

**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 2022

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: QTKD 010
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 tiết thực hành
 - Tự học: 90 giờ
6. Điều kiện tiên quyết: Không
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	ngothiluyendhsd@gmail.com
3	ThS. Trần Thị Hằng	0984.696.418	tranhang.k48neu@gmail.com

8. Mô tả nội dung của học phần

Học phần cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản trong lĩnh vực quản trị chất lượng, các hiểu biết về hệ thống quản lý chất lượng và công cụ thống kê chất lượng sản phẩm. Thông qua học phần, sinh viên có các kiến thức, kỹ năng cơ bản về quản lý chất lượng và sử dụng các công cụ thống kê trong quản trị 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, chất lượng dịch vụ, quản trị chất lượng, chi phí quản trị chất lượng và kiểm tra - đánh giá chất lượng.	2	[1.2.1.2b]
MT1.2	Hiểu được cách dùng các công cụ thống kê	2	

Mục tiêu	Mô tả	Mức độ theo thang đo Bloom	Phân bổ mục tiêu học phần trong CTĐT
	thường sử dụng trong quản lý chất lượng.		
MT1.3	Hiểu được các yêu cầu của một số hệ thống quản lý chất lượng hiện đại như: TQM, ISO 9000, ISO 14000... vào hoạt động sản xuất của doanh nghiệp.	2	
MT1.4	Có hiểu biết về Benchmarking, QFD và lợi ích của nó đối với việc nâng cao chất lượng trong doanh nghiệp	2	
MT2	Kỹ năng		
MT2.1	Phân tích được quá trình quản lý chất lượng sản phẩm, dịch vụ và quản lý chi phí chất lượng trong doanh nghiệp.	4	
MT2.2	Có kỹ năng vận dụng các công cụ thống kê và các kỹ thuật kiểm tra, đánh giá để quản lý chất lượng sản phẩm và dịch vụ.	3	
MT2.3	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.	4	[1.2.2.2]
MT2.4	Có kỹ năng phân tích, vận dụng Benchmarking và QFD trong việc nâng cao chất lượng cho doanh nghiệp.	4	
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.	4	[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.	4	

