



# Quản lý Chất lượng

## Hệ thống ISO Khái niệm cơ bản

Lê Ngọc Quang

# Nội Dung

- Nhu cầu về chất lượng
- Nói về ISO
- Khái niệm cơ bản về ISO 9000

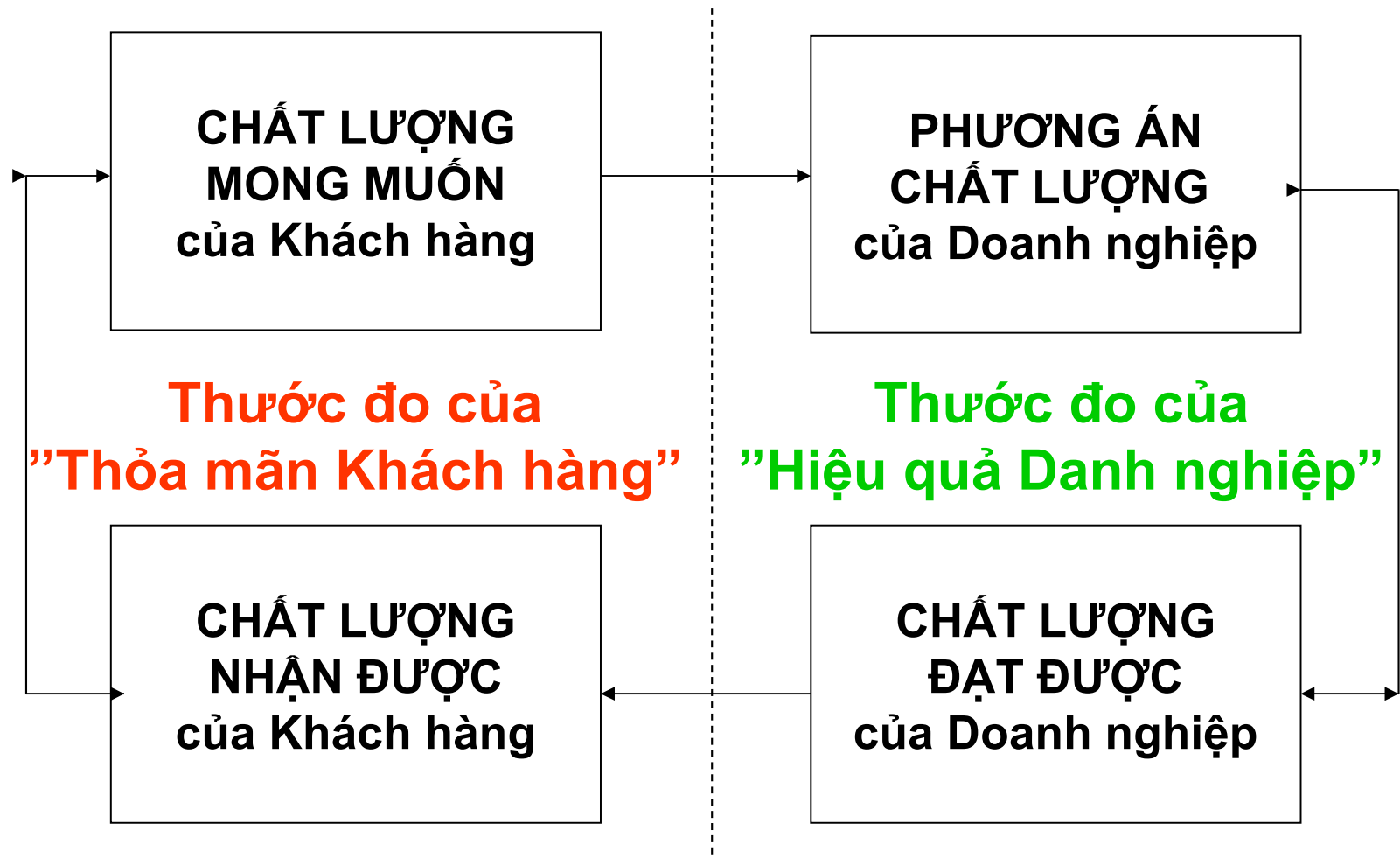
# Những rào cản trong hội nhập

- **Rào cản thuế quan:** được gỡ bỏ trong hội nhập
- **Rào cản kỹ thuật:** các điều kiện về kỹ thuật đặc biệt khó vượt qua
- **Rào cản chất lượng:** tiêu chuẩn chất lượng Quốc tế

