

Khóa luận tốt nghiệp

MỤC LỤC

	Trang
LỜI NÓI ĐẦU	4
CHƯƠNG I: TỔNG QUAN MỘT SỐ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	6
QUỐC TẾ VÀ KINH NGHIỆM ÁP DỤNG CỦA MỘT SỐ NƯỚC TRÊN THẾ GIỚI.	
I/ MỘT SỐ KHÁI NIỆM CHUNG	6
1. Khái niệm về quản lý chất lượng	6
2. Các nguyên tắc cơ bản về quản lý chất lượng	9
3. Khái niệm về hệ thống quản lý chất lượng	10
II/ GIỚI THIỆU MỘT SỐ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QUỐC TẾ ĐƯỢC NHIỀU NƯỚC ÁP DỤNG	11
1. Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000	11
2. Hệ thống quản lý chất lượng theo GMP	16
3. Hệ thống quản lý chất lượng HACCP	17
4. Hệ thống quản lý môi trường ISO 14000	19
5. Hệ thống quản lý chất lượng toàn diện TQM	22
6. Các hệ thống quản lý chất lượng khác	23
7. Một số tổ chức chứng nhận chất lượng quốc tế có uy tín	27
III/ KINH NGHIỆM CỦA MỘT SỐ NƯỚC TRÊN THẾ GIỚI VỀ VIỆC ÁP DỤNG CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QUỐC TẾ	28
1. Tình hình triển khai áp dụng một số hệ thống quản lý chất lượng trên thế giới	28
2. Giới thiệu kinh nghiệm của một số nước trên thế giới về việc hỗ trợ doanh nghiệp triển khai áp dụng các hệ thống quản lý chất lượng quốc tế.	29

Khóa luận tốt nghiệp

CHƯƠNG II. Thực Trạng Áp Dụng Các Hệ Thống Quản Lý Chất Lượng Của Các Doanh Nghiệp Việt Nam.	34
I/ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG – CÔNG CỤ ĐỂ NÂNG CAO SỨC CẠNH TRANH CỦA CÁC DOANH NGHIỆP TRONG BỐI CẢNH HỘI NHẬP	34
1. Tầm quan trọng của việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng đối với khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp trong điều kiện hội nhập kinh tế.	34
2. Hệ thống quản lý chất lượng – Công cụ hữu hiệu nhằm tăng khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp và giúp doanh nghiệp vượt qua rào cản kỹ thuật của các nước nhập khẩu.	37
II/ THỰC TRẠNG ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG Ở CÁC DOANH NGHIỆP VIỆT NAM	40
1. Một số hệ thống quản lý chất lượng quốc tế được áp dụng tại Việt Nam và tổ chức chứng nhận chất lượng trong nước	40
2. Tình hình triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng của các doanh nghiệp Việt Nam	43
3. Tình hình thực hiện công tác chứng nhận chất lượng ở Việt Nam	51
III/ ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QUỐC TẾ CỦA CÁC DOANH NGHIỆP VIỆT NAM	53
1. Thành tựu	53
2. Nhân tố dẫn đến thành công	55
3. Hạn chế và nguyên nhân tồn tại	58
4. Bài học kinh nghiệm trong việc áp dụng HTQLCL	60
CHƯƠNG III. KIẾN NGHỊ MỘT SỐ CHÍNH SÁCH VÀ GIẢI PHÁP THỨC ĐẨY CÁC DOANH NGHIỆP VIỆT NAM ÁP DỤNG CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QUỐC TẾ.	62
I/ CÁC CHÍNH SÁCH VÀ GIẢI PHÁP VĨ MÔ NHẪM TẠO MÔI TRƯỜNG PHÁP LÝ THỨC ĐẨY CÁC DOANH NGHIỆP VIỆT NAM ÁP DỤNG CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QUỐC TẾ	62
1. Ban hành chính sách chất lượng quốc gia	62
2. Bổ sung, hoàn chỉnh hệ thống các văn bản pháp quy có liên quan	62
3. Hội nhập với khu vực và quốc tế trong hoạt động quản lý chất lượng	63

Khóa luận tốt nghiệp

4. Xây dựng và hoàn thiện cơ sở hạ tầng chất lượng quốc gia	63
5. Đổi mới hoạt động thanh tra kiểm tra Nhà nước về quản lý chất lượng	65
6. Tăng cường nhận thức về áp dụng và chứng nhận các hệ thống quản lý chất lượng	65
7. Các giải pháp về thông tin thị trường	66
8. Các giải pháp về tài chính và đầu tư hỗ trợ doanh nghiệp triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng	66
II/ CÁC GIẢI PHÁP QUẢN LÝ VI MÔ NHẪM NÂNG CAO KHẢ NĂNG CỦA CÁC DOANH NGHIỆP VIỆT NAM TRONG VIỆC ÁP DỤNG CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QUỐC TẾ	67
1. Xác định mục tiêu chất lượng của doanh nghiệp.	67
2. Lựa chọn hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với doanh nghiệp Việt Nam	68
3. Tổ chức triển khai áp dụng các mô hình quản lý chất lượng đã lựa chọn	71
4. Các giải pháp kết hợp để phát huy hiệu quả áp dụng các hệ thống quản lý chất lượng	73
KẾT LUẬN	77
Phụ lục 1: Giải thưởng chất lượng Việt Nam	79
Phụ lục 2: Việc áp dụng ISO 9000, GMP và HACCP tại Công ty Rượu – nước giải khát Thăng long	81
Phụ lục 3: Hoạt động triển khai áp dụng HTQLCL theo ISO 14000 tại Công ty Giấy Thuy Khuê.	83
TÀI LIỆU THAM KHẢO	85

Khóa luận tốt nghiệp

LỜI NÓI ĐẦU

Có thể nói yếu tố quan trọng nhất quyết định sự tồn tại và phát triển của một doanh nghiệp là chất lượng sản phẩm và dịch vụ mà doanh nghiệp đó cung cấp cho khách hàng hay nói cách khác uy tín, lợi nhuận và thị phần của doanh nghiệp phụ thuộc chủ yếu vào việc sản phẩm của doanh nghiệp có đáp ứng ở mức cao nhất yêu cầu của khách hàng với chi phí thấp nhất hay không. Hiện nay, khi nền kinh tế các quốc gia trên thế giới đều hướng tới xu thế chung là mở cửa hội nhập thì chất lượng chính là công cụ cạnh tranh hữu hiệu của doanh nghiệp. Vậy nên, vì sự sống còn của mình và cao cả hơn là vì một cuộc sống chất lượng cho con người, mỗi doanh nghiệp phải tìm ra cách thức để giải bài toán chất lượng này.

Và “Hệ thống quản lý chất lượng” chính là kết quả của nhiều công trình nghiên cứu ở nhiều nước trên thế giới nhằm mục đích giúp các doanh nghiệp đạt được chất lượng sản phẩm mong muốn mà lại tiết kiệm tối đa chi phí. Đặc điểm nổi bật của hệ thống quản lý chất lượng Quốc tế là cung cấp một hệ thống toàn diện cho công tác quản lý, cải tiến mọi khía cạnh liên quan đến chất lượng và huy động sự tham gia của mọi bộ phận cũng như cá nhân để đạt mục tiêu chất lượng đề ra.

Đến thời điểm này hầu hết các nước trên thế giới, nhất là các nước phát triển, đã áp dụng các hệ thống quản lý chất lượng được công nhận rộng rãi như: ISO 9000, ISO 14000, HACCP, GMP, QS 9000, Q-base, AS 9001.... Một thực tế đáng khích lệ là sau khi áp dụng các hệ thống quản lý chất lượng hầu hết các doanh nghiệp đều tạo và giữ vững được vị thế cho sản phẩm của mình, đảm bảo lợi nhuận cũng như nâng cao uy tín cho doanh nghiệp trong thương trường.

Việt Nam đã ký được hiệp định thương mại Việt-Mỹ, hiện đã ra nhập AFTA và chuẩn bị tư cách để tham gia vào WTO, vì thế xây dựng một nền công nghiệp hàng hoá và dịch vụ đáp ứng yêu cầu ngày càng cao và đặc thù của thị trường ngoài nước là nhiệm vụ hàng đầu của chúng ta. Để phục vụ cho mục tiêu

Khoá luận tốt nghiệp

trên việc tìm hiểu “Thực trạng áp dụng hệ thống quản lý chất lượng của các doanh nghiệp Việt Nam để nâng cao sức cạnh tranh trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế” thực sự quan trọng và bức thiết vì đó chính là cơ sở để, kết hợp với các bài học kinh nghiệm của các nước khác trên thế giới, đưa ra được các giải pháp giúp các doanh nghiệp nâng cao giá trị sản phẩm của mình, rút ngắn thời gian tìm tòi, giảm thiểu chi phí thử nghiệm và có cải tiến cho phù hợp với đặc thù riêng của các mặt hàng truyền thống và bản sắc văn hoá Việt, đặc biệt trong bối cảnh trình độ sản xuất của chúng ta vẫn còn thấp, cách thức quản lý lạc hậu và cơ chế quan liêu, bao cấp còn đè nặng.

Đề tài sẽ tập trung nghiên cứu một số doanh nghiệp điển hình của Việt nam, hoạt động trong lĩnh vực sản xuất, kinh doanh một số mặt hàng thiết yếu cho nhu cầu trong nước và xuất khẩu, đặc biệt là ngành môi trường hiện đang là điểm nóng của nền kinh tế nước nhà.

Ngoài các mục như Mục lục, Lời nói đầu, Phụ lục, Tài liệu tham khảo... đề tài chia làm 3 chương:

Chương I: Khái niệm tổng quát về hệ thống quản lý chất lượng, liệt kê một số hệ thống được nhiều nước trên thế giới áp dụng và có khả năng áp dụng vào Việt Nam. Nghiên cứu tình hình áp dụng của một số nước và những kinh nghiệm của họ.

Chương II: Tầm quan trọng của việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng đối với các doanh nghiệp Việt nam trong thời kỳ hội nhập kinh tế. Đánh giá thực trạng áp dụng của các doanh nghiệp Việt Nam.

Chương III: Giải pháp, kiến nghị với nhà nước để khuyến khích các doanh nghiệp áp dụng hệ thống quản lý chất lượng.

Cuối cùng tôi xin được dành vài lời để cảm ơn thầy giáo Nguyễn Quang Minh, giảng viên khoa Quan hệ Kinh tế Quốc tế, trường ĐH Ngoại thương đã hướng dẫn và đóng góp ý kiến cho khoá luận. Tôi cũng xin tỏ lòng biết ơn đối với ông Trần Mạnh Quán, Chi Cục phó Chi cục Tiêu chuẩn đo lường Chất lượng Hà nội - người đã tạo điều kiện về nguồn tài liệu cho bài viết này. Cuối cùng cho

Khóa luận tốt nghiệp

phép tôi được cảm ơn tất cả các thầy cô trong khoa Kinh tế Ngoại thương, trường ĐH Ngoại thương đã cho tôi kiến thức ngày hôm nay.

Khóa luận tốt nghiệp

CHƯƠNG I

TỔNG QUAN MỘT SỐ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QUỐC TẾ VÀ KINH NGHIỆM ÁP DỤNG CỦA MỘT SỐ NƯỚC TRÊN THẾ GIỚI.

I/ MỘT SỐ KHÁI NIỆM CHUNG

1. Khái niệm về quản lý chất lượng

1.1. Định nghĩa chất lượng:

Chất lượng là một khái niệm quen thuộc gắn liền với nền sản xuất và lịch sử phát triển của loài người. Tuy nhiên, chất lượng cũng là một khái niệm gây nhiều tranh cãi. Tổ chức Tiêu chuẩn hoá Quốc tế (ISO), trong tiêu chuẩn thuật ngữ ISO 9000-2000, đã định nghĩa như sau và được đông đảo các quốc gia chấp nhận: *“Chất lượng là mức độ đáp ứng các yêu cầu của một tập hợp các đặc tính vốn có”*

Từ định nghĩa trên, một số đặc điểm sau đây của *khái niệm chất lượng* đã được rút ra:

Thước đo của Chất lượng là sự thoả mãn yêu cầu, bao hàm cả nhu cầu và mong đợi của khách hàng.

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

Khi đánh giá chất lượng của một đối tượng, ta phải xét đến mọi đặc tính của đối tượng có liên quan đến những nhu cầu cụ thể của khách hàng.

Nhu cầu có thể được công bố rõ ràng dưới dạng các quy định, tiêu chuẩn hoặc có thể cảm nhận hay có khi chỉ phát hiện được chúng trong quá trình sử dụng.

Chất lượng không chỉ là thuộc tính của sản phẩm, hàng hoá mà chất lượng

Khóa luận tốt nghiệp

còn áp dụng cho mọi thực thể, đó có thể là sản phẩm, hay một hoạt động, một quá trình, một doanh nghiệp hay một con người.

1.2. Định nghĩa Quản lý chất lượng (QLCL):

Chất lượng là kết quả của sự tác động có hiểu biết và kinh nghiệm của con người lên hàng loạt các yếu tố có liên quan chặt chẽ với nhau trong quy trình hình thành nên sản phẩm. Hoạt động quản lý trong lĩnh vực chất lượng gọi là quản lý chất lượng hay:

“Quản lý chất lượng là các hoạt động có phối hợp nhằm định hướng và kiểm soát một tổ chức về chất lượng”

Hoạt động quản lý chất lượng nhằm đề ra các chính sách, mục tiêu, trách nhiệm và thực hiện chúng bằng các biện pháp như chính sách chất lượng, hoạch định chất lượng, kiểm soát chất lượng, đảm bảo chất lượng và cải tiến chất lượng trong khuôn khổ của hệ thống chất lượng.

1.3. Các bước phát triển về quản lý chất lượng

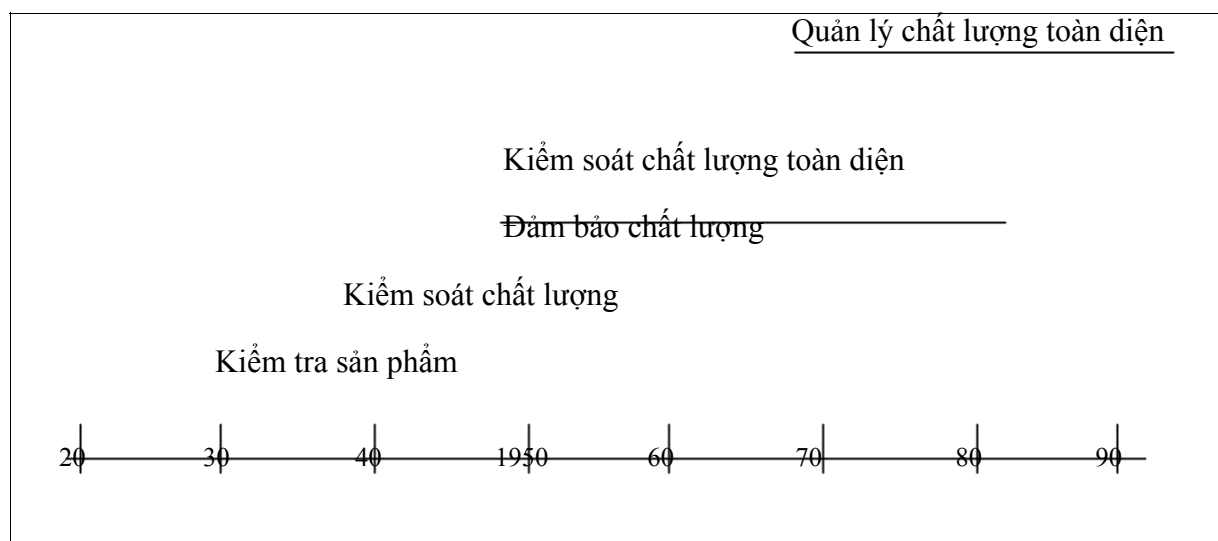
Kiểm tra chất lượng: là hoạt động như đo, xem xét, thử nghiệm, định cỡ một hay nhiều đặc tính của đối tượng và so sánh kết quả với yêu cầu nhằm xác định sự phù hợp của mỗi đặc tính. Như vậy chất lượng được tạo dựng nên không phải nhờ việc kiểm tra.

Kiểm soát chất lượng: là một phần của quản lý chất lượng tập trung vào thực hiện các yêu cầu chất lượng.

Quản lý chất lượng toàn diện: là một phương pháp quản lý của một tổ chức, định hướng vào chất lượng dựa trên sự tham gia của mọi thành viên nhằm đem lại sự thành công dài hạn, thông qua sự thỏa mãn khách hàng và lợi ích của mọi thành viên của công ty đó và xã hội.

Khóa luận tốt nghiệp

Dưới đây là mô hình mô tả các bước phát triển về quản lý chất lượng:

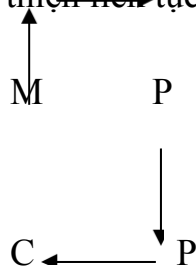


Sơ đồ trên cho thấy, các bước phát triển về QLCL đi từ thấp đến cao, từ khâu kiểm tra sản phẩm cuối cùng đến QLCL toàn diện nhằm mục tiêu thỏa mãn khách hàng về chất lượng trên cơ sở có một cách quản lý khoa học, cho phép phát huy mọi nguồn lực trong hệ thống cải tiến liên tục, nhằm loại bỏ các sản phẩm khuyết tật, đảm bảo chất lượng cao nhất.

1.4. Khái niệm về mô hình quản lý chất lượng:

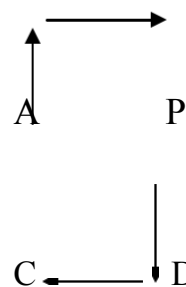
Tiến sĩ W.E.Deming- Chuyên gia hàng đầu về quản lý chất lượng đã nêu lên một chu trình quản lý chất lượng gồm các giai đoạn sau:

“ Nghiên cứu thị trường- Thiết kế- Sản xuất – Tiêu thụ” sau đó lại bắt đầu một chu trình khác trên cơ sở thu được trong chu trình trước không ngừng nâng cao và hoàn thiện liên tục.



Vòng chất lượng Deming

N/cứu thị trường-Thiết kế- Sản xuất-Tiêu thụ



Vòng QLCL Demig

Kế hoạch-Thực hiện-Kiểm tra-Khắc phục

Khóa luận tốt nghiệp

xã hội cụ thể. Tuy nhiên nó có thể chia làm 6 tổ hợp biện pháp chính:

- Xác định các mục tiêu và nhiệm vụ
- Xác định các phương pháp đạt mục tiêu
- Huấn luyện đào tạo cán bộ
- Triển khai thực hiện các công việc
- Kiểm tra kết quả các công việc
- Thực hiện những công tác quản lý thích hợp

2. Các nguyên tắc cơ bản về quản lý chất lượng

Quản lý chất lượng có một số nguyên tắc sau:

Hướng vào khách hàng: vì khách hàng là đối tượng phục vụ của sản phẩm, là động lực thúc đẩy sản xuất và dịch vụ nên phải nắm bắt và hướng sản phẩm của mình theo nhu cầu hiện tại và tương lai của khách hàng.

Sự lãnh đạo: nhằm thiết lập sự thống nhất đồng bộ giữa mục đích, đường lối và môi trường nội bộ của doanh nghiệp. Người lãnh đạo phải tham gia chỉ đạo, xây dựng các chiến lược, hệ thống và tìm các biện pháp huy động mọi người tham gia và phát huy tính sáng tạo, ý thức về chất lượng sản phẩm để đạt được mục tiêu chung.

Sự tham gia của mọi thành viên: Sự hiểu biết thấu đáo mục tiêu chất lượng kết hợp với lòng nhiệt tình, kỹ năng và kinh nghiệm của mỗi thành viên trong doanh nghiệp sẽ giúp doanh nghiệp đạt được mục tiêu chất lượng đề ra.

Cách tiếp cận theo quá trình: Đó là quá trình tập hợp các hoạt động có liên quan lẫn nhau hoặc tương tác để biến đổi đầu vào thành đầu ra và gia tăng giá trị sản phẩm. Một hoạt động sản xuất bao gồm nhiều quá trình, đầu vào quá trình này là đầu ra của quá trình kia. Quản lý chất lượng hiểu theo khía cạnh này thực chất là quản lý các quá trình liên lục và mối quan hệ giữa chúng.

Cách tiếp cận theo hệ thống: Bài toán chất lượng không thể giải bằng cách xem xét các yếu tố đơn lẻ trong cả quá trình hình thành sản phẩm, ngược

lại phải biết cách kết hợp các yếu tố đó một cách đồng bộ, tương tác để thấy được nguyên nhân chính của vấn đề và đưa ra hướng cải tiến cho phù hợp và kịp

Khóa luận tốt nghiệp

thời.

Cải tiến liên tục: là mục tiêu và phương pháp của mọi doanh nghiệp để phát triển và cạnh tranh. Việc nghiên cứu và tạo cho sản phẩm của mình sự khác biệt hấp dẫn so với các sản phẩm cùng loại cũng đòi hỏi phải được thực hiện đồng bộ trong cả quá trình, qua sự hiểu biết của từng cá nhân về phương pháp và công cụ cải tiến.

Quyết định dựa trên sự kiện: Mọi quyết định về chất lượng phải dựa trên nguồn thông tin thị trường đầy đủ, chính xác, chọn lọc và phương pháp phân tích khoa học.

Phát triển quan hệ hợp tác cùng có lợi với người cung ứng: mối quan hệ, sự cộng tác trong và ngoài doanh nghiệp đóng vai trò quan trọng trong sự hình thành và tiêu thụ sản phẩm. Mối quan hệ nội bộ tạo không khí làm việc lành mạnh, hiệu quả; tăng cường được tính linh hoạt từ quyết định tới việc thực thi. Mối quan hệ ngoại giao giúp doanh nghiệp thâm nhập thị trường, định hướng được sản phẩm.

3. Khái niệm về Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL)

Thực hiện QLCL sẽ tạo được sản phẩm có chất lượng, nhưng để cạnh tranh và duy trì được chất lượng với hiệu quả kinh tế cao, các doanh nghiệp phải xây dựng được hệ thống quản lý chất lượng, tức là phải phát triển từ khâu đầu tiên là chiến lược, mục tiêu đúng đắn đến chính sách hợp lý, tiếp đó là thiết lập một cơ cấu tổ chức, các thủ tục và nguồn lực phù hợp để tiến hành công tác QLCL. Phương pháp hệ thống là quản lý mọi bộ phận, nhất thể hoá được mọi nỗ lực của doanh nghiệp sao cho toàn bộ tổ chức đó cùng hướng về một mục tiêu chung. Hệ thống này phải xuất phát từ quan điểm đồng bộ, giúp doanh nghiệp liên tục cải tiến chất lượng, thỏa mãn khách hàng và những người thường xuyên cộng tác với doanh nghiệp.

“Hệ thống quản lý chất lượng là một tập hợp các yếu tố có liên quan và tương tác để lập chính sách và mục tiêu chất lượng, đồng thời đạt được các mục

Khóa luận tốt nghiệp

tiêu đó” (Các thuật ngữ liên quan được định nghĩa trong TCVN-ISO 9000-2000- Hệ thống quản lý chất lượng- Cơ sở và từ vựng)

Phương pháp hệ thống của quản lý chất lượng có những đặc điểm sau:

- Hướng vào quá trình
- Hướng vào phòng ngừa
- Có cơ chế hành động khắc phục và phòng ngừa
- Có tiêu chuẩn qui tắc làm chuẩn mực đánh giá
- Linh hoạt, đáp ứng các biến động của môi trường trực tiếp và gián tiếp. *Hệ thống chất lượng phải đáp ứng các yêu cầu sau:*

- Xác định rõ sản phẩm và dịch vụ cùng với các qui định kỹ thuật cho các sản phẩm đó, các qui định này đảm bảo thỏa mãn yêu cầu khách hàng
- Các yếu tố kỹ thuật, quản trị và con người ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm phải được thực hiện theo kế hoạch đã định; hướng về giảm, loại trừ và quan trọng nhất là ngăn ngừa sự không phù hợp.

Các yêu cầu này của hệ thống chất lượng chỉ bổ sung cho các yêu cầu về sản phẩm nhưng không thay thế được các qui định – tiêu chuẩn đối với sản phẩm và quá trình. Ngược lại, bản thân các qui định này cũng không đảm bảo các yêu cầu của khách hàng luôn luôn được đáp ứng nếu như các qui định này không phản ánh đúng nhu cầu của khách hàng, và trong hệ thống cung cấp, hỗ trợ cho sản phẩm của doanh nghiệp có những sai sót.

II/ GIỚI THIỆU MỘT SỐ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QUỐC TẾ ĐƯỢC NHIỀU NƯỚC ÁP DỤNG

1. Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000

1.1. Sự ra đời, ý nghĩa của bộ tiêu chuẩn ISO 9000

Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 được Tổ chức Tiêu chuẩn hoá Quốc tế (International Organization for Standardization - ISO) công bố năm 1987. Bộ

ISO 9000 là sự kế thừa của các tiêu chuẩn đã tồn tại và trước đó đã được sử dụng rộng khắp trong lĩnh vực quốc phòng, dân sự. Sự ra đời của bộ tiêu chuẩn

Khóa luận tốt nghiệp

ISO 9000 đã tạo ra một bước ngoặt trong hoạt động tiêu chuẩn và chất lượng trên thế giới nhờ nội dung thiết thực của nó và ở sự hưởng ứng rộng rãi, nhanh chóng của nhiều nước, đặc biệt là trong các ngành công nghiệp. Bộ ISO 9000 được sửa đổi lần thứ nhất vào năm 1994, lần thứ hai vào năm 2000.

Bộ ISO 9000 đề cập đến các lĩnh vực chủ yếu trong QLCL như chính sách chất lượng, thiết kế phát triển sản phẩm, cung ứng, kiểm soát quá trình, kiểm tra bao gói, phân phối, dịch vụ sau bán, xem xét đánh giá nội bộ, kiểm soát tài liệu, đào tạo....và có thể áp dụng trong mọi lĩnh vực sản xuất, kinh doanh và cả pháp quyền. Tất cả các tiêu chuẩn do ISO biên soạn đều là các tiêu chuẩn tự nguyện áp dụng trên nguyên tắc thỏa thuận.

