




Trường Đại học Mở TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG

Th.s. Nguyễn Ngọc Thông
E.mail: ngocthongou.edu@gmail.com

Trường Đại học Mở TP.HCM - Khoa Quản Trị Kinh Doanh  Website: www.ou.edu.vn/qtqd



TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

MỤC TIÊU CỦA MÔN HỌC

Giúp sinh viên có thể:

- **Hiểu được** các khái niệm cơ bản trong Quản trị chất lượng, các kỹ thuật và công cụ quản lý chất lượng.
- **Mô tả** được cách thức tiến hành hệ thống quản lý chất lượng toàn diện.
- **Phân tích** được đặc điểm và vai trò của những hệ thống chất lượng.



TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

NỘI DUNG CỦA MÔN HỌC

TỔNG QUAN VỀ CHẤT LƯỢNG VÀ QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG

Chương 1

Chương 2

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ TQM

Chương 3

Chương 4

ĐÁNH GIÁ VÀ KIỂM SOÁT CHẤT LƯỢNG

Chương 5


Chương 6

HỆ THỐNG CHẤT LƯỢNG

Chương 7


Chương 8

Chương 9


 TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỎ TP.HCM
 KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Giáo trình “Quản lý chất lượng”, Tạ Thị Kiều An, NXB Thống kê, 2010
- “Quản trị chất lượng”, TS. Nguyễn Kim Định, NXB Tài chính, 2010


 TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỎ TP.HCM
 KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH


ĐÁNH GIÁ MÔN HỌC

ĐIỂM GIỮA KỲ
 30%

- Bài tập nhóm (Thuyết trình)
 - Bài tập trên lớp
 - Phát biểu, đóng góp ý kiến

ĐIỂM CUỐI KỲ
 70%

KIỂM TRA TỰ LUẬN
(ĐỀ ĐÓNG)


 TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỎ TP.HCM
 KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

KẾT CẤU MÔN HỌC

BÀI 1 GIỚI THIỆU VỀ CHẤT LƯỢNG (5 tiết)	BÀI 2 QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG (5 tiết)	BÀI 3 QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ (5 tiết)
BÀI 4 TQM (5 tiết)	BÀI 5 ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG (5 tiết)	BÀI 6 CÔNG CỤ KIỂM SOÁT CHẤT LƯỢNG (10 tiết)
BÀI 7 6 – SIGMA (3 tiết)	BÀI 8 ISO 9000 (5 tiết)	BÀI 9 HỆ THỐNG GMP HACCP (2 tiết)


 Trường Đại học Mở TP.HCM
 KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

BÀI 1

GIỚI THIỆU VỀ CHẤT LƯỢNG

Th.s. Nguyễn Ngọc Thông
 E.mail: ngocthongou.edu@gmail.com

BÀI 1. GIỚI THIỆU VỀ CHẤT LƯỢNG
 
 TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
 KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

KHÁI NIỆM

ĐẶC TÍNH

QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH

NỘI DUNG CHÍNH CỦA BÀI 1


YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG

CHI PHÍ

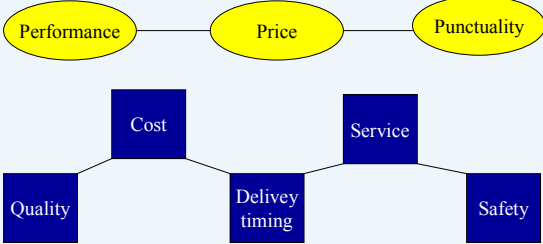
BÀI 1. GIỚI THIỆU VỀ CHẤT LƯỢNG
 
 TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
 KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

1. KHÁI NIỆM CHẤT LƯỢNG

- “Thỏa mãn nhu cầu của khách hàng” (W.Edwards Deming)
- “Thích hợp để sử dụng” (J.M.Juran)
- “Làm đúng theo yêu cầu” (Philip B.Crosby)
- ISO 9000:2008 định nghĩa chất lượng là “Mức độ của một tập hợp các đặc tính vốn có đáp ứng các yêu cầu”

BÀI 1. GIỚI THIỆU VỀ CHẤT LƯỢNG  TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỎ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

1. KHÁI NIỆM CHẤT LƯỢNG



The diagram illustrates the components of Quality. At the top, three yellow ovals labeled 'Performance', 'Price', and 'Punctuality' are connected by a horizontal line. Below this, a central blue box labeled 'Delivey timing' is connected to four other blue boxes: 'Quality' on the left, 'Cost' above, 'Service' above, and 'Safety' on the right.

BÀI 1. GIỚI THIỆU VỀ CHẤT LƯỢNG  TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỎ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

2. VAI TRÒ CỦA CHẤT LƯỢNG




The diagram shows the role of quality. A central red oval labeled 'YẾU TỐ' (Factor) has three arrows pointing outwards to three boxes: 'THỜI ĐẠI TOÀN CẦU HÓA' (Globalization) in a blue box, 'ĐÁP ỨNG NHU CẦU' (Demand) in an orange box, and 'LỢI THẾ CẠNH TRANH' (Competitive Advantage) in a yellow box.

BÀI 1. GIỚI THIỆU VỀ CHẤT LƯỢNG  TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỎ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH


3. ĐẶC TÍNH CỦA CHẤT LƯỢNG




The diagram lists the characteristics of quality. It features seven white boxes arranged in three rows: 'TÍNH NĂNG' (Function), 'ĐẶC TÍNH' (Characteristic), and 'ĐỘ TIN CẬY' (Reliability) in the top row; 'KHẢ NĂNG SỬ DỤNG' (Usability) and 'GIÁ CẢ' (Price) in the middle row; and 'SỰ THÍCH HỢP' (Suitability) and 'TÍNH THẨM MỸ' (Aesthetics) in the bottom row.

BÀI 1. GIỚI THIỆU VỀ CHẤT LƯỢNG  TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỎ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

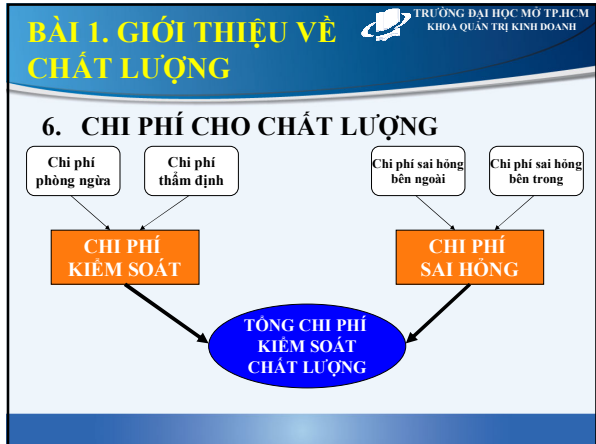
4. QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH CHẤT LƯỢNG

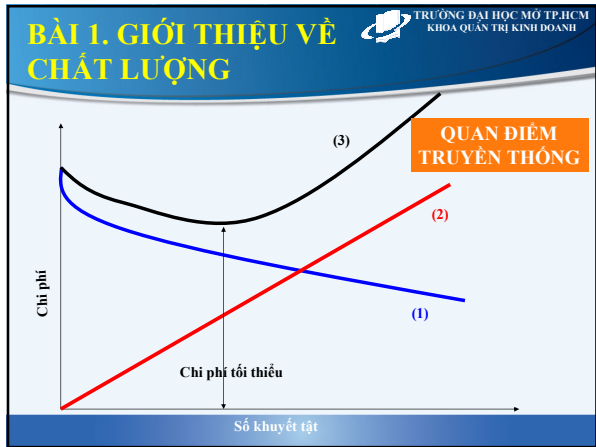
BÀI 1. GIỚI THIỆU VỀ CHẤT LƯỢNG  TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỎ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

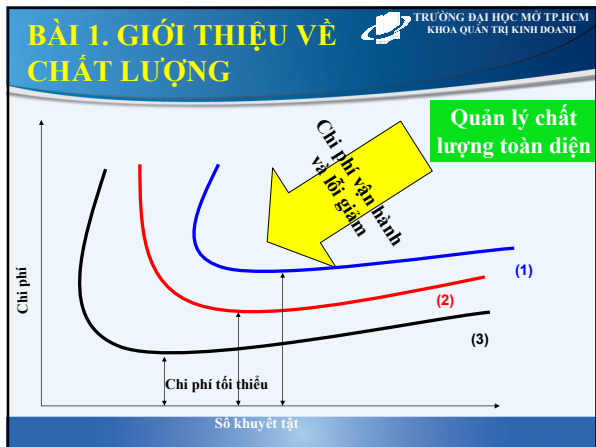
5. CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG

BÀI 1. GIỚI THIỆU VỀ CHẤT LƯỢNG  TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỎ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

5. CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG









 Trường Đại học Mở TP.HCM
 KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

BÀI 2


QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Th.s. Nguyễn Ngọc Thông
 E.mail: ngocthongou.edu@gmail.com

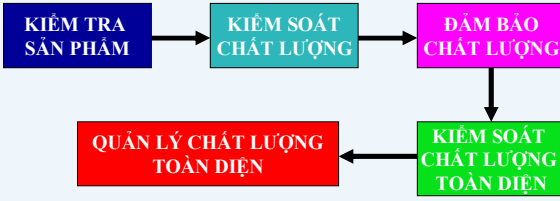
BÀI 2. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

 TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
 KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

NỘI DUNG CHÍNH CỦA BÀI 2

- CÁC BƯỚC PHÁT TRIỂN CỦA QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
- CÁC PHƯƠNG THỨC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
- HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

BÀI 2. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

 TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
 KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

1. CÁC BƯỚC PHÁT TRIỂN CỦA QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG




```

    graph LR
      A[KIỂM TRA SẢN PHẨM] --> B[KIỂM SOÁT CHẤT LƯỢNG]
      B --> C[ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG]
      C --> D[KIỂM SOÁT CHẤT LƯỢNG TOÀN DIỆN]
      D --> E[QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TOÀN DIỆN]
  
```


BÀI 2. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG 


1. CÁC BƯỚC PHÁT TRIỂN CỦA QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



BÀI 2. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG 

2. CÁC PHƯƠNG THỨC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



BÀI 2. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG 

3. HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Khái niệm:

Theo ISO 9000:2000: “*Hệ thống quản lý chất lượng là một hệ thống quản lý để định hướng và kiểm soát một tổ chức về chất lượng*”

BÀI 2. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

3. HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mục tiêu của hệ thống quản lý chất lượng

Kỳ vọng hoàn thiện để thỏa mãn tốt nhất nhu cầu. Mục tiêu này được giải quyết nhờ việc giáo dục, tạo ra thói quen không ngừng cải tiến trong tất cả các thành viên của tổ chức.

