

CHƯƠNG TRÌNH TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC
NGÀNH ĐÀO TẠO: THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
KE94081: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM (MANAGEMENT OF PRODUCT QUALITY)

I. Thông tin về học phần

○ Học kỳ: 7

○ Số tín chỉ: 03 (Lý thuyết: 03 - Thực hành: 0 - Tự học: 09)

○ Giờ tín chỉ đối với các hoạt động học tập:

+ Học lý thuyết trên lớp: 30 tiết

+ Làm bài tập trên lớp: 03 tiết

+ Thuyết trình và thảo luận trên lớp: 12 tiết

○ Tự học: 135 tiết (theo kế hoạch cá nhân hoặc hướng dẫn của giảng viên)

○ Đơn vị phụ trách:

▪ Bộ môn: Marketing

▪ Khoa: Kế toán và Quản trị kinh doanh

○ Học phần thuộc khối kiến thức:

Dại cương ☐	Cơ sở ngành ☐	Chuyên ngành ☒
Bắt buộc ☐	Tự chọn ☐	Bắt buộc ☒
Bắt buộc ☐	Tự chọn ☐	Tự chọn ☐

○ Học phần học song hành: Không

○ Học phần tiên quyết: Không

○ Ngôn ngữ giảng dạy: tiếng Anh ☐ Tiếng Việt ☒

II. Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo và mục tiêu, kết quả học tập mong đợi của học phần

* Các chuẩn đầu ra và chỉ báo của chương trình đào tạo mà học phần đóng góp:

Chuẩn đầu ra	Chỉ báo chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo
Sau khi hoàn tất chương trình, sinh viên có thể:	
Kiến thức chuyên môn	
CBR2. Vận dụng các kiến thức chuyên sâu về thông tin vào giải quyết các vấn đề thực tiễn trong lĩnh vực thương mại, quản trị, kinh doanh và công nghệ quyết các vấn đề thực tiễn trong lĩnh vực xuất kinh doanh và trong các cơ quan, tổ chức.	2.1. Vận dụng các kiến thức về quản trị, kinh doanh, marketing, thương mại vào giải quyết các vấn đề thực tiễn trong lĩnh vực thương mại điện tử.
CBR3. Đề xuất các giải pháp phục vụ ra quyết định của các bên liên quan trong lĩnh vực thương mại điện tử và phân tích vấn đề về thương mại điện tử trong các đơn vị sản xuất kinh	3.1. Nhận diện và phân tích vấn đề về thương mại điện tử trong các đơn vị sản xuất kinh

Ký hiệu	KQHTMB của học phần	
	Hoàn thành học phần này, sinh viên thực hiện được	Kiến thức
K1	Vận dụng những kiến thức cơ bản về quản lý chất lượng sản phẩm vào giải quyết các vấn đề thực tiễn trong lĩnh vực thương mại điện tử.	Vận dụng những kiến thức cơ bản về quản lý chất lượng sản phẩm vào giải quyết các vấn đề thực tiễn trong lĩnh vực thương mại điện tử.
		2.1. Vận dụng các kiến thức về về thực tiễn trong lĩnh vực thương mại điện tử.

Mã HP	Tên HP	Mức độ đóng góp của học phần cho chỉ báo CDR của CTBT					
		2.1	3.1	4.1	5.1	6.1	7.1
KE94081	Quản lý chất lượng sản phẩm	P	R	P	R	P	P
		2.1	3.1	4.1	5.1	6.1	7.1
		8.1					

(Master)

Học phần đóng góp cho Chuẩn đầu ra sau đây của CTBT theo mức độ sau:

*** Kết quả học tập mong đợi của học phần:**

Lực tự chủ và trách nhiệm xã hội.

*** Mục tiêu:** Học phần nhằm cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản về quản trị chất lượng sản phẩm trong doanh nghiệp, bao gồm hệ thống quản lý chất lượng sản phẩm, phương pháp đo lường và kiểm tra chất lượng sản phẩm; tính toán được một số chỉ tiêu đo lường/phần ảnh chất lượng sản phẩm trong doanh nghiệp. Bên cạnh đó, học phần giúp người học thành thạo các kỹ năng như: Làm việc nhóm, thuyết trình, sử dụng máy tính văn phòng; đồng thời có năng lực tự chủ và trách nhiệm xã hội.

