

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SAO ĐỎ

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG

Số tín chỉ: 03

Trình độ đào tạo: Đại học

Ngành: Quản trị kinh doanh

Năm 2018

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

Trình độ đào tạo: Đại học

Ngành đào tạo: Quản trị kinh doanh

1. Tên học phần: Quản trị chất lượng

2. Mã học phần: QTR 452

3. Số tín chỉ: 3 (2,1)

4. Trình độ cho sinh viên: Năm thứ 4

5. Phân bổ thời gian:

- Lên lớp: 30 tiết lý thuyết, 30 giờ thực hành

- Tự học: 90 giờ

6. Điều kiện tiên quyết: Sinh viên đã được học môn các môn học: Kinh tế học vi mô, kinh tế học vĩ mô, lý thuyết thống kê.

7. Giảng viên:

STT	Học hàm, học vị, họ tên	Số điện thoại	Email
1	ThS. Nguyễn Thị Thủy	0978.936.919	nguyenthuy1216@gmail.com
2	ThS. Ngô Thị Luyện	0977.336.889	ngothisluyendhsd@gmail.com
3	ThS. Trần Thị Hằng	0984.696.418	tranhang.k48neu@gmail.com

8. Mô tả nội dung của học phần:

Cung cấp cho sinh viên những kiến thức khái quát về chất lượng sản phẩm/dịch vụ, quản lý chất lượng sản phẩm, chi phí quản lý chất lượng, các nguyên tắc, đặc điểm của một số hệ thống quản lý chất lượng, tiêu chuẩn hoá và đo lường chất lượng, vai trò và ý nghĩa của kiểm tra và đánh giá chất lượng sản phẩm, áp dụng các công cụ thống kê trong kiểm tra và quản lý chất lượng.

9. Mục tiêu và chuẩn đầu ra học phần:

9.1. Mục tiêu

Mục tiêu học phần thỏa mãn mục tiêu của chương trình đào tạo:

Mục tiêu	Mô tả	Mức độ theo thang đo Bloom	Phân bổ mục tiêu học phần trong CTĐT
MT1	Kiến thức		
MT1.1	Hiểu được khái niệm cơ bản về chất lượng, quản trị chất lượng, chi phí quản trị chất lượng.	2	[1.2.1.2b]
MT1.2	Hiểu được các yêu cầu của một số hệ thống quản lý chất lượng hiện đại như ISO 9000, TQM, HACCP, SA 8000... vào hoạt động sản	2	

Mục tiêu	Mô tả	Mức độ theo thang đo Bloom	Phân bổ mục tiêu học phần trong CTĐT
	xuất của doanh nghiệp.		
MT1.3	Nắm được những vấn đề cơ bản về tiêu chuẩn hoá, đo lường chất lượng, kiểm tra và đánh giá chất lượng.	2	
MT1.4	Hiểu được cách dùng các công cụ thống kê thường sử dụng trong quản lý chất lượng.	2	
MT2	Kỹ năng		
MT2.1	Phân tích, vận dụng được quá trình quản lý chất lượng sản phẩm và quản lý chi phí chất lượng trong doanh nghiệp.	4	
MT2.2	Phân tích, đánh giá được vai trò và lợi ích của việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng, tổ chức thực hiện, vận hành được các hệ thống chất lượng phổ biến tại các doanh nghiệp hiện nay.	5	[1.2.2.3]
MT2.3	Vận dụng được các kỹ thuật đo lường, kiểm tra và đánh giá chất lượng sản phẩm trong việc quản lý chất lượng.	5	
MT2.4	Sử dụng được các công cụ thống kê để quản lý chất lượng sản phẩm và dịch vụ.	3	
MT3	Mức tự chủ và trách nhiệm		
MT3.1	Tích cực, chủ động tìm hiểu các thông tin về hệ thống quản lý chất lượng hiện nay các doanh nghiệp Việt Nam đang áp dụng. Có ý thức trong đảm bảo, cải tiến và nâng cao chất lượng sản phẩm trong quản lý doanh nghiệp.	6	[1.2.3.1] [1.2.3.2]
MT3.2	Có năng lực định hướng, lập kế hoạch, điều phối, quản lý, hướng dẫn, giám sát, đánh giá và đưa ra kết luận các công việc về quản lý chất lượng sản phẩm.	6	

