

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 đào tạo: Quản trị kinh doanh

Năm 2020

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

Trình độ đào tạo: Đại học

Ngành đào tạo: Quản trị kinh doanh

- Tên học phần: Quản trị chất lượng**
- Mã học phần: QTKD 010**
- Số tín chỉ: 3 (2,1)**
- Trình độ cho sinh viên: Năm thứ 4**
- Phân bổ thời gian**
 - Lên lớp: 30 tiết lý thuyết, 30 tiết thực hành
 - Tự học: 90 giờ
- Điều kiện tiên quyết: Không**
- 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. Lưu Thị Loan | 0982.973.886 | LTLoan@saodo.edu.vn |
| 3 | Ths. Nguyễn Thị Thúy Vân | 0934.295.269 | NTTVan@saodo.edu.vn |

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 | [1.2.1.1b] |
| MT1.2 | Hiểu được các yêu cầu của một số hệ thống quản lý chất lượng hiện đại như ISO 9000, | 2 | |

| Mục tiêu | Mô tả | Mức độ theo thang đo Bloom | Phân bổ mục tiêu học phần trong CTĐT |
|-----------------|---|-----------------------------------|---|
| | TQM, HACCP, SA 8000... vào hoạt động sản 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 | [1.2.2.2] |
| 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 của học phần

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 | [2.1.6] |
| 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 | [2.2.2] [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 | |
| 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/bài | 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 |

| Chương/bài | 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 | Chương 7: Các công cụ thống kê trong quản lý chất lượng 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 | | | | x | | | | x | x | x |

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 cá nhân, bài tập thực hành theo nhóm, kiểm tra thường xuyên |
| CĐR2 | Bài tập cá nhân, bài tập thực hành theo nhóm, kiểm tra giữa học phần, thi kết thúc học phần |
| CĐR3 | Bài tập cá nhân, bài tập thực hành theo nhóm, 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 kiểm tra thường xuyên; điểm đánh giá nhận thức và thái độ tham gia thảo luận; điểm đánh giá phần bài tập thực hành; điểm chuyên cần | 01 điểm | 20% | Điểm trung bình của các lần đánh giá |
| 2 | Điểm kiểm tra giữa học phần | 01 điểm | 30% | |
| 3 | Điểm thi kết thúc học phần | 01 điểm | 50% | |

11.3. Phương pháp đánh giá

Học phần sử dụng phương pháp đánh giá điểm thành phần như sau:

- Kiểm tra thường xuyên; đánh giá nhận thức và thái độ tham gia thảo luận; đánh giá phần bài tập thực hành; chuyên cần: Vấn đáp, thực hành.
- Kiểm tra giữa học phần: Tự luận (01 bài kiểm tra, thời gian làm bài: 90 phút)
- Thi kết thúc học phần: Tự luận (01 bài thi, thời gian làm bài: 90 phút)

12. Yêu cầu học phần

Sinh viên thực hiện những yêu cầu sau:

- Tham gia tối thiểu 80% số tiết học trên lớp dưới sự hướng dẫn của giảng viên.
- Đọc và nghiên cứu tài liệu phục vụ học phần, hoàn thành các bài tập cá nhân và bài tập nhóm.
- Chủ động ôn tập theo đề cương ôn tập được giảng viên cung cấp.
- Tham gia kiểm tra giữa học phần, thi kết thúc học phần.
- Dụng cụ học tập: Máy tính, vở ghi, bút,...

13. 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.

