

# Detailed syllabuses of Quality Management

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LẠC HỒNG

---

**ĐỀ CƯƠNG MÔN HỌC**  
**<125015 – QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG>**

## 1. THÔNG TIN CHUNG (General information)

Tên môn học (tiếng Việt):	Quản trị chất lượng
Tên môn học (tiếng Anh):	Quality Management
Mã môn học:	125015
Thuộc khối kiến thức:	Chuyên ngành
Khoa/Bộ môn phụ trách:	Quản trị - Kinh tế quốc tế
Giảng viên phụ trách:	ThS. Tạ Thị Thanh Hương Email: huongttt@lhu.edu.vn
Giảng viên tham gia giảng dạy:	ThS. Tạ Thị Thanh Hương Email: huongttt@lhu.edu.vn ThS. Dương Thị Phương Hạnh Email: hanhntp@lhu.edu.vn
Số tín chỉ:	2
Lý thuyết:	1
Thực hành:	0
Bài tập:	1
Tính chất của môn	Bắt buộc đối với sinh viên ngành
Môn học tiên quyết:	Không
Môn học trước:	Quản trị học

## 2. MÔ TẢ MÔN HỌC (Course description)

Quản lý chất lượng (Quality Management) là môn khoa học ứng dụng liên ngành còn mới mẻ đối với Việt Nam, có vai trò quan trọng trong sản xuất kinh doanh. Quản lý chất lượng đề cập đến toàn bộ các yếu tố ảnh hưởng đến

sự hình thành chất lượng sản phẩm trong tất cả các giai đoạn từ thiết kế, sản xuất đến tiêu dùng; trong đó yếu tố cơ bản nhất là con người (lãnh đạo, cán bộ, công nhân...)

### 3. CHUẨN ĐẦU RA MÔN HỌC (Course learning outcomes)

Bảng 1: Chuẩn đầu ra môn học

<b>CĐRMH</b>	<b>CĐR của chương trình</b>	<b>Mô tả CĐRMH</b>
CO1	PLO1	Liệt kê được các kiến thức cơ bản về chất lượng quản trị chất lượng (nhớ)
CO2	PLO2	Phân tích được các yếu tố môi trường ảnh hưởng đến hoạt động quản trị chất lượng (phân tích)
CO3	PLO6	Thực hành các phương pháp và công cụ quản lý chất lượng (ứng dụng)
CO4	PLO8	So sánh các hệ thống quản lý chất lượng hiện nay (đánh giá)

### 4. NỘI DUNG MÔN HỌC, KẾ HOẠCH GIẢNG DẠY (Course content, Lesson plan)

Bảng 2: Kế hoạch giảng dạy

<b>Buổi học (2 tiết)</b>	<b>Nội dung</b>	<b>CĐRMH</b>	<b>Hoạt động dạy và học</b>	<b>Hoạt động đánh giá</b>
1	<p><b>CHƯƠNG 1: DẪN NHẬP</b></p> <p>1.1 Vị trí của chất lượng trong xu thế cạnh tranh toàn cầu.</p> <p>1.2 Tình trạng quản lý chất lượng tại các nước đang phát triển</p>	CO1	<p><b>Dạy:</b> GV thuyết giảng và hướng dẫn đọc tài liệu</p> <p><b>Học ở lớp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trao đổi những vấn đề chưa rõ hoặc chưa hiểu trong buổi học</li> </ul>	<p><b>A1 (10%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đưa những câu hỏi nhỏ cho điểm cộng</li> <li>-Điểm danh</li> </ul>

			<p><b>Học ở nhà:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xem trước tài liệu GV cung cấp trước ở nhà.</li> </ul>	
2	<p>1.3 Tình hình quản lý chất lượng tại Việt Nam</p> <p>CHƯƠNG 2: MỘT SỐ KHÁI NIỆM CHẤT LƯỢNG</p> <p>2.1 Chất lượng sản phẩm</p> <p>2.2 Quá trình hình thành chất lượng sản phẩm</p>	CO1	<p><b>Dạy:</b> GV thuyết giảng và hướng dẫn đọc tài liệu</p> <p><b>Học ở lớp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trao đổi những vấn đề chưa rõ hoặc chưa hiểu trong buổi học</li> <li>- Trả lời câu hỏi của GV</li> </ul> <p><b>Học ở nhà:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xem trước tài liệu GV cung cấp trước ở nhà.</li> </ul>	<p><b>A1 (10%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đưa những câu hỏi nhỏ cho điểm cộng</li> <li>-Điểm danh</li> </ul>
3	<p>2.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm</p>	CO2	<p><b>Dạy:</b> GV thuyết giảng và hướng dẫn đọc tài liệu</p> <p><b>Học ở lớp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trao đổi những vấn đề chưa rõ hoặc chưa hiểu trong buổi học</li> <li>- Thảo luận nhóm</li> </ul> <p><b>Học ở nhà:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xem trước tài liệu GV cung cấp</li> </ul>	<p><b>A1 (10%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đưa những câu hỏi nhỏ cho điểm cộng</li> <li>-Điểm danh</li> </ul> <p><b>A2 (30%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ chức hoạt động nhóm, đánh giá làm việc nhóm</li> </ul>