9.2. Chuẩn đầu ra

Sự phù hợp của chuẩn đầu ra học phần với chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo:

CDR học phần	Mô tả	Thang đo Bloom	Phân bổ CDR học phần trong CTĐT
CDR1	Kiến thức		
CDR1.1	Trình bày được khái niệm cơ bản về chất lượng, quản trị chất lượng, chi phí quản trị chất lượng.	2	[2.1.5]
CDR1.2	Phân tích được nguyên tắc, đặc điểm, các bước áp dụng một số hệ thống quản lý chất lượng hiện đại như ISO 9000, TQM, HACCP, SA 8000... vào hoạt động sản xuất của doanh nghiệp.	4	
CDR1.3	Phân tích được những vấn đề cơ bản về tiêu chuẩn hoá, đo lường chất lượng, kiểm tra và đánh giá chất lượng.	4	
CDR1.4	Có kiến thức về cách dùng các công cụ thống kê thường sử dụng trong quản lý chất lượng.	3	
CDR2	Kỹ năng		
CDR2.1	Vận dụng được quá trình quản lý chất lượng sản phẩm và quản lý chi phí chất lượng trong doanh nghiệp để quản lý và nâng cao chất lượng sản phẩm.	3	[2.2.3]
CDR2.2	Vận dụng áp dụng hệ thống quản lý chất lượng, tổ chức thực hiện, vận hành phù hợp với các doanh nghiệp Việt Nam hiện nay.	3	
CDR2.3	Có kỹ năng đo lường, kiểm tra và đánh giá chất lượng sản phẩm trong việc quản lý chất lượng	5	[2.2.6]
CDR2.4	Sử dụng thành thạo các công cụ kiểm soát chất lượng để cải tiến và nâng cao chất lượng công việc được giao.	3	
CDR3	Mức tự chủ và trách nhiệm		
CDR3.1	Tích cực, chủ động tìm hiểu các thông tin về hệ thống quản lý chất lượng trong các doanh nghiệp. Có ý thức trong đảm bảo, cải tiến và nâng cao chất lượng sản phẩm trong quản lý doanh nghiệp.	6	[2.3.1]
CDR3.2	Có năng lực định hướng, lập kế hoạch, điều phối, quản lý, hướng dẫn, giám sát, đánh giá và đưa ra kết luận các công việc về quản lý chất lượng sản phẩm.	6	[2.3.3] [2.3.4]

