

TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢNG BÌNH CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Khoa Quản trị kinh doanh **Độc Lập - Tự Do - Hạnh Phúc**

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Trình độ đào tạo: Đại học Ngành: Quản trị kinh doanh Mã số: 7340101

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

1.1. Tên học phần: Quản trị chất lượng	1.2. Tên tiếng Anh: Quality Management
1.3. Mã học phần: KTQTCL.040	1.4. Số tín chỉ: 03
1.5. Phân bố thời gian:	
- Lý thuyết:	45 tiết
- Bài tập và Thảo luận nhóm:	0 tiết
- Tự học:	90 tiết
1.6. Các giảng viên phụ trách học phần:	
- Giảng viên phụ trách chính:	Dương Hải Long
- Danh sách giảng viên cùng giảng dạy:	Theo sự phân công của Bộ môn Quản trị kinh doanh- Du lịch
1.7. Điều kiện tham gia học phần:	
- Học phần tiên quyết:	Quản trị học
- Học phần học trước:	Không có
- Học phần song hành:	Không có

2. Mục tiêu

2.1. Mục tiêu chung

Học phần trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về quản trị chất lượng trong kinh doanh nhằm hiểu được các khái niệm liên quan đến chất lượng sản phẩm, doanh nghiệp. Các phương pháp quản lý chất lượng và các tiêu chuẩn quản lý chất lượng; Phương pháp đảm bảo và cải tiến chất lượng trong doanh nghiệp.

2.2. Mục tiêu cụ thể

2.2.1. 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; 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.

2.2.2. Về kỹ năng

Sau khi học xong học phần Quản trị chất lượng sinh viên có kỹ năng từng bước vận dụng các lý thuyết quản lý chất lượng vào các doanh nghiệp.

2.2.3. Về thái độ

- Sinh viên có thái độ nghiêm túc trong học tập, có ý thức nâng cao thêm kiến thức đã được đào tạo.

3. Chuẩn đầu ra (CLO)

Bảng 1. Chuẩn đầu ra của HP

Sau khi học xong học phần, SV có khả năng:

Ký hiệu CLO	Nội dung CLO
CLO1	Khái quát, mô tả những vấn đề chung về chất lượng sản phẩm, dịch vụ
CLO2	Trình bày các tiêu chuẩn, phân loại tiêu chuẩn, hệ thống tiêu chuẩn Việt Nam.
CLO3	Phân tích, lý giải chức năng, quá trình quản lý chất lượng sản phẩm
CLO4	Vận dụng hệ thống quản lý chất lượng trong quản trị doanh nghiệp

4. Mối liên hệ giữa chuẩn đầu ra học phần (CLO) và chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (PLO)

Mức độ đóng góp, hỗ trợ của CLO để đạt được PLO được xác định cụ thể qua bảng sau:

Bảng 2. Mối liên hệ giữa CLO và PLO

PLO	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
CLO 1	R	M	R	M		I	R	R	R			
CLO 2	R	R	R	M		R	R	R	R		I	
CLO 3	M	R	M	R		M	M	M	M			
CLO 4	R	R	R	M,A		M	R	R	R	M		I
Tổng hợp học phần	M	M	R	M,A		M	R	M	R	M	I	I

5. Đánh giá

a. Phương pháp, hình thức kiểm tra - đánh giá

Bảng 3. Phương pháp, hình thức kiểm tra - đánh giá kết quả học tập của SV

Thành phần đánh giá	Trọng số	Bài đánh giá	Trọng số con	Rubric (đánh dấu X nếu có)	Lquan đến CDR nào ở bảng 4.1	Hướng dẫn phương pháp đánh giá
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
A1. Chuyên cần, thái độ (CCTĐ)	10%			X		Điểm chuyên cần Theo Rubric 1
A3. Bài tập lớn (hoặc dự án)	30%	A3.1. Tuần 5: Tìm hiểu công tác đo lường chất lượng sản phẩm, doanh nghiệp tự chọn	10%	X	CLO1 CLO2	Điểm bài tập lớn theo Rubric 3, Rubric 4
		A3.2. Tuần 10: Tìm hiểu tiêu chuẩn quản lý chất lượng sản phẩm, doanh nghiệp tự chọn	10%	X	CLO1 CLO2 CLO3	
		A3.3. Tuần 15: Thiết kế quy trình quản lý chất lượng cho doanh nghiệp, tự chọn	10%	X	CLO1 CLO2 CLO4	
A5. Đánh giá cuối kỳ	60%	Bài kiểm tra cuối kỳ:			CLO 1; CLO2 CLO 3; CLO4	Điểm thi cuối kỳ đánh giá kiểm tra viết theo thang điểm 10 dựa trên đáp án được thiết kế sẵn

b. Yêu cầu đối với học phần

Sinh viên phải tham dự $\geq 80\%$ số buổi của HP. Nếu nghỉ $> 20\%$ số buổi sẽ không được dự thi kết thúc HP.

