

CHƯƠNG TRÌNH TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG
NGÀNH ĐÀO TẠO: QUẢN TRỊ KINH DOANH

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG

Mã môn học: KTQTCL.091

Thời gian thực hiện môn học: 30 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 15 giờ; Kiểm tra: 0 giờ)

I. Vị trí, tính chất của môn học

- Vị trí: là môn học chuyên môn trong chương trình đào tạo chuyên ngành Quản trị kinh doanh bậc cao đẳng.
- Tính chất: là môn học thuộc khoa học kinh tế, mang tính lý thuyết gắn liền với công việc liên quan đến người học.

II. Mục tiêu môn học

- Về kiến thức:
 - + 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;
 - + Vận dụng các biện pháp quản lý chất lượng mang lại hiệu quả cho tổ chức;
 - + 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;
 - + 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.
- Về kỹ năng:
 - + Xử lý linh hoạt những tình huống trong các công việc có liên quan đến chất lượng;
 - + Nhận định và đánh giá chất lượng ở nhiều khía cạnh khác nhau;
 - + Phân tích và đánh giá chất lượng thông tin.
- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:
 - + Có khả năng tự định hướng, thích nghi với các môi trường làm việc khác nhau;
 - + Tự học tập, tích lũy kiến thức, kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ;
 - + Có năng lực lập kế hoạch, điều phối, phát huy trí tuệ tập thể;
 - + Có năng lực đánh giá và sáng kiến cải tiến chất lượng trong quá trình thực hiện nhiệm vụ được giao.

III. Nội dung môn học

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1: Chất lượng và vai trò của chất lượng sản phẩm 2.1 Sản phẩm và phân loại sản phẩm 2.2 Chất lượng sản phẩm và tầm quan trọng của chất lượng sản phẩm 2.3 Phân loại chất lượng sản phẩm 2.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm	5	3	2	0
2	Chương 2: Quản trị chất lượng 1.1 Bản chất của quản trị và quản trị chất lượng 1.2 Các triết lý về quản trị chất lượng 1.3 Nguyên tắc quản trị chất lượng 1.4 Các chức năng của quản trị chất lượng	5	3	2	0
3	Chương 3: Hệ thống quản trị chất lượng 2.1 Khái quát về hệ thống quản trị chất lượng 2.2 Các hệ thống quản trị chất lượng phổ biến 2.3 Xây dựng hệ thống quản trị chất lượng	5	3	2	0
4	Chương 4: Đảm bảo và cải tiến chất lượng 2.1 Kiểm tra chất lượng và vai trò của kiểm tra chất lượng 2.2 Phương pháp và các hình thức kiểm tra chất lượng sản phẩm 2.3 Tổ chức kiểm tra chất lượng 2.4 Kiểm tra chọn mẫu chấp nhận	5	3	2	0
5	Chương 5: Kiểm tra chất lượng sản phẩm 2.1 Kiểm tra chất lượng và vai trò của kiểm tra chất lượng 2.2 Phương pháp và các hình thức kiểm tra chất lượng sản phẩm 2.3 Tổ chức kiểm tra chất lượng 2.4 Kiểm tra chọn mẫu chấp nhận	5	3	2	0
	Cộng	30	15	15	0

2. Nội dung chi tiết

Chương 1: Chất lượng và vai trò của chất lượng sản phẩm

Thời gian: 05 (03 lý thuyết; 02 thảo luận)

1. Mục tiêu:

- + Nêu được các khái niệm về sản phẩm, chất lượng sản phẩm, các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm.
- + Phân tích được các nguyên tắc cơ bản về quản lý chất lượng sản phẩm, quản lý chất lượng trong các giai đoạn thuộc chu kỳ sống của sản phẩm.
- + Thái độ học tập nghiêm túc, sáng tạo, tích cực tham gia thảo luận nhóm.

2. Nội dung chương:

- 2.1 Sản phẩm và phân loại sản phẩm
- 2.2 Chất lượng sản phẩm và tầm quan trọng của chất lượng sản phẩm
- 2.3 Phân loại chất lượng sản phẩm
- 2.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm

Chương 2: Quản trị chất lượng

Thời gian: 05 (03 lý thuyết; 02 thảo luận)

1. Mục tiêu:

- + Nêu được các kiến thức về quản trị chất lượng, các nguyên tắc và liên hệ việc áp dụng các nguyên tắc quản trị chất lượng trong thực tế.
- + Phân tích các chức năng của quản trị chất lượng
- + Thái độ học tập nghiêm túc, sáng tạo, tích cực tham gia thảo luận nhóm.

