



***GIÁO TRÌNH : QUẢN LÝ
CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM***

Chương 1.

CHẤT LƯỢNG VÀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

1.1. Vai trò của chất lượng và quản lý chất lượng

1.1.1. Vị trí của chất lượng trong môi trường cạnh tranh

Trong xu thế toàn cầu, các công ty thuộc mọi quốc gia trên toàn thế giới, muốn tồn tại và phát triển và để thu hút khách hàng ngày càng đòi hỏi cao về chất lượng và đảm bảo chất lượng, các Doanh nghiệp phải chấp nhận cạnh tranh lẫn nhau và đưa chất lượng vào nội dung quản lý.

Hiện nay, các nguồn lực tự nhiên không còn là chìa khoá đem lại sự phồn vinh. Thông tin, kiến thức, khối lượng đông đảo nhân viên có kỹ năng, nền văn hoá công nghiệp mới là nguồn lực thực sự đem lại sức cạnh tranh.

Nhật Bản và Đức là những quốc gia bại trận trong đại chiến thế giới thứ hai, không có nguồn tài nguyên dồi dào nhưng họ trở thành những đối thủ cạnh tranh đầy sức mạnh. Một trong những yếu tố đem lại sự thành công này là cả hai đều quan tâm và giải quyết thành công bài toán chất lượng. Cả hai quốc gia đều tập trung nỗ lực để có được hàng hoá và dịch vụ có chất lượng cao, thoả mãn khách hàng trong nước và quốc tế.

1.1.2. Tình trạng của các nước đang phát triển

Nhận thức của người tiêu dùng về chất lượng sản phẩm tại các quốc gia đang phát triển chưa đầy đủ. Việc lựa chọn hàng hoá để mua thường chủ yếu dựa trên việc xem xét giá cả chứ không phải dựa vào chất lượng của hàng hoá, hàng hoá phù hợp tiêu chuẩn.

Chính phủ tại các quốc gia này đã áp dụng chính sách để phát triển công nghiệp không hợp lý, như hạn chế nhập khẩu và lập hàng rào thuế quan. Xét về lâu dài, sự thiếu cạnh tranh quốc tế đã đóng góp cho sự tự mãn, kém hiệu quả và ảnh hưởng đến việc xây dựng, phát triển nền văn hoá chất lượng.

Do đó, đối với các nước đang phát triển, chất lượng vừa là một bài toán, vừa là một cơ hội. Là một cơ hội, vì người tiêu dùng ngày nay trên mọi quốc gia ngày càng quan tâm đến chất lượng hàng hoá và dịch vụ mà họ mua, hệ thống thông tin lại mang tính chất toàn cầu nên các công ty có điều kiện thuận lợi trong việc học hỏi kinh nghiệm, rút ngắn quãng đường đi mà những người đi trước đã trải qua. Là một bài toán, vì các công ty trong các quốc gia phát triển đã tiến rất xa trong việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ có chất lượng tốt. Lấp được khoảng cách là một công việc khó khăn vì nó đòi hỏi các công ty phải thay đổi cách suy nghĩ, cung cấp quản lý đã hình thành lâu đời.

Để giải quyết được tình trạng đó, các quốc gia đang phát triển đã có nhiều biện pháp để cải thiện tình hình trong đó có sự chấp nhận cạnh tranh.

Tuy nhiên, có nhiều yếu tố quan trọng khác liên quan đến bản thân các doanh nghiệp, trong đó có công cụ quản lý và quan điểm lợi ích trước mắt và lâu dài.

1.1.3. Một số nhận thức sai lầm về chất lượng

1. Chất lượng cao đòi hỏi chi phí lớn

Đây là quan niệm sai lầm phổ biến nhất. Bởi vì trong quá trình sản xuất hiện đại, chất lượng được hình thành trong giai đoạn thiết kế, dựa trên nhu cầu của thị trường và thị hiếu của người tiêu dùng, sau đó kết quả thiết kế được chuyển thành sản phẩm thực sự thông qua các quá trình sản xuất. Việc đầu tư nguồn lực vào giai đoạn thiết kế và triển khai, cải tiến các quá trình sản xuất sẽ đem lại cải tiến đáng kể về chất lượng sản phẩm, giảm đáng kể tổng chi phí sản xuất sản phẩm, điều này đã được chứng minh trong sản xuất hiện đại ở các quốc gia hiện đại ở các quốc gia công nghiệp. Các sản phẩm điện, điện tử, hàng dân dụng là một ví dụ. Trong mấy thập kỷ qua, chất lượng các sản phẩm ngày càng cao trong khi chi phí sản xuất ngày càng giảm.

2. Nhấn mạnh vào chất lượng sẽ làm giảm năng suất

Quan niệm này là di sản của thời kỳ mà kiểm tra chất lượng sản phẩm cuối cùng được coi là biện pháp duy nhất của kiểm soát chất lượng. Trong tình trạng như vậy, yêu cầu kiểm tra gay gắt sẽ dẫn tới bác bỏ một số lượng lớn sản phẩm.

Ngày nay, quan niệm đó không còn phù hợp. Bởi vì, năng suất không chỉ là số lượng mà là chất lượng, đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của người tiêu dùng. Phương châm là làm đúng ngay từ đầu, việc kiểm soát chất lượng chủ yếu là phòng ngừa trong giai đoạn thiết kế và chế tạo. Do đó cải tiến về chất lượng nói chung sẽ đem lại năng suất cao hơn.

3. Quy lỗi về chất lượng kém cho người lao động

Đây là quan điểm phổ biến đối với các nhà sản xuất ở các nước đang phát triển. Chất lượng kém không thuộc trách nhiệm của người lao động mà qua phân tích cho thấy rằng trên 80 % những sai hỏng xét cho cùng là lỗi người quản lý, những người làm công tác lãnh đạo. Họ đã không:

- Đào tạo, lý giải kỹ cho người lao động những thao tác về sử dụng trang thiết bị, đặc biệt những trang thiết bị hiện đại;
- Hướng dẫn chi tiết về những gì đã làm;
- Cung cấp cho họ phương tiện để kiểm tra, đánh giá kết quả công việc;
- Cung cấp phương tiện điều chỉnh quá trình, thiết bị nếu thấy kết quả không đáp ứng yêu cầu.

Gi_ỏ trình: Quản lý chÊt l_ĩng s_ĩn phÈm

4. Cải tiến chất lượng đòi hỏi đầu tư lớn

Đây cũng là một quan niệm phổ biến. Trên thực tế không phải như vậy, nhà xưởng máy móc chỉ là một phần. Bản thân chúng không đủ đảm bảo chất lượng cao. Nhiều công ty có trang thiết bị không kém những công ty Châu Âu hay Bắc Mỹ nhưng chất lượng vẫn thấp.

Trong hầu hết mọi trường hợp, chất lượng có thể được cải tiến đáng kể nhờ tạo ra nhận thức trong cán bộ công nhân viên về đáp ứng yêu cầu của khách hàng, nhờ tiêu chuẩn hoá các quá trình, nhờ đào tạo, củng cố kỹ thuật lao động, kỹ thuật. Điều này không đòi hỏi đầu tư lớn, mà chỉ cần nề nếp quản lý tốt, sự quyết tâm và cam kết đối với chất lượng trong hàng ngũ lãnh đạo.

5. Chất lượng được đảm bảo do kiểm tra chặt chẽ

Theo bản chất, kiểm tra chỉ có thể phân loại sản phẩm phù hợp quy định và không phù hợp. Chất lượng không được tạo dựng nên qua công tác kiểm tra. Các kết quả nghiên cứu cho thấy, 60 - 70 % các khuyết tật được phát hiện tại xưởng sản xuất là có liên quan trực tiếp hay gián tiếp đến những thiếu sót trong các quá trình thiết kế, chuẩn bị sản xuất, cung ứng. Trên thực tế, hầu hết các hoạt động kiểm tra chất lượng lại chỉ được thực hiện tại xưởng sản xuất.

Kiểm tra chất lượng không phải là công việc của phòng kiểm tra. Để có hiệu quả, phải kiểm soát công việc của mọi đơn vị, của người cung cấp và cũng cần có sự tham gia của khách hàng, đặc biệt là phản hồi thông tin về sản phẩm mà họ nhận được.

1.2. Chất lượng và đặc điểm của chất lượng

1.2.1. Chất lượng

Mức độ của một tập hợp các đặc tính vốn có đáp ứng các yêu cầu

Yêu cầu : Nhu cầu hay mong đợi đã được công bố, ngầm hiểu chung hay bắt buộc

1.2.2. Đặc điểm của chất lượng

1. Chất lượng được đo bằng sự thoả mãn các yêu cầu. Nếu một sản phẩm vì lý do nào đó mà không đáp ứng được yêu cầu, không được thị trường chấp nhận thì phải bị coi là có chất lượng kém, cho dù trình độ công nghệ để chế tạo ra sản phẩm đó có thể rất hiện đại. Đây là một kết luận then chốt và là cơ sở để các nhà quản lý định ra chính sách, chiến lược kinh doanh của mình.

2. Chất lượng được đo bằng sự thoả mãn các yêu cầu, mà yêu cầu luôn luôn biến động nên chất lượng cũng luôn biến đổi theo thời gian, không gian, điều kiện sử dụng. Vì vậy phải định kỳ xem xét lại các yêu cầu chất lượng.

Gi_ỏ trình: Quản lý chÊt l_ing s_ĩn ph_ĩm

3. Khi đánh giá chất lượng của một đối tượng, cần phải xét mọi đặc tính của đối tượng, có liên quan đến sự thoả mãn những yêu cầu cụ thể.

4. Chất lượng không phải chỉ là thuộc tính của sản phẩm, hàng hoá. Chất lượng có thể áp dụng cho mọi thực thể, có thể là sản phẩm, một hoạt động, một quá trình, một doanh nghiệp hay một con người.

5. Cần phân biệt giữa chất lượng và cấp chất lượng. Cấp chất lượng là chủng loại hay thứ hạng của các yêu cầu chất lượng khác nhau đối với sản phẩm, quá trình hay hệ thống có cùng chức năng sử dụng.

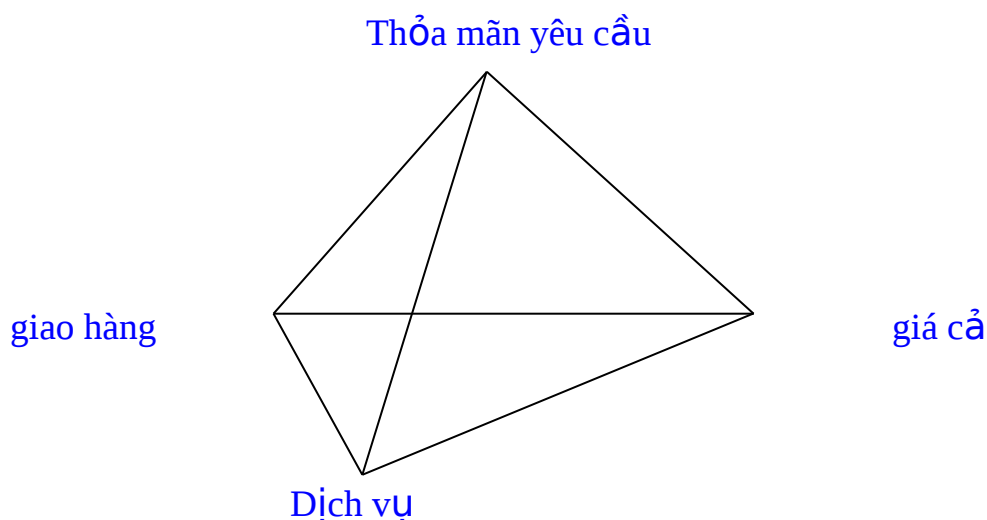
Ví dụ khách sạn một sao, hai sao là cấp chất lượng của khách sạn. Cấp chất lượng phản ánh khác biệt đã định hướng hoặc đã thừa nhận trong các yêu cầu chất lượng. Một đối tượng ở cấp cao cũng có thể có chất lượng không đáp ứng các yêu cầu (đã định ra cho đối tượng đó) và ngược lại.

1.2.3. Chất lượng tổng hợp

Khái niệm chất lượng đã nói ở các phần trên gọi là chất lượng theo nghĩa hẹp. Bởi vì khi nói đến chất lượng chúng ta không thể bỏ qua các yếu tố giá cả và dịch vụ trước, trong và sau khi bán. Đó là những yếu tố mà khách hàng nào cũng quan tâm sau khi thấy sản phẩm mà họ định mua thoả mãn yêu cầu của họ. Ngoài ra vấn đề giao hàng đúng lúc, đúng thời hạn cũng là yếu tố vô cùng quan trọng trong sản xuất hiện đại, nhất là khi các phương pháp sản xuất “vừa - đúng lúc” (Just - in - time: sản xuất những gì cần thiết, đúng lúc, đúng số lượng), “không kho” (Non - stock - production) đang được thịnh hành ở các công ty hàng đầu.

Để thoả mãn yêu cầu cũng còn cần quan tâm đến những yếu tố khác như thái độ của người làm các dịch vụ tiếp xúc với khách hàng, từ người thường trực, tiếp tân đến trực điện thoại và cảnh quan, môi trường làm việc của công ty.

Từ những phân tích trên đây, người ta đã hình thành khái niệm chất lượng tổng hợp (total quality) được mô tả theo hình vẽ.



Hình 1. Chất lượng tổng hợp

1.2.4. Yêu cầu chất lượng

Để có thể thực hiện và đánh giá xem xét được, các yêu cầu thường được thể hiện thành một tập hợp các yêu cầu định lượng hay định tính đối với các đặc tính của đối tượng được xét. Chất lượng luôn có thể đặc trưng qua những chỉ tiêu có thể biểu hiện bằng một số trị số và sự định lượng, đó là mức chất lượng. Các yêu cầu này được gọi là các *yêu cầu chất lượng*.

Các yêu cầu chất lượng phải phản ánh đầy đủ yêu cầu đã hoặc chưa công bố của khách hàng và các yêu cầu xã hội. Khách hàng có thể là người đứng ra trong một hợp đồng mua hàng cụ thể, nhưng cũng có thể là thị trường hay khách hàng nội bộ. Các yêu cầu xã hội là những điều bắt buộc quy định trong luật pháp, trong các chế định.

Căn cứ vào các yêu cầu chất lượng đã được xác định, các nhà thiết kế sẽ xây dựng nên các *yêu cầu kỹ thuật/quy định kỹ thuật* cho sản phẩm bao gồm cả các bộ phận, chi tiết của sản phẩm sao cho sản phẩm cuối cùng sẽ có tính năng thỏa mãn các yêu cầu chất lượng đã định. Bởi vậy các yêu cầu chất lượng còn gọi là các yêu cầu tính năng/quy định tính năng

1.2.5. Một số đặc trưng của sản phẩm hàng hoá

1. Tính chất tính năng, công dụng

Đây là nhóm tính chất quyết định giá trị sử dụng của sản phẩm nhằm thỏa mãn một yêu cầu nào đó trong những điều kiện xác định phù hợp với tên gọi của sản phẩm hàng hoá

2. Tính chất kỹ thuật, công nghệ

Nhóm tính chất này rất đa dạng và phong phú. Các đặc tính về kỹ thuật có quan hệ hữu cơ với các đặc tính về công nghệ của sản phẩm. Đây là nhóm đặc tính quan trọng nhất trong việc thẩm định, lựa chọn, nghiên cứu cải tiến, thiết kế sản phẩm mới. Việc nghiên cứu các đặc tính kỹ thuật công nghệ giúp ta xây dựng các phương pháp công nghệ, quy trình công nghệ chế tạo sản phẩm. Mặt khác các đặc tính của phương pháp công nghệ lại quyết định chất lượng sản phẩm như cấu trúc, kích thước, các thông số kỹ thuật, độ bền, độ tin cậy...

3. Tính chất sinh thái

Sản phẩm phải bảo đảm các yêu cầu về môi sinh, môi trường, không gây ô nhiễm, phải đảm bảo tính an toàn, thuận tiện khi sử dụng, vận chuyển, bảo quản, bảo dưỡng...Ngoài ra sản phẩm phải thể hiện tính phù hợp của sản phẩm với môi trường, người sử dụng, đảm bảo vệ sinh, tâm lý của người sử dụng.

4. Tính chất thẩm mỹ

Giới trình: Quản lý chất lượng sản phẩm

Thẩm mỹ là một tính chất quan trọng ngày càng được đề cao khi đánh giá chất lượng. Những tính chất thẩm mỹ của sản phẩm phải thể hiện

- Kiểu cách, kết cấu phù hợp với công dụng, đối tượng và môi trường sử dụng
- Hình thức, trang trí phù hợp với từng loại sản phẩm. Cái đẹp của sản phẩm thể hiện tính dân tộc, hiện đại, phổ biến
- Tính thẩm mỹ của sản phẩm phải thể hiện sự kết hợp hài hoà giữa giá trị sử dụng với giá trị thẩm mỹ

5. Tính chất kinh tế - xã hội

Để tồn tại và phát triển, doanh nghiệp phải quan tâm đến chất lượng toàn diện; chất lượng - giá cả - giao hàng. Tính chất kinh tế của sản phẩm có ý nghĩa quyết định đến mức chất lượng của sản phẩm, phản ánh chi phí lao động xã hội cần thiết để tạo ra sản phẩm.

Sản phẩm phải mang tính xã hội. Tính chất xã hội thể hiện ở chỗ phù hợp với các quy định của pháp luật, phù hợp với tính nhân văn (văn hoá, tập tục, thói quen, đạo đức, tôn giáo...) của đối tượng sử dụng

1.2.6. Một số yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng

1. Yếu tố nguyên vật liệu (Material)

Đây là yếu tố cơ bản đầu vào, có ảnh hưởng quyết định đến chất lượng sản phẩm. Muốn có sản phẩm có chất lượng thì nguyên liệu đầu vào phải đảm bảo chất lượng. Các yêu cầu về nguyên liệu đầu vào bao gồm đúng chủng loại, số lượng, chất lượng và giao hàng đúng kỳ hạn

2. Yếu tố kỹ thuật - công nghệ - thiết bị (Machine)

Yếu tố kỹ thuật - công nghệ - thiết bị có một tầm quan trọng đặc biệt cá tác dụng quyết định để sự hình thành chất lượng sản phẩm.

Quá trình công nghệ là một quá trình phức tạp làm thay đổi, cải thiện tính chất ban đầu của nguyên vật liệu theo hướng phù hợp với các yêu cầu chất lượng. Quá trình công nghệ được thực hiện thông qua hệ thống máy móc thiết bị. Nếu như công nghệ hiện đại, nhưng thiết bị không đảm bảo thì không thể nào nâng cao chất lượng sản phẩm được.

Nhóm yếu tố kỹ thuật - công nghệ - thiết bị có quan hệ tương hỗ chặt chẽ với nhau. Để có được chất lượng ta phải đảm bảo sự đồng bộ của nhóm yếu tố này.

3. Yếu tố về quản lý (Method)

Có nguyên vật liệu tốt, máy móc, trang thiết bị hiện đại song nếu không có một phương pháp tổ chức, quản lý sản xuất kinh doanh thì không thể nào bảo đảm và nâng cao chất lượng. Vấn đề quản lý chất lượng đã và đang được các nhà khoa học, các nhà quản lý rất quan tâm. Vai trò của công

Gi_ỏ trình: Quản lý chÊt l_ing s_ĩn phẩm

tác quản lý chất lượng đã được xác định là một yếu tố có tính chất quyết định đến chất lượng sản phẩm

4. YẾU TỐ CON NGƯỜI (Man)

Con người là một nguồn lực, yếu tố con người ở đây phải hiểu là tất cả mọi người trong doanh nghiệp từ lãnh đạo cao nhất đến nhân viên đều tham gia vào quá trình tạo chất lượng

5. Các yếu tố khác

Ngoài bốn yếu tố trên (4M) tác động trực tiếp và quá trình hình thành chất lượng thì còn có các yếu tố khác tác động như

- + nhu cầu của nền kinh tế
- + sự phát triển của khoa học công nghệ
- + hiệu lực của cơ chế quản lý
- + các yếu tố về văn hoá

1.3. Quản lý chất lượng

1.3.1. Khái niệm

Chất lượng được hình thành là kết quả sự tác động của hàng loạt các yếu tố có liên quan chặt chẽ với nhau. Muốn đạt được chất lượng mong muốn cần phải quản lý đúng đắn các yếu tố này. Hoạt động quản lý trong lĩnh vực chất lượng được gọi là quản lý chất lượng. Cần thiết phải hiểu biết và kinh nghiệm về quản lý chất lượng mới có thể giải quyết bài toán chất lượng.

Quản lý chất lượng là một khoa học, nó là một phần của khoa học quản lý. Quản lý chất lượng đã được áp dụng trong mọi lĩnh vực từ sản xuất đến các loại hình dịch vụ cho mọi loại hình doanh nghiệp. Quản lý chất lượng đảm bảo cho doanh nghiệp làm đúng các công việc phải làm.

