

658.5
HA-K
2005

TS. HÀ VĂN HỘI

TS. HÀ VĂN HỘI

ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC TẾ TRONG CÁC DOANH NGHIỆP KINH DOANH DỊCH VỤ

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRUNG TÂM THÔNG TIN THƯ VIỆN

W-D2 / 7931

NHÀ XUẤT BẢN BƯU ĐIỆN

Hà Nội, tháng 3 - 2005

MỤC LỤC

<i>Lời Nhà xuất bản</i>	5
<i>Chương 1. Quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ trong điều kiện hội nhập và cạnh tranh</i>	7
I. Quản lý chất lượng sản phẩm	7
II. Chất lượng sản phẩm	21
<i>Chương 2. Chất lượng dịch vụ và ISO 9000</i>	44
I. Khái quát về chất lượng dịch vụ	44
II. Giới thiệu hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế (ISO)	52
III. Tình hình xây dựng và áp dụng ISO 9000 trên thế giới và Việt Nam	73
<i>Chương 3. Phạm vi và quy trình tổng quát của việc áp dụng ISO 9000 trong doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ</i>	78
I. Phạm vi áp dụng cho doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ ..	78
II. Quy trình áp dụng	79
III. Yêu cầu chung của hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ ..	87
<i>Chương 4. Trách nhiệm của lãnh đạo trong việc thực hiện áp dụng ISO</i>	96
I. Trách nhiệm quản lý	96
II. Định hướng vào khách hàng	101
III. Thiết lập chính sách chất lượng	104
IV. Hoạch định chất lượng	109
V. Trách nhiệm, quyền hạn và trao đổi thông tin	114
VI. Xem xét của lãnh đạo	123
<i>Chương 5. Quản lý nguồn lực trong quá trình xây dựng và áp dụng ISO 9000 trong doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ</i>	134
I. Cung cấp nguồn lực	134

II. Nguồn nhân lực	136
III. Cơ sở hạ tầng	144
IV. Môi trường làm việc	146
V. Nguồn tài chính.....	147
Chương 6. Thiết kế các dịch vụ	149
I. Lập kế hoạch tạo các dịch vụ	149
II. Các quá trình liên quan đến khách hàng	153
III. Thiết kế và phát triển các dịch vụ	161
IV. Mua hàng và các dịch vụ bên ngoài	179
Chương 7. Đo lường, phân tích và cải tiến các dịch vụ	182
I. Khái quát	182
II. Đánh giá các dịch vụ.....	187
III. Đo lường và theo dõi các quá trình.....	190
IV. Kiểm soát các dịch vụ không phù hợp.....	196
V. Phân tích dữ liệu	202
VI. Cải tiến liên tục.....	203
VII. Hành động khắc phục.....	206
Chương 8. Hướng dẫn xây dựng hệ thống tài liệu	216
I. Yêu cầu chung về thành lập hệ thống tài liệu quản lý chất lượng đối với các dịch vụ theo tiêu chuẩn ISO.....	216
II. Cấu trúc của hệ thống tài liệu khi áp dụng hệ thống chất lượng ISO 9000 trong các dịch vụ.....	216
III. Hướng dẫn xây dựng các văn bản trong hệ thống quản lý chất lượng các dịch vụ theo ISO 9001: 2000	222
Chương 9. Đánh giá chất lượng nội bộ	241
I. Khái quát	241
II. Đánh giá nội bộ.....	242
Phụ lục: Hệ thống quản lý chất lượng - Yêu cầu	261
Tài liệu tham khảo	285