|  |  |
| --- | --- |
| TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT  TP. HỒ CHÍ MINH  KHOA KINH TẾ | **Ngành đào tạo: ...**  **Trình độ đào tạo: Đại học**  **Chương trình đào tạo: ...** |

**Đề c­ương chi tiết học phần**

1. **Tên học phần: Nhập môn quản trị chất lượng Mã học phần : IQMA220205**
2. **Tên tiếng Anh: Introduction Quality Management**
3. **Số tín chỉ: :** 2 tín chỉ (2/0/4) (2 tín chỉ lý thuyết, 0 tín chỉ thực hành/thí nghiệm)

Phân bố thời gian: 10 tuần (3 tiết lý thuyết + 0 tiết thực hành + 6 tiết tự học/ tuần)

1. **Giảng viên phụ trách học phần:**

* Giảng viên giảng dạy chính: Th.S Nguyễn Thị Anh Vân
* Giảng viên cùng tham gia giảng dạy: Th.S Nguyễn Thị Mai Trâm

1. **Điều kiện tham gia học tập học phần**

Môn học tiên quyết: Không

Môn học trước: Không

1. **Mô tả học phần (Course Description)**

Học phần này trang bị cho người học những kiến thức cơ bản về chất lượng và quản trị chất lượng. Học phần giới thiệu một số chỉ tiêu và phương pháp đánh giá chất lượng trong tổ chức, đồng thời hướng dẫn sinh viên sử dụng các phương pháp, kỹ thuật và công cụ để quản lý chất lượng. Học phần cung cấp những kiến thức về cách xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn trong các doanh nghiệp.

1. **Mục tiêu của học phần**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mục tiêu**  ***(Goals)*** | **Mô tả**  ***(Goal description)***  *(Học phần này trang bị cho sinh viên:)* | **Chuẩn đầu ra**  **CTĐT** | **Trình độ năng lực** |
| **G1** | Kiến thức cơ bản trong lĩnh vực chất lượng như: quản lý chất lượng, hệ thống quản lý chất lượng. | 1.2 | 2 |
| **G2** | Khả năng phân tích, giải thích và lập luận giải quyết các vấn đề chất lượng | 2.1 | 2 |
| **G3** | Kỹ năng làm việc nhóm, giao tiếp và khả năng đọc hiểu các khái niệm cơ bản về quản trị chất lượng bằng tiếng Anh | 3.1  3.3 | 2  2 |
| **G4** | Khả năng sử dụng được một số phương pháp, kỹ thuật và công cụ quản lý chất lượng; áp dụng một số hệ thống quản lý chất lượng | 4.3 | 2 |

1. **Chuẩn đầu ra của học phần**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Chuẩn đầu ra HP** | | **Mô tả**  *(Sau khi học xong môn học này, người học có thể:)* | **Chuẩn đầu ra**  **CDIO** | **Trình độ năng lực** |
| **G1** | **G1.1** | Phân tích được vị trí của chất lượng trong xu thế cạnh tranh toàn cầu và tình hình quản trị chất lượng tại Việt Nam. | 1.2 | 2 |
| **G1.2** | Trình bày được những vấn đề cơ bản về chất lượng và hệ thống quản lý chất lượng. | 1.2 | 2 |
| **G2** | **G2.1** | Sử dụng được một số chỉ tiêu và phương pháp về đánh giá chất lượng. | 2.1 | 2 |
| **G2.2** | Có khả năng phân tích chi phí chất lượng | 2.1 | 2 |
| **G3** | **G3.1** | Có khả năng làm việc trong các nhóm để thảo luận và giải quyết các vấn đề liên quan đến chất lượng | 3.1 | 2 |
| **G3.2** | Hiểu được các thuật ngữ tiếng Anh dùng cho quản lý chất lượng | 3.3 | 2 |
| **G4** | **G4.1** | Sử dụng được các phương pháp, kỹ thuật và công cụ quản lý chất lượng. | 4.2,4.3 | 2 |
| **G4.2** | Trình bày được cách áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn (ISO 9001, ISO 14001) | 4.2,4.3 | 2 |

