



***PHẦN I- VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG SẢN
PHẨM VÀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CỦA DOANH
NGHIỆP.***

PHẦN I- VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM VÀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CỦA DOANH NGHIỆP.

1- Quan điểm về chất lượng sản phẩm.

1.1- Khái niệm về chất lượng sản phẩm:

Trên thế giới, chất lượng là thuật ngữ được nhắc đến từ rất lâu, lĩnh vực này có nhiều cách hiểu khác nhau, cách tiếp cận khác nhau và sự thống nhất chưa cao.

Trong những năm gần đây, cùng với sự chuyển đổi nền kinh tế từ tập trung sang nền kinh tế thị trường thì nhận thức về chất lượng cũng thay đổi. Lĩnh vực chất lượng ở nước ta lúc này còn khá mới mẻ, do vậy định nghĩa về chất lượng ở nước ta chưa có ai định nghĩa được và chỉ hiểu theo các định nghĩa trên thế giới.

Trước hết định nghĩa về chất lượng được dựa trên quan điểm triết học. *Chất lượng là sự đạt đến sự hoàn hảo, tuyệt đối.* Chất lượng là cái gì đó mang tính chất trừu tượng, mọi người chỉ nghe thấy đã cảm thấy sản phẩm đạt đến sự hoàn hảo, sản phẩm được sản xuất ra đã đáp ứng được mọi yêu cầu của khách hàng và nó có đầy đủ các tính năng, tác dụng. Nhưng các nhà khoa học tiên tiến trong lĩnh vực chất lượng sau này cho rằng định nghĩa này khả năng áp dụng không cao, không nắm bắt một cách cụ thể và dựa trên quan điểm kinh doanh không phù hợp.

Quan điểm thứ hai, định nghĩa được xuất phát từ các đặc tính của sản phẩm. Walter A. Shewart- một nhà quản lý người Mỹ là người khởi xướng và đại diện cho quan điểm này. Ông cho rằng : *Chất lượng sản phẩm trong sản xuất công nghiệp là một tập hợp các đặc tính của sản phẩm phản ánh các giá trị sử dụng của nó.* Định nghĩa này coi chất lượng là một vấn đề cụ thể có thể đo đếm được. Theo quan điểm này, người kinh doanh sẽ cố gắng đưa ra càng nhiều đặc tính sản phẩm càng tốt. Càng nhiều đặc tính sản phẩm thì càng đáp ứng

đọc yêu cầu của khách hàng. Chính vì vậy chất lượng là sự phản ánh số lượng tồn tại các đặc tính trong sản phẩm. Chất lượng cao – chi phí cao. Tuy nhiên, theo quan điểm này các nhà sản xuất ra sản phẩm đã tách khỏi nhu cầu của khách hàng, không tính đến sự thích nghi khác nhau về sở thích của từng người.

Quan điểm ba, chất lượng đọc xuất phát từ người sản xuất: *Chất lượng sản phẩm là sự đạt được và tuân thủ đúng những tiêu chuẩn, yêu cầu kinh tế kỹ thuật đã được thiết kế từ trước.* Theo quan điểm này, các nhà sản xuất đề ra các tiêu chuẩn và sản xuất theo đúng các tiêu chuẩn đó đồng thời thấy rõ các chỉ tiêu nào không phù hợp dựa vào các công cụ thống kê. Tuy nhiên, quan điểm này nó sẽ không phù hợp, sản phẩm không xuất phát từ yêu cầu của khách hàng, nhu cầu của khách hàng luôn luôn thay đổi do đó chất lượng ngày càng lạc hậu so với yêu cầu đó, đòi hỏi người quản lý phải lắng bắt rất nhanh sự thay đổi của thị trường khách hàng.

Trong những năm '20 ở các nước đã xuất hiện một số nhóm quan niệm mới về chất lượng, không tiếp cận lĩnh vực chất lượng trong không gian hẹp, không chỉ tập trung vào yếu tố bên trong mà phải tiếp cận lĩnh vực chất lượng dựa trên các điều kiện nhu cầu của khách hàng, ý tưởng của nhà sản xuất và sự cải tiến liên tục...Chất lượng sản phẩm sẽ không tụt hậu. Do đó, định nghĩa chất lượng đọc xuất phát từ người tiêu dùng: *Chất lượng là sự phù hợp yêu cầu và mục đích của người tiêu dùng.* Theo quan niệm này, chất lượng đọc xuất phát từ người tiêu dùng, nó gắn liền với tiêu dùng và đọc người tiêu dùng đánh giá, khả năng tiêu thụ cao hơn. Tuy nhiên, định nghĩa này mang tính chất trừu tượng, khó có sự phù hợp nhất định và chỉ sử dụng mới biết phù hợp và chất lượng sản phẩm lại đi sau quá trình sản xuất.

Định nghĩa chất lượng xuất phát từ mối quan hệ chi phí- lợi ích: *Chất lượng sản phẩm là thoả mãn được khả năng thanh toán của khách hàng.* Theo quan điểm này chất lượng sản phẩm dựa vào khả năng thanh toán của người tiêu dùng, người tiêu dùng thanh toán đọc là sản phẩm đó đạt được chất lượng cao.

Định nghĩa chất lượng xuất phát từ cạnh tranh: *Chất lượng sản phẩm là tạo ra các đặc điểm sản phẩm và dịch vụ mà đối thủ cạnh tranh không có được.* Theo quan điểm này chất lượng sản phẩm dựa vào những đặc điểm sản phẩm của mình khác với các đối thủ cạnh tranh, đặc điểm sản phẩm có một cái gì khác biệt với đối thủ, đặc điểm này mới và có tính năng sử dụng tốt hơn.

Định nghĩa chất lượng xuất phát từ thị trường: *Chất lượng sản phẩm là sự thoả mãn và vượt sự mong đợi của khách hàng.* Theo quan niệm này, chất lượng sản phẩm đọc dựa vào

các yêu cầu của khách hàng và nhà thiết kế sẽ tạo ra những đặc tính cho sản phẩm của mình mà khách hàng khi sử dụng mới biết được các đặc tính tốt hơn.

Ngoài ra, định nghĩa về chất lượng được các chuyên gia hàng đầu định nghĩa như sau:

Chất lượng là sự phù hợp với sử dụng, với công dụng.

(Juran).

Chất lượng là sự phù hợp với những yêu cầu hay đặc tính nhất định.

(Crosby).

Chất lượng sản phẩm là tập hợp các đặc tính kỹ thuật, công nghệ và vận hành của sản phẩm, nhờ chúng mà sản phẩm đáp ứng được những yêu cầu của người tiêu dùng khi sử dụng sản phẩm.

(Feigenbaum).

Chất lượng là sự phù hợp với mục đích, ý định.

(TCQG australia).

1.2- Đặc điểm của chất lượng sản phẩm.

Chất lượng có những đặc điểm sau:

- Chất lượng được đo bằng sự thoả mãn nhu cầu. Nếu một sản phẩm vì lý do nào đó. Nếu một sản phẩm vì lý do nào đó mà được nhu cầu chấp nhận thì phải coi là chất lượng kém cho dù công nghệ chế tạo ra sản phẩm đó có thể rất hiện đại. Đây là kết luận then chốt và là cơ bản để các nhà sản xuất xác định ra chính sách, chiến lược kinh doanh của mình.
- Do chất lượng được đo bởi sự thoả mãn nhu cầu, nhu cầu luôn luôn biến động qua thời gian, không gian và điều kiện lịch sử cho nên chất lượng luôn là yếu tố động. Do vậy, các nhà quản lý quan tâm đến sự thay đổi này, tạo ra các sản phẩm đáp ứng được các nhu cầu. Đồng thời tạo ra các sản phẩm khác biệt so với các đối thủ cạnh tranh trên thị trường.
- Khi đánh giá chất lượng của một đối tượng phải xét và chỉ xét một đặc tính của đối tượng có liên quan tới sự thoả mãn những nhu cầu cụ thể.
- Nhu cầu có thể được công bố rõ ràng dưới dạng các quy định, tiêu chuẩn, nhưng cũng có những nhu cầu không thể miêu tả rõ ràng, người sử dụng chỉ có thể cảm nhận chúng hoặc có khi chỉ phát hiện trong quá trình sử dụng.

- Chất lượng không chỉ đơn thuần là của một sản phẩm hàng hoá mà ta vẫn hiểu hàng ngày mà chất lượng còn áp dụng cho mọi đối tượng, đó có thể là một sản phẩm hay một hoạt động, một quá trình, một doanh nghiệp hay một con người.

Khái niệm chất lượng trên đây được gọi là chất lượng theo nghĩa hẹp. Rõ ràng khi nói đến chất lượng chúng ta không thể bỏ qua yếu tố giá cả và dịch vụ sau khi bán. Đó là những yếu tố mà khách hàng nào cũng quan tâm sau khi thấy sản phẩm của họ định mua thoả mãn nhu 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 phương thức sản xuất “vừa đúng lúc”, “không kho” đang được thịnh hành tại các Công ty hàng đầu. Từ những phân tích trên, đã hình thành khái niệm chất lượng tổng hợp ra đời.

1.3- Các loại chất lượng sản phẩm.

Tạo ra một sản phẩm có chất lượng thì có rất nhiều loại chất lượng hình thành lên nó. Do đó, chất lượng sản phẩm được phản ánh qua các loại chất lượng sau:

- **Chất lượng thiết kế:** Là giá trị các chỉ tiêu đặc trưng của sản phẩm được phác hoạ thông qua văn bản trên cơ sở nghiên cứu nhu cầu thị trường và đặc điểm của sản xuất và tiêu dùng. Đồng thời so sánh với các chỉ tiêu chất lượng các mặt hàng tương tự cùng loại của nhiều hãng, nhiều Công ty trong và ngoài nước.
- **Chất lượng chuẩn:** Là giá trị các chỉ tiêu đặc trưng của cấp có thẩm quyền phê chuẩn. Chất lượng chuẩn dựa trên cơ sở chất lượng nghiên cứu thiết kế của các cơ quan nhà nước, doanh nghiệp chỉ đạo điều chỉnh và xét duyệt.
- **Chất lượng thực:** Là giá trị các chỉ tiêu chất lượng sản phẩm thực tế đạt được do các yếu tố nguyên vật liệu, máy móc thiết bị, nhân viên và phương pháp quản lý ...chi phối.
- **Chất lượng cho phép:** Là mức độ cho phép về độ lệch các chỉ tiêu chất lượng của sản phẩm giữa chất lượng thực với chất lượng chuẩn. Chất lượng cho phép phụ thuộc vào điều kiện kinh tế kỹ thuật, trình độ lành nghề của công nhân và phương pháp quản lý của doanh nghiệp
- **Chất lượng tối ưu:** Là giá trị các chỉ tiêu chất lượng sản phẩm đạt mức độ hợp lý nhất trong điều kiện kinh tế- xã hội nhất định. Hay nói cách khác, sản phẩm hàng hoá đạt mức chất lượng tối ưu là các chỉ tiêu chất lượng sản phẩm thoả mãn nhu cầu người tiêu dùng, có khả năng cạnh tranh trên thị trường, sức tiêu thụ nhanh và đạt hiệu quả cao. Vì thế phấn đấu đạt mức chất lượng tối ưu là một trong những mục tiêu quan trọng của quản lý doanh nghiệp nói riêng và quản lý nền kinh tế nói chung. Mức chất lượng tối ưu tùy thuộc vào đặc điểm tiêu dùng cụ thể ở từng nước, từng vùng có những đặc điểm khác nhau. Nhưng nói chung tăng chất lượng

sản phẩm, giảm giá thành trên một đơn vị sản phẩm tạo điều kiện cạnh tranh là biểu thị khả năng thoả mãn toàn diện nhu cầu thị trường trong điều kiện xác định với chi phí hợp lý.

1.5- Nguyên lý về chất lượng.

Xuất phát từ thực tiễn sản xuất kinh doanh, để thành công trong quản lý chất lượng hiện đại, các nhà sản xuất cần có những quan điểm về chất lượng sản phẩm trên cơ sở một số nguyên lý sau:

- Chất lượng là đạo đức, là lòng tự trọng:

Thực chất đây là một cách suy nghĩ, thái độ của nhà sản xuất đối với sản phẩm dịch vụ của mình ra sao. Việc quyết định đưa ra thị trường một sản phẩm hoặc dịch vụ có chất lượng như thế nào về cơ bản phải dựa trên một sự lựa chọn về giá trị, nghĩa là: Nhà sản xuất cần phải cung cấp cho xã hội, cho khách hàng những gì mà họ cần chứ không phải những thứ mà nhà sản xuất có hoặc có thể sản xuất được. Đồng thời, nhà sản xuất phải biết và xác định rõ ràng những ảnh hưởng xấu đối với cộng đồng, nếu một sản phẩm của mình được sản xuất ra có một chất lượng tồi (lãng phí gây hậu quả nguy hiểm đến kinh tế xã hội, an ninh...) như thế nào.

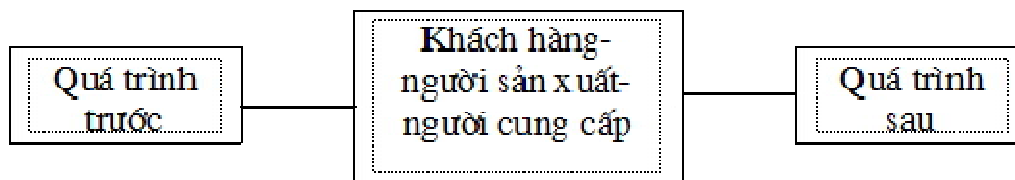
Mặt khác, nếu nhà sản xuất thông xuyên hành động một cách có trách nhiệm trước xã hội thì chắc chắn họ sẽ không phải gánh chịu nhiều những quy định khắt khe mới, hoặc sự giám sát chặt chẽ hơn từ phía nhà nước.

- Chất lượng đòi hỏi sự lãnh đạo đúng đắn của lãnh đạo cấp cao nhất.

Bất kỳ một hoạt động nào của doanh nghiệp, tổ chức nào cũng chịu sự định hướng, thẩm định, phê duyệt, điều khiển, kiểm tra... của lãnh đạo cấp cao trong tổ chức đó. Vì vậy, kết quả của các hoạt động đó sẽ phụ thuộc vào những quyết định của họ(nhận thức, trách nhiệm, khả năng...). Muốn thành công, mỗi tổ chức cần có một ban lãnh đạo cấp cao có trình độ, có trách nhiệm gắn bó chặt chẽ với tổ chức, cam kết thực hiện những chính sách, mục tiêu đã đề ra.

