

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐỒNG THÁP
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CỘNG ĐỒNG ĐỒNG THÁP**



GIÁO TRÌNH

**MÔN HỌC QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG
NGÀNH QUẢN TRỊ DNVVN
TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG**

*(Ban hành kèm theo Quyết định Số: QĐ-CD-ĐT ngày tháng năm 201
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Cộng đồng Đồng Tháp)*

Đồng Tháp, năm 201

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

TaiLieu.vn

LỜI GIỚI THIỆU

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.

Nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp, bên cạnh nhiều yếu tố khác, có thể nói chất lượng hàng hóa và dịch vụ giữ một vai trò quan trọng, nhất là sau khi chúng ta gia nhập Tổ chức Thương mại thế giới WTO.

Mục tiêu bài giảng:

- Kiến thức: Trang bị cho người học những kiến thức chung về chất lượng và quản lý chất lượng sản phẩm, bao gồm khái niệm chất lượng, quản lý chất lượng; công cụ quản lý chất lượng; phương pháp quản lý chất lượng và tiêu chuẩn quản lý chất lượng.
- Kỹ năng: Nắm được những vấn đề cơ bản của quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ, trên cơ sở đó từng bước vận dụng vào quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ trong kinh doanh.

Nội dung bài giảng gồm 5 chương:

- Chương 1: MỘT SỐ NGUYÊN TẮC CƠ BẢN ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
- Chương 2: MỘT SỐ KHÁI NIỆM VÀ THUẬT NGỮ LIÊN QUAN ĐẾN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
- Chương 3: NHỮNG NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA TIÊU CHUẨN QUỐC TẾ VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 9000
- Chương 4: LƯỢNG HÓA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG

Trong quá trình biên soạn bài giảng không tránh khỏi những thiếu sót, rất mong nhận được những ý kiến đóng góp quý báu của các độc giả, các bạn sinh viên để bài giảng này ngày càng hoàn thiện hơn trong những lần tái bản sau.

Đồng Tháp, ngày.....tháng 10 năm 2017

Tham gia biên soạn

Chủ biên: ThS Nông Thị Mỹ Duyên

MỤC LỤC

	Trang
LỜI GIỚI THIỆU	2
MỤC LỤC	3
DANH MỤC CÁC BẢNG, HÌNH.....	5
DANH MỤC CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT	6
GIÁO TRÌNH MÔN HỌC	7
Chương 1: MỘT SỐ NGUYÊN TẮC CƠ BẢN ĐỐI VỚI HỆ THỐNG	
QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	8
1. Vai trò, vị trí của HTQLCL trong một tổ chức, một doanh nghiệp	8
2. Một số nguyên tắc trong quản lý chất lượng.....	14
3. Một số yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng.....	21
CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 1.....	24
Chương 2: MỘT SỐ KHÁI NIỆM VÀ THUẬT NGỮ LIÊN QUAN ĐẾN	
QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	25
1. Sơ đồ các khái niệm liên quan đến QLCL và tiêu chuẩn ISO 9000	25
2 Giải thích một số định nghĩa quan trọng.....	37
2.1 Chất lượng.....	37
2.2 Hệ thống quản lý chất lượng	37
2.3 Bối cảnh tổ chức.....	37
2.4 Bên quan tâm.....	37
2.5 Hỗ trợ	38
3. Thuật ngữ và định nghĩa.....	40
3.1 Thuật ngữ liên quan đến cá nhân hoặc con người	40
3.2 Thuật ngữ liên quan đến tổ chức.....	40
3.3 Thuật ngữ liên quan đến hoạt động.....	42
3.4 Thuật ngữ liên quan đến quá trình	44
3.5 Thuật ngữ liên quan đến hệ thống.....	46
3.6 Thuật ngữ liên quan đến yêu cầu.	48
3.7 Thuật ngữ liên quan đến kết quả.	50
3.8 Thuật ngữ liên quan đến dữ liệu, thông tin và tài liệu.	54
3.9 Thuật ngữ liên quan đến khách hàng	57
3.10 Thuật ngữ liên quan đến đặc tính.....	58
3.11 Thuật ngữ liên quan đến xác định.....	60
3.12 Thuật ngữ liên quan đến hành động.....	61

3.13 Thuật ngữ liên quan đến đánh giá	63
CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 2.....	67
Chương 3: NHỮNG NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA TIÊU CHUẨN	
QUỐC TẾ VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 9000	68
1. Giới thiệu khái quát về bộ tiêu chuẩn ISO 9000	68
1.1 Tổ chức ISO	68
1.2 Giới thiệu về Tiêu chuẩn ISO 9000	69
2. ISO 9001:2015 – Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu.....	71
2.1 Sơ lược về tiêu chuẩn ISO 9001:2015	71
2.2 Mục đích của Tiêu chuẩn ISO 9001:2015	74
2.3 Các nguyên tắc của ISO 9001:2015	74
2.4 Triết lý về QLCL của ISO 9001:2015	75
3. Các bước triển khai và áp dụng ISO 9001:2015	78
4. Một số tiêu chuẩn chất lượng tại Việt Nam và Quốc tế.....	81
4.1 Tiêu chuẩn VietGAP	81
4.2 Tiêu chuẩn ISO 22000	86
4.3 Tiêu chuẩn GlobalGAP.....	89
CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 3.....	91
Chương 4: LƯỢNG HÓA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG	92
1. Cơ sở lý luận	92
2. Trình tự các bước đánh giá chất lượng	93
3. Các phương pháp đánh giá chất lượng.....	94
4. Lượng hóa một số chỉ tiêu chất lượng	97
4.1 Hệ số chất lượng (K_a)	97
4.2 Xác định mức chất lượng (M_Q).....	98
4.3 Trình độ chất lượng của sản phẩm (T_C)	100
4.4 Chất lượng toàn phần của sản phẩm (Q_T)	100
4.5 Hệ số phân hạng sản phẩm (K_{ph} ; K_{tt}).....	101
5. Một số công cụ thống kê chất lượng	102
CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 4.....	109
TÀI LIỆU THAM KHẢO	110

