

# QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG

**Chương trình 3 tín chỉ**  
**Kết cấu học phần: 36, 9**

**Giảng viên: PGS.TS Đỗ Thị Ngọc**

# Bài mở đầu

§.1 , đối tượng, nội dung, phương pháp nghiên cứu của học phần

§.2 Đôi nét khái quát về chất lượng

§.3 Lịch sử phát triển và những triết lý cơ bản của Quản trị chất lượng

# Kết cấu nội dung học phần

<b>Bài mở đầu</b>		
<b>Chương 1:</b>	<b>Những vấn đề cơ bản về chất lượng và quản trị chất lượng</b>	
<b>Chương 2:</b>	<b>Quản trị chất lượng trong tổ chức</b>	
<b>Chương 3:</b>	<b>Quản trị chất lượng dịch vụ</b>	<b>Đọc 1 phần</b>
<b>Chương 4:</b>	<b>Các kỹ thuật và công cụ quản trị chất lượng</b>	<b>Đọc 1 phần</b>
<b>Chương 5:</b>	<b>Mô hình quản trị chất lượng</b>	<b>Đọc 1 phần</b>
<b>Chương 6:</b>	<b>Triển khai hệ thống quản trị chất lượng trong tổ chức</b>	
<b>Chương 7:</b>	<b>Kiểm tra, đánh giá chất lượng</b>	
<b>Chương 8:</b>	<b>Quản lý nhà nước về chất lượng</b>	

# CHƯƠNG 1: NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ CHẤT LƯỢNG VÀ QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG

## 1.1 Chất lượng sản phẩm

### 1.1.1 Sản phẩm

1.1.1 Một số quan điểm về chất lượng

1.1.3 Các đặc điểm của chất lượng

1.1.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng

1.1.5 Chi phí chất lượng

1.1.6 Chất lượng, năng suất và tính cạnh tranh

## 1.2 Quản trị chất lượng

1.2.1 Một số khái niệm và thuật ngữ trong QTCL

1.2.2 Chức năng của QTCL

1.2.3 Các đặc trưng quản trị chất lượng

# 1.1 Chất lượng sản phẩm

1.1.1 Sản phẩm

1.1.1 Một số quan điểm về chất lượng

1.1.3 Các đặc điểm của chất lượng

1.1.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng

1.1.5 Chi phí chất lượng

1.1.6 Chất lượng, năng suất và tính cạnh tranh

# 1.1.1 Sản phẩm

- ❖ Khái niệm sản phẩm, sản phẩm mới
- ❖ Phân loại sản phẩm
- ❖ Thuộc tính và tính hữu dụng của sản phẩm

