

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

---

**NGUYỄN ANH THU'**

**QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM**  
**CỦA VNPT QUẢNG NINH**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**  
**NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ**

**THÁI NGUYÊN - 2018**

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

**NGUYỄN ANH THU**

**QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM**  
**CỦA VNPT QUẢNG NINH**

**Ngành: Quản lý kinh tế**

**Mã số: 8.34.04.10**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. TRẦN VĂN ĐỨC**

**THÁI NGUYÊN - 2018**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan luận văn tôi thực hiện là công trình nghiên cứu khoa học độc lập của riêng cá nhân tôi. Các số liệu có nguồn gốc rõ ràng, kết quả trong luận văn là trung thực và kết luận khoa học của luận văn chưa từng công bố bất kỳ công trình nghiên cứu khoa học nào trước đây.

*Thái Nguyên, tháng 7 năm 2018*

**Tác giả**

*Nguyễn Anh Thư*

## LỜI CẢM ƠN

Tác giả xin bày tỏ lòng biết ơn đến Ban Giám hiệu, các giảng viên Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh Thái Nguyên đã nhiệt tình giảng dạy, truyền đạt kiến thức trong quá trình tác giả theo học tại Trường. Cảm ơn toàn thể cán bộ, nhân viên Trường đã tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tác giả trong thời gian học tập và nghiên cứu nhằm hoàn thành chương trình Cao học.

Tác giả Luận văn xin bày tỏ tình cảm trân trọng, sự cảm ơn chân thành, sâu sắc tới **TS. Trần Văn Đức** vì sự tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tác giả trong quá trình thực hiện luận văn.

Xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo, các cán bộ tại VNPT Quảng Ninh đã tạo điều kiện để tác giả thu thập thông tin và hoàn thành bản luận văn được thuận lợi.

Cảm ơn gia đình, những người bạn đã cùng đồng hành, hỗ trợ, giúp đỡ tác giả trong suốt quá trình học tập và hoàn thiện bản luận văn này.

Sau cùng, xin được cảm ơn các Thầy, Cô trong Hội đồng bảo vệ và kính mong nhận được sự quan tâm, nhận xét của các Thầy, Cô để tác giả có điều kiện hoàn thiện tốt hơn những nội dung của luận văn nhằm đạt được tính hiệu quả, hữu ích khi áp dụng vào trong thực tiễn.

*Xin trân trọng cảm ơn!*

**Tác giả**

*Nguyễn Anh Thư*

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT .....	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	viii
DANH MỤC HÌNH VẼ.....	ix
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Đóng góp của luận văn.....	3
5. Kết cấu của luận văn .....	3
<b>Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ</b>	
<b>CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM TRONG DOANH NGHIỆP</b> ....	<b>4</b>
1.1. Cơ sở lý luận về quản lý chất lượng sản phẩm.....	4
1.1.1. Sản phẩm và phân loại sản phẩm.....	4
1.1.2. Chất lượng sản phẩm .....	7
1.1.3. Quản lý chất lượng sản phẩm .....	9
1.1.4. Nội dung quản lý chất lượng sản phẩm trong doanh nghiệp.....	13
1.1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến quản lý chất lượng sản phẩm của doanh nghiệp.....	20
1.2. Cơ sở thực tiễn về quản lý chất lượng sản phẩm trong doanh nghiệp .....	22
1.2.1. Kinh nghiệm của một số doanh nghiệp.....	22
1.2.2. Bài học cho Trung tâm kinh doanh VNPT, tỉnh Quảng Ninh ....	28
<b>Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>28</b>

2.1.	Câu hỏi nghiên cứu .....	28
2.2.	Phương pháp nghiên cứu .....	29
2.2.1.	Phương pháp thu thập thông tin.....	29
2.2.2.	Phương pháp tổng hợp và phân tích thông tin .....	32
2.3.	Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu .....	34
2.3.1.	Các chỉ tiêu về tình hình kinh doanh của VNPT Quảng Ninh ...	34
2.3.2.	Các chỉ tiêu đánh giá quản lý chất lượng sản phẩm của VNPT Quảng Ninh .....	34
<b>Chương 3. THỰC TRẠNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM CỦA VNPT - QUẢNG NINH .....</b>		<b>39</b>
3.1.	Giới thiệu khái quát Trung tâm kinh doanh VNPT, tỉnh Quảng Ninh .....	39
3.1.1.	Quá trình hình thành và phát triển .....	39
3.1.2.	Chức năng và nhiệm vụ .....	39
3.1.3.	Cơ cấu bộ máy quản lý .....	40
3.1.4.	Kết quả hoạt động kinh doanh .....	44
3.2.	Thực trạng quản lý chất lượng sản phẩm của VNPT- Quảng Ninh ..	47
3.2.1.	Thực hiện văn bản pháp quy về quản lý chất lượng sản phẩm... 47	
3.2.2.	Hệ thống phương pháp quản lý chất lượng.....	48
3.2.3.	Quản lý chất lượng sản phẩm theo chức năng quản lý.....	57
3.3.	Các nhân tố ảnh hưởng đến quản lý chất lượng sản phẩm của VNPT Quảng Ninh .....	69
3.3.1.	Tiềm lực của doanh nghiệp.....	69
3.3.2.	Trình độ của nguồn nhân lực trong quản lý chất lượng sản phẩm.....	70
3.3.3.	Năng lực ứng dụng bộ cung cụ trong quản lý chất lượng sản phẩm.....	72
3.3.5.	Chính sách hoạt động của ngành kinh doanh .....	75