DANH MỤC CÁC BẢNG, HÌNH

	Trang
Hình 1.1 Quá trình hoạt động của một doanh nghiệp	8
Hình 2.1 Các khái niệm liên quan đến cá nhân hoặc con người.....	24
Hình 2.2 Các khái niệm liên quan đến tổ chức	25
Hình 2.3 Các khái niệm về hoạt động	26
Hình 2.4 Các khái niệm liên quan đến quá trình.....	27
Hình 2.5 Các khái niệm liên quan đến hệ thống	28
Hình 2.6 Các khái niệm liên quan đến yêu cầu.....	29
Hình 2.7 Các khái niệm liên quan đến kết quả	30
Hình 2.8 Các khái niệm liên quan đến dữ liệu, thông tin và văn bản.....	31
Hình 2.9 Các khái niệm liên quan đến khách hàng.....	32
Hình 2.10 Các khái niệm liên quan đến đặc tính	33
Hình 2.11 Các khái niệm liên quan đến xác định	34
Hình 2.12 Các khái niệm liên quan đến hành động	35
Hình 2.13 Các khái niệm liên quan đến đánh giá	36
Hình 3.1 Mô hình quản lý chất lượng theo MBP.....	76
Hình 3.2 Các điều khoản trong ISO 9001	78
Hình 3.3 Các bước chuẩn bị chứng nhận và chứng nhận	80
Hình 3.4 Quy trình sản xuất và phân phối	82
Hình 4.1 Quy trình đánh giá chất lượng bằng phương pháp chuyên gia.....	96

DANH MỤC CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT

- ISO (International Organization for Standardization): Bộ Tiêu chuẩn quốc tế về quản lý Chất lượng.
- ISO 14001 Hệ thống quản lý môi trường
- ISO 22000 Hệ thống quản lý an toàn thực phẩm (food chain)
- ISO/TS 29001 Công nghiệp dầu khí và hóa dầu
- HACCP Hệ thống Phân tích các nguy cơ và Kiểm soát các điểm trọng yếu trong lĩnh vực nông sản thực phẩm
- GMP Quy chế thực hành sản xuất tốt trong lĩnh vực dược và thực phẩm
- OHSAS 18001 Hệ thống quản lý an toàn về sức khỏe nghề nghiệp
- SA 8000 Hệ thống trách nhiệm xã hội
- ASEAN - Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á
- TBT (Technical Barriers to Trade): Rào cản kỹ thuật trong thương mại.
- IEC (International Electrotechnical Commission) Ủy ban kỹ thuật Điện quốc tế
- ITU – International Telecommunication Union: Tổ chức viễn thông quốc tế.
- WTO – World Trade Organization: Tổ chức thương mại thế giới.
- IPPC – International Plant Protection Convention: Hội nghị bảo vệ thực vật quốc tế.
- SCP – Chi phí ẩn của sản xuất
- QC – Quality Control: Kiểm soát chất lượng
- MBP – Management By Process: Quản lý theo quá trình
- TQM (Total Quality Management): Quản lý chất lượng đồng bộ.
- TC – QCKT: Tiêu chuẩn – Quy chuẩn kỹ thuật.
- QLCL: Quản lý chất lượng

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Quản Trị Chất Lượng

Mã môn học: CKT407

Thời gian thực hiện môn học: 40 giờ; (Lý thuyết: 20giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 18 giờ; Kiểm tra 2 giờ)

I. Vị trí, tính chất của môn học:

- Vị trí: Quản trị chất lượng sản phẩm là môn học bắt buộc thuộc nhóm các môn học chuyên ngành trong chương trình đào tạo trung cấp.

- Tính chất: Quản trị chất lượng là một trong những nội dung quan trọng của ngành đào tạo nhằm thực hiện mục tiêu nâng cao công tác quản lý chất lượng cho người học.

II. Mục tiêu môn học: Sau khi học xong học phần quản trị chất lượng, người học có khả năng:

- Kiến thức:

+ Nhận thức đúng các vấn đề cơ bản về quản lý chất lượng cũng như tác động của nó đối với sự thành công của các tổ chức.

+ Nhận biết và sử dụng được một số kỹ thuật để kiểm soát và cải tiến chất lượng sản phẩm/ dịch vụ, chất lượng quá trình, chất lượng hệ thống quản lý.

- Kỹ năng: Lựa chọn và lập được kế hoạch triển khai một hệ thống quản lý chất lượng thích hợp cho từng loại hình doanh nghiệp.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm: Có năng lực làm việc theo nhóm một cách hiệu quả, năng lực trình bày và phản biện bằng lời nói, năng lực chuẩn bị và trình bày một bài viết về các chủ đề liên quan đến quản trị chất lượng.