6. Kế hoạch và nội dung giảng dạy

Bảng 4. Kế hoạch và nội dung giảng dạy theo tuần

Tuần/ Buổi (3 tiết/b)	Các nội dung cơ bản của bài học (chương) (đến 3 số)	Số tiết (LT/ TH/ TT)	CDR của bài học (chương)/ chủ đề	Lquan đến CDR nào ở bảng 4.1	PP giảng dạy, tài liệu và cơ sở vật chất, thiết bị cần thiết để đạt CDR	Hoạt động học của SV(*)	Tên bài đánh giá (ở cột 3 bảng 5.1
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Chương 1: Tổng quan về chất lượng sản phẩm/dịch vụ 1.1. Sản phẩm	3	Hệ thống hóa các quan niệm về chất lượng sản phẩm, dịch vụ	CLO1	- GV sử dụng tài liệu bài giảng [1]; máy tính và projector để hướng dẫn	- Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở nhà	
2	1.2. Chất lượng sản phẩm	3	Liệt kê chất lượng sản phẩm, các yếu tố vi mô, vĩ mô ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm	CLO1	- GV sử dụng tài liệu bài giảng [1]; máy tính và projector để hướng dẫn	- Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở nhà	
3	1.3. Chất lượng dịch vụ	3	Mô tả đặc điểm, chất lượng dịch vụ, mô hình cung	CLO1	- GV sử dụng tài liệu bài giảng [1];	- Đọc trước nội dung giáo	

			ứng dịch vụ		máy tính và projector để hướng dẫn	trình giảng dạy ở nhà; Ôn lại kiến thức đã học	
4	Chương 2: Tiêu chuẩn hóa và đo lường chất lượng 2.1 Tiêu chuẩn hóa	3	Nhận định các tiêu chuẩn, phân loại tiêu chuẩn, cấp tiêu chuẩn của doanh nghiệp	CLO1 CLO2	- GV sử dụng tài liệu bài giảng [1]; máy tính và projector để hướng dẫn	- Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở nhà; Ôn lại kiến thức đã học	
5	2.2 Đo lường chất lượng	3	Khái quát hóa các khái niệm liên quan đến khách hàng, người tiêu dùng, nhận diện được sự khác biệt giữa các khái niệm	CLO1 CLO2	- GV sử dụng tài liệu bài giảng [1]; máy tính và projector để hướng dẫn	- Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở nhà; Ôn lại kiến thức đã học	A3.1
6	Chương 3 Quản lý chất lượng 3.1 Quá trình phát triển của quản lý chất lượng	3	Liệt kê, mô tả quá trình phát triển quản lý chất lượng	CLO1 CLO2 CLO3	- GV sử dụng tài liệu bài giảng [1]; máy tính và projector để hướng dẫn	- Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở nhà; Ôn	

					dẫn	lại kiến thức đã học	
7	3.2 Chức năng của quản trị chất lượng	3	Hoạch định, tổ chức, kiểm tra, thực hiện, điều chỉnh cải tiến trong quản lý chất lượng	CLO1 CLO2 CLO3	- GV sử dụng tài liệu bài giảng [1]; máy tính và projector để hướng dẫn	- Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở nhà; Ôn lại kiến thức đã học	
8	3.3 Quá trình quản lý chất lượng sản phẩm 3.3.1 Quản lý chất lượng trong thiết kế	3	Trình bày quản lý chất lượng sản phẩm trong thiết kế	CLO1 CLO2 CLO3	- GV sử dụng tài liệu bài giảng [1]; máy tính và projector để hướng dẫn	- Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở nhà; Ôn lại kiến thức đã học	
9	3.3 Quá trình quản lý chất lượng sản phẩm 3.3.2 Quản lý chất lượng trong sản xuất	3	Trình bày quản lý chất lượng sản phẩm trong sản xuất	CLO1 CLO2 CLO3	- GV sử dụng tài liệu bài giảng [1]; máy tính và projector để hướng dẫn	- Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở nhà; Ôn lại kiến thức đã học	

