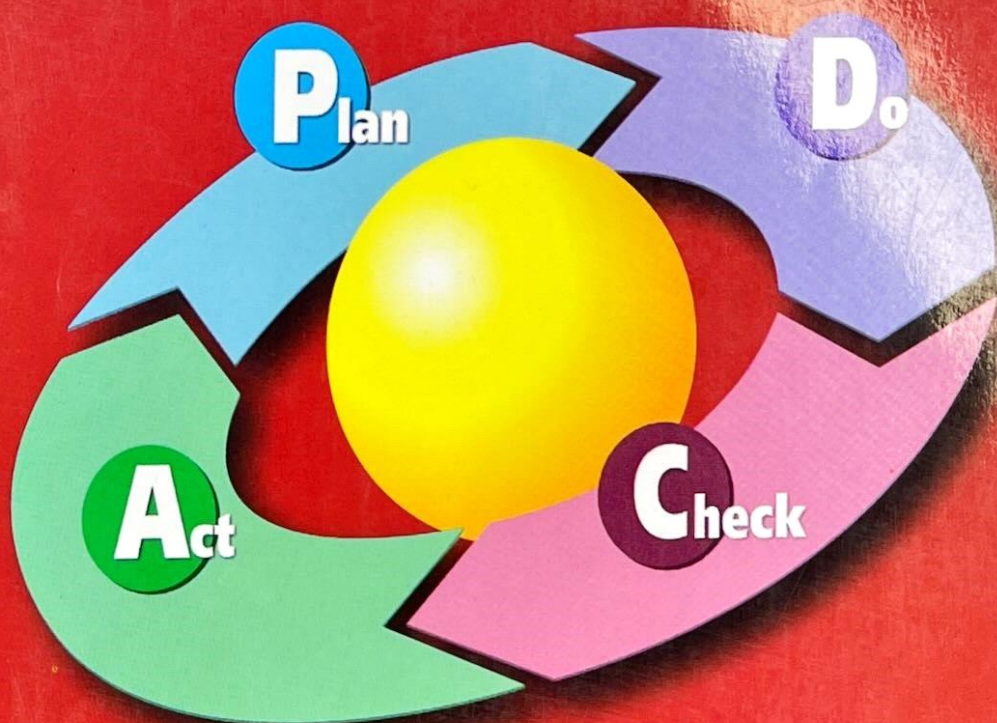




TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

Giáo trình

QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG

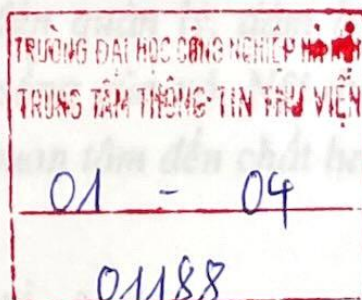


NHÀ XUẤT BẢN THỐNG KÊ



TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI
ThS. Nguyễn Thị Trang Nhung (Chủ biên), ThS. Phạm Việt Dũng

Giáo trình QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG



NHÀ XUẤT BẢN THỐNG KÊ
HÀ NỘI - 2015

LỜI MỞ ĐẦU

Ngày nay, trong xu thế toàn cầu hóa về kinh tế, chất lượng sản phẩm hàng hóa, dịch vụ đóng vai trò quyết định trong việc nâng cao khả năng cạnh tranh của các doanh nghiệp đồng thời đang trở thành một thách thức to lớn đối với mọi quốc gia.

Dưới tác động của tiến bộ khoa học - công nghệ, của nền kinh tế thị trường và hội nhập với nền kinh tế thế giới, khoa học Quản trị chất lượng có sự phát triển nhanh và không ngừng. Nhiều khái niệm và thuật ngữ được hoàn thiện và thay đổi trên cơ sở có sự thay đổi về tư duy và cách tiếp cận. Quản trị chất lượng là môn khoa học kinh tế - kỹ thuật được ứng dụng trong quản lý đối với tất cả các ngành kinh tế quốc dân. Cụm từ Quản trị chất lượng - QM (Quality Management) giờ đã không còn xa lạ đối với các tổ chức ở Việt Nam. Quản trị chất lượng đã trở thành một hoạt động không thể thiếu đối với sự phát triển bền vững của các tổ chức thông qua hiệu quả quản lý và sự thỏa mãn nhu cầu của khách hàng. Khi công nghệ, máy móc hoặc các phương tiện vật chất không còn giữ vai trò trung tâm trong việc tạo ra lợi thế trên thị trường, chất lượng trở thành nền tảng quan trọng tạo ưu thế cạnh tranh cho các tổ chức.

