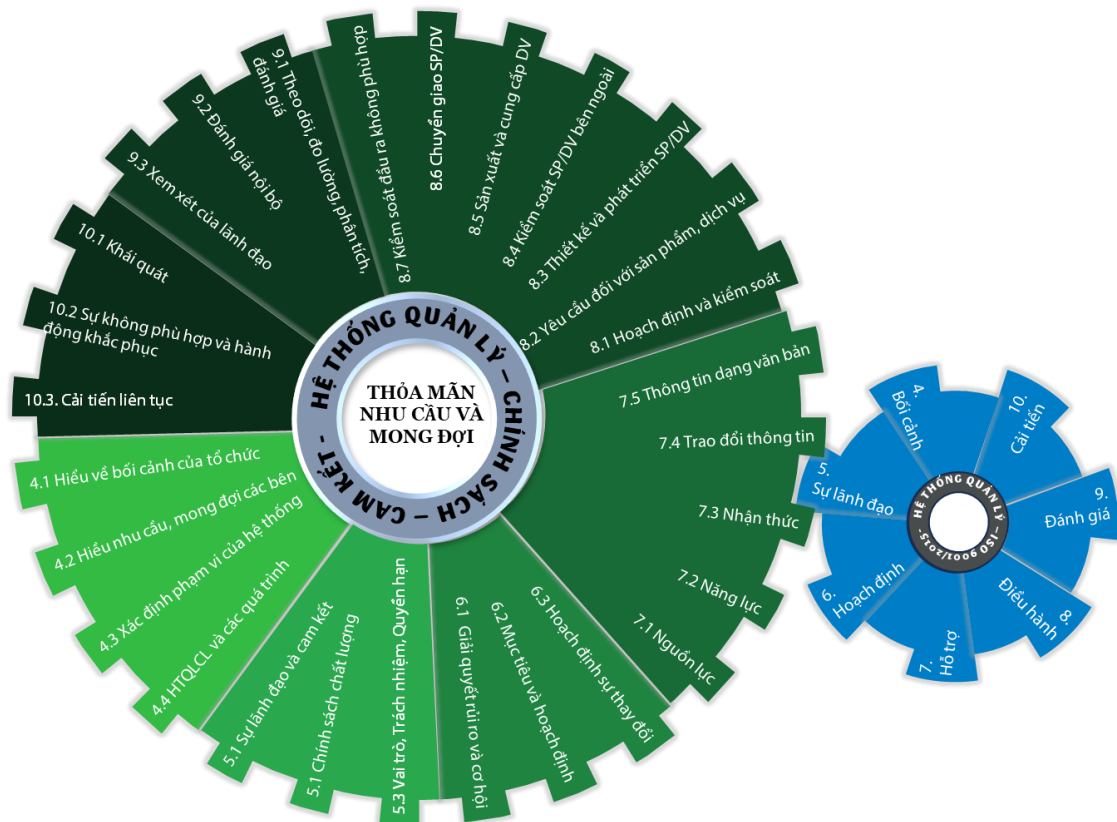


CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO & TƯ VẤN

(Đào tạo và tư vấn doanh nghiệp vận hành công cụ “thực chiến”)

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN ISO 9001/2015



GIỚI THIỆU VỀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN ISO 9001/2015

