CHƯƠNG TRÌNH MÔ DUN

(Kèm theo Thông tư số: 03/2017/TT-BLĐTBXH ngày 01/03/2017 của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội)

Tên mô đun: Quản trị chất lượng
Mã mô đun: MĐ 20
Thời gian thực hiện môn học: 60 giờ; (Lý thuyết: 30 giờ; thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 25 giờ; Kiểm tra 05 giờ)

I. Vị trí, tính chất môn học

- Vị trí: Mô đun Quản trị chất lượng thuộc nhóm các môn học chuyên ngành được bố trí giảng dạy sau khi đã học xong các môn học cơ sở như Quản trị học, quản trị doanh nghiệp.
- Tính chất: Mô đun Quản trị chất lượng là môn học chuyên môn bắt buộc, có tính chất hỗ trợ cho các môn học nghiệp vụ của ngành Quản trị kinh doanh và vận dụng vào công tác thực tiễn kết hợp lý thuyết và thực hành về hệ thống quản trị chất lượng ISO và các hệ thống quản trị chất lượng đang bắt đầu áp dụng tại Việt Nam: BSI, 6 sigma…

II. Mục tiêu mô đun:

- Về kiến thức:

+ Xác định được một số khái niệm, vai trò của chất lượng, chất lượng sản phẩm, quản lý chất lượng.

+ Trình bày được kiến thức quản lý chất lượng dịch vụ, quản lý chất lượng toàn diện, hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000;

+ Giải thích được một số vấn đề mang tính cấu trúc của quy trình quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO.

- Về kỹ năng:

+ Phân tích được các thành phần hợp thành chi phí chất lượng và ý nghĩa của chi phí chất lượng;

+ Sử dụng được 4 công cụ quản lý chất lượng.

+ Xây dựng được quy trình thực hiện công việc đơn giản theo mẫu ISO

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Làm việc độc lập hoặc làm theo nhóm, thực hiện các công đoạn quản lý chất lượng theo quy trình của doanh nghiệp;

+ Hướng dẫn, giám sát những người khác thực hiện công việc quản lý chất lượng sản phẩm, chất lượng dịch vụ; chịu trách nhiệm cá nhân đối với Doanh nghiệp.

+ Đánh giá được chất lượng sản phẩm theo quy trình doanh nghiệp đang áp dụng.

III. Nội dung mô đun:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra/thi
1	Bài mở đầu	1	1		
2	Chương 1: Tổng quan về chất lượng	7	6	1	
3	Chương 2: Quản trị chất lượng	16	7	8	1
4	Chương 3: Đánh giá chất lượng	16	7	8	1
5	Chương 4: Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000	16	7	8	1
6	Ôn thi kết thúc môn học	2	2		
7	Kiểm tra kết thúc môn học	2			2

	Cộng	60	30	25	5

2. Nội dung chi tiết:

Bài mở đầu: Giới thiệu về học phần Thời gian 1 giờ

Chương 1: TỔNG QUAN VỀ CHẤT LƯỢNG

Thời gian: 7 giờ

1. Mục tiêu:

- Trình bày được khái niệm, đặc điểm chất lượng; quá trình hình thành chất lượng
- Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng.
- Giải thích được ý nghĩa và vai trò của chi phí chất lượng và chất lượng kinh tế của sản phẩm
- Phân tích được các thành phần hợp thành chi phí chất lượng và ý nghĩa của chi phí chất lượng

2. Nội dung chương:

1.1 Chất lượng
1.1.1 Khái niệm chất lượng
1.1.2 Đặc điểm của chất lượng
1.2 Quá trình hình thành chất lượng
1.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng
1.3.1 Các yếu tố bên ngoài doanh nghiệp
1 3.2 Các yếu tố bên trong doanh nghiệp
1.4 Chi phí chất lượng
1.4.1 Chi phí phòng ngừa
1.4.2 Chi phí kiểm tra đánh giá
1.4.3 Chi phí sai hỏng

3. Thảo luận: Các yếu tố bên ngoài doanh nghiệp ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm dịch vụ của từng doanh nghiệp *(4 giờ)*

4. Kiểm tra:

Chương 2: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG *Thời gian: 16 giờ*

1. Mục tiêu:

- Trình bày được diễn biến của quá trình hình thành công tác quản lý chất lượng
- Phân tích được những bài học kinh nghiệm về QLCL và hoạt động đánh giá chất lượng toàn diện dựa trên chuẩn mực đánh giá hoặc dựa trên sự biến động
- Mô tả được các phương thức quản lý chất lượng.
- Phân biệt được các khái niệm của quản trị chất lượng dịch vụ, các hoạt động dịch vụ, đặc điểm của dịch vụ và thương mại dịch vụ
- Trình bày được chất lượng dịch vụ và hoạt động quản lý chất lượng dịch vụ, khái niệm, mục tiêu, nhiệm vụ, chức năng, nguyên tắc và đặc điểm của TQM