1. **Đạo đức khoa học:**

* Sinh viên không hoàn thành nhiệm vụ sẽ bị cấm thi
* Sinh viên thi hộ thì cả 2 người – thi hộ và nhờ thi hộ sẽ bị đình chỉ học tập

1. **Nội dung chi tiết học phần**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tuần** | **Nội dung** | Chuẩn đầu ra môn học | Trình độ năng lực | Phương pháp dạy học | Phương pháp đánh giá |
| 1 | **Chương 1: Phần dẫn nhập về chất lượng** |  |  |  |  |
| **Các nội dung và PPGD chính trên lớp: (3)**   * Vị trí của chất lượng trong xu thế cạnh tranh toàn cầu. * Tình trạng quản trị chất lượng tại các nước đang phát triển. * Tình hình quản trị chất lượng tại Việt Nam. | G1.2 | 2 | - Thuyết giảng  -Nêu và giải quyết vấn đề | -Trắc nghiệm |
| **Các nội dung chính cần tự học ở nhà (6):**  Tìm hiểu nguyên nhân của các thực trạng quản trị chất lượng tại Việt Nam, một số đề xuất cho các vấn đề tồn tại đó?  *Tài liệu tham khảo:*  Chương 1 – Giáo trình Quản lý chất lượng. Tạ Thị Kiều An, Ngô Thị Ánh, Nguyễn Văn Hóa, Nguyễn Hoàng Kiệt, Đinh Phượng Vương – NXB Thống Kê, 2010.  Mục 1.1, Chương 1. Sách Quản trị chất lượng – TS Nguyễn Thị Kim Định. NXB Đại học Quốc gia TP HCM. |  |  |  |  |
| 2 | **Chương 2: Một số khái niệm chất lượng** |  |  |  |  |
| **Các nội dung và PPGD chính trên lớp: (3)**   * + Chất lượng   + Quá trình hình thành chất lượng   + Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng | G1.2 | 2 | -Thuyết giảng  -Nêu và giải quyết vấn đề  -thảo luận nhóm | -Trắc nghiệm  -Xem clip, trả lời câu hỏi |
|  | **Các nội dung chính cần tự học ở nhà (6)**  Trình bàycác yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng một sản phẩm cụ thể  *Tài liệu tham khảo:*  Chương 2 – Giáo trình Quản lý chất lượng. Tạ Thị Kiều An, Ngô Thị Ánh, Nguyễn Văn Hóa, Nguyễn Hoàng Kiệt, Đinh Phượng Vương – NXB Thống Kê, 2010.  Chương 2. Sách Quản trị chất lượng – TS Nguyễn Thị Kim Định. NXB Đại học Quốc gia TP HCM. |  |  |  |  |
| 3 | **Chương 2: Một số khái niệm chất lượng (tiếp)** |  |  |  |  |
| **Các nội dung và PPGD chính trên lớp: (3)**   * Chi phí chất lượng * Các mô hình về chi phí chất lượng * Bài tập xác định chi phí chất lượng | G2.1 | 2 | Dạy học theo tình huống | Bài tập tình huống Trắc nghiệm Tiếng Anh |
| **Các nội dung chính cần tự học ở nhà (6)**  Trình bày ví dụ thực tế về các loại chi phí chất lượng, xác định mô hình chi phí chất lượng.  *Tài liệu tham khảo:*  Chương 2 – Giáo trình Quản lý chất lượng. Tạ Thị Kiều An, Ngô Thị Ánh, Nguyễn Văn Hóa, Nguyễn Hoàng Kiệt, Đinh Phượng Vương – NXB Thống Kê, 2010.  Chương 2. Sách Quản lý chất lượng. Bùi Nguyên Hùng, Nguyễn Thị Thúy Loan – NXB Đại học Quốc gia TP HCM. |  |  |  |  |
| **4** | **Chương 3: Quản lý chất lượng** |  |  |  |  |