BÀI 2. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

3. HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

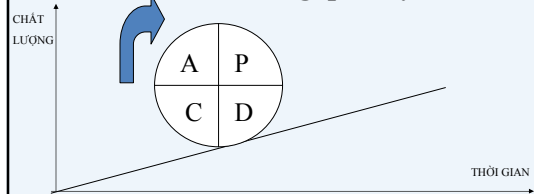
Nhiệm vụ của hệ thống quản lý chất lượng

- Giai đoạn đề xuất và thiết kế sản phẩm
- Giai đoạn sản xuất
- Giai đoạn sử dụng

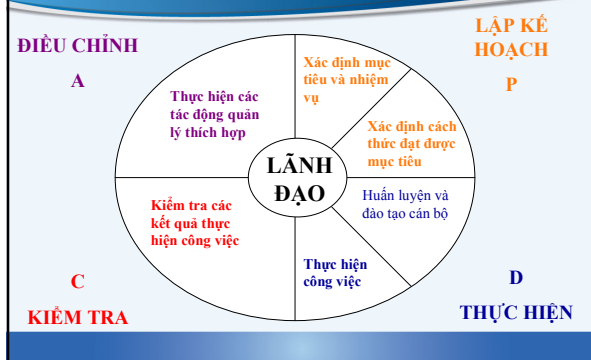
BÀI 2. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

3. HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Nhiệm vụ của hệ thống quản lý chất lượng



BÀI 2. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



BÀI 2. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

3. HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Nguyên tắc của hệ thống quản lý chất lượng

- Định hướng vào khách hàng
- Sự lãnh đạo
- Sự tham gia của mọi thành viên
- Chú trọng quản lý theo quá trình
- Tính hệ thống
- Nguyên tắc kiểm tra
- Quyết định dựa trên sự kiện, dữ liệu thực tế
- Cải tiến liên tục
- Phát triển quan hệ hợp tác cùng có lợi
- Nguyên tắc pháp lý

BÀI 2. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

3. HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng

HOẠCH ĐỊNH CHẤT LƯỢNG

KIỂM SOÁT CHẤT LƯỢNG

ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

CẢI TIẾN LIÊN TỤC

BÀI 2. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



3. HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Đặc điểm của hệ thống quản lý chất lượng

- Coi trọng phòng ngừa, làm đúng ngay từ đầu
- HTQLCL liên quan đến chất lượng con người
- Chất lượng là trước hết, không phải lợi nhuận
- Quản lý ngược dòng
- Tiến trình tiếp theo chính là khách hàng
- Quản lý chức năng ngang (chéo)
- Đảm bảo thông tin và áp dụng thống kê chất lượng

Trường Đại học Mở TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

BÀI 3

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

Th.s. Nguyễn Ngọc Thông
E.mail: ngocthongou.edu@gmail.com

BÀI 3. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

TÌM HIỂU VỀ DỊCH VỤ

NỘI DUNG CHÍNH CỦA BÀI 3

CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

ĐO LƯỜNG SỰ THỎA MÃN CỦA KHÁCH HÀNG

1. DỊCH VỤ

- Khái niệm:

Theo TCVN ISO 8402:1999: “*Dịch vụ là kết quả tạo ra để đáp ứng yêu cầu của khách hàng bằng các hoạt động tiếp xúc giữa người cung cấp – khách hàng và các hoạt động nội bộ của người cung cấp*”

1. DỊCH VỤ

- Đặc điểm:

ĐỒNG THỜI, KHÔNG CHIA CẮT


KHÔNG ĐỒNG NHẤT, KHÔNG ỔN ĐỊNH

VÔ HÌNH

MONG MANH, KHÔNG LƯU GIỮ


2. CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

- Khái niệm: ISO 9000
- Đặc điểm:
 - Phân chia thành 3 cấp độ (Noriaki Kano, 1984)
 - Những mong đợi cơ bản mà dịch vụ phải có
 - Thuộc tính một chiều
 - Yếu tố hấp dẫn

BÀI 3. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ 

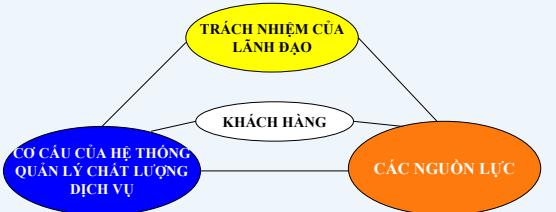
3. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ


- Khái niệm: “*Quản lý chất lượng dịch vụ là các hoạt động của tổ chức được phối hợp với nhau để định hướng và kiểm soát chất lượng dịch vụ*” - theo TCVN ISO 9001:2007

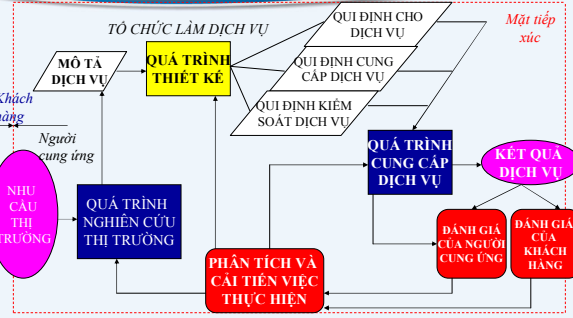
BÀI 3. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ 


3. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

- Các khía cạnh quan trọng




BÀI 3. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ 



BÀI 3. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ  **TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM**
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH


3. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

- Xây dựng và phát triển tiêu chuẩn dịch vụ
 - Khái niệm
 - Tầm quan trọng
 - Thành phần tiêu chuẩn dịch vụ:
 - Mô tả đặc điểm dịch vụ
 - Điều kiện và những khía cạnh then chốt
 - Chi phí

BÀI 3. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ  **TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM**
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH


3. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

- Xây dựng và phát triển tiêu chuẩn dịch vụ
 - Nguyên tắc xây dựng và phát triển tiêu chuẩn dịch vụ
 - Có ý nghĩa
 - Tham khảo ý kiến khách hàng
 - Cụ thể và khả thi
 - Đảm bảo nền tảng cải tiến liên tục
 - Công khai
 - Xem xét và cập nhật

BÀI 3. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ  **TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM**
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

3. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

- Các bước thiết lập tiêu chuẩn dịch vụ



```

graph TD
    A[LỰA CHỌN CÁC THUỘC TÍNH] --> B[ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ DỊCH VỤ HIỆN TẠI]
    B --> C[THIẾT LẬP CÁC TIÊU CHUẨN]
    C --> D[THAM KHẢO Ý KIẾN KHÁCH HÀNG]
    D --> E[LẬP VĂN BẢN TỔNG HỢP]
    E --> F[ĐÁNH GIÁ]
    F --> G[CẢI TIẾN]
    D --> B
  
```

BÀI 3. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ  **TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM**
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

4. ĐO LƯỜNG SỰ THỎA MÃN CỦA KHÁCH HÀNG



```

    graph TD
      A[SẢN PHẨM/QUÁ TRÌNH] --> B[KHÔNG THỎA MÃN]
      A --> C[THỎA MÃN]
      B --> D[Nói xấu]
      B --> E[Ngưng mua]
      D --> F[Mất khách hàng tiềm năng]
      E --> G[Mất khách hàng]
      F --> H[Ít cơ hội kinh doanh hơn]
      G --> H
      C --> I[Nói tốt]
      C --> J[Mua tiếp]
      I --> K[Khách hàng mới]
      J --> L[Khách hàng trung thành]
      K --> M[Nhiều cơ hội kinh doanh hơn]
      L --> M
  
```


BÀI 3. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ  **TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM**
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

4. ĐO LƯỜNG SỰ THỎA MÃN CỦA KHÁCH HÀNG

- Mục tiêu

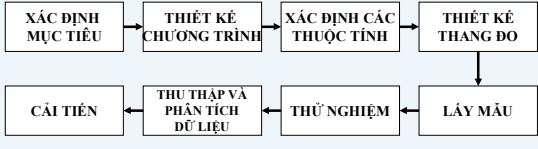


- SỐ SÁNH HIỆU QUẢ
- KHÁCH HÀNG TRUNG THÀNH
- DỰ BÁO
- CẢI TIẾN LIÊN TỤC

BÀI 3. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ  **TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM**
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