10. Ma trận liên kết nội dung với chuẩn đầu ra học phần:

Chương	Nội dung học phần	Chuẩn đầu ra của học phần									
		CDR 1.1	CDR 1.2	CDR 1.3	CDR 1.4	CDR 2.1	CDR 2.2	CDR 2.3	CDR 2.4	CDR 3.1	CDR 3.2
1	Chương 1: Tổng quan về chất lượng sản phẩm/dịch vụ 1.1. Sản phẩm 1.2. Chất lượng sản phẩm 1.3. Chất lượng dịch vụ	x				x				x	x
2	Chương 2: Quản lý chất lượng 2.1. Quá trình phát triển của quản lý chất lượng 2.2. Chức năng của quản trị chất lượng 2.3. Quá trình quản lý chất lượng sản phẩm	x				x				x	x
3	Chương 3: Chi phí chất lượng 3.1. Sự ra đời và bản thân của chi phí chất lượng 3.2. Mô hình chất lượng 3.3. Một số chỉ tiêu hiệu quả của chi phí chất lượng 3.4. Quản lý chi phí chất lượng	x				x				x	x
4	Chương 4: Hệ thống quản lý chất lượng 4.1. Khái niệm và vai trò của hệ thống chất lượng 4.2. Các hệ thống quản lý chất lượng		x				x			x	x
5	Chương 5: Tiêu chuẩn hoá và đo lường chất lượng 5.1. Tiêu chuẩn hóa và vai trò của tiêu chuẩn hóa 5.2. Các loại tiêu chuẩn và cấp tiêu chuẩn 5.3. Đo lường và vai trò của đo lường chất lượng 5.4. Hệ thống đo lường 5.5. Đo lường khả năng vận hành của hệ thống			x				x		x	x
6	Chương 6: Kiểm tra và đánh giá chất lượng sản phẩm 6.1. Kiểm tra chất lượng sản phẩm 6.2. Đánh giá chất lượng			x				x		x	x
7	Chương 7: Các công cụ thống kê trong quản lý chất lượng				x				x	x	x

Chương	Nội dung học phần	Chuẩn đầu ra của học phần									
		CĐR 1.1	CĐR 1.2	CĐR 1.3	CĐR 1.4	CĐR 2.1	CĐR 2.2	CĐR 2.3	CĐR 2.4	CĐR 3.1	CĐR 3.2
	7.1. Thực chất, vai trò của kiểm soát chất lượng bằng các công cụ thống kê 7.2. Các công cụ thống kê thường sử dụng 7.3. Kiểm soát quá trình nhờ vào các phương pháp thống kê										

11. Đánh giá học phần

11.1. Kiểm tra và đánh giá trình độ

Chuẩn đầu ra	Mức độ thành thạo được đánh giá bởi
CĐR1	Bài tập áp dụng, kiểm tra thường xuyên
CĐR2	Bài tập áp dụng, kiểm tra giữa học phần, thi cuối kỳ
CĐR3	Bài tập áp dụng, kiểm tra thường xuyên

11.2. Cách tính điểm học phần: Tính theo thang điểm 10 sau đó chuyển thành thang điểm chữ và thang điểm 4

STT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Ghi chú
1	Điểm thường xuyên; điểm chuyên cần; điểm thực hành;...	01 điểm	20%	
2	Kiểm tra giữa học phần	01 điểm	30%	
3	Thi kết thúc học phần	01 điểm	50%	

11.3. Phương pháp đánh giá

- Điểm kiểm tra thường xuyên; điểm đánh giá nhận thức; điểm làm bài tập về nhà; điểm chuyên cần được đánh giá theo phương pháp quan sát.

- Kiểm tra giữa học phần được thực hiện vào tuần số 7 theo chương trình học phần và được đánh giá theo hình thức tự luận:

- + Thời gian làm bài: 90 phút
- + Sinh viên không sử dụng tài liệu

- Thi kết thúc học phần theo hình thức tự luận:

- + Thời gian làm bài: 90 phút
- + Sinh viên không sử dụng tài liệu

12. Phương pháp dạy và học

- Các phương pháp giảng dạy có thể áp dụng: Phương pháp thuyết trình; Phương pháp thảo luận nhóm; Phương pháp mô phỏng; Phương pháp minh họa; Phương pháp miêu tả, làm mẫu.

- Sinh viên chuẩn bị bài từng chương, làm bài tập đầy đủ, trau dồi kỹ năng làm việc nhóm để chuẩn bị bài thảo luận. Tích cực, chủ động nắm bắt kiến thức lý thuyết để vận dụng và phát triển kỹ năng nghề nghiệp. Trong quá trình học tập, sinh viên được khuyến khích đặt câu hỏi phản biện, trình bày quan điểm, các ý tưởng sáng tạo mới dưới nhiều hình thức khác nhau.