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 bố CDR học phần trong CTĐT
CDR1	Kiến thức		
CDR1.1	Phân tích được các mối quan hệ của chất lượng, chất lượng dịch vụ, mô hình chi phí chất lượng, các phương pháp kiểm tra – đánh giá chất lượng.	4	[2.1.5]
CDR1.2	Phân tích được kết quả khi sử dụng các công cụ thống kê trong quản lý chất lượng.	4	[2.1.5]
CDR1.3	Phân tích được nguyên tắc, đặc điểm, các bước áp dụng một số hệ thống quản lý chất lượng hiện đại như TQM, ISO 9000, ISO 14000... vào hoạt động sản xuất của doanh nghiệp.	4	[2.1.6]
CDR1.4	Phân tích được vai trò và những lợi ích khi vận dụng Benchmarking và QFD trong quản lý chất lượng.	4	[2.1.6]
CDR2	Kỹ năng		
CDR2.1	Giải thích được các lý thuyết quản lý chất lượng của các học giả, cách sử dụng các công cụ thống kê trong quản lý chất lượng và các nguyên tắc trong các hệ thống quản lý chất lượng	2	[2.2.1]
CDR2.2	Sử dụng thành thạo các công cụ thống kê trong kiểm soát và phân tích chất lượng sản phẩm, có kỹ năng đo lường, kiểm tra và đánh giá chất lượng sản phẩm trong việc quản trị chất lượng.	4	[2.2.2]
CDR2.3	Phân tích được việc áp dụng, tổ chức thực hiện và vận dụng các hệ thống quản lý chất lượng trong các doanh nghiệp Việt Nam hiện nay.	4	[2.2.4]
CDR2.4	Phân tích được các mô hình chi phí chất lượng, mô hình chất lượng dịch vụ, các Benchmarking và QFD để xây dựng chính sách nâng cao chất lượng cho doanh nghiệp.	4	[2.2.2]
CDR3	Mức tự chủ và trách nhiệm		
CDR3.1	Có khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm. Có khả năng tự học, tự nghiên cứu, định hướng, đưa ra kết luận và bảo vệ quan điểm cá nhân trong lĩnh vực quản trị chất lượng.	3	[2.3.1] [2.3.2]
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.	4	[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									
		CDR1				CDR2				CDR3	
		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: Những nền tảng về chất lượng 1.1. Khái niệm về chất lượng 1.2. Các mối quan hệ của chất lượng 1.3. Lịch sử về chất lượng 1.4. Lý thuyết quản lý chất lượng của Deming	4				2				3	4
2	Chương 2: Chi phí chất lượng 2.1. Giới thiệu 2.2. Mô hình chi phí chất lượng truyền thống 2.3. Mô hình chi phí chất lượng mới	4						4		3	4
3	Chương 3: Kiểm soát quá trình bằng thống kê 3.1. Giới thiệu 3.2. Lưu đồ 3.3. Bảng kiểm tra 3.4. Biểu đồ tần suất 3.5. Biểu đồ Pareto 3.6. Biểu đồ phân tán 3.7. Biểu đồ nhân quả 3.8. Biểu đồ kiểm soát		4			2	4			3	4
4	Chương 4: Kiểm tra và đánh giá chất lượng 4.1. Kiểm tra, thử nghiệm và đánh giá 4.2. Kiểm tra và thử nghiệm – các phương án lấy mẫu	4					4			3	4
5	Chương 5: Các hệ thống quản lý chất lượng 5.1. Giới thiệu 5.2. Quản lý chất lượng toàn diện 5.3. Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 5.4. Bộ tiêu chuẩn ISO 14000 5.5. Giải thưởng chất lượng			4		2		4		3	4

Chương/bài	Nội dung học phần	Chuẩn đầu ra của học phần									
		CDR1				CDR2				CDR3	
		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
6	Chương 6: Benchmarking 6.1. Khái niệm 6.2. Tại sao phải Benchmarking 6.3. Các loại Benchmarking 6.4 Thực hiện Benchmarking				4				4	3	4
7	Chương 7: Triển khai chức năng chất lượng (QFD) 7.1. Giới thiệu 7.2. Lợi ích của QFD 7.3. Nhóm QFD				4				4	3	4
8	Chương 8: Chất lượng trong dịch vụ 8.1. Giới thiệu 8.2. Các khái niệm về dịch vụ 8.3. Chất lượng của dịch vụ 8.4. Một số cách thực hiện chất lượng trong dịch vụ	4							4	3	4

11. Đánh giá học phần

11.1. Ma trận phương pháp kiểm tra đánh giá với chuẩn đầu ra học phần

STT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Phương pháp kiểm tra đánh giá (Hình thức, thời gian, thời điểm)	CĐR của học phần			Ghi chú
					CĐR1	CĐR2	CĐR3	
1	Điểm kiểm tra thường xuyên; điểm đánh giá nhận thức và thái độ; điểm chuyên cần.	01 điểm	20%	+ Hình thức: Vấn đáp; + Thời điểm: Trong các giờ học trên lớp.	CĐR1.1, CĐR1.2, CĐR1.3, CĐR1.4.	CĐR2.1, CĐR2.2, CĐR2.3, CĐR2.4.	CĐR3.1, CĐR3.2.	Trung bình cộng các điểm đánh giá
2	Điểm kiểm tra giữa học phần.	01 điểm	30%	+Hình thức: Tự luận; +Thời gian: 90 phút; +Thời điểm: Giờ học 31, 32 trên lớp.	CĐR1.1, CĐR1.2.	CĐR2.1, CĐR2.2, CĐR2.4.	CĐR3.1, CĐR3.2.	01 bài kiểm tra
3	Điểm thi kết thúc học phần.	01 điểm	50%	+Hình thức: Tự luận; +Thời gian: 90 phút; +Thời điểm: Theo lịch thi học kỳ	CĐR1.1, CĐR1.2, CĐR1.3, CĐR1.4.	CĐR2.1, CĐR2.2, CĐR2.3, CĐR2.4.	CĐR3.1, CĐR3.2.	01 bài thi

