

ÔN TẬP

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM MAY

Câu 1: Tầm quan trọng của quản lý chất lượng trong ngành may mặc?

Bài làm

Chất lượng sản phẩm ngành may khác với chất lượng sản phẩm nói chung là chất lượng các sản phẩm do công nghệ may tạo ra. Chất lượng sản phẩm may phục vụ cho các mục đích sau:

- Bảo vệ cơ thể con người về mặt sức khỏe
- Mang đến cho con người và xã hội tính nghệ thuật cao

Lịch sử phát triển ngành may và tạo mẫu một qua các thời kỳ cùng với sự hoàn thiện của con người, quần áo cũng được hoàn thiện dần theo đặc điểm của từng thời kỳ và theo chiều hướng phức tạp hơn, cầu kỳ hơn về kiểu cách chất lượng. Tuy vậy, dù ở thời kỳ nào, dù thô sơ, đơn giản hay phức tạp, bao giờ sản phẩm từ ngành may cũng mang đầy đủ các yếu tố sau:

- Tính mỹ thuật (làm tăng vẻ đẹp của sản phẩm)
- Tính kỹ thuật (kích thước, kiểu dáng, kỹ thuật lắp ráp...)
- Độ bền sử dụng: theo tính chất của vải, chỉ; theo điều kiện kỹ thuật về đường may, mũi chỉ...; đảm bảo tính tiết kiệm (thời gian, nguyên phụ liệu, nhân công ...)
- Việc kiểm tra đánh giá chất lượng sản phẩm là một chức năng cơ bản trong các chức năng quản lý. Nó là cầu nối giữa người quản lý và các cán bộ điều hành. Việc kiểm tra chất lượng sản phẩm đóng vai trò rất quan trọng vì nó đánh giá được khả năng sản xuất, trình độ nghiệp vụ của công nhân trong doanh nghiệp. Vì vậy, mỗi bộ phận đều cố gắng giữ mức hư hỏng là ít nhất. Mỗi người làm xong công việc của mình đều phải tự kiểm tra, người làm sau sẽ kiểm tra lại việc của người làm trước trước khi tiến hành làm công việc của mình.
- Công tác kiểm tra chất lượng sản phẩm có vai trò rất quan trọng trong sản xuất. Làm tốt công tác kiểm tra chất lượng sản phẩm sẽ giảm được rất nhiều phiền phức do chất lượng sản phẩm không đảm bảo như:
 - Chậm trễ trong sản xuất vì phải tái chế, phải sửa hàng nhiều lần vì không đảm bảo chất lượng.

- Giá thành tăng vì tốn nhiều công sức và thời gian sửa hàng.
- Chậm giao hàng, khách hàng không bằng lòng, phạt tiền, kiện cáo ..., làm giảm uy tín của doanh nghiệp, dễ mất khách hàng

Câu 2: Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng sản phẩm?

Bài làm

1. Chỉ tiêu an toàn

- Đảm bảo cho tính an toàn trong sản xuất cũng như khi sử dụng sản phẩm, đảm bảo sức khỏe và tính mạng cho người tiêu dùng. Đây là chỉ tiêu đặc biệt quan trọng đối với sản phẩm.
- Sản phẩm an toàn là sản phẩm không cung cấp rủi ro hoặc mức rủi ro tối thiểu có thể chấp nhận được, có thể tính trước các cách sử dụng hàng hoá theo cách thông thường và có thể duy trì mức độ bảo vệ cao cho người tiêu dùng.
- Sản phẩm được xem là an toàn được xem xét thông qua tất cả các đặc tính của sản phẩm, cách trình bày, ảnh hưởng của sản phẩm đối với các sản phẩm khác và nguy cơ đối với người tiêu dùng khi sử dụng (đặc biệt là trẻ em và người già). Đối với nhiều lĩnh vực sản phẩm, có luật an toàn cụ thể (bao gồm đồ chơi, hàng điện và máy móc), đặt ra các yêu cầu an toàn chi tiết hơn áp dụng cho các sản phẩm đó.
- Ví dụ:
 - Với sản phẩm may mặc vải không được có nồng độ fomandehit, amin thơm vượt quá tiêu chuẩn
 - Không có các vật lạ như kim, móc, mảnh kim loại mắc vào áo
 - Vải được xử lý sạch sẽ hóa chất đảm bảo an toàn cho người sử dụng

2. Chỉ tiêu công dụng: Đây là chỉ tiêu đặc trưng cho các thuộc tính, xác định những chức năng chủ yếu của sản phẩm, quy định giá trị sử dụng của sản phẩm.

- Phân nhóm chỉ tiêu chức năng: Đặc trưng cho các tiêu chuẩn xác định các chức năng chủ yếu của sản phẩm và quy định lĩnh vực sử dụng sản phẩm đó (sản phẩm dùng để làm gì)
Vd: Áo sơ mi phù hợp cho đa số mọi người, trong nhiều hoàn cảnh khác nhau.
- Phân nhóm chỉ tiêu bảo vệ (sản phẩm bảo vệ cho mùa đông mùa hè)
Vd: Áo chống nắng giúp ngăn tia uv tiếp xúc da người, bảo vệ da người khỏi tác động xấu của tia uv, phù hợp cho mọi lứa tuổi, giới tính.
- Phân nhóm chỉ tiêu vệ sinh (sinh thái)

Vd: yêu cầu trong quá trình sử lý, lượng hóa chất sử dụng đạt yêu cầu không vượt quá hàm lượng cho phép và có biện pháp sử lý phù hợp. Sản phẩm có khả năng hút ẩm, thoáng khí, diệt mùi, ít nhăn, hạn chế bán bẩn, dễ dàng vệ sinh làm sạch, có thể giặt được máy

3. **Chỉ tiêu độ tin cậy:** Phản ánh sự ổn định của các đặc tính sử dụng của sản phẩm, khả năng sản phẩm và dịch vụ có thể tiếp tục đáp ứng các yêu cầu của người tiêu dùng.

- Phân nhóm chỉ tiêu chức năng
- Phân nhóm chỉ tiêu bảo vệ
- Phân nhóm chỉ tiêu vệ sinh

Vd: 1 chiếc áo sau nhiều lần giặt vẫn giữ được form dáng, màu sắc, không bị rách, đứt chỉ có thể được coi là đáng tin cậy

4. **Chỉ tiêu tính công nghệ**

- Là những chỉ tiêu đặc trưng cho phương pháp, quy trình sản xuất nhằm tiết kiệm các yếu tố vật chất trong quá trình sản xuất (các chi phí sản xuất) sản phẩm.

Vd: công nghệ tạo bề mặt nhăn mịn, xử lý phòng co, kháng nước, chống nhàu. Máy móc thiết bị hiện đại, bảo dưỡng thường xuyên.

5. **Chỉ tiêu dễ vận chuyển**

- Đặc trưng cho sự thích ứng đối với việc vận chuyển, đặc trưng cho các công nghệ chuẩn bị và kết thúc liên quan đến vận chuyển, cụ thể là chi phí trung bình để vận chuyển 1 đơn vị sản phẩm
- Là khả năng bố trí sắp xếp các container. Tiêu chuẩn đảm bảo dễ vận chuyển bằng đường sắt, đường sông, đường hàng không, đường biển.

6. **Tiêu chuẩn hóa và thống nhất hóa**

- Quy định về đặc tính kỹ thuật và yêu cầu quản lý dùng làm chuẩn để phân loại, đánh giá sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, quá trình môi trường và các đối tượng khác trong hoạt động kinh tế- xã hội
- Ví dụ; quy định về kích thước size của sản phẩm: S,M,L,...; quy định về tem nhãn sản phẩm

7. **Sáng chế, phát minh**

- chấp hành nghiêm túc pháp lệnh bảo vệ quyền sở hữu công nghiệp, quyền sáng chế phát minh.

8. **Lao động học**

- Là mối quan hệ giữa người sử dụng với sản phẩm.
- Ví dụ: Công cụ dụng cụ phải được thiết kế phù hợp với người sử dụng để tránh ảnh hưởng tới sức khỏe và cơ thể.

9. Tính thẩm mỹ

- Tính chân thật, hiện đại hoặc dân tộc, sáng tạo phù hợp với quan điểm mỹ học chân chính.
- Tính thẩm mỹ của sản phẩm thể hiện sự kết hợp giữa giá trị sử dụng và giá trị thẩm mỹ
- Ví dụ: Tính thẩm mỹ của vải may mặc được đánh giá qua các tính chất sau: Hiệu quả thẩm mỹ chung: Độ đục, độ trong của vải, độ bóng, độ mờ, hình in, cấu trúc vải, màu sắc, độ rủ (tính mềm mại của vải)

10. Về kinh tế

- Chi phí sản xuất, giá cả, chi phí trong quá trình sử dụng sản phẩm.
- giá cả phù hợp thị trường, yêu cầu thị hiếu, gu thời trang, đặc điểm văn hóa vùng miền.
- Ví dụ: Vải là nguyên liệu chính trong sản phẩm may mặc cũng phải được cân nhắc tính toán giá cả phù hợp thị trường

Câu 3: Xây dựng sơ đồ chất lượng của 1 loại sản phẩm?

Bài làm

Đồ tập gym:

***Tính an toàn**

- Thân thiện với môi trường, không dùng hoá chất độc hại để nhuộm vải, lượng hóa tồn dư đảm bảo ngưỡng cho phép.
- Chất vải không gây kích ứng cho da kể cả da nhạy cảm $ph = 5,5-6$.
- Lượng formandehit dưới 75mg/kg.

***Tính kinh tế**

- Cân đối giữa chi phí sản xuất, chi phí máy móc, vốn và lãi.
- Giá thành phù hợp với các phân khúc đối tượng sử dụng, có tính cạnh tranh cao với các nhãn hiệu khác trên thị trường.

***công dụng**

- Đồ tập gym hoặc yoga có đặc trưng sau: độ thoáng khí tốt, thấm hút mồ hôi tốt, độ bền tốt (độ bền ma sát, độ bền màu với giặt và mồ hôi, độ co giãn tốt (do vận động nhiều), chống nhàu, khử mùi mồ hôi tốt, có khả năng điều hòa nhiệt cơ thể khi tập luyện..

*Tính thẩm mỹ, thời trang

– Đa dạng về mẫu mã, kiểu dáng, màu sắc bắt kịp xu thế thời trang vào thời điểm hiện tại.

*Tính công nghệ

– Sử dụng vải dệt kim, sợi mảnh, chỉ số sợi cao. Sử dụng vải pha cotton và PET (có thể pha thêm sợi spandex khoảng dưới 15%). Dây chuyền sản xuất hiện đại, bảo trì thiết bị tốt. Phù hợp với nhiều hình thức giặt khác nhau (giặt máy, tay...).

*Vận chuyển, dự trữ

– Phương thức vận chuyển phù hợp (đường bộ, đường thủy, hàng không, đường sắt,...).

– Kho chứa và bảo quản hàng hóa đảm bảo điều kiện về nhiệt độ, độ ẩm và ánh sáng.

*Sinh thái

– Không gây ô nhiễm môi trường, lượng hóa chất sau nhuộm đảm bảo ngưỡng quy định.

*Tiêu chuẩn hoá và thống nhất hoá

– Kích cỡ (S,M,L) phù hợp với số đo tiêu chuẩn của người Châu Á.

– Khối lượng g/m^2 , khối vải,...



❖ chất lượng vải may áo sơ mi:

+ Nguyên vật liệu:

- người cung cấp có thể đòi nâng giá bán
- có những khách hàng mới, thay đổi phương pháp sản xuất và cung cấp sản phẩm
- giảm chất lượng hàng hóa cung cấp
- từ chối đơn đặt hàng nếu không thỏa mãn các yêu cầu về thanh toán

+ Các yếu tố về xã hội:

- phong tục tập quán, văn hóa, tôn giáo
- cấu trúc ngành nghề, thói quen tiêu dùng
- trình độ học vấn, mức sống, khả năng thanh toán
- DN phải khảo sát thị trường để đưa ra các sản phẩm phù hợp với từng loại thị trường

+ Các yếu tố về khoa học Công nghệ:

- Chu kỳ công nghệ của sản phẩm được rút ngắn
- Các loại vật liệu đa dạng, phong phú
- Công dụng, chức năng của sản phẩm được tích hợp đáp ứng được nhiều nhu cầu của khách hàng (tự giặt, kháng khuẩn, kháng nhàu, chống nước...)