CHƯƠNG 1

MỘT SỐ NGUYÊN TẮC CƠ BẢN ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

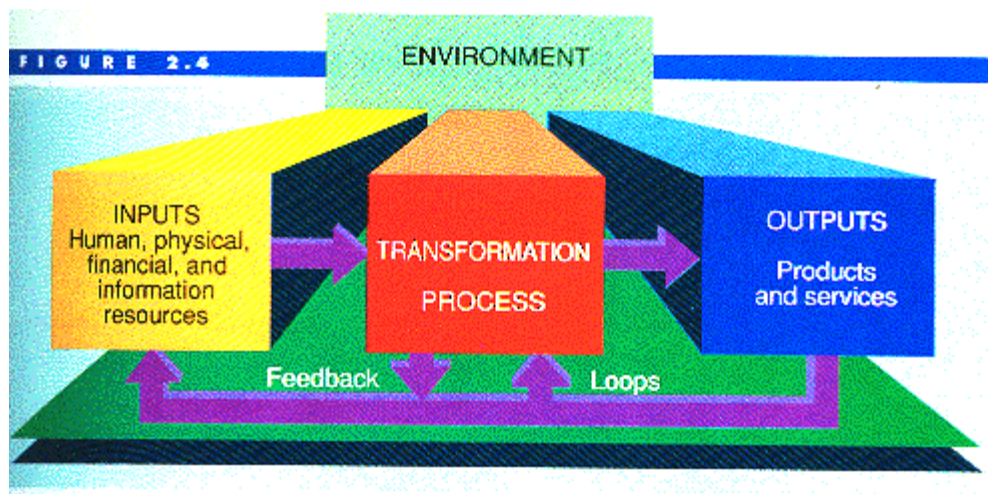
Mục tiêu:

- Tầm quan trọng của hệ thống quản lý chất lượng trong một tổ chức, một doanh nghiệp.
- Các nguyên tắc và yêu cầu đối với hệ thống quản lý chất lượng.
- Những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng.

1. Vai trò, vị trí của hệ thống quản lý chất lượng trong một tổ chức, một doanh nghiệp

1.1 Quan điểm về hệ thống quản lý chất lượng trong một tổ chức, một doanh nghiệp.

Quản lý kinh tế ở tầm vĩ mô cũng như vi mô thực chất là một quá trình quản lý về mặt lượng, mặt chất và con người, nhằm đạt mục tiêu cuối cùng là: Khai thác mọi tiềm năng, sử dụng hợp lý, hiệu quả và tiết kiệm nhất các nguồn lực, để nâng cao năng suất lao động, chất lượng sản phẩm, dịch vụ thỏa mãn tối đa nhu cầu của xã hội với chi phí thấp nhất.



Hình 1.1 Quá trình hoạt động của một doanh nghiệp

1.1.1 Hệ thống quản lý của doanh nghiệp phải có khả năng quản lý và kiểm soát tốt cả 3 lĩnh vực chủ yếu sau:

- “PHẦN CỨNG” bao gồm: Tài sản, trang thiết bị, nguyên vật liệu, tiền bạc... là phần vật chất cần thiết của bất kỳ tổ chức nào - người ta còn gọi nó là phần “Lượng” của doanh nghiệp.

- “PHẦN MỀM” bao gồm: Các thông tin, các phương pháp công nghệ, phương pháp quản lý điều hành, các chủ trương chính sách, cơ chế kiểm tra, kiểm soát ... Đây là phần “Chất” quan trọng, có tính chất quyết định khả năng quản lý một tổ chức, một doanh nghiệp.

- “PHẦN CON NGƯỜI” (Nguồn nhân lực) bao gồm mọi người trong tổ chức (nhà lãnh đạo, nhà quản lý và các nhân viên...) là nguồn lực quan trọng nhất trong tất cả các nguồn lực của doanh nghiệp.

1.1.2 Thông thường để quản lý các tổ chức, doanh nghiệp cùng một lúc phải thiết lập và vận hành ít nhất 5 hệ thống quản lý cụ thể sau:

- HỆ THỐNG QUẢN LÝ KỸ THUẬT – TMS – Technical Management System – Đây là hệ thống quản lý nhằm kiểm soát tất cả các vấn đề liên quan đến kỹ thuật và công nghệ sản xuất, liên quan đến toàn bộ quá trình sản xuất hoặc cung cấp dịch vụ.

- HỆ THỐNG QUẢN LÝ TÀI CHÍNH – FMS – Financial Management System – là hệ thống quản lý được thiết lập nhằm quản lý những vấn đề liên quan đến các khía cạnh về tài chính, tài sản của doanh nghiệp.

- HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG – QMS – Quality Management System - là hệ thống quản lý nhằm định hướng và kiểm soát tổ chức về những vấn đề liên quan đến chất lượng sản phẩm, chất lượng các quá trình và chất lượng các hoạt động quản lý ... trong doanh nghiệp.

- HỆ THỐNG QUẢN LÝ MÔI TRƯỜNG – EMS – Environment Management System - là hệ thống quản lý nhằm kiểm soát các vấn đề liên quan đến môi trường phát sinh từ những hoạt động của doanh nghiệp.

- HỆ THỐNG QUẢN LÝ NGUỒN NHÂN LỰC – HMS – Humane Resource Management System – Hệ thống quản lý và kiểm soát những vấn đề liên quan đến nguồn nhân lực, cũng như những trách nhiệm xã hội của một tổ chức đối với việc phát triển nguồn nhân lực.