2.1.2. Cấu trúc của bộ Tiêu chuẩn ISO 9000

Bộ tiêu chuẩn ISO 9000:1994

Bao gồm 20 tiêu chuẩn, trong số đó 3 tiêu chuẩn mà các tổ chức có thể áp dụng để xin chứng nhận là:

ISO 9001:1994 HTQLCL - Mô hình đảm bảo chất lượng trong thiết kế, triển khai, sản xuất, lắp đặt và dịch vụ kỹ thuật.

ISO 9002:1994 HTQLCL – Mô hình đảm bảo chất lượng trong sản xuất, lắp đặt và dịch vụ kỹ thuật

ISO 9003:1994 HTQLCL – Mô hình đảm bảo chất lượng trong kiểm tra và thử nghiệm cuối cùng.

Các tiêu chuẩn còn lại là tiêu chuẩn hướng dẫn để áp dụng 3 mô hình trên. Phần lớn các tiêu chuẩn của bộ tiêu chuẩn này đã được chuyển dịch tương ứng thành TCVN.

Tuy nhiên, bộ tiêu chuẩn này đã bộc lộ một số nhược điểm như:

- + Khá cồng kềnh, thiếu nhất quán gây khó khăn cho người sử dụng
- + Nội dung lệch về một số lĩnh vực và cần nhiều văn bản để áp dụng cho các lĩnh vực khác
- + Không nhấn mạnh đúng mức tới yếu tố cải tiến liên tục

Khoá luận tốt nghiệp

Bộ tiêu chuẩn ISO 9000:2000

Nhấn mạnh đến tính cải tiến liên tục để đem đến sự thoả mãn cho khách hàng, theo sát các nguyên tắc của QLCL, tương thích cao với các HTQL ISO 14000, nội dung nhất quán, ngôn ngữ đơn giản, rõ ràng, tránh được bệnh giấy tờ quan liêu, chú trọng vào các yếu tố phân tích, đo lường, cải tiến tạo ra tính hiệu quả trong quá trình áp dụng.

Phiên bản mới ISO 9000:2000 chỉ gồm các tiêu chuẩn sau:

ISO 9000:2000 Hệ thống quản lý chất lượng – Cơ sở và từ vựng

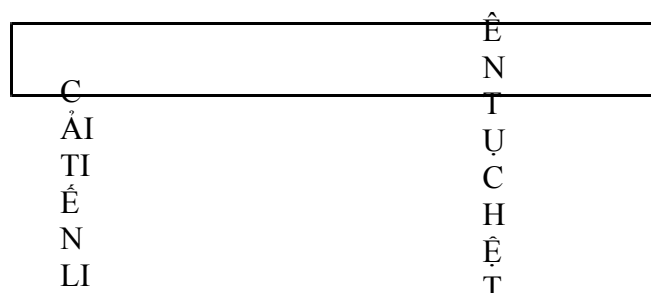
ISO 9001:2000 Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

ISO 9004:2000 Hệ thống quản lý chất lượng – Hướng dẫn cải tiến thực hiện

ISO 19011: 2000 Các hướng dẫn đánh giá hệ thống chất lượng và môi trường

ISO 9004:2000 được sử dụng với ISO 9001:2000 như là một cặp thống nhất các tiêu chuẩn quan trọng nhất về hệ thống quản lý chất lượng ở một phạm vi rộng lớn. Chính vì thế trong khuôn khổ có hạn của khoá luận này tôi chỉ xin trích dẫn nội dung của ISO 9001:2000 làm ví dụ tham khảo:

ISO 9001:2000 là bước cải tiến của ISO 9001:1994. Đặc trưng của nó là *mô hình phương pháp tiếp cận theo quá trình* như hình minh hoạ dưới đây. Trong đó khách hàng đóng vai trò quan trọng trong việc xác định yêu cầu đầu vào và theo dõi sự thoả mãn của khách hàng là cần thiết để đánh giá và xác nhận các yêu cầu của khách hàng có được đáp ứng hay không. Mục tiêu cuối cùng là thoả mãn khách hàng trên cơ sở Cải tiến liên tục hệ thống QLCL.

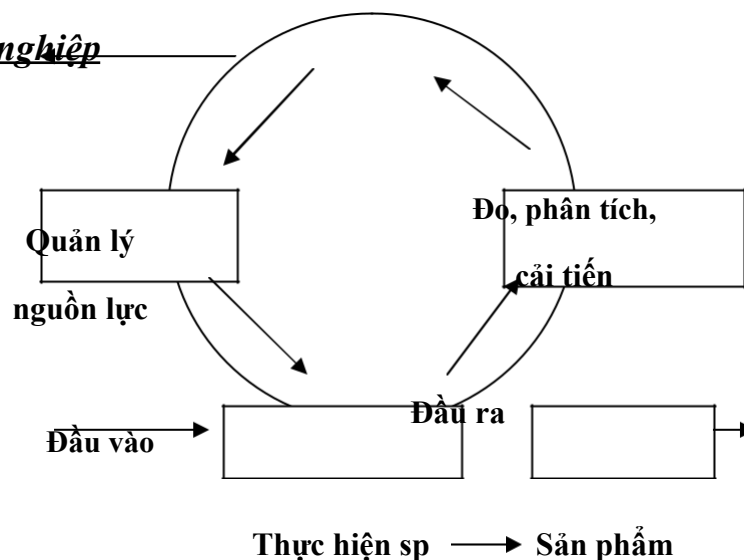


H
N
T
U
C
A
I
T

<i>Nguyễn</i>	Khách hàng yêu	<i>Thuc</i> <i>AI - CN9</i>	Thoả
	<i>Thuc</i> <i>AI - CN9</i>		mãn khách hàng



Khóa luận tốt nghiệp



Phương pháp tiếp cận quá trình coi mọi hoạt động hay tập hợp các hoạt động sử dụng nguồn lực để biến đầu vào thành đầu ra có thể xem như một quá trình. Một tổ chức thường phải quản lý nhiều quá trình có liên hệ mật thiết với nhau và đầu ra của quá trình này sẽ trở thành đầu vào của quá trình tiếp theo. Phương pháp tiếp cận quá trình là việc xác định và quản lý một cách có hệ thống các quá trình được thực hiện trong một tổ chức và sự tương tác giữa chúng với nhau.

Cấu trúc của ISO 9001:2000 được phân thành 8 điều khoản, trong đó có 5 điều khoản là các yêu cầu của hệ thống (Điều khoản 1,2,3 là giới thiệu, phạm vi, thuật ngữ-từ vựng)

Điều khoản 4: Hệ thống QLCL bao gồm các yêu cầu chung, các yêu cầu về hệ thống tài liệu bắt buộc là chính sách, mục tiêu chất lượng, sổ tay chất lượng, các thủ tục về kiểm soát.

Điều khoản 5: Trách nhiệm của quản lý/Lãnh đạo bao gồm sự cam kết của lãnh đạo, hướng vào khách hàng, xây dựng chính sách chất lượng, hoạch định chất lượng, hoạch định hệ thống quản lý chất lượng, trao đổi thông tin.

Điều khoản 6: Quản lý nguồn lực bao gồm những nội dung về cung cấp nguồn lực, đào tạo nguồn nhân lực, xây dựng cơ sở hạ tầng và môi trường làm việc.

Điều khoản 7: Thực hiện sản phẩm bao gồm việc hoạch định tạo sản phẩm, các quá trình liên quan đến khách hàng, xem xét các yêu cầu liên quan

đến sản phẩm, trao đổi thông tin với khách hàng, thiết kế và phát triển, mua hàng, sản xuất và cung cấp dịch vụ.

Khóa luận tốt nghiệp

Điều khoản 8: Đo, phân tích và cải tiến bao gồm những nội dung về xác định lập kế hoạch cải tiến, theo dõi và đo lường, kiểm soát sản phẩm không phù hợp, phân tích dữ liệu, cải tiến thường xuyên và khắc phục, phòng ngừa.

2.1.3. Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9000

Một trong các cách được nhiều nơi áp dụng là tiến hành theo 7 bước khi tiến hành mô hình QLCL theo ISO:

Bước 1 – Cam kết của lãnh đạo:

Đây là điều kiện tiên quyết để có thể xây dựng và thực hiện hệ thống quản lý chất lượng có hiệu quả. Cam kết của lãnh đạo (nên công bố bằng văn bản) phải thể hiện rõ các điểm chính: nhận thức rõ ý nghĩa và quyết tâm thực hiện; đề ra chính sách và mục tiêu chất lượng; đảm bảo cung cấp các nguồn lực; xem xét, điều chỉnh.

Bước 2 – Lập Ban chỉ đạo:

Giúp lãnh đạo tổ chức xây dựng và thực hiện Hệ thống. Chỉ định đại diện lãnh đạo (đứng đầu Ban chỉ đạo) và các thành viên khác (thường là trưởng hoặc phó các bộ phận liên quan).

Có thể chọn một tư vấn bên ngoài nếu thấy cần thiết.

Bước 3 - Đào tạo:

Là yêu cầu bắt buộc theo những nội dung khác nhau với từng đối tượng như phổ biến kiến thức chung về ISO 9000 cho mọi người; các yêu cầu cụ thể của ISO 9000 với các bộ phận và cá nhân liên quan; phương pháp viết văn bản cho những người được cử tham gia viết; phương pháp đánh giá cho các Đánh giá viên. Đào tạo này sẽ bố trí xen kẽ các bước.

Bước 4 - Đánh giá thực trạng và lập kế hoạch:

Đối chiếu yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2000 với thực tế hoạt động của Doanh nghiệp, từ đó xác định kế hoạch xây dựng Hệ thống QLCL.

Bước 5 - Xây dựng Hệ thống văn bản

(sổ tay chất lượng, các thủ tục hay quy trình). Các dự thảo văn bản được lấy ý kiến của các bộ phận và cá nhân có liên quan. Ban chỉ đạo sửa đổi, bổ

Khóa luận tốt nghiệp

sung. Lãnh đạo cao nhất doanh nghiệp xem xét, ra quyết định công bố thi hành.

Bước 6 – Thực hiện Hệ thống và cải tiến:

Ban chỉ đạo theo dõi, thu thập tình hình. Sau thời hạn khoảng 3 tháng, tiến hành đánh giá nội bộ sơ bộ để rút kinh nghiệm, điều chỉnh bổ xung các văn bản. Việc đánh giá chất lượng nội bộ này lại được tiếp tục lần 2, lần 3 cho tới khi Ban chỉ đạo có đủ căn cứ kết luận là hệ thống các văn bản về cơ bản là hợp lý và đã được tuân thủ.

Bước 7 - Đánh giá, chứng nhận

Sau khi Doanh nghiệp đã tự thấy về cơ bản là đạt yêu cầu thì doanh nghiệp chính thức tổ chức đánh giá, công bố kết quả. Ngoài ra, theo nhu cầu, Doanh nghiệp có thể xin đánh giá của khách hàng hoặc xin đăng ký, xin đánh giá, chứng nhận của một cơ quan chứng nhận độc lập (bên thứ ba) như Quacert của Việt Nam hay các Tổ chức chứng nhận khác, kể cả của nước ngoài.

2. Hệ thống quản lý chất lượng GMP - điều kiện thực hành sản xuất tốt (Good Manufacturing Practice)

Được Cơ quan Thực phẩm và Dược phẩm Mỹ ban hành. Đó là những quy định có hiệu lực pháp lý đối với các nhà sản xuất, điều khiển quy trình, đóng gói thuốc men, thiết bị y tế, thực phẩm... yêu cầu sản phẩm của họ phải đảm bảo tính an toàn, tinh khiết và có tác dụng. HTQLCL GMP phản ánh các quy tắc thực hành tốt nhất.

GMP được nhiều nhà sản xuất áp dụng để cung cấp thực phẩm an toàn, có chất lượng cao và bao gồm cả các chương trình dinh dưỡng, vệ sinh, nước uống, kiểm soát côn trùng, quản lý nhà xưởng, đất đai, nguyên liệu, hành động phòng ngừa, hiệu chuẩn, kiểm soát người cung cấp. Các yêu cầu của HTQLCL GMP rất phổ thông và dễ hiểu, cho phép nhà sản xuất tự mình quyết định phải làm thế nào để kiểm soát một cách tốt nhất dây chuyền sản xuất.

Một phần của GMP, gọi là các “Nguyên tắc chung của vệ sinh thực phẩm”, được Ủy ban Codex xây dựng nhằm đặt cơ sở vững chắc cho việc đảm bảo vệ sinh thực phẩm theo dõi dây chuyền thực phẩm từ sản xuất ban đầu đến

Khóa luận tốt nghiệp

người sử dụng cuối cùng, nhấn mạnh các hoạt động kiểm soát vệ sinh mấu chốt tại mỗi giai đoạn và kiến nghị phương pháp phân tích mối nguy hiểm và điểm kiểm soát trọng yếu ở những nơi có điều kiện áp dụng để nâng cao tính an toàn thực phẩm.

Nội dung của GMP đề cập đến các vấn đề sau: Nhà xưởng và phương tiện chế biến; Kiểm soát vệ sinh nhà xưởng; Kiểm soát quá trình chế biến; Yêu cầu về con người; Kiểm soát bảo quản phân phối

Phương thức áp dụng HTQLCL GMP:

Định ra các tiêu chuẩn thực hành; Huấn luyện tất cả các bộ phận doanh nghiệp thực hành các tiêu chuẩn này; củng cố kiến thức về HTQLCL GMP đã được đào tạo; Tiến hành kiểm toán trên 3 tiêu chuẩn: cá nhân tự đánh giá, kiểm toán nội bộ do phòng đảm bảo chất lượng tiến hành, kiểm toán bên ngoài gồm kiểm toán FDA, tư vấn đánh giá thực trạng áp dụng GMP của doanh nghiệp hoặc doanh nghiệp đóng vai trò là nhà kiểm toán nhà cung cấp; Dựa trên kết quả kiểm toán xem xét, hiệu chỉnh các tiêu chuẩn.

3. Hệ thống quản lý chất lượng theo HACCP – Xác định điểm kiểm soát tới hạn và phân tích các mối nguy (Hazard Analysis Critical Control Point)

HACCP đã được hình thành vào những năm 1960 khi công ty Pillsbury của quân đội Mỹ và cơ quan nghiên cứu hàng không Mỹ NASA cùng phối hợp tìm cách sản xuất các thực phẩm an toàn cho các chương trình không gian.

HACCP chú trọng vào việc kiểm soát tại các công đoạn và dùng các kỹ thuật giám sát thường xuyên tại các điểm kiểm soát trọng yếu ngay từ các bước đầu tiên trong quá trình chế biến.

Năm 1974 những nguyên tắc của HACCP đã được cơ quan Thực phẩm và Dược phẩm Mỹ (FDA) thực hiện đầy đủ với các loại thực phẩm đóng hộp. Vào

những năm 80 phương thức này đã được nhiều công ty thực phẩm có tiếng khác triển khai áp dụng.

Khóa luận tốt nghiệp

Hệ thống HACCP bao gồm 7 nguyên tắc cơ bản như sau:

Nguyên tắc 1. Phải phân tích được mối nguy hại

Xác định các nguy hại hoặc tiềm năng nguy hại có liên quan tại tất cả các giai đoạn sản xuất thực phẩm; từ khâu sản xuất nguyên liệu xử lý, chế biến, phân phối cho đến khâu tiêu thụ cuối cùng. Đánh giá khả năng dễ xảy ra các mối nguy hại và xác định các giải pháp để kiểm soát chúng.

Nguyên tắc 2. Xác định các điểm kiểm soát tới hạn (CCPs)

Xác định các điểm/ thủ tục/các bước thao tác tại đó cần được kiểm soát để loại bỏ các mối nguy hại hoặc hạn chế một cách khả dĩ khả năng xảy ra của chúng.

Nguyên tắc 3: Xác lập các ngưỡng tới hạn

Xác lập các ngưỡng tới hạn để đảm bảo các điểm kiểm soát tới hạn (CCPs) vẫn trong tình trạng được kiểm soát.

Nguyên tắc 4: Thiết lập hệ thống giám sát tình trạng được kiểm soát của các ngưỡng tới hạn

Xác lập hệ thống thử nghiệm hoặc quan trắc địa định kỳ để giám sát tình trạng được kiểm soát của các điểm kiểm soát tới hạn (CCPs).

Nguyên tắc 5: Nêu các hoạt động khắc phục cần phải tiến hành khi việc giám sát cho thấy một điểm CCP cụ thể không ở tình trạng được kiểm soát.

Nguyên tắc 6: Nêu các thủ tục để thẩm tra, khẳng định rằng hệ thống HACCP đang tiến triển tốt.

Nguyên tắc 7: Thiết lập các tài liệu liên quan đến mọi thủ tục, mọi báo cáo sao cho phù hợp với 6 nguyên tắc trên và phù hợp cho việc áp dụng chúng.

Việc áp dụng HACCP được tiến hành theo các bước sau đây:

- Định rõ và giới hạn phạm vi áp dụng HACCP trong toàn bộ dây chuyền
- Thiết lập một nhóm hoạt động về HACCP
- Mô tả sản phẩm

- Nêu rõ mục đích sử dụng
- Xây dựng sơ đồ quy trình sản xuất
- Thẩm định sơ đồ quy trình ngay tại hiện trường thực tế của quá trình sản

Khóa luận tốt nghiệp

xuất. Liệt kê tất cả các mối nguy hại có liên quan tại mỗi bước, tiến hành phân tích chúng và cân nhắc mọi biện pháp để kiểm soát các mối nguy hại đã được chỉ ra.

- Xác định các điểm kiểm soát tới hạn. Thiết lập các ngưỡng tới hạn cho từng điểm kiểm soát CCP.
- Thiết lập hệ thống theo dõi giám sát cho từng điểm kiểm soát.
- Thiết lập các hành động khắc phục
- Thiết lập các thủ tục kiểm tra
- Thiết lập phương thức tài liệu hoá và lưu giữ chúng

Các chuyên gia về chất lượng cho rằng các cơ sở chế biến thực phẩm nên áp dụng cả GMP, HACCP, ISO 9000. Nếu có thể, ba hệ thống này sẽ tạo ra ngôi nhà chất lượng bền vững cho cơ sở. Có thể ví GMP là nền tảng, ISO 9000 là những trụ cột và HACCP là mái nhà. Một cơ sở chế biến thực phẩm áp dụng cả ba hệ thống này chắc chắn sản phẩm của họ sẽ thắng được trong cuộc cạnh tranh trên thương trường.

Tất cả các doanh nghiệp và các ngành muốn áp dụng thành công HACCP đều phải tuân thủ những nguyên tắc về vệ sinh thực phẩm – GMP trước. Chính vì điều này mà người ta gọi GMP là hệ thống tiền đề, còn HACCP là hệ thống hỗ trợ cho các cơ sở đã áp dụng GMP những muốn làm tốt hơn. Muốn áp dụng HACCP thì các cơ sở phải bắt buộc áp dụng GMP trước, không có GMP thì không thể có HACCP.

4. Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 14000

Vấn đề môi trường ngay từ những năm 1980 đã là một chủ đề gây tranh cãi gay gắt trên các diễn đàn quốc tế. Nguyên nhân rất nhiều và nổi cộm như: tình trạng trái đất nóng lên, sự huỷ hoại tầng ô-zôn, sự chặt phá rừng nghiêm trọng, rác thải bừa bãi... Yếu tố môi trường ngày càng có ảnh hưởng lớn tới sức cạnh tranh của sản phẩm của doanh nghiệp. Với sự tin tưởng của cộng đồng

quốc tế, tổ chức ISO đã đi một bước đột phá về đối tượng Tiêu chuẩn hoá truyền thống (là lĩnh vực tiêu chuẩn hoá không mang bản chất kỹ thuật và/hoặc khoa

Khóa luận tốt nghiệp

học một cách thuần túy) để bắt tay vào xây dựng bộ Tiêu chuẩn về môi trường, đáp ứng mong mỏi của hàng loạt các quốc gia là quan tâm hơn nữa đến môi trường sinh thái.

Bộ tiêu chuẩn ISO 14000 ra đời nhằm giúp các công ty tại các quốc gia đáp ứng mục tiêu “phát triển bền vững” : Bền vững về kinh tế, Bền vững về xã hội; Bền vững về chất lượng; Bền vững về tài nguyên và không gây tác động xấu đến môi trường.

Tương tự như đặc thù của các tiêu chuẩn ISO 9000 là tiếp cận quá trình chứ không phải chú trọng tới kết quả, bộ tiêu chuẩn ISO 14000 không tự đảm bảo cho việc cải thiện các kết quả hoạt động môi trường của quá trình sản xuất sản phẩm mà nó chỉ đảm bảo sự phù hợp đối với HTQLMT đã được chấp nhận và với chính sách môi trường đã được công bố để thực hiện tối thiểu các yêu cầu của các quy định quản lý quốc gia về môi trường. Bộ tiêu chuẩn này đề cập đến 6 lĩnh vực chính:

- Hệ thống quản lý môi trường (EMS): ISO 14001, 14004
- Đánh giá (kiểm toán) môi trường (EA): ISO 14010, 14011, 14012
- Đánh giá kết quả hoạt động môi trường (EPE): ISO 14031
- Ghi nhãn môi trường (EL): ISO 14020, 14021, 14022, 14023, 14024
- Đánh giá chu trình sống của sản phẩm (LCA): ISO 14040, 14041, 14042, 14043
- Các khía cạnh môi trường trong tiêu chuẩn của sản phẩm (EAPS): ISO 14060

Những nội dung trên được cấu trúc thành 3 mảng chính sau:

** Hệ thống quản lý gồm 2 tiêu chuẩn chính:*

ISO 14001 – Hệ thống quản lý môi trường – yêu cầu kỹ thuật với hướng dẫn sử dụng

ISO 14004 – Hệ thống quản lý môi trường – Hướng dẫn chung về nguyên tắc, hệ thống và kỹ thuật hỗ trợ

** Các công cụ đánh giá và kiểm tra: gồm 4 tiêu chuẩn về Đánh giá tính năng*

Khóa luận tốt nghiệp

hoạt động môi trường, và kiểm toán môi trường

* *Các công cụ hỗ trợ định hướng sản phẩm:* gồm 9 tiêu chuẩn về Đánh giá chu trình sống và Nhãn môi trường.

Ngoài ra, bộ ISO 14000 có thể thể hiện theo 2 quan điểm đánh giá như sau:

* *Đánh giá tổ chức cơ sở:* gồm HTQLMT, kiểm toán môi trường, đánh giá kết quả hoạt động môi trường nhằm đưa ra các hướng dẫn để xây dựng một

HTQLMT.

* *Đánh giá sản phẩm:* gồm các khía cạnh môi trường trong các tiêu chuẩn về sản phẩm, ghi nhãn môi trường và đánh giá chu trình sống của sản phẩm. Nó đặt ra nhiệm vụ cho các công ty phải lưu ý đến các thuộc tính của môi trường sản phẩm ngay từ khâu thiết kế đến khâu thải bỏ sản phẩm.

ISO 14001 là tiêu chuẩn nằm trong Bộ tiêu chuẩn ISO 14000 quy định các yêu cầu đối với HTQLMT. Cơ cấu thực hiện hệ thống quản lý môi trường bao gồm xây dựng chính sách môi trường, sự cam kết của lãnh đạo được truyền đạt tới toàn thể cán bộ (thể hiện bằng văn bản), đánh giá kiểm tra theo định kỳ, các biện pháp phòng ngừa, cải tiến đáp ứng các yêu cầu đặt ra trong chính sách môi trường của doanh nghiệp.

Lợi ích của việc thực hành và chứng nhận ISO 14000:

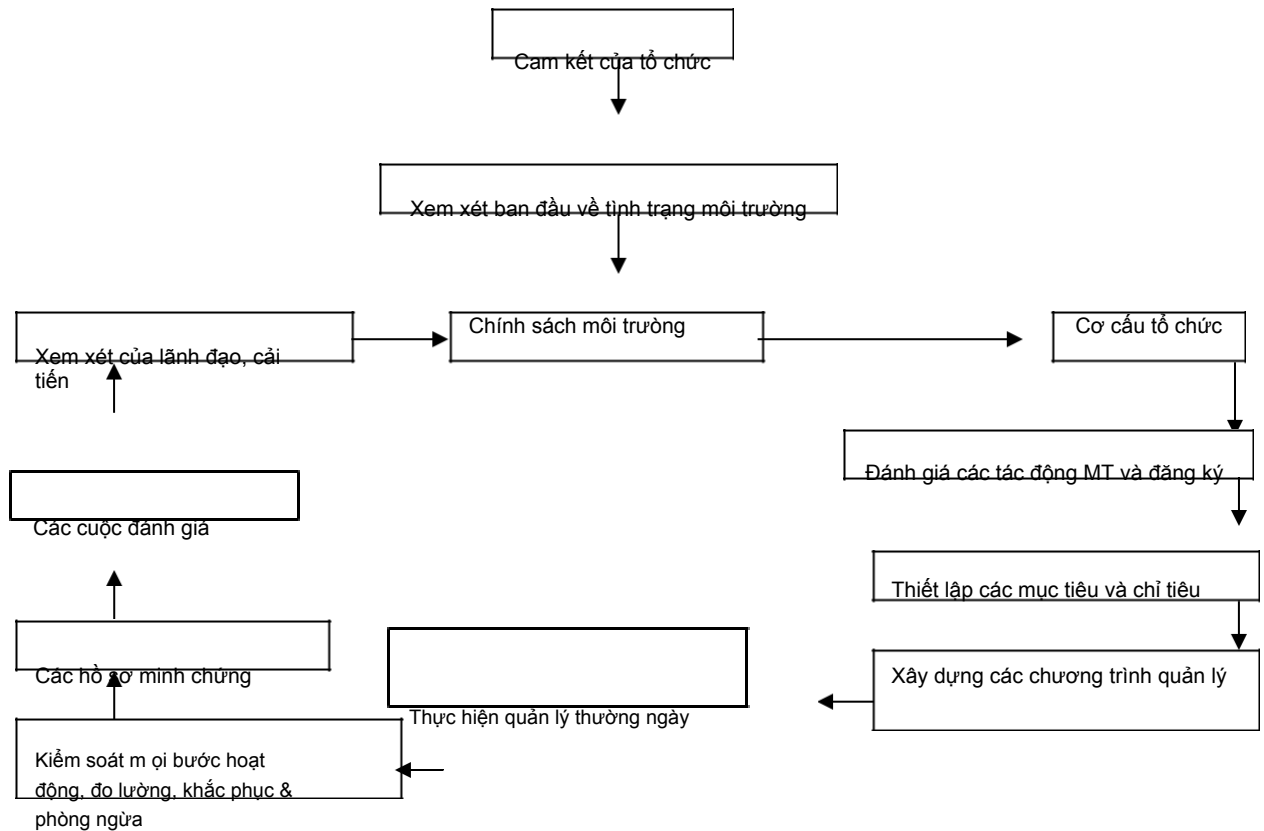
Trước hết là các lợi ích nội bộ như tiết kiệm chi phí, giảm tình trạng chồng chéo công việc thông qua việc cải tiến quản lý các vấn đề môi trường. ISO 14000 cung cấp một cơ chế để kiểm soát các phương pháp quản lý hiện có, hỗ trợ đào tạo các nhân viên về trách nhiệm của họ đối với việc bảo vệ và cải thiện môi trường. Người lao động được đảm bảo làm việc trong một môi trường đã được kiểm soát ô nhiễm.