- Chất lượng phải được thể hiện trong quá trình. Hãy chú ý đến quá trình thay cho sự kiểm tra kết quả.

Việc đảm bảo chất lượng cần được phải tiến hành từ những bước đầu tiên, từ khâu nghiên cứu, thiết kế... để nhằm xây dựng một quy trình công nghệ ổn định đáp ứng những yêu cầu của sản phẩm một cách hiệu quả và tiết kiệm nhất.



Sơ đồ 1.

Doanh nghiệp cần tạo dựng một mối quan hệ hợp tác nội bộ và bên ngoài. Quan hệ nội bộ là mối quan hệ giữa lãnh đạo và công nhân... Quan hệ bên ngoài là quan hệ khách hàng và người cung cấp. Từ mối quan hệ này sẽ tạo nên mạng lưới quá trình. Mạng lưới này sẽ đảm bảo đầu vào nhập từ người cung cấp bên ngoài và đảm bảo cho đầu ra là khách hàng.

- Chất lượng phải hướng tới khách hàng. Coi khách hàng và người cung cấp là thành viên, là những bộ phận của doanh nghiệp.

Thông thường, nhà sản xuất coi khách hàng và người cung ứng là một bộ phận ngoài tổ chức. Trong giao dịch, nhà sản xuất thương lượng, mặc cả với họ để lấy phần lợi về mình, do đó, nhiều khi doanh nghiệp lại dồn họ vào thế bó buộc: Người cung ứng sẽ phải cạnh tranh về giá cả, khách hàng sau khi mua hàng không đọc hài lòng, điều đó sẽ ảnh hưởng đến quá trình lưu thông hàng hoá.

Để đảm bảo chất lượng cần thiết phải nhìn nhận khách hàng và người cung ứng là một trong những quá trình sản xuất của Công ty. Việc xây dựng mối quan hệ cộng tác lâu dài trên cơ sở hiểu lẫn nhau giữa nhà sản xuất, người cung ứng và khách hàng sẽ giúp cho nhà sản xuất duy trì uy tín của mình. Đối với khách hàng, nhà sản xuất phải coi chất lượng là mức độ thoả mãn những mong muốn của họ chứ không phải là việc cố gắng đạt được một số tiêu chuẩn chất lượng nào đó đã đề ra từ trước, vì nhu cầu của khách hàng luôn luôn thay đổi và không ngừng đòi hỏi cao hơn.

Đối với người cung ứng, cần thiết phải coi đó là một bộ phận quan trọng của các yếu tố đầu vào của doanh nghiệp. Để đảm bảo chất lượng sản phẩm, Công ty cần thiết mở rộng hệ thống kiểm soát chất lượng sang các cơ sở cung ứng, thầu phụ của mình.

- Chất lượng là một quá trình liên tục.

Chất lượng phải được coi là một việc làm thường xuyên liên tục trong các hoạt động của doanh nghiệp ở tất cả các bộ phận.

Trong cơ chế thị trường, để duy trì vị trí tương đối của mình trong cuộc cạnh tranh, các doanh nghiệp cần phải đẩy mạnh cải tiến chất lượng ít nhất là bằng các doanh nghiệp cạnh tranh, muốn vượt lên trên các đối thủ cạnh tranh thì doanh nghiệp phải có các biện pháp cải tiến nhanh hơn họ. Điều đó buộc các doanh nghiệp luôn luôn xem xét, đánh giá, so sánh kết quả hoạt động của doanh nghiệp mình với các doanh nghiệp cạnh tranh.

- Chất lượng phải đo được, các kết quả cần trình bày một cách trực quan, dễ hiểu.

Trong thực tế cho thấy rằng không thể tạo ra một mức chất lượng sản phẩm cao nếu dựa vào những ý tưởng, những nhận xét về mặt định tính đối với các nguyên nhân gây ra những sai lệch về chất lượng.

Mặt khác, những biến đổi về thời gian, môi trường cũng góp phần vào việc làm thay đổi các dữ liệu của quá trình. Do đó, việc theo dõi, thu nhận, phân tích và xác định về mặt định lượng các dữ kiện, các thông số trong quá trình hoạt động của doanh nghiệp để có thể ra những quyết định điều chỉnh kịp, chính xác là hết sức cần thiết, và đó cũng chính là cơ sở của việc nghiên cứu cải tiến, hoàn thiện chất lượng trong doanh nghiệp. Phát triển đo lường và sử dụng phương pháp thống kê trong doanh nghiệp để thu thập, phân tích và trực quan hoá các kết quả hoạt động của doanh nghiệp ở tất cả các khâu để hoàn thiện dần chất lượng.

- Chất lượng đòi hỏi tinh thần hiệp tác trong cộng đồng. Đòi hỏi một “ môi trường văn hoá Công ty ” lành mạnh.

Các quy trình công nghệ đều thể hiện sự phụ thuộc lẫn nhau giữa các bộ phận, giữa các công đoạn và các cá nhân ngày càng đòi hỏi chặt chẽ hơn, chất lượng hoạt động của mỗi khâu trong quá trình tùy thuộc vào chất lượng hoạt động của các khâu trước đó.

Để thấy rõ sự phụ thuộc lẫn nhau giữa các công đoạn trong quá trình công nghệ, nhiều doanh nghiệp coi tiếp điểm các công đoạn nh là mối liên hệ giữa người cung ứng và khách hàng. Mỗi thành viên trong quá trình phải hiểu và đáp ứng được “ vai trò kép ” của họ trong toàn bộ quá trình.

Khi nhận thức này được quán triệt và áp dụng vào mỗi bậc trong quá trình công nghệ và các bộ phận chức năng hỗ trợ thì toàn bộ hoạt động của doanh nghiệp sẽ trở nên thống nhất và mang lại hiệu quả cao.

Không thể thoả mãn khách hàng bên ngoài, nếu không thoả mãn khách hàng bên trong doanh nghiệp không được thoả mãn.

- Chất lượng đòi hỏi tinh thần trách nhiệm và khả năng tự kiểm soát của mỗi thành viên.

Hầu hết các doanh nghiệp, chức năng sản xuất, phục vụ và chức năng kiểm tra, giám sát chất lượng thông thường thực hiện bởi hai bộ phận khác nhau: ngời kiểm tra và ngời bị kiểm tra.

Nhng thực tế cho thấy rằng, nếu được huấn luyện và có tinh thần trách nhiệm cao, ngời sản xuất hoàn toàn có khả năng thực hiện được phần lớn việc kiểm tra chất lượng công việc của họ một cách thông xuyên, trước khi các nhân viên kiểm tra tiến hành kiểm tra.

Mặt khác, khi được giao trách nhiệm tự kiểm tra công việc của mình, bản thân ngời công nhân cảm thấy có trách nhiệm và thoả mãn hơn đối với công việc của mình, ngoài ra họ còn có ngay được những thông tin để có thể điều chỉnh phong pháp làm việc của mình để làm việc với hiệu quả cao.

Mặc dù có nhiều trường phái khác nhau, nhiều cách tiếp cận khác nhau về nguyên lý chất lượng. Nhng nói chung việc nhìn nhận những nguyên lý trên thực chất sẽ dẫn đến những quan điểm đúng đắn, những nguyên tắc cơ bản để tìm kiếm các giải pháp cho các chiến lược về chất lượng sản phẩm trong các doanh nghiệp nhằm đối phó với những khó khăn trong việc tự khẳng định mình bằng chất lượng sản phẩm trên thị trường.

1.6- Những nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm.

- Tiến bộ khoa học kỹ thuật:

Trong thời đại hiện, với sự phát triển nhanh và mạnh mẽ của khoa học kỹ thuật và đang trở thành một động lực sản xuất trực tiếp, đồng thời không có sự tiến bộ kinh tế- xã hội nào không gắn với tiến bộ khoa học công nghệ trên thế giới. Bắt đầu từ cuộc cách mạng khoa học lần thứ nhất chủng loại chất lượng sản phẩm không ngừng thay đổi với tốc độ rất nhanh, tiến bộ khoa học kỹ thuật có tác dụng nh lực đẩy tạo khả năng to lớn đa chất lượng sản phẩm không ngừng tăng lên. Nhờ tiến bộ khoa học kỹ thuật các doanh nghiệp đã tạo ra các loại sản phẩm mới, đa vào sử dụng các công nghệ hiện đại, các máy móc thiết bị có chỉ số kỹ thuật cao hơn, thay thế nguyên liệu mới tốt rẻ hơn, đồng thời hình thành phong pháp quản lý mới trong các doanh nghiệp góp phần không nhỏ làm giảm chi phí chất lượng sản phẩm.

Làm chủ được khoa học kỹ thuật, tạo điều kiện để ứng dụng một cách nhanh nhất, hiệu quả nhất những thành tựu khoa học kỹ thuật vào sản xuất là vấn đề quyết định đối việc nâng cao chất lượng sản phẩm.

- Nhu cầu của thị trường.

Nhu cầu là xuất phát điểm của quá trình quản lý chất lượng tạo lực hút, định hướng cho cải tiến nâng cao chất lượng sản phẩm. Cơ cấu tính chất, đặc điểm và xu hướng vận động trực tiếp đến chất lượng sản phẩm. Chất lượng sản phẩm có thể đánh giá cao ở thị trường này nhưng lại không cao ở thị trường khác. Điều đó đòi hỏi phải tiến hành nghiêm túc, thận trọng trong công tác điều tra nghiên cứu nhu cầu thị trường, phân tích môi trường kinh tế xã hội, xác định chính xác nhận thức khách hàng, thói quen, truyền thống, phong tục tập quán, văn hoá nhằm đưa ra những sản phẩm phù hợp với nhu cầu của từng phân đoạn thị trường.

Thông thường khi mức sống xã hội còn thấp, sản phẩm khan hiếm thì yêu cầu người tiêu dùng cao thì cha quan tâm đến chất lượng sản phẩm. Nhưng đời sống xã hội tăng lên thì đòi hỏi của khách hàng sẽ tăng lên cả về tính năng sử dụng và giá trị thẩm mỹ... Khách hàng sẵn sàng mua với giá cao với điều kiện chất lượng sản phẩm phải cao. Trên cơ sở đó việc lựa chọn mức chất lượng phải phù hợp sẽ làm tiền đề cho sự phát triển chung của xã hội.

- Khả năng về công nghệ máy móc, thiết bị của doanh nghiệp.

Đối với mỗi doanh nghiệp công nghệ luôn luôn là một trong những yếu tố cơ bản có tác dụng mạnh mẽ nhất đến chất lượng sản phẩm. Mức độ chất lượng sản phẩm trong mỗi doanh nghiệp phụ thuộc rất lớn vào trình độ hiện đại, cơ cấu, tính đồng bộ, tình hình bảo dưỡng duy trì khả năng làm việc theo thời gian của máy móc, thiết bị công nghệ, đặc biệt là những doanh nghiệp có trình độ tự động hoá cao, dây chuyền và tính chất sản xuất hàng loạt. Trình độ công nghệ của các doanh nghiệp không thể tách rời trình độ công nghệ trên thế giới. Muốn sản phẩm có chất lượng đủ khả năng cạnh tranh trên thị trường, đặc biệt là thị trường quốc tế thì mỗi doanh nghiệp có một chính sách công nghệ phù hợp cho phép sử dụng những thành tựu khoa học công nghệ trên thế giới, đồng thời khai thác tối đa nguồn khoa học công nghệ nhằm tạo ra các sản phẩm có chất lượng cao với chi phí hợp lý.

- Chất lượng nguyên vật liệu.

Nguyên liệu là một yếu tố tham gia trực tiếp vào việc cấu thành lên sản phẩm của doanh nghiệp. Những đặc tính của nguyên liệu sẽ được đưa vào sản xuất sản phẩm. Vì vậy, chất lượng nguyên liệu ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng sản phẩm sản xuất ra. Không thể có chất lượng sản phẩm cao từ nguyên liệu có chất lượng không tốt. Chúng loại, cơ cấu, tính đồng bộ và chất lượng nguyên liệu ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng sản phẩm. Ngoài ra chất lượng hoạt động của doanh nghiệp còn phụ thuộc rất lớn vào việc thiết lập hệ thống cung ứng nguyên liệu thích ứng trên cơ sở tạo dựng mối quan hệ lâu dài, hiểu biết và tin tưởng lẫn nhau giữa người sản xuất và người cung ứng đầy đủ kịp thời chính xác, đúng nơi, đúng thời gian quy định.

- Lực lượng lao động trong doanh nghiệp.

Nhân tố con người bao giờ cũng giữ vai trò quan trọng trong mọi hoạt động kinh tế-xã hội. Người ta không chỉ chú ý đến chất lượng của nguyên vật liệu máy móc, thiết bị mà còn phải tập trung nâng cao chất lượng tay nghề của công nhân, ý thức trách nhiệm, tính kỷ luật, tinh thần hợp tác phối hợp khả năng thích ứng với sự thay đổi nắm bắt thông tin của mọi thành viên trong doanh nghiệp tác động trực tiếp đến chất lượng sản phẩm. Quan tâm đầu tư phát triển và không ngừng nâng cao nguồn nhân lực là nhiệm vụ quan trọng trong quản lý chất lượng của các doanh nghiệp. Đó cũng là con đường quan trọng nâng cao khả năng cạnh tranh về chất lượng của mỗi quốc gia.

- Chính sách quản lý của nhà nước.

Các doanh nghiệp không thể tồn tại một cách biệt lập mà luôn có mối quan hệ chặt chẽ và chịu ảnh hưởng mạnh mẽ của tình hình chính trị xã hội và cơ chế chính sách quản lý kinh tế của mỗi nước. Khả năng cải tiến nâng cao chất lượng sản phẩm của mỗi doanh nghiệp phụ thuộc chặt chẽ vào cơ chế quản lý của mỗi nước. Cơ chế quản lý vừa là môi trường vừa là điều kiện cần thiết tác động đến phong hóng tốc độ cải tiến nâng cao chất lượng sản phẩm của mỗi doanh nghiệp. Thông qua cơ chế chính sách quản lý vĩ mô của nhà nước tạo điều kiện thuận lợi kích thích:

+ Tính độc lập, dân chủ, sáng tạo xoá bỏ sức ỳ, tâm lý ỷ lại, không ngừng phát huy sáng kiến cải tiến hoàn thiện chất lượng của doanh nghiệp.

+ Hình thành môi trường thuận lợi cho huy động công nghệ mới, tiếp thu ứng dụng những phương pháp quản lý chất lượng hiện đại.