+ Khách hàng:

- Đưa ra yêu cầu, đóng góp ý kiến về sản phẩm
- Trực tiếp tiêu thụ sản phẩm
- Mang đến lợi nhuận cho nhà kinh doanh
- Truyền thông quảng bá...

+ Đối thủ cạnh tranh:

- Các đối thủ cạnh tranh trong ngành
- Cạnh tranh trong nước và ngoài nước

- Các đối thủ tiềm ẩn (có lợi thế về nguyên phụ liệu, tay nghề, thiết bị máy móc, thời trang...)
 - Các sản phẩm thay thế gây tính cạnh tranh cao..
- + Các yếu tố về kinh tế:

- Chính sách kinh tế của nhà nước
- Tỷ lệ lạm phát, lãi suất nguồn cho vay
- Vốn các nhà đầu tư, nguồn cung cấp tiền
- Hiệu quả của các chính sách kinh tế, tiền tệ đối với các DN trong và ngoài nước

❖ Chất lượng cải dệt thoi may áo sơ mi:

- Tiêu chuẩn hóa:
 - Size S, M, L, XL, XXL,...
 - Form dáng: áo thẳng, đứng form...
 - Tem nhãn: nhãn chính, nhãn hướng dẫn sử dụng, nhãn cỡ...
 - Chất liệu: vải Linnen dobby, kate Mỹ...
- Lao động học:
 - Máy móc thiết bị đảm bảo an toàn với người lao động, thiết bị vật tư chuyên dụng không ảnh hưởng tới sức khỏe của người công nhân
 - Phân chia công nhân có trình độ phù hợp với công việc mang lại hiệu suất cao nhất, tạo cơ hội việc làm cho nhiều người hơn
 - Tối ưu việc làm so với khối lượng công việc mang lại lợi nhuận cao hơn cho DN
- Sáng chế, phát minh:
 - Vải có họa tiết thì phải đảm bảo đẹp, mới mẻ, nổi bật, có giá trị thương mại cao hơn
 - Dựa vào các tính chất có sẵn tạo ra loại vải có nhiều tính năng, tính tiện nghi cho người dùng
 - Chấp hành nghiêm theo đúng tiêu chuẩn an toàn và quyền phát minh
- Vận chuyển:
 - Cách vận chuyển: tối ưu giữa các loại hình vận chuyển (đường bộ, thủy, hàng không..), khoảng cách giữa các phân xưởng, nhà kho,..

- Cách sắp xếp, đóng gói: xếp ngay ngắn, xếp theo từng PO, k xếp chồng quá cao, khối lượng hợp lý...
- Tính thẩm mỹ:
 - Hiệu quả thẩm mỹ chung: độ đục, độ trong của vải, độ bóng, mờ, hình in, cấu trúc, màu sắc,...
 - Tính thẩm mỹ kết hợp với giá trị sử dụng phù hợp
 - Độ bền thẩm mỹ: độ bền mài mòn, bền màu, chống nhàu, cảm giác sờ tay, tính động của vải(tiếng gây ra khi cơ thể hoạt động)..
- Công nghệ:
 - Xử lý hoàn tất: chống co, nhàu, cán bóng, kháng khuẩn, kháng nước, kháng UV,...
- Tính kinh tế:
 - Giá cả phù hợp với thị trường, yêu cầu thị hiếu, gu thời trang, đặc điểm văn hóa vùng miền,...
- Công dụng:
 - Phân nhóm chỉ tiêu chức năng:
 - + sản phẩm sử dụng cho đa số mọi người làm áo mặc ngoài, bảo vệ ngoài
 - Phân nhóm chỉ tiêu bảo vệ: chống nắng, gió, tia UV, chống bám bụi, điều hòa nhiệt độ, kháng khuẩn...
 - Phân nhóm chỉ tiêu sinh thái: lượng hóa chất k vượt quá hàm lượng cho phép, dễ phân hủy khi k sử dụng được, an toàn với môi trường...
 - Phân nhóm chỉ tiêu vệ sinh: hấp thụ độ ẩm, thoáng khí, diệt mùi, ít nhăn, dễ giặt là, giặt được máy hoặc tự làm sạch...
- An toàn:
 - Hàm lượng Formandehit tiêu chuẩn, amin thơm, thuốc nhuộm an toàn...
 - Được xử lý sạch sẽ hóa chất, không gây ảnh hưởng đến da, đường hô hấp, mắt,...
 - Đảm bảo mềm mại, thoáng khí,...
 - Không còn các vật lạ như kim, móc, mảnh kim loại...

Câu 4: Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm X?

Bài làm

1. Yếu tố vĩ mô

- Nhu cầu của nền kinh tế:

- Ở bất kỳ trình độ sản xuất nào, chất lượng sản phẩm bị ràng buộc chi phối bởi hoàn cảnh, điều kiện và nhu cầu cụ thể của nền kinh tế.
- Nghiên cứu, nhận biết, nhạy cảm với những đòi hỏi của thị trường về chất lượng, số lượng, đặc trưng kinh tế... để định hướng cho các chính sách chất lượng là nhiệm vụ quan trọng khi xây dựng kế hoạch chiến lược phát triển sản xuất hướng về thị trường.
- Nhu cầu của nền kinh tế còn thể hiện ở trình độ phát triển của nền kinh tế, nền sản xuất. Trình độ chất lượng sản phẩm phải phù hợp với khả năng cho phép phát triển chung của toàn bộ nền kinh tế. Nâng cao chất lượng sản phẩm phải phát triển nền kinh tế, nâng cao trình độ dân trí.
- Thêm vào đó, chất lượng sản phẩm còn chịu tác động chặt chẽ vào các chính sách kinh tế như chính sách và hướng đầu tư, chính sách phát triển ngành, chủng loại sản phẩm, chính sách thuế, chính sách đối ngoại... Việc kế hoạch hóa phát triển kinh tế cho phép xác định trình độ chất lượng và mức chất lượng tối ưu, xác định cơ cấu mặt hàng và xây dựng chiến lược con người trong tổ chức phù hợp với đường lối phát triển chung.
- Chính sách giá cả cho phép doanh nghiệp xác định đúng giá trị sản phẩm của mình trên thương trường. Do đó doanh nghiệp có thể nâng chất lượng sản phẩm mà không bị chèn ép về giá.
- Chính sách đầu tư quyết định quy mô và hướng phát triển sản xuất. Nhà sản xuất có kế hoạch đầu tư cho công nghệ, đào tạo, cho năng suất lao động và chất lượng sản phẩm dựa vào chính sách đầu tư.

- Sự phát triển khoa học kỹ thuật:

- Ngày nay, khoa học kỹ thuật trở thành một lực lượng sản xuất trực tiếp do đó chất lượng của sản phẩm nào cũng gắn liền và bị quyết định bởi sự phát triển của khoa học kỹ thuật đặc biệt là sự ứng dụng những thành tựu của khoa học kỹ thuật vào sản xuất. Do vậy các chuẩn mực về chất lượng cũng thường xuyên lạc hậu.
- Làm chủ được khoa học kỹ thuật, tạo điều kiện để ứng dụng một cách nhanh nhất, hiệu quả nhất là vấn đề quyết định đối với việc nâng cao

chất lượng sản phẩm: Chu trình công nghệ ngắn đi, sản xuất ra sản phẩm đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của thị trường.

- Yếu tố về pháp luật:

- Một hệ thống pháp luật chặt chẽ quy định hành vi, thái độ và trách nhiệm của nhà sản xuất đối với việc cung ứng, sản phẩm đạt chất lượng. Nhà nước kiểm tra theo dõi mọi hoạt động của nhà sản xuất nhằm đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng.
- Căn cứ vào mục tiêu cụ thể của từng thời kỳ nhà nước cho phép xuất nhập khẩu các chủng loại sản phẩm khác nhau. Vì vậy các nhà sản xuất phải quan tâm đến vấn đề này khi xây dựng chiến lược sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp mình.
- Việc xây dựng các chính sách thưởng phạt về chất lượng sản phẩm có ảnh hưởng đến ý thức của doanh nghiệp trong việc cố gắng cải tiến chất lượng. Đây là một đòn bẩy quan trọng trong việc quản lý chất lượng, đảm bảo sự tồn tại phát triển của doanh nghiệp và quyền lợi của người tiêu dùng.

- Những yếu tố về văn hóa, truyền thống và thói quen:

- Chất lượng sản phẩm là sự đáp ứng, thỏa mãn nhu cầu trong từng điều kiện hoàn cảnh cụ thể. Chất lượng sản phẩm mang lại tiện ích, tối ưu cho mỗi người, mỗi dân tộc là khác nhau, nó phụ thuộc vào trình độ văn hóa, truyền thống. Một sản phẩm ở nơi này là có chất lượng nhưng đem đến nơi khác lại không đạt yêu cầu. Tùy theo thói quen, truyền thống, điều kiện tự nhiên mà lại có đòi hỏi khác nhau, có những nhu cầu khác nhau.
- Chính vì vậy trước khi định hướng thị trường tiêu thụ sản phẩm của mình, thì các nhà sản xuất kinh doanh phải tìm hiểu các truyền thống văn hóa và thói quen tiêu dùng của thị trường mà mình đi tung sản phẩm ra.

- Yếu tố về tự nhiên: các yếu tố tự nhiên như điều kiện thời tiết, thiên tai, bão lũ cũng ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm, việc vận chuyển, lưu giữ và bảo quản sản phẩm

2. Yếu tố vi mô

- Men: con người, lực lượng lao động trong doanh nghiệp bao gồm người lãnh đạo cao cấp, công nhân và cả người tiêu dùng nữa. Sự hiểu biết và tinh thần của mọi người trong hệ thống sẽ quyết định rất lớn trong việc hình thành chất lượng sản phẩm. Trong quá trình sử dụng chất lượng sản phẩm sẽ được duy trì và hiệu quả ra sao lại phụ thuộc vào người sử dụng với ý thức trách

nhiệm cũng như sự hiểu biết của họ. Do đó doanh nghiệp cần phải có các chính sách tuyển dụng đào tạo huấn luyện đúng đắn đồng thời cũng phải chú ý tới quyền lợi của các thành viên.

- Methods: phương pháp quản trị, công nghệ, trình độ tổ chức quản lý và tổ chức sản xuất của doanh nghiệp.
- Machines: khả năng về công nghệ, máy móc thiết bị của doanh nghiệp
- Materials: vật tư, nguyên liệu, nhiên liệu và hệ thống tổ chức đảm bảo vật tư, nguyên nhiên vật liệu của doanh nghiệp.

- **- Con người:**

- + Bao gồm các lãnh đạo, quản lý, các bộ phận kỹ thuật, chuyên gia, công nhân, khách hàng..., đều có quan hệ mật thiết với chất lượng sản phẩm.
- + Người lãnh đạo, quản lý có năng lực lãnh đạo tốt, tạo một môi trường làm việc thuận lợi, phát huy được thế mạnh của từng nhân viên, thúc đẩy mọi người hăng say làm việc sẽ cho ra một ý tưởng tốt một cải tiến hay góp phần nâng cao chất lượng sản phẩm.
- + Các bộ phận kỹ thuật, chuyên gia: chịu trách nhiệm xử lý các vấn đề liên quan đến kỹ thuật trong quá trình sản xuất như: cài đặt máy móc, xem xét các trang thiết bị, lên các quy trình công nghệ....
- + Khách hàng: là người trực tiếp sử dụng sản phẩm, ta cần có thông tin về nhu cầu sử dụng, nghiên cứu các đặc tính của sản phẩm phù hợp với thị hiếu của người mua hàng.
- + Nhân viên, công nhân là người trực tiếp sản xuất ra sản phẩm. Với những người nhân viên có tay nghề cao, ý thức làm việc và có tư duy nhạy cảm với sáng tạo sản phẩm và cải tiến sản phẩm thì cho ra những sản phẩm có chất lượng tốt.
- Ngoài ra yếu tố con người còn có các bên cung cấp: các công ty hợp tác cung cấp nguyên liệu, trang thiết bị máy móc, hay là các chủ thể phân phối sản phẩm,.. đều có ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm

- **-Nguyên liệu:**

- + Vật tư, nguyên vật liệu là yếu tố ban đầu quyết định đến chất lượng của sản phẩm. Muốn có sản phẩm đạt chất lượng, điều trước tiên nguyên liệu để chế tạo sản phẩm phải đạt những yêu cầu về chất lượng (đúng số lượng, đúng chủng loại, đúng mức chất lượng, đúng kỳ hạn) thì doanh nghiệp mới chủ động ổn định quá trình sản xuất và thực hiện đúng kế hoạch sản xuất.

