



BÀI 4

HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG

TS. Đỗ Thị Đông

Trường Đại học Kinh tế Quốc dân



TÌNH HUỐNG KHỞI ĐỘNG: Công ty may ngôi sao

- Công ty cổ phần may ngôi sao (Star Garment Company- SGC) thành lập cuối năm 2007, nhiệm vụ chính là sản xuất hàng may mặc xuất khẩu, ngoài ra, công ty còn kinh doanh dịch vụ thương mại hàng dệt may bao gồm vải và các nguyên phụ liệu ngành may, vận tải khách du lịch và trang trí nội thất.
- Hơn 65% sản phẩm may được xuất khẩu.
- Hầu hết những sản phẩm của SGC được xuất khẩu qua các tổ chức trung gian như các tổ chức thương mại hàng may của Đài Loan, Hồng Kông, Trung Quốc,...
- Trong quá trình làm việc với các đối tác nước ngoài, Công ty nhận thấy rằng khách hàng luôn mong muốn Công ty phải minh chứng khả năng kiểm soát các hoạt động của mình. Họ luôn đề cập đến việc áp dụng các bộ tiêu chuẩn quản lý.
- Gần đây, bản thân Công ty cũng thấy nhiều hoạt động của các phòng ban của Công ty chồng chéo lẫn nhau, gây phiền toái, mà đôi khi muốn qui trách nhiệm cho một đơn vị nào lại khó khăn.
→ Công ty đang tìm cách đáp ứng các yêu cầu này của khách hàng cũng như hoàn thiện các hoạt động của Công ty.



TÌNH HUỐNG KHỞI ĐỘNG: Công ty may ngôi sao



1. Làm thế nào để kiểm soát được các hoạt động của một công ty như SGC?
2. Công ty có thể làm gì để tránh được sự chòng chẹo của các hoạt động?



MỤC TIÊU

- Sinh viên hiểu khái quát về hệ thống quản trị chất lượng.
- Sinh viên hiểu nội dung chính của các hệ thống quản trị chất lượng phổ biến.
- Sinh viên nắm vững quá trình xây dựng hệ thống quản trị chất lượng.



NỘI DUNG

- 1** Khái quát về hệ thống quản trị chất lượng
- 2** Các hệ thống quản trị chất lượng phổ biến
- 3** Xây dựng hệ thống quản trị chất lượng



1. KHÁI QUÁT VỀ HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG

1.1. Khái niệm và các yếu tố cấu thành của hệ thống quản trị chất lượng

1.2. Vai trò của hệ thống quản trị chất lượng

1.3. Phân loại hệ thống quản trị chất lượng



1.1. KHÁI NIỆM VÀ CÁC YẾU TỐ CẤU THÀNH CỦA HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG

- **Khái niệm:**

Theo ISO 9000:2005 thì “hệ thống quản trị chất lượng là tập hợp các yếu tố có liên quan và tương tác để định hướng và kiểm soát một tổ chức về chất lượng”.

- **Các yếu tố cấu thành của hệ thống quản trị chất lượng:**

- Cơ cấu tổ chức: Cơ cấu tổ chức là cách thức sắp xếp, tổ chức vị trí, vai trò của từng cá nhân, bộ phận trong công ty, là việc qui định quyền hạn, trách nhiệm của từng vị trí cá nhân hay bộ phận đó và hệ thống điều hành chung của tổ chức nhằm đảm bảo đạt được mục tiêu chung của tổ chức.
- Các qui định mà tổ chức tuân thủ: Các qui định mà tổ chức tuân thủ gồm nhiều loại bao gồm các nguyên tắc, các tiêu chuẩn, các yêu cầu, nội qui mà tổ chức tuân thủ.
- Các quá trình: Quá trình là một yếu tố quan trọng tạo nên hệ thống quản trị chất lượng bởi tập hợp các quá trình, cùng với những mối tương tác lẫn nhau chính là sơ đồ tạo ra giá trị của doanh nghiệp.
- Các nguồn lực khác.



1.2. VAI TRÒ CỦA HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG



- Là một bộ phận của hệ thống quản trị kinh doanh chung;
- Tạo ra một cơ chế để thực hiện các hoạt động nhằm đạt được mục tiêu mà doanh nghiệp đề ra;
- Mang lại sự thỏa mãn cho khách hàng;
- Là cơ sở để khách hàng đánh giá hệ thống.



1.3. PHÂN LOẠI HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG

Theo nội dung:

- Hệ thống quản trị chất lượng theo Tổ chức Quốc tế về Tiêu chuẩn hóa ISO 9000;
- Quản trị chất lượng toàn diện (Total Quality Management-TQM);
- Các hệ thống tiêu chuẩn về đảm bảo an toàn chất lượng thực phẩm: GMP, HACCP, SQF, ISO 22000;
- Hệ thống quản trị chất lượng dành cho các doanh nghiệp sản xuất và lắp ráp ô tô và các doanh nghiệp sản xuất và lắp ráp linh kiện ô tô QS 9000;
- Hệ thống quản trị chất lượng dựa trên việc đáp ứng các tiêu chí của giải thưởng chất lượng;
- Một số hệ thống tiêu chuẩn quản lý khác không phải là các tiêu chuẩn quản trị chất lượng nhưng có liên quan đến vấn đề chất lượng: ISO 14001, SA8000, OSHAS 18000, ISO 26000...