## 1.1.2 Khái niệm về chất lượng

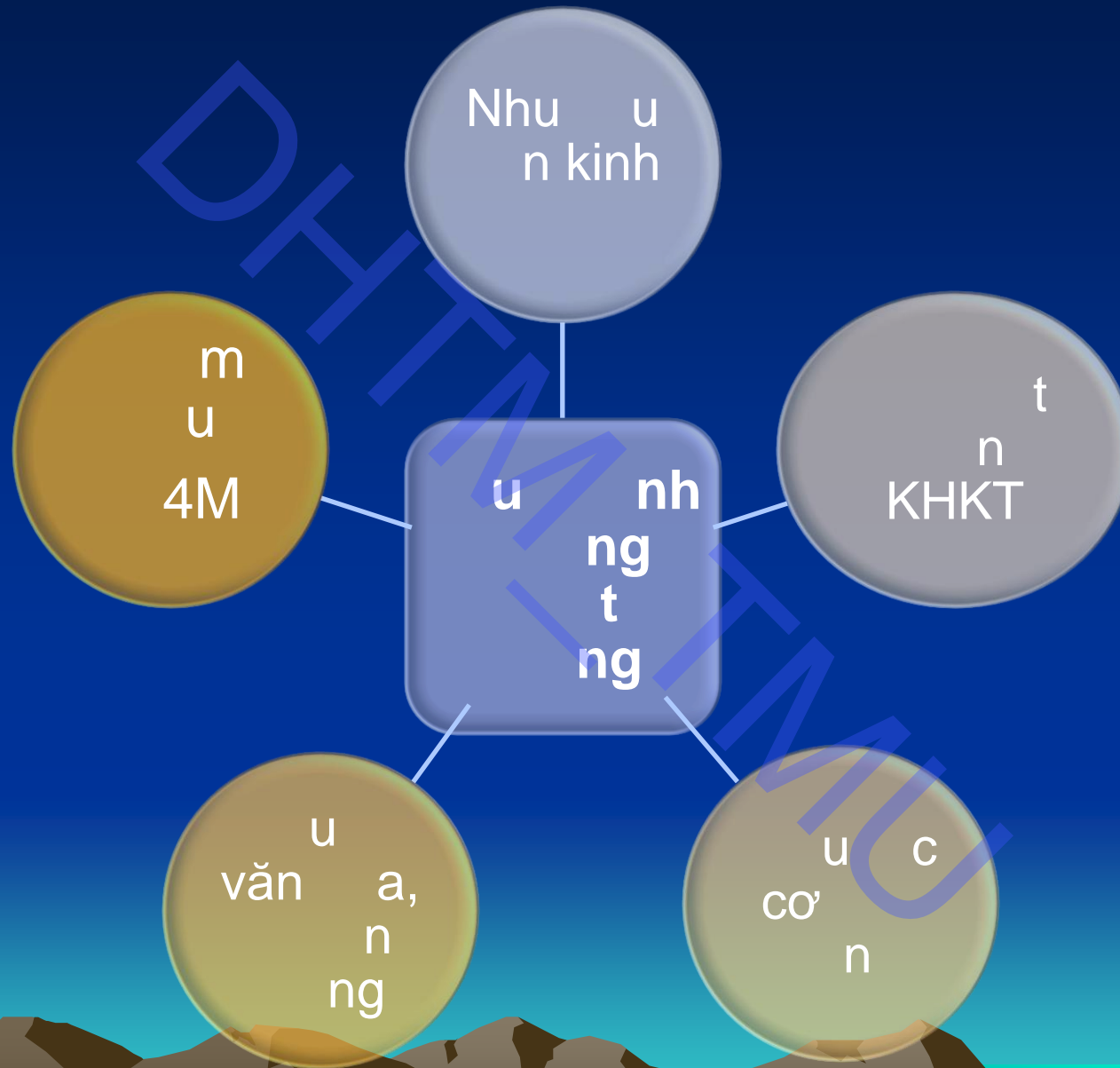
- ❖ Một số quan điểm về chất lượng
  - ❖ Quan điểm chất lượng dựa trên sản phẩm
  - ❖ Quan điểm chất lượng dựa vào sản xuất
  - ❖ Quan điểm chất lượng hướng tới tiêu dùng
- ❖ Khái niệm và thuật ngữ về chất lượng
  - ❖ Một số khái niệm
  - ❖ Nêu khái niệm chất lượng chính thống

## 1.1.3 Đặc điểm của chất lượng

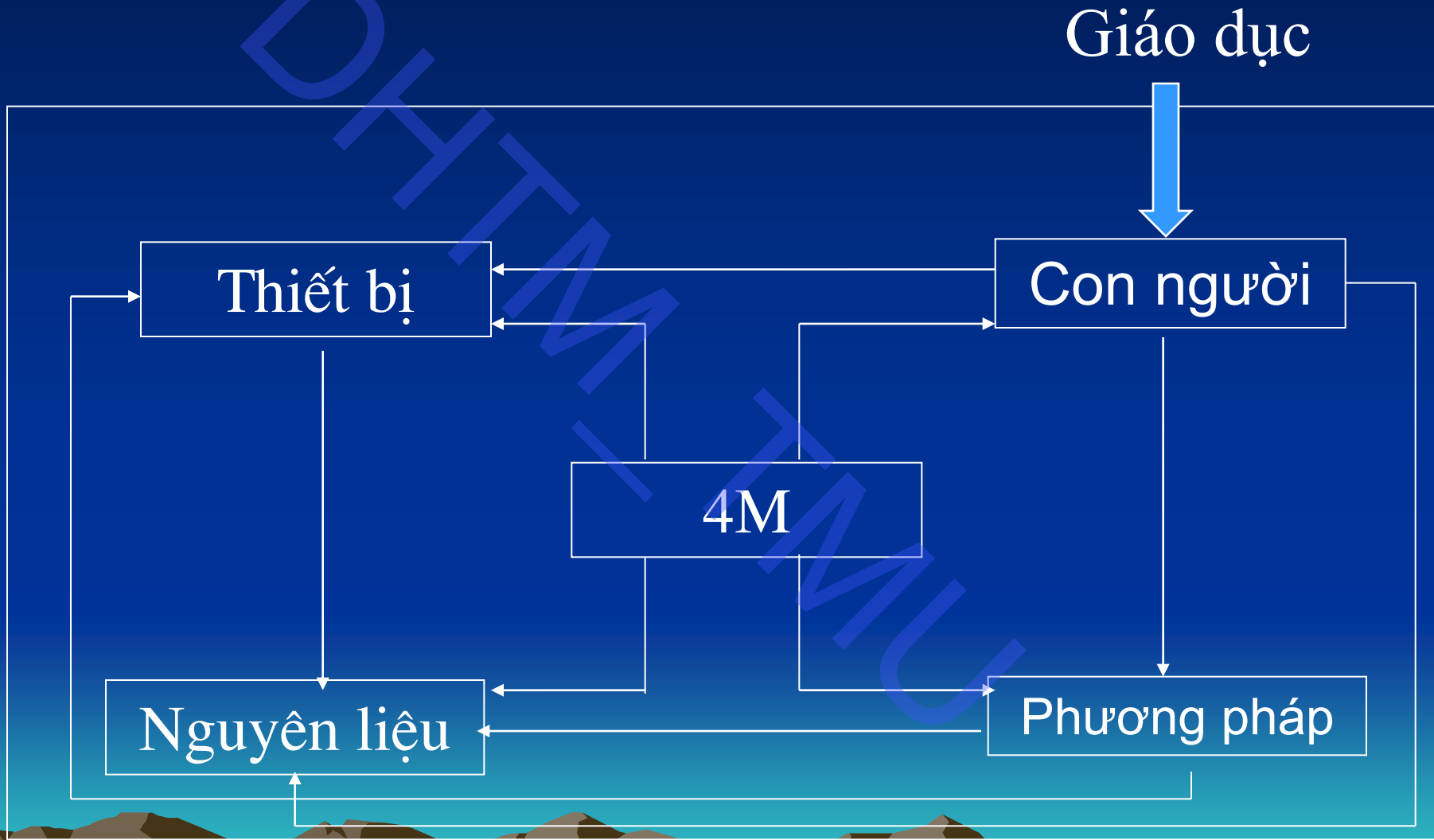
- ❖ Chất lượng chỉ thể hiện và đánh giá đầy đủ thông qua tiêu dùng
- ❖ Chất lượng có tính tương đối
- ❖ Chất lượng là yếu tố khách quan của mọi nền sản xuất, kinh doanh



