

**BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI VÀ DU LỊCH**



GIÁO TRÌNH

**MÔN HỌC: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
NGÀNH: KINH DOANH THƯƠNG MẠI VÀ DỊCH VỤ
TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 402 /QĐ- CĐTMDL ngày 05 tháng 07 năm 2022 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Thương mại và Du lịch)

Lưu hành nội bộ

Thái Nguyên, năm 2022

LỜI GIỚI THIỆU

Môi trường kinh tế phát triển tạo ra những cơ hội và thách thức mới, trong đó chất lượng sản phẩm đóng vai trò quyết định đến sự tồn tại và phát triển của mỗi doanh nghiệp. Chính vì vậy quản lý chất lượng đóng vai trò vô cùng quan trọng.

Để nắm rõ được những kiến thức cơ bản về quản lý chất lượng dịch vụ và để có tài liệu phục vụ giảng dạy cho học sinh chuyên ngành trong trường Cao đẳng thương mại và du lịch, tập thể tác giả đã biên soạn giáo trình “Quản lý chất lượng dịch vụ”. Giáo trình để làm tài liệu giảng dạy cho học sinh ngành Kinh doanh thương mại và dịch vụ trình độ trung cấp.

Trong quá trình biên soạn giáo trình “Quản lý chất lượng dịch vụ” tác giả đã nhận được những ý kiến đóng góp hiệu quả của các giảng viên khoa quản trị kinh doanh, các thầy cô giáo trong hội đồng khoa học nhà trường. Tác giả xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ của các đồng nghiệp.

Mặc dù đã rất cố gắng nhưng không thể tránh khỏi những thiếu sót và những hạn chế. Chúng tôi rất mong nhận được sự góp ý, bổ sung của độc giả để giúp cho quá trình được hoàn thiện hơn. Mọi ý kiến đóng góp xin gửi về Khoa Quản trị kinh doanh, trường Cao đẳng Thương mại và Du lịch – số 478 đường Thống Nhất, phường Tân Thịnh, TP Thái Nguyên

Chân thành cảm ơn!

NHÓM TÁC GIẢ

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU.....	1
MỤC LỤC.....	3
CHƯƠNG 1 CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM.....	9
1. Sản phẩm.....	11
1.1. Khái niệm sản phẩm.....	11
1.2. Các thuộc tính của sản phẩm.....	11
2. Chất lượng sản phẩm	12
2.1. Khái niệm	12
2.2. Các đặc điểm của chất lượng sản phẩm.....	13
3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm	13
3.1. Các yếu tố thuộc môi trường bên ngoài doanh nghiệp	13
3.2. Các yếu tố bên trong doanh nghiệp.....	15
4. Chất lượng dịch vụ.....	16
4.1. Khái niệm dịch vụ	16
4.2. Đặc điểm của dịch vụ.....	16
4.3. Chất lượng dịch vụ.....	17
CHƯƠNG 2.....	19
QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM	19
1. Khái niệm QLCL và các thuật ngữ dùng trong QLCL.....	21
1.1. Khái niệm	21
1.2. Các thuật ngữ dùng trong quản lý chất lượng.....	21
2. Các nguyên tắc trong quản lý chất lượng	21
2.1. Chất lượng định hướng bởi khách hàng.....	21
2.2. Coi trọng con người	22
2.3. QLCL phải được thực hiện toàn diện và đồng bộ.....	22
2.4. QLCL phải được thực hiện đồng thời với các yêu cầu đảm bảo và cải tiến chất lượng.....	22
2.5. Quản lý theo quá trình.....	22
2.6. Nguyên tắc kiểm tra	23
3. Các chức năng quản lý chất lượng	23
3.1. Chức năng hoạch định.....	23
3.2. Chức năng tổ chức thực hiện.....	24

3.3. Chức năng kiểm tra, kiểm soát.....	24
3.4. Chức năng kích thích.....	24
3.5. Chức năng điều chỉnh, điều hoà phối hợp.....	25
4. Các phương pháp quản lý chất lượng	25
4.1. Phương pháp kiểm tra	25
4.2. Phương pháp kiểm soát chất lượng (QC).....	26
4.3. Phương pháp kiểm soát chất lượng toàn diện (TQC)	26
4.4. Phương pháp đảm bảo chất lượng (QA)	26
4.5. Phương pháp quản lý chất lượng toàn diện (TQM)	26
5. Hệ thống quản lý chất lượng.....	27
5.1. Khái niệm và vai trò của hệ thống quản lý chất lượng.	27
5.2. Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000	28
5.3. Hệ thống quản lý chất lượng toàn diện TQM	30
CHƯƠNG 3 KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM.....	35
1. Khái niệm, mục đích và nội dung của kiểm tra chất lượng	37
1.1. Khái niệm kiểm tra chất lượng.....	37
1.2. Mục đích và nội dung của kiểm tra chất lượng.....	37
2. Phương pháp và hình thức kiểm tra chất lượng sản phẩm.....	37
2.1. Phương pháp kiểm tra chất lượng	37
2.2. Hình thức kiểm tra chất lượng	40
3. Đánh giá chất lượng sản phẩm.....	42
3.1. Các chỉ tiêu chất lượng sản phẩm	42
3.2. Nội dung đánh giá một số chỉ tiêu chất lượng sản phẩm	42

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

1. Tên môn học: Quản lý chất lượng dịch vụ

3.1. Vị trí:

Quản lý chất lượng dịch vụ là môn học bắt buộc nằm trong nhóm các môn học chuyên môn ngành, được xây dựng dùng cho hệ tuyển học sinh tốt nghiệp THCS trở lên chuyên ngành Kinh doanh thương mại và dịch vụ.

3.2. Tính chất:

Môn học Quản lý chất lượng dịch vụ là môn học quan trọng thuộc nhóm các môn khoa học xã hội, trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ. 4. Mục tiêu của môn học:

4.1. Về kiến thức:

Môn học cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản:

+ Các khái niệm, các vấn đề liên quan đến chất lượng sản phẩm và dịch vụ.

+ Các nội dung cơ bản của hoạt động quản lý chất lượng trong các tổ chức, doanh nghiệp.

+ Các phương pháp và công cụ cơ bản để quản lý chất lượng.

4.2. Về kỹ năng:

Sau khi học xong môn học, người học hình thành được kỹ năng:

+ Phân tích, đánh giá về tình hình chất lượng sản phẩm, dịch vụ, từ đó có thể đưa ra phương án xử lý thích hợp.

+ Nâng cao kỹ năng mềm như kỹ năng lập kế hoạch và tổ chức công việc, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng tìm kiếm, tổng hợp và phân tích thông tin...

4.3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Ý thức và rèn luyện tác phong công nghiệp

+ Có trách nhiệm hơn trong việc sử dụng, đánh giá sản phẩm dịch vụ tiêu dùng.

5. Nội dung của môn học

5.1. Chương trình khung

Mã MH	Tên môn học	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/bài tập/thảo luận	Kiểm tra/thi
I	Các môn học chung	12	255	94	148	13
MH01	Chính trị	2	30	15	13	2
MH02	Pháp luật	1	15	9	5	1
MH03	Giáo dục thể chất	1	30	4	24	2
MH04	Giáo dục quốc phòng và an ninh	2	45	21	21	3
MH05	Tin học	2	45	15	29	1
MH06	Ngoại ngữ	4	90	30	56	4
II	Các môn học chuyên môn	64	1590	539	1004	47
II.1	Môn học cơ sở	18	270	256		14

MH07	Kinh tế vi mô	3	45	43	-	2
MH08	Quản trị học	3	45	43	-	2
MH09	Marketing kinh doanh	3	45	43	-	2
MH10	Tâm lý khách hàng	2	30	28	-	2
MH11	Tài chính doanh nghiệp	2	30	28	-	2
MH12	Thống kê kinh doanh	2	30	28	-	2
MH13	Khoa học hàng hóa	3	45	43	-	2
II.2	Môn học chuyên môn	44	1290	255	1004	31
MH14	Kinh tế thương mại - dịch vụ	2	30	28	-	2
MH15	Ngoại ngữ chuyên ngành TM	4	60	57	-	3
MH16	Nghiệp vụ kd TM-DV	5	75	71	-	4
MH17	Quản lý chất lượng dịch vụ	2	30	28	-	2
MH18	Quản trị DN TM- DV	3	45	43	-	2
MH19	Nghiệp vụ thanh toán	2	30	28	-	2
MH20	Thực hành kinh doanh TM-DV I	3	90	-	86	4
MH21	Thực hành kinh doanh TM-DV II	3	90	-	86	4
MH22	Thực hành bán hàng siêu thị	2	60	-	56	4
MH23	Thực hành xúc tiến thương mại	2	60	-	56	4
MH24	Thực tập tốt nghiệp	16	720	-	720	
II.3	Môn học tự chọn	2	30	28	-	2
MH25	Thương mại điện tử	2	30	28	-	2
MH26	Khởi sự kinh doanh	2	30	28	-	2
Tổng cộng		76	1845	633	1152	60

5.2. Chương trình chi tiết môn học

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1: Chất lượng sản phẩm	10	10	0	
2	Chương 2: Quản lý chất lượng SP	10	9	0	1
3	Chương 3: Kiểm tra, đánh giá chất lượng sản phẩm	10	9	0	1
4	Cộng	30	28	0	2

6. Điều kiện thực hiện môn học:

6.1. Phòng học Lý thuyết/Thực hành: Đáp ứng phòng học chuẩn

6.2. Trang thiết bị dạy học: Projector, máy vi tính, bảng, phấn

6.3. Học liệu, dụng cụ, mô hình, phương tiện: Giáo trình, mô hình học tập,...

6.4. Các điều kiện khác: Người học tìm hiểu thực tế về công tác xây dựng phương án khắc phục và phòng ngừa rủi ro tại doanh nghiệp.

7. Nội dung và phương pháp đánh giá:

7.1. Nội dung:

- Kiến thức: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức
- Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:
 - + Nghiên cứu bài trước khi đến lớp.
 - + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
 - + Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
 - + Nghiêm túc trong quá trình học tập.

