

KẾT QUẢ SỬ DỤNG 7 CÔNG CỤ KIỂM SOÁT CHẤT LƯỢNG TRONG QUY TRÌNH DỊCH VỤ: KINH NGHIỆM TỪ CÁC DOANH NGHIỆP NƯỚC NGOÀI

RESULTS OF USING 7 STATISTICAL QUALITY CONTROL TOOLS IN SERVICE PROCESS: EXPERIENCE FROM FOREIGN FIRMS

Phạm Việt Dũng, Vũ Thị Phương Thảo

Khoa Quản lý Kinh doanh, Đại học Công nghiệp Hà Nội

e-mail: dung_hic1978@yahoo.com

Ngày nhận bài: 30/03/2017

Ngày nhận bài sửa sau phản biện: 08/8/2017

Ngày chấp nhận đăng: 22/8/2017

TÓM TẮT

Các công cụ thống kê trong kiểm soát chất lượng sản phẩm được sử dụng phổ biến tại nhiều tập đoàn kinh tế lớn trên thế giới, trong cả lĩnh vực sản xuất và dịch vụ. Kết quả các nghiên cứu trước đây cho thấy, DN thường sử dụng chủ yếu 7 QCT để kiểm soát quy trình sản xuất. Mục đích của nghiên cứu này nhằm chỉ ra kết quả đạt được khi ứng dụng 7 QCT vào kiểm soát chất lượng quy trình dịch vụ, như: (i) khám chữa bệnh; (ii) bảo dưỡng phương tiện giao thông; (iii) mua sắm đầu thầu; (iv) cho vay tiền tại ngân hàng; (v) ăn nhanh; (vi) bán hàng trực tuyến. Kết quả nghiên cứu này là bài học kinh nghiệm trong quản lý chất lượng cho DN cung cấp dịch vụ tại Việt Nam.

Từ khóa: 7 công cụ kiểm soát chất lượng; chất lượng dịch vụ

ABSTRACT

Statistical tools in product quality control has been in common use among large corporations and groups worldwide in both manufacturing and service industries. The literature review shows that the Firms often use 7 QCTT to control the manufacturing processes. The objective of this research is to identify potential returns of Statistical Process Control application in controlling service quality in service areas like (i) healthcare, (ii) vehicle maintenance, (iii) contracting, (iv) bank's lending, (v) fast food, and (vi) online selling. The lessons learned from this research would be applicable to the service firms.

Keywords: 7 QCT; service quality