- ❖ *Chất lượng là gì? Chất lượng là tập hợp các đặc tính hoặc thông số kỹ thuật của sản phẩm hoặc dịch vụ đáp ứng được sự kỳ vọng hay mong đợi của khách hàng về mặt khía cạnh hoặc lĩnh vực nào đó.*
- ❖ *ISO 9001:2015 là tiêu chuẩn quốc tế về Hệ thống quản lý Chất lượng do Tổ chức Tiêu chuẩn hóa Quốc tế (ISO) ban hành, được chấp nhận và có giá trị trên phạm vi toàn cầu. Việc áp dụng và được chứng nhận theo ISO 9001:2015 đối với một doanh nghiệp đảm bảo đơn vị đó có Hệ thống quản lý tốt về Chất lượng sản phẩm, dịch vụ và có khả năng cung cấp một cách ổn định các sản phẩm và dịch vụ đáp ứng các yêu cầu.*
- ❖ *Hiện nay hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đã được ban hành theo cấu trúc được tiêu chuẩn hóa cao nhất để đáp ứng cho sự phát triển trong nước và yêu cầu của khách hàng nước ngoài đặc biệt là doanh nghiệp FDI. Nó không chỉ đáp ứng về mặt hồ sơ, tài liệu, biểu mẫu mà nó là hệ thống các quy trình thực hiện nhằm đảm bảo chất lượng sản phẩm/dịch vụ cung cấp cho khách hàng và người tiêu dùng theo nhu cầu mong đợi của người tiêu dùng và yêu cầu của pháp luật Việt Nam.*
- ❖ *Linh hồn của hệ thống này sẽ dựa vào các yếu tố then chốt đó là: “Tư duy dựa trên rủi ro”, “Tiếp cận theo quá trình” và “Hướng vào khách hàng” bởi chất lượng của sản phẩm hoặc dịch vụ đó chính là sự kiểm soát được các đặc tính hoặc thông số kỹ thuật được thiết kế riêng cho từng sản phẩm hoặc dịch vụ đáp ứng sự mong đợi hoặc kỳ vọng của khách hàng về sản phẩm sử dụng cho mục đích riêng của đơn lẻ hay nhóm khách hàng.*
- ❖ *Thành phần quan trọng thứ nhất trong hệ thống quản lý QMS là Chương trình nhận diện mối nguy và đánh giá rủi ro về chất lượng (Quality Risk Assessments), bởi qua công cụ này tổ chức sẽ nhận diện ra được rủi ro tiềm ẩn cho chất lượng trong quá trình vận hành để xây dựng ra các biện pháp kiểm soát rủi ro nhằm đạt tới mục tiêu không có sản phẩm không đạt chất lượng được đưa ra ngoài thị trường và tới khách hàng.*
- ❖ *Thành phần quan trọng thứ hai là “Tiếp cận theo quá trình” đây là phương pháp chúng ta tiếp cận từ tất cả các quá trình (các công đoạn sản xuất) để nhận diện các*

mối nguy và kiểm soát nó tại mọi công đoạn trong hệ thống vận hành của tổ chức, và xây dựng các biện pháp để ngăn ngừa “sản phẩm không đạt tiêu chuẩn các đặc tính hoặc thông số kỹ thuật” ra ngoài thị trường và tới tay người sử dụng (hoặc khách hàng).

- ❖ Thành phần thứ ba là “Tập trung vào khách hàng” là việc các tổ chức cần nghiên cứu, tìm hiểu hoặc khảo sát để biết được nhu cầu của khách hàng đang thực sự cần gì, và tổ chức tạo ra sản phẩm hoặc dịch vụ để cung cấp cho nhu cầu nào của khách hàng, phân khúc khách hàng nào hay đối tượng cung cấp là ai. Qua việc tìm hiểu rõ được nhu cầu mong đợi của khách hàng, tổ chức sẽ thiết kế (hoặc xây dựng) ra các sản phẩm hoặc dịch vụ có các đặc tính hoặc thông số kỹ thuật đáp ứng được nhu cầu của khách hàng đó, sau đó tổ chức sẽ đăng ký với các cơ quan quản lý (nếu cần) và rà soát các yêu cầu từ các bên quan tâm để điều chỉnh cho phù hợp với các yêu cầu khác và hoàn thiện đăng ký các thông số tiêu chuẩn sản phẩm đăng ký. Sau khi đăng ký hoàn chỉnh thông số của sản phẩm hoặc dịch vụ tổ chức sẽ ban hành tiêu chuẩn sản phẩm nội bộ để thống nhất với các phòng ban/bộ phận sau đó ban hành các chính sách nhằm khẳng định sự cam kết của ban lãnh đạo về các tiêu chuẩn này với khách hàng và các bên quan tâm.
- ❖ Ngoài ra, các thành phần khác cũng đóng vai trò rất quan trọng trong việc duy trì một hệ thống được vận hành một cách “Tự động” và “Chủ động” nhằm duy trì được kết quả liên tục trong mọi thời điểm, nếu thiếu vắng một trong các thành phần chủ chốt thì hệ thống có thể sẽ không vận hành được hoặc vận hành không hiệu quả hoặc vận hành tạo kết quả không bền vững và không kiểm soát được kết quả, đôi khi kết quả mang lại có thể là do sự may mắn chứ không hẳn được tạo ra bởi hệ thống quản lý hiệu quả.
- ❖ Chính vì vậy, Khi áp dụng hệ thống ISO 9001:2015 doanh nghiệp sẽ tổng hợp được các giải pháp chú trọng tới việc phòng ngừa, ngăn chặn các sự cố gây ra sự về mặt chất lượng sản phẩm hoặc dịch vụ xảy ra trong quá trình hoạt động, từ đó giúp Doanh nghiệp vận hành sản xuất hiệu quả, tin cậy và phát triển mạnh mẽ trong nền kinh tế thị trường tại Việt Nam và Quốc tế