4. ĐO LƯỜNG SỰ THỎA MÃN CỦA KHÁCH HÀNG

- Quy trình thực hiện đo lường sự thỏa mãn của khách hàng



```


    graph LR
      A[XÁC ĐỊNH MỤC TIÊU] --> B[THIẾT KẾ CHƯƠNG TRÌNH]
      B --> C[XÁC ĐỊNH CÁC THUỘC TÍNH]
      C --> D[THIẾT KẾ THANG ĐO]
      D --> E[LẤY MẪU]
      E --> F[THỬ NGHIỆM]
      F --> G[THU THẬP VÀ PHÂN TÍCH DỮ LIỆU]
      G --> H[CẢI TIẾN]
      H --> A
  
```


 Trường Đại học Mở TP.HCM
 KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

BÀI 4

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TOÀN DIỆN

Th.s. Nguyễn Ngọc Thông
 E.mail: ngocthongou.edu@gmail.com

BÀI 4. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TOÀN DIỆN – TQM (TOTAL QUALITY MANAGEMENT)
 
 TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
 KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

NỘI DUNG CHÍNH CỦA BÀI 4

TÌM HIỂU VỀ TQM

QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN TQM

BÀI 4. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TOÀN DIỆN – TQM (TOTAL QUALITY MANAGEMENT)
 
 TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
 KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

1. TÌM HIỂU VỀ TQM

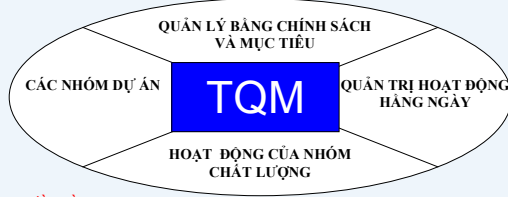
Khái niệm:

“Quản lý chất lượng toàn diện là cách quản lý một tổ chức tập trung vào chất lượng, dựa trên sự tham gia của tất cả các thành viên nhằm đạt được sự thành công lâu dài nhờ việc thỏa mãn khách hàng và đem lại lợi ích cho các thành viên của tổ chức đó và cho xã hội” (ISO 9000:2005)

1. TÌM HIỂU VỀ TQM

Các yếu tố cấu thành TQM

LÀM ĐÚNG NGAY TỪ ĐẦU



MỌI NGƯỜI CÙNG THAM GIA

2. THỰC HIỆN TQM TRONG TỔ CHỨC

2.1. Lãnh đạo đảm nhận vai trò, trách nhiệm về chất lượng

- Nhận thức và cam kết của lãnh đạo về chất lượng
- Quản lý chính sách chất lượng
- Xác định trách nhiệm của tổ chức đối với cộng đồng

2. THỰC HIỆN TQM TRONG TỔ CHỨC

2.2. Xây dựng nhận thức mới cho mọi tầng lớp trong tổ chức

2.3. Công tác tổ chức

- Cải tiến cơ cấu tổ chức
- Xác định trách nhiệm
- Xác định vai trò của chức năng chất lượng và phòng chất lượng
- Thành lập hội đồng, ban, tổ đội

2. THỰC HIỆN TQM TRONG TỔ CHỨC

2.4. Hoạch định chiến lược

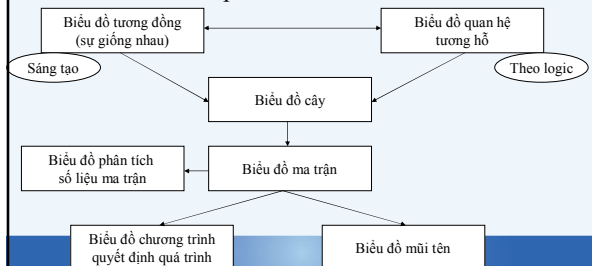
- Xây dựng
- Triển khai

2.5. Hướng tới khách hàng và quan hệ khách hàng

- Xác định nhu cầu
- Thỏa mãn nhu cầu

2. THỰC HIỆN TQM TRONG TỔ CHỨC

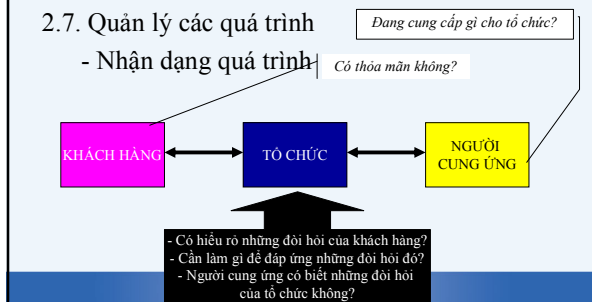
2.6. Thiết kế sản phẩm



2. THỰC HIỆN TQM TRONG TỔ CHỨC

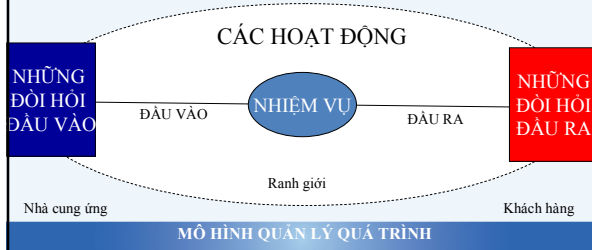
2.7. Quản lý các quá trình

- Nhận dạng quá trình



2. THỰC HIỆN TQM TRONG TỔ CHỨC

2.7. Quản lý các quá trình



2. THỰC HIỆN TQM TRONG TỔ CHỨC

2.7. Quản lý quá trình

- Quản lý và cải tiến các quá trình: 5 yêu cầu về quản lý quá trình
 - + Xác định rõ trách nhiệm và quyền hạn
 - + Thu thập dữ liệu
 - + Phân tích dữ liệu
 - + Điều chỉnh và cải tiến liên tục

2. THỰC HIỆN TQM TRONG TỔ CHỨC

2.8. Thu thập thông tin và phân tích dữ liệu

- Xác định những thông tin cần thu thập
- Bảo đảm thông tin và dữ liệu chính xác, tin cậy, hữu dụng
- Sử dụng thông tin và dữ liệu để cải tiến
- Đánh giá, cải tiến việc thu thập và phân tích dữ liệu

2. THỰC HIỆN TQM TRONG TỔ CHỨC

2.9. Cải tiến liên tục

- Thực hiện chương trình cải tiến liên tục
- Chu trình cải tiến chất lượng 14 giai đoạn của P.B.Crosby
 - + Nhận thức và cam kết của lãnh đạo
 - + Nhóm cải tiến chất lượng
 - + Đo lường chất lượng
 - + Đánh giá chi phí chất lượng

2. THỰC HIỆN TQM TRONG TỔ CHỨC

- + Nhận thức về chất lượng
- + Hành động sửa chữa
- + Thành lập ban đặc trách chương trình “Không sai lỗi”
- + Đào tạo, huấn luyện
- + Ngày “Không sai lỗi”
- + Định ra các mục tiêu
- + Loại bỏ nguyên nhân sai lỗi
- + Sự công nhận công lao
- + Hội đồng chất lượng
- + Trở lại điểm xuất phát

2. THỰC HIỆN TQM TRONG TỔ CHỨC

2.10. Huy động nguồn lực con người trong TQM


- Sự tham gia của nhân viên
- Huấn luyện và đào tạo
- Khen thưởng và công nhận
- Hướng vào nhân viên
- Xây dựng hoạt động nhóm


 Trường Đại học Mở TP.HCM
 KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

BÀI 5

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG

Th.s. Nguyễn Ngọc Thông
 E.mail: ngocthongou.edu@gmail.com


 TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
 KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

BÀI 5. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG

NỘI DUNG CHÍNH CỦA BÀI 5

TÌM HIỂU VỀ HOẠT ĐỘNG
ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG

ĐÁNH GIÁ HỆ THỐNG
QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

CHỈ TIÊU ĐÁNH GIÁ
CHẤT LƯỢNG


 TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
 KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

BÀI 5. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG

1. TÌM HIỂU VỀ HOẠT ĐỘNG ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG

- *Đánh giá chất lượng* là hoạt động nhằm tìm ra những điểm không phù hợp của một hệ thống quản lý chất lượng
- *Mục đích chính của hoạt động này là nhằm khắc phục hoặc ngăn ngừa những điểm không phù hợp chứ không phải truy xét trách nhiệm*
- *Điểm không phù hợp* là sự không tuân thủ hoặc chưa đạt được những yêu cầu đã quy định

BÀI 5. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG

1. TÌM HIỂU VỀ HOẠT ĐỘNG ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG

Các phương pháp đánh giá chất lượng

- Phương pháp phòng thí nghiệm
- Phương pháp ghi chép
- Phương pháp tính toán
- Phương pháp cảm quan
- Phương pháp xã hội học
- **Phương pháp chuyên gia**

BÀI 5. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG

1. TÌM HIỂU VỀ HOẠT ĐỘNG ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG

Phương pháp chuyên gia

- Phù hợp trong những trường hợp thiếu thông tin
- Những biến thể chủ yếu của phương pháp chuyên gia:
 - + Phương pháp DELPHI
 - + Phương pháp PATTERN

BÀI 5. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG

1. TÌM HIỂU VỀ HOẠT ĐỘNG ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG

Phương pháp chuyên gia

- Gồm 3 giai đoạn:
 - + Chuẩn bị
 - + Thu thập ý kiến giám định của từng chuyên gia
 - + Thu thập ý kiến tập thể của chuyên gia



TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

BÀI 5. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG

2. KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG


- Kiểm tra chất lượng và kiểm tra công tác quản lý chất lượng
- Bốn loại kiểm tra công tác quản lý chất lượng
 - + Người đặt hàng – Hệ thống chất lượng của nhà cung cấp
 - + Cấp giấy chứng nhận
 - + Đánh giá khen thưởng thành tích trong công tác quản lý chất lượng
 - + Cố vấn kiểm tra công tác quản lý chất lượng

TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

BÀI 5. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG

2. KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

- Một số chuẩn mực kiểm tra đánh giá
 - + Bảng chuẩn quản lý chất lượng
 - + Mô hình giải thưởng chất lượng Việt Nam


 TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỎ TP.HCM
 KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

BÀI 5. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG

3. MỘT SỐ CHỈ TIÊU ĐÁNH GIÁ

Hệ số chất lượng:

$$K_a = \frac{\sum c_i v_i}{\sum v_i}$$

Trong đó:

- i : Số chỉ tiêu chất lượng của thực thể
- c_i: Giá trị của chỉ tiêu chất lượng thứ i của thực thể đó được lượng hóa về cùng một thang đo xác định
- v_i: Hệ số trọng lượng – biểu thị tầm quan trọng của chỉ tiêu chất lượng thứ i trong cấu thành chất lượng của thực thể


 TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỎ TP.HCM
 KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

BÀI 5. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG


3. MỘT SỐ CHỈ TIÊU ĐÁNH GIÁ

Mức chất lượng

M₀ = Chất lượng thực thể/ Chất lượng chuẩn

Là đặc tính tương đối của chất lượng thực thể, dựa trên so sánh một hoặc tổng thể các chỉ tiêu chất lượng của thực thể với mẫu chuẩn

$$K_{ma} = \frac{\sum c_i v_i}{\sum c_{0i} v_i}$$


 TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỎ TP.HCM
 KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

BÀI 5. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG

3. MỘT SỐ CHỈ TIÊU ĐÁNH GIÁ


Trình độ chất lượng (T_c)

$$T_c = Lnc / Gnc$$

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 và sử dụng sản phẩm đó

Lnc: Lượng nhu cầu, lượng công việc có khả năng được thỏa mãn

Gnc: Chi phí dự kiến để thỏa mãn cầu (CPSX + CPSD)


 TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
 KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

BÀI 5. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG


3. MỘT SỐ CHỈ TIÊU ĐÁNH GIÁ

Chất lượng toàn phần

Là mối tương quan giữa hiệu quả có ích do sử dụng sản phẩm với tổng chi phí để sản xuất và sử dụng sản phẩm đó

$$Qt = Hs/Gnctt$$

Hs: Hiệu quả có ích do sử dụng sản phẩm
 Gnctt: Chi phí thỏa mãn nhu cầu thực tế


 TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
 KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

BÀI 5. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG

3. MỘT SỐ CHỈ TIÊU ĐÁNH GIÁ

Hệ số phân hạng

Phân hạng sản phẩm theo mức chất lượng chấp nhận nhằm xác định chất lượng quá trình quản lý kinh doanh.

$$K_{ph} = (n_1g_1 + n_2g_2 + n_3g_3)/(n_1+n_2+n_3)g_1$$

Trong đó:


n_1, n_2, n_3 : số lượng sản phẩm phân hạng 1, 2, 3 được sản xuất ra trong thời gian xác định
 g_1, g_2, g_3 : đơn giá của sản phẩm 1, 2, 3


 Trường Đại học Mở TP.HCM
 KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

BÀI 6

CÔNG CỤ VÀ KỸ THUẬT QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Th.s. Nguyễn Ngọc Thông
 E.mail: ngocthongou.edu@gmail.com


BÀI 6. CÔNG CỤ VÀ KỸ THUẬT QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG  **TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỎ TP.HCM**
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

NỘI DUNG CHÍNH CỦA BÀI 6

NHÓM CHẤT LƯỢNG, 5S KAIZEN

KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH BẰNG THỐNG KÊ

BENCHMARKING, FMEA

BÀI 6. CÔNG CỤ VÀ KỸ THUẬT QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG  **TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỎ TP.HCM**
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

1. KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH BẰNG THỐNG KÊ – SPC (Statistical Process Control)

Kiểm soát quá trình nhằm nhằm ngừa sự biến động
Nguyên nhân biến động:

- Ngẫu nhiên => Không cần điều chỉnh, sửa sai
- Đặc biệt => Xác định để ngăn ngừa những sai sót tiếp tục phát sinh

BÀI 6. CÔNG CỤ VÀ KỸ THUẬT QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG  **TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỎ TP.HCM**
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

NHÓM 1
Mục đích:
Điều tra sự phân bố các đặc trưng của sản phẩm/dịch vụ (Xem xét kể cả khuyết tật và phế phẩm)

PHIẾU KIỂM TRA - Là bảng thu thập các dữ liệu phục vụ cho yêu cầu khảo sát

BIỂU ĐỒ CỘT - Xem xét mức độ biến động của kết quả khảo sát

BIỂU ĐỒ PARETO - Khoanh vùng vấn đề nghiên cứu để xác định vấn đề ưu tiên giải quyết. Dự đoán hiệu quả khi giải quyết vấn đề

NHÓM 2
Mục đích:
Điều tra nguyên nhân của sự phân tán

BIỂU ĐỒ NHÂN QUẢ - Xác định nguyên nhân của vấn đề cần nghiên cứu. Xem xét các yếu tố ảnh hưởng đến vấn đề cần giải quyết

BIỂU ĐỒ PHÂN TÁN VÀ PHÂN VÙNG - Xác định mối liên quan giữa các loại dữ liệu. Tìm nguồn gốc hoặc nguyên nhân của sự phân tán

1. KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH BẰNG THỐNG KÊ – SPC (Statistical Process Control)

Phiếu kiểm tra

Những tờ biểu mẫu được in sẵn các yêu cầu cần theo dõi trong quá trình hoạt động, giúp cho việc ghi nhận kết quả kiểm tra một cách dễ dàng

1. KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH BẰNG THỐNG KÊ – SPC (Statistical Process Control)

Phiếu kiểm tra

- Phân loại dữ liệu
- Kiểm soát các vị trí (dịch vụ) hay đặc điểm (sản phẩm)
- Kiểm soát tần số xuất hiện
- Theo dõi số đo trên một thang đo (nhiệt độ, áp suất, độ ẩm...)
- Theo dõi tiến độ hoạt động

1. KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH BẰNG THỐNG KÊ – SPC (Statistical Process Control)

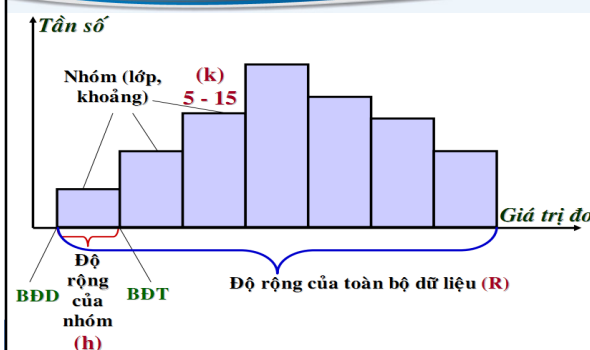
Phiếu kiểm tra

- Đơn giản Rõ ràng**
- Dễ hiểu Mô tả cụ thể**
- Hướng dẫn Đào tạo**
- Giới hạn**

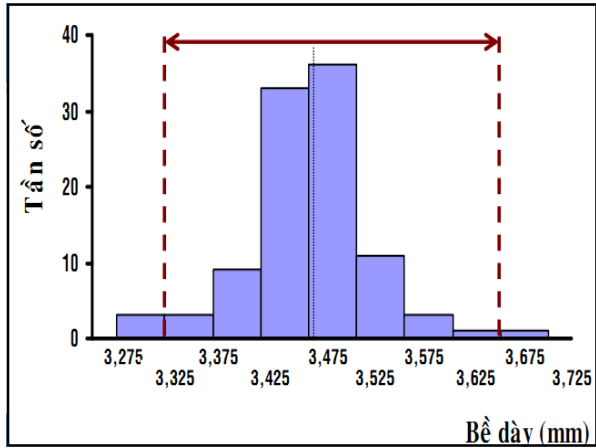
1. KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH BẰNG THỐNG KÊ – SPC (Statistical Process Control)

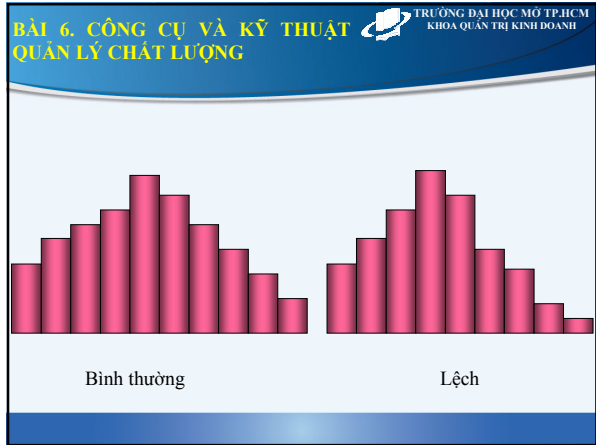
Biểu đồ cột

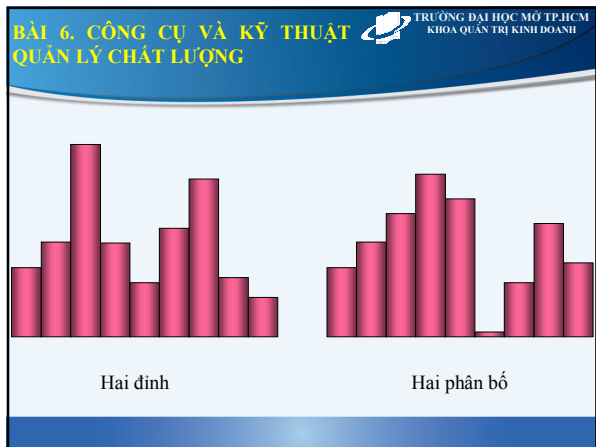
- + Trình bày kiểu biến động
- + Thông tin trực quan về diễn biến của quá trình
- + Kiểm tra, đánh giá khả năng các yếu tố đầu vào
- + Kiểm soát quá trình, phát hiện sai sót.