- **-Trang thiết bị và máy móc:**

- Công nghệ, thiết bị có tầm quan trọng đặc biệt và có tác dụng quyết định việc hình thành chất lượng sản phẩm. Máy móc được cung cấp sử dụng hiện đại góp phần nâng cao năng suất lao động và chất lượng sản phẩm. Việc lựa

chọn nhà cung cấp máy móc có dịch vụ hậu mãi, bảo hành và chăm sóc máy móc cẩn thận đảm bảo sự vận hành liên tục và trơn tru trong quá trình sản xuất

- ***-Sản phẩm thay thế***

- Các loại sản phẩm khác có thể thay thế 1 loại sản phẩm cũ mà sản phẩm mới đó phải có nhiều đặc tính ưu việt hơn, dịch vụ tốt hơn trong khi giá thành sản phẩm không có sự chênh lệch quá lớn.

- Ví dụ: sản xuất balo, với chiếc balo thông thường giá khoảng 200k chất lượng vải tốt, chống thấm nước so với chiếc balo giá tương đương nhưng có màu sắc bắt mắt, trang trí họa tiết đẹp hơn, có tặng kèm túi đựng bút,... thì người ta sẽ ưu tiên chọn sản phẩm thứ 2 hơn.

- ***-Đổi thủ cạnh tranh***

- Mỗi doanh nghiệp đều có đối thủ cạnh tranh về loại sản phẩm mà doanh nghiệp đó sản xuất, nếu ta tận dụng được những nhược điểm của họ và biến chúng thành ưu điểm của chúng ta thì sẽ tạo ra 1 loại sản phẩm chất lượng tốt hơn và từ đó thu hút được người tiêu dùng hơn.

- Ví dụ: 2 hãng cùng sản xuất áo sơ mi nhưng doanh nghiệp A chỉ chú trọng vào mẫu mã, kiểu dáng mà quên mất chất lượng cũng là yếu tố quan trọng quyết định việc mua sắm của khách hàng. Khi đó, nếu doanh nghiệp B biết cân bằng cả về mẫu mã và chất lượng thì sẽ thu hút được người mua hàng hơn.

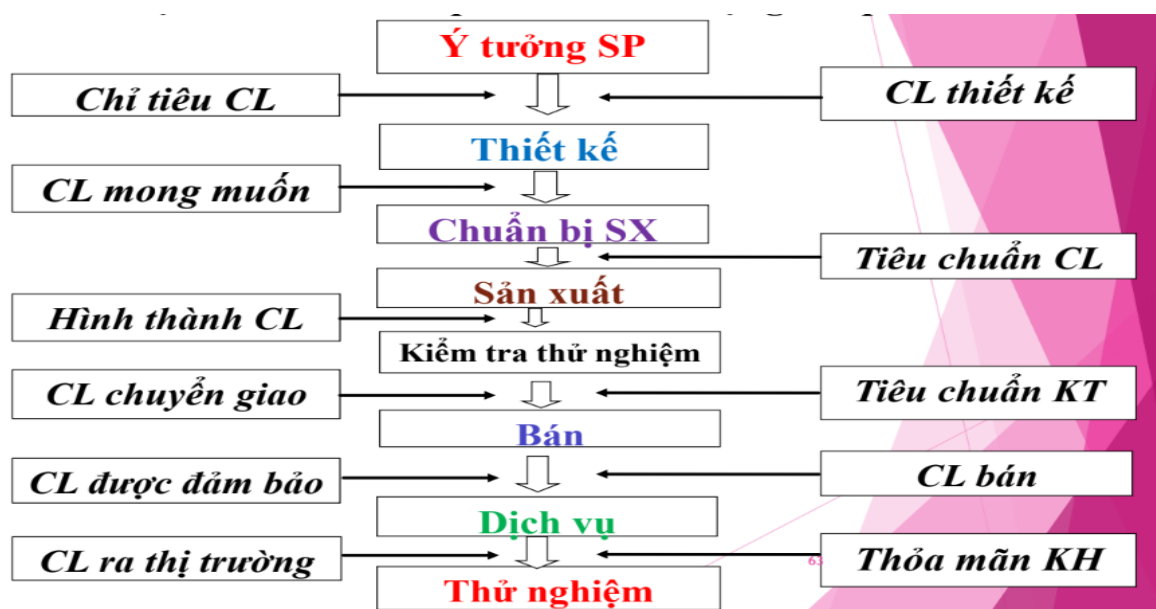
Câu 5: Hãy nêu và phân tích sự hình thành sản phẩm và chất lượng sản phẩm X?

Bài làm

- Theo ISO 9000:2000 sản phẩm được định nghĩa là kết quả của các hoạt động hay các quá trình

- Quá trình hình thành sản phẩm là tập hợp các quá trình tồn tại của sản phẩm theo thời gian, từ khi nảy sinh nhu cầu và ý đồ sản xuất ra sản phẩm cho đến khi kết thúc sử dụng sản phẩm. Quá trình hình thành sản phẩm được thể hiện qua vòng xoắn Juran.

- Chất lượng sản phẩm hình thành theo toàn bộ quá trình hình thành sản phẩm từ khâu tìm kiếm ý tưởng đến khâu bán hàng và dịch vụ sau bán.



- Có thể chia quá trình hình thành sản phẩm và chất lượng sản phẩm làm 3 giai đoạn chính
 1. Giai đoạn nghiên cứu, thiết kế sản phẩm
- Là giai đoạn giải quyết về mặt lý thuyết phương án thỏa mãn nhu cầu. Chất lượng thiết kế giữ vai trò quyết định đối với chất lượng sản phẩm. Chất lượng của thiết kế phụ thuộc vào kết quả nghiên cứu thị trường, nghiên cứu các yêu cầu của người tiêu dùng.
 2. Giai đoạn sản xuất sản phẩm
- Là giai đoạn thể hiện các ý tưởng, yêu cầu của thiết kế, các tiêu chuẩn lên sản phẩm. Chất lượng ở khâu sản xuất kém sẽ ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng sản phẩm. Do đó, cần phải tổ chức kiểm tra, kiểm soát chặt chẽ khâu sản xuất theo định hướng phòng ngừa sai sót.
 3. Giai đoạn bán hàng và dịch vụ sau bán hàng
- Quá trình này cũng có ảnh hưởng lớn đến chất lượng. Sự ảnh hưởng đó biểu thị ở các mặt sau đây:
 - Tổ chức bán hàng: tốt sẽ giúp cho tiêu thụ sản phẩm nhanh chóng, giảm thời gian lưu trữ, giúp cho người tiêu dùng lựa chọn được sản phẩm phù hợp và các dịch vụ kỹ thuật phục vụ việc khai thác, sử dụng sản phẩm tốt hơn.
 - Dịch vụ sau bán hàng: là giai đoạn đánh giá một cách đầy đủ, chính xác chất lượng sản phẩm. Để đảm bảo chất lượng một cách thật sự trong tay người tiêu dùng đòi hỏi tổ chức phải có những hoạt động bảo hành, hướng dẫn sử dụng, sửa chữa, cung cấp phụ tùng thay thế....đồng thời phải nghiên cứu sản phẩm trong sử dụng, tích cực thu thập thông tin từ người tiêu dùng, trên cơ sở điều chỉnh, cải tiến chất lượng sản phẩm của mình.

Câu 6: Hãy nêu và phân tích các thức giải quyết vấn đề chất lượng trong nhà máy may?

Bài làm

Cách thức giải quyết vấn đề chất lượng gồm:

1. **Xác định vấn đề:** xác định xem khó khăn gặp phải là gì, vấn đề gốc rễ từ đâu. Cái nào quan trọng thì ưu tiên giải quyết trước. những hướng giải quyết không làm ảnh hưởng đến vấn đề khác

Ví dụ: Tại nhà máy may(dệt), trong 1 đơn hàng vải cotton bị co trên 10%

2. **Quan sát:** tìm hiểu vấn đề cần giải quyết bằng các cách kiểm tra dựa trên tiêu chuẩn của lô hàng.

Ví dụ: kết quả đo cho thấy sự chênh lệch giữa chiều dài thực tế và chiều dài đơn hàng yêu cầu $\geq 10\%$

3. **Phân tích:** xác định nguyên nhân của vấn đề này gặp khó khăn ở đâu.

Ví dụ: vải cotton có độ cứng thích hợp để sử dụng máy sấy nhưng do nhiệt độ sấy cao nên dẫn đến tình trạng vải bị co

4. **Hành động:** lên kế hoạch khắc phục và lựa chọn giải pháp cho vấn đề.

Ví dụ: đối với lô hàng bị lỗi thì đơn vị sản xuất có thể hạ giá bán của sản phẩm hoặc tiêu thụ trong nội bộ. đối với các lô hàng tiếp theo cần sát sao hơn trong việc điều chỉnh nhiệt độ và thời gian sấy cho phù hợp.

5. **Kiểm tra:** xem xét vấn đề đã được giải quyết hay chưa còn tồn đọng những gì cách giải quyết có hiệu quả không.

Ví dụ : kiểm tra xem vải sau khi đã khắc phục lỗi đã đạt được yêu cầu chưa, còn bị co nữa không.

6. **Tiêu chuẩn hóa:** xem xét cách giải quyết vấn đề này có thể áp dụng với các sản phẩm khác không

Ví dụ: nhiệt độ và thời gian để sấy vải cotton xem có thể sấy các loại vải khác không.

7. **Kết luận:** lưu trữ cách giải quyết vấn đề và rút ra kinh nghiệm cho các đơn hàng sau.

8. **Xác định vấn đề:** xác định xem khó khăn gặp phải là gì, vấn đề gốc rễ từ đâu. Cái nào quan trọng thì ưu tiên giải quyết trước. những hướng giải quyết không làm ảnh hưởng đến vấn đề khác

Ví dụ: Tại nhà máy may(dệt), trong 1 đơn hàng vải cotton bị co trên 10%

9. **Quan sát:** tìm hiểu vấn đề cần giải quyết bằng các cách kiểm tra dựa trên tiêu chuẩn của lô hàng.

Ví dụ: kết quả đo cho thấy sự chênh lệch giữa chiều dài thực tế và chiều dài đơn hàng yêu cầu $\geq 10\%$

10.**Phân tích:** xác định nguyên nhân của vấn đề này gặp khó khăn ở đâu.

Ví dụ: vải cotton có độ cứng thích hợp để sử dụng máy sấy nhưng do nhiệt độ sấy cao nên dẫn đến tình trạng vải bị co

11. Hành động: lên kế hoạch khắc phục và lựa chọn giải pháp cho vấn đề.

Ví dụ: đối với lô hàng bị lỗi thì đơn vị sản xuất có thể hạ giá bán của sản phẩm hoặc tiêu thụ trong nội bộ. đối với các lô hàng tiếp theo cần sát sao hơn trong việc điều chỉnh nhiệt độ và thời gian sấy cho phù hợp.

12. Kiểm tra: xem xét vấn đề đã được giải quyết hay chưa còn tồn đọng những gì cách giải quyết có hiệu quả không.

Ví dụ : kiểm tra xem vải sau khi đã khắc phục lỗi đã đạt được yêu cầu chưa, còn bị co nữa không.

13. Tiêu chuẩn hóa: xem xét cách giải quyết vấn đề này có thể áp dụng với các sản phẩm khác không

Ví dụ: nhiệt độ và thời gian để sấy vải cotton xem có thể sấy các loại vải khác không.

14. Kết luận: lưu trữ cách giải quyết vấn đề và rút ra kinh nghiệm cho các đơn hàng sau.

Câu 7: Hãy nêu và phân tích các nguyên tắc của quản lý chất lượng trong nhà máy may?