Theo tiêu chuẩn ISO 9000:2000, TCVN ISO 9000:2000, đã định nghĩa về quản lý chất lượng: “ **Các hoạt động có phối hợp để định hướng và kiểm soát một tổ chức về chất lượng**” và thực hiện chúng bằng các biện pháp như hoạch định chất lượng, kiểm soát chất lượng, đảm bảo chất lượng và cải tiến chất lượng

Chính sách chất lượng : là ý đồ và định hướng chung của một tổ chức có liên quan đến chất lượng và được lãnh đạo cao nhất của tổ chức chính thức công bố

Mục tiêu chất lượng : Điều được tìm kiếm hay nhằm tới có liên quan đến chất lượng

Hoạch định chất lượng : là một phần của quản lý chất lượng tập trung vào việc lập mục tiêu chất lượng và quy định các quá trình tác nghiệp cần thiết và các nguồn lực có liên quan để thực hiện mục tiêu chất lượng

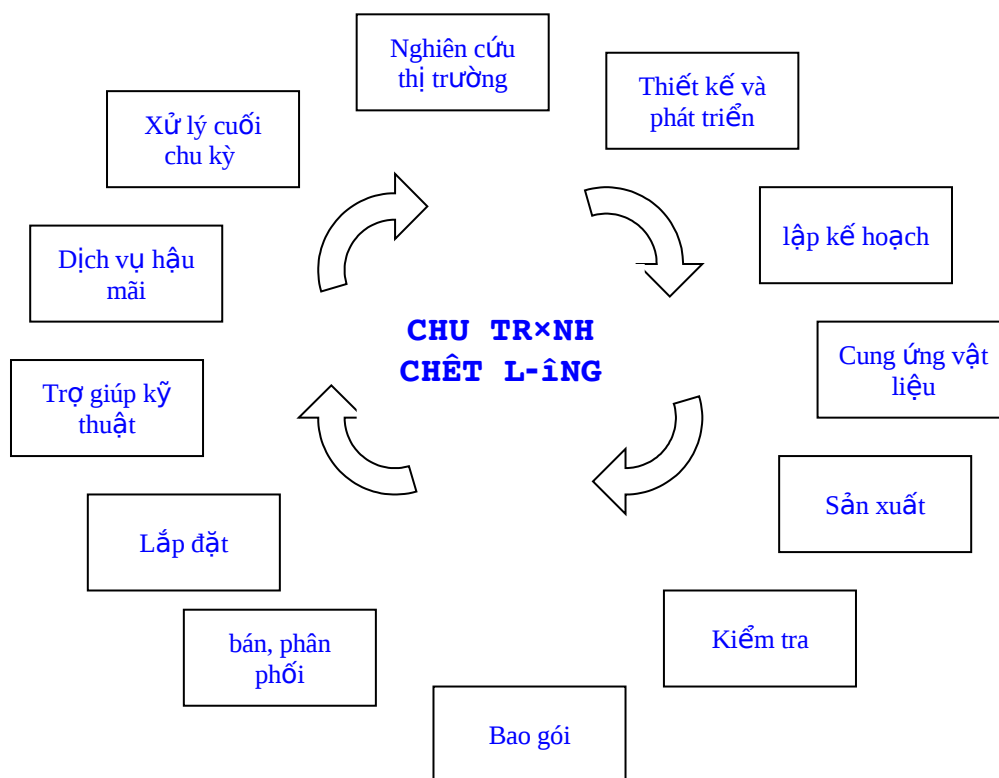
Gi_ò trình: Quản lý chÊt l-îng s_în phÈm

Kiểm soát chất lượng : là một phần của quản lý chất lượng tập trung vào việc thực hiện các yêu cầu chất lượng

Đảm bảo chất lượng : là một phần của quản lý chất lượng tập trung vào việc cung cấp lòng tin rằng các yêu cầu sẽ được bảo đảm thực hiện

Cải tiến chất lượng : là một phần của quản lý chất lượng tập trung vào việc nâng cao khả năng thực hiện các yêu cầu chất lượng.

Để hoạt động quản lý chất lượng có hiệu quả cần nghiên cứu xem chất lượng chịu ảnh hưởng của tổng hợp các yếu tố. Ta nghiên cứu chu trình chất lượng để xét các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng



Hình 2. Chu trình chất lượng

Qua nghiên cứu chu trình chất lượng ta thấy để giải quyết bài toán chất lượng không thể giải quyết từng yếu tố một cách riêng lẻ mà phải xem xét toàn bộ toàn bộ các yếu tố tác động đến chất lượng một cách hệ thống, đồng bộ và phối hợp hài hoà các yếu tố này

Mục đích của hệ thống quản lý chất lượng là có thể giúp các doanh nghiệp nâng cao sự thoả mãn của khách hàng. Trong mọi trường hợp, khách hàng là người quyết định cuối cùng về chấp nhận sản phẩm. Do yêu cầu và mong đợi của khách hàng luôn thay đổi nên các doanh nghiệp luôn cải tiến sản phẩm và các quá trình của mình.

1.3.2. Các nguyên tắc quản lý chất lượng

Gi_ò trình: Quản lý chÊt l_ìng s_ñn phÈm

Nguyên tắc 1: Định hướng vào khách hàng

Chất lượng sản phẩm và dịch vụ do khách hàng xem xét quyết định. Các chỉ tiêu chất lượng sản phẩm và dịch vụ mang lại giá trị cho khách hàng và làm cho khách hàng thoả mãn và phải là trọng tâm của hệ thống chất lượng. Chất lượng định hướng vào khách hàng là một yếu tố chiến lược, dẫn tới khả năng chiếm lĩnh thị trường, duy trì và thu hút khách hàng, nó đòi hỏi phải luôn nhạy cảm với yêu cầu của thị trường, nó cũng đòi hỏi ý thức phát triển công nghệ, khả năng đáp ứng mau chóng và linh hoạt các yêu cầu của thị trường.

Theo nguyên tắc này, doanh nghiệp phải

- hiểu nhu cầu và mong đợi của khách hàng;
- thông tin các mong đợi và nhu cầu này trong toàn bộ doanh nghiệp;
- đo lường sự thoả mãn của khách hàng và có các hành động cải tiến có kết quả;
- nghiên cứu các nhu cầu của cộng đồng; và
- quản lý các mối quan hệ của khách hàng và cộng đồng

Nguyên tắc 2: Sự lãnh đạo

Lãnh đạo thiết lập sự thống nhất đồng bộ giữa mục đích, đường lối và môi trường nội bộ trong doanh nghiệp. Hoạt động chất lượng sẽ không có hiệu quả nếu không có sự cam kết triệt để của lãnh đạo. Lãnh đạo doanh nghiệp phải có tầm nhìn cao, xây dựng những giá trị rõ ràng, cụ thể và định hướng vào khách hàng. Lãnh đạo phải chỉ đạo và tham gia xây dựng chiến lược, hệ thống và các biện pháp huy động sự tham gia và tính sáng tạo của mỗi nhân viên để xây dựng, nâng cao năng lực của doanh nghiệp và đạt kết quả tốt nhất có thể được.

Để thực hiện nguyên tắc này, lãnh đạo doanh nghiệp phải

- hiểu biết và phản ứng nhanh với những thay đổi bên trong và bên ngoài;
- nghiên cứu nhu cầu của tất cả những người cùng chung quyền lợi;
- nêu được viễn cảnh trong lai của doanh nghiệp;
- nêu rõ vai trò, vị trí của việc tạo ra giá trị ở tất cả các cấp của doanh nghiệp;
- xây dựng lòng tin và sự tín nhiệm của mọi thành viên;
- trao quyền bằng cách tạo cho họ chủ động hành động theo trách nhiệm đồng thời phải chịu trách nhiệm;
- gây cảm hứng và cổ vũ thừa nhận sự đóng góp của mọi người;

Gi_ò trình: Quản lý chÊt lÊng sÊn phÈm

- thúc đẩy quan hệ cởi mở, trung thực;
- giáo dục, đào tạo và huấn luyện;
- thiết lập các mục tiêu kích thích;
- thực hiện chiến lược và chính sách để đạt được mục tiêu này.

Nguyên tắc 3: Sự tham gia của mọi thành viên

Con người là nguồn lực quan trọng nhất của mọi doanh nghiệp và sự tham gia đầy đủ với những hiểu biết và kinh nghiệm của họ có thể được sử dụng cho lợi ích của của doanh nghiệp. Thành công trong cải tiến chất lượng, công việc phụ thuộc rất nhiều vào kỹ năng, nhiệt tình hăng say trong công việc của lực lượng lao động. Do đó những yếu tố liên quan đến vấn đề an toàn, phúc lợi xã hội của mọi thành viên cần phải gắn với mục tiêu cải tiến liên tục và các hoạt động của doanh nghiệp.

Khi được huy động đầy đủ, nhân viên sẽ

- giám nhận công việc, nhận trách nhiệm để giải quyết các vấn đề;
- tích cực tìm kiếm các cơ hội để cải tiến, nâng cao hiểu biết, kinh nghiệm và truyền đạt trong nhóm;
- tập trung nâng cao giá trị cho khách hàng;
- đổi mới và sáng tạo để nâng cao hơn các mục tiêu của doanh nghiệp;
- giới thiệu doanh nghiệp cho khách hàng và cộng đồng;
- thoả mãn nhiệt tình trong công việc và cảm thấy tự hào là thành viên của doanh nghiệp;

Nguyên tắc 4: Phương pháp quá trình

Kết quả mong muốn sẽ đạt được một cách hiệu quả khi các nguồn và các hoạt động được quản lý như một quá trình. *Quá trình là tập hợp các hoạt động có liên quan với nhau hoặc tương tác để biến đổi đầu vào thành đầu ra.* Lẽ dĩ nhiên, để quá trình có ý nghĩa, giá trị của đầu ra phải lớn hơn đầu vào, có nghĩa là, quá trình làm *gia tăng giá trị*. Trong một doanh nghiệp, đầu vào của quá trình này là đầu ra của một quá trình trước đó. Quản lý các hoạt động của một doanh nghiệp thực chất là quản lý các quá trình và các mối quan hệ giữa chúng.

Để đảm bảo nguyên tắc này, cần phải có các biện pháp :

- xác định quá trình để đạt được kết quả mong muốn;
- xác định các mối quan hệ tương giao của các quá trình với các bộ phận chức năng của doanh nghiệp;
- quy định trách nhiệm rõ ràng để quản lý quá trình;

Gi_ò trình: Quản lý chÊt l_ìng s_ìn phÈm

- xác định khách hàng, người cung ứng nội bộ và bên ngoài quá trình;
- xác định đầu vào và đầu ra của quá trình;
- nghiên cứu các bước của quá trình, các biện pháp kiểm soát, đào tạo, thiết bị, phương pháp và nguyên vật liệu để đạt được kết quả mong muốn;

Nguyên tắc 5: Tính hệ thống

Không thể giải quyết bài toán chất lượng theo từng yếu tố riêng lẻ mà phải xem xét toàn bộ các yếu tố tác động đến chất lượng một cách hệ thống và đồng bộ, phối hợp hài hoà các yếu tố này. *Hệ thống là tập hợp các yếu tố có liên quan hoặc tương tác với nhau.* Phương pháp hệ thống của quản lý là cách huy động, phối hợp toàn bộ nguồn lực để thực hiện mục tiêu chung của doanh nghiệp. Việc xác định, hiểu biết và quản lý một hệ thống các quá trình có liên quan tương tác lẫn nhau đối với mục tiêu đề ra sẽ đem lại hiệu quả của doanh nghiệp.

Theo nguyên tắc này doanh nghiệp phải

- xác định một hệ thống các quá trình bằng cách nhận biết các quá trình hiện có hoặc xây dựng quá trình mới có ảnh hưởng đến các mục tiêu đề ra;
- lập cấu trúc của hệ thống để đạt được mục tiêu một cách hiệu quả nhất;
- hiểu sự phụ thuộc lẫn nhau trong các quá trình của hệ thống;
- cải tiến liên tục thông qua việc đo lường và đánh giá;

Nguyên tắc 6: Cải tiến liên tục

Cải tiến liên tục là hoạt động lặp lại để nâng cao khả năng thực hiện các yêu cầu

Cải tiến liên tục là mục tiêu, đồng thời cũng là phương pháp của mọi doanh nghiệp. Muốn có được khả năng cạnh tranh và mức độ chất lượng cao nhất, doanh nghiệp liên tục cải tiến. Cách thức cải tiến cần phải “bám chắc” vào công việc của doanh nghiệp.

Để thực hiện cải tiến doanh nghiệp phải

- cải tiến liên tục sản phẩm, quá trình và hệ thống là mục tiêu của từng người trong doanh nghiệp;
- áp dụng các phương pháp cơ bản của cải tiến từng bước và cải tiến lớn;
- cải tiến liên tục hiệu quả và hiệu suất của tất cả các quá trình;
- giáo dục và đào tạo cho các thành viên về các phương pháp và công cụ cải tiến như

Gi_ò trình: Quản lý chÊt l_ìng s_ìn phÈm

- + chu trình PDCA
- + kỹ thuật giải quyết vấn đề
- + đổi mới kỹ thuật cho quá trình
- + đổi mới quá trình
- thiết lập các biện pháp và mục tiêu để hướng dẫn cải tiến;
- thừa nhận các cải tiến.

Nguyên tắc 7: Quyết định dựa trên sự kiện

Mọi quyết định và hành động của hệ thống quản lý hoạt động kinh doanh muốn có hiệu quả phải được xây dựng dựa trên việc phân tích dữ liệu thông tin. Việc đánh giá phải bắt nguồn từ chiến lược của doanh nghiệp, các quá trình quan trọng, các yếu tố đầu vào và kết quả của các quá trình đó.

Theo nguyên tắc này doanh nghiệp phải

- đưa ra các phép đo, lựa chọn dữ liệu và thông tin liên quan đến mục tiêu;
- đảm bảo thông tin, dữ liệu là đúng đắn, tin cậy, dễ sử dụng;
- sử dụng đúng các phương pháp phân tích dữ liệu và thông tin;
- ra quyết định hành động dựa trên các kết quả phân tích kết hợp với khả năng, kinh nghiệm và khả năng trực giác,

Nguyên tắc 8: Quan hệ hợp tác có lợi với các bên liên quan

Các doanh nghiệp cần tạo dựng mối quan hệ hợp tác để đạt được mục tiêu chung. Các mối quan hệ này bao gồm quan hệ nội bộ và quan hệ bên ngoài

Để thực hiện nguyên tắc này doanh nghiệp phải

- xác định và lựa chọn đối tác;
- lập mối quan hệ trên cơ sở cân đối mục tiêu dài hạn, ngắn hạn;
- tạo kênh thông tin rõ ràng, công khai và hiệu quả;
- phối hợp triển khai và cải tiến sản phẩm và quá trình;
- hiểu rõ và thông báo nhu cầu hiện tại và tương lai của khách hàng cuối cùng đến đối tác;
- chia sẻ thông tin và kế hoạch;
- thừa nhận sự cải tiến và thành tựu của đối tác.

1.3.3. Chức năng của quản lý chất lượng

1. Cơ sở khoa học của quản lý chất lượng

Gi_ò trình: Quản lý chÊt l_ìng s_ãn ph_ãm

Quản lý chất lượng sản phẩm hàng hoá là một khoa học tổng hợp, nó là một phần của khoa học quản lý. Để quản lý chất lượng cần sử dụng tổng hợp các kiến thức về

- + khoa học quản lý
- + kỹ thuật, công nghệ
- + khoa học tâm lý, khoa học tổ chức, lao động...

Quản lý chất lượng là một quá trình thực hiện các biện pháp quản lý kinh tế - kỹ thuật, hành chính xã hội, văn hoá tư tưởng...nhằm mục đích đảm bảo và nâng cao chất lượng. Quản lý chất lượng một cách khoa học là điều kiện chủ yếu để :

- đảm bảo chất lượng, duy trì chất lượng trong suốt quá trình hình thành và lưu thông sản phẩm,
- trên cơ sở đảm bảo chất lượng, năng suất lao động nâng lên, năng lực thực hiện kế hoạch sản xuất được đảm bảo,
- khi chất lượng được đảm bảo góp phần hạn chế các chi phí đem lại hiệu quả kinh tế cho doanh nghiệp,

2. Chức năng quản lý chất lượng

Quản lý chất lượng phải được xem xét trên chu trình chất lượng, không thể bỏ sót hay xem nhẹ một khâu nào. Khái quát, quản lý chất lượng có các chức năng

• Chức năng quy định chất lượng

Chức năng này thể hiện ở khâu điều tra nghiên cứu nhu cầu và thị trường từ đó thiết kế, đề xuất mức chất lượng, hoặc quy định các điều kiện, tiêu chuẩn kỹ thuật cụ thể để sản phẩm đáp ứng được nhu cầu và phù hợp với những định chế.

• Chức năng quản lý chất lượng

Đây là chức năng chủ yếu của quản lý chất lượng. Chức năng này thể hiện tính xuyên suốt của quản lý quá trình tạo sản phẩm từ khâu nghiên cứu thiết kế đến lưu thông phân phối sản phẩm.

• Chức năng đánh giá chất lượng

Chức năng này bao gồm đánh giá chất lượng trong từng khâu, từng bộ phận cũng như chất lượng toàn phần của sản phẩm. Đây là chức năng quan trọng thể hiện lượng hoá các yêu cầu chất lượng, đo lường và đặt các quá trình trong tầm kiểm soát

Gi_ò trình: Quản lý chÊt lîng sản phẩm

Chương 2.

CÁC PHƯƠNG THỨC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

2.1. Kiểm tra chất lượng (Inspection)

Kiểm tra chất lượng là hoạt động như đo, xem xét, thử nghiệm, định cỡ một hay nhiều đặc tính của đối tượng và so sánh kết quả với yêu cầu nhằm xác định sự phù hợp của mỗi đặc tính.

Phương pháp này nhằm sàng lọc các sản phẩm không phù hợp với quy định. là một sự phân loại sản phẩm đã được chế tạo, một cách xử lý "chuyện đã rồi". Phương pháp này rất phổ biến được sử dụng trong thời kỳ trước đây. Để kiểm tra người ta phải kiểm tra 100% số lượng sản phẩm hay sử dụng một số phương pháp kiểm tra theo xác suất. Đây là một phương pháp gây nhiều tổn kém và mất thời gian. Quá trình kiểm tra không ảnh hưởng đến chất lượng và chất lượng không được tạo dựng nên qua công tác kiểm tra.

2.2. Kiểm soát chất lượng (Quality Control - QC)

Kiểm soát chất lượng là các hoạt động và kỹ thuật mang tính tác nghiệp được sử dụng để đáp ứng các yêu cầu chất lượng.

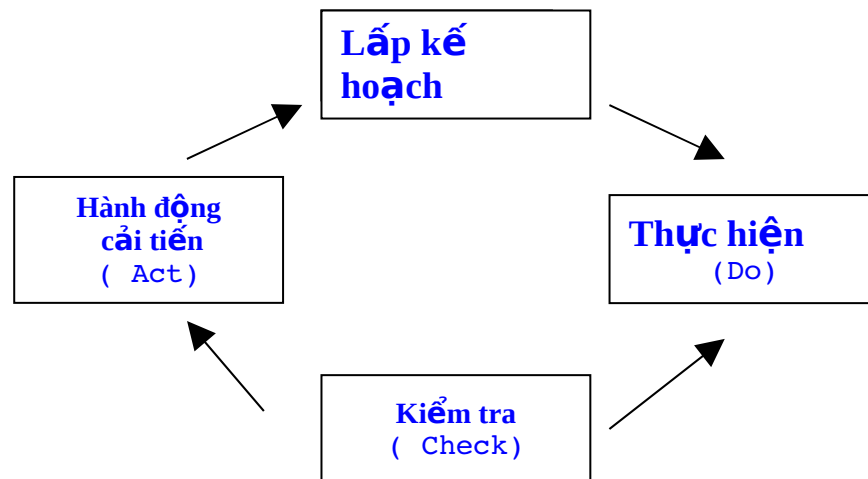
Để kiểm soát chất lượng, cần thiết phải kiểm soát được các yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến quá trình tạo ra chất lượng. Thực chất của kiểm soát chất lượng là chủ yếu nhằm vào quá trình sản xuất gồm các yếu tố sau :

- + Kiểm soát con người
 - được đào tạo,
 - có kỹ năng thực hiện,
 - được thông tin về nhiệm vụ được giao, yêu cầu phải đạt được,
 - có đủ tài liệu, hướng dẫn cần thiết,
 - có đủ phương tiện, công cụ và các điều kiện làm việc,
- + Kiểm soát phương pháp và quá trình
 - lập quy trình, phương pháp thao tác, vận hành...,
 - theo dõi và kiểm soát quá trình,
- + Kiểm soát đầu vào
 - người cung ứng,
 - dữ liệu mua nguyên vật liệu,
- + Kiểm soát thiết bị
 - phù hợp yêu cầu,

Giới trình: Quản lý chất lượng sản phẩm

- được bảo dưỡng, hiệu chỉnh,.
- + Kiểm soát môi trường
- môi trường làm việc
- điều kiện an toàn

Deming đã đưa ra chu trình sau đây, gọi là chu trình Deming, hay vòng tròn PDCA áp dụng cho mọi hoạt động kiểm soát chất lượng



Hình 3. Chu trình Deming

2.3. Đảm bảo chất lượng (Quality Assurance- QA)

Đảm bảo chất lượng là mọi hành động có kế hoạch và có hệ thống, và được khẳng định nếu cần, để đem lại lòng tin thoả đáng rằng sản phẩm thoả mãn các yêu cầu đã định đối với chất lượng.

Nội dung cơ bản của hoạt động đảm bảo chất lượng là doanh nghiệp phải xây dựng một hệ thống đảm bảo chất lượng có hiệu lực và hiệu quả, đồng thời làm thế nào để chứng tỏ cho khách hàng biết điều đó.

Trong những năm gần đây, để có một chuẩn mực chung, được quốc tế chấp nhận cho hệ thống đảm bảo chất lượng, tổ chức tiêu chuẩn hoá quốc tế ISO đã xây dựng và ban hành bộ tiêu chuẩn ISO 9000 để giúp cho các nhà cung cấp có được một mô hình chung về đảm bảo chất lượng, đồng thời cũng là một chuẩn mực chung để dựa vào đó khách hàng hay tổ chức trung gian tiến hành xem xét đánh giá. Có thể nói, chỉ đến khi ra đời bộ tiêu chuẩn này thì mới có cơ sở để tạo niềm tin khách quan đối với chất lượng sản phẩm.

2.4. Kiểm soát chất lượng toàn diện (Total Quality Control - TQC)

Sau khi lý luận và các kỹ thuật kiểm tra chất lượng ra đời, các phương pháp thống kê đã đạt được những kết quả to lớn trong việc xác định và loại bỏ các nguyên nhân gây biến động trong các quá trình sản xuất, chỉ rõ được

Gi_ỏ trình: Quản lý chÊt l_ing s_ĩn ph_ĩm

mối quan hệ nhân quả giữa điều kiện sản xuất và chất lượng sản phẩm, cải thiện hiệu quả và độ chuẩn xác của hoạt động kiểm tra bằng cách đưa vào áp dụng kiểm tra lấy mẫu thay cho việc kiểm tra 100% sản phẩm. Việc áp dụng các kỹ thuật kiểm soát chất lượng thống kê đã được áp dụng và đã mang lại những hiệu quả nhất định. Tuy nhiên, để đạt được mục tiêu của quản lý chất lượng là thoả mãn người tiêu dùng thì đó chưa phải là điều kiện đủ. Nó đòi hỏi không chỉ áp dụng các phương pháp này vào quá trình sản xuất, mà còn áp dụng cho các quá trình xảy ra trước và sau quá trình sản xuất như khảo sát thị trường, thiết kế, lập kế hoạch, mua hàng, đóng gói, lưu kho vận chuyển, phân phối và các dịch vụ trong và sau bán hàng. Khái niệm kiểm soát chất lượng toàn diện (TQC) ra đời tại Nhật bản. Kiểm soát chất lượng toàn diện là một hệ thống có hiệu quả, huy động nỗ lực của mọi đơn vị trong công ty vào các quá trình có liên quan đến duy trì và cải tiến chất lượng. Điều này sẽ giúp tiết kiệm trong sản xuất và dịch vụ đồng thời thoả mãn nhu cầu khách hàng.

