

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM

BÀI TẬP CHƯƠNG I, II & III

TS. NGUYỄN VĂN MINH
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH
ĐẠI HỌC NGOẠI THƯƠNG

Bài tập 1

- ☐ Bạn đang cần mua một chiếc áo khoác mới, hãy cho biết những yếu tố nào dưới đây liên quan đến quyết định mua hàng của bạn?

STT	Yếu tố	Có	Không
1	Kiểu dáng		
2	Chất liệu vải		
3	Màu sắc		
4	Kính cỡ thích hợp		
5	Đường may		
6	Giá cả		
7	Thương hiệu		
8	Thái độ của người bán hàng		
9	Cảm nhận đầu tiên của bạn về SP		

© Nguyễn Văn Minh,
2007

Quality Management

2

Bài tập 2

- ☐ Cũng với tình huống trong Bài 1, bạn đang băn khoăn giữa SP của May 10 và Việt Tiến. Bạn sẽ làm như thế nào để đưa ra quyết định cuối cùng?

© Nguyễn Văn Minh,
2007

Quality Management

3

Bài tập 3

- ☐ Hãy xác định xem các chi phí sau đây thuộc loại chi phí nào?

STT	Chi phí chất lượng	Loại chi phí
1.	Xác định điều khách hàng muốn	
2	Xác định chất lượng nguyên vật liệu	
3	Hoàn thiện hàng hóa kém chất lượng	
4	Sửa chữa sản phẩm hỏng trong quá trình SX	
5	Tổ chức qui trình đảm bảo chất lượng	
6	Xử lý khiếu nại của khách hàng	
7	Kiểm tra thông số kỹ thuật của SP	
8	Điều tra nguyên nhân sai hỏng trong SX	
9	Mất khách hàng vì không đáp ứng đúng nhu cầu	
10	Chi phí đào tạo, nâng cao tay nghề	

© Nguyễn Văn Minh,
2007

Quality Management

4

Bài tập 4

- ☐ Xác định hiệu quả áp dụng một hệ thống quản lý mới.
- ☐ Trước yêu cầu chất lượng ngày một khắt khe của thị trường, công ty được Thăng Tám đã quyết định đưa hệ thống QLCL GMP (Good Manufacturing Practice) vào áp dụng. Sau 3 tháng đưa GMP vào hoạt động, có cổ đông cho rằng hệ thống GMP hoàn toàn không phát huy được hiệu quả, thậm chí còn đưa DN lâm vào tình trạng khó khăn về tài chính vì đã đầu tư quá lớn vào sửa sang nhà xưởng, nâng cao công nghệ cho hợp tiêu chuẩn. Bạn sẽ giúp GD DN giải trình như thế nào trước đại hội cổ đông, nếu trong tay bạn có số liệu chính xác về chi phí chất lượng của DN tính trung bình trong vòng 3 tháng trước và sau khi áp dụng GMP (Bảng 1).

© Nguyễn Văn Minh,
2007

Quality Management

5

Bài tập 4

- ☐ Xác định hiệu quả áp dụng một hệ thống quản lý mới.

STT	Chi phí chất lượng	Trước GMP, triệu VND, t1	Sau GMP, triệu VND, t2
1	Chi phí đào tạo	10	20
2	Chi phí tổ chức hệ thống đảm bảo chất lượng	10	20
3	Chi phí xác định chất lượng nguyên vật liệu	10	5
4	Chi phí kiểm tra thử nghiệm SP	20	10
5	Chi phí tìm nguyên nhân sai hỏng trong QTSX	30	10
6	Chi phí xử lý khiếu nại của KH	20	5
7	Chi phí bảo hành, sửa chữa.	25	5

© Nguyễn Văn Minh,
2007

Quality Management

6

Bài tập 4

□ Cách giải:

- Bước 1. Xác định loại chi phí
- Bước 2. Tính các thành phần của chi phí chất lượng tại hai thời điểm trước (t_1) và sau khi DN áp dụng hệ thống tiêu chuẩn chất lượng: Thực hành sản xuất tốt GMP.
- Bước 3. Tính các chỉ số ΔC_{ct} và ΔC_{ft} , so sánh và rút ra kết luận.

