

CHƯƠNG 2. QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG TRONG TỔ CHỨC

2.1 Hoạch định chất lượng

2.2 Kiểm soát chất lượng

2.3 Đảm bảo chất lượng

2.4 Cải tiến chất lượng

2.1 Hoạch định chất lượng

2.1.1 Vai trò của hoạch định chất lượng

2.1.2 Các khía cạnh của hoạch định chất lượng

2.1.2. Nội dung của hoạch định chất lượng

2.1.3. Các bước hoạch định chất lượng

2.1.1 Vai trò của hoạch định chất lượng

- Là hoạt động nền tảng giúp:
 - Định hướng tổ chức tới khách hàng;
 - Xác định rõ ràng mục tiêu, chính sách chất lượng;
 - Thiết kế các quá trình cần thiết;
 - Định rõ nội dung hoạt động;
 - Xác định rõ trách nhiệm quản lý, điều hành;
 - Hạn chế rủi ro kinh doanh.
 - **Chú ý nêu các khía cạnh hoạch định CL**

2.1.2 Nội dung của hoạch định chất lượng

- Xác định mục tiêu chất lượng
- Xác định các phương pháp

2.1.4. Các bước hoạch định chất lượng

- Bước 1: Xây dựng mục tiêu chất lượng
- *Bước 2*: Xác định khách hàng mục tiêu
- *Bước 3*: Tìm hiểu nhu cầu khách hàng
- *Bước 4*: Phát triển sản phẩm hoặc dịch vụ
- *Bước 5*: Thiết lập quy trình
- *Bước 6*: Hoạch định chi tiết

2.2 Kiểm soát chất lượng

2.2.1. Vai trò của hoạt động kiểm soát chất lượng

2.2.2. Nội dung và kỹ thuật kiểm soát chất lượng

2.2.3. Quy trình kiểm soát chất lượng

2.2.1. Vai trò của kiểm soát chất lượng

- Bản chất của kiểm soát chất lượng
- Vai trò của kiểm soát chất lượng

Vai trò của kiểm soát chất lượng

- Giúp đo lường hiệu quả kinh doanh của tổ chức
- Giúp việc không ngừng cải tiến nâng cao chất lượng
- Làm tăng khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng

2.2.2. Nội dung và kỹ thuật KSCCL

- Nội dung kiểm soát chất lượng
- Kỹ thuật kiểm soát chất lượng

2.2.3. Quy trình kiểm soát chất lượng



2.3 Đảm bảo chất lượng

2.3.1 Khái niệm, yêu cầu đảm bảo chất lượng

2.3.2 Các phương pháp đảm bảo chất lượng

2.3.1 Khái niệm, mục đích, yêu cầu đảm bảo chất lượng

- Khái niệm đảm bảo chất lượng
- Mục đích đảm bảo chất lượng
- Yêu cầu đảm bảo chất lượng

2.4 Cải tiến chất lượng

- 2.4.1. Sự cần thiết và ý nghĩa của hoạt động cải tiến chất lượng
- 2.4.2. Các nguyên tắc của cải tiến chất lượng
- 2.4.3. Chu trình cải tiến chất lượng

