

## ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Tên học phần : Quản trị chất lượng sản phẩm (Quality management)

- Mã số học phần : KT345

- Số tín chỉ : 02 tín chỉ

- Số tiết học phần : 30 tiết lý thuyết.

2. Đơn vị phụ trách học phần:

- Bộ môn : Quản trị kinh doanh

- Khoa/Viện : Kinh tế - Quản trị kinh doanh

3. Điều kiện tiên quyết:

4. Mục tiêu của học phần:

4.1. Kiến thức:

4.1.1. Nhận biết được tầm quan trọng của chất lượng sản phẩm trong việc thiết lập và duy trì một lợi thế cạnh tranh cho đơn vị.

4.1.2. Vận dụng các biện pháp quản lý chất lượng mang lại hiệu quả cho tổ chức dựa trên triết lý nâng cao chất lượng con người

4.1.3. Xây dựng những hệ thống quản lý chất lượng để đảm bảo hiệu quả trong sản xuất và đáp ứng yêu cầu của khách hàng.

4.1.4. Đánh giá chất lượng và hiệu quả của một công việc mà họ đảm nhận đồng thời xác định những lãng phí cần phải cải tiến để nâng cao chất lượng.

4.2. Kỹ năng:

4.2.1. Xử lý linh hoạt những tình huống trong việc bán hàng có liên quan đến chất lượng.

4.2.2. Nhận định và đánh giá chất lượng ở nhiều khía cạnh khác nhau. Vì thế, người học sẽ tích lũy và trao đổi kỹ năng thương thuyết với đối tác.

4.2.3. Phân tích và đánh giá chất lượng thông tin.

4.3. Thái độ:

4.3.1. Dựa vào nền tảng chất lượng, môn học này với mong muốn người học hiểu được cách làm đúng đắn. Tránh những quan điểm sai lầm trong việc kinh doanh gian lận, đạo đức và trách nhiệm con người trong công việc tương lai.

4.3.2. Học tập sáng tạo, kết hợp giữa lý luận và thực tiễn.

4.3.3. Có thái độ nghiêm túc, thích thú hăng say học tập.

5. Mô tả tóm tắt nội dung học phần:

Phần 1: Một số vấn đề về quản trị chất lượng

+ Khái niệm sản phẩm, chất lượng sản phẩm

- + Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm
  - + Đánh giá chất lượng
  - + Các triết lý cải tiến chất lượng theo tiêu chuẩn Kazen.
- Phần 2: Các công cụ kiểm soát chất lượng bằng thống kê
- + Bảy công cụ kiểm soát giúp cải tiến, nâng cao chất lượng.
- Phần 3: Hệ thống quản lý chất lượng
- + Hệ thống ISO 9000, ISO 14000, TQM, HACCP
  - + Giải thưởng chất lượng Việt Nam.

## 6. Cấu trúc nội dung học phần:

Nội dung	Số tiết	Mục tiêu
<b>Chương 1. Một số vấn đề về quản trị chất lượng sản phẩm</b>		
1.1. Khái niệm về sản phẩm	1	4.1.1
1.2. Lịch sử hình thành quản trị chất lượng	1	4.2.2
1.3. Các quan niệm đúng đắn về chất lượng		4.2.3
<b>Chương 2. Một số triết lý về quản trị chất lượng</b>		
2.1. Khái niệm quản trị chất lượng	1	4.1.1
2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng	1	4.1.2
2.3. Chi phí chất lượng	1	4.2.1
2.4. Chất lượng kinh tế sản phẩm	2	4.2.2
2.5. Chất lượng tối ưu	1	4.2.3
2.6. Giá trị sử dụng	1	
2.7. Đảm bảo chất lượng	1	
2.8. Cải tiến chất lượng	2	
<b>Chương 3. Các công cụ kiểm soát chất lượng bằng thống kê</b>		
3.1. Lợi ích của kiểm soát chất lượng	1	4.1.2; 4.2.1
3.2. Các công cụ kiểm soát	5	4.2.2, 4.2.3
<b>Chương 4. Hệ thống Quản lý chất lượng</b>		
4.1. Tiêu chuẩn TQM	3	4.1.3
4.2. Tiêu chuẩn ISO 9000	3	4.2.1
4.3. Tiêu chuẩn ISO 14000	2	4.2.2
4.4. Tiêu chuẩn HACCP	1	4.2.3
4.5. Tiêu chuẩn giải thưởng chất lượng Việt Nam	1	

## 7. Phương pháp giảng dạy:

Phương pháp giảng dạy được áp dụng theo quy định của Trường Đại học Cần Thơ, lấy người học làm trung tâm. Trên cơ sở học lý thuyết để người học trở nên năng động và dễ tiếp thu kiến thức giảng viên sẽ đặt câu hỏi liên quan đến từng chủ đề và trình bày quan điểm cá nhân. Học phần này sử dụng công cụ Power point để giảng dạy và trình chiếu những video về quy trình làm chất lượng ở các doanh nghiệp

## 8. Nhiệm vụ của sinh viên:

Sinh viên thực hiện các nhiệm vụ sau:

- Tham gia đầy đủ 100% số tiết lý thuyết

- Tham gia đầy đủ các bài tập cá nhân, bài tập nhóm.
- Tham dự kiểm tra giữa kỳ theo yêu cầu của giảng viên phụ trách giảng dạy (ghi chú: có phần này thì sẽ không làm phần bài tập nhóm).

