VIỆN QUẢN TRỊ - KINH DOANH
BỘ MÔN QUẢN TRỊ KINH DOANH
----------***----------

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
----------***----------

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 chuyên ngành QTKD
- Các học phần tiên quyết: Không
- Học phần học trước: Quản trị học
- Học phần song hành: Không
- Phân bổ giờ tín chỉ đối với các hoạt động:

+ Lý thuyết: 40 tiết
+ Thảo luận nhóm, bài tập: 6 tiết
+ Kiểm tra: 2 tiết
+ Tự học: 102 tiết

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

Họ và tên: PGS.TS Hoàng Văn Hải
Chức danh: Trưởng bộ môn Quản trị kinh doanh
Thông tin liên hệ: SĐT: 098.3288.119; Email: hoangvanhai@fbu.edu.vn

2. Mô tả học phần

Quản trị chất lượng là học phần thuộc khối kiến thức chuyên ngành bắt buộc dành cho sinh viên ngành QTKD. Mục tiêu của học phần là trang bị cho sinh viên những kiến thức, kỹ năng cơ bản và hiện đại về chất lượng và quản trị chất lượng, các hệ thống, tiêu chuẩn chất lượng, một số công cụ, kỹ thuật trong quản trị chất lượng để cải tiến chất lượng trong các doanh nghiệp, giúp sinh viên có cái nhìn tổng thể về quản trị chất lượng, nhận thức được tầm quan trọng của quản trị chất lượng trong việc nâng cao chất lượng quản lý và chất lượng sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ, từ đó nâng cao năng lực cạnh tranh cho tổ chức/doanh nghiệp, điển hình là trong môi trường của lĩnh vực tài chính – ngân hàng. Bên cạnh đó, môn học còn giúp sinh viên nắm bắt được các mô hình chất lượng hiện đại, cách xây dựng, phát triển hệ thống quản lý chất lượng tiên tiến, phương pháp kiểm tra chất lượng, 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. Nội dung giảng

dạy và các ví dụ minh họa phù hợp với mục tiêu đào tạo của Trường Đại học Tài chính - Ngân hàng Hà Nội.

3. Mục tiêu của học phần:

Mục tiêu học phần	Mô tả mục tiêu học phần *(Sau khi học xong học phần, người học có khả năng)*
CSO 1.1	Nắm chắc được những kiến thức chung 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.
CSO 1.2	Vận dụng được các phương pháp, nguyên tắc quản trị chất lượng, các loại hình chi phí và hệ thống quản lý chất lượng giải quyết được các tình huống, vấn đề, cải tiến chất lượng trong một tổ chức.
CSO 2.1	Sử dụng được các công cụ cơ bản trong quản trị chất lượng để giải quyết các vấn đề chất lượng tồn tại trong hoạt động của một tổ chức.
CSO 2.2	Xây dựng và triển khai được kế hoạch công việc, có khả năng đánh giá, cải tiến hoạt động chuyên môn.
CSO 2.3	Giao tiếp, thuyết trình có hiệu quả; có khả năng làm việc độc lập; xây dựng, tổ chức, điều hành nhóm làm việc hiệu quả.
CSO 3.1	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)

Mục tiêu học phần	CĐR học phần	Mô tả chuẩn đầu ra học phần *Hoàn thành học phần này, người học thực hiện được:*	CĐR của CTĐT	Mức độ đóng góp
CĐR về kiến thức:				
CSO 1.1	**CLO 1.1**	Phân tích được kiến thức chung 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.	**PLO1.3**	3
CSO 1.2	**CLO 1.2**	Vận dụng được các phương pháp, nguyên tắc quản trị chất lượng và hệ thống quản lý chất lượng giải quyết được các tình huống, vấn đề, cải tiến chất lượng trong một tổ chức.		3
CĐR về kỹ năng:				
CSO 2.1	**CLO 2.1**	Sử dụng được các công cụ thống kê, kỹ thuật cơ bản trong quản trị chất lượng để giải quyết	**PLO2.1**	3

		các vấn đề chất lượng tồn tại trong hoạt động của một tổ chức		
CSO 2.2	**CLO 2.2**	Xây dựng và triển khai được kế hoạch công việc, có khả năng đánh giá, cải tiến hoạt động chuyên môn.	**PLO2.5**	3
CSO 2.3	**CLO 2.2**	Thực hiện giao tiếp, thuyết trình, làm việc nhóm hiệu quả.	**PLO2.3**	3
CĐR về năng lực tự chủ và trách nhiệm:				
CSO 3.1	**CLO 3.1**	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.	**PLO3.1**	3

Mức đóng góp: nhiều (3); trung bình (2); ít (1); không (-).

5. 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.
- TS. Đinh Bá Hùng Anh, Ths. Lê Hữu Hoàng, (2017), Quản Trị Chất Lượng Toàn Diện TQM Và Nhóm Chất Lượng, Công ty phát hành Công Ty TNHH BK Education.

