

**QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TOÀN DIỆN  
(TOTAL QUALITY MANAGEMENT)**

Mã số MH: IM5134

|                          |                                    |               |              |              |              |  |                   |  |
|--------------------------|------------------------------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--|-------------------|--|
| Số tín chỉ:              | <b>Tc (LT,BT&amp;TH.Tự Học): 3</b> |               |              |              | <b>TCHP:</b> |  |                   |  |
| Số tiết -Tổng:           | <b>69</b>                          | LT: <b>33</b> | BT: <b>0</b> | TH: <b>0</b> | ĐA:          |  | BTL/TL: <b>36</b> |  |
| Đánh giá:                | Kiểm tra nhanh:                    |               | 20%          |              |              |  |                   |  |
|                          | Tiểu luận nhóm:                    |               | 20%          |              |              |  |                   |  |
|                          | Thi cuối kỳ:                       |               | 60%          |              |              |  |                   |  |
| - Môn tiên quyết:        |                                    |               |              |              |              |  |                   |  |
| - Môn học trước:         |                                    |               |              |              |              |  |                   |  |
| - Môn song hành:         |                                    |               |              |              |              |  |                   |  |
| - CTĐT ngành (Mã ngành): | Quản Trị Kinh Doanh (8340101)      |               |              |              |              |  |                   |  |
| - Ghi chú khác:          |                                    |               |              |              |              |  |                   |  |

**1. Mục tiêu môn học:**

Môn học này cung cấp một nền tảng, nhưng toàn diện, về Quản lý chất lượng toàn diện (TQM). Nó không chỉ bao gồm các nguyên lý và thực hành mà còn bao gồm các công cụ và kỹ thuật. Một cách tiếp cận hiện đại thực tế được nhấn mạnh xuyên suốt môn học. Kiến thức của khóa học này có thể được áp dụng trong mọi quy mô và loại hình tổ chức như dịch vụ, sản xuất, chính phủ, quân đội, xây dựng, giáo dục, doanh nghiệp nhỏ, chăm sóc sức khỏe và các tổ chức phi lợi nhuận.

**Aims:**

This course provides a fundamental, yet comprehensive, coverage of Total Quality Management (TQM). It covers not only the principles and practices but also the basic and advanced tools and techniques. A practical state-of-the-art approach is stressed throughout this course. The knowledge of this course can be applied to all sizes and types of organizations such as service, manufacturing, government, military, construction education, small business, health care, and nonprofit entities.

**2. Nội dung tóm tắt môn học:**

Môn học gồm có 9 chương. Chương 1 cung cấp nền tảng của chất lượng. Chương 2 trình bày chi phí chất lượng. Chương 3 bao gồm các triết lý và thực hành của TQM. Chương 4 trình bày các công cụ thống kê trong kiểm soát quá trình. Chương 5 cung cấp các công cụ nâng cao trong quản lý chất lượng. Chương 6 trình bày kế hoạch kiểm tra và lấy mẫu chấp nhận được trong quá trình sản xuất và vận hành. Chương 7 trình bày phương pháp phân tích mối nguy và tác động (FMEA). Chương 8 thảo luận về triển khai chức năng chất lượng (QFD). Chương 9 giới thiệu về chuẩn đối sánh (Benchmarking).

**Course outline:**

The course covers 9 chapters. Chapter 1 provides the foundations of quality. Chapter 2 presents the cost of quality. Chapter 3 covers the philosophies and practices of TQM. Chapter 4 presents statistical

tools in controlling processes. Chapter 5 provides advanced tools in quality management. Chapter 6 presents inspection plans and acceptable sampling in production and operation processes. Chapter 7 presents failure mode and effect analysis (FMEA). Chapter 8 discusses quality function deployment (QFD). Chapter 9 introduces benchmarking.

### 3. Tài liệu học tập:

*Textbook:*

[1] Lecture Notes (dựa trên sách của Bùi Nguyên Hùng và Nguyễn Thúy Quỳnh Loan (2017). **Quản lý chất lượng**. NXB Đại học Quốc gia Tp. HCM.

[2] [Besterfield, D.H.](#), Besterfield-Michna, C., Besterfield, G.H., Besterfield-Sacre, M., Urdhwareshe, H., Urdhwareshe, R. (2018). **Total Quality Management, Fifth Edition**. Pearson Education India.

[3] Charantimath, P.M. (2017). Total Quality Management, Third Edition. Pearson India Education.

[4] Montgomery, D. C. (2012). **Statistical Quality Control, 7th Edition**. John Wiley & Sons. (E-book).

*References:*

[5] Mitra, A. (2016). **Fundamentals of quality control and improvement**, Fourth Edition. Wiley.