2. Nội dung chương:

2.1. Tổng quan về quản lý chất lượng
2.1.1. Quá trình phát triển và những bài học kinh nghiệm của QLCL
2.1.1.1. Lịch sử quá trình phát triển quản lý chất lượng
2.1.1.2. Những bài học kinh nghiệm trong quản lý chất lượng
2.1.2. Các phương thức quản lý chất lượng
2.1.2.1. Kiểm tra chất lượng sản phẩm
2.1.2.2. Kiểm soát chất lượng
2.1.2.3. Đảm bảo chất lượng
2.1.2.4 Các hệ thống quản lý chất lượng chất lượng tiên tiến
2.1.2.5 Hệ thống quản lý chất lượng toàn diện TQM2.1.2.6 Hệ thống 6 sigma

2.2 Quản lý chất lượng dịch vụ:
2.2.1 Dịch vụ:
2.2.1.1 Khái niệm chung:
2.2.1.2 Phân loại dịch vụ:
2.2.1.3. Đặc điểm của dịch vụ và thương mại dịch vụ
2.2.2. Chất lượng dịch vụ:
2.2.2.1. Quan niệm về chất lượng dịch vụ
2.2.2.2. Các chỉ tiêu phản ánh chất lượng dịch vụ
2.2.2.3. Đo lường chất lượng dịch vụ
2.2.3 Quản lý chất lượng dịch vụ
2.2.3.1. Khái niệm và nội dung
2.2.3.2. Chiến lược và biện pháp quản trị chất lượng dịch vụ
2.3 Quản lý chất lượng toàn diện (TQM)
2.3.1. Tổng quan về TQM
2.3.2. Thực hiện TQM trong tổ chức
2.3.2.1. Đánh giá dựa trên chuẩn mực đánh giá
2.3.2.2. Đánh giá dựa trên sự biến động
3. Bài tập: Đo lường chất lượng dịch vụ, Quản lý chất lượng toàn diện
4. Kiểm tra: Các biện pháp quản lý chất lượng dịch vụ, sản phẩm : *Thời gian: 1 giờ*

Chương 3: LỰA CHỌN THỊ TRƯỜNG MỤC TIÊU

Thời gian: 16 giờ

1. Mục tiêu:
- Trình bày được mục đích và yêu cầu của việc đánh giá chất lượng
- Giải thích được sự khác nhau giữa các phương pháp đo lường chất lượng
- Sử dụng được 7 công cụ quản lý chất lượng
- Xử lý được một số bài toán lượng giá trong quản lý chất lượng

2. Nội dung chương:

3. 1. Một số vấn đề chung
3.1.1. Khái niệm
3.1.2. Kiểm tra, đánh giá hệ thống quản lý chất lượng
3.1.3.Yêu cầu của việc kiểm tra

3.2. Các phương pháp đo lường chất lượng sản phẩm
3.2.1. Phương pháp phòng thí nghiệm
3.2.2. Phương pháp cảm quan
3.2.3. Phương pháp chuyên gia

3.3. Lượng hóa một số tiêu chí chất lượng:
3.3.1. Hệ số chất lượng (K_a)
3.3.2. Xác định mức chất lượng (M_Q)
3.3.3.Trình độ chất lượng (T_C)
3.3.4. Chất lượng toàn phần của sản phẩm (Q_T)

3.4. Các công cụ đo lường phổ biến
3.4.1. Phiếu kiểm tra
3.4.2. Biểu đồ Paretto
3.4.3. Biểu đồ nhân quả
3.4.4. Lưu đồ
3.4.5 Biểu đồ mũi tên (Sơ đồ Gantt)
3.4.6 Biểu đồ phân bố tần số (biểu đồ cột)

3. Bài tập: Các phương pháp đo lường chất lượng
4. Kiểm tra: các công cụ đo lường chất lượng sản phẩm sữa *Thời gian: 1 giờ*

Chương 4: HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN ISO

Thời gian: 16 giờ

1. Mục tiêu:
- Phân tích được lợi ích của việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng
- Xây dựng được quy trình thực hiện công việc đơn giản theo mẫu ISO

2. Nội dung chương:
4.1 Hệ thống quản lý chất lượng
4.2 Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế ISO 9000
4.2.1 Tổ chức ISO (International Standardization Organization)
4.2.2 ISO 9000 là gì
4.2.3 Các trường hợp áp dụng ISO 9000
4.2.4 Các phiên bản ISO hiện hành
3. Bài tập: Các phương pháp đo lường chất lượng
4. Kiểm tra: các công cụ đo lường chất lượng sản phẩm sữa *Thời gian: 1 giờ*

3. Điều kiện thực hiện mô đun:

1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Phòng học lý thuyết
2. Trang thiết bị máy móc: Projector, máy tính
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: bảng, phấn
4. Các điều kiện khác:

4. Nội dung và phương pháp, đánh giá:

1. Nội dung:

- Về kiến thức:

+ Trình bày được vai trò của chất lượng, chất lượng sản phẩm, quản lý chất lượng.