1.3. PHÂN LOẠI HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG (tiếp theo)

TQM
Total Quality Management



Theo cấp quản lý:

- Hệ thống quản lý chất lượng của nhà nước;
- Hệ thống quản lý chất lượng của các tổ chức.



2. CÁC HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG PHỔ BIẾN

2.1. ISO 9000

2.2. Quản trị chất lượng toàn diện

2.3. Hệ thống quản trị chất lượng dành cho các doanh nghiệp nuôi trồng, sản xuất và chế biến thực phẩm

2.4. Hệ thống quản trị chất lượng dựa trên việc đáp ứng tiêu chí của giải thưởng chất lượng

2.5. Các hệ thống tiêu chuẩn quản lý khác



2.1. ISO 9000

2.1.1. Khái quát về ISO

2.1.2. Khái quát về ISO 9000

2.1.3. Khái quát về ISO 9001:2008



2.1.1. KHÁI QUÁT VỀ ISO

- ISO là tên viết tắt của Tổ chức Quốc tế về Tiêu chuẩn hóa có tên tiếng Anh là International Organization for Standardization.
- Đây là một tổ chức phi chính phủ được thành lập vào năm 1947, đặt trụ sở chính tại Geneva của Thụy Sĩ.
- Mục đích của ISO là thúc đẩy sự phát triển tiêu chuẩn hoá và những công việc có liên quan đến quá trình này, nhằm mục đích tạo thuận lợi cho hoạt động trao đổi hàng hoá và dịch vụ giữa các quốc gia khác nhau trên thế giới thông qua việc xây dựng và ban hành những bộ tiêu chuẩn về sản xuất, thương mại, và thông tin.
- Tất cả các tiêu chuẩn do ISO đặt ra đều có tính chất tự nguyện.





2.1.2. KHÁI QUÁT VỀ 9000

- ISO 9000 là gia đình tiêu chuẩn về hệ thống quản trị chất lượng trong các tổ chức do ISO ban hành vào năm 1987.
- Mục đích của ISO 9000 là giúp tổ chức hoạt động có hiệu quả, tạo ra những qui định chung nhằm giúp quá trình trao đổi thương mại được dễ dàng hơn và giúp các tổ chức hiểu nhau mà không cần chú trọng nhiều tới các vấn đề kỹ thuật.
- Phương châm của gia đình tiêu chuẩn ISO 9000 là “Nếu một tổ chức có hệ thống quản trị chất lượng tốt thì sản phẩm mà tổ chức này sản xuất ra hoặc dịch vụ mà tổ chức này cung ứng cũng sẽ có chất lượng tốt”.





2.1.2. KHÁI QUÁT VỀ 9000 (tiếp theo)



- ISO 9000 có thể áp dụng cho mọi loại hình tổ chức, trong mọi lĩnh vực.
- Việc áp dụng ISO 9000, như đối với các tiêu chuẩn khác của ISO, là mang tính tự nguyện.
- Kể từ khi ban hành cho đến nay, gia đình tiêu chuẩn ISO 9000 đã qua ba lần soát xét lần lượt từ năm 1994, 2000 và năm 2008.
- Gia đình tiêu chuẩn ISO 9000 bao gồm những tiêu chuẩn sau:
 - ISO 9000:2005 Hệ thống quản trị chất lượng - Cơ sở và từ vựng.
 - ISO 9001:2008 Hệ thống quản trị chất lượng - Các yêu cầu.
 - ISO 9004:2009 Quản trị sự thành công bền vững của một tổ chức.
 - ISO 19011:2002 Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản trị chất lượng.



2.1.2. KHÁI QUÁT VỀ 9000 (tiếp theo)

Theo ISO 9000, có 8 nguyên tắc quản trị chất lượng bao gồm:

- Định hướng khách hàng;
- Vai trò lãnh đạo;
- Toàn bộ tham gia;
- Cải tiến liên tục;
- Quản trị theo cách tiếp cận dựa trên quá trình;
- Quản trị theo cách tiếp cận dựa trên hệ thống;
- Ra quyết định dựa trên sự kiện;
- Thiết lập mối quan hệ cùng có lợi với nhà cung cấp.