Theo định nghĩa của Uỷ ban Giải thưởng Deming của Nhật, thì kiểm soát chất lượng toàn công ty được định nghĩa như sau:

“ Hoạt động thiết kế, sản xuất và cung cấp các sản phẩm và dịch vụ có chất lượng theo yêu cầu của khách hàng một cách kinh tế, dựa trên nguyên tắc định hướng vào khách hàng và xem xét đầy đủ đến phúc lợi xã hội. Nó đạt được mục tiêu của công ty thông qua việc lặp lại một cách hiệu quả chu trình PDCA, bao gồm lập kế hoạch - thực hiện - kiểm tra - hành động điều chỉnh. Điều đó được thực hiện bằng cách làm cho toàn thể nhân viên thông hiểu và áp dụng tư tưởng và phương pháp thống kê đối với mọi hoạt động nhằm đảm bảo chất lượng. Các hoạt động này là một chuỗi công việc, bao gồm khảo sát, nghiên cứu, phát triển, thiết kế, thu mua, sản xuất, kiểm tra và marketing cùng với tất cả các hoạt động khác cả bên trong và bên ngoài công ty.”

Theo định nghĩa trên, TQC tại Nhật Bản có hai đặc điểm cơ bản sau:

- Phạm vi các hoạt động kiểm soát chất lượng rất rộng lớn, không chỉ trong quá trình sản xuất, kiểm tra mà trong tất cả các lĩnh vực.
- Là sự tham gia của toàn bộ nhân viên vào các hoạt động kiểm soát chất lượng và phụ trợ.

TQC là một tư duy mới về quản lý, là một công cụ thường xuyên và là một nền văn hoá trong công ty. Chúng được xem xét đánh giá thường xuyên để đảm bảo phù hợp với các yêu cầu đã định bằng cách đưa các yêu cầu của hệ thống chất lượng vào các quá trình lập kế hoạch, các kết quả đánh giá hệ thống được lãnh đạo xem xét để tìm cơ hội cải tiến

2.5. Quản lý chất lượng toàn diện (Total Quality Management -TQM)

Các kỹ thuật quản lý mới ra đời đã góp phần nâng cao hoạt động quản lý chất lượng đã làm cơ sở cho lý thuyết quản lý chất lượng toàn diện ra đời.

Gi_ò trình: Quản lý chÊt lîng s¶n phÈm

Cũng có thể nói rằng quản lý chất lượng toàn diện là một sự cải biến và đẩy mạnh hơn hoạt động kiểm soát chất lượng toàn diện toàn công ty

TQM : Là một phương pháp quản lý của một tổ chức, định hướng vào chất lượng, dựa trên sự tham gia của mọi thành viên và nhằm đem lại sự thành công dài hạn thông qua sự thoả mãn khách hàng và lợi ích của mọi thành viên của công ty đó và của xã hội.

Trong định nghĩa trên ta cần hiểu

- thành viên là mọi nhân viên trong mọi đơn vị thuộc mọi cấp trong cơ cấu tổ chức,
- vai trò lãnh đạo của cấp quản lý cao nhất và sự đào tạo huấn luyện cho mọi thành viên trong công ty là điều cốt yếu cho sự thành công
- trong TQM khái niệm chất lượng liên quan đến việc đạt được mọi mục tiêu quản lý
- lợi ích xã hội có nghĩa là thực hiện các yêu cầu mà xã hội đặt ra

Đặc điểm nổi bật của TQM so với các phương thức quản lý chất lượng trước đây là nó cung cấp một hệ thống toàn diện cho công tác quản lý và cải tiến mọi khía cạnh có liên quan đến chất lượng và huy động sự tham gia của mọi bộ phận và mọi cá nhân để đạt được mục tiêu chất lượng đã đặt ra.

Chương 3.
MỘT SỐ PHƯƠNG PHÁP VÀ KỸ THUẬT
QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

3.1. 7 công cụ để giải quyết vấn đề chất lượng

Không một hoạt động nào, dù quản lý tốt đến đâu, bất cứ lúc nào cũng có thể xảy ra nhiều vấn đề cần giải quyết. Kỹ thuật giải quyết vấn đề đã được các nhà quản lý quan tâm. Nói chung, khi với một vấn đề chất lượng nảy sinh, cần giải quyết theo các bước sau :

1/. Xác định rõ vấn đề

- Chỉ rõ tính cấp thiết của vấn đề cần giải quyết.
- Nêu ra những vấn đề tài và mục tiêu, khi cần thiết.
- Cử người chịu trách nhiệm chính giải quyết vấn đề.
- Kinh phí hoạt động
- Lên kế hoạch chương trình cải tiến.

2/. Quan sát: Khảo sát vấn đề từ những góc độ khác nhau

- Điều tra cụ thể về thời gian, địa điểm, dạng vấn đề, triệu chứng.
- Điều tra từ nhiều góc độ (quan điểm) khác nhau.
- Xuống hiện trường thu thập số liệu cần thiết.

3/. Phân tích

- Nêu giả thuyết (chọn những nguyên nhân chủ yếu)
 - + Vẽ biểu đồ nhân quả (cần nêu ra hết nguyên nhân có thể liên quan đến vấn đề) - thu thập kiến thức về nguyên nhân chính.
 - + Sử dụng các thông tin thu được qua điều tra và loại những thông tin không liên quan.
 - + Đánh dấu trên bản đồ những yếu tố có thể là nguyên nhân chính.
- Xem xét giả thuyết (tìm ra nguyên nhân chính)
 - + Từ những yếu tố có thể là nguyên nhân chính cần đi sâu tìm hiểu điều tra thêm qua thử nghiệm.
 - + Quyết định xem cái gì là nguyên nhân chính.

4./ Hành động

- Cần phân biệt rõ ràng giữa hành động để cứu chữa (xử lý triệu chứng) và hành động để loại bỏ nguyên nhân sâu sa (khắc phục).
- Phải đảm bảo hành động khắc phục không làm nảy sinh những vấn đề khác. Nếu chúng lại phải xảy ra thì lại phải có hành động khắc phục.

5./ Khẳng định hiệu quả

- So sánh các biểu đồ trước và sau khi xảy ra sự cố.

Gi_ò trình: Quản lý chÊt l_ìng s_ñn phÈm

- Chuyển đổi hiệu quả thành tiền và so sánh với mục tiêu.
- Nếu còn có hiệu quả gì nữa, dù xấu hay tốt cũng liệt kê ra..

6./ Tiêu chuẩn hoá

Hoạt động tiêu chuẩn hoá nhằm duy trì giải pháp đã đạt được, đảm bảo vấn đề đã ngăn ngừa sẽ không tái diễn.

- Cần có sự chuẩn bị cần thiết để tiêu chuẩn hoá những giải pháp đã được khẳng định là có hiệu quả;
- Khi xây dựng thành hiệu quy định, chú trọng trả lời các câu hỏi: ai đang làm gì, khi nào, ở đâu, phương tiện gì, làm như thế nào?
- Chú trọng đào tạo huấn luyện;
- Phân công trách nhiệm rõ ràng.

7./ Xem xét vấn đề còn tồn tại, đánh giá kết quả

Xem xét thủ tục giải quyết vấn đề và lập kế hoạch cho công việc tương lai.

- Xem xét những vấn đề còn lại.
- Lập kế hoạch để giải quyết những vấn đề đó.
- Suy nghĩ về những cái hay, cái dở trong hoạt động cải tiến.

3.2. Tấn công não

"Tấn công não" (Brainstorming) thường được sử dụng trong "giải quyết vấn đề" và là một công cụ thường được sử dụng trong sinh hoạt nhóm chất lượng. "Tấn công não" là một cách để tạo lập được càng nhiều ý tưởng càng tốt. Nó là một hình thức thảo luận tự do về những ý tưởng hoặc những quan niệm liên quan một vấn đề cụ thể nào đó nhằm bật ra sự suy nghĩ sáng tạo.

Tư tưởng của "tấn công não" là:

- Một người thường bị hạn chế về ý tưởng, một nhóm thì tạo được nhiều ý tưởng hơn;
- Ý tưởng của người này có thể được xây dựng dựa trên ý tưởng người khác;
- Khi có nhiều người trao đổi càng có nhiều ý tưởng sáng tạo.

Để thực hiện "tấn công não" cần thực hiện các nội dung sau :

- thông báo chủ đề
- viết rõ chủ đề cho mọi người cùng theo dõi
- đóng góp các ý tưởng
- ghi lại các ý tưởng

Các điều kiện để thực "hiện tấn công não"

Để tiến hành "tấn công não" có hiệu quả cần lưu ý

- cho mọi người có cơ hội để nói

Gi_ỏ trình: Quản lý chÊt lÊng sÊn phÊm

- không chỉ trích các ý tưởng

3.3. Phương pháp 5S

Phương pháp này có thể áp dụng cho mọi hoạt động, từ sản xuất tới dịch vụ, văn phòng. Đây là một phương pháp hết sức đơn giản nhưng rất có tác dụng để nâng cao hiệu quả và chất lượng. Nội dung bao gồm:

1. **SEIRI – Sàng lọc:** Loại bỏ những cái không cần thiết ra khỏi cái cần thiết
2. **SEITON - Sắp xếp:** Sắp xếp mọi thứ ngăn nắp trật tự, đánh số để dễ tìm, dễ thấy, dễ tra cứu.
3. **SEISO - Sạch sẽ:** Vệ sinh nơi làm việc và luôn giữ nó sạch sẽ.
4. **SEIKETSU – Săn sóc:** Xây dựng tiêu chuẩn cao về ngăn nắp, sạch sẽ tại nơi làm việc
5. **SHITSUKE - Săn sàng (sốt sắng):** Đào tạo để mọi người thực hiện các tiêu chuẩn, tạo thành thói quen.

Các bước áp dụng 5S

1. Seiri - Sàng lọc

+ quan sát kỹ nơi làm việc cùng với các đồng nghiệp phát hiện và xác định những cái không cần thiết cho công việc. Sau đó huỷ bỏ những thứ không cần thiết

+ nếu không quyết định ngay được thì đánh dấu sẽ huỷ, để riêng một nơi để theo dõi trong một thời gian

+ sau một thời gian, kiểm tra lại nếu không ai sử dụng thì huỷ. Nếu không tự quyết định được thì tham khảo các ý kiến và để thêm một thời gian nữa

2. Seiton - Sắp xếp

+ khẳng định mọi thứ không cần thiết đã được loại bỏ. Việc còn lại là suy nghĩ để cái gì ở đâu là thuận tiện theo quy trình làm việc, đồng thời bảo đảm tính mỹ thuật và an toàn

+ trao đổi với đồng nghiệp về cách sắp xếp bố trí trên quan điểm thuận lợi cho thao tác. Một nguyên tắc cần lưu ý là cái gì thường xuyên sử dụng thì đặt gần người sử dụng, phác thảo cách bố trí và trao đổi với đồng nghiệp và sau đó thực hiện

+ làm sao cho các đồng nghiệp biết được là cái gì, để chỗ nào để họ tự sử dụng mà không phải hỏi lại. Nên có danh mục các vật dụng và nơi lưu giữ.

+ áp dụng nguyên tắc này để chỉ rõ nơi đặt bình cứu hoả và các chỉ dẫn khác cần thiết

3. Seiso - Sạch sẽ

+ đừng đợi lúc dờ dẫm mới làm vệ sinh

Gi_ò trình: Quản lý chÊt l_ìng s_ìn phÈm

- + dành thời gian thích đáng để thực hiện Seiso
- + không vứt bỏ, khắc nhổ bừa bãi
- + quá trình làm vệ sinh cũng là một hành động kiểm tra

4. Seiketsu - Săn sóc

+ tạo ra một hệ thống duy trì sự ngăn nắp, sạch sẽ ở nơi làm việc. Cần nêu rõ nội dung, người chịu trách nhiệm săn sóc

+ kiểm tra, đánh giá thường xuyên các hoạt động của tổ đội cá nhân thực hiện săn sóc

+ tạo phong trào lôi kéo, cuốn hút mọi người tham gia. Phương châm là đừng tìm chỗ xấu, chỗ kém để phê bình mà tìm chỗ hay chỗ tốt để động viên khen thưởng

5. Shitsuke - Săn sàng

Cần phải làm cho mọi người thực hiện 4S trên một cách tự giác như một thói quen.

Không có cách thức nào thúc ép thực hiện 5S mà thường xuyên thực hành nó cho đến khi mọi người đề yêu 5S

3.4. Kaizen

Theo ý kiến của các chuyên gia Nhật, chiến lược Kaizen là phương pháp quan trọng trong quản lý của Nhật Bản, là chìa khoá của sự thành công trong cạnh tranh của Nhật.

Kaizen có nghĩa là cải tiến liên tục, "không ngày nào không có một cải tiến nào đó được thực hiện trong công ty", huy động, khuyến khích và thừa nhận nỗ lực của con người trong quá trình làm việc để thực hiện cải tiến. Chiến lược Kaizen đòi hỏi các nhà quản lý phải tìm cách thoả mãn khách hàng, phục vụ các nhu cầu của khách hàng.

Với quan niệm rằng cải tiến thường là một quá trình diễn ra dần dần và cần có thời gian mới có hiệu quả.

Kaizen cũng quan tâm đến đổi mới công nghệ là cần thiết, nhưng sản phẩm có được từ công nghệ mới lúc đầu thường đắt và chất lượng chưa đảm bảo. Bởi vậy họ cho rằng tiếp sau công nghệ mới là phải hướng nỗ lực vào việc giảm chi phí, cải tiến chất lượng và cách thức phát triển chủ yếu của công nghệ ngày nay đang chuyển từ nhảy vọt sang từng bước nhỏ. Sức mạnh công nghệ của Nhật là sự liên kết chặt chẽ giữa triển khai, thiết kế và sản xuất. Chính yếu tố này đã khiến việc triển khai sản xuất hàng loạt được nhanh chóng hơn ở phương Tây và ít gặp vấp vấp hơn.

Kaizen cũng không phủ nhận đổi mới, nó không thay thế hay loại trừ đổi mới mà bổ sung cho nhau. Khi Kaizen đã gần cận, không phát huy mạnh mẽ thì cần có đổi mới, và ngay sau khi có đổi mới cần thực hiện Kaizen.

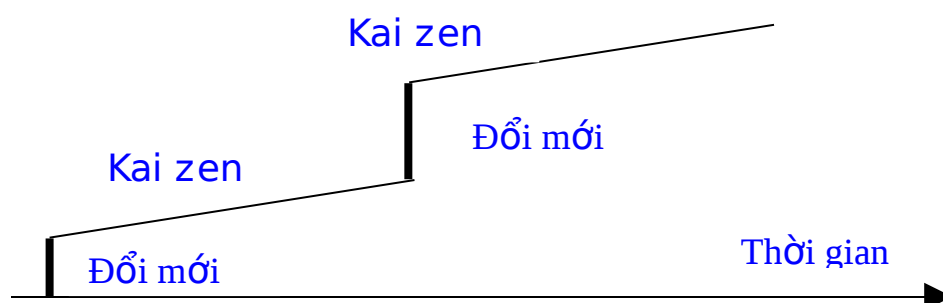
Gi_ỏ trình: Quản lý chÊt l_ĩng s_ĩn phÈm

Kaizen và đ_oi mới là hai thành phần không tách rời nhau trong tiến trình phát triển.

So sánh Kaizen và đ_oi mới

Tiêu chí	Kaizen	Đ_oi mới
Thay đ_oi	Từ từ và thường xuyên	Đ_ột biến, không kiên đ_ịnh
Hiệu quả	Lâu dài, không gây ấn tượng	ngắn hạn, gây ấn tượng lớn
Quy mô	nhỏ	Lớn
Huy động	Mọi người	Cá nhân có tài năng
Cách tiếp cận	Nỗ lực tập thể	Nỗ lực cá nhân
Kỹ thuật	Bình thường và hiện đại	Kỹ thuật mới, phát minh
Điều kiện	Đầu tư ít, nỗ lực duy trì cao	Đầu tư lớn, nỗ lực duy trì ít
Chuẩn mực đánh giá	Quá trình, nỗ lực cho kết quả tốt hơn	Kết quả về lợi nhuận
Lợi thế	Thích hợp với nền kinh tế kém phát triển	thích hợp với nền công nghiệp phát triển
Hướng quan tâm	Con người	Công nghệ
Thông tin	Chia sẻ	Độc quyền

Mối quan hệ giữa Kaizen và đ_oi mới được minh họa theo hình vẽ



Hình 6. Kaizen và đ_oi mới

Chương 4 TIÊU CHUẨN HOÁ

4.1. Những vấn đề chung

4.1.1. Sự hình thành và phát triển của tiêu chuẩn hoá

Tiêu chuẩn hoá là một phương tiện có hiệu quả để phát triển công nghiệp nói riêng và kinh tế nói chung, không những trong phạm vi từng nước mà còn trên phạm vi toàn cầu

Tiêu chuẩn hoá thực tế đã có từ lâu đời, ban đầu là việc quy định về hình dáng của đồ vật, những đơn vị để đo lường phục vụ cho giao lưu buôn bán, trao đổi.

Cuộc cách mạng công nghiệp thế kỷ thứ XVIII là một sự kiện quan trọng tạo điều kiện cho công tác tiêu chuẩn hoá phát triển lên một bước có tổ chức và hệ thống. Sự phân công lao động cùng với việc sử dụng các máy móc trong sản xuất, đòi hỏi phải chuyên môn hoá trong sản xuất. Muốn tiến hành tổ chức chuyên môn hoá thì phải tiêu chuẩn hoá sản phẩm. Tiêu chuẩn hoá sản phẩm trong phạm vi xí nghiệp đã mang lại khả năng hợp lý hoá quá trình sản xuất và mang lại lợi nhuận cao. Do công nghiệp phát triển, sự trao đổi hàng hoá ngày càng mở rộng, hoạt động tiêu chuẩn hoá cũng được mở rộng từ phạm vi xí nghiệp và công ty sang phạm vi quốc gia.

Ngày nay, tiêu chuẩn hoá đã trở thành một hoạt động liên quan đến mọi vấn đề thực tiễn và cả các vấn đề tiềm ẩn mang ý nghĩa định hướng phát triển cho tương lai. Công tác tiêu chuẩn hoá được tiến hành dựa trên kết quả nghiên cứu, ứng dụng khoa học kỹ thuật và vận dụng các kinh nghiệm thực tiễn không những đã giúp mọi loại hình sản xuất kinh doanh, của từng tổ chức, doanh nghiệp riêng lẻ vào nền nếp, hiệu quả mà còn tạo tiền đề cho sự phát triển hài hoà và hợp tác trong mọi lĩnh vực giao lưu, thương mại ở khu vực và quốc tế. Tiêu chuẩn hoá, thực chất là ban hành và áp dụng tiêu chuẩn, là một phương tiện có hiệu quả để phát triển công nghiệp nói riêng và kinh tế nói chung, không những trong phạm vi từng nước mà kể cả trên phạm vi toàn cầu. Kinh tế, văn hoá, xã hội ngày càng phát triển thì công tác tiêu chuẩn hoá ngày càng đóng vai trò quan trọng.

4.1.2. Các khái niệm cơ bản

1. Tiêu chuẩn hoá :

Tiêu chuẩn hoá là một hoạt động thiết lập các điều khoản để sử dụng

chung và lặp đi lặp lại nhiều lần đối với những vấn đề thực tế hoặc tiềm

ẩn nhằm đạt được mức độ trật tự tối ưu nhất trong một khung cảnh nhất

định

Gi_ò trình: Quản lý chÊt lÊng sÊn phÊm

Chú ý

- Tiêu chuẩn hoá là một hoạt động bao gồm các quá trình xây dựng, ban hành và áp dụng các tiêu chuẩn
- Lợi ích quan trọng của tiêu chuẩn hoá là nâng cao mức độ thích ứng của sản phẩm, quá trình và dịch vụ với những mục đích đã định, ngăn ngừa những rào cản trong thương mại và tạo điều kiện cho sự hợp tác về khoa học và công nghệ
- Công tác tiêu chuẩn hoá bao gồm việc xây dựng và áp dụng tiêu chuẩn được tiến hành dựa trên kết quả nghiên cứu và ứng dụng khoa học - kỹ thuật và áp dụng các kinh nghiệm tiên tiến nhằm đưa các hoạt động sản xuất kinh doanh vào nề nếp và đạt được hiệu quả cao.

Từ định nghĩa ta có những nhận xét về tiêu chuẩn hoá

- Tiêu chuẩn hoá là một hoạt động không những giải quyết các vấn đề thực tế đang tồn tại mà còn chú ý đến các nội dung tiềm ẩn trong tương lai
- Đối tượng của tiêu chuẩn hoá là sản phẩm, quá trình, dịch vụ, các hoạt động sản xuất kinh doanh
- Một cách cụ thể thì tiêu chuẩn hoá là một quá trình gồm xây dựng, sau đó công bố (hay ban hành) và áp dụng tiêu chuẩn.
- Từ các định nghĩa này người ta có thể hình dung các chức năng, nhiệm vụ của tiêu chuẩn hoá để từ đó quyết định cách thức tổ chức có quan tiêu chuẩn hoá ở các cấp để thực hiện các chức năng nhiệm vụ đó
- Tiêu chuẩn hoá được tiến hành dựa trên các thành tựu của khoa học - kỹ thuật và kinh nghiệm thực tiễn nhằm tạo ra một trật tự tối ưu hay một nền nếp để đạt được hiệu quả chung có lợi nhất trong một hoàn cảnh nhất định
- Tiêu chuẩn hoá được tiến hành trên cơ sở thoả thuận, có sự tham gia của các bên liên quan : nhà sản xuất, nhà kinh doanh, nhà nghiên cứu, người tiêu thụ, nhà quản lý, bản thân cơ quan tiêu chuẩn hoá...
- Kết quả của tiêu chuẩn hoá là việc ban hành các tiêu chuẩn là chính, cũng như các tài liệu có liên quan và việc tổ chức, xúc tiến, kiểm tra theo dõi áp dụng tiêu chuẩn đó

2. Tiêu chuẩn

Tiêu chuẩn là một tài liệu được thiết lập bằng cách thoả thuận và được

một tổ chức được thừa nhận phê duyệt, nhằm cung cấp những quy tắc,

hướng dẫn hoặc các đặc tính cho những hoạt động hoặc những kết quả

Gi_ò trình: Quản lý chÊt l_ìng s_àin phÈm

hoạt động để sử dụng chung và lặp đi lặp lại nhằm đạt được mức độ trật tự tối ưu trong một khung cảnh nhất định.

