

Năng suất chất lượng

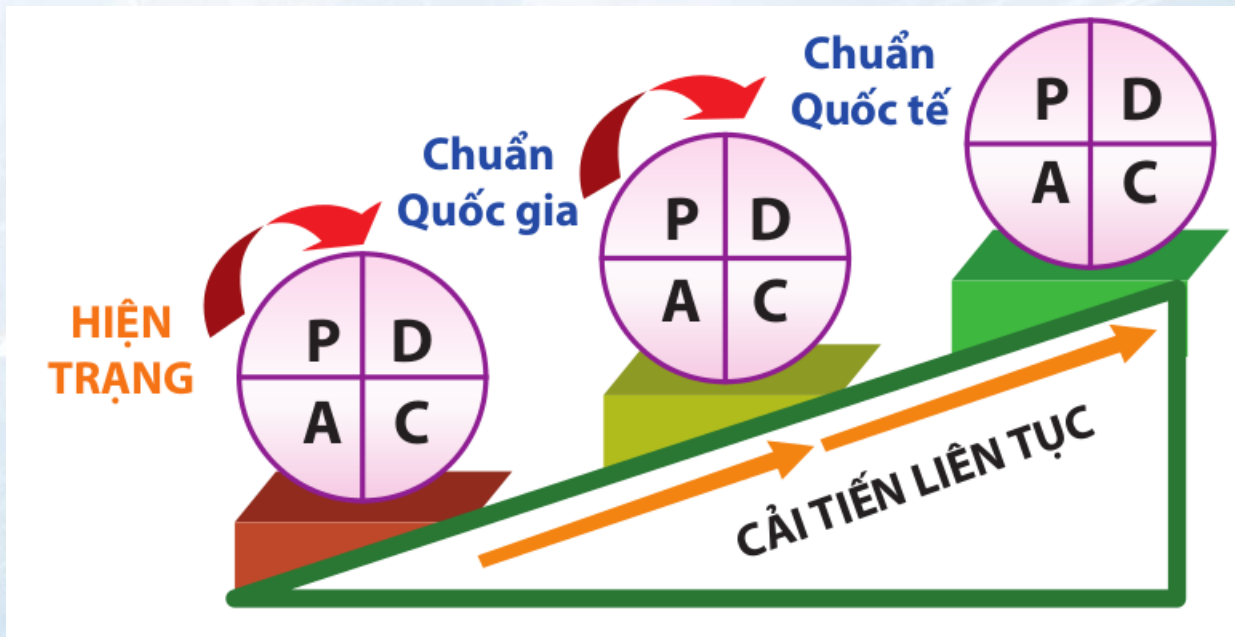
Chu trình PDCA



Người trình bày:
Bùi Thị Hương Giang

Nội dung

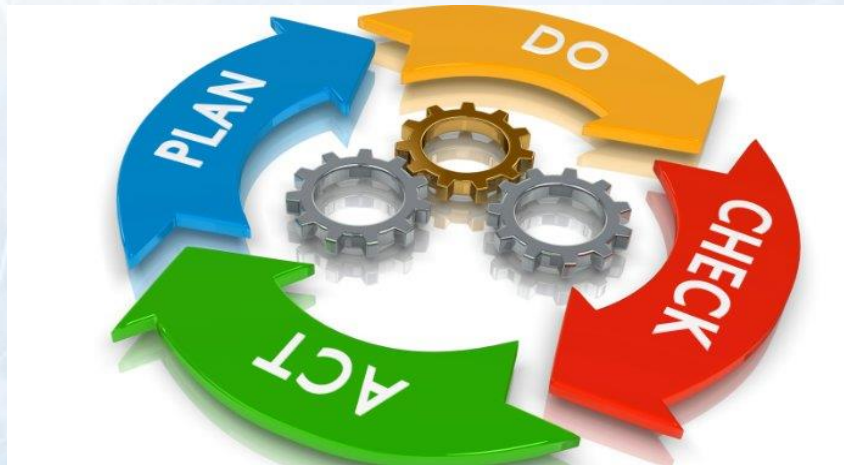
- I. Khái niệm PDCA
- II. Các giai đoạn của vòng tròn PDCA



y:
ang

I. Tổng quát về PDCA

- Tuy nhiên Người Nhật lại quen gọi nó là chu trình Deming hay vòng tròn Deming.



