

PGS, PTS NGUYỄN QUỐC CỬ

QUẢN LÝ  
**CHẤT LƯỢNG  
SẢN PHẨM**



**NHÀ XUẤT BẢN  
KHOA HỌC VÀ KỸ THUẬT**

PGS-PTS NGUYỄN QUỐC CỪ

**QUẢN LÝ  
CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM**



**NHÀ XUẤT BẢN KHOA HỌC VÀ KỸ THUẬT**  
**Hà Nội - 1998**

33 - 335.1

                     290-93-98

КНКТ-98

## LỜI NÓI ĐẦU

Vấn đề chất lượng và quản lý chất lượng đã trở thành một nhân tố chủ yếu trong chính sách kinh tế của nhiều quốc gia.

Anh là nước bước vào công nghiệp hóa sớm nhất thế giới, hiện nay Anh quốc là một trong những nước công nghiệp phát triển hàng đầu thế giới và giữ vai trò quan trọng trong thị trường chung châu Âu. Người Anh quan niệm rằng: chỉ có chất lượng cao thì sản phẩm hàng hóa mới có khả năng cạnh tranh trên thị trường thế giới và mở đường cho nước Anh tiến đến sự phồn thịnh (Robertson - Research Management 1987).

Nhờ khoa học kỹ thuật phát triển mà chu trình sản xuất được rút ngắn, chất lượng sản phẩm được nâng cao, mặt khác thu nhập quốc dân ngày càng tăng, nhu cầu người tiêu dùng luôn luôn đổi mới, nên họ đòi hỏi hàng hóa phải có chất lượng phù hợp.

Chính vì vậy, mà nhiều học giả trên thế giới đã dự đoán cuối thế kỷ 20 và đầu thế kỷ 21, cuộc cạnh tranh chất lượng sẽ thay thế cuộc cạnh tranh giá cả. Đòi hỏi biện pháp quản lý, nâng cao chất lượng sản phẩm, đều là những yếu tố cơ bản, lâu dài mang tính chiến lược trong quản lý sản xuất - kinh doanh. Nên ở Mỹ đã lập nhiều giải thưởng dành cho các sản phẩm đạt chất lượng cấp quốc gia cao nhất - (A.V.Faygenbaum - Industrial Quality Control). Còn ở Nhật, người ta nhận thức: "Chất lượng sản phẩm là vấn đề sống còn tồn tại và phát triển của mỗi doanh nghiệp trong thời đại cạnh tranh (K.Ishikawa - Quality Management - 1990).

Nhìn chung, từ đầu thế kỷ 20, ba nước Anh - Mỹ - Nhật đều đi đầu trong việc nghiên cứu phương pháp quản lý chất lượng sản phẩm hay nói cách khác họ đặc biệt xem trọng công tác "Quản lý chất lượng trong sự nghiệp công nghiệp hóa - hiện đại hóa đất nước".

Qua kinh nghiệm của thế giới, nhận thấy rằng: chúng ta cần đổi mới tư duy, đề cập những chuyển biến mạnh mẽ về chất lượng sản phẩm và chất lượng quản lý

trong những năm cuối thế kỷ 20, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao, đa dạng hóa quá trình đổi mới kinh tế - xã hội ở nước ta, làm lành mạnh bộ mặt sản xuất - kinh doanh, mang lại hiệu quả cao cho nền kinh tế nước nhà, theo hướng công nghiệp hóa - hiện đại hóa.

Sự chuyển biến này phải tạo được tiền đề vững chắc để rút ngắn khoảng cách về trình độ chất lượng sản phẩm - hàng hóa của nước mình so với các nước trong khu vực, tạo điều kiện cho hàng hóa Việt Nam thâm nhập vào thị trường thế giới một cách bình đẳng, có sức cạnh tranh trong những thời kỳ đầu của thế kỷ 21.

Xuất phát từ nhận thức trên, tôi biên soạn cuốn **Quản lý chất lượng sản phẩm** để phục vụ cán bộ quản lý kinh tế, quản trị sản xuất - kinh doanh... học tập, tham khảo nghiên cứu, chỉ đạo công tác quản lý chất lượng sản phẩm.

Những kiến thức về quản lý chất lượng sản phẩm không chỉ cần thiết đối với cán bộ *quản trị doanh nghiệp* - hỗ trợ cho việc tổ chức, chỉ đạo, quản trị sản xuất; đối với cán bộ *kinh doanh thương mại* trong công tác tổ chức vận chuyển, dự trữ, bảo quản, giao nhận, kinh doanh hàng hóa, mà còn rất cần thiết đối với cán bộ chuyên ngành *kế hoạch đầu tư, tài chính - ngân hàng* - trong việc thẩm định, đánh giá mức độ hoàn thành kế hoạch chất lượng, tỷ lệ phế phẩm, đánh giá trình độ quản lý của doanh nghiệp để từ đó có kế hoạch đầu tư vốn thích hợp.

Tuy qua nhiều năm giảng dạy môn chất lượng hàng hóa (thương phẩm học) trước đây, quản lý chất lượng sản phẩm ngày nay, song tôi nghĩ không thể nào tránh hết những thiếu sót nhất định. Rất mong được tiếp nhận những ý kiến quý báu của bạn đọc gần xa.