			trước ở nhà.	
4	2.4 Chi phí chất lượng	CO2	<p><b>Dạy:</b> GV thuyết giảng và hướng dẫn đọc tài liệu</p> <p><b>Học ở lớp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trao đổi những vấn đề chưa rõ hoặc chưa hiểu trong buổi học</li> <li>- Thảo luận nhóm</li> </ul> <p><b>Học ở nhà:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xem trước tài liệu GV cung cấp trước ở nhà.</li> </ul>	<p><b>A1 (10%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đưa những câu hỏi nhỏ cho điểm cộng</li> </ul> <p><b>A2 (30%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ chức hoạt động nhóm, đánh giá làm việc nhóm</li> </ul>
5	<p><b>CHƯƠNG 3:</b></p> <p><b>QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b></p> <p>3.1 Quá trình phát triển và những bài học kinh nghiệm của quản lý chất lượng</p> <p>3.2 Các phương thức quản lý chất lượng</p>	CO1	<p><b>Dạy:</b> GV thuyết giảng và hướng dẫn đọc tài liệu</p> <p><b>Học ở lớp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trao đổi những vấn đề chưa rõ hoặc chưa hiểu trong buổi học</li> </ul> <p><b>Học ở nhà:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xem trước tài liệu GV cung cấp trước ở nhà.</li> </ul>	<p><b>A1 (10%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đưa những câu hỏi nhỏ cho điểm cộng</li> </ul> <p><b>-Điểm danh</b></p>
6	3.3 Hệ thống quản lý chất lượng	CO1	<p><b>Dạy:</b> GV thuyết giảng và hướng dẫn đọc tài liệu</p> <p><b>Học ở lớp:</b></p>	<p><b>A1 (10%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đưa những câu hỏi nhỏ cho</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trao đổi những vấn đề chưa rõ hoặc chưa hiểu trong buổi học</li> <li><b>Học ở nhà:</b></li> <li>- Xem trước tài liệu GV cung cấp trước ở nhà.</li> </ul>	<p>điểm cộng</p> <p>-Điểm danh</p>
7	<p><b>CHƯƠNG 4:</b></p> <p><b>ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG</b></p> <p>4.1 Tổng quan về đánh giá chất lượng</p>	CO3	<p><b>Dạy:</b> GV thuyết giảng và hướng đọc tài liệu</p> <p><b>Học ở lớp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trao đổi những vấn đề chưa rõ hoặc chưa hiểu trong buổi học</li> </ul> <p><b>Học ở nhà:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xem trước tài liệu GV cung cấp trước ở nhà.</li> </ul>	<p><b>A1 (10%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đưa những câu hỏi nhỏ cho điểm cộng</li> </ul> <p>-Điểm danh</p>
8	<p>4.2 Kiểm tra, đánh giá hệ thống quản lý chất lượng</p>	CO3	<p><b>Dạy:</b> GV thuyết giảng và hướng đọc tài liệu</p> <p><b>Học ở lớp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trao đổi những vấn đề chưa rõ hoặc chưa hiểu trong buổi học</li> </ul> <p><b>Học ở nhà:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xem trước tài</li> </ul>	<p><b>A1 (10%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đưa những câu hỏi nhỏ cho điểm cộng</li> </ul> <p>-Điểm danh</p>

			liệu GV cung cấp trước ở nhà.	
9	<p>4.3 Một số chỉ tiêu cụ thể</p> <p>4.3.1 Hệ số chất lượng và Hệ số mức chất lượng</p> <p>4.3.2 Hệ số hiệu quả sử dụng</p>	CO3	<p><b>Dạy:</b> GV thuyết giảng và hướng dẫn bài tập vận dụng</p> <p><b>Học ở lớp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trao đổi những vấn đề chưa rõ hoặc chưa hiểu trong buổi học</li> <li>- Làm bài tập</li> </ul> <p><b>Học ở nhà:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xem trước tài liệu GV cung cấp trước ở nhà.</li> </ul>	<p><b>A1 (10%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đưa những câu hỏi nhỏ cho điểm cộng</li> </ul> <p><b>A2 (30%)</b></p> <p>Làm bài tập vận dụng trên lớp cho điểm cộng</p> <p><b>A3 (60%)</b></p> <p>Đề thi cuối kỳ là đề thi trắc nghiệm (40%) và tự luận (60%)</p>
10	<p>4.3 Một số chỉ tiêu cụ thể</p> <p>4.3.3 Hệ số hiệu quả sử dụng</p> <p>4.3.4 Hệ số phân hạng</p> <p>4.3.5 Chi phí ẩn của sản xuất kinh doanh</p>	CO3	<p><b>Dạy:</b> GV thuyết giảng và hướng dẫn bài tập vận dụng</p> <p><b>Học ở lớp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trao đổi những vấn đề chưa rõ hoặc chưa hiểu trong buổi học</li> <li>- Làm bài tập</li> </ul> <p><b>Học ở nhà:</b></p>	<p><b>A1 (10%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đưa những câu hỏi nhỏ cho điểm cộng</li> </ul> <p><b>A2 (30%)</b></p> <p>Làm bài tập vận dụng trên lớp cho điểm cộng</p> <p><b>A3 (60%)</b></p>

			- Xem trước tài liệu GV cung cấp trước ở nhà.	Đề thi cuối kỳ là đề thi trắc nghiệm (40%) và tự luận (60%)
11	<p>CHƯƠNG 5: CÁC PHƯƠNG PHÁP, KỸ THUẬT VÀ CÔNG CỤ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</p> <p>5.1 Cách thức giải quyết vấn đề chất lượng</p> <p>5.2 Nhóm chất lượng</p>	CO1	<p><b>Dạy:</b> GV thuyết giảng và hướng đọc tài liệu</p> <p><b>Học ở lớp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trao đổi những vấn đề chưa rõ hoặc chưa hiểu trong buổi học</li> </ul> <p><b>Học ở nhà:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xem trước tài liệu GV cung cấp trước ở nhà.</li> </ul>	<p><b>A1 (10%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đưa những câu hỏi nhỏ cho điểm cộng</li> <li>-Điểm danh</li> </ul>
12	5.3 Tấn công não	CO1	<p><b>Dạy:</b> GV thuyết giảng và hướng đọc tài liệu</p> <p><b>Học ở lớp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trao đổi những vấn đề chưa rõ hoặc chưa hiểu trong buổi học</li> </ul> <p><b>Học ở nhà:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xem trước tài liệu GV cung cấp trước ở nhà.</li> </ul>	<p><b>A1 (10%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đưa những câu hỏi nhỏ cho điểm cộng</li> <li>-Điểm danh</li> </ul>
13	5.4 Kiểm soát chất	CO3	<b>Dạy:</b> GV thuyết	<b>A1 (10%)</b>

	<p>lượng bằng thống kê</p> <p>5.4.1 Phiếu kiểm tra</p> <p>5.4.2 Biểu đồ Pareto</p> <p>5.4.3 Biểu đồ kiểm soát</p>		<p>giảng và hướng dẫn bài tập vận dụng</p> <p><b>Học ở lớp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trao đổi những vấn đề chưa rõ hoặc chưa hiểu trong buổi học</li> <li>- Làm bài tập</li> </ul> <p><b>Học ở nhà:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xem trước tài liệu GV cung cấp trước ở nhà.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đưa những câu hỏi nhỏ cho điểm cộng</li> <li>-Điểm danh</li> </ul> <p><b>A2 (30%)</b></p> <p>Làm bài tập vận dụng trên lớp cho điểm cộng</p> <p><b>A3 (60%)</b></p> <p>Đề thi cuối kỳ là đề thi trắc nghiệm (40%) và tự luận (60%)</p>
14	<p>5.4 Kiểm soát chất lượng bằng thống kê</p> <p>5.4.4 Biểu đồ phân bố tần số</p> <p>5.4.5 Biểu đồ nhân quả</p> <p>5.4.6 Biểu đồ phân tán</p>	CO3	<p><b>Dạy:</b> GV thuyết giảng và hướng dẫn bài tập vận dụng</p> <p><b>Học ở lớp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trao đổi những vấn đề chưa rõ hoặc chưa hiểu trong buổi học</li> <li>- Làm bài tập</li> </ul> <p><b>Học ở nhà:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xem trước tài liệu GV cung cấp trước ở nhà.</li> </ul>	<p><b>A1 (10%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đưa những câu hỏi nhỏ cho điểm cộng</li> <li>-Điểm danh</li> </ul> <p><b>A2 (30%)</b></p> <p>Làm bài tập vận dụng trên lớp cho điểm cộng</p> <p><b>A3 (60%)</b></p> <p>Đề thi cuối kỳ là đề thi trắc nghiệm</p>



				(40%) và tự luận (60%)
15	<p>5.4 Kiểm soát chất lượng bằng thống kê</p> <p>5.4.7 Biểu đồ tiến trình (Lưu đồ)</p> <p>5.4.8 Các công cụ mới</p>	CO3	<p><b>Dạy:</b> GV thuyết giảng và hướng dẫn bài tập vận dụng</p> <p><b>Học ở lớp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trao đổi những vấn đề chưa rõ hoặc chưa hiểu trong buổi học</li> <li>- Làm bài tập</li> </ul> <p><b>Học ở nhà:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xem trước tài liệu GV cung cấp trước ở nhà.</li> </ul>	<p><b>A1 (10%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đưa những câu hỏi nhỏ cho điểm cộng</li> <li>-Điểm danh</li> </ul> <p><b>A2 (30%)</b></p> <p>Làm bài tập vận dụng trên lớp cho điểm cộng</p> <p><b>A3 (60%)</b></p> <p>Đề thi cuối kỳ là đề thi trắc nghiệm (40%) và tự luận (60%)</p>
16	<p>5.5 So sánh theo chuẩn mức</p> <p>5.6 Phân tích kiểu sai hỏng và tác động</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- FMEA</li> </ul>	CO3	<p><b>Dạy:</b> GV thuyết giảng và hướng dẫn đọc tài liệu</p> <p><b>Học ở lớp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trao đổi những vấn đề chưa rõ hoặc chưa hiểu trong buổi học</li> <li>- Trả lời câu hỏi của GV</li> </ul> <p><b>Học ở nhà:</b></p>	<p><b>A1 (10%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đưa những câu hỏi nhỏ cho điểm cộng</li> <li>-Điểm danh</li> </ul>

			- Xem trước tài liệu GV cung cấp trước ở nhà.	
17	<p>5.7 Triển khai chức năng chất lượng – QFD</p> <p>5.8 Phương pháp 5S</p> <p>5.9 Phương pháp 6 Sigma</p>	CO4	<p><b>Dạy:</b> GV thuyết giảng và hướng dẫn thảo luận nhóm</p> <p><b>Học ở lớp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trao đổi những vấn đề chưa rõ hoặc chưa hiểu trong buổi học</li> <li>- Thảo luận nhóm</li> </ul> <p><b>Học ở nhà:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xem trước tài liệu GV cung cấp trước ở nhà.</li> </ul>	<p><b>A1 (10%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đưa những câu hỏi nhỏ cho điểm cộng</li> <li>-Điểm danh</li> </ul> <p><b>A2 (30%)</b></p> <p>Cho SV điểm cộng nếu có đáp án nhanh và đúng</p> <p><b>A3 (60%)</b></p> <p>Đề thi cuối kỳ là đề thi trắc nghiệm (40%) và tự luận (60%)</p>
18	<p><b>CHƯƠNG 6: HỆ THỐNG QUẢN LÝ THEO TIÊU CHUẨN</b></p> <p>6.1 Hệ thống quản lý chất lượng</p> <p>6.2 Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000</p>	CO4	<p><b>Dạy:</b> GV thuyết giảng và hướng dẫn thảo luận nhóm</p> <p><b>Học ở lớp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trao đổi những vấn đề chưa rõ hoặc chưa hiểu trong buổi học</li> <li>- Thảo luận nhóm</li> </ul> <p><b>Học ở nhà:</b></p>	<p><b>A1 (10%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đưa những câu hỏi nhỏ cho điểm cộng</li> <li>-Điểm danh</li> </ul> <p><b>A2 (30%)</b></p> <p>Cho SV điểm cộng nếu có đáp án nhanh và đúng</p>

			- Xem trước tài liệu GV cung cấp trước ở nhà.	
19	6.3 Một số hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn khác	CO4	<p><b>Dạy:</b> GV thuyết giảng và hướng dẫn thảo luận nhóm</p> <p><b>Học ở lớp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trao đổi những vấn đề chưa rõ hoặc chưa hiểu trong buổi học</li> <li>- Thảo luận nhóm</li> </ul> <p><b>Học ở nhà:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xem trước tài liệu GV cung cấp trước ở nhà.</li> </ul>	<p><b>A1 (10%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đưa những câu hỏi nhỏ cho điểm cộng</li> <li>-Điểm danh</li> </ul>
20	<p><b>CHƯƠNG 7:</b></p> <p><b>QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TRONG DOANH NGHIỆP</b></p> <p>7.1 Tổng quan về TQM</p> <p>7.2 Thực hiện TQM trong tổ chức</p>	CO4	<p><b>Dạy:</b> GV thuyết giảng và hướng dẫn thảo luận nhóm</p> <p><b>Học ở lớp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trao đổi những vấn đề chưa rõ hoặc chưa hiểu trong buổi học</li> <li>- Trả lời câu hỏi của GV</li> </ul> <p><b>Học ở nhà:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xem trước tài</li> </ul>	<p><b>A1 (10%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đưa những câu hỏi nhỏ cho điểm cộng</li> <li>-Điểm danh</li> </ul> <p><b>A2 (30%)</b></p> <p>Cho SV điểm cộng nếu có đáp án nhanh và đúng</p>

			liệu GV cung cấp trước ở nhà.	
21	7.3 Một số phương pháp phối hợp với TQM	CO4	<p><b>Dạy:</b> GV thuyết giảng và hướng dẫn thảo luận nhóm</p> <p><b>Học ở lớp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trao đổi những vấn đề chưa rõ hoặc chưa hiểu trong buổi học</li> <li>- Trả lời câu hỏi của GV</li> </ul> <p><b>Học ở nhà:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xem trước tài liệu GV cung cấp trước ở nhà.</li> </ul>	<p><b>A1 (10%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đưa những câu hỏi nhỏ cho điểm cộng</li> </ul> <p><b>A2 (30%)</b></p> <p>Cho SV điểm cộng nếu có đáp án nhanh và đúng</p>
22	<p>CHƯƠNG 8: CHẤT LƯỢNG TRONG DỊCH VỤ</p> <p>8.1 Các khái niệm về dịch vụ</p> <p>8.2 Chất lượng của dịch vụ</p> <p>8.3 Đo lường chất lượng dịch vụ</p> <p>8.4 Một số cách thực hiện chất lượng trong dịch vụ</p>	CO1	<p><b>Dạy:</b> GV thuyết giảng và hướng dẫn thảo luận nhóm</p> <p><b>Học ở lớp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trao đổi những vấn đề chưa rõ hoặc chưa hiểu trong buổi học</li> <li>- Trả lời câu hỏi của GV</li> </ul> <p><b>Học ở nhà:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xem trước tài</li> </ul>	<p><b>A1 (10%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đưa những câu hỏi nhỏ cho điểm cộng</li> </ul> <p><b>-Điểm danh</b></p>

			liệu GV cung cấp trước ở nhà.	
--	--	--	-------------------------------	--

## 5. ĐÁNH GIÁ MÔN HỌC (Course assessment)

Thành phần đánh giá	CDRMH	Tỷ lệ (%)
A1. Quá trình (tham gia xây dựng bài, bài tập ở lớp, bài tập về nhà)	CO1, CO2, CO3, CO4	10%
A2. Thi/ Kiểm tra/ Bài tập lớn giữa kỳ	CO2, CO3, CO4	30%
A3. Thi cuối kỳ	CO3, CO4	60%

## 6. QUY ĐỊNH CỦA MÔN HỌC (Course requirements and expectations)

- Dự lớp: theo quy định của nhà trường
- Sinh viên đọc nghiên cứu tài liệu môn học do giảng viên cung cấp trước mỗi buổi học.
- Làm bài tập tình huống ở nhà, trả lời các câu hỏi ngắn và bài tập tình huống nhanh trên lớp: sẽ được cho điểm 30% của sinh viên.

## 7. TÀI LIỆU HỌC TẬP, THAM KHẢO

- Tạ Thị Kiều An, Ngô Thị Ánh, Nguyễn Hoàng Kiệt, Đinh Phương Vương, “*Quản lý chất lượng*”, NXB Giáo dục, 1998.
- Tạ Thị Kiều An, Ngô Thị Ánh, Nguyễn Thị Ngọc Diệp “*Quản lý chất lượng: bài tập*”, NXB Thống Kê, 2010.
- Nguyễn Đình Phan, Đặng Ngọc Sự, “*Giáo trình Quản trị chất lượng*”, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, 2012
- Phạm Thăng, “*Quản trị chất lượng*”, NXB Thống Kê, 2009.

**Trưởng khoa/ bộ môn**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**Giảng viên biên soạn**  
(Ký và ghi rõ họ tên)