



NĂNG SUẤT CHẤT LƯỢNG KỸ NĂNG GIAO TIẾP KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

Người trình bày:
Bùi Thị Hương Giang

I. QUẢN LÝ NĂNG SUẤT, CHẤT LƯỢNG, CHI PHÍ

1. Năng suất

- Năng suất là mối tương quan giữa các kết quả của đầu ra với các đầu vào đã sử dụng, được biểu thị bằng công thức:

$$\text{Năng suất} = \text{Đầu ra} / \text{Đầu vào}$$

- Đầu ra được tính bằng khối lượng hàng hoá theo đơn vị hiện vật, theo tổng giá trị sản xuất – kinh doanh hay theo giá trị gia tăng, trong đó giá trị gia tăng là đầu ra chủ yếu để tính toán, đánh giá và cải tiến năng suất.
- Đầu vào được tính theo các yếu tố tham gia để tạo ra các kết quả của đầu ra như: lao động, nguyên vật liệu, năng lượng, thiết bị máy móc, vốn, các nguồn lực khác như kỹ năng quản lý.

Năng suất

Năng suất cần được xem xét đến tính hiệu quả.

Ví dụ:

Công của người thợ bậc 7 sẽ khác với công của người thợ bậc 4, do đó hiểu như thế sẽ không được chính xác, vì vậy cần được hiểu đúng về năng suất.

Như vậy, trong quản lý năng suất, cần lưu ý đến các lãng phí xảy ra trong quá trình, từ đó sẽ có những phương thức quản lý tốt hơn, nhằm giảm chi phí sản xuất thông qua quản lý năng suất.

Năng suất

Như vậy, trong quản lý năng suất, cần lưu ý đến các lãng phí xảy ra trong quá trình, từ đó sẽ có những phương thức quản lý tốt hơn, nhằm giảm chi phí sản xuất thông qua quản lý năng suất.



Những yếu tố tác động tới năng suất

a. Những yếu tố bên ngoài:

– Cấp quốc tế:

- + Hiệp ước quốc tế
- + Xu hướng kinh tế.
- + Thoả thuận song phương
- + Phát triển công nghệ



Những yếu tố tác động tới năng suất

– Cấp quốc gia:

- + Chính trị
- + Xã hội
- + Kinh tế
- + Công nghệ



Những yếu tố tác động tới năng suất

b. Những yếu tố bên trong:

Cấp tổ chức (doanh nghiệp):

- + Sản phẩm
- + Công nghệ
- + Phương pháp làm việc
- + Văn hoá tổ chức
- + Cơ cấu tổ chức và hệ thống
- + Tầm nhìn của lãnh đạo và mô hình quản lý.



2. Chất lượng

- ▶ Theo Oxford Pocket Dictionary: “Chất lượng là mức hoàn thiện, là đặc trưng so sánh hay đặc trưng tuyệt đối, dấu hiệu đặc thù, các dữ kiện, các thông số cơ bản.”
- ▶ Theo ISO 8402: “Chất lượng là tập hợp các đặc tính của một thực thể (đối tượng) tạo cho thực thể (đối tượng) đó khả năng thoả mãn những nhu cầu đã nêu ra hoặc nhu cầu tiềm ẩn.”

Ví dụ:

Nếu đến một doanh nghiệp nhựa hỏi tỷ lệ sản phẩm lỗi là bao nhiêu %, thì sẽ nhận được một con số rất ấn tượng, dưới 1%, nhưng thật ra là bao nhiêu?

Phải khoảng 20 - 30%. Tại sao lại có sự sai biệt lớn như thế?

Ví dụ:

Vì doanh nghiệp không đưa những số liệu về số sản phẩm lỗi được tái chế, tỷ lệ lượng dư gia công cao hơn định mức vào.

Trong quản lý, đây cũng phải được tính là tỷ lệ mất chất lượng, chứ đâu thể chỉ lấy số lượng sản phẩm đầu ra so với tổng nguyên liệu đầu vào?

Nhờ vậy chúng ta mới có thể đưa ra những giải pháp khắc phục để nâng cao chất lượng sản xuất và từ đó giảm chi phí.