VẤN ĐỀ VỀ ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN ISO 9001:2015 CỦA DOANH NGHIỆP TẠI VIỆT NAM HIỆN NAY

- ❖ Hiện nay nhiều doanh nghiệp đã xây dựng và vận hành hệ thống quản lý chất lượng bao gồm các chính sách và cam kết về chất lượng, tuy nhiên các hệ thống này còn nhiều điểm thiếu sót và chưa được hoàn chỉnh, đôi khi có một số thành phần trong

hệ thống chưa thực sự vận hành đem lại giá trị tối đa trong cách thức hoạt động do vận tính hiệu quả của hệ thống đem lại là chưa cao;

- ❖ Mặt khác, phần lớn doanh nghiệp vận hành hệ thống ISO 9001:2015 với tâm thế đạt được giấy chứng nhận nhằm đáp ứng yêu cầu của các bên quan tâm (Khách hàng, Bên thứ 3 hoặc Nhà cung cấp...) chứ chưa thực sự mong muốn áp dụng hiệu quả để đạt được kết quả tốt về chất lượng sản phẩm hoặc dịch vụ, thế nên các đơn vị tư vấn sẽ cung cấp các giải pháp phù hợp với nhu cầu của doanh nghiệp và tư vấn những cách thức NHANH CHÓNG nhưng không chú trọng tới sự HIỆU QUẢ;
 - ❖ Ngoài ra, điều quan trọng và không thể không kể đến đó là yếu tố về năng lực của đơn vị tư vấn xây dựng hệ thống có hiểu đúng bản chất của tiêu chuẩn, làm tốt và cung cấp giải pháp hiệu quả có giá trị cao hay không, hoặc nguồn lực tại tổ chức có đủ năng lực để vận hành và duy trì hệ thống hay không, và hệ thống có được đánh giá kết quả dựa trên các chỉ số đang thể hiện đúng bản chất về kết quả vận hành hay không, các kết quả có được báo cáo trung thực hay không... và còn nhiều vấn đề khác nữa mà khiến cho hệ thống quản lý Chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 hiện nay giống như một bản chứng nhận mang tính chất THƯƠNG MẠI hơn là hệ thống vận hành mang lại giá trị về chất lượng cho Khách hàng và người sử dụng;
 - ❖ Trong thời buổi xã hội phát triển, trí thức và sự hiểu biết của người dân Việt Nam đã được nâng cao hơn rất nhiều, cộng thêm thiết bị công nghệ và các kênh thông tin đa chiều được nâng cấp, do vậy người tiêu dùng và khách hàng có nhiều cách thức đánh giá về chất lượng sản phẩm hoặc dịch vụ, nên có thể nhận định và đánh giá được chất lượng tốt hay không tốt là như thế nào và đưa ra quyết định lựa chọn các sản phẩm và dịch vụ được tin tưởng hơn. Chính vì vậy, các tổ chức và doanh nghiệp muốn phát triển lớn mạnh và bền vững thì cần phải xây dựng được các hệ thống quản lý thật sự hiệu quả và vận hành “thực chiến” để tạo nên các sản phẩm hoặc dịch vụ có chất lượng cao, mang lại lợi ích cho người tiêu dùng, khách hàng và Doanh nghiệp.
- ⇒ Vậy chúng ta cần làm gì để giải quyết vấn đề này, làm thế nào để xây dựng được hệ thống quản lý Chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 vận hành một cách hiệu quả, tự động và chủ động đem lại và duy trì kết quả bền vững...
- ⇒ Hãy liên hệ với chúng tôi, Công ty SIC Việt Nam để được hỗ trợ và tư vấn xây dựng “HỆ THỐNG THỰC CHIẾN” này.

