

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

Hệ đào tạo: Đại học chính quy

Ngành: Quản trị kinh doanh

1. Thông tin chung về học phần

- Tên học phần: **Quản trị Chất lượng (Quality management)**
- Mã học phần: DQK.02.25
- Số tín chỉ: 03
- Vị trí của học phần trong CTĐT: Kiến thức ngành, bắt buộc
- Đối tượng học: Sinh viên ngành QTKD
- Học phần học trước: Quản trị học
- Học phần song hành: Không
- Phân bổ giờ tín chỉ đối với các hoạt động:

- + Lý thuyết: 28 tiết
- + Bài tập, kiểm tra : 14 tiết
- + Thực hành và thảo luận nhóm 06 tiết
- + Tự học: 90 tiết

- Bộ môn phụ trách học phần: Quản trị kinh doanh
- Giảng viên phụ trách học phần:

Họ và tên: TS. Trần Đức Lộc

Chức danh: Trưởng bộ môn Quản trị kinh doanh

Thông tin liên hệ: SĐT: 083.619.2678; Email: tranducloc@fbu.edu.vn

2. Các học phần tiên quyết

Các học phần tiên quyết: Không

3. Mục tiêu của học phần

3.1. Mục tiêu chung

Trang bị cho sinh viên những kiến thức tổng quan về chất lượng và quản trị chất lượng, hệ thống, tiêu chuẩn chất lượng, công cụ kỹ thuật và các mô hình chất lượng hiện đại, cách xây dựng, phát triển hệ thống quản lý chất lượng, phương pháp kiểm tra chất lượng nhằm đáp ứng nhu cầu thực tế của thị trường; hình thành các kỹ năng mềm và kỹ năng chuyên môn cần thiết, thái độ tích cực, quan tâm đúng mức đến hoạt động quản trị chất lượng trong các tổ chức, từ đó nâng cao chất lượng quản lý và chất lượng sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ, nâng cao năng lực cạnh tranh cho tổ chức/doanh nghiệp, điển hình là trong môi trường của lĩnh vực tài chính – ngân hàng.

3.2. Mục tiêu cụ thể

Nắm chắc được những kiến thức chung về quản trị chất lượng và có khả năng vận dụng được những kiến thức cơ bản về quản trị chất lượng, các chức năng quản trị cơ bản và các vấn đề liên quan để giải quyết các tình huống phát sinh từ thực tiễn

Phân tích được những tác động của môi trường kinh doanh đến hoạt động quản trị chất lượng trong các tổ chức.

Sử dụng được các công cụ cơ bản trong quản trị chất lượng, thực thi được các quyết định cơ bản về quản trị chất lượng trong các tổ chức.

Giao tiếp, thuyết trình và lắng nghe có hiệu quả; có khả năng làm việc độc lập; xây dựng, tổ chức, điều hành nhóm làm việc hiệu quả.

Có năng lực làm việc khoa học, sáng tạo, hình thành quan điểm đúng đắn về nghề nghiệp, thái độ học tập tích cực, rèn luyện bản thân, phát huy được khả năng tư duy sáng tạo, độc lập, nhận thức được tầm quan trọng của chất lượng trong môi trường kinh doanh hiện đại và góp phần xây dựng văn hoá chất lượng trong doanh nghiệp.

4. Chuẩn đầu ra của học phần (CLO – Courses Learning Outcomes)

4.1. Nội dung chuẩn đầu ra học phần:

CLO 1: Vận dụng được các kiến thức về quản trị chất lượng nhằm thực hiện các chức năng quản trị cơ bản liên quan đến quản trị chất lượng trong một tổ chức.

CLO 2: Giải thích được những nội dung cơ bản của quản trị chất lượng, tầm quan trọng của quản trị chất lượng và những tác động của môi trường kinh doanh đến thực thi công tác quản trị chất lượng trong các tổ chức.

CLO 3: Sử dụng được thông tin, các công cụ cơ bản trong quản trị chất lượng nhằm thực thi được các quyết định liên quan đến quản trị chất lượng trong một tổ chức.

CLO 4: Giao tiếp, thuyết trình và lắng nghe có hiệu quả; có khả năng làm việc độc lập; xây dựng, tổ chức, điều hành nhóm làm việc hiệu quả.