| **Các nội dung giảng dạy chính trên lớp (3)**   * Lịch sử phát triển của quản lý chất lượng * Những bài học kinh nghiệm của quản lý chất lượng * Các phương thức quản lý chất lượng * Khái niệm hệ thống quản lý chất lượng * Chu trình quản lý chất lượng * Các nguyên tắc chính trong quản lý chất lượng | G1.2 | 2 | -Thuyết giảng  -Nêu và giải quyết vấn đề | Trắc nghiệm Tiếng Anh |
| **Các nội dung chính cần tự học ở nhà (6)**  Tìm hiểu các hoạt động của quản lý chất lượng.  *Tài liệu tham khảo:*  Chương 3 – Giáo trình Quản lý chất lượng. Tạ Thị Kiều An, Ngô Thị Ánh, Nguyễn Văn Hóa, Nguyễn Hoàng Kiệt, Đinh Phượng Vương – NXB Thống Kê, 2010.  Chương 2. Sách Quản trị chất lượng – TS Nguyễn Thị Kim Định. NXB Đại học Quốc gia TP HCM. |  |  |  |  |
| **5** | **Chương 4: Đánh giá chất lượng** |  |  |  |  |
| **Các nội dung giảng dạy chính trên lớp (3)**   * Tổng quát về đánh giá chất lượng * Kiểm tra, đánh giá hệ thống quản lý chất lượng * Các tiêu chí đánh giá chất lượng | G2.1 | 2 | -Thuyết giảng  -Nêu và giải quyết vấn đề | **-**Trắc nghiệm |
| **Các nội dung chính cần tự học ở nhà (6)**   * Trình bày các phương pháp kiểm tra, đánh giá hệ thống quản lý chất lượng   *Tài liệu tham khảo:*  Chương 6 – Giáo trình Quản lý chất lượng. Tạ Thị Kiều An, Ngô Thị Ánh, Nguyễn Văn Hóa, Nguyễn Hoàng Kiệt, Đinh Phượng Vương – NXB Thống Kê, 2010.  Chương 5 - Sách Quản trị chất lượng – TS Nguyễn Thị Kim Định. NXB Đại học Quốc gia TP HCM.  Chương 4 - Sách Quản lý chất lượng. Bùi Nguyên Hùng, Nguyễn Thị Thúy Loan – NXB Đại học Quốc gia TP HCM. |  |  |  |  |
| **6** | **Chương 4: Đánh giá chất lượng (tiếp)** |  |  |  |  |
| **Các nội dung giảng dạy chính trên lớp (3)**   * Các tiêu chí đánh giá chất lượng * Hệ số chất lượng, hệ số mức chất lượng * Hệ số hiệu quả sử dụng * Hệ số phân hạng * Chi phí ẩn | G2.1 | 2 | -Thuyết giảng  -Nêu và giải quyết vấn đề  -Làm bài tập | Tự luận |
|  | **Các nội dung chính cần tự học ở nhà (6)**   * Làm bài tập tính các chỉ tiêu: hệ số chất lượng và hệ số mức chất lượng, hệ số hiệu quả sử dụng, hệ số phân hạng , chi phí ẩn của sản xuất kinh doanh.   *Tài liệu tham khảo:*  Chương 6 – Giáo trình Quản lý chất lượng. Tạ Thị Kiều An, Ngô Thị Ánh, Nguyễn Văn Hóa, Nguyễn Hoàng Kiệt, Đinh Phượng Vương – NXB Thống Kê, 2010.  Chương 5 - Sách Quản trị chất lượng – TS Nguyễn Thị Kim Định. NXB Đại học Quốc gia TP HCM.  Chương 4 - Sách Quản lý chất lượng. Bùi Nguyên Hùng, Nguyễn Thị Thúy Loan – NXB Đại học Quốc gia TP HCM. |  |  |  |  |
| **7** | **Chương 5: Các phương pháp, kỹ thuật và công cụ quản lý chất lượng** |  |  |  |  |
| **Các nội dung giảng dạy chính trên lớp (3)**   * Phương pháp giải quyết vấn đề chất lượng * Phiếu kiểm tra * Lưu đồ * Biểu đồ nhân quả * Biểu đồ Pareto | G4.3 | 2 | -Thuyết giảng  -Thảo luận nhóm  -Làm bài tập | Giải quyết tình huống |