2. Nội dung chương:

- 2.1 Bản chất của quản trị và quản trị chất lượng
- 2.2 Các triết lý về quản trị chất lượng
- 2.3 Nguyên tắc quản trị chất lượng
- 2.4 Các chức năng của quản trị chất lượng

Chương 3: Hệ thống quản trị chất lượng

Thời gian: 05 (03 lý thuyết; 02 thảo luận)

1. Mục tiêu:

- + Trình bày được một số kiến thức cơ bản về hệ thống quản lý chất lượng nói chung.
- + Phân tích được bản chất, các nguyên tắc và vai trò của một số hệ thống quản lý chất lượng tiêu biểu như hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000, TQM, ISO 14000.
- + Thái độ học tập nghiêm túc, sáng tạo, tích cực tham gia thảo luận nhóm.

2. Nội dung chương:

- 2.5 Khái quát về hệ thống quản trị chất lượng
- 2.6 Các hệ thống quản trị chất lượng phổ biến
 - 2.6.1 Tiêu chuẩn TQM
 - 2.6.2 Tiêu chuẩn ISO 9000

2.6.3 Tiêu chuẩn ISO 14000

2.6.4 Tiêu chuẩn HACCP

2.7 Xây dựng hệ thống quản trị chất lượng

Chương 4: Đảm bảo và cải tiến chất lượng

Thời gian: 05 (03 lý thuyết; 02 thảo luận)

1. Mục tiêu:

+ Trình bày được khái niệm, ý nghĩa của cải tiến chất lượng và các phương pháp cải tiến chất lượng sản phẩm.

+ Phân tích được khái niệm, bản chất, các nguyên tắc và vai trò của đảm bảo chất lượng.

+ Thái độ học tập nghiêm túc, sáng tạo, tích cực tham gia thảo luận nhóm.

2. Nội dung chương:

2.1 Đảm bảo chất lượng

2.2 Cải tiến chất lượng

2.3 Một số công cụ cải tiến

Chương 5: Kiểm tra chất lượng sản phẩm

Thời gian: 05 (03 lý thuyết; 02 thảo luận)

1. Mục tiêu

2. Nội dung chương:

2.1 Kiểm tra chất lượng và vai trò của kiểm tra chất lượng

2.2 Phương pháp và các hình thức kiểm tra chất lượng sản phẩm

2.3 Tổ chức kiểm tra chất lượng

2.4 Kiểm tra chọn mẫu chấp nhận

IV. Điều kiện thực hiện môn học

1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: được trang bị máy chiếu, bảng, phấn.
2. Trang thiết bị máy móc: máy chiếu (projector)
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:
4. Các điều kiện khác

V. Nội dung và phương pháp đánh giá

1. Nội dung:

- Kiến thức: Kiểm tra mức độ thấu hiểu, khả năng phân tích, tổng hợp, kiến giải và xử lý thông tin, kiến thức.
- Kỹ năng: thông qua giải bài tập tình huống và trả lời các câu hỏi liên quan khác.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: được đánh giá trong quá trình thực hành tại đơn vị kinh doanh.

2. Phương pháp: có sự tham gia của người học (*dự án, trình bày vấn đề, báo cáo kết quả nghiên cứu*). Đánh giá từng phần, theo module.

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình môn học này được áp dụng để giảng dạy cho sinh viên chuyên ngành quản trị kinh doanh bậc cao đẳng
2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:
 - Đối với giáo viên, giảng viên: 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.
 - Đối với người học: thảo luận và làm việc nhóm; đặc biệt tự giác phát huy tính tích cực của bản thân.
 - + Dự lớp: Đọc trước giáo trình, phát hiện vấn đề, nghe giảng, nêu các câu hỏi và tham gia thảo luận về các vấn đề do giảng viên và sinh viên khác đặt ra. Sinh viên phải tham gia tối thiểu 75% giờ lên lớp và tham gia đầy đủ các bài kiểm tra trên lớp và bài thi kết thúc học phần.
 - + Thảo luận: Chuẩn bị các nội dung thảo luận được giao, phát hiện vấn đề, tham gia thảo luận trên lớp.
 - + Nghiên cứu: Đọc tài liệu tham khảo, tham gia thuyết trình.
3. Những trọng tâm cần lưu ý:
4. Tài liệu tham khảo:
 - [1]. Đại học kinh tế quốc dân (2012), *Giáo trình quản trị chất lượng*. NXB Đại học kinh tế quốc dân.
 - [2]. Nguyễn Đình Phan (2005), *Giáo trình quản lý chất lượng trong các tổ chức*, NXB Lao động - Xã hội.
 - [3] Tạ Thị Kiều An (2011), *Quản trị chất lượng trong doanh nghiệp*, NXB Đại học kinh tế Quốc dân.
 - [4] Nguyễn Quang Toàn (2009), NXB Đại học kinh tế Quốc dân
5. Ghi chú và giải thích: không

Quảng Bình, ngày.... tháng....năm.....
HIỆU TRƯỞNG

PGS.TS Hoàng Dương Hùng