7.2. Phương pháp:

Người học được đánh giá tích lũy môn học như sau:

7.2.1. Cách đánh giá

- Áp dụng quy chế đào tạo trình độ trung cấp hệ chính quy ban hành kèm theo Thông tư số 04/2022/TT-LĐTĐ, ngày 30/3/2022 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

- Hướng dẫn thực hiện quy chế đào tạo áp dụng tại Trường Cao đẳng Thương mại và Du lịch như sau:

Điểm đánh giá	Trọng số
+ Điểm kiểm tra thường xuyên (Hệ số 1)	40%
+ Điểm kiểm tra định kỳ (Hệ số 2)	
+ Điểm thi kết thúc môn học	60%

7.2.2. Phương pháp đánh giá

Phương pháp đánh giá	Phương pháp tổ chức	Hình thức kiểm tra	Thời điểm kiểm tra
Thường xuyên	Viết/ Thuyết trình	Tự luận/ Trắc nghiệm	Sau 10 giờ.
Định kỳ	Viết/ Thuyết trình	Tự luận/ Trắc nghiệm	Sau 14 giờ
Kết thúc môn học	Viết	Tự luận và trắc nghiệm	Sau 30 giờ

7.2.3. Cách tính điểm

- Điểm đánh giá thành phần và điểm thi kết thúc môn học được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến một chữ số thập phân.

- Điểm môn học là tổng điểm của tất cả điểm đánh giá thành phần của môn học nhân với trọng số tương ứng. Điểm môn học theo thang điểm 10 làm tròn đến một

chữ số thập phân, sau đó được quy đổi sang điểm chữ và điểm số theo thang điểm 4 theo quy định của Bộ Lao động Thương binh và Xã hội về đào tạo theo tín chỉ.

8. Hướng dẫn thực hiện môn học

8.1. Phạm vi, đối tượng áp dụng: Đối tượng trung cấp kinh doanh thương mại và dịch vụ

8.2. Phương pháp giảng dạy, học tập môn học

8.2.1. Đối với người dạy

* Lý thuyết: Áp dụng phương pháp dạy học tích cực bao gồm: thuyết trình ngắn, nêu vấn đề, hướng dẫn đọc tài liệu, bài tập tình huống, câu hỏi thảo luận....

* Thảo luận: Phân chia nhóm nhỏ thảo luận theo nội dung đề ra.

* Hướng dẫn tự học theo nhóm: Nhóm trưởng phân công các thành viên trong nhóm tìm hiểu, nghiên cứu theo yêu cầu nội dung trong bài học, cả nhóm thảo luận, trình bày nội dung, ghi chép và viết báo cáo nhóm.

8.2.2. Đối với người học: Người học phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:

- Nghiên cứu kỹ bài học tại nhà trước khi đến lớp. Các tài liệu tham khảo sẽ được cung cấp nguồn trước khi người học vào học môn học này (trang web, thư viện, tài liệu...)

- Tham dự tối thiểu 80% các buổi giảng lý thuyết. Nếu người học vắng >20% số tiết lý thuyết phải học lại môn học mới được tham dự kì thi lần sau.

- Tự học và thảo luận nhóm: là một phương pháp học tập kết hợp giữa làm việc theo nhóm và làm việc cá nhân. Một nhóm gồm 8-10 người học sẽ được cung cấp chủ đề thảo luận trước khi học lý thuyết, thực hành. Mỗi người học sẽ chịu trách nhiệm về 1 hoặc một số nội dung trong chủ đề mà nhóm đã phân công để phát triển và hoàn thiện tốt nhất toàn bộ chủ đề thảo luận của nhóm.

- Tham dự đủ các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.

- Tham dự thi kết thúc môn học.

- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

9. Tài liệu tham khảo:

1. GS. TS. Nguyễn Đình Phan, năm 2005 – Giáo trình Quản lý chất lượng trong các tổ chức, *NXB Lao động và xã hội*

2. TS. Nguyễn Kim Định, năm 2008 - Giáo trình Quản trị chất lượng, *NXB Đại Học Quốc Gia Tp. HCM*

CHƯƠNG 1

CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM

GIỚI THIỆU CHƯƠNG

Chương 1 là chương giới thiệu bức tranh tổng quan về một số nội dung cơ bản như khái niệm, các thuộc tính của sản phẩm, khái niệm và đặc điểm, các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm; khái niệm, đặc điểm dịch vụ, các yếu tố ảnh hưởng, các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ để người học có được kiến thức nền tảng và dễ dàng tiếp cận nội dung môn học ở những chương tiếp theo

MỤC TIÊU

1. Về kiến thức:

- Trình bày được khái niệm, các thuộc tính của sản phẩm
- Trình bày được khái niệm, đặc điểm, các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm.
- Trình bày được khái niệm, đặc điểm dịch vụ, các yếu tố ảnh hưởng, các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ.

2. Về kỹ năng:

Vận dụng được các kiến thức vào thực tế công việc;

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Thể hiện được năng lực học tập tự giác, tích cực, chủ động trong việc tiếp cận kiến thức môn học, có tinh thần trách nhiệm trong việc học nhằm vận dụng kiến thức, kỹ năng trong công tác sau này.

PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 1

- Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận 1 (cá nhân hoặc nhóm).

- Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (chương 1) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận chương 1 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 1

- Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Không
- Trang thiết bị máy móc: Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác
- Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.
- Các điều kiện khác: Không có

KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 1

- Nội dung:

+ Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức

+ Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.

+ Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Trong quá trình học tập, người học cần:
- Nghiên cứu bài trước khi đến lớp
- Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
- Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
- Nghiêm túc trong quá trình học tập.

- Phương pháp:

+ Điểm kiểm tra thường xuyên: 1 điểm kiểm tra (hình thức: hỏi miệng)

+ Kiểm tra định kỳ lý thuyết: 1 điểm kiểm tra (hình thức: kiểm tra viết)

NỘI DUNG

1. Sản phẩm

1.1. Khái niệm sản phẩm

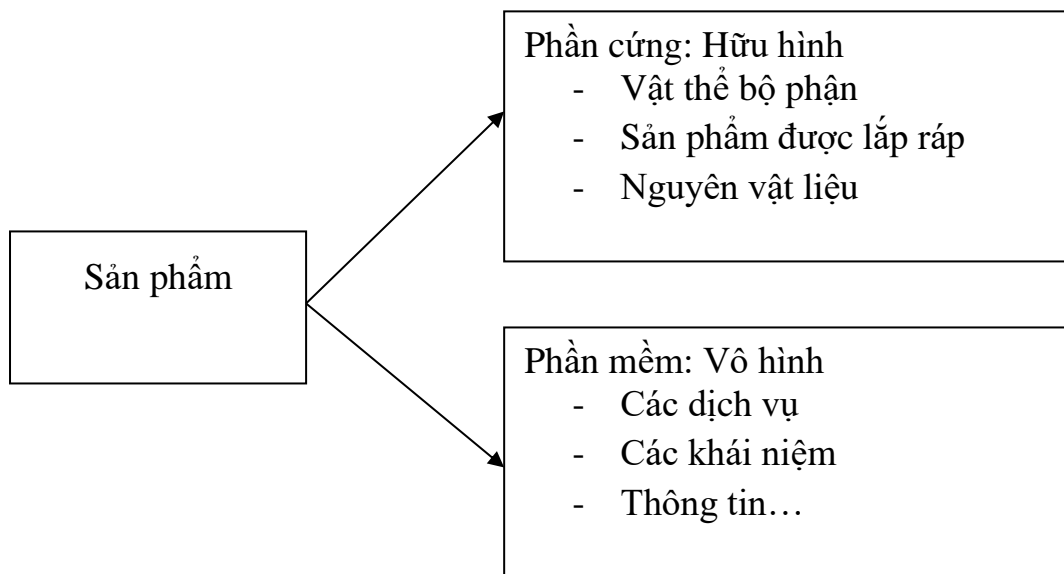
* Khái niệm theo ISO 9000:2000

Sản phẩm là kết quả của các hoạt động hay các quá trình.

Như vậy, sản phẩm được tạo ra từ tất cả mọi hoạt động bao gồm: hoạt động sản xuất ra vật chất cụ thể và các dịch vụ.

* Cấu trúc của một sản phẩm hoàn chỉnh:

Sản phẩm được hình thành từ các thuộc tính vật chất hữu hình và vô hình, tương ứng với 2 bộ phận cấu thành là phần cứng và phần mềm của sản phẩm.



1.2. Các thuộc tính của sản phẩm

1.2.1. Nhóm thuộc tính kỹ thuật:

Phản ánh công dụng, chức năng của sản phẩm được quy định bởi các chỉ tiêu kết cấu vật chất, thành phần cấu tạo và đặc tính về cơ, lý, hóa của sản phẩm.

1.2.2. Thuộc tính tiện dùng

Phản ánh đòi hỏi về tính sẵn có, tính dễ vận chuyển, bảo quản, dễ sử dụng của sản phẩm và khả năng thay thế khi có những bộ phận bị hỏng.

1.2.3. Thuộc tính kinh tế

Đây là yếu tố quan trọng đối với những sản phẩm khi sử dụng có tiêu hao nhiên liệu, năng lượng. Tiết kiệm nguyên liệu, năng lượng trong sử dụng trở thành một trong những yếu tố phản ánh chất lượng và khả năng cạnh tranh của các sản phẩm trên thị trường.

1.2.4. Thuộc tính thẩm mỹ

Đặc trưng cho sự truyền cảm, sự hợp lý về hình thức, dáng vẻ, kết cấu, kích thước, sự hoàn thiện tính cân đối, màu sắc, trang trí, tính thời trang...

1.2.5. Độ tin cậy

Được coi là một trong những yếu tố quan trọng nhất phản ánh chất lượng của một sản phẩm và đảm bảo cho doanh nghiệp có khả năng duy trì và phát triển thị trường của mình.

1.2.6. Tuổi thọ của sản phẩm

Đây là yếu tố đặc trưng cho tính chất của sản phẩm giữ được khả năng làm việc bình thường theo đúng tiêu chuẩn thiết kế trong một thời gian nhất định trên cơ sở đảm bảo đúng yêu cầu về mục đích, điều kiện sử dụng và chế độ bảo dưỡng quy định.

1.2.7. Độ an toàn

Thuộc tính này đặc biệt quan trọng đối với những sản phẩm trực tiếp ảnh hưởng đến sức khỏe người tiêu dùng như các thực phẩm ăn uống, thuốc chữa bệnh... Khi thiết kế sản phẩm luôn phải coi đây là thuộc tính cơ bản không thể thiếu được của mọi sản phẩm.