13. Yêu cầu học phần

- Yêu cầu về nghiên cứu tài liệu: Đọc các tài liệu về quản trị chất lượng.
- Yêu cầu về làm bài tập: Làm đầy đủ các bài tập được giao.
- Yêu cầu về thái độ học tập: Chuẩn bị đầy đủ tài liệu và dụng cụ trước khi đến lớp. Ghi chép và tích cực làm các chủ đề tự học, tự nghiên cứu.
- Yêu cầu về chuyên cần: Sinh viên tham dự tối thiểu 80% thời lượng của học phần.

- Yêu cầu về kiểm tra giữa kỳ và thi kết thúc học phần: Sinh viên thực hiện theo kế hoạch tiến độ, quy chế.

14. Tài liệu phục vụ học phần:

- **Tài liệu bắt buộc:**

[1] Trường Đại học Sao Đỏ (2018), *Giáo trình Quản trị chất lượng*.

- **Tài liệu tham khảo**

[2] TS. Ngô Phúc Hạnh (2011), *Giáo trình Quản lý chất lượng*, NXB Khoa học Kỹ thuật.

15. Nội dung chi tiết học phần:

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
1	<p>Chương 1: Tổng quan về chất lượng sản phẩm/dịch vụ Mục tiêu chương: Trình bày được khái niệm sản phẩm, các thuộc tính của sản phẩm, phân tích được thuộc tính của sản phẩm và dịch vụ Nội dung cụ thể: <i>1.1. Sản phẩm</i> 1.1.1. Khái niệm sản phẩm 1.1.2. Các thuộc tính của sản phẩm <i>1.2. Chất lượng sản phẩm</i> 1.2.1. Khái niệm 1.2.2. Các đặc điểm của chất lượng sản phẩm 1.2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm</p>	2		[1] [2]	- Nghiên cứu tài liệu [1], chương 1, mục 1.1.1 đến 1.2.3 - Đọc tài liệu [2], chương 1, mục 1.1
	<p>Bài tập thực hành: Phân tích các thuộc tính chất lượng sản phẩm xe máy Wave S và xe Lead của Honda.</p>		2	[1] [2]	- Thực hành theo sự hướng dẫn của GV - Trình bày kết quả.
2	<p>Chương 1 (tiếp) <i>1.3. Chất lượng dịch vụ</i> 1.3.1. Dịch vụ và chất lượng dịch vụ 1.3.2. Mô hình cung ứng dịch vụ chất lượng 1.3.3. Tiêu chí đánh giá và đo</p>	2		[1] [2]	- Nghiên cứu tài liệu [1], chương 1, mục 1.3.1 đến 1.3.3 - Đọc tài liệu [2], chương 1, mục 1.2, 1.3.

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
	lường chất lượng dịch vụ				
	Bài tập thực hành: Phân tích chất lượng dịch vụ trong các tình huống.		2	[1] [2]	- Thực hành theo sự hướng dẫn của GV - Trình bày kết quả.
3	Chương 2: Quản lý chất lượng Mục tiêu chương: Trình bày được lịch sử phát triển của quản lý chất lượng, một số quan niệm về quản lý chất lượng của các chuyên gia hàng đầu, phân tích được các chức năng của quản trị chất lượng. Nội dung cụ thể: 2.1. <i>Quá trình phát triển của quản lý chất lượng</i> 2.1.1. Lịch sử phát triển của quản lý chất lượng 2.1.2. Quan niệm về quản lý chất lượng của các chuyên gia hàng đầu 2.1.3. Khái niệm và các nguyên tắc của quản lý chất lượng	2		[1]	- Nghiên cứu tài liệu [1], chương 2, mục 2.1.
	Bài tập thực hành: Phân tích các nguyên tắc quản lý chất lượng của công ty Vinamilk		2	[1] [2]	- Thực hành theo sự hướng dẫn của GV - Trình bày kết quả.
4	Chương 2 (tiếp) 2.2. <i>Chức năng của quản trị chất lượng</i> 2.2.1. Chức năng hoạch định chất lượng 2.2.2. Tổ chức thực hiện 2.2.3. Kiểm tra, kiểm soát về mặt chất lượng 2.2.4. Điều chỉnh và cải tiến 2.3. <i>Quá trình quản lý chất lượng sản phẩm</i> 2.3.1. Quản lý chất lượng trong thiết kế 2.3.2. Quản lý chất lượng trong	2		[1]	- Nghiên cứu tài liệu [1], chương 2, mục 2.4 đến 2.5