LỢI ÍCH CỦA CHƯƠNG TRÌNH NÀY

- Giúp tổ chức đáp ứng một cách nhất quán nhu cầu và mong muốn của khách hàng. Khách hàng hài lòng và tin cậy về sản phẩm và dịch vụ, gia tăng sự lựa chọn sử dụng dẫn tới doanh số bán hàng nhiều hơn, tăng thị phần và thương hiệu phát triển;

An toàn là giá trị cốt lõi của tổ chức và người lao động

- Giảm thiểu chi phí tái chế, giảm lượng phát thải phế liệu (hoặc dịch vụ không đáp ứng kỳ vọng), nâng cao giá trị sản phẩm, tiết kiệm chi phí sẽ giúp doanh nghiệp hoạt động đạt hiệu suất cao;
- Ban lãnh đạo và quản lý có thể đưa ra quyết định dựa trên các số liệu và kết quả một cách chính xác hơn, dữ liệu được thu thập thông qua việc đo lường, kiểm tra, phân tích, và thông qua việc đánh giá và các Phương pháp kiểm tra khác cho phép các lãnh đạo ra quyết định dựa trên các bằng chứng. các nguồn lực có giá trị được sử dụng đúng nơi chúng có tác động nhiều nhất đến việc cải thiện hiệu quả và giảm các vấn đề về chất lượng;
- Cải thiện niềm tin và tinh thần làm việc nhóm với các phòng ban, cá nhân tạo nên văn hóa làm việc chuyên nghiệp, gắn kết và hiệu suất cao;
- Giúp doanh nghiệp đáp ứng được các yêu cầu từ các bên quan tâm và yêu cầu pháp lý của nước sở tại;
- Nâng cao hình ảnh thương hiệu doanh nghiệp và cải thiện quan hệ với công chúng
- Nâng cao hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp;
- Doanh nghiệp phát triển bền vững và lớn mạnh;
- Và nhiều lợi ích khác

NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH

Phần I: Giới thiệu

- ❖ Giới thiệu và làm quen
- ❖ Định nghĩa, khái niệm về hệ thống quản lý Chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015
- ❖ Nguồn gốc và điểm bắt đầu của hệ thống quản lý Chất lượng
- ❖ Các lợi ích mang lại từ hệ thống quản lý Chất lượng

Phần II: Hiểu về điều khoản của hệ thống quản lý Chất lượng theo TC ISO 9001:2015

- ❖ Tổng quan về các điều khoản của hệ thống quản lý Chất lượng
- ❖ Tham khảo và so sánh với một số hệ thống quản lý Chất lượng bài bản từ các tổ chức/tập đoàn hàng đầu thế giới
- ❖ Phương pháp xây dựng và vận hành hiệu quả các điều khoản hệ thống quản lý Chất lượng
- ❖ Phân tích và hướng dẫn để hiểu về các điều khoản của hệ thống quản lý Chất lượng

Phần III: Xây dựng hệ thống quản lý thực chiến

- ❖ Kỹ năng xây dựng hệ thống quản lý Chất lượng
- ❖ Công cụ (checklist) thực hiện và đánh giá hệ thống quản lý Chất lượng
- ❖ Kỹ năng đánh giá nội bộ hệ thống quản lý Chất lượng
- ❖ Kỹ năng lập báo cáo kết quả đánh giá nội bộ hệ thống quản lý Chất lượng
- ❖ Kỹ năng theo dõi kết quả sau đánh giá nội bộ hệ thống quản lý Chất lượng
- ❖ Chương trình cải tiến liên tục hệ thống quản lý Chất lượng

