

BÁO CÁO TÓM TẮT
ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

I. Phần mở đầu

1. Tên đề tài: Giải pháp nâng cao chất lượng sản phẩm bảo hộ lao động tại Công ty TNHH Sản xuất Thương mại Dịch vụ may mặc BHLĐ An Phú.

2. Mục tiêu nghiên cứu: Nghiên cứu và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng sản phẩm bảo hộ lao động tại Công ty TNHH An Phú, qua đó góp phần gia tăng năng lực cạnh tranh và đáp ứng tốt hơn nhu cầu thị trường trong bối cảnh hội nhập kinh tế và phát triển bền vững.

3. Phương pháp nghiên cứu:

- Phương pháp thu thập số liệu

+ Số liệu thứ cấp

Nghiên cứu sử dụng dữ liệu thứ cấp từ nhiều nguồn chính thống và đáng tin cậy. Các tài liệu bao gồm báo cáo sản xuất kinh doanh, báo cáo kiểm định chất lượng, hồ sơ quản lý nội bộ của Công ty TNHH An Phú, cùng với các văn bản quy phạm pháp luật về tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm bảo hộ lao động.

+ Số liệu sơ cấp

Dữ liệu sơ cấp được thu thập trực tiếp từ Công ty An Phú và khách hàng thông qua khảo sát và phỏng vấn. Các phương pháp được sử dụng gồm:

- Khảo sát bằng bảng hỏi: để thu thập ý kiến khách hàng về chất lượng sản phẩm bảo hộ lao động (tính an toàn, độ bền, sự tiện dụng, mức độ hài lòng tổng thể).
- Phỏng vấn sâu: tiến hành với lãnh đạo công ty, cán bộ quản lý sản xuất và bộ phận kiểm soát chất lượng nhằm bổ sung thông tin về quy trình sản xuất, hệ thống quản lý và những khó khăn thực tế.

- Phương pháp phân tích và đánh giá

Dữ liệu thu thập được xử lý và phân tích bằng sự kết hợp giữa phương pháp định tính và định lượng:

- Phân tích định tính: sử dụng phương pháp tổng hợp, hệ thống hóa lý luận và so sánh để làm rõ khái niệm, bản chất và các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm. Các công cụ quản lý chất lượng như sơ đồ Ishikawa (nguyên nhân – kết quả) và biểu đồ Pareto được áp dụng để nhận diện nguyên nhân chính gây ra sai lỗi sản phẩm.
- Phân tích định lượng: sử dụng thống kê mô tả và so sánh nhằm lượng hóa chất lượng sản phẩm thông qua các chỉ tiêu như tỷ lệ sản phẩm đạt chuẩn, tỷ lệ sai hỏng, chi phí do lỗi chất lượng, chỉ số hài lòng khách hàng (Customer Satisfaction Index – CSI) và chỉ số khuyến nghị ròng (Net Promoter Score – NPS).
- Công cụ và mô hình áp dụng: khung quản trị chất lượng toàn diện (TQM), hệ thống quản lý chất lượng theo chuẩn ISO 9001, cùng với các phương pháp cải tiến liên tục như Kaizen và 5S được vận dụng để đề xuất giải pháp.

II. Kết quả nghiên cứu

2.1. Hạn chế:

Mặc dù đạt được những thành tựu ban đầu, công tác quản lý chất lượng vẫn còn tồn tại những hạn chế đáng kể. Nhận thức về quản lý chất lượng của công ty vẫn tập trung chủ yếu ở khâu sản xuất, chưa mở rộng sang quản trị chiến lược, dịch vụ hậu mãi và xây dựng thương hiệu. Các biện pháp nâng cao chất lượng còn thiếu đồng bộ, chủ yếu dựa vào nâng cao ý thức của phòng ban và công nhân, trong khi thiếu cơ chế động viên, khuyến khích cải tiến.

Về công nghệ, mặc dù đã đầu tư mua sắm thiết bị mới, nhưng hệ thống máy móc vẫn chưa đồng bộ, nhiều máy móc được chuyển nhượng từ các công ty nước ngoài, chất lượng không ổn định, thậm chí lạc hậu so với tiến bộ kỹ thuật toàn cầu. Công tác kiểm tra chất lượng tuy được tăng cường nhưng vẫn nặng về kiểm tra cuối cùng, thiếu cơ chế phòng ngừa lỗi ngay từ công đoạn. Đội ngũ công nhân còn mang tính thụ động, chưa phát huy tính chủ động sáng tạo trong sản xuất và cải tiến.