| **Các nội dung chính cần tự học ở nhà (6)**  Dùng biểu đồ nhân quả để xác định nguyên nhân tận gốc của một vấn đề chất lượng. Trong các nguyên nhân đó, dùng biểu đồ Pareto để xác định nguyên nhân chủ yếu của vấn đề.  *Tài liệu tham khảo:*  Chương 7 – Giáo trình Quản lý chất lượng. Tạ Thị Kiều An, Ngô Thị Ánh, Nguyễn Văn Hóa, Nguyễn Hoàng Kiệt, Đinh Phượng Vương – NXB Thống Kê, 2010.  Mục 5.5 - Chương 5 - Sách Quản trị chất lượng – TS Nguyễn Thị Kim Định. NXB Đại học Quốc gia TP HCM.  Chương 3- Sách Quản lý chất lượng. Bùi Nguyên Hùng, Nguyễn Thị Thúy Loan – NXB Đại học Quốc gia TP HCM. |  |  |  |  |
| **8** | **Chương 5: Các phương pháp, kỹ thuật và công cụ quản lý chất lượng (tiếp)** |  |  |  |  |
|  | **Các nội dung giảng dạy chính trên lớp (3)**   * Biểu đồ phân tán * Biểu đồ phân bố | G4.3 | 2 | -Thuyết giảng  -Làm bài tập | Trắc nghiệm  Bài tập |
|  | **Các nội dung chính cần tự học ở nhà (6)**   * Tìm hiểu, phân tích một tình huống thực tế bằng biểu đồ phân tán và phân bố * Biểu đồ kiểm soát p và np   *Tài liệu tham khảo:*  Chương 7 – Giáo trình Quản lý chất lượng. Tạ Thị Kiều An, Ngô Thị Ánh, Nguyễn Văn Hóa, Nguyễn Hoàng Kiệt, Đinh Phượng Vương – NXB Thống Kê, 2010.  Mục 5.5 - Chương 5 - Sách Quản trị chất lượng – TS Nguyễn Thị Kim Định. NXB Đại học Quốc gia TP HCM.  Chương 3- Sách Quản lý chất lượng. Bùi Nguyên Hùng, Nguyễn Thị Thúy Loan – NXB Đại học Quốc gia TP HCM. |  |  |  |  |
| **9** | **Chương 5: Các phương pháp, kỹ thuật và công cụ quản lý chất lượng (tiếp)** |  |  |  |  |
| **Các nội dung giảng dạy chính trên lớp**   * Phương pháp 5S * Phương pháp cải tiến 6 sigma | G4.3 | 2 | -Thuyết giảng  -Trò chơi | Trắc nghiệm  Xem clip trả lời câu hỏi |
| **Các nội dung chính cần tự học ở nhà (6)**   * Sử dụng phương pháp 5S trong cá nhân mỗi sinh viên   *Tài liệu tham khảo:*  Chương 7 – Giáo trình Quản lý chất lượng. Tạ Thị Kiều An, Ngô Thị Ánh, Nguyễn Văn Hóa, Nguyễn Hoàng Kiệt, Đinh Phượng Vương – NXB Thống Kê, 2010.  Chương 3- Sách Quản lý chất lượng. Bùi Nguyên Hùng, Nguyễn Thị Thúy Loan – NXB Đại học Quốc gia TP HCM. |  |  |  |  |
| **10** | **Chương 6: Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn** |  |  |  |  |
| **Các nội dung giảng dạy chính trên lớp (2)**   * Hệ thống quản lý chất lượng * Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001 * Nội dung ISO 9001:2008 * Cách triển khai áp dụng ISO 9001:2008 * Giới thiệu về ISO 14001:2010…. | G4.3 | 2 | -Thuyết giảng  - Nêu và giải quyết vấn đề | -Clip  -Trắc nghiệm tiếng Anh |
| **Các nội dung chính cần tự học ở nhà (4)**  Trình bày ví dụ về một công ty đang áp dụng hệ thống quản lý chất lượng mà anh/chị biết ? Phân tích và đánh giá?  *Tài liệu tham khảo:*  Chương 9 – Giáo trình Quản lý chất lượng. Tạ Thị Kiều An, Ngô Thị Ánh, Nguyễn Văn Hóa, Nguyễn Hoàng Kiệt, Đinh Phượng Vương – NXB Thống Kê, 2010.  Chương 4 - Sách Quản trị chất lượng – TS Nguyễn Thị Kim Định. NXB Đại học Quốc gia TP HCM.  Chương 5- Sách Quản lý chất lượng. Bùi Nguyên Hùng, Nguyễn Thị Thúy Loan – NXB Đại học Quốc gia TP HCM. |  |  |  |  |