Những hệ thống quản lý trên không thể thiếu được trong bất kỳ tổ chức, doanh nghiệp nào. Tuy nhiên, do những đặc tính riêng của các đối tượng quản lý, mỗi một hệ thống quản lý có những phương pháp và kỹ thuật đặc thù khác nhau, nếu chúng ta quản lý không đồng bộ, nhiều khi nó lại cản trở, gây khó khăn cho hệ thống khác.

Để quản lý tốt các hệ thống đó, chúng ta không chỉ dựa vào những kinh nghiệm hoặc là năng khiếu bẩm sinh, mà phải có phương pháp quản lý khoa học. Các hệ thống quản lý đó phải được thiết lập và vận hành theo những nguyên tắc nhất

định và phải được phối hợp một cách chặt chẽ, đồng bộ, được đặt dưới sự kiểm soát của nhà quản lý, nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp, quyền lợi người tiêu dùng và xã hội.

1.1.3 Để hiểu được Chất Lượng là gì? chúng ta hãy lướt qua vài quan điểm điển hình sau đây:

- Theo từ điển Triết học của Liên Xô cũ thì: “*Chất lượng là tính xác định về bản chất của khách thể, nhờ đó mà nó là cái đó, chứ không phải là cái khác và cũng nhờ đó mà những khác biệt với các khách thể khác*”. Điều này có nghĩa là Chất lượng của một đối tượng thì gắn liền với đối tượng đó, không tách rời đối tượng.

- Theo từ điển tiếng Việt phổ thông thì: “*Chất lượng là cái tạo nên phẩm chất, giá trị con người, sự vật hoặc sự việc, vừa là cái tổng thể tính chất, thuộc tính cơ bản của sự vật, cái sự khác biệt của sự vật này phân biệt với sự vật khác*”.

- Theo từ điển Phương Tây (Oxford Pocket Dictionary) thì: “*Chất lượng là mức độ hoàn thiện, đặc trưng so sánh hay đặc trưng tuyệt đối, dấu hiệu đặc thù, các dữ kiện, các thông số cơ bản*”.

Từ những khái niệm về Chất lượng trên ta thấy rằng mỗi đối tượng, mỗi sự vật đều chứa đựng những thuộc tính nói lên đối tượng đó.

1.1.4 Tình hình quản lý chất lượng ở nước ta trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế.

- Quản lý chất lượng là một khái niệm rộng xét từ khái niệm “quản lý” và “chất lượng”. Theo định nghĩa của Tổ chức Tiêu chuẩn hóa Quốc tế (ISO) nêu trong Tiêu chuẩn Quốc tế ISO 9000:2007.

- Chất lượng là mức độ đáp ứng yêu cầu của một tập hợp các đặc tính vốn có;

- Quản lý chất lượng được hiểu là các hoạt động nhằm điều chỉnh và kiểm soát một cơ quan, tổ chức về (vấn đề) chất lượng.

Từ những quan niệm trên có thể thấy rằng: “Chất lượng” không chỉ là việc thỏa mãn những quy cách kỹ thuật hay một yêu cầu cụ thể nào đó, mà là sự thỏa mãn khách hàng về mọi phương diện.

Theo các định nghĩa này ta có thể thấy phạm vi quản lý là rất rộng. Tuy nhiên, đứng ở phạm vi quốc gia quản lý chất lượng được thực hiện chủ yếu ở hai cấp độ chính là Nhà nước và Doanh nghiệp. Xét về đối tượng, đối tượng của quản lý chất lượng chính là các sản phẩm của tổ chức, trong đó bao gồm hàng hóa, dịch vụ hoặc quy trình. Cần xem xét vai trò của quản lý chất lượng ở cấp nhà nước và

cấp doanh nghiệp đối với hàng hóa, dịch vụ và quy trình trong hành trình Việt Nam hội nhập với nền kinh tế quốc tế.

1.2 Quản lý nhà nước về chất lượng

Trước hết phải thấy rằng quản lý nhà nước về chất lượng là hoạt động tổng hợp mang tính kỹ thuật, kinh tế và xã hội, mục tiêu, biến đổi theo thời gian và thông qua các cơ chế, chính sách và hệ thống tổ chức.

Mục tiêu quản lý chất lượng của Nhà nước Việt Nam là “để đảm bảo nâng cao chất lượng hàng hóa, hiệu quả sản xuất, kinh doanh, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh và người tiêu dùng, sử dụng hợp lý nguồn tài nguyên thiên nhiên và lao động, bảo vệ môi trường, thúc đẩy tiến bộ khoa học và công nghệ, tăng cường năng lực quản lý nhà nước, tạo điều kiện thuận lợi cho việc hợp tác kỹ thuật, kinh tế và thương mại quốc tế” (Pháp lệnh Chất lượng Hàng hóa 1999).

Để thực hiện những mục tiêu nói trên, các biện pháp sau đây được tiến hành: Ban hành và áp dụng tiêu chuẩn chất lượng hàng hóa; Kiểm tra và chứng nhận chất lượng hàng hóa, áp dụng và chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng; công nhận năng lực kỹ thuật và quản lý của các tổ chức hoạt động trong lĩnh vực chất lượng, thanh tra và xử lý các vi phạm về chất lượng. Những biện pháp quản lý của nhà nước về chất lượng này được thể hiện trong hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về chất lượng. Điều đó phù hợp với xu hướng chung của quản lý nhà nước bằng pháp luật.