Lợi ích ngoài công ty. Các chính sách và cam kết việc đảm bảo và xử lý vấn đề môi trường vẫn được xem là một nhân tố để thu hút các nhà đầu tư cũng như khách hàng của công ty. ISO 14000 đã trở thành một nhân tố không thể

thiếu trong hoạt động kinh doanh và là “giấy thông hành” để doanh nghiệp dự thầu quốc tế cũng như vươn ra thị trường khu vực và thế giới.

Khoá luận tốt nghiệp

Dưới đây là sơ đồ HTQLMT theo tiêu chuẩn của Anh:



5. Hệ thống quản lý chất lượng toàn diện TQM (Total Quality Management)

Nói đến HTQCL toàn diện TQM không thể không nói tới *hệ thống kiểm soát chất lượng toàn diện TQC* – tiền đề của TQM.

TQC là một hoạt động văn bản hoá mang tính chất hệ thống để nhất thể hoá các nỗ lực phát triển chất lượng, duy trì và cải tiến chất lượng của các nhóm khác nhau vào một tổ chức sao cho các hoạt động marketing, kỹ thuật, sản xuất và dịch vụ có thể tiến hành một cách kinh tế nhất, cho phép thoả mãn hoàn toàn khách hàng. Nhờ HTQL này mà mỗi cán bộ, nhân viên đều hiểu về chất lượng và nhận thức được rằng họ có trách nhiệm tạo ra một sản phẩm không có sai sót cho đồng nghiệp ở dây chuyền sau, vì thế chất lượng được xây dựng trong mọi khâu của quy trình sản xuất chứ không phải ở trong khâu kiểm tra cuối cùng.

Mô hình quản lý chất lượng toàn diện (TQM) của Nhật bản được nhiều nước trên thế giới đánh giá là một hệ thống quản lý chất lượng mang lại hiệu quả

cao. Việc áp dụng thành công TQM đã đưa Nhật bản trở thành một cường quốc về kinh tế và chất lượng chỉ sau vài thập niên, bắt đầu từ thập niên 60. Theo gương Nhật, nhiều quốc gia đã và đang xúc tiến áp dụng TQM.

Khóa luận tốt nghiệp

Quản lý chất lượng toàn diện (TQM) – theo định nghĩa của tổ chức Tiêu chuẩn hoá Quốc tế ISO - là một phương pháp quản lý của một tổ chức, định hướng vào chất lượng, dựa trên sự tham gia của mọi thành viên nhằm đem lại sự thành công dài hạn, thông qua sự thoả mãn khách hàng và lợi ích của mọi thành viên của công ty đó và xã hội.

TQM được phát triển trên cơ sở của TQC do ông Feigenbaum (quốc tịch Mỹ) xây dựng từ năm 1950 khi ông làm việc ở hãng General Electric với tư cách là người lãnh đạo hãng chịu trách nhiệm về quản lý chất lượng và quản lý nghiệp vụ sản xuất.

TQM là bước hoàn thiện của TQC với những ý tưởng cơ bản sau đây:

Chất lượng chứ không phải lợi nhuận nhất thời là trên hết; Quản lý chất lượng là trách nhiệm của mỗi người, mỗi bộ phận trong công ty; Quản lý chất lượng toàn diện chỉ đạt được kết quả nếu doanh nghiệp tạo ra được mọi điều kiện cần thiết để có chất lượng trong toàn bộ hệ thống như chất lượng trong đào tạo, hành vi, thái độ cư xử nội bộ, với khách hàng, chất lượng trong thông tin, tổ chức, phương tiện, công cụ trên cơ sở sử dụng tốt vòng quản lý P-D-C-A (Kế hoạch – Thực hiện – Kiểm tra – Hành động khắc phục); Hoạt động của các nhóm chất lượng là một phần cấu thành của quản lý chất lượng toàn diện. Theo giáo sư Noriakikano (Trường Đại học tổng hợp Tokyo, chuyên gia QLCL của Nhật) thì TQM mang tính *Khoa học, Hệ thống và Toàn diện*.

Nội dung cơ bản của hệ thống quản lý chất lượng toàn diện TQM cũng đồng thời là trình tự căn bản để xây dựng hệ thống TQM cho bất kỳ một doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh hay dịch vụ và đặc biệt là doanh nghiệp sản xuất công nghiệp nào, đó là:

Nhận thức về tầm quan trọng của TQM trong doanh nghiệp và nguyên lý áp dụng; *Cam kết* của lãnh đạo, các cấp quản lý và toàn thể nhân viên trong doanh nghiệp theo đuổi các chương trình và mục tiêu về chất lượng; *Tổ chức bộ máy sản xuất*, đặt đúng người vào đúng chỗ, phân định rõ trách nhiệm của từng người; *Đo lường*, đánh giá về mặt định lượng những cải tiến, hoàn thiện chất

Khóa luận tốt nghiệp

lượng cũng như những chi phí do những hoạt động không chất lượng gây ra; *Hoạch định chất lượng; Thiết kế chất lượng; Hệ thống quản lý chất lượng*: Xây dựng chính sách chất lượng, các phương pháp, thủ tục và quy trình để quản lý các quá trình hoạt động của doanh nghiệp; *Sử dụng các phương tiện thống kê* để theo dõi các quá trình và sự vận hành của hệ thống chất lượng; *Tổ chức các nhóm chất lượng; Sự hợp tác giữa các nhóm; Đào tạo và tập huấn thường xuyên* cho mọi thành viên của doanh nghiệp về nhận thức cũng như kỹ năng thực hiện công việc; *Lập kế hoạch thực hiện TQM*.

6. Các hệ thống quản lý chất lượng khác

6.1. Hệ thống quản lý chất lượng QS-9000

Có hiệu lực từ năm 1994, QS-9000 là một ứng dụng công nghiệp độc đáo do 3 nhà sản xuất xe hơi đề xướng (DaimlerChrysler, Ford và GM) nhằm làm hài hoà các yêu cầu của hệ thống chất lượng bằng cách cung cấp một hệ thống chất lượng phổ thông cho các nhà cung cấp.

QS-9000 là phần bổ trợ của ISO 9000:1994. Đây là mô hình QLCL được thiết kế sâu cho ngành ô tô, tạo ra nền tảng cho sự ra đời của những sản phẩm đặc biệt. Tiêu chuẩn ISO 9001 được chấp nhận là cơ sở cho tiêu chuẩn này. Mục tiêu của QS-9000 là phát triển hệ thống chất lượng cơ bản trên cơ sở cải tiến liên tục, ngăn ngừa sự không phù hợp, giảm thiểu sản phẩm phế thải và tái chế của các nhà cung cấp. QS-9000 được hỗ trợ bởi một bộ các quy định hướng dẫn bổ sung do AIAG ban hành.

Tuy nhiên theo đại diện của Phòng Giám sát Ô-tô Quốc tế (IAOB) thì QS-9000:1998 sẽ không còn giá trị sau ngày 15/12/2006 và sẽ được thay thế bằng bộ tiêu chuẩn ISO/TS 16949:2002.

6.2. Hệ thống quản lý chất lượng Q-base

Để đáp ứng nhu cầu QLCL của các đơn vị vừa và nhỏ cũng như các công ty mới bắt đầu thực hiện QLCL. Hệ thống Q-Base có cùng nguyên lý như ISO

Khóa luận tốt nghiệp

9000 nhưng đơn giản hơn và dễ áp dụng hơn. Hệ thống Q-Base đưa ra các chuẩn mực cho một loại hình hệ thống chất lượng và có thể áp dụng cho một phạm vi rộng rãi các lĩnh vực công nghiệp và kinh tế.

Hệ thống Q-Base đề cập đến các lĩnh vực chủ yếu trong quản lý chất lượng: chính sách và chỉ đạo về chất lượng, xem xét hợp đồng với khách hàng, quá trình cung ứng, kiểm soát nguyên vật liệu, kiểm soát quá trình, kiểm soát thành phần, xem xét đánh giá nội bộ, kiểm soát tài liệu, đào tạo, cải tiến chất lượng.

Hệ thống Q-Base chưa phải là tiêu chuẩn quốc tế như ISO 9000 nhưng đang được thừa nhận rộng rãi, làm chuẩn mực để chứng nhận các hệ thống đảm bảo chất lượng. Quá trình chứng nhận Q-Base cũng rất đơn giản, không đòi hỏi chi phí cao và thời gian nhiều như chứng nhận ISO 9000.

Mặc dù đơn giản và dễ áp dụng, nhưng Q-Base chứa đựng đầy đủ những yếu tố cơ bản của một hệ thống chất lượng, giúp doanh nghiệp kiểm soát được các lĩnh vực chủ chốt trong hoạt động của công ty. Nó tập trung vào việc phân công trách nhiệm và giao quyền hạn và khiến cho mọi nhân viên chịu trách nhiệm về hành động của mình. Trong quá trình áp dụng, nếu vì lý do quản lý nội bộ hay do yêu cầu của khách hàng, công ty thấy yêu cầu đó là cần thiết thì có thể mở rộng để dần dần có thể thoả mãn mọi yêu cầu của ISO 9000. Bởi vậy Q-Base rất linh hoạt và không hề có mâu thuẫn gì với các hệ thống quản lý chất lượng khác như ISO 9000 hay Quản lý Chất lượng toàn diện (TQM). Q-Base cũng rất có ích cho các công ty cung ứng chuyên cung ứng cho các công ty lớn hơn đã được chứng nhận theo ISO 9000.

6.3. Hệ thống quản trị trách nhiệm xã hội SA 8000 (Social Accountability)

SA 8000 là tiêu chuẩn quốc tế về trách nhiệm xã hội do Hội đồng Công nhận Quyền ưu tiên Kinh tế – CEPAA ban hành năm 1997. Đây là một tiêu chuẩn quốc tế được xây dựng nhằm cung cấp hỗ trợ về kỹ thuật và nâng cao nhận thức để cải thiện điều kiện làm việc trên toàn cầu và được xây dựng dựa

Khóa luận tốt nghiệp

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. Có khả năng áp dụng cho các nước công nghiệp, đang phát triển, các doanh nghiệp quy mô lớn, vừa và nhỏ.

Các mục tiêu của SA 8000: Đảm bảo tính đạo đức của các hàng hoá và dịch vụ; Cải thiện các điều kiện làm việc một cách tổng thể; Cung cấp tiêu chuẩn chung cho mọi loại hình kinh doanh các lĩnh vực của đất nước;

Nội dung của SA 8000 dựa trên các yêu cầu của SA 8000 như không sử dụng lao động trẻ em, không cưỡng bức lao động, đảm bảo sức khỏe, vệ sinh an toàn lao động, đảm bảo quyền tự do công đoàn và thoả ước lao động tập thể, không phân biệt đối xử về giới tính, dân tộc, thành phần xã hội, tín ngưỡng, thoả ước lao động tập thể; Các hình phạt; Thời gian làm việc; Tiền lương, thu nhập; Xem xét của lãnh đạo; Thoả ước về trả công bình đẳng; Công ước về phục hồi nghề nghiệp; Công ước về lao động tại gia...

Hệ thống quản trị trách nhiệm xã hội theo tiêu chuẩn SA 8000 cũng được thực hiện dựa trên chu trình P-D-C-A (lập kế hoạch - Thực hiện - Kiểm tra - Hành động khắc phục).

Một nhà cung cấp có thể có lợi từ việc áp dụng SA 8000 như thu được lợi thế trong cạnh tranh; không bị ảnh hưởng bởi các yếu tố xã hội; giảm chi phí cho các yêu cầu khác nhau; cơ hội mua hàng tại chỗ; công ty có một vị thế tốt hơn trong thị trường lao động; dễ dàng thu hút được các cán bộ được đào tạo chuyên sâu và có kỹ năng; yếu tố thành công trong thiên niên kỷ mới; cán bộ công nhân viên sẽ trung thành và tận tụy hơn với công ty; tăng năng suất của tổ chức với quan hệ khách hàng tốt hơn và trong thời gian dài người tiêu dùng tín nhiệm hơn.

6.4. Chương trình quản lý chất lượng “5S”

Chương trình 5S là một chương trình do các chuyên gia về chất lượng Nhật Bản đưa ra để liên tục nâng cao năng suất và chất lượng sản phẩm, là nền tảng cơ sở để thực hiện các hệ thống quản lý chất lượng & môi trường theo tiêu

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Khóa luận tốt nghiệp

chuẩn và quy định quốc tế. 5S là những chữ cái đầu của những từ gốc Nhật bản được phiên âm La tinh “Seiri”, “Seiton”, “Seiso”, “Seiketsu”, “Shitsuke”, dịch sang tiếng Việt là “Sàng lọc”, “Sắp xếp”, “Sạch sẽ”, “Săn sóc”, “Sẵn sàng”.

Seiri: sàng lọc những cái không cần thiết tại nơi làm việc và loại bỏ chúng.

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

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

Seiketsu: là luôn luôn săn sóc, giữ gìn vệ sinh nơi làm việc bằng cách liên tục thực hiện Seiri - Seiton - Seiso.

Shitsuke: là tạo cho mọi người có thói quen tự giác làm việc tốt và luôn tuân thủ nghiêm ngặt các quy định tại nơi làm việc.

Thực hiện 5S sẽ đem lại: Năng suất, chất lượng, an toàn lao động, tinh thần lao động cao, giao hàng đúng hạn, đảm bảo sức khỏe, tiện lợi, chất lượng cuộc sống

7. Một số tổ chức chứng nhận chất lượng quốc tế có uy tín

Nhiều nước có các Tổ chức chứng nhận, hầu hết là Tổ chức phi chính phủ, thực hiện việc đánh giá, chứng nhận theo yêu cầu của khách hàng về đối tượng và nội dung cần chứng nhận thông qua Hợp đồng dịch vụ. Đánh giá chứng nhận các Hệ thống quản lý chất lượng như ISO 9000, HACCP, Quản lý môi trường ISO 14000, quản lý trách nhiệm xã hội SA 8000 chỉ là một phần của hoạt động chứng nhận. Một số tổ chức chứng nhận quốc tế đã và đang hoạt động khá mạnh, kể cả ở Việt Nam như:

- Tổ chức chứng nhận của Anh BVQI
- Tổ chức chứng nhận của Singapore PSB
- Tổ chức chứng nhận của Pháp AFAQ
- Tổ chức chứng nhận của Hà Lan DNV

- Và một số tổ chức khác.

Khóa luận tốt nghiệp

Vì yêu cầu cao của hoạt động chứng nhận nên gần như theo Thông lệ Quốc tế các Tổ chức chứng nhận phải đảm bảo ít nhất hai điều kiện:

Một là phải có đủ chuyên gia có kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm, được đào tạo và cấp bằng là Đánh giá viên (Auditor) hay Trưởng đánh giá (Lead Auditor) của một Tổ chức đào tạo nào đó.

Hai là bản thân Tổ chức Chứng nhận được một tổ chức công nhận nào đó đánh giá, công nhận.

Trong xu thế toàn cầu hoá, mở rộng giao dịch tự do, mong muốn chung của các nước là tạo được một cơ chế, luật chơi nhằm đảm bảo nguyên tắc: “*Một tiêu chuẩn, một thử nghiệm, được chấp nhận ở mọi nơi*”, như vậy sẽ giảm nhiều chi phí và thủ tục trong quan hệ với nhau. Đó là lý do chính xuất hiện và phát triển ngày càng mạnh hoạt động chứng nhận. Đánh giá, chứng nhận Hệ thống quản lý chất lượng không thay thế cho đánh giá, chứng nhận sản phẩm cụ thể, nhưng nơi nào được đánh giá, chứng nhận Hệ thống Quản lý chất lượng thì được các bên đối tác tin tưởng, yên tâm hơn về chất lượng sản phẩm nơi đó cung cấp.

III/ KINH NGHIỆM CỦA MỘT SỐ NƯỚC TRÊN THẾ GIỚI VỀ VIỆC ÁP DỤNG CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QUỐC TẾ

1. Tình hình triển khai áp dụng một số hệ thống quản lý chất lượng trên thế giới

Tính đến cuối tháng 12/1999 đã có 343.643 chứng chỉ ISO 9000 được cấp cho các doanh nghiệp và tổ chức trên thế giới, tăng thêm 9 nước và 71.796 chứng chỉ (26,4%) so với tổng số đến cuối năm 1998.

Riêng ở khu vực châu á, tốc độ phát triển đã tăng khá mạnh trong những năm gần đây, đặc biệt là Trung Quốc, Nhật bản và Hàn quốc.

Qua bảng dưới đây ta có thể thấy được sự gia tăng liên tục các con số của các doanh nghiệp đạt chứng chỉ ISO 9000 và ISO 14000 trong năm 2001 trên toàn thế giới

Bảng 2:

Khóa luận tốt nghiệp

Bảng 1: Số chứng chỉ ISO được cấp trên toàn thế giới năm 2000-2001

Số chứng chỉ/năm	Số doanh nghiệp đạt cc		Số nước có chứng chỉ được cấp		Tỷ lệ doanh nghiệp đạt chứng chỉ
Năm	2001	2000	2001	2000	Tăng so 2000
ISO 9000	510.616	408.631	161	158	24,96
ISO 14000	36,765	22.897	112	98	60,57

Nguồn: Khảo sát chứng chỉ ISO 9000
:

Kết quả điều tra trên đây của Tổ chức tiêu chuẩn hoá Quốc tế cho thấy số doanh nghiệp đạt chứng chỉ ISO 9000 tính đến năm 2001 là 510.616, tăng 24,96% so với số liệu năm 2000. Số nước được cấp chứng chỉ tăng thêm 3 nước so với năm 2000.

Về cơ cấu các nước được cấp chứng chỉ thì khu vực Châu Âu có nhiều doanh nghiệp đạt chứng chỉ nhất (220.127 doanh nghiệp, chiếm 53% thế giới). Vùng viễn đông có 29.879 doanh nghiệp, trong đó Trung Quốc, Nhật & Hàn quốc chiếm 21.204 chứng chỉ. Trung quốc dẫn đầu.

Số doanh nghiệp ở các quốc gia đạt chứng chỉ ISO 9000 trong năm 2000

Nước	Doanh nghiệp
Trung quốc	10.548
Italia	9.298
Nhật	6.765
Hàn quốc	3.877
Tây ban Nha	3.877
Cộng hoà Czech	2.355

Nguồn: Khảo sát chứng chỉ ISO

Từ khi bộ tiêu chuẩn này ra đời năm 1987 cho đến tháng 7/2000, đã có 408.631 tổ chức áp dụng ở 158 quốc gia và đạt gần 15.886 chứng chỉ.

Trong khi đó, tính đến cuối năm 2001, số doanh nghiệp trên toàn thế giới đạt *chứng chỉ ISO 14000* là 36.765, tăng 13,868 chứng chỉ so với năm 2000.

Khóa luận tốt nghiệp

Con số các nước có chứng chỉ này đã tăng từ 98 đến 112 nước (bảng 1). Châu Âu và Viễn đông là khu vực gia tăng nhiều nhất chứng chỉ ISO. Số chứng chỉ ISO 14000 tăng ở châu Âu là 3.656 chiếm 48,13%, viễn đông tăng 3.531 chứng chỉ hay tăng với mức tỷ lệ là 34.42%.

Năm 2000, 6 quốc gia đứng đầu về chứng chỉ ISO 14000 xếp theo thứ tự là Nhật, Anh, Thụy điển, Mỹ, Hà lan và Uc.

2. Giới thiệu kinh nghiệm của một số nước trên thế giới về việc hỗ trợ doanh nghiệp triển khai áp dụng các hệ thống quản lý chất lượng quốc tế.

2.1. Kinh nghiệm của Mỹ:

Mỹ là quốc gia đi đầu trong số các nước công nghiệp phát triển trong việc hình thành các cơ lý thuyết và thực hành về QLCL và áp dụng hệ thống QLCL. Kinh nghiệm QLCL của Mỹ được phổ biến rộng rãi ở Bắc Mỹ, Tây Âu và lan truyền tới các châu lục khác nhau...

Ngay từ giữa thế kỷ 19, Mỹ đã tiến hành rộng rãi cơ khí hóa và tiêu chuẩn hóa hàng loạt ngành công nghiệp. Điều đó đã khiến nhiều nhà công nghiệp, nhà kinh tế Anh phải đau đầu tìm hiểu vì sao mà một số ngành công nghiệp Mỹ lại phát triển nhanh hơn Anh- nước lúc đó đang dẫn đầu về phát triển công nghiệp trên thế giới.

Các mối tác động lẫn nhau giữa việc tăng dân số (với nguồn lao động di cư trẻ, có trình độ, có tay nghề), mở rộng thị trường với việc đẩy mạnh tiến bộ kỹ thuật, tập trung hóa và chuyên môn hoá sản xuất đã dẫn tới việc Mỹ nhanh chóng vượt qua các cường quốc công nghiệp khác về qui mô tiêu chuẩn hóa sản phẩm công nghiệp.

Mỹ là nước đầu tiên áp dụng hệ thống QLCL không chỉ trong sản xuất các thành phẩm mà còn trong các phần cấu thành của máy móc. Trong đại chiến thế giới II, ngành công nghiệp Mỹ phát triển nhanh chóng. Nhu cầu lớn về vũ khí, vật tư đã lôi cuốn một số lượng lớn lao động. Tay nghề và kỷ luật yếu kém

Khoá luận tốt nghiệp

của những người chưa được đào tạo này đã làm suy giảm chất lượng sản phẩm. Vấn đề đào tạo đã được các tổ chức của nhà nước và tư nhân rất quan tâm và đầu tư nhằm khắc phục nhược điểm này. Nhiều giáo sư, chuyên gia trong lĩnh vực chất lượng được mời giảng dạy tại các cơ quan nhà nước như Bộ quốc phòng và các nhà máy, công ty tư nhân.

Kinh nghiệm của Mỹ trong các hoạt động áp dụng các hệ thống QLCL là: tiến hành kết hợp các hoạt động tiêu chuẩn hóa, chuyên môn hóa...; Nghiên cứu áp dụng đồng bộ hệ thống QLCL trong mô hình hoạt động thiết kế- sản xuất- lắp đặt- triển khai...Tiến hành đồng bộ cùng các hoạt động đào tạo, tuyên truyền, nghiên cứu áp dụng các hệ thống QLCL trong các doanh nghiệp...cùng với đào tạo, việc hình thành các câu lạc bộ QLCL, các tạp chí về chất lượng đã góp phần giới thiệu, phát triển các nghiên cứu tiên bộ áp dụng trong QLCL. Theo điều tra mới nhất của Tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế, đến ngày 31/12/2000, trên 4000 chứng nhận ISO 9000 và ISO 14000 đã được cấp cho các tổ chức, công ty Mỹ.

2.2. Kinh nghiệm của Nhật bản:

Vào tháng 5/1946, khi mà các phương pháp QLCL của Mỹ đã trở nên nổi tiếng khắp thế giới, Nhật Bản đã học tập ở các chuyên gia Mỹ những điều tinh túy nhất và thực hiện một cách xuất sắc vào thực tế nước mình, tạo nên “ phương pháp QLCL kiểu Nhật “, đưa ngành công nghiệp Nhật Bản đi lên bằng con đường chất lượng, từ một vị trí thấp kém vươn lên dẫn đầu thế giới về chất lượng trong một khoảng thời gian ngắn khiến cả thế giới kinh ngạc và thán phục. Đây cũng là một bài học bổ ích cho các nước đang phát triển trong quá trình tiếp thu những thành tựu tiên tiến của nước ngoài.

Hoạt động áp dụng các hệ thống QLCL ở nhật bản:

Khởi đầu từ nghiên cứu và đào tạo, từ việc thành lập nhóm QLCL trực thuộc Liên hiệp các nhà khoa học và kỹ sư Nhật vào năm 1949. Với mục đích tổ chức các khóa học về QLCL, chính phủ Nhật Bản đã mời các chuyên gia hàng đầu thế giới về chất lượng như tiến sĩ W. E. Deming, giáo sư J.M. Juran sang để giảng dạy cho các nhà lãnh đạo doanh nghiệp nhằm thuyết phục họ quan tâm, tích cực

Khóa luận tốt nghiệp

tham gia hoạt động QLCL và áp dụng các hệ thống QLCL quốc tế.

Bên cạnh đó, việc khuyến khích phát hành các tạp chí về chất lượng đã góp phần quan trọng vào việc phổ biến kiến thức về áp dụng hệ thống QLCL và QLCL toàn diện TQM trong đông đảo công nhân viên.

Quan niệm làm việc không khuyết tật đã trở thành lương tâm của người Nhật và chính điều này đã làm cho Nhật trở thành cường quốc kinh tế trên thế giới, đó cũng chính là nội dung của hệ thống QLCL toàn diện.

Hàng năm, hội nghị về QLCL lại được tổ chức nhằm trao đổi kinh nghiệm giữa các công ty, xí nghiệp trong cả nước. Ban đầu, các hội nghị này chỉ dành cho các giám đốc và lãnh đạo nhưng từ năm 1962, hội nghị quản lý chất lượng đã được tổ chức cho các đốc công, người tiêu dùng và cho các lãnh đạo cấp cao

Từ những năm 60 cho đến nay, Nhật năm nào cũng đẩy lên phong trào “Tháng chất lượng” trong cả nước. Cứ vào tháng 11 hàng năm, người Nhật lại giương cao ngọn cờ chất lượng và tiến hành nhiều hình thức hoạt động sôi nổi trong hãng và với người tiêu dùng

Theo các chuyên gia chất lượng của Nhật thì ISO 9000 là mô hình quản lý chất lượng từ trên xuống dựa trên các hợp đồng và các nguyên tắc đề ra, còn TQM bao gồm những hoạt động độc lập từ dưới lên dựa vào trách nhiệm, lòng tin cậy và sự đảm bảo rằng hoạt động của nhóm chất lượng đạt hiệu quả.

