các hình thức kiểm tra chất lượng sản phẩm

8.2.1. Phương pháp kiểm tra chất lượng

8.2.1.1. Phương pháp kiểm tra bằng cảm quan

8.2.1.2. Phương pháp phòng thí nghiệm

8.2.1.3. Phương pháp chuyên gia

8.2.2. Hình thức kiểm tra chất lượng sản phẩm

8.3. Tổ chức kiểm tra chất lượng

8.3.1. Trình tự các bước kiểm tra chất lượng

8.3.2. Nội dung của tổ chức kiểm tra chất lượng

8.4. Kiểm tra chọn mẫu chấp nhận (Sinh viên tự nghiên cứu)

8.4.1. Thực chất và sự cần thiết của kiểm tra chọn mẫu chấp nhận

8.4.2. Một số thuật ngữ cơ bản sử dụng trong kiểm tra chọn mẫu chấp nhận

8.4.3. Các yêu cầu cần đảm bảo trong điều tra chọn mẫu

8.4.4. Các phương thức lấy mẫu

8.4.5. Xây dựng phương án lấy mẫu đơn theo thuộc tính chất lượng

8.4.5.1. *Rủi ro trong lấy mẫu chấp nhận*

8.4.5.2. *Đường cong đặc tính vận hành*

8.4.5.3. *Phương án lấy mẫu tiêu chuẩn hóa*

8.4.5.4. *Phương pháp xác định mẫu đơn gần đúng*

8.4.5.5. *Chất lượng trung bình giao đi*

8.4.5.6. *Kiểm tra chọn mẫu theo chỉ tiêu biến số chất lượng*

Chương 9: ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG (Sinh viên tự nghiên cứu)

Chương 10: CHI PHÍ CHẤT LƯỢNG

10.1. Sự ra đời và bản chất của chi phí chất lượng

10.1.1. *Sự ra đời của chi phí chất lượng (CPCL)*

10.1.2. *Bản chất của chi phí chất lượng*

10.1.2.1. *Khái niệm chi phí chất lượng*

10.1.2.2. *Phân loại chi phí chất lượng*

10.1.2.3. *Tại sao phải tìm hiểu về chi phí chất lượng*

10.2. Mô hình chi phí chất lượng

10.2.1. *Mô hình chi phí chất lượng truyền thống*

10.2.2. *Mô hình chi phí chất lượng hiện đại*

10.3. Tính hiệu quả của chi phí chất lượng (Sinh viên tự nghiên cứu)

10.3.1. *Chi phí chất lượng và kết cấu của chi phí chất lượng*

10.3.2. *CPCL và khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng*

10.3.3. *Tính hiệu quả của CPCL*

10.4. Quản lý chi phí chất lượng

10.4.1. *Mục tiêu của quản lý CPCL*

10.4.2. *Quản lý CPCL trong các tổ chức*

10.4.2.1. *Hệ thống báo cáo CPCL*

10.4.2.2. *Cân đối giữa các khoản mục chi phí*

10.4.2.3. Chi phí chất lượng của tổ chức dịch vụ

Chương 11: CÁC CÔNG CỤ THỐNG KÊ TRONG KIỂM SOÁT CHẤT LƯỢNG

11.1. Thực chất, vai trò của kiểm soát quá trình bằng thống kê

11.1.1. Khái niệm kiểm soát quá trình bằng thống kê

11.1.2. Lợi ích của sử dụng các công cụ thống kê trong kiểm soát chất lượng

11.1.3. Dữ liệu thống kê

11.2. Các công cụ thống kê truyền thống trong kiểm soát quá trình

11.2.1. Sơ đồ lưu trình (Sinh viên tự nghiên cứu)

11.2.2. Phiếu kiểm tra chất lượng

11.2.3. Biểu đồ Pareto

11.2.4. Sơ đồ nhân quả

11.2.5. Biểu đồ phân bố mật độ (Sinh viên tự nghiên cứu)

11.2.6. Biểu đồ kiểm soát (Sinh viên tự nghiên cứu)

11.2.6.1. Khái niệm biểu đồ kiểm soát

11.2.6.2. Chỉ số năng lực

11.2.6.3. Mục đích, ý nghĩa của biểu đồ kiểm soát

11.2.6.4. Các loại biểu đồ kiểm soát

Chương 12: BENCHMARKING (Sinh viên tự nghiên cứu)