Nếu so sánh các quy định pháp luật của Việt Nam đối với chất lượng hàng hóa hiện nay, kể cả Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật (Luật TC & QCKT) mới được ban hành chúng ta thấy rằng phần lớn các nguyên tắc và yêu cầu của Hiệp định Hàng rào kỹ thuật trong thương mại (TBT – Technical Barriers to Trade) và Hiệp định Áp dụng các biện pháp vệ sinh động và thực vật đã được đáp ứng. Tuy nhiên, cũng cần phải chỉ ra một thực tế là đâu đó cũng còn có những sự không đồng bộ trong các quy định có liên quan giữa các cơ quan khác nhau, trong các biện pháp khác nhau được áp dụng mà nguyên nhân không phải từ phía chủ quan các cơ quan muốn áp đặt sự không đồng bộ đó để cản trở thương mại trong nước và với nước ngoài, mà do những yếu tố lịch sử và đặc biệt yếu tố về nguồn lực (nhân lực và vật lực).

Trong số các biện pháp quản lý chất lượng nêu trong Luật TC & QCKT, biện pháp người sản xuất kinh doanh công bố hàng hóa, dịch vụ do mình sản xuất hoặc cung cấp phù hợp với tiêu chuẩn hoặc quy chuẩn kỹ thuật. Đây là một trong các bài

bản quản lý được ISO đưa ra và khuyến khích các quốc gia áp dụng. Có thể nói Việt Nam là một nước tiên phong trong khu vực ASEAN áp dụng một cách rộng rãi. Việc áp dụng phương thức này sẽ làm giảm bớt sự can thiệp không cần thiết của các cơ quan nhà nước vào hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp và như vậy sẽ tiết kiệm được chi phí, thời gian cho doanh nghiệp và sản phẩm sẽ rẻ hơn, nhanh đến với người tiêu dùng hơn. Tuy nhiên, cũng phải thấy rằng để thực hiện phương thức này, Nhà nước đã đặt niềm tin rất lớn vào các doanh nghiệp khi thể hiện trách nhiệm xã hội của mình đối với chất lượng hàng hóa, dịch vụ mình làm ra hay cung cấp, bên cạnh đó đòi hỏi người tiêu dùng phải nâng cao nhận thức để hiểu được các quyền hợp pháp và trách nhiệm công dân của mình đối với vấn đề chất lượng sản phẩm trong quá trình mua và sử dụng chúng.

Biện pháp quản lý chất lượng khác cũng được Luật TC & QCKT đề cập như chứng nhận sự phù hợp của hàng hóa, dịch vụ hoặc quy trình với tiêu chuẩn hoặc quy chuẩn kỹ thuật, công nhận năng lực của các tổ chức hoạt động trong hoạt động kiểm tra, giám định và chứng nhận chất lượng sản phẩm hoặc quá trình/ hệ thống quản lý chất lượng, việc thừa nhận lẫn nhau giữa Việt Nam với các nước về tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm nhằm thuận lợi hóa thương mại. Những biện pháp được hài hòa ở mức độ cao với các tiêu chuẩn hoặc/và khuyến nghị của các tổ chức quốc tế có liên quan như ISO, IEC, ITU, và cả OIE, IPPC.

1.3 Quản lý chất lượng trong doanh nghiệp

Hoạt động quản lý chất lượng trong doanh nghiệp về nguyên lý khác với hoạt động quản lý của nhà nước đối với chất lượng. Điều này là do tính chất tổ chức của cơ quan nhà nước và của doanh nghiệp rất khác nhau vì những mục tiêu khác nhau.

Hoạt động quản lý chất lượng trong các doanh nghiệp hay nói rộng hơn là của các tổ chức không phải là nhà nước cũng hết sức đa dạng do tính chất hoạt động của các tổ chức này.

Bộ Tiêu chuẩn Quốc tế ISO 9000 được thông qua lần đầu tiên vào năm 1987 (ISO 9000:1987), đến năm 2000 bộ tiêu chuẩn này đã được sửa đổi bổ sung lần thứ ba với ký hiệu ISO 9000:2007. Đây là sự thay đổi về chất đối với bộ tiêu chuẩn này, đó chính là sự thay đổi khái niệm “đảm bảo chất lượng” bằng “quản lý chất lượng”. Khái niệm “quản lý chất lượng” không chỉ dành cho các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh hàng hóa và dịch vụ, mà còn cho tất cả các tổ chức khác như tổ chức sự nghiệp: Nhà trường, bệnh viện, viện nghiên cứu... và cả các cơ quan hành chính nhà nước, các tổ chức chính trị. Nghĩa là có thể áp dụng cho tất cả những tổ

chức nào muốn nâng cao hiệu quả hoạt động của mình nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu ngày càng tăng của khách hàng khi sử dụng sản phẩm của mình. Khái niệm sản phẩm ở đây theo đó cũng hết sức rộng: Kết quả của một quá trình hoạt động của con người. Đây cũng là hệ quả tất yếu quá trình quản lý chất lượng của thế giới trước tác động của quá trình toàn cầu hóa nói chung và tự do hóa thương mại đang ngày càng sâu rộng. Các phương thức và công cụ quản lý chất lượng cơ bản bao gồm:

- Kiểm tra chất lượng (Quality Inspection) với mục tiêu để sàng lọc các sản phẩm không phù hợp, không đáp ứng yêu cầu, có chất lượng kém ra khỏi các sản phẩm phù hợp, đáp ứng yêu cầu, có chất lượng tốt. Mục đích là chỉ có sản phẩm đảm bảo yêu cầu đến tay khách hàng.