6. Các phương pháp dạy và học áp dụng cho học phần

x	Thuyết trình tích cực	x	Làm việc nhóm	x	Giải quyết vấn đề	□	Dạy học theo dự án
x	Thảo luận/Semina	x	Phát vấn	□	Đóng vai	x	Thuyết giảng
□	Tiểu luận/Bài tập lớn	x	Tình huống	□	Thực tập	x	Tự học
□	Phương pháp khác						

7. Nội dung chi tiết học phần

Bài dạy	**Nội dung dạy học**	**Nội dung giảng dạy**				**CĐR**	**HĐ dạy**	**HĐ học**
		LT	**THL**	**KT**	**Tự học**	**(CLO)**		
Bài 1	GV giới thiệu tổng quan về mục tiêu môn học và chuẩn đầu ra và cách thức đánh giá	**3.0**	**0**	**0**	**5**	**CLO 1.1 CLO 3.1**	Thuyết giảng, Phát vấn,	SV đọc trước giáo trình

	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						Tình huống, Giải quyết vấn đề, Lớp học đảo ngược	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**	**6**	**CLO 1.2** **CLO 3.1**	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**	**8**	**CLO 1.1** **CLO 3.1**	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 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**	**6**	**CLO 1.1** **CLO 1.2** **CLO 3.1**	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**	**CLO 1.1** **CLO 1.2** **CLO 2.2** **CLO 2.3** **CLO 3.1**	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 lượng phổ biến 4.3. Xây dựng hệ thống quản trị chất lượng	**3**	**0**	**0**	**6**	**CLO 1.2** **CLO 2.1** **CLO 2.2** **CLO 3.1**	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, 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**	**6**	**CLO 1.2** **CLO 2.3** **CLO 3.1**	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**	**7**	**CLO 1.1** **CLO 1.2** **CLO 3.1**	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**	**CLO 1.2** **CLO 2.1** **CLO 2.2** **CLO 2.3** **CLO 3.1**	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 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**	**CLO 1.2** **CLO 2.1** **CLO 2.2** **CLO 2.3** **CLO 3.1**	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. Hài hòa tiêu chuẩn Việt Nam và tiêu chuẩn quốc tế 6.4. Tiêu chuẩn hóa của công ty	**3.0**	**0**	**0**	**6**	**CLO 1.2** **CLO 2.2** **CLO 2.3** **CLO 3.1**	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**	**8**	**CLO 1.2** **CLO 2.1** **CLO 2.2** **CLO 3.1**	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**	**8**	**CLO 1.2** **CLO 2.1** **CLO 2.2** **CLO 3.1**	Thuyết giảng, Phát vấn, Tình huống,	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham

	8.2. Phương pháp và các hình thức kiểm tra chất lượng						Giải quyết vấn đề	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**	**CLO 1.1** **CLO 1.2** **CLO 2.1** **CLO 2.2** **CLO 2.3** **CLO 3.1**	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**	**7**	**CLO 1.1** **CLO 1.2** **CLO 2.1** **CLO 3.1**	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**	**2.0**	**0**	**1.0**	**7**	**CLO 1.1** **CLO 1.2** **CLO 2.1**		SV đọc trước giáo trình

	10.1. Thực chất và vai trò của kiểm soát quá trình bằng thống kê 10.2. Các công cụ thống kê truyền thống trong kiểm soát chất lượng **Ôn tập, phụ đạo** **Kiểm tra**					**CLO 2.2** **CLO 2.3** **CLO 3.1**	Thuyết giảng, Phát vấn, Lớp học đảo ngược	và tài liệu tham khảo; Sinh viên trả lời câu hỏi; Sinh viên chuẩn bị đề cương ôn tập theo hướng dẫn;
Tổng		**40**	**6**	**2**	**102**			

8. 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.

9. Đánh giá kết quả học tập và cho điểm

9.1. Thang điểm đánh giá

Đánh giá theo thang điểm 10, sau đó được quy đổi sang thang điểm chữ và thang điểm 4 theo Quy chế đào tạo hiện hành.

9.2. Phương thức đánh giá

Thành phần đánh giá	**Trọng số (%)**	**Hình thức đánh giá**	**Công cụ đánh giá**	**CLO**	**Trọng số CLO trong thành phần đánh giá (%)**
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Điểm chuyên cần	10	Đánh giá quá trình	Rubric	CLO 3.1	
1 bài kiểm tra giữa kỳ	10	Trắc nghiệm	Thang điểm	CLO 1.1 CLO 1.2 CLO 3.1	40% 40% 20%

1 bài kiểm tra giữa kỳ	10	Tự luận	Rubric	CLO 1.2 CLO 2.1 CLO 2.2 CLO 3.1	30% 30% 30% 10%
1 bài thảo luận nhóm	10	Bài tập nhóm	Rubric	CLO 1.2 CLO 2.1 CLO 2.2 CLO 2.3	20% 20% 20% 40%
Bài thi hết học phần 90 phút	60	Trắc nghiệm + Tự luận	Thang điểm	CLO 1.1 CLO 1.2 CLO 2.1 CLO 2.2	20% 30% 20% 30%