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
	<p>sản xuất</p> <p>2.3.3. Quản lý chất lượng trong phân phối</p> <p>2.3.4. Quản lý chất lượng trong tiêu dùng</p>				
	<p>Bài tập thực hành: Phân tích các phương pháp quản lý chất lượng tại công ty Cổ phần nội thất Hòa Phát</p>		2	[1] [2]	<p>- Thực hành theo sự hướng dẫn của GV</p> <p>- Trình bày kết quả.</p>
5	<p>Chương 3: Chi phí chất lượng</p> <p>Mục tiêu chương: Trình bày được sự ra đời và các loại chi phí chất lượng, phân tích được các mô hình chi phí chất lượng, trình bày được các chỉ tiêu hiệu quả chi phí chất lượng và quản lý chi phí chất lượng.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>3.1 Sự ra đời và bản thân của chi phí chất lượng</p> <p>3.2. Mô hình chất lượng</p> <p>3.3. Một số chỉ tiêu hiệu quả của chi phí chất lượng</p> <p>3.4. Quản lý chi phí chất lượng</p>	2		[1] [2]	<p>- Nghiên cứu tài liệu [1], chương 3, mục 3.1 đến 3.4</p> <p>- Đọc tài liệu [2], chương 3, mục 3.1 - 3.3</p>
	<p>Bài tập thực hành: Bài tập tính chi phí chất lượng</p>		2	[1] [2]	<p>- Thực hành theo sự hướng dẫn của GV</p> <p>- Trình bày kết quả.</p>
6	<p>Chương 4: Hệ thống quản lý chất lượng</p> <p>Mục tiêu chương: Trình bày được khái niệm, vai trò, phân loại hệ thống chi phí chất lượng và nội dung các loại hệ thống chi phí chất lượng.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>4.1. Khái niệm và vai trò của hệ thống chất lượng</p> <p>4.1.1. Khái niệm hệ thống chất lượng</p> <p>4.1.2. Vai trò và chức năng của hệ</p>	2		[1] [2]	<p>- Nghiên cứu tài liệu [1], chương 4, mục 4.1 đến 4.2.1</p> <p>- Đọc tài liệu [2], chương 5, mục 5.1 - 5.2</p>

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
	<p>thống quản lý chất lượng</p> <p>4.1.3. Phân loại hệ thống quản lý chất lượng</p> <p>4.1.4. Các bộ phận của hệ thống chất lượng</p> <p>4.2. Các hệ thống quản lý chất lượng</p> <p>4.2.1. Hệ thống quản lý chất lượng toàn diện TQM (Total Quality Management)</p>				
	Bài tập thực hành: Tìm hiểu và đánh giá hệ thống quản lý chất lượng toàn diện TQM trong một doanh nghiệp mà em biết.		2	[1] [2]	- Thực hành theo sự hướng dẫn của GV - Trình bày kết quả.
	Kiểm tra giữa học phần	2		[1] [2]	Làm bài kiểm tra giữa học phần
7	Bài tập thực hành: Thiết kế mẫu phiếu đo lường mức độ hài lòng của khách hàng về thái độ phục vụ của nhân viên tại nhà hàng Việt Tiên Sơn.		2	[1] [2]	- Thực hành theo sự hướng dẫn của GV - Trình bày kết quả.
	Chương 4 (tiếp) 4.2.2. Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000	2		[1] [2]	- Nghiên cứu tài liệu [1], chương 4, mục 4.2.2. - Đọc tài liệu [2], chương 4, mục 4.1 – 4.3
8	Bài tập thực hành: Thực trạng áp dụng hệ thống quản lý chất lượng sản phẩm ISO 9000 tại các doanh nghiệp Việt Nam		2	[1] [2]	- Thực hành theo sự hướng dẫn của GV - Trình bày kết quả.
	Chương 4 (tiếp) 4.2.3. Một số hệ thống quản lý chất lượng khác	2		[1] [2]	- Nghiên cứu tài liệu [1], chương 4, mục 4.2.3 - Đọc tài liệu [2], chương 7, mục 7.1 – 7.4
9	Bài tập thực hành: Tình hình áp dụng HACCP tại công ty Acecook		2	[1]	- Thực hành theo sự hướng dẫn của GV