- Kiểm soát chất lượng (Quality Control – QC) với mục tiêu ngăn ngừa việc tạo ra, sản xuất ra các sản phẩm khuyết tật. Để làm được điều này, phải kiểm soát các yếu tố như con người, phương pháp sản xuất, tạo ra sản phẩm (như dây truyền công nghệ), các đầu vào (như nguyên, nhiên vật liệu...), công cụ sản xuất (như trang thiết bị công nghệ) và yếu tố môi trường (như địa điểm sản xuất).

- Kiểm soát chất lượng toàn diện (Total Quality Control – TQC) với mục tiêu kiểm soát tất cả các quy trình tác động đến chất lượng kể cả các quá trình xảy ra trước và sau quá trình sản xuất sản phẩm, như khảo sát thị trường, nghiên cứu, lập kế hoạch, phát triển, thiết kế và mua hàng; và lưu kho, vận chuyển, phân phối, bán hàng và dịch vụ sau khi bán hàng.

- Quản lý chất lượng đồng bộ (Total Quality Management – TQM) với mục tiêu của TQM là cải tiến chất lượng sản phẩm và thỏa mãn khách hàng ở mức tốt nhất có thể. Phương pháp này cung cấp một hệ thống toàn diện cho hoạt động quản lý và cải tiến mọi khía cạnh có liên quan đến chất lượng và huy động sự tham gia của tất cả các cấp, của mọi người nhằm đạt được mục tiêu chất lượng được đặt ra.

Sự liệt kê các phương pháp quản lý chất lượng nêu trên cũng phản ánh sự phát triển của hoạt động quản lý chất lượng trên phạm vi thế giới diễn ra trong hàng thế kỷ qua, thông qua sự thay đổi tư duy của các nhà quản lý chất lượng trong tiến trình phát triển kinh tế, thương mại, khoa học và công nghệ của thế giới.

Ngoài các bộ tiêu chuẩn của ISO về hệ thống quản lý chất lượng (ISO 9001), nhiều các hệ thống khác cũng đang được các doanh nghiệp Việt Nam xem xét áp dụng, như ISO 14001 – hệ thống quản lý môi trường, HACCP – Hệ thống Phân tích các nguy cơ và Kiểm soát các điểm trọng yếu trong lĩnh vực nông sản thực phẩm, GMP – Quy chế thực hành sản xuất tốt trong lĩnh vực dược và thực phẩm,

OHSAS 18001 – Hệ thống quản lý an toàn về sức khỏe nghề nghiệp, SA 8000 Hệ thống trách nhiệm xã hội và các hệ thống quản lý chất lượng tích hợp hoặc đặc thù như ISO 22000 Hệ thống quản lý an toàn thực phẩm (food chain), ISO/TS 29001 Công nghiệp dầu khí và hóa dầu – Hệ thống quản lý chất lượng trong các ngành công nghiệp đặc thù- yêu cầu đối với các tổ chức cung cấp sản phẩm và dịch vụ.

Ngoài các doanh nghiệp, việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của các tổ chức sự nghiệp và các cơ quan hành chính nhà nước cũng được quan tâm. Việc ban hành thực hiện Quyết định của Thủ Tướng như là một biện pháp của Chính phủ trong nỗ lực cải cách hành chính nhằm đạt được những mục tiêu phát triển kinh tế xã hội, dựa trên những kinh nghiệm của quốc tế trong lĩnh vực quản lý chất lượng. Điều này cho thấy hoạt động quản lý chất lượng ở Việt Nam đang có những bước hội nhập quốc tế mạnh mẽ và có chiều sâu.

Hoạt động quản lý chất lượng ở Việt Nam có bề dày hơn nửa thế kỷ. Trong thời gian đó, hoạt động này đã có những đóng góp nhất định cho phát triển kinh tế xã hội. Hoạt động quản lý chất lượng với mức độ hội nhập quốc tế tương đối cao sẽ càng có vai trò và vị trí to lớn hơn trong việc góp phần đạt được mục tiêu phát triển kinh tế xã hội mà Đảng và Nhà nước đề ra.

2. Một số nguyên tắc trong quản lý chất lượng

2.1 Hướng vào khách hàng

2.1.1 Nội dung

Trọng tâm chính của quản lý chất lượng là đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và phấn đấu vượt xa hơn mong đợi của khách hàng.

2.1.2 Lý giải

Thành công bền vững đạt được khi một tổ chức thu hút và giữ được lòng tin của khách hàng và các bên quan tâm liên quan khác. Mọi khía cạnh trong việc tương tác với khách hàng đều mang lại cơ hội tạo ra nhiều giá trị hơn cho khách hàng. Việc hiểu được nhu cầu và mong đợi hiện tại và tương lai của khách hàng và các bên quan tâm khác đóng góp cho sự thành công bền vững của tổ chức.

2.1.3 Lợi ích chính

- Tăng giá trị cho khách hàng;
- Nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng;
- Nâng cao sự gắn bó của khách hàng;
- Tăng cường kinh doanh lặp lại;
- Nâng cao uy tín của tổ chức;

- Mở rộng cơ sở khách hàng;
- Tăng doanh thu và thị phần.

