

Hà Nội, ngày tháng năm 2024

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO NGẮN HẠN

(Ban hành kèm theo quyết định số/QĐ-ĐHKTQD ngày / /2024
của Hiệu trưởng Trường ĐHKQTĐ)

1. Thông tin chung

Tên chương trình đào tạo: **Xây dựng hệ thống quản trị chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000**

Tên chứng chỉ do Trường Đại học Kinh tế Quốc dân cấp:

Tên tiếng Việt: Xây dựng hệ thống quản trị chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000

Tên tiếng Anh: Building a quality management system according to ISO 9000 standards

Trình độ đào tạo: Cơ bản

Hình thức đào tạo: Trực tiếp

Thời gian đào tạo: 15 ngày

Ngôn ngữ đào tạo: Tiếng Việt

Thời lượng đào tạo: 5 tín chỉ (75 tiết)

Khối lượng kiến thức toàn khóa học

Tổng số tín chỉ phải tích lũy: 5 tín chỉ (75 tiết), trong đó:

- Học phần bắt buộc: 3 tín chỉ
- Học phần tự chọn: 0 tín chỉ
- Thực hành chuyên môn/nghiệp vụ (thiết kế có tính mở): 2 tín chỉ
- Một tín chỉ được đo lường bằng 15 tiết học, mỗi tiết học từ 45-50 phút)

Thời gian cập nhật chương trình đào tạo: tối đa 3 năm/lần

2. Mục tiêu đào tạo (MT)

Mã MT	Mục tiêu đào tạo
MT1	Nắm vững lý do tại sao cần xây dựng hệ thống quản trị chất lượng trong doanh nghiệp và lợi ích của việc xây dựng hệ thống quản trị chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000
MT2	Nắm vững các nguyên tắc của quản trị chất lượng theo ISO 9000

MT3	Nắm vững các thuật ngữ và yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015
MT4	Nắm vững quá trình xây dựng hệ thống quản trị chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015
MT5	Nắm vững cách thức đánh giá hệ thống quản trị chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015

3. Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo

Kiến thức (KT): Khóa đào tạo chuyên sâu về quản trị chất lượng và đổi mới thông qua cung cấp kiến thức và kỹ năng về tổ chức hệ thống chất lượng, triển khai hệ thống chất lượng, kiểm tra kiểm soát chất lượng, điều chỉnh cải tiến chất lượng đến việc nhận diện các cơ hội đổi mới, đưa ra các ý tưởng đổi mới.

Kỹ năng(KN): Khóa đào tạo rèn luyện khả năng hoạch định, tổ chức, chỉ huy, kiểm soát công việc; khả năng phân tích tổng hợp, đánh giá dữ liệu và thông tin để giải quyết những vấn đề về quản trị chất lượng.

Ma trận liên kết mục tiêu và chuẩn đầu ra

<i>CDR</i>	<i>Mã hóa</i>	<i>Mô tả chuẩn đầu ra Chương trình đào tạo</i>	<i>Liên kết với mục tiêu CTĐT</i>
<i>KT</i>	<i>KT1</i>	<i>Hiểu được lý do và lợi ích cần phải xây dựng và áp dụng HTQTCL theo tiêu chuẩn ISO 9000.</i>	<i>MT1</i>
	<i>KT2</i>	<i>Hiểu được các nguyên tắc của quản trị chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000</i>	<i>MT2</i>
	<i>KT3</i>	<i>Hiểu được các thuật ngữ và yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015</i>	<i>MT3</i>
	<i>KT4</i>	<i>Hiểu được các bước xây dựng hệ thống quản trị chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015</i>	<i>MT4</i>
	<i>KT5</i>	<i>Hiểu được cách thức đánh giá hệ thống quản trị chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015</i>	<i>MT5</i>
<i>KN</i>	<i>KN1</i>	<i>Khảo sát nhu cầu của khách hàng</i>	<i>MT2, MT3, MT4</i>
	<i>KN2</i>	<i>Đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng</i>	<i>MT2, MT3, MT4</i>
	<i>KN3</i>	<i>Xây dựng văn bản của HTQTCL</i>	<i>MT3, MT4</i>
	<i>KN4</i>	<i>Sử dụng các công cụ kiểm soát chất lượng</i>	<i>MT3, MT4</i>
	<i>KN5</i>	<i>Thiết kế và xây dựng quy trình làm việc</i>	<i>MT3, MT4</i>
	<i>KN6</i>	<i>Thực hiện một cuộc đánh giá nội bộ</i>	<i>MT5</i>

4. Vị trí việc làm/nghề.

Đảm nhận vai trò:

- ✓ Giám đốc điều hành hoặc nhân viên quản trị điều hành: vận hành và quản lý hệ thống tạo ra sản phẩm hoặc cung cấp dịch vụ để đảm bảo chất lượng tốt, đáp ứng yêu cầu của khách hàng;
- ✓ Giám đốc chất lượng hoặc nhân viên kiểm soát chất lượng: kiểm soát hệ thống và đảm bảo hệ thống hoạt động đúng yêu cầu, sản phẩm dịch vụ thỏa mãn yêu cầu của khách hàng và đáp ứng yêu cầu của pháp luật;
- ✓ Trưởng phòng hoặc nhân viên kiểm soát quy trình: kiểm soát các hoạt động để các quy trình đạt kết quả mong đợi;
- ✓ Giám đốc hoặc nhân viên trải nghiệm khách hàng: tìm hiểu nhu cầu của khách hàng, đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng.

5. Thông tin tuyển sinh

- a. **Đối tượng tuyển sinh:** Sinh viên, học việc người có nhu cầu quan tâm đến lĩnh vực quản lý chất lượng
- b. **Phương thức tuyển sinh:** Xét tuyển
- c. **Điều kiện tuyển sinh:** Đối tượng trên 18 tuổi, nộp hồ sơ theo yêu cầu của thông báo tuyển sinh

6. Tổ chức đào tạo

Khóa đào tạo do Trung tâm Tư vấn doanh nghiệp, Khoa Quản trị kinh doanh tổ chức tuyển sinh vào đào tạo với đội ngũ giảng viên cơ hữu là nòng cốt, đồng thời có sự tham gia khách mời là các chuyên gia, lãnh đạo doanh nghiệp chia sẻ kiến thức thực tế.

Quy mô lớp học: Tối thiểu là 20 học viên trở lên.

Thời gian đào tạo: 15 ngày

Địa điểm: Tại trường/ Ngoài trường (tùy theo nhu cầu của học viên)

Phương thức đào tạo: Chủ động, đa dạng và linh hoạt. Khóa học nhằm giúp học viên có thể tiếp thu kiến thức một cách hứng khởi, chủ động và có thể áp dụng được ngay các kinh nghiệm và kỹ năng được tiếp thu vào công việc Khóa học bao gồm các hoạt động như sau:

- Bài giảng (Lecturing)
- Trao đổi, thảo luận (Brain Storming)
- Làm việc nhóm (Teamwork)
- Bài tập tình huống (Case study)
- Thuyết trình (Presentation)

Hình thức đào tạo: Trực tiếp

7. Điều kiện xét tốt nghiệp và cấp chứng chỉ/chứng nhận:

- Vắng không quá 20% số buổi trên lớp.
- Tham gia các bài trình bày nhóm theo quy định.
- Kết quả bài kiểm tra kiến thức cuối khóa đạt từ 5 điểm trở lên.

8. Khung chương trình đào tạo

Stt	Mã (HP)	Tên học phần/Module/Chuyên đề	Số TC	Điều kiện
1	CD1	Khái quát các thay đổi trong ISO 9000	1	
2	CD2	Phân tích chi tiết các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001-2015	1	
3	CD3	Phương pháp xây dựng quy trình hệ thống ISO	1	
4	CD4	Đánh giá HTQTCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 (đánh giá hệ thống, năng lực)	1	
5	CD5	Đánh giá HTQTCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 (quản lý chương trình và thực hiện đánh giá)	1	
Tổng			5	

9. Ma trận liên kết các học phần và chuẩn đầu ra CTĐT (nếu có)

	Kiến thức					Kỹ năng					
	KT1	KT2	KT3	KT4	KT5	KN1	KN2	KN3	KN4	KN5	KN6
CD1	X										
CD2		X				X	X				
CD3			X			X	X	X	X	X	X
CD4				X		X	X	X	X	X	
CD5					X						X

10. Phương pháp tiếp cận (giảng dạy) trong đào tạo

- Tiếp cận lý thuyết trực tiếp: Giảng viên trao đổi các nội dung liên quan đến chủ đề, hướng dẫn thực hành cho các học viên.
- Tiếp cận thực hành/học tập trải nghiệm: Đóng vai và thực, làm việc nhóm
- Học tập độc lập: Lập kế hoạch/tự nghiên cứu/giải quyết/phân tích/kết luận