Nhiệm vụ của môn học là nghiên cứu chất lượng của sản phẩm, dịch vụ và tất cả những vấn đề liên quan đến quản lý, đảm bảo và cải tiến chất lượng sản phẩm xuyên suốt chu kỳ sống của nó. Nội dung nghiên cứu của Quản trị chất lượng trước hết phải quan tâm đến chất lượng công việc, chất lượng quản trị.

Nội dung chủ yếu của môn học đề cập đến:

- Các khái niệm cơ bản về chất lượng;
- Các biện pháp và công cụ quan trọng nhằm nâng cao chất lượng quản lý, chất lượng công việc, chất lượng sản phẩm;
- Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng;

- Những lý thuyết, phương pháp hiện nay về Quản trị chất lượng áp dụng tại doanh nghiệp trong nền kinh tế thị trường.

Tham gia biên soạn giáo trình này gồm có:

Thạc sỹ Nguyễn Thị Trang Nhung, chủ biên, biên soạn chương 1, chương 3, chương 4, chương 5, chương 6.

Thạc sỹ Phạm Việt Dũng, biên soạn chương 2.

Giáo trình ra đời với sự đóng góp của tập thể giảng viên Bộ môn Quản trị kinh doanh. Mặc dù đã có nhiều cố gắng nhưng giáo trình xuất bản lần này cũng khó tránh khỏi những thiếu sót. Nhóm tác giả mong nhận được sự góp ý của các nhà khoa học, các sinh viên và bạn đọc để giáo trình được bổ sung hoàn chỉnh trong các lần tái bản sau.

NHÓM TÁC GIẢ

- Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng;
- Các biện pháp và công cụ quản trị nhằm nâng cao chất lượng;
- Các khái niệm cơ bản về chất lượng;
- Nội dung chủ yếu của môn học để cập đến:

MỤC LỤC

	Trang
Lời mở đầu	3
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG	9
1.1. Sản phẩm và chất lượng sản phẩm	9
1.1.1. Sản phẩm	9
1.1.2. Chất lượng sản phẩm	13
1.1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm	17
1.2. Quản trị chất lượng	21
1.2.1. Khái niệm và vai trò Quản trị chất lượng	21
1.2.2. Những nguyên tắc của Quản trị chất lượng	26
1.2.3. Các chức năng của Quản trị chất lượng	28
1.2.4. Các phương thức Quản trị chất lượng	30
CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG CỤ THỐNG KÊ TRONG KIỂM SOÁT CHẤT LƯỢNG	37
2.1. Khái niệm kiểm soát chất lượng bằng thống kê	37
2.2. Bảy công cụ thống kê cơ bản	39
2.2.1. Biểu đồ tiến trình	41
2.2.2. Phiếu kiểm tra	44
2.2.3. Biểu đồ phân bố tần số	48
2.2.4. Biểu đồ Pareto	53
2.2.5. Biểu đồ nhân quả	56
2.2.6. Biểu đồ phân tán	58
2.2.7. Biểu đồ kiểm soát	62
CHƯƠNG 3: QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM	72
3.1. Sản phẩm hữu hình và quá trình hình thành chất lượng	72
3.1.1. Khái niệm	72
3.1.2. Quá trình hình thành chất lượng	74
3.1.3. Các loại chất lượng sản phẩm	76