2.1.4 Hành động có thể thực hiện

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

- Thừa nhận khách hàng trực tiếp và gián tiếp là người tiếp nhận giá trị từ tổ chức;
- Hiểu nhu cầu và mong đợi hiện tại và tương lai của khách hàng;
- Liên kết mục tiêu của tổ chức với nhu cầu và mong đợi của khách hàng;
- Trao đổi thông tin về nhu cầu và mong đợi của khách hàng trong toàn tổ chức;
- Hoạch định, thiết kế, phát triển, tạo ra, chuyển giao và hỗ trợ các sản phẩm và dịch vụ đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng;
- Đo lường và theo dõi sự thỏa mãn của khách hàng và thực hiện các hành động thích hợp;
- Xác định và thực hiện hành động đối với nhu cầu và mong đợi thích hợp của các bên quan tâm liên quan có thể ảnh hưởng đến sự thỏa mãn của khách hàng;
- Quản lý một cách chủ động quan hệ với khách hàng để đạt được thành công bền vững.

2.2 Sự lãnh đạo

2.2.1 Nội dung

Người lãnh đạo ở tất cả các cấp thiết lập sự thống nhất trong mục đích và định hướng và tạo ra các điều kiện theo đó mọi người cùng tham gia vào việc đạt được mục tiêu chất lượng của tổ chức.

2.2.2 Lý giải

Việc tạo được sự thống nhất trong mục đích và định hướng và sự tham gia của mọi người giúp tổ chức hài hòa chiến lược, chính sách, quá trình và nguồn lực để đạt được các mục tiêu của mình.

2.2.3 Lợi ích chính

- Tăng hiệu lực và hiệu quả của việc thực hiện mục tiêu chất lượng của tổ chức;
- Điều phối tốt hơn các quá trình của tổ chức;
- Thúc đẩy trao đổi thông tin giữa các cấp và các bộ phận chức năng trong tổ chức;
- Xây dựng và nâng cao năng lực của tổ chức và nhân sự của tổ chức trong việc đem lại các kết quả mong muốn.

2.2.4 Hành động có thể thực hiện

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

- Trao đổi thông tin về sứ mệnh, tầm nhìn, chiến lược, chính sách và các quá trình của tổ chức trong toàn bộ tổ chức
- Tạo dựng và duy trì các giá trị chung, sự công bằng và các mô hình đạo đức trong hành vi ở tất cả các cấp trong tổ chức;
- Thiết lập văn hóa về lòng tin và sự chính trực;
- Khuyến khích sự cam kết rộng rãi trong tổ chức đối với chất lượng;
- Đảm bảo những người lãnh đạo ở tất cả các cấp là những tấm gương tích cực cho mọi người trong tổ chức;
- Cung cấp cho mọi người những nguồn lực, sự đào tạo và quyền hạn cần thiết để hành động có trách nhiệm;
- Truyền cảm hứng, khuyến khích và ghi nhận sự đóng góp của mọi người.

2.3 Sự tham gia của mọi người

2.3.1 Nội dung

Nhân sự có năng lực, quyền hạn và được tham gia ở tất cả các cấp trong tổ chức là điều thiết yếu để nâng cao năng lực của tổ chức trong việc tạo dựng và chuyển giao giá trị.

2.3.2 Lý giải

Để quản lý tổ chức một cách hiệu lực và hiệu quả, điều quan trọng là phải tôn trọng và lôi kéo mọi người ở tất cả các cấp. Việc thừa nhận, trao quyền và phát huy năng lực giúp thúc đẩy sự tham gia của mọi người vào việc đạt được các mục tiêu chất lượng của tổ chức.

2.3.3 Lợi ích chính

- Thúc đẩy mọi người trong tổ chức hiểu mục tiêu chất lượng của tổ chức và gia tăng động lực cho việc đạt được mục tiêu;
- Thúc đẩy sự tham gia của mọi người vào hoạt động cải tiến;
- Tăng cường sự phát triển, sáng kiến và sáng tạo cá nhân;
- Nâng cao sự thỏa mãn của mọi người;
- Nâng cao lòng tin và sự hợp tác trong toàn tổ chức;
- Tăng sự tập trung vào các giá trị và văn hóa được chia sẻ trong toàn tổ chức.

2.3.4 Hành động có thể thực hiện

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

- Trao đổi thông tin với mọi người để thúc đẩy việc hiểu tầm quan trọng của những đóng góp riêng của họ;
- Thúc đẩy sự hợp tác trong toàn tổ chức;
- Tạo thuận lợi cho việc thảo luận và chia sẻ một cách cởi mở tri thức và kinh nghiệm;
- Trao quyền cho mọi người trong việc xác định các trở ngại đối với kết quả thực hiện và thực hiện các sáng kiến mà không lo lắng;
- Thừa nhận và ghi nhận đóng góp, việc học hỏi và cải tiến của mọi người;
- Giúp tự đánh giá kết quả thực hiện theo các mục tiêu cá nhân;
- Tiến hành các khảo sát để đánh giá sự thỏa mãn của mọi người, trao đổi thông tin về kết quả và thực hiện hành động thích hợp.

2.4 Cách tiếp cận theo quá trình

2.4.1 Nội dung

Các kết quả ổn định và có thể dự báo đạt được một cách hiệu lực và hiệu quả hơn khi các hoạt động được hiểu và quản lý theo các quá trình có liên quan đến nhau, vận hành trong một hệ thống gắn kết.

2.4.2 Lý giải

Hệ thống quản lý chất lượng bao gồm các quá trình có liên quan đến nhau. Hiểu được cách thức hệ thống này tạo ra các kết quả giúp tổ chức tối ưu hóa hệ thống và kết quả thực hiện hệ thống.