10	3.3 Quá trình quản lý chất lượng sản phẩm 3.3.3 Quản lý chất lượng trong phân phối 3.3.4 Quản lý chất lượng trong tiêu dùng	3	Trình bày quản lý chất lượng sản phẩm trong phân phối, tiêu dùng sản phẩm	CLO1 CLO2 CLO3	- GV sử dụng tài liệu bài giảng [1]; máy tính và projector để hướng dẫn	- Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở nhà; Ôn lại kiến thức đã học	A3.2
11	Chương 4: Hệ thống quản lý chất lượng 4.1 Khái niệm và vai trò của hệ thống chất lượng	3	Liệt kê những vấn đề cơ bản hệ thống chất lượng	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4	- GV sử dụng tài liệu bài giảng [1]; máy tính và projector để hướng dẫn	- Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở nhà; Ôn lại kiến thức đã học	
12	4.2 Các hệ thống quản lý chất lượng 4.2.1 Hệ thống quản lý chất lượng toàn diện TQM		Nhận diện các hệ thống quản lý chất lượng, tìm hiểu hệ thống quản lý chất lượng TQM	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4	- GV sử dụng tài liệu bài giảng [1]; máy tính và projector để hướng dẫn	- Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở nhà; Ôn lại kiến thức đã học	
13	4.2 Các hệ thống quản lý chất lượng 4.2.2 Hệ thống	3	Nhận diện các hệ thống quản lý chất lượng, tìm hiểu hệ thống	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4	- GV sử dụng tài liệu bài giảng [1];	- Đọc trước nội dung giáo	

	quản lý chất lượng ISO 9000		quản lý chất lượng ISO 9000		máy tính và projector để hướng dẫn	trình giảng dạy ở nhà; Ôn lại kiến thức đã học	
14	4.2 Các hệ thống quản lý chất lượng 4.2.3 Một số hệ thống quản lý chất lượng khác	3	Nhận diện các hệ thống quản lý chất lượng, tìm hiểu hệ thống quản lý chất lượng khác như ISO 14000, SA 8000...	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4	- GV sử dụng tài liệu bài giảng [1]; máy tính và projector để hướng dẫn	- Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở nhà; Ôn lại kiến thức đã học	
15	4.3 Các mô hình giải thưởng chất lượng	3	Áp dụng những quy tắc mô hình giải thưởng chất lượng vào doanh nghiệp	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4	- GV sử dụng tài liệu bài giảng [1]; máy tính và projector để hướng dẫn	- Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở nhà; Ôn lại kiến thức đã học	A3.3
Theo lịch thi	Kiểm tra cuối kỳ		Viết	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4			A5

7. Học liệu

Bảng 5. Sách, giáo trình, tài liệu tham khảo

TT	Tên tác giả	Năm XB	Tên sách, giáo trình, tên bài báo, văn bản	NXB, tên tạp chí/ nơi ban hành VB
Giáo trình chính				
1	Dương Hải Long	2021	Quản trị chất lượng	Đại học Quảng Bình
Sách, giáo trình tham khảo				
2	TS. Đinh Bá Hùng Anh	2017	Quản trị chất lượng toàn diện TQM và nhóm chất lượng	NXB tài chính
3	TS Đỗ Thị Đông	2013	Bài tập Quản trị chất lượng	NXB ĐH Kinh tế quốc dân
4	GS.TS Nguyễn Đình Phan	2012	Quản trị chất lượng	NXB ĐH Kinh tế quốc dân

8. Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy

Bảng 6. Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy

TT	Tên giảng đường, PTN, xưởng, cơ sở TH	Danh mục trang thiết bị, phần mềm chính phục vụ TN,TH		Phục vụ cho nội dung Bài học/Chương
		Tên thiết bị, dụng cụ, phần mềm,...	Số lượng	
1	Giảng đường A	Lap top, máy chiếu	01 bộ	Từ chương 1 đến chương 6
2	Giảng đường C	Lap top, máy chiếu	01 bộ	Từ chương 1 đến chương 6

9. Rubric đánh giá

Điểm chuyên cần Theo Rubric 1; Điểm bài tập lớn theo Rubric 3, Rubric 4; Điểm thi cuối kỳ đánh giá kiểm tra viết theo thang điểm 10 dựa trên đáp án được thiết kế sẵn.