Chương 13: ĐÀO TẠO VỀ QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG

13.1. Thực chất của đào tạo về chất lượng

13.1.1. Quan niệm, tính chất và phân loại đào tạo chất lượng

13.1.2. Chất lượng của đào tạo về chất lượng

13.1.3. Nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo về chất lượng

13.2. Kiểm định chất lượng đào tạo

13.2.1. Khái niệm

13.2.2. Mục đích và đối tượng

13.2.3. Quy trình kiểm định chất lượng

13.2.4. Lợi ích và vai trò của kiểm định

13.3. Đào tạo ngắn hạn về chất lượng

13.3.1. Xác định nhu cầu đào tạo về chất lượng

13.3.2. Thiết kế chương trình đào tạo ngắn hạn về chất lượng

13.3.3. Tổ chức dạy và học

13.3.4. Đánh giá chất lượng đào tạo ngắn hạn về chất lượng

12. Phân bổ thời gian:

Nội dung	Phân bổ thời gian				Tổng cộng
	Lý thuyết	Thực hành	Bài tập, thảo luận	Tự học, tự nghiên cứu	
<i>Chương 1: Khách hàng và thỏa mãn khách hàng</i>	2		1	6	9
<i>Chương 2: Chất lượng và vai trò của chất lượng sản phẩm</i>	2		1	6	9
<i>Chương 3: Quản trị chất lượng</i>	4		2	12	18
<i>Chương 4: Hệ thống quản trị chất lượng</i>	6		2	16	24
<i>Kiểm tra thường xuyên bài 1</i>			1	2	3
<i>Chương 5: Quản trị chất lượng dịch vụ</i>	2		1	6	9
<i>Chương 6: Tiêu chuẩn hóa</i>	<i>Sinh viên tự nghiên cứu</i>				
<i>Chương 7: Đảm bảo và cải tiến chất lượng</i>	4		1	10	15
<i>Kiểm tra thường xuyên bài 2</i>			1	2	3
<i>Chương 8: Kiểm tra chất lượng sản phẩm</i>	2		1	6	9
<i>Chương 9: Đo lường chất lượng</i>	<i>Sinh viên tự nghiên cứu</i>				
<i>Chương 10: Chi phí chất lượng</i>	2		1	6	9
<i>Chương 11: Các công cụ thống kê trong kiểm soát chất lượng</i>	4		1	10	15
<i>Kiểm tra giữa kỳ</i>			1	2	3
<i>Chương 12: BENCHMARKING</i>	<i>Sinh viên tự nghiên cứu</i>				
<i>Chương 13: Đào tạo về quản trị</i>	2		1	6	9

chất lượng					
Tổng cộng:	30		15	90	135

13. Lịch trình tổ chức dạy học cụ thể:

Tuần 1: Bài 1 (Tiết 1-3)

Chương 1: Khách hàng và thỏa mãn khách hàng

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	2	1.1. Khái niệm và phân loại khách hàng 1.2. Nhu cầu khách hàng 1.3. Thỏa mãn khách hàng	<i>Tài liệu bắt buộc:</i> Từ trang 5 đến trang 21	Trên lớp
Thảo luận	1	Thảo luận theo nhóm: GV sẽ đưa ra câu hỏi thảo luận cụ thể về: <i>Khách hàng và nhu cầu của khách hàng</i>	<i>Tài liệu bắt buộc:</i> Từ trang 5 đến trang 28	Trên lớp
Tự học, tự nghiên cứu	6	+ Trả lời các câu hỏi cuối chương 1 + Nghiên cứu trước nội dung của chương 2	<i>Tài liệu bắt buộc:</i> Từ trang 21 đến trang 28, trang 30, từ trang 31 đến trang 56.	SV tự bố trí

Tuần 2: Bài 2 (Tiết 4-6)