2.4.3 Lợi ích chính

- Nâng cao khả năng tập trung nỗ lực vào các quá trình chính và cơ hội cải tiến;
- Kết quả đầu ra ổn định và dự báo được thông qua hệ thống gồm các quá trình gắn kết với nhau;
- Kết quả thực hiện được tối ưu hóa thông qua việc quản lý hiệu lực quá trình, sử dụng hiệu quả nguồn lực và giảm các rào cản giữa các chức năng;
- Giúp tổ chức mang lại lòng tin cho các bên quan tâm về tính ổn định, hiệu lực và hiệu quả của tổ chức.

2.4.4 Hành động có thể thực hiện

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

- Xác định các mục tiêu của hệ thống và các quá trình cần thiết để đạt được mục tiêu;
- Thiết lập quyền hạn, nhiệm vụ và trách nhiệm đối với việc quản lý quá trình;

- Hiểu được năng lực của tổ chức và xác định các giới hạn về nguồn lực trước khi hành động;
- Xác định sự phụ thuộc lẫn nhau của quá trình và phân tích ảnh hưởng từ việc điều chỉnh các quá trình riêng lẻ tới tổng thể hệ thống;
- Quản lý các quá trình và sự liên hệ lẫn nhau giữa các quá trình trong hệ thống để đạt được các mục tiêu chất lượng của tổ chức một cách hiệu lực và hiệu quả;
- Đảm bảo thông tin cần thiết sẵn có cho việc thực hiện và cải tiến quá trình và việc theo dõi, phân tích và đánh giá kết quả thực hiện của tổng thể hệ thống;
- Quản lý rủi ro có thể ảnh hưởng đến đầu ra của quá trình và kết quả đầu ra tổng thể của hệ thống quản lý chất lượng.

2.5 Cải tiến

2.5.1 Nội dung

Các tổ chức thành công đều tập trung liên tục vào việc cải tiến.

2.5.2 Lý giải

Cải tiến là việc thiết yếu đối với tổ chức để duy trì các mức kết quả thực hiện hiện tại, để ứng phó với những thay đổi trong điều kiện nội bộ và bên ngoài và để tạo ra các cơ hội mới.

2.5.3 Lợi ích chính

- Cải tiến kết quả thực hiện của quá trình, năng lực của tổ chức và sự thỏa mãn của khách hàng;
- Thúc đẩy việc tập trung vào điều tra và xác định nguyên nhân gốc rễ và sau đó là các hành động khắc phục, phòng ngừa;
- Nâng cao khả năng dự báo và ứng phó với các rủi ro và cơ hội nội bộ và bên ngoài;
- Đẩy mạnh việc xem xét cả cải tiến từng bước và cải tiến đột phá;
- Thúc đẩy việc học hỏi để cải tiến;
- Tăng cường động lực đổi mới.

2.5.4 Hành động có thể thực hiện

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

- Thúc đẩy việc thiết lập các mục tiêu cải tiến ở tất cả các cấp trong tổ chức;
- Giáo dục và đào tạo mọi người ở tất cả các cấp về cách thức áp dụng các công cụ và phương pháp cơ bản để đạt được các mục tiêu cải tiến;
- Đảm bảo mọi người có năng lực để thúc đẩy và thực hiện thành công các dự án cải tiến;

- Xây dựng và triển khai các quá trình thực hiện dự án cải tiến trong toàn tổ chức;
- Theo dõi, xem xét và đánh giá việc hoạch định, thực hiện, hoàn thành và các kết quả của các dự án cải tiến;
- Đưa việc xem xét cải tiến vào phát triển sản phẩm, dịch vụ, quá trình mới hoặc điều chỉnh sản phẩm, dịch vụ và quá trình;
- Thừa nhận và ghi nhận việc cải tiến.

2.6 Ra quyết định dựa trên bằng chứng

2.6.1 Nội dung

Các quyết định dựa trên phân tích và đánh giá dữ liệu và thông tin sẽ có khả năng cao hơn trong việc tạo ra các kết quả dự kiến.

2.6.2 Lý giải

Ra quyết định có thể là một quá trình phức tạp và luôn có sự không chắc chắn nhất định. Quá trình này thường bao gồm nhiều loại hình và nguồn đầu vào cũng như việc diễn giải chúng và có thể mang tính chủ quan. Quan trọng là phải hiểu các mối quan hệ nguyên nhân và kết quả và các hệ quả tiềm ẩn ngoài dự kiến. Phân tích sự kiện, bằng chứng và dữ liệu mang lại tính khách quan cao hơn và sự tự tin trong việc ra quyết định.

2.6.3 Lợi ích chính

- Cải tiến quá trình ra quyết định;
- Cải tiến việc đánh giá kết quả thực hiện của quá trình và khả năng đạt được các mục tiêu;
- Cải tiến hiệu lực và hiệu quả thực hiện;
- Tăng khả năng xem xét, đương đầu và thay đổi quan điểm và quyết định;
- Tăng khả năng chứng tỏ hiệu lực của các quyết định trước đây.

2.6.4 Hành động có thể thực hiện

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

- Xác định, đo lường và theo dõi các chỉ số chính để chứng tỏ kết quả thực hiện của tổ chức;
- Tạo sự sẵn có tất cả các dữ liệu cần thiết cho những người liên quan;
- Đảm bảo dữ liệu và thông tin đủ chính xác, tin cậy và an toàn;
- Phân tích và đánh giá dữ liệu và thông tin bằng phương pháp thích hợp;
- Đảm bảo mọi người có năng lực phân tích và đánh giá dữ liệu cần thiết;
- Ra quyết định và thực hiện hành động trên cơ sở bằng chứng, cân bằng với kinh nghiệm và trực giác.