+ Sự cạnh tranh lành mạnh, công bằng bảo vệ lợi ích của doanh nghiệp và lợi ích người tiêu dùng cũng nh là lợi ích của cộng đồng xã hội.

2- Khái niệm về quản lý chất lượng.

2.1- Khái niệm về quản lý chất lượng.

Tuỳ thuộc vào quan điểm nhìn nhận khác nhau, các nhà nghiên cứu và tuỳ thuộc vào đặc trng của nền kinh tế mà người ta đã đưa ra nhiều quan niệm khác nhau về quản lý chất lượng. Nhnng một nhận định chính xác và đầy đủ về quản lý chất lượng đã được nhà nước chấp nhận là định nghĩa được nêu ra trong bộ ISO 8402: 1994: *Quản lý chất lượng là tập hợp những hoạt động của chức năng quản lý chung xác định chính sách chất lượng, mục đích, trách nhiệm và thực hiện chúng thông qua các biện pháp nh: Lập kế hoạch chất lượng, điều*

khiến chất lượng, đảm bảo chất lượng và cải tiến chất lượng trong khuôn khổ hệ thống chất lượng.

Nh vậy thực chất quản lý chất lượng là chất lượng của hoạt động quản lý chứ không đơn thuần chỉ làm chất lượng của hoạt động kỹ thuật.

Đối tượng quản lý chất lượng là các quá trình, các hoạt động, sản phẩm và dịch vụ.

Mục tiêu của quản lý chất lượng chính là nâng cao mức thỏa mãn trên cơ sở chi phí tối ưu.

Phạm vi quản lý chất lượng: Mọi khâu từ nghiên cứu thiết kế triển khai sản phẩm đến tổ chức cung ứng nguyên vật liệu đầu sản xuất, phân phối và tiêu dùng.

Nhiệm vụ của quản lý chất lượng: Xác định mức chất lượng cần đạt được. Tạo ra sản phẩm dịch vụ theo đúng tiêu chuẩn đề ra. Cải tiến để nâng cao mức phù hợp với nhu cầu.

Các chức năng cơ bản của quản lý chất lượng: Lập kế hoạch chất lượng, tổ chức thực hiện, kiểm tra kiểm soát chất lượng, điều chỉnh và cải tiến chất lượng.

* Một số định nghĩa liên quan đến quản lý chất lượng.

+ Chi phí chất lượng(Quality costs): Muốn nâng cao chất lượng thì cần phải đổi mới công nghệ do đó rất nhiều doanh nghiệp không giám nâng cao chất lượng.

Chi phí chất lượng là khoản đầu tư nhằm làm cho sự không phù hợp với mục đích của người tiêu dùng.

+ Sản phẩm(Products): Đối tượng nghiên cứu của nhiều lĩnh vực khác nhau nh: Kinh tế học, Công nghệ học, Tâm lý học, Xã hội học...đó là sản phẩm. Trong mỗi lĩnh vực, sản phẩm được nghiên cứu từ nhiều góc độ khác nhau theo những mục tiêu nhất định. Trong lĩnh vực kinh doanh và quản lý chất lượng, sản phẩm được xem xét trong mối quan hệ của nó với khả năng và mức độ thỏa mãn nhu của người tiêu dùng, của xã hội với những điều kiện và chi phí nhất định.

Sản phẩm là kết quả của các hoạt động hoặc các quá trình (tập hợp các nguồn lực và hoạt động có liên quan với nhau để biến đổi đầu vào thành đầu ra). Nguồn lực ở đây được hiểu là bao gồm nhân lực, trang thiết bị, công nghệ và phương pháp.

+ Chính sách chất lượng(Quality policy): Một bộ phận của chính sách chung trong doanh nghiệp, phản ánh phương hướng, mục đích và nhiệm vụ cơ bản của doanh nghiệp trong lĩnh vực chất lượng là chính sách chất lượng. Qua chính sách chất lượng khách hàng thấy được sự cam kết và mức độ quan tâm của doanh nghiệp đối với việc đảm bảo chất lượng sản phẩm.

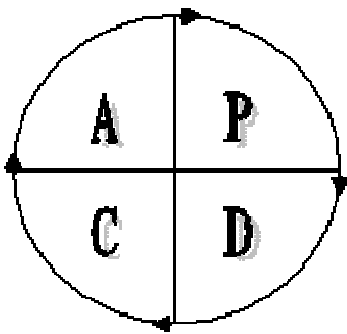
Chính sách chất lượng là những ý đồ và định hướng chung về chất lượng của một doanh nghiệp, do lãnh đạo cấp cao nhất chính thức đề ra.

+Lập kế hoạch chất lượng(Quality planning): *Lập kế hoạch chất lượng là một mặt của chức năng quản lý nhằm xác định và thực hiện chính sách chất lượng đã được vạch ra và bao gồm các hoạt động thiết lập mục tiêu, yêu cầu chất lượng, cũng nh yêu cầu về việc áp dụng các yếu tố hệ thống chất lượng.*

+ Kiểm soát chất lượng(Quality control): Trên cơ sở những dữ liệu thu được, ta có thể theo dõi, phát hiện và phân tích nhằm loại bỏ các nguyên nhân gây sai lỗi và cải tiến chất lượng.

Kiểm soát chất lượng là những hoạt động và kỹ thuật có tính tác nghiệp, được sử dụng đáp ứng yêu cầu chất lượng.

Quá trình kiểm soát chất lượng được thực hiện theo mô hình của Deming: PDCA(Plan- Do- Check- Act).



Chu trình PDCA có thể và cần thiết phải áp dụng cho tất cả các hoạt động các khu vực liên quan đến quá trình hình thành chất lượng có thể nói đây là chức năng quan trọng của quản lý chất lượng.

+ Đảm bảo chất lượng(Quality assurance): Các hoạt động đảm bảo chất lượng bao gồm các hoạt động được thiết kế nhằm ngăn ngừa những vấn đề, yếu tố ảnh hưởng xấu đến chất lượng, đảm bảo chỉ có sản phẩm đạt chất lượng mới đến tay khách hàng.

Đảm bảo chất lượng là các hoạt động có kế hoạch và hệ thống được thực hiện trong hệ thống chất lượng và được chứng minh là đủ mức cần thiết để tạo sự thoả đáng rằng ngời tiêu dùng sẽ thoả mãn các yêu cầu chất lượng.

Các hoạt động đảm bảo chất lượng không chỉ thực hiện với khách hàng bên ngoài mà còn liên quan đến việc đảm bảo chất lượng nội bộ trong doanh nghiệp.

+ Hệ thống chất lượng(Quality system): Hệ thống chất lượng được xem là một phong tiện cần thiết để thực hiện chức năng quản lý chất lượng. Nó gắn liền với toàn bộ các hoạt động của quá trình và được xây dựng phù hợp với những đặc trng riêng của các sản phẩm dịch vụ trong doanh nghiệp.

Hệ thống chất lượng gồm cơ cấu tổ chức, các thủ tục, quá trình và các nguồn lực cần thiết để thực hiện quản lý chất lượng.

Hệ thống chất lượng phải có quy mô phù hợp với tính chất của các hoạt động của doanh nghiệp. Các thủ tục trong hệ thống chất lượng cần được văn bản hoá trong hệ thống hồ sơ chất lượng của doanh nghiệp, nhằm mục đích đảm bảo sự nhất quán trong các bộ phận của quá trình.

+ Tài liệu của hệ thống chất lượng(Quality system documentation):

Tài liệu hệ thống chất lượng là những bằng chứng khách quan của các hoạt động đã được thực hiện hay các kết quả đạt được. Tài liệu hệ thống chất lượng gồm sổ tay chất lượng, các thủ tục, các hớng dẫn công việc.

Sổ tay chất lượng là tài liệu công bố chính sách chất lượng và mô tả hệ thống chất lượng của doanh nghiệp.

Các thủ tục là cách thức để thực hiện một hoạt động.

Hớng dẫn công việc: Đây là tài liệu trong hệ thống hồ sơ chất lượng bao gồm hớng dẫn thực hiện một công việc thao tác cụ thể.

+ Cải tiến chất lượng(Quality improvement): Thực tế cho thấy không một tiêu chuẩn chất lượng nào là hoàn hảo vì những đòi hỏi của ngời tiêu dùng, xã hội ngày càng cao.

Cải tiến chất lượng là các hoạt động thực hiện trong toàn tổ chức, để làm tăng hiệu năng và hiệu quả của các hoạt động và quá trình dẫn đến tăng lợi nhuận cho cả tổ chức và khách hàng.

2.2- Lịch sử phát triển quản lý chất lượng trên thế giới.

Những nguyên tắc về kiểm tra đã xuất hiện ở một số nớc từ thời cổ đại, tuy nhiên các khái niệm hiện đại về hệ thống chất lượng, về quản lý chất lượng thì chỉ mới xuất hiện khoảng 50 năm qua. Quá trình hình thành và phát triển của quản lý chất lượng đã trải qua

một quá trình lâu dài trong nhiều thế kỷ, từ những hình thức đơn giản sơ khai đến phức tạp, từ thấp tới cao, từ hẹp tới rộng, từ thuần túy kinh nghiệm tới cách tiếp cận khoa học, từ những hoạt động có tính chất riêng lẻ cục bộ tới sự phối hợp toàn diện, tổng thể, có tính hệ thống.

Về các giai đoạn phát triển của quản lý chất lượng, các chuyên gia chất lượng ở một số nước còn có sự phân chia khác nhau với các mốc thời gian khác nhau. Chẳng hạn, có người cho rằng phong thức kiểm tra tại công xưởng đã bắt đầu từ thời kỳ công trường thủ công. Theo Feignbaum trong cuốn Total Quality Control thì SQC xuất hiện năm 1960, nhng theo Harrison M.Wadsorth, Kenneth S. Stephens và A. Blanton Godfrey trong cuốn "Các phong pháp hiện đại để điều khiển chất lượng và cải tiến chất lượng" và một số tài liệu khác thì SQC xuất hiện từ những năm 20 của thế kỷ này. Tuy có sự khác biệt này nọ, nhng những xu hướng chung thì thông có sự trùng khớp. Sự phát triển của quản lý chất lượng từ những hình thức hoạt động sơ khai tới trình độ hiện đại ngày nay theo các giai đoạn nh:

Quản lý chất lượng bằng kiểm tra.

Quản lý chất lượng bằng điều khiển.

Quản lý chất lượng bằng bảo đảm.

Quản lý chất lượng cục bộ.

Quản lý chất lượng toàn diện theo quan điểm hệ thống.

Giai đoạn quản lý chất lượng bằng kiểm tra xuyên suốt nhiều thiên niên kỷ và còn tồn tại đến ngày nay. Các giai đoạn còn lại được ra đời trong thế kỷ XX, những thời kỳ này có thể nối tiếp nhau, có thể đồng thời hoặc không theo một trình tự nhất định, có khi xuất hiện ở nước này nhng lại được ứng dụng và phát triển mạnh mẽ ở nước khác.

2.3- Các nguyên tắc của quản lý chất lượng.

Nguyên tắc 1: Định hướng bởi khách hàng.

Thông thường , nhà sản xuất coi khách hàng và người cung ứng là những bộ phận của tổ chức. Trong giao dịch, thông thương lượng, mặc cả với họ để lấy phần lợi về mình, do đó, nhiều khi Doanh nghiệp lại dấn vào thế bó buộc: Người cung ứng sẽ phải cạnh tranh về giá cả, khách hàng sau khi mua hàng không dợc hài lòng, điều đó ảnh hưởng đến quá trình lưu thông hàng hoá.

Để đảm bảo Chất lượng cần thiết phải nhìn nhận khách hàng và người cung ứng là một trong những bộ phận của doanh nghiệp và là một bộ phận của quá trình sản xuất. Việc xây dựng mối quan hệ lâu dài trên cơ sở hiểu lẫn nhau giữa nhà sản xuất , người cung ứng và khách hàng sẽ giúp cho nhà sản xuất duy trì uy tín của mình. Đối với khách hàng, nhà sản

xuất phải coi Chất lượng là mức độ thoả mãn những mong muốn của họ chứ không phải là việc cố gắng đạt được một số tiêu chuẩn Chất lượng nào đó đã đề ra từ trước, vì thực tế mong muốn của khách hàng luôn luôn thay đổi và không ngừng đòi hỏi cao hơn. Một sản phẩm có chất lượng phải được thiết kế, chế tạo trên cơ sở nghiên cứu tỉ mỉ những nhu cầu của khách hàng. Vì vậy, việc không ngừng cải tiến và hoàn thiện Chất lượng sản phẩm và dịch vụ là một trong những hoạt động cần thiết để đảm bảo Chất lượng, đảm bảo danh tiếng của doanh nghiệp.

Đối với người cung ứng, cần thiết phải coi đó là một bộ phận quan trọng của các yếu tố đầu vào của doanh nghiệp. Để đảm bảo chất lượng sản phẩm, doanh nghiệp cần thiết phải mở rộng hệ thống kiểm soát Chất lượng sang các cơ sở cung ứng, thầu phụ của mình.

Nguyên tắc 2: Sự cam kết của các nhà lãnh đạo cấp cao.

Lãnh đạo cấp cao thiết lập sự thống nhất đồng bộ giữa mục đích đồng lõi và môi trường nội bộ trong doanh nghiệp. Họ hoàn toàn lôi cuốn mọi người trong việc đạt được mục tiêu của doanh nghiệp. Hoạt động chất lượng của doanh nghiệp không có hiệu quả nếu không có sự cam kết triệt để của lãnh đạo cấp cao.

Lãnh đạo doanh nghiệp phải có tầm nhìn xa, xây dựng các mục tiêu rõ ràng cụ thể và định hướng vào khách hàng. Để củng cố những mục tiêu này cần có sự cam kết và tham gia của từng cá nhân lãnh đạo với tư cách là một thành viên của doanh nghiệp.

Lãnh đạo chỉ đạo, định hướng, thẩm định, phê duyệt, điều khiển, kiểm tra kiểm soát. Vì vậy, kết quả của các hoạt động sẽ phụ thuộc vào những quyết định của họ (Nhận thức, trách nhiệm, khả năng). Muốn thành công, mỗi tổ chức cần phải có một ban lãnh đạo cấp cao có trình độ, có trách nhiệm, gắn bó chặt chẽ với tổ chức, cam kết thực hiện những chính sách, mục tiêu đề ra.

Nguyên tắc 3: Sự tham gia của mọi người.