PHIẾU KIỂM TRA BỀ DÀY CỦA KHỐI KIM LOẠI (mm)									
3,56	3,46	3,48	3,50	3,42	3,43	3,52	3,49	3,44	3,56
3,48	3,56	3,50	3,52	3,47	3,48	3,46	3,50	3,56	3,38
3,42	3,37	3,47	3,49	3,45	3,44	3,50	3,48	3,46	3,46
3,55	3,52	3,44	3,50	3,45	3,44	3,48	3,46	3,52	3,46
3,48	3,48	3,32	3,40	3,52	3,34	3,46	3,43	3,30	3,46
3,59	3,63	3,59	3,47	3,38	3,52	3,45	3,48	3,31	3,46
3,40	3,54	3,46	3,51	3,48	3,50	3,68	3,60	3,46	3,52
3,48	3,50	3,56	3,50	3,52	3,46	3,48	3,46	3,52	3,56
3,52	3,48	3,46	3,45	3,46	3,54	3,54	3,48	3,49	3,41
3,41	3,45	3,34	3,44	3,47	3,47	3,41	3,48	3,54	3,47



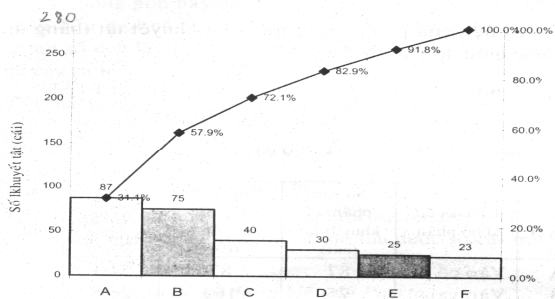




1. KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH BẰNG THỐNG KÊ – SPC (Statistical Process Control)

Biểu đồ Pareto

Dạng đồ thị hình cột, được thiết lập để xác định những vấn đề lớn (xuất hiện nhiều) trong quy trình hoạt động.



1. KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH BẰNG THỐNG KÊ – SPC (Statistical Process Control)

Biểu đồ nhân quả

Biểu đồ nhân quả là biểu đồ thể hiện mối quan hệ giữa một kết quả và các yếu tố nguyên nhân.
Nguyên nhân có thể bao gồm: thông tin, phương pháp, con người, đo lường, môi trường, thiết bị, nguyên vật liệu...

Tác dụng:

- + Liệt kê và phân tích các mối liên hệ nhân quả.
- + Định rõ những nguyên nhân cần xử lý trước.
- + Đào tạo, huấn luyện cán bộ kỹ thuật và kiểm tra.
- + Nâng cao sự hiểu biết, gắn bó giữa các thành viên.

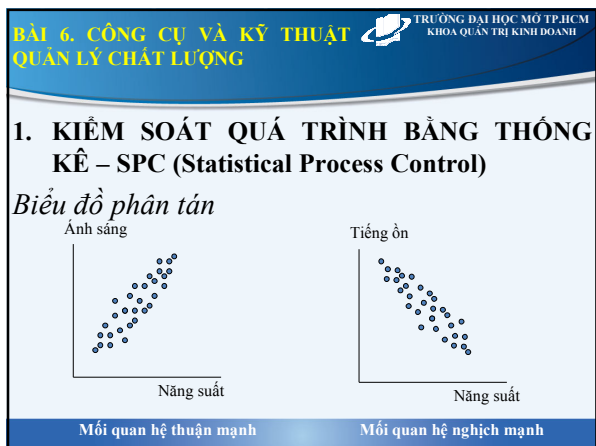


BÀI 6. CÔNG CỤ VÀ KỸ THUẬT QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

1. KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH BẰNG THỐNG KÊ – SPC (Statistical Process Control)

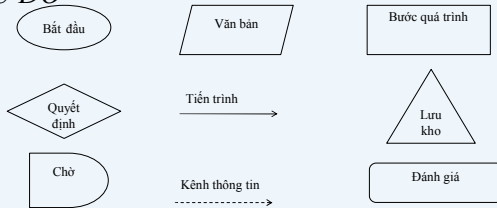
Biểu đồ phân tán

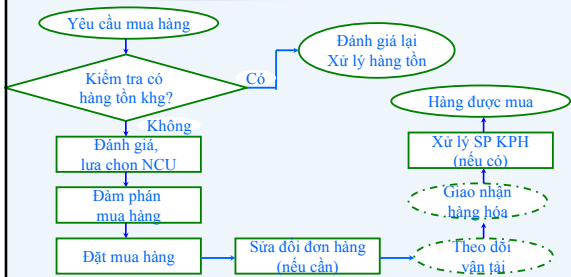
Là một kỹ thuật đồ thị để nghiên cứu mối quan hệ giữa 2 cặp dữ liệu. Phát hiện và trình bày các mối quan hệ giữa 2 bộ số liệu có liên hệ.



1. KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH BẰNG THỐNG KÊ – SPC (Statistical Process Control)

LƯU ĐỒ





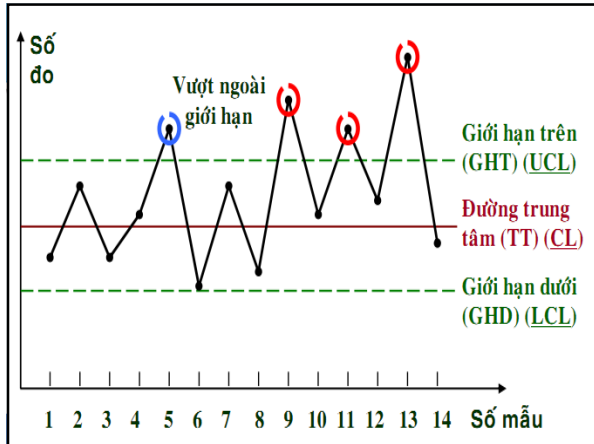
1. KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH BẰNG THỐNG KÊ – SPC (Statistical Process Control)

BIỂU ĐỒ KIỂM SOÁT

Biểu đồ kiểm soát là dạng đồ thị có một đường tâm để chỉ giá trị trung bình của quá trình và hai đường song song trên và dưới đường tâm biểu hiện giới hạn kiểm soát trên và giới hạn kiểm soát dưới của quá trình.

Tác dụng:

- + Dự đoán, đánh giá tính ổn định của quá trình.
- + Kiểm soát, xác định khi nào cần điều chỉnh quá trình.
- + Xác định sự cải tiến của một quá trình.



BÀI 6. CÔNG CỤ VÀ KỸ THUẬT QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

1. KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH BẰNG THỐNG KÊ – SPC (Statistical Process Control)

BIỂU ĐỒ KIỂM SOÁT

Thời điểm T1 Thời điểm T2 Thời điểm T3

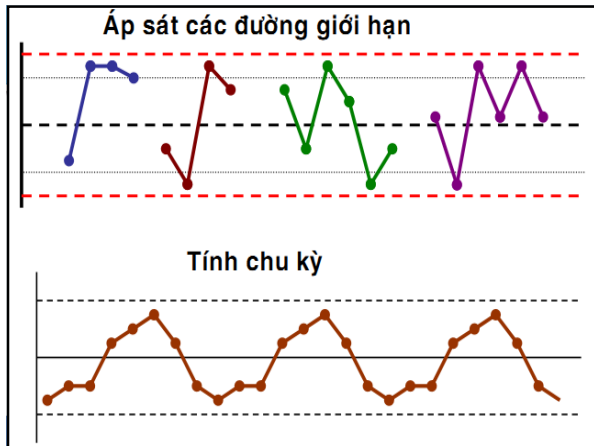
GHT1, X1, GHD1 GHT2, X2, GHD2 GHT3, X3, GHD3


➔ Gia tăng tính ổn định của quá trình

MỘT SỐ DẤU HIỆU BẤT THƯỜNG

Bảy điểm liên tục về một bên 10/ 11 điểm về một bên

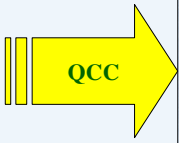
Bảy điểm liên tục đi lên Hướng chạy xuống mạnh



BÀI 6. CÔNG CỤ VÀ KỸ THUẬT QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG  **TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM**
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

2. NHÓM CHẤT LƯỢNG, BRAINSTORMING, 5S, KAIZEN

Nhóm chất lượng



- ✓ Nhóm nhỏ (3,5,7,10)
- ✓ Công việc như nhau, tương tự, liên quan
- ✓ Tập hợp lại một cách tự nguyện
- ✓ Thường xuyên gặp gỡ
- ✓ Mối quan tâm chung: công việc


BÀI 6. CÔNG CỤ VÀ KỸ THUẬT QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG  **TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM**
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

Dựa trên triết lý: “Mọi người sẽ quan tâm và tự hào hơn nếu họ có quyền tham gia quyết định hay cách thức tiến hành công việc của mình”.

