

Quảng Bình, ngày tháng 12 năm 2018

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung về học phần:

- Tên học phần: Quản trị chất lượng

(Quality Management)

- Mã số học phần:

- Số tín chỉ: 03

Số giờ tín chỉ: 45 (trong đó: lý thuyết: 45, thực hành: 0, bài tập: 0, thảo luận: 0)

- Ngành học: Quản trị kinh doanh

- Loại học phần: Bắt buộc

- Bộ môn phụ trách: Quản trị kinh doanh và du lịch

Giảng viên phụ trách chính: Nguyễn Thị Thu Ngọc

Danh sách giảng viên cùng giảng dạy: Dương Hải Long, Phạm Thị Bích Thủy.

2. Điều kiện tiên quyết: Đã hoàn thành học phần Quản trị học.

3. Mục tiêu của học phần:

+ Về kiến thức

Học phần cung cấp cho người học những nội dung cơ bản về quản lý chất lượng như các lý thuyết quản lý chất lượng; Vai trò của quản lý chất lượng trong các tổ chức, doanh nghiệp; Các công cụ quản lý chất lượng; Các phương pháp quản lý chất lượng và các tiêu chuẩn quản lý chất lượng; Phương pháp đảm bảo và cải tiến chất lượng.

+ Về kỹ năng

Sau khi học xong học phần Quản trị chất lượng sinh viên có kỹ năng điều tra, khảo sát và đánh giá chất lượng hiện hành, từ đó lập kế hoạch cải tiến chất lượng, từng bước vận dụng các lý thuyết quản lý chất lượng vào các doanh nghiệp.

+ Về thái độ

Rèn luyện cho sinh viên thái độ học tập và nghiên cứu một cách khoa học, chuyên nghiệp và nghiêm túc.

4. Chuẩn đầu ra học phần:

Mã CDR	Nội dung chuẩn đầu ra
	Về kiến thức
CDR 2	Có kiến thức cơ bản về quản lý kinh tế và quản trị kinh doanh

CĐR 3	Nắm vững kiến thức chuyên sâu và thực tiễn về Quản trị kinh doanh
CĐR 4	Hiểu và biết cách vận dụng được khối kiến thức, toán học, pháp luật, thống kê hoạch định và tổ chức thực hiện chính sách có liên quan đến công việc
	Về kỹ năng
CĐR 5	Kỹ năng hoạch định và triển khai chiến lược, chính sách kinh doanh của doanh nghiệp
CĐR 8	Kỹ năng lập báo cáo, trình diễn và truyền thông quản trị kinh doanh
CĐR 10	Kỹ năng hoạch định và triển khai các hệ thống và tác nghiệp QTKD của doanh nghiệp
CĐR 11	Kỹ năng giao tiếp làm việc theo nhóm tốt
CĐR 12	Kỹ năng tin học : Sinh viên sau khi tốt nghiệp sử dụng thành thạo phần mềm tin học văn phòng, đồng thời có khả năng tìm hiểu và sử dụng các phần mềm chuyên dụng phục vụ công tác quản trị
	Về thái độ (mức độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm)
CĐR 13	Có ý thức công dân, chấp hành nghiêm chỉnh mọi chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách và pháp luật của nhà nước
CĐR 14	Có phẩm chất đạo đức tốt, ý thức phấn đấu vươn lên trở thành nhà quản trị giỏi, hoàn thành tốt các trách nhiệm công dân
CĐR 15	Có trách nhiệm đối với công việc, đáp ứng các chuẩn mực đạo đức của nhà quản trị doanh nghiệp, có tác phong làm việc khoa học, thái độ làm việc đúng mực
CĐR 16	Có khả năng cập nhật, phát triển và vận dụng các kiến thức quản trị kinh doanh hiện đại, sáng tạo, linh hoạt trong công việc

5. Tóm tắt nội dung học phần

Học phần cung cấp những kiến thức tổng quát về chất lượng dịch vụ du lịch và quản lý chất lượng sản phẩm; Các phương pháp quản lý chất lượng; Các kỹ thuật và công cụ quản lý chất lượng; Các hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn; Phương pháp quản lý chất lượng toàn diện – TQM; Quản lý chất lượng trong một số loại hình doanh nghiệp: Quản lý nhà nước về chất lượng.

