TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN
KHOA THƯƠNG MẠI VÀ KINH T□ QU□C T□

ĐỊNH MỨC KINH TẾ KỸ THUẬT- CƠ SỞ CỦA QUẢN TRỊ KINH DOANH

cuu duong than cong. com

Người biên soạn: PGS.TS. PHAN T□ UY□N

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

Ch- ơng VIII: Quản lý chất l- ợng sản phẩm

I. Tổng quan về quản lý chất l- ợng sản phẩm
II. Ph- ơng pháp đánh giá chất l- ợng sản phẩm
III. Đánh giá sự phù hợp của chất l- ợng sản phẩm
IV. Hệ thống chỉ tiêu đánh giá chất l- ợng sản phẩm

cuu duong than cong . com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

Ch- ơng VIII: Quản lý chất l- ơng sản phẩm

I. Tổng quan về quản lý chất l- ơng sản phẩm

1. Khái quát về chất l- ơng sản phẩm

2. Phân loai chất l- ơng của sản phẩm

3. Sự hình thành và các nhân tố ảnh h- ởng đến chất l- ợng sản phẩm

4. Quản lý chất l- ơng sản phẩm

5. Nôi dung quản lý chất l- ơng

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

I. Tổng quan về quản lý chất l- ợng sản phẩm

1. Khái quát về chất l- ợng sản phẩm

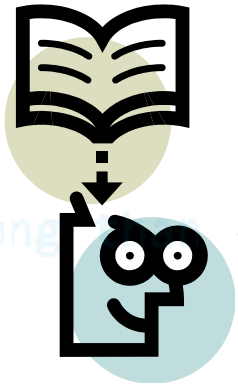
a. Vấn đề về chất lượng sản phẩm và khách hàng

Chất l- ợng sản phẩm là tổng hợp các tính chất, đặc tr- ng của một sản phẩm tạo nên giá trị sử dụng, thể hiện khả năng mức độ thỏa mãn nhu cầu tiêu dùng với hiệu quả cao, trong những điều kiện của sản xuất, kinh tế - xã hội nhất định.

Theo TCVN ISO 9000:2000 :Chất lượng là mức độ của một tập hợp các đặc tính vốn có đáp ứng các yêu cầu

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

Đạt được chất lượng có nghĩa là đáp ứng được mong muốn hoặc kỳ vọng của khách hàng



CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

Tình huống

- **Giả sử bạn đi vào 1 cửa hàng thời trang để mua một chiếc áo mới , bạn nghĩ tới yếu tố nào sau đây có liên quan tới chất lượng :**

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

Các khía cạnh của chất lượng :

- Tính năng
- Đặc tính
- Độ tin cậy
- Khả năng sử dụng
- Khả năng dịch vụ
- Giá cả
- Sự thích hợp
- Tính thẩm mỹ

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

Quyết định mua của khách hàng thường dựa trên :

- Sự đảm bảo của nhân viên bán hàng
- "Hình ảnh" mà tên nhà sản xuất gợi lên
- Những lời giới thiệu của bạn bè hoặc người đánh giá sản phẩm
- Kinh nghiệm về sản phẩm hoặc dịch vụ tương tự

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

Đặc điểm của chất lượng :

- *-Thứ nhất*, chất l- ợng đ- ợc đo bởi *sự thỏa mãn nhu cầu của khách hàng và ng- ời sử dụng*
- *-Thứ hai*, nhu cầu của con ng- ời luôn biến động theo thời gian, không gian và điều kiện sử dụng
- *-Thứ ba*, giữa các đối t- ợng khác nhau luôn tồn tại những nhu cầu khác nhau
- *-Thứ t- ,* nhu cầu cũng có thể công bố d- ới dạng các quy định tiêu chuẩn rõ ràng hoặc không rõ ràng hoặc chỉ cảm nhận và phát hiện đ- ợc trong quá trình sử dụng
- *-Thứ năm*, khái niệm chất l- ợng không chỉ dùng đối với hàng hóa mà có thể áp dụng cho mọi thực thể: một sản phẩm, một hoạt động, một quá trình, một doanh nghiệp hoặc một con ng- ời
- *-Thứ sáu,* chất l- ợng sản phẩm vừa có tính chủ quan vừa có tính khách quan

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

- ***Thứ bảy*** : **Chất lượng sản phẩm được hình hành trong tất cả mọi hoạt động, mọi quá trình tạo ra sản phẩm. Chất lượng sản phẩm phải được xem xét trong mối quan hệ chặt chẽ, thống nhất giữa các quá trình trước , trong và sau sản xuất : *Nghiên cứu , thiết kế, chuẩn bị sản xuất, sản xuất và sử dụng sản phẩm.***

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

I. Tổng quan về quản lý chất l- ợng sản phẩm

1. Khái quát về chất l- ợng sản phẩm

a. Vấn đề về chất l- ợng sản phẩm

Một số đặc tr- ng của sản phẩm:

cuu duong than cong. com

Mỗi sản phẩm sản xuất ra đều nhằm mục đích thoả mãn một nhu cầu nào đó của con ng- ời.

