

PGS. TS. NGUYỄN QUỐC CỬ

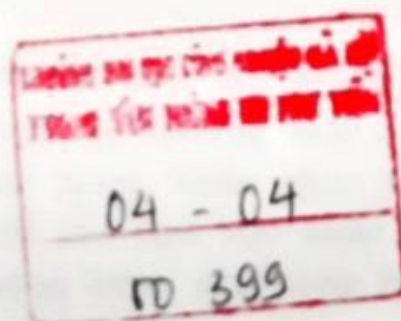
QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM THEO TQM & ISO - 9000



NHÀ XUẤT BẢN
KHOA HỌC VÀ KỸ THUẬT

PGS. TS. NGUYỄN QUỐC CỬ

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM THEO TQM VÀ ISO - 9000



NHÀ XUẤT BẢN KHOA HỌC KỸ THUẬT

Hà Nội - 2000

LỜI GIỚI THIỆU

Cuốn "Quản lý chất lượng sản phẩm" do PGS - TS. Nguyễn Quốc Cừ biên soạn và được xuất bản lần thứ nhất vào tháng 4 - 1998.

Qua quá trình giảng dạy môn quản lý chất lượng sản phẩm tại các khoa Kinh tế, Quản trị kinh doanh thuộc các trường Đại học Kinh tế quốc dân, Đại học Bách khoa, Viện Đại học Mở, tại các trung tâm Hà Nội, Hà Tây, Thái Nguyên, Quảng Ninh, Hải Phòng, Vinh, Quảng Ngãi ... cho các đối tượng : dài hạn tập trung, dài hạn tại chức, hệ bằng II v.v... tài liệu đều được đánh giá là khoa học có giá trị, cung cấp nhiều kiến thức quản lý chất lượng sản phẩm hỗ trợ đắc lực cho việc quản trị các doanh nghiệp.

Đây là tài liệu học tập ở bậc đại học, sau đại học và là tài liệu tham khảo ứng dụng trong việc chỉ đạo sản xuất - kinh doanh.

Để nâng cao nội dung môn học quản lý chất lượng sản phẩm ở nước ta, lần này tác giả bổ sung những ví dụ có minh họa cách tính toán cụ thể hơn, ngoài ra tác giả còn bổ sung chuyên mục ISO - 9000 là vấn đề thời sự cấp bách hiện nay trong quản trị doanh nghiệp ở nước ta.

Áp dụng ISO - 9000 là một đòi hỏi khách quan của quá trình phát triển, hợp tác kinh tế, thương mại quốc tế, là cơ sở để hàng hóa có thể trao đổi dễ dàng, khác phục những khác biệt giữa các tiêu chuẩn quốc gia với các khu vực khác nhau hay nói cách khác, ISO - 9000 là giấy thông hành của hàng hóa đi vào thị trường khu vực và thế giới.

Nhà xuất bản khoa học và kỹ thuật xin trân trọng giới thiệu cùng độc giả, và mong nhận được sự góp ý chân thành của bạn đọc.

Hà Nội, ngày 20 tháng 1 năm 2000

NHÀ XUẤT BẢN KHOA HỌC VÀ KỸ THUẬT

LỜI NÓI ĐẦU

Vấn đề chất lượng và quản lý chất lượng đã trở thành một nhân tố chủ yếu trong chính sách kinh tế của nhiều quốc gia.

Anh là nước bước vào công nghiệp hóa sớm nhất thế giới, hiện nay Anh quốc là một trong những nước công nghiệp phát triển hàng đầu thế giới và giữ vai trò quan trọng trong thị trường chung Châu Âu. Người Anh quan niệm rằng chỉ có chất lượng cao thì sản phẩm hàng hóa mới có khả năng cạnh tranh trên thị trường thế giới và mở đường cho nước Anh tiến đến sự phồn thịnh (Robertson - Research Management 1987).

Nhờ khoa học kỹ thuật phát triển mà chu trình sản xuất được rút ngắn, chất lượng sản phẩm được nâng cao, mặt khác thu nhập quốc dân ngày càng tăng, nhu cầu người tiêu dùng luôn luôn đổi mới, nên họ đòi hỏi hàng hóa phải có chất lượng phù hợp.