6. Nội dung chi tiết học phần:

Chương 1: Chất lượng sản phẩm và khách hàng

1.1 Sản phẩm và phân loại sản phẩm

1.2 Chất lượng sản phẩm và vai trò của chất lượng sản phẩm

1.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm

1.4 Khách hàng và nhu cầu của khách hàng

1.5 Lựa chọn chính sách quản lý nguồn nhân lực

Chương 2: Quản lý chất lượng

2.1 Khái niệm và vai trò của quản lý chất lượng

2.2 Các triết lý về chất lượng và quản lý chất lượng của các học giả hàng đầu trên thế giới.

2.3 Những nguyên tắc của quản lý chất lượng

2.4 Các phương pháp quản lý chất lượng

Chương 3: Quản lý chất lượng dịch vụ

3.1 Dịch vụ và chất lượng dịch vụ

3.2 Quản lý chất lượng dịch vụ

3.3 Đo lường chất lượng dịch vụ

3.4 Áp dụng ISO 9000 trong quản lý chất lượng dịch vụ

Chương 4: Hệ thống quản lý chất lượng

4.1 Phân loại, vai trò và yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng

4.2 Yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng

4.3 Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000

4.4. Hệ thống quản lý chất lượng toàn diện TQM

4.5. Hệ thống quản lý nhà nước và quản lý của doanh nghiệp về chất lượng sản phẩm và dịch vụ

Chương 5: Tiêu chuẩn hóa và đo lường chất lượng

5.1 Tiêu chuẩn hóa và vai trò của tiêu chuẩn hóa

5.2 Các loại tiêu chuẩn và cấp tiêu chuẩn

5.3 Đo lường và vai trò của đo lường chất lượng

5.4 Đo lường khả năng vận hành của hệ thống

Chương 6: Đảm bảo và cải tiến chất lượng

6.1 Đảm bảo chất lượng

6.2 Cải tiến chất lượng

7. Hình thức giảng dạy và phân bổ thời gian:

Chương	Tên chương	Số tiết tín chỉ					
		Tổng	Lý thuyết	Bài tập	Thảo luận	Thực hành	Khác (*)
1	Chất lượng sản phẩm du lịch và khách hàng	5	3		2		
2	Quản lý chất lượng	5	3		2		

3	Quản lý chất lượng dịch vụ du lịch	5	3		2		
4	Hệ thống quản lý chất lượng	5	3		2		
5	Tiêu chuẩn hóa và đo lường chất lượng	5	3		2		
6	Đảm bảo và cải tiến chất lượng	5	3		2		

(*) Các hình thức tổ chức học tập khác như ngoại khóa, ...

CÁC CHỦ ĐỀ THẢO LUẬN VÀ TIỂU LUẬN (dự kiến)

.....

.....

.....

.....

Ma trận quan hệ giữa Chuẩn đầu ra và Nội dung (các chương) của học phần

Chương	CDR 2	CDR 3	CDR 4	CDR 5	CDR 8	CDR 10	CDR 11	CDR 12	CDR 13	CDR 14	CDR 15	CDR 16
1	X	X			X		X		X	X	X	X
2	X	X		X	X	X	X		X	X	X	X
3		X		X	X	X	X		X	X	X	X
4		X			X		X		X	X	X	X
5		X	X		X	X	X	X	X	X	X	X
6		X			X	X	X		X	X	X	X

8. Phương pháp giảng dạy

- Thuyết trình
- Giải quyết vấn đề
- Đàm thoại gợi mở
- Làm mẫu
- Phỏng vấn, phát huy tính tích cực và sáng tạo
- Phương pháp bài tập về nhà và thực hành trên lớp

9. Nhiệm vụ của sinh viên

- Về kiến thức:

Sinh viên tham dự đầy đủ các buổi lên lớp theo quy chế, sinh viên tiếp thu bài giảng tại giảng đường, nắm được những kiến thức cơ bản của nội dung chương trình, giảng viên hướng dẫn làm bài tập mẫu ở lớp. Tham dự đầy đủ các buổi thực hành tại phòng máy tính.