Bài làm

- Là những nguyên tắc cơ bản và toàn diện để lãnh đạo dẫn dắt và điều hành tổ chức nhằm cải tiến liên tục hoạt động của tổ chức trong 1 thời gian dài bằng cách tập trung vào khách hàng trong khi vẫn chú trọng đến nhu cầu của các bên liên quan

1.1. Định hướng khách hàng

- Khách hàng là người quyết định sản phẩm có chất lượng hay không vì vậy các tổ chức tồn tại phụ thuộc vào khách hàng của mình, do đó họ cần phải hiểu các nhu cầu hiện tại và tiềm tàng của khách hàng đáp ứng các yêu cầu và phấn đấu vượt sự mong đợi của khách hàng

- Định hướng vào khách hàng có thể được coi là một nguyên tắc cơ bản của HTQLCL. Do đó hoạt động QLCL đã chuyển từ nhấn mạnh việc giữ vững chất lượng trong suốt quá trình sản xuất sang giữ vững chất lượng sản phẩm bằng cách

phát triển, thiết kế và tạo ra những sản phẩm mới đáp ứng những đòi hỏi của khách hàng.

1.2. Vai trò của lãnh đạo

- Lãnh đạo trong các tổ chức doanh nghiệp cần phải xác định phương hướng mục đích thống nhất cho tổ chức của mình. Họ cần phải tạo và duy trì môi trường nội bộ mà ở đó mọi người tham gia tích cực vào việc đạt được các mục tiêu của tổ chức

1.3. Sự tham gia của mọi người

- Con người ở mọi vị trí là tài sản quý nhất của mỗi tổ chức. Thu hút được sự tham gia tích cực của mọi người cho phép khai thác khả năng của họ trong việc mang lại lợi ích cho tổ chức

- Mọi người phải tham gia đúng khả năng và đúng tinh thần trách nhiệm

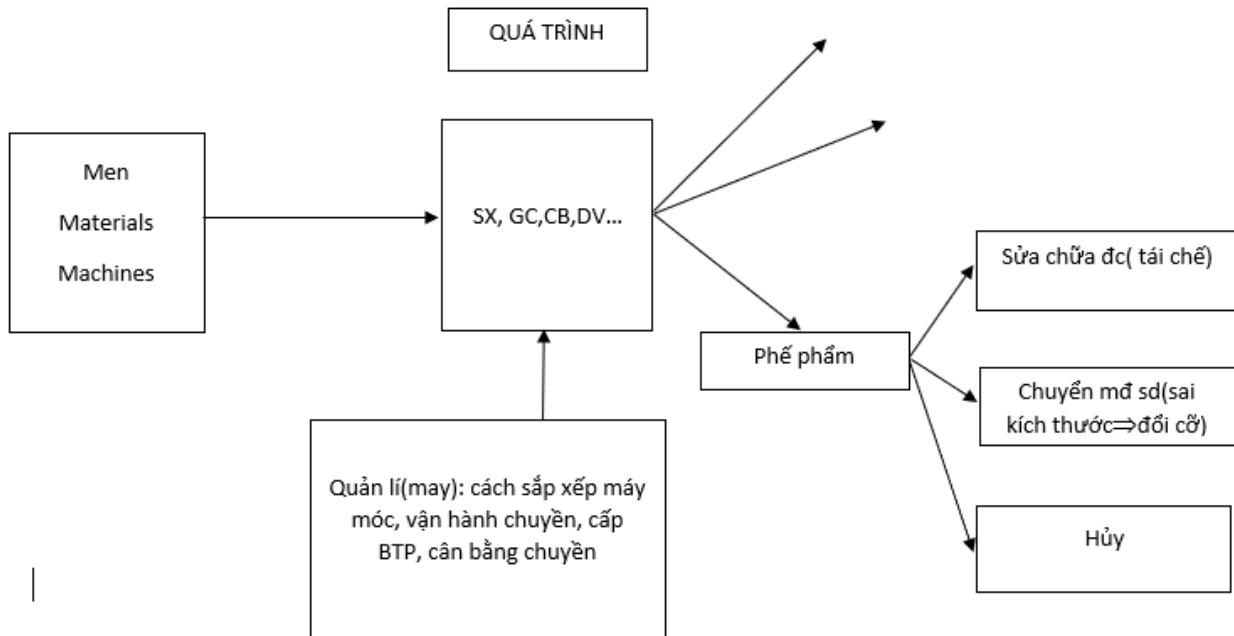
- Mỗi người trong tổ chức cần được đào tạo để có các kỹ năng cần thiết ở các vị trí mà mọi người đảm nhiệm và phải được giáo dục để hiểu rõ trách nhiệm của mình trong toàn bộ quá trình sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp.

1.4. Tiếp cận quy trình QLCL theo phương pháp quy trình

- Quá trình: đầu vào + quy trình => đầu ra

Giá trị đầu ra > giá trị đầu vào + chi phí quy trình => quy trình có nghĩa

- Kết quả mong muốn sẽ đạt được một cách hiệu quả hơn khi các nguồn lực và các hoạt động liên quan được quản lý như một quy trình



1.5. Tiếp cận quy trình QLCL theo hệ thống

- Xem xét toàn bộ các yếu tố có liên quan đến chất lượng một cách hệ thống đồng bộ, phối hợp hài hòa các yếu tố này theo mục tiêu chung là đảm bảo chất lượng
- Việc xác định, nắm vững và quản lý một hệ thống bao gồm nhiều quá trình liên quan lẫn nhau nhằm đạt tới mục tiêu giúp nâng cao hiệu quả và hiệu lực của tổ chức
- Chỉ như vậy thì tổ chức mới có thể tồn tại và phát triển nhờ bao gồm cả những hành động mang lại giá trị gia tăng trực tiếp và những hành động chỉ mang lại giá trị gia tăng gián tiếp

1.6. Liên tục cải tiến

- Cải tiến liên tục phải được coi là mục tiêu thường trực của tổ chức khi QLCL
- Cải tiến là mục tiêu đồng thời là phương pháp để doanh nghiệp tồn tại và phát triển
- Nội dung cải tiến có thể là đầu tư nhảy vọt hay cải tiến nhỏ nhưng phải bám chắc vào mục tiêu chất lượng của doanh nghiệp
- Áp dụng PDCA để nâng cao hiệu quả quản lý

+ P: Xác định vấn đề, quá trình và công việc cải tiến. Tìm nguyên nhân gốc rễ và xây dựng giải pháp. Hoạch định kế hoạch hành động.

- + D: Tiến hành hành động khắc phục và phòng ngừa.
- + C: Đo lường kết quả thực hiện.
- + A: Xây dựng quá trình mới. Triển khai áp dụng và theo dõi, đánh giá hiệu quả của quá trình mới

1.7. Ra quyết định dựa trên dữ kiện

- Quyết định chỉ có hiệu quả khi dựa trên kết quả phân tích thông tin dữ liệu
- Mọi quyết định và hành động của hệ thống quản lý hoạt động kinh doanh muốn có hiệu quả phải được xây dựng dựa trên việc phân tích dữ liệu và thông tin.
- Mọi quyết định và hành động của hệ thống quản lý chất lượng muốn có hiệu quả phải được xây dựng dựa trên việc phân tích dữ liệu và thông tin một cách chính xác.
- Không quyết định dựa trên việc suy diễn
- Việc đánh giá phải bắt nguồn từ chiến lược của tổ chức, các quá trình quan trọng, các yếu tố đầu vào, đầu ra của quá trình đó.

1.8. Phát triển dựa trên quan hệ hợp tác

- Nội bộ:
 - + Hợp tác giữa lãnh đạo với người lao động
 - + Giữa các bộ phận trong nội bộ công ty
- Đối ngoại:
 - + Với nhà cung cấp: tổ chức và các nhà cung ứng phụ thuộc lẫn nhau, mối quan hệ 2 bên cùng có lợi tạo điều kiện cho việc nâng cao khả năng của cả 2 bên trong việc tạo giá trị
 - + Với các đối thủ cạnh tranh: đối thủ cạnh tranh là những người hợp tác cùng phát triển
 - + Với chính quyền địa phương: đóng thuế đầy đủ, không gây ô nhiễm môi trường
 - + Với các tổ chức đào tạo tư vấn và cung cấp dịch vụ khác nhau

Câu 8: Hãy nêu và phân tích những đặc điểm của hệ thống kiểm soát chất lượng khi áp dụng vào nhà máy may?

Bài làm

- **Định nghĩa:** là các hoạt động kiểm tra và tác nghiệp được sử dụng để làm cho sản phẩm đáp ứng yêu cầu đối với chất lượng

- **Bản chất:**

- + Xem xét toàn bộ quá trình hình thành sản phẩm
- + Xác định những công đoạn có ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm
- + Xác định các yếu tố trong từng công đoạn có thể ảnh hưởng tới chất lượng
- + Xây dựng các quy trình kiểm soát các yếu tố này sao cho chúng không ảnh hưởng đến chất lượng



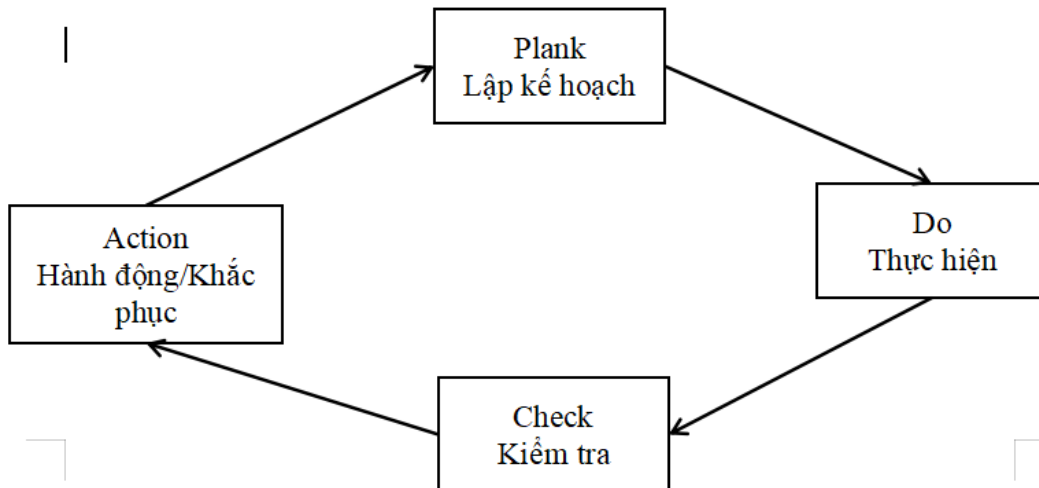
- **Các yếu tố cần kiểm soát trong mỗi công đoạn**

- + Đầu vào (material)
- + Phương pháp tiến hành (method)
- + Người triển khai (man)
- + Phương tiện thực hiện (machine)
- + Môi trường

* **Phương pháp xây dựng quy trình KSCL**

- Để có thể xây dựng được quy trình kiểm soát chất lượng thường sử dụng chu trình PDCA (chu trình DEMING)

- Chu trình cải tiến PDCA



- Do (thực hiện): Vận hành thử quy trình đo

- Action (hành động/Khắc phục): Sau hành động này nhận được quy trình mới lại tiến hành 1 vòng nữa theo chu trình P-D-C-A, cứ tiếp tục như vậy chúng ta sẽ nhận được quy trình kiểm soát một yếu tố nào đó sao cho chúng không ảnh hưởng đến KSCL

- Ưu điểm và hạn chế

• Ưu điểm:

+ Sản phẩm nhìn chung đáp ứng yêu cầu chất lượng

+ Chi phí quản lý chất lượng thấp do hầu như không mất chi phí để sửa chữa sản phẩm

+ Không bị từ chối sản phẩm,

+ Đáp ứng yêu cầu khách hàng về số lượng, chất lượng và thời gian giao hàng

Nhược điểm

+ Mặc dù kiểm soát được chất lượng nhưng chưa có bằng chứng để chứng minh cho khách hàng rằng hệ thống đã được kiểm soát và sản phẩm làm ra sẽ đáp ứng các yêu cầu của khách hàng

+ Chỉ tập trung chủ yếu vào quá trình sản xuất nên không loại trừ hết những nguyên nhân gây ra các khuyết tật đang tồn tại và chưa tạo dựng được niềm tin với khách hàng

*** So sánh hệ thống kiểm tra chất lượng (KTCL) và kiểm soát chất lượng (KSCL)**

KTCL	KSCL
- Nhấn mạnh vào kiểm tra chất lượng đầu ra - Nhu cầu khách hàng	- Nhấn mạnh vào kiểm soát quá trình - Nhu cầu khách hàng
- Triển khai sản xuất	- Thiết kế, lập kế hoạch triển khai sản xuất (quá trình được kiểm soát theo chu trình PCDA)
- KTCL đầu ra (kết quả có thể có sản phẩm không đáp ứng nhu cầu khách hàng) - Đáp ứng khách hàng thấp chi phí QLCL cao	- Kiểm tra chất lượng đầu ra (kết quả sản phẩm đáp ứng nhu cầu khách hàng) - Đáp ứng khách hàng cao, chi phí QLCL thấp

- Mặc dù phương pháp kiểm soát quá trình cho phép tạo ra sản phẩm đáp ứng yêu cầu khách hàng, tuy nhiên, hệ thống/ phương pháp này chưa đưa ra được những bằng chứng để chứng minh cho khách hàng rằng:

- + Hệ thống đã được kiểm soát
- + Sản phẩm làm ra sẽ đáp ứng yêu cầu của khách hàng

Câu 9: Hãy nêu và phân tích những đặc điểm của hệ thống kiểm tra chất lượng khi áp dụng vào nhà máy may?