Các tiêu chuẩn phải dựa trên kết quả vững chắc của khoa học, công nghệ và kinh nghiệm thực tế nhằm có được lợi ích tối ưu cho cộng đồng.

Ở Việt nam, tiêu chuẩn được định nghĩa : Tiêu chuẩn là những quy định thống nhất và hợp lý được trình bày dưới dạng văn bản kỹ thuật, xây dựng theo một thể thức nhất định do một cơ quan có thẩm quyền ban hành để bắt buộc hay khuyến khích áp dụng cho các bên có liên quan.

Trong lĩnh vực chất lượng, Pháp lệnh chất lượng hàng hoá năm 1999 : *Tiêu chuẩn chất lượng bao gồm các quy định về chỉ tiêu, yêu cầu kỹ thuật, phương pháp thử nghiệm, bao gói, ghi nhãn, vận chuyển, bảo quản hàng hoá; về hệ thống quản lý chất lượng và các vấn đề khác có liên quan đến chất lượng hàng hoá.*

Từ định nghĩa ta thấy tiêu chuẩn có các đặc điểm

- Tiêu chuẩn là một tài liệu trong đó đề ra các quy tắc, hướng dẫn hay các đặc tính cho các hoạt động hay các kết quả của nó
- Tiêu chuẩn được xây dựng theo nguyên tắc thoả thuận. Vì vậy, việc xây dựng tiêu chuẩn phải theo phương pháp ban kỹ thuật để đảm bảo có sự tham gia của các bên liên quan
- Tiêu chuẩn phải được một tổ chức thừa nhận thông qua, nếu không thì văn bản đó dù có giá trị đến đâu cũng chưa thể gọi là tiêu chuẩn
- Tiêu chuẩn được sử dụng chung và lặp đi lặp lại nhiều lần, không thể có tiêu chuẩn chỉ sử dụng một lần
- Tiêu chuẩn được đưa ra để sử dụng nhằm đạt được mức độ trật tự tối ưu trong một hoàn cảnh nhất định cho nên khi thời gian và hoàn cảnh thay đổi, tiêu chuẩn cũng cần được sửa đổi cho phù hợp
- Tiêu chuẩn là một giải pháp tối ưu vì nó được xây dựng dựa trên nền tảng là các kết quả vững chắc của khoa học, công nghệ và kinh nghiệm thực tế theo phương pháp thoả thuận nhất trí của các bên có liên quan

Một số khái niệm khác

Tài liệu quy chuẩn : (Normative document) là tài liệu đề ra các quy tắc, hướng dẫn hoặc đặc tính đối với những hoạt động, hoặc những kết quả của chúng

Quy định kỹ thuật : (Technical specification) là tài liệu mô tả những yêu cầu kỹ thuật mà một sản phẩm, quá trình hoặc dịch vụ cần phải thoả mãn

Quy phạm : (Code of practice) là tài liệu đưa ra hướng dẫn thực hành hoặc các thủ tục thiết kế sản xuất, lắp đặt bảo dưỡng và sử dụng các thiết bị, công trình hoặc sản phẩm

Giới trình: Quản lý chất lượng sản phẩm

Văn bản pháp quy : (Regulation) là một tài liệu đưa ra các quy tắc pháp lý bắt buộc và được một cơ quan thẩm quyền chấp nhận

4.2. Cấp, loại và hiệu lực của tiêu chuẩn

4.2.1. Cấp

1. Cấp tiêu chuẩn hoá quốc tế

Tiêu chuẩn hoá quốc tế là hoạt động tiêu chuẩn hoá được mở rộng cho tất cả các tổ chức tương ứng ở tất cả các nước tham gia. Tiêu chuẩn hoá quốc tế là hoạt động của các tổ chức tiêu chuẩn hoá quốc tế dựa trên điều lệ của các tổ chức này

Các tổ chức tiêu chuẩn hoá quốc tế

Hai tổ chức tiêu chuẩn hoá quốc tế lớn nhất là

+ Tổ chức quốc tế về tiêu chuẩn hoá ISO (International Organization for Standardization)

+ Ủy Ban kỹ thuật điện quốc tế IEC (International Electrotechnical Commission)

Ngoài ra còn có các tổ chức

+ CAC (Codex Alimentarius Commission) Tổ chức tiêu chuẩn hoá trong lĩnh vực thực phẩm

+ ITU (International Telecommunication Union) Liên đoàn viễn thông quốc tế

+ OIML (International Organization for Legal Metrology) Tổ chức quốc tế về đo lường pháp quyền

3. Cấp tiêu chuẩn hoá khu vực

Là hoạt động tiêu chuẩn hoá được mở rộng cho tất cả các tổ chức tương ứng của các nước trong một vùng địa lý, khu vực chính trị hoặc kinh tế trên thế giới.

Các tổ chức tiêu chuẩn khu vực hiện nay là

+ Ủy ban tiêu chuẩn hoá Châu Âu (CEN) và Ủy ban kỹ thuật điện châu Âu (CENELEC)

+ Ủy ban tư vấn về tiêu chuẩn hoá chất Á (ASAC) trước đây, hiện là Hội nghị tiêu chuẩn vùng Thái Bình Dương (PASC)

+ Ủy ban tư vấn về tiêu chuẩn và chất lượng của các nước ASEAN (ACCSQ)

+ Ủy ban tiêu chuẩn liên Mỹ (COPANT)

+ Tổ chức tiêu chuẩn hoá khu vực Châu Phi (ARSO)

+ Tổ chức phát triển công nghiệp và mỏ ở các nước Ả rập (AIDMO)

4. Cấp tiêu chuẩn hoá quốc gia

Giới trình: Quản lý chất lượng sản phẩm

Là hoạt động tiêu chuẩn hoá ở cấp một quốc gia. Hiện nay ở hầu hết các quốc gia trên thế giới đều có hoạt động tiêu chuẩn hoá.

Tiêu chuẩn hoá cấp quốc gia có thể chia làm hai loại đó là Chính phủ và Phi chính phủ.

Tên viết tắt của một số tổ chức tiêu chuẩn hoá quốc gia

Việt Nam	TCVN	Thái Lan	TISI
Malaysia	DSM	Singapo	PSB
Indonesia	DSN	Philippin	BPS
Brunei	CPRU	Nga	GOSTR
Ucraina	DSTU	Anh	BSI
Pháp	AFNOR	Mỹ	ANSI
Nhật	JISC	Đức	DIN

5. Cấp tiêu chuẩn hoá dưới cấp quốc gia

+ Cấp ngành : Khái niệm ngành có thể hiểu rất linh hoạt có thể là một ngành kinh tế-kỹ thuật, có thể đồng nhất với một cơ quan quản lý hành chính (Bộ)

+ Cấp hội : Hội là một tổ chức của những người hay tổ chức hoạt động trong một phạm vi ngành nghề nhất định. Để phục vụ cho mục đích của mình hội thường ban hành tiêu chuẩn của mình

+ Tiêu chuẩn cấp công ty : Công ty là một tổ chức kinh tế độc lập. Hiện nay hầu hết các công ty đều xây dựng và ban hành tiêu chuẩn để phục vụ cho công việc của mình.

Tại Việt nam hiện nay có các cấp tiêu chuẩn sau:

- Tiêu chuẩn Việt nam (TCVN) do Nhà nước uỷ quyền cho Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành
- Tiêu chuẩn ngành (TCN) do các Bộ quản lý chuyên ngành ban hành
- Tiêu chuẩn cơ sở (TC) do các công ty, các cơ sở sản xuất kinh doanh, dịch vụ ban hành

4.2.2. Loại

Để thuận tiện cho việc nghiên cứu xây dựng và quản lý tiêu chuẩn người ta thường phân chia tiêu chuẩn thành 3 loại sau :

1. Tiêu chuẩn cơ bản : là những tiêu chuẩn sử dụng chung cho nhiều ngành, nhiều lĩnh vực, ví dụ như : đơn vị đo, hàng số vật lý, hoá học, sinh học, ký hiệu toán học, các tiêu chuẩn về dây kích thước ưu tiên, cách trình bày tiêu chuẩn...

2. Tiêu chuẩn về sản phẩm hàng hoá

Là những tiêu chuẩn về vật thể hữu hình, tiêu chuẩn này được phân thành:

+ Tiêu chuẩn quy cách, thông số, kích thước : quy định các thông số cơ bản, kiểu loại, dạng và kết cấu, về mác...

Giới trình: Quản lý chất lượng sản phẩm

+ Tiêu chuẩn về tính năng hay quy định kỹ thuật : quy định tính năng sử dụng cơ bản hay yêu cầu kỹ thuật đối với sản phẩm và các mức đặc trưng cho chất lượng sản phẩm : như tính chất cơ lý hoá tính, độ tin cậy, thời gian sử dụng, thành phần cấu tạo, tính chất hoá học, tính năng sử dụng...các yêu cầu về vệ sinh, an toàn.

+ Tiêu chuẩn về phương pháp thử nghiệm : Quy định về thử nghiệm thường gồm các phần : lấy mẫu, nguyên tắc của phương pháp, phương tiện, điều kiện thử nghiệm, chuẩn bị thử nghiệm, thiết bị, thuốc thử, tiến hành thử, tính toán đánh giá kết quả, biên bản thử nghiệm...

+ Tiêu chuẩn về ghi nhãn, bao gói vận chuyển bảo quản

3. Tiêu chuẩn về quá trình, tiêu chuẩn dịch vụ :

Là tiêu chuẩn quy định các yêu cầu mà một quá trình sản xuất vận hành hay quản lý phải thoả mãn. Thí dụ tiêu chuẩn ISO 9000, tiêu chuẩn phân cấp hạng khách sạn...

4.2.3. Hiệu lực của tiêu chuẩn

Người ta phân chia tiêu chuẩn thành hai loại

+ Tiêu chuẩn tự nguyện : là tiêu chuẩn sẵn có ai cần thì sử dụng

+ Tiêu chuẩn bắt buộc : là tiêu chuẩn trong những trường hợp cụ thể mọi người có liên quan “ có nghĩa vụ” thực hiện

Hiện nay, hầu hết các tiêu chuẩn là tự nguyện., các tiêu chuẩn liên quan đến vệ sinh, an toàn, môi trường, tới bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng...thì bắt buộc áp dụng.

Thời hạn hiệu lực của tiêu chuẩn do cơ quan ban hành quy định và được ghi trong tiêu chuẩn.

Chương 5.

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9000:2000

5.1. Hệ thống quản lý chất lượng

5.1.1. Khái niệm

Để cạnh tranh và duy trì được chất lượng với hiệu quả kinh tế, doanh nghiệp không thể áp dụng các biện pháp riêng lẻ. Trước hết phải có chiến lược, mục tiêu đúng, phải có chính sách hợp lý, một cơ cấu tổ chức phù hợp, có đủ nguồn lực trên cơ sở đó xây dựng một hệ thống quản lý có hiệu lực và hiệu quả. Hệ thống này phải xuất phát từ quan điểm hệ thống, đồng bộ.

Các nhóm có quan hệ với doanh nghiệp và sự mong đợi được thể hiện

Người có quan hệ	Mong đợi
Khách hàng	Chất lượng sản phẩm
Nhân viên	Thoả mãn công việc, nghề nghiệp
Người sở hữu	Chất lượng đầu tư
Người cung cấp	Cơ hội kinh doanh tiếp
Xã hội	Phục vụ có trách nhiệm

Để thực hiện phương pháp hệ thống, hướng toàn bộ nỗ lực của doanh nghiệp vào mục tiêu chung cần có một cơ chế quản lý có hiệu lực và hiệu quả. Công ty cần thiết xây dựng một hệ thống chất lượng

Theo TCVN ISO 9000: 20000, ISO 9000: 2000, hệ thống quản lý chất lượng được định nghĩa như sau:

“Hệ thống quản lý để định hướng và kiểm soát một tổ chức về chất lượng”

Hệ thống chất lượng bao gồm : Cơ cấu tổ chức, thủ tục, quá trình và nguồn lực cần thiết để thực hiện việc quản lý chất lượng. Hệ thống chất lượng nhằm đảm bảo rằng khách hàng sẽ nhận được những gì mà hai bên đã thoả thuận

Hệ thống chất lượng phải đáp ứng các yêu cầu sau :

- Xác định rõ sản phẩm và dịch vụ cùng với các yêu cầu kỹ thuật cho các sản phẩm đó, các quy định này đảm bảo thoả mãn yêu cầu của khách hàng
- Các yếu tố kỹ thuật, quản trị và con người ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm phải được thực hiện theo kế hoạch đã định; hướng về giảm, loại trừ và quan trọng nhất là ngăn ngừa sự không phù hợp.

Theo các nguyên tắc quản lý chất lượng, toàn bộ hoạt động của doanh nghiệp được thực hiện thông qua các quá trình. Mỗi quá trình có đầu vào, là điều kiện, và đầu ra là kết quả của quá trình. Quá trình tạo giá trị gia tăng, việc gia tăng giá trị thể hiện ở các khía cạnh sau :

Gi_ò trình: Quản lý chÊt l_ìng s_ãn ph_ãm

- Giá trị về thời gian : S_ãn có khi cần thiết
- Giá trị về địa điểm : S_ãn có nơi cần thiết
- Giá trị về dạng thức : S_ãn có ở dạng cần thiết

Quản lý chất lượng được thực hiện bằng việc quản lý các quá trình, cần phải quản lý theo hai khía cạnh :

- Cơ cấu và vận hành quá trình là nơi lưu thông dòng sản phẩm thông tin
- Chất lượng sản phẩm hay thông tin lưu thông trong cơ cấu đó

Giữa hệ thống chất lượng và mạng lưới quá trình có liên quan chặt chẽ; hệ thống chất lượng được tiến hành nhờ các quá trình, các quá trình này tồn tại cả bên trong và xuyên ngang các bộ phận chức năng. Một hệ thống chất lượng không phải là một phép cộng của các quá trình, hệ thống chất lượng phải phối hợp và làm tương thích các quá trình và xác định các nơi tương giao. Để hệ thống chất có hiệu lực cần xác định và triển khai áp dụng một cách nhất quán các quá trình và trách nhiệm, quyền hạn, thủ tục và nguồn lực kèm theo

5.1.2. Các triết lý cơ bản của ISO 9000

4 Triết lý cơ bản của ISO 9000

1. Chất lượng sản phẩm, dịch vụ do chất lượng của hệ thống quản trị quyết định

Chất lượng quản trị và chất lượng sản phẩm có mối quan hệ nhân quả. Chỉ có thể sản xuất ra một sản phẩm, dịch vụ có tính cạnh tranh cao khi mà cả hệ thống được tổ chức có hiệu lực và hiệu quả. Doanh nghiệp phải xây dựng và đánh giá chất lượng quản trị điều hành của hệ thống quản lý ở tất cả các khâu, các bộ phận, trong mọi hoạt động. Do vậy có thể nói rằng chất lượng quản trị quyết định chất lượng sản phẩm

2. Làm đúng ngay từ đầu ; chất lượng nhất, tiết kiệm nhất, chi phí thấp nhất

Nguyên lý làm đúng ngay từ đầu được thực hiện ở tất cả các khâu từ marketing - thiết kế - thẩm định - lập kế hoạch - triển khai...một cách tỷ mỉ, khoa học, chính xác. Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 khuyên chúng ta rằng : Khâu thiết kế tiến hành càng kỹ lưỡng thì sẽ tránh sai lầm, khuyết tật trong vòng đời của sản phẩm. Thiết kế không bó hẹp trong thiết kế sản phẩm mà bao gồm trên diện rộng - từ thiết kế quá trình điều tra nghiên cứu thị trường, thiết kế mẫu sản phẩm, quy trình sản xuất...Thiết kế càng chi tiết, tỷ mỉ càng tiếp cận với triết lý làm đúng ngay từ đầu.

Doanh nghiệp cũng cần phải có những dự đoán nhạy bén về những diễn biến trong tương lai của thị trường, giảm thiểu các rủi ro, từ đó tập trung vào chất lượng, nâng cao tính cạnh tranh

3. Đề cao quản trị theo quá trình và ra quyết định dựa trên sự kiện, dữ liệu

Gi_ò trình: Quản lý chÊt lîng s¶n ph¶m

Mỗi doanh nghiệp phải hực hiện hoạt động gia tăng giá trị được thực hiện nhờ một hệ thống mạng lưới các quá trình. Doanh nghiệp cần xác định, tổ chức và duy trì các quá trình và mối tương giao giữa chúng. Chính mạng lưới quá trình này mà doanh nghiệp tạo ra, cải tiến và cung cấp chất lượng ổn định cho khách hàng. Đó chính là nền tảng của bộ tiêu chuẩn ISO 9000

4. Chiến thuật hành động : "Lấy phòng ngừa là chính"

Trong quản lý chất lượng luôn đề cao "lấy phòng ngừa là chính". Việc tìm hiểu, phân tích xác định yếu tố, các nguyên nhân ảnh hưởng đến kết quả hoạt động của hệ thống là rất quan trọng và phải có những biện pháp phòng ngừa, tiến hành thường xuyên với những công cụ hữu hiệu để ngăn chặn, loại trừ và giảm thiểu các tác động tiêu cực

5.2. Bộ tiêu chuẩn TCVN ISO 9000:2000

5.2.1. Tổ chức quốc tế về tiêu chuẩn hoá ISO

Tổ chức tiêu quốc tế về chuẩn hoá (ISO) là Liên đoàn Quốc tế của các cơ quan tiêu chuẩn hoá quốc gia và là tổ chức tiêu chuẩn hoá lớn nhất của thế giới hiện nay. Mục tiêu của ISO là thúc đẩy sự phát triển của công tác tiêu chuẩn hoá và các hoạt động có liên quan nhằm tạo thuận lợi cho việc trao đổi hàng hoá và dịch vụ trên phạm vi toàn thế giới và phát triển sự hợp tác trong lĩnh vực trí tuệ, khoa học công nghệ và kinh tế.

ISO được thành lập năm 1946 tại Luân Đôn nhưng chính thức bắt đầu hoạt động hoạt động từ 23/02/1947, trụ sở chính tại Geneve, Thụy Sĩ. Hiện nay có hơn 140 nước tham gia vào tổ chức quốc tế này, trong đó Việt Nam tham gia từ năm 1977.

Tổ chức quốc tế về tiêu chuẩn hoá ISO có ba loại thành viên: thành viên đầy đủ, thành viên thông tấn và thành viên đăng ký. Thành viên của ISO phải là cơ quan tiêu chuẩn hoá quốc gia và và mỗi quốc gia chỉ có duy nhất một cơ quan/ tổ chức đại diện để tham gia ISO.

Cơ cấu tổ chức của ISO bao gồm:

- Đại hội đồng;
- Hội đồng ISO: gồm 18 thành viên được Đại Hội đồng ISO bầu ra;
- Ban thư ký trung tâm;
- Ban chính sách phát triển;
- Hội đồng quản lý kỹ thuật;
- Các Ban kỹ thuật tiêu chuẩn;
- Các Ban cố vấn

Quá trình hình thành Bộ tiêu chuẩn ISO 9000

Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 là tiêu chuẩn về hệ thống quản lý chất lượng được tiêu chuẩn hoá Quốc tế ban hành lần đầu vào năm 1987 nhằm mục đích đưa ra một mô hình được chấp nhận ở mức độ quốc tế về hệ thống đảm bảo chất lượng và có thể áp dụng rộng rãi các nhiều lĩnh vực khác nhau

Gi_ỏ trình: Quản lý chÊt l_ĩng s_ĩn ph_ĩm

ISO 9000 là sự thừa kế của các tiêu chuẩn đã tồn tại và sử dụng rộng rãi trước tiên là trong lĩnh vực quốc phòng như của Mỹ (MIL - Q - 9058A), của khối NATO (AQAP1). Năm 1979, Viện Tiêu chuẩn Anh đã ban hành tiêu chuẩn BS 5750 về đảm bảo chất lượng dùng trong dân sự. Để phục vụ cho như cầu giao lưu thương mại quốc tế, Tổ chức quốc tế về tiêu chuẩn hoá đã thành lập ban kỹ thuật 176 soạn thảo bộ tiêu chuẩn về quản lý chất lượng.

ISO 9000 là tập hợp các kinh nghiệm quản lý chất lượng tốt nhất được thực thi trong nhiều quốc gia và khu vực và đã được chấp nhận thành tiêu chuẩn quốc gia của nhiều nước.

ISO 9000 đề cập đến các lĩnh vực chủ yếu trong quản lý chất lượng như chính sách và chỉ đạo về chất lượng, nghiên cứu thị trường, thiết kế triển khai sản phẩm và quá trình cung ứng, kiểm soát quá trình, xem xét đánh giá nội bộ, kiểm soát tài liệu, đào tạo...

ISO 9000 có thể áp dụng vào bất cứ loại hình nào, ngoài áp dụng cho các tổ chức sản xuất sản phẩm vật chất, nó còn có thể áp dụng cho các tổ chức dịch vụ mà không phụ thuộc vào quy mô, chủ sở hữu và các yếu tố khác

Lần soát xét đầu tiên được thực hiện vào năm 1994 với việc ban hành các tiêu chuẩn ISO 9001:1994, ISO 9002:1994, và ISO 9003: 1994 về các yêu cầu của hệ thống đảm bảo chất lượng. Lần soát xét thứ hai được thực hiện vào cuối năm 2000 với sự ra đời của bộ tiêu chuẩn ISO 9000:2000 về hệ thống quản lý chất lượng.