Chương 2: Chất lượng và vai trò của chất lượng sản phẩm

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	2	2.1. Sản phẩm và phân loại sản phẩm 2.2. Chất lượng sản phẩm và tầm quan trọng của chất lượng sản phẩm 2.3. Phân loại chất lượng sản phẩm 2.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng	<i>Tài liệu bắt buộc:</i> Từ trang 31 đến trang 56 <i>Tài liệu tham khảo số 1:</i> Từ trang 19 đến trang 38	Trên lớp

		sản phẩm		
Thảo luận	1	Thảo luận theo nhóm: GV sẽ đưa ra câu hỏi thảo luận cụ thể về: <i>Vai trò của chất lượng sản phẩm</i>	<i>Tài liệu bắt buộc:</i> Từ trang 43 đến trang 44	Trên lớp
Tự học, tự nghiên cứu	6	+Trả lời các câu hỏi ôn tập cuối chương 2 + Nghiên cứu nội dung của chương 3 mục 3.1 và 3.2	<i>Tài liệu bắt buộc:</i> Trang 56 và từ trang 57 đến trang 74. <i>Tài liệu tham khảo số 1:</i> Từ trang 49 đến trang 60.	SV tự bố trí

Tuần 3: Bài 3 (Tiết 7-9)

Chương 3: 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
Lý thuyết	2	3.1. Bản chất của quản trị và quản trị chất lượng 3.1.1. Bản chất của quản trị 3.1.2. Bản chất của QTCL 3.1.3. Quá trình phát triển của QTCL 3.1.4. Vai trò của quản trị chất lượng 3.2. Các triết lý về quản trị chất lượng	<i>Tài liệu bắt buộc:</i> Từ trang 57 đến trang 74. <i>Tài liệu tham khảo số 1:</i> Từ trang 58 đến trang 60.	Trên lớp
Thảo luận	1	Thảo luận theo nhóm: GV sẽ đưa ra câu hỏi thảo luận cụ thể về: <i>Các triết lý về quản trị chất lượng</i>	<i>Tài liệu bắt buộc:</i> Từ trang 66 đến trang 75	Trên lớp
Tự học, tự nghiên cứu	6	+ Trả lời câu hỏi 3 và 4 trang 84 + Nghiên cứu những nội dung còn lại của chương 3	<i>Tài liệu bắt buộc:</i> Từ trang 76 đến trang 84.	SV tự bố trí

Tuần 4: Bài 4 (Tiết 10-12)**Chương 3: 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
Lý thuyết	2	3.3. Nguyên tắc của quản trị chất lượng 3.4. Các chức năng của quản trị chất lượng 3.5. Một số quan điểm lệch lạc trong quản trị chất lượng	<i>Tài liệu bắt buộc:</i> Từ trang 76 đến trang 84.	Trên lớp
Bài tập tình huống	1	GV: Đưa ra một tình huống cụ thể liên quan đến quản trị chất lượng		Trên lớp
Tự học, tự nghiên cứu	6	+ Trả lời các câu hỏi ôn tập chương 3 + Nghiên cứu trước nội dung của chương 4 mục 4.1 và 4.2	<i>Tài liệu bắt buộc:</i> Từ trang 85 đến trang 98. <i>Tài liệu tham khảo số 1:</i> Từ trang 64 đến trang 91	SV tự bố trí

Tuần 5: Bài 5 (Tiết 13-15)**Chương 4: 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	Ghi chú
Lý thuyết	2	4.1. Khái quát về hệ thống quản trị chất lượng 4.1.1. Khái niệm và các yếu tố cấu thành của hệ thống quản trị chất lượng 4.1.2. Vai trò và chức năng của hệ thống quản trị chất lượng 4.2. Các hệ thống quản trị chất lượng phổ biến 4.2.1. ISO 9000	<i>Tài liệu học tập bắt buộc:</i> Từ trang 85 đến trang 90 và từ trang 92 đến trang 98 <i>Tài liệu tham khảo số 1:</i> Từ trang 257 đến trang 297.	Trên lớp
Thảo luận	1	Thảo luận theo nhóm:	<i>Tài liệu bắt buộc:</i> Từ trang	Trên

		GV sẽ đưa ra câu hỏi thảo luận cụ thể về: <i>Vai trò của hệ thống quản trị chất lượng</i>	89 đến trang 90	lớp
Tự học, tự nghiên cứu	6	+ Trả lời câu hỏi ôn tập chương 4 từ câu 1 đến câu 3 + Nghiên cứu trước các nội dung còn lại của chương 4	<i>Tài liệu học tập bắt buộc:</i> Từ trang 98 đến trang 126. <i>Tài liệu tham khảo số 1:</i> Từ trang 257 đến trang 297.	SV tự bố trí

