



I. KHÁI NIỆM

1. Tầm quan trọng:

Ngày nay quá trình toàn cầu hóa, tính cạnh tranh, nhu cầu người tiêu dùng ngày càng gia tăng đã làm thị trường biến đổi. Các doanh nghiệp muốn tồn tại trong thị trường đầy biến động này họ phải giải quyết những yếu tố, trong đó chất lượng là một yếu tố then chốt.

Các sản phẩm công nghệ cao của Nhật luôn được đón nhận trên toàn thế giới do họ là những người tiên phong trong lĩnh vực chất lượng sau chiến tranh thế giới thứ hai.

Nhu cầu của khách hàng là không ngừng thay đổi, do đó các doanh nghiệp phải cung cấp những sản phẩm, dịch vụ có chất lượng đáp ứng và vượt mong muốn của họ. Để thu hút được càng nhiều khách hàng các doanh nghiệp cần phải đưa chất lượng vào nội dung quản lý hệ thống hoạt động của mình.

Toàn cầu hóa về kinh tế và sự ra đời của tổ chức thương mại quốc tế WTO đã làm phá vỡ biên giới các nước. Sự phát triển của công nghệ thông tin đã làm cho thế giới ngày càng phẳng.

Từ các đặc điểm đó đã khiến chất lượng trở thành một yếu tố cạnh tranh cho các doanh nghiệp để xâm phạm vào những thị trường đem lại lợi nhuận cao.

Hiện nay, ở các nước kém phát triển các nguồn lực tự nhiên không còn là một lợi thế cạnh tranh lâu dài. Mà thông tin kiến thức, nhân viên có kỹ năng, có văn hóa, và phong cách làm việc mới là nguồn đem lại sức mạnh. Ở các nước phát triển các doanh nghiệp thành công luôn là những doanh nghiệp giải quyết thành công vấn đề về chất lượng, làm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng mọi lúc, mọi nơi.

Chất lượng là yếu tố quan trọng quyết định khả năng sinh lời của hoạt động sản xuất kinh doanh. Theo số liệu thống kê, những doanh nghiệp có vị thế hàng đầu về chất lượng đã thiết lập giá ở mức cao hơn 8% so với đối thủ cạnh tranh có vị thế thấp hơn về chất lượng.

Trong những năm liên tiếp theo các nhà quản lý doanh nghiệp sẽ tham gia nhiều hơn vào các vấn đề chất lượng và hòa nhập chất lượng vào mọi hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp. “Chất lượng và cạnh tranh là những vấn đề phải được đặc biệt chú ý đến trước bậc thềm của thế kỷ 21 – Thế kỷ chất lượng”

2. Chất lượng và đặc điểm của chất lượng:

a. Định nghĩa: Chất lượng là một khái niệm quá quen thuộc với loài người ngay từ những thời cổ đại, tuy nhiên chất lượng cũng là một khái niệm gây nhiều tranh cãi.

Tùy theo đối tượng sử dụng, từ "chất lượng" có ý nghĩa khác nhau. Người sản xuất coi chất lượng là điều họ phải làm để đáp ứng các qui định và yêu cầu do khách hàng đặt ra, để được khách hàng chấp nhận. Chất lượng được so sánh với chất lượng của đối thủ cạnh tranh và đi kèm theo các chi phí, giá cả. Do con người và nền văn hóa trên thế giới khác nhau, nên cách hiểu của họ về chất lượng và đảm bảo chất lượng cũng khác nhau.

Nói như vậy không phải chất lượng là một khái niệm quá trừu tượng đến mức người ta không thể đi đến một cách diễn giải tương đối thống nhất, mặc dù sẽ còn luôn luôn thay đổi. Tổ chức Quốc tế về Tiêu chuẩn hóa ISO, trong dự thảo DIS 9000:2000, đã đưa ra định nghĩa sau:

“Chất lượng là khả năng của tập hợp các đặc tính của một sản phẩm, hệ thống hay quá trình để đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và các bên có liên quan”.

Ở đây yêu cầu là các nhu cầu và mong đợi được công bố, ngụ ý hay bắt buộc theo tập quán

b. Đặc điểm của chất lượng:

Từ định nghĩa trên ta rút ra một số đặc điểm sau đây của khái niệm chất lượng:

➤ Chất lượng được đo bởi sự thỏa mãn nhu cầu. Nếu một sản phẩm vì lý do nào đó mà không được nhu cầu chấp nhận thì phải bị coi là có chất lượng kém, cho dù trình độ công nghệ để chế tạo ra sản phẩm đó có thể rất hiện đại. Đây là một kết luận then chốt và là cơ sở để các nhà chất lượng định ra chính sách, chiến lược kinh doanh của mình.