Bài làm

1.9. Định nghĩa

- Kiểm tra chất lượng (KTCL) là hoạt động như đo, đếm, xem xét, thử nghiệm, định cỡ của một hay nhiều đặc tính của sản phẩm, so sánh kết quả với yêu cầu nhằm xác định sự phù hợp của mỗi đặc tính

1.10. Yêu cầu cần thiết để thực hiện KTCL

- Phải có phương tiện kiểm tra: thiết bị kiểm tra, phòng thí nghiệm
- Phải có nhân viên được đào tạo chuyên đề kiểm tra
- Phải có các tiêu chuẩn về các chỉ tiêu cần được kiểm tra

1.11. Bản chất

- Nhấn mạnh vào kiểm tra chất lượng sản phẩm cuối cùng
- Mục đích:
 - + Đảm bảo kết quả đạt được phù hợp với yêu cầu của khách hàng đề ra
 - + Phát hiện kịp thời những vấn đề và những đơn vị bộ phận chịu trách nhiệm để sửa sai
 - + Phát hiện những biến ngẫu nhiên gây nên khuyết tật trên sản phẩm
 - + Loại bỏ những gì không cần thiết, không quan trọng, tối thiểu hàng tồn kho
 - + tiết kiệm thời gian, công sức của công nhân để gia tăng năng suất và đem lại lợi nhuận cao

1.12. Ưu điểm

- Nguyên lý đơn giản, cho kết quả kiểm tra định lượng nên kết luận về chất lượng mang tính khách quan, dễ thuyết phục

1.13. Hạn chế

- Chi phí lớn: ngoài các chi phí cần thiết như phương tiện kiểm tra, phòng thí nghiệm, đối với chỉ tiêu cần phá hủy mẫu còn cần chi phí mẫu, tuy nhiên
- Chưa cho phép đảm bảo, đáp ứng yêu cầu của khách hàng cả về chất lượng, số lượng và thời gian giao hàng
- Kết luận về lô hàng có độ rủi ro nhất định
- Trong sản xuất công nghiệp khi thực hiện kiểm tra chất lượng không phải các lô hàng đều thực hiện kiểm tra toàn bộ vì kiểm tra toàn bộ đòi hỏi chi phí kiểm tra lớn

- Một số chỉ tiêu như: các chỉ tiêu đòi hỏi phá hủy sản phẩm: độ bền kéo đứt vải, độ bền xé rách vải, độ bền đường may không thể kiểm tra toàn bộ lô hàng. Vì vậy, trong kiểm tra chất lượng thường áp dụng kiểm tra theo mẫu có nghĩa là kiểm tra một số sản phẩm của lô và trên cơ sở chất lượng của mẫu sẽ ước lượng chất lượng của lô, các ước lượng này phải thông qua các nguyên tắc xác suất thống kê, cỡ mẫu được kiểm tra càng lớn thì độ rủi ro các kết luận này càng nhỏ. Tuy nhiên, cỡ mẫu càng lớn, chi phí kiểm tra càng lớn, nhưng dù cỡ mẫu có lớn rất lớn vẫn có những độ rủi ro nằm trong khoảng từ 10%, 5%, 1%, 1/1000

□ Đặc điểm của hệ thống kiểm soát chất lượng

- Kiểm soát chất lượng xem xét toàn bộ quá trình hình thành sản phẩm, xác định các công đoạn có thể ảnh hưởng tới chất lượng sản phẩm. đối với nhà máy dệt, toàn bộ quá trình sản xuất tạo ra vải thành phẩm đều được xem xét kỹ càng từ công đoạn nhập nguyên liệu, dệt vải đến đóng gói sản phẩm để đảm bảo không bỏ sót bất cứ công đoạn nào có thể ảnh hưởng tới chất lượng sản phẩm. chẳng hạn như trong công đoạn nhập nguyên liệu, nếu nguyên liệu không được kiểm tra đầu vào kỹ càng, không đạt tiêu chuẩn thì vải thành phẩm tạo ra sẽ không đạt được chất lượng mà khách hàng yêu cầu.
- Kiểm soát chất lượng xác định các yếu tố trong từng công đoạn có thể ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm. Trong từng công đoạn có rất nhiều yếu tố có thể ảnh hưởng tới chất lượng sản phẩm, nhà sản xuất phải tổ chức giám sát hoạt động của tất cả các yếu tố như con người , phương pháp , thiết bị, nguyên liệu, thông tin
 - Trong quá trình sản xuất, con người luôn là yếu tố quan trọng nhất trong các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng ảnh hưởng tới chất lượng của sản phẩm. Chẳng hạn như trong quá trình nhập nguyên liệu là sợi người công nhân không làm đúng quy trình, lơ là trong quá trình làm việc dẫn tới không đánh giá đúng chất lượng lô sợi chuẩn bị đưa vào sản xuất dẫn tới ảnh hưởng chất lượng vải. Hay trong quá trình dệt vải người công nhân lơ là, không tập trung dẫn tới mắc nhảm sợi, sai lầm đó ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng vải, gây ra thiệt hại lớn cho doanh nghiệp.
 - Một phương pháp hiệu quả đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo các chỉ tiêu chất lượng của sản phẩm, đảm bảo độ an toàn, độ tin cậy trong suốt chu kỳ của sản phẩm. Chẳng hạn trong nhà máy dệt, việc xây dựng chính sách chất lượng, chỉ đạo tổ chức thực hiện kế hoạch sản xuất một cách hiệu quả, phù hợp sẽ giúp doanh nghiệp tạo

ra sản phẩm chất lượng, đáp ứng kì vọng người tiêu dùng, tiết kiệm được chi phí, vận hành doanh nghiệp một cách có hiệu quả.

- Máy móc, thiết bị là yếu tố đóng vai trò quyết định việc hình thành sản phẩm nói chung và chất lượng sản phẩm nói riêng. Do vậy, chất lượng và tính đồng bộ của máy móc, thiết bị sản xuất sẽ ảnh hưởng đến tính ổn định của chất lượng sản phẩm. Trong quá trình sản xuất vải máy dệt không được bảo dưỡng sửa chữa định kì, hỏng hóc trong quá trình sản xuất gây ra các lỗi trên vải làm ảnh hưởng đến chất lượng vải.
- Nguyên vật liệu là yếu tố trực tiếp cấu thành nên sản phẩm. Do đó, tính chất của nguyên vật liệu sẽ quyết định trực tiếp đến chất lượng thành phẩm mà doanh nghiệp sản xuất. Do vậy, muốn có sản phẩm đảm bảo chất lượng, buộc doanh nghiệp chú trọng trước tiên đến vấn đề chất lượng nguyên vật liệu, mặt khác phải đảm bảo các nhà cung ứng cung cấp những nguyên vật liệu đúng số lượng, đúng chất lượng, đúng kỳ hạn, giúp hoạt động sản xuất thực hiện liên tục, trơn tru theo đúng kế hoạch. Chẳng hạn như trong quá trình dệt vải, chỉ số sợi, độ sạch sợi không đạt yêu cầu thì chất lượng vải tạo ra cũng không thể đảm bảo
- Kiểm soát vệ sinh công nghiệp: phải chắc chắn trên sản phẩm không còn có những điểm khuyết tật (sợi còn nhiều tạp chất, độ sạch thấp, vải bị gấp quăn mép, co lại
- Yếu tố thông tin cũng cần phải được kiểm soát. Chẳng hạn trong quá trình sản xuất doanh nghiệp tạo ra công nghệ dệt mới thì vấn đề bảo mật thông tin cũng ảnh hưởng lớn, cần bảo mật thông tin để tránh bị ăn cắp công nghệ
- Hệ thống kiểm soát chất lượng : xây dựng quy trình kiểm soát các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sao cho không ảnh hưởng đến chất lượng. kiểm soát chất lượng giúp doanh nghiệp lập kế hoạch chất lượng cơ bản cho từng yếu tố , từng công đoạn. trong doanh nghiệp dệt, doanh nghiệp kiểm soát chất lượng bằng cách xây dựng quy trình kiểm soát các yếu tố như công nhân, máy móc, nguyên vật liệu,... để không xảy ra sai sót trong quá trình sản xuất gây ảnh hưởng đến chất lượng vải.
- Kiểm soát thành phẩm: Kiểm soát toàn diện hàng từ ngoài vào trong theo quy cách nhằm phát hiện ra lỗi chưa đạt trong chất lượng và cho vào tái chế, kiểm soát quy cách đóng gói, đóng kiện có đúng yêu cầu kỹ thuật

không, kiểm soát số lượng bao, hộp, thùng, cách dán keo, kiểm soát thủ tục giấy tờ tiêu thu hàng...

Câu 10: Hãy nêu và phân tích những đặc điểm của hệ thống đảm bảo chất lượng khi áp dụng vào nhà máy may?

Bài làm

1.14. Định nghĩa

- ĐBCL là các hoạt động có kế hoạch và có hệ thống được tiến hành trong QLCL và được chứng minh là đủ mức cần thiết để tạo sự tin tưởng và đem lại lòng tin tuyệt đối cho khách hàng rằng sản phẩm làm ra sẽ thỏa mãn các yêu cầu đối với chất lượng

1.15. Bản chất

- Dựa vào phòng ngừa là chủ yếu, phòng ngừa hết tất cả các yếu tố có thể ảnh hưởng đến chất lượng và có thể làm cho chất lượng không đạt so với yêu cầu)
- Kiểm soát các yếu tố có ảnh hưởng đến chất lượng trong cả quá trình như KSCL
- Quá trình được thực hiện một cách có kế hoạch và có hệ thống
- Hệ thống phải tạo ra được các minh chứng, để chứng minh cho khách hàng rằng sản phẩm sẽ đáp ứng chất lượng

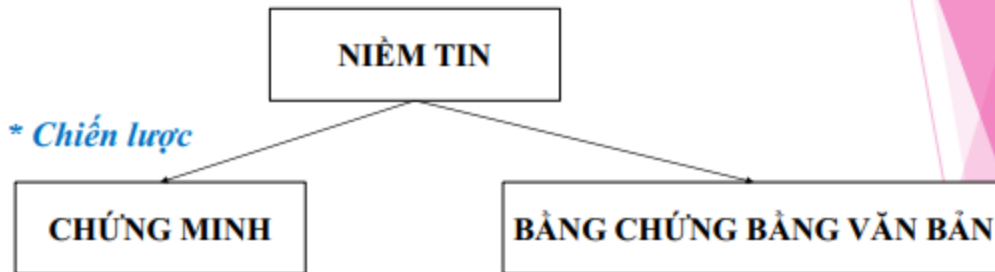
1.16. Phương pháp thực hiện

- Xây dựng quy trình thực hiện tất cả các công đoạn sao cho kiểm soát được các yếu tố có ảnh hưởng đến chất lượng và tất cả các quá trình này được ghi thành văn bản. Tập hợp toàn bộ quá trình này được gọi là hệ thống văn bản (HTVB)
- Bằng chứng về quá trình thực hiện hệ thống văn bản này đều được lưu giữ và tập hợp các bằng chứng về việc thực hiện hệ thống QLCL gọi là hồ sơ chất lượng (HSCL)

