

ĐỀ CƯƠNG MÔN HỌC

MSMH	Tên môn học	Số tín chỉ
QT308DV01	QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG	03
	Quality Management	

(Áp dụng kể từ học kỳ: 12.1B - Năm học: 2012-2013)

A. Quy cách môn học:

Số tiết						Số tiết phòng học		
Tổng số tiết	Lý thuyết	Bài tập	Thực hành	Đi thực tế	Tự học	Phòng lý thuyết	Phòng thực hành	Đi thực tế
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
45	42	00	00	03	90	42	00	03

$$(1) = (2) + (3) + (4) + (5) = (7) + (8) + (9)$$

B. Liên hệ với môn học khác và điều kiện học môn học:

Liên hệ	Mã số môn học	Tên môn học
Môn học tiên quyết:		
1.	QT106DV01	Quản trị học
Môn song hành:		
1.		Không
Điều kiện khác:		
1.		Không

C. Tóm tắt nội dung môn học:

Môn học nhằm khái quát những khái niệm cơ bản về chất lượng, quản lý chất lượng, các hệ thống chất lượng và cung cấp một số công cụ, kỹ thuật trong quản lý chất lượng để thực hiện cải tiến chất lượng trong các doanh nghiệp sản xuất và dịch vụ..

D. Mục tiêu của môn học:

Stt	Mục tiêu của môn học
1	Trang bị cho sinh viên những kiến thức, kỹ năng cơ bản về quản trị chất lượng;
2	Hiểu vai trò và chức năng của quản trị chất lượng trong sản xuất kinh doanh;
3	Tìm hiểu các công cụ kiểm soát chất lượng bằng thống kê, hệ thống quản trị chất lượng ISO 9000 đang áp dụng rộng rãi tại doanh nghiệp, hệ thống quản trị chất lượng toàn diện – TQM, v.v...

E. Kết quả đạt được sau khi học môn học:

Stt	Kết quả đạt được
1	<u>Về mặt kiến thức:</u> - Sinh viên hiểu được các khái niệm chất lượng, các thuộc tính của sản phẩm và các nguyên tắc quản trị chất lượng hiện đại để vận dụng vào thực tế công việc, cuộc sống hàng ngày nhằm đạt mục tiêu đã đề ra, và hạn chế sự sai sót. - Nắm bắt được kỹ thuật viết quy trình làm việc để gia tăng tính kiểm soát quá trình thực hiện công việc để đảm bảo chất lượng công việc góp phần đạt mục tiêu của tổ chức. - Hiểu được các yêu cầu của hệ thống quản trị chất lượng cơ bản ISO 9001:2008 và từ đó dễ dàng tiếp cận với các hệ thống quản lý khác như 5S, ISO 14000, OHSAS 18000; SA 8000, HACCP, TQM...
2	<u>Về mặt kỹ năng:</u> - Sử dụng thành thạo các công cụ kiểm soát chất lượng để cải tiến năng suất và chất lượng công việc khi được giao. - Vận dụng thành thạo kỹ năng đánh giá nội bộ hệ thống quản trị chất lượng nhằm đảm bảo cải tiến liên tục các quá trình cụ thể của một tổ chức.

F. Phương thức tiến hành môn học:

	Loại hình phòng	Số tiết
1	Phòng lý thuyết	42
2	Đi thực tế, thực địa	03
	Tổng cộng	45

Yêu cầu :

+ Ngôn ngữ sử dụng giảng dạy, học tập: Ngôn ngữ giảng là tiếng Việt nhưng sách giáo khoa và slides song ngữ Việt - Anh.

+ Các yêu cầu đối với sinh viên khi tham gia môn học:

- Đọc giáo trình trước mỗi buổi học. Tìm hiểu trước nội dung các tình huống trong sách.
- Chuẩn bị trước nội dung và một số câu hỏi thảo luận liên quan đến bài tập đã cho.
- Tham gia viết báo cáo và thuyết trình bài tập nhóm.