Chỉ báo chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo	Chuẩn đầu ra	
	Sau khi hoàn tất chương trình, sinh viên có thể:	mại điện tử.
	Kỹ năng chung	
	CDR4. Giao tiếp đa phương tiện, đa văn hóa, sử dụng hiệu quả công nghệ thông tin và ngoại ngữ trong lĩnh vực thương mại điện tử.	
	CDR5. Làm việc nhóm và làm việc độc lập hiệu quả trong lĩnh vực thương mại điện tử.	
	Kỹ năng chuyên môn	
	CDR6. Thực hiện thành thạo các kỹ năng thu thập, phân tích thông tin phức vụ viết, trình bày báo cáo và giải quyết các vấn đề trong lĩnh vực thương mại điện tử.	
	CDR7. Vận dụng các nghiệp vụ chuyên môn để giải quyết các tình huống trong lĩnh vực thương mại điện tử.	
	Năng lực tự chủ và trách nhiệm	
	CDR8. Thể hiện ý thức học tập suốt đời và tinh thần khởi nghiệp.	
	8.1. Thể hiện thói quen tự học, tự nghiên cứu, năng cao trình độ chuyên môn.	
	6.1. Thực hiện thành thạo việc thu thập, xử lý và phân tích thông tin trong lĩnh vực thương mại điện tử.	
	7.1. Thực hiện thành thạo các nghiệp vụ chuyên môn trong lĩnh vực thương mại điện tử.	
	5.1. Vận dụng hiệu quả kỹ năng làm việc nhóm và làm việc độc lập để thực hiện nhiệm vụ và đạt mục tiêu đề ra.	

K2	Vận dụng các công cụ thông kê trong quản lý chất lượng để tính toán và phân tích được một số chỉ tiêu đo lường/phân ảnh chất lượng sản phẩm trong lĩnh vực thương mại và sản xuất kinh doanh và phân tích vấn đề về thương mại điện tử trong các đơn vị sản xuất kinh doanh và trong các cơ quan, tổ chức.	
Kỹ năng		
K3	Sử dụng hiệu quả giao tiếp đa phương tiện, đa văn hóa, đa ngôn ngữ trong lĩnh vực thương mại điện tử.	4.1. Ứng xử phù hợp với các bên có liên quan trong môi trường làm việc chuyên nghiệp đa văn hóa, đa ngôn ngữ.
K4	Tổ chức làm việc nhóm và làm việc độc lập để thực hiện nhiệm vụ và đạt mục tiêu đề ra.	5.1. Vận dụng hiệu quả kỹ năng làm việc nhóm và làm việc độc lập để thực hiện nhiệm vụ và đạt mục tiêu đề ra.
K5	Vận dụng các kỹ năng thu thập, xử lý phân tích thông tin trong lĩnh vực thương mại điện tử.	6.1. Thực hiện thành thạo việc thu thập, xử lý và phân tích thông tin trong lĩnh vực thương mại điện tử.
K6	Vận dụng các kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn để giải quyết các tình huống trong lĩnh vực thương mại điện tử.	7.1. Thực hiện thành thạo các nghiệp vụ chuyên môn trong lĩnh vực thương mại điện tử.
Năng lực tự chủ và trách nhiệm		
K7	Tăng cường thói quen chủ động trong công việc và ý thức học tập suốt đời.	8.1. Thể hiện thói quen tự học, tự nghiên cứu, nâng cao trình độ chuyên môn.

III. Nội dung tóm tắt của học phần

KE94081. Quản lý chất lượng sản phẩm (Management of product quality). (3TC: 3-0-9).

Học phần này gồm: Hiểu biết chung về chất lượng sản phẩm, quản lý chất lượng sản phẩm và hệ thống quản lý chất lượng sản phẩm; Hệ thống quản lý chất lượng toàn diện (TQM); Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn; Tiêu chuẩn hóa và đo lường chất lượng sản phẩm; Kiểm tra, đánh giá chất lượng sản phẩm; Các công cụ thông kê trong quản lý chất lượng sản phẩm; Mã số, mã vạch.

IV. Phương pháp giảng dạy và học tập

1. Phương pháp giảng dạy:

Thuyết giảng

Giảng dạy thông qua thảo luận

Tổ chức học tập theo nhóm

Seminar sinh viên

2. Phương pháp học tập: Học đi đôi với hành (learning by doing)

Đọc và chuẩn bị bài trước khi lên lớp

Nghệ giảng

Báo cáo chuyên đề hoặc viết tiểu luận

KQHTMB	Chi bảo thực hiện KQHTMB
K1	Chi bảo 1: Giải thích được khái niệm, đặc điểm chất lượng sản phẩm, quản lý chất lượng sản phẩm và phân biệt được các hệ thống quản lý chất lượng sản phẩm
K1	Chi bảo 2: Giải thích được khái niệm, đặc điểm, các nguyên tắc của hệ thống quản lý chất lượng toàn diện (TQM)

Bảng 2. Chi bảo thực hiện các kết quả học tập mong đợi của học phần

điểm tiến trình.