1.2.8. Mức độ gây ô nhiễm

Mức độ gây ô nhiễm được coi là một yêu cầu bắt buộc của các nhà sản xuất phải tuân thủ khi đưa sản phẩm của mình ra thị trường.

2. Chất lượng sản phẩm

2.1. Khái niệm

Theo tổ chức quốc tế về tiêu chuẩn hóa ISO 9000: ***Chất lượng là mức độ thỏa mãn của một tập hợp các thuộc tính đối với các yêu cầu.***

Yêu cầu có nghĩa là những nhu cầu hay mong đợi được nêu ra hay tiềm ẩn. Định nghĩa này thể hiện sự thống nhất giữa các thuộc tính nội tại khách quan của sản phẩm với đáp ứng nhu cầu chủ quan của khách hàng.

2.2. Các đặc điểm của chất lượng sản phẩm

2.2.1. Chất lượng chỉ được thể hiện và được đánh giá đầy đủ khi tiêu dùng

Căn cứ vào khả năng thỏa mãn nhu cầu tiêu dùng của sản phẩm mà quyết định chất lượng sản phẩm cao hay thấp. Sản phẩm khi đưa ra thị trường, trở thành hàng hóa phải thỏa mãn được khách hàng về cả hai mặt: giá trị sử dụng và giá trị.

2.2.2. Chất lượng sản phẩm có tính tương đối biến đổi theo không gian, thời gian, theo sự phát triển của xã hội và theo sự tiến bộ của khoa học kỹ thuật.

Chất lượng sản phẩm không ở trạng thái cố định, mà thay đổi theo từng thời kỳ, phụ thuộc vào sự biến động của các yếu tố sản xuất của khoa học công nghệ và tiến bộ kỹ thuật và yêu cầu của từng thị trường.

2.2.3. Chất lượng là vấn đề đặt ra với mọi trình độ sản xuất

Tùy vào trình độ sản xuất mà mức độ chất lượng đặt ra có khác nhau. Loại chất lượng này phụ thuộc chặt chẽ vào tính chất đặc điểm và trình độ công nghệ, trình độ tổ chức quản lý, sản xuất của từng thời kỳ, từng doanh nghiệp. Do đó chất lượng không dành riêng cho trình độ sản xuất nào.

2.2.4. Chất lượng sản phẩm được hình thành trong mọi hoạt động, mọi quá trình tạo ra sản phẩm

Chất lượng 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.

3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm

3.1. Các yếu tố thuộc môi trường bên ngoài doanh nghiệp

3.1.1. Tình hình phát triển kinh tế thế giới

+ Xu hướng toàn cầu hóa với sự tham gia hội nhập của doanh nghiệp vào nền kinh tế thế giới của mọi quốc gia.

+ Sự phát triển nhanh chóng của tiến bộ khoa học – công nghệ, đặc biệt là sự phát triển của công nghệ thông tin đã làm thay đổi nhiều tư duy cũ, đòi hỏi các doanh nghiệp phải có khả năng thích ứng.

+ Sự thay đổi nhanh chóng của những tiến bộ xã hội với vai trò của khách hàng ngày càng cao,

+ Cạnh tranh tăng lên gay gắt cùng với sự bão hòa của thị trường.

+ Vai trò của các lợi thế về năng suất chất lượng đang trở thành hàng đầu.

3.1.2. Tình hình thị trường

+ Xu hướng phát triển và hoàn thiện chất lượng sản phẩm phụ thuộc chủ yếu vào đặc điểm và xu hướng vận động của nhu cầu thị trường. Yêu cầu về mức chất lượng đạt được của sản phẩm phải phản ánh được đặc điểm và tính chất của nhu cầu.

+ Nhu cầu phụ thuộc vào tình trạng kinh tế, khả năng thanh toán, trình độ nhận thức, thói quen, truyền thống, phong tục tập quán, lối sống, mục đích sử dụng của khách hàng.

+ Xác định đúng nhu cầu, cấu trúc, đặc điểm và xu hướng vận động của nhu cầu là căn cứ đầu tiên, quan trọng nhất đến hướng phát triển chất lượng sản phẩm.

3.1.3. Trình độ tiến bộ khoa học – công nghệ

+ Tiến bộ khoa học – công nghệ tạo ra phương tiện điều tra, nghiên cứu khoa học chính xác hơn, xác định đúng nhu cầu và biến đổi nhu cầu nhờ trang bị những phương tiện đo lường, dự báo, thí nghiệm tốt và hiện đại.

+ Công nghệ, thiết bị mới ứng dụng trong sản xuất giúp nâng cao các chỉ tiêu kinh tế kỹ thuật của sản phẩm.

+ Nhờ tiến bộ khoa học – công nghệ làm xuất hiện các nguyên liệu mới, rẻ hơn nguồn nguyên liệu sẵn có.

+ Khoa học kỹ thuật phát triển hình thành phương pháp quản lý hiện đại góp phần nắm bắt nhanh và chính xác hơn nhu cầu khách hàng và giảm chi phí sản xuất từ đó nâng cao chất lượng sản phẩm, tăng mức thỏa mãn khách hàng.

3.1.4. Cơ chế chính sách quản lý kinh tế của các quốc gia.

+ Cơ chế quản lý kinh tế tạo môi trường thuận lợi cũng như sức ép tới việc nâng cao chất lượng sản phẩm. Như thông qua cơ chế khuyến khích cạnh tranh bắt buộc các doanh nghiệp phải chủ động sáng tạo và nâng cao chất lượng sản phẩm.

+ Cơ chế tạo môi trường lành mạnh, công bằng, đảm bảo quyền lợi cho các doanh nghiệp làm ăn chính đáng.

3.1.5. Các yếu cầu về văn hóa xã hội

+ Nhu cầu về văn hóa, đạo đức, xã hội và tập tục truyền thống, thói quen tiêu dùng có ảnh hưởng trực tiếp và gián tiếp đến chất lượng sản phẩm.

+ Chất lượng là toàn bộ những đặc tính thỏa mãn nhu cầu tiêu dùng nhưng không phải tất cả mọi nhu cầu cá nhân đều được thỏa mãn. Những đặc tính chất lượng của sản phẩm chỉ thỏa mãn toàn bộ nhu cầu cá nhân nếu nó không ảnh hưởng tới lợi ích xã hội.

3.2. Các yếu tố bên trong doanh nghiệp

3.2.1. Lực lượng lao động trong doanh nghiệp

Con người là nhân tố trực tiếp tạo ra và quyết định đến chất lượng sản phẩm.

+ Chất lượng phụ thuộc vào trình độ chuyên môn, tay nghề, kinh nghiệm, ý thức trách nhiệm và tinh thần hiệp tác phối hợp giữa mọi thành viên và bộ phận trong doanh nghiệp.

+ Chất lượng phụ thuộc vào năng lực và tinh thần của đội ngũ lao động, những giá trị chính sách nhân sự đặt ra trong mỗi doanh nghiệp.

3.2.2. Trang thiết bị, công nghệ hiện có của doanh nghiệp

- Mỗi doanh nghiệp tiến hành hoạt động trong những điều kiện xác định về công nghệ.

- Máy móc thiết bị và quy trình công nghệ ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng sản phẩm.

- Cơ cấu công nghệ, thiết bị, khả năng bố trí, phối hợp máy móc thiết bị, phương tiện sản xuất ảnh hưởng lớn đến chất lượng các hoạt động, chất lượng sản phẩm.

- Công nghệ lạc hậu khó có thể tạo ra sản phẩm chất lượng cao phù hợp với nhu cầu khách hàng.

3.2.3. Nguyên vật liệu và hệ thống cung ứng nguyên vật liệu của doanh nghiệp

- Nguyên vật liệu tham gia cấu thành sản phẩm và hình thành các thuộc tính chất lượng.

- Nguyên liệu khác nhau sẽ hình thành những đặc tính chất lượng khác nhau.

- Tính đồng nhất và tiêu chuẩn hoá của nguyên liệu là cơ sở quan trọng cho ổn định chất lượng sản phẩm

- Cần tổ chức tốt hệ thống cung ứng, đảm bảo nguyên liệu cho quá trình sản xuất.

- Đảm bảo chủng loại, chất lượng, số lượng và thời gian.

3.2.4. Trình độ tổ chức quản lý của doanh nghiệp

- Quản lý chất lượng dựa trên quan điểm lý thuyết hệ thống.

- Mức chất lượng đạt được phụ thuộc rất nhiều vào trình độ tổ chức quản lý của mỗi doanh nghiệp.

- Sự phối hợp, khai thác hợp lý các nguồn lực hiện có để tạo ra sản phẩm phụ thuộc vào nhận thức, sự hiểu biết về chất lượng và quản lý chất lượng.

4. Chất lượng dịch vụ

4.1. Khái niệm dịch vụ

Theo ISO 8402: Dịch vụ là kết quả tạo ra do các hoạt động tiếp xúc giữa người cung ứng với khách hàng và các hoạt động nội bộ của nhà cung ứng để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

4.2. Đặc điểm của dịch vụ

4.2.1. Dịch vụ có tính vô hình (phi vật chất)

Vô hình (phi vật chất): Không thể nhìn thấy, không nếm được, không nghe được, không cầm được dịch vụ trước khi tiêu dùng chúng

4.2.2. Dịch vụ không thể chia cắt được

Quá trình sản xuất và tiêu thụ dịch vụ diễn ra đồng thời. Sản xuất dịch vụ không thể sản xuất sẵn để vào kho, sau đó mới tiêu thụ. Dịch vụ không thể tách rời khỏi nguồn gốc của nó.

4.2.3. Dịch vụ có tính chất không ổn định

Chất lượng dịch vụ dao động trong một khoảng rất rộng, tùy thuộc vào hoàn cảnh tạo ra dịch vụ.

4.2.4. Không lưu giữ được dịch vụ

- Dịch vụ không lưu giữ được, đó là lý do mà các công ty hàng không đưa vào điều khoản phạt trong trường hợp khách hàng huỷ bỏ chuyến bay.
- Dịch vụ có tính thời vụ?
- Có thể áp dụng biện pháp nào để tăng nhu cầu khách hàng?