Giá trị sử dụng đ- ợc hình thành từ các tính chất của sản phẩm đó

Dựa vào giá trị sử dụng của sản phẩm, có thể xem xét trên một số tính chất cơ bản

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

I. Tổng quan về quản lý chất l- ợng sản phẩm

1. Khái quát về chất l- ợng sản phẩm

b. Vai trò của chất l- ợng trong hoạt động kinh doanh

1. Sản phẩm hàng hoá và dịch vụ có chất l- ợng cao, giá hạ sẽ giúp doanh nghiệp phát triển kinh doanh và nang cao năng lực cạnh tranh của DN

2. Nâng cao chất l- ợng hàng hoá, dịch vụ cung cấp sẽ làm tăng độ thoả mãn nhu cầu của ng- ời tiêu dùng, nâng cao chất l- ợng sống của mọi thành viên trong xã hội

3. Hàng hoá có chất l- ợng cao, ng- ời tiêu dùng sẽ yên tâm cũng nh- đ- ợc an toàn khi sử dụng sản phẩm

4. Chất l- ợng ngày nay đã trở thành ph- ơng tiện cạnh tranh mạnh mẽ để thu hút khách hàng, để hội nhập vào nền kinh tế khu vực và thế giới

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

Để sản phẩm có chất lượng tốt cần duy trì cải tiến liên tục chất lượng để đem lại lòng tin cho khách hàng và những người có liên quan

Người có quan hệ	Mong đợi
Khách hàng -→	Chất lượng sản phẩm
Nhân viên -→	Đảm bảo công ăn việc làm, tinh thần làm việc nâng cao
Người sở hữu vốn (đầu tư) -→	Chất lượng , hiệu quả đầu tư phát triển
Người cung ứng -→	Cơ hội kinh doanh tiếp
Xã hội -→	Phục vụ có trách nhiệm

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

I. Tổng quan về quản lý chất l- ợng sản phẩm

2. Phân loại chất l- ợng của sản phẩm

Chất l- ợng thiết kế
Chất l- ợng theo tiêu chuẩn
Chất l- ợng thực tế
Chất l- ợng cho phép
Chất l- ợng tối - u