Các biện pháp nâng cao chất lượng

Các doanh nghiệp có thể thực hiện theo những cách sau:

+ Doanh nghiệp cần tập trung huy động vốn tự có hoặc vốn vay để từng bước mua sắm và đổi mới cơ sở vật chất bao gồm: hệ thống dây chuyền sản xuất công nghệ, hệ thống đo lường và kiểm tra chất lượng.

+ Trong điều kiện hạn chế về vốn, các doanh nghiệp có thể tập trung cải tiến chất lượng theo hướng động viên, khuyến khích người lao động cả về vật chất lẫn tinh thần để họ không ngừng tìm tòi, học hỏi phát huy nội lực đưa ra những sáng kiến cải tiến kỹ thuật, tăng cường bảo dưỡng, sửa chữa máy móc thiết bị, quản lý kỹ thuật để có thể sử dụng máy móc thiết bị được lâu dài.

Bài tập

Từ các biện pháp nâng cao chất lượng sản phẩm, bạn hãy đưa ra phương hướng cho một sản phẩm mà bạn biết.





II. KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

1. Vấn đề là gì?

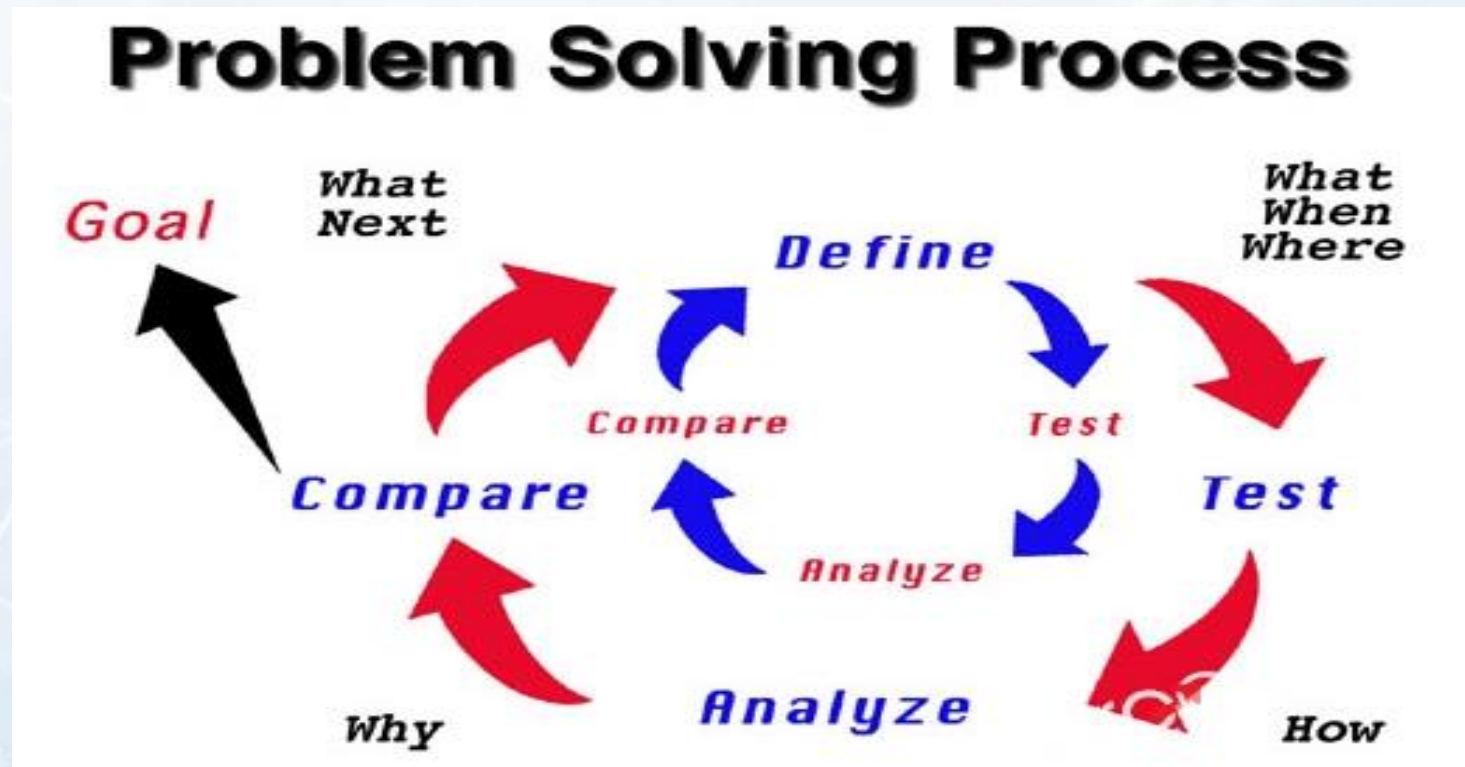
Vấn đề là trạng thái mà ở đó có sự mâu thuẫn hay là có khoảng cách giữa thực tế và mong muốn.

