

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

LÊ MẠNH HÀ

QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM
TẠI CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN CƠ KHÍ 17

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN - 2020

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

LÊ MẠNH HÀ

QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM
TẠI CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN CƠ KHÍ 17

NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

Mã số: 8.34.01.01

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. Vũ Thị Hậu

THÁI NGUYÊN - 2020

LỜI CAM ĐOAN

Tác giả xin cam đoan bản luận văn là công trình nghiên cứu khoa học độc lập của riêng tôi. Các số liệu, thông tin và kết quả nghiên cứu trong luận văn là trung thực có nguồn gốc rõ ràng và chưa từng được ai công bố trong các công trình nghiên cứu trước đó.

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2020

Tác giả

Lê Mạnh Hà

LỜI CẢM ƠN

Luận văn là kết quả quá trình học tập, nghiên cứu ở nhà trường, kết hợp với kinh nghiệm trong quá trình thực tiễn công tác, với sự cố gắng nỗ lực của bản thân.

Với lòng biết ơn chân thành và sâu sắc nhất, tác giả xin trân trọng cảm ơn cô giáo **TS. Vũ Thị Hậu** đã trực tiếp chỉ bảo, hướng dẫn khoa học và giúp đỡ tôi trong suốt quá trình nghiên cứu, hoàn thành luận văn này.

Tác giả xin trân trọng gửi lời cảm ơn đến các đồng chí lãnh đạo, gia đình và bạn bè đã giúp đỡ tôi thu thập thông tin, số liệu trong suốt quá trình thực hiện nghiên cứu luận văn.

Mặc dù với sự nỗ lực cố gắng của bản thân, luận văn không tránh khỏi những thiếu sót. Tôi mong nhận được sự góp ý chân thành của các Thầy Cô, đồng nghiệp và bạn bè để luận văn được hoàn thiện hơn

Xin trân trọng cảm ơn!

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC BẢNG, HÌNH	vii
DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	3
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài	3
5. Bố cục của luận văn	3
Chương 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM CỦA DOANH NGHIỆP	5
1.1. Cơ sở lý luận về quản trị chất lượng sản phẩm của doanh nghiệp	5
1.1.1. Những khái niệm có liên quan	5
1.1.2. Các đặc điểm chủ yếu của quản lý chất lượng	7
1.1.3. Vai trò của quản trị chất lượng sản phẩm của doanh nghiệp	8
1.1.4. Nguyên tắc quản trị chất lượng	8
1.1.5. Nội dung của quản trị chất lượng	18
1.1.6. Công cụ của quản trị chất lượng sản phẩm	22
1.1.7. Các yếu tố ảnh hưởng đến quản trị chất lượng sản phẩm	29
1.2. Cơ sở thực tiễn về quản trị chất lượng sản phẩm của doanh nghiệp	30
1.2.1. Kinh nghiệm quản trị chất lượng sản phẩm tại Việt Nam	31
1.2.2. Bài học kinh nghiệm hoàn thiện quản trị chất lượng sản phẩm cho Công ty TNHH MTV Cơ khí 17	39

Chương 2 PHƯƠNG PHÁP VÀ THIẾT KẾ QUY TRÌNH NGHIÊN CỨU	42
.....	42
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	42
2.2. Phương pháp thu thập thông tin	42
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin thứ cấp	42
2.2.2. Phương pháp thu thập thông tin sơ cấp.....	42
2.3. Phương pháp tổng hợp và xử lý thông tin.....	45
2.4. Phương pháp phân tích thông tin	46
2.5. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	46
2.5.1. Hệ thống chỉ tiêu đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp	46
2.5.2. Hệ thống chỉ tiêu đánh giá quản trị chất lượng sản phẩm của doanh nghiệp	47
Chương 3 THỰC TRẠNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM TẠI CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN CƠ KHÍ 17	50
3.1. Khái quát về Công ty TNHH một thành viên cơ khí 17	50
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	50
3.1.2. Chức năng và nhiệm vụ.....	51
3.1.3. Mô hình và cơ cấu bộ máy tổ chức	52
3.1.4. Khái quát về kết quả hoạt động kinh doanh.....	54
3.1.5. Đặc điểm sản phẩm và chất lượng sản phẩm.....	58
3.2. Thực trạng công tác quản trị chất lượng sản phẩm.....	64
3.2.1. Nội dung quản trị chất lượng sản phẩm	65
3.2.2. Công cụ quản trị chất lượng sản phẩm.....	71
3.2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến quản trị chất lượng tại công ty	77
3.3. Đánh giá của khách hàng về quản trị chất lượng sản phẩm của công ty .	81
3.3.1. Kết quả đạt được	81
3.3.2. Hạn chế	85