### 4. Các hiểu biết, các kỹ năng cần đạt được sau khi học môn học:

| STT     | Chuẩn đầu ra môn học (CĐRMH)                              | Công cụ đánh giá CĐRMH | Đóng góp CDR Chương trình (CDRCT) |            | CDIO |
|---------|---|------------------------|-----------------------------------|------------|------|
|         |   |                        | Ứng dụng                          | Nghiên cứu |      |
| CĐRMH.1 | Giải thích các nguyên lý và thực hành của TQM             | Kiểm tra nhanh         | d                                 |            |      |
|         | CĐRMH.1.1 - Giải thích các nền tảng về TQM                | Kiểm tra nhanh         | d                                 |            |      |
|         | CĐRMH.1.2 - Giải thích về chi phí chất lượng              | Kiểm tra nhanh         | d                                 |            |      |
|         | CĐRMH.1.3 - Giải thích về các thực hành về TQM            | Kiểm tra nhanh         | d                                 |            |      |
| CĐRMH.2 | Thành thạo các kỹ năng làm việc nhóm hiệu quả             | Tiểu luận nhóm         | e                                 |            |      |
|         | CĐRMH.2.1 - Thành thạo các kỹ năng làm việc nhóm hiệu quả | Tiểu luận nhóm         | e                                 |            |      |

| STT     | Chuẩn đầu ra môn học (CĐRMH)  | Công cụ đánh giá CĐRMH                      | Đóng góp CDR Chương trình (CĐRCT) |            | CDIO |
|---------|---|---|-----------------------------------|------------|------|
|         |   |   | Ứng dụng                          | Nghiên cứu |      |
| CĐRMH.3 | Phân tích và áp dụng các công cụ và kỹ thuật TQM trong việc giải quyết các vấn đề                       | Kiểm tra nhanh, Tiểu luận nhóm, Thi cuối kỳ | f                                 |            |      |
|         | CĐRMH.3.1 - Phân tích và áp dụng các công cụ thống kê trong kiểm soát quá trình và các công cụ nâng cao | Kiểm tra nhanh, Thi cuối kỳ                 | f                                 |            |      |
|         | CĐRMH.3.2 - Phân tích và áp dụng các phương pháp kiểm tra và lấy mẫu chấp nhận                          | Kiểm tra nhanh, Thi cuối kỳ                 | f                                 |            |      |
|         | CĐRMH.3.3 - Phân tích và áp dụng các kỹ thuật FMEA, QFD, Benchmarking                                   | Thi cuối kỳ                                 | f                                 |            |      |
| CĐRMH.4 | Phân tích các nghiên cứu điển hình/tình huống về TQM  | Tiểu luận nhóm                              | g                                 |            |      |
|         | CĐRMH.4.1 - Phân tích các nghiên cứu điển hình/tình huống về TQM  | Tiểu luận nhóm                              | g                                 |            |      |
| CĐRMH.5 | Phân tích và giải quyết vấn đề cụ thể của doanh nghiệp  | Tiểu luận nhóm                              | g                                 |            |      |
|         | CĐRMH.5.1 - Phân tích và giải quyết vấn đề cụ thể của doanh nghiệp                                      | Tiểu luận nhóm                              | g                                 |            |      |
| CĐRMH.6 | Nhận diện các thách thức mang tính đạo đức  | Tiểu luận nhóm                              | i                                 |            |      |
|         | CĐRMH.6.1 - Nhận diện các thách thức mang tính đạo đức  | Tiểu luận nhóm                              | i                                 |            |      |

**Learning outcomes:**

| No.   | Course learning outcomes (CLO)             | CLO assessment | Matching with PLO |          | CDIO |
|-------|--|----------------|-------------------|----------|------|
|       |  |                | Coursework        | Research |      |
| CLO.1 | Interpret quality and cost of quality      | Quiz           | d                 |          |      |
|       | CLO.1.1 - Explain the foundation of TQM    | Quiz           | d                 |          |      |
|       | CLO.1.2 - Explain the cost of quality      | Quiz           | d                 |          |      |
|       | CLO.1.3 - Explain TQM practices            | Quiz           | d                 |          |      |
| CLO.2 | Master effective teamwork skills           | Project        | e                 |          |      |
|       | CLO.2.1 - Master effective teamwork skills | Project        | e                 |          |      |



| Chuẩn đầu ra môn học<br>(CĐRMH) | Chuẩn đầu ra của chương trình (CĐRCT) |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---------------------------------|---------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|                                 | a                                     | b | c | d | e | f | g | h | i | j | k | l | m | n | o |
| CĐRMH.5                         |                                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| CĐRMH.6                         |                                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

### **5. Hướng dẫn cách học - chi tiết cách đánh giá môn học:**

Người học cần phải đọc tài liệu trước các buổi giảng, tóm tắt một cách hệ thống nội dung các chương của môn học, ghi nhận các câu hỏi và cố gắng tự trả lời. Thời gian trong lớp, người học nghe giảng, đặt câu hỏi và tích cực tham gia thảo luận. Người học cũng phải tự làm hết bài tập trong các chương. Ngoài bài giảng trên lớp, người học tự học dựa trên giáo trình chính và nên tự tìm hiểu thêm từ các bài báo trong và ngoài nước. Người học cũng phải áp dụng các kiến thức của môn học này vào doanh nghiệp cụ thể thông qua các bài tập nhóm. Tài liệu môn học được đưa lên BKEL. Điểm tổng kết môn học được đánh giá xuyên suốt quá trình học.