Bộ tiêu chuẩn ISO 9000:2000

Bộ tiêu chuẩn ISO 9000:2000 bao gồm các tiêu chuẩn sau đây:

- Tiêu chuẩn ISO 9000:2000- Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng;
- Tiêu chuẩn ISO 9001: 2000 - Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu, thay thế cho các tiêu chuẩn ISO 9001: 1994, ISO 9002: 1994, và ISO 9003: 1994;
- Tiêu chuẩn ISO 9004:2000 - Hệ thống quản lý chất lượng - Hướng dẫn cải tiến hiệu quả;
- Tiêu chuẩn ISO 19011: 2000 - Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý chất lượng và môi trường

So với tiêu chuẩn ISO 9000 :1994, những nội dung sau đây thể hiện sự thay đổi của bộ tiêu chuẩn ISO 9000 :

- Việc áp dụng cách tiếp cận theo quá trình
- Tính tương thích với tiêu chuẩn của hệ thống quản lý khác
- Bổ sung các yêu cầu cải tiến liên tục
- Tiêu chuẩn trở nên thuận tiện hơn cho người sử dụng
- Bỏ bớt sự tập trung vào sản xuất

Lợi ích của hệ thống chất lượng theo ISO 9000

Giới trình: Quản lý chất lượng sản phẩm

Lợi ích của hệ thống chất lượng theo ISO 9000 có thể tóm tắt như sau :

Đối với công ty:

- Sản phẩm có chất lượng ổn định hơn, sản phẩm ít bị loại bỏ hơn
- Công ty sẽ tiết kiệm nhiều hơn về
 - + chi phí, do sản xuất hiệu quả hơn, giảm chi phí hỏng hóc nội bộ và ở bên ngoài;
 - + sản xuất, do toàn bộ hệ thống của công ty được kiểm soát từ đầu đến cuối cùng;
 - + tiến độ, do không bị động trong việc xử lý hàng hoá không phù hợp.
- Cải tiến chất lượng nguyên vật liệu, bán thành phẩm nhập vào, do kiểm soát người cung ứng,
- Có lợi thế cạnh tranh trong xuất khẩu vì được khách hàng tin tưởng.
- Thuận lợi hơn khi nhận hợp đồng từ những khách hàng có hệ thống chất lượng đã được chứng nhận ISO 9000,
- Có được khách hàng trung thành, do sự đảm bảo thoả mãn yêu cầu của họ,
- Có vị trí trên thị trường, vì có thể sử dụng ISO 9000 trong marketing. Trong một số trường hợp nó là điều kiện cần trong việc xúc tiến thương mại,
- Cho phép giảm bớt các cuộc đánh giá của bên thứ hai gây tốn kém cho khách hàng và nhà sản xuất

Đối với nhân viên của công ty:

- Hiểu biết rõ hơn vai trò trách nhiệm của mình trong công ty.
- Biết rõ mục tiêu, yêu cầu công việc của mình nên chủ động hơn và giảm căng thẳng trong công việc.
- Xây dựng một nề nếp, không khí làm việc tốt, một nền " văn hoá chất lượng", giảm được trách cứ lẫn nhau.
- Nhân viên mới có điều kiện đào tạo, huấn luyện tốt hơn, vì kỹ năng đã trở thành tài sản chung, được chi tiết hoá trong các tài liệu

5.2.2. Những nội dung cơ bản của bộ tiêu chuẩn ISO 9000:2000

Trong phần này giới thiệu tóm tắt những nội dung cơ bản của bộ tiêu chuẩn ISO 9000:2000 (số hiệu giữ nguyên theo tiêu chuẩn)

0.1. Khái quát :

Việc chấp nhận một hệ thống quản lý chất lượng cần được coi là quyết định chiến lược của tổ chức. Việc thiết kế và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng phụ thuộc vào các nhu cầu khác nhau, các mục tiêu riêng biệt, các sản phẩm cung cấp, các quá trình được sử dụng, quy mô và cấu trúc của một tổ chức. Mục đích của tiêu chuẩn này không nhằm dẫn đến sự đồng

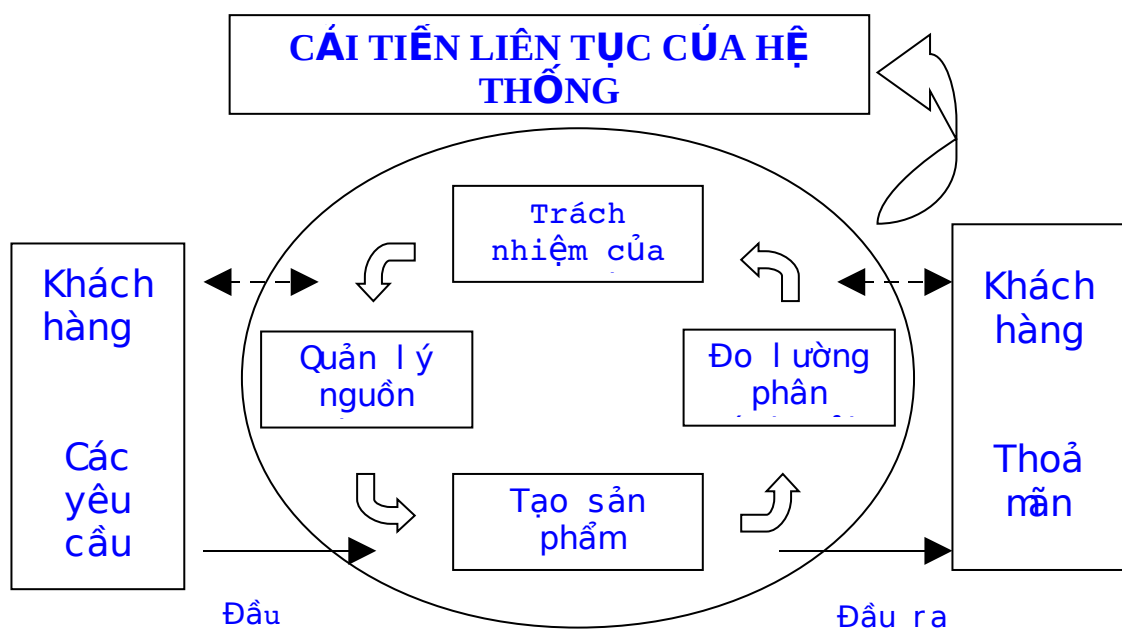
Giới trình: Quản lý chất lượng sản phẩm

nhất về cấu trúc của các hệ thống quản lý chất lượng hoặc sự đồng nhất của hệ thống tài liệu.

0.2. Cách tiếp cận theo quá trình

Việc áp dụng một hệ thống các quá trình trong tổ chức, cùng với sự nhận biết và các tương tác giữa các quá trình như vậy và sự quản lý chúng có được thể coi như "cách tiếp cận theo quá trình"

Mô hình hệ thống quản lý chất lượng dựa trên quá trình : Mô hình này thừa nhận khách hàng đóng một vai trò quan trọng trong việc xác định các yêu cầu như đầu vào. Mô hình này không phản ảnh quá trình ở mức chi tiết, nhưng bao quát tất cả các yêu cầu của tiêu chuẩn này



Mô hình hệ thống quản lý chất lượng dựa trên quá trình

Mô hình cho chúng ta thấy:

- các nguyên tắc của yêu cầu chất lượng
- thể hiện sự hoà hợp của các nội dung của tiêu chuẩn, thấy được sự tương tác của các quá trình hình thành cấu trúc của hệ thống quản lý chất lượng

Vòng lặp theo hướng dọc minh họa mối quan hệ trong nội tại của tổ chức. Thông tin, yêu cầu của khách hàng là đầu vào, lãnh đạo quản lý và sử dụng các nguồn lực để tạo sản phẩm và vòng lặp được kết thúc bằng theo dõi, đo lường, phân tích, kiểm tra xác định sự thoả mãn của khách hàng

Vòng lặp theo hướng ngang thể hiện vai trò của khách hàng để xác định các yêu cầu và các khả năng tiềm ẩn cho việc cải tiến

Gi_ọ trình: Quản lý chÊt lîng s¶n ph¶m

Các nội dung cơ bản của tiêu chuẩn ISO 9001:2000

4. Hệ thống quản lý chất lượng

4.1 Yêu cầu chung

Tổ chức phải xây dựng, lập văn bản, thực hiện duy trì hệ thống quản lý chất lượng

- nhận biết quá trình,
- xác định trình tự và tương tác của các quá trình,
- xác định các chuẩn mực, phương pháp cần thiết để tác nghiệp và kiểm soát quá trình có hiệu lực và hiệu quả,
- đảm bảo các nguồn lực,
- đo lường, theo dõi và phân tích các quá trình,
- thực hiện các hành động để đạt được kết quả và cải tiến liên tục.

Các quá trình quản lý phải phù hợp với tiêu chuẩn.

4.2 Yêu cầu hệ thống tài liệu

Tài liệu hệ thống quản lý chất lượng bao gồm

- văn bản công bố chính sách và mục tiêu chất lượng
- sổ tay chất lượng ; phạm vi của hệ thống quản chất lượng, mô tả sự tương tác giữa các quá trình
- các thủ tục dạng văn bản theo yêu cầu của tiêu chuẩn
- các tài liệu theo yêu cầu của tổ chức
- các hồ sơ theo yêu cầu của tiêu chuẩn

5. Trách nhiệm của lãnh đạo

5.1. Cam kết của lãnh đạo

- Truyền đạt trong tổ chức tầm quan trọng đáp ứng các yêu cầu của khách hàng,
- thiết lập chính sách, mục tiêu chất lượng,
- tiến hành xem xét của lãnh đạo, và
- đảm bảo các nguồn lực.

5.2. Định hướng vào khách hàng

Lãnh đạo đảm bảo rằng các yêu cầu của khách hàng được xác định và đáp ứng

5.3. Chính sách chất lượng

- phù hợp với mục đích của tổ chức
- truyền đạt trong tổ chức

5.4. Hoạch định

- Mục tiêu chất lượng được thiết lập và nhất quán với chính sách chất lượng

Gi_ò trình: Quản lý chÊt lîng sản phẩm

- hoạch định hệ thống quản lý chất lượng

5.5. Trách nhiệm, quyền hạn và trao đổi thông tin

- đảm bảo các trách nhiệm và quyền hạn
- cử đại diện của lãnh đạo
- trao đổi thông tin nội bộ

5.6. Xem xét của lãnh đạo

- phải định kỳ xem xét hệ thống quản lý chất lượng
- xác định đầu vào của việc xem xét
- hướng tới đầu ra : các quyết định và hành động

6. Quản lý nguồn lực

6.1. Cung cấp nguồn lực

Phải xác định và cung cấp các nguồn lực

6.2. Nguồn nhân lực

- xác định năng lực, nhận thức
- tiến hành đào tạo

6.3. Cơ sở hạ tầng

Phải cung cấp và duy trì cơ sở hạ tầng cần thiết

6.4. Môi trường làm việc

Phải xác định và quản lý môi trường làm việc

7. Tạo sản phẩm

7.1. Hoạch định tạo sản phẩm

Phải lập kế hoạch và triển khai các quá trình cần thiết đối với việc tạo sản phẩm

- các mục tiêu chất lượng cho sản phẩm
- các nhu cầu về tài liệu, quá trình và nguồn lực cho sản phẩm
- các chuẩn mực chấp nhận, hoạt động kiểm tra, theo dõi, thử nghiệm...
- các hồ sơ cần thiết

7.2. Các quá trình liên quan đến khách hàng

- xác định các yêu cầu liên quan đến sản phẩm
- xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm
- trao đổi thông tin với khách hàng

7.3. Thiết kế và phát triển

- Hoạch định việc thiết kế và phát triển
- Đầu ra của thiết kế và phát triển phải ở dạng có thể kiểm tra xác nhận

Gi_ò trình: Quản lý chÊt l_ìng s_ñn phÈm

- xem xét thiết kế và phát triển tại những giai đoạn thích hợp
- kiểm tra xác nhận thiết kế và phát triển phải được thực hiện
- xác nhận giá trị sử dụng của thiết kế và phát triển
- kiểm soát các thay đổi thiết kế và phát triển

7.4. Mua hàng

- Quá trình mua hàng : đảm bảo sản phẩm mua vào phù hợp với các yêu cầu quy định
- thông tin mua hàng : yêu cầu phê duyệt, trình độ con người, hệ thống quản lý chất lượng
- kiểm tra xác nhận sản phẩm mua vào

7.5. Sản xuất và cung cấp dịch vụ

- kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ : đặc tính của sản phẩm, hướng dẫn công việc, thiết bị, phương tiện theo dõi và đo lường, thực hiện các hoạt động giao hàng và sau giao hàng
- xác nhận giá trị sử dụng của các quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ; việc xác nhận giá trị sử dụng phải chứng tỏ khả năng của quá trình để đạt được kết quả đã hoạch định
- nhận biết và xác định nguồn gốc bằng các biện pháp thích hợp trong suốt quá trình tạo sản phẩm
- phải giữ gìn tài sản của khách hàng khi chúng thuộc kiểm soát của tổ chức
- phải bảo toàn sự phù hợp của sản phẩm trong suốt các quá trình nội bộ và giao hàng đến vị trí đã định

7.6. Kiểm soát phương tiện theo dõi và đo lường

Phải xác định việc theo dõi và đo lường cần được thực hiện và tiến hành nhất quán với các yêu cầu theo dõi và đo lường

- các dụng cụ đo phải được hiệu chuẩn, kiểm định
- phải đánh giá và ghi nhận giá trị hiệu lực của các kết quả đo lường trước đó

8. Đo lường, phân tích và cải tiến

8.1. Khái quát

Phải hoạch định và triển khai các quá trình theo dõi đo lường, phân tích và cải tiến để chứng tỏ sự phù hợp của sản phẩm, đảm bảo sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng và nâng cao hiệu lực hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng

8.2. Theo dõi và đo lường

- sự thoả mãn của khách hàng
- đánh giá nội bộ

Gi_ọ trình: Quản lý chÊt lîng sản phẩm

- theo dõi và đo lường các quá trình
- theo dõi và đo lường sản phẩm

8.3. Kiểm soát sản phẩm không phù hợp

Các sản phẩm không phù hợp được nhận biết

Tiến hành xử lý sản phẩm không phù hợp

8.4. Phân tích dữ liệu

Phải xác định, thu thập và phân tích dữ liệu tương ứng để chứng tỏ sự thích hợp và tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng

- sự thoả mãn của khách hàng
- sự phù hợp các yêu cầu sản phẩm
- đặc tính và xu hướng các quá trình
- người cung ứng

8.5 Cải tiến

- cải tiến thường xuyên để nâng cao hiệu lực và hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng,
- thực hiện các hành động khắc phục nhằm loại bỏ các nguyên nhân của sự không phù hợp để ngăn ngừa sự tái diễn,
- thực hiện hành động phòng ngừa nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm ẩn để ngăn chặn sự xuất hiện của chúng

5.3. Xây dựng hệ thống văn bản

5.3.1. Vai trò của hệ thống văn bản

Các tiêu chuẩn của ISO 9000:2000 đòi hỏi doanh nghiệp phải xây dựng và thực hiện một hệ thống chất lượng dạng văn bản. Hệ thống văn bản thích hợp giúp doanh nghiệp :

- đạt chất lượng sản phẩm theo yêu cầu
- đánh giá hệ thống chất lượng
- cải tiến chất lượng
- duy trì sự cải tiến

Trong quá trình xem xét và đánh giá, hệ thống văn bản là bằng chứng khách quan rằng

- quá trình đã được xác định
- các thủ tục đã được phê duyệt và kiểm soát

Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng phải được chuẩn bị trong trạng thái có hệ thống và nhất quán chính thức hoá hệ thống chất lượng, và phải

- cung cấp các yêu cầu ngắn gọn, rõ ràng đến nhân viên

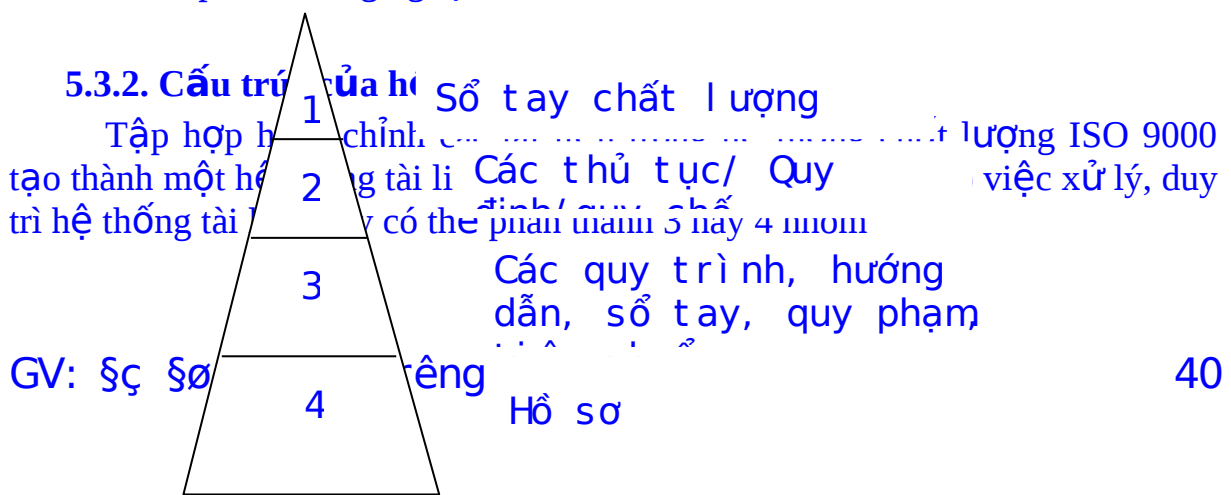
Giới trình: Quản lý chất lượng sản phẩm

- tạo điều kiện cho tính nhất quán của các hoạt động chất lượng và sự hiểu biết đồng đều về các yêu cầu chất lượng trong toàn bộ tổ chức
- được phân phối dễ dàng để bất kỳ ai cũng có thể sử dụng tài liệu
- chuyển đồng bộ các hướng dẫn đến những người có liên quan
- tạo điều kiện cho thay đổi quản lý một cách có hiệu quả. Mọi thay đổi phải được truyền đạt ngay lập tức đến những người có liên quan
- đảm bảo tính thường xuyên trong trường hợp có thay đổi nhân sự
- tạo điều kiện cho hoạt động giám sát và đánh giá hệ thống chất lượng

Những vấn đề cần lưu ý

- Hệ thống chất lượng là dành cho tổ chức, và không phải tổ chức dành cho hệ thống chất lượng. Vì vậy, hệ thống tài liệu phải được cấu trúc trong một trạng thái phù hợp nhất với cấu trúc và văn hoá của tổ chức
- Cần nhớ rằng thuật ngữ “lập văn bản” không đồng nghĩa với việc phải viết ra. Thiết lập hệ thống chất lượng dạng văn bản không đồng nghĩa với việc sinh ra giấy tờ
- Hệ thống tài liệu có thể ở bất kỳ dạng hoặc phương tiện truyền thông nào (tài liệu dạng viết, lưu đồ, bản vẽ, một loạt các ảnh, băng ghi âm, băng ghi hình...)
- Khi xây dựng hệ thống tài liệu cần chú ý tới sự cân đối giữa mức độ văn bản hoá và trình độ kỹ năng của nhân viên. Thông thường, nếu trình độ kỹ năng của nhân viên càng cao thì càng cần ít văn bản hướng dẫn. Nếu không lưu ý đến vấn đề này sẽ rơi vào một trong hai trạng thái
 - + hoặc quá nhiều văn bản dẫn tới quan liêu giấy tờ
 - + hoặc không đủ văn bản hướng dẫn dẫn đến tình trạng lộn xộn thiếu thống nhất

Mức độ văn bản hoá còn phụ thuộc vào quy mô của doanh nghiệp, loại hình sản phẩm, công nghệ, văn hoá... của tổ chức



Khái niệm về tài liệu : Tài liệu là các dữ liệu có ý nghĩa (thông tin) và các phương tiện hỗ trợ

Nhóm 1

Sổ tay chất lượng : Tài liệu quy định hệ thống chất lượng của một tổ chức.

Sổ tay chất lượng nằm trên cùng của hệ thống phân cấp tài liệu, nhằm tóm tắt hay đưa ra một cách nhìn tổng quan về cách thức thực hiện các công việc. Sổ tay chất lượng nêu chính sách chung của tổ chức về vấn đề chất lượng và các công việc là tương ứng với các yêu cầu của tiêu chuẩn. Khi cần phải nói rõ về cách thực thực hiện các chính sách đó. Sổ tay chất lượng thường việu dẫn các thủ tục

Chính sách chất lượng : Ý đồ và định hướng chung của một tổ chức có liên quan đế chất lượng và được lãnh đạo cao nhất chính thức công bố

Mục tiêu chất lượng : Điều được tìm kiếm hay nhằm tới có liên quan đếu chất lượng

Nhóm 2

Bao gồm các thủ tục/ quy định

Thủ tục : Cách thức cụ thể để tiến hành một hoạt động hay một quá trình.

Phần lớn các hệ thống chất lượng theo mô hình ISO 9000 có thể mô tả thoả đáng khoảng 10 - 15 quá trình

Nhóm 3

Trong nhiều trường hợp, cần có những chỉ dẫn công việc để kiểm soát một cách chi tiết từng công việc cụ thể. Khi đưa vào trong hệ thống chất lượng chúng sẽ tạo thành nhóm 3. Đó là những văn bản được sử dụng tại nơi làm việc. Số lượng tài liệu cần có ở nhóm 3 phụ thuộc vào kỹ năng, trình độ của các nhân viên có liên quan đếu công việc cụ thể đó.

Nhóm 4

Một loại hình đặc biệt là hồ sơ chất lượng. Hồ sơ chất lượng : “tài liệu công bố các kết quả đạt được hay cung cấp các bằng chứng về hoạt động được thực hiện”.

Gi_ò trình: Quản lý chÊt l_ìng s_ìn phÈm

Hồ sơ chất lượng không phải là tài liệu theo nghĩa thông thường. Đó là kết quả của các hoạt động được ghi lại : các biểu mẫu đã điền đủ thông tin, các báo cáo, biên bản họp...Hồ sơ chất lượng được hoàn chỉnh trong suốt quá trình thực hiện công việc. Hồ sơ chất lượng cung cấp những bằng chứng khách quan về hoạt động của hệ thống chất lượng

5.3.3. Quá trình lập văn bản chất lượng

Quá trình lập hệ thống văn bản nằm trong quá trình xây dựng và áp dụng hệ thống chất lượng. Trong quá trình xây dựng phải nghiên cứu kỹ các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2000. Cần thiết phải có người được giao trách nhiệm điều phối xây dựng hệ thống tài liệu.