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

I. Tổng quan về quản lý chất l- ợng sản phẩm

3. Sự hình thành và các nhân tố ảnh h- ởng đến chất l- ợng sản phẩm

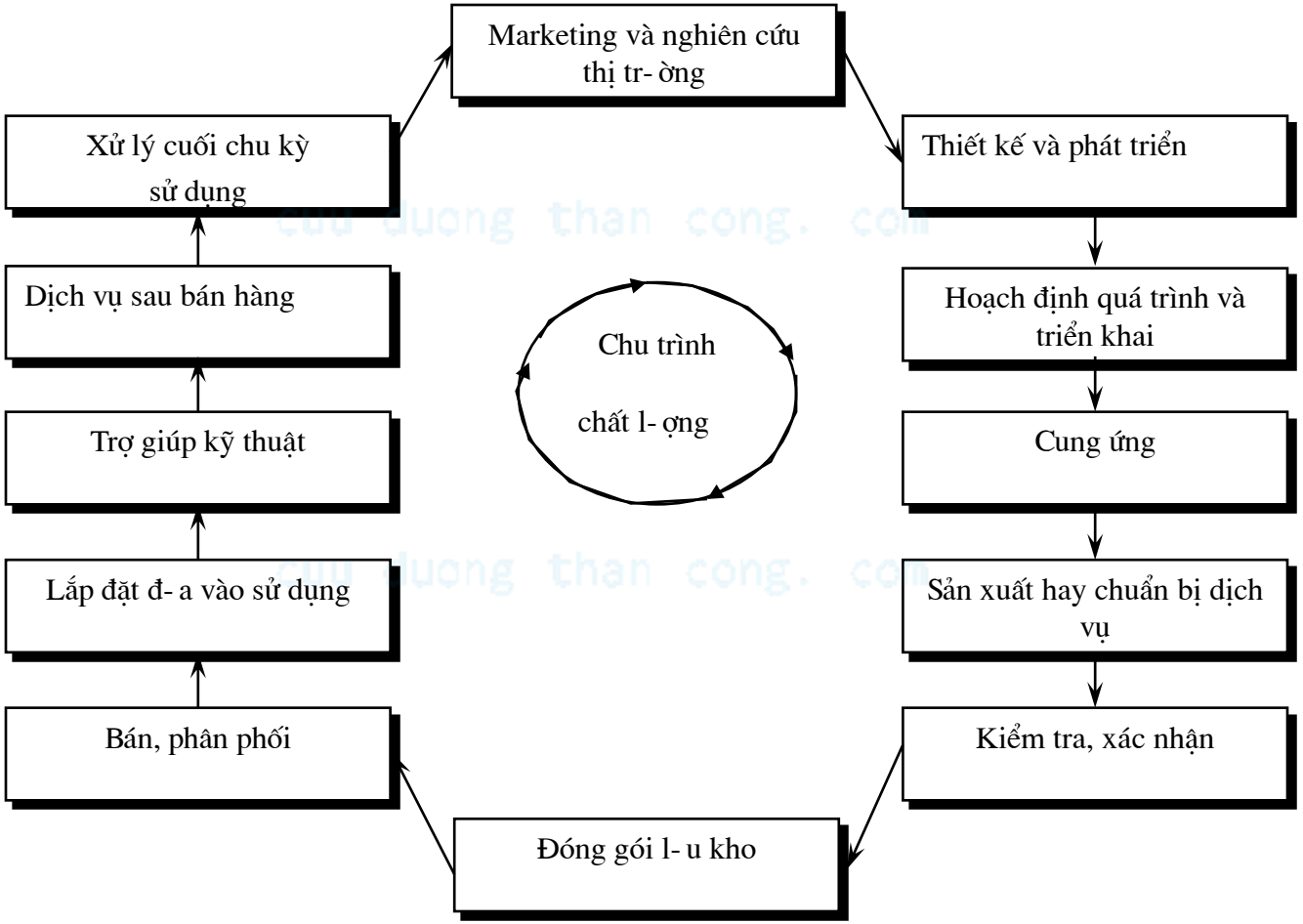
a. Sự hình thành chất l- ợng sản phẩm

Quá trình hình thành chất l- ợng sản phẩm th- ờng đ- ợc chia thành ba giai đoạn: nghiên cứu, thiết kế, sản xuất và giai đoạn sau sản xuất

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

I. Tổng quan về quản lý chất l- ợng sản phẩm

chu trình hình thành chất l- ợng sản phẩm



CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

I. Tổng quan về quản lý chất l- ợng sản phẩm

3. Sự hình thành và các nhân tố ảnh h- ởng đến chất l- ợng sản phẩm

b. Các nhân tố ảnh h- ởng đến chất l- ợng sản phẩm

- Về nguyên vật liệu
- Về kỹ thuật - công nghệ
- Về ph- ơng pháp tổ chức quản lý
- Yếu tố con ng- ời
- Nhu cầu của nền kinh tế
- Phong tục, tập quán và thói quen tiêu dùng
- Sự phát triển của khoa học công nghệ
- Về cơ chế quản lý

cuu duong than cong. com

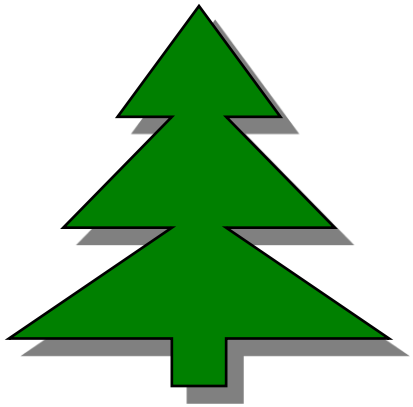
CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

4. Chi phí cho chất lượng

Theo Philip B Crosby “ *Quality is still free* ”

Hay “Chất lượng được đo lường bởi cái giá của sự không phù hợp”

Theo bạn, chi phí chất lượng bao gồm những chi phí gì ?



CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

- Hãy suy nghĩ về doanh nghiệp của bạn và các khoản tiền phải chi ra để đạt chất lượng cao. Giả sử doanh nghiệp của bạn đang cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ kém. Theo bạn điều này sẽ gây ra những chi phí nào cho DN ?

.....

-Bây giờ giả sử bạn muốn bắt tay vào cải tiến công việc. Điều này sẽ làm phát sinh thêm chi phí nào ?

-Theo bạn tổng chi phí sẽ cao hơn khi chất lượng kém hay khi đạt chất lượng cao ? Hãy giải thích điều này ?

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

- ***Chất lượng kém*** sẽ dẫn đến nhiều than phiền và doanh nghiệp sẽ tốn nhiều tiền để bồi thường hoặc đền bù nhằm làm hài lòng khách hàng
- ***Cố gắng cải tiến chất lượng*** sẽ tốn nhiều chi phí cho đào tạo, kiểm tra và kiểm soát , Tìm những nhà cung cấp tốt hơn, v.v….