➤ Do chất lượng được đo bởi sự thỏa mãn nhu cầu, mà nhu cầu luôn luôn biến động nên chất lượng cũng luôn luôn biến động theo thời gian, không gian, điều kiện sử dụng.

➤ Khi đánh giá chất lượng của một đối tượng, ta phải xét và chỉ xét đến mọi đặc tính của đối tượng có liên quan đến sự thỏa mãn những nhu cầu cụ thể. Các nhu cầu này không chỉ từ phía khách hàng mà còn từ các bên có liên quan, ví dụ như các yêu cầu mang tính pháp chế, nhu cầu của cộng đồng xã hội.

➤ Nhu cầu có thể được công bố rõ ràng dưới dạng các qui định, tiêu chuẩn nhưng cũng có những nhu cầu không thể miêu tả rõ ràng, người sử dụng chỉ có thể cảm nhận chúng, hoặc có khi chỉ phát hiện được trong chúng trong quá trình sử dụng.

➤ Chất lượng không phi chỉ là thuộc tính của sản phẩm, hàng hóa mà ta vẫn hiểu hàng ngày. Chất lượng có thể áp dụng cho một hệ thống, một quá trình. Khái niệm chất lượng trên đây được gọi là chất lượng theo nghĩa hẹp. Rõ ràng khi nói đến chất lượng chúng ta không thể bỏ qua các yếu tố giá cả và dịch vụ sau khi bán, vấn đề giao hàng đúng lúc, đúng thời hạn đó là những yếu tố mà khách hàng nào cũng quan tâm sau khi thấy sản phẩm mà họ định mua thỏa mãn nhu cầu của họ.

3. Chất lượng trong sản xuất chế tạo và trong dịch vụ.

Chỉ tiêu	Chất lượng trong sản xuất, chế tạo	Chất lượng trong dịch vụ
- Nhu cầu khách hàng - Tính chuyên biệt hóa - Đầu ra các hệ thống - Các tiêu chuẩn chất lượng - Sản phẩm của hệ thống - Sản xuất và tiêu thụ - Tồn kho - Kiểm tra chất lượng trước khi giao - Có sự liên quan của khách hàng - Nguồn lực	Dễ nhận diện và đo lường Thấp – ít Hữu hình Được cụ thể hóa bằng các tiêu chuẩn cụ thể Có thể thay thế và sửa chữa Không đồng thời Có Kiểm tra được Không Vốn	Khó nhận diện và đo lường Cao Hầu như vô hình Không thể cụ thể hóa được bằng các tiêu chuẩn cụ thể Không thể thay thế và sửa chữa Đồng thời Không Không kiểm tra được Có liên quan Con người

Như vậy chúng ta đã biết sản phẩm trong sản xuất chế tạo và trong dịch vụ có nhiều sự khác biệt. Điều này tạo ra những cách thức tiếp cận khác nhau trong việc xác định các tiêu thức để đo lường chất lượng của hai loại hình này. Vấn đề này đặt ra phương pháp quản lý chất lượng trong dịch vụ khác với trong sản xuất chế tạo. tuy nhiên sản xuất chế tạo có thể xem như một tập hợp các dịch vụ tương quan nhau. Điều đó không chỉ phản ánh trong mối quan hệ giữa công ty với khách hàng mà còn mối quan hệ trong nội bộ tổ chức. Từ những sự khác nhau đó dẫn đến chất lượng trong sản xuất chế tạo và trong dịch vụ cũng có những sự khác biệt nhau.

4. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng.

➤ Nhóm yếu tố bên ngoài doanh nghiệp.

✓ Nhu cầu của nền kinh tế: Chất lượng sản phẩm bao giờ cũng bị chi phối, ràng buộc bởi hoàn cảnh điều kiện và nhu cầu nhất định của nền kinh tế được thể hiện ở các mặt:

- Nhu cầu của thị trường: Phải theo dõi, nắm chắc, đánh giá đúng tình hình và đòi hỏi của thị trường mà có lối sách đúng đắn.

- Trình độ kinh tế, trình độ sản xuất: Muốn sản phẩm đầu ra có chất lượng tốt thì trên cơ sở phải phát triển sản xuất, nâng cao trình độ sản xuất, trình độ kinh tế. Do đó, phải đảm bảo chất lượng quản lý, chất lượng công việc, chất lượng sản phẩm ngay từ đầu trong quá trình sản xuất và quá trình phát triển kinh tế.

- Chính sách kinh tế: Hướng đầu tư, phát triển sản phẩm theo nhu cầu của chính sách kinh tế quốc dân. Chẳng hạn, chính sách khuyến khích sản xuất sản phẩm gì và không khuyến khích sản xuất sản phẩm gì, khuyến khích sản xuất sản phẩm nào, khích lệ người lao động ra sao...