=> HTVB và HSCL chính là các bằng chứng để chứng minh cho khách hàng rằng sản phẩm làm ra sẽ đáp ứng các yêu cầu đối với chất lượng

NGUYÊN TẮC ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

* Mục tiêu



* Chiến lược

Được viết ra Truyền đạt bằng miệng Biên bản

Ví dụ về một hệ thống QLCL theo nguyên tắc ĐBCL đây chính là HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9000 tổng quan

- Định nghĩa (ISO 9000): Từ những kinh nghiệm về thực hiện ĐBCL, ở Anh đã xây dựng 1 tiêu chuẩn về hệ thống QLCL theo nguyên tắc ĐBCL, tới 1987 trên các kinh nghiệm đó tổ chức tiêu chuẩn quốc tế ISO đã thấy được sự cần thiết về xây dựng QLCL theo nguyên tắc ĐBCL và tiêu chuẩn này được ký hiệu là ISO 9000

+ Là tiêu chuẩn quy định về hệ thống QLCL phù hợp với nguyên tắc ĐBCL được ban hành bởi ISO

+ Tiêu chuẩn được xem xét 5 năm 1 lần, hiện nay đã ban hành được 5 phiên bản

1.17. Các bước triển khai ISO 9000

- Bước 1: đánh giá thực trạng hệ thống QLCL của doanh nghiệp

- Bước 2: từ đó, xây dựng hệ thống chất lượng theo yêu cầu của ISO 9000

- Bước 3: xây dựng HTVB

- Bước 4: vận hành thử

- Bước 5: hiệu chỉnh quy trình

- Bước 6: xin cấp chứng chỉ hệ thống QLCL của công ty phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9000

1.18. Hệ thống đánh giá ISO 9000

- Đánh giá nội bộ khi công ty bắt đầu QLCL theo ISO 9000 thì cũng phải tiến hành đào tạo ngay các chuyên gia đánh giá nội bộ, các chuyên gia đánh giá nội bộ có nhiệm vụ thường xuyên có phù hợp với ISO 9000 hay không và có đang được triển khai hay không, thông thường sử dụng nguyên tắc kiểm tra chéo trong đánh giá nội bộ

- Đánh giá ngoài được thực hiện bởi các tổ chức chứng nhận, các tổ chức chứng nhận có nguồn nhân lực là các chuyên gia đánh giá các hệ thống QLCL đặc biệt là ISO 9000. Các chuyên gia đánh giá này đã được cấp chứng chỉ của ISO. Các tổ chức chứng nhận này cũng hoạt động theo nguyên tắc được quy định trong HTVB của hệ thống chất lượng của họ để có quyền đi chứng nhận các doanh nghiệp, các tổ chức chứng nhận phải được công nhận bởi tổ chức công nhận

- Tổ chức công nhận của ISO gồm 3 tổ chức

+ Anh

+ Hà Lan

+ Thụy Sĩ

- Khi có một tổ chức chứng nhận muốn được cấp chứng chỉ họ phải gửi yêu cầu đến 1 trong 3 tổ chức trên, các tổ chức công nhận này sẽ xem xét HTVB của tổ chức chứng nhận, nếu đạt yêu cầu nó sẽ được công nhận là tổ chức chứng nhận để đi đánh giá sự phù hợp của hệ thống QLCL của các doanh nghiệp theo ISO 9000

- Khi một công ty nhận được chứng chỉ xác nhận rằng hệ thống QLCL của công ty phù hợp với ISO 9000 thì giá trị của chứng chỉ trong thời hạn 3 năm và trong giai đoạn này, cứ 6 tháng tổ chức chứng nhận lại đến đánh giá lại công ty một lần

1.19. Điểm mạnh của hệ thống QLCL theo ISO 9000

- Đây chính là hệ thống đánh giá: tiết kiệm thời gian, tiết kiệm chi phí đánh giá hệ thống

= > Khi một doanh nghiệp nhận chứng chỉ ISO 9000. Đây là một minh chứng rõ ràng rằng công ty đang thực hiện QLCL theo nguyên tắc ĐBCL và phù hợp với ISO 9000. Như vậy, khi có một khách hàng muốn đặt hàng của công ty, khách hàng không cần đánh giá lại hệ thống QLCL của công ty. Như vậy, sẽ tiết kiệm thời gian đánh giá hệ thống và chi phí đánh giá hệ thống

1.20. Hạn chế của hệ thống QLCL theo ISO 9000

- Hệ thống rất chặt chẽ, dễ phòng ngừa, cho phép ĐBCL nhưng khó cải tiến
- Các chỉ trích phổ biến về ISO 9000 và 9001 là chi phí về tiền, thời gian và giấy tờ cần thiết phải hoàn thành khi thực hiện hệ thống

1.21. Các phiên bản tiêu chuẩn của ISO 9000

- Phiên bản 1987
- Phiên bản 1994
- Phiên bản 2000
- Phiên bản 2008
- Phiên bản 2015

Câu 11: Hãy nêu và phân tích những đặc điểm của hệ thống quản lý chất lượng toàn diện theo phong cách Nhật Bản khi áp dụng vào nhà máy may?

Bài làm

1.22. Định nghĩa về TQM

- Định nghĩa TQM của tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế ISO

“ TQM là cách quản lý 1 tổ chức (doanh nghiệp) tập trung vào chất lượng, dựa vào sự tham gia của các thành viên trong 1 tổ chức đó, để đạt được sự thành công lâu dài nhờ thỏa mãn khách hàng và đem lại lợi ích cho các thành viên của tổ chức đó và cho xã hội ” (Theo ISO 8402:1994)

- ISO nhấn mạnh các điểm sau:

- + Là cách (phương thức) quản lý chất lượng
- + Dựa vào sự tham gia của các thành viên trong 1 tổ chức (doanh nghiệp) cho chất lượng
- + Thỏa mãn nhu cầu khách hàng
- + Đem lại lợi ích cho chính mình (doanh nghiệp - các thành viên) và

1.23. Đặc điểm của TQM

a, Chất lượng là số 1

- Thể hiện trong hoạch định và thiết kế

- Khi có trục trặc về chất lượng có thể ngừng dây chuyền sản xuất, tìm nguyên nhân sai sót để sửa chữa ngay

- Giảm thiểu đáng kể tỉ lệ phế phẩm và những chi phí sửa chữa hay làm lại

b, Định hướng vào người tiêu dùng: thỏa mãn mọi yêu cầu của người tiêu dùng nội bộ và bên ngoài. Muốn vậy cần:

- Hiểu biết kỹ tâm lý và nhu cầu của mọi người trong doanh nghiệp

- Đẩy mạnh các hoạt động nghiên cứu và phát triển (R&D: Reach & Development) và thiết kế các sản phẩm mới

c, Đảm bảo thông tin và kiểm soát quá trình bằng thống kê - SPC (Statical Process Control) trong đó thông tin nội bộ đóng vai trò quan trọng

d, Con người - yếu tố số 1 trong quản trị.

- Có 3 khía cạnh về con người trong quản trị là

- + Khía cạnh 1: Ủy quyền - nâng cao tính tin cậy của các quyết định nhất là khả năng áp dụng các quyết định trong tổ chức của doanh nghiệp

- + Khía cạnh 2: Đào tạo ủy quyền có hiệu quả

- + Khía cạnh 3: làm việc theo nhóm

1.24. Các nguyên tắc của TQM

- Chất lượng - Sự thỏa mãn yêu cầu của mọi khách hàng

- Mỗi người trong doanh nghiệp phải thỏa mãn khách hàng nội bộ của mình

- Liên tục cải tiến công việc bằng áp dụng vòng tròn Deming PDCA

- Sử dụng các phân tích thống kê để kiểm soát chất lượng và xác định tồn thất chất lượng dựa trên những sự kiện

- + Kiểm soát chất lượng bằng thống kê - SDC, SPC

- + 7QC Tool

1.25. Triển khai TQM ở doanh nghiệp

a, Hình thành hệ thống QLCL TQM với những ý tưởng cơ bản sau đây

- QLCL là trách nhiệm của mỗi người, mỗi bộ phận trong tổ chức doanh nghiệp

- TQM là hoạt động tập thể, đòi hỏi phải có nỗ lực chung của tất cả mọi người
- Cam kết của lãnh đạo, sự tham gia trách nhiệm của quản lý của các cấp trung gian
- TQM đòi hỏi phải quản lý có hiệu quả mọi giai đoạn của công việc trên cơ sở vòng tròn PDCA (kế hoạch - thực hiện - kiểm tra - hành động) - chu trình Deming
- Cải tiến liên tục trong tổ chức doanh nghiệp ở mọi nơi, mọi hoạt động
- Hoạt động của nhóm chất lượng là 1 phần cấu thành của TQM
- Trong quá trình thực hiện các bước nêu trên, doanh nghiệp có thể tiến hành các biện pháp cụ thể sau đây:
 - + Khảo sát để biết rõ khách hàng về nhu cầu và khả năng đáp ứng nhu cầu hiện tại và tương lai
 - + Phân tích đối thủ cạnh tranh
 - + Phân tích các chi phí về chất lượng, biết rõ những chi phí không chất lượng (chi phí ẩn)
 - + Phân tích các chức năng trong doanh nghiệp
 - + Lập chương trình giáo dục, đào tạo về TQM
 - + Thiết lập hệ thống thông tin
 - + Hình thành các nhóm chất lượng, nhóm cải tiến,...
 - + Áp dụng kiểm soát chất lượng bằng kỹ thuật thống kê
 - + Tổ chức thực hiện 5S (sàng lọc, sắp xếp, sạch sẽ, sẵn sàng, sẵn sàng) trong toàn doanh nghiệp
 - + Kiểm soát các khía cạnh đảm bảo môi trường
 - + Phân tích điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và mối đe dọa

b, Những lợi ích của TQM đối với doanh nghiệp

- TQM là 1 phương pháp quản trị nhằm đáp ứng tốt hơn mọi nhu cầu của khách hàng
- TQM làm cho việc quản trị doanh nghiệp hiệu quả hơn dựa trên phương châm hành động như sau:
 - + Trước hết là chất lượng

- + Tiếp đến là khách hàng là của chúng ta
- + Thông tin bằng sự kiện, dữ liệu
- + Ngăn ngừa sai sót tái diễn
- + Kiểm soát ngay từ đầu nguồn, từ hoạch định thiết kế
- + Tôn trọng nhân cách con người
- Nhờ thực hiện nghiêm túc phương châm trên nên doanh nghiệp thu được những lợi ích sau:
 - + Hình ảnh doanh nghiệp tốt đẹp hơn
 - + Thị phần của doanh nghiệp gia tăng
 - + Khách hàng trong và ngoài doanh nghiệp thỏa mãn nhiều hơn
 - + Lực lượng lao động cam kết thực hiện đúng chính sách chất lượng của doanh nghiệp
 - + Giảm chi phí trong sản xuất và tiêu dùng
 - + Cải tiến dịch vụ phục vụ khách hàng, chính vì vậy tăng thị phần và lợi nhuận của doanh nghiệp
 - + Tăng thị phần và lợi nhuận doanh nghiệp

So sánh ISO 9000 và TQM

ISO 9001 : 2000	TQM
Là mô hình QLCL từ trên xuống dưới dựa trên các hợp đồng và nguyên tắc đề ra (hệ thống từ trên xuống)	Người lao động tự cải thiện tự cải tiến => người lao động được đào tạo, ý thức được cải tiến => 5S Bao gồm các hoạt động độc lập từ dưới lên trên dựa vào trách nhiệm lòng tin cậy và sự đảm bảo bằng hoạt động của các nhóm chất lượng (hệ thống từ dưới lên)
7 điểm khác nhau	
Xuất phát từ yêu cầu của khách	Sự tự nguyện của nhà sản xuất

hàng	
Giảm thiểu khiếu nại của khách hàng	Tăng tình cảm của khách hàng
Hệ thống nhằm duy trì chất lượng	Hệ thống nhằm cải tiến chất lượng
Đáp ứng yêu cầu của khách hàng	Vượt trên sự mong đợi của khách hàng
Không có sản phẩm khuyết tật	Tạo ra sản phẩm có chất lượng tốt nhất
Làm cái gì	Làm thế nào
Phòng thủ (không để mất những cái đã có)	Tấn công (đạt đến những mục tiêu cao hơn)