9.3. Các Rubric đánh giá kết quả học tập

9.3.1 Rubric đánh giá chuyên cần

Tiêu chí	**Tỷ lệ**	**Mức chất lượng**				**Điểm**
		Rất tốt	**Tốt**	**Đạt yêu cầu**	**Không đạt**	
		10 – 8.5	**8.4 – 7.0**	**6.9 – 5.0**	**4.9 – 0.0**	
Mức độ tham dự theo TKB	50%	Tham dự >90% buổi học	Tham dự 85 - 90% buổi học	Tham dự 80 – 85 % buổi học	Tham dự < 80% buổi học	
Mức độ tham gia hoạt động học tập	50%	Nhiệt tình trao đổi, phát biểu, trả lời nhiều câu hỏi, có ý thức, thái độ học tập tích cực	Có đặt/trả lời > 2 câu hỏi, có ý thức, thái độ học tập khá	Có đặt/trả lời ít nhất 1 câu hỏi, có ý thức, thái độ học tập trung bình	Không tham gia thảo luận, trả lời, đóng góp, có ý thức, thái độ học tập thiếu tích cực	

9.3.2 Các Rubric đánh giá thảo luận nhóm

Tiêu chí đánh giá	**CĐR**	**Trọng số**	**Mức chất lượng**				**Điểm**
			Giỏi	Khá	Trung bình	Yếu, kém	
			8.5 - 10	7,0 - 8,4	5,0 - 6,9	Dưới 4,0	
Hình thức	CLO 2.3	10%	Đẹp, khoa học, không lỗi chính tả	----------		Đơn điệu, không khoa học, nhiều lỗi chính tả	

Kỹ năng thuyết trình	CLO 2.3	10%	Rõ ràng, tự tin, thuyết phục, giao lưu người nghe	----------	----------	Nói nhỏ, không tự tin, không giao lưu người nghe	
Nội dung	CLO 1.2 CLO 2.1 CLO 2.2	10% 10% 10%	Đáp ứng 80%- 100% yêu cầu	Đáp ứng 70%- 80% yêu cầu	Đáp ứng 50%- 70% yêu cầu	Đáp ứng dưới 50% yêu cầu	
Phản biện	CLO 1.2 CLO 2.1 CLO 2.2	10% 10% 10%	Trả lời đúng tất cả các câu hỏi, đặt trên 5 câu hỏi cho các nhóm khác	Trả lời đúng trên 2/3 số câu hỏi, đặt từ 3-5 câu hỏi cho các nhóm	Trả lời đúng trên 1/2 số câu hỏi, đặt từ 1-3 câu hỏi cho nhóm khác	Trả lời đúng dưới 1/2 số câu hỏi, không đặt được câu hỏi nào	
Tham gia thực hiện	CLO 2.3	20%	100% thành viên tham gia thực hiện/trình bày	80% thành viên tham gia thực hiện/trình bày	60% thành viên tham gia thực hiện/trình bày	40% thành viên tham gia thực hiện/trình bày	
Tổng điểm							

9.3.3. Các Rubric đánh giá bài kiểm tra tự luận trong kỳ.

Tiêu chí đánh giá của từng câu hỏi trong đề thi	**Mức chất lượng**	**Thang điểm %**
- Nội dung đủ, trả lời đúng 100% câu hỏi. - Trình bày rõ ràng, diễn đạt ngắn gọn, súc tích, logic. - Mắc 1-2 lỗi về thuật ngữ chuyên môn. - Còn vài lỗi chính tả.	Mức A (Vượt quá mong đợi)	85 - 100
- Trả lời đúng 70-80% câu hỏi. - Trình bày rõ ràng, diễn đạt logic. - Mắc ít lỗi (3-5) lỗi về thuật ngữ chuyên môn. - Có khá nhiều lỗi chính tả.	Mức B (Đáp ứng được mong đợi)	70 - 84
- Trả lời đúng 50-60% câu hỏi. - Trình bày không rõ ý, chưa logic.	Mức C	55 - 69

- Mắc lỗi về thuật ngữ chuyên môn (trên 5 lỗi). - Nhiều lỗi chính tả.	(Đạt)	
- Trả lời đúng 40-50% câu hỏi. - Không làm hết câu hỏi, bỏ nội dung hơn 60%. - Trình bày tối nghĩa, diễn đạt không rõ ý. - Mắc nhiều lỗi về thuật ngữ chuyên môn. - Nhiều lỗi chính tả.	Mức D (Đạt, song cần cải thiện)	40 – 54
- Các trường hợp còn lại	Mức F (Không đạt)	Dưới 40

Hà Nội, ngày 02 tháng 11 năm 2022.

Viện trưởng	Trưởng Bộ môn	Người soạn đề cương
PGS.TS Hoàng Văn Hải	PGS.TS. Hoàng Văn Hải	PGS.TS. Hoàng Văn Hải