1. Đánh giá chuyên cần (Attendace Check) Rubric 1: Chuyên cần (Class Attendace)

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.5-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Chuyên cần	Không đi học (<30%).	Đi học không chuyên cần (<50%).	Đi học khá chuyên cần (<70%).	Đi học chuyên cần (<90%).	Đi học đầy đủ, rất chuyên cần (>=90 %).	50%
Đóng góp tại lớp	Không tham gia hoạt động gì tại lớp	Hiếm khi tham gia phát biểu, đóng góp cho bài học tại lớp. Đóng góp không hiệu quả.	Thỉnh thoảng tham gia phát biểu, trao đổi ý kiến tại lớp. Phát biểu ít khi có hiệu quả.	Thường xuyên phát biểu và trao đổi ý kiến liên quan đến bài học. Các đóng góp cho bài học là hiệu quả.	Tham gia tích cực các hoạt động tại lớp: phát biểu, trao đổi ý kiến liên quan đến bài học. Các đóng góp rất hiệu quả.	50%

Rubric 3: Bài tập (Work Assigment)

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.5-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Nộp bài tập	Không nộp bài tập hoặc hoàn thành <30% khối lượng công việc được	Nộp bài tập hoàn thành <50% khối lượng công việc được giao. Chưa đúng thời gian quy định.	Nộp bài tập hoàn thành <70% khối lượng công việc được giao. Một số bài tập nộp chưa đúng thời gian quy định.	Nộp bài tập hoàn thành <90% khối lượng công việc được giao. Hầu hết bài tập nộp đúng thời gian quy định.	Nộp bài tập đầy đủ >=90% số lượng được giao). Đúng thời gian quy định.	20%

	giao					
Trình bày bài tập	Kém	Còn rất nhiều lỗi	Còn nhiều lỗi	Tương đối tốt	Rất tốt	30%
Nội dung bài tập	Không có bài tập	Nội dung bài tập không đầy đủ, một số không đúng theo yêu cầu nhiệm vụ.	Nội dung bài tập đầy đủ, đúng với yêu cầu nhiệm vụ nhưng chưa hợp lý. Còn một số sai sót.	Nội dung bài tập đầy đủ, hợp lý, đúng theo yêu cầu nhiệm vụ. Nội dung đúng, rõ ràng.	Nội dung bài tập đầy đủ, hợp lý, đúng theo yêu cầu nhiệm vụ. Tính toán logic, chi tiết và rõ ràng, hoàn toàn hợp lý.	50%

Rubric 4: Thuyết trình (Oral Presentation)

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.5-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Nội dung báo cáo	Không có nội dung hoặc nội dung không phù hợp với yêu cầu.	Nội dung chưa phù hợp với yêu cầu, hình ảnh và giải thích chưa rõ ràng.	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Sử dụng thuật ngữ chưa tốt. Hình ảnh minh họa, trình bày còn hạn chế.	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Sử dụng thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu. Hình ảnh minh họa, trình bày còn hạn chế.	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Sử dụng thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu. Hình ảnh minh họa rõ ràng, đẹp, phong phú.	50%
Trình bày slide	Slide trình bày quá sơ sài, không đủ số lượng theo quy định	Slide trình bày với số lượng phù hợp, sử dụng từ ngữ và hình ảnh rõ ràng	Slide trình bày với bố cục logic, rõ ràng, gồm 3 phần (introduction, body and conclusion)	Slide trình bày với bố cục logic, rõ ràng, gồm 3 phần, thể hiện sự thành thạo trong trình bày	Slide trình bày với bố cục logic, rõ ràng, gồm 3 phần. Thuật ngữ sử dụng đơn giản dễ hiểu. Thể hiện sự thành thạo trong trình bày và ngôn ngữ.	25%
Thuyết trình	Trình bày không logic, vượt quá thời gian quy định. Sử dụng thuật ngữ không đúng, phát âm không rõ, giọng nói nhỏ. Người nghe không hiểu.	Bài trình bày đầy đủ. Giọng nói nhỏ, phát âm còn một số từ không rõ, sử dụng thuật ngữ phức tạp, chưa có tương tác với người nghe khi trình bày.	Phần trình bày có bố cục 3 phần rõ ràng. Giọng nói vừa phải, rõ ràng, dễ nghe, thời gian trình bày đúng quy định, thỉnh thoảng có tương tác với người nghe. Người nghe có thể hiểu và kịp theo dõi nội dung trình bày.	Phần trình bày ngắn gọn, dễ hiểu. Sử dụng các thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu. Bố cục rõ ràng. Giọng nói rõ ràng, lưu loát. Thời gian trình bày đúng quy định. Tương tác tốt với người nghe. Người nghe có thể hiểu được nội dung trình bày.	Phần trình bày ngắn gọn. Bố cục rõ ràng. Giọng nói rõ ràng, lưu loát. thu hút sự chú ý của người nghe, tương tác tốt với người nghe. Người nghe có thể hiểu và theo kịp tất cả nội dung trình bày. Thời gian trình bày đúng quy định.	25%

Quảng Bình, ngày....tháng....năm 2021

Trưởng khoa

Trưởng bộ môn

Người biên soạn

Ts. Trần Tự Lực

Ts. Nguyễn Văn Chung

Ths. Dương Hải Long