1. **Đánh giá sinh viên**

- Thang điểm: **10**

- Kế hoạch kiểm tra như sau:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hình thức KT** | **Nội dung** | **Thời điểm** | **Chuẩn đầu ra KT** | **Trình độ năng lực** | **Phương pháp đánh giá** | **Công cụ KT** | **Tỉ lệ (%)** |
| Điểm cá nhân | | | |  |  |  |  |
| BT#1 | Bài kiểm tra cá nhân | Tuần 6 | G2.1 | 2 | Tự luận | Kiểm tra tự luận 60 phút | 20 |
| **Điểm thưởng** | | | |  |  |  |  |
| BT#1 | Quá trình hình thành chất lượng | Tuần 2 | G1.2 | 2 | Vấn đáp | Xem clip, trả lời câu hỏi | 5 |
| BT#2 | Phân loại và tính toán chi phí chất lượng | Tuần 3 | G2.1  G3.1 | 2  2 | Viết  Vấn đáp | Bài tập tình huống | 5 |
| BT#3 | Các khái niệm về quản trị chất lượng | Tuần 4 | G1.2  G3.3 | 2  2 | Vấn đáp | Trắc nghiệm Tiếng Anh | 5 |
| BT#4 | Các công cụ kiểm soát chất lượng | Tuần 7 | G4.2  G4.3 | 2  2 | Vấn đáp | Xem clip, trả lời câu hỏi | 5 |
| BT#5 | Các công cụ kiểm soát chất lượng (tiếp) | Tuần 8 | G4.2  G4.3 | 2  2 | Viết  Vấn đáp | Bài tập tình huống | 5 |
| BT#6 | Hệ thống quản lý chất lượng | Tuần 10 | G4.2  G4.3 | 2  2 | Vấn đáp | Xem clip, trả lời câu hỏi | 5 |
| **Thi cuối kỳ** | | |  |  |  |  | **50** |
|  | - Nội dung bao quát tất cả các chuẩn đầu ra quan trọng của môn học.  - Thời gian làm bài 60 phút. |  | G1.2  G2.2  G3.3  G4.2  G4.3 |  | Thi trắc nghiệm | Thi trắc nghiệm |  |

1. **Tài liệu học tập**

* **Sách, giáo trình chính:**
* Tạ Thi Kiều An, Ngô Thị Ánh, Nguyễn Văn Hoá, Nguyễn Hoàng Kiệt, Đinh Phượng Vương *– Giáo trình* *Quản lý chất lượng trong các tổ chức* – NXB Thống kê, 2010.
* Tạ Thi Kiều An, Ngô Thị Ánh, Nguyễn Văn Hoá, Nguyễn Hoàng Kiệt, Đinh Phượng Vương – *Bài tập* *Quản lý chất lượng trong các tổ chức* – NXB Thống kê, 2010.
* **Sách tham khảo**:
* TS. Nguyễn Kim Định – Quản trị chất lượng – NXB Đại học Quốc Gia TP HCM.
* Bùi Nguyên Hùng, Nguyễn Thúy Quỳnh Loan – Quản lý chất lượng- NXB Đại học Quốc Gia TP HCM.
* Frank M. Gryna, McGraw-Hill - *Quality planning and analysis : from product development through use,* 4th ed, 2001

1. **Ngày phê duyệt:**
2. **Cấp phê duyệt**

**Trưởng khoa Trưởng bộ môn Nhóm biên soạn**

1. **Tiến trình cập nhật ĐCCT**

|  |  |
| --- | --- |
| **Lần 1:** Nội Dung Cập nhật ĐCCT lần 1: ngày/tháng/năm | Tổ trưởng Bộ môn: |
| **Lần 2:** Nội Dung Cập nhật ĐCCT lần 2: ngày/tháng/năm | Tổ trưởng Bộ môn: |