

# **ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT**

Môn học

## **QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG**

Mã môn: QMA33021

**Dùng cho các ngành**

Quản trị doanh nghiệp

**THÔNG TIN VỀ CÁC GIẢNG VIÊN**  
**CÓ THỂ THAM GIA GIẢNG DẠY MÔN HỌC**

1. **TS.GVC. Nguyễn Tấn Thịnh**– Giảng viên thỉnh giảng

- Chức danh, học hàm, học vị: Tiến sỹ
- Thuộc bộ môn:
- Địa chỉ liên hệ: .....
- Điện thoại: ..... Email: .....
- Các hướng nghiên cứu chính: .....

# THÔNG TIN MÔN HỌC

## 1. Thông tin chung:

- Số đơn vị học trình/ tín chỉ: 3/2
- Các môn học tiên quyết: Sinh viên đã học môn kinh tế học, lý thuyết thống kê, quản trị học, xác suất thống kê

Các yêu cầu đối với môn học (nếu có): Dùng cho sinh viên năm thứ 3 ngành QTDN

- Thời gian phân bổ đối với các hoạt động:  
Nghe giảng lý thuyết:

Dự lớp:  $\geq 70\%$  tổng số tiết mới được đánh giá điểm quá trình.

Sinh viên dự lớp phải tham gia thảo luận, xây dựng bài.

Bài tập: Hoàn thành mọi bài tập theo yêu cầu của môn học.

Khác: Sinh viên phải đọc tài liệu, thu thập thông tin liên quan đến bài học.

## 2. Mục tiêu của môn học:

Môn học trang bị cho sinh viên những kiến thức về chất lượng, quản lý chất lượng, các phương pháp quản lý chất lượng.

## 3. Tóm tắt nội dung môn học:

Chương 1. Sản phẩm và chất lượng sản phẩm: Trình bày những quan niệm về sản phẩm, chất lượng sản phẩm và chi phí chất lượng.

Chương 2: Quản lý chất lượng: Trình bày những khái niệm liên quan, những nguyên tắc và những phương pháp quản lý chất lượng.

Chương 3: Một số hệ thống quản lý chất lượng. Trình bày hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000 và một số hệ thống quản lý khác.

Chương 4

Các công cụ thống kê trong quản lý chất lượng. Trình bày bảy công cụ thống kê cơ bản.

## 4. Học liệu:

1. GS.TS Nguyễn Đình Phan, "*Quản lý chất lượng trong các tổ chức*", NXB Giáo dục, 2002.
2. PGS.TS Đặng Đức Dũng, "*Quản lý chất lượng sản phẩm*", NXB Thống kê, 2001.
3. Bộ sách về *chất lượng* của nhà xuất bản trẻ, 2003.
4. Lưu Thanh Tâm, "*Quản trị chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế*", NXB ĐHQG TP HCM, 2003
5. Nguyễn Văn Hiệu, "*Bài tập thực hành quản lý chất lượng*", Trường Đại học Thương Mại, 2002
6. Trần Quang Tuệ, "*Quản lý chất lượng là gì?*" NXB lao Động, 1999.

7. Tổng cục Tiêu Chuẩn đo lường chất lượng, *Quản lý chất lượng*, 1999.
8. *Bộ tiêu chuẩn ISO 9000:2000* (ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004, ISO 19011).
9. Các tài liệu từ website: [www.tcvn.gov.vn](http://www.tcvn.gov.vn), [www.vpc.org.vn](http://www.vpc.org.vn), [www.iso.org](http://www.iso.org).
10. Đặng Đình Cung, *Bảy công cụ thống kê trong quản lý chất lượng*, NXB Trẻ, 2002.
11. PGS.TS Đặng Đức Dũng, *Quản lý chất lượng sản phẩm*, NXB Thống Kê, 2001

#### 5. Nội dung và hình thức dạy – học:

Nội dung (Ghi cụ thể theo từng chương, mục, tiểu mục)	Hình thức dạy – học						Tổng (tiết)
	Lt	Bài tập	Thảo luận	TH, TN, điền dã	Tự học, tự NC	Kiểm tra	
<b>CHƯƠNG 1. SẢN PHẨM VÀ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM</b>					12		12
1.1. Sản phẩm và các thuộc tính của sản phẩm	2				2		2
1.1.1. Sản phẩm và cấu trúc của sản phẩm.							
1.1.2. Các thuộc tính của sản phẩm							
1.2. Chất lượng sản phẩm và các đặc trưng của chất lượng sản phẩm	2				2		2
1.2.1. Chất lượng sản phẩm							
1.2.2. Các đặc trưng của chất lượng sản phẩm							
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm	1				1		1
1.3.1. Các nhân tố ở tầm vi mô							
1.3.2. Các nhân tố ở tầm vĩ mô							
1.4. Đo lường chất lượng và chi phí chất lượng	7				7		7
1.4.1. Chi phí chất lượng							
1.4.2. Đo lường chi phí chất lượng							
1.4.3. Các chỉ tiêu đo lường chất lượng sản phẩm							
<b>CHƯƠNG 2. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b>					12		12
2.1. Một số khái niệm liên quan đến quản lý chất lượng	3				3		3
2.1.1. Khái niệm quản lý chất lượng							
2.1.2. Các khái niệm khác							
2.2. Tám nguyên tắc quản lý chất lượng	4				4		4
2.2.1. Hướng vào khách hàng							
2.2.2. Vai trò lãnh đạo							

