



TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH
BỘ MÔN QUẢN TRỊ KINH DOANH TỔNG HỢP

Chủ biên: TS. Đỗ Thị Đông

BÀI TẬP

QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG



NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN
2013

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH
BỘ MÔN QUẢN TRỊ KINH DOANH TỔNG HỢP



Chủ biên: TS. ĐỖ THỊ ĐÔNG

BÀI TẬP
QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG



NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

2013

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU

LỜI NÓI ĐẦU	5
PHẦN 1: CÂU HỎI ÔN TẬP.....	9
PHẦN 2: HƯỚNG DẪN GIẢI BÀI TẬP	45
PHẦN 3: BÀI TẬP	113
PHẦN 4: NGHIÊN CỨU TÌNH HUỐNG	149

khách hàng. Nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người học và giúp người học hiểu rõ về lĩnh vực này, Bộ môn Quản trị Kinh doanh Tổng hợp, Khoa Quản trị Kinh doanh đã biên soạn cuốn “Bài tập Quản trị chất lượng”. Cuốn sách này được xây dựng trên cơ sở nội dung cuốn giáo trình Quản trị chất lượng và tham khảo nhiều tài liệu về quản trị chất lượng trong nước và nước ngoài.

Thông qua việc tham khảo các tài liệu và thu thập các thông tin, phân tích các tình huống trong các tổ chức nói chung và các doanh nghiệp nói riêng ở Việt Nam và trên thế giới, đặc biệt là ở những nước có hoạt động quản trị chất lượng phát triển như Nhật Bản, Mỹ và các nước ở khu vực Châu Âu, các bài tập trong cuốn sách được đưa ra theo cách tiếp cận hiện đại và cập nhật. Đặc biệt, việc cung cấp các bài tập tình huống trong quản trị chất lượng phù hợp với tình hình của Việt Nam giúp các sinh viên ngành quản trị kinh doanh hiểu rõ những kiến thức đã học trên lớp, có

LỜI NÓI ĐẦU

Môn học Quản trị chất lượng là môn học được giảng dạy trong ngành quản trị kinh doanh nhằm giúp các sinh viên nắm vững lý luận và kỹ năng thực hành tốt trong quá trình quản trị một tổ chức để đạt được sự thỏa mãn của khách hàng. Nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người học và giúp người học hiểu rõ về lĩnh vực này, Bộ môn Quản trị Kinh doanh Tổng hợp, Khoa Quản trị Kinh doanh đã biên soạn cuốn “Bài tập Quản trị chất lượng”. Cuốn sách này được xây dựng trên cơ sở nội dung cuốn giáo trình Quản trị chất lượng và tham khảo nhiều tài liệu về quản trị chất lượng trong nước và nước ngoài.

Thông qua việc tham khảo các tài liệu và thu thập các thông tin, phân tích các tình huống trong các tổ chức nói chung và các doanh nghiệp nói riêng ở Việt Nam và trên thế giới, đặc biệt là ở những nước có hoạt động quản trị chất lượng phát triển như Nhật Bản, Mỹ và các nước ở khu vực Châu Âu, các bài tập trong cuốn sách được đưa ra theo cách tiếp cận hiện đại và cập nhật. Đặc biệt, việc cung cấp các bài tập tình huống trong quản trị chất lượng phù hợp với tình hình của Việt Nam giúp các sinh viên ngành quản trị kinh doanh hiểu rõ những kiến thức đã học trên lớp, có

kỹ năng thực hành và giải quyết các vấn đề trong quản trị chất lượng. Đồng thời, cuốn sách này cũng giúp các giảng viên có nhiều cơ hội hơn trong việc tăng cường giảng dạy tích cực, nâng cao tính chủ động tham gia của người học.

Nội dung của cuốn sách bao gồm các phần sau:

Phần 1: Các câu hỏi ôn tập

Phần 2: Hướng dẫn giải bài tập

Phần 3: Bài tập

Phần 4: Nghiên cứu tình huống

Nhóm biên soạn cuốn sách “Bài tập quản trị chất lượng” bao gồm các giáo viên giảng môn Quản trị chất lượng của Bộ môn Quản trị Kinh doanh Tổng hợp, Khoa Quản trị kinh doanh, TS. Nguyễn Đình Trung, Bộ môn Quản trị doanh nghiệp, Khoa Quản trị Kinh doanh và PGS.TS. Trương Đoàn Thử, Viện Đào tạo sau đại học, Trường Đại học Kinh tế quốc dân. Trực tiếp tổng hợp và biên tập có TS. Đỗ Thị Đông và Ths. Nguyễn Thị Phương Linh. Cuốn sách do TS. Đỗ Thị Đông làm chủ biên.

Trong quá trình biên soạn, các tác giả đã nhận được nhiều ý kiến đóng góp quý báu của tập thể Bộ môn Quản trị Kinh doanh Tổng hợp, Hội đồng Khoa học và Đào tạo Khoa Quản trị Kinh doanh, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân cũng như các nhà khoa học trong và ngoài

Trường. Chúng tôi xin trân trọng cảm ơn và nghiêm túc tiếp thu các ý kiến đóng góp để hoàn thiện cuốn sách hơn nữa.

Mặc dù nhóm tác giả đã có những cố gắng lớn trong biên soạn, tuy nhiên, đây là lần đầu tiên Bộ môn Quản trị Kinh doanh Tổng hợp biên soạn cuốn sách “Bài tập Quản trị chất lượng” có hệ thống và nhiều nội dung tham khảo từ tài liệu nước ngoài nên cuốn sách có thể có những thiếu sót nhất định. Nhóm tác giả rất mong nhận được nhiều ý kiến phê bình, góp ý của các nhà khoa học, các bạn đồng nghiệp cũng như của các sinh viên và tất cả các bạn đọc khác. Các ý kiến đóng góp xin gửi về địa chỉ Bộ môn Quản trị Kinh doanh Tổng hợp- Khoa Quản trị Kinh doanh- Trường Đại học Kinh tế Quốc dân hoặc theo email: dongdt@neu.edu.vn.

Chúng tôi xin trân trọng cảm ơn!

Hà Nội, ngày 18 tháng 4 năm 2013

Bộ môn Quản trị Kinh doanh Tổng hợp

Các tác giả