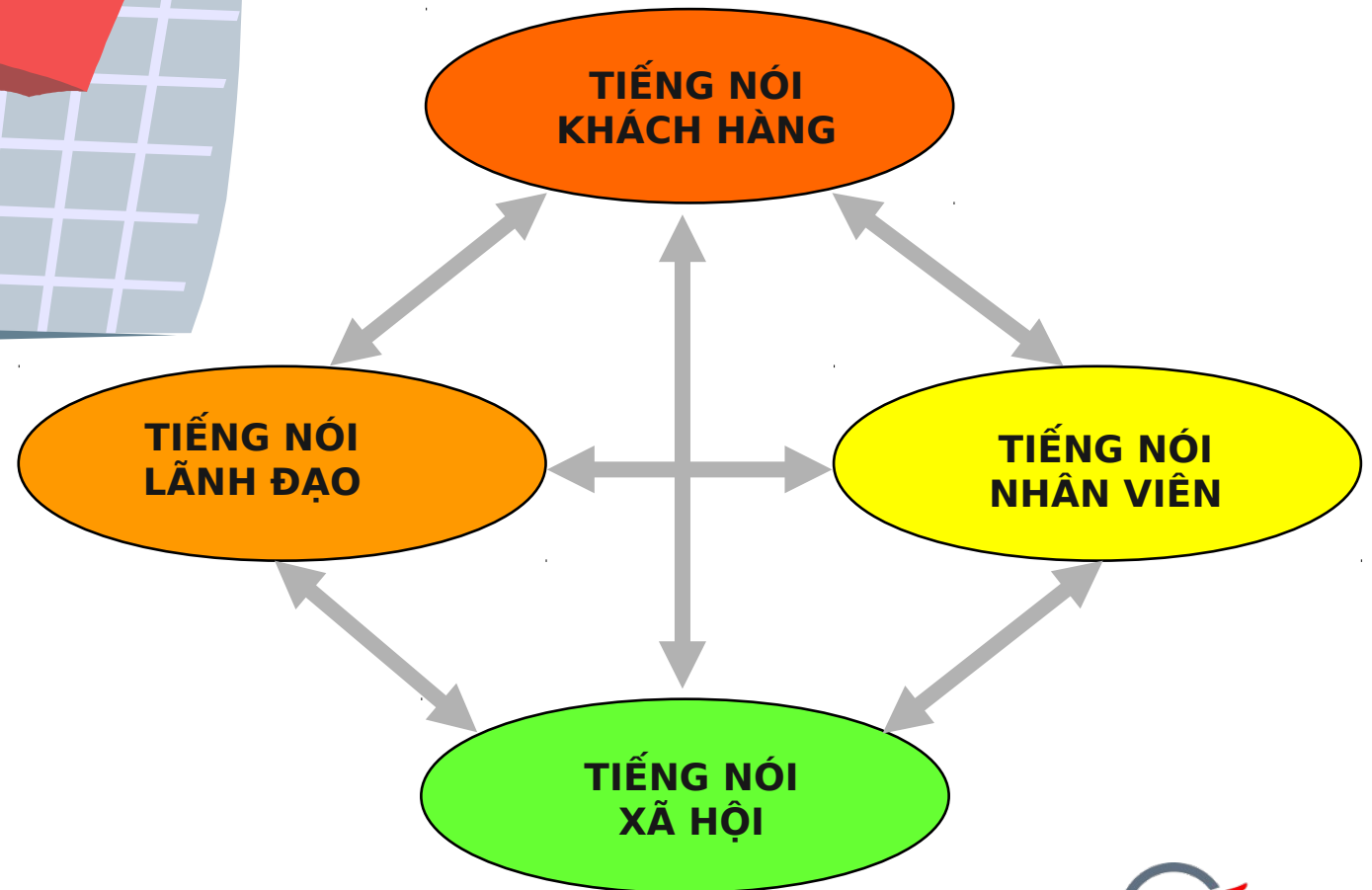
# Hội nhập Quốc tế về chất lượng

- 3 đặc trưng cơ bản (3C)
  - Change – Sự thay đổi nhanh chóng
  - Customer – Khách hàng đa dạng và khó tính hơn
  - Competition – Cạnh tranh quyết liệt
- 3 nguyên tắc cơ bản
  - Bình đẳng
  - Công khai
  - Minh bạch
- 3 bài toán cơ bản
  - Chất lượng sản phẩm
  - Giá cả hợp lý
  - Thời hạn giao hàng

# Nhu cầu chất lượng



# Sức ép từ mọi phía



# Các hoạt động ảnh hưởng đến chất lượng



# Ai chịu trách nhiệm về chất lượng?

- Mỹ:
  - 80-85% do hệ thống, 15-20% do người thừa hành
- Pháp:
  - 50% do lãnh đạo, 25% do giáo dục, 25% do thừa hành
- Nhật:
  - 80% do lãnh đạo, 20% do thừa hành
- Gs. Deming:
  - 94% do hệ thống quản lý, 6% do thừa hành
  - ”Chất lượng sinh ra từ phòng giám đốc và thường cũng chết tại đó”




# Thành bại của một tổ chức phụ thuộc vào:

## LÃNH ĐẠO

- Cái tâm
- Cái tầm
- Bản lĩnh
- Phong cách
- Sự dẫn thân

## TỔ CHỨC/ NHÂN VIÊN

- Cái tâm
- Ý thức
- Nghiệp vụ
- Tác phong
- Sự dẫn thân



# Tổng quan về ISO

# ISO là gì?

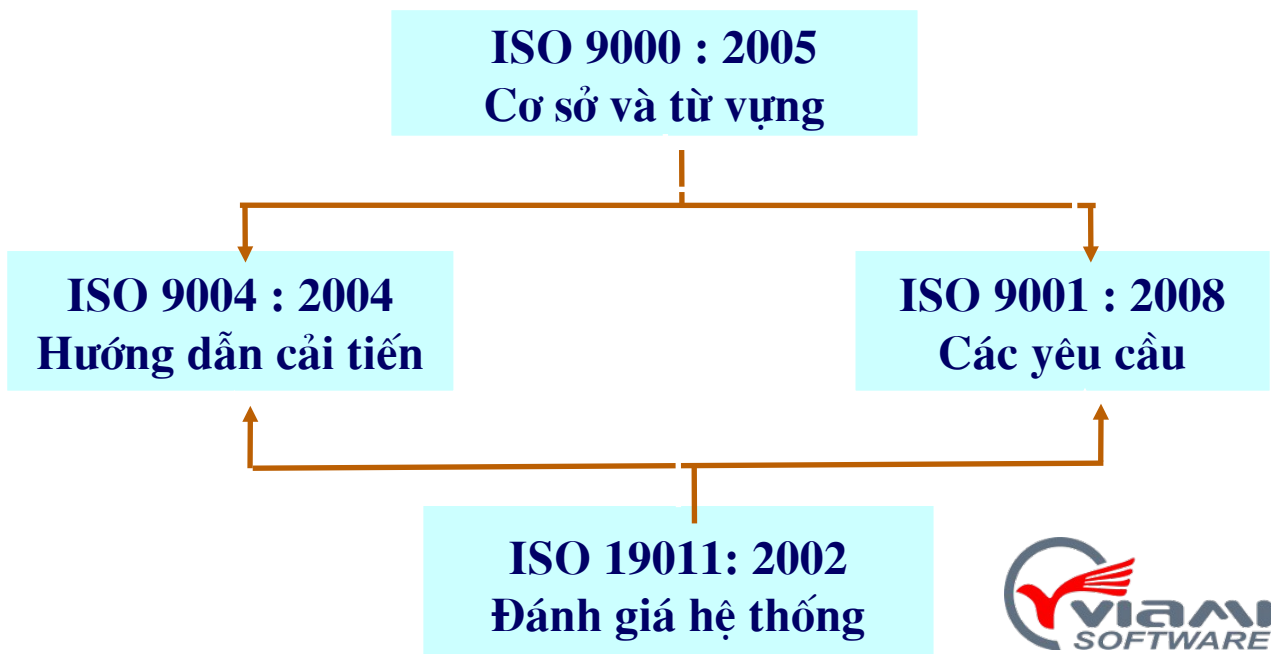
- International Organization for Standardization thành lập 1947 tại Geneva – Thụy Sĩ
- 156 thành viên và VN tham gia từ 1977
- VN đã tham gia BCH 3 khóa: 1997-1998, 2001-2002, 2004-2005