Nguồn lực quan trọng nhất của doanh nghiệp đó là con người sự hiểu biết của mọi người khi tham gia vào các quá trình sẽ có lợi cho 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. Doanh nghiệp cần tạo điều kiện để nhân viên học hỏi nâng cao kiến thức.

Doanh nghiệp cần khuyến khích sự tham gia của mọi người vào mục tiêu của doanh nghiệp và đáp ứng được các vấn đề về an toàn, phúc lợi xã hội, đồng thời phải gắn với mục tiêu cải tiến liên tục và các hoạt động của doanh nghiệp.

Khi đã đáp ứng được các nhu cầu và tạo được sự tin tưởng các nhân viên trong doanh nghiệp sẽ:

- + Dám nhận công việc, nhận trách nhiệm giải quyết các vấn đề.
- + Tích cực các cơ hội để cải tiến, nâng cao hiểu biết về kinh nghiệm và truyền đạt chúng cho đội, nhóm công tác.
- + Đổi mới và sáng tạo để nâng cao hơn nữa các mục tiêu của doanh nghiệp.
- + Giới thiệu về doanh nghiệp cho khách hàng và cộng đồng.
- + Nhiệt tình trong công việc và cảm thấy tự hào là thành viên của doanh nghiệp.

Nguyên tắc 4: Phong pháp quá trình.

Kết quả mong muốn sẽ đạt được một cách có hiệu quả khi các nguồn và các hoạt động có liên quan được quản lý như là một quá trình. Quá trình ở đây là một dãy các sự kiện nhờ đó biến đổi đầu vào thành đầu ra. Quản lý các hoạt động của một doanh nghiệp thực chất là quản lý các quá trình và mối quan hệ giữa chúng. Quản lý tốt các quá trình này, cùng sự đảm bảo đầu vào nhận được từ người cung ứng bên ngoài sẽ đảm bảo chất lượng đầu ra để cung cấp cho khách hàng.

Nguyên tắc 5: Tính hệ thống.

Chúng ta không xem xét và giải quyết vấn đề chất lượng theo từng yếu tố tác động đến chất lượng một cách riêng lẻ mà phải xem xét toàn bộ các yếu tố tác động đến chất lượng một cách có hệ thống và đồng bộ, phối hợp hài hoà các yếu tố này. Phong pháp quản lý có hệ thống 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 với nhau đối với mục tiêu đề ra sẽ đem lại hiệu quả cao cho doanh nghiệp.

Nguyên tắc 6: Cải tiến liên tục.

Cải tiến liên tục là mục tiêu đồng thời cũng là phong pháp của mọi doanh nghiệp. Muốn có được khả năng cạnh tranh và đạt được mức chất lượng cao doanh nghiệp phải cải tiến liên tục. Sự cải tiến có thể là từng bước nhỏ hay nhảy vọt, cách thức tiến hành phải phụ thuộc mục tiêu và công việc của doanh nghiệp.

Nguyên tắc 7: Quyết định dựa trên sự kiện.

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

Nguyên tắc 8: Phát triển quan hệ hợp tác.

Các doanh nghiệp cần tạo dựng mối quan hệ hợp tác nội bộ và với bên ngoài doanh nghiệp để đạt được mục tiêu chung. Các mối quan hệ nội bộ bao gồm các quan hệ giữa người lãnh đạo và người lao động, tạo lập các mối quan hệ mạng lưới giữa các bộ phận trong doanh nghiệp để tăng cường sự linh hoạt, khả năng đáp ứng nhanh. Các mối quan hệ bên ngoài là các mối quan hệ bạn hàng, người cung cấp, các đối thủ cạnh tranh, các tổ chức đào tạo. Các mối quan hệ bên ngoài giúp cho doanh nghiệp thâm nhập vào được thị trường mới, giúp cho doanh nghiệp định hướng được sản phẩm mới đáp ứng được yêu cầu khách hàng, giúp cho doanh nghiệp tiếp cận khoa học kỹ thuật công nghệ mới.

2.4- Một số nhân tố tác động đến quản lý chất lượng.

-Nhân tố bên ngoài.

+ Nhân tố vĩ mô:

Việc phân tích môi trường vĩ mô giúp cho doanh nghiệp trả lời câu hỏi: Doanh nghiệp phải đối phó với cái gì, từ đó có thể tìm ra các giải pháp, những hướng đi đúng cho doanh nghiệp trong việc sản xuất kinh doanh. Mỗi nhân tố của môi trường vĩ mô có thể tác động trực tiếp đến doanh nghiệp hoặc tác động đến doanh nghiệp thông qua các tác động khác.

Nhân tố chính trị và thể chế. Sự ổn định chính trị, việc công bố các chủ trương, chính sách, các đạo luật, các pháp lệnh và nghị định cũng như các quy định pháp quy có ảnh hưởng đến doanh nghiệp, tác động đến cách thức của doanh nghiệp. Mỗi quy định mới được công bố sẽ có thể tạo đà cho doanh nghiệp này phát triển, nhưng cũng có thể thu hẹp phạm vi hoạt động của doanh nghiệp khác. Doanh nghiệp phải nắm vững đầy đủ những luật lệ và quy định của chính phủ và thực hiện chúng một cách nghiêm túc, đồng thời dựa trên những quy định mới điều chỉnh hoạt động của doanh nghiệp cho phù hợp. Pháp lệnh chất lượng hàng hoá đã ban hành cũng như chính sách chất lượng quốc gia nếu được ban hành sẽ là những định hướng quan trọng để các doanh nghiệp đổi mới công tác quản lý chất lượng, đề ra chính sách chất lượng, chiến lược phát triển chất lượng và xây dựng hệ thống chất lượng cho doanh nghiệp mình.

Nhân tố kinh tế. Các nhân tố kinh tế ảnh hưởng vô cùng lớn đến các doanh nghiệp. Chúng rất rộng lớn, đa dạng và phức tạp. Các ảnh hưởng chủ yếu về kinh tế bao gồm các nhân tố như lãi suất ngân hàng, cán cân thanh toán, chính sách tài chính và tiền tệ. Vì các nhân tố này rất rộng nên từng doanh nghiệp cần xuất phát từ các đặc điểm của doanh nghiệp mình mà chọn lọc các nhân tố có liên quan để phân tích các tác động cụ thể

của chúng, từ đó xác định được các nhân tố có thể ảnh hưởng lớn tới hoạt động kinh doanh cũng như tới hoạt động quản lý chất lượng của doanh nghiệp.

Nhân tố xã hội. Các nhân tố xã hội thường thay đổi chậm nên thường khó nhận ra, nhưng chúng cũng là các nhân tố tạo cơ hội hoặc gây ra những nguy cơ đối với doanh nghiệp.

Đối với nước ta trong thời kỳ quá độ có thể có những thay đổi nhanh, doanh nghiệp cần chú ý phân tích kịp thời để đón bắt cơ hội hoặc phòng tránh nguy cơ.

Nhân tố khoa học- kỹ thuật- công nghệ. Cùng với sự phát triển của cuộc cách mạng khoa học kỹ thuật cũng như cuộc cách mạng công nghệ, các nhân tố này càng trở nên quan trọng, giữ vai trò quyết định trong việc nâng cao chất lượng sản phẩm của doanh nghiệp. Việc áp dụng những công nghệ mới, những thành tựu mới của khoa học và kỹ thuật mang lại sức cạnh tranh lớn cho doanh nghiệp.

Nhân tố tự nhiên. Các điều kiện về vị trí địa lý, khí hậu, thời tiết có ảnh hưởng rõ rệt đến các quyết định của doanh nghiệp. Vấn đề sử dụng hợp lý các nguồn tài nguyên, năng lượng cũng như các vấn đề về môi trường, đòi hỏi các doanh nghiệp có các biện pháp sử lý thích đáng để bảo đảm sự hài hòa lợi ích của doanh nghiệp với lợi ích của người tiêu dùng và xã hội.

+ Nhân tố trực diện.

Đối thủ cạnh tranh. Sự hiểu về các đối thủ cạnh tranh với mình là điều cực kỳ quan trọng đối với doanh nghiệp để tồn tại và phát triển. Chính sự cạnh tranh nhau giữa các đối thủ sẽ quyết định tính chất và mức độ ganh đua trong công nghiệp cũng như trên thị trường.

Doanh nghiệp phải phân tích từng đối thủ cạnh tranh để hiểu và nắm bắt được các ý đồ của họ cũng như các biện pháp phản ứng và hành động mà họ có thể thực hiện để giành lợi thế.

Doanh nghiệp phải biết đối thủ của mình đang làm gì, mục tiêu chiến lược của họ như thế nào, phương thức quản lý chất lượng của họ, họ đã có chính sách chất lượng và hệ thống chất lượng chưa?

Bên cạnh những đối thủ hiện có, cũng cần phát hiện và tìm hiểu những đối thủ tiềm ẩn mới mà sự tham gia của họ trong tương lai có thể mang lại những nguy cơ mà doanh nghiệp phải thay đổi chính sách để ứng phó với những tình thế mới.

Doanh nghiệp cũng không thể coi nhẹ những sản phẩm tiềm ẩn có thể thay thế hoặc hạn chế sản phẩm của mình trên thị trường, do đó phải thường xuyên nghiên cứu cải tiến thiết kế, đổi mới công nghệ để không ngừng hoàn thiện sản phẩm của mình.

Ngời cung cấp. Những ngài cung cấp là một phần quan trọng trong hoạt động của doanh nghiệp có tác động lớn đến khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp. Đó là những nguồn cung cấp nguyên- nhiên- vật liệu, chi tiết, phụ tùng, máy móc, trang- thiết bị, cung cấp vốn cho doanh nghiệp. Họ là chỗ dựa vững chắc cho doanh nghiệp. Họ có thể gây áp lực với doanh nghiệp bằng cách tăng giá, giảm giá, giảm chất lượng hoặc cung cấp không đủ số lượng, không đúng thời hạn. Doanh nghiệp cần có đủ thông tin về những ngài cung cấp, lựa chọn những bạn hàng tin cậy và tạo nên mối quan hệ lâu dài với họ.

Khách hàng. Khách hàng là nhân tố quyết định sự sống còn của doanh nghiệp. Sự tín nhiệm của khách hàng là mục tiêu của doanh nghiệp. Sự tín nhiệm đó đạt được khi doanh nghiệp thoả mãn tốt nhu cầu của khách hàng so với đối thủ của mình.

Khách hàng thường mong muốn chất lượng cao nhưng giá cả phải hợp, bảo hành và dịch vụ tốt. Doanh nghiệp cần nghiên cứu, tìm hiểu những mong muốn của họ để có những biện pháp thích ứng. Phải nắm bắt được các đặc điểm về vị trí địa lý, dân tộc và xác định các khách hàng tiềm ẩn trong tương lai.

- Nhân tố bên trong.

Phân tích nội bộ đòi hỏi phải thu thập, xử lý những thông tin về tiếp thị, nghiên cứu- triển khai, sản xuất, tài chính qua đó hiểu được mọi công việc ở các bộ phận, hiểu được mọi ngài, tìm ra những mặt mạnh và mặt yếu của doanh nghiệp, từ đó đưa ra những biện pháp để phát huy mọi nguồn lực trong doanh nghiệp.

Quá trình phân tích nội bộ của doanh nghiệp cùng với quá trình phân tích môi trường bên ngoài tác động đến doanh nghiệp sẽ giúp cho doanh nghiệp tìm ra những mặt mạnh và mặt yếu, tìm ra những cơ hội thuận lợi và thách thức hiểm nguy, từ đó đề ra những chiến lược, mục tiêu, chính sách của doanh nghiệp, đề ra những chính sách chất lượng thích hợp nhằm đảm bảo và nâng cao chất lượng sản phẩm, tăng cạnh tranh trên thị trường, tạo điều kiện cho sự phát triển bền vững.

Để đạt được điều đó doanh nghiệp cần xem xét đến những vấn đề sau đây:

Trình độ phát triển chất lượng sản phẩm của doanh nghiệp so với các đối thủ cạnh tranh.

Nguồn vốn của doanh nghiệp, khả năng huy động vốn, giá thành, lợi nhuận.

Cơ sở hạ tầng, nguyên- nhiên- vật liệu, máy móc dụng cụ, trang- thiết bị của doanh nghiệp, trình độ công nghệ hiện tại, khả năng cải tiến, đổi mới công nghệ, khả năng đầu tư nâng cấp cơ sở hạ tầng.

Tình hình tổ chức quản lý trong doanh nghiệp nói chung và quản lý chất lượng nói riêng trong doanh nghiệp.

Tình hình đội ngũ cán bộ- công nhân viên trong doanh nghiệp: bộ máy lãnh đạo, trình độ và t cách đạo đức của cán bộ- công nhân viên, công tác tiêu chọn, sử dụng, bố trí, bồi dưỡng đào tạo,

Tình hình xây dựng và các văn bản trong doanh nghiệp(chính sách, mục tiêu, kế hoạch, quy chế, nội dung,...).

Tình hình triển khai, ứng dụng các tiến bộ khoa học kỹ thuật, các hoạt động tiêu chuẩn hoá.

Chất lượng trong thiết kế.

Chất lượng trong cung ứng vật t.

Chất lượng chuẩn bị sản xuất.

Chất lượng trong quá trình sản xuất và dịch vụ.

Chất lượng trong đo lường, kiểm tra, thử nghiệm, xác nhận.

Chất lượng trong bao gói, lu kho, vận chuyển.

Chất lượng trong quá trình lu thông, phân phối.

Chất lượng lắp đặt và vận hành.

Chất lượng bảo hành, bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật.

Chất lượng trong giám sát thị trường.

Chất lượng trong thanh lý, tận dụng.

Chất lượng trong hoạt động Marketing.

Tình trạng đảm bảo an toàn vệ sinh.

Tình hình áp dụng các phương pháp thống kê trong quản lý chất lượng .

Hoạt động thông tin phục vụ cho quản lý chất lượng.

Hoạt động đào tạo phục vụ cho đảm bảo và nâng cao chất lượng.

Tình hình hợp tác nội bộ và với bên ngoài trong việc đảm bảo và nâng cao chất lượng.

Triển vọng xây dựng và thực hiện chính sách chất lượng, hệ chất lượng trong doanh nghiệp.

Phân tích các nhân tố bên trong và nhân tố bên ngoài, doanh nghiệp sẽ đánh giá chính xác bản thân và các đối tác có liên quan, qua đó đưa ra những biện pháp quản lý chất lượng có hiệu quả cũng nh đề ra những chiến lược phát triển đúng đắn, xây dựng và thực

hiện đọc một hệ chất lượng phù hợp với doanh nghiệp để nâng cao vị trí của mình trên thị trường.