- Các chính sách giá cả.

✓ Sự phát triển của khoa học, công nghệ.

- Sáng tạo ra vật liệu mới hay vật liệu thay thế
 - Cải tiến hay đổi mới công nghệ, sắp xếp các dây chuyền hợp lý nhằm tiết kiệm cho nền kinh tế mang lại hiệu quả nhanh chóng.
 - Cải tiến sản phẩm cũ và chế thử sản phẩm mới nhằm đáp ứng mục đích và nhu cầu một cách tốt hơn như là: độ bền, độ an toàn, tính chịu lực, tính an toàn sức khỏe cho người tiêu dùng...
 - ✓ Hiệu lực của cơ chế quản lý:
 - Phát triển kinh tế có kế hoạch chiến lược.
 - Giá cả phải định mức theo chất lượng.
 - Chính sách đầu tư chiều sâu cho công tác ứng dụng
 - Có cơ chế tổ chức quản lý về chất lượng.
 - Nhóm yếu tố bên trong doanh nghiệp: chúng ta đặc biệt chú ý đến 4 yếu tố cơ bản ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm.
 - ✓ Men: con người, lực lượng lao động (yếu tố quan trọng nhất)
 - ✓ Methods: phương pháp quản lý đo lường sẽ tạo điều kiện cho doanh nghiệp có thể khai thác tốt nhất nguồn lực hiện có, góp phần nâng cao chất lượng sản phẩm.
 - ✓ Machines: khả năng về công nghệ, máy móc thiết bị tác động nâng cao những tính năng kỹ thuật của sản phẩm và năng suất lao động.
 - ✓ Materials: vật tư, nguyên nhiên liệu và hệ thống cung cấp sẽ tạo ra việc cung cấp đúng số lượng, đúng thời hạn để đảm bảo và nâng cao chất lượng sản phẩm
- Ngoài 4 yếu tố cơ bản trên, chất lượng còn chịu ảnh hưởng các yếu tố khác: Information, Environment, Measure, System...

II. LỊCH SỬ PHÁT TRIỂN CỦA CÁC TƯ TƯỞNG CHẤT LƯỢNG

Để thông hiểu tầm quan trọng của chất lượng trong kinh doanh hiện nay, chúng ta hãy xem xét khái quát về lịch sử phát triển của nó.

- Trước cách mạng công nghiệp, lao động thủ công hoạt động trong cả hệ thống dịch vụ và chế tạo, họ làm việc với tư cách vừa là người sản xuất vừa là người kiểm tra, họ tự xây dựng chất lượng cho sản phẩm của mình thông qua khả năng, tài nghệ của họ. Không thông hiểu mong muốn về chất lượng của khách hàng.

- Cách mạng công nghiệp: Khái niệm “những chi tiết có thể thay thế cho nhau” của Honorix Le Blanc, cộng với khái niệm của Frederick W. Taylor về “quản trị một cách khoa học” đã tạo ra những ảnh hưởng lớn đối với chất lượng. Bằng cách tập trung vào hiệu quả của sản xuất và chia công việc thành những bước công việc nhỏ, dây chuyền sản xuất hiện đại đã phá hủy hệ thống sản xuất truyền thống. Để đảm bảo sản phẩm được sản xuất một cách chính xác người ta dựa vào bộ phận “kiểm soát chất lượng”. Bộ phận này thực hiện chức năng kiểm tra chất lượng. Và do vậy, việc phân loại sản phẩm thành tốt và xấu trở thành ý tưởng chính trong đảm bảo chất lượng.

- Một số người tiên phong trong kiểm soát chất lượng, như Walter Shewhart, Harold Dodge, George Edwards, đã phát triển lí thuyết và phương pháp mới về kiểm soát và duy trì chất lượng. Biểu đồ kiểm soát, kĩ thuật lấy mẫu, và công cụ phân tích kinh tế là nền tảng cho những hoạt động đảm bảo chất lượng tiên tiến.

- Sau chiến tranh thế giới II, Deming và Juran đã giới thiệu kiểm soát chất lượng bằng thống kê cho các công nhân Nhật. Mặc dù không có nhiều khác biệt so với Mỹ, nhưng nó có một sự khác biệt mang tính sống còn. Họ đã tiên đoán cho những nhà quản trị cấp cao Nhật Bản rằng cải tiến chất lượng sẽ mở ra một thị trường mới và

điều đó cần thiết cho sự sống còn của quốc gia họ. Nhà quản trị tin tưởng, và ủng hộ hoàn toàn những khái niệm mới cải tiến chất lượng. Hơn thế, người Nhật đã có một vị thế lí tưởng để nắm bắt triết lí này. Đất nước bị tàn phá bởi chiến tranh, và họ có rất ít nguồn lực ngoại trừ con người. Trong suốt 20 năm, trong khi người Nhật cải tiến chất lượng với một tốc độ chưa từng thấy thì mức chất lượng tại phương Tây bị đình trệ. Những nhà sản xuất chế tạo phương Tây ít tập trung vào chất lượng. Mĩ có một sự độc quyền trong sản xuất chế tạo, và nền kinh tế sau chiến tranh gần như “đói” mọi sản phẩm tiêu dùng. Nhà quản trị cấp cao tập trung vào marketing, số lượng sản xuất và hiệu quả tài chính.