Các chuyên gia Nhật cho rằng, các công ty nên áp dụng các mặt mạnh của hai hệ thống QLCL này. Đối với các công ty lớn đã áp dụng TQM thì nên làm sống động các hoạt động bằng hệ thống chất lượng ISO 9000. Còn đối với các công ty nhỏ hơn chưa áp dụng TQM thì nên áp dụng ISO 9000 và sau đó hoàn thiện và củng cố bằng TQM

ISO 9000 thúc đẩy việc hợp đồng và đề ra các qui tắc bằng văn bản, còn TQM là sự kết hợp sức mạnh của mọi người, mọi đơn vị để tiến hành các hoạt động cải tiến, hoàn thiện liên tục, tích tiểu thành đại tạo nên sự chuyển biến.

Theo điều tra mới nhất của Tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế, đến ngày

Khóa luận tốt nghiệp

31/12/2000, Nhật là nước có số công ty được cấp chứng nhận ISO 9000 đứng thứ ba trên thế giới là 21.329 chứng nhận, tăng 6.765 chứng nhận so với năm 1999. Đối với chứng nhận ISO 14000, Nhật là nước có số chứng nhận nhiều nhất, 5.556 chứng nhận, tăng 2.541 chứng nhận so với năm 1999.

2.3. Kinh nghiệm của Thái Lan

Thái lan là một quốc gia có bờ biển dài, thuận lợi để nuôi trồng và phát triển thủy sản. Để phát huy tiềm năng này, chính phủ Thái lan đã sớm dành sự quan tâm cho việc quản lý môi trường vì sự ô nhiễm môi trường tác động tiêu cực đến các hoạt động sống, sản xuất nói chung cũng như sản xuất thủy sản nói riêng. Chính phủ Thái lan đã ra một loạt các văn bản có liên quan như:

Cấm phá rừng ngập mặn để nuôi trồng thủy sản; Quy hoạch các vùng nuôi trồng thủy sản ở xa các khu vực canh tác nông nghiệp để tránh chất thải từ đầm nuôi thủy sản ảnh hưởng đến cây trồng; Khuyến khích các doanh nghiệp sản xuất áp dụng HTQL môi trường ISO 14000 thông qua các chính sách hỗ trợ; Mở các lớp đào tạo về áp dụng hệ thống QLMT ISO 14000, chương trình hoạt động vì môi trường nhằm khuyến khích người dân có ý thức về bảo vệ môi trường; Để bù lại những thiệt hại mà người dân, các cơ sở nuôi trồng, chế biến thủy sản khi thực hiện các chương trình môi trường và áp dụng hệ thống QLMT ISO 14000, chính phủ Tháilan đã hỗ trợ bằng cách chuyển giao kỹ thuật, đào tạo hướng dẫn nâng cao chất lượng sản phẩm thủy sản cho người nuôi. Sản phẩm có chất lượng sau đó sẽ được chính phủ mua lại và cung cấp cho các nhà sản xuất chế biến. Các cơ sở chế biến liên kết với người nuôi trồng thủy sản cải tiến phương pháp nuôi và kỹ thuật chế biến để sản phẩm dễ được chấp nhận tại các nước khác nhau trên thế giới. Các nhà chế biến thủy sản đã cố gắng nâng cao chất lượng sản phẩm giúp cạnh tranh trên thị trường quốc tế và cải thiện điều kiện sản xuất để giành được sự chấp nhận của thị trường thế giới bằng cách thực hiện các chương trình chất lượng như GMB, HACCP, ISO9000, ISO 14000...

Khóa luận tốt nghiệp

Khóa luận tốt nghiệp

CHƯƠNG II

**THỰC TRẠNG ÁP DỤNG CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
CỦA CÁC DOANH NGHIỆP VIỆT NAM.**

**I/ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG – CÔNG CỤ ĐỂ NÂNG CAO SỨC
CẠNH TRANH CỦA CÁC DOANH NGHIỆP TRONG BỐI CẢNH HỘI NHẬP**

**1. Tầm quan trọng của việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng đối
với khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp trong điều kiện hội nhập kinh tế.**

Năng lực cạnh tranh của một doanh nghiệp thể hiện ở năng lực tồn tại, duy trì và gia tăng lợi nhuận, thị phần trên thị trường cạnh tranh của các sản phẩm của doanh nghiệp. Khi đánh giá khả năng cạnh tranh của một doanh nghiệp, thường đánh giá đến khả năng đáp ứng 3 tiêu chí như sau: Chất lượng, Giá cả, Giao hàng.

Muốn có khả năng cạnh tranh, nâng cao được năng suất và chất lượng các doanh nghiệp này cần sớm thay đổi không chỉ về trang thiết bị, máy móc, đầu tư về vốn mà còn phải áp dụng phương pháp quản lý chất lượng mới, khoa học hơn phù hợp với điều kiện và yêu cầu đối với mỗi loại hình doanh nghiệp.

Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng chính là cơ sở cho việc đảm bảo chất lượng hàng hoá của doanh nghiệp. Muốn có chất lượng cao nhất thiết phải xây dựng và áp dụng các mô hình và hệ thống QLCL tiên tiến – một trong những công cụ để nâng cao sức cạnh tranh của doanh nghiệp. Hiện nay, có thể thấy rằng, chính sự ưu việt của hệ thống QLCL đã là sức hấp dẫn đối với các doanh nghiệp:

* HTQLCL mang lại lợi ích nhiều hơn khoản đầu tư mà doanh nghiệp bỏ ra

* Mục tiêu của HTQLCL là tập trung vào sự thoả mãn nhu cầu của khách hàng, điều đó có nghĩa là hệ thống hướng doanh nghiệp vào sự cải tiến liên tục, liên tục.

Khóa luận tốt nghiệp

* Bộ máy doanh nghiệp được vận hành linh hoạt đáp ứng yêu cầu đó và như vậy mỗi thành viên của doanh nghiệp đều phải ý thức cao về chất lượng.

Tất cả sự vận hành trôi chảy này sẽ giúp doanh nghiệp tạo ra sản phẩm phù hợp với thị trường, thu hút được khách hàng, nâng cao được thị phần và tất nhiên đó là cơ sở để tạo ra những khoản lợi nhuận, tăng sức cạnh tranh .

Công thức cạnh tranh thế giới dưới đây do tổ chức năng suất châu A-APO nêu ra cho thấy yếu tố chất lượng trong quá trình cạnh tranh giữ vai trò hàng đầu tăng khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp, tăng thị phần và lợi nhuận:

<i>Tài sản cạnh tranh</i>	<i>Quá trình cạnh tranh</i>	<i>Khả năng cạnh tranh</i>
- Cơ sở hạ tầng	- Chất lượng	- Thị phần
- Tài chính	- Thời gian	- Lợi nhuận
- Công nghệ	- Thỏa mãn khách hàng	- Tăng trưởng
- Con người	- Dịch vụ	- Tính dài hạn

Nguồn: Tổ chức năng suất châu A (APO)

Cạnh tranh là kết quả tổng hợp của toàn bộ các nỗ lực trong quá trình hoạt động của doanh nghiệp. Nghiên cứu áp dụng các hệ thống Quản lý chất lượng quốc tế chính là một trong những phương thức mà doanh nghiệp tiếp cận và tìm cách đạt được những thắng lợi trong sự cạnh tranh gay gắt trên thương trường, nhằm duy trì sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp.

Hiện nay, vấn đề chất lượng và quản lý chất lượng sản phẩm đã trở thành nhân tố chủ yếu trong chính sách kinh tế, trong hệ thống quản lý kinh tế thống nhất của nhiều quốc gia do nhận thức được mối liên quan giữa quản lý kinh tế và quản lý chất lượng

Quản lý kinh tế ở tầm vĩ mô cũng như vi mô, thực chất là một quá trình quản lý về mặt lượng, mặt chất và con người nhằm đạt được mục đích cuối cùng là khai thác mọi tiềm năng, sử dụng hợp lý và hiệu quả mọi nguồn lực, nâng cao

Khóa luận tốt nghiệp

năng suất lao động, nâng cao chất lượng sản phẩm, thỏa mãn tối đa nhu cầu của xã hội với chi phí thấp nhất.

Giáo sư Deming, sáng lập khoa thống kê chất lượng đã tổng kết qua thực tế áp dụng HTQLCL của các doanh nghiệp:

- * Áp dụng HTQLCL dẫn đến giảm chi phí do ít sai lỗi, ít phải tái chế lại sản phẩm, không lãng phí thời gian
 - * Thiết bị được huy động công suất cao hơn, giao nhận nhanh hơn, dẫn tới năng suất cao
 - * Chiếm lĩnh thị trường nhờ năng suất cao và giá thành hạ hơn, sản xuất kinh doanh đứng vững và phát triển thêm nhiều việc làm
- Do đó nâng cao được sức cạnh tranh của doanh nghiệp.

Theo giáo sư Salal-ur-Reman, chất lượng không còn là yếu tố kỹ thuật đơn thuần mà trở thành vấn đề mang tính chất chiến lược hàng đầu liên quan đến sự sống còn của doanh nghiệp, quyết định đến khả năng sinh lợi.

Theo số liệu thống kê của Tổ chức chất lượng quốc tế:

Những công ty có vị thế cao hơn về chất lượng đã thiết lập mức giá cao hơn 8% so với đối thủ cạnh tranh và mức thu hồi vốn đầu tư trung bình là 30% so với mức 20% của những công ty có thang bậc thấp hơn về chất lượng .

Khi chưa áp dụng các hệ thống QLCL, chi phí chất lượng ở các doanh nghiệp thường chiếm 25- 40% doanh thu. Chi phí này được trang trải chủ yếu cho việc xử lý sản phẩm không phù hợp (60- 65%); cho việc lập kế hoạch chất lượng, thu thập dữ liệu, kiểm soát các quá trình sản xuất kinh doanh và phân tích báo cáo (30- 35%), phần chi cho công tác phòng ngừa thường là rất nhỏ (5%).

Hệ thống quản lý chất lượng sẽ giảm đáng kể chi phí chất lượng nhờ nhận biết, giải quyết và ngăn ngừa các lỗi nảy sinh trong hoạt động sản xuất kinh doanh, nhờ giảm chi phí bảo hành hoặc sửa chữa sau bán hàng. Tất nhiên mức

độ giảm thực tế ở mỗi doanh nghiệp còn tùy thuộc vào tính hiệu quả của chính hệ thống của họ.

Hệ thống quản lý chất lượng giải phóng lãnh đạo khỏi các công việc sự

Khóa luận tốt nghiệp

vụ, lập kế hoạch khoa học cho việc thực hiện công việc, văn bản được thiết lập hệ thống, giải quyết các tồn tại và phòng ngừa sự tái diễn, cải tiến chất lượng thông qua thực hiện hệ thống và cung cấp bằng chứng khách quan cho khách hàng về chất lượng của đơn vị.

Ap dụng HTQLCL đáp ứng được những thách thức về chất lượng. Các HTQLCL giúp các doanh nghiệp xác định mục tiêu chất lượng trên cơ sở chu trình chất lượng bắt đầu bằng sự nhận thức rõ về yêu cầu khách hàng, thể hiện trong quá trình nghiên cứu triển khai, sản xuất, thiết lập một hệ thống văn bản ghi nhận đòi hỏi của khách hàng và khả năng đáp ứng nhu cầu đó.

Xây dựng hệ thống QLCL chính là chấp nhận luật chơi, hoà nhập vào thông lệ quốc tế. Khi áp dụng và được chứng nhận phù hợp với các tiêu chuẩn của HTQLCL quốc tế, doanh nghiệp xây dựng được lòng tin cho khách hàng , nâng cao uy tín trên thị trường quốc tế, thâm nhập thuận lợi hơn vào thị trường chủ yếu, doanh nghiệp có nhiều khả năng tham gia đấu thầu.

2. Hệ thống QLCL- công cụ để vượt qua các rào cản kỹ thuật của các nước nhập khẩu

Trong quan hệ kinh tế- thương mại quốc tế hiện nay, các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh hàng xuất khẩu phần đầu theo tiêu chí của các hệ thống QLCL và được công nhận đánh giá là cách đi có hiệu quả theo một cách tiếp cận mới, tuy không phải là mọi vấn đề về chất lượng đã được giải quyết khi áp dụng các hệ thống này, song nó là biện pháp giúp các đối tác nhập khẩu có thể yên tâm một phần về chất lượng hàng hoá được nhập khẩu . Sở dĩ có những yêu cầu khắt khe về chất lượng hàng nhập khẩu như vậy là vì trong thời gian vừa qua các doanh nghiệp xuất khẩu chạy theo xu hướng lợi nhuận nên đã coi nhẹ vấn đề chất lượng, nhất là chất lượng và vệ sinh an toàn thực phẩm. Những yếu tố này không chỉ có tầm quan trọng đến sức khỏe của con người trước mắt và lâu dài, mà còn ảnh hưởng tới sức phát triển kinh tế, xã hội, đối nội, đối ngoại và an ninh trật tự xã hội. Những vấn đề như bò điên, bệnh lở mồm long móng, các chất

Khóa luận tốt nghiệp

điôxin, thịt gia súc nuôi bằng hoóc môn, thực phẩm biến đổi gen... lần lượt làm náo động Châu Âu và nhiều nước trên thế giới.

Để đối phó với vấn nạn này nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các nước đã tự đề ra những quy định để chất lọc hàng hoá nhập khẩu vào nước họ, nói cách khác họ đã đưa ra các rào chắn để chỉ cho các loại hàng hoá đủ chất lượng như họ yêu cầu mới được nhập khẩu. Những rào cản này không chỉ làm tăng đáng kể chi phí cho hàng hóa thâm nhập vào một nước mà chúng còn có thể làm cản trở và ngăn cản hàng hóa đã được các thị trường nước ngoài chấp nhận. Ví dụ vào cuối năm 2000, cộng đồng Châu Âu chỉ ra hai giải pháp phòng ngừa bệnh bò điên (BSE): kiểm tra tất cả bò trên 30 tháng tuổi và cấm hoàn toàn sử dụng thức ăn gia súc chế biến từ động vật trong vòng 6 tháng. Riêng nước Đức quyết định giết bỏ 400.000 con bò trên 30 tháng tuổi trong số 2.000.000 con trên toàn EU. Với dịch lở mồm long móng ở Châu Âu, để phòng ngừa, Mỹ đã phải đặt 1.800 nhân viên kiểm dịch trong tình trạng báo động, tạo ra chi phí tốn kém do sản phẩm không đáp ứng yêu cầu về chất lượng.

Đôi khi không hẳn chỉ vì mong muốn hàng hoá mình nhập khẩu phải đạt yêu cầu tuyệt đối mà còn vì nhiều lý do tế nhị khác như muốn bảo hộ cho sản xuất trong nước, muốn nhập hàng của nước này mà không muốn nhập hàng của nước kia, kể cả những lý do chính trị, ngoại giao mà từng quốc gia sẽ đặt ra những rào cản không chỉ trong kỹ thuật mà còn trong lĩnh vực thương mại đối với hàng hoá của các nước xuất khẩu. Bởi vậy các nước xuất khẩu muốn xuất được hàng ra nước ngoài, nhất là sang những thị trường khó tính thì buộc phải nâng cấp sản phẩm của mình theo yêu cầu của nước nhập khẩu và quan trọng hơn cả là phải thực hiện nghiêm túc các HTQLCL – công cụ hữu hiệu giúp họ vượt rào thành công.

Ngoài ra, các nước phát triển đã áp dụng một số điều khoản được gọi là “nguyên tắc phòng ngừa” đối với hàng hoá xuất khẩu của các nước đang và kém phát triển.

Các nước thành viên của các hiệp định kỹ thuật, thương mại quốc tế có

Khóa luận tốt nghiệp

thể áp dụng mức bảo hộ đối với hàng nhập khẩu cao hơn tiêu chuẩn quốc tế cho phép với điều kiện các biện pháp này không mâu thuẫn với hiệp định, có cơ sở và không nhằm hạn chế thương mại, họ còn có thể tạm thời sử dụng các biện pháp bảo vệ sức khỏe người và động thực vật để ngăn ngừa rủi ro mà chưa cần có đầy đủ cơ sở khoa học dựa vào những thông tin thích hợp.

Đối với thị trường châu Âu- một thị trường lớn tiêu thụ các hàng hóa xuất khẩu của Việt Nam, và là một thị trường có những yêu cầu cao về chất lượng sản phẩm, nhiều qui định khắt khe được đưa ra đối với hàng nhập khẩu của các nước thứ ba như: Qui định vệ sinh đối với nhập khẩu thủy sản nuôi và sản phẩm từ thủy sản nuôi; Qui định các điều kiện vệ sinh đối với việc sản xuất và bán các sản phẩm thủy sản bao gồm việc đáp ứng các yêu cầu về cơ sở hạ tầng sản xuất; chất lượng và an toàn thực phẩm; việc giám sát kiểm tra hoạt động(giống như các yêu cầu trong hệ thống quản lý chất lượng HACCP).

Từ khi cộng đồng Châu Âu được thành lập , luật pháp EU đặc biệt coi trọng vấn đề đảm bảo vệ sinh an toàn đối với thực phẩm nói chung và hải sản nói riêng. Trong quyết định 46 ra ngày 01/ 07/ 1994, EU qui định: nước thứ 3 (ngoài EU) muốn xuất khẩu thủy sản vào EU phải được công nhận đảm bảo 3 điều kiện tương đương với EU, đó là:

- Tương đương về Luật Kiểm soát vệ sinh an toàn thực phẩm
- Tương đương về tổ chức (cơ quan – Nhà nước có thẩm quyền trong kiểm soát CLVSATTP) ngang tầm với tổ chức này của EU;
- Tương đương về doanh nghiệp. Cụ thể là các doanh nghiệp nước ngoài muốn nhập khẩu hàng thủy sản vào EU phải được công nhận tương đương với các doanh nghiệp của EU cả về nhà xưởng, thiết bị và hệ thống quản lý chất lượng. Trong quản lý chất lượng, doanh nghiệp phải đạt tiêu chuẩn “thực hành sản xuất tốt” GMP, có quy phạm vệ sinh chuẩn và đặc biệt là phải áp dụng hệ thống HACCP.

Tuy nhiên, việc đáp ứng toàn bộ các yêu cầu trên không có nghĩa là hàng hoá được tự do nhập khẩu vào thị trường EU, khâu kiểm tra nhập khẩu sẽ quyết

Khóa luận tốt nghiệp

định hàng hoá đó có được nhập khẩu hay không. Như vậy, mặc dù các doanh nghiệp đã đạt được chứng nhận phù hợp chất lượng, hàng hoá của họ vẫn có thể không được chấp nhận vào các thời điểm khi nước nhập khẩu áp dụng các nguyên tắc phòng ngừa như những rào cản kỹ thuật hạn chế nhập khẩu. Hơn nữa các rào cản thương mại thường xuyên thay đổi và quy định mỗi quốc gia một khác.

Trong bối cảnh kinh tế hiện nay, với xu thế hội nhập kinh tế, đặc biệt khi Hiệp định thương mại Việt Mỹ đã có hiệu lực, các doanh nghiệp Việt Nam có thêm nhiều cơ hội xuất khẩu hàng hoá tới những thị trường tiềm năng có sức tiêu thụ mạnh. Tuy nhiên, một trong những yêu cầu gắt gao của thị trường tiêu dùng các nước này đối với hàng hoá chính thức là các tổ chức sản xuất cần phải đáp ứng những yêu cầu theo *tiêu chuẩn quốc tế về môi trường và con người*. Đó cũng chính là lý do các ngành sản xuất tập trung nhiều nhân lực như các ngành dệt may, giày dép cần phải xây dựng cho mình hệ thống quản trị trách nhiệm xã hội theo tiêu chuẩn SA 8000.

Mặt khác, trong một nỗ lực nhằm loại bỏ nhiều cuộc thử nghiệm không cần thiết hay nói cách khác là rào cản kỹ thuật chính đối với thương mại quốc tế, 36 tổ chức công nhận phòng thử nghiệm từ 28 quốc gia đã ký một hiệp định chấp nhận dữ liệu kỹ thuật đối với hàng hóa xuất khẩu. Hiệp định được ký kết tại General Assembly và được thực hiện bắt đầu từ 31/ 1/ 2001. Theo hiệp định này, các sản phẩm đã được kiểm tra thử nghiệm bởi một phòng thí nghiệm thành viên tại một nước sẽ được tất cả các bên tham gia ký kết hiệp định chấp nhận và được phép quảng cáo bán sản phẩm tại đất nước họ.

Hiệp định phòng thử nghiệm hỗ trợ cho hoạt động QLCL, tạo điều kiện cho quá trình hội nhập thương mại quốc tế cũng đã được ký kết tháng 11/ 2000. Như vậy đã có một cơ sở chắc chắn thích hợp cho các nhà sản xuất và xuất khẩu có hàng hóa được thử nghiệm bởi các tổ chức được công nhận để tham gia vào thị trường lớn hơn, chi phí thấp hơn với việc thử nghiệm lại và tăng tính cạnh tranh trên thị trường quốc tế.

Khóa luận tốt nghiệp

II/ THỰC TRẠNG ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG Ở CÁC DOANH NGHIỆP VIỆT NAM

1. Một số hệ thống quản lý chất lượng quốc tế được áp dụng tại Việt Nam và tổ chức chứng nhận chất lượng trong nước

Trước khi nền kinh tế Việt nam mở cửa, các doanh nghiệp hầu hết dùng phương pháp quản lý chất lượng theo **mô hình KCS**. Đây là một tổ chức thuộc doanh nghiệp có nhiệm vụ kiểm tra, đánh giá và nghiệm thu sản phẩm cuối cùng và giao cho khách hàng. Tuy nhiên tùy vào yêu cầu chất lượng, trình độ tay nghề của kiểm tra viên và phương tiện kỹ thuật hỗ trợ của từng doanh nghiệp mà công tác này được thực hiện dưới những phương thức và mức độ khác nhau.

Mô hình này tuy rằng còn thích hợp với nhiều doanh nghiệp Việt Nam song bộc lộ rất nhiều hạn chế: chỉ coi trọng khâu kiểm tra mà coi nhẹ trách nhiệm của những người tham gia sản xuất, không có biện pháp kiểm soát chất lượng trong từng khâu và vì thế rất tốn kém chi phí vì sản phẩm sai hỏng nhiều, năng suất không cao, ý thức công nhân thấp.

Hiện nay trong xu thế hội nhập, các HTQLCL quốc tế đang được tuyên truyền và áp dụng ngày càng phổ biến trong các doanh nghiệp Việt Nam như ISO 9000/9001-2000, ISO 14000/14001, GMP, HACCP, TQM, SA 8000.... và có thể liệt kê theo từng lĩnh vực như sau:

a/ Quản lý kỹ thuật:

- + Áp dụng Quy trình thực hiện tiêu chuẩn vệ sinh SSOP (Sanitary Standard Operations Procedures)
- + Tiêu chuẩn thực hành sản xuất tốt GMP
- + HACCP

b/ Quản lý tài chính:

- + áp dụng Hệ thống quản lý tài chính

FMS c/ Quản lý chất lượng:

+ ISO 9000:2000

Khóa luận tốt nghiệp

+ TQM

+ Giải thưởng chất lượng Việt Nam
(1000 điểm) d/ Quản lý môi trường:

+ ISO 14000:1996

e/ Quản lý an sinh xã hội:

+ Quản trị trách nhiệm xã hội SA 8000

+ Đánh giá an toàn & sức khỏe nghề nghiệp OHSAS

Tổ chức chứng nhận chất lượng ở Việt Nam

Ngoài những tổ chức chứng nhận quốc tế có uy tín đang hoạt động tại Việt Nam như BVQI, DNV, PSB..., tham gia vào hoạt động QL nhà nước về chất lượng của Việt Nam gồm có các cơ quan quản lý chất lượng nhà nước, cơ quan quản lý ngành, cơ sở. Cụ thể là:

+ Tổng Cục tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng (thuộc Bộ Khoa học công nghệ): có nhiệm vụ nghiên cứu và đề xuất với nhà nước về phương hướng, chủ trương, chính sách, văn bản pháp quy về chất lượng, xây dựng tiêu chuẩn chất lượng, thanh tra kiểm tra và đánh giá chứng nhận chất lượng; cung cấp thông tin, đào tạo nghiệp vụ, hướng dẫn áp dụng; hướng dẫn thực hiện các quy chế về chất lượng; hợp tác quốc tế về QLCL và tham gia các tổ chức QLCL nhằm xoá bỏ rào cản, thực hiện thoả thuận thừa nhận lẫn nhau.

Dưới Tổng cục còn có các cơ quan chuyên trách riêng, một số tổ chức dịch vụ kỹ thuật như Trung tâm năng suất, trung tâm hỗ trợ doanh nghiệp, trung tâm chứng nhận chất lượng...

QUACERT: là tổ chức chứng nhận của Việt Nam do Bộ Khoa học Công nghệ & môi trường thành lập, có các chức năng và nhiệm vụ chính sau:

Chứng nhận HTQLCL theo ISO 9000, HACCP, SA8000...

Chứng nhận HTQL môi trường theo ISO 14000...

Chứng nhận sản phẩm phù hợp tiêu chuẩn quốc gia, quốc tế...

Đào tạo và thiết lập mạng lưới chuyên gia đánh giá

+ Các Chi cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng các tỉnh, thành phố trực thuộc

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Khóa luận tốt nghiệp

Trung ương: có nhiệm vụ như Tổng cục trừ phần Hợp tác quốc tế và được sự hỗ trợ của Trung tâm kỹ thuật khu vực của Tổng cục.

+ Các tổ chức QLCL chuyên ngành ở Trung ương, các Cục, Bộ có trách nhiệm: thực hiện các quy định chung của Nhà nước về QLCL; lập quy hoạch, kế hoạch về tiêu chuẩn hoá và chất lượng hàng hoá; ban hành các văn bản cần thiết cho công tác QLCL; thanh tra, kiểm tra các hoạt động QLCL hàng hoá.