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

Tổng chi phí của chất lượng gồm :

1. ***Chi phí kiểm soát :***
   - Chi phí phòng ngừa
   - Chi phí kiểm soát và đánh giá
2. ***Chi phí sai hỏng*** :
   - Chi phí sai hỏng bên ngoài
   - Chi phí sai hỏng bên trong

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

4.1 Chi phí kiểm soát gồm :

Chi phí phòng ngừa gồm chi phí để :	*Chi phí đánh giá gồm chi phí :*
. Xác định điều khách hàng muốn	. Xác định chất lượng sản phẩm và dịch vụ mua vào
. Lập ra bản tiêu chí kỹ thuật, kế hoạch sổ tay, quá trình sản xuất	. Kiểm tra và thử nghiệm sản phẩm và dịch vụ để đảm bảo sự phù hợp của sản phẩm hoặc quá trình
. Tổ chức hệ thống đảm bảo chất lượng	
. Đánh giá nhà cung cấp	
. Đào tạo	

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

4.2 Chi phí sai hỏng gồm

Chi phí sai hỏng bên ngoài gồm chi phí gây ra do :	Chi phí sai hỏng bên trong gồm chi phí gây ra do :
. Hoàn tiền cho hàng hóa hay dịch vụ bị trả lại, Sửa chữa hoặc thay thế trong thời gian bảo hành	.Việc sản xuất ra sản phẩm mà phải làm lại, loại bỏ, hoặc bán giảm giá…
.Xử lý khiếu nại của khách hàng	. Việc điều tra nguyên nhân gây sai hỏng
.Thu hồi sản phẩm VD: khi phát hiện SP nguy hiểm	. Máy móc không sử dụng và nhân sự nhàn rỗi do kết quả của những sai hỏng
. Mất khách hàng vì nhu cầu của họ không thỏa mãn	

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

5. Tình hình quản lý chất lượng ở Việt Nam và những nhận thức sai lầm

a.Thách thức :

. Người Việt Nam có thu nhập thấp

. Khoảng cách trình độ chất lượng HH,DV của nước ta với các nước khá xa.

. HH Việt Nam ngày càng phải cạnh tranh gay gắt về chất lượng

. Nạn hàng giả , hàng nhái đe dọa các doanh nghiệp làm ăn chân chính

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

5. Tình hình quản lý chất lượng ở Việt Nam và những nhận thức sai lầm

b.Cơ hội :

. Nhận thức của người tiêu dùng ngày nay đã được nâng lên, họ quan tâm nhiều hơn đến chất lượng HH,DV mà họ mua sắm

. Các doanh nghiệp có thể học hỏi để rút ngắn trình độ về chất lượng

.

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

5. Tình hình quản lý chất lượng ở Việt Nam và những nhận thức sai lầm

c. Những quan niệm sai lầm về chất lượng :

. Chất lượng cao đòi hỏi chi phí lớn

. Cải tiến chất lượng đòi hỏi phải đầu tư lớn

. Nhấn mạnh vào chất lượng sẽ làm giảm năng xuất

. Quy lỗi về chất lượng kém cho người lao động

. Chất lượng được đảm bảo do kiểm tra chặt chẽ

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

I. Tổng quan về quản lý chất l- ợng sản phẩm

6. Quản lý chất l- ợng sản phẩm

a. Khái niệm và chức năng

Quản lý chất l- ợng sản phẩm là tất cả những hoạt động có chức năng quản lý chung nhằm đề ra chính sách, mục tiêu, trách nhiệm và thực hiện chúng bằng các biện pháp khác nhau. *Quản lý chất l- ợng là trách nhiệm của tất cả các cấp, liên quan đến mọi thành viên trong doanh nghiệp.*

Chức năng của quản lý chất l- ợng sản phẩm:

Chức năng qui định chất l- ợng

Chức năng tổ chức thực hiện và nâng cao chất l- ợng

Chức năng đánh giá chất l- ợng

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

I. Tổng quan về quản lý chất l- ợng sản phẩm

6 . Nội dung quản lý chất l- ợng

Theo quá trình hình thành chất l- ợng sản phẩm, nội dung quản lý chất l- ợng bao gồm: quản lý chất l- ợng tr- ớc quá trình sản xuất; quản lý chất l- ợng trong quá trình sản xuất; quản lý chất l- ợng trong khâu l- u thông, sử dụng (quản lý chất l- ợng sau quá trình sản xuất).

***Quản lý chất l- ợng tr- ớc quá trình sản xuất*: Đây là hoạt động có ý nghĩa quan trọng, ảnh h- ởng trực tiếp đến các giai đoạn tiếp theo của quá trình hình thành chất l- ợng. Trong giai đoạn này tập trung vào quản lý các hoạt động nh- : nghiên cứu thị tr- ờng, xác định tiêu chuẩn chất l- ợng cần đạt đ- ợc của doanh nghiệp**

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

I. Tổng quan về quản lý chất l- ợng sản phẩm

6 . Nội dung quản lý chất l- ợng

Quản lý chất l- ợng trong quá trình sản xuất: Nhằm đảm bảo chất l- ợng trong quá trình sản xuất, các nhà quản lý cần xác định rõ chức năng kiểm tra chất l- ợng trong quá trình sản xuất, xác định trách nhiệm của mỗi tổ chức, mỗi cấp trong doanh nghiệp, xác định những chỉ tiêu chất l- ợng quản lý, đồng thời cần ghi chép số liệu theo dõi và đánh giá đúng chất l- ợng.