11.2. Cách tính điểm học phần

Điểm học phần là trung bình cộng các điểm thành phần đã nhân trọng số. Tính theo thang điểm 10, làm tròn đến một chữ số thập phân. Sau đó chuyển thành thang điểm chữ và thang điểm điểm 4.

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 chính:

[1] - Bùi Nguyên Hùng, Nguyễn Thuý Quỳnh Loan (2021), *Quản lý chất lượng*, NXB Đại học Quốc TP. Hồ Chí Minh.

Tài liệu tham khảo:

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

[3] Các văn bản liên quan gồm: Các phiên bản hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000, ISO 14000, TQM, SA 8000, HACCP.

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: Những nền tảng về chất lượng</p> <p>Mục tiêu chương: Trình bày được khái niệm về chất lượng, các loại chất lượng và những tổn thất xảy ra do sản phẩm và dịch vụ có chất lượng kém; Các thông tin lịch sử phát triển chất lượng và lý thuyết quản lý chất lượng của Deming.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>1.1. Khái niệm về chất lượng</p> <p>1.1.1. Các định nghĩa chất lượng</p> <p>1.1.2. Môi trường chất lượng</p> <p>1.1.3. Các loại chất lượng</p> <p>1.2. Các mối quan hệ của chất lượng</p> <p>1.2.1. Mối quan hệ giữa chất lượng, quy mô thị trường và thị phần</p>	6 (3LT, 3TH)	<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 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 theo nhóm. 	CĐR1.1, CĐR2.1, CĐR3.1, CĐR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy - học	CDR học phần
	<p>1.2.2. Nguồn gốc của sự hài lòng và không hài lòng của khách hàng</p> <p>1.2.3. Cải tiến và đổi mới</p> <p>1.2.4. Mối quan hệ giữa chất lượng và năng suất</p> <p>1.3. Lịch sử về chất lượng</p> <p>1.4. Lý thuyết quản lý chất lượng của Deming.</p> <p>Bài tập thực hành:</p> <p>Phân tích mối quan hệ giữa năng suất và chất lượng trong doanh nghiệp.</p>			
2	<p>Chương 2: Chi phí chất lượng</p> <p>Mục tiêu chương: Trình bày được các chi phí liên quan tới chất lượng, cách tính các loại chi phí này và thông qua việc tính chi phí chất lượng để phân tích nguyên nhân vì sao chất lượng của sản phẩm và dịch vụ còn thấp, qua đó đưa ra giải pháp nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ; Trình bày được hai mô hình chi phí chất lượng: mô hình truyền thống và mô hình hiện đại.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>2.1. Giới thiệu</p> <p>2.2. Mô hình chi phí chất lượng truyền thống</p> <p>2.3. Mô hình chi phí chất lượng mới</p> <p>Bài tập thực hành:</p> <p>Phân tích và so sánh mô hình</p>	6 (3LT, 3TH)	<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 các nhóm. <p>- Sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 2; [2]: Chương 3. + Lắng nghe, ghi chép, tranh luận và phản biện. + Làm bài tập nhóm. 	CDR1.1, CDR2.4, CDR3.1, CDR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy - học	CDR học phần