2. Kỹ năng giải quyết vấn đề

Là khả năng cá nhân biết quyết định lựa chọn phương án tối ưu và hành động theo phương án đã chọn để giải quyết vấn đề hoặc tình huống gặp phải trong cuộc sống.

Quy trình giải quyết vấn đề

Quy trình giải quyết vấn đề (tạm chia làm 8 bước):





Quy trình giải quyết vấn đề

1. Nhận ra vấn đề
2. Xác định chủ sở hữu của vấn đề
3. Nhìn nhận và phân tích để hiểu vấn đề
4. Đề ra mục tiêu



Quy trình giải quyết vấn đề

5. Đánh giá giải pháp

6. Chọn lựa và xác định giải pháp

7. Thực hiện

8. Đánh giá kết quả



Quy trình giải quyết vấn đề

Các bước trên đây được xây dựng trên một nguyên tắc mà người ta tạm gọi là KOALA.

K: Sự hiểu biết – Kiến thức (Knowledge)

O: Mục tiêu (Objectives)

A: Phương án (Alternatives)

L: Đánh giá và lựa chọn (Look ahead)

A: Hành động (Action)

Bài tập

Mọi nhân viên phải có mặt ở công ty lúc 8h00 nhưng hiện tại có tới 20% số nhân viên thường xuyên đi làm sau 8h30. Điều này ảnh hưởng rất lớn tới việc phối hợp công việc giữa các phòng cũng như chất lượng công việc được giao. Trong tình huống này, bạn sẽ giải quyết vấn đề như thế nào?





III. KỸ NĂNG GIAO TIẾP

Là một tập hợp những quy tắc, nghệ thuật, cách ứng xử, đối đáp được đúc rút qua kinh nghiệm thực tế hàng ngày giúp mọi người giao tiếp hiệu quả thuyết phục hơn khi áp dụng thuần thục kỹ năng giao tiếp.

Có thể nói kỹ năng giao tiếp đã được nâng lên thành nghệ thuật giao tiếp bởi trong bộ kỹ năng này có rất nhiều kỹ năng nhỏ khác như kỹ năng lắng nghe, kỹ năng thấu hiểu, kỹ năng sử dụng ngôn ngữ cơ thể, kỹ năng sử dụng ngôn từ, âm điệu...

III. KỸ NĂNG GIAO TIẾP





III. KỸ NĂNG GIAO TIẾP

Cuộc điều tra do trường Đại học Thương mại Pittsburgh về những thành viên mới của một công ty với hơn 50000 nhân viên.

Đã chỉ ra rằng các kỹ năng giao tiếp bao gồm cả việc trình bày nói và viết cũng như khả năng làm việc với người khác là những yếu tố chính tạo nên thành công trong nghề nghiệp.



Những rào cản trong giao tiếp

1. Ngoại hình
2. Ngôn ngữ
3. Cảm xúc trong khi giao tiếp
4. Thiếu kiến thức
5. Thiếu kinh nghiệm



Câu hỏi:

Anh/chị hãy mô tả quá trình giao tiếp và cho biết: để tổ chức thành công một cuộc giao tiếp chúng ta cần quan tâm đến những yếu tố nào?

Tại sao?

Lấy ví dụ cụ thể.



Phương pháp cải thiện

Để việc giao tiếp của bạn đạt hiệu quả, để đối tượng giao tiếp của bạn cảm thấy được tôn trọng, để bạn và đối tượng hiểu rõ hơn về các thông tin cùng trao đổi thì bạn cần chú ý lắng nghe và có sự phản hồi.

Bài tập

Từ bài trên, bạn hãy liệt kê các yếu tố bạn cho rằng nên chú ý để cải thiện kỹ năng giao tiếp?





**CHÂN THÀNH CẢM ƠN
SỰ THEO DÕI CỦA CÁC BẠN!**