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

6. Nội dung quản lý chất l- ợng

Quản lý chất l- ợng sau quá trình sản xuất: Đây là hoạt động quản lý chất l- ợng sản phẩm trong khâu l- u thông - sử dụng bao gồm: vận chuyển, dự trữ, bảo quản, bán hàng, bảo hành, dịch vụ kỹ thuật, thanh lý sau sử dụng và tổ chức hội nghị khách hàng

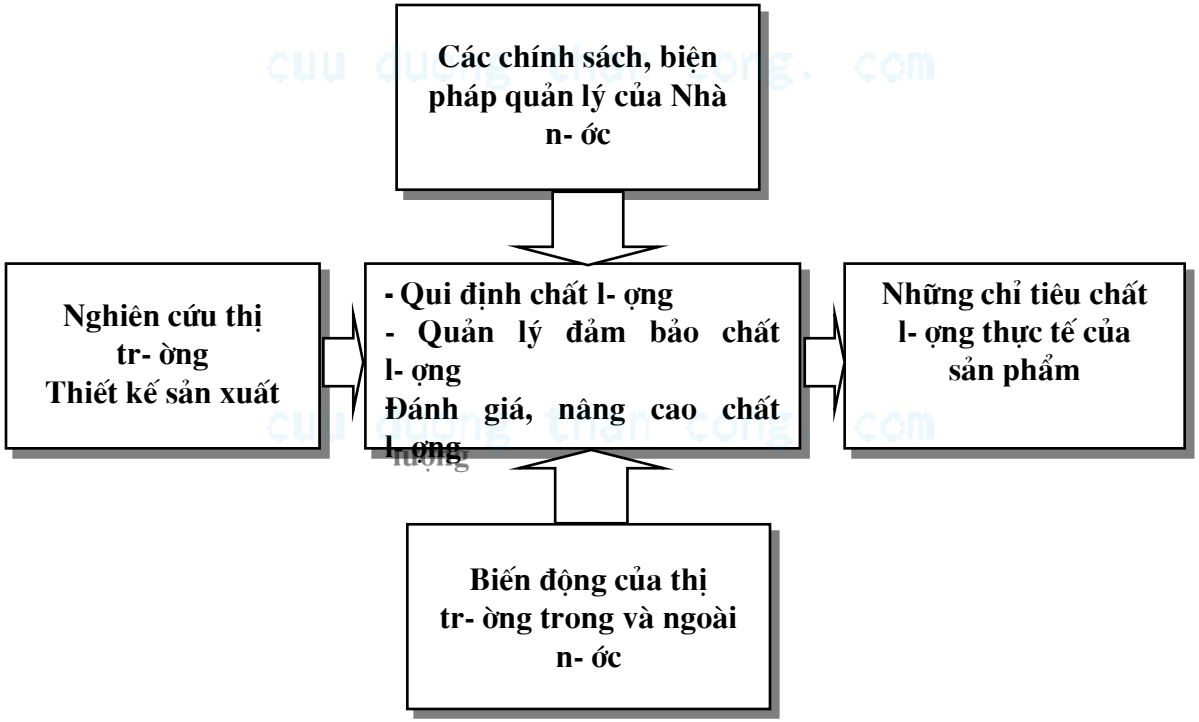
cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

I. Tổng quan về quản lý chất l- ợng sản phẩm

6 . Nội dung quản lý chất l- ợng

Mô hình khái quát về hoạt động quản lý chất l- ợng



CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

6 . Nội dung quản lý chất l- ợng

Nội dung hoạt động quản lý chất l- ợng:

- *Xác định các mục tiêu, nhiệm vụ và lập kế hoạch chất l- ợng*
- *Xác định ph- ơng pháp đạt mục tiêu*
- *Huấn luyện đào tạo cán bộ*
- *Triển khai thực hiện kế hoạch quản lý chất l- ợng*
- *Kiểm tra kết quả các công việc*
- *Thực hiện những tác động quản lý thích hợp*

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

Ch- ơng VIII: Quản lý chất l- ợng sản phẩm

II. Ph- ơng pháp đánh giá chất l- ợng sản phẩm

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

II. Ph- ơng pháp đánh giá chất l- ợng sản phẩm

a. Kiểm tra chất l- ợng - Sự phù hợp (Quality Control - Conformance - QC)

Kiểm tra chất l- ợng là hoạt động nh- đo, xem xét, thử nghiệm và định cỡ một hay nhiều đặc tính của đối t- ợng và so sánh kết quả với yêu cầu nhằm xác định sự phù hợp của mỗi đặc tính. Đây là ph- ơng pháp phổ biến nhất nhằm đảm bảo chất l- ợng sản phẩm nh- ng ph- ơng pháp này về thực chất chỉ là sự phân loại các sản phẩm đã sản xuất