2.5- Một số hệ thống quản lý chất lượng.

Hệ thống quản lý chất lượng là một tập hợp cơ cấu tổ chức, trách nhiệm thủ tục, phong pháp và các nguồn lực cần thiết để thực hiện quản lý chất lượng.

Hệ thống chất lượng là hệ thống các yếu tố được văn bản hoá thành hồ sơ chất lượng của doanh nghiệp.

Cấu tạo của nó gồm 3 phần:

- Sổ tay chất lượng: Đó là một tài liệu công bố chính sách chất lượng, mô tả hệ thống chất lượng củ tổ chức, của doanh nghiệp. Nó là tài liệu hướng dẫn doanh nghiệp cách thức tổ chức chính sách chất lượng.
- Các thủ tục: Là cách thức đã được xác định trước để thực hiện một hoạt động, trách nhiệm, các bước thực hiện tài liệu ghi chép để kiểm soát và lưu trữ.
- Các hướng dẫn công việc: Là tài liệu hướng dẫn các thao tác cụ thể của một công việc.

2.5.1- Hệ thống chất lượng chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000.

- Bộ tiêu chuẩn này ban hành vào năm 1987, gồm có 5 chỉ tiêu đánh giá chính ISO9000, ISO9001, ISO9002, ISO9003, ISO9004.
 - + ISO 9000 là tiêu chuẩn chung về quản lý chất lượng và đảm bảo chất lượng giúp lựa chọn các tiêu chuẩn.
 - + ISO 9001: đảm bảo chất lượng trong toàn bộ chu trình sống của sản phẩm từ khâu nghiên cứu, triển khai, sản xuất lắp đặt và dịch vụ.
 - + ISO 9002: đảm bảo chất lượng trong sản xuất, lắp đặt và dịch vụ.
 - + ISO 9003: tiêu chuẩn về mô hình đảm bảo chất lượng trong khâu thử nghiệm và kiểm tra.
 - + ISO 9004: là những tiêu chuẩn thuần túy về quản lý chất lượng, không dùng để ký hợp đồng trong quan hệ mua bán mà do các Công ty muốn quản lý chất lượng tốt hơn thì tự nguyện nghiên cứu áp dụng.
- Năm 1994 bộ tiêu chuẩn này soát xét lần một và nội dung đã được sửa đổi.
 - + ISO 9000 cũ có các điều khoản mới ISO 9000-1, ISO 9000-2, ISO 9000-3, ISO 9000-4.

Trong đó, ISO 9000-1 thay thế cho ISO 9000 cũ: nhng hớng dẫn chung cho quản lý chất lượng và đảm bảo chất lượng.

ISO 9000-2: tiêu chuẩn hớng dẫn áp dụng ISO 9001 và các tiêu chuẩn ISO 9002, ISO 9003.

ISO 9000-3: hớng dẫn áp dụng ISO 9001 phần mềm.

ISO 9000-4: hớng dẫn quản lý chương trình đảm bảo độ tin cậy.

+ Tiêu chuẩn ISO 9004 cũ có thêm các điều khoản mới: ISO 9004-1, ISO 9004-2, ISO 9004-3, ISO 9004-4.

Trong đó, ISO 9004-1: hớng dẫn quản lý chất lượng và các yếu tố của hệ thống quản lý chất lượng.

ISO 9004-2: Tiêu chuẩn hớng dẫn về dịch vụ.

ISO 9004-3: Tiêu chuẩn hớng dẫn về vật liệu chế biến.

ISO 9004-4: Tiêu chuẩn hớng dẫn về cải tiến chất lượng.

- Năm 2000, bộ tiêu chuẩn ISO 9000 được soát xét lần 2 (ISO 9000: 2000).

Đặc điểm của bộ tiêu chuẩn mới này thay đổi chủ yếu so với năm 1994.

+ Cấu trúc được định hớng theo quá trình, dãy nội dung được sắp xếp theo logic hơn.

+ Quá trình cải tiến liên tục được coi là bớc quan trọng để nâng cao hiệu quả quản lý nhà nớc.

+ Nhấn mạnh hơn vai trò lãnh đạo cấp cao. Bao gồm cả sự cam kết đối với việc xây dựng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng, xem xét các yêu cầu chế định và pháp luật, lập các mục để thực hiện. đo được tại các bộ phận chức năng và các cấp xí nghiệp.

+ Việc thực hiện phương pháp miễn trừ được phép.

+ Tiêu chuẩn yêu cầu tổ chức phải theo dõi các thông tin về sự thoả mãn hay không thoả mãn của khách hàng và đó được coi là phép đo chất lượng hoạt động của hệ thống .

+ Giảm đáng kể số lượng thủ tục phải làm.

+ Thay đổi các thuật ngữ cho dễ hiểu hơn.

+ Có độ tương thích cao với hệ thống quản lý môi trường- ISO 14000.

+ Áp dụng chặt chẽ các nguyên tắc của quản lý chất lượng.

+ Xem xét đến các nhu cầu và quyền lợi của các bên liên quan.

Tiêu chuẩn xác định thêm hay nhấn mạnh hơn các yêu cầu sau:

+ Yêu cầu cải tiến liên tục.

+ Vai trò của lãnh đạo cấp cao được nhấn mạnh hơn.

+ Xem xét các yêu cầu chế định và pháp luật.

- + Lập các mục tiêu đo đạc tại bộ phận chức năng và các cấp thích hợp.
 - + Theo dõi thông tin về sự thoả mãn của khách hàng.
 - + Chú ý hơn đến sự sẵn sàng các nguồn lực.
 - + Xác định hiệu lực của đào tạo.
 - + Các phép đo đạc mở rộng đến hệ thống, đến quá trình và đến sản phẩm.
 - + Phân tích các dữ liệu đo thu nhập về kết quả thực hiện của hệ thống chức năng.
 - + Tương thích cao với ISO 14000.
 - + Áp dụng chặt chẽ các nguyên tắc của quản trị chất lượng.
 - + Lợi ích của việc áp dụng các tiêu chuẩn của hệ thống chất lượng.
- Các bên liên quan có lợi ích gì khi áp dụng ISO 9001 : 2000
- + Kế hoạch và ngời sử dụng: Phù hợp với các yêu cầu của mình.

Tính tin cậy.

Sẵn có khi cần đến.

Khả năng bảo trì đo đạc bảo đảm.

- + Nhân viên: Có điều kiện làm việc tốt hơn.

Thoả mãn hơn với công việc.

Cải thiện đo đạc điều kiện an toàn và sức khoẻ.

Công việc ổn định.

Tinh thần đo đạc cải thiện.

- + Nhà đầu t: Vòng quay vốn đầu t nhanh.

Kết quả hoạt động đo đạc cải thiện.

Thị phần đo đạc nâng lên.

Cao hơn.

- + Ngời cung cấp và đối tác: Ổn định.

Tăng trưởng.

Quan hệ đối tác chặt chẽ hơn, hiểu nhanh hơn.

- + Xã hội: Các yêu cầu, chế định về pháp luật đo đạc thực thi.

Sức khoẻ và an toàn đo đạc cải thiện trong xã hội.

Giảm tác động xấu đến môi trường.

An ninh tốt hơn.

Cơ cấu của bộ tiêu chuẩn mới cũng thay đổi, từ 5 tiêu chuẩn năm 1994 sẽ chuyển thành 4 tiêu chuẩn:

ISO 9000: 2000

ISO 9001: 2000

ISO 9004: 2000

ISO 19011: 2000.

Trong đó, ISO 9000-2000: Quy định những điều cơ bản về hệ thống quản lý chất lượng và các thuật ngữ cơ bản. Thay cho ISO 8402 và thay ISO 9000-1: 94.

ISO 9001: 2000: Quy định các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng mà một tổ chức cần thể hiện khả năng của mình để cung cấp sản phẩm đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và các luật lệ tương ứng. Thay thế cho:

ISO 9001: 1994.

ISO 9002: 1994.

ISO 9003: 1994.

ISO 9004: 2000: Đưa ra những hướng dẫn để thúc đẩy tính hiệu quả và hiệu suất của hệ thống quản lý chất lượng. Mục đích của tiêu chuẩn này là cải tiến việc thực hiện của tổ chức và nâng cao sự thoả mãn của khách hàng cũng như các bên có liên quan khác. Thay thế cho ISO 9004-1: 1994.

ISO 19011: 2000: Đưa ra những hướng dẫn “kiểm chứng” hệ thống quản lý chất lượng và hệ thống quản lý môi trường. Dùng để thẩm định ISO 9000 và ISO 14000.

Sự ra đời của phiên bản ISO 9000: 2000 vừa tạo thuận lợi vừa là thách thức với các doanh nghiệp Việt Nam do yêu cầu mới càng đòi hỏi cao hơn. Vì thế, các doanh nghiệp Việt Nam cần cập nhật kiến thức, cải tiến hệ thống của mình theo ISO 9000: 2000.

Mặt khác, để đáp ứng nhu cầu bền vững và lâu dài, các doanh nghiệp Việt Nam không chỉ dừng lại ở việc quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn mà cần quan tâm đến việc thực hiện mô hình quản lý chất lượng toàn diện.

2.5.2- Hệ thống quản lý chất lượng toàn diện TQM.

TQM là cách viết tắt của Total Quality management. Đây là một phương pháp quản lý hữu hiệu được thiết lập và hoàn thiện trong các doanh nghiệp Nhật hiện nay đang được các doanh nghiệp ở nhiều nước thực hiện.

Theo ISO 8402: 94. TQM là cách quản trị một tổ chức, doanh nghiệp tập trung vào chất lượng, dựa vào sự tham gia của các thành viên nhằm đạt được sự thành công lâu dài nhờ việc thoả mãn khách hàng và đem lại lợi ích cho các thành viên của tổ chức và xã hội.

Có thể nói lựa chọn và áp dụng TQM là bước phát triển tất yếu của các doanh nghiệp Việt Nam. Chính TQM rất cần thiết cho doanh nghiệp thấp kém hiện nay. ISO 9000 chỉ có

một mức độ nhng TQM có thể nhiều mức độ khác nhau. TQM theo phong cách Nhật Bản có thể coi là đỉnh cao của phong thức quản lý chất lượng. Còn ở Việt Nam có thể áp dụng TQM ở mức thấp hơn và cũng có thể giải thông chất lượng Việt Nam để thông cho các doanh nghiệp áp dụng tốt TQM.

ISO 9000 chỉ có chúng ta cần phải làm gì để đảm bảo phù hợp ISO 9000 nhng làm nh thế nào để đạt tới mức đó thì ISO 9000 không nêu rõ. Trong khi đó TQM hóng dẫn chúng ta phải làm gì và làm nh thế nào đối với các yếu tố chất lượng, giá thành, sự cung ứng và an toàn. Nh chúng ta đã biết không phải đọc cấp chứng nhận ISO 9000 một cách dễ dàng. Còn TQM có thể thực hiện trong các doanh nghiệp nếu các doanh nghiệp muốn dù họ ở mức độ TQM nào

Vì thế, nói về sự lựa chọn hệ thống chất lượng áp dụng trong các doanh nghiệp Việt Nam, ta có thể nêu ra ý kiến. Hệ thống TQM nên đọc tuyên truyền và áp dụng trong các doanh nghiệp Việt Nam ngay mà không cần phải có chứng chỉ ISO 9000. TQM nếu đọc áp dụng đúng đắn sẽ tạo một môi trường thuận lợi cho các doanh nghiệp phát triển, đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của khách hàng.

2.5.3- Hệ thống HACCP(Hazard Analysis And Critical Controlpoint).

Đây là hệ thống quản lý chất lượng trong hệ thống doanh nghiệp công nghiệp chế biến thực phẩm. HACCP(đọc thành lập năm 1960) tới nay đã trở thành một hệ đảm bảo chất lượng thực phẩm đọc phổ biến rộng rãi trên thế giới. Các thị trường lớn nh Mỹ , EU, Nhật, đều yêu cầu các thực phẩm nhập khẩu phải đọc công nhận áp dụng HACCP.

Phong pháp này nhằm phân tích mối nguy cơ liên quan đến an toàn vệ sinh thực phẩm và thực hiện kiểm soát các mối nguy đáng kể tại điểm tới hạn.

2.5.4- Hệ thống GMP(Good Manufacturing Practices).

Đây là hệ thống thực hành sản xuất tốt trong các doanh nghiệp sản xuất đọc phẩm và thực phẩm. Hệ thông này đọc chấp nhận và đọc áp dụng trong những năm 1970. Đến năm 1993 GMP là yêu cầu bắt buộc của các thành viên CAC (Codex Alimentarius Commission). Các doanh nghiệp và các cơ sở sản xuất đọc phẩm và thực phẩm ở Việt Nam nên áp dụng hệ thống này. Vì nếu đọc chứng nhận GMP cơ sở sản xuất đọc quyền công bố với người tiêu dùng về sự đảm bảo an toàn thực phẩm của doanh nghiệp.

2.5.5- Hệ thống chất lượng Q- Base.

Trong một số vấn đề hệ thống Quản lý chất lượng Q- Base không đi sâu nh tiêu chuẩn ISO 9000, nhng yêu cầu của hệ thống Q- Base là tối thiểu. Từng công ty có thể phát triển từ hệ thống Q- Base lên cho phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9000. Hệ

thống Quản lý chất lượng Q- Base rất linh hoạt và từng doanh nghiệp có thể vận dụng theo điều kiện cụ thể của doanh nghiệp mình.

Hệ thống Quản lý chất lượng Q- Base đề cập đến các lĩnh vực chủ yếu trong Quản lý chất lượng, chính sách và chỉ đạo về chất lượng, xem xét hợp đồng với khách hàng, quá trình cung ứng, kiểm soát nguyên vật liệu...

Hệ thống Quản lý chất lượng Q- Base là tập hợp các kinh nghiệm quản lý chất lượng đã được thực thi tại New Zealand, Australia, Canada, Thụy Điển, Đan Mạch và một số các nước khác ở trong khối ASEAN.

Hệ thống chất lượng Q- Base chưa phải là tiêu chuẩn quốc tế như ISO 9000 nhưng nó được thừa nhận rộng rãi làm chuẩn mực để chứng nhận các hệ thống đảm bảo chất lượng.

Hệ thống Quản lý chất lượng Q- Base áp dụng cho các trường hợp.

- Hướng dẫn để Quản lý chất lượng trong Công ty.
- Theo hợp đồng giữa Công ty và khách hàng (Bên thứ nhất và bên thứ hai).
- Chứng nhận của bên thứ ba.