CLO 5: Làm việc khoa học, sáng tạo, hình thành quan điểm đúng đắn về nghề nghiệp, có khả năng tư duy sáng tạo, độc lập, nhận thức được tầm quan trọng của chất lượng trong môi trường kinh doanh hiện đại và góp phần xây dựng văn hoá chất lượng trong doanh nghiệp.

4.2. Ma trận nhất quán giữa chuẩn đầu ra học phần (CLO) với chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (PLO)

	PLO 1	PLO 2	PLO 3	PLO 4	PLO 5	PLO 6	PLO 7	PLO 8	PLO 9	PLO 10	PLO 11	PLO 12	PLO 13
CLO 1			H										
CLO 2					H								
CLO 3										H			
CLO 4							H	H					
CLO 5												H	
TỔNG HỢP TOÀN BỘ HỌC PHẦN			H		H		H	H		H		H	

Trong đó:

Mức độ đóng góp của CLO và PLO được xác định cụ thể như sau:

L (Low) – CLO có đóng góp ít vào PLO

M (Medium) – CLO có đóng góp vừa vào PLO

H (High) – CLO có đóng góp nhiều vào PLO

4.3. Ma trận nhất quán giữa phương pháp dạy học với chuẩn đầu ra học phần (CLO)

	CLO 1	CLO 2	CLO 3	CLO 4	CLO 5
Phương pháp thuyết giảng	M	H			
Phương pháp phát vấn	M	M	M	M	M
Phương pháp dạy học nhóm, cặp (thảo luận, làm bài tập, bài tập lớn theo nhóm)	H	H	H	H	M
Hướng dẫn tự học	M	M	M	M	H
Thuyết trình tích cực	M	H	H	H	M

4.4. Ma trận nhất quán giữa phương pháp, hình thức kiểm tra, đánh giá với chuẩn đầu ra học phần (CLO)

Phương pháp đánh giá	CLO 1	CLO 2	CLO 3	CLO 4	CLO 5
Chuyên cần (mức độ đầy đủ tham gia các buổi học, bài tập về nhà, tự học, phát biểu, thái độ học độ)	M	M	M	M	H
Viết (tự luận, trắc nghiệm)	H	H	H	H	
Thảo luận, tình huống, đóng vai	H	H	H	H	M

5. Nhiệm vụ của sinh viên

- Nghiên cứu trước giáo trình, tài liệu theo chương.
- Tham gia đầy đủ các giờ lên lớp: Tối thiểu 80% số tiết học trên lớp.
- Tham gia thảo luận tại lớp.
- Làm bài tập cá nhân, bài tập nhóm được giao
- Tham gia làm bài kiểm tra giữa kỳ.
- Tham gia thi kết thúc học phần.

6. Học liệu

Tài liệu bắt buộc:

Giáo trình “Quản trị chất lượng” – GS.TS Nguyễn Đình Phan và TS. Đặng Ngọc Sự (2012) – NXB trường Đại học Quốc dân.

Tài liệu tham khảo:

- Giáo trình “Quản trị chất lượng” – PGS.TS Đỗ Thị Ngọc (2015) – Trường Đại học Thương mại – NXB Thống kê.

7. Mô tả tóm tắt nội dung học phần

Quản trị chất lượng là học phần thuộc khối kiến thức chuyên ngành bắt buộc dành cho sinh viên ngành QTKD sinh viên cần nắm được những kiến thức tổng quan về chất lượng và quản trị chất lượng, hệ thống, tiêu chuẩn chất lượng, công cụ kỹ thuật và các mô hình chất lượng hiện đại, cách xây dựng, phát triển hệ thống quản lý chất

lượng, phương pháp kiểm tra chất lượng nhằm đáp ứng nhu cầu thực tế của thị trường. Bên cạnh đó, hình thành các kỹ năng mềm và kỹ năng chuyên môn cần thiết, thái độ tích cực, quan tâm đúng mức đến hoạt động quản trị chất lượng trong các tổ chức, từ đó nâng cao chất lượng quản lý và chất lượng sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ, nâng cao năng lực cạnh tranh cho tổ chức/doanh nghiệp, điển hình là trong môi trường của lĩnh vực tài chính – ngân hàng.