2.1.3. KHÁI QUÁT VỀ 9001:2008

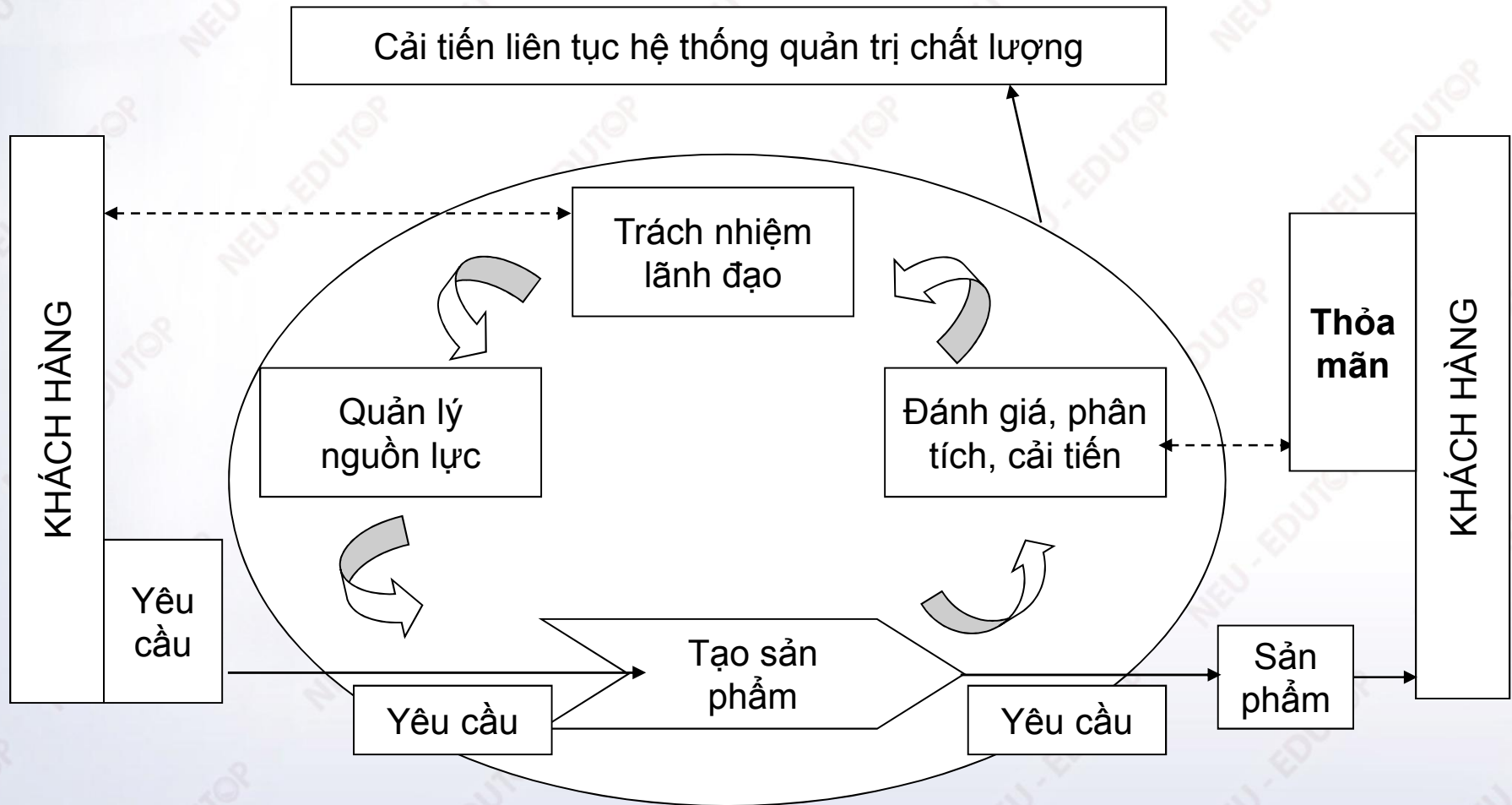
Khi áp dụng ISO 9000, các tổ chức phải tuân thủ các yêu cầu của Bộ tiêu chuẩn ISO 9001:2008.

Các yêu cầu của ISO 9001:2008 bao gồm:

- Nhóm 1: Yêu cầu về hệ thống quản lý chất lượng.
- Nhóm 2: Yêu cầu về trách nhiệm lãnh đạo.
- Nhóm 3: Yêu cầu về quản lý nguồn lực.
- Nhóm 4: Yêu cầu về tạo sản phẩm.
- Nhóm 5: Yêu cầu về đo lường phân tích và cải tiến.



MINH HỌA TỔNG QUÁT VỀ MÔ HÌNH PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN QUÁ TRÌNH





2.2. QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG TOÀN DIỆN

2.2.1. Khái quát về Quản trị chất lượng toàn diện

2.2.2. 5S

2.2.3. Kaizen

2.2.4. Hệ thống sản xuất tinh gọn – Lean manufacturing



2.2.1. KHÁI QUÁT VỀ QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG TOÀN DIỆN

- Quản trị chất lượng toàn diện là một phương pháp quản lý của một tổ chức tập trung vào chất lượng, dựa trên sự tham gia của các thành viên trong tổ chức đó, hướng đến mục tiêu là thỏa mãn các yêu cầu của khách hàng dựa trên việc đem lại các lợi ích cho các thành viên của tổ chức đó và cho xã hội.
- Về bản chất, quản trị chất lượng là một phương pháp quản trị chứ không phải là hệ thống tiêu chuẩn.
- Để thực hiện quản trị chất lượng toàn diện, các tổ chức có thể áp dụng các phân hệ của quản trị chất lượng toàn diện như 5S, Kaizen, sản xuất tinh gọn, kiểm soát chất lượng bằng các công cụ thống kê, nhóm chất lượng...



2.2.2. 5S

- 5S là một phong trào năng suất được khởi xướng từ Nhật Bản với mục đích cải thiện môi trường làm việc nhằm tăng năng suất.
- 5S là tên viết tắt của 5 từ bằng tiếng Nhật Bản được phiên âm sang tiếng Latin gồm seiri, seiton, seiso, seiketsu và shitsuke. Khi dịch sang tiếng Việt, có thể sử dụng năm tiếng có nghĩa tương đương bao gồm sàng lọc, sắp xếp, sạch sẽ, sẵn sàng, sẵn sàng.
- Phong trào 5S xuất phát từ triết lý “quản lý tốt hơn nơi làm việc sẽ mang lại hiệu suất làm việc cao hơn”.
- 5S nhằm mục đích tạo ra một nơi làm việc sạch sẽ, thoải mái và an toàn đối với mọi người.
- Phong trào này đồng thời tập trung vào việc tiết kiệm không gian và thời gian lãng phí tại nơi làm việc.