+ Cách tổ chức giảng dạy môn học:

STT	Cách tổ chức giảng dạy	Mô tả ngắn gọn	Số tiết	Sĩ số SV tối đa
1	Giảng trên lớp (lecture)	Giảng lý thuyết.	30	
2	Chia nhóm (group work) thảo luận/bài tập/thực hành	Trả lời câu hỏi, phân tích tình huống.	15	
3	Đi thực tế, thực địa	Tham quan nhà máy, xí nghiệp, đặt câu hỏi với người quản lý, viết bài thu hoạch	3 tiết diễn ra trong 1 tuần (thời gian bố trí tùy theo tình hình thực tế tại doanh nghiệp)	

G. Tài liệu học tập:

a) Tài liệu bắt buộc

- ISO 9001:2000 Quality Management System Design – Jay Schlicman

- TCVN ISO 9000:2005 và TCVN ISO 9001:2008

b) Tài liệu không bắt buộc

- Quản trị chất lượng trong tổ chức – TS Tạ Thị Kiều An – Nhà xuất bản thống kê

H. Đánh giá kết quả học tập môn học:

a) Kiểm tra trong quá trình tại lớp (Không tổ chức thi giữa kỳ) (20% tổng số điểm)

- Mỗi sinh viên được yêu cầu làm 2 lần bài tập, mỗi lần 45 phút chiếm 10% tổng số điểm của môn học, được thực hiện lần lượt vào tuần 7, tuần 11. Bài tập được đưa ra dựa trên kiến thức của các chương trước đó. Bài tập lần sau không kiểm tra lại kiến thức của bài tập lần trước.

b) Bài tập thuyết trình và báo cáo nhóm (30% tổng điểm)

Sinh viên được chia theo nhóm 4 - 5 người, để viết một báo cáo môn học và thuyết trình trước lớp. Đề tài chọn là những tình huống liên quan đến tổ chức hoặc công ty tại Việt Nam do sinh viên chọn với sự đồng ý của giảng viên. Mục đích của bài tập này là đánh giá khả năng vận dụng kiến thức quản trị chất lượng đã học cộng với kỹ năng viết báo cáo và kỹ năng thuyết trình. Phần đánh giá này chiếm 30% tổng số điểm của môn học.

c) Thi cuối học kỳ (50% tổng số điểm môn học)

Thi cuối học kỳ sẽ tiến hành trong 120 phút. Nội dung của đề thi sẽ phủ toàn bộ chương trình. Kỳ thi này sẽ kiểm tra kiến thức cả khía cạnh lý thuyết và thực hành của môn học. Phần này chiếm 50% tổng số điểm của môn học.

Mục tiêu bài thi cuối kỳ:

- Đánh giá và thẩm định lại các nội dung đã học nhằm giúp cho sinh viên hệ thống lại toàn bộ các kiến thức đã được học và nghiên cứu

2. Tóm tắt cách đánh giá kết quả học tập

* Đối với học kỳ chính:

Thành phần	Thời lượng	Tóm tắt biện pháp đánh giá	Trọng số	Thời điểm
Kiểm tra lần 1	45 phút	Bài tập cá nhân	10%	Tuần 7
Kiểm tra lần 2	45 phút	Cá nhân viết báo cáo sau chuyến đi thực tế doanh nghiệp	10%	Tuần 09
Bài tập thuyết trình và báo cáo nhóm	30 phút / nhóm (trình bày và trả lời câu hỏi)	Bài tập nhóm, nghiên cứu tình huống, SV chia nhóm 4 hoặc 5 người, trình bày và nộp báo cáo. Chấm điểm theo nhóm	30%	Từ tuần 9 – tuần 14
Thi cuối học kỳ	120 phút	Thi trắc nghiệm và viết tự luận, được sử dụng tài liệu	50%	Tuần 16 hoặc 17
Tổng			100%	

* Đối với học kỳ phụ:

Thành phần	Thời lượng	Tóm tắt biện pháp đánh giá	Trọng số	Thời điểm
Kiểm tra lần 1	45 phút	Bài tập cá nhân	10%	Tuần 4
Kiểm tra lần 2	45 phút	Cá nhân viết báo cáo sau chuyến đi thực tế doanh nghiệp	10%	Tuần 5
Bài tập thuyết trình và báo cáo nhóm	30 phút / nhóm (trình bày và trả lời câu hỏi)	Bài tập nhóm, nghiên cứu tình huống, SV chia nhóm 4 hoặc 5 người, trình bày và nộp báo cáo. Chấm điểm theo nhóm	30%	Từ tuần 5 – tuần 6
Thi cuối học kỳ	120 phút	Thi trắc nghiệm và viết tự luận, được sử dụng tài liệu	50%	Tuần 9 hoặc 10
Tổng			100%	