3- Vai trò của việc nâng cao chất lượng

:

Ở nước ta, những năm gần đây, trong bối cảnh tiếp cận với nền kinh tế thị trường, có sự quản lý của Nhà nước, chúng ta ngày càng nhận rõ tầm quan trọng của những vấn đề liên quan đến chất lượng, nhất là chúng ta trở thành thành viên chính thức của ASEAN. Điều này cho thấy sản phẩm của chúng ta ngày càng có nhiều đối thủ cạnh tranh trên thị trường trong nước cũng như trên thị trường nước ngoài.

Thực tiễn kinh doanh cho thấy rằng: Để đảm bảo năng suất cao, giá thành hạ và tăng lợi nhuận của các nhà sản xuất không còn con đường nào khác là dành mọi ưu tiên cho mục tiêu hàng đầu là chất lượng. Nâng cao chất lượng là con đường kinh tế nhất, đồng thời cũng chính là một trong những chiến lược quan trọng, đảm bảo sự phát triển chắc chắn nhất của Doanh nghiệp. Nâng cao chất lượng là chìa khóa vàng, đem lại phần vinh cho Doanh nghiệp, các quốc gia thông qua đó chiếm lĩnh được thị trường, phát triển kinh tế. Do đó nâng cao chất lượng sản phẩm tạo ra các lợi thế trong kinh doanh:

- Nâng cao chất lượng sản phẩm là ngày càng thoả mãn nhu cầu của khách hàng.

Nhu cầu của người tiêu dùng luôn luôn thay đổi, do đó, các Doanh nghiệp phải nghiên cứu thị trường để tạo ra sản phẩm có các đặc tính kỹ thuật, đặc điểm sản phẩm để thoả mãn nhu cầu hiện cũng như nhu cầu ẩn của người tiêu dùng.

- Nâng cao chất lượng sản phẩm đáp ứng được sự cạnh tranh trong dài hạn và mở rộng thị trường của các Doanh nghiệp.

Nâng cao chất lượng sản phẩm là tạo ra những đặc tính kỹ thuật khác biệt đối với đối thủ cạnh tranh cùng sản xuất một loại hàng hoá. Sự khác biệt này của sản phẩm đáp ứng được nhu cầu của khách hàng, tức là khách hàng đã biết đến các chủng loại sản phẩm mà Doanh nghiệp sản xuất, họ chấp nhận mua. đồng thời họ gián tiếp quảng bá cho sản phẩm của Doanh nghiệp sẽ làm cho nhiều người biết đến sản phẩm của Doanh nghiệp và từ đó Doanh nghiệp có thể mở rộng thị trường tiêu thụ. Tạo sự cạnh tranh thắng lợi trên thị trường đầy biến đổi và cạnh tranh quyết liệt.

- Nâng cao chất lượng sản phẩm là tăng năng suất lao động, giảm chi phí không cần thiết và giảm giá thành.

Muốn nâng cao chất lượng sản phẩm thì lãnh đạo cùng cán bộ công nhân viên của Doanh nghiệp đều tham gia vào các hoạt động quản lý, giám sát mọi hoạt động của các quá trình sản xuất sản phẩm, quản lý, giám sát chặt chẽ sẽ thúc đẩy người lao động làm việc tốt hơn, ý thức hơn, có trách nhiệm hơn..., máy móc thiết bị được kiểm tra và bảo dưỡng thường xuyên. Việc quản lý này đã hạn chế được sự lãng phí không cần thiết trong quá trình sản xuất nh thời gian, nguyên vật liệu... Từ đó giảm được giá thành sản phẩm.

- Tạo được uy tín, danh tiếng của Doanh nghiệp nhờ đó góp phần khẳng định vị thế của Doanh nghiệp trên thị trường.

Nâng cao chất lượng sản phẩm của Doanh nghiệp là luôn luôn tạo ra những sản phẩm mới có chất lượng cao hơn, tạo ra các đặc tính thoả mãn yêu cầu cầu họ và tạo ra những nhu cầu tiềm ẩn mà họ chưa nghĩ đến. Sản phẩm của Doanh nghiệp luôn luôn được khách hàng chấp nhận với mọi lý do về giá cả, chất lượng sản phẩm, chất lượng dịch vụ...Điều đó khẳng định được sản phẩm của Doanh nghiệp đã có chỗ đứng trên thị trường.

- Nâng cao chất lượng sản phẩm còn là cơ sở tạo ra sự thống nhất, các lợi ích cho Doanh nghiệp và từ đó tạo động lực phát triển Doanh nghiệp.

Với sự quản lý chặt chẽ trong quá trình sản xuất, do đó, mọi phòng ban trong Doanh nghiệp được phối hợp một cách thống nhất và ăn khớp. Tạo ra sự phối hợp nhịp nhàng và cùng nhằm mục đích phát triển và mở rộng Doanh nghiệp.

- Tăng doanh thu và lợi nhuận thông qua việc thu hút khách hàng mua sản phẩm do khách hàng đã ra quyết định mua thông qua mẫu mã và chỉ tiêu kinh tế- kỹ thuật.

PHẦN II: THỰC TRẠNG CÔNG TY ĐẦU TƯ PHÁT TRIỂN NHÀ VÀ XÂY DỰNG TÂY HỒ

Công Ty Đầu Tư Phát Triển Nhà Và Xây Dựng Tây Hồ tiền thân là Công Ty Xây Dựng Tây Hồ được thành lập theo quyết định số 148A/BXD- TCLĐ ngày 26/3/1993 của Bộ Trưởng Bộ Xây Dựng và quyết định số 1026/QĐ- BXD ngày 26/07/2000 của Bộ Trưởng Bộ Xây Dựng về việc đổi tên Công Ty Xây Dựng Tây Hồ thành Công Ty Đầu Tư Phát Triển Nhà Và Xây Dựng Tây Hồ.

Công Ty Đầu T Phát Triển Nhà Và Xây Dựng Tây Hồ là một doanh nghiệp thành viên hạch toán độc lập thuộc Tổng Công Ty Xây Dựng Hà Nội. Công Ty là loại hình doanh nghiệp nhà nước loại 2 có giấy phép kinh doanh do Bộ Trưởng Bộ Xây Dựng cấp, có trụ sở tại Số 2 ngõ 9- Đường Đặng Thai Mai- Phường: Quảng An- Quận Tây Hồ- Hà Nội.

Công Ty đọc nhà nước giao vốn và tài sản hoạt động trong lĩnh vực Xây Dựng cơ bản. Công Ty có các quyền hạn và nghĩa vụ với t cách pháp nhân của mình trong mọi hoạt động sản xuất kinh doanh của Công Ty.

I. QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN CỦA CÔNG TY.

Tháng 11/1984 xí nghiệp 106 được thành lập thuộc Bộ Xây Dựng do ông Đào Vinh là người sáng lập.

Xí nghiệp 106 trong quá trình tồn tại đã thi công nhiều công trình lớn nhỏ. đến năm 1993 sau khi thi công xong công trình Khách Sạn Tây Hồ thuộc Quận Tây Hồ xí nghiệp 106 đổi tên thành Công Ty Xây Dựng Tây Hồ do ông Đào Vinh làm giám đốc.

Sau khi đổi tên thành công ty Xây Dựng Tây Hồ Công Ty liên tục phát triển. Tính đến cuối năm 1999 công ty đã thành lập lên 7 xí nghiệp và 2 đội Xây vDựng trực thuộc Công Ty. Đến tháng 8/2000 Công Ty đã đổi tên thành Công Ty Đầu T Phát Triển Nhà Và Xây Dựng Tây Hồ.

*** Trong quá trình tồn tại và phát triển của mình Công Ty đã thi công được nhiều công trình lớn nhỏ khác nhau.**

ã Công Ty Xây Dựng Khách Sạn Tây Hồ thuộc Quận Tây Hồ.

ã Công Ty thi công nhà văn hoá Tham Táng Liên Xô.

ã Công Ty Xây Dựng khu trại ấp trứng Suân Mai.

ã Công Ty Xây Dựng công trình Đền Hình Mẫu DEAWOO.

ã Công Ty đã Xây Dựng khu công nghiệp MACHI NO-Đông Anh.

ã Công Ty Xây Dựng Khu Trung Tâm Điều Hành Thông Tin Cấp Sợi Quang C₂ Thái Hà.

ã Công Ty đã Xây Dựng nhà trẻ 10 nhóm Đền Lừ.

ã Công Ty đã Xây Dựng trường mầm non Xuân La.

ã Hiện nay Công Ty đang Xây Dựng khu nhà ở di dân Đền Lừ

Độc sự quan tâm chỉ đạo giúp đỡ của các cơ quan cấp trên công ty đã đi sâu, đi sát nắm bắt tình hình đề ra các giải pháp tháo gỡ khó khăn: Nhanh chóng ổn định tổ chức

nâng cao các mặt trong công tác quản lý đầu t thiết bị đổi mới công nghệ nâng cao chất lượng sản phẩm đề ra các biện pháp tiếp cận thị trường... cùng với nỗ lực cố gắng của tất cả các cán bộ công nhân viên trong công ty do đó công ty đã liên tục hoàn thành các nhiệm vụ với các thành tích năm sau cao hơn năm trước.

| Các chỉ tiêu | Đ/v tính | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 |
|---------------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Tổng doanh thu | tỷ đồng | 100,32 | 150,875 | 210,33 | 310,4 | 402,7 |
| Tổng lợi nhuận | tỷ đồng | 30,22 | 72,87 | 100,73 | 130,2 | 109,8 |
| Nộp ngân sách | tỷ đồng | 10,135 | 15,232 | 22,72 | 31,8 | 43,5 |
| Thu nhập bình quân | nghìn đồng | 700 | 850,322 | 983,82 | 1030,7 | 1132,3 |
| | | | | | 2 | |

II . CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA CÔNG TY.

Đứng đầu Công Ty là Giám Đốc Công Ty là người điều hành cao nhất trong Công Ty, là người đại diện hợp pháp cao nhất của Công Ty.

Công Ty có 4 Phó Giám Đốc Công Ty phụ trách các lĩnh vực giúp Giám Đốc Công Ty điều hành Công Ty theo sự phân công và uỷ quyền của Giám Đốc Công Ty, chịu trách nhiệm trước Giám Đốc Công Ty và pháp luật về nhiệm vụ được uỷ quyền.

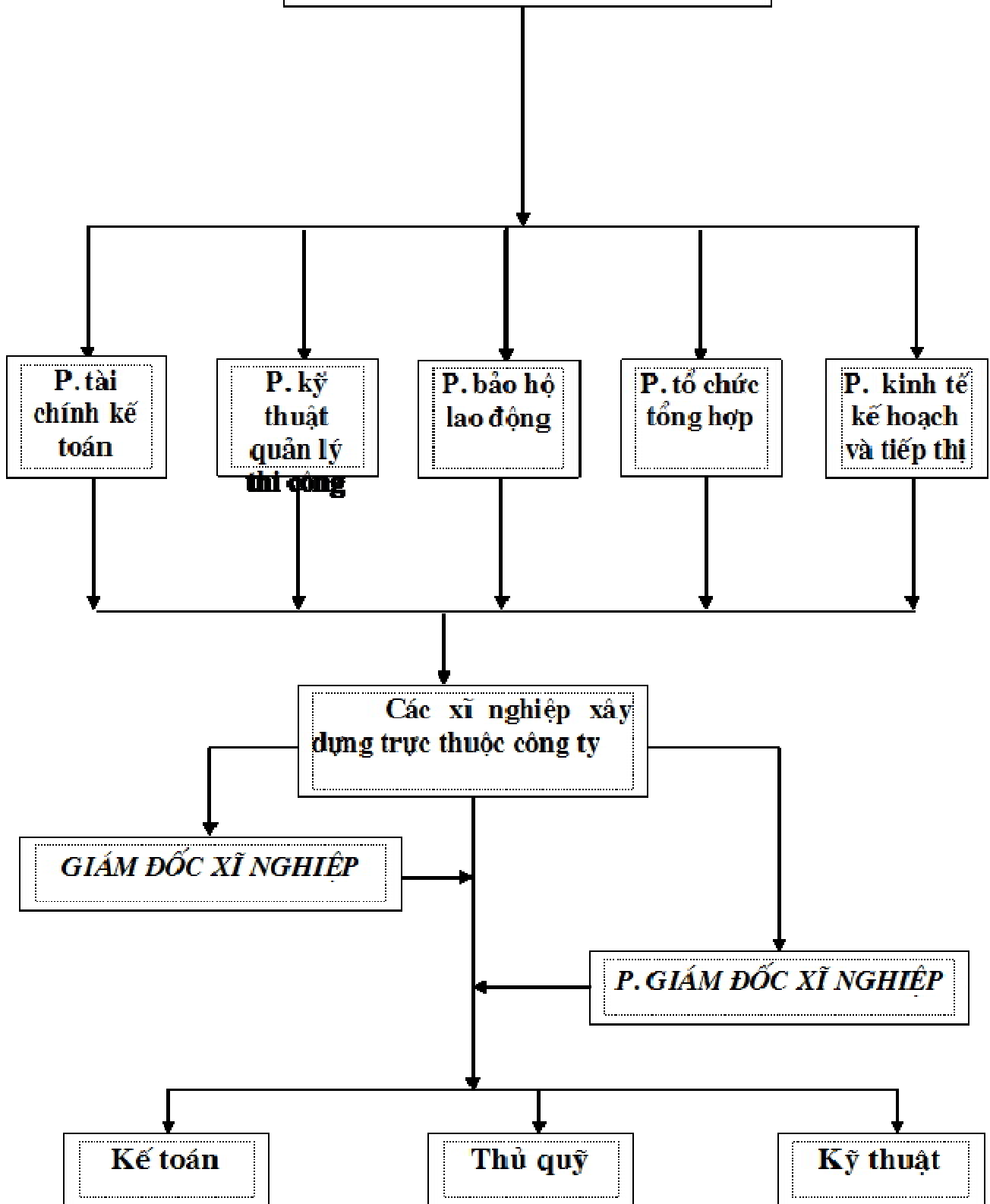
Kê toán trưởng Công Ty tham mưu giúp Giám Đốc Công Ty chỉ đạo tổ chức thực hiện công tác kế toán thống kê theo quy định của pháp luật.

Công Ty có một số phòng ban chuyên môn nghiệp vụ đứng đầu là các trưởng phòng có trình độ tham mưu giúp việc cho Giám Đốc Công Ty trong việc quản lý, điều hành hoạt động của Công Ty, chịu trách nhiệm trước Giám Đốc Công và pháp luật về các quyết định của mình khi được Giám Đốc Công Ty phân công uỷ quyền.