<b>Nội dung</b> (Ghi cụ thể theo từng chương, mục, tiểu mục)	<b>Hình thức dạy – học</b>						<b>Tổng</b> (tiết)
	<b>Lt</b>	<b>Bài tập</b>	<b>Thảo luận</b>	<b>TH, TN, điền dã</b>	<b>Tự học, tự NC</b>	<b>Kiểm tra</b>	
2.2.3. Sự tham gia của mọi người							
2.2.4. Phương pháp quá trình							
2.2.5. Phương pháp hệ thống							
2.2.6. Cải tiến liên tục							
2.2.7. Quyết định dựa trên thực tế							
2.2.8. Quan hệ cùng có lợi với bên cung cấp							
2.3. Các phương pháp quản lý chất lượng	5				5		5
2.3.1. Kiểm tra chất lượng sản phẩm – sự phù hợp							
2.3.2. Kiểm soát chất lượng và kiểm soát chất lượng toàn diện							
2.3.3. Kiểm soát chất lượng toàn công ty							
2.3.4. Quản lý chất lượng toàn diện TQM							
<b>CHƯƠNG 3. MỘT SỐ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b>					10		10
3.1. Hệ thống quản lý chất lượng	1				1		1
3.1.1. Khái niệm							
3.1.2. Vai trò							
3.2. ISO 9000	6				6		6
3.2.1. Giới thiệu về tổ chức ISO							
3.2.2. Giới thiệu về bộ ISO 9000 (So sánh các phiên bản)							
3.2.3. Nội dung của tiêu chuẩn ISO 9001:2000							
3.2.4. Các bước áp dụng ISO 9001 vào trong một doanh nghiệp							
3.2.5. Lợi ích của việc áp dụng ISO 9000							
3.2.6. Nguyên nhân dẫn đến việc áp dụng ISO 9000 không thành công.							
3.3. Một số hệ thống quản lý khác.	3				3		3
3.3.1. Hệ thống quản lý môi trường ISO 14000							
3.3.2. Hệ thống quản lý an toàn thực phẩm HACCP							

Nội dung (Ghi cụ thể theo từng chương, mục, tiểu mục)	Hình thức dạy – học						Tổng (tiết)
	Lt	Bài tập	Thảo luận	TH, TN, điền dã	Tự học, tự NC	Kiểm tra	
3.3.3. Hệ thống trách nhiệm xã hội SA 8000							
<b>CHƯƠNG 4. CÁC CÔNG CỤ THỐNG KÊ TRONG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b>					11		11
Giới thiệu 7 công cụ của Người Nhật:	10				10		10
4.1. Sơ đồ lưu trình							
4.2. Phiếu kiểm tra							
4.3. Biểu đồ Pareto							
4.4. Biểu đồ phân bố							
4.5. Sơ đồ nhân quả							
4.6. Biểu đồ mật độ							
4.7. Biểu đồ kiểm soát							
Ôn tập	1				1		1
<b>Tổng (tiết)</b>	45				45		45

#### 6. Lịch trình tổ chức dạy – học cụ thể:

Tuần	Nội dung	Chi tiết về hình thức tổ chức dạy – học	Nội dung yêu cầu sinh viên phải chuẩn bị trước	Ghi chú
I	Chương 1: từ 1.1 đến 1.2.1	giảng lý thuyết	<b>CHƯƠNG 1. SPHẨM VÀ CL SPHẨM</b>  1.1. Sản phẩm và các thuộc tính của sản phẩm 1.2. Chất lượng sản phẩm và các đặc trưng của chất lượng sản phẩm	
II	Chương 1: từ 1.2.2 đến 1.4.1	giảng lý thuyết	1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng sphẩm  1.4. Đo lường chất lượng và chi phí chất lượng	
III	Chương 1: từ 1.4.1 (tiếp) đến 1.4.2	giảng lý thuyết	1.4.1. Chi phí chất lượng  1.4.2. Đo lường chi phí chất lượng	
IV	Chương 1: từ 1.4.3	giảng lý thuyết	1.4.3. Các chỉ tiêu đo lường chất lượng sphẩm	