# ISO 9000 là gì?

- Thuật ngữ chung về bộ tiêu chuẩn và hệ thống quản trị chất lượng
- Tiêu chuẩn hóa quốc tế nhằm đưa ra chuẩn mực chung có thể áp dụng cho bất kỳ tổ chức nào
- Hướng dẫn doanh nghiệp và tổ chức làm thế nào để đạt được chất lượng và nâng cao khả năng thỏa mãn khách hàng thông qua hệ thống quản trị chất lượng

# Bộ tiêu chuẩn ISO 9000:2008

- ISO 9000:2005 – Cơ sở và từ vựng
- ISO 9001:2008 – Các yêu cầu
- ISO 9004:2003 – Hướng dẫn cải tiến
- ISO 19011:2002 – Hướng dẫn đánh giá hệ thống



# 8 nguyên tắc về quản lý chất lượng

- Hướng tới khách hàng
- Vai trò lãnh đạo
- Sự tham gia của mọi người
- Cách tiếp cận theo quá trình
- Cách tiếp cận theo hệ thống đối với quản lý
- Cải tiến thường xuyên
- Quyết định dựa trên sự kiện
- Quan hệ hợp tác cùng có lợi với bên cung ứng

## 4 triết lý của ISO 9000:2008

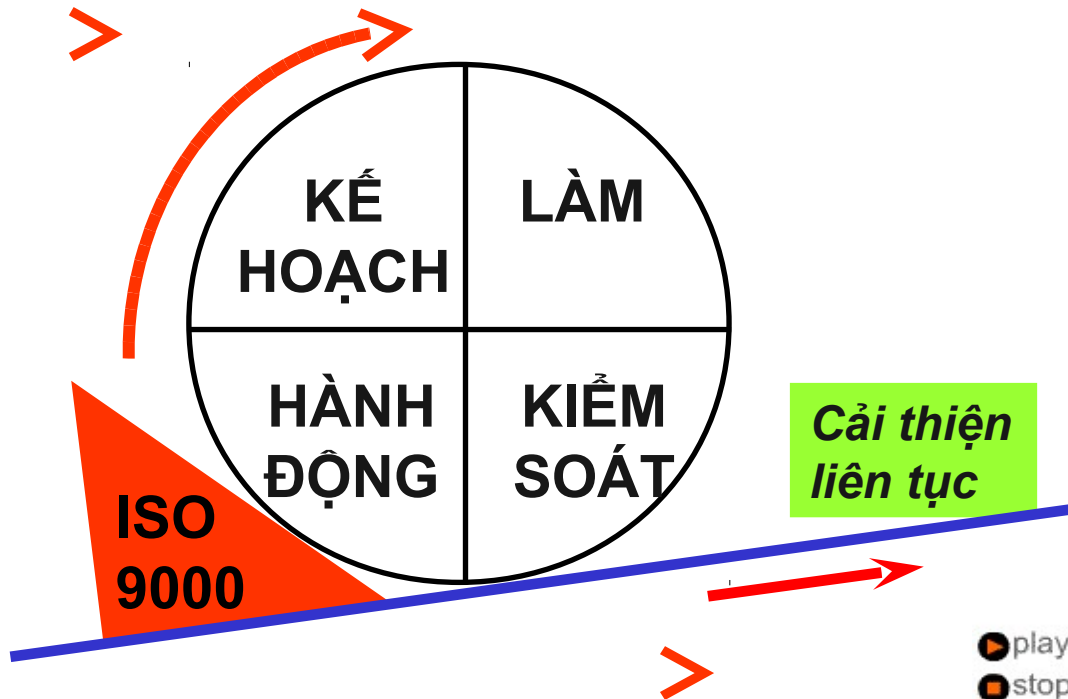
- Hệ thống quản trị hướng tới chất lượng → quyết định chất lượng sản phẩm và dịch vụ
- Làm đúng ngay từ đầu: tốt nhất, tiết kiệm nhất, chi phí thấp nhất
- Đề cao quản lý theo quá trình và ra quyết định dựa trên sự kiện và dữ liệu
- Chiến thuật hành động: ”lấy phòng ngừa làm chính”