Công Ty còn có các xí nghiệp và các đội sản xuất trực tiếp trực thuộc Công Ty. Trưởng các xí nghiệp là Giám Đốc Điều Hành xí nghiệp, các xí nghiệp có các quyền và nghĩa vụ do Giám Đốc Công Ty giao. Giám Đốc Điều Hành là người chịu trách nhiệm trước Giám Đốc Công Ty và pháp luật về mọi hoạt động của đơn vị mình.

III . TRÁCH NHIỆM CÁC PHÒNG BAN.

BAN GIÁM ĐỐC CÔNG TY



1. Phòng Kinh tế kế hoạch và tiếp thị.

Duyệt và giao chỉ tiêu kế hoạch sản xuất kinh doanh tháng, quý, năm và kiểm tra, giám sát việc thực hiện kế hoạch của các đơn vị.

Tìm kiếm thị trường, lập hồ sơ, phối hợp và chỉ đạo các đơn vị chào thầu hợp lý nhất, đảm bảo tỷ lệ trúng thầu cao.

Tham gia xây dựng phương án và quản lý công tác kế hoạch đầu t của Công Ty.

Giao nhiệm vụ sản xuất, đề xuất phương án, phối hợp với phòng kế toán Công Ty trình Giám Đốc Công Ty, giao khoán chi phí sản xuất cho các đơn vị.

Quản lý và ký kết các hợp đồng kinh tế với bên A.

Xét ban hành khung đơn giá, quỹ tiền long cho các đơn vị.

2. Phòng kỹ thuật quản lý thi công.

Hớng dẫn giúp các đơn vị lập và duyệt biện pháp tổ chức thi công, duyệt tổng tiến độ thi công, sơ đồ tổ chức thi công và kiểm tra, giám sát về kỹ thuật, mỹ thuật, chất lượng, tiến độ ở tất cả các công trình do đơn vị đảm nhiệm.

Tham gia xét duyệt sáng kiến cải tiến, ứng dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật do các đơn vị đề nghị.

Tham gia lập hồ sơ đề nghị nhà nớc khen thưởng những công trình đạt chất lượng cao.

Phối hợp cùng phòng bảo hộ lao động thanh tra, kiểm tra định kỳ, đột xuất về công tác An toàn BHLĐ, PCCN ở các đơn vị .

Quản lý về số lượng, chất lượng, xét duyệt phong án sửa chữa, nâng cấp những thiết bị thi công lớn nh ô tô, cần cẩu, vận thăng...

Quản lý theo dõi và xác định khối lượng thực hiện để làm cơ sở tạm ứng và thanh toán quyết toán cho đơn vị ở các công trình lớn do công ty ký HĐ giao cho nhiều đơn vị thi công .

3. Phòng tài chính kế toán

Kiểm tra giám sát hớng dẫn, đôn đốc các đơn vị thực hiện mọi hoạt động sản xuất kinh doanh của đơn vị: Quản lý chặt chẽ thu và chi thực hiện quyền, nghĩa vụ với nhà nớc, với công ty, với người lao động.

Hớng dẫn các đơn vị mở sổ sách, tổ chức ghi chép, hạch toán đầy đủ rõ ràng tất cả các hoạt động sản xuất kinh doanh của các đơn vị.

Cấp phát đầy đủ, kịp thời các khoản chi phí cho các đơn vị, hớng dẫn lập chứng từ khế ớc, chứng từ vay vốn cho sản xuất kinh doanh khi cha có nguồn thu đáp ứng kịp thời cho sản xuất kinh doanh.

Kết hợp với phòng kinh tế kế hoạch giao khoán kịp thời những công trình do công ty ký hợp đồng cho các đơn vị thi công.

Tổng hợp báo cáo thực hiện tháng, quý, năm quan hệ với các cơ quan quản lý nhà nớc và các pháp nhân kinh tế : Ngân hàng ...

4. Phòng tổ chức tổng hợp.

Duyệt phong án tổ chức sản xuất và sử dụng lao động.

Ra quyết định bổ nhiệm, miễn nhiệm, nâng long, khen thưởng, kỷ luật với tất cả các CBCNV trong toàn công ty.

Tiếp nhận, điều động, ký hợp đồng lao động đối với người lao động từ 3 tháng trở lên.

Quản lý danh sách CBCNV đóng bảo hiểm xã hội và duyệt long ốm hàng tháng đối với công nhân viên chức.

Quản lý hồ sơ nhân sự, sổ BHXH, sổ lao động, HĐLĐ đối tượng từ 3 tháng trở lên.

Thực hiện công tác hành chính điều động xe trong công ty.

Quản lý danh sách mua BHYT cho CBCNV, phối hợp hớng dẫn kiểm tra các đơn vị khám sức khỏe định kỳ hàng năm cho CBCNV.

Quản lý danh sách số lợng quân dự bị, lực lợng phòng cháy, lực lợng phòng chống bão lụt.

Giới thiệu cho CBCNV đi đăng ký kết hôn.

Quản lý danh sách lực lợng Bảo vệ trong công ty.

Quản lý nhà đất và các khu tập thể cha giao bán.

Đề nghị công ty và Bộ XD khen thưởng cho CB cho những tập thể và cá nhân có thành tích trong LĐ sản xuất.

Kiểm tra giám sát hớng dẫn việc trả long cho CBCNV, lao động HĐ theo đúng quy định.

Tổng hợp báo cáo nhân sự tiền long hàng tháng, quý, năm theo quy định của cấp trên.

5. Phòng bảo hộ lao động.

Lập kế hoạch BHLĐ hàng năm cho toàn công ty trên cơ sở dự kiến kế hoạch sản xuất hàng năm của công ty và kế hoạch sản xuất năm do Tổng công ty giao.

Duyệt kế hoạch bảo hộ lao động hàng năm, quý, tháng cho các đơn vị thuộc công ty trên cơ sở kế hoạch sản xuất của công ty giao cho đơn vị và tờ trình dự kiến kế hoạch bảo hiểm lao động hàng năm, quý, tháng của các đơn vị.

Kiểm tra việc thực hiện kế hoạch Bảo hộ Lao động tháng, quý năm cho các đơn vị trực thuộc Công Ty và các đơn vị chức năng của Tổng công ty Thành phố Hà Nội.

- Kết hợp với công đoàn kiểm tra, đôn đốc, gia quyết định công nhận bộ máy an toàn viên tại các đơn vị, công trình.

- Thông qua tổ chức bộ máy an toàn lao động của các đơn vị thành viên từ xí nghiệp đến tổ, đội để báo cáo giám đốc công ty ra quyết định theo phân cấp của quy chế nội bộ này.

- Quan hệ với các tổ chức, đoàn thể từ thành phố Hà Nội, tổng công ty đến các đơn vị thành viên để kịp thời nắm bắt thông tin cơ chế, chính sách của Nhà nước về bảo hiểm lao động phổ biến cho các đơn vị học tập và áp dụng.

- Giảng dạy về BHLĐ cho toàn công ty theo kế hoạch. BHLĐ hàng năm được giám đốc công ty phê duyệt.
- Kiểm tra định kỳ, đột xuất công tác BHLĐ trên địa bàn công ty để kịp thời chấn chỉnh các sai phạm về nội quy, quy chế, luật BHLĐ.
- Có quyền đình chỉ công tác sản xuất tại các công trình của các đơn vị nếu phát hiện thấy nguy cơ mất an toàn lao động.
- Là Ủy viên thường trực của hội đồng BHLĐ công ty được giám đốc ủy quyền về việc ra quyết định đình chỉ thi công tởng phạt vì công tác an toàn lao động trong toàn công ty.
- Báo cáo trực tiếp với giám đốc công ty được phó giám đốc công ty có quyền phụ trách lĩnh vực về mọi hoạt động BHLĐ phòng chống bão lụt, phòng cháy chữa cháy.
- Tham gia với phòng kỹ thuật quản lý thi công, đội này công ty kiểm tra, đăng kiểm các loại máy móc trong toàn công ty.
- Kết hợp với bộ phận hành chính, y tế Công ty kiểm tra công tác VSLĐ và môi trường đặc biệt là việc thực hiện chế độ chính sách với lao động nữ trong công ty.
- Được phép lập, đề nghị sửa về thực hiện quy chế phân cấp vì công tác bảo hộ lao động của công ty với các đơn vị thành viên, kịp thời báo cáo giám đốc công ty các vi phạm để xử lý.
- Tổng hợp báo cáo tình hình thực hiện công tác bảo hộ lao động và quy chế phân cấp của công ty về công tác bảo hộ lao động. Trong báo cáo tổng kết quý, 6 tháng, năm của công ty.

6. Giám đốc công ty.

- Giám đốc công ty là người chịu trách nhiệm trước cơ quan quản lý về việc chỉ huy, điều hành các công việc của công ty, cùng một số công việc cụ thể, giám đốc công ty thực hiện việc ủy quyền theo công thức sau:
 - Giám đốc công ty ủy quyền cho phó giám đốc giúp việc, phụ trách công tác quản lý kỹ thuật thi công toàn công ty. Phó giám đốc giúp việc được ủy quyền là người chịu trách nhiệm trước pháp luật. Giám đốc công ty và lãnh đạo cấp trên về tình hình hoạt động và kết quả công tác quản lý kỹ thuật thi công trong phạm vi toàn công ty.
 - Giám đốc giao quyền cho thủ trưởng các đơn vị chịu trách nhiệm toàn diện về công tác quản lý kỹ thuật thi công trong tất cả các công trình do đơn vị thi công và thực hiện việc kiểm tra đối với tất cả các công trình trên phạm vi toàn công ty.

- Giám đốc công ty có quyền điều tiết, thay đổi nhiệm vụ thi công của đơn vị này cho đơn vị khác nếu xét thấy đơn vị được giao nhiệm vụ không đáp ứng được các yêu cầu thi công đề ra.

IV- Các hoạt động trong công ty.

1. Công tác đầu t:

- Công ty có hai hoạt động đầu t chính đó là đầu t vào máy móc thiết bị và đầu t vào dự án kinh doanh nhà.

- Sau khi có chủ trương của công ty, phòng kinh tế kế hoạch sẽ chủ trì lập báo cáo khả thi trên cơ sở phối hợp các phòng ban và các đơn vị trực thuộc trình giám đốc công ty và các cơ quan có thẩm quyền phê duyệt.

- Sau khi dự án khả thi được duyệt, phòng kinh tế kế hoạch chủ trì việc triển khai thực hiện dự án. Trên cơ sở các báo đã được giám đốc công ty duyệt.

- Phòng kinh tế kế hoạch có trách nhiệm theo dõi, thực hiện quá trình đầu t cho đến khi kết thúc và báo cáo quyết toán dự án trình các cấp.

- Công ty chủ trì và làm chủ đầu t của các dự án kinh doanh nhà sau khi đã được Tổng công ty và các cấp có thẩm quyền cho phép nghiên cứu khả thi các dự án đầu t phát triển nhà.

- Công ty có thể trực tiếp hoặc thuê cơ quan chức năng làm dự án khả thi tùy vào quy mô của từng dự án.

2. Công tác thị trường:

- Đăng ký và quản lý hồ sơ đăng ký dự thầu.

- Trong quá trình làm hồ sơ dự thầu phòng tài chính kế toán có trách nhiệm cung cấp các số liệu báo cáo tài chính và bảo lãnh dự thầu.

- Trong quá trình làm hồ sơ dự thầu công ty có thể yêu cầu các đơn vị trực thuộc cử cán bộ của mình tham gia.

- Phòng kinh tế kế hoạch có trách nhiệm theo dõi và quản lý các hợp đồng kinh tế của công ty.

- Các hợp đồng kinh tế đều do giám đốc công ty ký. Trong trường hợp giá trị hợp đồng nhỏ hơn 500 triệu đồng. Giám đốc công ty có thể ủy quyền cho phó giám đốc hoặc đứng đầu các đơn vị trực thuộc ký hợp đồng. Mọi hợp đồng sau khi ký kết đều phải nộp vì phòng kinh tế kế hoạch và phòng tài chính kế toán.

- Đảm bảo chủ động của các đơn vị trực thuộc trong quá trình thi công công trình công ty sẽ giao cho các đơn vị trực thuộc không qua các hợp đồng giao khoán nội bộ ký giữa công ty với đơn vị trực thuộc.

3. Công tác hành chính quản trị.

- Mọi tài sản đợc công ty giao hoặc trang bị, đơn vị phải có trách nhiệm bảo quản an toàn. Sử dụng tiết kiệm, đạt hiệu quả kinh tế cao và đúng pháp luật.

- Đơn vị có nghĩa vụ đóng góp kinh phí để bảo dỡng, sửa chữa nâng cấp phong tiện, thiết bị nhà cửa theo quy định của công ty.

- Đơn vị đợc quyền thuê văn phòng làm việc nhng trớc khi thuê phải báo cáo hoặc đợc giám đốc Công ty phê duyệt.

- Các thông tin trớc khi gửi đi trong và ngoài nớc phải qua giám đốc công ty ký duyệt nội dung, phòng tổ chức tổng hợp phải có sổ lập trình theo dõi thời gian chuyển tin. Tất cả các bản fax chuyển đi hay nhận đến đều phải đợc lu lại.

- Không đợc đóng dấu lu không vào những văn bản không có nội dung hoặc chữ ký không đủ thẩm quyền, không giao con dấu cho người không đúng trách nhiệm.

- Tất cả các văn bản đợc phát hành trong và ngoài công ty phải qua phòng tổ chức tổng hợp để ghi số công văn mới đợc phát hành.

4. Công tác quản lý sử dụng vốn và tài sản:

- Công ty đợc quyền sử dụng vốn và các quỹ của mình để phục vụ nhu cầu sản xuất kinh doanh theo nguyên tắc có hiệu quả, bảo toàn và phát triển đợc lập và sử dụng các quỹ của công ty theo quy định của bộ tài chính và quy chế của Bộ tài chính của Tổng công ty. Đợc quyền đầu t liên doanh góp cổ phần theo quy định của pháp luật và phơng án đợc tổng công ty phê duyệt.

- Công ty đợc huy động vốn từ các nguồn tín dụng và các nguồn vốn khác nhau theo quy định của pháp luật để thực hiện kế hoạch kinh doanh.

- Công ty đợc quyền chuyển nhượng thay thế, cho thuê, thế chấp cầm cố tài sản thuộc quyền quản lý của công ty để phục vụ cho mục đích kinh doanh của mình theo quy định của bộ tài chính.