3. Tính chính trực trong học thuật (academic integrity)

Chính trực là một giá trị cốt lõi và mang tính quyết định cho chất lượng đào tạo của một trường đại học. Vì vậy, đảm bảo sự chính trực trong giảng dạy, học tập, và nghiên cứu luôn được chú trọng tại Đại học Hoa Sen. Cụ thể, sinh viên cần thực hiện những điều sau:

3.1. Làm việc độc lập đối với những bài tập cá nhân: Những bài tập hoặc bài kiểm tra cá nhân nhằm đánh giá khả năng của từng sinh viên. Sinh viên phải tự mình thực hiện những bài tập này; không được nhờ sự giúp đỡ của ai khác. Sinh viên cũng không được phép giúp đỡ bạn khác trong lớp nếu không được sự đồng ý của giảng viên. Đối với bài kiểm tra (cả tại lớp và tự làm ở nhà), sinh viên không được gian lận dưới bất cứ hình thức nào.

3.2. Không đạo văn: Đạo văn (plagiarism) là việc sử dụng ý, câu văn, hoặc bài viết của người khác trong bài viết của mình mà không có trích dẫn phù hợp. Sinh viên sẽ bị xem là đạo văn nếu:

- i. Sao chép nguyên văn một câu hay một đoạn văn mà không đưa vào ngoặc kép và không có trích dẫn phù hợp.
- ii. Sử dụng toàn bộ hay một phần bài viết của người khác.
- iii. Diễn đạt lại (rephrase) hoặc dịch (translate) ý tưởng, đoạn văn của người khác mà không có trích dẫn phù hợp.
- iv. Tự đạo văn (self-plagiarize) bằng cách sử dụng toàn bộ hoặc phần nội dung chủ yếu của một đề tài, báo cáo, bài kiểm tra do chính mình viết để nộp cho hai (hay nhiều) lớp khác nhau.

3.3. Có trách nhiệm trong làm việc nhóm: Các hoạt động nhóm, bài tập nhóm, hay báo cáo nhóm vẫn phải thể hiện sự đóng góp của cá nhân ở những vai trò khác nhau. Báo cáo cuối kỳ của sinh viên nên có phần ghi nhận những đóng góp cá nhân này.

Bất kỳ hành động không chính trực nào của sinh viên, dù bị phát hiện ở bất kỳ thời điểm nào (kể cả sau khi điểm đã được công bố hoặc kết thúc môn học) đều sẽ dẫn đến điểm 0 đối với phần kiểm tra tương ứng, hoặc điểm 0 cho toàn bộ môn học tùy vào mức độ. (tham khảo *Chính sách Phòng tránh Đạo văn* tại: <http://thuvien.hoasen.edu.vn/chinh-sach-phong-tranh-dao-van>). Để nêu cao và giữ vững tính chính trực, nhà trường cũng khuyến khích sinh viên báo cáo cho giảng viên và Trưởng Khoa những trường hợp gian lận mà mình biết được.

d) Phân công giảng dạy:

STT	Họ và tên	Email, Điện thoại, Phòng làm việc	Lịch tiếp SV	Vị trí giảng dạy
1	Dương Kim Thanh	Email: thanh.duongkim@hoasen.edu.vn dkthanh111@yahoo.com Điện thoại: (08)54370086 (ext. 139)	theo lịch trực của học kỳ công bố trên website Khoa	
2	Kiều Văn Tôn- Giảng viên thỉnh	– Điện thoại: 0903800686 – Email: kieuton@yahoo.com	theo thông báo của giảng viên ở buổi	

	<i>giảng</i>		<i>học đầu tiên</i>	
3	ThS. Hoàng Thị Minh Hà - Giảng viên thỉnh giảng	– Điện thoại : 0903.610.685 – Email : hahoang01@gmail.com		
4	Nguyễn Phương Liên – giảng viên Khoa Kinh tế - Thương mại	lien.nguyenphuong@hoasen.edu.vn	<i>theo lịch trực của học kỳ công bố trên website Khoa</i>	

e) Kế hoạch giảng dạy:

- **Đối với học kỳ chính:**

Tuần	Tựa đề bài giảng	Tài liệu bắt buộc /tham khảo	Công việc sinh viên phải hoàn thành
Chương 1: Dẫn nhập Quản trị chất lượng			
1	1. Khái niệm về chất lượng	Chapter 1 trong tài liệu	Đọc tài liệu chapter 1
	2. Các mối quan hệ của chất lượng		
2	3. Khái niệm sản phẩm và các thuộc tính sản phẩm		
	4. Lịch sử phát triển của chất lượng		
	5. Khái niệm sản phẩm		
	6. Các thuộc tính sản phẩm		
	7. Chi phí chất lượng		
	8. Các mô hình chi phí chất lượng		
Chương 2: Bảy công cụ kiểm soát chất lượng			
2	1. Giới thiệu tổng quan các công cụ kiểm soát	Xem slide bài giảng do giảng viên cung cấp	Thực hành với 7 công cụ trên máy tính với excel
3	2. Bảy công cụ cơ bản		
4	2.1 Lưu đồ (Flow Charts)		
	2.2 Bảng kiểm tra (Check Sheet)		
	2.3 Biểu đồ tần số (Histograms)		
	2.4 Biểu đồ Pareto (Pareto Diagrams)		
	2.5 Biểu đồ phân tán (Scatter Plots)		
	2.6 Biểu đồ nhân quả (Causes and Effects Diagram)		
	2.7 Biểu đồ kiểm soát (Control Charts)		
	3. Bài tập thực hành 7 công cụ		
	4. Kiểm tra chất lượng:		

Tuần	Tựa đề bài giảng	Tài liệu bắt buộc /tham khảo	Công việc sinh viên phải hoàn thành
	4.1 Các loại hình kiểm tra chất lượng 4.2 Các phương pháp kiểm tra chất lượng thường áp dụng 4.3 Kỹ thuật lập kế hoạch lấy mẫu kiểm tra xác suất thống kê theo thông lệ quốc tế		
Chương 3: Hệ thống quản trị chất lượng ISO 9001:2008			
5 6 7	1. Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 1.1 Tám nguyên tắc quản trị chất lượng 1.2 Mô hình hệ thống 1.3 Các điều khoản trong hệ thống quản trị chất lượng ISO 9001 :2008 2. Bài tập thực hành với tám nguyên tắc quản trị chất lượng, đọc hiểu 5 điều khoản của tiêu chuẩn ISO 9001 :2008 3. Bài kiểm tra số 01: 45 phút	TCVN ISO 9000 :2005 TCVN ISO 9001 :2008 Chapter 2, 3	Đọc trước các thuật ngữ trong TCVN ISO 9000 :2005 và 5 điều khoản chính trong TCVN ISO 9001 :2008 Đọc chapter 2, 3
8	Đi thực tế doanh nghiệp		Ghi chép và đặt câu hỏi với doanh nghiệp để chuẩn bị cho việc viết báo cáo sau chuyến đi tốt
Chương 4: Xây dựng và thực hiện Hệ thống quản trị chất lượng ISO 9001:2008			
9 10 11 12 13	Bài kiểm tra số 02 : 45 Phút Bắt đầu từ tuần 9 các nhóm SV sẽ thực hiện thuyết trình báo cáo về môn học đã chuẩn bị 1. Xác định các loại tài liệu cần thiết lập cho hệ thống quản trị chất lượng của 01 doanh nghiệp. 2. Kỹ thuật viết tài liệu cho thống quản trị chất lượng của 01 doanh nghiệp : 2.1 Kỹ thuật hình học 2.2 Kỹ thuật 5W-1H 2.3 Thiết lập mục tiêu SMART 3. Thực hành thiết lập mục tiêu chất lượng, Sổ tay chất lượng và quy trình kiểm soát và các mẫu biểu cần thiết. 4. Kỹ thuật đánh giá nội bộ Hệ thống quản trị chất lượng : 4.1 Các loại đánh giá 4.2 Phương pháp lập kế hoạch và lịch trình đánh	Từ Chapter 4 đến chapter 13 Appendix A, B, C, D	Đọc trước Từ Chapter 4 đến chapter 13 và Appendix A, B, C, D