Quá trình xây dựng văn bản gồm các bước sau:

Bước 1 : Phân tích khái quát quá trình :

- Xác định và phân tích khái quát các giai đoạn hoạt động hay quá trình sản xuất kinh doanh cần có để đảm bảo công việc được trôi chảy và có hiệu quả
- Xem xét khái quát từng quá trình dựa trên yêu cầu của ISO 9000 để qua đó quyết định yêu cầu nào của ISO 9000 có thể áp dụng, đồng thời nhận biết những quá trình mới nào cần phải tiến hành để thoả mãn mọi yêu cầu cần thiết của tiêu chuẩn.

Bước 2 : Phân tích chi tiết quá trình

Phân tích chi tiết từng quá trình để đánh giá trình độ hiện tại của quá trình, xác định những điểm cần thay đổi để phù hợp với tiêu chuẩn. Nội dung cần làm trong bước này là

- Xem xét cách thức tiến hành quá trình : mục đích, phạm vi và trách nhiệm các công việc tạo nên quá trình, trình tự và các kết quả đầu ra của chúng
- So sánh với các yêu cầu của tiêu chuẩn để tìm ra các "hổng", trên cơ sở đó lập kế hoạch xây dựng hệ thống chất lượng của tổ chức

Bước 3 : Viết các tài liệu của hệ thống chất lượng

Viết các tài liệu về hệ thống chất lượng bao gồm sổ tay chất lượng, các thủ tục và các hướng dẫn cần thiết bao gồm cả việc xem xét, thể nghiệm, phê duyệt, ban hành. Cần phải lập danh mục các tài liệu cần viết, phân công người viết và tiến độ cụ thể

Chương 7 ĐÁNH GIÁ SỰ PHÙ HỢP

7.1. Khái quát

7.1.1. Định nghĩa

" **Đánh giá sự phù hợp là xem xét một cách hệ thống để xác định mức độ mà một thực thể có khả năng đáp ứng các yêu cầu quy định** "

Thực thể ở đây có thể là :

- sản phẩm
- một hoạt động hay một quá trình
- một tổ chức, hệ thống hay con người
- tổ hợp của các đối tượng trên

7.1.2. Yêu cầu chung đối với thủ tục đánh giá sự phù hợp

Cùng với sự toàn cầu hoá thị trường, có nhiều sự nảy sinh do sự khác biệt về chính sách tiêu chuẩn hoá và đánh giá sự phù hợp. Để giải quyết vấn đề này cần có :

- tiêu chuẩn làm căn cứ để đánh giá
- thủ tục đánh giá sự phù hợp với các yêu cầu trong tiêu chuẩn

Theo định nghĩa của Thoả ước về hàng rào kỹ thuật đối với thương mại (Technical Barriers to Trade - TBT) của Tổ chức Thương mại quốc tế (WTO), thì thủ tục đánh giá sự phù hợp là bất kỳ thủ tục nào được sử dụng trực tiếp hay gián tiếp để xác định rằng các yêu cầu trong các tiêu chuẩn hay chế định kỹ thuật (technical regulation) đã được thực hiện.

Chế định kỹ thuật là các văn bản quy định những đặc tính của sản phẩm hay các quá trình và phương pháp sản xuất có liên quan. Các chế định kỹ thuật này được các tổ chức có thẩm quyền công bố, thông thường vì mục đích an toàn bảo vệ sức khoẻ, môi trường, ngăn ngừa các quy tắc gây nên sự nhầm lẫn. Sự phù hợp chế định là bắt buộc, trong khi đó sự phù hợp tiêu chuẩn nói chung là không bắt buộc (trừ trường hợp do một cơ quan có thẩm quyền quy định).

Thủ tục đánh giá sự phù hợp có thể bao gồm phương pháp lấy mẫu, thử nghiệm, kiểm tra, đăng ký, chứng nhận, công nhận... được sử dụng để xác nhận các yêu cầu trong định chế kỹ thuật hay tiêu chuẩn đã được thực hiện. Các thủ tục này đánh giá sản phẩm và các điều kiện sản xuất ra các sản phẩm đó để đưa ra sự đảm bảo đối với các cơ quan có thẩm quyền và người tiêu dùng rằng các yêu cầu quy định đã được thực hiện

Gi_ỏ trình: Quản lý chÊt l_ìng s_ñn phẩm

Kết quả của việc đánh giá phù hợp có thể giảm các cuộc tranh chấp có thể xảy ra về các quy định hay chất lượng sản phẩm.

7.2. Các hình thức đánh giá

7.2.1. Đánh giá của bên thứ 1.

Theo hình thức này, người cung cấp (bên thứ nhất) tự đánh giá sản phẩm (quá trình, hệ thống chất lượng...), kết quả của việc tự đánh giá sẽ là bản **tự công bố** của bên cung ứng.

Tự công bố của người cung cấp là một thủ tục theo đó người cung cấp đảm bảo dưới dạng văn bản rằng một đối tượng nào đó phù hợp với các yêu cầu quy định

Yêu cầu khi tự công bố

Khi tự công bố, người cung cấp phải tự chịu trách nhiệm về các chỉ tiêu/đặc trưng của đối tượng được quy định trong các văn bản đã xác định. Để có niềm tin, công bố phải dựa trên các phép thử nghiệm hay đánh giá.

Nội dung công bố bao gồm

- tên địa chỉ người công bố
- nhận dạng đối tượng (tên, loại, số hiệu, kiểu nhãn, các thông tin khác...)
- công bố về sự phù hợp
- các tiêu chuẩn hay văn bản áp dụng
- ngày, tháng, nơi công bố
- chữ ký của người có trách nhiệm
- các thông tin bổ sung khác

Việc tự công bố có lợi ích là tiết kiệm thời gian, kinh phí thấp, đáp ứng nhanh chóng yêu cầu người tiêu dùng, khuyến khích việc áp dụng tiêu chuẩn. Nhược điểm chính là kém thuyết phục

7.2.2. Đánh giá của bên thứ 2.

Theo hình thức này, khách hàng (bên thứ hai) tiến hành đánh giá, kết quả của hoạt động này sẽ là **sự thừa nhận** của khách hàng.

7.2.3. Đánh giá của bên thứ 3.

Theo hình thức này, một tổ chức trung gian (bên thứ ba) tiến hành đánh giá. Tùy theo cách thức và nội dung đánh giá, hoạt động này có các loại hình khác nhau

Gi_ò trình: Quản lý chÊt l_ìng s_ăn phẩm

như thử nghiệm, giám định (kiểm tra), chứng nhận, công nhận. Kết quả của các quá trình này là các **chứng chỉ** cho đối tượng được đánh giá.

1. Chứng nhận

Chứng nhận là một thủ tục mà bên thứ ba áp dụng để đảm bảo rằng một đối tượng nào đó phù hợp với các yêu cầu quy định

Bên thứ ba là một tổ chức độc lập với người cung cấp và khách hàng và được gọi là Tổ chức chứng nhận.

Hoạt động chứng nhận có những lợi ích sau

- đem lại niềm tin cho khách hàng
- nâng cao uy tín của doanh nghiệp
- chứng chỉ phù hợp trong nhiều trường hợp là một đòi hỏi để các doanh nghiệp đi vào thị trường

a/ Chứng nhận sản phẩm

Các quốc gia quan tâm đến người tiêu dùng đã ban hành các chế định đảm bảo sự an toàn cho người tiêu dùng. Trên cơ sở đó hình thành các thủ tục đánh giá sự phù hợp sản phẩm

Lĩnh vực đầu tiên của đánh giá sự phù hợp là an toàn. Khi sự an toàn được đảm bảo, người ta quan tâm đến chất lượng theo quan điểm sử dụng, từ đó nảy sinh nhu cầu đánh giá chất lượng nói chung. Sự phù hợp với các yêu cầu chung về chất lượng, hay thích hợp với sử dụng trở thành một vũ khí thương mại.

Các hệ thống chứng nhận sản phẩm

Hệ thống chứng nhận sản phẩm được hiểu là một tập hợp các thủ tục để xác định sự phù hợp của sản phẩm đối với tiêu chuẩn được áp dụng. Tùy theo thể thức chứng nhận, người ta chia thành 8 hệ thống chứng nhận :

Phương pháp đánh giá	Hệ thống							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Thử điển hình	+	+	+	+	+			
Kiểm tra lô							+	
Kiểm tra 100%								+
Đánh giá điều kiện đảm bảo chất lượng					+	+		
Giám sát sau chứng nhận								
Kiểm tra mẫu tại cơ sở sản xuất			+	+	+			

Gi_ò trình: Quản lý chÊt lîng sản phẩm

Kiểm tra mẫu trên thị trường		+		+	+			
------------------------------	--	---	--	---	---	--	--	--

Hệ thống chứng nhận sản phẩm Việt Nam do Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng điều hành về cơ bản là hệ thống 5, trong đó điều kiện đảm bảo chất lượng được đánh giá theo tiêu chuẩn ISO 9001

b/ Chứng nhận hệ thống quản lý

Chứng nhận hệ thống quản lý như một hình thức bảo đảm rằng công ty sẽ cung cấp sản phẩm hay dịch vụ đáp ứng các yêu cầu của người mua.

Các hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9000, QS 9000, Q-Base, GMP, HACCP là những đối tượng chứng nhận. Trong những năm gần đây vấn đề môi trường ngày càng được quan tâm, bộ tiêu chuẩn ISO 14000 cũng là một đối tượng chứng nhận

c/ Chứng nhận chuyên viên trong lĩnh vực đặc biệt :

Bao gồm chứng nhận chuyên gia đánh giá, chuyên gia, kỹ thuật viên trong một số ngành đặc biệt như hàn, thử siêu âm..Riêng lĩnh vực chứng nhận chuyên gia đánh giá hệ thống quản lý, các tổ chức chứng nhận/đăng ký như IRCA (Internatinal Register fo Certificated Auditors) đã đưa ra những chuẩn mực cụ thể

2. Giám định

Giám định/kiểm tra là quá trình xem xét, đo lường, thử nghiệm các đặc trưng nào đó và so sánh với các chuẩn mực quy định đồng thời tiến hành các dịch vụ khác liên quan đến sản phẩm bao gồm không chỉ việc lựa chọn và đánh giá sản phẩm, cấp chứng chỉ phù hợp theo các chuẩn mực xác định mà còn có thể bao gồm đánh giá năng lực của người sản xuất, hoạt động của hệ thống chất lượng và khuyến nghị về việc chấp nhận hệ thống chất lượng của bên cung cấp.

Nội dung giám định bao gồm :

- Giám định chất lượng : Xem xét, kiểm tra chất lượng hàng hoá, thiết bị, các chỉ tiêu kỹ thuật, bảo quản, thời hạn sử dụng, mức độ mới cũ và các vấn đề khác có liên quan
- Giám định số lượng : Kiểm tra số lượng, chủng loại, sự đồng bộ, mọi vi phạm do cố tình hay vô ý của bên bán, bên mua nhằm chống, tránh sự kiểm soát, trốn thuế....
- Giám định về giá cả : xem xét, kiểm tra về giá cả, tránh việc cố tính nâng, giảm giá.

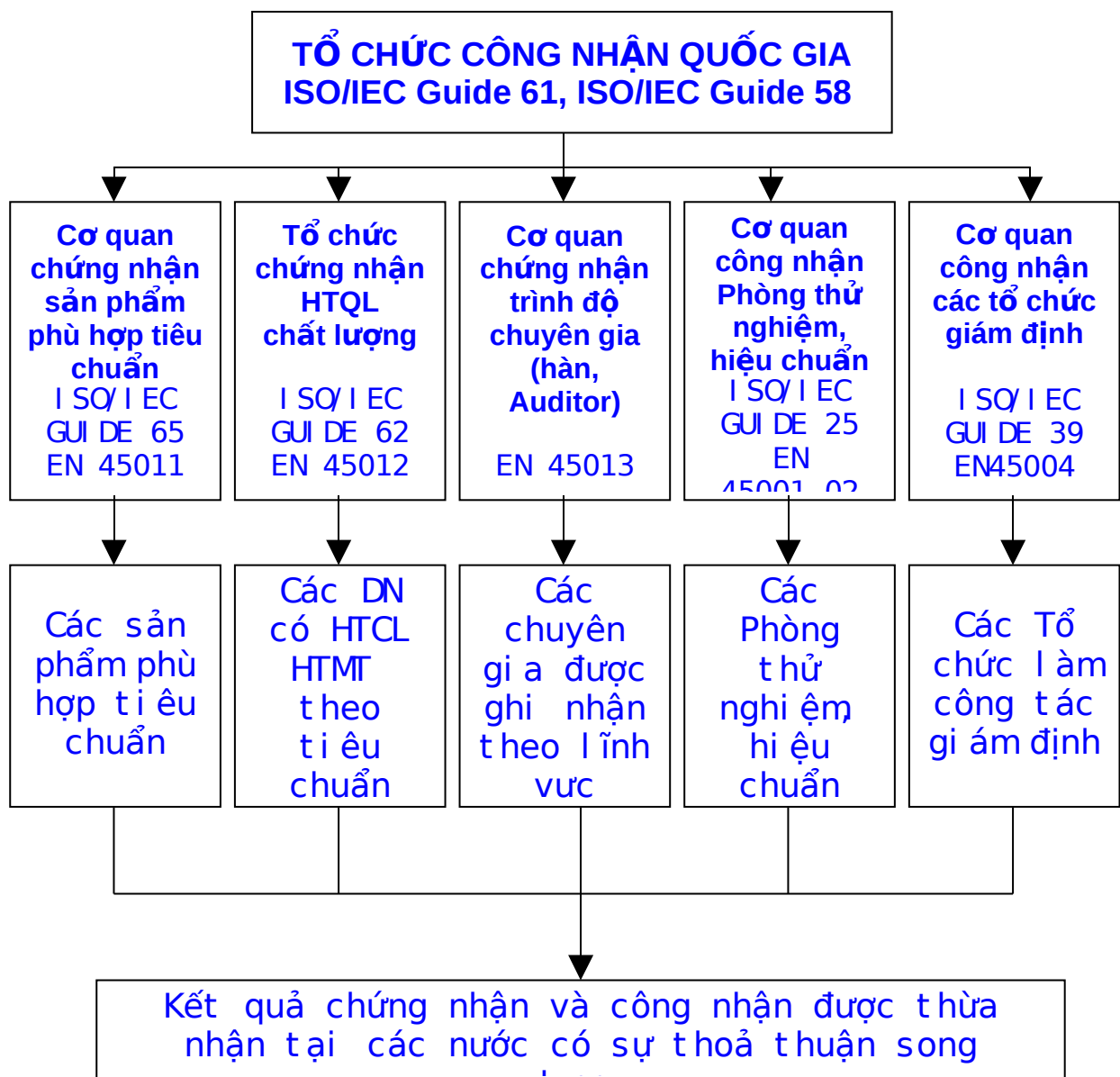
Hoạt động giám định có thể tiến hành như một chức năng riêng biệt bởi một tổ chức giám định, hoặc có thể xem như một phần của hệ thống chứng nhận và do tổ chức chứng nhận tiến hành

Giới trình: Quản lý chất lượng sản phẩm

3. Thử nghiệm, hiệu chuẩn

Thử nghiệm và hiệu chuẩn cũng là một hoạt động đánh giá sự phù hợp. Hoạt động này cung cấp những bằng chứng về sự phù hợp của sản phẩm so với các yêu cầu quy định, phục vụ cho hoạt động chứng nhận, giám định/kiểm tra.

4. Công nhận các tổ chức đánh giá sự phù hợp



Gi_ò trình: Quản lý chÊt l_îng s_ăn phẩm

Chương 1

MỘT SỐ CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG CỦA SẢN PHẨM

1.1. Một số yêu cầu tổng quát về chất lượng sản phẩm

1.1.1. Mức độ của yêu cầu chất lượng

Để thoả mãn nhu cầu của xã hội, sản phẩm hàng hoá có giá trị sử dụng cao, người ta thường đề ra một số yêu cầu đối với sản phẩm hàng hoá. Mức độ yêu cầu chất lượng phải xuất phát từ yêu cầu tiêu dùng và khả năng đáp ứng của sản xuất. Luôn có sự mất cân đối giữa yêu cầu tiêu dùng và khả năng đáp ứng của sản xuất đó chính là động lực thúc đẩy việc cải tiến thường xuyên chất lượng sản phẩm.

Khi xác định yêu cầu đối với chất lượng sản phẩm thường phân ra :

- Yêu cầu trước mắt : là những yêu cầu được tính toán sao cho phù hợp giữa những điều kiện của khả năng sản xuất với mức sống của giai đoạn hiện tại
- Yêu cầu trong tương lai : là những yêu cầu đối với sản phẩm trong thời gian tới phải đạt với mức chất lượng cao hơn

Khi xác định nhu cầu trong tương lai thường dựa vào xu thế phát triển của sản xuất, các tiến bộ của khoa học, công nghệ, mức sống ngày càng cao của xã hội

1.1.2. Một số yêu cầu tổng quát về chất lượng sản phẩm

Khi xây dựng các yêu cầu tổng quát đối với chất lượng sản phẩm cần phải chú trọng một số vấn đề sau :

- Chất lượng của sản phẩm phải phù hợp với công dụng, với mục đích chế tạo, với nhu cầu của thị trường

Công dụng của sản phẩm được hiểu theo nghĩa rộng : có thể dùng cho sinh hoạt, có thể phục vụ cho sản xuất và cũng có thể công dụng về thẩm mỹ. Đánh giá sự phù hợp của sản phẩm với công dụng phải đánh giá trên cả hai mặt : lượng và chất. Cần xem xét sản phẩm trong các điều kiện sản xuất cụ thể, có sự so sánh với sản phẩm cùng loại trên thị trường trong và ngoài nước.

Yêu cầu chất lượng của sản phẩm phải phù hợp với nhu cầu thị trường, người tiêu dùng. Giải quyết vấn đề này cần có sự phân tích nhu cầu của xã hội để xây dựng một cơ cấu mặt hàng hợp lý, phù hợp với trình độ sản xuất, tiềm lực về tài nguyên...

- Trình độ chất lượng thể hiện mức độ thoả mãn nhu cầu

Từ yêu cầu đặt ra, ta khảo sát mối quan hệ giữa công dụng của sản phẩm thị trường tiêu thụ, thể hiện mục đích kinh doanh.

Gi_ò trình: Quản lý chÊt lîng s¶n ph¶m

Trình độ chất lượng thể hiện trên nhiều yếu tố như độ bền, thời gian sử dụng, độ tin cậy...Khái niệm về độ tin cậy gắn liền với khái niệm thời gian sử dụng (tuổi thọ) của sản phẩm. tùy theo tính chất sử dụng của sản phẩm để ta xác định độ tin cậy của sản phẩm một cách hợp lý

- Sản phẩm phải tiện dụng, vệ sinh, an toàn trong sử dụng

Đây là một yêu cầu chất lượng quan trọng vì sản phẩm nào cũng đều nhằm phục vụ con người. Có thể xem tiện dụng là tổng hợp các tính chất đặc trưng cho mối quan hệ giữa con người và sản phẩm. Yêu cầu tiện dụng gắn với yêu cầu tâm sinh lý của con người. Xét yêu cầu tiện dụng phải xét trong mối quan hệ sản phẩm - môi trường - con người

Các yêu cầu về vệ sinh và an toàn là các yêu cầu có tính chất bắt buộc đối với sản phẩm. Các yêu cầu này phải được tuân thủ theo các quy định có tính bắt buộc do cơ quan có thẩm quyền đề ra

- Yêu cầu về thẩm mỹ

Yêu cầu về thẩm mỹ phải xét trên hai mặt : thẩm mỹ về nội dụng và thẩm mỹ về hình thức. Sản phẩm có tính thẩm mỹ cao là có mối quan hệ nhuần nhuyễn giữa chức năng, cấu tạo, hình dáng, kích thước, kiểu dáng, màu sắc...làm tôn tạo tính độc đáo của sản phẩm

- Yêu cầu về kinh tế

Yêu cầu này bao gồm chi phí về sản xuất, giá cả hợp lý, chi phí trong quá trình sử dụng thấp như tiết kiệm năng lượng, chi phí sửa chữa bảo trì ít

Như vậy, muốn xây dựng mức chất lượng hợp lý thì trong quá trình nghiên cứu phải tiếp cận đồng thời và kết hợp từ 3 phía :

- + yêu cầu thị trường,
- + khả năng sản xuất, và
- + điều kiện kinh tế - xã hội

1.2. Quan hệ giữa chất lượng và hiệu quả sử dụng - Mức chất lượng hợp lý của sản phẩm

Trong thực tế, chất lượng của sản phẩm tùy thuộc vào hiệu quả kinh tế mà người sử dụng muốn đạt được. Chất lượng sản phẩm được đảm bảo (Ổn định và nâng cao) là một đặc trưng quan trọng của nền sản xuất lớn, hiện đại

Ở một điều kiện nhất định về kinh tế kỹ thuật (mối quan hệ giữa trình độ kỹ thuật và mức chất lượng với chi phí trong sản xuất - sử dụng), khả năng đáp ứng yêu cầu tiêu dùng càng cao (phù hợp với những phương án thiết kế) thì sản phẩm được xem là có chất lượng cao

Trong quản lý chất lượng, các doanh nghiệp phải biết xác định mức chất lượng hợp lý cho sản phẩm. Mức chất lượng có thể xác định cho từng

Giới trình: Quản lý chất lượng sản phẩm

bộ phận riêng lẻ, có thể cho sản phẩm hoàn chỉnh, cũng có thể cho nguyên vật liệu, bán thành phẩm...Mức chất lượng thường được biểu thị bằng các thông số kỹ thuật đặc trưng cho tính năng kỹ thuật hay giá trị sử dụng của sản phẩm như tính chất cơ lý, thành phần...

1.2.1. Mức từng chỉ tiêu chất lượng riêng lẻ

Là tỷ lệ so sánh giữa mức chất lượng thực tế (P_{itt}) với mức quy định (tiêu chuẩn) của sản phẩm (P_{itc})

$$Q_r = \frac{P_{itt}}{P_{itc}} \quad (1.1)$$

Dạng biểu thị này có ưu điểm thể hiện trực tiếp mức chất lượng về đặc tính kỹ thuật hay giá trị sử dụng từng mặt riêng lẻ của sản phẩm. Mức chỉ tiêu riêng lẻ chỉ thích ứng với một số sản phẩm đơn giản.