2.2.2. 5S (tiếp theo)

- **SEIRI - Sàng lọc:** Sàng lọc, phân loại và loại bỏ các vật dụng không cần thiết khỏi nơi làm việc.
- **SEITON - Sắp xếp:** Sắp xếp các vật dụng cần thiết theo một trật tự tối ưu sao cho dễ sử dụng.
- **SEISO - Sạch sẽ:** Giữ sạch sẽ nơi làm việc sao cho không có bụi bẩn trên sàn nhà, máy móc thiết bị.
- **SEIKETSU - Săn sóc, giữ gìn:** Duy trì nơi làm việc thật tiện nghi, hiệu quả bằng cách lập lại thường xuyên 3S trên.
- **SHITSUKE - Sẵn sàng, kỷ luật:** Huấn luyện mọi người có ý thức, thói quen thực hiện các quy định 5S ở nơi làm việc.



2.2.3. KAIZEN

- Kaizen là hoạt động cải tiến liên tục với sự tham gia của mọi người nhằm không ngừng cải thiện môi trường làm việc.
- Trong hoạt động của doanh nghiệp, Kaizen đóng vai trò quan trọng trong việc cải tiến năng suất và chất lượng sản phẩm, kiến tạo sự phát triển bền vững và tăng khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp.
- Các đối tượng cải tiến của Kaizen là tất cả những gì hiện có: phương pháp làm việc, quan hệ công việc, môi trường làm việc và điều kiện làm việc ở mọi nơi.
- Kaizen được xây dựng trên hai yếu tố cơ bản là: sự cải tiến (thay đổi để tốt hơn) và sự liên tục (mang tính duy trì).





2.2.3. KAIZEN (tiếp theo)

- Các chương trình Kaizen cơ bản bao gồm: 5S, Hệ thống khuyến nghị Kaizen (KSS), Nhóm chất lượng (QCC), Hệ thống vừa đúng lúc (JIT).
- Quá trình thực hiện Kaizen được tuân thủ theo 4 bước của vòng tròn Deming P-D-C-A
- Kaizen mang lại nhiều lợi ích cho các doanh nghiệp: giảm lãng phí, tăng năng suất, phát triển khả năng sáng tạo của con người, giúp hình thành văn hóa trong doanh nghiệp...



HỆ THỐNG SẢN XUẤT TINH GỌN – LEAN MANUFACTURING

- Hệ thống sản xuất tinh gọn (*Lean manufacturing hay Lean Production*, còn được gọi tắt là *Lean*) cách thức sản xuất hàng hóa tối ưu thông qua việc loại bỏ các hao phí và thực hiện luồng, ngược lại với việc tạo ra lô và hàng đợi.
- Đây là một phương pháp quản trị quá trình phổ biến xuất phát chủ yếu từ Hệ thống Sản xuất Toyota từ những năm của thập niên 1950 cho đến nay.
- Hiện tại, hệ thống này đang được áp dụng ngày càng rộng rãi trên khắp thế giới.
- 7 lãng phí thường gặp (7 wastes) trong một tổ chức bao gồm:
 1. Tồn kho trên chuyền (Inventory);
 2. Sản xuất thừa (over production);
 3. Hàng hư, hàng sửa (Rework, reject);
 4. Động tác thừa (Motion);
 5. Di chuyển nhiều (Transportation);
 6. Qui trình không phù hợp (Over processing);
 7. Chờ đợi (waiting time).





2.3. HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DÀNH CHO CÁC DOANH NGHIỆP SẢN XUẤT VÀ CHẾ BIẾN THỰC PHẨM

- *Thực hành sản xuất tốt (Good Manufacturing Practice – GMP)* bao gồm những nguyên tắc chung, những quy định, hướng dẫn các nội dung cơ bản về điều kiện sản xuất; áp dụng cho các cơ sở sản xuất, gia công, đóng gói thực phẩm, dược phẩm, thiết bị y tế, mỹ phẩm... nhằm đảm bảo sản phẩm đạt chất lượng và an toàn.
- Phân tích các mối nguy và các điểm kiểm soát trọng yếu (Hazard Analysis of Critical Control Points – HACCP) là hệ thống quản lý mang tính phòng ngừa nhằm đảm bảo an toàn thực phẩm thông qua nhận biết mối nguy, thực hiện các biện pháp phòng ngừa và kiểm soát tại các điểm tới hạn.
- Hệ thống quản lý an toàn thực phẩm ISO 22000.





2.4. HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỰA TRÊN VIỆC ĐÁP ỨNG TIÊU CHÍ CỦA GIẢI THƯỞNG CHẤT LƯỢNG



- Các tổ chức có thể xây dựng hệ thống quản trị chất lượng của mình theo cách thức đáp ứng các tiêu chuẩn của giải thưởng chất lượng quốc gia.
- Giải thưởng chất lượng quốc gia là giải thưởng được tổ chức nhằm tôn vinh những cá nhân hoặc tổ chức có đóng góp cho phong trào năng suất chất lượng của quốc gia đó.
- Cho đến nay, trên thế giới có ba mô hình giải thưởng chất lượng nổi tiếng là Giải thưởng Chất lượng Deming (Deming Prize) của Nhật Bản, Giải thưởng Chất lượng Mỹ (Malcolm Baldrige National Quality Awards) và Giải thưởng Chất lượng Châu Âu (European Excellence Model).
- Việt Nam áp dụng mô hình Giải thưởng Chất lượng Mỹ.