Ghi chú: Tùy từng kỳ học giảng viên dạy mà sử dụng Rubric 3 hoặc Rubric 4 để đánh giá

Hoạt động đánh giá	KQHTMB được đánh giá	Trọng số (%)	Thời gian/Tuần học
Đánh giá quá trình			
Tham dự lớp	K5	10	Cả kỳ
Làm việc nhóm	K1, K3, K4, K5, K6, K7	10	Cả kỳ
Tiểu luận nhóm	K1, K3, K4, K5, K6, K7	10	Cuối kỳ
Hoặc Seminar nhóm	K1, K3, K4, K5, K6, K7	10	Cả kỳ
Làm bài tập cá nhân	K2, K4, K5, K6, K7	10	Giữa kỳ
Đánh giá cuối kỳ			
Thi cuối kỳ	K1, K2, K7	60	Theo lịch thi HV

Bảng 1: Kế hoạch đánh giá và trọng số

3. Phương pháp đánh giá

của từng rubric

2. Điểm trung bình của học phần là tổng điểm của các rubric nhân với trọng số tương ứng

1. Thang điểm: 10

VI. Đánh giá và cho điểm

- Thi cuối kỳ: Sinh viên phải tham dự 01 bài kiểm tra cuối kỳ.
- Bài tập cá nhân: Tùy theo điều kiện thực tế ở từng kỳ học, sinh viên có thể được yêu cầu làm 01 bài tập cá nhân thay thế cho tiểu luận hay báo cáo chuyên đề.
- Bài tập cá nhân: Tùy theo điều kiện thực tế ở từng kỳ học, sinh viên có thể được yêu cầu phải cùng nhau chuẩn bị nội dung và trả lời câu hỏi (nếu có).
- Tiểu luận và báo cáo chuyên đề: Sinh viên được phân chia thành các nhóm, chuẩn bị bài tiểu luận hoặc báo cáo chuyên đề theo yêu cầu của giảng viên. Các sinh viên trong một nhóm phải cùng nhau chuẩn bị nội dung và trả lời câu hỏi (nếu có).
- Tiểu luận và báo cáo chuyên đề: Sinh viên được phân chia thành các nhóm, chuẩn bị bài tiểu luận hoặc báo cáo chuyên đề theo yêu cầu của giảng viên. Các sinh viên trong một nhóm phải cùng nhau chuẩn bị nội dung và trả lời câu hỏi (nếu có).
- Tiểu luận và báo cáo chuyên đề: Sinh viên được phân chia thành các nhóm, chuẩn bị bài tiểu luận hoặc báo cáo chuyên đề theo yêu cầu của giảng viên. Các sinh viên trong một nhóm phải cùng nhau chuẩn bị nội dung và trả lời câu hỏi (nếu có).
- Chuẩn bị cho bài học: Tất cả sinh viên tham dự học phần này phải đọc tài liệu khi giảng tiết học vắng tối đa không quá 25% tổng số tiết lên lớp lý thuyết.
- Chuyên cần: Tất cả sinh viên đăng ký học phần này phải tham dự các tiết học trên lớp, số

V. Nhiệm vụ của sinh viên

- Tham gia thảo luận, trả lời câu hỏi
- Làm việc nhóm
- Làm bài tập

K1	Chỉ báo 3: Phân biệt được một số phương pháp phối hợp với TQM
K1	Chỉ báo 4: Phân biệt được các tiêu chuẩn trong hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn, từ đó vận dụng vào thực tiễn
K1	Chỉ báo 5: Phân biệt được tiêu chuẩn hóa và đo lường chất lượng sản phẩm
K1	Chỉ báo 6: Phân biệt được các phương pháp kiểm tra, đánh giá chất lượng sản phẩm
K2	Chỉ báo 7: Áp dụng các công cụ thống kê trong thực tiễn quản lý chất lượng sản phẩm
K1	Chỉ báo 8: Vận dụng mã số, mã vạch vào thực tiễn quản lý chất lượng sản phẩm

Các rubric đánh giá

Rubric 1: Đánh giá tham dự lớp

Tiêu chí	Trọng số (%)	Tốt	Khá	Trung bình	Kém
Thái độ tham dự	50	Liên chú ý và tham gia các hoạt động	Khả chú ý, có tham gia	Có chú ý, ít tham gia	Không chú ý/không tham gia
Thời gian tham dự	50	Tham dự 75% buổi học trở lên	Tham dự từ 50 - 75% buổi học	Tham dự từ 30 - 50% buổi học	Tham dự dưới 30% buổi học

