

CHƯƠNG 4: CÁC CÔNG CỤ VÀ KỸ THUẬT QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG

Giới thiệu:

4.1. Các công cụ cơ bản trong QTCL

4.1.1. Kiểm soát chất lượng bằng thống kê

4.1.2. Các công cụ thống kê cơ bản

4.2. Một số kỹ thuật quản trị chất lượng

4.2.1. Kỹ thuật triển khai các chức năng chất lượng- QFD

4.2.2. Chuẩn đối sánh (Benchmarking)

4.1. Các công cụ cơ bản trong quản trị chất lượng

4.1.1. Kiểm soát quá trình bằng thống kê

4.1.2. Các công cụ thống kê cơ bản

4.1.1 Kiểm soát quá trình bằng thống kê

- Khái niệm, bản chất của kiểm soát quá trình bằng thống kê
- Lợi ích của kiểm soát quá trình bằng thống kê

4.1.2 Các công cụ thống kê cơ bản trong kiểm soát chất lượng

1. Sơ đồ lưu trình
2. Phiếu kiểm tra
3. Sơ đồ nhân quả
4. Biểu đồ pareto
5. Biểu đồ kiểm soát
6. Biểu đồ phân bố mật độ
7. Biểu đồ phân tán

1. Sơ đồ lưu trình/ lưu đồ (flow chart)

- Khái niệm:
- Nguyên tắc thiết lập sơ đồ lưu trình (nêu 5 nguyên tắc xây dựng lưu đồ)
- Một số gợi ý trong xây dựng lưu đồ
- Ví dụ minh họa

2. Phiếu kiểm tra (check sheet)

- ❖ Khái niệm
- ❖ Phân loại phiếu kiểm tra:
 - ❖ Yêu cầu trong xây dựng phiếu kiểm tra
- ❖ Ví dụ về phiếu kiểm tra

3. Sơ đồ nhân quả

- Giới thiệu
- Khái niệm
- Tác dụng
- Các bước xây dựng sơ đồ nhân quả
- Ví dụ và hình ảnh minh họa

4. Biểu đồ pareto

- Khái niệm
- Tác dụng của biểu đồ pareto
- Bảng phân tích pareto
- Các bước xây dựng biểu đồ pareto
- Một số lưu ý

5. Biểu đồ kiểm soát

- Giới thiệu
- Phân loại biểu đồ kiểm soát
- Mục đích sử dụng biểu đồ kiểm soát
- Các công thức tính của biểu đồ kiểm soát
- Các bước xây dựng biểu đồ kiểm soát
- Ví dụ minh họa

6. Biểu đồ phân bố mật độ (BĐ tần xuất)

- Giới thiệu
- Khái niệm
- Lợi ích cơ bản
- Nguyên tắc xây dựng và ứng dụng
- Phương pháp xây dựng:
 - Phương pháp nhanh
 - Phương pháp khoảng chia
- Một số dạng biểu đồ phân bố mật độ đặc biệt

7. Biểu đồ phân tán

- Giới thiệu
- Khái niệm
- Cách xây dựng
- Các dạng biểu đồ phân tán
- Ví dụ minh họa

4.2 Một số kỹ thuật khác

- Kỹ thuật triển khai các chức năng chất lượng
- Chuẩn đối sánh (Benchmarking)