14. Nội dung chi tiết học phần và phương pháp dạy - học

| TT | Nội dung giảng dạy | Số tiết | Phương pháp dạy - học | CĐR học phần |
|----|---|--------------------|--|--|
| 1 | <p>Chương 1: Tổng quan về chất lượng sản phẩm/ dịch vụ</p> <p>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</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p><i>1.1. Sản phẩm</i></p> <p>1.1.1. Khái niệm sản phẩm</p> <p>1.1.2. Các thuộc tính của sản phẩm</p> <p><i>1.2. Chất lượng sản phẩm</i></p> <p>1.2.1. Khái niệm</p> <p>1.2.2. Các đặc điểm của chất lượng sản phẩm</p> <p>1.2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm</p> <p><i>1.3. Chất lượng dịch vụ</i></p> <p>1.3.1. Dịch vụ và chất lượng dịch vụ</p> <p>1.3.2. Mô hình cung ứng dịch vụ chất lượng</p> <p>1.3.3. Tiêu chí đánh giá và đo lường chất lượng dịch vụ</p> <p>Bài tập thực hành:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phân tích các thuộc tính chất lượng sản phẩm xe máy Wave S và xe Lead của Honda. - Phân tích chất lượng dịch vụ trong các tình huống | 8 (4LT, 4TH) | <p>Thuyết trình; Tổ chức cho sinh viên tranh luận; Tổ chức học theo nhóm</p> <p>- Giảng viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Giải thích các định nghĩa, tính chất. + Đưa nội dung tranh luận. + Tổ chức thảo luận + Giao bài tập cho cá nhân và các nhóm. <p>- Sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 1; [2]: Chương 1. + Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề. + Làm bài tập cá nhân, theo nhóm giảng viên giao. | CĐR1.1, CĐR2.1, CĐR3.1, CĐR3.2. |
| 2 | <p>Chương 2: Quản lý chất lượng</p> <p>Mục tiêu chương: Trình bày được lịch sử phát triển của quản lý chất lượng, một</p> | 8 (4LT, 4TH) | <p>Thuyết trình; Phương pháp động não; Tổ chức học theo nhóm</p> <p>- Giảng viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Giải thích các khái niệm, | CĐR1.1, CĐR2.1, CĐR3.1, CĐR3.2. |

| TT | Nội dung giảng dạy | Số tiết | Phương pháp dạy - học | CDR học phần |
|----|--|---------|--|--------------|
| | <p>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.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p><i>2.1. Quá trình phát triển của quản lý chất lượng</i></p> <p>2.1.1. Lịch sử phát triển của quản lý chất lượng</p> <p>2.1.2. Quan niệm về quản lý chất lượng của các chuyên gia hàng đầu</p> <p>2.1.3. Khái niệm và các nguyên tắc của quản lý chất lượng</p> <p><i>2.2. Chức năng của quản trị chất lượng</i></p> <p>2.2.1. Chức năng hoạch định chất lượng</p> <p>2.2.2. Tổ chức thực hiện</p> <p>2.2.3. Kiểm tra, kiểm soát về mặt chất lượng</p> <p>2.2.4. Điều chỉnh và cải tiến</p> <p><i>2.3. Quá trình quản lý chất lượng sản phẩm</i></p> <p>2.3.1. Quản lý chất lượng trong thiết kế</p> <p>2.3.2. Quản lý chất lượng trong 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:</p> <p>- Phân tích các nguyên tắc quản lý chất lượng của công ty Vinamilk.</p> | | <p>định nghĩa.</p> <p>+ Nêu vấn đề cần giải quyết.</p> <p>+ Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm.</p> <p>- Sinh viên:</p> <p>+ Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 2; [2]: Chương 4</p> <p>+ Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề.</p> <p>+ Làm bài tập cá nhân, theo nhóm giảng viên giao.</p> | |

| TT | Nội dung giảng dạy | Số tiết | Phương pháp dạy - học | CDR học phần |
|----|---|-----------------------------|---|--|
| | - Phân tích các phương pháp quản lý chất lượng tại công ty Cổ phần nội thất Hòa Phát | | | |
| 3 | <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> <p>Bài tập thực hành:</p> <p>- Bài tập tính chi phí chất lượng</p> | 4 (2LT, 2TH) | <p>Thuyết trình; Tổ chức cho sinh viên tranh luận; Hướng dẫn làm bài tập thực hành.</p> <p>- Giảng viên:</p> <p>+ Giải thích các khái niệm, định nghĩa.</p> <p>+ Đưa nội dung tranh luận.</p> <p>+ Giao bài tập cho các nhóm.</p> <p>- Sinh viên:</p> <p>+ Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 3; [2]: Chương 3.</p> <p>+ Lắng nghe, ghi chép, tranh luận và phản biện.</p> <p>+ Làm bài tập thực hành giảng viên giao</p> | CDR1.1, CDR2.1, CDR3.1, CDR3.2. |
| 4 | <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 thống quản lý chất lượng</p> <p>4.1.3. Phân loại hệ thống</p> | 16 (6LT, 8TH, 2KT) | <p>Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm; Tổ chức cho sinh viên tranh luận</p> <p>- Giảng viên:</p> <p>+ Giải thích các định nghĩa.</p> <p>+ Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</p> <p>+ Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm.</p> <p>+ Tổ chức thảo luận.</p> <p>- Sinh viên:</p> <p>+ Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 4; [3]: Chương 5, chương 7.</p> | CDR1.2, CDR2.2, CDR3.1, CDR3.2. |

