



KHÓA HỌC

QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN ISO 9000

MỤC TIÊU

- ▶ Khóa học này cung cấp cho học viên những kiến thức tổng quan và kỹ năng cơ bản về Quản trị chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000.
- ▶ Kiến thức thu được từ khóa học này sẽ được các nhà quản trị doanh nghiệp vận dụng nhằm nâng cao một cách “vượt trội” năng suất và chất lượng của sản phẩm và dịch vụ.
- ▶ Sau khi hoàn thành khóa học, học viên sẽ nắm được
 - ✓ Bản chất và lịch sử ra đời của ISO 9000
 - ✓ Cấu thành Bộ tiêu chuẩn ISO 9000
 - ✓ Lợi ích của việc áp dụng ISO 9000
 - ✓ Hệ thống tài liệu của Hệ thống Quản trị chất lượng theo Bộ tiêu chuẩn ISO 9000
 - ✓ Lập được kế hoạch xây dựng và triển khai ISO 9000
 - ✓ Kiểm soát và đánh giá chất lượng sản phẩm và quy trình sản xuất
 - ✓ Tổ chức được cuộc đánh giá chất lượng nội bộ của doanh nghiệp

ĐỐI TƯỢNG

- ▶ Cấp lãnh đạo doanh nghiệp: Giám Đốc, Phó Giám đốc, Hội đồng Quản trị
- ▶ Đội ngũ quản trị cấp trung: Giám đốc Chức năng, Trưởng-Phó Phòng/Ban/Bộ phận Sản xuất, Kỹ thuật, Chất lượng; Quản đốc phân xưởng
- ▶ Các đối tượng khác có quan tâm

NỘI DUNG

Chuyên đề 1: Tổng quan về Hệ thống Quản lý chất lượng ISO 9000

1. Khái niệm về chất lượng và các Hệ thống chất lượng
2. Lịch sử, cấu trúc và lợi ích của việc áp dụng ISO 9000
3. Tìm hiểu các yêu cầu của ISO 9001:2008
4. Các bước triển khai áp dụng và chứng nhận ISO 9000

Chuyên đề 2: Xây dựng hệ thống tài liệu theo tiêu chuẩn ISO 9000

1. Cấu trúc hệ thống tài liệu theo ISO 9000
2. Tiến trình xây dựng hệ thống tài liệu chất lượng
3. Cách viết các tài liệu cụ thể của ISO 9000: Sổ tay chất lượng, Chính sách và mục tiêu chất lượng, Lập kế hoạch, Quy trình, Hướng dẫn công việc ...
4. Kiểm soát các tài liệu của Hệ thống chất lượng

Chuyên đề 3: Đánh giá Hệ thống Quản trị chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000

1. Khái niệm và phân loại đánh giá chất lượng; Khái niệm và phân loại sự không phù hợp
2. Các nguyên tắc và yêu cầu của đánh giá chất lượng
3. Vai trò và nghiệp vụ của đánh giá viên nội bộ
4. Các bước tiến hành một cuộc đánh giá chất lượng nội bộ: chuẩn bị trước cuộc đánh giá, thực hiện đánh giá và báo cáo đánh giá
5. Các kỹ thuật sử dụng tiến hành đánh giá

GIỚI THIỆU VỀ CBAS

Trung tâm Nghiên cứu Quản trị Kinh doanh (CBAS) thuộc Trường Đại học Kinh tế (UEB), Đại học Quốc Gia Hà Nội (VNU) hoạt động trong các lĩnh vực:

- ▶ Nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ về quản trị kinh doanh
- ▶ Cung cấp các khóa đào tạo tập trung (Public Training) và các khóa đào tạo tại chỗ theo nhu cầu của đơn vị (In-house Training)
- ▶ Cung cấp dịch vụ tư vấn và chuyển giao công nghệ quản trị kinh doanh
- ▶ Trực tiếp và tham gia tổ chức các hội nghị, hội thảo khoa học trong nước và quốc tế





KHÓA HỌC

QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN ISO 9000

HỌC LIỆU

Nội dung khóa học được thiết kế theo chương trình của *Tổ chức Năng suất Châu Á (Asia Productivity Organization-APO)*

PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY

Áp dụng phương pháp giảng dạy lấy học viên làm trung tâm *Hollywood Lesson Plan*: kết hợp 50% lý thuyết, 50% thực hành tạo ra sự say mê, hứng khởi cho học viên:

- ▶ Giảng dạy lý thuyết (Theory Presentation)
- ▶ Trao đổi, chia sẻ kinh nghiệm (Experience Sharing)
- ▶ Trò chơi kinh doanh (Business Games)
- ▶ Bài tập tình huống (Case Studies)
- ▶ Bài tập tính toán (Practical Analysis Exercises)
- ▶ Thực hành trên máy tính (Computer Practising)

GIẢNG VIÊN

- ▶ Là các chuyên gia được đào tạo chuyên sâu về Quản trị Kinh doanh từ những trường danh tiếng tại Việt Nam và trên thế giới
- ▶ Có kinh nghiệm thực hành Quản trị Kinh doanh tại doanh nghiệp
- ▶ Có kinh nghiệm nhiều năm giảng dạy và tư vấn Quản trị chất lượng cho các tổ chức, doanh nghiệp

TỔ CHỨC LỚP HỌC

- ▶ Thời lượng khóa học: 30 giờ
 - ✓ Lớp ban ngày: 5 ngày x 6 giờ/ngày, hoặc
 - ✓ Lớp buổi tối: 10 buổi x 3 giờ/buổi
- ▶ Chứng chỉ: **Do Trường Đại học Kinh tế (UEB) – Đại học Quốc Gia Hà Nội (VNU)** cấp

THÔNG TIN LIÊN HỆ

- ▶ Phòng 301, E4, Số 144, Xuân Thủy, Cầu Giấy, Hà Nội
- ▶ Điện thoại: (+84)04 3754 7506-301 - Fax: (+84)04 3754 6765
- ▶ Email: cbas_ueb@vnu.edu.vn
- ▶ Website: <http://cbas.ueb.edu.vn/>

KHÁCH HÀNG VÀ ĐỐI TÁC