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

Kiểm tra chất l- ợng - Sự phù hợp (Quality Control - Conformance - QC)

- **Nhược điểm** :

. Kiểm tra chỉ là sự phân loại SP đã được chế tạo -> chất lượng không tạo dựng nên qua kiểm tra

. SP phù hợp với quy định cũng chưa chắc thỏa mãn nhu cầu thị trường

Yêu cầu :

. Phải được tiến hành đáng tin cậy và không có sai sót

.Chi phí kiểm tra phải nhỏ hơn phí tổn do SX SP khuyết tật và những thiệt hại ảnh hưởng tới lòng tin KH

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

b.Kiểm soát chất l- ợng

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

Ưu điểm Kiểm soát chất lượng là kiểm soát mọi yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến quá trình tạo ra chất lượng: Con người, phương pháp và quá trình, đầu vào, thiết bị , môi trường -> ngăn ngừa việc SX ra các SP khuyêt tật

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

b.Kiểm soát chất lượng

- ***Nhược điểm*** : Để đạt mục tiêu chính của chất lượng là thỏa mãn nhu cầu tiêu dùng thì việc kiểm tra ,kiểm soát trước quá trình SX là chưa đủ mà còn cả các quá trình như: đóng gói, lưu kho,vận chuyển, phân phối , bán hàng và dịch vụ sau khi bán

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

C. ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

Đảm bảo chất lượng ***là mọi hoạt động có kế hoạch, có hệ thống và được khẳng định nếu cần để đem lại lòng tin rằng SP thỏa mãn các yêu cầu đã định đối với chất lượng***

=> *Cần xây dựng một hệ thống đảm bảo chất lượng có hiệu lực và hiệu quả, đồng thời chứng tỏ cho khách hàng biết điều đó*

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

II. Ph- ơng pháp đánh giá chất l- ợng sản phẩm

d. *Ph- ơng pháp kiểm tra chất l- ợng toàn diện (Total Quality Control – TQC):*

Là ph- ơng pháp kiểm tra các hoạt động của các bộ phận trong doanh nghiệp từ hành chính, tổ chức, nhân sự đến các quá trình sản xuất nh- thiết kế, cung ứng, sản xuất, tiêu dùng

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

II. Ph- ơng pháp đánh giá chất l- ợng sản phẩm

d. *Ph- ơng pháp quản lý chất l- ợng toàn diện (Total Quality Managment - TQM):*

Thực chất TQM là quản trị một quá trình, một hệ thống hành chính kinh tế của doanh nghiệp để đạt đ- ợc sự tăng tr- ởng lớn hơn. TQM là một hệ thống quản lý có hiệu quả, thống nhất hoạt động của những bộ phận khác nhau trong một tổ chức, chịu trách nhiệm khai thác các tham số chất l- ợng, duy trì mức chất l- ợng đã đạt đ- ợc, nâng cao để đảm bảo sản xuất và sử dụng sản phẩm kinh tế nhất, thoả mãn yêu cầu toàn diện của ng- ời tiêu dùng.

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

Phương pháp quản lý chất lượng truyền thống

- **Giao việc quản lý hệ chất lượng cho một bộ phận hay một người quản lý nào đó trong doanh nghiệp**

cuu duong than cong. com

- **VD tr.40**

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

Quản lý chất lượng toàn diện

- Do *quản lý* cấp cao lãnh đạo
- Tất cả vì *chất lượng* -> đáp ứng mong muốn kỳ vọng của khách hàng
- *Sự toàn diện* bởi vì nó yêu cầu *sự cam kết* đầy đủ và vô điều kiện của mọi người trong DN
- *Sự caỉ tiến liên tục*
- *Cam kết đạt chất lượng*
- *Làm việc theo nhóm*, liên quan tới *sự tin tưởng* và *trao quyền (VD tr .43)*

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

Quản lý chất lượng toàn diện **đòi hỏi mọi thành viên của doanh nghiệp tham gia vào một quá trình cải tiến không ngừng nhằm mục đích thỏa mãn những mong muốn và kỳ vọng của khách hàng**

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

- Tập trung vào khách hàng

- **Giao hàng hóa với chất lượng cao và ổn định**
- **Đặt mong muốn và kỳ vọng của khách hàng lên hàng đầu –Vì doanh nghiệp không thể tồn tại nếu không có khách hàng**
- **Thiết lập một văn hóa kinh doanh trong đó tất cả nhân viên phải thể hiện lòng tận tâm với khách hàng**

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

- Cải tiến liên tục

được gọi là KaiZen trong tiếng Nhật. Nó được đặc trưng bởi :

- **Một số lượng lớn các cải tiến chi tiết**
- **Thực hiện trong một khoảng thời gian dài**
- **Có sự tham gia của các tổ, nhóm trong doanh nghiệp**