2.4. HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỰA TRÊN VIỆC ĐÁP ỨNG TIÊU CHÍ CỦA GIẢI THƯỞNG CHẤT LƯỢNG (tiếp theo)

Ở Việt Nam, Giải thưởng Chất lượng quốc gia được Bộ Khoa học, Công nghệ và Môi trường đề xuất và được thành lập vào năm 1995. Mục đích của giải thưởng là:

- Tôn vinh các tổ chức, doanh nghiệp xuất sắc của Việt Nam, qua đó xây dựng, quảng bá thương hiệu và nâng cao vị thế của sản phẩm, hàng hoá và dịch vụ của Việt Nam trên thị trường trong nước và quốc tế.
- Tăng cường năng lực và khả năng cạnh tranh của các tổ chức, doanh nghiệp thông qua việc cải tiến và nâng cao năng suất, chất lượng sản phẩm, hàng hoá và dịch vụ của mình.
- Xây dựng văn hoá, phong trào và các đột phá về năng suất, chất lượng trong các tổ chức, doanh nghiệp nhằm đóng góp tích cực vào tăng trưởng kinh tế, xã hội của đất nước, nâng cao khả năng hội nhập với nền kinh tế khu vực và thế giới.



2.4. HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỰA TRÊN VIỆC ĐÁP ỨNG TIÊU CHÍ CỦA GIẢI THƯỞNG CHẤT LƯỢNG (tiếp theo)

Giải thưởng Chất lượng quốc gia dành cho các tổ chức, doanh nghiệp thuộc bốn loại hình gồm doanh nghiệp sản xuất lớn, doanh nghiệp sản xuất vừa và nhỏ, doanh nghiệp dịch vụ lớn và doanh nghiệp dịch vụ vừa và nhỏ. Những tổ chức này phải đảm bảo điều kiện:

- Hoạt động sản xuất, kinh doanh hợp pháp, ổn định tại Việt Nam trong thời gian ít nhất 36 tháng tính đến thời điểm đăng ký tham dự.
- Đạt các thành tích xuất sắc trong sản xuất, kinh doanh và dịch vụ, thực hiện đầy đủ trách nhiệm về bảo vệ môi trường, thuế và bảo hiểm xã hội.
- Có bằng chứng về việc áp dụng các hệ thống quản lý chất lượng tiên tiến; không hạn chế số lượng tham dự.

V I È T N A M



GIẢI THƯỞNG CHẤT LƯỢNG QUỐC GIA
NATIONAL QUALITY AWARD

2.4. HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỰA TRÊN VIỆC ĐÁP ỨNG TIÊU CHÍ CỦA GIẢI THƯỞNG CHẤT LƯỢNG (tiếp theo)

Các tiêu chí của Giải thưởng chất lượng quốc gia:

- Vai trò lãnh đạo (120 điểm);
- Hoạch định chiến lược (85 điểm);
- Định hướng khách hàng và thị trường (85);
- Đo lường, phân tích và quản lý tri thức (90);
- Phát triển nguồn nhân lực (85);
- Quản lý các quá trình (85);
- Kết quả hoạt động (450).





2.4. HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỰA TRÊN VIỆC ĐÁP ỨNG TIÊU CHÍ CỦA GIẢI THƯỞNG CHẤT LƯỢNG (tiếp theo)

Quá trình xét tuyển:

- Quá trình xét tuyển được tiến hành theo 2 cấp gồm cấp cơ sở (cấp tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương) và cấp quốc gia (cấp chung tuyển).
- Ở cấp sơ tuyển, thực hiện đánh giá trên hồ sơ và đánh giá tại chỗ. Ở cấp chung tuyển, xem xét hồ sơ đánh giá và các văn bản đề nghị của Hội đồng Sơ tuyển.





2.5. CÁC HỆ THỐNG TIÊU CHUẨN QUẢN LÝ KHÁC

2.5.1. Hệ thống quản lý môi trường ISO 14000

2.5.2. Hệ thống tiêu chuẩn Quản lý trách nhiệm xã hội SA8000



2.5.1. HỆ THỐNG QUẢN LÝ MÔI TRƯỜNG ISO 14000

- Hệ thống tiêu chuẩn quản lý môi trường ISO 14000 được ban hành năm 1992 nhằm mục đích hỗ trợ trong việc bảo vệ môi trường và kiểm soát ô nhiễm đáp ứng với yêu cầu của kinh tế xã hội.
- ISO 14000 hỗ trợ các tổ chức trong việc phòng tránh các ảnh hưởng môi trường phát sinh từ hoạt động, sản phẩm và dịch vụ của tổ chức.
- Phạm vi áp dụng của bộ tiêu chuẩn này rất rộng, bao gồm tất cả các tổ chức ở mọi lĩnh vực tự nguyện xây dựng hệ thống quản lý môi trường của mình.