8. Nội dung chi tiết học phần

Bài dạy	Nội dung dạy học	Nội dung giảng dạy				CĐR	HD dạy	HD học
		LT	TH, TL	K T	Tự học	(CLO)		
Bài 1	GV giới thiệu tổng quan về mục tiêu môn học và chuẩn đầu ra và cách thức đánh giá của học phần; chia nhóm và phổ biến về cách thức làm việc nhóm. Chương 1: Khách hàng và thỏa mãn khách hàng 1.1. Khái niệm và phân loại khách hàng 1.2. Nhu cầu khách hàng 1.3. Sự thỏa mãn của khách hàng	3.0	0	0	5	CLO1 CLO5	Thuyết giảng, Phát vấn, Tình huống, Giải quyết vấn đề, Lớp học đảo ngược	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo; Sinh viên trả lời câu hỏi trên lớp;
Bài 2	1.4. Các phương pháp nghiên cứu nhu cầu và sự thỏa mãn khách hàng Chương 2: Chất lượng và vai trò của chất lượng sản phẩm 2.1. Sản phẩm và phân loại sản phẩm 2.2. Chất lượng sản phẩm và tầm quan trọng của chất lượng sản phẩm	3.0	0	0	5	CLO2 CLO3 CLO5	Thuyết giảng, Phát vấn, Giải quyết vấn đề, Lớp học đảo ngược	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo; Sinh viên trả lời câu hỏi; Làm bài tập và trình bày trước lớp về kết quả nghiên cứu
Bài 3	2.3. Phân loại chất lượng sản phẩm 2.4 Các yếu tố ảnh hưởng chất lượng sản phẩm	3	0	0	6	CLO2 CLO5	Thuyết giảng, Phát vấn, Giải	SV đọc trước giáo trình và tài liệu

							quyết vấn đề, Lớp học đảo ngược	tham khảo; Sinh viên trả lời câu hỏi trên lớp; Làm bài tập, trình bày trước lớp về kết quả nghiên cứu
Bài 4	Chương 3: Quản trị chất lượng 3.1. Bản chất của quản trị và quản trị chất lượng 3.2. Các triết lý về quản trị chất lượng 3.3. Nguyên tắc của quản trị chất lượng	3.0	0	0	5	CLO1 CLO2 CLO5	Thuyết giảng, Phát vấn, Thảo luận nhóm, Giải quyết vấn đề	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo; SV trả lời câu hỏi
Bài 5	3.4. Các chức năng của quản trị chất lượng 3.5. Một số điểm lệch lạc trong quản trị chất lượng Thảo luận nhóm	2	1	0	5	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4 CLO5	Thuyết giảng, Phát vấn, Tình huống, Giải quyết vấn đề	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo; SV trả lời câu hỏi, BT tình huống; Trình bày trước lớp về kết quả nghiên cứu
Bài 6	Chương 4: Hệ thống quản trị chất lượng 4.1. Khái quát về hệ thống quản trị chất lượng 4.2. Các hệ thống quản trị chất	3	0	0	5	CLO1 CLO3 CLO4 CLO5	Thuyết giảng, Phát vấn, Tình huống,	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham

	lượng phổ biến 4.3. Xây dựng hệ thống quản trị chất lượng						Giải quyết vấn đề	khảo; Sinh viên trả lời câu hỏi; Làm bài tập, theo yêu cầu; Trình bày trước lớp về kết quả nghiên cứu
Bài 7	Chủ đề: Đào tạo về quản trị chất lượng 1. Thực chất của đào tạo về chất lượng 2. Kiểm định chất lượng đào tạo Kiểm tra	1	1	1	5	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4 CLO5	Thuyết giảng, Phát vấn, Tình huống, Giải quyết vấn đề	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo; Sinh viên trả lời câu hỏi; làm bài tập tình huống; Làm bài kiểm tra
Bài 8	Chương 5: Quản trị chất lượng dịch vụ 5.1. Bản chất của dịch vụ và chất lượng dịch vụ 5.2. Mô hình cung ứng dịch vụ chất lượng	3.0	0	0	5	CLO1 CLO5	Thuyết giảng, Phát vấn, Thảo luận nhóm, Giải quyết vấn đề	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo; Sinh viên trả lời câu hỏi;
Bài 9	5.3. Tiêu chí đánh giá và đo lường chất lượng dịch vụ 5.4. Quản trị chất lượng dịch vụ Thảo luận nhóm	2	1.0	0	5	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4 CLO5	Thuyết giảng, Phát vấn, Tình huống, Giải	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo;