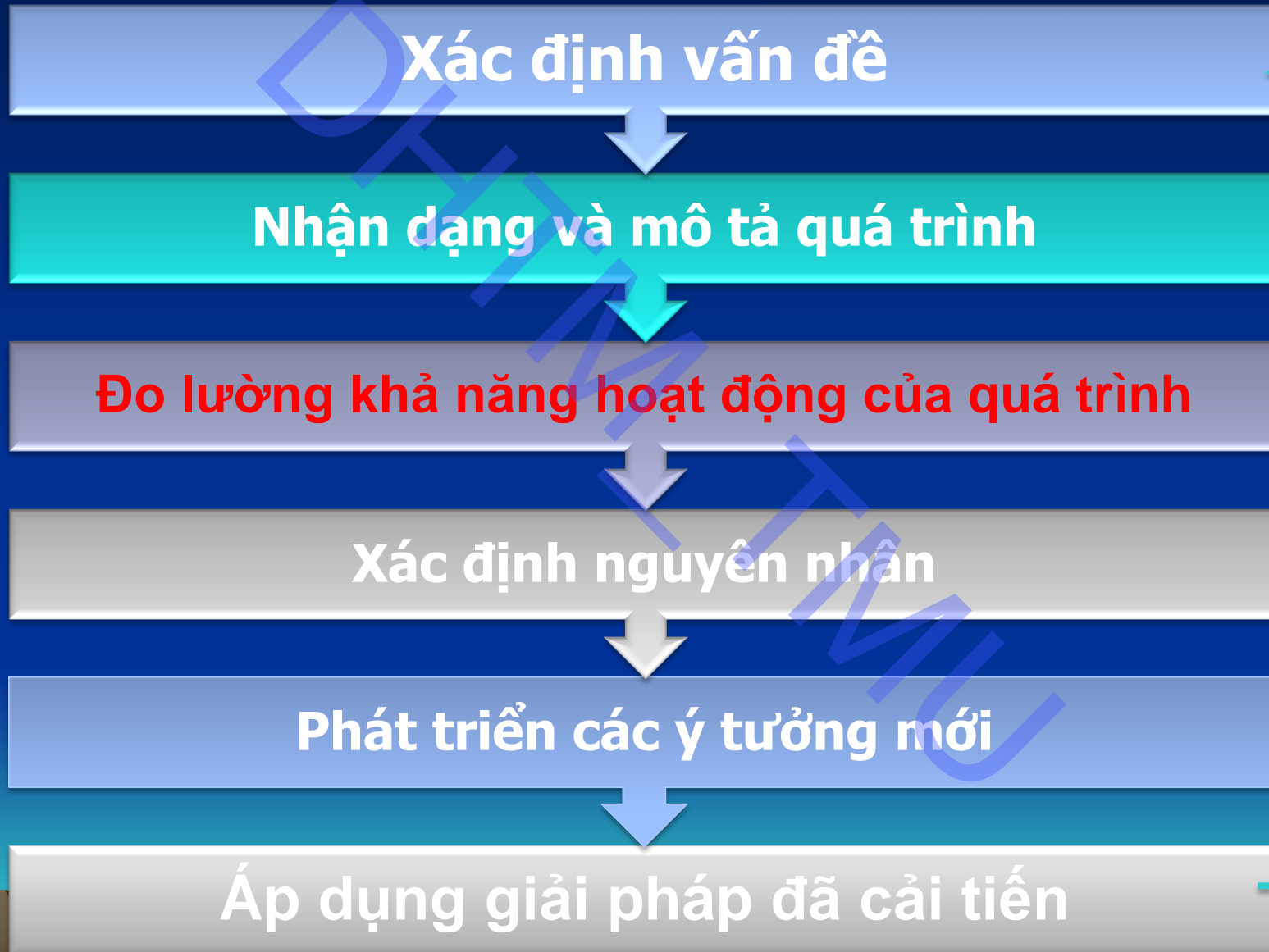
2.4.1. Sự cần thiết và ý nghĩa của cải tiến chất lượng

- Sự cần thiết cải tiến chất lượng
- Ý nghĩa

2.4.2 Nguyên tắc cải tiến chất lượng

- *Nguyên tắc 1:* Cải tiến chất lượng hướng tới khách hàng
- *Nguyên tắc 2:* Cải tiến chất lượng đòi hỏi sự tham gia của tất cả các thành viên trong doanh nghiệp.
- *Nguyên tắc 3:* Cần kết hợp cải tiến liên tục và đổi mới để nâng cao chất lượng
- *Nguyên tắc 4:* Cần cải tiến liên tục nhờ áp dụng vòng tròn P-D-C-A.

2.4.3. Chu trình cải tiến chất lượng



9/27/2017