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

VD : Hãng Nissan tr. 50 q 1

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

- Cải tiến liên tục

- **Sự liên tục : Tuân theo những tiêu chuẩn và cách làm hiện hành**

cuu duong than cong. com

- **Sự cải tiến : Tìm kiếm những tiêu chuẩn cao hơn và cách thức tốt hơn để thực hiện công việc**

VD :

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

. Trong một doanh nghiệp may, một người công nhân cắt vải đã giảm số thao tác thừa khi vận hành máy cắt

. Trong một DN chế tạo cơ khí , một công nhân tiện đã có sáng kiến thay cầu dao đóng mở bằng tay bằng cầu dao tự động để giảm thời gian khởi động máy

. Tại phòng hành chính, một nhân viên quản lý hồ sơ đề nghị lập mã số cho từng loại hồ sơ để tiết kiệm thời gian và công sức cho việc lưu trữ hồ sơ

. Tại phòng kế toán, một nhóm nhân viên kế toán đã sử dụng chương trình Excel để rút ngắn thời gian lập báo cáo kết quả kinh doanh hàng tháng

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

- Cam kết đạt chất lượng

Mọi người và mọi tổ nhóm đều phải tham gia vào hoạt động chất lượng

Điều này có nghĩa chất lượng liên quan tới	Không chỉ liên quan đến các hoạt động	Mà còn liên quan đến các nghiệp vụ
.tất cả nhân viên	. Sản xuất	Tiếp thị
.tất cả các quy trình	. Cung cấp dịch vụ	Bán hàng
. Tất cả các chức năng	. Thiết kế	Tài chính
. Tất cả các bộ phận	. Thẩm định	Nhân sự
. Tất cả các hoạt động	. Mua hàng	. Tất cả các phòng ban, tổ nhóm và các bộ phận khác

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

- Cam kết đạt chất lượng(tt)

Duy trì quyết tâm đạt chất lượng khó hơn nhiều so với việc tiến hành triển khai áp dụng. ***Ba công cụ QL để duy trì quyết tâm là***

- ***Sự kiên định*** : Là một người chủ hay người quản lý DN, bạn phải thể hiện đúng theo những gì bạn phát biểu song không được phép quyên mất việc hướng tới một mục tiêu chung.VD tr.53

cuu duong than cong. com

- ***Trao đổi thông tin*** :nói ra những gì bạn nghĩ, và sẵn lòng chia sẻ thông tin cho mọi người

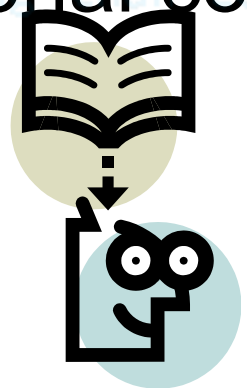
cuu duong than cong. com

- ***Sự tham gia*** : cho phép mọi thành viên của nhóm tham gia đầy đủ

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

- *Làm việc nhóm và có lòng tin*

- Hệ thống TQM chỉ có thể hoạt động khi không chỉ người quản lý mà tất cả mọi người trong DN đều phải *quyết tâm* thực hiện
- Để nhóm làm việc có hiệu quả, bạn cần *trao quyền* cho nhóm. Để trao quyền có hiệu quả đòi hỏi phải có sự *tin tưởng* lẫn nhau



cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

Để tạo được sự tin tưởng lẫn nhau cần ghi nhớ là :

- **Hãy đối xử với người khác như cách mà bạn mong muốn họ đối xử với mình**

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

Ch- ơng VIII: Quản lý chất l- ợng sản phẩm

III. Đánh giá sự phù hợp của chất l- ợng sản phẩm (hay đánh giá chất lượng)

Đánh giá chất lượng là gì ?

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

III. Đánh giá sự phù hợp của chất l- ợng sản phẩm

- Theo TCVN ISO 9000:2000, đánh giá chất lượng là :

Sự xem xét độc lập và có hệ thống nhằm xác định xem các hoạt động và kết quả liên quan đến chất lượng có đáp ứng được các quy định đã đề ra và các quy định này có được thực hiện một cách hiệu quả và thích hợp để đạt được các mục tiêu hay không

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

III. Đánh giá sự phù hợp của chất l- ợng sản phẩm

Theo chủ thể tiến hành đánh giá và khẳng định sự phù hợp, có thể chia thành 3 loại đánh giá:

Đánh giá của bên thứ nhất ***: Ng- ời cung ứng (bên thứ nhất) tự đánh giá sản phẩm của mình gọi là bản tự công bố của bên cung ứng.***

Đánh giá của bên thứ hai: ***Khách hàng là bên thứ hai tiến hành đánh giá bên thứ nhất, kết quả của hoạt động này là sự thừa nhận của khách hàng.***