	chi phí chất lượng truyền thống với mô hình chi phí chất lượng hiện đại.			
3	<p>Chương 3: Kiểm soát quá trình bằng thống kê</p> <p>Mục tiêu chương: Trình bày được vai trò, lợi ích của các công cụ thống kê trong kiểm soát chất lượng và sử dụng các công cụ trong kiểm soát, cải tiến chất lượng.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>3.1. Giới thiệu</p> <p>3.2. Lưu đồ</p> <p>3.2.1. Giới thiệu</p> <p>3.2.2. Các ứng dụng của lưu đồ</p> <p>3.2.3. Các lợi ích từ lưu đồ hoá</p> <p>3.2.4. Nguyên tắc xây dựng lưu đồ</p> <p>3.3. Bảng kiểm tra</p> <p>3.3.1. Giới thiệu</p> <p>3.3.2. Lập kế hoạch thu thập dữ liệu</p> <p>3.3.3. Các dạng bảng thu thập dữ liệu</p> <p>3.3.4. Nội dung đánh giá một bảng kiểm tra</p> <p>3.3.5. Tiến trình thu thập dữ liệu</p> <p>3.3.6. Diễn dịch dữ liệu, đưa ra kết quả</p> <p>3.3.7. Những sai lầm khi diễn dịch</p> <p>3.4. Biểu đồ tần suất</p> <p>3.4.1. Giới thiệu</p>	12 (6LT, 6TH)	<p>Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Giao bài tập thực hành</p> <p>- Giảng viên:</p> <p>+ Giải thích các định nghĩa, tính chất.</p> <p>+ Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</p> <p>+ Giao bài tập thực hành cho sinh viên, hướng dẫn sinh viên làm bài.</p> <p>- Sinh viên:</p> <p>+ Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 3; [2]: Chương 10.</p> <p>+ Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề.</p> <p>+ Làm bài tập thực hành giảng viên giao.</p>	CDR1.2, CDR2.1, CDR2.2, CDR3.1, CDR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy - học	CDR học phần
	<p>3.4.2. Một số ví dụ về ứng dụng biểu đồ tần suất trong phân tích quá trình</p> <p>3.4.3. Một số hình dạng của biểu đồ tần suất</p> <p>3.4.4. Xây dựng biểu đồ tần suất</p> <p>3.4.5. Biểu đồ tần số từ biểu đồ kiểm soát</p> <p>3.4.6. Một số lưu ý khi diễn giải biểu đồ tần số</p> <p>3.5. Biểu đồ Pareto</p> <p>3.5.1. Giới thiệu</p> <p>3.5.2. Xây dựng biểu đồ Pareto</p> <p>3.5.3. Một vài vấn đề cần quan tâm khi sử dụng phân tích Pareto</p> <p>3.6. Biểu đồ phân tán</p> <p>3.6.1. Giới thiệu</p> <p>3.6.2. Các dạng biểu đồ quan hệ</p> <p>3.6.3. Một số lưu ý khi sử dụng biểu đồ phân tán</p> <p>3.6.4. Xây dựng và phân tích biểu đồ phân tán</p> <p>3.7. Biểu đồ nhân quả</p> <p>3.7.1. Giới thiệu</p> <p>3.7.2. Biểu đồ nhân quả dạng 5M</p> <p>3.7.3. Biểu đồ nhân quả theo quá trình</p> <p>3.7.4. Biểu đồ nhân quả phân tầng</p> <p>3.7.5. Những gợi ý và hướng dẫn sử dụng</p>			