Học thuyết Quản lý chất lượng của Deming

Học thuyết chất lượng của Deming và những yếu tố cần thiết để nâng cao chất lượng được tóm tắt trong “Hệ thống những kiến thức sâu rộng”. Những kiến thức này đã biên soạn thành 4 yếu tố chính:

- Đánh giá đúng một hệ thống
- Hiểu biết về những biến động trong quá trình thực hiện sản xuất, dịch vụ
- Nguyên lý của kiến thức
- Hiểu biết về tâm lý học và hành vi của con người.

Trong tác phẩm “Thoát khỏi con khủng hoảng”, ông đã đưa ra 14 điểm nhằm Quản lý cải tiến chất lượng. Đối với văn hóa Mĩ, những thay đổi như vậy không được chấp nhận dễ dàng. Chính vì vậy đã khiến cho nền công nghiệp Mĩ không đạt được những kết quả ấn tượng như người Nhật đã đạt được.

1. Xây dựng những mục đích bất biến dành cho sự cải tiến sản phẩm và dịch vụ nhằm mục tiêu để có thể cạnh tranh, tồn tại trong giới kinh doanh, và tiếp tục tạo ra công ăn việc làm.

2. Người quản lý phải ý thức được trách nhiệm của mình và đảm nhiệm vị trí dẫn đầu trong mọi thay đổi.

3. Xây dựng kiểm tra chất lượng sản phẩm ngay từ đầu vào.

4. Đầu tư thời gian và kiến thức giúp cải tiến chất lượng và giảm thiểu toàn bộ chi phí. Lợi nhuận được tạo ra bởi các khách hàng trung thành và thường xuyên.

5. Quá trình không bao giờ hoàn toàn tối ưu. Phải luôn luôn cải tiến và hoàn thiện kế hoạch, sản phẩm, dịch vụ. Nâng cao chất lượng và năng suất dẫn đến giảm bớt chi phí đầu tư.

6. Tiến hành các lớp huấn luyện công việc. Đây là những hoạt động hằng ngày của mọi nhân viên trong doanh nghiệp.

7. Huấn luyện cách thức lãnh đạo. Mục tiêu của sự giám sát là giúp đỡ nhân viên, và cải tiến thiết bị và máy móc để làm cho công việc tốt hơn. Sự giám sát trong quản lý, trong việc kiểm tra cũng kỹ lưỡng như việc giám sát các công nhân sản xuất.

8. Nỗi lo sợ bị phạt sẽ dẫn đến tàn phá. Loại bỏ các nguyên nhân gây ra nỗi sợ hãi, nhờ vậy mọi người có thể yên tâm làm việc một cách có hiệu quả hơn cho công ty.

9. Phá vỡ các rào cản giữa nhân viên các phòng ban. Nhân viên của phòng thiết kế, nghiên cứu kinh doanh hay sản xuất phải tạo thành một nhóm làm việc, để cùng nhau nhìn thấy trước những vấn đề có thể xảy ra cho sản phẩm và trong việc sử dụng sản phẩm đó hay dịch vụ đó.

10. Loại bỏ những khẩu hiệu, những lời hô hào và các tiêu chí “khuyết tật ở mức zero” và sự vươn tới mức một năng suất mới. Những câu hô hào chỉ tạo ra các mối quan hệ đối phó, vì phần lớn những nguyên nhân dẫn đến chất lượng và năng suất thấp thuộc về hệ thống và nằm ngoài quyền năng của công nhân viên.

11. Loại bỏ những tiêu chuẩn công việc (định mức) trong các công xưởng, thay thế vào đó bằng sự lãnh đạo khoa học. Loại bỏ quản lý bằng những số, những mục đích bằng con số. Thay vào đó là khả năng lãnh đạo

12. Hầu hết các biến đổi đều do hệ thống tạo ra, cần xem xét lại hệ thống. Phê phán, phạt, xếp thứ bậc công nhân dưới trung bình có thể phá đi tinh thần đồng đội của công ty. Loại trừ những rào cản đã cướp mất của người lao động lòng tự hào trong nghề nghiệp. Loại bỏ các hệ thống đánh giá hàng năm hay bỏ nhiệm nhân viên dựa trên công trạng của họ.

