

TS. NGÔ PHÚC HẠNH

GIÁO TRÌNH

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

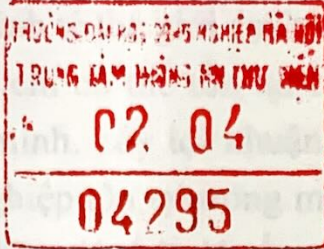


NHÀ XUẤT BẢN KHOA HỌC VÀ KỸ THUẬT

TS. NGÔ PHÚC HẠNH

LỜI NÓI ĐẦU

Trong một bối cảnh nền kinh tế thị trường ngày càng gay gắt như hiện nay, các doanh nghiệp phải đảm bảo được chất lượng hàng hoá và dịch vụ của mình. Chất lượng chỉ giúp các doanh nghiệp tồn tại trong một thời gian ngắn. Điều này có nghĩa chất lượng đồng nghĩa với sự sống còn của doanh nghiệp.



GIÁO TRÌNH

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mặt khác do hiện nay nền kinh tế Việt Nam và thế giới đang có những biến đổi sâu sắc, Việt Nam đã gia nhập ASEAN, APEC và mới đây nhất là WTO, điều này cũng đặt ra yêu cầu các doanh nghiệp Việt Nam sẽ có rất nhiều những cơ hội và thách thức mới, vận hội mới để tồn tại, cạnh tranh và phát triển. Trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt như hiện nay, chỉ dẫn ra những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm, dịch vụ ngoài. Một trong những yếu tố không kém phần quan trọng để có thể quyết định những vấn đề nêu trên là các doanh nghiệp Việt Nam cần phải thiết lập một hệ thống quản lý chất lượng trong bất cứ một tổ chức nào nếu muốn có lợi nhuận cao, sản phẩm, dịch vụ sản xuất ra thoả mãn tối đa nhu cầu của khách hàng.

Quản lý chất lượng (*Quality Management*) là môn khoa học bao gồm cả lý thuyết và thực hành trong nghiên cứu, giảng dạy và áp dụng cả trong lĩnh vực sản xuất và kinh doanh. Quản lý chất lượng đề cập toàn bộ các yếu tố ảnh hưởng đến sự hình thành chất lượng sản phẩm, dịch vụ trong tất cả các giai đoạn từ thiết kế, sản xuất đến tiêu dùng, trong đó yếu tố quan trọng nhất chính là yếu tố con người - chủ nhân của các quá trình quản lý, công nghệ.

Cuốn sách này được giới thiệu tới bạn đọc như là giáo trình lý thuyết và thực hành đối với ngành quản lý chất lượng nói riêng và ngành quản trị kinh doanh nói chung. Đây là cuốn sách đã cố gắng tiếp cận các vấn đề của quản lý chất lượng gắn với các yêu cầu của thị trường và khách hàng. Trong quá trình biên soạn, tác giả đã tham khảo nhiều tài liệu và tham



NHÀ XUẤT BẢN KHOA HỌC VÀ KỸ THUẬT

HÀ NỘI - 2011

LỜI NÓI ĐẦU

Trong một bối cảnh nền kinh tế thế giới cạnh tranh ngày càng gay gắt như hiện nay, các doanh nghiệp chỉ có thể tồn tại nếu đảm bảo được chất lượng hàng hoá và dịch vụ của mình. Lấy lợi nhuận trước mắt để đánh đổi chất lượng chỉ giúp các doanh nghiệp tồn tại trong một thời gian ngắn. Điều này có nghĩa chất lượng đồng nghĩa với chân lý sống còn của doanh nghiệp.

Mặt khác do hiện nay nền kinh tế Việt Nam và thế giới đang có những biến đổi sâu sắc, Việt Nam đã gia nhập ASEAN, APEC và mới đây nhất là WTO, điều này cũng đồng nghĩa với việc các doanh nghiệp Việt Nam sẽ có rất nhiều những cơ hội và thách thức mới, vận hội mới để tồn tại, cạnh tranh và hoà nhập vào các thị trường. Sự cạnh tranh này không những chỉ diễn ra giữa các thị trường ở trong nước mà còn cả với thị trường nước ngoài. Một trong những yếu tố không kém phần quan trọng để có thể quyết định những vấn đề nêu trên là các doanh nghiệp Việt Nam cần phải thiết lập một hệ thống quản lý chất lượng trong bất cứ một tổ chức nào nếu muốn có lợi nhuận cao, sản phẩm, dịch vụ sản xuất ra thoả mãn tối đa nhu cầu của khách hàng.

Quản lý chất lượng (*Quality Management*) là môn khoa học bao gồm cả lý thuyết và thực hành trong nghiên cứu, giảng dạy và áp dụng cả trong lĩnh vực sản xuất và kinh doanh. Quản lý chất lượng đề cập toàn bộ các yếu tố ảnh hưởng đến sự hình thành chất lượng sản phẩm, dịch vụ trong tất cả các giai đoạn từ thiết kế, sản xuất đến tiêu dùng, trong đó yếu tố quan trọng nhất chính là yếu tố con người - chủ nhân của các quá trình quản lý, công nghệ.

Cuốn sách này được giới thiệu tới bạn đọc như là giáo trình lý thuyết và thực hành đối với ngành quản trị doanh nghiệp nói riêng và ngành quản trị kinh doanh nói chung. Đặc biệt giáo trình đã cố gắng tiếp cận các vấn đề của quản lý chất lượng gắn với các yêu cầu của thị trường và khách hàng. Trong quá trình hoàn thiện cuốn sách tác giả đã có sự nghiên cứu và tham

khảo các tài liệu nước ngoài, các công trình trong nước cùng với những kinh nghiệm giảng dạy, làm việc ở các doanh nghiệp.

Nội dung giáo trình được chia làm 12 chương, bao gồm:

Chương 1. Chất lượng sản phẩm và dịch vụ

Chương 2. Khách hàng và thị trường sản phẩm

Chương 3. Chi phí chất lượng và năng suất

Chương 4. Quản lý chất lượng trong doanh nghiệp

Chương 5. Hệ thống quản lý chất lượng

Chương 6. Các phương pháp, kỹ thuật quản lý chất lượng

Chương 7. Hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn

Chương 8. Tiêu chuẩn hoá và đo lường chất lượng

Chương 9. Kiểm tra, đánh giá chất lượng

Chương 10. Các công cụ thống kê trong quản lý chất lượng

Chương 11. Quản lý Nhà nước về chất lượng

Chương 12. Mã số - Mã vạch

Giáo trình “Quản lý chất lượng” lần đầu được biên soạn cho chuyên ngành Quản trị doanh nghiệp – Khoa Kinh tế – Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Phương Đông, nên không tránh khỏi những thiếu sót. Tác giả cuốn sách rất mong nhận được ý kiến đóng góp để cuốn giáo trình được hoàn thiện hơn.

Hà Nội, tháng 1 năm 2011

TS. NGÔ PHÚC HẠNH

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU.....	3
------------------	---

Chương 1 - CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ

1.1. Chất lượng sản phẩm và vai trò của chất lượng sản phẩm	5
1.2. Dịch vụ và chất lượng dịch vụ.....	15
1.3. Các nhân tố tác động đến chất lượng sản phẩm, dịch vụ.....	22

Chương 2 - KHÁCH HÀNG VÀ THỊ TRƯỜNG SẢN PHẨM

2.1. Khách hàng và vai trò của khách hàng	27
2.2. Nhu cầu khách hàng với vấn đề chất lượng.....	32
2.3. Phương pháp xác định nhu cầu về chất lượng sản phẩm.....	35

Chương 3 - CHI PHÍ CHẤT LƯỢNG VÀ NĂNG SUẤT

3.1. Chi phí chất lượng.	39
3.2. Các mô hình chi phí chất lượng.....	43
3.3. Ảnh hưởng của chất lượng đến năng suất	47

Chương 4 - QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TRONG CÁC TỔ CHỨC

4.1. Quản lý chất lượng và vai trò của quản lý chất lượng.....	53
4.2. Quản lý chất lượng dịch vụ	93
4.3. Giới thiệu áp dụng ISO 9000 trong dịch vụ quản lý hành chính Nhà nước	93

Chương 5 - HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

5.1. Thực chất hệ thống quản lý chất lượng.	98
5.2. Quản lý chất lượng toàn diện (TQM).....	108

Chương 6 - CÁC PHƯƠNG PHÁP, KỸ THUẬT QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

6.1. Nhóm chất lượng	11818
6.2. Tấn công não (Brainstorming)	121
6.3. So sánh theo chuẩn mực (Lập chuẩn đối sánh – Benchmarking)	122
6.4. Phương pháp 5S	124
6.5. Phương pháp Six Sigma	137

Chương 7 - HỆ THỐNG QUẢN LÝ THEO TIÊU CHUẨN

7.1. Những nội dung cơ bản của hệ thống ISO 9000	153
7.2. Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn SA 8000	181
7.3. Hệ thống quản lý chất lượng Q-base	184
7.4. Hệ thống quản lý an toàn thực phẩm theo tiêu chuẩn ISO 22000:2005	188

Chương 8 - TIÊU CHUẨN HOÁ VÀ ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG

8.1. Tiêu chuẩn hoá và vai trò của tiêu chuẩn hoá	199
8.2. Tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc gia và quốc tế	206
8.3. Đo lường chất lượng	214

Chương 9 - KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG

9.1. Mục đích, nội dung của kiểm tra chất lượng	218
9.2. Phương pháp và hình thức kiểm tra chất lượng	219
9.3. Đánh giá chất lượng sản phẩm và dịch vụ	223

Chương 10 - CÁC CÔNG CỤ THỐNG KÊ TRONG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

10.1. Vị trí, vai trò của dữ liệu thống kê trong quản lý chất lượng	232
10.2. Các công cụ thống kê trong quản lý chất lượng	235

Chương 11 - QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ CHẤT LƯỢNG

11.1. Sự hỗ trợ của Nhà nước đối với hoạt động quản lý chất lượng tại một số quốc gia trên thế giới.	262
11.2. Định hướng hoạt động quản lý Nhà nước tại Việt Nam về chất lượng hàng hoá và dịch vụ.	263
11.3. Các biện pháp quản lý Nhà nước về chất lượng ở Việt Nam.....	264
11.4. Các giải thưởng chất lượng.	267

Chương 12 - MÃ SỐ - MÃ VẠCH

12.1. Lịch sử hình thành.	276
12.2. Nội dung của mã số mã vạch.....	278
12.3. Hệ thống tiêu chuẩn quốc tế và Việt Nam về Mã số mã vạch.....	281
Phụ lục 1 - Giới thiệu các thay đổi ISO 9001:2008 với ISO 9001:2000....	292
Phụ lục 2 - Mẫu tư vấn ISO 9001.....	310
Phụ lục 3- Tiêu chuẩn quốc gia.....	315
Tài liệu tham khảo.....	312