

# Chương 6

## Tổ chức triển khai hoạt động quản trị chất lượng

6.1 Sự cần thiết phải triển khai hệ thống quản trị chất lượng trong tổ chức

6.1.1 Hệ thống quản trị chất lượng

6.1.2 Mục tiêu của hệ thống quản trị chất lượng

6.2.3 Phân loại, phân cấp quản lý chất lượng

6.2 Các giai đoạn triển khai hệ thống quản trị chất lượng

6.3.1 Xem xét thực trạng và lựa chọn mô hình

6.3.2 Tổ chức triển khai hệ thống QTCL

6.3.3 Cải tiến và hoàn thiện hệ thống

6.3 Các bước triển khai cụ thể mô hình quản trị chất lượng

6.3.1 Các bước triển khai hệ thống quản trị chất lượng theo ISO

# 6.1 Sự cần thiết phải triển khai hệ thống quản trị chất lượng trong tổ chức

6.1.1 Hệ thống quản trị chất lượng

6.1.2 Mục đích của hệ thống quản trị chất lượng

6.1.3 Phân loại, phân cấp quản lý chất lượng

## 6.1.1 Hệ thống quản trị chất lượng

- Khái niệm hệ thống chất lượng:
- Vai trò của hệ thống QTCL:

## 6.1.2 Mục tiêu của hệ thống quản trị chất lượng

- Xây dựng chương trình và sự phối hợp các nỗ lực của mọi người
  - Chất lượng/ hiệu quả: Cao nhất
  - Chi phí: Thấp nhất
  - thời gian cung cấp: đúng thời hạn

## 6.1.3 Phân loại, phân cấp hệ thống quản trị chất lượng

- Phân loại hệ thống quản trị chất lượng
- Phân cấp quản trị chất lượng

## 6.2 Các giai đoạn cơ bản để tổ chức triển khai hệ thống quản trị chất lượng

6.3.1 Xem xét thực trạng và lựa chọn mô hình

6.3.2 Tổ chức triển khai hệ thống QTCL

6.3.3 Cải tiến và hoàn thiện hệ thống

## 6.3.1 Xem xét thực trạng và lựa chọn mô hình (2 bước)

- ❖ Xem xét và liệt kê các hoạt động kinh doanh chính
- ❖ Lựa chọn mô hình và xem xét ngoại lệ.

## 6.3.2 Tổ chức triển khai hệ thống QTCL

- DN cần xác định chắc chắn danh sách các hoạt động kinh doanh chính nhằm mục đích:
  - Xác định các yếu tố cấu thành khác nhau
  - Quyết định xem các yếu tố đó có khớp nhau không
  - Có cần thay đổi những gì để hệ thống hoạt động tốt hơn
  - Xác định các yếu tố của hệ thống mới (ví dụ yêu cầu của ISO 9001:2000), đã được thể hiện trong các hoạt động của DN hay chưa.
  - Các bước công việc cụ thể của giai đoạn này bao gồm: (slide sau)



## 6.3.3 Cải tiến và hoàn thiện hệ thống

- ❖ Cân nhắc thông tin phản hồi từ hệ thống QTCL để cải tiến hệ thống
- ❖ Theo dõi và tiên lượng những thay đổi để biết DN đã đạt được những gì

## 6.3 Các bước triển khai cụ thể mô hình quản trị chất lượng

6.3.1 Các bước triển khai hệ thống quản trị chất lượng theo ISO 9000

6.3.2 Các bước triển khai hệ thống quản trị chất lượng theo TQM

## 6.3.1 Các bước triển khai hệ thống quản trị chất lượng theo ISO 9000

Bước 1: Xem xét và liệt kê các hoạt động kinh doanh chính

Bước 2: Xem xét ngoại lệ

Bước 3: Mô tả công việc

Bước 4: Đối chiếu, so sánh những gì đã viết ra tương ứng với các hoạt động kinh doanh đã phác thảo trước đó

Bước 5: Đối chiếu hoạt động thực tế với mô hình lựa chọn

## 6.3.1 Các bước triển khai hệ thống quản trị chất lượng theo ISO 9000

Bước 6: Xác định các tiêu chuẩn và danh sách các hoạt động kinh doanh chính liên kết với nhau thế nào

Bước 7: Tổ chức triển khai hệ thống và các tiêu chuẩn

Bước 8: phù hợp hoá (Khắc phục, phòng ngừa)

Bước 9: xem xét thông tin phản hồi và cải tiến