Phần IV: Thực hành – Xây dựng hệ thống quản lý thực chiến

- ❖ Thực hành xây dựng hệ thống quản lý Chất lượng hoàn chỉnh tại nhà máy mẫu

Phần V: Kết thúc

- ❖ Kiểm tra cuối khóa
- ❖ Tổng kết khóa học



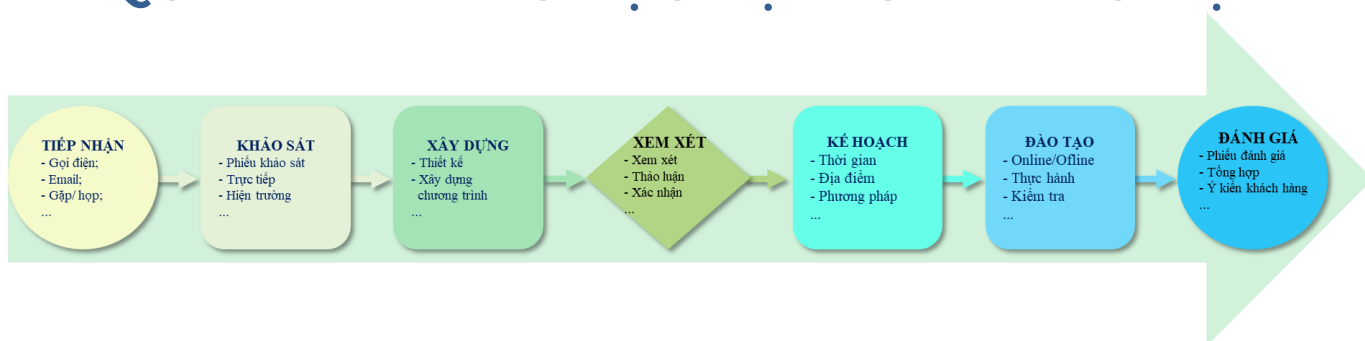
VÌ SAO NÊN CHỌN CHÚNG TÔI?

Với triết lý kinh doanh “Cùng khách hàng tạo nên GIÁ TRỊ khác biệt” Công ty TNHH Đào tạo và Tư vấn giải pháp An toàn – SIC Việt nam (tên viết tắt: SIC Việt Nam) cam kết sẽ luôn đồng hành, hỗ trợ và cung cấp các giải pháp tối ưu nhất nhằm giúp Quý khách hàng khẳng định được vị thế của mình trên thị trường Việt Nam và Quốc tế.

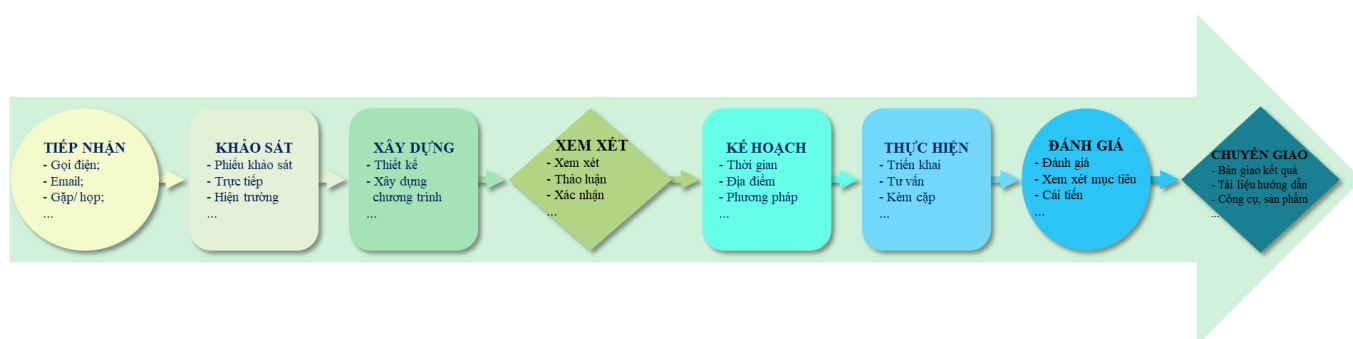
Với đội ngũ gồm các chuyên gia nhiều kinh nghiệm thực tế tại các tập đoàn đa quốc gia, được đào tạo bài bản và kiến thức sâu rộng, giàu kinh nghiệm, cộng tác tại nhiều loại mô hình tổ chức nên SIC Việt Nam tin rằng sẽ cung cấp các giải pháp tốt nhất, hiệu quả nhất và tính “Thực chiến” cao nhất tới Quý khách hàng.

Khi đồng hành cùng chúng tôi Quý khách hàng luôn nhận được những dịch vụ được cung cấp với chất lượng cao nhất, khả năng ứng dụng vào thực tiễn tạo ra kết quả nhanh chóng, mọi vấn đề của Quý khách sẽ được chúng tôi lắng nghe sâu sắc, thấu hiểu và giải quyết một cách hiệu quả.

QUY TRÌNH ĐÀO TẠO TẠI DOANH NGHIỆP



QUY TRÌNH TƯ VẤN VÀ KÈM CẤP



An toàn là giá trị cốt lõi của tổ chức và người lao động