							quyết vấn đề	Sinh viên trả lời câu hỏi; làm bài tập thảo luận và thuyết trình
Bài 10	Chủ đề: Benchmarking 1. Benchmarking và lịch sử phát triển của benchmarking 2. Các loại benchmarking 3. Một số vấn đề chính yếu	1.0	2.0	0	5	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4 CLO5	Thuyết giảng, Phát vấn, Thảo luận, Giải quyết vấn đề	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo; Sinh viên trả lời câu hỏi
Bài 11	Chương 6: Tiêu chuẩn hoá 6.1. Bản chất của tiêu chuẩn hóa 6.2. Hoạt động tiêu chuẩn hóa 6.3. Hải hòa tiêu chuẩn Việt Nam và tiêu chuẩn quốc tế 6.4. Tiêu chuẩn hóa của công ty	3.0	0	0	5	CLO1 CLO3 CLO5	Thuyết giảng, Phát vấn, Tình huống, Giải quyết vấn đề	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo; Sinh viên trả lời câu hỏi; Sinh viên làm bài tập tình huống;
Bài 12	Chương 7: Đảm bảo và cải tiến chất lượng sản phẩm 7.1. Đảm bảo chất lượng 7.2. Cải tiến chất lượng 7.3. Một số công cụ cải tiến chất lượng	3	0	0	7	CLO1 CLO3 CLO4 CLO5	Thuyết giảng, Phát vấn, Thảo luận nhóm, Giải quyết vấn đề	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo; Sinh viên trả lời câu hỏi;
Bài 13	Chương 8: Kiểm tra chất lượng 8.1. Kiểm tra chất lượng và vai trò của kiểm tra chất lượng	3	0	0	7	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4	Thuyết giảng, Phát vấn, Tình	SV đọc trước giáo trình và tài liệu

	8.2. Phương pháp và các hình thức kiểm tra chất lượng					CLO5	huống, Giải quyết vấn đề	tham khảo (10 tiết); Sinh viên trả lời câu hỏi; làm bài tập thảo luận và thuyết trình trước lớp
Bài 14	8.3. Tổ chức kiểm tra chất lượng 8.4. Kiểm tra chọn mẫu chấp nhận Thảo luận nhóm:	2	1	0	7	CLO1 CLO3 CLO4 CLO5	Thuyết giảng, Phát vấn, Lớp học đảo ngược	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo; Sinh viên trả lời câu hỏi; làm bài tập và trình bày trước lớp
Bài 15	Chương 9: Đo lường chất lượng 9.1. Bản chất, lịch sử phát triển và vai trò của đo lường 9.2. Đơn vị đo, chuẩn đo lường, phép đo 9.3. Phương tiện đo, kiểm định và hiệu chuẩn 9.4. Quản lý nhà nước về đo lường	3.0	0	0	6	CLO1 CLO2 CLO3 CLO5	Thuyết giảng, Phát vấn, Lớp học đảo ngược	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo; Sinh viên trả lời câu hỏi; Sinh viên làm bài tập tình huống;
Bài 16	Chương 10: Các công cụ thống kê trong kiểm soát chất lượng 10.1. Thực chất và vai trò của kiểm soát quá trình bằng thống kê 10.2. Các công cụ thống kê	2.0	0	1.0	7	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4 CLO5	Thuyết giảng,	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo;

truyền thông trong kiểm soát chất lượng Ôn tập, phụ đạo Kiểm tra							Phát vấn, Lớp học đảo ngược	Sinh viên trả lời câu hỏi; Sinh viên chuẩn bị đề cương ôn tập theo hướng dẫn;
Tổng số tiết	40	6	2	90				

9. Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy:

- Tên giảng đường:
- Danh mục trang thiết bị (bao gồm cả phương tiện công nghệ): máy chiếu, laptop, bút dạ viết bảng, phấn, bút chỉ slide.

10. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập:

10.1. Phương pháp, hình thức kiểm tra, đánh giá:

*Kiểm tra – đánh giá thường xuyên:

Kiểm tra – đánh giá thường xuyên và kiểm tra – đánh giá định kỳ.