Riêng với một số ngành đặc thù, chính phủ phân công cho một số Bộ trực tiếp tổ chức thực hiện.

2. Tình hình triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng của các doanh nghiệp Việt Nam

Có thể nói, trước sức cạnh tranh và đòi hỏi của thị trường, việc áp dụng các HTQLCL theo tiêu chuẩn đã trở thành một xu hướng nổi bật trong các doanh nghiệp Việt Nam. Tuy vậy, để tạo lợi thế kinh doanh và thực sự có những bước đột phá, việc áp dụng này cần có hướng đi mới, giàu sức sáng tạo. Mô hình tích hợp các công cụ quản lý tiên tiến trên nền tảng HTQLCL truyền thống và sự hỗ trợ của công nghệ thông tin sẽ trở thành một trong những hướng đi mới, trọng điểm cho sự phát triển của các doanh nghiệp Việt Nam.

2.1. Tình hình chung về hoạt động QLCL ở Việt Nam

Với tinh thần thực hiện “Thập niên chất lượng 1996-2005”, hoạt động quản lý nhà nước về tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng; dịch vụ hỗ trợ áp dụng HTQLCL được triển khai mạnh theo hướng hội nhập và làm quen với thông lệ quốc tế

* Cơ sở vật chất phục vụ hoạt động tiêu chuẩn, đo lường chất lượng từng bước được đầu tư, cải thiện.

* Cán bộ ngành được đào tạo, nâng cao trình độ nhằm đáp ứng được yêu cầu công việc mới

* Chất lượng hàng hoá đã được nâng lên đáng kể. Nhiều sản phẩm đã được cấp dấu Phù hợp tiêu chuẩn và nhiều doanh nghiệp đã đạt Giải thưởng Chất lượng

Khóa luận tốt nghiệp

Việt Nam và nước ngoài.

Bảng 3: Số doanh nghiệp được cấp chứng chỉ HTQLCL đến 31/12/2001

ISO 9000	HACCP	ISO 14000	SA8000	Tổng số
551	78	25	3	657

Ng ỏn: Câu lạc bộ ISO 9000

u

Tính đến tháng 5 năm 2002 đã có trên 800 doanh nghiệp được cấp chứng chỉ, trong đó 488 doanh nghiệp đạt chứng chỉ ISO 9000:1994, 227 doanh nghiệp được cấp chứng chỉ ISO 9000:2000, 32 doanh nghiệp có chứng chỉ ISO 14000,

78 doanh nghiệp được cấp chứng chỉ HACCP, 1 doanh nghiệp đạt chứng chỉ QS 9000 (Nguồn: Trung tâm năng suất chất lượng Việt Nam)

Trong những năm qua hoạt động tiêu chuẩn và chất lượng Việt Nam đã nỗ lực để hoà nhập với khu vực và thế giới. Bằng chứng là năm 1977, Việt Nam được công nhận là hội viên Tổ chức ISO, năm 1989 tham gia Tổ chức quốc tế về Tiêu chuẩn hoá thực phẩm. Trở thành thành viên và tham gia vào Uỷ ban tư vấn về tiêu chuẩn và chất lượng ASEAN – ACCSQ, đang trên đường tham gia vào AFTA, WTO...Điều này đã thúc đẩy quá trình tiêu chuẩn hoá và QLCL ở nước ta theo hướng đổi mới cho phù hợp với kinh tế thị trường, tạo điều kiện tháo gỡ các rào cản, trao đổi kinh nghiệm dễ dàng. Nhiều tiêu chuẩn Việt Nam đã được xây dựng trên cơ sở tham khảo các tiêu chuẩn ISO. Năm 1991-1992 chúng ta đã xây dựng được 213 TCVN hoàn toàn phù hợp với tiêu chuẩn ISO.

ACCSQ được thành lập nhằm thực hiện và thúc đẩy tiến trình thiết lập khu vực Tự do thương mại ASEAN (AFTA) thông qua các biện pháp tháo gỡ, tiến tới xoá bỏ các rào cản kỹ thuật trong thương mại giữa các nước. Tổ chức này đồng thời tạo thuận lợi cho các nước thành viên trao đổi kinh nghiệm và hợp tác với nhau trong hoạt động nhằm không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm của mỗi nước thông qua việc áp dụng các HTQLCL quốc tế.

Khóa luận tốt nghiệp

2.2. Thành tựu trong hoạt động QLCL hàng hoá ở Việt nam:

Việc chứng nhận theo tiêu chuẩn ISO từ năm 1996 qua các tổ chức chứng nhận của Anh, Pháp, Singapore đã tạo ra khả năng cạnh tranh cho các doanh nghiệp Việt Nam. Trong suốt quá trình đó, các doanh nghiệp Việt Nam đã không ngừng vươn lên để tiếp cận và đạt được các chuẩn mực chung của các nước ASEAN.

Việt Nam đã tham gia chương trình giúp các nước ASEAN áp dụng HTQLCL TQM; Diễn đàn ISO 9000 được tổ chức vào tháng 7/1996 và thu hút được 900 doanh nghiệp đăng ký áp dụng. Kết quả là trên 600 doanh nghiệp bao gồm cả quốc doanh, liên doanh và tư nhân đã được cấp Giấy chứng nhận áp dụng hệ thống chất lượng theo ISO 9000.

Giải thưởng chất lượng Việt Nam được Bộ KH-CN-MT ban hành tháng 8/1995 là một hình thức khuyến khích phong trào nâng cao chất lượng. Giải thưởng này được đánh giá và tuyển chọn theo các chuẩn mực đã được áp dụng ở EU, Mỹ và đặc biệt là học hỏi kinh nghiệm của Singapore và Niu-di-lân. Đến cuối năm 1998 số giải Vàng đã được trao cho 10 doanh nghiệp.

Việt Nam đã cố gắng để hoà nhập với gần 200 tiêu chuẩn quốc tế trong lộ trình thực hiện AFTA và đã công bố rõ ràng những quy chế quản lý kỹ thuật có liên quan tới thương mại giữa các nước, đồng thời công bố các văn bản tiêu chuẩn được áp dụng khi kiểm tra hàng hoá xuất nhập khẩu.

Phấn đấu tiến tới thống nhất các cơ chế công nhận và chứng nhận theo khẩu hiệu “một chất lượng, một chứng nhận, được công nhận ở mọi nơi”. Từ đó làm tiền đề giảm bớt các thủ tục kiểm tra hàng hoá xuất, nhập khẩu và xoá bỏ việc kiểm tra 2 lần.

Việt Nam tổ chức Hội nghị chất lượng Việt Nam vào tháng 8/1995 giúp các tổ chức doanh nghiệp tiếp cận với khái niệm mới về năng suất, quản lý và áp dụng HTQLCL. Với sự giúp đỡ của các chuyên gia từ nhiều nước hàng trăm khoá đào tạo, tập huấn, hội thảo và diễn đàn đã được tổ chức khắp nơi trong nước, đã giúp các doanh nghiệp, các nhà hoạch định chính sách và các cơ quan

Bảng 4:

Khóa luận tốt nghiệp

nghiên cứu, quản lý tiếp cận với những khái niệm mới về năng suất và quản lý chất lượng.

Việt nam tham gia Tổ chức năng suất Châu á để thống nhất hoạt động chất lượng với phát triển năng suất, nhằm mục tiêu đem lại hiệu quả kinh tế.

**** Tình hình thực hiện ISO 9000 của các doanh nghiệp Việt Nam***

Chỉ từ sau năm 1995 khi các doanh nghiệp Việt Nam phải trực diện với các thách thức trong cuộc cạnh tranh từ nhiều phía thì các HTQLCL mới được họ nhìn nhận đúng với tầm quan trọng của nó và bắt đầu nghiên cứu áp dụng.

Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 đã được tổ chức tiêu chuẩn hoá trong khu vực áp dụng như tiêu chuẩn của mình và đồng thời xây dựng hệ thống đánh giá và chứng nhận theo ISO 9000.

Số liệu về cấp chứng chỉ ISO 9000 hàng năm của cả nước

			1999			
Năm	1996	1		2000	2001	Tổng
Số CC	3		72	240	216	551

Nguồn: Câu lạc bộ ISO Việt Nam

Qua bảng trên ta thấy số lượng các chứng chỉ ISO (chủ yếu là ISO 9002) ngày một tăng và tăng khá mạnh, từ 3 doanh nghiệp năm 1996 lên 216 doanh nghiệp năm 2001.

Bảng 5: Các doanh nghiệp được cấp chứng chỉ ISO 9000 phân theo khu vực đến 31/12/2001

Khu vực	Số doanh nghiệp được cấp chứng chỉ	Tỷ trọng (%)
---------	------------------------------------	--------------

Cả nước	551	100
TPHCM	260	47.18

Bảng 6:

Khóa luận tốt nghiệp

Các tỉnh phía nam còn lại	114	20.68
Hà nội	102	18.51
Các tỉnh phía Bắc còn lại	75	13.61

Nguồn: Câu lạc bộ ISO Việt Nam

Theo bảng trên thì Thành phố Hồ Chí Minh là nơi tiên phong trong phong trào áp dụng ISO 9000. Các tỉnh, thành phố khác ngoài TP. Hồ Chí Minh & Hà nội có số chứng chỉ khiêm tốn, còn một số tỉnh thậm chí còn chưa có doanh nghiệp nào được cấp chứng chỉ.

Các doanh nghiệp nhận chứng chỉ thuộc 22 ngành nghề khác nhau. Trong năm 2000 các doanh nghiệp trong ngành điện và điện tử chiếm tỷ trọng cao nhất 16,3%, sau đó đến ngành xây dựng 10,7%, nông nghiệp & thực phẩm là 9,53%, thấp nhất là thủ công mỹ nghệ 0,39%. Sang năm 2001, điện tử 21%, cơ khí 14%, thực phẩm & đồ uống 11%, hoá chất 10% (xem bảng dưới đây)

Số liệu chứng chỉ ISO được cấp phân theo ngành

Ngành	Năm 2000	Ngành	Năm 2001
Điện & điện tử, quang học	16,30%	Điện tử	21%
Xây dựng	10,70%	Cơ khí	14%
Nông nghiệp & TP	9,53%	Thực phẩm	11%
Hoá chất	7,20%	Hoá chất	10%
Dệt & sp dệt	8,50%	Dệt may	6%
Xây dựng, VLXD	4,20%	Xây dựng, VLXD	6%
Sp cao su & nhựa	8,80%	Sp từ cao su & nhựa	9%
Khác	33,77%	Khác	23%

Nguồn: Câu lạc bộ ISO Việt Nam

ISO 9000 đã không những được áp dụng trong các doanh nghiệp của Việt Nam mà còn được áp dụng ở các cơ quan hành chính của nhà nước, đã có một số cơ quan quản lý nhà nước đã áp dụng ISO 9000 và đã được chứng nhận cho

Khóa luận tốt nghiệp

các lĩnh vực hành chính như: Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng Thành phố Hà nội và TP. Hồ Chí Minh, Sở Công nghiệp Đồng Nai, Sở Kế hoạch và Đầu tư Long An....

Về chất lượng có thể thấy được sự chuyển biến tích cực của nhiều công ty, tổ chức sau khi áp dụng hệ thống này. Tuy vậy, không ít nơi áp dụng ISO chỉ vì mục đích đạt chứng chỉ hoặc do yêu cầu của thị trường xuất khẩu, không chú ý duy trì cập nhật hệ thống sau chứng nhận. Những văn bản, quy trình, thủ tục cứng nhắc, xa rời thực tế, công việc trở thành gánh nặng cho người thực hiện.

**** Tình hình áp dụng ISO 14000 của các doanh nghiệp Việt Nam***

Cho đến nay tuy có nhiều chuyên gia nhận định rằng Việt Nam là một nước hướng về xuất khẩu thì phải xem xét việc coi ISO 14000 như là một yếu tố quan trọng để duy trì sức cạnh tranh mang tính toàn cầu, nhưng tỷ lệ của việc áp dụng cũng như chấp nhận các tiêu chuẩn này chưa được nhiều như ở các nước phát triển khác trong khu vực. Tuy vậy, nhiều doanh nghiệp có xu hướng kết hợp HTQLCL với HTQLMT, ngược lại việc hình thành và áp dụng HTQLMT ở những công ty chưa có HTQLCL là hoàn toàn có thể thực hiện được.

Năm 1993 Nhà nước đã ban hành Luật bảo vệ môi trường, sau đó nhiều văn bản dưới luật hướng dẫn thực hiện đã được ban hành.

Từ năm 1998 Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng đề nghị và được Bộ Khoa học, Công nghệ & Môi trường chấp nhận các tiêu chuẩn ISO về HTQLMT và đánh giá môi trường (TCVN/ISO 14001, 14004, 1410, 14011, 14012, 14020) thành các tiêu chuẩn quốc gia. Việc áp dụng các tiêu chuẩn ISO 14000 đối với các công ty hoạt động tại Việt nam không phải là một yêu cầu bắt buộc mà trên cơ sở tự nguyện. Hiện nay nhà nước ra rất quan tâm đến vấn đề môi trường và đã thành lập Quỹ hỗ trợ bảo vệ môi trường, các doanh nghiệp được ưu tiên vay vốn với lãi suất thấp để đầu tư cho bảo vệ môi trường. Hoạt động này đặc biệt được khuyến khích và đang trở thành một phong trào tại TP. Hồ Chí Minh.

Tuy thế sự hưởng ứng của các doanh nghiệp đối với bộ tiêu chuẩn ISO

Khóa luận tốt nghiệp

14000 ở Việt Nam so với các nước đang phát triển khác tại Châu á còn ít, kể cả sự hăng hái cũng kém hơn so với các nước như Đài loan, Hàn quốc, Nhật bản, Trung Quốc và Malaysia. Trong giai đoạn này các công ty trong nước vẫn đóng vai trò thụ động trong việc đáp ứng các sức ép bên ngoài hơn là tạo chuyển biến tích cực các kết quả hoạt động kinh tế và môi trường của họ. Có một vài nguyên nhân: muốn áp dụng HTQLMT doanh nghiệp phải tốn một khoản kinh phí đáng kể, nhận thức về HTQLMT và ISO 14000 còn rất hạn chế, thiếu thành thạo về chuyên môn và nhân lực, hiện tại chưa có áp lực phải chứng nhận HTQLMT từ phía người tiêu dùng trong nước vì họ chưa có đầy đủ ý thức về lĩnh vực này.

Tính đến tháng 5/2002 ở Việt nam mới có 32 doanh nghiệp đạt chứng chỉ ISO 14000, trong đó đa số các công ty này đều là công ty liên doanh hoặc 100% vốn nước ngoài. Các công ty của Việt Nam chỉ có 5 doanh nghiệp đạt chứng chỉ ISO 14000, chiếm 15,6% trên tổng số các doanh nghiệp Việt Nam đạt ISO 14000.

*** *Tình hình thực hiện HACCP của các doanh nghiệp Việt Nam***

Như đã giới thiệu ở trên, HACCP là HTQLCL được áp dụng trong lĩnh vực chế biến và bảo quản thực phẩm, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm. Tiêu chuẩn HACCP tương đương với HTQLCL ISO 9000.

Ở Việt Nam HACCP chủ yếu được áp dụng trong các doanh nghiệp chế biến thủy sản xuất khẩu và một số doanh nghiệp sản xuất dược phẩm. Việc áp dụng HACCP trong ngành thủy sản đã nhanh chóng thay đổi cục diện của ngành này: đạt kim ngạch xuất khẩu đạt gần 2 tỉ USD năm 2001, tốc độ tăng trưởng nhanh. Có được thành tích như vậy là nhờ có lãnh đạo của Bộ thủy sản, Bộ Thương mại đã chỉ đạo kịp thời các doanh nghiệp vượt qua rào cản, ngày càng cố gắng đáp ứng nhu cầu thị trường. Năm 1994 Trung tâm kiểm tra chất lượng vệ sinh thủy sản (NAFIQUACEN) được thành lập để kiểm soát chất lượng hàng hoá xuất khẩu trong quá trình sản xuất từ những khâu đầu tiên và hỗ trợ các doanh nghiệp áp dụng HTQLCL theo GMP, SSOP, HACCP. Ngày 8/10/1999 Việt Nam đã được đứng vào danh sách nhóm 1 các nước xuất khẩu thủy sản vào

Khóa luận tốt nghiệp

EU do đã làm tốt việc giám sát an toàn vệ sinh. Vậy là Việt Nam đã vượt được một số rào cản và đứng vững ở thị trường EU – thị trường rộng lớn nhưng rất khó tính.

Cho đến cuối năm 2001 đã có 78 doanh nghiệp được cấp chứng chỉ HACCP, một số doanh nghiệp còn kết hợp với thực hiện GMP để phấn đấu nâng cao điều kiện tổ chức sản xuất, đặc biệt là cơ sở hạ tầng và môi trường.

Do áp lực của thị trường xuất khẩu, một số doanh nghiệp đã tăng cường đầu tư, nâng cấp nhà xưởng và thiết bị công nghệ, loại bỏ hoặc hạn chế các tác động xấu đến môi trường, được các cơ quan chuyên trách công nhận.

Việc áp dụng HTQLCL HACCP, GMP... ở các doanh nghiệp xuất khẩu đã đem lại hiệu quả rõ rệt như: Tạo cơ sở cho các doanh nghiệp kiểm soát được quá trình sản xuất; ngăn chặn kịp thời các nguy cơ về vệ sinh, an toàn thực phẩm; tăng độ tin cậy về chất lượng sản phẩm; giảm thiểu đáng kể các khiếu kiện. Tuy nhiên, số doanh nghiệp đạt được tiến bộ như trên chưa nhiều, phần lớn các doanh nghiệp còn lại là loại nhỏ và vừa, hàng của họ chủ yếu tiêu thụ nội địa, năng lực yếu kém, chưa chủ động kiểm soát được chất lượng.

Khó khăn khi áp dụng HACCP:

Quan niệm kiểm tra chất lượng theo kiểu KCS đã quá in sâu vào tiềm thức họ nên muốn chuyển sang phương thức quản lý mới phải có một thời gian chuyển tiếp, kết hợp tuyên truyền rộng rãi lợi ích của việc áp dụng hệ thống mới.

Doanh nghiệp không thể tự tìm ra kinh phí để thuê tư vấn áp dụng, nâng cấp cơ sở hạ tầng.

Văn bản pháp quy và pháp chế kỹ thuật còn thiếu nhất quán, chưa đầy đủ, còn thiếu các tiêu chuẩn về điều kiện sản xuất và quy chế kiểm tra đối với các cơ sở chế biến, tàu cá, bến cá, chợ cá. Chưa có kênh thu thập và phân phối thông tin ở các doanh nghiệp.

*** *Tình hình áp dụng Hệ thống quản trị xã hội theo tiêu chuẩn SA 8000 của các doanh nghiệp Việt Nam***

Nguyễn Thu Hằng: A1 - CN9

52

Khóa luận tốt nghiệp

Hệ thống quản trị xã hội SA 8000 ngày càng trở nên cần thiết đối với các doanh nghiệp xuất khẩu, cũng chính vì lẽ đó các cơ quan chức năng của Việt Nam hiện đang có nhiều hoạt động thông tin, đào tạo, tư vấn cho các doanh nghiệp để áp dụng HTQLCL này.

Có thể nói, hình thức xây dựng, áp dụng và chứng nhận hệ thống này còn khá mới mẻ ở Việt Nam, song bản chất của nó thì không. Nếu một doanh nghiệp thực hiện tốt những yêu cầu của pháp luật Việt Nam thì việc áp dụng và chứng nhận hệ thống trên không có trở ngại gì đáng kể. Tuy nhiên các doanh nghiệp Việt Nam cần phải có thời gian xem xét yêu cầu thực tế, áp lực thị trường và xã hội để có quyết định đúng, tránh chạy theo phong trào.

Về phía các doanh nghiệp, mới chỉ có rất ít (*đến cuối năm 2001 mới chỉ có 3 doanh nghiệp*) tự nguyện áp dụng tiêu chuẩn SA 8000, chủ yếu là các doanh nghiệp thuộc ngành da, giấy, dệt, may, nơi thu hút lượng công nhân rất lớn. Hơn nữa đây là những công ty có mục tiêu xuất khẩu hàng sang Mỹ nên rất coi trọng các rào cản, nhất là khi Hiệp định Thương mại Việt – Mỹ đã được ký kết.

Trên thực tế việc áp dụng tiêu chuẩn này sẽ thuận lợi đối với các doanh nghiệp nhà nước hơn so với các công ty tư nhân. Thứ nhất vì cơ chế quản lý nhân sự của các cơ quan nhà nước là thống nhất, các đơn vị phải tuân thủ theo một hệ thống luật đó là Luật lao động Việt Nam, rất gần với Luật lao động quốc tế. Thứ hai các cơ quan nhà nước sẽ có được sự ủng hộ và hỗ trợ rất lớn từ phía chính phủ và các nhà quản lý Việt Nam, kể cả của công nhân nếu họ đấu tranh bảo vệ quyền lợi của người lao động. Ngoài ra, một lý do nữa khiến SA 8000 chắc chắn sẽ ngày càng được nhiều đơn vị áp dụng vì đa số các điều khoản của nó phù hợp với Luật lao động Việt Nam. Vấn đề giờ đây phụ thuộc nhiều vào nhận thức và quyết định thời điểm áp dụng của các đơn vị và sức ép từ phía người mua hàng.

Một số trở ngại trong quá trình áp dụng SA 8000

Các công ty thường không lường trước được những khó khăn sẽ gặp trong

Khóa luận tốt nghiệp

quá trình thực hiện, nên hay bỏ cuộc hoặc thực hiện lắt lết, nhất là khi công ty gặp hoàn cảnh khó khăn.

Một số công ty không thể thực hiện được chế độ làm việc không quá 48 giờ/tuần

Chi phí áp dụng SA 8000 (đánh giá, thực hiện thay đổi) vẫn còn là một vấn đề nan giải của nhiều đơn vị, khả năng tài chính và nhân lực hạn hẹp đã khiến nhiều đơn vị không thể xây dựng nổi hệ thống giám sát theo yêu cầu thực hiện SA 8000.

Xuất hiện giới hạn ngày càng lớn giữa các công ty đa quốc gia và các công ty tư nhân vì khả năng áp dụng tiêu chuẩn này.

Khác nhau về bản sắc văn hoá giữa khách hàng và nhà cung cấp.

3. Tình hình thực hiện công tác chứng nhận chất lượng ở Việt Nam

3.1. Loại hình chứng nhận

Bắt buộc: áp dụng đối với các trường hợp liên quan tới an toàn, vệ sinh, sức khoẻ & môi trường.

Tự nguyện: bao gồm nhiều đối tượng với mục đích quảng cáo, nâng cao uy tín và sức cạnh tranh trên thương trường.

3.2. Đối tượng chứng nhận

Chứng nhận hệ thống quản lý: các hoạt động chứng nhận phù hợp với các HTQLCL theo các tiêu chuẩn ISO 9000, HACCP, ISO 14000, SA 8000... đồng thời là hoạt động chứng nhận tự nguyện

Chứng nhận sản phẩm: gồm cả 2 loại: tự nguyện & bắt buộc (tùy theo quy định của nhà nước).

Hai loại đối tượng chứng nhận trên đây là hai hình thức khác nhau. Chứng nhận hệ thống để tạo lòng tin, còn chứng nhận sản phẩm là khẳng định sản phẩm đạt một mức chất lượng theo yêu cầu. Hiện nay trên cả nước có gần 200 doanh nghiệp với khoảng 20 chủng loại sản phẩm đã được chứng nhận và cấp dấu chất

Khóa luận tốt nghiệp

lượng sản phẩm phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN, tiêu chuẩn nước ngoài và quốc tế khác.

3.3. Hoạt động tư vấn chứng nhận

Như đã giới thiệu ở trên, Trung tâm chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn QUACERT thuộc Tổng cục đo lường chất lượng Việt Nam là đơn vị được quốc tế công nhận có đủ năng lực trong công tác đánh giá, chứng nhận. QUACERT chiếm khoảng 40% thị phần công tác chứng nhận ở Việt Nam.

Bên cạnh QUACERT có khoảng 20 tổ chức chứng nhận nước ngoài đang hoạt động tại Việt Nam, trong đó có những tổ chức chưa đăng ký hoạt động theo luật định.

Cho đến nay khoảng 85% doanh nghiệp được chứng nhận ISO 9000 ở nước ta là nhờ tư vấn hướng dẫn.

Điều đáng nói ở đây là xung quanh việc xin chứng nhận hệ thống còn rất nhiều điều bất cập: một số doanh nghiệp thì quá tốn kém để xin chứng nhận, số khác thì chỉ cần có chứng chỉ còn lơ là hệ thống. Có những doanh nghiệp thiếu nghiêm túc trong ý thức và quá trình thực hiện, họ chỉ cần chứng chỉ để nổi danh chứ không quan tâm thực tới chất lượng. Nói tóm lại, hoạt động này cần phải được chấn chỉnh ngay nhất là khi nó còn quá mới mẻ ở nước ta.

Ngoài ra việc chứng nhận HTQLCL cũng có những điểm còn yếu: Còn thiếu hoặc không có các tiêu chuẩn cho nhiều mặt hàng hiện nay ở Việt Nam; Năng lực thử nghiệm thấp, nhiều sản phẩm không thử được tại Việt nam hoặc thử được nhưng kết quả không đảm bảo; Nhà nước chưa có nhiều biện pháp cụ thể nhằm khuyến khích động viên hoạt động đánh giá sự phù hợp về tiêu chuẩn. Song nhìn nhận một cách khách quan thì hoạt động chứng nhận ở Việt Nam, dưới tác động của Pháp lệnh chất lượng hàng hoá sửa đổi và xu thế nhận thức của cả các doanh nghiệp và tổ chức chứng nhận, hiện nay đang trên đà phát triển mạnh.