Rubric 2: Làm việc nhóm

Tiêu chí	Trọng số (%)	Tốt 8,5-10 điểm	Khá 6,5-8,4 điểm	Trung bình 4-6,4 điểm	Kém 0-3,9 điểm	
Thời gian tham gia họp nhóm	15	Chia đều cho số lần họp nhóm				
Thái độ tham gia	15	Tích cực kết nối các thành viên trong nhóm	Kết nối tốt với thành viên khác	Có kết nối nhưng đôi khi còn lơ là, phai nhạt nhỏ	Không kết nối	
Ý kiến đóng góp	20	Sáng tạo/rất hữu ích	Hữu ích	Tương đối hữu ích	Không hữu ích	
Thời gian giao nộp sản phẩm	20	Đúng hạn	Trễ ít, không gây ảnh hưởng đến chất lượng chung	Trễ nhiều, có gây ảnh hưởng lớn đến chất lượng chung nhưng có thể khác phục	Không nộp/Trễ	
Chất lượng sản phẩm giao nộp	30		Sáng tạo/Đáp ứng tốt yêu cầu của nhóm	Đáp ứng một phần yêu cầu của nhóm, có điều chỉnh theo góp ý	Không sử dụng	

Cách sử dụng:

- GV giải thích Rubric cho tất cả SV trước khi tổ chức SV làm việc nhóm;

- Mỗi SV được nhóm đánh giá theo các tiêu chí của Rubric này. Cuối kỳ, nhóm trưởng tập hợp điểm của từng thành viên, ký xác nhận và gửi lại cho GV. SV vắng buổi họp đánh giá của nhóm xem như không có ý kiến về kết quả đánh giá. SV vắng buổi họp đánh giá của nhóm xem như không có ý kiến về kết quả đánh giá.

Rubric 3. Đánh giá tiêu luận nhóm

Tiêu chí	Trong số %	Tốt 8,5-10 điểm	Khá 6,5-8,4 điểm	Trung bình 4-6,4 điểm	Kém 0-3,9 điểm	Nội dung						Kết luận	Hình thức trình bày (font chữ, căn lề, format...)
						Nêu vấn đề	Nền tảng lý thuyết	Các nội dung thành phần	Lập luận	Phù hợp và đầy đủ	Nhất quán về format trong toàn bài	Không có lỗi chính tả	Lỗi chính tả
Câu trúc	05	Căn đối, hợp lý	Khả căn đối, hợp lý	Tương đối căn đối, hợp lý	Không căn đối, thiếu hợp lý	Phân tích rõ ràng tầm quan trọng của vấn đề	Trình bày quan điểm lý thuyết tương đối phù hợp	Thực hiện được khá đầy đủ và rõ ràng các mục tiêu nghiên cứu đã đề ra, số liệu minh họa phong phú	Hoàn toàn chặt chẽ, logic	Khả phù hợp và đầy đủ	Vai sai sót nhỏ về format	Không có lỗi chính tả	Lỗi chính tả
Nội dung	10	Phân tích rõ ràng tầm quan trọng của vấn đề	Phân tích khá rõ ràng tầm quan trọng của vấn đề	Phân tích tương đối rõ ràng tầm quan trọng của vấn đề	Phân tích chưa rõ ràng tầm quan trọng của vấn đề	Chưa thực hiện đầy đủ các mục tiêu nghiên cứu đã đề ra, không có số liệu minh họa hợp lý	Thực hiện được tương đối đầy đủ các mục tiêu nghiên cứu đã đề ra, số liệu tương đối đầy đủ	Thực hiện được khá đầy đủ và rõ ràng các mục tiêu nghiên cứu đã đề ra, số liệu minh họa phong phú	Khả chặt chẽ, logic; còn sai sót nhỏ không gây ảnh hưởng	Khả phù hợp và đầy đủ	Vai sai sót nhỏ về format	Không có lỗi chính tả	Lỗi rất nhiều và do sai chính tả
	15	Phù hợp và đầy đủ	Phù hợp và đầy đủ	Tương đối phù hợp và đầy đủ	Không phù hợp và đầy đủ	Chưa thực hiện đầy đủ các mục tiêu nghiên cứu đã đề ra, không có số liệu minh họa hợp lý	Thực hiện được khá đầy đủ và rõ ràng các mục tiêu nghiên cứu đã đề ra, số liệu tương đối đầy đủ	Thực hiện được khá đầy đủ và rõ ràng các mục tiêu nghiên cứu đã đề ra, số liệu minh họa phong phú	Hoàn toàn chặt chẽ, logic	Khả phù hợp và đầy đủ	Vai sai sót nhỏ về format	Không có lỗi chính tả	Lỗi rất nhiều và do sai chính tả
	05	Căn đối, hợp lý	Khả căn đối, hợp lý	Tương đối căn đối, hợp lý	Không căn đối, thiếu hợp lý	Phân tích rõ ràng tầm quan trọng của vấn đề	Trình bày quan điểm lý thuyết tương đối phù hợp	Thực hiện được khá đầy đủ và rõ ràng các mục tiêu nghiên cứu đã đề ra, số liệu minh họa phong phú	Hoàn toàn chặt chẽ, logic	Khả phù hợp và đầy đủ	Vai sai sót nhỏ về format	Không có lỗi chính tả	Lỗi rất nhiều và do sai chính tả
	40	Phù hợp và đầy đủ	Phù hợp và đầy đủ	Tương đối phù hợp và đầy đủ	Không phù hợp và đầy đủ	Chưa thực hiện đầy đủ các mục tiêu nghiên cứu đã đề ra, không có số liệu minh họa hợp lý	Thực hiện được khá đầy đủ và rõ ràng các mục tiêu nghiên cứu đã đề ra, số liệu tương đối đầy đủ	Thực hiện được khá đầy đủ và rõ ràng các mục tiêu nghiên cứu đã đề ra, số liệu minh họa phong phú	Hoàn toàn chặt chẽ, logic	Khả phù hợp và đầy đủ	Vai sai sót nhỏ về format	Không có lỗi chính tả	Lỗi rất nhiều và do sai chính tả
Mức chất lượng						Trong số (%)	Tốt 8,5 – 10 điểm	Khá 6,5 – 8,4 điểm	Trung bình 4,0 – 6,4 điểm	Kém 0 – 3,9 điểm			