Đánh giá của bên thứ ba: ***Một tổ chức trung gian độc lập với hai bên kia tiến hành đánh giá chất l- ợng sản phẩm thông qua việc thử nghiệm, giám định, chứng nhận, công nhận sau đó đ- a ra các chứng chỉ cho đối t- ợng sản phẩm đ- ợc đánh giá..***

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

III. Đánh giá sự phù hợp của chất l- ợng sản phẩm

.*Thủ tục đánh giá chất l- ợng sản phẩm bao gồm*

1. Tự công bố của ng- ời cung cấp
2. Chứng nhận chất l- ợng sản phẩm
3. Giám định kiểm tra
4. Thử nghiệm, hiệu chuẩn
5. Công nhận các tổ chức đánh giá sự phù hợp

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

III. Đánh giá sự phù hợp của chất l- ợng sản phẩm

. . ***Hệ thống chứng nhận chất l- ợng sản phẩm.***

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

Ch- ơng VIII: Quản lý chất l- ợng sản phẩm

IV. Hệ thống chỉ tiêu đánh giá chất l- ợng sản phẩm

cuu duong than cong. com

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

IV. Hệ thống chỉ tiêu đánh giá chất l- ợng sản phẩm

1. Chỉ tiêu tổng quát. Chất l- ợng sản phẩm mang tính lịch sử, do đó khi đánh giá chất l- ợng của một sản phẩm phải đánh giá gắn với thời gian, không gian và đối t- ợng cụ thể.

2. Chỉ tiêu chất l- ợng đặc tr- ng bao gồm hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu chất l- ợng trong chiến l- ợc phát triển kinh tế và Hệ thống chỉ tiêu đánh giá chất l- ợng sản phẩm trong sản xuất kinh doanh.

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

IV. Hệ thống chỉ tiêu đánh giá chất l- ợng sản phẩm

3. *Mức chất l- ợng của sản phẩm*

Mức từng chỉ tiêu chất l- ợng riêng lẻ là tỷ lệ so sánh giữa mức chất l- ợng thực tế với mức qui định (tiêu chuẩn) của sản phẩm. Thông th- ờng mức này đ- ợc sử dụng để so sánh độ bền, độ co dãn, thành phần hoá học…có thể đại diện cho chất l- ợng sản phẩm, đ- ợc tính theo công thức sau:

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

Trong đó: Qi: Mức chỉ tiêu chất l- ợng riêng lẻ theo chỉ dẫn bên i; Pitt: Mức chất l- ợng thực tế của sản phẩm i; Pitc: Mức chất l- ợng tiêu chuẩn của sản phẩm i.

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

IV. Hệ thống chỉ tiêu đánh giá chất l- ợng sản phẩm

Mức chỉ tiêu chất l- ợng tổng hợp đ- ợc biểu thị bằng hai phần:

Phần mức tổng hợp chỉ mang tính kỹ thuật đ- ợc tính theo công thức sau:

$$Q_t = \frac{\sum P_{itt}}{\sum P_{itc}}$$

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

Trong đó: Qt : Mức chỉ tiêu chất l- ợng tổng hợp; Pitt :Một số chỉ tiêu chất l- ợng thực tế loại i; Pitc : Một số chỉ tiêu chất l- ợng loại i đã đ- ợc tiêu chuẩn hoá của sản phẩm; n là số d- trên chất l- ợng i của sản phẩm...

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

IV. Hệ thống chỉ tiêu đánh giá chất l- ợng sản phẩm

Chỉ tiêu chất l- ợng tổng hợp có kết hợp cả chỉ tiêu kinh tế và chỉ tiêu kỹ thuật là chỉ tiêu biểu thị mối quan hệ giữa giá trị sử dụng của sản phẩm với chi phí mua, bảo d- ỡng trong sử dụng, đ- ợc tính theo công thức:

cuu duong than cong . com

$$Q_t = \frac{G_{sd}}{F\,(M + Bdg)}$$

Trong đó: Qt: Mức chỉ tiêu chất l- ợng tổng hợp có kết hợp cả chỉ tiêu kinh tế và kỹ thuật; Gsd: Giá trị sử dụng của sản phẩm; F (M + Bdg): chi phí mua và bảo d- ỡng sản phẩm

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt

Câu hỏi thảo luận và ôn tập

1. Quan niệm về chất l- ợng sản phẩm và vai trò của chất l- ợng trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.
2. Quá trình hình thành chất l- ợng sản phẩm và các nhân tố ảnh h- ởng đến chất l- ợng.
3. Nội dung của quản lý chất l- ợng và các nhân tố ảnh h- ởng đến chất l- ợng sản phẩm.
4. Trình bày các ph- ơng pháp quản lý chất l- ợng sản phẩm hiện nay.
5. Hệ thống chỉ tiêu đánh giá chất l- ợng sản phẩm.

CuuDuongThanCong.com https://fb.com/tailieudientucntt