Người trình bày:
Đi Thị Hương Giang

I. Tổng quát về PDCA

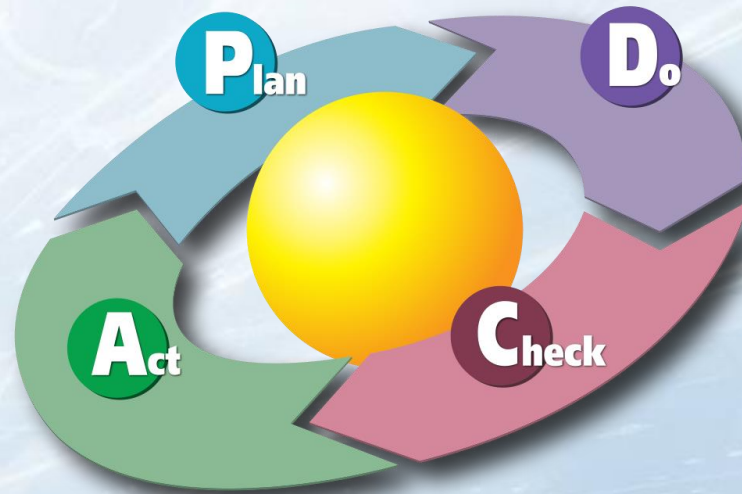
- Từ những năm cuối thế kỉ XX, hầu hết các doanh nghiệp lớn ở Nhật Bản đã ứng dụng thành công vòng tròn quản lý chất lượng (PDCA).
- Giúp cho nền kinh tế Nhật sau đại chiến thế giới lần II có sự nhảy vọt và phát triển bền vững.

I. Tổng quát về PDCA

- Đầu thế kỉ XXI, PDCA đã được triển khai và áp dụng tại một số doanh nghiệp Việt Nam có vốn đầu tư nước ngoài (FDI).
- Ngày nay, với sự hội nhập toàn thế giới, các DN chuyên sản xuất hàng xuất khẩu đòi hỏi phải có sự nâng cao chất lượng sản phẩm đạt được tiêu chuẩn ISO.
- Vì vậy ứng dụng PDCA vào công tác quản trị tại các DN là điều tất yếu

II. Các giai đoạn PDCA

- Plan (P): lập kế hoạch, xác định mục tiêu, phạm vi, nguồn lực để thực hiện, thời gian và phương pháp đạt mục tiêu.



II. Các giai đoạn PDCA

- Do (D): đưa kế hoạch vào thực hiện.



II. Các giai đoạn PDCA

- Check (C): dựa theo kế hoạch để kiểm tra kết quả thực hiện.



II. Các giai đoạn PDCA

- Act (A): thông qua kết quả thu được để đề ra những điều chỉnh thích hợp nhằm bắt đầu lại chu trình với thông tin đầu vào mới.



II. Các giai đoạn PDCA

- **1. Plan (P) - Lập kế hoạch**
 - ❑ Chính sách, mục tiêu của mỗi doanh nghiệp cần được xác định bởi ban lãnh đạo, dựa trên sự tổng hợp, phân tích dữ liệu, thông tin. Không xác định được chính sách, mục tiêu thì tổ chức không thể xác định được những nhiệm vụ của nó.