Rubric 4: Đánh giá báo cáo chuyên đề seminar (bài làm theo nhóm)

Tiêu chí	Trong số (%)	Tốt 8,5 – 10 điểm	Khá 6,5 – 8,4 điểm	Trung bình 4,0 – 6,4 điểm	Kém 0 – 3,9 điểm	Mức chất lượng		
						Phong phú hơn yêu cầu	Đầy đủ theo yêu cầu	Khả mạch lạc, rõ ràng
Nội dung	40	Phong phú hơn yêu cầu	Đầy đủ theo yêu cầu	Khả đầy đủ, thiếu 1 nội dung quan trọng	Thiếu nhiều nội dung quan trọng			
Trình bày báo cáo	10	Mạch lạc, rõ ràng	Khả mạch lạc, rõ ràng	Tương đối rõ ràng	Thiếu rõ ràng			

không điểm (điểm 0).

tiêu luận hay báo cáo chuyên đề seminar, hay không làm bài tập cá nhân, không dự thi đều bị
- *Tham dự các bài thi, tiểu luận, seminar, bài tập cá nhân*: Sinh viên không tham gia làm
bài làm và thời gian nộp luận mà bị trừ từ 10-90% điểm.

viên. Tất cả các trường hợp nộp bài luận so thời hạn đưa ra đều bị trừ điểm, tùy tính chất của
- *Nộp bài tập chậm*: Sinh viên phải tham gia đầy đủ, đúng tiến độ các yêu cầu của giảng

4. Các yêu cầu, quy định đối với học phần

Tiêu chí	Trong số (%)	Tốt	Khả	Trung bình	Kém
Nội dung	20	Đầy đủ nội dung (80 - 100%)	Tương đối đủ (65 - 80%)	Chưa đủ nội dung (50 - 65%)	Không đủ nội dung (< 50%)
Hình thức trình bày	10	Rõ ràng, sạch đẹp	Khả rõ ràng	Chưa rõ ràng	Kém
Phương pháp làm bài	20	Đúng (> 80%)	Đúng (65 - 80%)	Đúng (50 - 65%)	Đúng (< 50%)
Kết quả làm bài	40	Đúng (> 80%)	Đúng (65 - 80%)	Đúng (50 - 65%)	Đúng (< 50%)
Tình sáng tạo trong làm bài	10	Có nhiều sáng tạo, ý tưởng mới		Có ít giải pháp mới	Không có

Rubric 5: Đánh giá bài tập cá nhân

Sự phối hợp trong nhóm	20			
Tương tác với người nghe	10	10	10	10
Lập luận có căn cứ khoa học và logic vững chắc	Lập luận có căn cứ khoa học và logic nhưng còn một vài sai sót nhỏ	Tương tác bằng mắt, cử chỉ tốt	Trả lời đúng đa số các câu hỏi đặt ra và nêu được định hướng phù hợp đối với những câu hỏi chưa trả lời được	Nhóm phối hợp tốt, thực sự chia sẻ và hỗ trợ nhau trong khi báo cáo và trả lời nhưng còn vài chỗ chưa đồng bộ
Lập luận có căn cứ khoa học và logic nhưng còn một vài sai sót quan trọng	Tương tác bằng mắt, cử chỉ tương đối tốt, còn vài sai sót nhỏ	Trả lời đúng đa số các câu hỏi đặt ra và nêu được định hướng phù hợp đối với những câu hỏi chưa trả lời sai đa số các câu hỏi đặt ra	Không thể hiện sự kết nối trong nhóm	

- Thời gian tham gia lớp học: Nếu nghỉ quá 1/3 số buổi học trên lớp, sinh viên sẽ không được dự thi cuối kỳ.