# 4 nguyên tắc áp dụng ISO 9000

- Viết ra những gì cần phải làm: PLAN
- Làm đúng những gì được viết: DO
- Ghi lại hồ sơ những gì đã làm và kiểm tra: CHECK
- Phân tích hồ sơ tìm cơ hội cải tiến: ACT

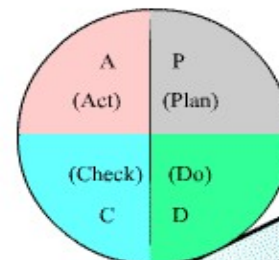


# Phải cải tiến liên tục



The Deming (PDCA) Cycle

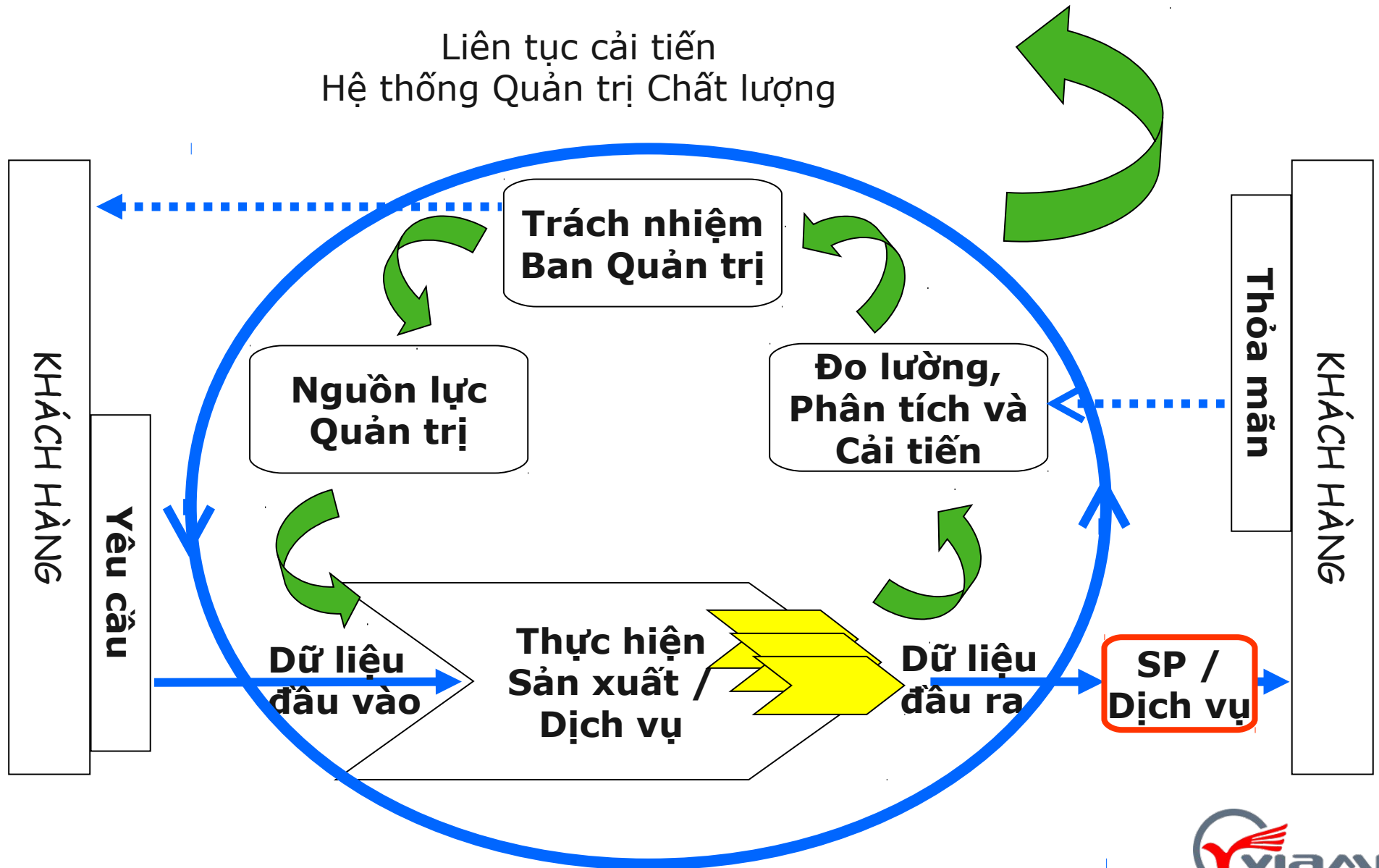
- ▶ play
- stop
- ▶▶ step
- ◀ rew



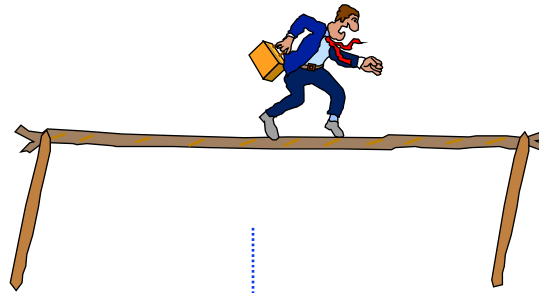
Q U A L I T Y

# Hệ thống có phù hợp không?

Liên tục cải tiến  
Hệ thống Quản trị Chất lượng



# Chuyển hóa tới quản trị chất lượng



Kiểm soát chất lượng

Quản trị chất lượng

Đã qua  
Tìm lỗi  
Tìm thủ phạm  
Ghép tội  
Trừng phạt  
Quản lý nhỏ

Tương lai  
Ngăn chặn lỗi  
Tìm lỗi trong quy trình  
Giúp đỡ, Làm dịu, Đơn giản hóa  
Khích lệ  
Hệ thống hóa và Quản trị Hệ thống

# Lợi ích khi áp dụng ISO 9000

- Tạo khung pháp lý cho các hoạt động của tổ chức
- Chất lượng công việc tốt hơn
- Tiết kiệm thời gian cho cán bộ quản lý
- Nâng cao uy tín của tổ chức
- Đào tạo nhân viên mới nhanh hơn
- Cơ sở cho các hoạt động cải tiến