- Tự thân phát triển
- Hỗ trợ nhau cùng phát triển
- Cải tiến chất lượng
- Cải thiện giao lưu, hành vi giao tiếp
- Giảm lãng phí
- Làm tròn trách nhiệm trong công việc
- Giảm chi phí
- Nâng cao năng suất


- Cải thiện an toàn lao động
- Các cơ hội giải quyết khó khăn
- Xây dựng tinh thần đồng đội
- Kết nối các cấp quản trị với công nhân
- Thu hút mọi người vào công việc
- Mở rộng hợp tác
- Giảm thiểu sự vắng mặt của công nhân
- Giảm thiểu sự phàn nàn của khách hàng

MỤC TIÊU

BÀI 6. CÔNG CỤ VÀ KỸ THUẬT QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG  **TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM**
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

NGUYÊN TẮC

- ☞ Tự mình phát triển.
- ☞ Hoạt động tự nguyện.
- ☞ Hoạt động nhóm, tập thể.
- ☞ Mọi người đều tham gia.
- ☞ Áp dụng những kỹ thuật quản trị chất lượng.
- ☞ Hoạt động cơ bản là nơi làm việc.
- ☞ Duy trì hoạt động của nhóm chất lượng.
- ☞ Cùng nhau phát triển.
- ☞ Tính sáng tạo.
- ☞ Ý thức về chất lượng.

BÀI 6. CÔNG CỤ VÀ KỸ THUẬT QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG  **TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM**
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

2. NHÓM CHẤT LƯỢNG, BRAINSTORMING, 5S, KAIZEN

CƠ CẤU TỔ CHỨC QCC

BÀI 6. CÔNG CỤ VÀ KỸ THUẬT QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG  **TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM**
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

2. NHÓM CHẤT LƯỢNG, BRAINSTORMING, 5S, KAIZEN

HOẠT ĐỘNG QCC

2. NHÓM CHẤT LƯỢNG, BRAINSTORMING, 5S, KAIZEN

Đánh giá hoạt động nhóm chất lượng

- + Số buổi họp/tháng
- + Tỷ lệ người tham dự
- + Số lượng vấn đề đưa ra và được giải quyết
- + Số lượng báo cáo trình lên cấp trên

2. NHÓM CHẤT LƯỢNG, BRAINSTORMING, 5S, KAIZEN

Brainstorming

Dòng ý tưởng không hạn chế do một nhóm đưa ra, là một kỹ thuật để làm bật ra những suy nghĩ sáng tạo của mọi người, nhằm tạo ra và làm sáng tỏ một danh mục các ý kiến, giải quyết một vấn đề.

2. NHÓM CHẤT LƯỢNG, BRAINSTORMING, 5S, KAIZEN

Brainstorming

- Tác dụng:

- + Lựa chọn chủ đề với sự nhất trí của các thành viên
- + Xác định nguyên nhân của vấn đề
- + Xác định những giải pháp phù hợp cho vấn đề và các cơ hội tiềm năng để cải tiến chất lượng

2. NHÓM CHẤT LƯỢNG, BRAINSTORMING, 5S, KAIZEN

Brainstorming

- Các bước thực hiện
 - + Chuẩn bị
 - + Đóng góp
 - + Làm sáng tỏ

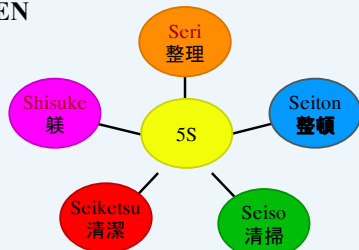
2. NHÓM CHẤT LƯỢNG, BRAINSTORMING, 5S, KAIZEN

Brainstorming

- Các nguyên tắc
 - + Bầu không khí tự do
 - + Ghi lại tất cả ý kiến
 - + Không bắt buộc chứng minh, giải thích ý kiến
 - + Không hạn chế ý kiến riêng
 - + Kết hợp và phát huy ý kiến của người khác

2. NHÓM CHẤT LƯỢNG, BRAINSTORMING, 5S, KAIZEN

5S



2. NHÓM CHẤT LƯỢNG, BRAINSTORMING, 5S, KAIZEN

5S

Là chương trình được áp dụng trong tổ chức nhằm xây dựng nề nếp, tác phong cho người lao động; cải thiện điều kiện lao động và không khí làm việc trong tập thể, hoàn thiện môi trường làm việc.

2. NHÓM CHẤT LƯỢNG, BRAINSTORMING, 5S, KAIZEN

Tác dụng của 5S

- **Phân cứng:** Môi trường làm việc
 - + Nơi làm việc sạch sẽ, ngăn nắp hơn
 - + Các hoạt động dễ dàng hơn, an toàn hơn
- **Phân mềm:** Nề nếp, tác phong, tính cách
 - + Mọi người có ý thức hơn, có kỷ luật hơn
 - + Thúc đẩy phát huy nhiều sáng kiến hơn
 - + CB, CNV tự hào về nơi làm việc của mình

2. NHÓM CHẤT LƯỢNG, BRAINSTORMING, 5S, KAIZEN

4 yếu tố thực hiện thành công 5S

- Ban lãnh đạo luôn cam kết và hỗ trợ
- Thực hiện 5S bắt đầu bằng đào tạo, huấn luyện
- Mọi người tự nguyện tham gia thực hiện 5S
- Lặp lại vòng 5S với tiêu chuẩn cao hơn

2. NHÓM CHẤT LƯỢNG, BRAINSTORMING, 5S, KAIZEN

KAIZEN

- “Kai” có nghĩa là thay đổi hoặc điều chỉnh
- “Zen” có nghĩa là cải tiến hay làm cho tốt hơn
- Kaizen là hoạt động cải tiến liên tục với sự tham gia của mọi người nhằm cải thiện môi trường làm việc.

NỘI DUNG	KAIZEN	ĐỔI MỚI
Tính hiệu quả	Dài hạn	Ngắn hạn
Nhịp độ	Các bước nhỏ	Các bước lớn
Khung thời gian	Liên tục, tăng dần	Cách quãng
Mức độ thay đổi	Dần dần và nhất quán	Đột ngột và dễ thay đổi
Cách tiếp cận	Nỗ lực tập thể	Ý tưởng, nỗ lực cá nhân
Liên quan	Tất cả mọi người	Một vài người được chọn
Mục đích	Duy trì và cải tiến	Đột phá và xây dựng
Phương pháp	Bí quyết và truyền thống	Đột phá kỹ thuật
Đầu tư	Ít, dần dần	Lớn, tức thời
Định hướng	Con người	Công nghệ, kỹ thuật
Đánh giá	Quá trình và nỗ lực	Kết quả đối với lợi nhuận

3. BENCHMARKING – LẬP CHUẨN SO SÁNH

So sánh theo chuẩn mực là tiến hành so sánh chất lượng các sản phẩm, dịch vụ, quá trình với các sản phẩm, dịch vụ dẫn đầu được công nhận.

Tác dụng:

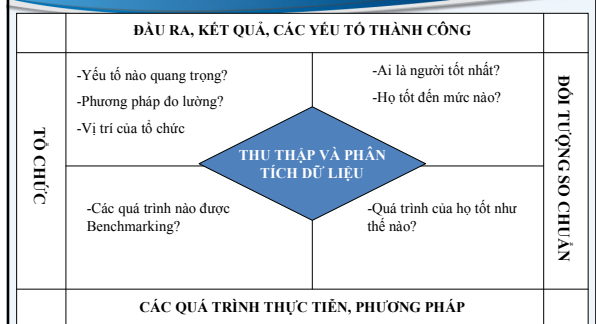
- Phân tích vị thế cạnh tranh của mình so với đối thủ
- Xác định các mục tiêu và thứ tự ưu tiên chuẩn bị các kế hoạch nhằm đạt lợi thế cạnh tranh trên thế giới
- Thông qua việc so sánh – có thể học hỏi kinh nghiệm của đối thủ, tìm cơ hội cải tiến chất lượng

3. BENCHMARKING – LẬP CHUẨN SO SÁNH

- Các bước thực hiện
 - Xác định nhu cầu, có sự cam kết của lãnh đạo
 - Xác định hạng mục để Benchmarking
 - Thành lập đội Benchmarking và tiến hành đào tạo
 - Xác định tổ chức để so sánh
 - Thu thập và phân tích thông tin

3. BENCHMARKING – LẬP CHUẨN SO SÁNH

- Các bước thực hiện
 - Lập kế hoạch thực hiện
 - Thực hiện kế hoạch
 - Đánh giá kết quả



MA TRẬN BENCHMARKING

4. PHÂN TÍCH KIỂU SAI HỒNG VÀ TÁC ĐỘNG – FMEA (Failure Mode and Effect Analysis)

Là phương pháp phòng ngừa dựa trên việc nghiên cứu, nhận dạng những tình trạng hỏng tiềm năng và tác động của chúng; đưa ra những biện pháp giảm các tác động đó.

