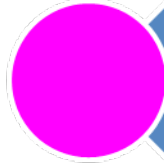


QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TOÀN DIỆN





KHÁI NIỆM



ĐẶC TRƯNG



CÁC YẾU TỐ
ÁNH HƯỞNG



VAI TRÒ
CỦA CON NGƯỜI



ƯU – NHƯỢC ĐIỂM



ĐỀ XUẤT



KHÁI NIỆM

TQM (Total Quality Management): Quản lý chất lượng đồng bộ là cách quản lý một tổ chức tập trung vào chất lượng, dựa vào sự tham gia của tất cả các thành viên của tổ chức, nhằm đạt được sự thành công lâu dài nhờ việc thỏa mãn khách hàng và đem lại lợi ích cho các thành viên của tổ chức đó và cho xã hội.



ĐẶC TRƯNG



1. Chất lượng là ưu tiên hàng đầu;
2. Định hướng vào người tiêu dùng;
3. Đảm bảo thông tin và xem thống kê là công cụ quan trọng;
4. Kế hoạch hóa, theo dõi – phòng ngừa trước khi sản xuất;
5. Tính đồng bộ trong quản lý chất lượng;
6. Quản lý theo chức năng chéo và hội đồng chức năng.



YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG



BÊN TRONG

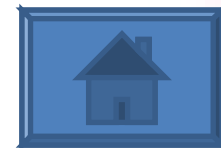
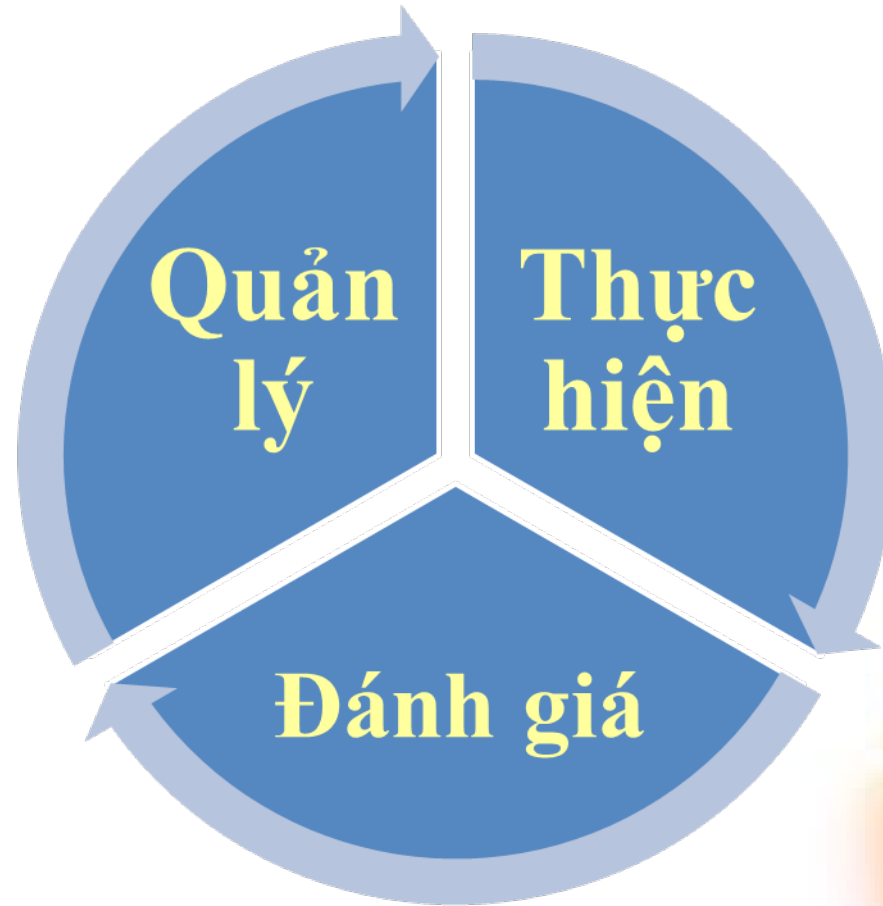
BÊN NGOÀI

Đ
Đ
Đ

Đ
Đ
Chính sách



VAI TRÒ CỦA CON NGƯỜI



VAI TRÒ CỦA KHÁCH HÀNG

1. Hệ thống các yếu tố có thể làm thỏa mãn khách hàng là nền tảng cho quá trình cải tiến

2. Cung cấp cái nhìn khách quan về chất lượng dịch vụ mình thụ hưởng.

3. Sự phản hồi, thông tin phản hồi của khách hàng giúp nâng cao chất lượng sản phẩm.



VAI TRÒ CỦA NGƯỜI LÃNH ĐẠO

1. Đảm nhận vai trò và trách nhiệm về chất lượng.

2. Chủ chốt trong việc cải tiến liên tục hiệu quả hoạt động của tổ chức.



VAI TRÒ CỦA CB-NV

1. Đưa ra các đề nghị cần thiết cho sự thay đổi.
2. Thực hiện chất lượng và đều có tác động đến khách hàng.
3. Phát triển một cách toàn diện và thống nhất năng lực của mình.
4. Ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng hoạt động của cơ quan, tổ chức.



ƯU ĐIỂM



1. Kiểm soát công việc;
2. Huy động sự tham gia và phát huy vai trò của các bộ phận;
3. Chia sẻ kinh nghiệm và khuyến khích sáng tạo;
4. Tăng trưởng kinh tế;
5. Đem lại lợi ích cho người tiêu dùng.



Ví dụ:



Dây chuyền sản xuất thuốc của Cty Tipharco



Mô hình chấm điểm công chức của UBND Q.1



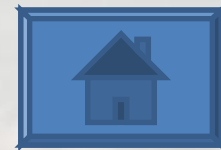
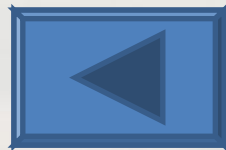
Giao tiếp với khách hàng



Back [ym](#)

NHƯỢC ĐIỂM

1. Đòi hỏi sự thích ứng cao với những thay đổi liên tục để cạnh tranh và đáp ứng nhu cầu của khách hàng.
2. Khó huy động được sự tham gia của mọi cá nhân, thành viên trong tổ chức vì ý thức và trách nhiệm của mỗi người là khác nhau.
3. Cần có những chiến lược cụ thể trong quản lý chất lượng toàn diện.



ĐỀ XUẤT

1. Xây dựng môi trường làm việc, đề cao tính tự quản;
2. Tăng cường sự hợp tác trong tập thể;
3. Tuyên truyền, giáo dục ý thức trách nhiệm của từng người về chất lượng toàn diện;
4. Cải tiến cơ cấu tổ chức;
5. Đầu tư cho con người.



NHÓM 02, TỔ 04
XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN
ThS. Nguyễn Tuấn Minh
và các bạn đã chú ý lắng nghe!