* Kiểm tra - đánh giá định kỳ

Hình thức đánh giá	Phần trăm	Yêu cầu chung, mục đích, cơ sở lý luận, minh chứng
1. Chuyên cần (kiểm tra đánh giá thường xuyên trên lớp: 01 điểm)	10%	Yêu cầu chung: <ul style="list-style-type: none"> • Sinh viên có mặt, tham gia đầy đủ 100% buổi học, giờ học. • Sinh viên tích cực phát biểu. Mục đích: <ul style="list-style-type: none"> • Đánh giá thái độ học tập: sự chăm chỉ, nghiêm túc, kỷ luật, sự hào hứng, say mê học tập.
2. Thuyết trình và thảo luận nhóm (01 bài)	10 %	Yêu cầu: <ul style="list-style-type: none"> • Sinh viên thảo luận, làm việc theo nhóm theo các chủ đề được giao. • Sinh viên thuyết trình tích cực, phản biện và trả lời các câu hỏi của GV và các nhóm SV khác. • Điểm của sinh viên sẽ được đánh giá là điểm của nhóm được phân bổ trên mức độ đóng góp của các thành viên. Mục đích: <ul style="list-style-type: none"> • Giúp sinh viên hệ thống lại kiến thức, phát triển kỹ năng phân tích, kỹ năng thuyết trình, trình bày vấn đề bằng văn bản, kỹ năng lập luận, kỹ năng phối hợp và làm việc nhóm.
3. Kiểm tra	20%	Yêu cầu:

giữa kỳ (trắc nghiệm/tự luận) (2 bài) (50 phút)		<ul style="list-style-type: none"> Sinh viên thực hiện bài kiểm tra trong khoảng thời gian nhất định. <p>Mục đích:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ghi nhớ kiến thức đã học. Có biện pháp cải tiến phương pháp học tập để đạt kết quả tốt hơn vào cuối kỳ.
4. Thi hết học phần (tự luận) (90 phút)	60%	<p>Yêu cầu chung:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sinh viên nghiên cứu kỹ các yêu cầu của bài tập cần đạt. Đọc, ghi nhớ tài liệu để có cơ sở lý thuyết cho bài tập phân tích tình huống. Liên hệ thực tế các nội dung được yêu cầu. <p>Mục đích:</p> <ul style="list-style-type: none"> Khuyến khích sinh viên chủ động tìm tòi, nghiên cứu. Tăng cường khả năng quan sát, tư duy và lập luận logic và phê phán.

10.2. Miêu tả chi tiết các bài tập và bộ tiêu chí đánh giá:

Tiêu chí đánh giá (Rubrics định tính cho bài thi hết học phần tự luận)

Mức chất lượng	Thang điểm	Mô tả mức chất lượng
Xuất sắc	9-10	Nội dung đầy đủ, trả lời đúng 100% câu hỏi. Có phân tích mở rộng (phân tích đúng hướng và đủ ý). Trình bày rõ ràng, diễn đạt ngắn gọn, xúc tích, logic. Không có lỗi về thuật ngữ chuyên môn. Không có lỗi chính tả.
Khá – Giỏi	7-8	Trả lời đúng 70-80% câu hỏi. Có mở rộng, phân tích đúng hướng nhưng chưa đủ ý. Trình bày rõ ràng, diễn đạt logic. Còn lỗi chính tả.
Trung bình	5-6	Trả lời đúng 50-60% câu hỏi. Không phân tích. Trình bày không rõ ý, chưa logic. Còn lỗi chính tả.
Yếu	3-4	Trả lời sai, lạc đề, hoặc phần trả lời đúng dưới mức 50% câu hỏi. Không làm hết câu hỏi, bỏ nội dung hơn 50%. Không hiểu câu hỏi. Mắc nhiều lỗi về thuật ngữ chuyên môn (5-6 lỗi). Nhiều lỗi chính tả.
Kém	0-2	Trả lời sai, lạc đề, phần trả lời đúng dưới mức 20%. Không làm hết câu hỏi, bỏ đến 80% nội dung. Không hiểu câu hỏi.

		Không hiểu các thuật ngữ chuyên môn cơ bản, mắc nhiều lỗi về thuật ngữ chuyên môn (trên 6 lỗi). Diễn đạt không rõ ý. Nhiều lỗi chính tả.
--	--	--

10.3. Chính sách trong đánh giá chuyên cần:

- Sinh viên vắng mặt quá 20% số buổi sẽ không được làm bài thi kết thúc học phần.
- Có điểm thưởng cho sinh viên tích cực phát biểu, ham học hỏi, có sự sáng tạo trong thảo luận, tranh biện.

Hà Nội, ngày 31 tháng 10 năm 2019

Trưởng khoa



TS. Phạm Phan Dũng

Trưởng bộ môn



TS. Trần Đức Lộc

Người soạn đề cương



TS. Trần Đức Lộc