4.3. Chất lượng dịch vụ

4.3.1. Khái niệm

Theo ISO 8402, chất lượng dịch vụ là “ Tập hợp các đặc tính của một đối tượng, tạo cho đối tượng đó khả năng thoả mãn các yêu cầu đã nêu ra hoặc tiềm ẩn.”

4.3.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ

- Khách hàng: Là người thụ hưởng chất lượng do người cung ứng đem lại và là người đặt ra yêu cầu cụ thể về chất lượng cho người cung ứng. Khách hàng sẽ thừa nhận hoặc không thừa nhận, sẽ hài lòng hoặc không hài lòng với chất lượng dịch vụ.

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị: Bao gồm nhà xưởng, máy móc, thiết bị, địa điểm phục vụ của dịch vụ.

- Trình độ, năng lực, kỹ năng, thái độ làm việc của cán bộ và nhân viên phục vụ.

- Chất lượng của quá trình thực hiện và chuyển giao dịch vụ

- Môi trường hoạt động dịch vụ: bao gồm môi trường vĩ mô như luật, văn hóa, kinh tế... môi trường liên ngành: Cạnh tranh giữa các doanh nghiệp và môi trường vi mô: Quản lý nội bộ doanh nghiệp.

4.3.3. Các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ

- Trách nhiệm: Sẵn sàng giúp đỡ khách hàng và cung cấp dịch vụ nhanh chóng.

- Độ tin cậy: Khả năng thực hiện dịch vụ đã hứa hẹn một cách đáng tin cậy và chính xác.

- Sự đảm bảo: Kiến thức và tác phong của nhân viên phục vụ, cũng như khả năng gây lòng tin và sự tin nhiệm của họ.

- Tính hữu hình: Điều kiện vật chất, thiết bị và hình thức bên ngoài của nhân viên phục vụ

- Sự thấu cảm: Thể hiện sự quan tâm lưu ý cá nhân đối với từng khách hàng.

TÓM TẮT NỘI DUNG CHƯƠNG 1

Trong chương 1 trình bày các nội dung cơ bản:

- Khái niệm, các thuộc tính của sản phẩm
- Khái niệm, đặc điểm chất lượng sản phẩm
- Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm
- Khái niệm, đặc điểm dịch vụ
- Khái niệm, các yếu tố ảnh hưởng, các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 1

Câu 1: Trình bày khái niệm, các thuộc tính của sản phẩm

Câu 2: Trình bày khái niệm, đặc điểm chất lượng sản phẩm

Câu 3: Trình bày các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm

Câu 4: Trình bày khái niệm, đặc điểm dịch vụ

Câu 5: Trình bày khái niệm, các yếu tố ảnh hưởng, các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ

CHƯƠNG 2

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM

GIỚI THIỆU CHƯƠNG

Chương 2 là chương giới thiệu khái niệm và các thuật ngữ dùng trong quản lý chất lượng, các nguyên tắc trong quản lý chất lượng, các chức năng, các phương pháp quản lý chất lượng, hệ thống quản lý chất lượng để người học có được kiến thức nền tảng và dễ dàng tiếp cận nội dung môn học ở những chương tiếp theo.

MỤC TIÊU

1. Về kiến thức:

Nắm vững các vấn đề cơ bản sau: Khái niệm và các thuật ngữ dùng trong quản lý chất lượng; Các nguyên tắc trong quản lý chất lượng; Các chức năng quản lý chất lượng; Các phương pháp quản lý chất lượng; Hệ thống quản lý chất lượng.

2. Về kỹ năng:

Vận dụng được các kiến thức vào thực tế công việc;

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Thể hiện được năng lực học tập tự giác, tích cực, chủ động trong việc tiếp cận kiến thức môn học, có tinh thần trách nhiệm trong việc học nhằm vận dụng kiến thức, kỹ năng trong công tác sau này.

PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 2

- Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận (cá nhân hoặc nhóm).

- Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (chương 2) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận chương 2 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 2

- Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Không
- Trang thiết bị máy móc: Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác
- Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.
- Các điều kiện khác: Không có

KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 2

- Nội dung:

+ Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức

+ Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.

+ Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Trong quá trình học tập, người học cần:
- Nghiên cứu bài trước khi đến lớp
- Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
- Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
- Nghiêm túc trong quá trình học tập.

- Phương pháp:

+ Điểm kiểm tra thường xuyên: 1 điểm kiểm tra (hình thức: hỏi miệng)

+ Kiểm tra định kỳ lý thuyết: không có

NỘI DUNG

1. Khái niệm QLCL và các thuật ngữ dùng trong QLCL

1.1. Khái niệm

Theo ISO 9000:2000: Quản lý chất lượng là một hoạt động có chức năng quản lý chung, nhằm mục đích đề ra chính sách, mục tiêu, trách nhiệm và thực hiện chúng bằng các biện pháp như hoạch định chất lượng, đảm bảo chất lượng và cải tiến chất lượng trong khuôn khổ một hệ thống chất lượng

1.2. Các thuật ngữ dùng trong quản lý chất lượng.

- **Chính sách chất lượng:** Toàn bộ ý đồ và định hướng về chất lượng do lãnh đạo cao nhất của doanh nghiệp chính thức công bố.

- **Hoạch định chất lượng:** Các hoạt động nhằm thiết lập các mục tiêu và yêu cầu đối với chất lượng và để thực hiện các yếu tố của hệ thống chất lượng.

- **Kiểm soát chất lượng:** Các kỹ thuật và các hoạt động tác nghiệp được sử dụng để thực hiện các yêu cầu chất lượng.

- **Đảm bảo chất lượng:** Mọi hoạt động có kế hoạch và có hệ thống được khẳng định để đem lại lòng tin thoả mãn các yêu cầu đối với chất lượng.

- **Hệ thống chất lượng:** bao gồm cơ cấu tổ chức, thủ tục, quá trình và nguồn lực cần thiết để thực hiện công tác quản lý chất lượng.

- **Cải tiến chất lượng:** Theo TCVN ISO 8402: Cải tiến chất lượng được thực hiện trong các tổ chức để làm tăng hiệu quả của các hoạt động và quá trình làm tăng lợi nhuận cho các tổ chức và khách hàng.

2. Các nguyên tắc trong quản lý chất lượng

2.1. Chất lượng định hướng bởi khách hàng

- Trong cơ chế thị trường, khách hàng là người chấp nhận và tiêu thụ sản phẩm. Khách hàng đề ra các yêu cầu về sản phẩm, chất lượng và giá cả sản phẩm.

- Chất lượng phải hướng tới khách hàng, nhằm đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng.

- Các hoạt động điều tra nghiên cứu thị trường, nhu cầu khách hàng, xây dựng và thực hiện chính sách chất lượng, thiết kế sản phẩm, sản xuất kiểm tra, dịch vụ sau bán đều lấy việc phục vụ, đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng làm mục tiêu.

2.2. Coi trọng con người

- Con người giữ vị trí quan trọng hàng đầu trong quá trình hình thành, đảm bảo, nâng cao chất lượng sản phẩm.

- Hoạt động chất lượng của doanh nghiệp sẽ không có kết quả và hiệu quả nếu không có sự liên kết triết để của lãnh đạo với cán bộ, công nhân viên của doanh nghiệp.

- Công nhân là người trực tiếp thực hiện các yêu cầu về đảm bảo và nâng cao chất lượng. Họ được trao quyền, có trách nhiệm thực hiện các yêu cầu về đảm bảo, cải tiến chất lượng và chủ động sáng tạo đề xuất các kiến nghị về đảm bảo và nâng cao chất lượng.

2.3. QLCL phải được thực hiện toàn diện và đồng bộ

- Chất lượng sản phẩm là kết quả tổng hợp của các lĩnh vực kinh tế, tổ chức, kỹ thuật, xã hội... liên quan đến các hoạt động như nghiên cứu thị trường, thiết kế, chế tạo, kiểm tra, dịch vụ sau bán...

- Phải đảm bảo tính toàn diện và đồng bộ trong các mặt hoạt động liên quan đến việc đảm bảo và cải tiến chất lượng.

2.4. QLCL phải được thực hiện đồng thời với các yêu cầu đảm bảo và cải tiến chất lượng

- Đảm bảo chất lượng bao hàm việc duy trì và cải tiến để đáp ứng nhu cầu khách hàng.

- Cải tiến chất lượng bao hàm việc đảm bảo chất lượng và nâng cao hiệu quả, hiệu suất của chất lượng nhằm thỏa mãn tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

Như vậy đảm bảo và cải tiến chất lượng là sự phát triển liên tục, không ngừng của công tác quản lý chất lượng.

2.5. Quản lý theo quá trình

- Quản trị theo quá trình: quản lý chất lượng ở mọi khâu liên quan đến tới việc hình thành chất lượng đó là các khâu từ nghiên cứu nhu cầu khách hàng, thiết kế sản xuất, dịch vụ sau bán hàng.

- Quản trị theo mục tiêu tài chính: Doanh nghiệp chú trọng tới lợi nhuận, kiểm tra chất lượng ở khâu cuối cùng.

- Để ngăn chặn kịp thời các nguyên nhân gây ra chất lượng kém, giảm chi phí kiểm tra và sai sót trong khâu kiểm tra cần quản lý chất lượng theo quá trình.

2.6. Nguyên tắc kiểm tra

- Kiểm tra là khâu rất quan trọng trong quản lý, không kiểm tra sẽ không biết công việc được tiến hành đến đâu, kết quả ra sao.

- Kiểm tra nhằm hạn chế và ngăn ngừa những sai sót, tìm biện pháp khắc phục khâu yếu, phát huy thế mạnh để đảm bảo và nâng cao chất lượng sản phẩm.

3. Các chức năng quản lý chất lượng

3.1. Chức năng hoạch định

- Đặc điểm: Hoạch định chất lượng là một hoạt động xác định mục tiêu và các phương tiện, nguồn lực và biện pháp nhằm thực hiện mục tiêu chất lượng sản phẩm.

- Nhiệm vụ:

+ Nghiên cứu thị trường để xác định yêu cầu của khách hàng về sản phẩm hàng hóa dịch vụ và thiết kế sản phẩm dịch vụ.

+ Xác định mục tiêu sản phẩm cần đạt được và chính sách chất lượng của doanh nghiệp.

+ Chuyển giao các kết quả hoạch định cho các bộ phận tác nghiệp.