2.5.1. HỆ THỐNG QUẢN LÝ MÔI TRƯỜNG ISO 1400 (tiếp theo)

ISO 14000 bao gồm 6 nhóm yêu cầu chính là:

- Yêu cầu chung về hệ thống quản lý môi trường;
- Thiết lập chính sách môi trường;
- Lập kế hoạch môi trường;
- Thực hiện và điều hành;
- Kiểm tra và thực hiện các hành động khắc phục;
- Xem xét của lãnh đạo.



ISO 14000



2.5.2. HỆ THỐNG TIÊU CHUẨN QUẢN LÝ TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI SA8000

- Hệ thống Tiêu chuẩn Trách nhiệm Xã hội Social Accountability 8000 (SA 8000) là tiêu chuẩn đưa ra các yêu cầu về quản trị trách nhiệm xã hội do Hội đồng Công nhận Quyền ưu tiên Kinh tế ban hành năm 1997.
- SA 8000 là một tiêu chuẩn quốc tế được xây dựng nhằm mục đích cải thiện điều kiện làm việc trên toàn cầu, tiêu chuẩn này được xây dựng dựa trên các Công ước của Tổ chức Lao động Quốc tế, Công ước của Liên Hiệp quốc về Quyền trẻ em và Tuyên bố Toàn cầu về Nhân quyền.
- Phạm vi áp dụng của SA 8000 rất rộng, bao gồm các tổ chức với mọi loại hình, trong mọi lĩnh vực.
- SA 8000 cho phép các doanh nghiệp có thể làm được những gì tốt đẹp nhất nhằm đạt được mục tiêu đặt ra và đảm bảo lợi nhuận liên tục.



2.5.2. HỆ THỐNG TIÊU CHUẨN QUẢN LÝ TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI SA8000 (tiếp theo)

SA 8000 có 9 tiêu chuẩn bao gồm:

- Lao động trẻ em;
- Lao động cưỡng bức;
- Sức khỏe và sự an toàn;
- Trả công;
- Thời gian lao động;
- Phân biệt đối xử;
- Kỷ luật;
- Tự do hiệp hội và thương lượng tập thể;
- Hệ thống quản lý.





3. XÂY DỰNG HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG

3.1. Lựa chọn và lập kế hoạch xây dựng hệ thống quản trị chất lượng

3.2. Xây dựng hệ thống quản trị chất lượng

3.3. Đánh giá hệ thống quản trị chất lượng

3.4. Duy trì và phát triển hệ thống quản trị chất lượng

3.1. LỰA CHỌN VÀ LẬP KẾ HOẠCH XÂY DỰNG HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG

- Doanh nghiệp có thể lựa chọn hệ thống quản trị chất lượng căn cứ vào mục đích và các đặc điểm của doanh nghiệp
- Doanh nghiệp có thể lựa chọn một hoặc nhiều hệ thống tiêu chuẩn quản trị khác nhau trong cùng một thời gian.
- Sau khi đã lựa chọn xong hệ thống, doanh nghiệp cần lên kế hoạch xây dựng hệ thống. Doanh nghiệp nên lập một kế hoạch tổng thể trước, sau đó là kế hoạch chi tiết.
- Trong kế hoạch chi tiết, doanh nghiệp cần chỉ rõ những công việc cần thực hiện một cách chi tiết, thời gian và người dự kiến thực hiện. Thời gian và khối lượng công việc mà doanh nghiệp phải tiến hành phụ thuộc rất nhiều vào thực trạng, qui mô và phạm vi áp dụng của doanh nghiệp.





3.2. QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG

- Thiết lập cơ cấu tổ chức về chất lượng.
- Bổ nhiệm lãnh đạo, thành lập ban/tổ/đội/nhóm điều phối, và lựa chọn tư vấn nếu cần.
- Đào tạo nhận thức về hệ thống quản trị chất lượng mà doanh nghiệp hướng tới.
- Khảo sát hiện trạng để xem các yêu cầu nào đã được thực hiện, thực hiện đến mức độ nào, đáp ứng được yêu cầu đề ra hay chưa?
- Đào tạo viết tài liệu của hệ thống quản trị chất lượng.
- Xây dựng hệ thống tài liệu.
- Công bố áp dụng.
- Triển khai áp dụng.
- Đào tạo đánh giá nội bộ.
- Đánh giá nội bộ: Xác định các điểm không phù hợp và tiến hành điều chỉnh cải tiến.
- Đánh giá chứng nhận.
- Nhận chứng chỉ và duy trì hệ thống.

3.3. ĐÁNH GIÁ HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG



- Đánh giá hệ thống quản trị chất lượng là một quá trình có hệ thống và độc lập nhằm xác định mức độ thực hiện các chuẩn mực đã thỏa thuận.
- Đánh giá được thực hiện ở ba hình thức là đánh giá nội bộ còn gọi là đánh giá của bên thứ nhất, đánh giá của khách hàng hay đại diện cho khách hàng, còn gọi là đánh giá của bên thứ hai và đánh giá chứng nhận còn gọi là đánh giá của bên thứ ba.



3.3. ĐÁNH GIÁ HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG (tiếp theo)

Một cuộc đánh giá thông thường nhằm xác định:

- Hệ thống quản trị chất lượng đã được xây dựng, lập thành văn bản và được mọi người thông hiểu chưa?
- Hệ thống này có được mọi người tuân thủ và thực hiện có hiệu quả không?
- Trong quá trình thực hiện, hệ thống có mang tính đảm bảo chất lượng không?
- Đề ra những hành động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến cần thiết để nâng cao hiệu quả của hệ thống chất lượng, đem lại lợi ích cho doanh nghiệp.