3.4.	Đánh giá chung về công tác quản lý chất lượng sản phẩm của VNPT Quảng Ninh trong thời gian vừa qua.....	76
3.4.1.	Những kết quả đạt được .....	76
3.4.2.	Những tồn tại, hạn chế .....	77
3.4.3.	Nguyên nhân của hạn chế .....	78
<b>Chương 4. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CÔNG TÁC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM CỦA VNPT - QUẢNG NINH.....</b>		<b>79</b>
4.1.	Quan điểm, định hướng và mục tiêu về quản lý chất lượng sản phẩm của VNPT- Quảng Ninh.....	79
4.1.1.	Quan điểm, định hướng .....	79
4.1.2.	Mục tiêu .....	80
4.2.	Các giải pháp nhằm nâng cao quản lý chất lượng sản phẩm của VNPT - Quảng Ninh .....	81
4.2.1.	Giải pháp về nguồn nhân lực thực hiện quản lý chất lượng sản phẩm .....	81
4.2.2.	Giải pháp về tổ chức quản lý .....	82
4.2.3.	Tăng cường khai thác sử dụng công nghệ hiện có và đầu tư nghiên cứu triển khai khoa học công nghệ mới .....	82
4.2.4.	Tăng cường áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000 .....	83
4.3.	Kiến nghị.....	84
4.3.1.	Đối với Bộ thông tin truyền thông.....	84
4.3.2.	Đối với Tập đoàn viễn thông Vinaphone.....	84
4.2.3.	Đối với tỉnh Quảng Ninh .....	85
<b>KẾT LUẬN .....</b>		<b>85</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>		<b>88</b>
<b>PHỤ LỤC .....</b>		<b>90</b>





**DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT**

BC-VT	: Bưu chính viễn thông
CBCNV	: Cán bộ công nhân viên chức
CNTT	: Công nghệ thông tin
GTGT	: Giá trị gia tăng
HTQLCL	: Hệ thống quản lý chất lượng
SXKD	: Sản xuất kinh doanh
TNDN	: Thu nhập doanh nghiệp
VNPT	: Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam
XDCB	: Xây dựng cơ bản

## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1:	Phương pháp thu thập thông tin thứ cấp.....	29
Bảng 2.2:	Đối tượng điều tra.....	31
Bảng 2.3:	Thang đo Likert .....	33
Bảng 2.4:	Tiêu chí đánh giá công tác quản lý chất lượng sản phẩm, hàng hóa trong doanh nghiệp.....	35
Bảng 3.1:	Kết quả hoạt động kinh doanh tại Viễn thông Quảng Ninh qua các năm 2015-2017 .....	45
Bảng 3.2:	Cơ cấu nguồn nhân lực tại VNPT, Quảng Ninh qua các năm 2015-2017 .....	54
Bảng 3.3:	Kết quả thực hiện hoạch định công tác quản lý chất lượng sản phẩm tại VNPT Quảng Ninh .....	57
Bảng 3.4:	Đánh giá của khách hàng về công tác hoạch định kiểm tra chất lượng sản phẩm của VNPT Quảng Ninh .....	58
Bảng 3.6:	Đánh giá của khách hàng về việc thực hiện công tác quản lý chất lượng sản phẩm tại VNPT Quảng Ninh.....	61
Bảng 3.7:	Kết quả kiểm soát, giám sát chất lượng dịch vụ sản phẩm viễn thông tại VNPT Quảng Ninh .....	66
Bảng 3.8:	Đánh giá công tác kiểm soát, giám sát chất lượng dịch vụ sản phẩm viễn thông tại VNPT Quảng Ninh .....	67
Bảng 3.9:	Đánh giá hoạt động điều chỉnh, cải tiến chất lượng dịch vụ sản phẩm viễn thông tại VNPT Quảng Ninh .....	68
Bảng 3.10:	Trình độ nhân viên bộ phận CSKH tại Viễn thông Quảng Ninh qua các năm 2015-2017 .....	71
Bảng 3.11:	Thực hiện quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ viễn thông tại Quảng Ninh.....	74
Bảng 3.12:	Thống kê số lượng cán bộ chưa qua đào tạo tại VNPT Quảng Ninh qua các năm 2015-2017 .....	78