- Tác dụng:

+ Định hướng phát triển chất lượng cho toàn công ty

+ Tạo điều kiện để nâng cao khả năng cạnh tranh, giúp DN chủ động thâm nhập và mở rộng thị trường.

+ Khai thác và sử dụng có hiệu quả các nguồn lực và tiềm năng trong dài hạn, góp phần làm giảm chi phí chất lượng

3.2. Chức năng tổ chức thực hiện

- Đặc điểm: Tổ chức hệ thống quản lý chất lượng. Mỗi doanh nghiệp phải lựa chọn cho mình hệ thống quản lý chất lượng phù hợp: TQM, ISO 9000, HACCP, GMP, Q-Base, giải thưởng chất lượng Việt Nam...

- Nhiệm vụ:

+ Làm cho người thực hiện kế hoạch biết rõ mục tiêu, sự cần thiết và nội dung công việc mình phải làm.

+ Tổ chức các chương trình đào tạo và giáo dục cần thiết.

+ Cung cấp nguồn lực mọi lúc, mọi nơi.

3.3. Chức năng kiểm tra, kiểm soát

- Đặc điểm: Kiểm tra, kiểm soát chất lượng là quá trình điều khiển, đánh giá các hoạt động tác nghiệp thông qua những kỹ thuật, phương tiện, phương pháp và hoạt động nhằm đảm bảo chất lượng sản phẩm theo đúng yêu cầu đã đặt ra.

- Nhiệm vụ:

+ Tổ chức các hoạt động nhằm tạo ra sản phẩm có chất lượng như yêu cầu.

+ Đánh giá việc thực hiện chất lượng trong thực tế của doanh nghiệp.

+ So sánh chất lượng thực tế với kế hoạch để phát hiện những sai lệch.

+ Tiến hành các hoạt động nhằm khắc phục những sai lệch.

- Lưu ý:

Khi kiểm tra, kiểm soát các kết quả thực hiện kế hoạch cần đánh giá độc lập các vấn đề:

+ *Liệu kế hoạch có được tuân theo một cách trung thành hay không?*

+ *Liệu bản thân kế hoạch đã đủ chưa?*

Nếu mục tiêu không đạt được có nghĩa là một trong hai hoặc cả hai vấn đề trên chưa được giải quyết.

3.4. Chức năng kích thích

- Đặc điểm: Kích thích việc đảm bảo và nâng cao chất lượng được thực hiện thông qua áp dụng chế độ thưởng phạt về chất lượng đối với người lao động và áp

dụng giải thưởng quốc gia về đảm bảo và nâng cao chất lượng đối với các doanh nghiệp.

3.5. Chức năng điều chỉnh, điều hoà phối hợp

- Đặc điểm: Hoạt động điều chỉnh, điều hoà, phối hợp đối với quản lý chất lượng được hiểu rõ ở nhiệm vụ cải tiến và hoàn thiện chất lượng.

- Nhiệm vụ:

+ Cải tiến và hoàn thiện chất lượng được tiến hành theo các hướng:

Phát triển sản phẩm mới, đa dạng hoá sản phẩm.

Đổi mới công nghệ.

Thay đổi và hoàn thiện quá trình nhằm giảm khuyết tật.

+ Khi tiến hành các hoạt động điều chỉnh cần phân biệt rõ ràng giữa việc loại trừ hậu quả và loại trừ nguyên nhân của hậu quả.

Sửa lại những phế phẩm và phát hiện những nhầm lẫn trong quá trình sản xuất là hoạt động xoá bỏ hậu quả

Cần tìm nguyên nhân gây ra khuyết tật và có biện pháp khắc phục ngay từ đầu.

4. Các phương pháp quản lý chất lượng

4.1. Phương pháp kiểm tra

- Kiểm tra chất lượng là các hoạt động như đo, xem xét, thí nghiệm, định cỡ hay nhiều đặc tính của một đối tượng và so sánh kết quả với yêu cầu nhằm xác định sự phù hợp của mỗi đặc tính.

- Thực chất kiểm tra chỉ là sự phân loại sản phẩm đã được chế tạo.

- Để đảm bảo chất lượng sản phẩm phù hợp quy định một cách có hiệu quả bằng cách kiểm tra sàng lọc 100% sản phẩm, cần phải thỏa mãn những điều kiện sau:

+ Công việc kiểm tra cần được tiến hành một cách đáng tin cậy và không có sai sót.

+ Chi phí cho sự kiểm tra phải ít hơn phí tổn do sản phẩm khuyết tật và những thiệt hại do ảnh hưởng tới lòng tin của khách hàng.

+ Quá trình kiểm tra không được ảnh hưởng tới chất lượng.

4.2. Phương pháp kiểm soát chất lượng (QC)

- Kiểm soát chất lượng - Quality Control (QC) là các hoạt động và kỹ thuật mang tính tác nghiệp được sử dụng để đáp ứng các yêu cầu về chất lượng.

- Để kiểm soát được chất lượng, phải kiểm soát được mọi yếu tố ảnh hưởng trực tiếp tới quá trình tạo ra chất lượng. Việc kiểm soát này nhằm ngăn ngừa sản xuất ra các sản phẩm khuyết tật. Như vậy kiểm soát chất lượng là kiểm soát các yếu tố sau:

- + Kiểm soát con người
- + Phương pháp và quá trình
- + Đầu vào
- + Thiết bị
- + Môi trường

4.3. Phương pháp kiểm soát chất lượng toàn diện (TQC)

- Kiểm soát chất lượng toàn diện là một hệ thống có hiệu quả để nhất thể hóa các nỗ lực phát triển và cải tiến chất lượng của các nhóm khác nhau vào trong một tổ chức sao cho các hoạt động Marketing, kỹ thuật và dịch vụ có thể tiến hành một cách kinh tế nhất, cho phép thỏa mãn hoàn toàn khách hàng.

- Kiểm soát chất lượng toàn diện huy động nỗ lực của mọi đơn vị trong công ty vào các quá trình có liên quan tới duy trì và cải tiến chất lượng. Điều này sẽ giúp tiết kiệm tối đa trong sản xuất, dịch vụ đồng thời thỏa mãn nhu cầu khách hàng.

4.4. Phương pháp đảm bảo chất lượng (QA)

- Đảm bảo chất lượng - Quality Assurance (QA) là mọi hoạt động có kế hoạch, có hệ thống và được khẳng định nếu cần để đem lại lòng tin thỏa đáng sản phẩm thỏa mãn các yêu cầu đã định đối với chất lượng.

- Để đảm bảo chất lượng, người cung cấp phải xây dựng một hệ thống đảm bảo chất lượng có hiệu lực và hiệu quả, đồng thời làm thế nào chứng tỏ cho khách hàng biết về điều đó.

4.5. Phương pháp quản lý chất lượng toàn diện (TQM)

- Quản lý chất lượng toàn diện - Total quality management (TQM) là một triết lý quản lý bao gồm tất cả các hoạt động qua đó các yêu cầu và sự mong đợi của khách hàng, đồng thời mục tiêu của tổ chức được thỏa mãn một cách hiệu quả nhất bằng cách tối ưu hóa khả năng của tất cả nhân viên với động lực luôn luôn làm tốt hơn.

- Các đặc điểm của TQM:

- + Chất lượng định hướng vào khách hàng
- + Vai trò lãnh đạo trong công ty
- + Cải tiến chất lượng liên tục
- + Tính nhất thể và tính hệ thống
- + Sự tham gia của mọi cấp, mọi bộ phận, mọi nhân viên
- + Coi trọng con người
- + Sử dụng các phương pháp tư duy khoa học như kỹ thuật thống kê.

5. Hệ thống quản lý chất lượng

5.1. Khái niệm và vai trò của hệ thống quản lý chất lượng.

5.1.1. Khái niệm HTQLCL

Theo ISO 9000:2000: “ Hệ thống quản lý chất lượng là hệ thống quản lý để chỉ đạo và quản lý một tổ chức vì mục tiêu chất lượng.”

Hệ thống quản lý chất lượng bao gồm nhiều bộ phận hợp thành và giữa các bộ phận hợp thành đó có quan hệ mật thiết hữu cơ với nhau.

5.1.2. Vai trò của hệ thống quản lý chất lượng

- Hệ thống quản lý chất lượng là một bộ phận hợp thành quan trọng của hệ thống quản trị kinh doanh.

- Tác động qua lại với các hệ thống khác trong hệ thống quản trị như hệ thống quản trị marketing, quản trị công nghệ, quản trị tài chính, quản trị nhân sự.

- Bảo đảm sản phẩm và dịch vụ thỏa mãn các yêu cầu của khách hàng.

- Duy trì các tiêu chuẩn mà công ty đạt được một cách thành công.

- Cải tiến tiêu chuẩn trong những lĩnh vực cần thiết

- Kết hợp hài hoà các chính sách và sự thực hiện của các bộ phận phòng (ban).

- Cải tiến hiệu quả
- Tạo sự ổn định và giảm thiểu sự biến động.
- Loại bỏ sự phức tạp và giảm thời gian xử lý.
- Tập trung quan tâm đến chất lượng.
- Đảm bảo sản phẩm và dịch vụ được phân phối đúng lúc.
- Giảm chi phí hoạt động.

5.2. Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000

5.2.1. Nguyên tắc quản lý chất lượng của ISO 9000

*** ISO 9000 là gì?**

Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 là chứng nhận hệ thống đảm bảo chất lượng, áp dụng các biện pháp cải tiến chất lượng không ngừng để thỏa mãn khách hàng và nâng cao hiệu quả sản xuất – kinh doanh, chứ không phải là kiểm định chất lượng sản phẩm.

*** Nguyên tắc quản lý chất lượng theo ISO 9000**

- Nguyên tắc 1: Định hướng vào khách hàng: Chất lượng là sự thỏa mãn khách hàng vì vậy quản lý chất lượng không nhằm đáp ứng mục tiêu đó.
- Nguyên tắc 2: Vai trò lãnh đạo: Lãnh đạo công ty thống nhất mục đích, định hướng vào môi trường nội bộ củ công ty, huy động toàn bộ nguồn lực để đạt được mục tiêu của công ty.
- Nguyên tắc 3: Sự tham gia của mọi người: Con người là yếu tố quan trọng nhất cho sự phát triển. Việc huy động con người một cách đầy đủ sẽ tạo cho họ kiến thức và kinh nghiệm thực hiện công việc, đóng góp cho sự phát triển công ty.
- Nguyên tắc 4: Phương pháp quá trình: Quá trình là một hoạt động hoặc một tập hợp các hoạt động sử dụng các nguồn lực để biến các đầu vào thành các đầu ra.
- Nguyên tắc 5: Quản lý theo phương pháp hệ thống: Việc quản lý một cách có hệ thống sẽ làm tăng hiệu quả và hiệu lực của công ty.