3.4. Đánh giá chung về công tác quản trị chất lượng trong Công ty	87
Chương 4 GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM TẠI CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN CƠ KHÍ 17.....	89
4.1. Mục tiêu và định hướng hoàn thiện quản trị chất lượng sản phẩm tại Công ty TNHH MTV Cơ khí 17 đến năm 2025	89
4.1.1. Mục tiêu hoàn thiện quản trị chất lượng sản phẩm tại Công ty TNHH MTV Cơ khí 17 đến năm 2025	89
4.1.2. Định hướng hoàn thiện quản trị chất lượng sản phẩm tại Công ty TNHH MTV Cơ khí 17 đến năm 2025	90
4.2. Giải pháp hoàn thiện công tác quản trị chất lượng sản phẩm tại Công ty TNHH MTV Cơ khí 17	91
4.2.1. Chuyên môn hóa bộ phận quản trị chất lượng sản phẩm.....	91
4.2.2. Hoàn thiện quy trình quản trị chất lượng sản phẩm.....	92
4.2.3. Tăng cường đầu tư hệ thống máy móc, trang thiết bị	93
4.2.4. Liên tục kiểm tra quá trình thực hiện và áp dụng của các bộ phận để có thể khắc phục sai sót	93
4.2.5. Xây dựng các chế tài thưởng, phạt nhằm khích lệ và động viên công nhân viên trong Công ty.....	94
4.2.6. Nâng cao nhận thức về chất lượng sản phẩm cho người lao động	95
4.3. Kiến nghị với các bên liên quan.....	95
4.3.1. Đối với Chính phủ và các Bộ, Ngành có liên quan	95
4.3.2. Đối với Tổng cục Công nghiệp Quốc Phòng	96
4.3.3. Đối với Hiệp hội cơ khí Việt Nam.....	98
KẾT LUẬN	99
TÀI LIỆU THAM KHẢO	100
PHỤ LỤC	101

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

BGD	Ban Giám đốc
BQP	Bộ Quốc phòng
CNV	Công, nhân viên
HĐCL	Hoạch định chất lượng
HTQLC	Hệ thống quản lý chất lượng
JIS	Bộ tiêu chuẩn về công nghiệp Nhật Bản (Japanese Industrial Standard)
QC	Kiểm soát chất lượng (Quality Control)
QMR	Đại diện lãnh đạo về chất lượng (Quality Management Representative)
TC	Tiêu chuẩn
BM	Biểu mẫu
CBCNV	Cán bộ, công, nhân viên
CNH-HĐH	Công nghiệp hóa – Hiện đại hóa
HSCL	Hồ sơ chất lượng
ISO	Tổ chức quốc tế về tiêu chuẩn hoá (International Organization for Standardization)
QA	Đảm bảo chất lượng (Quality Assurance)
QLCL	Quản lý chất lượng
TNHH MTV	Trách nhiệm hữu hạn một thành viên

DANH MỤC BẢNG, HÌNH

Bảng 1.1: Danh sách các sản phẩm chính của Công ty	31
Bảng 1.2: Mục tiêu của Công ty	34
Bảng 1.3: Danh sách các sản phẩm chính của Công ty	38
Bảng 2.1: Số mẫu điều tra.....	43
Bảng 2.2: Số liệu điều tra.....	44
Bảng 3.1. Doanh thu các mặt hàng sản xuất chính	55
Bảng 3.2 Một số sản phẩm của công ty	60
Bảng 3.3 Chất lượng các nhóm sản phẩm.....	64
Bảng 3.4: Tổng hợp sáng kiến trong sản xuất năm 2016-2018	69
Bảng 3.6: Nhận thức của nhân viên về quản trị chất lượng sản phẩm	77
Bảng 3.7: Đánh giá của nhân viên về chất lượng sản phẩm	78
Bảng 3.8 : Đánh giá của nhân viên về chất lượng của đội ngũ công chức trong quản trị chất lượng sản phẩm hiện nay	79
Bảng 3.9: Một số máy móc, thiết bị.....	81
Hình 1.1: Công cụ biểu đồ	24
Hình 1.2: Biểu đồ xương cá	25
Hình 1.3: Biểu đồ Pareto	26
Hình 1.4: Biểu đồ cột	27
Hình 1.5: Biểu đồ phân tán	28
Hình 1.6: Biểu đồ kiểm soát.....	29

DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

Sơ đồ 3.1. Cơ cấu chức Công ty TNHH MTV Cơ khí 17	53
Sơ đồ 3.2. Quy trình sản xuất chung cho các đơn vị sản xuất	67
Biểu đồ 3.1. Tình hình doanh thu của 5 nhóm hàng sản xuất, kinh doanh chính	56
Biểu đồ 3.2 Chất lượng các sản phẩm trong tháng 01/2019	76
Biểu đồ 3.3 Ý kiến của nhân viên về việc được phổ biến về chất lượng sản phẩm trước khi ký kết hợp đồng lao động	78
Biểu đồ 3.4 Ý kiến của khách hàng đánh giá chất lượng sản phẩm của Công ty TNHH MTV cơ khí 17.	82
Biểu đồ 3.5 Ý kiến của khách hàng về giá thành sản phẩm.	82
Biểu đồ 3.6 Đánh giá của khách hàng về chất lượng và thời gian xử lý hỗ trợ, giải quyết các sự cố của Công ty	83
Biểu đồ 3.7 Đánh giá của khách hàng về thái độ phục vụ và tư vấn của nhân viên	84
Biểu đồ 3.8 Ý kiến của khách hàng về dự định tiếp tục sử dụng sản phẩm	84