3.4. DUY TRÌ HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG



- Duy trì các hoạt động chất lượng
- Đánh giá định kỳ, kịp thời tìm ra những điểm không phù hợp và khắc phục những điểm không phù hợp đó.
- Khuyến khích cải tiến đổi mới sáng tạo nhằm không ngừng nâng cao hiệu quả và hiệu lực của hệ thống quản trị chất lượng.



GIẢI QUYẾT TÌNH HUỐNG

1. Làm thế nào để kiểm soát được các hoạt động của một công ty như SGC?

Trả lời:

- Để có thể kiểm soát được các hoạt động của một công ty như SGC, cần phải tạo ra một cơ chế kiểm soát mà tại đó các quá trình, hoạt động được diễn ra theo đúng qui chuẩn (). Như vậy, quá trình hoạt động ổn định như đúng yêu cầu đã đề ra, đồng thời, bất kỳ một sự bất thường nào đều được nhận biết và giải quyết một cách đầy đủ.
- Nói như vậy không có nghĩa là hệ thống này sẽ cứng nhắc và hạn chế tính linh hoạt của người lao động. Ngược lại, hệ thống này luôn phải được xem xét và hoàn thiện không ngừng để các hoạt động luôn mang lại tính hiệu quả cao.
- Ngày nay, các công ty như SGC không phải mất quá nhiều công sức trong việc xây dựng những tiêu chuẩn cho một hệ thống như mô tả ở trên bởi nhiều tổ chức đã ban hành các hệ thống tiêu chuẩn quản lý mà nếu các tổ chức như SGC muốn áp dụng thì chỉ cần nghiên cứu và làm thích ứng với tổ chức của mình. Thông thường, quá trình xây dựng hệ thống như vậy, nếu như có được sự hỗ trợ của các tổ chức tư vấn thì sẽ diễn ra dễ dàng hơn.
- Một trong những hệ thống tiêu chuẩn quản lý phổ biến nhất là Hệ thống quản trị chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000.



GIẢI QUYẾT TÌNH HUỐNG (tiếp theo)

2. Công ty có thể làm gì để tránh được sự chòng chéo của các hoạt động?

Trả lời:

- Để có thể giảm được sự chòng chéo của các hoạt động thì Công ty cần phải qui định trách nhiệm của các bộ phận một cách rõ ràng. Việc qui định trách nhiệm cần được đưa vào trong các văn bản. Công ty cũng cần dõi việc thực hiện một cách thường xuyên và luôn tìm ra cách thức để việc thực hiện các hoạt động được hiệu quả;
- Nhiều bộ tiêu chuẩn quản lý chẳng hạn như ISO 9000 có đưa ra những qui định giúp các tổ chức triển khai những hoạt động của mình một cách hiệu quả. Công ty có thể nghiên cứu để áp dụng các hệ thống tiêu chuẩn như thế này.



CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM 1

Hệ thống quản trị chất lượng ISO 9000 được xây dựng dựa trên triết lý:

- A. coi khách hàng là số 1.
- B. chất lượng là trọng tâm của các hoạt động.
- C. nếu một tổ chức có hệ thống quản trị chất lượng tốt thì những sản phẩm hay dịch vụ mà nó cung cấp cũng sẽ tốt.
- D. Tất cả mọi người đều phải hợp tác với nhau trong công việc.

Trả lời:

- Đáp án đúng là: C. nếu một tổ chức có hệ thống quản trị chất lượng tốt thì những sản phẩm hay dịch vụ mà nó cung cấp cũng sẽ tốt.
- Vì: Hệ thống quản trị chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000 bản chất là hệ thống tiêu chuẩn dành cho các tổ chức chứ không phải là dành cho sản phẩm hoặc dịch vụ. Thông qua đưa ra các yêu cầu cho các yếu tố của tổ chức, hệ thống này hy vọng rằng từ việc xây dựng được một hệ thống hoạt động hiệu quả, hướng đến tạo ra sản phẩm/dịch vụ có chất lượng thì tổ chức có thể cung cấp những sản phẩm/dịch vụ có chất lượng.



CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM 2

Câu nói nào sau đây KHÔNG đúng về ISO 9001:2008?

- A. Phạm vi áp dụng của ISO 9001:2008 là rất rộng, bao gồm các tổ chức ở mọi lĩnh vực.
- B. Việc quyết định có áp dụng ISO 9001:2008 hay không hoàn toàn do sự tự nguyện của tổ chức.
- C. Một doanh nghiệp sau khi đã có chứng chỉ ISO 9001:2008 rồi thì chỉ được mua nguyên vật liệu từ những nhà cung cấp có chứng chỉ này.
- D. Thực hiện ISO 9001:2008 có nghĩa là doanh nghiệp biết những gì mình đã làm, làm những gì đã biết, tìm ra sự khác biệt và điều chỉnh.