13. Thiết lập một chương trình giáo dục mạnh mẽ và tự cải tiến trong mỗi người. Hãy để cho mỗi người tham gia và tự chọn cho mình một lĩnh vực thích hợp để phát triển.

14. Đặt nhân viên trong công ty luôn làm việc để đạt đến sự thay đổi. Thay đổi là công việc của mọi người.

Trong các bài báo của ông sau khi ông tốt nghiệp ĐH Yale, chủ yếu nêu lên những khía cạnh lý tính của vấn đề, tuy nhiên cũng có vài điểm chứng tỏ mối quan tâm của Deming về phương pháp luận thống kê. Từ một nhà toán lý trở thành một nhà thống kê đã giúp bản thân Deming rất nhiều.

Ngoài ra, kết quả phân tích thực nghiệm trong lĩnh vực vi khuẩn học và hóa học đã giúp Deming có cơ hội tìm hiểu thêm về điều chỉnh thống kê các dữ liệu. Trên tạp chí Triết học, ông đã viết về “Ứng dụng của những hình vuông bé nhất.” Trong tác phẩm của mình-“Điều chỉnh thống kê dữ liệu” (Statistical Adjustment of Data), ông đã kết hợp tất cả các kiến thức mà ông đã học để viết về đề tài này. Hiện nay, tác phẩm này vẫn còn được sử dụng như một tài liệu tham khảo chỉ dẫn cho việc ứng dụng phương pháp tính toán thấp nhất trong nhiều trường hợp khác nhau.



Các công trình nghiên cứu của Ed Deming đã đem lại hiệu quả trong việc cải tiến chất lượng. Và ông được cả thế giới gọi là nhà “tiên tri chất lượng” và là nhà triết học của quản lý.

Những đóng góp to lớn của Deming trong lĩnh vực thống kê vẫn còn ảnh hưởng cho tới nền kinh tế hiện đại. Suốt cuộc đời ông, ông đã bảo vệ cho niềm tin rằng lý thuyết thống kê cho thấy rằng toán học, sự phán xử, kiến thức thực tiễn được kết hợp chung với nhau trong công việc sẽ đem lại nhiều thuận lợi. Ông là bậc thầy của ngành logic học và là kiến trúc sư của thống kê học.

- Cuộc “cách mạng chất lượng” tại Mỹ bắt đầu từ những năm 1980, khi NBC tung ra một bài báo với nhan đề ”Nêu Nhật có thể.. .. Tại sao chúng ta không thể ?”. Ford Motor là công ti đầu tiên mời Deming giúp chuyển đổi sản xuất. Trong một vài năm, lợi nhuận của công ti tăng cao nhất trong lịch sử ngành xe hơi, mặc dù thị trường xe hơi và xe tải Mỹ giảm 7%, vốn đầu tư tăng cao và chi phí marketing tăng. Năm 1992 phương tiện truyền thông tôn vinh rằng Ford Taurus bán được hơn Honda và nó đã trở thành người lãnh đạo trên thị trường nội địa.

- Mỹ đã thức tỉnh vấn đề chất lượng trong suốt những năm 1980 tại hầu hết các công ti lớn trong một chiến dịch cải tiến chất lượng. Năm 1984 chính phủ Mỹ chọn tháng 10 làm tháng chất lượng quốc gia. Năm 1987- 34 năm sau khi Nhật thiết lập giải thưởng Deming- quốc hội Mỹ thiết lập giải thưởng Malcolm Baldrige National Quality Award, tạo ra một sự hấp dẫn ấn tượng về chất lượng cho các đơn vị kinh doanh Mỹ.

- Năm 1991 Business week đã gọi chất lượng là “một cuộc cách mạng toàn cầu ảnh hưởng đến mọi mặt của kinh doanh. . . . Từ những năm 1990 trở về sau, chất lượng được coi là chính sách kinh doanh chính.”

- Trong suốt những năm 1990, lĩnh vực chăm sóc sức khỏe, chính phủ và giáo dục bắt đầu quan tâm đến chất lượng. Ví dụ tại một bệnh viện số sự cố đã giảm còn 1/5 nhờ ứng dụng những công cụ chất lượng.

III. CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Bắt đầu từ năm 1969, Tổ chức Tiêu chuẩn hóa quốc tế ISO chọn ngày 14 tháng 10 hàng năm làm Ngày Tiêu chuẩn Thế giới. Đây là dịp để tôn vinh đóng góp của hàng ngàn chuyên gia trên toàn thế giới đã cộng tác với các tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế ITU, IEC, ISO trong việc phát triển các tiêu chuẩn quốc tế với mục tiêu thuận lợi hóa thương mại, phổ biến kiến thức và chia sẻ tiến bộ công nghệ trên quy mô toàn cầu. Trên thế giới hiện có hơn khoảng 40 tổ chức tiêu chuẩn hóa trong đó có ba tổ chức tiêu chuẩn hóa hàng đầu là

Tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế - ISO



ISO là tên viết tắt của Tổ chức Quốc tế về tiêu chuẩn hoá (International Organization for Standardization), được thành lập vào năm 1946 và chính thức hoạt động vào ngày 23/2/1947, nhằm mục đích xây dựng các tiêu chuẩn về sản xuất, thương mại và thông tin. ISO có trụ sở ở Geneva (Thụy sĩ) và là một tổ chức Quốc tế chuyên ngành có các thành viên là các cơ quan tiêu chuẩn Quốc gia của 156 nước. Tùy theo từng nước, mức độ tham gia xây dựng các tiêu chuẩn ISO có khác nhau. ở một số nước, tổ chức tiêu chuẩn hoá là các cơ quan chính thức hay bán chính thức của Chính phủ. Tại Việt Nam, tổ chức tiêu chuẩn hoá là Tổng cục Tiêu chuẩn-Đo lường-Chất lượng, thuộc Bộ

Khoa học - Công nghệ và Môi trường. Việt nam tham gia ISO từ năm 1977 và đến nay có khoảng 1380 tiêu chuẩn ISO được chấp nhận thành tiêu chuẩn Việt nam (TCVN). Mục đích của các tiêu chuẩn ISO là tạo điều kiện cho các hoạt động trao đổi hàng hoá và dịch vụ trên toàn cầu trở nên dễ dàng, tiện dụng hơn và đạt được hiệu quả. Tất cả các tiêu chuẩn do ISO đặt ra đều có tính chất tự nguyện. Tuy nhiên, thường các nước chấp nhận tiêu chuẩn ISO và coi nó có tính chất bắt buộc. ISO có khoảng 180 Ủy ban kỹ thuật (TC) chuyên dự thảo các tiêu chuẩn trong từng lĩnh vực. ISO lập ra các tiêu chuẩn trong mọi ngành trừ công nghiệp chế tạo điện và điện tử. Các nước thành viên của ISO lập ra các nhóm tư vấn kỹ thuật nhằm cung cấp tư liệu đầu vào cho các Ủy ban kỹ thuật và đó là một phần của quá trình xây dựng tiêu chuẩn. ISO tiếp nhận tư liệu của đầu vào từ các Chính phủ các ngành và các bên liên quan trước khi ban hành một tiêu chuẩn. Sau khi tiêu chuẩn dự thảo được các nước thành viên chấp thuận, nó được công bố là Tiêu chuẩn Quốc tế. Sau đó mỗi nước lại có thể chấp nhận một phiên bản của tiêu chuẩn đó làm Tiêu chuẩn quốc gia của mình.



Ủy ban kỹ thuật điện quốc tế - IEC được thành lập vào năm 1906, mục tiêu của IEC là thúc đẩy sự hợp tác quốc tế về tiêu chuẩn hóa trong lĩnh vực điện - điện tử. Tính đến tháng 9 năm

Quản trị chất lượng toàn diện

2006, IEC có 68 nước thành viên. Tháng 4/2002, Việt Nam tham gia IEC với tư cách là thành viên liên kết. Vì phí gia nhập IEC tương đối cao, nên cho đến nay Việt Nam chưa phải là thành viên IEC. Đến nay Việt Nam đã có khoảng 188 tiêu chuẩn IEC được chấp nhận.

IEC xuất bản các ấn phẩm:

- Tiêu chuẩn IEC
- Báo cáo kỹ thuật
- Chỉ dẫn

Hiện nay khoảng 3500 tiêu chuẩn IEC đã được công bố.



Liên minh viễn thông quốc tế - ITU được thành lập theo Công ước điện báo quốc tế và Hiệp ước thành lập liên minh viễn thông quốc tế, với hoạt động chính bao trùm tất cả các vấn đề thuộc lĩnh vực viễn thông. ITU hiện có 191 quốc gia thành viên. Việt Nam tham gia vào hoạt động ITU từ năm 1976, công tác tiêu chuẩn hóa chủ yếu tập trung vào việc tham gia vào lĩnh vực nhạy cảm và có ảnh hưởng đến quyền lợi quốc gia như tính cước, thanh toán cước quốc tế.