Tác dụng:

- Giảm thiểu chi phí, tăng khả năng phù hợp
- Rút ngắn thời gian
- Nghiên cứu những sai sót tiềm tàng về vật liệu và thiết bị

4. PHÂN TÍCH KIỂU SAI HỒNG VÀ TÁC ĐỘNG – FMEA (Failure Mode and Effect Analysis)


Các bước thực hiện

- (1) Xác định sản phẩm, chi tiết, bộ phận của sản phẩm hoặc các công đoạn của qui trình
- (2) Liệt kê mọi loại hư hỏng có thể xảy ra đối với mỗi sản phẩm, chi tiết, công đoạn
- (3) Ghi ra tác động của mỗi loại hỏng đối với toàn bộ chức năng của sản phẩm hoặc hệ thống
- (4) Liệt kê các nguyên nhân có thể với mỗi loại hư hỏng

4. PHÂN TÍCH KIỂU SAI HỒNG VÀ TÁC ĐỘNG – FMEA (Failure Mode and Effect Analysis)


Các bước thực hiện

- (5) Đánh giá các loại hư hỏng theo thang từ 1 đến 10
 - + **O**: Xác suất xảy ra đối với mỗi loại hư hỏng
 - + **S**: Mức độ hoặc tính nghiêm trọng của tình trạng
 - + **D**: Khả năng phát hiện hư hỏng

BÀI 6. CÔNG CỤ VÀ KỸ THUẬT QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG  **TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM**
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

4. PHÂN TÍCH KIỂU SAI HỒNG VÀ TÁC ĐỘNG – FMEA (Failure Mode and Effect Analysis)

Giá trị	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
O (Occurrence)	Khả năng xảy ra thấp						Chắc chắn xảy ra			
S (Severity)	Không nghiêm trọng						Hỏng hoàn toàn			
D (Detection)	Dễ phát hiện						Không chắc chắn			

BÀI 6. CÔNG CỤ VÀ KỸ THUẬT QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG  **TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM**
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

4. PHÂN TÍCH KIỂU SAI HỒNG VÀ TÁC ĐỘNG – FMEA (Failure Mode and Effect Analysis)

(6) Tính tích số phân hạng sản phẩm (Chỉ số độ nghiêm trọng)

RPN (Risk Priority Number) = S x O x D

(7) Nêu ngắn gọn những biện pháp cần thiết


Tên S.phẩm B.phận Q.trình	Loại hỏng có thể	Tác động của hỏng	Nguyên nhân - gây hỏng	O	S	D	RPN	Biện pháp
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)			(6)	(7)
ĐÓNG GÓI	Quên dán nhãn hiệu	Cung cấp sai chi tiết	Sai sót của người vận hành	2	8	6	96	Ban thanh tra tăng cường kiểm tra tại chỗ
	Nhãn hiệu không đúng	Sẽ gửi nhầm chi tiết	Sai sót của người phụ trách	5	7	9	315	Đưa vào hệ thống dán nhãn cải tiến tốt hơn
	Thùng đựng hàng sai	Khách hàng không nhận	Sai sót của người phụ trách	2	5	6	60	Không có biện pháp


 Trường Đại học Mở TP.HCM
 KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

BÀI 7


SIX-SIGMA

Th.s. Nguyễn Ngọc Thông
 E.mail: ngocthongou.edu@gmail.com

BÀI 7. 6 SIGMA

 TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
 KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

NỘI DUNG CHÍNH CỦA BÀI 7


- PHƯƠNG PHÁP 6 SIGMA
- CHU TRÌNH DMAIC
- YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN DỰ ÁN 6 SIGMA

BÀI 7. 6 SIGMA

 TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
 KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

1. PHƯƠNG PHÁP 6 SIGMA

Cung cấp những công cụ cụ thể để loại trừ tối đa những sai sót và khả năng gây ra những sai sót trong quá trình sản xuất kinh doanh

1 SIGMA	69%
2 SIGMA	30.8%
3 SIGMA	6.68%
4 SIGMA	0.6210%
5 SIGMA	0.023%
6 SIGMA	0.0003%

BÀI 7.6 SIGMA  TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

1. PHƯƠNG PHÁP 6 SIGMA

Tác dụng

- Xác định và đánh giá mức độ giao động
- Giảm chi phí
- Gia tăng sự hài lòng
- Thay đổi văn hóa tổ chức

ĐỊNH HƯỚNG LIÊN TỤC VÀO YÊU CẦU KHÁCH HÀNG	SỬ DỤNG PHƯƠNG PHÁP THỐNG KÊ
XÁC ĐỊNH NGUYÊN NHÂN VẤN ĐỀ	QUẢN LÝ CHỦ ĐỘNG
SỰ HỢP TÁC	HƯỚNG ĐẾN SỰ HOÀN HẢO

BÀI 7.6 SIGMA  TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

1. PHƯƠNG PHÁP 6 SIGMA



CHAMPION

MASTER BLACK BELT

BLACK BELT

GREEN BELT

ĐỘI DỰ ÁN

BÀI 7.6 SIGMA  TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

2. CHU TRÌNH DMAIC

D – Define: Xác định

M – Measure: Đo lường

A – Analyze: Phân tích


I – Improve: Cải tiến

C – Control: Kiểm soát

BÀI 7.6 SIGMA  TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỎ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

2. CHU TRÌNH DMAIC
D – DEFINE: XÁC ĐỊNH




BÀI 7.6 SIGMA  TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỎ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH


2. CHU TRÌNH DMAIC
D – DEFINE: XÁC ĐỊNH

Các công cụ thực hiện trong giai đoạn xác định

- + VOC (Voice of Customer)
- + VOB (Voice of Business)
- + COPQ (Cost of Poor Quality)
- + SIPOC (Supplier, Input, Process, Output, Customer)
- + Bản đồ quá trình

BÀI 7.6 SIGMA  TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỎ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

2. CHU TRÌNH DMAIC
M – MEASURE: ĐO LƯỜNG



BÀI 7. 6 SIGMA

TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

2. CHU TRÌNH DMAIC

M – MEASURE: ĐO LƯỜNG

Các công cụ thực hiện trong giai đoạn đo lường

- + Biểu đồ nhân quả
- + Biểu đồ quá trình
- + Phân tích FMEA
- + Kiểm soát quá trình bằng thống kê
- + Đánh giá độ tin cậy của hệ thống đo lường – Gage R&R (Gage Repeatability & Reproducibility)

BÀI 7. 6 SIGMA

TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

2. CHU TRÌNH DMAIC

A – ANALYZE: PHÂN TÍCH

THU THẬP
PHÂN TÍCH

PHÁT TRIỂN,
KIỂM ĐỊNH

XÁC NHẬN,
KẾT LUẬN

BÀI 7. 6 SIGMA

TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

2. CHU TRÌNH DMAIC

A – ANALYZE: PHÂN TÍCH

Các công cụ thực hiện trong giai đoạn phân tích

- + Biểu đồ phân phối tần số
- + Biểu đồ khối
- + Phân tích đa biến
- + Phân tích tương quan và hồi qui
- + Kiểm định giả thuyết
- + Thống kê mô tả
- + Đồ thị tác nhân chính

2. CHU TRÌNH DMAIC
I – IMPROVE: CẢI TIẾN

TÌM GIẢI PHÁP

LỰA CHỌN
GIẢI PHÁP

KẾ HOẠCH
THỰC HIỆN

TRIỂN KHAI,
KIỂM TRA

2. CHU TRÌNH DMAIC
I – IMPROVE: CẢI TIẾN

- Các công cụ thực hiện trong giai đoạn cải tiến*
- + Brainstorming
 - + Bản đồ tư duy
 - + Thiết kế thực nghiệm
 - + Bản đồ quá trình
 - + Kiểm định giả thuyết

2. CHU TRÌNH DMAIC
C – CONTROL: KIỂM SOÁT

THIẾT KẾ
QUÁ TRÌNH

VĂN BẢN HÓA
QUÁ TRÌNH

THAO TÁC
CHUẨN

HỆ THỐNG
ĐO LƯỜNG

NĂNG LỰC
QUÁ TRÌNH

2. CHU TRÌNH DMAIC

C – CONTROL: KIỂM SOÁT

Các công cụ thực hiện trong giai đoạn kiểm soát

- + Kế hoạch kiểm soát
- + Lưu đồ
- + Biểu đồ kiểm soát

**3. CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN DỰ ÁN
6 - SIGMA**

**SỰ CAM KẾT
CỦA LÃNH ĐẠO
CẤP CAO**

**NGUỒN
NHÂN LỰC**



**SỰ LỰA
CHỌN**

BÀI 8

HỆ THỐNG QUẢN LÝ THEO TIÊU CHUẨN ISO 9000 VÀ 9001

Th.s. Nguyễn Ngọc Thông
E.mail: ngocthongou.edu@gmail.com

BÀI 8. ISO 9000 - 9001

NỘI DUNG CHÍNH CỦA BÀI 8

HỆ THỐNG QUẢN LÝ
CHẤT LƯỢNG THEO
TIÊU CHUẨN

ISO 9000

ISO 9001

BÀI 8. ISO 9000 - 9001

1. HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN

Đặc trưng

- Có hệ thống tài liệu theo yêu cầu
- Hệ thống vận hành dựa trên nền tảng của hệ thống tài liệu
- Có hệ thống hồ sơ làm cơ sở theo dõi và đánh giá
- Nhấn mạnh vấn đề quản lý theo quy trình

BÀI 8. ISO 9000 - 9001

1. HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN

Yêu cầu:

- Viết ra những gì đang được làm, cần được làm và làm đúng theo những gì đã được viết
- Văn bản hóa mọi quy định của tổ chức
- Dễ hiểu, dễ áp dụng
- Luôn luôn được cập nhật

TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

BÀI 8. ISO 9000 - 9001

2. TIÊU CHUẨN ISO 9000

**INTERNATIONAL ORGANIZATION
FOR STANDARDIZATION**

23/02/1947	GENEVE	TỔ CHỨC PHI CHÍNH PHỦ
------------	--------	--------------------------

157 QUỐC GIA
THÀNH VIÊN

3000 TỔ CHỨC
KỸ THUẬT

16000 TIÊU CHUẨN

VIỆT NAM
1977 - 42

TỔNG CỤC TIÊU CHUẨN
- ĐO LƯỜNG
- CHẤT LƯỢNG

TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

BÀI 8. ISO 9000 - 9001

2. TIÊU CHUẨN ISO 9000

**TIÊU CHUẨN
ISO 9000**

TIÊU CHUẨN
ISO 9000

CÁC CHUẨN MỨC
CHO HỆ THỐNG
QUẢN LÝ
CHẤT LƯỢNG

LÀM VIỆC
KHOA HỌC

RÚT NGẮN
THỜI GIAN

GIẢM BỚT
CHI PHÍ

NÂNG CAO
Ý THỨC

CẠNH TRANH

TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

BÀI 8. ISO 9000 - 9001

2. TIÊU CHUẨN ISO 9000

ISO 9000 - HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG (Cơ sở và từ vựng)
ISO 9001 - HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG (Các yêu cầu)
ISO 9004 - HƯỚNG DẪN CẢI TIẾN
ISO 19011 - HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG VÀ MÔI TRƯỜNG

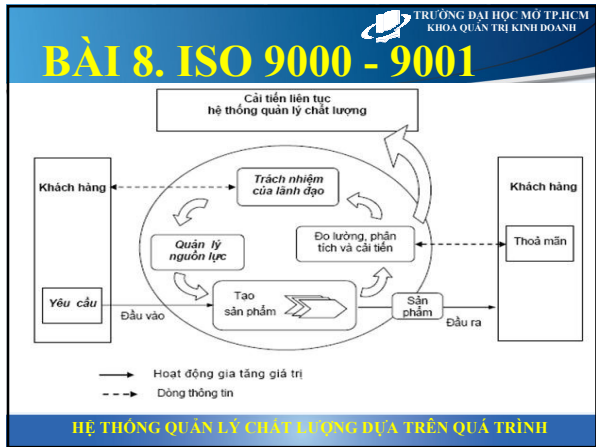
TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

BÀI 8. ISO 9000 - 9001

3. TIÊU CHUẨN ISO 9001

Phương châm hoạt động của ISO

- Làm đúng, làm tốt ngay từ đầu
- Kiểm soát chặt chẽ các quá trình
- Cải tiến liên tục hệ thống



TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

BÀI 8. ISO 9000 - 9001

3. TIÊU CHUẨN ISO 9001

8 nguyên tắc quản lý chất lượng

1. Hướng vào khách hàng	2. Sự lãnh đạo
3. Sự tham gia của mọi người	4. Cách tiếp cận theo quá trình
5. Cách tiếp cận theo hệ thống đối với quản lý	6. Cải tiến liên tục
7. Quyết định dựa trên sự kiện	
8. Quan hệ hợp tác cùng có lợi với người cung ứng	

 TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

BÀI 8. ISO 9000 - 9001

Với cách tiếp cận như trên, cấu trúc của ISO 9001 được phân chia thành 8 điều khoản, trong đó vận hành chủ yếu bởi 5 điều khoản bao gồm các yêu cầu liên quan tới :

- Hệ thống quản lý chất lượng (Điều khoản 4)
- Trách nhiệm của lãnh đạo (Điều khoản 5)
- Quản lý nguồn lực (Điều khoản 6)
- Tạo sản phẩm (Điều khoản 7)
- Đo lường, phân tích và cải tiến (Điều khoản 8)

 TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

BÀI 8. ISO 9000 - 9001

3. TIÊU CHUẨN ISO 9001

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

- + Yêu cầu về hệ thống tài liệu
- + Sổ tay chất lượng
- + Kiểm soát tài liệu
- + Kiểm soát hồ sơ chất lượng

 TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

BÀI 8. ISO 9000 - 9001

3. TIÊU CHUẨN ISO 9001

TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

- + Cam kết của lãnh đạo
- + Định hướng bởi khách hàng
- + Thiết lập chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng cho từng phòng ban
- + Xác định trách nhiệm và quyền hạn cho từng chức danh
- + Thiết lập hệ thống trao đổi thông tin nội bộ

 TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỎ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

BÀI 8. ISO 9000 - 9001

3. TIÊU CHUẨN ISO 9001
QUẢN LÝ NGUỒN LỰC

- + Cung cấp nguồn lực
- + Tuyển dụng
- + Đào tạo
- + Cơ sở hạ tầng
- + Môi trường làm việc

 TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỎ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

BÀI 8. ISO 9000 - 9001

3. TIÊU CHUẨN ISO 9001
TẠO SẢN PHẨM/DỊCH VỤ

- Hoạch định sản phẩm
- Xác định các yêu cầu liên quan đến khách hàng
- Kiểm soát thiết kế
- Kiểm soát mua hàng
- Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ
- Kiểm soát thiết bị đo lường

 TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỎ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

BÀI 8. ISO 9000 - 9001

3. TIÊU CHUẨN ISO 9001
YÊU CẦU VỀ ĐO LƯỜNG, PHÂN TÍCH, CẢI TIẾN

- Đo lường sự thoả mãn của khách hàng
- Đánh giá nội bộ
- Theo dõi và đo lường các quá trình
- Theo dõi và đo lường sản phẩm
- Kiểm soát sản phẩm không phù hợp
- Phân tích dữ liệu
- Hành động khắc phục
- Hành động phòng ngừa

TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

BÀI 8. ISO 9000 - 9001

3. TIÊU CHUẨN ISO 9001

Xây Dựng Và Áp Dụng Hệ Thống Quản Lý Chất Lượng Theo ISO 9001 : 2008

```

    graph LR
      A[CHUẨN BỊ] --> B[HỆ THỐNG VĂN BẢN]
      B --> C[TRIỂN KHAI ÁP DỤNG]
      C --> D[ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ]
      D --> E[CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG]
  
```

TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

BÀI 9

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG AN TOÀN VỆ SINH THỰC PHẨM

Th.s. Nguyễn Ngọc Thông
E.mail: ngocthongou.edu@gmail.com

TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

BÀI 9. HỆ THỐNG QLCL ATVS TP

GMP

HACCP

ISO 22000

NỘI DUNG CHÍNH CỦA BÀI 9

**BÀI 9. HỆ THỐNG QLCL
ATVS TP**

**1. HỆ THỐNG THỰC HÀNH SẢN XUẤT TỐT –
GMP (Good Manufacturing Practices)**

Là hệ thống đảm bảo chất lượng, vệ sinh, an toàn được áp dụng đối với các cơ sở sản xuất, chế biến thực phẩm và dược phẩm.

Các yêu cầu

NHÀ XƯƠNG

PHƯƠNG TIỆN
CHẾ BIẾN

VỆ SINH

QUÁ TRÌNH
CHẾ BIẾN

CON NGƯỜI

BẢO QUẢN VÀ
PHÂN PHỐI

**BÀI 9. HỆ THỐNG QLCL
ATVS TP**

**2. HỆ THỐNG PHÂN TÍCH MỐI NGUY VÀ
ĐIỂM KIỂM SOÁT TỐI HẠN – HACCP
(Hazard Analysis and Critical Control Points)**

Là công cụ để đánh giá các mối nguy và lập các hệ thống tập trung vào các biện pháp phòng ngừa thay cho việc chỉ thử nghiệm thành phẩm.

Tạo điều kiện sử dụng nguồn lực hiệu quả và đáp ứng các yêu cầu kịp thời hơn.

**BÀI 9. HỆ THỐNG QLCL
ATVS TP**

**2. HỆ THỐNG PHÂN TÍCH MỐI NGUY VÀ
ĐIỂM KIỂM SOÁT TỐI HẠN – HACCP
(Hazard Analysis and Critical Control Points)**


Là công cụ để đánh giá các mối nguy và lập các hệ thống tập trung vào các biện pháp phòng ngừa thay cho việc chỉ thử nghiệm thành phẩm.

Tạo điều kiện sử dụng nguồn lực hiệu quả và đáp ứng các yêu cầu kịp thời hơn.


BÀI 9. HỆ THỐNG QLCL ATVS TP  TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỎ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH


2. HỆ THỐNG PHÂN TÍCH MỐI NGUY VÀ ĐIỂM KIỂM SOÁT TỐI HẠN – HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)



BÀI 9. HỆ THỐNG QLCL ATVS TP  TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỎ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

2. HỆ THỐNG PHÂN TÍCH MỐI NGUY VÀ ĐIỂM KIỂM SOÁT TỐI HẠN – HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)



BÀI 9. HỆ THỐNG QLCL ATVS TP  TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỎ TP.HCM
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

3. HỆ THỐNG QUẢN LÝ AN TOÀN THỰC PHẨM – ISO 22000 (Food Safety Management System)

Tiêu chuẩn ISO 22000 đưa ra các yêu cầu đòi hỏi tất cả cá mỗi nguy có thể xảy ra trong chuỗi cung ứng thực phẩm phải được xác định, đo lường và đánh giá.

ISO 22000 kết hợp các yếu tố:

- Sự truyền đạt thông tin
- Quản lý theo hệ thống
- Kiểm soát các mối nguy về an toàn thực phẩm
- Cải tiến liên tục

Nhằm đem lại sự an toàn cho sản phẩm trong suốt chuỗi cung ứng