<b>Tuần</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Chi tiết về hình thức tổ chức dạy – học</b>	<b>Nội dung yêu cầu sinh viên phải chuẩn bị trước</b>	<b>Ghi chú</b>
<b>V</b>	Chương 2: 2.1	giảng lý thuyết	2.1. Một số khái niệm liên quan đến quản lý clượng	
<b>VI</b>	Chương 2: từ 2.2.1 đến 2..2.6	giảng lý thuyết	2.2. Tám nguyên tắc quản lý chất lượng	
<b>VII</b>	Chương 2: 2..2.7 đến 2.3.2	giảng lý thuyết	2.2. Tám nguyên tắc quản lý chất lượng (tiếp)  2.3.1. Kiểm tra chất lượng sản phẩm – sự phù hợp  2.3.2. Kiểm soát chất lượng và kiểm soát chất lượng toàn diện	
<b>VIII</b>	Chương 2: từ 2.3.3 đến 2.3.4	giảng lý thuyết & cho bài tập	2.3.3. Kiểm soát chất lượng toàn công ty  2.3.4. Quản lý chất lượng toàn diện TQM	
<b>IX</b>	Chương 3: từ 3.1 đến 3.2.2	giảng lý thuyết & cho bài tập	3.1. Hệ thống quản lý chất lượng  3.2. ISO 9000	
<b>X</b>	Chương 3: từ 3.2.3 đến 3.2.5	giảng lý thuyết & cho bài tập, thảo luận	3.2.3. Nội dung của tiêu chuẩn ISO 9001:2000  3.2.4. Các bước áp dụng ISO 9001 vào trong một doanh nghiệp  3.2.5. Lợi ích của việc áp dụng ISO 9000	
<b>XI</b>	Chương 3: từ 3.2.6 đến 3.3.2	giảng lý thuyết & cho bài tập, thảo luận	3.2.6. Nguyên nhân dẫn đến việc áp dụng ISO 9000 không thành công.  3.3. Một số hệ thống quản lý khác.  3.3.1. Hệ thống quản lý môi trường ISO 14000  3.3.2. Hệ thống quản lý an toàn thực phẩm HACCP	
<b>XII</b>	Chương 3& Chương 4: từ 3.3.3 đến 4.1	giảng lý thuyết	3.3.3. Hệ thống trách nhiệm xã hội SA 8000  <b>CHƯƠNG 4.</b>  <b>CÁC CÔNG CỤ T.KÊ TRONG</b>	

<b>Tuần</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Chi tiết về hình thức tổ chức dạy – học</b>	<b>Nội dung yêu cầu sinh viên phải chuẩn bị trước</b>	<b>Ghi chú</b>
			<b>QLÝ C.LƯỢNG</b> 4.1. Sơ đồ lưu trình	
<b>XIII</b>	Chương 4: từ 4.2 đến 4.3	giảng lý thuyết & cho bài tập,	4.2. Phiếu kiểm tra 4.3. Biểu đồ Pareto	
<b>XIV</b>	Chương 4: từ 4.4 đến 4.5	giảng lý thuyết & cho bài tập, thảo luận	4.4. Biểu đồ phân bố 4.5. Sơ đồ nhân quả	
<b>XV</b>	Chương 4: từ 4.6 đến 4.7 & Ôn tập	giảng lý thuyết & cho bài tập Tổng kết môn học	4.6. Biểu đồ mật độ 4.7. Biểu đồ kiểm soát	

## **7. Tiêu chí đánh giá nhiệm vụ giảng viên giao cho sinh viên:**

- ý thức và thái độ trong quá trình dự lớp
- Mức độ hoàn thành các bài tập tự học, thảo luận theo yêu cầu của giáo viên

## **8. Hình thức kiểm tra, đánh giá môn học: Thi trắc nghiệm**

## **9. Các loại điểm kiểm tra và trọng số của từng loại điểm:**

- Kiểm tra trong năm học:
- Kiểm tra giữa kỳ (tư cách): 30%
- Thi hết môn: 70%

## **10. Yêu cầu của giảng viên đối với môn học:**

- Yêu cầu về điều kiện để tổ chức giảng dạy môn học (giảng đường, phòng máy, ...): lớp học luôn được trang bị loa, mic, đảm bảo ánh sáng và nhiệt độ thích hợp để nâng cao chất lượng dạy và học, các thiết bị máy chiếu, projector cũng cần được đáp ứng khi giáo viên có yêu cầu.

- Yêu cầu đối với sinh viên (sự tham gia học tập trên lớp, quy định về thời hạn, chất lượng các bài tập về nhà, ...):

Dự lớp:  $\geq 70\%$  tổng số tiết mới được đánh giá điểm quá trình.

Sinh viên dự lớp phải tham gia thảo luận, xây dựng bài.

Bài tập: Hoàn thành mọi bài tập theo yêu cầu của môn học.



Khác: Sinh viên phải đọc tài liệu, thu thập thông tin liên quan đến bài học theo yêu cầu của giáo viên.

**Chủ nhiệm khoa**

*Hải Phòng, ngày ... tháng ... năm 2011*

**Người viết đề cương chi tiết**

***ThS. Hòa Thị Thanh Hương***