- Yêu cầu về đạo đức: Sinh viên cần có thái độ học tập nghiêm túc, đi học đúng giờ và không làm việc riêng trong lớp; không được có hành vi gian lận trong học tập như copy bài bạn, sử dụng tài liệu trong khi thi; trang phục phù hợp; giao tiếp đúng mực.

VII. Giáo trình/ tài liệu tham khảo

* Sách giáo trình/Bài giảng:

Trần Thị Thu Hương, Bùi Hồng Quý, Đặng Thị Kim Hoa, Vũ Thị Hằng Nga (2024). Giáo trình quản lý chất lượng sản phẩm, NXB Học viện Nông nghiệp, 196 trang.

* Tài liệu tham khảo khác:

TS. Ngô Phúc Hành (2011). Giáo trình Quản lý chất lượng, NXB Khoa học và kỹ thuật.

GS. TS Nguyễn Đình Phan (2005). Giáo trình quản lý chất lượng trong các tổ chức, NXB Lao động – Xã hội.

Hà Duyên Tư (2010). Quản lý chất lượng thực phẩm, NXB Khoa học và kỹ thuật.

Đông Thị Anh Đào (2016). Quản lý chất lượng thực phẩm, NXB Đại học Quốc gia – TP Hồ Chí Minh.

Nguyễn Quang Tuấn (2001). ISO 9000 và TQM – Thiết lập hệ thống quản lý tập trung vào chất lượng và hướng vào khách hàng, NXB Đại học Quốc gia – TP Hồ Chí Minh.

Phó Đức Trữ, Phạm Hồng (2001). ISO 9000 – 2000, tập 1, 2.

VIII. Nội dung chi tiết của học phần

Tuần	Nội dung	KQHTMB của học phần
1 - 2	Chương 1: Hiểu biết chung về chất lượng sản phẩm, quản lý chất lượng sản phẩm và hệ thống quản lý chất lượng sản phẩm A/Tóm tắt các nội dung chính trên lớp: (6 tiết) 1.1. Những hiểu biết chung về chất lượng sản phẩm 1.2. Những hiểu biết chung về chi phí chất lượng sản phẩm 1.3. Những hiểu biết chung về quản lý chất lượng sản phẩm 1.4. Hệ thống quản lý chất lượng sản phẩm 1.5. Hệ thống quản lý Nhà nước và quản lý của doanh nghiệp về chất lượng sản phẩm và dịch vụ B/Các nội dung cần tự học ở nhà: (12 tiết) + Đọc bài giảng và tóm tắt nội dung bài học theo các câu hỏi của giảng viên; + Lựa chọn 1 doanh nghiệp hoạt động trên thị trường, tìm hiểu vấn đề quản lý chất lượng, chi phí chất lượng và hệ thống quản lý chất lượng được áp dụng trong doanh nghiệp đó.	K1
3 - 4	Chương 2: Hệ thống quản lý chất lượng toàn diện (TQM) A/Tóm tắt các nội dung chính trên lớp: (6 tiết) 2.1. Khái niệm Nội dung GD lý thuyết: (3 tiết)	K1, K3, K4

7 - 8	B/Các nội dung cần tự học ở nhà: (12 tiết) + Đọc bài giảng và tóm tắt nội dung bài học theo các câu hỏi của giảng viên; + Tìm hiểu thêm về các công cụ đo lường trong quản lý chất lượng của một số DN thương mại điện tử ở Việt Nam hiện nay.	A/Tóm tắt các nội dung chính trên lớp: (6 tiết) Nội dung GD lý thuyết: (6 tiết) 4.1. Tiêu chuẩn hoá và vai trò của tiêu chuẩn hoá 4.2. Các loại tiêu chuẩn và cấp tiêu chuẩn 4.3. Tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc gia và quốc tế 4.4. Đo lường và vai trò của đo lường chất lượng 4.5. Đo lường và khả năng vận hành của hệ thống	Chương 4: Tiêu chuẩn hóa và đo lường chất lượng sản phẩm
	B/Các nội dung cần tự học ở nhà: (12 tiết) + Đọc bài giảng và tóm tắt nội dung bài học theo các câu hỏi của giảng viên; + Tìm hiểu thêm về 1 số bộ tiêu chuẩn trong hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000.		
5 - 6	B/Các nội dung cần tự học ở nhà: (3 tiết) Tim hiểu về hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn “giải thưởng chất lượng”; hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN; và hệ thống quản lý chất lượng QS 9000 áp dụng cho các DN chế tạo ô tô.	A/Tóm tắt các nội dung chính trên lớp: (6 tiết) Nội dung GD lý thuyết: (3 tiết) 3.1. Những nội dung cơ bản của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 3.2. Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn SA 8000 3.3. Hệ thống quản lý chất lượng Q – base 3.4. Hệ thống quản lý an toàn thực phẩm theo tiêu chuẩn ISO 22000:2005	Chương 3: Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn
	B/Các nội dung cần tự học ở nhà: (12 tiết) + Đọc bài giảng và tóm tắt nội dung bài học theo các câu hỏi của giảng viên; + Lựa chọn 1 doanh nghiệp hoạt động trên thị trường có áp dụng hệ thống quản lý chất lượng toàn diện và phân tích việc áp dụng của doanh nghiệp đó.		
	Nội dung semina/thảo luận: (3 tiết) Tim hiểu về hệ thống quản lý chất lượng toàn diện với các modul của hệ thống này như 3S, 5S, QCC, SS, IE, JIT, TPM.	B/Các nội dung cần tự học ở nhà: (12 tiết) 2.2. Đặc điểm 2.3. Mục tiêu tổng quát 2.4. Các nguyên tắc 2.5. Sử dụng phân tích thống kê để kiểm soát chất lượng và xác định tồn thất chất lượng dựa trên những sự kiện 2.6. Một số phương pháp phối hợp với TQM	Nội dung semina/thảo luận: (3 tiết) Tim hiểu về hệ thống quản lý chất lượng toàn diện với các modul của hệ thống này như 3S, 5S, QCC, SS, IE, JIT, TPM.
	B/Các nội dung cần tự học ở nhà: (12 tiết) + Đọc bài giảng và tóm tắt nội dung bài học theo các câu hỏi của giảng viên; + Lựa chọn 1 doanh nghiệp hoạt động trên thị trường có áp dụng hệ thống quản lý chất lượng toàn diện và phân tích việc áp dụng của doanh nghiệp đó.		