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy - học	CDR học phần
	<p>3.7.6. Lợi ích của việc sử dụng biểu đồ nhân quả</p> <p>3.7.7. Điều tra các nguyên nhân gốc rễ</p> <p>3.8. Biểu đồ kiểm soát</p> <p>3.8.1. Giới thiệu</p> <p>3.8.2. Các dạng biểu đồ kiểm soát</p> <p>3.8.3. Các bước xây dựng biểu đồ kiểm soát</p> <p>3.8.4. Biểu đồ kiểm soát dạng thuộc tính</p> <p>3.8.5. Những quy tắc ngoài vùng kiểm soát</p> <p>3.8.6. Biểu đồ kiểm soát dạng biến số</p> <p>3.8.7. Nghiên cứu cải tiến năng lực quá trình</p> <p>Bài tập thực hành:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Xây dựng lưu đồ; - Thiết kế phiếu kiểm tra chất lượng; - Vẽ biểu đồ tần số; - Vẽ biểu đồ Pareto; - Vẽ biểu đồ phân tán; - Xây dựng biểu đồ nhân quả; - Vẽ biểu đồ kiểm soát. 			
4	<p>Chương 4: Kiểm tra và đánh giá chất lượng</p> <p>Mục tiêu chương: Trình bày được các vấn đề về kiểm tra, thử nghiệm, đánh giá và các phương án lấy mẫu cho kiểm tra; phương</p>	8 (3LT, 3TH, 2KT)	<p>Thuyết trình; Tổ chức cho sinh viên tranh luận; Tổ chức học theo nhóm</p> <p>- Giảng viên:</p> <p>+ Giải thích các định nghĩa, tính chất.</p>	CDR1.1, CDR2.2, CDR3.1, CDR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy - học	CDR học phần
	<p>pháp thông dụng trong việc lập kế hoạch kiểm tra “định tính” và “định lượng”.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>4.1. Kiểm tra, thử nghiệm và đánh giá</p> <p>4.2. Kiểm tra và thử nghiệm – các phương án lấy mẫu</p> <p>Bài tập thực hành:</p> <p>Thiết kế phiếu kiểm tra chất lượng sản phẩm.</p>		<p>+ Đưa nội dung tranh luận.</p> <p>+ Tổ chức thảo luận</p> <p>+ Giao bài tập cho các nhóm.</p> <p>- Sinh viên:</p> <p>+ Đọc trước tài liệu:</p> <p>[1]: Chương 4;</p> <p>[2]: Chương 9.</p> <p>+ Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề.</p> <p>+ Làm bài tập nhóm.</p> <p>+ Làm bài kiểm tra.</p>	
5	<p>Chương 5: Các hệ thống quản lý chất lượng</p> <p>Mục tiêu chương: Trình bày được nội dung của các hệ thống quản lý chất lượng được sử dụng rộng rãi ở Việt Nam và trên thế giới như: quản lý chất lượng toàn diện (TQM), ISO 9000, ISO 14000, CMM, giải thưởng chất lượng của Nhật, Mỹ, Châu Âu...</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>5.1. Giới thiệu</p> <p>5.2. Quản lý chất lượng toàn diện (TQM)</p> <p>5.3. Bộ tiêu chuẩn ISO 9000</p> <p>5.4. Bộ tiêu chuẩn ISO 14000</p> <p>5.5. Giải thưởng chất lượng</p> <p>Bài tập thực hành:</p> <p>- Tìm hiểu và đánh giá hệ thống quản lý chất lượng toàn diện TQM trong một doanh</p>	14 (7LT, 7TH)	<p>Thuyết trình; Tổ chức cho sinh viên tranh luận; Tổ chức học theo nhóm</p> <p>- Giảng viên:</p> <p>+ Giải thích các định nghĩa, tính chất.</p> <p>+ Đưa nội dung tranh luận.</p> <p>+ Tổ chức thảo luận</p> <p>+ Giao bài tập cho cá nhân và các nhóm.</p> <p>- Sinh viên:</p> <p>+ Đọc trước tài liệu:</p> <p>[1]: Chương 5;</p> <p>[2]: Chương 5.</p> <p>[3]: ISO 9000:2015, ISO 14000:2015, TQM, SA 8000, HACCP.</p> <p>+ Lắng nghe, ghi chép, thảo luận, tranh luận và phản biện.</p> <p>+ Làm bài tập nhóm</p>	CDR1.3, CDR2.1, CDR2.3, CDR3.1, CDR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy - học	CDR học phần
	nghiệp mà em biết. - 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.			
