



P & Q SOLUTIONS CO., LTD.

Unit 902, Building 45 Nguyen Son, Long Bien, Hanoi, Vietnam

T. (04) 3 793 06 96 F. (04) 3 793 06 95 W. <http://www.pnq.com.vn>

Leading Solutions, Leading People !

Khóa ào t o : NÂNG CAO HI U QU HO T NG C A CÁN B QU N LÝ H TH NG QU N LÝ CH T L NG

Th i l ng : ào t o 03 ngày

i t ng : Các lãnh o doanh nghi p, Các i di n lãnh o v ch t l ng (QMR), Th ký/ i u ph i viên ch t l ng/ISO

M c tiêu : Nâng cao n ng l c i ng Th ký ISO/ i u ph i viên ISO m b o vi c xây d ng, t ch c th c hi n, duy trì và c i ti n h th ng qu n lý ch t l ng m t cách hi u qu .

TT	N I DUNG	TH I GIAN
Ngày th nh t		
Ph n I – t v n		
1	T ng quan v ch t l ng và qu n lý ch t l ng <ul style="list-style-type: none">• Khái ni m c b n v ch t l ng và qu n lý ch t l ng,• Qu n lý ch t l ng và qu n lý doanh nghi p.	08:30-09:00
2	Ch t l ng c a H th ng QLCL <ul style="list-style-type: none">• Các c i m & i u ki n c a H th ng qu n lý ch t l ng t t,• Th o lu n v th ctr ng ch t l ng c a HTQLCL.	09:00-10:00
3	Chân dung m t CÁN B QU N LÝ HTCL hi u qu <ul style="list-style-type: none">• Vai trò & trách nhi m c a m t CÁN B QU N LÝ HTCL,• Yêu c u v n ng l c c a m t CÁN B QU N LÝ HTCL,• Th o lu n v th ctr ng ho t ng c a các CÁN B QU N LÝ HTCL.• Bài t p tình hu ng và th o lu n nhóm.	10:15-12:00
Ph n II – V t qua các thách th c i v i ho t ng c a m t CÁN B QU N LÝ HTCL		
4	Thách th c 1 – T o và duy trì s cam k t c a lãnh o cao nh t <ul style="list-style-type: none">• CÁN B QU N LÝ HTCL c n g i s cam k t c a lãnh o cao nh t,• T o s cam k t – Th ng nh tt l i ích n hành ng,• Hã y t v n lãnh o cao nh t th hi n cam k t,• Bài t p tình hu ng và th o lu n nhóm.	14:00 – 15:00
5	Thách th c 2 – o l ng quá trình và qu n lý m c tiêu ch t l ng <ul style="list-style-type: none">• Tính hi u l c c a H th ng qu n lý ch t l ng,• Hã y ánh giá và qu n lý quá trình trên các ch s ch t l ng ho t ng – QKPIs,• Thi t l p và qu n lý m c tiêu ch t l ng,• Bài t p tình hu ng và th o lu n nhóm.	15:15 – 17:00
Ngày th hai		
6	Thách th c 3 – Duy trì và c p nh t h th ng tài li u <ul style="list-style-type: none">• H th ng tài li u: M c ích hay công c ,	08:30 – 10:00

	<ul style="list-style-type: none"> Hãy các tài liệu “s ng” và gia t ng giá tr , <i>Bài t p tình hu ng và th o lu n nhóm.</i> 	
7	Thách th c 4 – Duy trì và thúc y nh n th c <ul style="list-style-type: none"> H th ng qu n lý ch t l ng: oàn tàu hay con r t? Xây d ng, ánh giá nh n th c và hành vi c a nhân viên, <i>Bài t p tình hu ng và th o lu n nhóm.</i> 	10:15 – 12:00
8	Thách th c 5 – C i ti n liên t c và công c c i ti n <ul style="list-style-type: none"> Gi m s gia t ng giá tr c a H th ng QLCL và nhu c u c i ti n liên t c, Các khu v c, y ut và i u k i n c a c i ti n liên t c, T ng c ng hi u qu v i các công c c i ti n ch t l ng, <i>Bài t p tình hu ng và th o lu n nhóm.</i> 	13:30 – 17:00
Ngày th ba		
9	Thách th c 6 – T ng giá tr c a ho t ng ánh giá n i b <ul style="list-style-type: none"> “Khách hàng & th a m ă n khách hàng c a ho t ng ánh giá n i b , Qu n lý ho t ng ánh giá n i b , Phát tri n nhân s cho ho t ng ánh giá n i b , <i>Bài t p tình hu ng và th o lu n nhóm.</i> 	08:30 – 10:00
10	Thách th c 7 – Nâng cao hi u qu ho t ng Xem xét c a lãnh o <ul style="list-style-type: none"> c a lãnh o hay “V r n thêm chân”, Hi u qu c a ho t ng xem xét c a lãnh o: gi i quy t v n “Ngh” và “Quy t”, <i>Bài t p tình hu ng và th o lu n nhóm.</i> 	10:15 – 12:00
11	Thách th c 8 – Qu n lý quan h v i t ch c ch ng nh n <ul style="list-style-type: none"> Quan h v i t ch c ch ng nh n: yêu c u và th a m ă n khách hàng, V t b g ă n n ng và t o giá tr gia t ng t ho t ng ánh giá c a t ch c ch ng nh n. 	13:30 – 14:30
Ph n III – T ch c th c hi n công vi c c a CÁN B QU N LÝ HTCL		
12	T ch c công vi c c a m t CÁN B QU N LÝ HTCL <ul style="list-style-type: none"> Các i t ng và lnh v c qu n lý c a m t CÁN B QU N LÝ HTCL, K ho ch công tác n m i n hình c a m t CÁN B QU N LÝ HTCL, <i>Bài t p tình hu ng và th o lu n nhóm.</i> 	14:30 – 15:00 15:15 – 16:45
13	T ng k t khóa h c <ul style="list-style-type: none"> T ng k t khóa h c và tr l i câu h i, ánh giá khóa ào t o 	16:45 – 17:00

Ghi chú:

- Th i gian ngh tr a t 12:00-13:30, ngh gi i lao t 10:00-10:15 và 15:00-15:15,
- Tài li u cho khóa h c do P & Q Solutions cung c p bao g m tài li u bài gi ng, tài li u th o lu n và các tài li u tham kh o cho các ch th o lu n.