Chính vì vậy, mà nhiều học giả trên thế giới đã dự đoán cuối thế kỷ 20 và đầu thế kỷ 21, cuộc cạnh tranh chất lượng sẽ thay thế cuộc cạnh tranh giá cả. Đối mới biện pháp quản lý, nâng cao chất lượng sản phẩm - đều là những yếu tố cơ bản, lâu dài mang tính chiến lược trong quản lý sản xuất - kinh doanh. Nên ở Mỹ đã lập nhiều giải thưởng dành cho các sản phẩm đạt chất lượng cấp quốc gia cao nhất - (G.sư Mỹ A.V.Faygenbaum - Industrial Quality Control). Còn ở Nhật, người ta nhận thức: "Chất lượng sản phẩm là vấn đề sống còn tồn tại và phát triển của mỗi doanh nghiệp trong thời đại cạnh tranh" (G.sư Nhật K.Ishikawa - Quality Management - 1990).

Nhìn chung, từ đầu thế kỷ 20, ba nước Anh - Mỹ - Nhật đều đi đầu trong việc nghiên cứu phương pháp quản lý chất lượng sản phẩm hay nói cách khác họ đặc biệt xem trọng công tác "quản lý chất lượng trong sự nghiệp công nghiệp hóa - hiện đại hóa đất nước".

Qua kinh nghiệm của thế giới, nhận thấy rằng : chúng ta cần đổi mới tư duy, để có những chuyển biến mạnh mẽ về chất lượng sản phẩm và chất lượng quản lý trong những năm đầu thế kỷ 21 đáp ứng yêu cầu ngày càng cao, đa dạng hóa quá trình đổi mới kinh tế - xã hội ở nước ta, làm lành mạnh bộ mặt sản xuất - kinh doanh, mang lại hiệu quả cao cho nền kinh tế nước nhà, theo hướng công nghiệp hoá - hiện đại hoá.

Sự chuyển biến này phải tạo được tiền đề vững chắc để rút ngắn khoảng cách về trình độ chất lượng sản phẩm - hàng hoá của nước mình so với các nước trong khu vực, tạo điều kiện cho hàng hoá Việt Nam thâm nhập vào thị trường thế giới một cách bình đẳng, có sức cạnh tranh trong những thời kỳ đầu của thế kỷ 21.

Xuất phát từ nhận thức trên, tác giả biên soạn cuốn "**quản lý chất lượng sản phẩm theo TQM & ISO.9000**" để phục vụ cán bộ quản lý kinh tế, quản trị sản xuất - kinh doanh - học tập, tham khảo, nghiên cứu, chỉ đạo công tác quản lý chất lượng sản phẩm.

Những kiến thức về quản lý chất lượng sản phẩm không chỉ cần thiết đối với cán bộ *quản trị doanh nghiệp* - hỗ trợ cho việc tổ chức, chỉ đạo, quản trị sản xuất; đối với các cán bộ *kinh doanh thương mại* trong công tác tổ chức vận chuyển, dự trữ, bảo quản, giao nhận, kinh doanh hàng hóa, mà còn rất cần thiết đối với cán bộ chuyên ngành *kế hoạch đầu tư, tài chính - ngân hàng* trong việc thẩm định, đánh giá mức độ hoàn thành kế hoạch chất lượng, tỷ lệ phế phẩm, đánh giá trình độ quản lý của doanh nghiệp để từ đó có kế hoạch đầu tư vốn thích hợp.

Mặc dù qua nhiều năm giảng dạy môn chất lượng hàng hoá (thương phẩm học) trước đây, quản lý chất lượng sản phẩm ngày nay, song tài liệu được biên soạn sẽ không thể nào tránh hết những thiếu sót nhất định. Rất mong được tiếp nhận những ý kiến quý báu của bạn đọc gần xa.

Hà nội, ngày 5 tháng 1 năm 2000

Nhà giáo ưu tú : NGUYỄN QUỐC CỬ

MỤC LỤC

Lời giới thiệu	3
Lời nói đầu	5
Chương I. KHAI QUÁT VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	
I. Vai trò của QLCL sản phẩm trong nền KTQD	7
1. Khái niệm về QLCL sản phẩm	7
2. QLCL là bộ phận hữu cơ của quản lý kinh tế	8
3. Vấn đề chất lượng và QLCL là sự đòi hỏi của toàn xã hội	11
II. Chức năng của QLCL sản phẩm	14
1. Cơ sở khoa học của QLCL	14
2. Chức năng của QLCL	15
Chương II. CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM	
I. Khái quát về chất lượng sản phẩm	20
1. Những quan niệm khác nhau về chất lượng	20
2. Sự hình thành chất lượng sản phẩm	23
3. Các loại chất lượng sản phẩm hàng hóa	26
II. Một số yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm	28
1. Một số yếu tố ở tầm vi mô	29
2. Một số yếu tố ở tầm vĩ mô	31
III. Một số tính chất đặc trưng - cơ sở xây dựng các chỉ tiêu cơ bản của sản phẩm	33
1. Khái niệm về sản phẩm	33

2. Một số tính chất đặc trưng của sản phẩm hàng hóa	34
IV. Một số chỉ tiêu chất lượng của sản phẩm	37
1. Một số yêu cầu tổng quát về chất lượng sản phẩm	37
2. Quan hệ giữa chất lượng và hiệu quả sử dụng	41
3. Một số chỉ tiêu chất lượng đặc trưng	45
CHƯƠNG III. MỘT SỐ PHƯƠNG PHÁP QUẢN LÝ	
CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM	
I. Lược sử phát triển của khoa học quản lý	
chất lượng	51
1. Giai đoạn từ cuối TK 19 trở về trước	51
2. Giai đoạn hai	52
3. Giai đoạn ba	54
II. Khuynh hướng QLCL sản phẩm ở một số	
nước trên thế giới	55
1. Cơ sở khoa học của phương pháp QLCL từ đầu	
thế kỷ 20	55
2. Khuynh hướng QLCL ở Mỹ và Tây Âu	56
3. Khuynh hướng QLCL ở Nhật	57
III. Đảm bảo chất lượng	58
1. Quan niệm về đảm bảo chất lượng	58
2. Đảm bảo chất lượng là cơ sở của nguyên lý QLCL	59
3. Một số biện pháp để đảm bảo chất lượng	61
IV. Phương pháp QLCL	65
1. Mô hình QLCL	65
2. Phương pháp QLCL sản phẩm	69
V. Quản lý chất lượng đồng bộ (TQM)	75
1. Đặc điểm của TQM	75
2. Các bước thực hiện quản lý chất lượng đồng bộ	81

VI. Tình hình QLCL ở Việt Nam	86
1. Thực trạng quản lý chất lượng ở nước ta trong thời gian qua	86
2. Một số định hướng nhằm nâng cao chất lượng thời gian tới	89
Chương IV. TIÊU CHUẨN HÓA - ISO - 9000	
I. Tiêu chuẩn hóa	93
1. Khái quát về tiêu chuẩn hóa	93
2. Tác dụng của tiêu chuẩn hóa	96
3. Các loại và cấp tiêu chuẩn	96
4. Hiệu quả kinh tế của tiêu chuẩn hóa	99
II. Bộ ISO-9000	101
1. Quá trình hình thành và phát triển của ISO - 9000	101
2. Mục tiêu và nguyên lý cơ bản của ISO - 9000	109
3. Tình hình áp dụng ISO - 9000	117
Chương V. KIỂM TRA - ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG	
I. Kiểm tra chất lượng	127
1. Tầm quan trọng của công tác kiểm tra chất lượng trong công tác QLCL	127
2. Một số đặc trưng thống kê thường dùng	129
3. Hình thức và phương pháp kiểm tra chất lượng	138
4. Kiểm tra chọn mẫu	140
II. Đánh giá chất lượng	153
1. Phương pháp luận của việc đánh giá chất lượng	153
2. Một số phương pháp đánh giá thường dùng	154
3. Phương pháp đánh giá tổng hợp	163
Chương VI. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QUA CÁC GIAI ĐOẠN	
I. Quản lý chất lượng trước sản xuất	180

1. Chất lượng trong marketing	180
2. Chất lượng trong thiết kế	187
II. Quản lý chất lượng trong giai đoạn sản xuất	189
1. Mục đích quản lý quá trình sản xuất	189
2. Nguyên nhân gây biến động về chất lượng sản phẩm trong quá trình sản xuất	191
3. Một số biện pháp đảm bảo chất lượng trong quá trình sản xuất	192
4. Đánh giá trình độ chất lượng và trình độ chính xác của công nghệ	205
III. Quản lý chất lượng trong quá trình lưu thông kinh doanh sử dụng	212
1. Mục đích	212
2. Một số yếu tố gây nên sự biến đổi chất lượng sản phẩm hàng hóa trong lưu thông kinh doanh	216
3. Một số biện pháp tổng quát nhằm bảo quản hạn chế sự hư hỏng chất lượng sản phẩm hàng hóa	224
TÀI LIỆU THAM KHẢO	253