Đào tạo chất lượng mới chỉ dừng lại ở mức cơ bản. Công nhân chủ yếu thực hiện chỉ đạo từ cấp trên, chưa có khả năng tự đưa ra giải pháp trong các tình huống phức tạp. Điều này phù hợp với phản hồi của khách hàng: tính thẩm mỹ và độ bền sản phẩm được đánh giá chưa cao (Mean <3,7/5), cho thấy sản

phẩm chưa đáp ứng đầy đủ kỳ vọng của thị trường, đặc biệt ở nhóm khách hàng sử dụng lâu năm.

2.2. Nguyên nhân hạn chế

Nguyên nhân của những tồn tại trên xuất phát từ cả yếu tố nội tại và yếu tố khách quan. Về phía nội tại, công ty chưa hình thành một văn hóa chất lượng toàn diện, trong đó mỗi cá nhân đều chủ động gắn kết với mục tiêu chất lượng chung. Tâm lý coi công tác quản lý chất lượng là “phần việc bị thêm” khiến một số bộ phận nhân viên và cán bộ còn thiếu nhiệt tình. Công tác đào tạo thiếu tính chuyên sâu, tài liệu hướng dẫn còn hạn chế, thiếu ví dụ minh họa cụ thể nên khó áp dụng vào thực tế. Nguồn lực tài chính cho hoạt động quản lý chất lượng còn hạn chế, chế độ đãi ngộ đối với cán bộ chuyên trách chưa đủ hấp dẫn.

Về yếu tố khách quan, sự cạnh tranh khốc liệt trong ngành bảo hộ lao động, cùng với yêu cầu ngày càng cao của khách hàng và hệ thống tiêu chuẩn quốc tế (ISO, EN) tạo áp lực lớn lên công ty. Trong khi đó, cơ sở hạ tầng kỹ thuật và thông tin còn thiếu, đội ngũ giám sát chuyên môn chưa đồng đều, khiến việc triển khai hệ thống quản lý chất lượng hiện đại chưa đạt hiệu quả mong muốn.

2.3. Đề xuất giải pháp:

2.3.1. Tổ chức và quản trị chất lượng: Trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt của ngành sản xuất bảo hộ lao động, tổ chức và quản trị chất lượng đóng vai trò then chốt, quyết định năng lực cạnh tranh bền vững của doanh nghiệp. Với thực trạng tại Công ty An Phú, giải pháp về tổ chức và quản trị chất lượng cần được triển khai theo hướng toàn diện, từ hoàn thiện bộ máy quản lý, xây dựng hệ thống quản trị chất lượng, đến phát triển văn hóa chất lượng trong toàn công ty.

2.3.2. Phát triển nguồn nhân lực: Nguồn nhân lực được coi là “trái tim” của hệ thống quản lý chất lượng. Thực trạng khảo sát tại Công ty TNHH An Phú cho thấy đội ngũ công nhân và cán bộ kỹ thuật tuy có nhận thức bước đầu về chất lượng, song vẫn còn nhiều hạn chế: kỹ năng tay nghề chưa đồng đều, thiếu đào tạo chuyên sâu về các tiêu chuẩn quốc tế, và còn tâm lý thụ động trong sản xuất. Do đó, việc phát triển nguồn nhân lực cần được xem là giải pháp trọng tâm, bảo đảm nâng cao chất lượng sản phẩm một cách bền vững.

2.3.3. Thị trường và marketing: Song song với cải tiến nội bộ, việc phát triển thị trường và xây dựng chiến lược marketing hiệu quả là điều kiện tiên quyết để nâng cao năng lực cạnh tranh. Chất lượng sản phẩm, nếu không được truyền thông và khẳng định bằng trải nghiệm khách hàng, sẽ khó tạo lợi thế trên thị trường.

2.4. Điều kiện thực hiện các giải pháp

- Hoàn thiện cơ cấu tổ chức quản lý chất lượng; Xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng hiện đại; Tăng cường cơ chế kiểm soát và đánh giá chất lượng; Phát triển văn hóa chất lượng trong toàn công ty.
- Hoàn thiện chiến lược phát triển nhân lực gắn với mục tiêu chất lượng; Đào tạo và phát triển kỹ năng chuyên môn; Xây dựng cơ chế khuyến khích, tạo động lực cho người lao động; Xây dựng đội ngũ chuyên gia chất lượng và nhân lực kế cận; Ứng dụng công nghệ trong phát triển nhân lực
- Hoàn thiện chiến lược marketing theo Marketing Mix 7P; Xây dựng thương hiệu và gia tăng trải nghiệm khách hàng; Phát triển thị trường nội địa và mở rộng xuất khẩu

III. Kết luận

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng khốc liệt và yêu cầu ngày càng cao về chất lượng trong ngành sản xuất bảo hộ lao động, việc nghiên cứu và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng sản phẩm tại Công ty TNHH An Phú mang ý nghĩa cả về lý luận và thực tiễn. Trên cơ sở hệ thống hóa khung lý thuyết về chất lượng, các chỉ tiêu đánh giá và các mô hình quản lý hiện đại (ISO, TQM, Lean Six Sigma, Kaizen, 5S, Ishikawa, Pareto), luận văn đã phân tích thực trạng quản lý chất lượng tại công ty thông qua số liệu khảo sát khách hàng, nhân sự nội bộ và các công cụ phân tích định tính – định lượng.

Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng Công ty An Phú đã có những thành tựu bước đầu: hệ thống quản lý chất lượng cơ bản được thiết lập, chính sách chất lượng được ban hành và triển khai, đội ngũ cán bộ quản lý có năng lực, và sản phẩm được khách hàng đánh giá khá tốt ở khía cạnh kỹ thuật và dịch vụ hỗ trợ. Chỉ số CSI đạt mức khá (77,6/100), phản ánh sự hài lòng ở mức tương đối, và NPS

duy (+18) cho thấy đã hình thành nhóm khách hàng sẵn sàng giới thiệu sản phẩm.

Tuy nhiên, bên cạnh đó vẫn còn nhiều hạn chế: nguyên vật liệu đầu vào chưa ổn định, máy móc thiết bị chưa đồng bộ, quy trình kiểm soát chất lượng còn nặng về khâu cuối cùng, đào tạo nhân lực chưa chuyên sâu, và các yếu tố như độ bền, tính thẩm mỹ sản phẩm chưa đáp ứng kỳ vọng của khách hàng. Những tồn tại này làm cho chất lượng sản phẩm chưa thật sự bền vững, mức độ trung thành khách hàng còn khiêm tốn, và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp chưa được phát huy tối đa.

Trên cơ sở đó, luận văn đã đề xuất ba nhóm giải pháp mang tính hệ thống và khả thi: (i) hoàn thiện tổ chức và quản trị chất lượng; (ii) phát triển nguồn nhân lực; (iii) phát triển thị trường và chiến lược marketing theo định hướng khách hàng. Các giải pháp này được thiết kế gắn liền với định hướng phát triển bền vững, tuân thủ nguyên tắc hệ thống – thực tiễn – khả thi – linh hoạt – hội nhập, đồng thời xác lập mục tiêu cụ thể cho từng giai đoạn ngắn hạn, trung hạn và dài hạn.

Kết quả nghiên cứu không chỉ mang lại giá trị ứng dụng trực tiếp cho Công ty TNHH An Phú trong việc nâng cao chất lượng sản phẩm, gia tăng sự hài lòng và trung thành của khách hàng, mà còn có thể trở thành tài liệu tham khảo hữu ích cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ trong ngành bảo hộ lao động tại Việt Nam trong quá trình xây dựng năng lực cạnh tranh.

Tóm lại, nâng cao chất lượng sản phẩm không chỉ là yêu cầu cấp bách mà còn là con đường chiến lược giúp Công ty An Phú củng cố vị thế trên thị trường nội địa và từng bước hội nhập quốc tế. Luận văn này đã góp phần cung cấp cơ sở lý luận, thực tiễn và giải pháp nhằm hiện thực hóa mục tiêu đó, đồng thời mở ra những gợi ý cho các nghiên cứu tiếp theo về quản lý chất lượng trong bối cảnh chuyển đổi số và toàn cầu hóa.

Nam Định, ngày 18 tháng 10 năm 2025

Người viết

Khoa

Trần Đăng Khoa

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LƯƠNG THẾ VINH



TRẦN ĐĂNG KHOA - MSHV: MAB1202022

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM BẢO HỘ LAO
ĐỘNG TẠI CÔNG TY TNHH SẢN XUẤT THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ MAY
MẶC BHLĐ AN PHÚ**

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 8340101

TÓM TẮT ĐỀ ÁN THẠC SĨ
QUẢN TRỊ KINH DOANH

Nam Định, tháng 8 năm 2025

Công trình được hoàn thành tại
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LƯƠNG THẾ VINH

Người hướng dẫn khoa học: TS. Đặng Ngọc Việt

Chủ tịch hội đồng: TS. Trương Đức Lực

Phản biện 1: PGS.TS Vũ Quang Thọ

Phản biện 2: TS. Nguyễn Đình Phong.

Luận văn sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm đề án tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị kinh doanh hợp tại Đại học Lương Thế Vinh vào ngày 28 tháng 09 năm 2025 .

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Viện Sau đại học, Trường Đại học Lương Thế Vinh;
- Thư viện trường Đại học Lương Thế Vinh.