Hệ thống chất lượng Q-Base

Hệ thống chất lượng Q-Base đưa ra các chuẩn mực cho một loại hình Hệ thống chất lượng và có thể áp dụng cho một phạm vi rộng rãi các lĩnh vực công nghiệp và kinh tế. Hệ thống Q-Base đề cập đến các lĩnh vực chủ yếu trong quản lý chất lượng: chính sách và chỉ đạo về chất lượng, xem xét hợp đồng với khách hàng, kiểm soát thành phẩm, xem xét đánh giá nội bộ, kiểm soát tài liệu, đào tạo, cải tiến chất lượng. Hệ thống Q-Base là tập hợp các kinh nghiệm quản lý chất lượng đã được thực thi tại New Zealand và một số quốc gia khác như Australia, Canada, Thụy Điển, Đan Mạch. Các nước trong khối ASEAN cũng rất quan tâm đến Q-Base.

Hệ thống chất lượng Q-Base chưa phải là tiêu chuẩn quốc tế như ISO 9000 nhưng đang được thừa nhận rộng rãi, làm chuẩn mực để chứng nhận các hệ thống đảm bảo chất lượng. Hệ thống Q-Base sử dụng chính các nguyên tắc của ISO 9000 nhưng đơn giản và dễ hiểu hơn. Hệ thống đảm bảo chất lượng theo mô hình ISO 9000, theo ý kiến của nhiều chuyên gia, khó thực hiện và phức tạp, đặc biệt đối với các xí nghiệp vừa và nhỏ. Hệ thống Q-Base là lý tưởng đối với các công ty đang chấp hành trên con đường chất lượng và những công ty nhỏ là đơn vị cung cấp hay nhận thầu cho các công ty lớn. Mặc dù đơn giản và dễ áp dụng, nhưng Hệ thống Chất lượng Q-Base có đầy đủ những yếu tố cơ bản của một Hệ thống Chất lượng, giúp doanh nghiệp kiểm soát được các lĩnh vực chủ chốt trong hoạt động của mình. Nó tập trung vào việc phân công trách nhiệm và giao quyền hạn và khiến cho mọi nhân viên chịu trách nhiệm về hành động của mình.

Kaizen

Kaizen là sự thành công lớn từ những cải tiến nhỏ. Việc áp dụng Kaizen kết hợp các công cụ khác như 5S, ISO 9000, TQM sẽ đem lại hiệu quả to lớn giúp các doanh

ngành đứng vững và tăng cường khả năng cạnh tranh trong môi trường kinh tế toàn cầu.

Kaizen là một phương pháp cải tiến, hơn nữa là cải tiến liên tục, với sự tham dự của tất cả mọi người từ lãnh đạo đến những người công nhân, tập trung vào các hoạt động xác định và loại trừ các loại lãng phí. 2 yếu tố đặc trưng của Kaizen là cải tiến và tính liên tục. Nếu thiếu một trong 2 yếu tố trên thì không được xem là hoạt động Kaizen. Kaizen khác với đổi mới (Innovation) vì Kaizen cải tiến dựa trên cơ sở hiện tại không đòi hỏi các khoản đầu tư lớn.

QS-9000

Các yêu cầu hệ thống chất lượng hay QS-9000 là tiêu chuẩn chất lượng chung của nhà cung cấp được thiết lập bởi một nhóm làm việc do 3 Công ty lớn của Mỹ trong ngành công nghiệp ô tô, đó là Chrysler Daimler, Ford và General Motors thành lập, với sự trợ giúp từ các nhóm ủng hộ khác nhau như Nhóm hoạt động Công nghiệp Ô tô, Hội đồng Tư vấn các nhà cung ứng và Tổ chức Tiêu chuẩn hoá Quốc tế (ISO). Nó được xây dựng trên cơ sở của ISO 9000 và bao gồm thêm những yêu cầu đặc biệt khác đối với ngành công nghiệp ô tô.

Mục tiêu của QS-9000 là phát triển hệ thống chất lượng cơ bản phục vụ cho việc cải tiến liên tục, chú trọng vào việc ngăn ngừa các khuyết tật và giảm độ dao động và lãng phí trong chuỗi cung ứng.

QS-9000 có thể áp dụng với những đối tượng nào ?

QS-9000 áp dụng cho các nhà cung cấp vật liệu sản xuất, sản xuất các bộ phận sản xuất và dịch vụ trong nước hay ngoài nước như dịch vụ cuối cùng đến 3 Công ty lớn và các công ty cùng tham gia. QS-9000 chủ yếu tác động mạnh đến các nhà cung cấp cấp 1 (nghĩa là các nhà cung cấp đưa trực tiếp các bộ phận và dịch vụ đến 3 công ty lớn). Bản thân Ford, GM và Chrysler Daimler không chịu tác động trực tiếp của các nhà cung cấp cấp 2 và cấp 3. Tuy nhiên, nhà cung cấp cấp 1 có thể và cuối cùng sẽ tác động đến các nhà thầu bên dưới họ (nhà cung cấp cấp 2 và cấp 3) để thoả mãn những yêu cầu của QS-9000, khoản 4.6 về mua hàng.