*Điều kiện dự thi:*

Người học phải tham dự giờ giảng trên lớp ít nhất 70% (số lần được điểm danh chuyên cần). Ngoài ra và phải hoàn thành các BTL/TL nhóm đúng hạn cũng như thuyết trình chúng trên lớp.

Cách đánh giá:

- Kiểm tra nhanh: 20%
- Bài tập nhóm/Tiểu luận nhóm: 20%
- Thi cuối kỳ: 60%

#### **Learning strategies & Assessment Scheme:**

Learners should read references before the class, summarize the chapters of the subject systematically, note the questions and try to answer them themselves. During class, learners listen to lectures, ask questions and actively participate in discussions. Learners also have to do all the exercises themselves in the chapters. In addition to class lectures, learners self-study based on the main reference and should learn more from domestic and foreign articles. Learners must also apply the knowledge of this course to specific businesses through group assignments. Course materials are uploaded to BKEL. The grade is evaluated for all learning duration.

*Condition for exam attendance:*

Learners are required to attend at least 70% of class time (number of attendance). In addition, learners must complete their group assignments on time as well as present them in class.

Grading:

- Quiz: 20%
- Team project: 20%

- Final exam: 60%

**6. Nội dung chi tiết:**

| <b>Tuần /Buổi</b> | <b>Chủ đề (chương)</b>  | <b>Nội dung</b>   | <b>Chuẩn đầu ra môn học</b>        | <b>Tài liệu</b>             |
|-------------------|---|---|------------------------------------|-----------------------------|
| 1                 | <b>Chương 0: Giới thiệu môn học</b>                             | 0.1. Thông tin môn học<br>0.2. Bài giảng và thời gian biểu<br>0.3. Chuẩn bị cho môn học   |                                    | Đề cương môn học, Bài giảng |
| 1,2               | <b>Chương 1: Những nền tảng về chất lượng</b>                   | 1.1 Khái niệm về chất lượng<br>1.2 Ý nghĩa của chất lượng, quản lý chất lượng, các loại chất lượng<br>1.3 Triết lý của Deming về quản lý chất lượng | CĐRMH.1                            | [1], [2], [3], [4], [5]     |
| 3,4               | <b>Chương 2: Chi phí chất lượng (COQ)</b>                       | 2.1 Các loại chi phí chất lượng<br>2.2 Mô hình chi phí chất lượng<br>2.3 Cách sử dụng hệ thống COQ<br>2.4 Phân tích nguyên nhân theo chi phí        | CĐRMH.1                            | [1], [2], [3]               |
| 5                 | <b>Chương 3: Triết lý và các thực hành của TQM</b>              | 3.1 Triết lý của TQM<br>3.2 Các thực hành của TQM   | CĐRMH.1                            | [1], [2]                    |
| 6, 7, 8           | <b>Chương 4: Các công cụ thống kê trong kiểm soát quá trình</b> | 4.1 Các công cụ thống kê trong kiểm soát quá trình<br>4.2 Phân tích năng lực quá trình<br>4.3 Giới thiệu phần mềm (Minitab, Excel)                  | CĐRMH.3                            | [1], [2], [3], [4], [5]     |
| 9                 | <b>Chương 5: Các công cụ nâng cao</b>                           | 5.1 Giới thiệu<br>5.2 Các công cụ nâng cao  | CĐRMH.3                            | [1], [2]                    |
| 9, 10             | <b>Chương 6: Kế hoạch kiểm tra và lấy mẫu</b>                   | 6.1 Kế hoạch kiểm tra<br>6.2 Kế hoạch lấy mẫu   | CĐRMH.3                            | [1], [4], [5]               |
| 11                | <b>Chương 7: Phân tích mối nguy và tác động (FMEA)</b>          | 7.1 Giới thiệu<br>7.2 Các bước phân tích mối nguy và tác động   | CĐRMH.3                            | [1], [2]                    |
| 11                | <b>Chương 8: Triển khai chức năng chất lượng (QFD)</b>          | 8.1 Giới thiệu QFD<br>8.2 Xây dựng ngôi nhà chất lượng  | CĐRMH.3                            | [1], [2]                    |
| 12                | <b>Chương 9: Benchmarking</b>                                   | 9.1 Giới thiệu Benchmarking<br>9.2 Các bước triển khai Benchmarking   | CĐRMH.3                            | [1], [2], [3]               |
| 13                | <b>Báo cáo tiểu luận</b>  | Các nhóm trình bày tình huống và tiểu luận nhóm về “Áp dụng các công cụ và kỹ thuật TQM trong một doanh nghiệp thực tế”                             | CĐRMH.2, CĐRMH.4, CĐRMH.5, CĐRMH.6 |                             |

**7. Giảng viên tham gia giảng dạy:**

CBGD chính: TS. Nguyễn Thúy Quỳnh Loan

CBGD tham gia: ThS. Huỳnh Bảo Tuân

**BỘ MÔN QUẢN LÝ MÔN HỌC**

*Tp. Hồ Chí Minh, ngày ..... tháng ..... năm .....*  
**GIẢNG VIÊN LẬP ĐỀ CƯƠNG**

**TS. Nguyễn Thúy Quỳnh Loan**