- Nguyên tắc 6: Cải tiến liên tục: Là mục tiêu của mọi công ty. Tổ chức phải thường xuyên nâng cao tính hiệu lực và hiệu quả củ hệ thống quản lý chất lượng thông qua việc sử dụng chính sách chất lượng.
- Nguyên tắc 7: Quyết định dựa trên thực tế: Các quyết định và hành động có hiệu lực dựa trên sự phân tích dữ liệu và thông tin.
- Nguyên tắc 8: Quan hệ cùng có lợi với bên cung cấp: Thiết lập mối quan hệ cùng có lợi với bên cung ứng và sẽ nâng cao khả năng tạo ra giá trị của cả hai bên.

5.2.2. Đối tượng và các trường hợp áp dụng ISO 9000

- Các tổ chức có mong muốn giành được lợi thế nhờ thực thi hệ thống quản lý chất lượng này.
- Các tổ chức có mong muốn giành được sự tin tưởng của các nhà cung cấp của họ.
- Những người sử dụng sản phẩm.
- Các tổ chức đánh giá hoặc kiểm tra hệ thống quản lý chất lượng để xác định mức độ phù hợp của nó đối với bộ tiêu chuẩn ISO 9001.
- Các tổ chức cung cấp dịch vụ tư vấn hoặc đào tạo về hệ thống quản lý chất lượng.

5.2.3. Nội dung của bộ tiêu chuẩn ISO 9000:2000

+ Về tiêu chuẩn:

- Tiêu chuẩn ISO 9000:2005 Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng: tiêu chuẩn này mô tả cơ sở của các hệ thống quản lý chất lượng và quy định các thuật ngữ cho các hệ thống quản lý chất lượng, nó chứa đựng những ngôn ngữ cốt lõi của bộ tiêu chuẩn ISO 9000
- Tiêu chuẩn ISO 9001:2008 Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu: Đây là tiêu chuẩn trung tâm quan trọng nhất của Bộ tiêu chuẩn ISO 9000, nó sử dụng ở bất kì tổ chức mà thiết kế, phát triển, sản xuất, lắp đặt hay phục vụ cho bất kì 1 sản phẩm nào hoặc cung cấp bất kì kiểu dịch vụ nào. Nó đem lại số lượng yêu cầu mà các tổ chức cần phải hoàn thành nếu như nó làm vừa lòng khách hàng thông qua

những sản phẩm và dịch vụ hoàn chỉnh mà làm thỏa mãn mong chờ của khách hàng. Đây chỉ là sự thực hiện một cách đầy đủ đối với bên kiểm soát thứ ba mà trao bằng chứng nhận.

- Tiêu chuẩn ISO 9004:2009 Hệ thống quản lý chất lượng – Hướng dẫn cải tiến hiệu quả hoạt động.

+ *Về cấu trúc*: gồm 5 phần chính

- Các yêu cầu chung: hệ thống văn bản, tài liệu, hồ sơ.
- Trách nhiệm của lãnh đạo: cam kết của lãnh đạo, định hướng vào khách hàng, hoạch định chất lượng, thông tin nội bộ.
- Quản lý nguồn lực: yêu cầu nguồn lực cần thiết cho hệ thống quản lý chất lượng, trong đó có đào tạo.
- Tạo sản phẩm: xem xét hợp đồng, mua hàng, thiết kế, sản xuất, đo lường, hiệu chuẩn.
- Đo lường, phân tích và cải tiến: đo lường sự thỏa mãn khách hàng, phân tích dữ liệu và cải tiến liên tục.

5.2.4. Vai trò và lợi ích của bộ tiêu chuẩn ISO 9000

- Cung ứng cho xã hội những sản phẩm có chất lượng tốt: Nhờ hệ thống quản lý chất lượng phù hợp ISO 9000 giảm thiểu và loại trừ các chi phí phát sinh sau kiểm tra, chi phí bảo hành làm lại và cải tiến liên tục hệ thống chất lượng sản phẩm.
- Tăng năng suất, giảm giá thành sản phẩm: Giúp mọi người thực hiện đúng ngay từ đầu, giảm sai hỏng, lãng phí thời gian, nguyên vật liệu, nhân lực và tiền bạc.
- Tăng tính năng cạnh tranh của công ty: ISO 9000 đảm bảo cho khách hàng sản phẩm đúng chất lượng nhà sản xuất đã khẳng định.
- Tăng uy tín của doanh nghiệp về đảm bảo chất lượng: sản xuất theo ISO 9000 là bằng chứng khách quan chứng minh chất lượng sản phẩm, dịch vụ được kiểm soát và cải tiến không ngừng.

5.3. Hệ thống quản lý chất lượng toàn diện TQM

5.3.1. Khái niệm:

Hệ thống quản lý chất lượng toàn diện TQM theo TCVN 5814 – 1994: “ *TQM - quản lý chất lượng đồng bộ là cách quản lý một tổ chức tập trung vào chất lượng, dựa vào sự tham gia của tất cả các thành viên của nó, nhằm đạt được sự thành công lâu dài nhờ việc thoả mãn khách hàng và đem lại lợi ích cho các thành viên của tổ chức đó và cho xã hội.*”

5.3.2. Đặc điểm của TQM

+ Chất lượng là số một:

Quan điểm coi chất lượng là số một phải được thể hiện trước hết trong việc quy định và thiết kế theo yêu cầu của khách hàng, phải làm tốt ngay từ đầu, lấy phòng ngừa là chính, giảm đáng kể tỷ lệ phế phẩm và chi phí sửa chữa, làm lại.

+ Định hướng vào người tiêu dùng:

Đề định hướng vào người tiêu dùng cần đẩy mạnh các hoạt động nghiên cứu và phát triển, thiết kế các sản phẩm mới nhằm thích ứng linh hoạt với những thay đổi mau lẹ của người tiêu dùng.

+ Đảm bảo thông tin và kiểm soát quá trình thống kê – SPC

- Để kiểm soát quá trình xảy ra trong doanh nghiệp người ta áp dụng 7 công cụ SPC.

- Sơ đồ lưu trình
- Sơ đồ nhân quả
- Biểu đồ Pareto
- Phiếu kiểm tra chất lượng
- Biểu đồ phân bố mật độ
- Biểu đồ kiểm soát
- Biểu đồ phân tán

+ Con người – yếu tố số một trong quản trị

Quan điểm của TQM, về mặt con người cần nhấn mạnh các vấn đề:

- Uỷ quyền.
- Đào tạo để uỷ quyền có hiệu quả.
- Làm việc theo nhóm

5.3.3. Mục tiêu tổng quát của TQM

+ Mục tiêu tổng quát của TQM là đạt được chất lượng thoả mãn nhu cầu của khách hàng một cách tiết kiệm nhất.

+ Đây là mục tiêu cần chia sẻ giữa tất cả các thành viên của tổ chức từ những nhà quản lý đến công nhân sản xuất và lực lượng bán hàng.

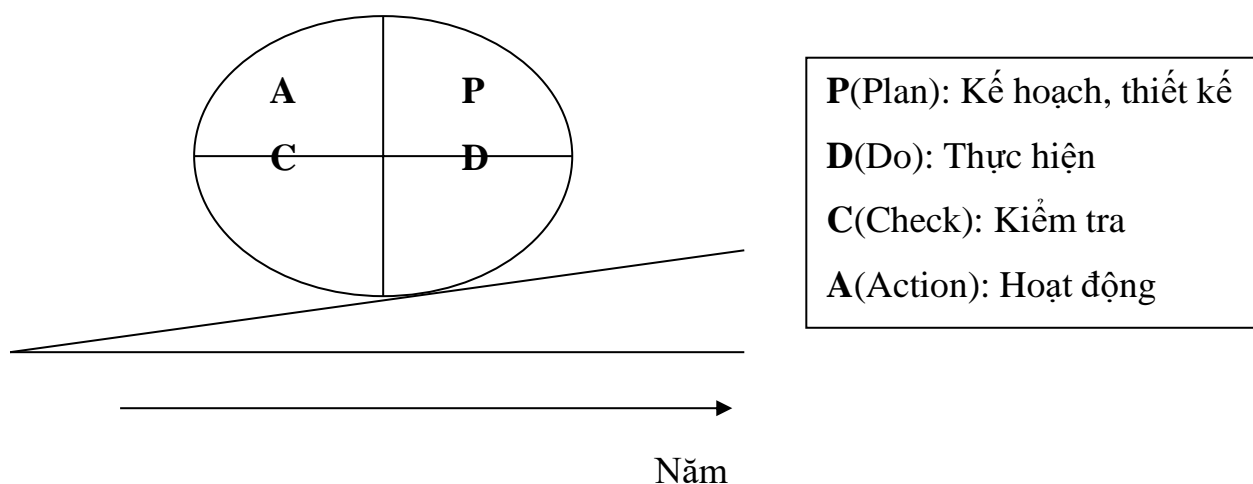
5.3.4. Các nguyên tắc của TQM

+ Thoả mãn mọi yêu cầu của khách hàng:

Khách hàng theo quan điểm của TQM bao gồm khách hàng nội bộ của mình và khách hàng ngoài doanh nghiệp. Thoả mãn yêu cầu của khách hàng là phải đảm bảo thích ứng về 3 mặt: Giá, hiệu năng và thời điểm cung ứng.