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
	Việt Nam			[2]	- Trình bày kết quả.
10	<p>Chương 5: Tiêu chuẩn hoá và đo lường chất lượng Mục tiêu chương: Trình bày được bản chất, đối tượng, chức năng và vai trò của tiêu chuẩn hoá, các loại tiêu chuẩn hoá và hệ thống đo lường tiêu chuẩn hoá. Nội dung cụ thể: <i>5.1. Tiêu chuẩn hóa và vai trò của tiêu chuẩn hóa</i> 5.1.1. Bản chất của tiêu chuẩn hóa 5.1.2. Đối tượng và mục đích của tiêu chuẩn hóa 5.1.3. Chức năng của tiêu chuẩn hóa 5.1.4. Vai trò của tiêu chuẩn hóa 5.1.5. Những yêu cầu trong tiêu chuẩn hóa <i>5.2. Các loại tiêu chuẩn và cấp tiêu chuẩn</i> 5.2.1. Các loại tiêu chuẩn 5.2.2. Cấp tiêu chuẩn</p>	2		[1] [2]	- Nghiên cứu tài liệu [1], chương 5, mục 5.1 đến 5.2. - Đọc tài liệu [2], chương 8, mục 8.1 – 8.2
	<p>Bài tập thực hành: Tìm hiểu tiêu chuẩn cơ sở, tiêu chuẩn quốc gia và quy chuẩn kỹ thuật.</p>		2	[1] [2]	- Thực hành theo sự hướng dẫn của GV - Trình bày kết quả.
11	<p>Chương 5 (tiếp) <i>5.3. Đo lường và vai trò của đo lường chất lượng</i> 5.3.1. Khoa học đo lường 5.3.2. Phép đo và các yêu cầu của phép đo 5.3.3. Mối quan hệ giữa đo lường và tiêu chuẩn hóa 5.3.4. Tầm quan trọng của đo lường <i>5.4. Hệ thống đo lường</i></p>	2		[1] [2]	- Nghiên cứu tài liệu [1], chương 5, mục 5.3 đến 5.5 - Đọc tài liệu [2], chương 8, mục 8.3

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
	5.4.1. Đơn vị đo và những yêu cầu đối với đơn vị đo 5.4.2. Kỹ thuật đo 5.5. Đo lường khả năng vận hành của hệ thống 5.5.1. Trình tự các bước trong đo lường khả năng vận hành của hệ thống 5.5.2. Yêu cầu trong đo lường khả năng vận hành 5.5.3. Phương pháp và nội dung cơ bản của đo lường khả năng vận hành hệ thống				
	Bài tập thực hành: Các chuyên gia chất lượng cho rằng: “Sửa chữa lại sản phẩm là quá dễ, thay vào đó ta nên cải tiến quá trình làm ra nó”. Nhận định trên là đúng hay sai? Tại sao?		2	[1] [2]	- Thực hành theo sự hướng dẫn của GV - Trình bày kết quả
12	Chương 6: Kiểm tra và đánh giá chất lượng sản phẩm Mục tiêu chương: Trình bày được khái niệm, mục đích và ý nghĩa của kiểm tra chất lượng, phương pháp kiểm tra chất lượng, nội dung đánh giá chất lượng Nội dung cụ thể: 6.1. Kiểm tra chất lượng sản phẩm 6.1.1. Khái niệm, mục đích và ý nghĩa của kiểm tra chất lượng 6.1.2. Phương pháp và các hình thức kiểm tra chất lượng sản phẩm 6.2. Đánh giá chất lượng 6.2.1. Những nguyên tắc cơ bản về đánh giá chất lượng 6.2.2. Đánh giá hệ thống quản lý chất lượng	2		[1] [2]	- Nghiên cứu tài liệu [1], chương 6. - Đọc tài liệu [2], chương 9, mục 9.1 – 9.3