# 1.1.4 Các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng



# Nhóm 4M tổ ảnh hưởng tới chất lượng



## 1.1.5. Chi phí chất lượng

- Ý nghĩa của việc đo lường tính toán chi phí chất lượng
- Khái niệm chi phí chất lượng
- Các loại chi phí chất lượng
- Chất lượng kinh tế của sản phẩm

## 1.1.6 Chất lượng, năng suất, khả năng cạnh tranh

- Hãy tìm mối quan hệ giữa chất lượng, năng suất và tính cạnh tranh trong kinh doanh

# **1.2. Quản trị chất lượng**

**1.2.1 Khái niệm quản trị chất lượng**

**1.2.2 Mục tiêu Quản trị chất lượng**

**1.2.3 Các chức năng quản trị chất lượng**

**1.2.4 Các đặc điểm của quản trị chất lượng**

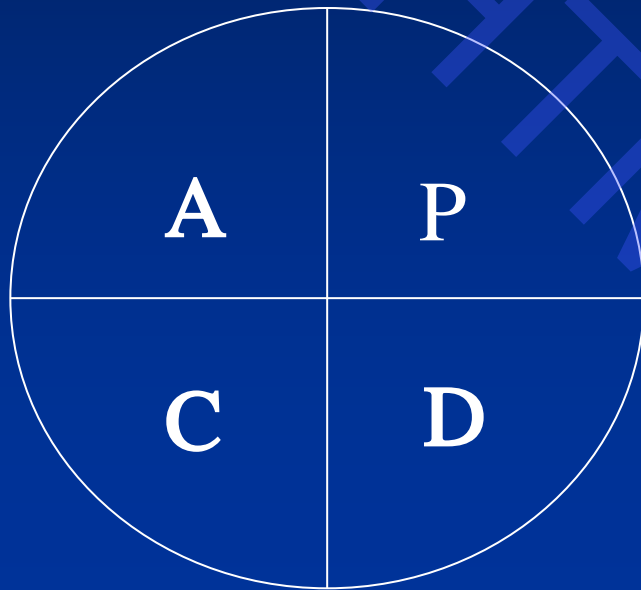
## 1.2.1 Khái niệm quản trị chất lượng

- Một số khái niệm
- Các thuật ngữ liên quan

## 1.2.2 Mục tiêu Quản trị chất lượng

- **Khái quát mục tiêu**
- **Trình bày nguyên tắc 3P**

## 1.2.3 Chức năng quản trị chất lượng - Vòng tròn quản lý Deming



P (Plan) - Lập kế hoạch

D (Do) - Thực hiện

C (Check) - Kiểm tra

A (Act) - Tác động điều chỉnh



## 1.2.4 Đặc trưng QTCL

- Coi chất lượng là số một;
- Định hướng vào người tiêu dùng;
- Đảm bảo thông tin và áp dụng các công cụ;
- Con người là yếu tố cơ bản của hệ thống
- Quản lý theo chức năng chéo và hội đồng chức năng
- BÀI TẬP NHÓM