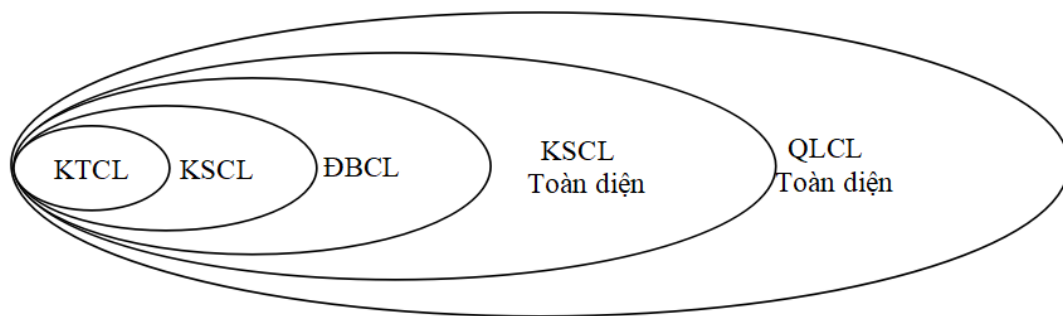
=> Khi doanh nghiệp áp dụng thành công ISO, có được chứng chỉ ISO, doanh nghiệp sẽ có thêm nhiều khách hàng nhờ tạo ra lòng tin đối với HTQLCL. Tuy nhiên, nếu tiếp tục không có các cải tiến thủ tục và quy trình dần dần doanh nghiệp sẽ khó lòng đáp ứng được các yêu cầu của khách hàng. Nếu sau khi áp dụng thành công ISO, doanh nghiệp áp dụng TQM các phương pháp của TQM sẽ giúp doanh nghiệp đưa ra được nhiều cải tiến hơn. Mỗi 1 cải tiến của TQM sẽ được duy trì và loan tỏa nhờ 1 sự thay đổi trong quy trình của ISO. Nếu công ty không áp dụng ISO chỉ áp dụng TQM thì đòi hỏi người lao động phải có ý thức tự giác và kỹ năng để tự tiến hành áp dụng các công cụ TQM trong công việc giúp đưa ra các cải tiến và chia sẻ các cải tiến thông qua sinh hoạt của nhóm QCC, điều này đã được tiến hành rất thành công ở các doanh nghiệp Nhật nhưng nếu không có được đội ngũ người lao động có tinh thần tự giác và kỹ năng TQM tốt thì rất khó thực hiện

Câu 12: Phân tích mối quan hệ giữa các hệ thống QLCL và áp dụng các hệ thống QLCL trong nhà máy may tại Việt Nam?

1. Mối quan hệ giữa các hệ thống QLCL
5 bước phát triển phương thức QL

Bước	Nội dung	Mục đích
1	KTCL	- Chất lượng sản phẩm đạt chất lượng - Loại bỏ sản phẩm kém chất lượng

2	KSCL	- Kiểm soát 5 yếu tố cơ bản ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng sản phẩm
3	ĐBCL	- Xây dựng HTĐBCL nhằm tạo niềm tin cho khách hàng
4	KSCL toàn diện / TQC	- Tính toán chi phí chất lượng - Tối ưu hóa chi phí nhằm đem lại hiệu quả cao nhất cho doanh nghiệp
5	QLCL toàn diện / TQM	- Là các hoạt động có liên quan đến chất lượng nhằm đảm bảo lợi ích cho tất cả các bên có liên quan - Con người đóng vai trò chủ đạo trong TQM - Khách hàng đem lại lợi ích cho các thành viên tổ chức xã hội



- QLCL toàn diện:
 - + Mọi quan hệ với người khách hàng và người cung ứng
 - + Khách hàng bên trong và bên ngoài
 - + Nhóm chất lượng
- TQC bằng KSCL toàn doanh nghiệp: áp dụng các công cụ thống kê cho công đoạn trước và sau sản xuất
- TQM bao gồm TQC: quản lý mối quan hệ với khách hàng và nhà cung ứng, quản lý tốt mối quan hệ giữa khách hàng bên trong và khách hàng bên ngoài

So sánh ISO 9000 và TQM

ISO 9000	TQM
+ Định nghĩa: là mô hình QLCL từ trên xuống dựa trên các hợp đồng và nguyên tắc đề ra	+ Định nghĩa: bao gồm những hành động độc lập từ dưới lên dựa vào trách nhiệm, lòng tin cậy và sự đảm bảo bằng hành động của các nhóm chất lượng
+ Xuất phát từ yêu cầu cả khách hàng	+ Xuất phát từ sự tự nguyện của nhà sản xuất
+ Giảm khiếu nại của khách hàng	+ Tăng tình cảm của khách hàng
+ Hệ thống nhằm duy trì chất lượng	+ Tăng tình cảm của khách hàng
+ Đáp ứng yêu cầu của khách hàng	+ Vượt trên sự mong đợi của khách hàng
+ Không có sản phẩm khuyết tật	+ Tạo ra sản phẩm có chất lượng tốt nhất
+ Làm cái gì	+ Tạo ra sản phẩm có chất lượng tốt nhất
+ Phòng ngừa (không để mất cái gì đã có)	+ Tấn công (đạt được những mục tiêu cao hơn)

Các bước áp dụng

1. Phân tích tình hình và hoạch định phương án	1. Nhận thức: hiểu rõ những khái niệm, những nguyên tắc chung xác định rõ vai trò vị trí của TQM
▪ Lãnh đạo xác định vai trò, cam kết xây dựng và thực hiện hệ thống QLCL	▪ Cam kết: cam kết của lãnh đạo các cấp quản lý và toàn thể nhân viên
▪ Thành lập ban chỉ đạo	▪ Tổ chức đặt đúng người vào đúng chỗ, phân định rõ trách nhiệm của từng người
▪ Phổ biến nâng cao nhận thức về ISO 9000	▪ Đo lường đánh giá về mặt định lượng những cải biến, hoàn thiện chất lượng cũng như chi phí do những hành động không chất lượng gây ra

▪ Quyết định phạm vi áp dụng hệ thống khảo sát hệ thống KSCL hiện có	▪ Hoạch định chất lượng thiết lập các mục tiêu yêu cầu chất lượng
▪ Lập kế hoạch xây dựng hệ thống	▪ Thiết kế chất lượng: thiết kế công việc sản phẩm và dịch vụ
2. Xây dựng hệ thống chất lượng	2. Hệ thống QLCL xây dựng chính sách CL các phương pháp, thủ tục để quản lý các quá trình hoạt động của DN
+ Đào tạo từng cấp về ISO 9000 và xây dựng văn bản	+ Sử dụng các phương pháp thống kê theo dõi các quá trình và sự vận hành của hệ thống
+ Viết chính sách và mục tiêu chất lượng	+ Tổ chức các nhóm CL để cải tiến và hoàn thiện công việc
+ Viết các thủ tục và chỉ dẫn công việc	+ Hợp tác giữa các nhóm
+ Viết sổ tay chất lượng	+ Đào tạo và tập huấn thường xuyên
+ Công bố danh sách chất lượng	+ Lập kế hoạch hệ thống thực hiện TQM
+ Thử nghiệm hệ thống mới	
3. Hoàn thành	
+ Tổ chức đánh giá nội bộ để khẳng định sự phù hợp và hiệu lực của hệ thống	
+ Đề xuất và thực hiện biện pháp khắc phục phòng ngừa	
4. Xin chứng nhận	

2. áp dụng các hệ thống

- Đặc trưng chung của các doanh nghiệp dệt may Việt Nam:

- + Người lao động: tỷ lệ lao động được đào tạo thấp
 - + Ý thức kỷ luật kém
 - Áp dụng các HTQLCL: với đặc thù các HTQLCL như trên nếu áp dụng TQM ngay thì rất khó thành công do trình độ của người lao động thấp. Vì vậy, đối với loại hình doanh nghiệp này nên áp dụng ISO trước để người lao động được làm quen với các phương pháp QLCL tiên tiến và ý thức kỷ luật. Tuy nhiên sau khi áp dụng ISO để doanh nghiệp dễ dàng đáp ứng yêu cầu của khách hàng, doanh nghiệp cần tiếp tục triển khai áp dụng các công cụ TQM điều này sẽ giúp doanh nghiệp dễ dàng cải tiến HTQLCL của mình và luôn đáp ứng yêu cầu khách hàng
 - HT đánh giá ISO 9000:
 - + Viết hồ sơ chất lượng
 - + Đánh giá nội bộ
 - + Đánh giá ngoài
 - Để áp dụng TQM thì người lao động cần có các kỹ năng về thực hiện các công cụ QLCL tiên tiến
- Ví dụ: nhóm chất lượng (QCC), 5S, 7 công cụ thống kê
- Người lao động phải có ý thức tự giác, tự nguyện tìm tòi các phương thức để áp dụng các kiến thức này vào trong công việc của mình trong quá trình áp dụng có khả năng quan sát, đánh giá, so sánh hiệu quả công việc trước khi các công cụ QLCL và sau khi áp dụng các công cụ QLCL
 - Với mô hình các công ty may của Việt Nam với số lượng người lao động lớn, trình độ thấp, áp dụng ngay TQM sẽ rất khó. Vì vậy, 1 mô hình đã rất thành công đối với công ty may của Việt Nam là áp dụng ISO. Với đặc tính của ISO ,người lao động chỉ cần tuân thủ các quá trình đã được ban hành và quy trình áp dụng bị kiểm soát chặt chẽ nên cơ bản các công ty may Việt Nam khi áp dụng ISO đều thành công. Tuy nhiên, sau khi áp dụng thành công ISO thì để cải tiến chất lượng và tăng năng suất lao động người lao động cần phải được đào tạo kỹ thuật các công cụ của TQM (vì công nhân đã có kiến thức, kinh nghiệm, thái độ). Vì vậy, mô hình có hiệu quả nhất đối với khi công ty may Việt Nam
 - + Bước 1: áp dụng ISO

+ Bước 2: sau khi áp dụng ISO thành công sẽ tiếp tục áp dụng TQM để cung cấp các kĩ năng cải tiến chất lượng cho người lao động. Khi người lao động tìm ra được 1 cải tiến nhờ TQM, cải tiến này sẽ được nhân rộng và duy trì nhờ sự thay đổi trong quy trình của ISO

Câu 13: Hãy phân tích các vấn đề mà các doanh nghiệp dệt may Việt Nam cần cải tiến chất lượng trong doanh nghiệp của mình?

Bài làm

1. Đào tạo, nâng cao trình độ và tay nghề của cán bộ công nhân viên.

Đối với bất cứ một doanh nghiệp nào cũng vậy yếu tố con người là tài sản quý giá nhất. Máy móc thiết bị, công nghệ chỉ có thể phát huy được hiệu quả nếu có những người lao động có trình độ và tay nghề của công nhân có tính quyết định.

Để hoàn thành tốt công việc được giao, mỗi người lao động cần phải có sự tương đồng giữa khả năng làm việc và yêu cầu về thực thi công việc đó.

VD: Đào tạo công nhân để đạt trình độ có thể điều khiển được máy móc thiết bị linh hoạt và xử lý kịp thời các sự cố hay sai sót.

2. Đầu tư đổi mới máy móc thiết bị, nâng cao hiệu suất sử dụng của máy móc thiết bị hiện có.

Máy móc thiết bị và công nghệ là phương tiện để người công nhân làm ra sản phẩm, do đó nó là điều kiện cần để đảm bảo chất lượng sản phẩm. Vì vậy đầu tư đổi mới máy móc thiết bị, nâng cao hiệu suất sử dụng của máy móc thiết bị là một trong những biện pháp để nâng cao chất lượng sản phẩm.