Xin chân thành cảm ơn.

Hà nội ngày 15 - 01 - 1998

Nhà Giáo ưu tú: NGUYỄN QUỐC CỪ

## Chương I

# KHÁI QUÁT VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

## I. Vai trò của quản lý chất lượng sản phẩm trong nền kinh tế quốc dân

### 1. Khái niệm về quản lý chất lượng sản phẩm

- A.G.Robertson - nhà quản lý Anh nêu lên khái niệm: "Quản lý chất lượng sản phẩm là ứng dụng các biện pháp, thủ tục, kiến thức khoa học kỹ thuật đảm bảo cho các sản phẩm đang hoặc sẽ sản xuất phù hợp với thiết kế, với yêu cầu trong hợp đồng kinh tế bằng con đường hiệu quả nhất, kinh tế nhất".

- A.Faygenbaum - giáo sư Mỹ lại cho rằng: "Quản lý chất lượng sản phẩm - đó là một hệ thống hoạt động thống nhất có hiệu quả nhất của những bộ phận khác nhau trong một đơn vị kinh tế, chịu trách nhiệm triển khai các thông số chất lượng, duy trì mức chất lượng đã đạt được và nâng cao nó để đảm bảo sản xuất và sản xuất một cách kinh tế nhất, thỏa mãn nhu cầu thị trường".

- K.Ishikawa - giáo sư Nhật cho rằng: "Quản lý chất lượng sản phẩm có nghĩa là: nghiên cứu - thiết kế - triển khai sản xuất và bảo dưỡng một sản phẩm có chất lượng, sản phẩm phải kinh tế nhất có ích nhất và bao giờ cũng thỏa mãn nhu cầu người tiêu dùng".

Theo Tiêu chuẩn công nghiệp Nhật (JIS - 84) - "Quản lý chất

lượng là hệ thống các phương pháp tạo điều kiện sản xuất, tiết kiệm những hàng hóa có chất lượng hoặc đưa ra những dịch vụ có chất lượng thỏa mãn yêu cầu của người tiêu dùng".

Theo TCVN 5814 - 94 "Quản lý chất lượng là tập hợp những hoạt động của chức năng quản lý chung, xác định chính sách chất lượng, mục đích trách nhiệm và thực hiện chúng thông qua các biện pháp như: lập kế hoạch chất lượng, điều khiển kiểm soát chất lượng, đảm bảo chất lượng và cải tiến chất lượng trong khuôn khổ hệ chất lượng".

Như vậy, các tác giả có cách lập luận khác nhau, song đều nhìn nhận gần giống nhau:

"Quản lý chất lượng sản phẩm là hệ thống các biện pháp nhằm đảm bảo chất lượng sản phẩm thỏa mãn nhu cầu thị trường với chi phí thấp nhất, có hiệu quả kinh tế cao nhất, được tiến hành ở tất cả các quá trình hình thành chất lượng sản phẩm (chu kỳ sống của sản phẩm - nghiên cứu - thiết kế - sản xuất - vận chuyển - bảo quản... tiêu dùng).

Quản lý chất lượng là trách nhiệm của tất cả các cấp từ cán bộ lãnh đạo, chỉ đạo đến mọi thành viên trong tổ chức kinh tế sản xuất kinh doanh.

## **2. Quản lý chất lượng sản phẩm là bộ phận hữu cơ của quản lý kinh tế**

### **2.1- Vấn đề chất lượng và quản lý chất lượng sản phẩm là sự sống còn của doanh nghiệp**

Trong nền kinh tế có nhiều thành phần, việc đảm bảo và nâng cao chất lượng sản phẩm hàng hóa có ý nghĩa vô cùng to lớn đối với nền kinh tế nước nhà.

Trên phạm vi toàn xã hội mà xét, việc đảm bảo chất lượng của sản phẩm (theo nhu cầu thị trường, theo tiêu chuẩn qui định) là đảm bảo sử dụng một cách tiết kiệm nhất, hợp lý nhất những tài nguyên,

sức lao động, các công cụ lao động v.v. để thỏa mãn một cách hợp lý nhất những nhu cầu của xã hội trong từng thời kỳ nhất định.

Một tư liệu sản xuất có chất lượng tốt sẽ tạo điều kiện cho người sử dụng tăng năng suất lao động, giảm tiêu hao nguyên vật liệu, động lực, giảm chi phí sản xuất, nâng cao chất lượng sản phẩm, tăng tích lũy vốn để tái sản xuất mở rộng.

Hàng tiêu dùng có chất lượng cao, tạo điều kiện tiết kiệm được khối lượng hàng hóa cần thiết cho xã hội, nhờ vậy mà tiết kiệm được nguyên nhiên vật liệu, sức lao động, tiền vốn... để mở rộng sản xuất, đồng thời tiết kiệm quỹ tiêu dùng cho xã hội, góp phần cải thiện đời sống nhân dân.