Tuần 6: Bài 6 (Tiết 16-18)

Chương 4: 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	Ghi chú
Lý thuyết	2	4.2.2. Quản trị chất lượng toàn diện và các phân hệ 4.2.4. Hệ thống quản trị chất lượng dựa trên việc đáp ứng tiêu chí của giải thưởng chất lượng 4.3. Xây dựng hệ thống quản trị chất lượng 4.3.1. Lựa chọn và lập kế hoạch xây dựng hệ thống quản trị chất lượng 4.3.2. Xây dựng hệ thống quản trị chất lượng 4.3.3. Đánh giá hệ thống quản trị chất lượng	<i>Tài liệu học tập bắt buộc:</i> Từ trang 98 đến trang 126. <i>Tài liệu tham khảo số 1:</i> Từ trang 297 đến trang 367.	Trên lớp
Kiểm tra thường xuyên	1	Bài số 1	<i>Tài liệu học tập bắt buộc:</i> Từ trang 5 đến trang 126.	Trên lớp
Tự học, tự nghiên cứu	6	+ Trả lời các câu hỏi ôn tập cuối chương 4 từ câu 4 đến câu 9 + Nghiên cứu trước nội dung của chương 5	<i>Tài liệu học tập bắt buộc:</i> Từ trang 127 đến trang 152. <i>Tài liệu tham khảo số 1:</i> Từ trang 297 đến trang	SV tự bố trí

			367.	
--	--	--	------	--

Tuần 7: Bài 7 (Tiết 19-21)

Chương 5: 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	Ghi chú
Lý thuyết	2	5.1. Bản chất của dịch vụ và chất lượng dịch vụ 5.1.1. Dịch vụ và đặc điểm của dịch vụ 5.1.2. Chất lượng dịch vụ 5.4. Quản trị chất lượng dịch vụ 5.4.1. Bản chất của quản trị chất lượng dịch vụ 5.4.2. Vai trò của quản trị chất lượng dịch vụ	<i>Tài liệu học tập bắt buộc:</i> Từ trang 127 đến trang 152. <i>Tài liệu tham khảo số 1:</i> Từ trang 297 đến trang 367.	Trên lớp
Thảo luận	1	Thảo luận theo nhóm: GV sẽ đưa ra câu hỏi thảo luận cụ thể về: <i>Vai trò của quản trị chất lượng dịch vụ</i>	<i>Tài liệu bắt buộc:</i> Từ trang 150 đến trang 151	Trên lớp
Tự học, tự nghiên cứu	6	+ Trả lời các câu hỏi ôn tập cuối chương 5 + Nghiên cứu trước nội dung của chương 6	<i>Tài liệu học tập bắt buộc:</i> Từ trang 152 đến trang 188.	SV tự bố trí

Tuần 8: Bài 8 (Tiết 22-24)

Chương 6: Tiêu chuẩn hóa

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	2	6.1. Bản chất của tiêu chuẩn hóa 6.2. Hoạt động tiêu	<i>Tài liệu học tập bắt buộc:</i> Từ trang 152 đến trang 188.	Trên lớp

		chuẩn hóa 6.3. Hải hòa tiêu chuẩn Việt Nam với tiêu chuẩn quốc tế 6.4. Tiêu chuẩn hóa công ty		
Thảo luận	1	Thảo luận theo nhóm: GV sẽ đưa ra câu hỏi thảo luận cụ thể về: <i>Hải hòa tiêu chuẩn VN với tiêu chuẩn quốc tế</i>	<i>Tài liệu bắt buộc:</i> Từ trang 176 đến trang 179	Trên lớp
Tự học, tự nghiên cứu	6	+ Trả lời các câu hỏi ôn tập cuối chương 6 + Nghiên cứu trước nội dung của chương 7 mục 7.1	<i>Tài liệu học tập bắt buộc:</i> Từ trang 188 đến trang 196.	SV tự bố trí

Tuần 9: Bài 9 (Tiết 25-27)