	Chương 5: Kiểm tra, đánh giá chất lượng sản phẩm	A/Tóm tắt các nội dung chính trên lớp: (6 tiết) Nội dung GD lý thuyết: (3 tiết) 5.1. Mục đích, nội dung, nhiệm vụ của kiểm tra chất lượng 5.2. Phương pháp và hình thức kiểm tra chất lượng 5.3. Thực chất và nguyên tắc của đánh giá chất lượng 5.4. Phương pháp và các loại hình đánh giá chất lượng Nội dung semina/thảo luận: (3 tiết) Tìm hiểu về phương pháp và hình thức kiểm tra, đánh giá chất lượng của một số DN thương mại điện tử ở Việt Nam hiện nay.	K1, K3, K4
K1, K3, K4, K5	B/ Các nội dung cần tự học ở nhà: (12 tiết) + Đọc bài giảng và tóm tắt nội dung bài học theo các câu hỏi của giảng viên; + Phân tích việc áp dụng các công cụ kiểm tra, đánh giá chất lượng vào thương mại điện tử của một số công ty.		K1, K3, K4, K5
9 - 10			
11 - 13	Chương 6: Các công cụ thống kê trong quản lý chất lượng sản phẩm	A/Tóm tắt các nội dung chính trên lớp: (9 tiết) Nội dung GD lý thuyết: (6 tiết) 6.1. Thực chất, vai trò của kiểm soát chất lượng bằng công cụ thống kê 6.2. Các công cụ thống kê truyền thống trong kiểm soát chất lượng Nội dung bài tập: (3 tiết) Sử dụng các công cụ thống kê trong quản lý chất lượng để tính toán được một số chỉ tiêu đo lường/phân tích chất lượng sản phẩm trong doanh nghiệp.	K2, K3, K4
	B/ Các nội dung cần tự học ở nhà: (18 tiết) + Đọc bài giảng và tóm tắt nội dung bài học theo các câu hỏi của giảng viên; + Cả nhân làm thêm 1 số bài tập về sử dụng các công cụ thống kê trong quản lý chất lượng để tính toán được một số chỉ tiêu đo lường/phân tích chất lượng sản phẩm trong doanh nghiệp.		K2, K3, K4, K5
14 - 15	Chương 7: Mã số, mã vạch	A/Tóm tắt các nội dung chính trên lớp: (6 tiết) Nội dung GD lý thuyết: (3 tiết) 7.1. Lịch sử hình thành mã số, mã vạch 7.2. Nội dung của mã số, mã vạch hàng hóa 7.3. Hệ thống tiêu chuẩn Quốc tế và Việt Nam về mã số, mã vạch Nội dung semina/thảo luận: (3 tiết) Tìm hiểu thực trạng áp dụng mã số, mã vạch trong quản lý chất lượng sản phẩm của một số DN thương mại điện tử ở Việt Nam hiện nay, khó khăn và thách thức.	K1, K3, K4
	B/ Các nội dung cần tự học ở nhà: (12 tiết) + Đọc bài giảng và tóm tắt nội dung bài học theo các câu hỏi của giảng viên; + Phân tích việc áp dụng mã số - mã vạch trong thương mại điện tử của một số DN trên Thế giới.		K1, K3, K4, K5