Hàng hóa có chất lượng tốt sẽ tạo điều kiện mở rộng khả năng xuất khẩu. Không ngừng cải tiến mặt hàng, nâng cao chất lượng sản phẩm hàng hóa là tiền đề quan trọng để hàng hóa một nước có khả năng chiếm lĩnh thị trường thế giới, hay nói cách khác là tiền đề để hòa nhập vào thị trường khu vực, vào thị trường thế giới, tạo điều kiện để phát triển kinh tế của nước nhà.

Sản phẩm hàng hóa có chất lượng tốt còn là niềm tự hào của một dân tộc.

Nếu một sản phẩm không đạt chất lượng, trước hết gây phiền phức, đôi khi còn gây nguy hiểm cho người sử dụng như thực phẩm, thuốc chữa bệnh v.v..

Về phương diện sản xuất - kinh doanh, sản phẩm hàng hóa không đạt tiêu chuẩn chất lượng, phải xuống cấp, phải bán với giá thứ phẩm, hoặc phải sửa chữa bồi thường cho khách hàng, hoặc phải hủy bỏ hợp đồng, do đó mà kế hoạch số lượng cũng không hoàn thành đúng thời hạn, chi phí sản xuất và giá thành tăng cao, gây nhiều tổn thất cho xí nghiệp, gây mất lòng tin với khách hàng, ảnh hưởng đến sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp.



Một số nhà máy, xí nghiệp của nước ta đã chịu những thiệt hại do sản phẩm hàng hóa không đạt tiêu chuẩn chất lượng.

Do đó, việc đảm bảo và nâng cao chất lượng sản phẩm hàng hóa có ý nghĩa chính trị kinh tế vô cùng to lớn, hay nói cách khác, đảm bảo và không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm hàng hóa là con đường quan trọng nhất để phát triển nâng cao năng lực sản xuất của xã hội, đẩy mạnh công cuộc xây dựng phát triển kinh tế, nâng cao thu nhập quốc dân, bảo vệ tổ quốc (ở tầm vĩ mô), là biện pháp để đảm bảo sự sống còn, phát triển của các doanh nghiệp (ở tầm vi mô).

## *2.2- Mối quan hệ giữa quản lý chất lượng sản phẩm với quản lý kinh tế*

Hội nhập vào nền kinh tế thị trường thế giới, nghĩa là chấp nhận cạnh tranh, chịu sự tác dụng của qui luật cạnh tranh.

Qui luật cạnh tranh vừa là đòn bẩy để các doanh nghiệp tiến lên đà phát triển, hòa nhập với thị trường khu vực và thế giới, nhưng đồng thời cũng là sức ép để đè bẹp các doanh nghiệp. Trong quản trị kinh doanh, nếu không lấy chất lượng làm mục tiêu phấn đấu, nếu chạy theo lợi nhuận trước mắt, rõ ràng doanh nghiệp sẽ bị đẩy ra ngoài vòng quay của thị trường thế giới, đi đến thua lỗ, phá sản.

Do nhu cầu xã hội ngày càng tăng cả về mặt lượng và mặt chất, dẫn đến sự thay đổi to lớn về phân công lao động xã hội. Với chính sách mở cửa, tự do thương mại, các nhà sản xuất kinh doanh muốn tồn tại và phát triển thì sản phẩm - dịch vụ của họ phải có tính cạnh tranh cao, doanh nghiệp phải có khả năng cạnh tranh về nhiều mặt.

Khi đánh giá khả năng cạnh tranh của một doanh nghiệp, thường đánh giá đến khả năng đáp ứng 3 tiêu chí hàng đầu:

- Chất lượng (quality)
- Giá cả (price)

- Giao hàng (delivery)

Chính vì vậy mà cạnh tranh không phải là thực tế đơn giản, nó là kết quả tổng hợp của toàn bộ các nỗ lực trong quá trình hoạt động của doanh nghiệp.

Quản lý chất lượng 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 ấy trên thương trường, nhằm duy trì sự tồn tại và sự phát triển của doanh nghiệp.

Hiện nay, vấn đề chất lượng và quản lý chất lượng sản phẩm đã trở thành một nhân tố chủ yếu trong chính sách kinh tế, trong hệ thống quản lý kinh tế thống nhất của nhiều quốc gia.

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: "Khai thác mọi tiềm năng, sử dụng hợp lý, hiệu quả mọi nguồn lực, nâng cao năng suất lao động, nâng cao chất lượng sản phẩm - dịch vụ, thỏa mãn tối đa nhu cầu của xã hội với chi phí thấp nhất".

Quản lý chất lượng là quản lý về mặt chất của quy trình, liên quan đến mọi công đoạn trong suốt quá trình hoạt động của hệ thống, liên quan đến con người, đến chất lượng của công việc. Chất lượng của công tác quản lý sẽ quyết định chất lượng của sản phẩm và hiệu quả kinh tế của toàn xã hội.

Chính vì vậy, quản lý chất lượng là bộ phận hữu cơ của hệ thống quản lý kinh tế.

### **3. Vấn đề chất lượng và quản lý chất lượng là sự đòi hỏi của toàn xã hội**

#### *3.1. Nhu cầu của người tiêu dùng*

Trình độ khoa học kỹ thuật của từng nước cũng như của thế giới