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
	6.2.3. Lượng hoá một số chỉ tiêu chất lượng				
	Bài tập thực hành: Bài tập kiểm tra chất lượng sản phẩm		5	[1] [2]	- Thực hành theo sự hướng dẫn của GV - Trình bày kết quả.
13	Chương 7: Các công cụ thống kê trong quản lý chất lượng Mục tiêu chương: Trình bày được vai trò của các công cụ trong kiểm soát chất lượng và sử dụng các công cụ trong kiểm soát chất lượng Nội dung cụ thể: 7.1. Thực chất, vai trò của kiểm soát chất lượng bằng các công cụ thống kê 7.1.1. Thực chất của kiểm soát chất lượng bằng các công cụ thống kê 7.1.2. Dữ liệu thống kê 7.2. Các công cụ thống kê thường sử dụng 7.2.1. Sơ đồ lưu trình (Sơ đồ khối) 7.2.2. Phiếu kiểm tra chất lượng 7.2.3. Biểu đồ phân bố mật độ	2		[1] [2]	- Nghiên cứu tài liệu [1], chương 7, mục 7.1.1 đến 7.2.3 - Đọc tài liệu [2], chương 10, mục 10.2
	Bài tập thực hành: Vẽ sơ đồ lưu trình, biểu đồ phân bố mật độ, lập phiếu kiểm tra chất lượng		2	[1] [2]	- Thực hành theo sự hướng dẫn của GV - Trình bày kết quả.
14	Chương 7 (tiếp) 7.2.4. Biểu đồ phân tán (Biểu đồ tán xạ) 7.2.5. Phương pháp dùng biểu đồ Pareto 7.2.6. Sơ đồ nhân quả	2		[1] [2]	- Nghiên cứu tài liệu [1], chương 7, mục 7.2.4 đến 7.2.6 - Đọc tài liệu [2], chương 10, mục 10.2

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
	Bài tập thực hành: Vẽ biểu đồ phân tán, biểu đồ Pareto		2	[1] [2]	- Thực hành theo sự hướng dẫn của GV - Trình bày kết quả.
15	Chương 7 (tiếp) 7.2.7. Biểu đồ kiểm soát 7.3. Kiểm soát quá trình nhờ vào các phương pháp thống kê 7.3.1. Tầm quan trọng của phương pháp thống kê 7.3.2. Xác định những đặc tính của phân phối - đại lượng trung bình 7.3.3. Xác định đặc tính phân tán	2		[1] [2]	- Nghiên cứu tài liệu [1], chương 7, mục 7.2.7 đến 7.3.3 - Đọc tài liệu [2], chương 10, mục 10.2
	Bài thực hành: Vẽ biểu đồ kiểm soát		2	[1] [2]	- Thực hành theo sự hướng dẫn của GV - Trình bày kết quả.

Hải Dương, ngày 14 tháng 8 năm 2018

KT.HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Nguyễn Thị Kim Nguyên

TRƯỞNG KHOA

Nguyễn Thị Chuyên

TRƯỞNG BỘ MÔN

Nguyễn Thị Ngọc Mai