Bài tập 5

- Một hệ thống quản lý chất lượng ở DN thường được phân làm ba cấp độ: 1) kiểm soát chất lượng; 2) đảm bảo chất lượng; 3) quản lý chất lượng toàn diện (xem hình vẽ). Hãy cho biết những công việc chính được thực hiện ở những cấp độ tương ứng.

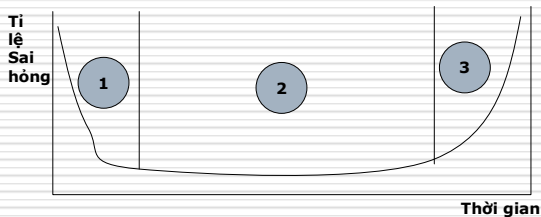


Bài tập 6

- Có quan niệm cho rằng: “Không nên chi quá nhiều cho chất lượng, bởi vì không thể lấy lại được tiền đã bỏ ra” Bạn nghĩ thế nào về quan niệm này?

Bài tập 7

- Hãy xác định ba thời kỳ của một sản phẩm trong biểu đồ sau. Theo bạn đó là loại sản phẩm nào (chú ý: thời kỳ 2 đường cong dốc lên chứ không phẳng).



© Nguyễn Văn Minh,
2007

Quality Management

10

Bài tập 8

Bạn nhận xét như thế nào về lời bình luận:
“TQM chỉ thích hợp cho các DN lớn. TQM quá phức tạp và ít được áp dụng cho các DN nhỏ và vừa”.

© Nguyễn Văn Minh,
2007

Quality Management

11

Bài tập 9

- Hãy nghiên cứu tình huống sau và trả lời câu hỏi. Công ty Hoàn Cầu chuyên sản xuất đồ gỗ nội thất cao cấp, cung cấp chủ yếu trên địa bàn Hà Nội. Gần đây có nhiều ý kiến khách hàng phàn nàn về CLSP cửa gỗ - một trong những SP chủ lực của CT. Kết quả kiểm toán nội bộ 3 tháng đầu năm nay cho thấy, chi phí bảo dưỡng SP cửa gỗ tăng lên 30% so với dự toán, mặc dù 100% SP đều được kiểm soát chất lượng theo sát quá trình. Nếu bạn là giám đốc công ty Hoàn Cầu, bạn sẽ làm gì?

© Nguyễn Văn Minh,
2007

Quality Management

12

Bài tập 10

- Hãy nghiên cứu tình huống và trả lời các câu hỏi thảo luận

Tại khách sạn Sao Mai, chị A được phân công phụ trách việc lau dọn phòng. Chị A quản lý một nhóm gồm 5 người, họ phải lau dọn 35 phòng ngủ, phòng ăn, quầy rượu, tiền sảnh. Công việc gồm quét dọn và lau chùi bụi, dọn giường, dọn dẹp phòng, thay khăn mới và thay những đồ dùng trong phòng như giấy vệ sinh, xà phòng, trà và cà phê. Chị A có nhiệm vụ báo cáo tình hình cho Phó Giám đốc điều hành, người này sẽ kiểm tra các phòng một cách ngẫu nhiên để đảm bảo các phòng đạt được tiêu chuẩn của khách sạn.

© Nguyễn Văn Minh,
2007

Quality Management

13

Bài tập 10

Hãy trả lời các câu hỏi sau:

1. "Khách hàng" của nhóm chị A là ai? Giải thích ngắn gọn?
2. Hãy đề xuất một cách để đo lường được chất lượng dịch vụ mà nhóm chị A cung cấp.
3. Hãy giúp chị A cách truyền đạt tốt nhất những tiêu chuẩn về chất lượng mà khách sạn yêu cầu đến một thành viên mới của nhóm.
4. Khách sạn đang nghiên cứu ứng dụng hệ thống quản lý chất lượng toàn diện. Với vai trò là trưởng nhóm, chị A sẽ tham gia vào quá trình này như thế nào?
5. Giả sử Phó Giám đốc điều hành không nhất quán trong những lần kiểm tra: khi thì quá đi sâu vào chi tiết vụn vặt, lúc thì bỏ qua những sai phạm rất nghiêm trọng mà bất kỳ nhân viên nào trong tổ đều biết. Theo bạn, việc này ảnh hưởng như thế nào đến chất lượng làm việc của nhóm chị A nói riêng và KS nói chung?

© Nguyễn Văn Minh,
2007

Quality Management

14