Khóa luận tốt nghiệp

III/ ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QUỐC TẾ CỦA CÁC DOANH NGHIỆP VIỆT NAM VÀ RÚT RA BÀI HỌC KINH NGHIỆM

1. Thành tựu

Chất lượng sản phẩm có nhiều chuyển biến đáng kể, thậm chí có những tiến bộ vượt bậc so với thời kỳ kế hoạch hoá tập trung về cả chủng loại, kiểu cách, mẫu mã, bao bì. Một số mặt hàng trước đây bị hàng ngoại lấn át thì nay đã cạnh tranh được và đứng vững trên thị trường, được người tiêu dùng ưa thích. Hàng nhập khẩu được cải thiện và phát triển, góp phần đáng kể tăng kim ngạch xuất khẩu. Thị trường ngày càng dồi dào, đa dạng, đáp ứng đáng kể những nhu cầu đa dạng của người tiêu dùng và sản xuất.

QLCL đã được phát triển mạnh mẽ, phong phú, đa dạng từ thấp tới cao, từ hẹp tới rộng, từ cục bộ tới tổng hợp, từ thiếu đồng bộ tới hệ thống, tạo tiền đề cho sự phát triển cao hơn, toàn diện hơn trong thế kỷ này.

Tốc độ các doanh nghiệp được cấp chứng chỉ HTQLCL ngày càng tăng mạnh, từ 5 doanh nghiệp năm 1996 đến hơn 800 doanh nghiệp vào giữa năm 2002.

Cơ cấu các doanh nghiệp được cấp chứng chỉ đã thay đổi, từ 100% các đơn vị là liên doanh hay 100% vốn nước ngoài vào thời điểm những năm 1996-1998 đã chuyển thành 60% rồi 75% là các doanh nghiệp Việt Nam vào tháng 9 năm 2001.

Về loại hình HTQLCL, ban đầu các doanh nghiệp chỉ áp dụng ISO 9000 thì nay đã áp dụng đa dạng hơn như HACCP, ISO 14000, TQM, SA 8000...Điều này chứng tỏ các doanh nghiệp không chỉ phải chịu sức ép từ thị trường quốc tế mà còn của cả thị trường tiêu thụ nội địa. Nhưng dù thế nào chăng nữa như vậy là các doanh nghiệp đã có ý thức hơn về lợi ích và thế bất khả kháng của việc áp dụng các HTQLCL.

Các ngành áp dụng nhiều và có hiệu quả nhất các HTQLCL đó là các

Khóa luận tốt nghiệp

ngành dệt may, da, giày, thủy sản bởi lẽ các mặt hàng này chủ yếu để xuất khẩu sang các thị trường nước ngoài nơi diễn ra các cuộc cạnh tranh khốc liệt. Đạt được kim ngạch xuất khẩu khoảng 2 tỉ USD mỗi doanh nghiệp trong năm 2002 là một nỗ lực rất lớn của các doanh nghiệp Việt Nam mà động lực quan trọng đó là do số các doanh nghiệp áp dụng HACCP tăng lên gấp đôi. Ngoài ra, việc áp dụng này còn được mở rộng cho nhiều khâu khác trong quá trình làm hàng xuất khẩu.

Việc áp dụng các HTQLCL của các doanh nghiệp đã dần đi vào nề nếp với ý thức luôn bổ sung, hệ thống hoá tài liệu làm cơ sở phổ biến và áp dụng thống nhất trong toàn doanh nghiệp, cho mọi khâu trong dây chuyền sản xuất. Việc kiểm soát tài liệu chặt chẽ giúp doanh nghiệp có thể kịp thời phân tích, đánh giá kết quả, tìm nguyên nhân sai hỏng, đề ra biện pháp khắc phục, xử lý kịp thời. Ngoài ra, nhờ hệ thống hoá được tài liệu các doanh nghiệp đã hiểu rõ yêu cầu của sản phẩm, tập trung được nguồn lực để tạo ra sản phẩm có chất lượng cũng như đã tính toán được hiệu quả áp dụng HTQLCL do giảm sai hỏng, giảm chi phí thời gian, nhân viên, nguyên vật liệu, tăng lợi nhuận, tăng thu nhập. Từ đó uy tín của doanh nghiệp được nâng cao, cán bộ công nhân phấn khởi, yên tâm, hợp tác với nhau chặt chẽ hơn.

Các doanh nghiệp sau đây là ví dụ điển hình:

Xí nghiệp may xuất khẩu Thanh trì sau một thời gian áp dụng ISO 9002 đã giảm tỉ lệ sai hỏng xuống dưới 1%, bố trí lao động hợp lý nên năng suất lao động tăng 11%, uy tín được củng cố, có thêm nhiều đơn đặt hàng, đời sống công nhân đảm bảo, thu nhập bình quân đầu người tăng cao.

Công ty XNK Tân Châu chuyên may gia công xuất khẩu áo Jacket, T-shirt và trang phục thể thao, sau 5 tháng áp dụng ISO 9002 tỷ lệ sản phẩm hỏng giảm từ 30-40% xuống 5%. Năng suất lao động tăng 10-20%.

Công ty May Thắng lợi sau 1 năm áp dụng ISO 9000 đã tăng mức tiêu thụ sản phẩm lên 20% (nhờ chất lượng tốt hơn, giá hạ hơn).

Công ty FIDECO sau khi áp dụng ISO 9000 đã giảm được 1/2 số khiếu

Khóa luận tốt nghiệp

nại của khách hàng, tăng lãi ròng từ 18,5% lên 25%.

Công ty sản xuất phanh NISSAN Việt Nam (chứng chỉ ISO 9000 và ISO 14000) là công ty 100% vốn nước ngoài, bằng việc áp dụng HTQLCL nói trên đã tiết kiệm được 20% lượng nước sử dụng, giảm ô nhiễm môi trường, nâng cao được uy tín với khách hàng. Với hai chứng chỉ trên, công ty có thể đảm bảo với khách hàng về chất lượng sản phẩm thỏa mãn các điều kiện môi trường, tạo được lợi thế cạnh tranh ngay cả trên trường quốc tế.

Nhờ có việc áp dụng ISO 9000:2000 tỷ lệ hàng sai lỗi thông thường trên các công đoạn sản xuất giảm từ 6-7% xuống còn 3-4% ở Công ty 247 – sản xuất các mặt hàng may mặc xuất khẩu. Năng suất lao động 6 tháng đầu năm 2000 tăng 26% so với cùng kỳ năm 2000. Công tác tổ chức quản lý điều hành sản xuất luôn được đổi mới, áp dụng cải tiến liên tục các khâu sản xuất đã thúc đẩy tăng năng suất từ 8-10% so với năm 2000.

2. Những nhân tố dẫn đến thành công

* Một là Nhà nước khẳng định đường lối đổi mới, chuyển sang cơ chế thị trường theo định hướng XHCN có sự quản lý của Nhà nước trong những nội dung sau:

Tiến hành công nghiệp hoá, hiện đại hoá mà trước hết là chuyển đổi cơ cấu kinh tế từ lĩnh vực tạo giá trị gia tăng thấp sang lĩnh vực tạo giá trị gia tăng cao, khuyến khích đổi mới sản phẩm dịch vụ, đổi mới công nghệ, tạo được thế cạnh tranh để tồn tại và phát triển cả với thị trường trong nước và thị trường xuất khẩu.

Theo đó, Nhà nước đang tập trung xem xét, hệ thống hoá luật lệ, loại bỏ những quy định không còn thích hợp hoặc không cần thiết, giảm dần các biện pháp kiểm soát trực tiếp như thanh tra, kiểm tra, xử lý..., tăng các biện pháp kiểm soát gián tiếp và hỗ trợ doanh nghiệp như các chính sách, chế độ về đầu tư, thuế, tín dụng, giá, cung cấp thông tin, đào tạo và hướng dẫn về nghiệp vụ kỹ thuật.

Tạo sân chơi thông thoáng cho các Doanh nghiệp để họ có thể chủ động

Khóa luận tốt nghiệp

và sáng tạo trong phát triển và hội nhập. Luật doanh nghiệp, Luật thương mại, Pháp lệnh chất lượng hàng hoá và các văn bản pháp quy hướng dẫn thực hiện đã ban hành là cơ sở pháp lý rất cơ bản và thuận lợi để các Doanh nghiệp cải tiến tổ chức quản lý sản xuất – kinh doanh nói chung và quản lý chất lượng nói riêng.

* Hai là so với trước các doanh nghiệp đã có bước trưởng thành đáng kể về nhiều mặt như:

Về nhận thức: thấy rõ vai trò chất lượng, đầu tư cho chất lượng và tìm giải pháp làm gì, làm như thế nào để nâng cao chất lượng một cách hiệu quả

Về đầu tư: hạ tầng cơ sở như đầu tư nâng cấp khả năng công nghệ, đào tạo nâng cao kiến thức và kỹ năng lao động...

Về phương pháp quản lý: hướng mạnh về thị trường và khách hàng; tăng cường kỷ luật công nghệ bằng cách làm rõ và đề cao trách nhiệm của từng bộ phận và cá nhân, tuân thủ các Tiêu chuẩn – Quy phạm – Quy trình;

Về quản lý chất lượng, hơn 800 tổ chức được đánh giá, cấp chứng chỉ; hàng vạn cán bộ – nhân viên trong đó có hàng nghìn cán bộ chủ chốt như giám đốc, phó giám đốc được trang bị kiến thức cơ bản và rút ra được những kinh nghiệm quý từ thực tế đó là cơ sở quan trọng để tiếp tục hoàn thiện, nâng cao hiệu lực và hiệu quả của hệ thống đã có và mở rộng diện áp dụng.

Đã có nhiều doanh nghiệp tự xây dựng và xin đánh giá, cấp chứng chỉ mà không cần cơ quan tư vấn hoặc chỉ yêu cầu tư vấn một số việc cụ thể. Cũng đã có một số cán bộ của doanh nghiệp đã áp dụng HTQLCL, hội đủ kiến thức và kỹ năng, được mời tham gia tư vấn hay đánh giá đối với các nơi khác.

Ngoài ra, việc các doanh nghiệp được chủ động quan hệ trực tiếp với thị trường bên ngoài trong giao dịch thương mại, hợp tác đầu tư... là cơ hội để các doanh nghiệp có được nhiều thông tin, tiếp cận với các ý tưởng mới, phương pháp mới, tập dượt và quen dần với các luật chơi trên các sân chơi khác nhau.

Ba là sự quan tâm và hỗ trợ của các cấp ngành từ trung ương đến địa phương. Thông qua các tài liệu, các phương tiện thông tin đại chúng các cơ quan QLCL đã được giới thiệu tính ưu việt của HTQLCL quốc tế, sự cần thiết phải áp dụng

Khóa luận tốt nghiệp

các HTQLCL trong điều kiện hội nhập kinh tế thế giới. Từ năm 1995 đến nay Tổng cục ĐLCL đã mở 4 hội nghị về chất lượng (1995, 1997, 1999, 2001) nhằm tác động một cách toàn diện đến 5 đối tượng là cơ quan quản lý nhà nước, trường đại học, tổ chức chứng nhận, tổ chức tư vấn và doanh nghiệp.

Trung tâm năng suất chất lượng, các Bộ, ngành thường xuyên mở các lớp tập huấn về xây dựng và áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO cho các doanh nghiệp trong cả nước. Ngoài ra các doanh nghiệp Việt Nam còn có điều kiện học tập được nhiều kinh nghiệm từ nước ngoài trong việc áp dụng HTQLCL.

Các địa phương còn hỗ trợ các doanh nghiệp về tài chính để triển khai áp dụng HTQLCL theo ISO, đi đầu là TP. Hồ Chí Minh (đã có chương trình hỗ trợ doanh nghiệp áp dụng HTQLCL: năm 1999 hỗ trợ 10 doanh nghiệp, năm 2000 hỗ trợ 50 doanh nghiệp, năm 2001 hỗ trợ 60 doanh nghiệp, mỗi doanh nghiệp 20.000.000VND).

* *Bốn là* sự xuất hiện vai trò của người tiêu dùng trên thị trường, hơn bao giờ hết người tiêu dùng được coi là thượng đế, là đích cuối cùng mà chất lượng sản phẩm phải thoả mãn và nó cũng chính là động lực quan trọng thúc đẩy nâng cao chất lượng.

* *Năm là* sự tham gia của Việt Nam vào các tổ chức chất lượng quốc tế. Hoạt động tiêu chuẩn chất lượng của Việt Nam đang theo xu thế hội nhập với khu vực và quốc tế như đã trình bày ở trên.

* *Sáu là* những cơ hội, tiềm năng mà mỗi quốc gia được thừa hưởng một cách khác nhau. Với Việt Nam thì những cơ hội và tiềm năng đó là:

Quá trình đổi mới đất nước đúng lúc và hoà nhập với trào lưu hội nhập kinh tế quốc tế là động lực thúc đẩy nền kinh tế và hoạt động QLCL hàng hoá.

Đã có và Việt Nam biết tận dụng những thành tựu của cuộc cách mạng KHKT và kinh nghiệm QLCL tiên tiến trên thế giới.

Biết khắc phục yếu kém, kết hợp thời cơ với tiềm năng và phát huy nội lực để chuyển thế bị động thành thế chủ động, chuyển thách thức thành cơ hội.

Những yếu tố trên đây đã được bổ trợ bởi vị trí địa lý thuận lợi, tài nguyên

Khóa luận tốt nghiệp

đa dạng, ưu thế về sinh thái, du lịch, chế biến thực phẩm, công nghệ tiêu dùng... Một nhân tố không thể không nói tới trong thành tựu về QLCL của Việt Nam đó là *con người Việt Nam*: cần cù, sáng tạo, đầy ý chí và hứa hẹn một nền tri thức tiên tiến, đồng bộ.

3. Hạn chế và nguyên nhân tồn tại

* *Một là* cơ chế quản lý vĩ mô tuy đã tạo nhiều thuận lợi cho các doanh nghiệp nhưng vẫn chưa theo kịp, còn gây trở ngại cho quá trình phát triển, tự khẳng định mình của các doanh nghiệp, đặc biệt là các doanh nghiệp nhỏ và vừa, các doanh nghiệp ngoài quốc doanh.

Tình trạng luật lệ chưa được thống nhất tới mức cần thiết đối với từng vấn đề, tình trạng hay thay đổi, tính ổn định kém, sự thiếu minh bạch, hiểu và làm khác nhau giữa các cơ quan quản lý... xung quanh việc thực hiện Luật doanh nghiệp, thu thuế giá trị gia tăng, làm thủ tục Hải quan.

Còn có tình trạng phân biệt đối xử giữa các doanh nghiệp quốc doanh với các doanh nghiệp ngoài quốc doanh về đầu tư, tín dụng, thuế... của các cơ quan chức năng trong việc thi hành các chế độ, chính sách bình đẳng. Ngoài ra tình trạng thanh tra, kiểm tra của một số cơ quan và cán bộ có thẩm quyền gây phiền hà và tốn kém cho các doanh nghiệp.

Các cơ quan quản lý chất lượng trong thời gian qua mới chỉ thiên về tính chất hành chính Nhà nước trong việc tổ chức kiểm tra xác nhận chất lượng chứ chưa chú trọng đến việc cung cấp thông tin, hỗ trợ giúp đỡ về mặt kỹ thuật và nghiệp vụ cũng như các dịch vụ khác.

* *Hai là* đại bộ phận các doanh nghiệp Việt Nam còn yếu kém nhiều mặt so với doanh nghiệp của các nước phát triển và các doanh nghiệp ở các nước đang phát triển mặc dù đã có tiến bộ đáng kể trong cơ chế mới trong những năm qua, đó là:

Tư duy cũ, phương pháp cũ vẫn còn chi phối một bộ phận không nhỏ cán bộ lãnh đạo – quản lý và người lao động, tiêu biểu là nhiều doanh nghiệp lao vào đầu tư đổi mới công nghệ, sản xuất ra hàng loạt sản phẩm nhưng chưa đủ thông

Khóa luận tốt nghiệp

tin để trả lời rõ câu hỏi: sản phẩm gì, sản xuất bao nhiêu, cho ai dùng, giá chấp nhận là bao nhiêu, đối thủ cạnh tranh là những ai....

Trên thực tế, các doanh nghiệp chỉ chú ý đến lợi nhuận của mình mà quên mất lợi ích của khách hàng; chỉ quan tâm đến chỉ tiêu tăng trưởng kinh tế mà không để ý tới các chỉ tiêu chất lượng; chỉ chú ý đến chất lượng khi có khiếu nại của khách hàng; đánh giá bằng cảm tính, thiếu theo dõi thường xuyên và hệ thống nên khi xảy ra lỗi không tìm được nguyên nhân đích thực; Quản lý chất lượng phần lớn là hô hào hình thức, thường rơi vào tình trạng “đầu voi đuôi chuột”, chấp vá nên đôi khi giữa các bộ phận lại kìm hãm nhau; không thực hiện nghiêm túc công tác tiêu chuẩn hoá, công tác đảm bảo đo lường-thử nghiệm-kiểm tra nên chất lượng sản phẩm không được đảm bảo; bố trí sử dụng nhân công tùy tiện, coi đào tạo là tốn kém nên không được tiến hành thường xuyên; chưa chú trọng khâu tìm hiểu thị trường, đối thủ, marketing; thả lỏng khâu cung tiêu, thu mua nguyên liệu đầu vào và công tác bảo hành, bảo trì kỹ thuật.

Phần lớn doanh nghiệp vẫn giữ cơ cấu điều hành cứng, chỉ huy theo chiều dọc kém hiệu quả, trong khi người ta đã và đang chuyển mạnh sang cơ cấu mềm, điều hành theo các quá trình đảm bảo kiểm soát toàn hệ thống...

Do công tác tuyên truyền, quảng bá và nhận thức còn hạn chế, chứng nhận HTQLCL là hoạt động còn mới đối với các doanh nghiệp Việt Nam. Thậm chí cá biệt đối với một số doanh nghiệp người lãnh đạo còn chưa hiểu biết cơ bản về hệ thống quản lý chất lượng. Mặt khác kinh nghiệm áp dụng HTQLCL vào thực tế của các doanh nghiệp cụ thể lại chưa có.

Năng lực công nghệ vẫn còn thấp và lạc hậu, vừa khó thực hiện được các tính năng công nghệ cao, vừa hao phí nhiều năng lượng – nguyên vật liệu dẫn tới chất lượng sản phẩm không cao mà giá thành lại cao, tính cạnh tranh thấp.

Phát triển nguồn nhân lực không theo kịp yêu cầu, thiếu người quản lý giỏi, kỹ sư công nghệ giỏi và công nhân có tay nghề cao. Điểm yếu này là khó

khẩn chính trong khai thác năng lực công nghệ hiện có và không làm chủ được công nghệ hiện đại...

Khóa luận tốt nghiệp

* *Ba là* nhiều doanh nghiệp nhất là các doanh nghiệp nhỏ chưa thể tiếp cận hoặc tiếp cận chưa hiệu quả với các HTQLCL theo mô hình tiên bộ như ISO 9000, TQM, HACCP.

Doanh nghiệp rất thiếu thông tin cả trong và ngoài nước. Tình trạng vừa thừa vừa thiếu thông tin, năng lực xử lý thông tin chưa đáp ứng nhu cầu làm giảm hiệu quả hoạt động chung của doanh nghiệp. Doanh nghiệp còn làm việc theo kinh nghiệm, dồn sức đối phó với công việc thúc ép hàng ngày, ít có thì giờ để nghĩ tới những việc lâu dài có tính chiến lược. Một số doanh nghiệp thật sự chưa hiểu rõ ý nghĩa, lợi ích của việc áp dụng các HTQLCL tiên tiến.

Doanh nghiệp thật sự khó khăn về huy động các nguồn lực kể cả không đủ cán bộ có kiến thức, kỹ năng để tổ chức thực hiện, không đủ tiền để chi cho Tư vấn và đánh giá - chứng nhận. Đó là chưa nói tới doanh nghiệp rất lúng túng trong chọn lựa mô hình thích hợp trong khi không ít cơ quan tư vấn làm việc chưa thực sự nghiêm túc và hiệu quả.

Do đặc điểm hình thành của các doanh nghiệp nước ta đặc biệt là các doanh nghiệp chế biến thủy sản là tự phát, chấp vá không có quy hoạch thống nhất cho nên hệ thống máy móc thiết bị công nghệ lạc hậu không đồng bộ nên khi muốn áp dụng hệ thống quản lý mới phải bỏ vốn nâng cấp, hoàn thiện những điều kiện vật chất tối thiểu.

4. Bài học kinh nghiệm trong việc áp dụng HTQLCL

Phải luôn nâng cao nhận thức thực hiện HTQLCL ở mọi nơi, mọi lúc chứ không phải chỉ có các doanh nghiệp lớn, tài chính dồi dào, nhân lực đông mới có thể áp dụng.

Các cấp có thẩm quyền phải có các biện pháp giúp doanh nghiệp tự đánh giá, tìm ra mặt mạnh, mặt yếu, tự lựa chọn những yếu tố để khắc phục nhược điểm và phát huy thế mạnh nhằm cải tiến và nâng cao chất lượng sản phẩm cũng như chất lượng các quá trình QLCL trong doanh nghiệp.

Xây dựng các mô hình QLCL mang tính phổ cập, có thể áp dụng cho mọi

Khóa luận tốt nghiệp

loại hình doanh nghiệp hay các thành phần kinh tế ở tất cả các quy mô (nhỏ, lớn, vừa) thuộc mọi lĩnh vực (sản xuất, lưu thông, dịch vụ), ngành nghề (công nghiệp, nông nghiệp, xây dựng, giao thông, tiểu thủ công nghiệp...). Các mô hình phải có tính linh hoạt, dễ điều chỉnh để luôn đáp ứng được những biến động của thị trường.

Các mô hình QLCL phải đảm bảo khai thác tối đa mọi năng lực nội sinh và các nhân tố bên ngoài.

Các HTQLCL phải kết hợp được tính hiện đại với truyền thống, tận dụng thích hợp những thành tựu của thế giới và phát huy bản lĩnh văn hoá dân tộc sao cho phù hợp với yêu cầu của thời đại mới.

Tập trung thực hiện chất lượng tổng hợp, từng bước mở rộng và nâng cao, hướng tới chất lượng toàn diện, hoà nhập với xu hướng đi vào nền kinh tế tri thức.

Khóa luận tốt nghiệp

CHƯƠNG III

KIẾN NGHỊ MỘT SỐ CHÍNH SÁCH VÀ GIẢI PHÁP THÚC ĐẨY CÁC DOANH NGHIỆP VIỆT NAM ÁP DỤNG CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QUỐC TẾ

I/ CÁC CHÍNH SÁCH VÀ GIẢI PHÁP VĨ MÔ NHẪM TẠO MÔI TRƯỜNG PHÁP LÝ THÚC ĐẨY CÁC DOANH NGHIỆP VIỆT NAM ÁP DỤNG CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QUỐC TẾ

1. Ban hành chính sách chất lượng quốc gia

Để tạo ra sức ép buộc tất cả các doanh nghiệp của Việt nam phải phấn đấu cạnh tranh bình đẳng về chất lượng, nhà nước cần ban hành một chính sách Quốc gia về chất lượng nhằm xác định những mục tiêu của hệ thống chất lượng quốc gia đồng thời với việc lập kế hoạch chiến lược để thực hiện chính sách này.

Chính sách chất lượng quốc gia phải đề ra định hướng chiến lược chung cho phát triển kinh tế xã hội, cho các ngành chủ chốt, cho những mặt hàng xuất khẩu và tiêu dùng thiết yếu để làm chủ thị trường trong nước. Đây sẽ là cơ sở để phát triển thành các chiến lược cụ thể, cho các ngành và sản phẩm cụ thể của từng đơn vị theo đặc thù của họ.

Đi đôi và để hỗ trợ cho việc thực hiện chính sách này, nhà nước cần củng cố hệ thống Luật có liên quan, các chính sách khác có liên quan như thuế, tín dụng, phát triển nguồn lực, khoa học công nghệ...

2. Bổ sung, hoàn chỉnh hệ thống các văn bản pháp quy có liên quan

Nhà nước cần xem xét, bổ sung những quy định cho những vấn đề mới nảy sinh trong quan hệ thương mại, hợp tác đầu tư và thực hiện các thoả thuận song/đa phương, loại bỏ những yêu cầu và biện pháp không còn thích hợp và bổ sung các quy định về công tác xây dựng, áp dụng và chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn cho các đối tượng có liên quan.

Đưa ra chính sách cụ thể để khuyến khích các doanh nghiệp áp dụng

Khóa luận tốt nghiệp

HTQLCL, quy định xử phạt đơn vị sai phạm; cung cấp văn bản điều chỉnh sự phân công, phân cấp quản lý nhà nước về chất lượng nhằm tạo ra một cơ chế quản lý chặt chẽ, có hiệu quả, không chồng chéo.

Xây dựng quy định chế tài về việc xử phạt khi phát sinh những sai phạm trong quá trình triển khai áp dụng HTQLCL.

Điều chỉnh sự phân công, phân cấp Quản lý nhà nước giữa Bộ chức năng giúp Chính phủ thống nhất quản lý về Pháp lý và nghiệp vụ cơ bản với các Bộ quản lý ngành, nhất là ngành đặc thù; giữa Trung ương và các Tỉnh – Thành phố trực thuộc Trung ương. Cần có sự điều chỉnh cần thiết về đối tượng, nội dung và yêu cầu của sự phân công và mối quan hệ giữa cơ quan chức năng nhằm đảm bảo tính thống nhất của toàn hệ thống, phù hợp với nội dung và chương trình hành động của Chính phủ, tránh chồng chéo, trùng lặp...

3. Hội nhập với khu vực và quốc tế trong hoạt động quản lý chất lượng

Hoạt động QLCL đã trở thành một biện pháp để hội nhập quốc tế, cụ thể là hài hoà hoá các tiêu chuẩn quốc gia về chất lượng và thừa nhận lẫn nhau các kết quả đánh giá về HTQLCL là nhiệm vụ mà chúng ta phải phấn đấu đạt được để nhanh chóng đưa các sản phẩm quốc gia tham gia vào thị trường thế giới. Nghiên cứu hài hoà tiêu chuẩn quốc gia với tiêu chuẩn quốc tế nhằm tạo ra một cơ sở chuẩn mực kỹ thuật chung trong quan hệ thương mại giữa các nước thành viên, đây là biện pháp nhằm thuận lợi hoá thương mại, thực hiện khu vực tự do thương mại, tránh kiểm tra 2 lần gây trở ngại, tốn kém trong lưu thông hàng hoá, khuyến khích các doanh nghiệp đạt các chứng chỉ về HTQLCL cần thiết.