+ Xác định được quản lý chất lượng toàn diện, hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000;

+ Xây dựng quy trình quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO.

- Về kỹ năng:

+ Phân tích được các thành phần hợp thành chi phí chất lượng và ý nghĩa của chi phí chất lượng;

+ Sử dụng được 4 công cụ quản lý chất lượng

+ Thực hiện công việc đơn giản theo mẫu ISO

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Tự tin khi thực hiện công tác quản lý chất lượng của đơn vị.

+ Thể hiện trách nhiệm cá nhân cùng với đơn vị trong kiểm tra, giám sát quy trình quản lý chất lượng.

2. Phương pháp: Kết hợp nhiều phương pháp giảng dạy. Phương pháp chính là thảo luận trên nền tảng giao nhiệm vụ cho sinh viên về nghiên cứu thực tế.

3. Đánh giá:

3.1. Thang điểm: sử dụng thang điểm 10 để đánh giá cho điểm và quy đổi sang thang điểm 4 để tổng kết, đánh giá thành quả học tập của sinh viên

3.2. Đánh giá kết quả học tập:

Sinh viên dự lớp >=70% tổng số thời lượng của học phần (sinh viên vắng quá 30% thời lượng học phần sẽ bị cấm thi theo quy định)

Kiểm tra, đánh giá học phần/môn học thực hiện theo quy định hiện hành.

3.3. Thi kết thúc học phần:

3.3.1. Thời gian làm bài thi: 90 phút

3.3.2. Hình thức thi: tự luận

3.3.3. Sinh viên được sử dụng tài liệu:

3.3.4. Nội dung trọng tâm đánh giá: Từ 3 đến 4 câu hỏi trong đó bao gồm các nội dung: chất lượng sản phẩm, trách nhiệm của lãnh đạo đối với chất lượng và quản lý chất lượng, các quy định về hệ thống quản lý chất lượng hiện nay,…

5. Hướng dẫn thực hiện mô đun:

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình môn học được sử dụng để giảng dạy cho trình độ Cao đẳng nghề. Tổng thời gian thực hiện môn học là 60 giờ.
2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

- Tổ chức học tập và giảng dạy một cách rõ ràng, hiệu quả và thẳng thắn.
- Các buổi trên lớp: Có giáo trình, bài giảng, thảo luận và các loạt bài tập.
- Phương pháp giảng dạy của học phần sẽ được trình bày các bài giảng, bài tập thực hành, bài tập về nhà và bài tập nhóm.
- Đối với giảng viên: Chương trình kết hợp giữa thực tế và lý thuyết. Để giảng dạy được chương trình ngoài các kiến thức cơ bản trong nội dung 4 bài, giảng viên phải có kiến thức về quản lý chất lượng thực tế. Giảng viên cần tham khảo thêm nhiều tài liệu trên Internet, sách, tạp chí... về những chương trình QLCL các doanh nghiệp áp dụng trên thị trường hiện nay.
- Đối với người học:

+ Ôn tập tất cả những phần đã được học.

+ Sinh viên có 2 bài tập về nhà: 1 bài làm cá nhân và 1 bài làm theo nhóm

+ Các em tự tổ chức nhóm từ 5-6 người/1 nhóm để làm bài tập nhóm và được giáo viên ấn định thời gian hoàn thành.

+ Sinh viên có thể đề nghị và nhận được sự đồng ý của giáo viên để viết về các chủ đề.

+ Cuối cùng sinh viên báo cáo và thuyết trình về bài tập nhóm.

3. Tài liệu tham khảo:

- Nhiều tác giả (2014) - Giáo trình Quản lý chất lượng – NXB Thống kê.
- GS. Nguyễn Quang Toản (1996), TQM và ISO 9000, Nhà xuất bản Thống kê
- Jonh S.Oakland (1994), Quản lý chất lượng đồng bộ, Nhà xuất bản Thống kê (sách dịch)
- ISO 9001:2000 Quality Management System Design-Jay Schlickman.(2003)
- TCVN ISO 9000:2005 và TCVN 9001:2008; TCVN 9001:2015.
- TLGD Quản trị chất lượng, Lê Thị Khánh Duy và Tống Văn Thắng

6. Ghi chú và giải thích (nếu có):

TRƯỞNG KHOA **GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN**