



Đại Học Quốc Gia TP.HCM
Trường Đại Học Bách Khoa
Khoa Quản Lý Công Nghiệp

Vietnam National University - HCMC
Ho Chi Minh City University of Technology
School of Industrial Management

ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN *Course Syllabus*

1. Thông tin về học phần (*Course information*)

1.1. Thông tin tổng quan (*General information*)

- Tên học phần: **ISO 9000**

Course title: ISO 9000

- Mã học phần (*Course ID*): **IM4035**

- Số tín chỉ (*Credits*): **3 (ETCS: 6)**

- Học kỳ áp dụng (*Applied from semester*): **20212**

- Tổ chức học phần (*Course format*):

Hình thức học tập (<i>Teaching/study type</i>)	Số tiết/giờ (<i>Hours</i>)	Số tín chỉ (<i>Credits</i>)	Ghi chú (<i>Notes</i>)
Lý thuyết (LT) (<i>Lectures</i>)	30		
Thảo luận (ThL)/Thực hành tại lớp (TH) (<i>Tutorial</i>)	0		
Thí nghiệm (TNg)/Thực tập xưởng (TT) (<i>Labs/Practices</i>)	0		
Bài tập lớn (BTL)/Đồ án (ĐA) (<i>Projects</i>)	45		
Tự học (<i>Self-study</i>)	105		
Khác (<i>Others</i>)	0		
Tổng cộng (Total)	136.17	3	

- Tỷ lệ đánh giá và hình thức kiểm tra/thi (*Evaluation form & ratio*)

Hình thức đánh giá (<i>Evaluation type</i>)	Tỷ lệ (<i>Ratio</i>)	Hình thức (<i>Format</i>)	Thời gian (<i>Duration</i>)
Thảo luận (ThL)/Thực hành tại lớp (TH) (<i>Tutorial</i>)	20%		
Thí nghiệm (<i>Labs/Practices</i>)			
Bài tập lớn (BTL)/Đồ án (ĐA) (<i>Projects</i>)	40%		
Kiểm tra (<i>Midterm Exam</i>)		-- (--)	-- phút (<i>minutes</i>)
Thi (<i>Final Exam</i>)	40%	Trắc nghiệm và tự luận (<i>MCQ & Constructed response</i>)	70 phút (<i>minutes</i>)
Tổng cộng (Total)	100%		



1.2. Điều kiện tiên quyết (*Prerequisites*)

HT/KN: Recommended, TQ: Prereq, SH: Coreq

Mã học phần (<i>Course ID</i>)	Tên học phần (<i>Course title</i>)	Tiên quyết (TQ)/song hành (SH) (<i>Prerequisite - Prereq/Co - requisite - Coreq</i>)
IM3063	Quản lý chất lượng <i>Quality Management</i>	KN

1.3. Học phần thuộc khối kiến thức (*Knowledge block*)

- Kiến thức giáo dục đại cương (*General education*)
- Kiến thức giáo dục chuyên nghiệp (*Professional education*)
 - Kiến thức cơ sở ngành (*Foundation*)
 - Kiến thức ngành (*Major*)
 - Kiến thức chuyên ngành (*Specialty*)
 - Kiến thức Tốt nghiệp (*Graduation*)

1.4. Đơn vị phụ trách (Khoa/Bộ môn) (*Unit in-charge*)

Bộ môn / Khoa phụ trách (<i>Department</i>)	Q/Lý SX-C/Nghệ-ChấtLượng - Khoa Quản Lý Công Nghiệp (<i>School of Industrial Management</i>)
Văn phòng (<i>Office</i>)	Bộ môn Quản lý Sản xuất và điều hành - Khoa Quản lý Công nghiệp - Phòng 106 Toà nhà B10, Số 268 Lý Thường Kiệt, P.14 Q.10 Tp.HCM
Điện thoại (<i>Phone number</i>)	(84-028) 38 647 256 – ext. 5608
Giảng viên phụ trách (<i>Lecturer in-charge</i>)	Nguyễn Thị Đức Nguyên
E-mail	ntdnguyen@hcmut.edu.vn

2. Mô tả học phần (*Course description*)

Môn học cung cấp cho người học các kiến thức có liên quan như: ISO 9000 là gì, lợi ích các doanh nghiệp đạt được khi có ISO 9000, các bước thực hiện ISO, phân tích các nội dung cốt lõi của ISO 9001:2015, mối liên hệ giữa ISO 9000 với các hệ thống quản lý chất lượng khác. Môn học cũng yêu cầu người học sử dụng lý thuyết học được đánh giá quá trình thực hiện ISO 9001:2008/ ISO 9001:2015 của một tổ chức Việt Nam đã và đang thực hiện ISO.

Knowledge is provided in this course including ISO 9000, the philosophy of ISO 9000, the benefits of ISO 9000, the phases of ISO 9000, main contents of ISO 9001:2015 and the relationship between ISO 9000 quality system and other quality systems. This course also requires students to access ISO 9001:2008/ ISO 9001:2015 performance at a Vietnamese company which has applied ISO.

3. Giáo trình và tài liệu học tập (*Course materials*)

Tài liệu chính:

[1] Các tài liệu biên soạn của giảng viên môn học.

[2] International Organization for Standardization. (2015). ISO 9001:2015 Quality management system – Requirements.

[3] Dentch, M. P. (2017) The ISO 9001:2015 Implementation Handbook Using the Process Approach to Build a Quality Management System. ASQ Quality Press Milwaukee, Wisconsin.

Tài liệu tham khảo:

[4] International Organization for Standardization. (2015). ISO 9000:2015 Quality management system – Fundamental and vocabulary.

[5] International Organization for Standardization. (2015). ISO 14001:2015 Environmental management system – Requirements with guidance for use.

[6] International Organization for Standardization. (2018). ISO 19011:2018 Quality management system – Guidelines for auditing management system.

Main reference

[1] Lecture notes

[2] International Organization for Standardization. (2015). ISO 9001:2015 Quality management system – Requirements



[3] Dentch, M. P. (2017) *The ISO 9001:2015 Implementation Handbook Using the Process Approach to Build a Quality Management System*. ASQ Quality Press Milwaukee, Wisconsin

Further readings

[4] International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9000:2015 Quality management system – Fundamental and vocabulary*

[5] International Organization for Standardization. (2015). *ISO 14001:2015 Environmental management system – Requirements with guidance for use*

[6] International Organization for Standardization. (2018). *ISO 19011:2018 Quality management system – Guidelines for auditing management system*

4. Mục tiêu và kết quả học tập mong đợi (Goals and Learning outcomes)

4.1. Mục tiêu của học phần (Course goals)

Môn học này nhằm cung cấp cho người học biết được các hệ thống quản lý chất lượng sản phẩm, dịch vụ (ISO 9000) và quản lý môi trường (ISO 14000) hiện đang rất phổ biến trên khắp thế giới và ở Việt Nam. Qua đó, môn học giúp người học khi ra trường có thể tham gia xây dựng và quản lý các hệ thống này một cách hiệu quả trong công ty trong và ngoài nước, và có thể tư vấn cho các tổ chức muốn thực hiện các hệ thống này.

This course introduces students to the knowledge of quality control systems for products and services (ISO 9000), and environment management (ISO 1400), which are currently well-known in the world and Vietnam. Therefore, it can help graduates take part in setting up and managing these systems effectively in Vietnamese or foreign companies and also can consult organizations on application of these systems.

4.2. Chuẩn đầu ra học phần (Course learning outcomes)

L.O.1 - Phân tích các nội dung cốt lõi liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 và tiêu chuẩn ISO 9001:2015
(Analyze the core contents of quality management system ISO 9000 and ISO 9001:2015)

L.O.2 - Đánh giá thực trạng theo các yêu cầu của tiêu chuẩn hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015
(Evaluate the organizations using the criteria of ISO 9001:2015 in practice.)

L.O.3 - Thể hiện kỹ năng giao tiếp và làm việc nhóm
(Demonstrate communication and teamwork skills)

L.O.4 - Thể hiện nhận thức cá nhân và thái độ tương phản, giá trị và niềm tin nhằm định hình các mối quan hệ kinh doanh.
(Demonstrate the awareness of the personal and contrasting attitudes, values, and beliefs that shape business relationships.)

5. Phương thức giảng dạy và học tập (Teaching and assessment methods)

5.1. Phương thức giảng dạy (Teaching methods)

STT (No.)	Phương thức giảng dạy (Teaching methods)
1	Phương pháp học tập tích hợp (Blended learning)

5.2. Phương pháp giảng dạy (Teaching activities)

Loại hoạt động (Assessment methods)	Tên loại hoạt động (Components activities)	Nội dung (Content)
AIC-Hoạt động trong lớp (Activity in class)	A.O.1 - Kiểm tra tại lớp theo nhóm (In-class group exercise)	Kiểm tra tại lớp theo nhóm (In-class group exercise)
AIC-Hoạt động trong lớp (Activity in class)	A.O.1.1 - Kiểm tra tại lớp theo nhóm 1 (In-class group exercise 1)	Kiểm tra tại lớp theo nhóm 1 (In-class group exercise 1)



Loại hoạt động (Assessment methods)	Tên loại hoạt động (Components activities)	Nội dung (Content)
AIC-Hoạt động trong lớp (Activity in class)	A.O.1.2 - Kiểm tra tại lớp theo nhóm 2 (In-class group exercise 2)	Kiểm tra tại lớp theo nhóm 2 (In-class group exercise 2)
AIC-Hoạt động trong lớp (Activity in class)	A.O.1.3 - Kiểm tra tại lớp theo nhóm 3 (In-class group exercise 3)	Kiểm tra tại lớp theo nhóm 3 (In-class group exercise 3)
AIC-Hoạt động trong lớp (Activity in class)	A.O.1.4 - Kiểm tra tại lớp theo nhóm 4 (In-class group exercise 4)	Kiểm tra tại lớp theo nhóm 4 (In-class group exercise 4)
AIC-Hoạt động trong lớp (Activity in class)	A.O.1.5 - Kiểm tra tại lớp theo nhóm 5 (In-class group exercise 5)	Kiểm tra tại lớp theo nhóm 5 (In-class group exercise 5)
AIC-Hoạt động trong lớp (Activity in class)	A.O.1.6 - Kiểm tra tại lớp theo nhóm 6 (In-class group exercise 6)	Kiểm tra tại lớp theo nhóm 6 (In-class group exercise 6)
GPJ-Project nhóm (Group project)	A.O.2 - Bài tập lớn theo nhóm (Group project assignment)	Bài tập lớn theo nhóm (Group project assignment)
GPJ-Project nhóm (Group project)	A.O.2.1 - Bài tập lớn theo nhóm-Đánh giá thực trạng doanh nghiệp theo yêu cầu ISO 9001:2015 (Group project assignment-Assessment of the current situation of enterprises according to the requirements of ISO 9001:2015)	Bài tập lớn theo nhóm-Đánh giá thực trạng doanh nghiệp theo yêu cầu ISO 9001:2015 (Group project assignment-Assessment of the current situation of enterprises according to the requirements of ISO 9001:2015)
GPJ-Project nhóm (Group project)	A.O.2.2 - Bài tập lớn theo nhóm-Trình bày (Group project assignment-Presentation)	Bài tập lớn theo nhóm-Trình bày (Group project assignment-Presentation)
EXM-Thi cuối kỳ (Final exam)	A.O.3 - Thi cuối kỳ (Final exam)	Thi cuối kỳ (Final exam)

5.3. Hình thức đánh giá (Assessment methods)

Chuẩn đầu ra chi tiết (Learning outcome)	Hoạt động đánh giá (Evaluation activities)
L.O.1-Phân tích các nội dung cốt lõi liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 và tiêu chuẩn ISO 9001:2015 (Analyze the core contents of quality management system ISO 9000 and ISO 9001:2015)	A.O.1.1-Kiểm tra tại lớp theo nhóm 1 (In-class group exercise 1) A.O.1.2-Kiểm tra tại lớp theo nhóm 2 (In-class group exercise 2) A.O.1.3-Kiểm tra tại lớp theo nhóm 3 (In-class group exercise 3) A.O.1.4-Kiểm tra tại lớp theo nhóm 4 (In-class group exercise 4) A.O.1.5-Kiểm tra tại lớp theo nhóm 5 (In-class group exercise 5) A.O.1.6-Kiểm tra tại lớp theo nhóm 6 (In-class group exercise 6) A.O.3-Thi cuối kỳ (Final exam)
L.O.2-Đánh giá thực trạng theo các yêu cầu của tiêu chuẩn hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 (Evaluate the organizations using the criteria of ISO 9001:2015 in practice.)	A.O.2.1-Bài tập lớn theo nhóm-Đánh giá thực trạng doanh nghiệp theo yêu cầu ISO 9001:2015 (Group project assignment-Assessment of the current situation of enterprises according to the requirements of ISO 9001:2015) A.O.2.2-Bài tập lớn theo nhóm-Trình bày (Group project assignment-Presentation)
L.O.3-Thể hiện kỹ năng giao tiếp và làm việc nhóm (Demonstrate communication and teamwork skills)	A.O.2.1-Bài tập lớn theo nhóm-Đánh giá thực trạng doanh nghiệp theo yêu cầu ISO 9001:2015 (Group project assignment-Assessment of the current situation of enterprises according to the requirements of ISO 9001:2015) A.O.2.2-Bài tập lớn theo nhóm-Trình bày (Group project assignment-Presentation)
L.O.4-Thể hiện nhận thức cá nhân và thái độ tương phản, giá trị và niềm tin nhằm định hình các mối quan hệ kinh doanh.	A.O.2.1-Bài tập lớn theo nhóm-Đánh giá thực trạng doanh nghiệp theo yêu cầu ISO 9001:2015 (Group project assignment-Assessment of the current situation of enterprises according to the requirements of ISO 9001:2015)



Chuẩn đầu ra chi tiết (Learning outcome)	Hoạt động đánh giá (Evaluation activities)
<i>(Demonstrate the awareness of the personal and contrasting attitudes, values, and beliefs that shape business relationships.)</i>	<i>requirements of ISO 9001:2015) A.O.2.2-Bài tập lớn theo nhóm-Trình bày (Group project assignment-Presentation)</i>

5.4. Hướng dẫn cách học (Study guidelines)

Điểm tổng kết môn học được đánh giá xuyên suốt quá trình học, cơ bản gồm ba cột điểm: điểm quá trình (20%), bài tập lớn (40%) và điểm thi cuối kỳ (40%).

+ Quá trình:

- Kiểm tra tại lớp : 20%

+ Bài tập lớn

- Bài tập lớn (nhóm) : 40%

+ Thi:

- Thi cuối kỳ : 40%

Điều kiện dự thi:

Sinh viên được yêu cầu phải tham dự giờ giảng trên lớp ít nhất 70% (số lần được tính thông qua Kiểm tra tại lớp). Ngoài ra, sinh viên phải hoàn thành tất cả bài tập về nhà đúng hạn cũng như thực hiện đầy đủ các phần thuyết trình của nhóm. Đây là những điều kiện cần để sinh viên đạt môn học này.

Sinh viên cần lưu ý thời hạn nộp bài tập. Nộp muộn sẽ không được chấp nhận nếu không có một lý do chính đáng đã được trình bày và phê duyệt của giảng viên trước ngày đến hạn. Bài tập nộp muộn cho phép sẽ bị trừ đi 2 điểm đối với mỗi ngày nộp trễ.

The final score is assessed throughout the whole course, basically consisting of three ways: process (20%), assignment (40%) and final exam (40%).

+ *Process:*

- *In-class test : 20%*

+ *Assignment*

- *Assignment (group project) : 40%*

+ *Exam*

- *Final exam : 40%*

Exam criteria:

Students are required to attend at least 70% of class time (number of in-class tests and group presentations). Students must also complete all assignments on time as well as complete the group presentations. These are necessary criteria for students to pass this course.

Students should note the deadline for submitting assignments on Bkel. Late submissions will not be accepted without an appropriate reason which has been approved by the teacher in advance. Late submissions will be deducted 2 points for each day.

6. Nội dung chi tiết của học phần (Course content)

L.O. Chuẩn đầu ra chi tiết (Detailed learning outcomes)

A. Hoạt động đánh giá (Assessment activity)

Lec. Hoạt động dạy Giảng viên (Lecturer)

Stu. Hoạt động học Sinh viên (Student)



Buổi (Session)	Nội dung (Content)	Hoạt động dạy và học (Lecturing)
1-2	Chương 1: Phân tích các vấn đề liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 - Lợi ích của ISO 9001 - Tư vấn và chứng nhận ISO (Chapter 1: Analyze quality management system ISO 9000 - Benefits of ISO 9001 - ISO consultancy and ISO certification)	<ul style="list-style-type: none"> • L.O.1 [A.O.1.1 , A.O.1.2 , A.O.3] <ul style="list-style-type: none"> ◦ Lec: - Giới thiệu yêu cầu bài tập nhóm - Giảng chương 1 - Trả lời câu hỏi - Cho SV thảo luận nhóm (- Giving requirements for group assignment - Teaching chapter 1 - Answering questions - Having students discuss in groups) ◦ Stu: - Chia nhóm theo yêu cầu - Đặt câu hỏi - Thảo luận nhóm (- Forming groups - Questioning - Group discussion)
3-4	Chương 2: Phân tích các nội dung cốt lõi của tiêu chuẩn ISO 9001:2015 - Các nội dung thay đổi lớn của tiêu chuẩn ISO 9001:2015 - Nguyên tắc chất lượng (Chapter 2: Analyze the core contents of ISO 9001:2015 - Major changes in the content of ISO 9001: 2015 - Quality principles)	<ul style="list-style-type: none"> • L.O.1 [A.O.1.3 , A.O.1.4 , A.O.3] <ul style="list-style-type: none"> ◦ Lec: - Giảng chương 2 - Trả lời câu hỏi - Cho SV thảo luận nhóm - Đặt câu hỏi - Đánh giá bài tập lớn (- Teaching chapter 2 - Answering questions - Having students discuss in groups - Questioning - Evaluating group assignment) ◦ Stu: - Đặt câu hỏi - Thảo luận nhóm - Trình bày bài tập lớn (- Group discussion - Questioning - Group assignment presentation)
5-6	Chương 3: Phân tích phương pháp cập nhật, chuyển đổi, áp dụng hệ thống chất lượng ISO 9001:2015 - Lý do của việc cập nhật, chuyển đổi, triển khai áp dụng hệ thống chất lượng ISO 2015 - Các bước chính để cập nhật, chuyển đổi, triển khai áp dụng hệ thống chất lượng ISO 2015 (Chapter 3: Analyze methods for updating, converting and applying quality management system ISO 9001:2015 - Reasons for updating, converting, implementing quality management system ISO 9001:2015 - Main steps for updating, converting, implementing quality management system ISO 9001:2015)	<ul style="list-style-type: none"> • L.O.1 [A.O.1.5 , A.O.1.6 , A.O.3] <ul style="list-style-type: none"> ◦ Lec: - Giảng chương 3 - Trả lời câu hỏi - Cho SV thảo luận nhóm - Đặt câu hỏi - Đánh giá bài tập lớn (- Teaching chapter 3 - Answering questions - Having students discuss in groups - Questioning - Evaluating group assignment) ◦ Stu: - Đặt câu hỏi - Thảo luận nhóm - Trình bày bài tập lớn (- Group discussion - Questioning - Group assignment presentation)
7-10	Chương 4: Tổng kết các yêu cầu của tiêu chuẩn hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 - Điều khoản 4: Bối cảnh tổ chức - Điều khoản 5: Sự lãnh đạo - Điều khoản 6: Hoạch định - Điều khoản 7: Hỗ trợ - Điều khoản 8: Thực hiện - Điều khoản 9: Đánh giá việc thực hiện - Điều khoản 10: Cải tiến (Chapter 4: Synthesize the requirements of quality management system ISO 9001:2015 - Clause 4: Context of the organization - Clause 5: Leadership - Clause 6: Planning - Clause 7: Support - Clause 8: Operation - Clause 9: Performance evaluation - Clause 10: Improvement)	<ul style="list-style-type: none"> • L.O.2 [A.O.2.1 , A.O.2.2] <ul style="list-style-type: none"> ◦ Lec: - Giảng chương 4 - Đặt câu hỏi - Góp ý bài tập lớn (- Teaching chapter 4 - Questioning - Giving the comments on group assignment) ◦ Stu: - Thảo luận và trình bày bài tập lớn - Đặt câu hỏi (- Group assignment discussion - Questioning)
11-12	Trình bày bài tập lớn (Group assignment presentation)	<ul style="list-style-type: none"> • L.O.3 [A.O.2.1 , A.O.2.2] <ul style="list-style-type: none"> ◦ Lec: - Đánh giá bài tập lớn (- Giving the comments on group assignment) ◦ Stu: - Trình bày bài tập lớn (- Group assignment presentation) • L.O.4 [A.O.2.1 , A.O.2.2] <ul style="list-style-type: none"> ◦ Lec: - Đánh giá bài tập lớn (- Giving the comments on group assignment) ◦ Stu: - Trình bày bài tập lớn (- Group assignment presentation)



Buổi (Session)	Nội dung (Content)	Hoạt động dạy và học (Lecturing)
7. Yêu cầu khác về học phần (Other course requirements and expectations)		

8. Biên soạn và cập nhật đề cương (Editing information)

- Đề cương được biên soạn vào năm học học kỳ (Syllabus edited in year-semester): **20212**
- Đề cương được chỉnh sửa lần thứ (Editing version): **DCMH.IM4035.2.1**
- Nội dung được chỉnh sửa, cập nhật, thay đổi ở lần gần nhất (The latest editing content): -- --

Tp.Hồ Chí Minh, ngày 7 tháng 6 năm 2023

HCM City, June 7 2023

TRƯỞNG KHOA
(Dean)

CHỦ NHIỆM BỘ MÔN
(Head of Department)

CB PHỤ TRÁCH LẬP ĐỀ CƯƠNG
(Lecturer in-charge)