Tham dự thi kết thúc học phần (SV không tham dự các bài kiểm tra hoặc bài tập trên lớp sẽ bị cấm thi)

## 9. Đánh giá kết quả học tập của sinh viên:

### 9.1. Cách đánh giá

Sinh viên được đánh giá tích lũy học phần như sau:

TT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Mục tiêu
1	Điểm chuyên cần	Kiểm tra ngẫu nhiên	10%	4.2
2	Hình thức 1: Kiểm tra giữa kỳ			
	Kiểm tra giữa kỳ lần 1	Kiểm tra tự luận	10%	4.1, 4.2
	Kiểm tra giữa kỳ lần 2	Trắc nghiệm	20%	4.1, 4.2
3	Hình thức 2: Báo cáo			
	Bài tập trên lớp	Tự luận	10%	4.1, 4.2
	Báo cáo nhóm	Báo cáo	20%	4.1, 4.2
4	Thi kết thúc học phần	Trắc nghiệm (bắt buộc tham gia các buổi trên)	60%	4.1, 4.2

Ghi chú: Hình thức 1, hình thức 2 chỉ chọn một trong 2 phần trên, giảng viên có quyền thay đổi theo yêu cầu của từng học kỳ.

### 9.2. Cách tính điểm

- Điểm đánh giá thành phần và điểm thi kết thúc học phần được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến một chữ số thập phân.
- Điểm học phần là tổng điểm của tất cả các điểm đánh giá thành phần của học phần nhân với trọng số tương ứng. Điểm học phần theo thang điểm 10 làm tròn đến một chữ số thập phân, sau đó, được quy đổi sang điểm chữ và điểm số theo thang điểm 4 theo quy định về công tác học vụ của Trường.

## 10. Tài liệu học tập:

Thông tin về tài liệu	Số đăng ký cá biệt
[1] Trương Chí Tiên (2013), Giáo trình quản trị chất lượng. <u>658.5 / T305</u>	MOL.021030 MOL.021031
[2] Tạ Thị Kiều An (2011), Quản trị chất lượng trong doanh nghiệp, NXB Đại học kinh tế Quốc dân	
[3] Nguyễn Quang Toàn (2009), NXB Đại học kinh tế Quốc dân	
[4] Quản lý chất lượng trong doanh nghiệp (2012), NXB Đại học kinh tế Quốc dân	

### 11. Hướng dẫn sinh viên tự học:

Tuần	Nội dung	Lý thuyết (tiết)	Thực hành (tiết)	Nhiệm vụ của sinh viên
1	Chương 1: Một số vấn đề về chất lượng	2	0	Tài liệu (1) nội dung chương 1 Đọc tài liệu tham khảo 2.1, 2.3
2	Chương 2: Một số triết lý về Quản trị chất lượng	2	0	Tài liệu (1) nội dung chương 2 Đọc tài liệu tham khảo 2.1, 2.3
3	Chương 2: Tiếp theo	2	0	Tài liệu (1) nội dung chương 2 Đọc tài liệu tham khảo 2.1, 2.3
4; 5	Chương 2: Tiếp theo	2	2	Tài liệu (1) nội dung chương 2 Đọc tài liệu tham khảo 2.1, 2.3
6	Chương 2: Tiếp theo	2	0	Tài liệu (1) nội dung chương 2 Đọc tài liệu tham khảo 2.1, 2.3
7	Chương 2: Tiếp theo	2	0	Tài liệu (1) nội dung chương 2 Đọc tài liệu tham khảo 2.1, 2.3
8	Kiểm tra giữa kỳ (Hoặc báo cáo nhóm)	2	0	Ôn lại toàn bộ bài đã học ở chương 1, chương 2 hoặc báo cáo theo chủ đề phân công của GV
9	Chương 3: Các công cụ kiểm soát chất lượng	2	0	Tài liệu (1) nội dung chương 3 Đọc tài liệu tham khảo 2.1, 2.3
10	Chương 3: Tiếp theo	2	0	Tài liệu (1) nội dung chương 3 Đọc tài liệu tham khảo 2.1, 2.3
11, 12	Chương 4: Hệ thống quản lý chất lượng	4	0	Tài liệu (1) nội dung chương 4 Đọc tài liệu tham khảo 2.2
13	Chương 4: Tiếp theo	2	0	Tài liệu (1) nội dung chương 4 Đọc tài liệu tham khảo 2.2
14	Chương 4: Tiếp theo	2	0	Tài liệu (1) nội dung chương 4 Đọc tài liệu tham khảo 2.2
15	Chương 4: Tiếp theo	2	0	Tài liệu (1) nội dung chương 2 Đọc tài liệu tham khảo 2.1, 2.3

Cần Thơ, ngày 10 tháng 06 năm 2014

**TL. HIỆU TRƯỞNG**

**P. TRƯỞNG KHOA**

**Trương Đông Lộc**

**TRƯỞNG BỘ MÔN**

**TS. LÊ TẤN NGHIÊM**