Điều kiện dự thi: Sinh viên tham dự 60% số tiết lên lớp.

- Về các điều kiện khác:

Trên cơ sở bài giảng của giảng viên, sinh viên phải đọc và nghiên cứu các tài liệu tham khảo để làm các bài tập, thực hành theo yêu cầu của giảng viên. Để tiếp thu kiến thức một tín chỉ sinh viên phải dành thời gian ít nhất 30 giờ chuẩn bị cá nhân.

10. Tài liệu phục vụ cho học phần

10.1. Tài liệu bắt buộc

[1] Th.s Nguyễn Thị Thu Ngọc (2018). Giáo trình Quản trị Nhân Lực

[2] GS. TS. Nguyễn Đình Phan (2005). Quản lý chất lượng trong các tổ chức, NXB Lao Động – Xã Hội.

10.2. Tài liệu tham khảo

[1] Tạ Thị Kiều An, Ngô Thị Ánh, Nguyễn Văn Hoá, Nguyễn Hoàng Kiệt, Đinh Phương Vương (2004). Quản lý chất lượng trong các tổ chức, NXB Thống kê, 2004.

[2] TS. Nguyễn Kim Định (2008), Quản trị chất lượng, NXB Đại Học Quốc Gia Tp. HCM.

[3] TS. Đỗ Thị Đông (2013), Bài tập Quản Trị Chất lượng, NXB Kinh tế Quốc Dân.

[4] Lưu Đan Thọ (2013), Quản trị chất lượng dịch vụ hiện đại, NXB Tài Chính.

11. Thang điểm đánh giá

Sử dụng thang điểm 10 và thang điểm chữ theo Quy chế đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ ban hành theo Thông tư hợp nhất số 17/VBHN-BGDĐT ngày 15 tháng 5 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo.

Điểm học phần là tổng điểm của tất cả các điểm đánh giá thành phần của học phần nhân với trọng số tương ứng được mô tả ở bảng sau:

Nội dung	Chuyên cần, thái độ	Kiểm tra thường xuyên				Thi kết thúc học phần
		TC1	TC2	TC3	TH	
Trọng số (%)	5 %	45 %				50 %

12. Phương pháp, hình thức kiểm tra - đánh giá kết quả học tập học phần

TT	Các chỉ tiêu đánh giá	Hình thức đánh giá	Trọng số
1	<i>Chuyên cần, thái độ</i> - Tham gia trên lớp - Chuẩn bị bài - Tích cực thảo luận	- Điểm danh - Hỏi - đáp - Theo dõi	5%

2	<p><i>Kiểm tra thường xuyên</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nội dung 1: Hiểu biết về tổng quan về sản phẩm, quản trị chất lượng, chất lượng dịch vụ du lịch - Nội dung 2: Hiểu biết và thuyết trình về hệ thống quản lí chất lượng. - Nội dung 3: Thuyết trình về đo lường và cải tiến chất lượng sản phẩm. 	<ul style="list-style-type: none"> - Chấm bài viết - Thuyết trình 	45%
3	<i>Thi kết thúc học phần : Thi viết</i>	Viết	50%

Ma trận quan hệ giữa Chuẩn đầu ra và Hình thức đánh giá

HTĐG	CDR 2	CDR 3	CDR 4	CDR 5	CDR 8	CDR 10	CDR 11	CDR 12	CDR 13	CDR 14	CDR 15	CDR 16
Theo dõi Hỏi - đáp	x	x	x	x	x	x						
Viết	x	x	x	x	x	x	x	x				
Kỹ năng sử dụng	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

HIỆU TRƯỞNG

TRƯỞNG BỘ MÔN

GIẢNG VIÊN

PGS.TS. Hoàng Dương Hùng TS. Nguyễn Văn Chung ThS. Nguyễn T. T. Ngọc