- Khách hàng tin tưởng hơn với sản phẩm và dịch vụ của tổ chức

# Khó khăn khi áp dụng ISO 9000

- Cam kết lãnh đạo (sinh ra từ phòng giám đốc và cũng chết tại đó – Gs. Deming)
- Đào tạo liên tục
- Quy trình chặt chẽ: Công đoạn, giấy tờ nhiều hơn
- Nhân viên phải tuân thủ quy trình
- Cần có người kiểm soát (cảnh sát)

# Tại sao cần áp dụng ISO 9000

Hệ thống quản lý chất lượng (QMS) tạo điều kiện cho tổ chức:

- **Phân tích** các nhu cầu khách hàng
- **Xác định** các quá trình cần thiết để tạo ra sản phẩm dịch vụ thỏa mãn yêu cầu
- **Kiểm soát** được các quá trình
- **Cải tiến** các quá trình và sản phẩm một cách thường xuyên

**Chất lượng là cuộc đua không có vạch kết thúc**

**”Những công ty lớn thành công là những công ty biết làm cho sản phẩm của mình trở nên lỗi thời trước khi ai đó làm điều này”**

(Bill Gate)

**”Chất lượng tồi do quản lý tồi, không phải do người thừa hành tồi; quản lý tồi có nghĩa là lãnh đạo tồi, không có người thừa hành tồi một cách vô nguyên cớ”**

(Rene Domingo)



**Chân thành cảm**

**ơn!**