Để thực hiện được mục tiêu này, nhà nước cần quan tâm hơn đến việc phát triển, nâng cấp các cơ sở hạ tầng kỹ thuật về kiểm tra, chứng nhận, đảm bảo sự công bằng, minh bạch cho các kết quả chứng nhận.

4. Xây dựng và hoàn thiện cơ sở hạ tầng chất lượng quốc gia

Xây dựng cơ sở hạ tầng chất lượng quốc gia bao gồm việc xây dựng và kiện

Khóa luận tốt nghiệp

toàn các tổ chức sau:

- *Cơ quan công nhận quốc gia*: là một hội đồng CNQG để thực hiện những dịch vụ công nhận đối với các tổ chức chứng nhận sản phẩm, chứng nhận chuyên gia đánh giá hoặc chứng nhận hệ thống. Hiện tại cơ quan này chưa được hình thành tại Việt Nam, thay vào đó các tổ chức chứng nhận sản phẩm và HTQLCL đều do chính phủ, Bộ thương mại phối hợp với ngành có liên quan cấp phép.
- *Các tổ chức chứng nhận*: thiết kế những HTQLCL có hiệu quả và có khả năng hội nhập với một nền văn hoá chất lượng. Sự phát triển của các tổ chức này rất cần thiết cho sự hội nhập quốc tế về chất lượng. ở Việt Nam, chúng ta đã có Quacert là tổ chức chứng nhận chất lượng trực thuộc Bộ KH-CN-MT hoạt động rất có hiệu quả và uy tín bên cạnh các tổ chức chứng nhận nước ngoài khác.
- *Viện đảm bảo về chất lượng*: chức năng đăng ký các chuyên gia đánh giá, tổ chức các kỳ thi lấy chứng chỉ, phát triển giáo dục từ xa về HTQLCL. Hiện tại Viện này chưa được thành lập tại Việt Nam.
- *Tổ chức tiêu chuẩn quốc gia*: Nhiệm vụ thu hút sự tham gia của các ngành công nghiệp và thương mại vào các khoá phổ biến và áp dụng tiêu chuẩn. Chúng ta có Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng như là một cơ quan đầu đàn trực tiếp quản lý mọi hoạt động về tiêu chuẩn, chất lượng, cơ quan này đã được tổ chức tiêu chuẩn chất lượng quốc tế thừa nhận và hợp tác. Tổ chức này đã cấp phép kinh doanh dịch vụ giám định chất lượng hàng hoá cho các tổ chức như Vinacontrol, Bavicontrol, Asiacontrol...
- *Tổ chức dịch vụ thử nghiệm quốc gia*: cung cấp những dịch vụ thử nghiệm quốc tế có uy tín đối với các loại sản phẩm và vật liệu quốc gia. Hiện nhiệm vụ này vẫn thuộc về Tổng cục TC-ĐL-CL và các trung tâm ĐL-CL trực thuộc.
- *Phòng hiệu chuẩn đo lường quốc gia*: nằm trong hệ thống đo lường quốc

Khóa luận tốt nghiệp

gia và được công nhận trong hệ thống quốc tế nhằm đảm bảo hàng hoá, dịch vụ được trao đổi trên cơ sở đáng tin cậy, tránh phải kiểm tra nhiều lần. Chúng ta đã có phòng hiệu chuẩn nhưng không phải là một đơn vị chuyên trách độc lập và hoạt động theo tiêu chuẩn quốc tế.

- *Các hiệp hội công nghiệp và thương mại:* Cung cấp các tiêu chuẩn, ấn phẩm về chất lượng, tổ chức hội thảo về tầm quan trọng của chất lượng và HTQLCL, phát triển dịch vụ tư vấn áp dụng các HTQLCL, hỗ trợ tài chính cho một số doanh nghiệp nhỏ, tiếp nhận trợ giúp quốc tế để chuyển giao kiến thức về QLCL, nghiên cứu & giới thiệu các sản phẩm xuất khẩu có lợi thế cạnh tranh cao. Chưa được hình thành tại Việt Nam.
- *Dịch vụ tư vấn:* giúp các doanh nghiệp tiết kiệm thời gian, tiền bạc trong quá trình áp dụng các HTQLCL. Đã hình thành mô hình này ở Việt Nam. Tuy nhiên đa số là các tổ chức nước ngoài đảm nhiệm.

5. Đổi mới hoạt động thanh tra kiểm tra Nhà nước về quản lý chất

lượng

Phải đảm bảo rằng hoạt động thanh tra, kiểm tra Nhà nước về QLCL không chỉ đơn thuần là kiểm tra và giám sát việc chấp hành luật lệ của các doanh nghiệp mà còn phải hướng dẫn, giúp đỡ doanh nghiệp cải tiến hoạt động cho có hiệu quả hơn

Tăng cường thanh kiểm tra đối với các tổ chức chứng nhận để đảm bảo rằng các tổ chức này hoạt động đúng chức năng, tuân thủ các quy định của pháp luật

Phải đào tạo được một đội ngũ các chuyên gia đánh giá có chuyên môn nghiệp vụ để kiểm tra chất lượng khi có khiếu nại

Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, ban ngành chức năng khác để thực hiện nhiệm vụ thanh kiểm tra có hiệu quả, chống hàng nhái, hàng giả, hàng kém phẩm chất và nhất là đối với các mặt hàng xuất khẩu ra thị trường quốc tế.

Khóa luận tốt nghiệp

6. Tăng cường nhận thức về áp dụng và chứng nhận các hệ thống quản lý chất lượng

Thông qua các phương tiện thông tin để tuyên truyền, quảng bá lợi ích của việc áp dụng HTQLCL trong các doanh nghiệp, cho họ nhận thức được rằng việc thực hiện các biện pháp quản lý chất lượng là thiết thực cho sự tồn tại và hưng thịnh của doanh nghiệp, vì vậy phải tổ chức thực hiện nó một cách tích cực, vì lợi ích của chính doanh nghiệp, không phải chỉ tiến hành theo kiểu hình thức suông. Ngoài ra phải có các biện pháp thường xuyên để biến việc áp dụng HTQLCL thành phong trào rộng lớn giữa các doanh nghiệp.

7. Các giải pháp về thông tin thị trường

Là một yếu tố không thể thiếu trong cuộc chạy đua chiếm lĩnh thị trường của các doanh nghiệp. Doanh nghiệp muốn định hướng và sản xuất được sản phẩm thì phải dựa vào các thông tin về thị trường, nhu cầu tiềm năng, yêu cầu về chất lượng sản phẩm, rào cản kỹ thuật, thương mại...có thông tin tốt doanh nghiệp có cơ hội đáp ứng được nhu cầu của người nhập khẩu về hàng hoá, dịch vụ.

Những thông tin thị trường này có thể do doanh nghiệp tự thu thập, tìm hiểu nhưng quan trọng hơn cả là nguồn thông tin mà các bộ, ngành có liên quan đưa ra vì nó có cơ sở chắc chắn, mang tầm chiến lược tổng thể nên sẽ giúp doanh nghiệp có được bức tranh tổng quan và có định hướng chính xác cho sản phẩm của mình. Những thông tin này bao gồm thông tin về tiêu chuẩn, đo lường chất lượng cho các cơ quan; thể lệ chính sách, các văn bản pháp quy, kỹ thuật của các tổ chức quốc tế và khu vực về QLCL cũng như của Nhà nước Việt Nam; các tiêu chuẩn, quy phạm kỹ thuật, quy định, chính sách về chất lượng của một số thị trường lớn; thủ tục giải quyết tranh chấp về CLSP...

Trong các giải pháp về thông tin thị trường không thể thiếu những thông tin về khoa học công nghệ, những thành tựu và ứng dụng mới của các nước trong việc sản xuất ra sản phẩm, phục vụ đời sống.

Khóa luận tốt nghiệp

8. Các giải pháp về tài chính và đầu tư hỗ trợ doanh nghiệp triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng

Cần đặt ra các biện pháp hỗ trợ về tài chính để xây dựng các tiêu chuẩn Việt nam hài hoà với các tiêu chuẩn quốc tế, cho hoạt động của các phòng thí nghiệm chuẩn mực quốc tế tại Việt Nam để đáp ứng được khẩu hiệu: “1 lần thử nghiệm, cấp 1 chứng chỉ, được thừa nhận ở mọi nơi”.

Tăng cường hỗ trợ doanh nghiệp về nghiệp vụ và kỹ thuật như xây dựng tiêu chuẩn, kiểm định và hiệu chuẩn các phương tiện đo lường, phân tích, thử nghiệm, đánh giá.

Khuyến khích các doanh nghiệp áp dụng các HTQLCL thông qua việc tài trợ có thu hồi, cho vay với lãi suất thấp, ưu tiên nhập trang thiết bị, công nghệ tiên tiến. Đề ra chính sách đầu tư dùng các nguồn vốn nhà nước, vay ngân hàng, ODA, FDI... tập trung đầu tư nghiên cứu, triển khai, ứng dụng công nghệ mới, củng cố cơ sở hạ tầng cho các hoạt động xuất khẩu, có chính sách hỗ trợ các doanh nghiệp đạt chứng nhận về áp dụng các HTQLCL.

II/ CÁC GIẢI PHÁP QUẢN LÝ VI MÔ NHẪM NÂNG CAO KHẢ NĂNG CỦA CÁC DOANH NGHIỆP VIỆT NAM TRONG VIỆC ÁP DỤNG CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QUỐC TẾ

1. Xác định chính sách và mục tiêu chất lượng của Doanh nghiệp

Các Doanh nghiệp cần xây dựng chính sách mục tiêu chất lượng cụ thể cho mình ứng với từng thời kỳ phát triển của nền kinh tế – xã hội và phù hợp với các văn bản pháp quy có liên quan.

Với mọi Doanh nghiệp, khi tiến hành sản xuất ra một sản phẩm hay dịch vụ đã được xác định thì phải đảm bảo xây dựng được 3 khâu liên hoàn theo trình tự và bổ trợ cho nhau như sau:

- Xác định chính sách chất lượng của Doanh nghiệp

Chính sách chất lượng là ý đồ và định hướng chung của Doanh nghiệp về

Khóa luận tốt nghiệp

chất lượng do Lãnh đạo cao nhất của Doanh nghiệp đề ra. Mỗi Doanh nghiệp có thị trường và sản phẩm khác nhau, yêu cầu của sự phát triển khác nhau... nên chính sách chất lượng cũng không hoàn toàn giống nhau.

Mỗi Doanh nghiệp đưa ra chính sách chất lượng của mình sao cho phù hợp với mục tiêu tổng thể của Doanh nghiệp và bao gồm các cam kết đảm bảo thực hiện các yêu cầu đề ra; chính sách đó phải được mọi người thông hiểu, đồng tình thực hiện.

Xác định mục tiêu chất lượng của Doanh nghiệp

- Căn cứ vào chính sách chất lượng đã đề ra và mong muốn về chất lượng sản phẩm của mình, mỗi Doanh nghiệp đề ra các mục tiêu chất lượng chung cho toàn Doanh nghiệp và cụ thể hoá ứng với các Đơn vị trong Doanh nghiệp. Mục tiêu chất lượng cần cụ thể, có thể lượng hoá và đánh giá được.
- Để đạt được mục tiêu chất lượng, Doanh nghiệp phải xác định các trọng tâm cần đầu tư cải tiến. Yếu khâu nào phải chú trọng đầu tư cải tiến khâu đó, kể cả những mục tiêu cụ thể cũng phải đề ra mức độ và thời gian thực hiện.

Xây dựng kế hoạch chất lượng của Doanh nghiệp

- Kế hoạch chất lượng không nhất thiết phải lập riêng tách rời với kế hoạch sản xuất, nhưng phải thể hiện rõ: Nhận biết được các quá trình của Hệ thống Quản lý chất lượng; xác định rõ trình tự và tương tác giữa các quá trình; đảm bảo các nguồn lực và cải tiến liên tục hệ thống quản lý chất lượng. Tuy nhiên, nên có một Kế hoạch chất lượng riêng ứng với trường hợp cần tập trung giải quyết như cải tiến, nâng cao một chỉ tiêu đặc trưng hay khắc phục một sai sót nghiêm trọng nào đó về chất lượng.

2. Lựa chọn Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với các Doanh nghiệp Việt Nam

Dưới đây là một số đặc điểm cơ bản của các Doanh nghiệp Việt Nam mà chúng ta cần quan tâm khi lựa chọn HTQLCL cho phù hợp với mỗi doanh nghiệp :

* Các Doanh nghiệp 100% vốn nước ngoài và Liên doanh nước ngoài với

Khóa luận tốt nghiệp

Việt Nam và một số Doanh nghiệp của Việt Nam trong một số lĩnh vực có quy mô tương đối lớn và vừa, có trình độ công nghệ tiên tiến, tổ chức quản lý có nề nếp. Với bộ phận này, việc xây dựng các Hệ thống Quản lý chất lượng thuận lợi; một số khá đông được đánh giá chứng nhận ISO 9000 hay HACCP. Về thực chất, các Doanh nghiệp này đã hội đủ các yêu cầu của ISO 9000 hay HACCP tức là mức yêu cầu tối thiểu cần thiết; vấn đề đối với họ là chú trọng yêu cầu cải tiến, nâng cao hiệu lực và hiệu quả của Hệ thống, nâng cao mức và độ tin cậy về chất lượng sản phẩm - dịch vụ theo yêu cầu thị trường.

* Các Doanh nghiệp còn lại là thuộc các thành phần kinh tế của Việt Nam, quy mô nhỏ và vừa, trình độ công nghệ thấp và lạc hậu tuy một số nơi có đầu tư nâng cấp từng phần, năng lực tài chính yếu, kỹ thuật lao động kém, phương thức quản lý điều hành cứng nhắc, chỉ huy theo chiều dọc, còn xa lạ với quản lý theo các quá trình.

* Các tổng Công ty của nhà nước có quy mô lớn nhưng tình trạng phổ biến vẫn còn là sự sáp nhập giữa các đơn vị, chưa hình thành các mạng liên kết kinh tế đúng nghĩa giữa các Doanh nghiệp với nhau.

Trên đây là những nhược điểm đã và đang trở ngại cho quá trình Công nghiệp hoá, Hiện đại hoá nói chung và cho bản thân sự vươn lên của từng Doanh nghiệp. Thực tế đó đòi hỏi từng doanh nghiệp phải *chủ động từng bước chuyển sang cơ chế mới theo cách quản lý quá trình* thì mới có điều kiện làm quen và thích ứng với thế giới bên ngoài, với sân chơi có Luật chơi chung mang tính cạnh tranh gay gắt. Quá trình này cũng là cơ hội để các Doanh nghiệp tiếp cận thuận lợi với các Hệ thống Quản lý chất lượng tiên tiến, có nhiều ưu việt hơn.

Khi áp dụng hệ thống chất lượng cần chú ý đến những điểm sau:

Trình độ công nghệ: Không nhất thiết Doanh nghiệp phải có công nghệ thật tiên tiến mới phân đầu có Hệ thống Quản lý chất lượng theo và được chứng nhận.

Chất lượng sản phẩm: Doanh nghiệp sản xuất các sản phẩm có chất lượng chưa cao nhưng ổn định và được khách hàng chấp nhận đặt mua vì phù hợp với

Khóa luận tốt nghiệp

yêu cầu sử dụng của họ, mặc dù đôi khi các sản phẩm này không hoàn toàn đáp ứng đúng yêu cầu Tiêu chuẩn kỹ thuật quốc tế hay quốc gia nhưng vẫn đảm bảo về các yếu tố an toàn, vệ sinh, sức khỏe và môi trường, vẫn có thể xây dựng Hệ thống chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc tế.

Trình độ công nhân: Hệ thống chất lượng không đòi hỏi mọi nhân viên sản xuất phải có học vấn cao, mà chỉ đòi hỏi họ được đào tạo và đạt đến sự thành thạo theo yêu cầu cho công việc. Chứng chỉ Hệ thống chất lượng là Chứng chỉ từ một tổ chức có tín nhiệm của thị trường, nhưng sự thừa nhận cuối cùng phải là sự thừa nhận của người tiêu thụ sản phẩm.

Lựa chọn hệ thống QLCL: Mỗi Doanh nghiệp cần lựa chọn một hệ thống QLCL phù hợp với tính chất sản phẩm hàng hoá và trình độ qui mô sản xuất của mình, tránh chạy theo hình thức làm hạn chế khả năng áp dụng.

Nhận thức về chứng chỉ: Doanh nghiệp nên coi việc xây dựng, áp dụng và được chứng nhận HTQLCL là một quá trình đầu tư và thực hiện một cách nghiêm túc; áp dụng HTQLCL là trang bị cho mình một công cụ quản lý tốt mà thiếu nó sẽ không đem lại hiệu quả và chất lượng cao; tùy theo điều kiện cụ thể về tài chính, nhân lực, sức ép của thị trường mà từng bước áp dụng các điều khoản của HTQLCL. Việc xây dựng và áp dụng hệ thống mới là yếu tố sống còn chứ chứng nhận đôi khi chỉ mang tính khách quan mà thôi.

Từ các đặc điểm và nhận thức nêu trên cũng như tùy vào đặc trưng sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp mà có thể lựa chọn phương án áp dụng HTQLCL theo

Mô hình riêng biệt như ISO 9000, GMP, HACCP, ISO 14000...

Đây là phương án có thể áp dụng đối với tất cả các Doanh nghiệp với những thuận lợi và khó khăn khác nhau. Tuy giữa các Hệ thống có nhiều điểm giống nhau (như mục tiêu) nhưng khác nhau về các yêu cầu cụ thể, cách làm, cách đánh giá cụ thể.

Mô hình kết hợp như:

- ISO 9000 (hay HACCP) + ISO 14000

Khóa luận tốt nghiệp

- ISO 9000 (hay HACCP) + TQM
- ISO 9000 (hay HACCP) + TQM + ISO 14000
- ISO 9000 (hay HACCP) + SA 8000

Đặc điểm của mô hình kết hợp là đồng thời thực hiện đầy đủ yêu cầu của từng hệ thống đã chọn. Cách này có thể cho hiệu quả kép nhưng khó khăn là Doanh nghiệp phải đạt tới trình độ cao về quản lý, có khả năng tài chính, có đội ngũ cán bộ đủ trình độ và kỹ năng

Lấy một Hệ thống làm chính: Lấy một Hệ thống làm chính kết hợp với một số yêu cầu của các Hệ thống khác như lấy ISO 9000 hay HACCP làm chính + một số yêu cầu của ISO 14000 + một số yêu cầu của TQM + một số yêu cầu của SA 8000. Tùy nhu cầu và khả năng mà Doanh nghiệp chọn mức độ của sự kết hợp đó.

Cách làm này nhiều Doanh nghiệp đã làm như một số nơi chế biến thực phẩm thì lấy HACCP làm chính + một số yêu cầu của GMP + một số yêu cầu của ISO 14000; một số Doanh nghiệp Dệt - May lấy ISO 9000 làm chính + một số yêu cầu của ISO 14000 (chống bụi, chống nóng, xử lý nước thải) + một số yêu cầu của SA 8000 như điều kiện lao động, điều kiện sinh hoạt... Dạng kết hợp này rất thích hợp với các Doanh nghiệp đã được đánh giá, chứng nhận ISO 9000 hay HACCP đang chuyển sang giai đoạn duy trì, phát huy hiệu lực, hiệu quả.

Cần lưu ý rằng, mỗi Doanh nghiệp có những đặc điểm và điều kiện riêng; có mặt mạnh, mặt yếu riêng; không ai hiểu rõ hơn những điều đó so với chính bản thân từng Doanh nghiệp. Do vậy, việc cân nhắc có áp dụng hay chưa áp dụng, áp dụng Hệ thống Quản lý chất lượng nào... là do từng Doanh nghiệp chủ động, cân nhắc quyết định.

Khóa luận tốt nghiệp

3. Tổ chức triển khai áp dụng mô hình quản lý chất lượng đã lựa chọn

Bất cứ mô Hệ thống Quản lý chất lượng nào đã chọn lựa, các Doanh nghiệp cần chú ý những điểm sau đây trong triển khai thực hiện.

- Cam kết của Lãnh đạo

Lãnh đạo Doanh nghiệp phải xác định rõ sự cần thiết và cam kết quyết tâm thực hiện; đề ra chính sách, mục tiêu; phổ biến và thuyết phục mọi người có nhận thức đúng và tự nguyện tham gia; đảm bảo các nguồn lực cần thiết. Lãnh đạo Doanh nghiệp cần lập một bộ phận gọi là Ban chỉ đạo hay Tổ công tác để lo việc tổ chức xây dựng và thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng.

- Sự tham gia của người lao động

Lãnh đạo Doanh nghiệp cần phải phổ biến, thuyết phục cán bộ, nhân viên hiểu rõ mục đích, yêu cầu, nội dung của Hệ thống Quản lý chất lượng đã chọn để họ đồng tình, tự nguyện tham gia thực hiện. Ngoài ra, Doanh nghiệp cần chọn đào tạo một số người có nhiệt tình và trách nhiệm, đủ trình độ và kỹ năng tham gia vào biên soạn các văn bản và vào đánh giá chất lượng nội bộ...

- Tổ chức tốt việc xây dựng các văn bản

Hệ thống quản lý chất lượng nào cũng đều yêu cầu xây dựng các văn bản dưới dạng như Sổ tay chất lượng, Thủ tục hay Quy trình, Hướng dẫn và các Biểu mẫu... phải thể hiện được yêu cầu, nội dung, trình tự các việc cần làm của Hệ thống Quản lý chất lượng để theo đó thực hiện, đánh giá nội bộ, xem xét của Lãnh đạo, bổ sung, hoàn chỉnh sau những khoảng thời gian nhất định.

- Tổ chức thực hiện

Các văn bản được xây dựng, Ban chỉ đạo rà soát và Lãnh đạo cao nhất Doanh nghiệp duyệt, công bố chính thức để thực hiện. Cứ qua thực hiện một thời gian khoảng 3 - 4 tháng, lại xem xét qua theo dõi của Ban chỉ đạo và qua đánh giá

nội bộ, sửa đổi, bổ sung. Theo dõi, phân tích việc thực hiện thường xuyên là cơ sở quan trọng nhất để hoàn chỉnh, nâng cao hiệu lực và hiệu quả của hệ thống.

Khóa luận tốt nghiệp

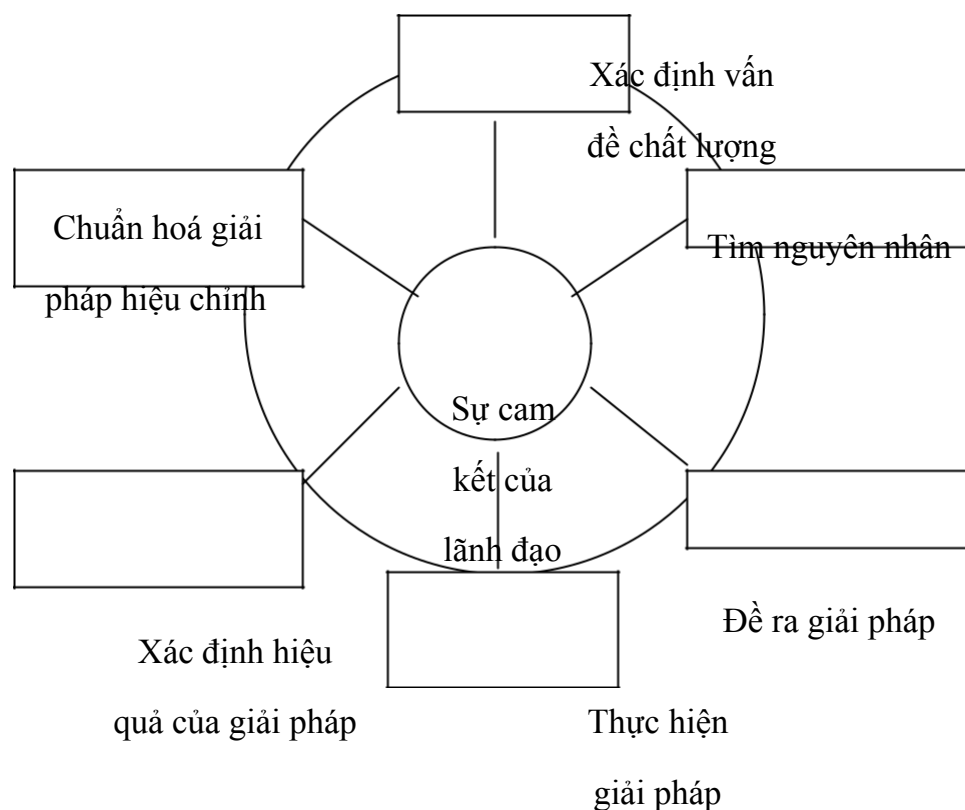
- Đăng ký xin đánh giá chứng nhận

Việc đăng ký xin đánh giá chứng nhận của một Tổ chức chứng nhận nào đó hoàn toàn do Doanh nghiệp quyết định, nếu có nhu cầu. Doanh nghiệp cần tự đánh giá nhiều lần, tới khi nào thấy là đạt yêu cầu thì mới đăng ký xin đánh giá chứng nhận.

- Duy trì Hệ thống Quản lý chất lượng

Xây dựng, thực hiện, được đánh giá, chứng nhận chỉ mới kết quả bước đầu. Duy trì, tiếp xúc phát huy hiệu lực và hiệu quả của hệ thống đó, hơn nữa phải nâng cao, cải tiến nó lên một mức cao hơn mới là công việc đòi hỏi Doanh nghiệp dành tâm sức nhiều hơn. Lãnh đạo cao nhất của Doanh nghiệp cần quan tâm tới vấn đề này bằng giao trách nhiệm theo dõi, đôn đốc thường xuyên của Đại diện Lãnh đạo, bằng thực hiện chặt chẽ chế độ đánh giá chất lượng nội bộ và xem xét của Lãnh đạo theo định kỳ ít nhất 6 tháng một lần.

Dưới đây là mô hình giải quyết bài toán chất lượng: thể hiện quá trình thực hiện theo hệ thống, xác định vấn đề, tìm nguyên nhân, cải tiến liên tục.