Chương 7: 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	Ghi chú
Lý thuyết	2	7.1. Đảm bảo chất lượng 7.1.1. Thực chất và ý nghĩa của đảm bảo chất lượng 7.1.2. Nguyên tắc và chức năng đảm bảo chất lượng 7.1.2.1. Các nguyên tắc đảm bảo chất lượng 7.1.2.2. Chức năng đảm bảo chất lượng 7.1.3. Sự phát triển của đảm bảo chất lượng	<i>Tài liệu học tập bắt buộc:</i> Từ trang 188 đến trang 196.	Trên lớp
Thảo luận	1	Thảo luận theo nhóm: GV sẽ đưa ra câu hỏi thảo luận cụ thể về: <i>Ý nghĩa của đảm bảo chất lượng sản phẩm</i>	<i>Tài liệu bắt buộc:</i> Từ trang 189 đến trang 191	Trên lớp

Tự học, tự nghiên cứu	6	+ Trả lời câu hỏi ôn tập cuối chương 7 câu 1 và 2 + Nghiên cứu trước các nội dung còn lại của chương 7	<i>Tài liệu học tập bắt buộc:</i> Từ trang 197 đến trang 212.	SV tự bố trí
-----------------------	---	---	--	--------------

Tuần 10: Bài 10 (Tiết 28-30)

Chương 7: 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	Ghi chú
Lý thuyết	2	7.2. Cải tiến chất lượng 7.2.1. Bản chất và vai trò của cải tiến chất lượng 7.2.2. Các loại cải tiến và Kaizen, 5S 7.3. Một số công cụ cải tiến 7.3.1. Công cụ thống kê SQC 7.3.2. Vòng tròn Deming 7.3.3. Nhóm chất lượng 7.3.4. Sigma và phương pháp DMAIC	<i>Tài liệu học tập bắt buộc:</i> Từ trang 197 đến trang 212.	Trên lớp
Kiểm tra thường xuyên	1	Bài số 2	<i>Tài liệu học tập bắt buộc:</i> Từ trang 127 đến trang 212.	Trên lớp
Tự học, tự nghiên cứu	6	+ Trả lời các câu hỏi ôn tập cuối chương 7 + Nghiên cứu trước nội dung của chương 8	<i>Tài liệu học tập bắt buộc:</i> Từ trang 212 đến trang 246. <i>Tài liệu tham khảo số 1:</i> Từ trang 112 đến trang 117.	SV tự bố trí

Tuần 11: Bài 11 (Tiết 31-33)

Chương 8: 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	Ghi chú
---------------------------	-----------------	----------------	-----------------------------	---------

Lý thuyết	2	8.1. Kiểm tra chất lượng và vai trò của kiểm tra chất lượng 8.2. Phương pháp và các hình thức kiểm tra chất lượng sản phẩm 8.3. Tổ chức kiểm tra chất lượng 8.4. Kiểm tra chọn mẫu chấp nhận	<i>Tài liệu học tập bắt buộc:</i> Từ trang 212 đến trang 246. <i>Tài liệu tham khảo số 1:</i> Từ trang 112 đến trang 117.	Trên lớp
Thảo luận	1	Thảo luận theo nhóm: GV sẽ đưa ra câu hỏi thảo luận cụ thể về: <i>Tổ chức kiểm tra chất lượng sản phẩm</i>	<i>Tài liệu bắt buộc:</i> Từ trang 221 đến trang 224	Trên lớp
Tự học, tự nghiên cứu	6	+ Trả lời các câu hỏi ôn tập cuối chương 8 + Nghiên cứu trước nội dung của chương 10	<i>Tài liệu học tập bắt buộc:</i> Trang 246 và từ trang 267 đến trang 292. <i>Tài liệu tham khảo số 1:</i> Từ trang 38 đến trang 47.	SV tự bố trí

Tuần 12: Bài 12 (Tiết 34-36)

Chương 10: 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
Lý thuyết	2	10.1. Sự ra đời và bản chất của chi phí chất lượng 10.2. Mô hình chi phí chất lượng 10.3. Tính hiệu quả của chi phí chất lượng 10.4. Quản lý chi phí chất lượng	<i>Tài liệu học tập bắt buộc:</i> Trang 246 và từ trang 267 đến trang 292. <i>Tài liệu tham khảo số 1:</i> Từ trang 38 đến trang 47.	Trên lớp
Thảo luận	1	Thảo luận theo nhóm: GV sẽ đưa ra câu hỏi thảo luận cụ thể về: <i>Quản lý chi phí chất</i>	<i>Tài liệu bắt buộc:</i> Từ trang 285 đến trang 289	Trên lớp