+ Liên tục cải tiến chất lượng bằng cách áp dụng vòng tròn Deming

Bằng cách áp dụng vòng tròn chất lượng của Deming



❖ Hoạch định chất lượng (P):

- Xác lập những mục tiêu chất lượng tổng quát và chính sách chất lượng
- Xác định khách hàng
- Xác định nhu cầu và đặc điểm nhu cầu khách hàng
- Phát triển quá trình có khả năng tạo ra những đặc điểm của sản phẩm

- Chuyên giao các kết quả hoạch định cho các bộ phận tác nghiệp
- ❖ Tổ chức thực hiện (D)
 - Đảm bảo mọi người có trách nhiệm thực hiện các kế hoạch, nhận thức một cách đầy đủ mục tiêu và sự cần thiết của chúng.
 - Giải thích cho mọi người biết chính xác những nhiệm vụ kế hoạch chất lượng cần thiết phải thực hiện.
 - Tổ chức những chương trình đào tạo và giáo dục, cung cấp những kiến thức, kinh nghiệm cần thiết đối với thực hiện kế hoạch
 - Cung cấp đầy đủ các nguồn lực ở những nơi và lúc cần thiết, kể cả những phương tiện kỹ thuật dùng để kiểm soát.
- ❖ Kiểm tra (C)
 - Đánh giá tình hình thực hiện chất lượng và xác định mức độ đạt được trong thực tế của doanh nghiệp.
 - So sánh chất lượng thực tế với kế hoạch để phát hiện các sai lệch và đánh giá các sai lệch đó trên các phương diện kinh tế kỹ thuật và xã hội.
 - Phân tích các thông tin về chất lượng làm cơ sở cho cải tiến và khuyến khích cải tiến chất lượng.
 - Tiến hành các hoạt động cần thiết nhằm khắc phục những sai lệch, đảm bảo thực hiện đúng các yêu cầu ban đầu hoặc thay đổi dự kiến:
 - Mức độ tuân thủ nghiêm túc kế hoạch đã đặt ra.
 - Tính chính xác, đầy đủ và khả năng khả thi của bản thân các kế hoạch.
- ❖ Hoạt động điều chỉnh và cải tiến (A)
 - Điều chỉnh:
 - Xác định những đòi hỏi cụ thể về cải tiến chất lượng từ đó xây dựng các dự án cải tiến chất lượng;
 - Cung cấp các nguồn lực cần thiết như: Tài chính, kỹ thuật, lao động;

- Động viên, đào tạo và khuyến khích quá trình thực hiện dự án cải tiến chất lượng.
- Cải tiến:
 - Thay đổi quá trình nhằm làm giảm khuyết tật.
 - Thực hiện công nghệ mới.
 - Phát triển sản phẩm mới, đa dạng hóa sản phẩm.

TÓM TẮT NỘI DUNG CHƯƠNG 2

Trong chương 2 trình bày các nội dung cơ bản:

- Khái niệm, các thuật ngữ trong QLCL
- Các nguyên tắc, các chức năng QLCL
- Các phương pháp QLCL
- Khái niệm, vai trò hệ thống QLCL
- Hệ thống ISO9000, TQM

CÂU HỎI ÔN TẬP

- Câu 1. Trình bày khái niệm và các nguyên tắc trong quản lý chất lượng
- Câu 2. Hãy phân tích các chức năng của quản lý chất lượng
- Câu 3. Trình bày các phương pháp quản lý chất lượng
- Câu 4. Trình bày khái niệm, vai trò hệ thống quản lý chất lượng
- Câu 5: Khái niệm, nguyên tắc, nội dung ISO 9000
- Câu 6: Trình bày khái niệm, đặc điểm, mục tiêu, nguyên tắc TQM

CHƯƠNG 3

KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM

GIỚI THIỆU CHƯƠNG

Chương 3 là chương giới thiệu các nội dung về khái niệm, mục đích và nội dung của kiểm tra chất lượng; Phương pháp và hình thức kiểm tra chất lượng; Đánh giá chất lượng sản phẩm để người học có được kiến thức nền tảng và dễ dàng tiếp cận nội dung môn học ở những chương tiếp theo.

MỤC TIÊU

1. Về kiến thức:

Nắm vững các vấn đề cơ bản: Khái niệm, mục đích và nội dung của kiểm tra chất lượng; phương pháp và hình thức kiểm tra chất lượng; đánh giá chất lượng sản phẩm.

2. Về kỹ năng:

Vận dụng được các kiến thức vào thực tế công việc;

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Thể hiện được năng lực học tập tự giác, tích cực, chủ động trong việc tiếp cận kiến thức môn học, có tinh thần trách nhiệm trong việc học nhằm vận dụng kiến thức, kỹ năng trong công tác sau này.

PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 3

- Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận (cá nhân hoặc nhóm).

- Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (chương 3) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận chương 3 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 3

- Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Không

- Trang thiết bị máy móc: Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác

- Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.

- Các điều kiện khác: Không có

KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 3

- Nội dung:

+ Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức

+ Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.

+ Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Trong quá trình học tập, người học cần:
- Nghiên cứu bài trước khi đến lớp
- Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
- Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
- Nghiêm túc trong quá trình học tập.

- Phương pháp:

+ Điểm kiểm tra thường xuyên: 1 điểm kiểm tra (hình thức: hỏi miệng)

+ Kiểm tra định kỳ lý thuyết: không có

NỘI DUNG:

1. Khái niệm, mục đích và nội dung của kiểm tra chất lượng

1.1. Khái niệm kiểm tra chất lượng

Kiểm tra chất lượng được hiểu là hoạt động theo dõi, thu thập, phát hiện và đánh giá tình hình thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ kế hoạch chất lượng đã đề ra trong mọi quá trình, mọi hoạt động và các kết quả thực hiện của doanh nghiệp.

Kiểm tra chất lượng thực hiện xuyên suốt quá trình từ thiết lập hệ thống, mục tiêu, chỉ tiêu chất lượng, thiết kế sản phẩm, quá trình sản xuất, chuyển hóa đầu vào thành đầu ra cho đến quá trình phân phối và tiêu dùng sản phẩm.

1.2. Mục đích và nội dung của kiểm tra chất lượng

1.2.1. Mục đích kiểm tra chất lượng

- Phát hiện những sai lệch trong quá trình thực hiện mục tiêu, nhiệm vụ chất lượng, tìm nguyên nhân và cách loại bỏ, ngăn ngừa sự tái diễn của sai lệch đó, đảm bảo sản xuất ra sản phẩm, dịch vụ theo đúng tiêu chuẩn đề ra.
- Thông qua kiểm tra chất lượng, đánh giá được mức độ phù hợp của sản phẩm và các thông số kinh tế kỹ thuật với tiêu chuẩn thiết kế và với các yêu cầu của hợp đồng mua bán.
- Phát hiện những sản phẩm kém chất lượng, xác định nguyên nhân và loại bỏ.

1.2.2. Nội dung kiểm tra kiểm tra chất lượng

- Kiểm tra chất lượng sản phẩm thiết kế.
- Kiểm tra các điều kiện sản xuất.
- Nguyên vật liệu đầu vào, bán thành phẩm trong từng công đoạn, sản phẩm cuối cùng.
- Bảo quản, vận chuyển.
- Chất lượng các hoạt động trước và sau bán hàng.

2. Phương pháp và hình thức kiểm tra chất lượng sản phẩm.

2.1. Phương pháp kiểm tra chất lượng

2.1.1. Phương pháp cảm quan.

+ *Đặc điểm*

- Sử dụng con người như một phương tiện cơ bản để đánh giá kiểm tra chất lượng sản phẩm.
- Thông qua sự cảm nhận của các cơ quan cảm giác về các thuộc tính chất lượng của sản phẩm để kết luận về tình hình thực hiện các chỉ tiêu chất lượng.
- Sử dụng rộng rãi trong kiểm tra các chỉ tiêu khó lượng hoá như: màu sắc, hương vị, độ thích thú...
- Để phản ánh mức độ chất lượng đạt được, người ta thường dùng cách cho điểm đối với từng chỉ tiêu chất lượng.

+ *Các hệ thống thang điểm*

- Thang điểm sắp xếp theo thứ tự.
- Thang điểm phân khoảng theo các khoảng cách bằng nhau tương ứng với sự nhận biết của cơ quan cảm giác.
- Thang điểm tỷ lệ theo các tỷ số bằng nhau.

+ *Ưu, nhược điểm*

- *Ưu điểm*
 - Đơn giản, cho kết quả nhanh, tiết kiệm thời gian và chi phí.
 - Thích hợp trong việc kiểm tra các chỉ tiêu phần mềm của sản phẩm và các chỉ tiêu có tính tâm lý khó lượng hoá.
 - Được dùng rộng rãi trong kiểm tra, đánh giá chất lượng dịch vụ và các hoạt động quản lý trong các doanh nghiệp.
- *Nhược điểm*
 - Phụ thuộc lớn vào trình độ chuyên môn, khả năng, kiến thức, kinh nghiệm, thói quen và trạng thái tinh thần của nhân viên kiểm tra.
 - Kết quả kiểm tra mang tính chủ quan, do đó kết quả thường có độ chính xác không cao

2.2.2. Phương pháp trong phòng thí nghiệm.

+ *Đặc điểm:*

- Được tiến hành trong phòng thí nghiệm với các thiết bị máy móc chuyên dùng, kết quả thu được là các số liệu rõ ràng.

- Được áp dụng chủ yếu đối với các thuộc tính chất lượng công nghệ có đơn vị đo phân cứng của sản phẩm.

- Được sử dụng trong trường hợp các chỉ tiêu kinh tế kỹ thuật cơ bản đồng thời là các thông số về chất lượng tiêu dùng của sản phẩm (công suất, động cơ, tốc độ quạt gió, hàm lượng, mài mòn,...)

- Được sử dụng khi trình độ chất lượng được đánh giá gián tiếp thông qua các chỉ tiêu chất lượng.

+ *Các loại phương pháp phòng thí nghiệm:*

- Phương pháp đo trực tiếp: Đo trực tiếp độ dài, trọng lượng, công suất, thành phần,...

- Phương pháp đo sử dụng các phương tiện đo để thu thập thông tin về một chỉ tiêu chất lượng nào đó, so sánh với tiêu chuẩn hoặc vật mẫu để xác định mức chất lượng đạt được của sản phẩm. Ví dụ đo bề dày của các tấm kim loại, đo độ ẩm của một loại sản phẩm.

- Phương pháp phân tích hoá lý: Xác định hàm lượng, thành phần hóa học, tạp chất, một số tính chất lý học, sự co giãn, kéo dài,... của sản phẩm.

- Phương pháp tính toán: tính năng suất, hiệu quả, giá thành, tuổi thọ, hao phí nguyên liệu,...