- Công ty phải mở sổ kết toán theo dõi chính xác toàn bộ tài sản nguồn vốn cho công ty sử dụng theo đúng quy định hạch toán, kết toán, phản ánh kịp thời tình hình biến động tài sản vốn.

5. Công tác quản lý doanh thu chi phí và quản lý lợi nhuận:

-Doanh thu chủ yếu của công ty là doanh thu từ hoạt động kinh doanh và doanh thu từ các hoạt động khác: Hoạt động tài chính và các hoạt động bất thường.

-Chi phí của công ty bảo đảm chi đúng chế độ quy định mức kinh tế kỹ thuật, đơn giá được duyệt và có hoá đơn chứng từ hợp lệ, hợp pháp.

+Đối với các khoản chi phí dịch vụ mua ngoài công ty đều được lập dự toán ký hợp đồng nghiệm thu và thanh lý hợp đồng đều có chứng từ hợp pháp.

+Khi mua các vật t,v ăn phòng phẩm, công cụ để lập kế hoạch mua, lấy báo giá để phê duyệt trước khi mua.

+Các khoản chi phí quản lý doanh nghiệp đều do giám đốc hoặc phó giám đốc được uỷ quyền phê duyệt.

-Giám đốc công ty duyệt chi tạm ứng trên cơ sở các hợp đồng đã được ký kết hoặc báo giá.

-Lợi nhuận của công ty là kết quả kinh doanh của công ty bao gồm lợi nhuận từ hoạt động kinh doanh và lợi nhuận khác.

-Lợi nhuận theo tỷ lệ 20% trích vào các quỹ trong công ty.

6. Công tác tài chính kế toán:

-Phòng tài chính kế toán công ty kết hợp với phòng kinh tế kế hoạch xây dựng kế hoạch tài chính năm.

-Kế hoạch sản lượng doanh thu vốn.

-Kế hoạch vay vốn lu động.

-Kế hoạch tài sản cố định mua sắm dụng cụ sản xuất.

-Kế hoạch lợi nhuận và phân phối lợi nhuận.

-Phòng tài chính và phòng kế toán công ty có thể căn cứ vào chức năng nhiệm vụ của mình tiến hành kiểm tra thường xuyên hoặc đột xuất toàn bộ chứng từ thu chi tiền lương, chi vật t và các khoản chi phí phát sinh khác tại đơn vị.

-Các khoản nợ phải trả của công ty gồm.

+ Vốn vay ngắn hạn, dài hạn cho công ty vay phục vụ mục đích sản xuất kinh doanh.

+Các khoản nợ phải trả: Nợ phải trả ngắn hạn, nợ tiền lương, nợ tiền thông...

+ Các khoản chi phí phải trả.

+ Vốn kinh doanh huy động từ các tổ chức, cá nhân.

+Vốn cũ của công ty.

+ Khoản chênh lệch do đánh giá lại tài sản.

- + Khoản chênh lệch tỷ giá.
- + Quỹ đầu t phát triển.
- + Quỹ dự phòng tài chính.
- + Quỹ trợ cấp mất việc làm.
- + Quỹ khen thưởng và phúc lợi.
- + Lãi cha phân phối.
- + Các vốn khác theo quy định của pháp luật.

| Các chỉ tiêu | Đơn vị tính | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 |
|-----------------------|------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Tổng doanh thu | tỷ đồng | 100,32 | 150,87 5 | 210,33 | 310,4 | 402,7 |
| Tổng lợi nhuận | tỷ đồng | 30,22 | 72,87 | 100,73 | 130,2 | 109,8 |
| Nộp ngân sách | tỷ đồng | 10,135 | 15,232 | 22,72 | 31,8 | 43,5 |
| Thu nhập bình quân | Nghìn đồng | 700 | 850,32 2 | 983,82 | 1030,7 2 | 1132, 3 |

7. công tác quản lý chất lượng tiến độ thi công.

-Đối với các dự án có quy mô lớn, phức tạp căn cứ vào nhiệm vụ đợc giám đốc công ty giao, phòng kỹ thuật thi công có trách nhiệm nghiên cứu hồ sơ mời thầu để tham dự lập biện pháp thuyết minh, biện pháp tiến độ thi công và đề xuất các vấn đề kỹ thuật có liên quan đáp ứng hồ sơ mời thầu trình giám đốc công ty xem xét quyết định. Đối với những công trình dự án có quy mô nhỏ phòng kỹ thuật quản lý có trách nhiệm hướng dẫn về kỹ thuật để các xí nghiệp thực hiện việc chuyển bị hồ sơ mời thầu.

-Giám đốc công ty, chủ nhiệm công trình, đội trực thuộc công ty đợc giao nhiệm vụ thi công có trách nhiệm chỉ đạo các bộ phận chức năng tồn tại thẩm quyền quản lý tiếp nhận mặt bằng, nhận và nghiên cứu hồ sơ, thiết kế, các yêu cầu kỹ thuật, khối lượng để thực hiện biện pháp thi công, tiến độ thi công, so sánh và đối chiếu với hồ sơ chúng thầu để công ty hoàn chỉnh phù hợp với yêu cầu của hồ sơ thiết kế kỹ thuật và các yêu cầu khác của công trình, chủ động bàn bạc với chủ đầu t để thực hiện các điều chỉnh trên cho phù hợp.

Giám đốc công ty xét duyệt hoạch uỷ quyền xét duyệt biện pháp, tiến độ thi công tổng thể cho tất cả các công trình.

Thủ trưởng các đơn vị phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, khả thi của các điều kiện trong các biện pháp thi công và triển khai chuẩn bị các điều kiện cho khâu thi công.

-Trách nhiệm của phòng kỹ thuật quản lý thi công.

+Trưởng phòng kỹ thuật và quản lý thi công tổ chức triển khai mạng lưới cán bộ dõi quyền, phân công theo dõi kiểm tra việc thực hiện các nhiệm vụ thi công các công trình các đơn vị.

+Trưởng phòng kỹ thuật và quản lý thi công có nhiệm vụ quan hệ với thủ trưởng các đơn vị, kiểm tra hiện trường nắm bắt tình hình thực tế, thi công trên các công trình các diễn biến phát sinh, các thay đổi các khó khăn trở ngại để kịp thời giám gia giải quyết.

+Trưởng phòng kỹ thuật và quản lý thi công có quyền lập biên bản đình chỉ thi công công trình. Nếu xét thấy có sự vi phạm nghiêm trọng yêu cầu kỹ thuật, phong hại đến an toàn, chất lượng công trình và phải báo cho giám đốc công ty, chủ công trình trong cùng thời gian.

Trong công tác thi công các dự án của công ty vấn đề chất lượng công trình thi công được đảm bảo rất chặt chẽ, các yêu cầu kỹ thuật được tuân thủ chặt chẽ đảm bảo cho các công trình luôn đạt chất lượng cao. Thể hiện ở mặt tất cả các công trình được các đơn vị trong công ty thực hiện thi công đều phải tuân thủ việc lập biên bản nghiệm thu từng phần, văn bản sử lý kỹ thuật và các tài liệu pháp lý quan trọng trong quá trình thi công nếu thấy việc thi công không đảm bảo quy trình kỹ thuật thì công trình sẽ bị đình chỉ thi công theo thẩm quyền.

Chất lượng của công trình thi công các công trình được đảm bảo ở rất nhiều cấp. Từ cán bộ kỹ thuật chịu trách nhiệm giám sát kiểm tra các công trình thi công theo dõi số lượng, đơn giá và theo dõi trong suốt quá trình thi công rồi báo cáo lên trưởng phòng kỹ thuật và quản lý thi công. Trưởng phòng kỹ thuật và quản lý thi công có trách nhiệm kiểm tra thường tình hình thực tế thi công trên các công trình, giải quyết các phát sinh, thay đổi trở ngại khó khăn, có quyền lập biên bản thi công công trình nếu phát hiện có sự vi phạm nghiêm trọng về kỹ thuật, chất lượng công trình đồng thời báo cáo giám đốc công ty.

Giám đốc Công ty là người có thẩm quyền cao nhất quyết định đến chất lượng công trình đồng thời cũng là người chịu trách nhiệm cao nhất về chất lượng thi công công trình vì vậy mọi vấn đề phát sinh ảnh hưởng đến chất lượng, tiến độ thi công đều phải trình giám đốc công ty, mọi thay đổi trong kỹ thuật thi công đều phải được giám đốc công ty phê duyệt.

V- Đặc điểm lao động.

1. Cán bộ quản lý công ty.

| Tên đơn vị | Số cán bộ |
|-------------------------------------|-----------|
| Ban giám đốc | 6 |
| Phòng kinh tế kế hoạch và tiếp thị | 19 |
| Phòng kỹ thuật quản lý thi công | 22 |
| Phòng tài chính kế toán | 19 |
| Phòng tổ chức tổng hợp | 20 |
| Phòng bảo hộ lao động | 12 |
| Xí nghiệp xây dựng 1 | 15 |
| Xí nghiệp xây dựng 2 | 16 |
| Xí nghiệp xây dựng 3 | 17 |
| Xí nghiệp xây dựng 4 | 15 |
| Xí nghiệp xây dựng 5 | 14 |
| Xí nghiệp xây dựng cơ sở hạ tầng | 11 |
| Xí nghiệp phát triển kinh doanh nhà | 14 |
| Đội xe máy xây dựng | 13 |
| Đội xây dựng số 6 | 14 |
| Tổng cộng | 217 |

Trong công ty các cán bộ kỹ thuật đều là kỹ sư xây dựng, các cán bộ kỹ thuật trong các xí nghiệp ít nhất là tốt nghiệp các trường trung cấp xây dựng.

Lao động trực tiếp trong công ty chủ yếu là lao động hợp đồng đọc ký kết trực tiếp giữa người lao động hoặc nhóm người lao động với công ty theo yêu cầu của công trình thi công thông thường là khi ký kết công trình là kết thúc hợp đồng.

2. Trình độ năng lực cán bộ nhân viên:

Tổng số: 129 người.

Trình độ;

- Đại học: 78 người, gồm: Kỹ sư, Cử nhân các ngành

+ Kỹ sư xây dựng : 35

+ Kiến trúc sư : 07

+ Kỹ sư kinh tế xây dựng : 05

+ Kỹ sư vật liệu xây dựng : 02

+ Kinh tế quốc dân : 06

- + Kỹ s máy, điện : 05
- + Kế toán tài chính : 06
- + Cử nhân các ngành : 12
- Trung học các ngành : 30
- Nhân viên các nghề : 21

3. Tổng số công nhân kỹ thuật các nghề:

Tổng số: 142 người.

| T | Loại thợ | ậc 1 | ậc 2 | ậc 3 | ậc 4 | ậc5 | ậc 6 | ậc 7 | Tổng số |
|---|--------------------|------|------|------|------|-----|------|------|---------|
| | Mộc | | | | | | | | 1 2 |
| | Nề | | | 2 | 4 | 6 | | | 5 3 |
| | Sắt – hàn | | | 1 | | | | | 2 4 |
| | Điện, nớc | | | | | | | | 3 |
| | Lái xe – Lái cầu | | | | | | | | 8 |
| | Cầu tháp | | | | | | | | 4 |
| | Máy trắc đặc | | | | | | | | 5 |
| | Lao độnđ phổ thông | | | | 2 | 0 | | | 3 3 |
| | | | | 8 | 2 | 7 | | | 1 42 |

Chính vì đặc thù đó lên số lợng lao độnđ trực tiếp lên công ty rất khó nắm rõ. Có những tháng cuối năm từ tháng 10, 11, 12 lợng lao độnđ trực tiếp lên đến trên 10.000 người nhng thông những tháng đầu năm lại không có mấy số lợng lao độnđ trực tiếp.

Theo phong thức hợp độnđ lao độnđ ở công ty là phù hợp vì ngành xây dựng là ngành mang tính mùa vụ cao khi đó khi cần lao độnđ thì cần rất nhiều để thi công công trình ngược lại khi kết thúc công trình thì lợng lao độnđ đó lại chờ thành d thừa. Vì vậy, công ty thông sử dụng các hợp độnđ lao độnđ dới 3 tháng.

VI. Tình hình và phong hướng sản xuất kinh doanh của công ty trong thời kỳ sắp tới.

-Trong những năm tới đây nhu cầu xây dựng nhà ở của công dân tăng do mức sống dân c (dân c thành phố Hà Nội) tăng cho lên nhu cầu xây dựng nhà ở tăng đồng thời tỷ lệ di dân về đô thị ngày càng cao khiến cho hiện nay đang bị thiếu nhà ở. Chính vì vậy hiện nay và tới đây công ty đang tập chung đầu t vào các dự án xây dựng nhà ở cho dân và các dự án di dân của thành phố.

-Với sự phát triển mạnh của công nghiệp hoá và hiện đại hoá hiện nay công ty đang ngày càng đầu t mạnh vào trang thiết bị máy móc phục vụ cho xây dựng để phù hợp với sự đi lên của xã hội.

-Do mức sống dân c tăng lên nhu cầu vui chơi giải trí của người dân dần tăng theo. Công ty đã chủ động đầu t vào các dịch vụ vui chơi giải trí nh Công viên nước Hồ Tây.

-Tích cực cải tiến công nghệ nâng chất lượng công trình thi công đồng thời tham gia đấu thầu các công trình lớn trong nớc và quốc tế.

VII- Đánh giá điểm mạnh điểm yếu của công ty.

-Công ty có một người lãnh đạo giàu kinh nghiệm và am hiểu về chuyên môn, công ty có ban quản trị đặc lực năng nổ trẻ nhng có tính sáng tạo có những sáng kiến tiết kiệm nhiều chi phí.

-Công ty có đội ngũ kỹ thuật, chuyên môn am hiểu rõ ngành xây dựng, 90% cán bộ kỹ thuật là kỹ s xây dựng điểm này chứng tỏ đây là mặt mạnh của công ty.

-Công ty có khả năng tự thiết kế bản vẽ lập hồ sơ dự thầu đến thi công đảm bảo công trình, thi công có tính đồng bộ.

-Công ty đợc quyền sử dụng vốn và các quỹ của mình để phục vụ nhu cầu sản xuất kinh doanh theo nguyên tắc có hiệu quả, bảo toàn và phát triển đợc lập và sử dụng các quỹ của công ty theo quy định của bộ tài chính và quy chế của Bộ tài chính của Tổng công ty. Đợc quyền đầu t liên doanh góp cổ phần theo quy định của pháp luật và phong án đợc tổng công ty phê duyệt.