		<i>lượng trong các tổ chức, doanh nghiệp</i>		
Tự học, tự nghiên cứu	6	+ Trả lời các câu hỏi ôn tập cuối chương 10 + Nghiên cứu trước nội dung của chương 11 mục 11.1	<i>Tài liệu học tập bắt buộc:</i> Từ trang 292 đến trang 309. <i>Tài liệu tham khảo số 1:</i> Từ trang 166 đến trang 167. <i>Tài liệu tham khảo số 2:</i>	SV tự bố trí

Tuần 13: Bài 13 (Tiết 37-39)

Chương 11: Các công cụ thống kê trong kiểm soát chất lượng

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	3	11.1. Thực chất, vai trò của kiểm soát quá trình bằng thống kê 11.1.1. Khái niệm kiểm soát quá trình bằng thống kê 11.1.2. Lợi ích của sử dụng các công cụ thống kê trong kiểm soát chất lượng 11.1.3. Dữ liệu thống kê	<i>Tài liệu học tập bắt buộc:</i> Từ trang 292 đến trang 309. <i>Tài liệu tham khảo số 1:</i> Từ trang 166 đến trang 167. <i>Tài liệu tham khảo số 2:</i>	Trên lớp
Tự học, tự nghiên cứu	6	+ Trả lời các câu hỏi ôn tập cuối chương 11 câu 1 và 2 + Nghiên cứu trước các nội dung còn lại của chương 11	<i>Tài liệu học tập bắt buộc:</i> Từ trang 310 đến trang 340. <i>Tài liệu tham khảo số 1:</i> Từ trang 168 đến trang 222. <i>Tài liệu tham khảo số 2:</i>	SV tự bố trí

Tuần 14: Bài 14 (Tiết 40-42)

Chương 11: Các công cụ thống kê trong kiểm soát chất lượng (Tiếp)

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

Lý thuyết	1	11.2. Các công cụ thống kê truyền thống trong kiểm soát quá trình 11.2.1. Sơ đồ lưu trình 11.2.2. Phiếu kiểm tra chất lượng 11.2.3. Biểu đồ Pareto 11.2.4. Sơ đồ nhân quả 11.2.5. Biểu đồ phân bố 11.2.6. Biểu đồ kiểm soát	<i>Tài liệu học tập bắt buộc:</i> Từ trang 310 đến trang 340. <i>Tài liệu tham khảo số 1:</i> Từ trang 168 đến trang 222. <i>Tài liệu tham khảo số 2:</i>	Trên lớp
Bài tập	1	Các bài tập về biểu đồ Pareto	GV sẽ cung cấp cho sinh viên các bài tập liên quan đến biểu đồ Pareto	Trên lớp
Kiểm tra giữa kỳ	1	Bài số 3	<i>Tài liệu học tập bắt buộc:</i> Từ trang 5 đến trang 340.	Trên lớp
Tự học, tự nghiên cứu	6	+ Trả lời các câu hỏi ôn tập cuối chương 11 + Nghiên cứu trước nội dung của chương 13	<i>Tài liệu học tập bắt buộc:</i> Trang 340 và từ trang 367 đến trang 384.	SV tự bố trí

Tuần 15: Bài 15 (Tiết 43-45)

Chương 13: Đào tạo về 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
Lý thuyết	2	13.1.Thực chất của đào tạo về chất lượng 13.2.Kiểm định chất lượng đào tạo 13.3.Đào tạo ngắn hạn về chất lượng	<i>Tài liệu học tập bắt buộc:</i> Trang 340 và từ trang 367 đến trang 384.	Trên lớp
Thảo luận	1	Thảo luận theo nhóm: GV sẽ đưa ra câu hỏi thảo luận cụ thể về: <i>Kiểm định chất lượng đào tạo</i>	<i>Tài liệu bắt buộc:</i> Từ trang 372 đến trang 375	Trên lớp
Tự học, tự nghiên cứu	6	+ Trả lời các câu hỏi ôn tập chương 13	<i>Tài liệu học tập bắt buộc:</i>	SV tự

		+ Ôn tập toàn bộ nội dung của môn học	Trang 384. <i>Tài liệu tham khảo số 1 và 2</i>	bố trí
--	--	---------------------------------------	---	--------