



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 : THI T L P VÀ TRI N KHAI H TH NG CH S ÁNH GIÁ HI U QU
HO T NG CH T L NG**

Th i l ng : ào t o 02 ngày

i t ng : Nhân viên qu n lý các b ph n, qu n lý ch t l ng

M c tiêu : Gi i thi u cho h c viên cách th c tri n khai H th ng ch s ch t l ng;
ph ng pháp theo dõi, o l ng và phân tích ch s ch t l ng.

TT	N I DUNG	TH I GIAN
NGÀY TH NH T		
1	Gi i thi u chung v khóa ào t o	08:30-08:45
2	Nhu c u c a khách hàng và các bên quan tâm • Ch t l ng và các ho t ng ch t l ng, • Khái ni m v “khách hàng” và các “bên quan tâm”, • Xác nh nhu c u và yêu c u c a “khách hàng” và các “bên quan tâm”, <u>Bài t p nhóm I – Xác nh nhu c u c a “khách hàng” và “bên quan tâm”</u>	08:45-10:00
3	H th ng ch s ch t l ng • Xác nh ch s ch t l ng cho các ho t ng, • Thi t l p H th ng ch s ch t l ng, <u>Bài t p nhóm II – Xác nh và l p H th ng ch s ch t l ng.</u>	10:15-12:00
4	M ts công c h tr qu n lý ch s ch t l ng • L u , S cây và B ng ki m tra, • Bi u Pareto, Nhân qu , T n xu t và Bi u ki m soát.	13:30-15:00
5	Theo dõi, o l ng và phân tích ch s ch t l ng • Theo dõi o l ng ch s ch t l ng, • C p nh t d li u v ch s ch t l ng, <u>Bài t p nhóm III – L p k ho ch theo dõi, o l ng ch s ch t l ng</u>	15:15-17:00
NGÀY TH HAI		
6	Theo dõi, o l ng và phân tích ch s ch t l ng (ti p theo) • Phân tích và ánh giá ch s ch t l ng. <u>Bài t p nhóm IV – Phân tích và ánh giá ch s ch t l ng</u>	08:30-10:00
7	Các khó kh n khi tri n khai H th ng ch s ch t l ng • Các khó kh n khi tri n khai H th ng ch s ch t l ng, • Nh ng i u nên và không nên khi tri n khai H th ng ch s ch t l ng.	10:15-12:00

TT	N I DUNG	TH I GIAN
8	Thi t l p và qu n lý m c tiêu ch t l ng • Gi i thi u v m c tiêu ch t l ng, • C s thi t l p m c tiêu ch t l ng, • L p k ho ch th c hi n m c tiêu ch t l ng, <u>Bài t p nhóm V – Thi t l p và l p k ho ch th c hi n m c tiêu ch t l ng</u>	13:30-15:00
9	Thi t l p và qu n lý m c tiêu ch t l ng (t i p theo) • Theo dõi và xem xét m c tiêu ch t l ng, <u>Bài t p nhóm VI – Theo dõi và xem xét m c tiêu ch t l ng.</u>	15:15-16:30
T ng k t và tr l i câu h i		16:30 – 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.