3.2. Các thuộc tính chất lượng sản phẩm

3.3. Các chỉ tiêu chất lượng đặc trưng

3.3.1. Các chỉ tiêu nghiên cứu xác định chất lượng trong chiến lược phát triển kinh tế

3.3.2. Các chỉ tiêu kiểm tra, đánh giá chất lượng sản phẩm hàng hóa trong sản xuất kinh doanh

3.4. Các phân hệ của Quản trị chất lượng sản phẩm

3.4.1. Phân hệ nghiên cứu và thiết kế sản phẩm mới

3.4.2. Phân hệ sản xuất hàng loạt

3.4.3. Phân hệ tiêu dùng sản phẩm

CHƯƠNG 4. QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

4.1. Dịch vụ

4.1.1. Khái niệm dịch vụ

4.1.2. Đặc điểm dịch vụ

4.1.3. Phân loại dịch vụ

4.2. Chất lượng dịch vụ

4.2.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ

4.2.2. Đặc điểm chất lượng dịch vụ

4.2.3. Các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ

4.2.4. Năm khoảng cách chất lượng dịch vụ

4.3. Quản lý chất lượng dịch vụ

4.3.1. Khái niệm Quản lý chất lượng dịch vụ

4.3.2. Vai trò của Quản lý chất lượng dịch vụ

4.3.3. Các khía cạnh then chốt của Quản lý chất lượng dịch vụ

4.4. Đo lường sự thỏa mãn của khách hàng - CSM

4.4.1. Khái niệm CSM

4.4.2. Mục tiêu của CSM

4.4.3. Quy trình thực hiện CSM

CHƯƠNG 5. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG	112
5.1. Một số vấn đề chung	112
5.1.1. Những nguyên tắc cơ bản về đánh giá chất lượng	112
5.1.2. Các phương pháp đánh giá chất lượng	113
5.2. Chi phí chất lượng	116
5.2.1. Khái niệm chi phí chất lượng	116
5.2.2. Phân loại chi phí chất lượng	117
5.2.3. Mô hình chi phí chất lượng	118
5.3. Một số chỉ tiêu cụ thể	120
5.3.1. Hệ số chất lượng và hệ số mức chất lượng	120
5.3.2. Hệ số hiệu quả sử dụng	125
5.3.3. Hệ số hữu dụng tương đối	129
5.3.4. Hệ số phân hạng	134
5.3.5. Chi phí ẩn của sản xuất kinh doanh	137
CHƯƠNG 6. HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG	145
6.1. Hệ thống Quản trị chất lượng	145
6.1.1. Khái niệm và vai trò của hệ thống Quản trị chất lượng	145
6.1.2. Phân loại hệ thống Quản trị chất lượng	147
6.1.3. Chức năng của hệ thống Quản trị chất lượng	147
6.2. Hệ thống Quản trị chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000	148
6.2.1. Khái niệm hệ thống Quản trị chất lượng theo tiêu chuẩn	148
6.2.2. Mục tiêu Quản trị chất lượng ISO 9000	148
6.2.3. Quá trình xây dựng và áp dụng hệ thống Quản trị chất lượng theo ISO 9000	150
6.3. Hệ thống Quản trị chất lượng toàn diện TQM	154
6.3.1. Khái niệm TQM	154
6.3.2. Đặc điểm TQM	155
6.3.3. Các nguyên tắc của TQM	155
6.3.4. Một số phương pháp phối hợp với TQM	157

6.4. Hệ thống quản trị trách nhiệm xã hội - SA 8000

6.4.1. Khái niệm SA 8000

6.4.2. Các yếu tố của SA 8000

6.4.3. Lợi ích SA 8000

6.5. Quản trị chất lượng theo phương pháp Kaizen-5S

6.5.1. Khái niệm 5S

6.5.2. Mục tiêu và tác dụng của chương trình 5S

6.5.3. Các bước cơ bản để thực hiện 5S

6.5.4. Yếu tố cơ bản để thực hiện thành công chương trình 5S

6.6. Hệ thống phân tích mối nguy HACCP

6.6.1. Khái niệm HACCP

6.6.2. Các nguyên tắc HACCP

6.7. Quản trị chất lượng theo phương pháp 6 Sigma

6.7.1. Khái niệm

6.7.2. Tác dụng của việc sử dụng 6 Sigma

6.7.3. Các công cụ khi triển khai 6 Sigma

6.7.4. Các kinh nghiệm khi áp dụng 6 Sigma