| TT | Nội dung giảng dạy | Số tiết | Phương pháp dạy - học | CDR học phần |
|----|--|-----------------|--|---------------------------------|
| | <p>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> <p>4.2.2. Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000</p> <p>4.2.3. Một số hệ thống quản lý chất lượng khác</p> <p>Bài tập thực hành:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tìm hiểu và đánh giá hệ thống quản lý chất lượng toàn diện TQM trong một doanh nghiệp mà em biết. - 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. - Thực trạng áp dụng hệ thống quản lý chất lượng sản phẩm ISO 9000 tại các doanh nghiệp Việt Nam - Tình hình áp dụng HACCP tại công ty Acecook Việt Nam. | | <ul style="list-style-type: none"> + Lắng nghe, ghi chép, thảo luận, tranh luận và phản biện. + Làm bài tập thực hành giảng viên giao. + Làm bài kiểm tra. | |
| 5 | <p>Chương 5: Tiêu chuẩn hoá và đo lường chất lượng</p> <p>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.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> | 8 (4LT, 4TH) | <p>Thuyết trình; Tổ chức cho sinh viên tranh luận; Tổ chức học theo nhóm</p> <p>- Giảng viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Giải thích các định nghĩa. + Đưa nội dung tranh luận. + Tổ chức thảo luận + Giao bài tập cho cá nhân và các nhóm. | CDR1.3, CDR2.3, CDR3.1, CDR3.2. |

| TT | Nội dung giảng dạy | Số tiết | Phương pháp dạy - học | CDR học phần |
|----|---|---------|---|--------------|
| | <p>5.1. Tiêu chuẩn hóa và vai trò của tiêu chuẩn hóa</p> <p>5.1.1. Bản chất của tiêu chuẩn hóa</p> <p>5.1.2. Đối tượng và mục đích của tiêu chuẩn hóa</p> <p>5.1.3. Chức năng của tiêu chuẩn hóa</p> <p>5.1.4. Vai trò của tiêu chuẩn hóa</p> <p>5.1.5. Những yêu cầu trong tiêu chuẩn hóa</p> <p>5.2. Các loại tiêu chuẩn và cấp tiêu chuẩn</p> <p>5.2.1. Các loại tiêu chuẩn</p> <p>5.2.2. Cấp tiêu chuẩn</p> <p>5.3. Đo lường và vai trò của đo lường chất lượng</p> <p>5.3.1. Khoa học đo lường</p> <p>5.3.2. Phép đo và các yêu cầu của phép đo</p> <p>5.3.3. Mối quan hệ giữa đo lường và tiêu chuẩn hóa</p> <p>5.3.4. Tầm quan trọng của đo lường</p> <p>5.4. Hệ thống đo lường</p> <p>5.4.1. Đơn vị đo và những yêu cầu đối với đơn vị đo</p> <p>5.4.2. Kỹ thuật đo</p> <p>5.5. Đo lường khả năng vận hành của hệ thống</p> <p>5.5.1. Trình tự các bước trong đo lường khả năng vận hành của hệ thống</p> <p>5.5.2. Yêu cầu trong đo lường khả năng vận hành</p> <p>5.5.3. Phương pháp và nội</p> | | <p>- Sinh viên:</p> <p>+ Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 5; [3]: Chương 8.</p> <p>+ Lắng nghe, ghi chép, thảo luận, tranh luận và phản biện.</p> <p>+ Làm bài tập thực hành giảng viên giao.</p> | |

