

658-S
HCA-K
2005

TS. HÀ VĂN HỘI

ĐỀ QUA QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mô hình sản xuất kinh doanh ngày càng khắt khe với quy định về chất lượng và dịch vụ trong môi trường kinh doanh của nước ta. Kinh doanh kinh tế quốc tế là một yếu tố giúp các doanh nghiệp Việt Nam quan tâm. Một trong những công cụ dùng rất cay để làm giảm chi phí, nâng cao hiệu quả quản lý là áp dụng tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm của doanh nghiệp là việc áp

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

Chính sách: Viện Môi trường Quốc gia xuất bản Ban hành quy định xuất bản cuốn sách "Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế trong các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ" do Tiến sĩ Vũ Văn Huy - Giảng viên khoa Quản trị Kinh doanh 1, Học viện Công nghệ Bách Khoa Hà Nội soạn. Nội dung cuốn sách gồm 09 chương giới thiệu khái quát về mô hình quản lý chất lượng dịch vụ; quản lý chất lượng dịch vụ trong doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ; cơ sở lý thuyết và giải thích về chất lượng quốc tế chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế (ISO); phạm vi áp dụng và trình tự áp dụng ISO; trách nhiệm của lãnh đạo doanh nghiệp; quản lý nguồn lực; quản lý trong quá trình sản xuất kinh doanh; quản lý chất lượng dịch vụ; doanh nghiệp và hướng dẫn áp dụng. Ban hành tại: Hà Nội, tháng 3/2005.

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

VV-D2 / 7931

Có một số lỗi và thiếu sót khi in ấn, xin lỗi.
Bộ quản lý chất lượng có trách nhiệm.
Tổng Công ty
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