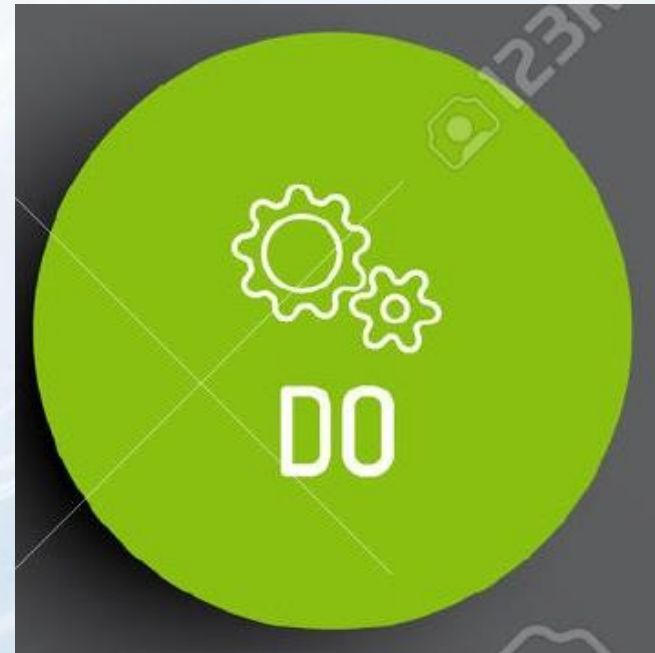
II. Các giai đoạn PDCA

- Chính sách, mục tiêu sau khi được xác định thì các nhiệm vụ phải được lượng hóa (khối lượng, tiêu chuẩn, thời hạn hoàn thành...) bằng các con số và chỉ tiêu cụ thể; phân công, giao cho các thành viên ở từng vị trí với các nội dung công việc phù hợp.

II. Các giai đoạn PDCA

- **2. Do (D): đưa kế hoạch vào thực tế**

- ❑ Sau khi đã xác định nhiệm vụ và chuẩn hóa các phương pháp để hoàn thành nhiệm vụ đó, người ta tổ chức bước thực hiện công việc. Nhưng trong thực tế công việc, nhiều khi các quy định, quy chế chưa đáp ứng hay phù hợp hoàn toàn với các vấn đề phát sinh.



II. Các giai đoạn PDCA

• 2. Do (D): đưa kế hoạch vào thực tế

- ❑ Vậy nên, nếu tuân theo cá quy định, quy chế một cách máy móc thì các điểm không phù hợp vẫn tồn tại hoặc phát sinh.
- ❑ Như vậy, cần phải cải tiến, đổi mới, cập nhật các quy định, quy chế và chỉ có ý thức, trình độ, kinh nghiệm của người thừa hành thì kế hoạch thực hiện mới thành công. Nguyên tắc tự nguyện và tính sáng tạo của mỗi thành viên trong tổ chức là một tác nhân không thể thiếu để luôn luôn cải tiến, nâng cao hiệu quả công việc ở từng bộ phận nói riêng và của tổ chức nói chung.

II. Các giai đoạn PDCA

- **3. Check (C): Dựa theo kế hoạch để kiểm tra kết quả thực hiện.**

- ❑ Trong quản lý chất lượng điều không thể thiếu là công tác kiểm tra kết quả thực hiện. Nhằm phát hiện những điểm chưa phù hợp/ sai/ thiếu để còn có cơ sở cho công tác quản lý tiếp theo.
- ❑ Các yếu tố chủ quan, khách quan có ảnh hưởng trực tiếp/gián tiếp đến kết quả thực hiện được xem xét và phân tích chuyên sâu.



II. Các giai đoạn PDCA

- **4. Act (A): Thực hiện những tác động quản trị thích hợp.**
 - ❑ Khi thực hiện những tác động điều chỉnh, điều quan trọng là phải áp dụng những biện pháp để tránh lặp lại những điều chưa phù hợp đã phát hiện, cần loại bỏ được các yếu tố nguyên nhân đã gây nên những điều đó. Phòng ngừa và khắc phục là hai hành động cần thiết để áp dụng trong các biện pháp quản lý.



Ví dụ:

- Khi bạn lựa chọn sử dụng dịch vụ của một nhà cung cấp dịch vụ viễn thông không đây;
- Đầu tiên bạn Lập kế hoạch (Plan) là sẽ không xảy ra các cuộc gọi bị rớt mạng nào;
- Thực hiện kế hoạch (Do) là khi bắt đầu sử dụng dịch vụ thoại của nhà cung cấp;
- Kiểm tra (Check) là việc bạn sẽ giám sát quá trình hiệu quả thực và phát sinh xảy ra một vài cuộc gọi bị rớt mạng;

Ví dụ:

- Thực hiện điều chỉnh (Act) chính là việc bạn quyết định cái phải thực hiện điều chỉnh – cụ thể là, chấp nhận có một số lượng các cuộc gọi bị rớt mạng, liên lạc với nhà cung cấp dịch vụ để cố gắng sửa chữa vấn đề, hoặc chuyển sang sử dụng dịch vụ của đơn vị viễn thông khác.



Bài tập

- Dựa vào nội dung và ví dụ, bạn hãy lập một chu trình PDCA cơ bản cho một dịch vụ nhất định.

