

KHÓA ĐÀO TẠO
TRIỂN KHAI CHỨC NĂNG CHẤT LƯỢNG
(QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT- QFD)

Ký hiệu khóa học: NS04

❖ **Giới thiệu**

- Khóa học này giúp học viên có kiến thức về phương pháp triển khai các sản phẩm / dịch vụ dựa trên các mong muốn của khách hàng, điều kiện thị trường cũng như khả năng thu lợi nhuận.

❖ **Mục đích**

- Cung cấp học viên kiến thức để có thể thiết kế & phát triển sản phẩm / dịch vụ theo mong muốn của khách hàng.
- Giúp học viên nắm được phương pháp để áp dụng
 - + Giảm các chi phí ẩn & rút ngắn thời gian thiết kế sản phẩm
 - + Tránh các rủi ro trong quá trình phát triển sản phẩm thông qua việc xác định và phân tích các hình thức sai hỏng có thể xảy ra
 - + Tăng niềm tin, sự trung thành của khách hàng thông qua việc cung cấp các sản phẩm đáp ứng mong muốn của khách hàng
 - + Tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận chức năng trong đơn vị nhằm phá vỡ các rào cản giữa các bộ phận chức năng thông qua việc lập nhóm công tác.

❖ **Tóm tắt nội dung khóa học**

Phần 1 - giới thiệu về triển khai chức năng chất lượng - QFD -

Phần 2 - lợi ích của qfd

- 1. “Tăng sự thỏa mãn của khách hàng”**
 - + Phát triển sản phẩm dựa trên mong muốn của khách hàng.
- 2. “Giảm các chi phí ẩn trong quá trình phát triển sản phẩm”**
 - + Giảm thiểu số lần sửa chữa thiết kế do chưa xác định rõ và đầy đủ các yêu cầu của khách hàng.
 - + Rút ngắn thời gian thiết kế sản phẩm.
- 3. “Tránh các rủi ro trong quá trình phát triển sản phẩm”**
 - + Xác định & phân tích các sai hỏng có thể xảy ra nhằm giảm thiểu khiếu nại sản phẩm do khách hàng trả lại, tăng cường sự thỏa mãn của khách hàng.
- 4. “ Tăng lợi nhuận / thị phần”**
 - + Tăng niềm tin, sự trung thành của khách hàng thông qua việc cung cấp các sản phẩm đáp ứng yêu cầu.
- 5. “Xây dựng môi trường làm việc lành mạnh, tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận liên quan”**
 - + Phá vỡ rào cản giữa các bộ phận chức năng thông qua việc lập nhóm công tác (bao gồm đại diện các bộ phận có liên quan đến quá trình QFD).

Phần 3 – các giai đoạn chính của QFD

- 1. “Lắng nghe tiếng nói của khách hàng”**

+ Xác định các nhóm khách hàng, các nhu cầu & mong đợi của khách hàng, lập kế hoạch thu thập các dữ liệu liên quan đến tiếng nói của khách hàng, sử dụng các công cụ thích hợp để phân tích các dữ liệu.

2. “Hoạch định sản phẩm”

+ Nhằm chuyển tải những mong muốn của khách hàng (thường được thể hiện không rõ ràng và đầy cảm tính) thành các đặc tính chất lượng. Đó là các tiêu chuẩn kỹ thuật của sản phẩm và các bộ phận cấu thành của sản phẩm.

3. “Hoạch định quá trình”

+ Dựa trên các đặc tính chất lượng của sản phẩm và bộ phận cấu thành sản phẩm, lựa chọn công nghệ, phương án thiết kế tối ưu, phân tích các hình thức sai hỏng (rủi ro) có thể xảy ra, xây dựng lưu trình sản xuất, kế hoạch kiểm soát thông số quá trình cũng như các hoạt động kiểm tra & thử nghiệm.

4. “Hoạch định việc thực hiện”

+ Nhằm xây dựng các mức yêu cầu đối với các thông số cần kiểm soát, kế hoạch bảo trì thiết bị, kế hoạch thay thế phụ tùng vật tư, kế hoạch đào tạo cán bộ công nhân viên, xác định các hướng dẫn công việc, các phương pháp kiểm tra, xác định các biểu mẫu để thu thập số liệu.

Phần 4 – bài tập thực hành

– Các bài tập thực hành

❖ **Đối tượng tham dự**

- Các trưởng bộ phận
- Cán bộ quản lý, cán bộ chất lượng, cán bộ kỹ thuật có liên quan

❖ **Thời gian**

- 03 ngày.