Trả lời:

- Đáp án đúng là: C. Một doanh nghiệp sau khi đã có chứng chỉ ISO9001:2008 rồi thì chỉ được mua nguyên vật liệu từ những nhà cung cấp có chứng chỉ này.
- Vì: Trong các yêu cầu của ISO 9001:2008, không có yêu cầu nào có nội dung về việc phải lựa chọn các nhà cung cấp đã có chứng chỉ ISO 9001:2008.



CÂU HỎI ĐÚNG SAI

Nhận định ”Điều kiện tiên quyết để áp dụng thành công ISO 9001:2008 trong các doanh nghiệp Việt Nam hiện nay là đổi mới công nghệ, thiết bị” là đúng hay sai và tại sao?

Trả lời:

- Nhận định trên là sai.
- Giải thích: Khi xây dựng và triển khai một hệ thống tiêu chuẩn quản lý như ISO 9001:2008, đòi hỏi phải thay đổi nhiều về quan điểm, cách thức làm việc... ở tất cả các bộ phận trong doanh nghiệp. Để mọi người cùng hướng vào mục tiêu đó thì cam kết của người lãnh đạo có vai trò tiên quyết để áp dụng thành công.



CÂU HỎI TỰ LUẬN

Trình bày các nguyên tắc quản trị chất lượng theo ISO.

Trả lời:

Theo ISO, hoạt động quản trị chất lượng tuân thủ 8 nguyên tắc:

- Định hướng khách hàng;
- Vai trò lãnh đạo;
- Toàn bộ tham gia;
- Cải tiến liên tục;
- Quản trị theo cách tiếp cận dựa trên quá trình;
- Quản trị theo cách tiếp cận dựa trên hệ thống;
- Ra quyết định dựa trên sự kiện;
- Xây dựng mối quan hệ cùng có lợi với nhà cung cấp;
- Với mỗi nguyên tắc, sinh viên cần giải thích cụ thể là khi tuân thủ nguyên tắc này thì tổ chức cần phải làm những việc gì.



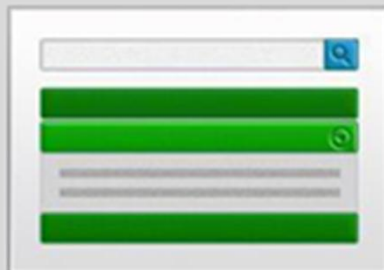
TÓM LƯỢC CUỐI BÀI

- Theo ISO 9000:2005 thì “hệ thống quản trị chất lượng là tập hợp các yếu tố có liên quan và tương tác để định hướng và kiểm soát một tổ chức về chất lượng”. Hệ thống quản trị chất lượng bao gồm các yếu tố: cơ cấu tổ chức, các qui định mà tổ chức tuân thủ, các quá trình, và các nguồn lực khác.
- ISO 9000 là gia đình tiêu chuẩn về hệ thống quản trị chất lượng trong các tổ chức do ISO ban hành vào năm 1987. Mục đích của ISO 9000 là giúp tổ chức hoạt động có hiệu quả, tạo ra những qui định chung nhằm giúp quá trình trao đổi thương mại được dễ dàng hơn và giúp các tổ chức hiểu nhau mà không cần chú trọng nhiều tới các vấn đề kỹ thuật.
- Khi áp dụng ISO 9000, các tổ chức phải tuân thủ các yêu cầu của Bộ tiêu chuẩn ISO 9001:2008 bao gồm: hệ thống quản lý chất lượng, trách nhiệm lãnh đạo, quản lý nguồn lực, tạo sản phẩm, đo lường, phân tích và cải tiến.



TÓM LƯỢC CUỐI BÀI (tiếp theo)

- Quản trị chất lượng toàn diện (TQM) là một phương pháp quản lý của một tổ chức tập trung vào chất lượng, dựa trên sự tham gia của các thành viên trong tổ chức đó, hướng đến mục tiêu là thỏa mãn các yêu cầu của khách hàng dựa trên việc đem lại các lợi ích cho các thành viên của tổ chức đó và cho xã hội.
- Về bản chất, quản trị chất lượng toàn diện là một phương pháp quản trị chứ không phải là hệ thống tiêu chuẩn như ISO 9000. Khi thực hiện quản trị chất lượng toàn diện, tổ chức có thể lựa chọn một hoặc một vài phân hệ để áp dụng như 5S, Kaizen, Lean manufacturing,...
- Bên cạnh ISO 9000 và QTM còn có nhiều hệ thống tiêu chuẩn quản lý khác như HACCP, SQF, ISO 22000, ISO 14000, SA 8000...
- Quá trình áp dụng các hệ thống quản trị chất lượng được chia làm 4 giai đoạn: giai đoạn lựa chọn hệ thống, giai đoạn xây dựng hệ thống, giai đoạn đánh giá hệ thống và giai đoạn duy trì hệ thống.



CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

FAQ - 5 Questions

Last Modified: Mar 26, 2015 at 10:56 AM

PROPERTIES

Show interaction in menu as: [Multiple items](#)

Allow user to leave interaction: [At any time](#)

Prev/Next player buttons go to: [Step in interaction](#)



Edit in Engage



Edit Properties



TỪ ĐIỂN THUẬT NGỮ

Glossary - 10 Entries

Last Modified: Mar 26, 2015 at 10:59 AM

PROPERTIES

Show interaction in menu as: [Multiple items](#)

Allow user to leave interaction: [At any time](#)

Prev/Next player buttons go to: [Step in interaction](#)



Edit in Engage



Edit Properties