

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Khóa đào tạo: Đào tạo quản lý QA/QC cơ bản

Thời gian: 08:15 – 16:30, Thứ 3 và thứ 4, ngày 7-8/6/2022 (2 ngày)

Hình thức: Trực tuyến qua ứng dụng Zoom

Thời gian	Nội dung
Ngày thứ 1	
08:15 - 08:30	Đón tiếp đại biểu
08:30 – 08:45	Giới thiệu & Khởi động
08:45 – 10:00	PHẦN 1: TỔNG QUAN VỀ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM
	Các đặc điểm của môi trường KD
	Sai lỗi chất lượng & Lãng phí
	Chất lượng: Đặc tính–Tiêu chuẩn–Kết quả
Thảo luận: Cùng nhau trả lời các câu hỏi để củng cố các kiến thức trong phần 1&2.	
10:00 – 10:15	Nghỉ giải lao
10:15 - 11:00	PHẦN 2: TỪ NHU CẦU ĐẾN THỎA MÃN KHÁCH HÀNG
	Chu trình triển khai nhu cầu chất lượng – Triển khai sản phẩm mới
	Hình thành – Xác nhận – Cảm nhận chất lượng sản phẩm
	Vai trò của hoạt động QA/QC trong Sản xuất & Thỏa mãn nhu cầu khách hàng
	Mô hình quản lý chất lượng
Thảo luận: Cùng nhau trả lời các câu hỏi để củng cố các kiến thức trong phần 3	
11:00 – 13:00	Nghỉ trưa
13:00 – 15:00	PHẦN 3: TRIỂN KHAI ĐẶC TÍNH CHẤT LƯỢNG
	Chu trình triển khai từ yêu cầu đến tiêu chuẩn sản phẩm, bán thành phẩm và nguyên liệu
	Ma trận Yêu cầu khách hàng Vs Tiêu chuẩn sản phẩm
	Ma trận Tiêu chuẩn sản phẩm Vs Tiêu chuẩn Bán thành phẩm & Nguyên liệu
	Sự phê duyệt của khách hàng và cam kết của Nhà sản xuất
	Các giải thích
Thảo luận: Cùng nhau trả lời các câu hỏi để củng cố các kiến thức trong phần 4	
15:00 – 15:00	Nghỉ giải lao
15:00 – 16:15	PHẦN 4: THIẾT KẾ QUÁ TRÌNH SẢN XUẤT
	Phân tích các bước sản xuất & tiêu chuẩn bán thành phẩm & Nguyên liệu
	Hình thành và Bảo toàn đặc tính chất lượng sản phẩm
	Yếu tố nào tác động đến đặc tính sản phẩm
	2 bước thiết kế quá trình sản xuất – Bước 1 thiết kế chu trình sản xuất
	2 bước thiết kế quá trình sản xuất – Bước 2 thiết kế công đoạn sản xuất
	Các giải thích
Thảo luận: Cùng nhau trả lời các câu hỏi để củng cố các kiến thức trong phần 5	
16:15 – 16:30	Trao đổi & Thảo luận
Ngày thứ 2	
08:30 – 08:45	NHẮC LẠI KIẾN THỨC CỦA NGÀY THỨ NHẤT
	Nhắc lại kiến thức, sửa bài tập
08:45 – 10:00	PHẦN 5: THIẾT KẾ HOẠT ĐỘNG KIỂM TRA THỬ NGHIỆM
	Vai trò của Hoạch định kiểm tra thử nghiệm

	Các hình thức kiểm tra thử nghiệm (mục đích & hình thức, điều kiện)
	Kiểm tra xác suất Vs Kiểm tra 100%
	Điểm kiểm tra Vs Điểm hình thành/ảnh hưởng chất lượng
	Hoạch định kiểm tra/thử nghiệm đặc tính chất lượng sản phẩm - các yếu tố chung
	Hoạch định kiểm tra/thử nghiệm đặc tính chất lượng sản phẩm - Các lưu ý
	Một số vấn đề với kiểm tra ngoại quan!
	Đảm bảo chất lượng hoạt động kiểm tra đặc tính sản phẩm
	Thảo luận: Cùng nhau trả lời các câu hỏi để củng cố các kiến thức trong phần 5
10:00 – 10:15	Nghỉ giải lao
	PHẦN 6: THIẾT KẾ HOẠT ĐỘNG KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH
	Nhắc lại – Thiết kế công đoạn sản xuất
	Các yếu tố điển hình của điều kiện sản xuất
10:15 – 11:30	Hoạch định kiểm soát quá trình sản xuất
	Đánh giá và các lưu ý trong đánh giá quá trình sản xuất
	Đánh giá kết quả của quá trình sản xuất
	Thảo luận: Cùng nhau trả lời các câu hỏi để củng cố các kiến thức trong phần 7
11:30 – 13:30	Nghỉ trưa
	PHẦN 7: GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM
	Nguyên tắc chung trong giải quyết vấn đề chất lượng trong sản xuất
	Kiểm soát hậu quả - Hạn chế tác động
13:30 – 15:00	Giải quyết nguyên nhân trực tiếp – Khôi phục sản xuất
	Phân tích nguyên nhân gốc – Chồng tái diễn
	Khái quát mô hình Giải quyết vấn đề - Cải tiến lỗi chất lượng
	Khái quát mô hình Giải quyết vấn đề - Cải tiến lỗi chất lượng – Báo cáo 8D
	Thảo luận: Cùng nhau trả lời các câu hỏi để củng cố các kiến thức trong phần 7
15:00 – 15:15	Nghỉ giải lao
	PHẦN 8: GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI KHÁCH HÀNG
	Vai trò của hoạt động giải quyết khiếu nại khách hàng
	Chu trình điển hình trong giải quyết khiếu nại khách hàng
15:15 – 16:15	Hãy thể hiện sự chân thành, tôn trọng và cầu thị
	Xem xét vấn đề Nghiêm túc & Chuyên nghiệp
	Giới thiệu một số nội dung nâng cao cho QA/QC
	Thảo luận: Cùng nhau trả lời các câu hỏi để củng cố các kiến thức trong phần 8
16:15 – 16:30	Tổng kết khóa đào tạo

- Lưu ý khi tham gia khóa học :
- Máy tính hoặc điện thoại đã được cài đặt sẵn ứng dụng ZOOM.
 - Khi tham gia khóa học, các anh chị vui lòng đổi tên theo cấu trúc “Tên công ty - Tên người tham gia”.
 - Phòng họp sẽ được mở trước 15 phút trước khi bắt đầu khóa học để các anh/chị kết nối & thảo luận.