6	Chương 6: Benchmarking Mục tiêu chương: Trình bày được Benchmarking là gì? Vai trò của Benchmarking trong việc nâng cao chất lượng; Các loại Benchmarking theo chu trình PDCA. Nội dung cụ thể: 6.1. Khái niệm 6.2. Tại sao phải Benchmarking 6.3. Các loại Benchmarking 6.4 Thực hiện Benchmarking Bài tập thực hành: Phân tích thực trạng áp dụng Benchmarking trong một doanh nghiệp mà em biết.	4 (2LT, 2TH)	Thuyết trình; Tổ chức cho sinh viên tranh luận; Tổ chức học theo nhóm - Giảng viên: + 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. - Sinh viên: + Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 6; + 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.
7	Chương 7: Triển khai chức năng chất lượng (QFD) Mục tiêu chương: Trình bày được các khái niệm về QFD, lợi ích của QFD và các giai đoạn xây dựng ngôi nhà chất lượng, ma trận quan trọng đầu tiên của QFD Nội dung cụ thể:	6 (3LT, 3TH)	Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm - Giảng viên: + Giải thích các định nghĩa, tính chất. + Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề. + Giao bài tập cho cá nhân,	CDR1.4, CDR2.4, CDR3.1, CDR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy - học	CDR học phần
	7.1. Giới thiệu 7.2. Lợi ích của QFD 7.3. Nhóm QFD Bài tập thực hành: Phân tích thực trạng triển khai chức năng chất lượng tại một doanh nghiệp mà em biết.		các nhóm. + Tổ chức thảo luận - Sinh viên: + Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 7; + Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề. + Làm bài tập nhóm.	
	Chương 8: Chất lượng trong dịch vụ Mục tiêu chương: Trình bày được những đặc thù của ngành dịch vụ cũng như cách để đánh giá, đo lường chất lượng của dịch vụ; Lợi ích của việc xử lý than phiền của khách hàng và một số cách thực hiện chất lượng trong dịch vụ. Nội dung cụ thể: 8.1. Giới thiệu 8.2. Các khái niệm về dịch vụ 8.2.1. Định nghĩa dịch vụ 8.2.2. Những đặc thù hay tính chất của ngành dịch vụ 8.2.3. Tam giác dịch vụ 8.2.4. Phân loại những quá trình dịch vụ 8.2.5. Xác định rõ hệ thống cung cấp dịch vụ của công ty 8.3. Chất lượng của dịch vụ 8.3.1. Định nghĩa chất lượng dịch vụ 8.3.2. Các cách đánh giá chất	4 (2LT, 2TH)	Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm - Giảng viên: + Giải thích các định nghĩa, khái niệm. + Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề. + Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm. + Tổ chức thảo luận - Sinh viên: + Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 8; [2]: Chương 1. + Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề. + Làm bài tập nhóm.	CDR1.1, CDR2.4, CDR3.1, CDR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy - học	CDR học phần
	<p>lượng dịch vụ</p> <p>8.3.3. Khoảng cách trong sự cảm nhận chất lượng</p> <p>8.3.4. Các loại sai lệch (khoảng cách) trong nhận thức chất lượng của dịch vụ</p> <p>8.3.5. Đo lường chất lượng dịch vụ</p> <p>8.3.6. Sự than phiền, phàn nàn của khách hàng</p> <p>8.4. Một số cách thực hiện chất lượng trong dịch vụ</p> <p>8.4.1. Đội ngũ nhân viên phục vụ thích hợp</p> <p>8.4.2. Kỹ thuật giao tiếp trong dịch vụ</p> <p>8.4.3. Dịch vụ có bảo đảm</p> <p>8.4.4. Kế hoạch bảo đảm chất lượng</p> <p>8.4.5. Các bước xây dựng chất lượng dịch vụ</p> <p>Bài tập thực hành:</p> <p>Phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ trong một doanh nghiệp mà em biết.</p>			

Hải Dương, ngày 09 tháng 8 năm 2022

**KT.HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**



TS. Nguyễn Thị Kim Nguyên

TRƯỞNG KHOA



Nguyễn Minh Tuấn

TRƯỞNG BỘ MÔN



Nguyễn Thị Ngọc Mai