1.2.2. Mức chỉ tiêu chất lượng tổng hợp

Mức chỉ tiêu chất lượng tổng hợp (Q_T) thường được biểu thị bằng hai phần

+ Phần có tính năng kỹ thuật hoàn toàn được biểu thị theo công thức

$$Q_T = \frac{\sum P_{itt}}{\sum P_{itc}} \quad (1.2)$$

Trong đó

Q_T - mức chỉ tiêu chất lượng tổng hợp;

$\sum P_{itt}$ - một số chỉ tiêu chất lượng thực tế;

$\sum P_{itc}$ - một số chỉ tiêu chất lượng đã được tiêu chuẩn hoá của sản phẩm

+ Phần kết hợp giữa các chỉ tiêu kinh tế - kỹ thuật, biểu thị mối quan hệ giữa giá trị sử dụng của sản phẩm với chi phí mua, bảo dưỡng trong sử dụng.

$$Q_T = \frac{G_{sd}}{F(M+B_{dg})} \quad (1.3)$$

Q_T - mức chỉ tiêu chất lượng tổng hợp;

G_{sd} - giá trị sử dụng của sản phẩm

$F(M+B_{dg})$ - chi phí mua, bảo dưỡng sản phẩm

Muốn nghiên cứu, quy định chỉ tiêu chất lượng hợp lý cho sản phẩm phải luôn chú ý khảo sát 3 yếu tố : yêu cầu của thị trường, khả năng sản xuất và điều kiện kinh tế - xã hội cụ thể. Chọn phương án tối ưu là dung hoà mâu thuẫn giữa yêu cầu thường xuyên của người tiêu dùng và khả năng có hạn của phía sản xuất

1.3. Một số chỉ tiêu chất lượng đặc trưng

1.3.1. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu xác định chất lượng trong chiến lược phát triển kinh tế

Trong chiến lược phát triển kinh tế phải xác định chiến lược phát triển sản phẩm nhằm

- kéo dài chu kỳ sống của sản phẩm
- kéo dài thời gian cạnh tranh của sản phẩm

Trong hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu xác định chất lượng sản phẩm của chiến lược phát triển kinh tế thường có các nhóm chỉ tiêu :

- chỉ tiêu công dụng
- chỉ tiêu công nghệ
- chỉ tiêu thống nhất hoá
- chỉ tiêu độ tin cậy
- chỉ tiêu an toàn
- chỉ tiêu kích thước
- chỉ tiêu sinh thái
- chỉ tiêu lao động
- chỉ tiêu thẩm mỹ
- chỉ tiêu sáng chế phát minh

1.3.2. Hệ thống các chỉ tiêu kiểm tra, đánh giá chất lượng sản phẩm hàng hoá trong sản xuất - kinh doanh

Khi kiểm tra chất lượng sản phẩm phải dựa vào tiêu chuẩn hoặc các hợp đồng kinh tế. Tùy theo mục đích sử dụng, chất lượng sản phẩm có thể chia thành 4 nhóm cơ bản

+ *nhóm chỉ tiêu sử dụng*

Đây là nhóm chỉ tiêu chất lượng mà người tiêu dùng thường quan tâm, nhóm chỉ tiêu này bao gồm

- thời gian sử dụng
- mức độ an toàn khi sử dụng
- khả năng thay thế sửa chữa
- hiệu quả sử dụng

+ *nhóm chỉ tiêu kỹ thuật - công nghệ*

Đây là nhóm chỉ tiêu mà các cơ quan nghiên cứu, thiết kế, sản xuất - kinh doanh thường dùng để tính giá trị sử dụng của sản phẩm hàng hoá.

Gi_ò trình: Quản lý chÊt l_ìng s_ãn phẩm

Chỉ tiêu kỹ thuật công nghệ có rất nhiều nhưng quan trọng hơn cả là chỉ tiêu kích thước, cơ lý, thành phần, tính an toàn, đáp ứng các yêu cầu về môi trường sinh thái...

Việc lựa chọn những chỉ tiêu kỹ thuật công nghệ là cơ sở để kiểm tra đánh giá một mặt hàng nào đó phải xuất phát từ công dụng, đặc điểm cấu tạo, điều kiện sử dụng và tỷ trọng của các chỉ tiêu đó trong toàn bộ các chỉ tiêu cho giá trị sử dụng và chất lượng của sản phẩm

+ *nhóm chỉ tiêu hình dáng, thẩm mỹ*

Nhóm chỉ tiêu này bao gồm các chỉ tiêu về hình dáng kích thước, trang trí, màu sắc....Kiểm tra đánh giá chất lượng tạo hình, trang trí là một công việc phức tạp, phụ thuộc vào trình độ hiểu biết về thẩm mỹ của người đánh giá.

Một sản phẩm mang tính hoàn chỉnh thể hiện :

- sự thống nhất hữu cơ giữa các bộ phận vừa phản ánh sự tinh tế giữa các bộ phận riêng lẻ vừa nói lên sự hài hoà của các bộ phận
- hình dáng thể hiện ở bố cục rõ ràng, từng bộ phận, đường nét tạo cho hình dáng một hiệu quả thẩm mỹ
- có kiểu mốt phù hợp với sự phong phú, đa dạng của cuộc sống và hướng tới các nhu cầu thẩm mỹ tích cực theo xu hướng thời đại
- có chất lượng gia công, trang trí và chất lượng nguyên cao
- hài hoà về màu sắc

+ *nhóm chỉ tiêu kinh tế*

Các chỉ tiêu này bao gồm chi phí sản xuất, giá cả, chi phí cho quá trình sử dụng, hiệu quả sử dụng...

Chương 2 KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM

2.1. Tầm quan trọng của công tác kiểm tra chất lượng trong công tác quản lý chất lượng

2.1.1. Mục đích của công tác kiểm tra chất lượng

Chất lượng của sản phẩm thể hiện tổng hợp trình độ kỹ thuật, quản lý của một doanh nghiệp. Công tác kiểm tra chất lượng sản phẩm là một trong các khâu quan trọng của công tác quản lý kinh tế - kỹ thuật nói chung và công tác quản lý chất lượng nói riêng. Trong quá trình sử dụng, nhờ có kế hoạch theo dõi phát hiện những tồn tại về chất lượng, thông báo cho cơ sở sản xuất biết để tìm mọi biện pháp khắc phục, không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm. Công tác kiểm tra phải thực hiện ở hầu hết các giai đoạn từ khâu nghiên cứu thị trường, thiết kế, sản xuất...đến lưu thông phân phối.

Công tác kiểm tra chất lượng sản phẩm nhằm :

- kiểm tra đánh giá mức độ phù hợp của các thông số kinh tế - kỹ thuật với thiết kế, với tiêu chuẩn và với hợp đồng mua bán, giao nhận
- phân tích sự phù hợp của việc phân cấp, hạng theo tiêu chuẩn và giá cả
- phát hiện kịp thời các sai sót, phân tích nguyên nhân để có kế hoạch khắc phục, phòng ngừa

Trong quá trình lưu thông công tác kiểm tra chất lượng bao gồm cả việc kiểm tra bao bì, đóng gói. Thông qua công tác kiểm tra chất lượng mà áp dụng các biện pháp kinh tế - hành chính nhằm ngăn chặn hàng hoá kém chất lượng lọt ra thị trường

2.1.2. Một số chỉ tiêu thường dùng

Các nhóm chỉ tiêu thường dùng để kiểm tra chất lượng sản phẩm là :

- nhóm chỉ tiêu sử dụng
- nhóm chỉ tiêu kỹ thuật - công nghệ
- nhóm chỉ tiêu hình dáng, thẩm mỹ
- nhóm chỉ tiêu kinh tế

Đây là các nhóm chỉ tiêu chung cho nhiều loại sản phẩm, khi kiểm tra chất lượng cho một loại sản phẩm cụ thể căn cứ vào đặc điểm sản xuất - tiêu dùng và các yếu tố khác.

2.2. Hình thức và phương pháp kiểm tra

2.2.1. Hình thức kiểm tra

1. Kiểm tra toàn bộ lô hàng :

Hình thức này chỉ sử dụng cho việc kiểm tra chất lượng những sản phẩm, hàng hoá quý hiếm hoặc trong trường hợp quy cách chất lượng không đồng nhất, có những trường hợp lô hàng đồng nhất nhưng kết quả kiểm tra đại diện không khớp nhau nên phải tiến hành kiểm tra toàn bộ

2. Kiểm tra điển hình hay kiểm tra đại diện

Hình thức này thường áp dụng cho những lô hàng đồng nhất (khối lượng, loại hàng...và chất lượng tương đối đồng nhất theo phiếu kiểm tra chất lượng của xí nghiệp)

Trong nền sản xuất theo quy mô lớn, hàng hoá được sản xuất theo tiêu chuẩn thì phương pháp kiểm tra điển hình là một hình thức tiến bộ

Kiểm tra điển hình là hình thức kiểm tra trong đó người ta chỉ chọn ra một số đơn vị nhất định trong toàn bộ lô hàng để tiến hành kiểm tra, rồi dùng kết quả quan trắc được để tính toán và suy rộng thành các đặc điểm của toàn bộ tổng thể nghiên cứu

Kiểm tra điển hình có một số ưu điểm

- tiến hành kiểm tra nhanh
- tiết kiệm được chi phí, nhân lực
- kiểm tra điển hình có điều kiện tập trung nhân lực, thu thập tài liệu, giảm bớt sai số, nâng cao trình độ chính xác của công tác kiểm tra

Tuy nhiên, kết quả kiểm tra điển hình bao giờ cũng mang một sai số nhất định. Sai số này rất khó tránh khỏi vì nó tồn tại ngay trong bản thân của hình thức kiểm tra điển hình

2.2.2. Phương pháp kiểm tra

Tùy theo mục đích, phạm vi và độ chính xác của việc kiểm tra chất lượng sản phẩm để có các phương pháp kiểm tra khác nhau

1. Phương pháp thí nghiệm :

Đây là phương pháp được sử dụng trong nghiên cứu khoa học, trong sản xuất kinh doanh. Kết quả của phương pháp này phản ánh một cách khách quan, chính xác một số chỉ tiêu chất lượng

Tùy theo phạm vi kiểm tra người ta chia thành các phương pháp:

- Phương pháp thí nghiệm cơ lý
- Phương pháp thí nghiệm hoá lý
- Phương pháp hoá học

Gi_ò trình: Quản lý chÊt l_ìng s_ãn phẩm

- Phương pháp vi sinh

Các phương pháp kiểm tra bằng thí nghiệm có thể có chi phí lớn, thời gian dài

2. Phương pháp cảm quan :

Kiểm tra bằng cảm quan là sử dụng sự thụ cảm của các giác quan để phân tích chất lượng sản phẩm như khuyết tật bên ngoài, màu sắc, cường độ âm thanh, mùi vị, độ bền, độ cứng, độ dẻo...

Kết quả của phương pháp này phụ thuộc nhiều vào khả năng và kinh nghiệm của từng cán bộ kiểm tra

3. Phương pháp sử dụng thử

Phương pháp này thường sử dụng cho hàng hoá là thực phẩm, hàng tiêu dùng. Cơ sở của phương pháp này là dựa trên việc xác định giá trị sử dụng của sản phẩm trong các điều kiện bình thường để đánh giá chất lượng sản phẩm

4. Phương pháp chuyên viên

Dựa và kết quả quan trắc của phương pháp thí nghiệm, hay phương pháp cảm quan, hội đồng giám định gồm các chuyên gia tiến hành đánh giá, cho điểm, phân cấp, hạng sản phẩm ấn định giá...Phương pháp này còn gọi là phương pháp hỗn hợp. Người ta có thể áp dụng 2 phương pháp :

phương pháp DELFI : các chuyên viên không trao đổi trực tiếp với nhau

phương pháp PATERNE : các chuyên viên trực tiếp trao đổi ý kiến giám định và kết luận ý kiến chung

2.4. Kiểm tra lấy mẫu

2.4.1. Một số định nghĩa

Đơn vị sản phẩm kiểm tra có thể là một chiếc, một tập hợp, một chi tiết của thành phẩm hay chính thành phẩm đó. Một đơn vị sản phẩm để kiểm tra có thể giống hoặc không giống một đơn vị sản phẩm khi chế tạo, khi mua hoặc khi vận chuyển

1. Sự không phù hợp : sự không đáp ứng các yêu cầu đã được quy định

2. Khuyết tật : sự không thực hiện các yêu cầu sử dụng đã được quy định

Sự khác nhau giữa sự không phù hợp và khuyết tật

- khuyết tật so với đòi hỏi của việc sử dụng còn sự không phù hợp so với đòi hỏi theo quy định

Giới trình: Quản lý chất lượng sản phẩm

- những đòi hỏi đã được quy định có thể khác với những đòi hỏi của việc sử dụng, đặc biệt là những đòi hỏi đã được quy định có liên quan đến những yếu tố của hệ thống chất lượng

3. *Sản phẩm không phù hợp* : sản phẩm có một hay nhiều sự không phù hợp/khuyết tật

Một sản phẩm có một hay nhiều khuyết tật. Mức khuyết tật được phân ra làm 3 dạng

+ nặng (nghiêm trọng) : khuyết tật có thể gây ra nguy hiểm hay không an toàn cho việc sử dụng hoặc khuyết tật có thể ngăn cấm không cho thực hiện một công dụng

+ vừa (ít nghiêm trọng) : khuyết tật có thể ngăn cấm hay làm giảm mục đích sử dụng dự kiến

+ nhẹ (không nghiêm trọng) : khuyết tật không làm giảm mục đích sử dụng dự kiến

4. *Mức chất lượng của lô (p%)*

Được biểu thị bằng tỷ lệ phần trăm sản phẩm có khuyết tật hoặc số khuyết tật trong một trăm đơn vị sản phẩm của lô

$$\text{Phần trăm SP có} = \frac{\text{số SP có}}{\text{số SP được kiểm tra}} \times 100\%$$

$$\text{Số khuyết tật trong một trăm} = \frac{\text{số khuyết tật}}{\text{số đơn vị SP được kiểm tra}} \times 100\%$$

5. *Phương án kiểm tra (lấy mẫu)* : xác định cỡ mẫu và chuẩn mực chấp nhận

8. *Mức khuyết tật chấp nhận (Acceptable Quality Level - AQL)* : Mức khuyết tật trung bình tối đa của quá trình được xem là đạt các yêu cầu. Hay nói một cách khác AQL là

- ranh giới giữa chất lượng trung bình mà người nhận có thể tiếp nhận hay không tiếp nhận
- và là một mục đích mà người sản xuất nhằm đạt được hay làm tốt hơn

2.4.2. Phương pháp chọn mẫu

Kiểm tra điển hình (chọn mẫu) được ứng dụng rộng rãi trong nhiều ngành sản xuất để kiểm tra chất lượng sản phẩm. Nhờ ứng dụng lý thuyết thống kê toán học, hình thức kiểm tra điển hình đem lại những kết quả dưới

Giới trình: Quản lý chất lượng sản phẩm

dạng những đại lượng trung bình đặc trưng cho tình hình chất lượng của một lượng mẫu nhất định rút ra từ một lô hàng lớn, với mức tin cậy cần thiết đại diện cho tình hình chất lượng của cả lô hàng.

Muốn thực hiện các yêu cầu chủ yếu của kiểm tra điển hình, đảm bảo tính đại diện của lô hàng, vấn đề quan trọng là phải biết cách chọn mẫu và xử lý các số liệu thực nghiệm thu được

Chọn mẫu là chọn các đối tượng điển hình sao cho số lượng mẫu ấy đại diện cho cả lô hàng hay một tổng thể nhiều lô hàng. Người ta thường sử dụng một số phương pháp chọn mẫu sau :

Chọn ngẫu nhiên : là phương pháp chọn mẫu trong tổng thể chung một cách hết sức ngẫu nhiên, không có sự sắp đặt nào cả

Chọn máy móc : là chọn mẫu theo một thứ tự hay khoảng cách nhất định. Phương pháp này có thủ tục đơn giản, do mẫu được chọn theo khoảng cách nhất định nên số lượng mẫu được phân phối đều, nâng cao tính đại diện của mẫu

Chọn phân loại : là phương pháp chọn số mẫu từ các loại hình kinh tế - kỹ thuật nhất định, mỗi loại hình có liên quan chặt chẽ đến vấn đề, nội dung nghiên cứu. Kết quả số lượng mẫu đại diện tốt cho cả tổng thể chung

Chọn cả khối : là cách sử dụng tất cả khối lượng sản phẩm của khối ấy làm mẫu. Phương pháp này, số lượng mẫu rút ra không phải là lẻ tẻ từng đơn vị mà là từng khối

2.4.3. Kiểm tra nghiệm thu thống kê

Theo đặc điểm của kiểm tra mẫu thường chia làm hai loại

Kiểm tra định tính : mỗi sản phẩm sau khi kiểm tra được phân thành các nhóm

+ không có khuyết tật (đạt yêu cầu)

+ có khuyết tật (không đạt yêu cầu)

Việc chấp nhận (C hay Ac) hay bác bỏ lô (B hay Re) dựa trên sự so sánh số sản phẩm khuyết tật phát hiện trong kiểm tra mẫu với số cho trước, gọi là "số chấp nhận"

Kiểm tra định lượng : việc chấp nhận hay bác bỏ lô dựa trên các giá trị đặc trưng thống kê mẫu (giá trị trung bình \bar{x} , độ lệch tiêu chuẩn s , độ rộng R)

A. Kiểm tra nghiệm thu định tính

Kiểm tra nghiệm thu định tính theo TCVN 2600 - 78 (Tham khảo thêm ISO 2859 - 1 : 1999E)

1. Những quy định chung

Gi_ọ trình: Quản lý chÊt l_ìng s_ãn phẩm

Phương án lấy mẫu " Một phương án lấy mẫu bao gồm cỡ mẫu hay các cỡ mẫu, các số chấp nhận và các số bác bỏ". Các yêu cầu cần thiết để lập một phương án lấy mẫu :

- + Xác định các chỉ tiêu chất lượng cần kiểm tra,
- + Phân loại các chỉ tiêu đó theo các loại khuyết tật,
- + Xác định cỡ lô (N),
- + Chọn bậc kiểm tra,
- + Quy định mức chất lượng chấp nhận (AQL) cho từng chỉ tiêu hay từng nhóm chỉ tiêu,

Trị số AQL phải được ghi rõ trong hợp đồng hoặc được cơ quan có thẩm quyền quyết định. Một trị số AQL có thể dùng riêng cho một khuyết tật hoặc dùng chung cho một nhóm các khuyết tật. Những trị số AQL nhỏ hơn 10 có thể tính theo phần trăm sản phẩm có khuyết tật hoặc số lượng khuyết tật trong 100 đơn vị sản phẩm. Những trị số AQL lớn hơn 10 chỉ tính theo số lượng khuyết tật trong 100 đơn vị sản phẩm

Việc quy định AQL không có nghĩa là bên giao có quyền cố ý giao sản phẩm có khuyết tật.

- + Xác định phương án lấy mẫu
- + Xác định chế độ kiểm tra
- + Dùng các bảng thích hợp trong tiêu chuẩn để lập phương án lấy mẫu

Bậc kiểm tra (B_k)

Có 3 bậc kiểm tra thông dụng và 4 bậc kiểm tra đặc biệt, được sử dụng :

- + Thông thường sử dụng bậc T-2 nếu cơ quan có thẩm quyền không có quy định nào khác
- + Bậc T-3 được sử dụng khi giảm độ rủi ro của hai bên giao nhận nhưng cỡ mẫu lớn hơn so với bậc T-2
- + Bậc T-1 được sử dụng khi cần có cỡ mẫu nhỏ hơn bậc T-2 nhưng độ rủi ro cao hơn
- + Các bậc kiểm tra đặc biệt được dùng khi cần cỡ mẫu nhỏ và bên nhận đồng ý độ rủi ro cao.

Lô sản phẩm : Sản phẩm được kiểm tra phải xếp thành từng lô, bên giao phải có trách nhiệm xây dựng, sắp xếp lô sản phẩm theo các điều khoản của tiêu chuẩn và theo các yêu cầu của hợp đồng giao hàng hoặc theo quy định của các cơ quan có thẩm quyền.

Giới trình: Quản lý chất lượng sản phẩm

Mẫu : Phải được lấy ngẫu nhiên từ toàn bộ lô. Trong trường hợp lô được chia thành nhiều phân lô thì mẫu được lấy ngẫu nhiên và tỷ lệ với số lượng sản phẩm trong mỗi phân lô

Chữ khoá cỡ mẫu : Các cỡ mẫu được biểu thị bằng các chữ khoá chỉ cỡ mẫu. Sau khi xác định cỡ lô và bậc kiểm tra xác định chữ khoá thích hợp

2. Các loại phương án lấy mẫu

2.1. Các phương án lấy mẫu:

Có 3 phương án lấy mẫu : 1 lần, 2 lần và nhiều lần

Khi có một trị số AQL và một chữ khoá có khả năng dùng cho nhiều loại phương án lấy mẫu thì bất cứ loại phương án lấy mẫu nào cũng có thể được sử dụng. Tuy nhiên khi lựa chọn loại phương án lấy mẫu, cần cân nhắc giữa sự phức tạp về thủ tục lấy mẫu và các cỡ mẫu trung bình. Cỡ mẫu của phương án lấy mẫu 1 lần lớn hơn cỡ mẫu trung bình của phương án lấy mẫu 2 hay nhiều lần, nhưng sự phức tạp về thủ tục lấy mẫu và chi phí cho kiểm tra tính theo mỗi đơn vị sản phẩm được kiểm tra trong phương án lấy mẫu 1 lần ít hơn so với 2 phương án 2 lần và nhiều lần.

2.2. Lập phương án lấy mẫu :

Sau khi xác định chữ khoá và mức chất lượng chấp nhận thì sử dụng các bảng tra để lập phương án lấy mẫu

Trong trường hợp khi theo một AQL và một chữ khoá mà không xác định được phương án lấy mẫu thì các bảng 2 - 10 sẽ hướng dẫn dùng một chữ khoá khác, khi đó cỡ mẫu được xác định theo chữ khoá mới. Trong trường hợp thể thức trên dẫn đến việc phải dùng những cỡ mẫu khác nhau cho những nhóm khuyết tật khác nhau thì chữ khoá ứng với cỡ mẫu lớn nhất có thể dùng chung cho các nhóm khuyết tật nếu được cơ quan có thẩm quyền cho phép.