| TT | Nội dung giảng dạy | Số tiết | Phương pháp dạy - học | CDR học phần |
|----|--|-----------------|--|---------------------------------|
| | <p>dung cơ bản của đo lường khả năng vận hành hệ thống</p> <p>Bài tập thực hành:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tìm hiểu tiêu chuẩn cơ sở, tiêu chuẩn quốc gia và quy chuẩn kỹ thuật. - 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? | | | |
| 6 | <p>Chương 6: Kiểm tra và đánh giá chất lượng sản phẩm</p> <p>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.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p><i>6.1. Kiểm tra chất lượng sản phẩm</i></p> <p>6.1.1. Khái niệm, mục đích và ý nghĩa của kiểm tra chất lượng</p> <p>6.1.2. Phương pháp và các hình thức kiểm tra chất lượng sản phẩm</p> <p><i>6.2. Đánh giá chất lượng</i></p> <p>6.2.1. Những nguyên tắc cơ bản về đánh giá chất lượng</p> <p>6.2.2. Đánh giá hệ thống quản lý chất lượng</p> <p>6.2.3. Lượng hoá một số chỉ tiêu chất lượng</p> <p>Bài tập thực hành: Bài tập</p> | 4 (2LT, 2TH) | <p>Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm</p> <p>- Giảng viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Giải thích các định nghĩa. + Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề. + Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm. <p>- Sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 6; [3]: Chương 9. + Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề. + Làm bài tập thực hành giảng viên giao. | CDR1.3, CDR2.3, CDR3.1, CDR3.2. |

| TT | Nội dung giảng dạy | Số tiết | Phương pháp dạy - học | CDR học phần |
|----|--|---------------------|---|--|
| | kiểm tra chất lượng sản phẩm | | | |
| 7 | <p>Chương 7: Các công cụ thống kê trong quản lý chất lượng</p> <p>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.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>7.1. <i>Thực chất, vai trò của kiểm soát chất lượng bằng các công cụ thống kê</i></p> <p>7.1.1. Thực chất của kiểm soát chất lượng bằng các công cụ thống kê</p> <p>7.1.2. Dữ liệu thống kê</p> <p>7.2. <i>Các công cụ thống kê thường sử dụng</i></p> <p>7.2.1. Sơ đồ lưu trình (Sơ đồ khối)</p> <p>7.2.2. Phiếu kiểm tra chất lượng</p> <p>7.2.3. Biểu đồ phân bố mật độ</p> <p>7.2.4. Biểu đồ phân tán (Biểu đồ tán xạ)</p> <p>7.2.5. Phương pháp dùng biểu đồ Pareto</p> <p>7.2.6. Sơ đồ nhân quả</p> <p>7.2.7. Biểu đồ kiểm soát</p> <p>7.3. <i>Kiểm soát quá trình nhờ vào các phương pháp thống kê</i></p> <p>7.3.1. Tầm quan trọng của phương pháp thống kê</p> <p>7.3.2. Xác định những đặc tính của phân phối - đại lượng trung bình</p> | 12 (6LT, 6TH) | <p>Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm</p> <p>- Giảng viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Giải thích các định nghĩa. + Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề. + Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm. <p>- Sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Đọc trước tài liệu: <ul style="list-style-type: none"> [1]: Chương 7; [3]: Chương 10. + Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề. + Làm bài tập thực hành giảng viên giao. | CDR1.4, CDR2.4, CDR3.1, CDR3.2. |

| TT | Nội dung giảng dạy | Số tiết | Phương pháp dạy - học | CDR học phần |
|----|---|---------|-----------------------|--------------|
| | 7.3.3. Xác định đặc tính phân tán Bài tập thực hành: - Vẽ sơ đồ lưu trình, biểu đồ phân bố mật độ, lập phiếu kiểm tra chất lượng. - Vẽ biểu đồ phân tán, biểu đồ Pareto. - Vẽ biểu đồ kiểm soát. | | | |

Hải Dương, ngày 24 tháng 9 năm 2020

**KT.HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

TRƯỞNG KHOA

TRƯỞNG BỘ MÔN



TS. Nguyễn Thị Kim Nguyễn

Nguyễn Minh Tuấn

Nguyễn Thị Ngọc Mai