Hàng dệt may có đặc điểm là có tính linh động cao trên thị trường, chu kỳ sản phẩm ngắn, tính thời trang rõ, tính quốc tế cao. Do đó công nghệ phải đổi mới nhanh và theo hướng hiện đại. Đổi mới máy móc thiết bị giúp năng suất tăng cao, chất lượng sản phẩm được đảm bảo tốt hơn, đảm bảo số lượng các đơn đặt hàng mà khách hàng yêu cầu.

Để nâng cao hiệu suất sử dụng máy móc thiết bị, cần chú ý đầu tư các thiết bị phụ trợ và thiết bị hoàn thiện. Bố trí công nhân phù hợp với trình độ tay nghề. Tận dụng hết công suất cho phép của máy móc thiết bị, sử dụng các thiết bị có hiệu suất cao để tiết kiệm chi phí.

VD: Ứng dụng công nghệ thông tin, số hóa với máy móc thiết bị để quản lý hiệu quả cũng như nâng cao hiệu suất.

3. Đầu tư hơn nữa cho công tác thăm dò, nghiên cứu thị trường

Trong nền kinh tế thị trường, với môi trường cạnh tranh gay gắt như hiện nay, khi chất lượng sản phẩm trở thành một trong những căn cứ quan trọng nhất quyết định sự mua hàng của khách hàng thì việc xác định khách hàng và nhu cầu của khách hàng có ý nghĩa đặc biệt quan trọng đối với các doanh nghiệp. Khách hàng là điều kiện tiên quyết để mỗi doanh nghiệp có thể tồn tại và phát triển. Chìa khoá của sự thành công trong cạnh tranh là duy trì và phát triển khách hàng thông qua việc liên tục đáp ứng các nhu cầu của họ một cách tốt nhất. Như vậy nhiệm vụ đầu tiên đối với mỗi doanh nghiệp là xác định rõ khách hàng của doanh nghiệp là ai, từ đó doanh nghiệp mới biết được cần cung cấp cái gì và làm như thế nào để thoả mãn tốt hơn nhu cầu của họ.

Ngoài việc nắm bắt các thông tin, nghiên cứu thị trường còn giúp cho các doanh nghiệp xây dựng chính sách sản phẩm phù hợp với từng thị trường riêng biệt.

VD: Màu đỏ là màu yêu thích của Trung Quốc nhưng tại một số nước Châu Phi màu đỏ lại là màu của sự chết chóc. Cho nên cần phải nắm bắt và nghiên cứu rõ từng thị trường.

4. Quản lý chặt chẽ quá trình sản xuất, đề cao công tác tiết kiệm chi phí.

Công ty cần tiến hành xây dựng và hoàn thiện các định mức lao động, định mức tiêu hao nguyên vật liệu và định mức thời gian chế tạo. Các định mức này sẽ là cơ sở để công ty lập kế hoạch chi phí và tìm những giải pháp để giảm thiểu những chi phí không chất lượng trong sản xuất.

Công ty cần tổ chức nghiên cứu tài liệu để đưa ra quy trình vận hành, sử dụng thiết bị một cách hợp lý nhất, đồng thời bố trí sắp xếp dây chuyền công nghệ và người sử dụng thiết bị hợp lý nhằm tăng năng suất lao động, tiến hành kiểm tra, kiểm soát việc sử dụng điện.

VD: Xây dựng định mức tiêu thụ điện cho mỗi sản phẩm hoàn chỉnh từ đó có thể kiểm soát, quản lý định mức sử dụng điện cho một lô hàng sản xuất.

Câu 14: Em hay phân tích cách áp dụng các hệ thống QLCL trong nhà máy may tại Việt Nam?

Bài làm

Các nhà máy may tại Việt Nam hiện nay đang chủ yếu áp dụng hệ thống đảm bảo chất lượng ISO 9000

Hệ thống ISO 9000 được áp dụng vào các doanh nghiệp dệt may Việt Nam như sau:

- Trước tiên phải đánh giá thực trạng doanh nghiệp: quy mô sản xuất của doanh nghiệp, cơ sở hạ tầng tốt hay kém, nguồn nhân lực lớn hay nhỏ, trình độ tay nghề/ kỹ năng làm việc của công nhân, nguồn vốn, kế hoạch sản xuất trong các năm tới
- Xây dựng hệ thống chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn: dựa trên các tiêu chuẩn đề ra trong hệ thống quản lý để hoạch định các tiêu chuẩn phù hợp với thực trạng của công ty, nhằm mục đích cuối cùng là tạo ra các sản phẩm đạt chất lượng
- xây dựng hệ thống văn bản: xây dựng hệ thống văn bản bao gồm các chỉ tiêu hoàn chỉnh
- vận hành thử: đưa hệ thống quản lý chất lượng đã được lập ra vào vận hành thử, xem nó có áp ứng được các mục tiêu đề ra (chất lượng sản phẩm tốt, phù hợp với thực trạng doanh nghiệp, nâng cao được ý thức, trách nhiệm của người công nhân trong quá trình làm việc, tận dụng tối đa được nguồn lực vốn có của công ty) không
- Hiệu chỉnh hệ thống: sau một thời gian vận hành thử, nếu có những tiêu chí nào chưa phù hợp, doanh nghiệp có thể sửa đổi để sao cho phù hợp nhất
- Cuối cùng, sau khi đã đưa vào thực hiện và sửa đổi, doanh nghiệp xin cấp chứng chỉ rằng hệ thống quản lý chất lượng của công ty phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9000: cuối cùng sau khi sửa đổi và các tiêu chí đều phù hợp, doanh nghiệp sẽ xin cấp chứng chỉ rằng hệ thống quản lý chất lượng của công ty phù hợp với tiêu chuẩn ISO 900

Phần lớn các nhà máy may ở Việt Nam hiện nay đang áp dụng hệ thống quản lý chất lượng này là do đặc trưng của các doanh nghiệp may hiện nay là:

- số lượng công nhân đông
- Tỷ lệ người được đào tạo thấp, thời gian đào tạo ngắn ngày
- Người lao động có ý thức kỷ luật còn kém

Khi áp dụng thành công hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 sẽ giúp công nhân có ý kỷ luật và trách nhiệm làm việc cá nhân, đồng thời học hỏi thêm về quản lý chất lượng .

Sau khi áp dụng thành công hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000, một số công ty có thể áp dụng thêm hệ thống quản lý chất lượng TQM, vì:

- Với hệ thống quản lý chất lượng này, ý thức kỷ luật và trách nhiệm của người công nhân sẽ được phát huy và nâng cao
- Công nhân sẽ có cơ hội được phát huy kỹ năng, khả năng của mình trong việc cải tiến, nâng cao chất lượng của sản phẩm

- Mỗi sáng kiến của công nhân được áp dụng, vận hành vào quá trình sản xuất bổ sung hệ thống ISO, từ đó sáng kiến được lan truyền và vận dụng trong toàn công ty

Câu 15: Em hãy phân tích và tìm ra những cách thức để làm giảm chi phí sản xuất trong các nhà máy may tại Việt Nam?

Bài làm

1. Giảm chi phí lao động

Chi phí lao động chiếm một phần đáng kể trong chi phí của doanh nghiệp. Việc kiểm soát chi phí lao động sẽ là một cách để tăng lợi nhuận của công ty. Giảm chi phí lao động có thể có nhiều cách nhưng phù hợp nhất là cải thiện hiệu quả, tăng năng suất lao động. Việc này được thực hiện thông qua việc nghiên cứu tất cả các thao tác thực hành trong sản xuất để loại bỏ các bước lãng phí, rút ngắn quy trình, tiết kiệm chi phí. Giảm thời gian cần thiết để thao tác công việc bằng cách đào tạo chuyên môn cao hơn cho nhân viên để thao tác nhanh hơn. Đào tạo lao động có tay nghề cao sẽ làm việc hiệu quả và tăng năng suất cao hơn, mang lại giá trị kinh tế cho công ty.

2. Giảm chi phí nguyên vật liệu

Chi phí cho nguyên vật liệu sẽ chi phối chi phí sản phẩm đầu ra do đó để giảm chi phí doanh nghiệp nên tập trung vào việc mua nguyên liệu với chi phí thấp hơn hoặc tìm cách sử dụng nguyên liệu tiết kiệm, hiệu quả hơn. Mua nguyên liệu với số lượng lớn sẽ có giá thấp hơn là một cách để giảm chi phí. Bên cạnh đó, doanh nghiệp cần nghiên cứu và xác định đúng loại nguyên vật liệu cần thiết, phù hợp đảm bảo chất lượng sản phẩm. Cung cấp tài liệu, đào tạo nhân viên sử dụng nguyên liệu đúng cách, hợp lý và tiết kiệm. Doanh nghiệp cũng có thể tính đến cách thay thế nguyên liệu tương đương nếu nguyên liệu đang sử dụng tốn nhiều chi phí hơn. Triển khai các công cụ như sản xuất tinh gọn, sản xuất sạch hơn trong sản xuất để tăng cơ hội tiết kiệm nguyên liệu.

3. Giảm chi phí trên cao

Giám sát và kiểm soát các chi phí liên quan đến việc vận hành nhà máy được gọi là chi phí trên cao. Các chi phí xây dựng, tiện ích, cung cấp, lưu trữ, xử lý, đi lại, giám sát và quản lý đều được cộng vào chi phí sản xuất. Doanh nghiệp cần thiết lập danh mục chi phí cho các hoạt động này theo kế hoạch hàng tuần, hàng tháng và năm để theo dõi, đảm bảo phù hợp.

4. Đầu tư vào thiết bị máy móc

Đôi khi cách tiết kiệm chi phí chính là việc đầu tư máy móc thiết bị. Đầu tư vào mua sắm thiết bị phục vụ cho quá trình sản xuất để nâng cao năng suất, giảm chi phí nhân công, tiết kiệm nhiên liệu. Tuy nhiên, doanh nghiệp cần nghiên cứu để đầu tư đúng và nhanh chóng thu được lợi nhuận. Các máy móc thiết bị với công nghệ hiện đại tiên tiến có thể có chi phí đầu tư ban đầu cao, tuy nhiên giúp doanh nghiệp giải quyết vấn đề năng suất lao động, chi phí nhân công, chất lượng sản phẩm và dễ dàng kiểm soát quy trình hơn.

Những thiệt hại về tài sản, thiết bị hỏng hóc đều ảnh hưởng đến chi phí kinh doanh theo 2 cách:

- Thiệt hại về tài sản sẽ khiến việc năng suất bị giảm trong quá trình thiết bị cần được sửa chữa. Tùy vào thiết bị hỏng có ảnh hưởng tới quy trình dây chuyền hoạt động của công ty, làm mất năng suất trong khoảng thời gian dài.
- Thiệt hại tài sản đòi hỏi doanh nghiệp phải chi một khoản sửa chữa.

Do đó, doanh nghiệp cần kiểm tra thường xuyên và bảo dưỡng các máy móc, thiết bị. Những thiệt hại về tài sản, thiết bị hỏng hóc đều ảnh hưởng đến chi phí kinh doanh theo 2 cách:

- Thiệt hại về tài sản sẽ khiến việc năng suất bị giảm trong quá trình thiết bị cần được sửa chữa. Tùy vào thiết bị hỏng có ảnh hưởng tới quy trình dây chuyền hoạt động của công ty, làm mất năng suất trong khoảng thời gian dài.
- Thiệt hại tài sản đòi hỏi doanh nghiệp phải chi một khoản sửa chữa.

Do đó, doanh nghiệp cần kiểm tra thường xuyên và bảo dưỡng các máy móc, thiết bị để có phương án tốt nhất để có phương án tốt nhất.

5. Về chi phí logistics,

Theo báo cáo mới đây của Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI), chi phí này vẫn chiếm tỷ trọng cao trong cơ cấu chi phí kinh doanh của các DN, và các DN dệt may cũng không tránh khỏi chuyện này.

Chẳng hạn, chi phí vận chuyển cho một container hàng từ cảng Hải Phòng về Hà Nội, hay ở chiều ngược lại (khoảng 100km), đắt gấp ba lần so với chi phí vận

chuyển một container hàng từ Trung Quốc và Hàn Quốc về Việt Nam. Ngoài ra, còn có những chi phí phát sinh liên quan đến thủ tục hành chính, nộp phí, thời gian chậm trễ, giá xăng dầu tăng, phụ phí vận tải biển...