QS-9000 chỉ có thể áp dụng cho lĩnh vực sản xuất ?

QS-9000 mở rộng với cả các công ty địa phương và ngoài nước, giống như chứng nhận ISO 9000. Nó có thể áp dụng cho tất cả các công ty là nhà cung cấp các bộ phận sản xuất hay dịch vụ đến các công ty sản xuất ô tô, trực tiếp hoặc gián tiếp. Nó không thể áp dụng cho các công ty phần mềm và các nhà cung cấp thiết bị.

Hệ thống HACCP

HACCP nghĩa là hệ thống phân tích mối nguy và xác định điểm kiểm soát trọng yếu. Nó là sự tiếp cận có tính khoa học, hợp lý và có tính hệ thống cho sự nhận biết, xác định và kiểm soát mối nguy trong chế tạo, gia công, sản xuất, chuẩn bị và sử dụng thực phẩm để đảm bảo rằng thực phẩm là an toàn khi tiêu dùng, (tức là nó không có mối nguy không thể chấp nhận cho sức khoẻ). Hệ thống này nhận biết những mối nguy có

thể xảy ra trong quá trình sản xuất thực phẩm và đặt ra các biện pháp kiểm soát để tránh những mối nguy xảy ra.

Mối nguy là gì và mối nguy chủ yếu của thực phẩm là gì ?

Mối nguy được định nghĩa như tác nhân hoặc điều kiện sinh học, hoá học hoặc vật lý, thực phẩm có khả năng gây ra hậu quả có hại cho sức khoẻ. Ví dụ, mối nguy của thực phẩm là các mảnh kim loại (thuộc vật lý), thuốc trừ sâu (thuộc hoá học) và chất gây ô nhiễm thuộc vi trùng học như vi khuẩn pathogenic (thuộc sinh học). Nguy cơ đáng kể hơn đối đầu với công nghiệp thực phẩm ngày nay là các chất ô nhiễm thuộc vi trùng học, như khuẩn Salmonella, E. coli O157:H7, Lysteria, Compylobacter và Clostridium Botulium.

5S

5S là nền tảng cơ bản để thực hiện các hệ thống đảm bảo chất lượng. Xuất phát từ quan điểm, nếu làm việc trong một môi trường lành mạnh, sạch đẹp, thoáng đãng, tiện lợi thì tinh thần sẽ thoải mái hơn, năng suất lao động sẽ cao hơn và tạo điều kiện cho việc áp dụng một hệ thống quản lý chất lượng đem lại niềm tin cho khách hàng.

5S là chữ cái đầu của các từ tiếng Nhật “SERI”, “SEITON”, “SEISO”, SEIKETSU” Và “SHITSUKE”, tạm dịch sang tiếng Việt là “Sàng lọc”, “Sắp xếp”, “Sạch sẽ”, “Sẵn sóc” và “Sẵn sàng”.

- SERI (Sàng lọc)

Là sàng lọc những cái không cần thiết tại nơi làm việc và loại bỏ chúng

- SEITON (Sắp xếp)

Là sắp xếp mọi thứ ngăn nắp trật tự đúng chỗ của nó để có thể tiện lợi khi sử dụng

- SEISO (Sạch sẽ)

Là vệ sinh mọi chỗ tại nơi làm việc để không còn rác trên nền nhà, máy móc và thiết bị

- SEIKETSU (Sẵn sóc)

Là luôn sẵn sóc, giữ gìn vệ sinh nơi làm việc bằng cách liên tục thực hiện Seri, Seiton và Seiso.

- SHITSUKE (Sẵn sàng)

Là tạo cho mọi người thói quen tự giác làm việc tốt và luôn tuân thủ nghiêm ngặt các qui định tại nơi làm việc.

IV. KẾT LUẬN

Ngày nay, với sự phát triển nhanh chóng của khoa học công nghệ và toàn cầu hóa. Việc tạo ra sự khác biệt về sản phẩm là không dễ dàng chút nào. Do đó để tồn tại và phát triển trên thị trường đầy cạnh bẫy thì các doanh nghiệp phải đảm bảo chất lượng ở tất cả các lĩnh vực. “Chất lượng trong công việc, chất lượng trong dịch vụ, chất lượng thông tin, chất lượng của quá trình, chất lượng của các bộ phận, chất lượng con người, kể cả công nhân, kỹ sư, giám đốc và nhân viên điều hành, chất lượng của công ty, chất lượng của các mục tiêu”.