X. Yêu cầu của giảng viên đối với học phần:

- Yêu cầu của giảng viên về điều kiện để tổ chức giảng dạy học phần:
 - + Phòng học cần được trang bị đầy đủ ánh sáng, 01 máy projector, 01 máy tính, 01 màn chiếu, 01 micro, 01 bảng và phấn.
 - + Phòng học cần đầy đủ bàn ghế cho sinh viên, thoáng mát vào mùa hè và ấm vào mùa đông.
 - Yêu cầu học E-learning: Sử dụng phần mềm dạy trực tuyến (MS Teams...), máy tính, hệ thông máy chủ và hạ tầng kết nối mạng Internet với bảng thông đáp ứng nhu cầu người dùng, không để xảy ra nghẽn mạng hay quá tải.
- Yêu cầu của giảng viên đối với sinh viên:
 - + Sinh viên nghỉ học quá 12 tiết trên lớp sẽ không được dự thi kết thúc học phần.
 - + Sinh viên cần chuẩn bị bài và tham gia làm việc nhóm theo yêu cầu của giảng viên.

Hà Nội, ngày 25 tháng 6 năm 2024

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

(Ký và ghi rõ họ tên)

[Signature]

Vũ Thị Hằng Nga

GIÁM ĐỐC

(Ký và ghi rõ họ tên)



PHÓ GIÁM ĐỐC
Phạm Văn Cường

P. TRƯỞNG BỘ MÔN

(Ký và ghi rõ họ tên)

[Signature]

Bùi Hồng Quý

TRƯỞNG KHOA

(Ký và ghi rõ họ tên)

[Signature]

PGS.TS. *Đỗ Quang Giám*

PHỤ LỤC
THÔNG TIN VỀ ĐỘI NGŨ GIẢNG VIÊN GIẢNG DẠY HỌC PHẦN

Giảng viên phụ trách học phần

Họ và tên: Vũ Thị Hằng Nga	Học hàm, học vị: Tiến sỹ
Địa chỉ cơ quan: Bộ môn Marketing, Khoa Kế toán & QTKD, Học viện Nông nghiệp Việt Nam, Thị trấn Trâu Quỳ, huyện Gia Lâm, Hà Nội	Điện thoại liên hệ: (+84) 984 368 612
Email: vung0304@gmail.com	Trang web: http://www.vnua.edu.vn/khoa/ketuan/vi/
Cách liên lạc với giảng viên: Qua Email và gặp trực tiếp trên Khoa	

Giảng viên giảng dạy học phần

Họ và tên: Bùi Hồng Quý	Học hàm, học vị: Tiến sỹ
Địa chỉ cơ quan: Bộ môn Marketing, Khoa Kế toán & QTKD, Học viện Nông nghiệp Việt Nam, Thị trấn Trâu Quỳ, huyện Gia Lâm, Hà Nội	Điện thoại liên hệ: (+84) 988 281 299
Email: buihongquy162@gmail.com	Trang web: http://www.vnua.edu.vn/khoa/ketuan/vi/
Cách liên lạc với giảng viên: Qua Email và gặp trực tiếp trên Khoa	

Giảng viên giảng dạy học phần

Họ và tên: Đặng Thị Kim Hoa	Học hàm, học vị: Thạc sỹ
Địa chỉ cơ quan: Bộ môn Marketing, Khoa Kế toán & QTKD, Học viện Nông nghiệp Việt Nam, Thị trấn Trâu Quỳ, huyện Gia Lâm, Hà Nội	Điện thoại liên hệ: (+84) 972 725 541
Email: dtkhoa@vnua.edu.vn	Trang web: http://www.vnua.edu.vn/khoa/ketuan/vi/
Cách liên lạc với giảng viên: Qua email hoặc gặp mặt trực tiếp tại văn phòng bộ môn (thông nhất lịch gặp qua email hoặc điện thoại trước)	

CÁC LẦN CẢI TIẾN
(Đề cương được cải tiến hàng năm theo quy định của Học viện)

- Lần 1: 7/2020
- Rà soát và cập nhật nội dung và kiến thức học phần, bài giảng theo xu hướng của ngành.
- Lần 2: 7/2021
- Rà soát và cập nhật tài liệu tham khảo.
- Lần 3: 7/2022
- + Bổ sung thêm mục II. Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo mà học phần đáp ứng;
- + Bổ sung Bảng 1 – Phương pháp giảng dạy; bảng 2 – ma trận đánh giá; bảng 3 - Chỉ báo thực hiện các kết quả học tập mong đợi của học phần;
- + Cập nhật tài liệu tham khảo.
- Lần 4: 7/2023
- Điều chỉnh rubric đánh giá.
- Lần 5: 7/2024
- + Rà soát các chuẩn đầu ra và chỉ báo của chương trình đào tạo mà học phần đóng góp;
- + Cập nhật tài liệu tham khảo;