+ *Ưu, nhược điểm*

- *Ưu điểm*

Kết quả của phương pháp phản ánh một cách khách quan, chính xác tình hình thực hiện các chỉ tiêu chất lượng sản phẩm.

- *Nhược điểm*

Đòi hỏi phải có các phương tiện kỹ thuật kiểm tra hiện đại, chính xác, vốn đầu tư trang thiết bị lớn và chi phí kiểm tra cao.

2.1.3. Phương pháp chuyên gia.

+ *Đặc điểm*

Dựa vào các kết quả thu được từ phương pháp thí nghiệm và cảm quan, tiến hành thành lập hội đồng chuyên gia đánh giá, cho điểm từng thuộc tính và chỉ tiêu chất lượng, phân cấp hạng sản phẩm.

+ *Các phương pháp chuyên gia*

- *Phương pháp Delphi*

- Các chuyên gia không trực tiếp trao đổi với nhau
- Các ý kiến đánh giá được trả lời qua các phiếu điều tra đã được soạn thảo sẵn.

- *Phương pháp Pattern*

- Các chuyên gia được tiếp xúc trao đổi trực tiếp với nhau
- Ý kiến giám định của các chuyên gia là ý cơ sở cấu thành ý kiến chung của cả nhóm.

+ *Ưu nhược điểm*

- *Ưu điểm:*

- Phương pháp được sử dụng rộng rãi.
- Kết quả khá chính xác trong kiểm tra, đánh giá chất lượng sản phẩm.
- Khai thác được kiến thức, trình độ và kinh nghiệm của các chuyên gia am hiểu sâu về chất lượng từng loại sản phẩm.

- *Nhược điểm:*

- Phương pháp vẫn mang tính chủ quan.
- Phụ thuộc vào kinh nghiệm, độ nhạy cảm và khả năng các chuyên gia
- Chi phí lớn và tốn kém về thời gian

2.2. Hình thức kiểm tra chất lượng

2.2.1. Kiểm tra đại diện (điều tra chọn mẫu)

+ *Đặc điểm:*

- Kiểm tra một lượng sản phẩm được coi là mẫu rút ra từ lô sản phẩm.
- Kết quả kiểm tra mẫu được sử dụng để xác định khả năng chấp nhận hay loại bỏ một lô sản phẩm căn cứ vào một tổng thể mẫu ngẫu nhiên.

- Việc áp dụng đúng đắn sẽ cho phép giảm số lượng sản phẩm phải kiểm tra, thời gian, chi phí, hạn chế các lỗi sai trong quá trình kiểm tra, lặp đi lặp lại những thao tác.

+ *Ưu điểm:*

- Nhanh gọn, cho kết quả sớm, tạo cơ sở cho việc đưa ra các quyết định khắc phục nhanh kịp thời những sai hỏng.
- Đây là hình thức kiểm tra tiết kiệm và được sử dụng phổ biến nhất trong thực tế.

+ *Nhược điểm:*

- Kiểm tra chọn mẫu có lượng thông tin thu được ít hơn nên đòi hỏi thông tin phải chính xác.
- Kiểm tra chọn mẫu luôn gắn với rủi ro trong việc chấp nhận hay loại bỏ lô sản phẩm.
- Kiểm tra chọn mẫu chỉ có kết quả tin cậy, chấp nhận được khi mẫu đại diện được cho chất lượng của lô sản phẩm, đảm bảo đúng quy trình lấy mẫu và quá trình kiểm tra không được có sai sót.

+ *Chú ý:* Việc lấy mẫu phải đảm bảo đại diện cho lô hàng.

2.2.2. Kiểm tra toàn bộ

+ *Đặc điểm:*

- Người ta tiến hành kiểm tra tất cả mọi sản phẩm, 100% sản phẩm được kiểm tra, đánh giá theo các chỉ tiêu chất lượng quy định.
- Áp dụng cho những sản phẩm có giá trị lớn, quý hiếm, những lô hàng nhỏ và trong trường hợp kiểm tra không phá hủy
- Đối với các quá trình hoạt động có nguy hiểm đến tính mạng con người, thì kiểm tra toàn bộ là yêu cầu bắt buộc.

+ *Ưu điểm:* Lượng thông tin thu được từ kiểm tra toàn bộ nhiều hơn, đầy đủ hơn giúp cho những kết luận có cơ sở khoa học lớn.

+ *Nhược điểm:*

- Khá tốn kém

- Không phải lúc nào kiểm tra toàn bộ cũng cho kết quả tốt hơn các hình thức khác.
- Trong thực tế kiểm tra toàn bộ vẫn bỏ sót nhiều sản phẩm không đạt tiêu chuẩn chất lượng.

3. Đánh giá chất lượng sản phẩm

3.1. Các chỉ tiêu chất lượng sản phẩm

3.1.1. Khái niệm

Chỉ tiêu chất lượng là đặc trưng định lượng của các thuộc tính cấu thành nên chất lượng sản phẩm, phản ánh cụ thể các yêu cầu.

3.1.2. Các nhóm chỉ tiêu chất lượng

- Các chỉ tiêu lý hóa là những quy định cụ thể về thành phần, tính chất, chế độ, sử dụng,... của sản phẩm, được xác định bằng phương pháp thí nghiệm trong phòng thí nghiệm.
- Các chỉ tiêu vệ sinh là những quy định cụ thể về yêu cầu vệ sinh đối với sản phẩm hàng hóa. Chỉ tiêu này do cơ quan y tế quyết định và quản lý.
- Các chỉ tiêu cảm quan là các đặc trưng phản ánh chất lượng về mặt ngoại quan và được xác định bằng phương pháp cảm quan.
- Các chỉ tiêu kinh tế đặc trưng cho phí tổn chế biến, sản xuất, bán, quảng cáo, sử dụng,... sản phẩm. Nhờ vào các chỉ tiêu kinh tế có thể đánh giá trình độ công nghệ, mức độ thống nhất hóa của sản phẩm và có thể biết được tính dễ sửa chữa của sản phẩm.

3.2. Nội dung đánh giá một số chỉ tiêu chất lượng sản phẩm

3.2.1. Hệ số chất lượng (Ka)

$$K_{clsp} = \frac{\sum_{i=1}^n C_i * V_i}{\sum_{i=1}^n V_i}$$

Trong đó:

- + C_i là điểm số đánh giá của chỉ tiêu chất lượng thứ i (là các giá trị của các chỉ tiêu chất lượng được chọn đánh giá)
- + V_i là trọng số của chỉ tiêu chất lượng thứ i ;
- + n là số lượng các chỉ tiêu chất lượng của sản phẩm

3.2.2. Mức chất lượng của sản phẩm – Mq

$$Mq = \frac{\sum_{i=1}^n C_i * V_i}{\sum_{i=1}^n C_{oi} * V_i}$$

Trong đó:

- + C_i là điểm số đánh giá của chỉ tiêu chất lượng thứ i ;
- + C_{oi} là thang điểm cao nhất của chỉ tiêu chất lượng thứ i ;
- + V_i là trọng số của chỉ tiêu chất lượng thứ i ;
- + n là số lượng các chỉ tiêu chất lượng của sản phẩm

Ý nghĩa: Chỉ tiêu này giúp các nhà quản trị xem xét tính cạnh tranh của sản phẩm trên thương trường. Đồng thời ta có thể tính được chi phí ẩn trong sản xuất để đề ra các biện pháp hiệu chỉnh.

3.2.3. Trình độ chất lượng của sản phẩm – Tc

Tc biểu thị mối quan hệ giữa lợi ích (lượng nhu cầu có khả năng được thỏa mãn) của sản phẩm so với toàn bộ những chi phí liên quan đến quá trình sản xuất, tiêu dùng và thanh lý chúng.

$$Tc = \frac{Lnc}{Gnc} = \frac{Lnc}{Gsx + Gsd}$$

Trong đó:

- + Lnc là lượng nhu cầu có khả năng được thỏa mãn (giá trị sử dụng mong muốn);
- + Gnc là chi phí thỏa mãn nhu cầu, bao gồm $Gsx + Gsd + Gxh$
- + Gsx là chi phí sản xuất, giá mua

- + Gsd là chi phí sử dụng
- + Gxh là chi phí xã hội khác

Như vậy, trình độ chất lượng là khả năng thỏa mãn số lượng nhu cầu xác định trong những điều kiện quan sát tính cho một đồng chi phí, để sản xuất, khai thác sử dụng và thanh lý.

Ý nghĩa: Chỉ tiêu này phản ánh khả năng cạnh tranh của sản phẩm, trình độ công nghệ và quản lý của doanh nghiệp.

3.2.4. Chất lượng toàn phần của sản phẩm – Q_T

$$Q_T = \frac{Lnc_{tt}}{Gnc_{tt}} = \frac{Lnc_{tt}}{Gsxtt + Gsd_{tt}}$$

Trong đó:

- + Lnc_{tt} là lượng nhu cầu mà thực tế đã thu được;
- + Gnc_{tt} là tổng chi phí thực tế bỏ ra để có thể có được lượng nhu cầu trên;
- + $Gsxtt$ là chi phí thực tế bỏ ra để chế tạo sản phẩm;
- + Gsd_{tt} là chi phí thực tế đã bỏ ra để sử dụng sản phẩm cho đến hết tuổi thọ của nó.

Ý nghĩa: Chỉ tiêu này phản ánh khả năng cạnh tranh của sản phẩm, đồng thời cho biết thêm mức độ chính xác của công tác thiết kế hoặc hiệu quả của việc khai thác sản phẩm.

CÂU HỎI ÔN TẬP

- Câu 1. Trình bày khái niệm, mục đích và nội dung của kiểm tra chất lượng
- Câu 2. Trình bày phương pháp và hình thức của kiểm tra chất lượng
- Câu 3. Trình bày các chỉ tiêu chất lượng sản phẩm
- Câu 4. Trình bày nội dung đánh giá một số chỉ tiêu chất lượng sản phẩm

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. GS. TS. Nguyễn Đình Phan, năm 2005 – Giáo trình Quản lý chất lượng trong các tổ chức, *NXB Lao động và xã hội*
2. TS. Nguyễn Kim Định, năm 2008 - Giáo trình Quản trị chất lượng, *NXB Đại Học Quốc Gia Tp. HCM*