

<b>HỌ TÊN SV :</b>		<b>MSSV:</b>		
<b>ĐIỂM:</b>	Môn thi: <b>QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b> MSMH: <b>214008</b>	Kỳ thi: CUỐI KỲ	Ngày thi: 11/01/12	
			Thời gian: <b>90 phút.</b> Bắt đầu từ : <b>7g20</b>	
Chủ nhiệm Bộ Môn:	Giảng viên:	<b>ĐỀ 1</b>	Lớp: <b>HT09</b>	Phòng thi: <b>502C5</b> <b>503C5</b>
ThS. Nguyễn Như Phong	ThS. Nguyễn Như Phong			

**Ghi chú:** được sử dụng tài liệu

### **ĐỀ THI**

Quản lý theo quá trình

- Quản lý theo quá trình là gì ? Minh chứng về tầm quan trọng của quản lý theo quá trình ?
- Phân tích ưu điểm so với quản lý kinh điển.
- Phân tích các bước quản lý quá trình

Quản lý quá trình là hoạch định, kiểm soát và cải tiến các quá trình quan trọng trong một tổ chức bằng các nhóm quá trình thường trực. Quản lý quá trình có các đặc điểm:

- Định hướng nhu cầu khách hàng hơn là nhu cầu các bộ phận chức năng.
- Tập trung vào một số quá trình liên chức năng quan trọng.
- Chủ quá trình có trách nhiệm với quá trình.
- Nhóm vận hành quá trình là nhóm thường trực từ nhiều bộ phận chức năng.
- Áp dụng hoạch định, kiểm soát và cải tiến chất lượng quá trình.

Mục tiêu của tổ chức thường được hoàn thành bởi các quá trình lớn, phức tạp với sự tham gia của nhiều bộ phận chức năng hay gọi là quá trình liên chức năng. Ở một tổ chức, một quá trình quan trọng là tập các hoạt động chức năng nhằm thỏa nhu cầu khách hàng bên ngoài và đạt được mục tiêu của tổ chức.

Lộ trình quản lý quá trình bao gồm các bước sau:

Bước bắt đầu: Lãnh đạo chọn lựa và tổ chức quá trình

- Chọn lựa quá trình
- Tổ chức quá trình: Chỉ định người quản lý quá trình, nhóm vận hành quá trình,

Bước 1: Hoạch định quá trình

- Định nghĩa quá trình
- Xác định nhu cầu khách hàng, lưu đồ quá trình
- Đo lường quá trình
- Phân tích quá trình

- Thiết kế / tái thiết kế quá trình

Bước 2: Chuyển giao quá trình

- Hoạch định vận hành
- Triển khai kế hoạch

Bước 3: Vận hành quá trình

- Kiểm soát chất lượng quá trình
- Cải tiến chất lượng quá trình
- Xem xét, đánh giá định kỳ quá trình.