Phương án lấy mẫu một lần có số chấp nhận bằng 0, có thể thay thế được bằng một phương án lấy mẫu khác có số chấp nhận bằng 1, nếu được cơ quan có thẩm quyền cho phép. trong trường hợp này, AQL không đổi nhưng cỡ mẫu lớn hơn.

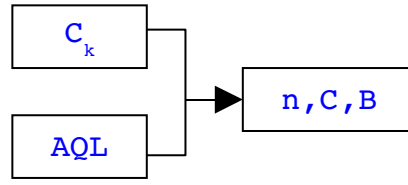
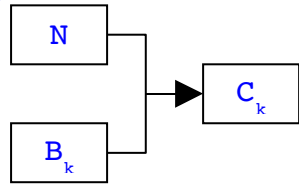
Sơ đồ lập Phương án lấy mẫu

Căn cứ cỡ lô (N), bậc kiểm tra (B_k) xác định chữ khoá chỉ cỡ mẫu (C_k)

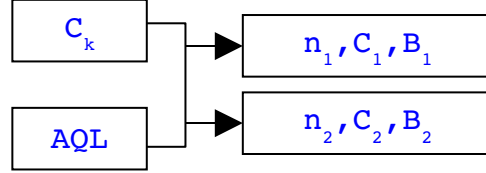
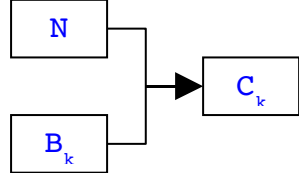
Căn cứ chữ khoá (C_k) và mức chất lượng chấp nhận AQL, tùy theo chế độ kiểm tra để xác định cỡ mẫu (n) và số chấp nhận, số bác bỏ

Giới trình: Quản lý chất lượng sản phẩm

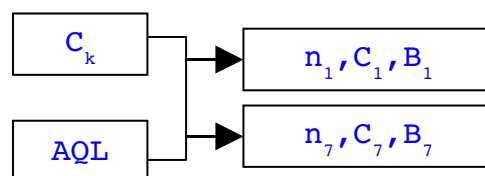
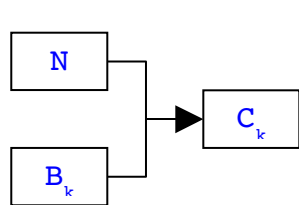
Lấy mẫu 1 lần



Lấy mẫu 2 lần



Lấy mẫu nhiều lần



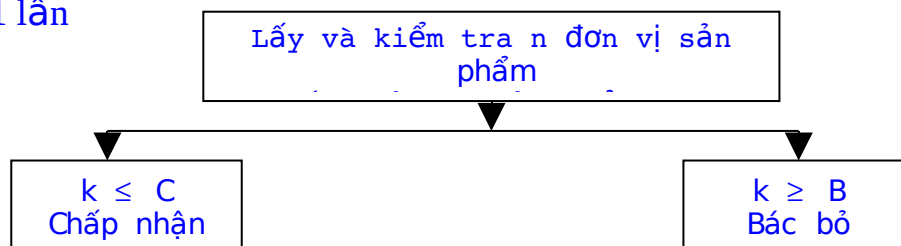
3. Chế độ kiểm tra

- + Kiểm tra thường
- + Kiểm tra ngặt
- + Kiểm tra giảm

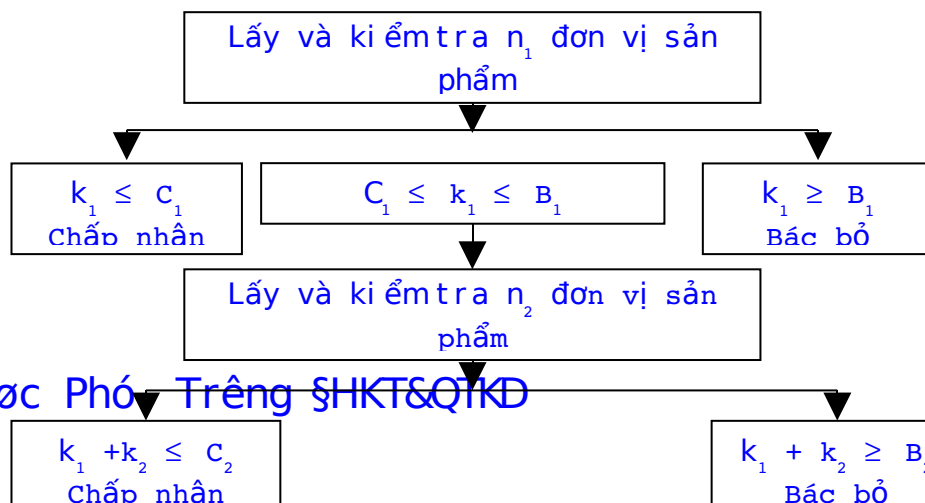
4. Thủ tục chấp nhận lô

4.1. Kiểm tra theo tỷ lệ phần trăm có khuyết tật

Lấy mẫu 1 lần

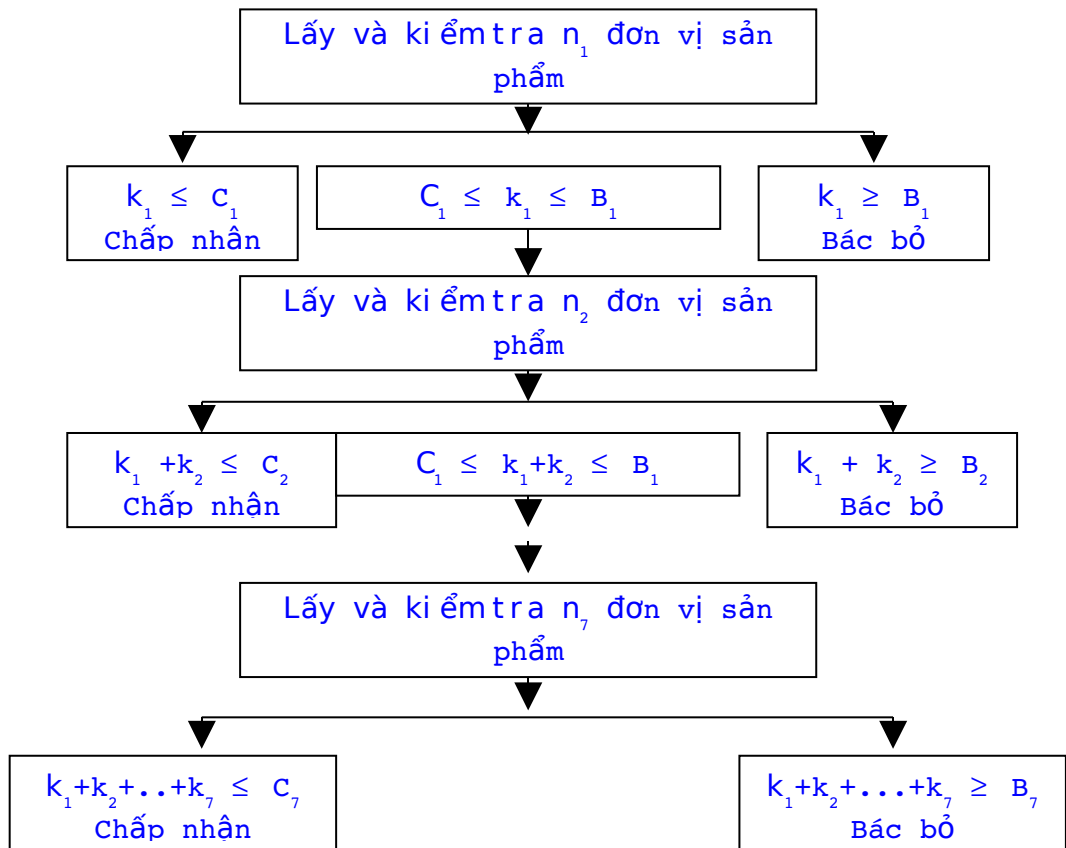


Lấy mẫu 2 lần



Giới trình: Quản lý chất lượng sản phẩm

Lấy mẫu nhiều lần



Chương 3 ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG

3.1. Phương pháp luận của đánh giá chất lượng

3.1.1. Quan điểm về đánh giá chất lượng sản phẩm

Trong sản xuất và tiêu dùng có thể thấy rằng mỗi sản phẩm hàng hoá cùng loại nhưng cấp hạng chất lượng không hoàn toàn giống nhau, do đó việc đánh giá chất lượng là một việc làm cần thiết

Đánh giá chất lượng sản phẩm hàng hoá là xác định mức độ phù hợp về chất lượng của sản phẩm với những yêu cầu chất lượng quy định. Vậy khi nói đến đánh giá chất lượng là nói đến sự so sánh, đối chiếu. Để đánh giá chính xác chất lượng phải xuất phát từ những tiền đề và phương pháp luận sau :

- Chất lượng là tương đối, nó chỉ được xác định trong những tương quan so sánh. Không thể đánh giá chất lượng của một sản phẩm mà không so sánh với những sản phẩm tương tự hoặc những quy chuẩn nhất định
- Đánh giá chất lượng sản phẩm phải bắt đầu từ việc đánh giá những chỉ tiêu chất lượng riêng. Những chỉ tiêu chất lượng riêng càng được đánh giá chính xác bao nhiêu thì việc đánh giá chất lượng sản phẩm càng chính xác bấy nhiêu

3.1.2. Mục đích, yêu cầu của đánh giá chất lượng

Đánh giá chất lượng sản phẩm là nhằm khẳng định được trình độ chất lượng phục vụ các vấn đề như :

- thông qua, xét duyệt hay quy định mức chất lượng cho một sản phẩm phù hợp với điều kiện sản xuất - tiêu dùng, trình độ kinh tế - xã hội nhất định
- chứng nhận sản phẩm theo cấp chất lượng, cấp dấu chất lượng
- chọn phương án chất lượng tối ưu cho sản phẩm
- phân tích diễn biến chất lượng
- kích thích, nâng cao chất lượng

3.2. Một số phương pháp thường dùng

3.2.1 Phương pháp vi phân

Phương pháp vi phân hay còn gọi là phương pháp riêng lẻ - chỉ dựa vào một chỉ tiêu quan trọng chủ yếu đại diện cho chất lượng của sản phẩm. Đây là phương pháp truyền thống được thể hiện dưới dạng biểu thức :

Giới trình: Quản lý chất lượng sản phẩm

$$Q_v = \frac{P_{itt}}{P_{itc}}$$

trong đó :

Q_v - phương pháp vi phân đánh giá chất lượng

P_{itt} - giá trị quan trọng thực tế đạt được

P_{itc} - giá trị quan trọng của sản phẩm đã được tiêu chuẩn hoá.

Phương pháp này chỉ đánh giá cho những sản phẩm đơn giản

3.2.2. Phương pháp tổng hợp (chưa tính trọng số)

Chất lượng sản phẩm không chỉ hình thành ở một quá trình mà là một chu trình, không chỉ do một vài chỉ tiêu, mà là tổng hợp nhiều chỉ tiêu có mối quan hệ khá chặt chẽ, trong đó có thể chọn một số chỉ tiêu quan trọng đặc trưng cho trình độ chất lượng của sản phẩm

Phương pháp tổng hợp trong đánh giá chất lượng bằng biểu thức

$$Q_{To} = \frac{\sum P_{itt}}{\sum P_{itc}}$$

trong đó :

Q_{To} - phương pháp tổng hợp đánh giá chất lượng

$\sum P_{itt}$ - tổng các chỉ tiêu quan trọng thực tế đạt được

$\sum P_{itc}$ - tổng các chỉ tiêu quan trọng đã tiêu chuẩn hoá

3.3. Phương pháp đánh giá tổng hợp

3.3.1. Quan điểm đánh giá chất lượng

- Nhật bản :

Quan điểm chất lượng là một yếu tố cạnh tranh, cạnh tranh chất lượng đã và đang thay thế cạnh tranh bằng giá cả. Để có chất lượng, có năng lực cạnh tranh trên thị trường người Nhật đã triệt để tuân thủ "yêu cầu đúng nơi, đúng lúc và đảm bảo tính nhất quán về chất lượng". Họ đã ứng dụng các phương pháp thống kê hiện đại để kiểm tra chất lượng.

Trong sự so sánh về chất lượng người Nhật không chỉ so sánh hoạt động với xí nghiệp cùng loại, cùng quốc gia và trên phạm vi toàn cầu để từ đó rút ra các bài học mà còn so sánh ý kiến của khách hàng. Sự hài lòng của khách hàng được xếp lên hàng đầu. Theo quan điểm này, chất lượng là vấn đề tồn tại và phát triển của doanh nghiệp, của thời đại và là một phạm trù

Gi_ò trình: Quản lý chÊt l_ìng s_ñn phÈm

rộng lớn gắn với nhiều khâu, nhiều công đoạn cả trước và sau khi sản phẩm ra đời

- Anh

Quá trình phát triển kinh tế hiện đại gắn liền với với sự công nghiệp hoá và hiện đại hoá. Công nghiệp hoá và hiện đại hoá là nền tảng của sự tạo thành và không ngừng nâng cao chất lượng hàng hoá. Với quan điểm : chỉ có chất lượng thì sản phẩm mới có khả năng cạnh tranh trên thị trường và mở đường cho đất nước đến sự phồn vinh. Năm 1982, Bộ Thương mại Anh đã ban hành tài liệu "Tiêu chuẩn chất lượng và sự cạnh tranh" đặt ra mục tiêu buộc các tiêu chuẩn quốc gia phải phản ánh được các nhu cầu của thị trường thế giới và dựa trên hệ thống đảm bảo chất lượng.

- Ấn độ

Giám đốc doanh nghiệp giữ vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng Giám đốc phải có nhận thức và là người chịu trách nhiệm về tiêu chuẩn chất lượng, xem các sản phẩm không khuyết tật là mục đích của vấn đề chất lượng. Để làm được điều này phải nắm vững các quy cách yêu cầu chất lượng và tìm mọi nguyên nhân gây khuyết tật để khắc phục phòng ngừa

- Mỹ

Có triết lý về chất lượng không chỉ dừng lại ở điểm " ta so với họ" mà cần mở rộng cho tương lai của nền sản xuất và dịch vụ thế giới "hoàn hảo là chuẩn mực"

- Nước ta :

Hiện nay, trên thị trường , việc kiểm tra đánh giá chất lượng chú trọng vào việc kiểm tra, đánh giá mức độ phù hợp của sản phẩm so với yêu cầu mà chưa thực sự quan tâm đến đến mối quan tâm của khách hàng vì vẫn còn tồn tại quan điểm "chất lượng là sự phù hợp". Đã quan tâm đến vấn đề công nghệ, nhưng chưa thực sự quan tâm đến việc tìm, phát hiện và loại trừ nguyên nhân gây khuyết tật để có biện pháp khắc phục, phòng ngừa. Chú ý đến giám sát kỹ thuật nhưng chưa quan tâm đến vấn đề đào tạo, huấn luyện, các khâu dịch vụ trước và sau bán...

3.3.2. Phương pháp đánh giá tổng hợp (có trọng số)

1. Lựa chọn các chỉ tiêu đặc trưng quan trọng

Kiểm tra đánh giá chất lượng là môn khoa học ứng dụng nhằm xác định về mặt định lượng, chất lượng. Để không ngừng nâng cao và hoàn thiện phương pháp đánh giá tổng hợp, trước tiên ta phải tuyển chọn một số chỉ tiêu chất lượng quan trọng trong hệ thống các chỉ tiêu chất lượng đặc trưng. Việc lựa chọn một số chỉ tiêu chất lượng quan trọng có thể tiêu biểu để đại diện cho chất lượng sản phẩm hàng hoá giữ một vị trí quan trọng trong đánh giá tổng hợp chất lượng. Các chỉ tiêu chất lượng được chọn phải thoả mãn điều

Gi_ò trình: Quản lý chÊt lîng sản phẩm

kiện cần và đủ để xác định mức chất lượng của một nhóm hàng hoá đồng thời phân biệt với nhóm hàng tương tự.

Khi lựa chọn các chỉ tiêu, tùy thuộc vào mục đích sản xuất kinh doanh, đặc điểm của loại hàng hoá để lựa chọn và sắp xếp thứ tự. Thông thường người ta lựa chọn chỉ tiêu theo các cơ sở : tính năng công dụng, thẩm mỹ, công thái học, kinh tế xã hội...

2. Xây dựng thang điểm và lựa chọn thứ nguyên.

Chất lượng sản phẩm bao gồm nhiều chỉ tiêu, mỗi chỉ tiêu lại mang những đặc tính riêng và được xác định bằng các đơn vị đo lường khác nhau. Để lượng hoá được chất lượng, vấn đề đặt ra là những chỉ tiêu chất lượng sau khi quan trắc, kiểm tra, thử nghiệm phải có cùng thứ nguyên mới tiến hành đánh giá được.

Bằng phương pháp cho điểm, có thể đưa các kết quả khảo sát về cùng một thứ nguyên để tiện so sánh đánh giá.

Khi xây dựng thang điểm ta phải lưu ý đến vấn đề chuẩn, ở đây là chuẩn so sánh (Benchmark) là điểm tối đa. Chuẩn so sánh ở đây có thể là thực - chuẩn là hiện hữu, và cũng có thể là ảo - chuẩn so sánh là cái mà chúng ta cần vươn tới để đạt được. Phân khoảng các điểm ứng với các mức chất lượng tương ứng hay ứng với mức độ đáp ứng của chỉ tiêu sản phẩm với yêu cầu đặt ra. Khi xây dựng thang điểm nên tham khảo các ý kiến chuyên gia.

3. Xác định trọng số

Chất lượng do nhiều yếu tố và hệ thống chỉ tiêu tạo thành, muốn đánh giá chính xác chất lượng sản phẩm phải xác định được tác động của từng yếu tố, chỉ tiêu cấu thành nên chất lượng. Tác động ảnh hưởng của các yếu tố và chỉ tiêu vào chất lượng với những mức độ khác nhau. Bằng cách đánh giá tác động của từng yếu tố, chỉ tiêu tác động vào chất lượng ta tiến hành xây dựng hệ thống thang điểm trọng số. Hay nói một cách khác hệ thống thang điểm trọng số lượng hoá được mức độ tác động của từng yếu tố, chỉ tiêu cấu thành nên chất lượng tham gia vào quá trình đánh giá

4. Quy trình giám định chất lượng

- + Xác định đối tượng, mục tiêu đánh giá
- + Lựa chọn chuyên gia
- + Chọn mẫu và phương pháp giám định phù hợp với đặc điểm của sản phẩm
- + Xác định hệ thống chỉ tiêu
- + Xây dựng thang điểm
- + Xác định trọng số

Giới trình: Quản lý chất lượng sản phẩm

- + Tiến hành cho điểm
- + Tổng hợp, xử lý
- + Đánh giá tổng hợp chất lượng
- + Điều chỉnh, nhận xét, kết luận

5. Biểu thức sử dụng để đánh giá

Phương pháp tích phân

$$Q_{Ti} = \sum C_i V_i$$

trong đó :

Q_{Ti} - Chất lượng tổng hợp

C_i - Trọng số thứ i

V_i - Điểm chỉ tiêu đặc trưng thứ i

Theo phương pháp tỷ số

$$Q'_{Ti} = \frac{\sum C_i V_{itt}}{\sum C_i V_{itc}}$$

trong đó

Q'_{Ti} - tỷ số so sánh giữa giá trị thực tế với giá trị của mẫu chuẩn

$Q_{Ti} = \sum C_i V_{itt}$ - Giá trị của chỉ tiêu đặc trưng đạt được

$Q_{Ti} = \sum C_i V_{itc}$ - giá trị của chỉ tiêu đặc trưng của mẫu chuẩn.

3.3.3. Phương pháp đánh giá năng lực cạnh tranh của sản phẩm

Cạnh tranh là đặc tính của sản xuất hàng hoá, là cuộc đấu tranh giữa những nhà sản xuất - kinh doanh nhằm chiếm lĩnh thị trường cho sản xuất, tiêu thụ để thu lợi nhuận. Trong kinh tế thị trường quy luật cạnh tranh là một quy luật phổ biến, nhờ cạnh tranh mà sản phẩm hàng hoá từ số ít, chủng loại đơn giản trở thành hàng hoá nhiều, đa dạng và phong phú.

Do trình độ khoa học phát triển, chu trình sản xuất được thu ngắn lại, chất lượng sản phẩm được nâng cao. Mặt khác thu nhập của người dân đang có xu hướng tăng lên, nhu cầu của người tiêu dùng luôn đổi mới nên hàng hoá phải luôn có chất lượng phù hợp với các yêu cầu đó.

Đánh giá năng lực cạnh tranh của sản phẩm là một yêu cầu cấp thiết và quan trọng của doanh nghiệp trong quá trình quản lý. Nghiên cứu đánh giá năng lực cạnh tranh là một quá trình liên tục và có hệ thống. Khi năng lực cạnh tranh giảm phải cải tiến chất lượng hoặc thay đổi hướng kinh doanh hoặc chuyển đổi sang thị trường khác

Gi_ò trình: Quản lý chÊt lÊng s¶n ph¶m

Đánh giá năng lực cạnh tranh là sự so sánh khả năng cạnh tranh của cấp sản phẩm của doanh nghiệp mình với doanh nghiệp khác đang có năng lực cạnh tranh cao nhất trên thị trường

Biểu thức để đánh giá năng lực cạnh tranh theo phương pháp vi phân

$$N_{ct} = \frac{P_{itt}}{P_{icn}}$$

trong đó

N_{ct} - năng lực cạnh tranh loại sản phẩm hàng hoá

P_{itt} - giá trị quan trọng thực tế về một chỉ tiêu chất lượng so sánh

P_{icn} - giá trị chỉ tiêu chất lượng quan trọng của sản phẩm có năng lực cạnh tranh cao nhất trên thị trường

Theo phương pháp tổng hợp

$$N'_{ct} = \frac{\sum P_{itt}}{\sum P_{icn}}$$

N_{ct} - năng lực cạnh tranh loại sản phẩm hàng hoá

P_{itt} - giá trị quan trọng thực tế về chỉ tiêu chất lượng so sánh

P_{icn} - giá trị chỉ tiêu chất lượng quan trọng của sản phẩm có năng lực cạnh tranh cao nhất trên thị trường