4. Các giải pháp kết hợp để phát huy hiệu quả áp dụng các Hệ thống Quản lý chất lượng

Áp dụng các hệ thống quản lý chất lượng chỉ là một trong những công cụ

Khóa luận tốt nghiệp

quan trọng nhằm nâng cao sức cạnh tranh của các Doanh nghiệp Việt Nam. Kinh nghiệm ở nhiều nước cho thấy, cần kết hợp giữa nâng cao chất lượng với các yếu tố liên quan khác để phát huy hiệu quả áp dụng các Hệ thống quản lý chất lượng, thể hiện qua các nội dung sau:

Đổi mới tư duy và cách làm: Trong điều kiện hiện nay, các Doanh nghiệp tiếp cận thị trường, đổi mới cơ cấu sản phẩm cho phù hợp với nhu cầu thị trường, kể cả những Doanh nghiệp có trình độ công nghệ cao, tiềm lực tài chính và nhân lực lớn. Chỉ có thể có phương án sản phẩm hợp lý sau khi đã trả lời được câu hỏi sản xuất cái gì, sản xuất cho ai, công nghệ tương ứng là gì... để tiếp cận thị trường.

Tìm cách tiếp cận mới có hiệu quả vì cạnh tranh để tồn tại và phát triển là quy luật phổ biến, nhưng mỗi nước, một Doanh nghiệp có cách cạnh tranh không hoàn toàn giống nhau. Với các nước đi sau, cạnh tranh chủ yếu vẫn bằng chất lượng nhưng phải tìm các khoảng trống. Hiện nay giá sản phẩm Việt Nam vẫn cao do giá dịch vụ và các yếu tố chi phí khác chưa được tính toán hợp lý... Nếu không chuyển nhanh sang quản lý theo các quá trình với cơ cấu mềm, linh hoạt thì bất cứ Hệ thống Quản lý chất lượng nào cũng khó phát huy được tác dụng.

Điều các nước nhấn mạnh trong đổi mới tư duy và cách làm là quản lý theo các quá trình, là tính sáng tạo, là tính nổi trội của sản phẩm. Như vậy chất lượng sản phẩm tốt chưa đủ, nếu không kết hợp với tư duy cung cấp sản phẩm thị trường cần, chứ không phải chỉ cung cấp những sản phẩm mà mình có. Sản phẩm luôn đổi mới, có giá trị gia tăng cao thì hiệu quả đem lại càng cao.

Phát triển nguồn nhân lực: Phát triển nguồn nhân lực là yếu tố có tính quyết định cho mọi hoạt động kinh tế - xã hội, trước hết là các Doanh nghiệp sản xuất công nghiệp, tiêu biểu cho lực lượng sản xuất là tiên tiến nhất. Chính vì vậy, các nước phát triển đều coi phát triển nguồn nhân lực là chiến lược hàng đầu.

Điểm cơ bản của phát triển nguồn nhân lực là tạo được một đội ngũ đồng

Khóa luận tốt nghiệp

bộ, có kỹ năng, bao gồm cả kiến thức và kinh nghiệm tương ứng, theo đòi hỏi của công việc không chỉ đối với công việc đang làm mà còn phải chuẩn bị đầy đủ, thành thạo cho công việc sẽ làm. Đội ngũ đó phải được tính toán, lựa chọn, giáo dục, đào tạo, trải nghiệm qua thực tế, thường xuyên được đánh giá, được bổ túc nâng cao. Đó là những lao động kiểu mới, không chỉ thành thạo công việc về chuyên môn mà còn có tinh thần trách nhiệm và tính kỷ luật cao, có văn hoá trong lối sống. Đó là yêu cầu quan trọng trong việc áp dụng các Hệ thống QLCL, với quan điểm hệ thống, phong cách làm việc tạo ra các sản phẩm không có sai lỗi cho đồng nghiệp ở công đoạn sau.

Về nguyên tắc, không thể giao việc cho người không đủ tiêu chí đã định cho việc ấy. Đây là điểm yếu phổ biến ở các Doanh nghiệp Việt Nam. Nếu các Doanh nghiệp không nhìn nhận vấn đề này một cách nghiêm túc, đầu tư thích đáng và chủ động trong bồi dưỡng, đào tạo... thì không thể vươn lên được. Tổ chức năng suất châu á (APO) đã khuyến nghị các nước trong khu vực khi bước sang thế kỷ 21 "Tăng sức cạnh tranh thông qua phát triển nguồn nhân lực và tạo thêm giá trị mới... Hiệu quả tổng hợp của các Doanh nghiệp là giá trị mới được tạo thêm phụ thuộc vào chất lượng của nguồn lực, vào trí tuệ của họ..."

Chỉ có thể phát triển tốt nguồn nhân lực bằng đào tạo mới có khả năng phát huy tối đa hiệu quả của hệ thống.

Tổ chức quản lý:

Xây dựng phong cách quản lý theo các quá trình: Theo đó xem xét, điều chỉnh hợp lý hơn về cơ cấu tổ chức, về phân bổ chức năng và xác định trách nhiệm, quyền hạn rõ ràng cho từng đơn vị và cá nhân; kiểm soát bằng được (yêu cầu, tiến độ...) các quá trình của sản xuất. Để dành nhiều thì giờ hơn cho những việc lớn có ý nghĩa toàn cục của Doanh nghiệp. Lãnh đạo cần mạnh dạn phân cấp, phân quyền cho các Đơn vị và cá nhân.

Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin: Thông suốt thông tin trong nội bộ và với bên ngoài là một trong những điều kiện làm cho tổ chức có thêm sức mạnh. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin sẽ giúp cho sự điều hành nhanh,

Khóa luận tốt nghiệp

nhảy, chính xác, giảm được thời gian và chi phí. Đó chính là một trong những bước đi cần thiết khi áp dụng các hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn quốc tế.

Phát triển kinh tế tri thức Doanh nghiệp:

Đề hội nhập, một trong những định hướng đi lên là phát triển kinh tế tri thức, nền kinh tế của thế kỷ 21, nền kinh tế được trợ giúp bởi tiến bộ kỹ thuật và cuộc cách mạng thông tin. Định hướng phát triển nền kinh tế tri thức là ưu tiên phát triển các ngành kỹ thuật cao, đặc biệt là công nghệ thông tin, coi chúng là động lực chính của phát triển kinh tế.

Triển khai áp dụng quản lý tri thức Doanh nghiệp là công cụ cần thiết trong việc quản lý tài sản tri thức của tổ chức. Doanh nghiệp cần hiểu rõ và ứng dụng tri thức một cách có hiệu quả thì mới có thể đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng về chất lượng và sản phẩm. Áp dụng hệ thống QLCL cần tạo ra một hệ thống kết nối với nhau, chia sẻ tri thức qua việc áp dụng CNTT, tổ chức nghiên cứu thông qua các mô hình quản lý phù hợp, coi trường đại học thực sự là một Doanh nghiệp, phát triển công nghệ, phổ biến và đào tạo kiến thức.

Trong nền kinh tế tri thức luôn luôn đòi hỏi phải có những sự cải cách quyết liệt. Đó là sự cải cách triệt để nền hành chính theo hướng phát huy tối đa sự sáng tạo của mỗi thành viên; gỡ bỏ các rào cản về mặt hành chính mà chú trọng vào tính hiệu quả và giá trị gia tăng của hành động. Đồng thời, đó còn là sự học tập không ngừng, cải tiến không ngừng các quy trình làm việc, sản xuất theo hướng gọn nhẹ hơn, thiết thực hơn và đồng nghĩa với nó là sự loại bỏ không nuối tiếc các tư duy cũ. Điều này phù hợp với các mô hình QLCL tiên tiến trên thế giới.

Khóa luận tốt nghiệp

Khoá luận tốt nghiệp

KẾT LUẬN

Qua 3 chương của khoá luận này chúng ta đã có thể hiểu rõ về một số HTQLCL ngày càng được triển khai rộng rãi tại nhiều nước trên thế giới cũng như đang thu hút kể cả các doanh nghiệp của Việt Nam tham gia; những đặc điểm và đặc thù của từng loại hệ thống; kinh nghiệm hỗ trợ áp dụng của một số nước; phân tích thực trạng áp dụng các HTQLCL của các doanh nghiệp Việt Nam, tìm ra điểm mạnh, điểm yếu từ đó kiến nghị biện pháp để khuyến khích các doanh nghiệp Việt Nam từ chỗ thấy được tác dụng to lớn và xu thế tất yếu của việc áp dụng HTQLCL trong tiến trình hội nhập kinh tế quốc tế tiến tới nghiên cứu và chọn cho mình một HTQLCL phù hợp để áp dụng nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp.

Trong quá trình hiện đại hoá nền sản xuất nước nhà chúng ta không thể không nỗ lực để chuyển mình theo *xu hướng phát triển kinh tế* thế giới với 5 chiến lược cơ bản cho sự tồn tại và phát triển của các công ty, đó là: *định hướng sản phẩm, dịch vụ theo xu thế toàn cầu hoá; đảm bảo chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế; thiết lập quan hệ lâu dài với khách hàng và không ngừng nuôi dưỡng mối quan hệ; yếu tố giá cả hợp lý, linh hoạt và biết học hỏi từ sai lầm.* áp dụng các HTQLCL có thể coi là đáp ứng được phần lớn các chiến lược này.

Hội nhập là con đường tất yếu để tồn tại, tuy nhiên đi lên từ một nền kinh tế kế hoạch, tập trung, bao cấp, Việt Nam đang vấp phải quá nhiều trở ngại trên con đường hội nhập. Điều đó đòi hỏi mỗi doanh nghiệp Việt Nam phải phát huy nội lực, tìm tòi cho mình con đường phát triển đúng đắn. Việc học tập các nước tiên tiến về khoa học công nghệ không thể thiếu và tách rời việc học tập phương pháp quản lý khoa học. Vì thế nghiên cứu đề tài này có thể coi là một đóng góp quan trọng đối với sự lớn mạnh về nhận thức cũng như trình độ quản lý sản xuất của các doanh nghiệp Việt Nam.

Khóa luận tốt nghiệp

Chúng ta tin tưởng rằng với ý chí phấn đấu không mệt mỏi vì một nền kinh tế cạnh tranh lành mạnh của các doanh nghiệp trong nước cùng với đội ngũ lao động được đào tạo kỹ càng, có ý thức kỷ luật và sự hỗ trợ đáng kể của nhà nước Việt Nam, sản phẩm mang nhãn hiệu Việt Nam sẽ dần chiếm lĩnh được thị trường, tạo uy tín vững chắc và đem lại lợi nhuận cao cho doanh nghiệp Việt Nam, nhằm tăng trưởng kinh tế, thực hiện tiến bộ, công bằng xã hội, bảo vệ môi trường và giúp đưa Việt nam nhanh chóng hội nhập thành công vào nền kinh tế quốc tế.

Khóa luận tốt nghiệp

Khóa luận tốt nghiệp

PHỤ LỤC 1

GIẢI THƯỞNG CHẤT LƯỢNG VIỆT NAM (GTCLVN)

GTCLVN được ra đời theo quyết định số 1352/QĐ-TĐC ngày 5/8/1995 của Bộ trưởng Bộ KHHCNMT nhằm khuyến khích các tổ chức sản xuất, kinh doanh và dịch vụ nâng cao chất lượng hoạt động, tạo ra nhiều sản phẩm có chất lượng cao. Từ năm 1996 đến nay, GTCLVN đã được nhiều ngành, địa phương và doanh nghiệp trong cả nước hưởng ứng và tham gia.

Việc tổ chức GTCLVN cũng được cải tiến hàng năm nhằm hoàn thiện cơ chế tuyển chọn và hình thức trao giải. Để nâng cao giá trị của GTCLVN, hội nhập với khu vực và quốc tế, Bộ KHHCNMT đã ra quyết định mới số 47/2001/QĐ-BKHHCNMT ngày 15/8/2001 về tuyển chọn GTCLVN áp dụng từ năm 2001.

GTCLVN được đánh giá và tuyển chọn trên cơ sở áp dụng và thực hiện 7 tiêu chí cơ bản đã được áp dụng ở nhiều nước châu Á, Âu, Bắc Mỹ và theo phương thức chấm điểm của các chuyên gia đánh giá. Bảng tiêu chí xét thưởng phản ánh mọi mặt hoạt động của một tổ chức được gắn kết với nhau thành một hệ thống quản lý, đồng thời phải thể hiện được sự tăng trưởng cao của kết quả kinh doanh.

Tham gia giải thưởng là một quá trình học hỏi, cải tiến. Việc tự đánh giá mức độ thực hiện theo các tiêu chí của Giải thưởng sẽ giúp doanh nghiệp xem xét lại HTQLCL một cách khách quan và tìm ra những lĩnh vực cần cải tiến, nâng cao nền văn hoá chất lượng của mình. Báo cáo phản hồi của các chuyên gia đánh giá sẽ là những hướng dẫn hữu ích cho các doanh nghiệp để khởi động các chương trình cải tiến.

GTCLVN được xét trao tặng hàng năm cho các doanh nghiệp có thành tích nổi bật trong việc xây dựng và áp dụng HTQLCL theo các tiêu chí của giải và theo 4 loại hình doanh nghiệp: sản xuất lớn, vừa & nhỏ, dịch vụ lớn, dịch vụ

Khóa luận tốt nghiệp

vừa và nhỏ. Số lượng giải được trao tặng cho các doanh nghiệp trong mỗi tỉnh, thành được cân đối với sự phát triển kinh tế và phong trào chất lượng của tỉnh, thành. Dựa vào sự bình chọn của Hội đồng quốc gia về GTCLVN, Bộ KHCNMT sẽ đề nghị Thủ tướng tặng bằng khen cho tối đa 4 doanh nghiệp xuất sắc đại diện cho 4 loại hình doanh nghiệp nêu trên. Việc tuyển chọn sẽ được tiến hành theo 2 cấp: cấp sơ tuyển ở tỉnh, thành và cấp chung tuyển.

Các tiêu chí của GTCLVN (1000 điểm):

- Vai trò lãnh đạo (120 điểm)
- Hoạch định chiến lược (85 điểm)
- Định hướng khách hàng và thị trường (85 điểm)
- Thông tin và phân tích (90 điểm)
- Phát triển nguồn nhân lực (80 điểm)
- Quản lý các quá trình hoạt động (85 điểm)
- Kết quả kinh doanh (450 điểm)

GTCLVN năm 2001 đã được trao tặng cho 45 doanh nghiệp trong cả nước, trong đó có 4 doanh nghiệp được Thủ tướng Chính phủ tặng bằng khen.

Khóa luận tốt nghiệp

Khóa luận tốt nghiệp

PHỤ LỤC 2

VIỆC ÁP DỤNG ISO 9000, GMP VÀ HACCP TẠI CÔNG TY RƯỢU – NƯỚC GIẢI KHÁT THĂNG LONG

Công ty Rượu – nước giải khát Thăng long đạt chứng chỉ ISO 9000 vào tháng 7 năm 2000. HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9000 mà Công ty đã đạt được được nâng cao theo vòng tròn Deming nhưng vẫn nương theo cách thực hiện cơ bản của Công ty. Chứng chỉ này được coi như “giấy thông hành” đi vào thị trường quốc tế. Tuy nhiên, do áp lực của nhiều nước nhập khẩu đòi hỏi doanh nghiệp sản xuất thực phẩm như Công ty Thăng long phải áp dụng tiêu chuẩn của HTQLCL thực phẩm do FAO và CODEX khuyến cáo. Vì thế Công ty Thăng long quyết định tiếp tục nâng cao chất lượng sản phẩm bằng cách áp dụng một phần GMP cơ sở trọng yếu để thực hiện HACCP. Công ty đã tập trung giải quyết các khâu còn yếu kém và ảnh hưởng tới quy trình sản xuất như: đã dịch chuyển khu lọc và giặt bông phù hợp hơn với điều kiện vệ sinh, cải tạo khu pha chế, lát lại sàn, làm cửa chống côn trùng, tăng cường khu xử lý chất thải, tăng khả năng lọc, Inox hoá thùng chứa cốt lên men, làm lại đường nội bộ công ty, tránh ứ đọng nước...

Sau 18 tháng nỗ lực áp dụng các HTQLCL trên, ngày 27/2/2002 Công ty Rượu – nước giải khát Thăng long đã được Trung tâm chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn Quacert chứng nhận HTQLCL của Công ty phù hợp tiêu chuẩn HACCP vì:

- Đã nâng cao tiêu chuẩn kỹ thuật: dây chuyền sản xuất Vang của Công ty đã được kiểm soát theo hướng dẫn kỹ thuật (HD.O9.0 – HD.09..23) và các tiêu chuẩn (TC.10.01-TC.10.25) tại quy trình 09 và 10.
- Đào tạo và chuẩn bị được nguồn nhân lực tốt: Toàn thể cán bộ công nhân viên tùy theo chức trách đều ý thức được về lợi ích áp dụng các HTQLCL và về trách nhiệm của mình.

Khóa luận tốt nghiệp

- Hoàn thiện hơn điều kiện sản xuất: máy móc được vệ sinh, bảo dưỡng định kỳ; vật liệu cung ứng đáp ứng đúng các tiêu chuẩn đảm bảo kỹ thuật, nhà cửa khang trang, sạch sẽ...
- Hiệu quả sản xuất kinh doanh tăng lên rõ rệt. Cuối năm 2001, công ty đạt sản lượng 6,2 triệu lít sản phẩm và 6,37 tỷ đồng , tăng 3% và 13% tương ứng so với năm 2000.

Áp dụng các HTQLCL giúp Công ty tiết kiệm được chi phí, cải tiến và kiểm soát được các quá trình sản xuất, tăng khả năng cạnh tranh, độ tin cậy vì đã ổn định được chất lượng sản phẩm, giảm khiếu nại của khách hàng.

Khóa luận tốt nghiệp

PHỤ LỤC 3
VIỆC TRIỂN KHAI ÁP DỤNG ISO 14000
TẠI CÔNG TY GIÀY THUY KHUÊ

Để đảm bảo sự phát triển bền vững trong xu thế cạnh tranh và hội nhập kinh tế quốc tế, Công ty Giày Thuy Khuê (Sở công nghiệp Hà nội) đã liên tục đầu tư trọng mọi hoạt động sản xuất, kinh doanh của mình. Ngoài việc thực hiện các phương thức quản lý tiên tiến nhằm nâng cao chất lượng sản phẩm. Công ty đã và đang tập trung giải quyết những vấn đề liên quan tới môi trường, phấn đấu tăng sức cạnh tranh và khẳng định uy tín, trách nhiệm của mình trước khách hàng và cộng đồng.

Hệ thống quản lý môi trường theo tiêu chuẩn Quốc tế ISO 14000 đang được Công ty tiến hành xây dựng và áp dụng. Đây là bộ tiêu chuẩn Quốc tế có tính ưu việt bởi nó đáp ứng được mọi loại hình doanh nghiệp và đáp ứng toàn diện những yêu cầu về vấn đề bảo vệ môi trường trong giai đoạn hiện nay.

Để đảm bảo sự nhất trí về nhận thức cũng như trong hành động thực tiễn, Công ty đã tổ chức đào tạo kiến thức về ISO 14000 cho hơn 2000 cán bộ công nhân viên; đi khảo sát, học tập đơn vị bạn đã xây dựng thành công ISO 14000; thành lập Ban chỉ đạo gồm Ban lãnh đạo công ty và phụ trách các đơn vị, Ban tổ chức triển khai, ban soạn thảo tài liệu, một bộ tài liệu đã soạn thảo và ban hành xong gồm:

- 01 sổ tay quản lý môi trường
- 13 thủ tục từ TTMT01 đến TTMT 13

Việc triển khai ISO 14000 đã được tiến hành đồng thời tại 3 xí nghiệp thành viên. Quá trình thực hiện được sự kiểm tra, giám sát kịp thời của Ban chỉ đạo, nhằm nhanh chóng khắc phục khi xảy ra những yếu tố không phù hợp.

Mục tiêu triển khai áp dụng ISO 14000 của Công ty là để quản lý sử dụng hiệu quả tài nguyên, nguyên vật liệu, cải tiến liên tục công tác bảo vệ môi trường

Khóa luận tốt nghiệp

và điều kiện làm việc cho cán bộ công nhân viên, từ đó giảm các chi phí cho việc xử lý chất thải và giảm sự cố môi trường...

Nhờ triển khai ISO 14000, Công ty đã đảm bảo được vệ sinh an toàn công nghiệp, không vi phạm về quản lý ô nhiễm, hiệu quả sản xuất, kinh doanh tăng, uy tín đối với khách hàng được nâng cao... Có nhiều thuận lợi hơn trong cạnh tranh và mở rộng thị trường trong nước cũng như quốc tế.

Là một trong những doanh nghiệp của Hà nội có quá trình xây dựng và phát triển bền vững, việc Công ty Giày Thuy Khuê quyết định áp dụng ISO 14000 đã khẳng định sự sẵn sàng tiến tới hội nhập của mình trong thời gian tới. Đây là bước đi tất yếu đối với những doanh nghiệp muốn tồn tại và đứng vững trước xu thế cạnh tranh gay gắt khi các hiệp định về kinh tế của Việt Nam và thế giới có hiệu lực.

Khóa luận tốt nghiệp

Khóa luận tốt nghiệp

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Văn kiện đại hội Đảng Cộng sản Việt Nam khoá VI, VII, VIII
2. Nghị định 123/CP năm 1965 về Hệ thống đo lường hợp pháp
3. Nghị định 26/CP năm 1974 về Kiểm tra chất lượng sản phẩm ở các doanh nghiệp
4. Chỉ thị 540 – TTg năm 1995 về quản lý đo lường và chất lượng hàng hoá lưu thông trên thị trường
5. Pháp lệnh chất lượng hàng hoá năm 1991, bổ sung, sửa đổi năm 2000
6. Pháp lệnh bảo vệ người tiêu dùng năm 1999
7. Các quy định pháp luật về An toàn Vệ sinh thực phẩm LV/2001
8. Luật thương mại, luật môi trường
9. TCVN ISO 9000:1994, soát xét lần 1, năm 1994
10. TCVN ISO 9000:2000, soát xét lần 2, năm 2000
11. Tạp chí diễn đàn năng suất chất lượng, số 1/1999 - số 5/2002
12. Tạp chí Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng số 1/2000 – 5/2002
13. “Đổi mới QLCLSP trong thời kỳ mới” – Hoàng Mạnh Tuấn, NXB Khoa học-Kỹ thuật năm 1997
14. “Quản lý CLSP theo TQM & ISO 9000” – PGS.TS. Nguyễn Quốc Cừ, NXB Khoa học-Kỹ thuật năm 2000
15. Báo cáo tham luận tại Hội nghị chất lượng ngành Thủy sản VN năm 2001
16. “Tiêu chuẩn Đo lường chất lượng phục vụ phát triển kinh tế và hội nhập”, NXB Chính trị Quốc gia, 2001
17. Báo cáo tham luận tại Hội nghị chất lượng ngành Thủy sản VN năm 2001
18. “Nhập môn HACCP cho các nhà chế biến thủy sản” - Hiệp hội chế biến và xuất khẩu thủy sản VN, NXB nông nghiệp, 2000
19. Bản tin diễn đàn năng suất chất lượng 2001 – 5/2002
20. “Những điều cần biết về thị trường EU” - Trung tâm tư vấn và đào tạo kinh tế thương mại

21. “Báo cáo công tác kiểm tra điều kiện sản xuất, kiểm tra chất lượng thủy sản năm 2000” – Trung tâm kiểm tra chất lượng và vệ sinh thủy sản
22. Báo cáo khoa học “Xây dựng và thực hiện các dự án nâng cao chất lượng đối với sản phẩm trọng điểm của Hà nội thuộc các ngành Dệt-may, điện tử-điện dân dụng; cơ kim khí, thực phẩm, vật liệu xây dựng năm 1996-2000” – Phần I & phần II

Chi cục Tiêu chuẩn - Đo lường – Chất lượng Hà nội/Kỹ sư Trần Mạnh Quán
23. ISO 14000 – Tài liệu dùng cho khoá đào tạo tại Liên Minh Hợp tác xã Thành phố Hà nội từ 26/3-28/3/2002

Chi cục TC-ĐL-CL Hà nội Tháng 2/2002
24. Bộ tiêu chuẩn ISO 14000 và vấn đề áp dụng ISO 14000 tại Việt Nam

Khóa luận tốt nghiệp

Trần Văn Học – Tổng cục TC-ĐL-CL

25. Total Quality Control at enterprise level – A requisite for succesful export trade of developing countries

ITC (International Trade Center UNCTAD/GATT)

26. Tiếp cận môi trường trong thương mại ở Việt Nam – Tiến sĩ Veena Jha/ Liên hiệp quốc

27. Đề tài: “Xây dựng và kiến nghị áp dụng mô hình quản lý chất lượng tổng hợp (TQM) cho các doanh nghiệp của Hà nội để hội nhập với khu vực và thế giới”

Chủ nhiệm: Kỹ sư Trần Mạnh Quán – Phó Chi Cục Trưởng Chi cục TC-ĐL-CL Hà nội

28. Tài liệu hội thảo “Các hệ thống quản lý chất lượng & thực tiễn triển khai tại Hà nội”, ban chỉ đạo chương trình áp dụng các hệ thống quản lý chất lượng – môi trường theo tiêu chuẩn và quy định quốc tế trên địa bàn Hà nội, tháng 11/2002

29. Tên đề tài: “Nghiên cứu hệ thống quản lý chất lượng toàn diện TQM và áp dụng thành công ở công ty dệt kim Hà nội”

Chủ nhiệm đề tài: Chu Thị Kim Dung/Công ty dệt kim Hà nội

30. Báo cáo tổng kết đề tài HACCP năm 2000-2001 của Công ty Rượu – nước giải khát Thăng long

31. Báo cáo tổng kết đề tài “Nghiên cứu xây dựng và triển khai áp dụng mô hình đảm bảo chất lượng sản phẩm theo tiêu chuẩn ISO 9000 tại một số đơn vị trọng điểm của Hà nội”

Đơn vị thực hiện: Chi cục TC-ĐL-CL Hà nội, tháng 3/2001

32. Tạp chí Hoạt động khoa học 9/1999

33. Tạp chí Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng số 1/2003

34. Tạp chí Khoa học Công nghệ môi trường 10/2001, 4/2002-12/2002