11. Tóm tắt nội dung các học phần/Module/Chuyên đề

- Tên môn học: Xây dựng hệ thống quản trị chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000
- Mục tiêu môn học: Trang bị, nâng cao kiến thức và kỹ năng Quản trị chất lượng trong tổ chức và doanh nghiệp
- Yêu cầu/điều kiện giảng viên giảng dạy: Các giảng viên có kinh nghiệm liên quan đến chủ đề, trình độ từ Thạc sĩ trở lên
- Yêu cầu đầu ra/chuẩn đầu ra của môn học: Tích lũy đủ các kiến thức 80% nội dung khóa học
- Tài liệu học tập: Tài liệu sẽ được phát tới học viên
- Phương pháp kiểm tra đánh giá, công nhận kết quả học tập: Vắng không quá 20% số buổi trên lớp và hoàn thành các bài tập trình bày nhóm và đạt điểm 5 trở lên bài kiểm tra cuối khóa.
- **Tóm tắt nội dung:**
 - **Chuyên đề 1: Khái quát các thay đổi trong ISO 9000**
 - Lịch sử phát triển của Mô hình hệ thống quản lý ISO 9000.
 - Bối cảnh, mục đích và nội dung thay đổi các yêu cầu của ISO 9001 trong phiên bản mới 2015 về Tiếp cận, Bố cục, Điều khoản và Yêu cầu.
 - Mô hình hệ thống quản lý tiếp cận theo quá trình và sự liên kết các yêu cầu tiêu chuẩn.
 - Tiếp cận quản lý rủi ro theo ISO 9001:2015.
 - Thay đổi cấu trúc chính và các nội dung chính của tiêu chuẩn ISO 9001 : 2015.
 - Các nguyên tắc về quản lý chất lượng/ Mô hình P-D-C-A
 - **Chuyên đề 2: Phân tích chi tiết các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001-2015**
 - Bối cảnh của tổ chức**
 - Hiểu về tổ chức và bối cảnh
 - Nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm
 - Xác định phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng.
 - Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình
 - Sự lãnh đạo**
 - Sự lãnh đạo và cam kết
 - Hướng vào khách hàng

- Chính sách chất lượng
- Mô tả vai trò, trách nhiệm, quyền hạn trong Công ty.

Hoạch định hệ thống quản lý

- Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội
- Hoạch định mục tiêu chất lượng/ hành động đạt được
- Xác định mối nguy, đánh giá rủi ro, xác lập sự kiểm soát

Điều hành

- Quản lý điều hành
- Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ
- Kiểm soát các sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp
- Chuyển giao sản phẩm và dịch vụ
- Kiểm soát đầu ra không phù hợp

Đánh giá kết quả hoạt động

- Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá
- Đánh giá nội bộ
- Xem xét của lãnh đạo

Cải tiến

- Đánh giá kết quả hoạt động
- Sự không phù hợp và hành động khắc phục

○ **Chuyên đề 3: Phương pháp xây dựng quy trình hệ thống ISO**

- Nhận diện, đánh giá và kiểm soát rủi ro và hành động thực hiện trong Hệ thống QLCL ISO 9001:2015
- Các công cụ phân tích rủi ro và cơ hội
- Phân tích cải tiến kết quả thực hiện
- Chương trình hành động Chuyển đổi hệ thống theo tiêu chuẩn mới
- Phương pháp xây dựng quy trình Tích hợp ISO 9001:2015 với các tiêu chuẩn khác(ISO 14001, ISO 45001,...)
- Phương pháp xây dựng hệ thống các quy trình/ thủ tục/ HDCV ... phù hợp với yêu cầu tiêu chuẩn ISO

○ **Chuyên đề 4: Đánh giá HTQTCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 (đánh giá hệ thống, năng lực)**

Đánh giá hệ thống quản lý theo ISO 9001:2015

- Phạm vi

- Thuật ngữ – Định nghĩa
- Các nguyên tắc trong đánh giá nội bộ

Năng lực và đánh giá năng lực của chuyên gia đánh giá

- Vai trò của đánh giá viên nội bộ
- Tiêu chuẩn năng lực của đánh giá viên và của trưởng đoàn
- Duy trì và cải tiến năng lực
- Đánh giá chuyên gia đánh giá
- Quản lý chương trình đánh giá
- Mục tiêu của chương trình đánh giá
- Thực hiện chương trình đánh giá

○ **Chuyên đề 5: Đánh giá HTQTCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 (quản lý chương trình và thực hiện đánh giá)**

Thực hiện đánh giá

- Bắt đầu cuộc đánh giá
- Chuẩn bị các hoạt động đánh giá
- Tiến hành các hoạt động đánh giá
- Chuẩn bị và gửi báo cáo đánh giá
- Hoàn thành cuộc đánh giá
- Tiến hành đánh giá theo dõi

Kỹ thuật đánh giá

- Các loại hình đánh giá
- Đánh giá theo quá trình
- Đánh giá truy vết
- Ghi nhận các điểm phát hiện
- Truy tìm bằng chứng
- Lập hồ sơ đánh giá

HIỆU TRƯỞNG

TRƯỞNG ĐƠN VỊ

PGS.TS. Hà Sơn Tùng

GS.TS Phạm Hồng Chương