



Công cụ quản trị chất lượng

Bởi:

truonghoabinh
vothituyet

Muốn thực hiện việc quản trị chất lượng một cách hiệu quả trong doanh nghiệp, đòi hỏi mọi thành viên của tổ chức phải am hiểu, sử dụng một cách thành thục và hiệu quả các công cụ quản trị chất lượng, tạo tiền đề cho việc cải tiến và nâng cao chất lượng sản phẩm. Có rất nhiều công cụ và kỹ thuật hỗ trợ khác nhau để quản trị chất lượng, trong chương này, chúng ta đã xem xét một số công cụ cơ bản như sau:

- Kiểm soát chất lượng bằng thống kê (SQC- Statistical Quality Control).
- Vòng tròn DEMING.
- Nhóm chất lượng.

Kiểm soát chất lượng bằng thống kê (SQC).

SQC là việc áp dụng các phương pháp thống kê để thu thập, trình bày, phân tích dữ liệu một cách đúng đắn, chính xác và kịp thời nhằm theo dõi, kiểm soát, cải tiến quá trình hoạt động của tổ chức bằng cách giảm tính biến động của nó.

Chừng nào sản xuất còn phụ thuộc vào nguyên vật liệu đầu vào, máy móc thiết bị và con người thì chắc chắn sẽ còn xảy ra biến động giữa thực tế và kế hoạch, các biến động này có thể là tự nhiên vốn có của quá trình và không cần điều chỉnh. Các biến động cũng có thể là bất thường, ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm thì nhất thiết phải kiểm soát và điều chỉnh kịp thời.

Bảng 7.1 Các công cụ của SQC theo ISO9000 gồm:

Công cụ và kỹ thuật	Ứng dụng
1. Mẫu thu thập dữ liệu	Thu thập dữ liệu một cách hệ thống để có bức tranh rõ ràng và thực tế.

Công cụ và kỹ thuật cho các dữ liệu không bằng số	
2. Biểu đồ quan hệ	Ghép thành nhóm có một số lớn ý kiến, quan điểm hay vấn đề có liên quan về một chủ đề cụ thể.
3. So sánh theo chuẩn mức	So sánh một quá trình với các quá trình đã được thừa nhận để xác định cơ hội cải tiến chất lượng.
4. Tân công não	Xác định các giải pháp có thể cho các vấn đề và các cơ hội tiềm tàng cho việc cải tiến chất lượng.
5. Biểu đồ nhân quả	Phân tích và thông báo các mối quan hệ nhân quả. Tạo điều kiện thuận lợi cho việc giải quyết vấn đề từ triệu chứng, nguyên nhân đến giải pháp.
6. Biểu đồ tiến trình	Mô tả quá trình hiện có
7. Biểu đồ cây	Biểu thị mối quan hệ giữa chủ đề và các yếu tố hợp thành.
Công cụ và kỹ thuật cho các dữ liệu bằng số.	
8. Biểu đồ kiểm soát	Phân tích : đánh giá sự ổn định của quá trình. Kiểm soát : xác định khi một quá trình cần điều chỉnh và khi nào cần để nguyên hiện trạng. Xác nhận : xác nhận sự cải tiến của quá trình.
9. Biểu đồ cột	Trình bày kiểu biến thiên của dữ liệu. Thông tin dưới dạng hình ảnh về kiểu cách của quá trình. Quyết định nơi tập trung nỗ lực cải tiến.
10. Biểu đồ Pareto	Trình bày theo thứ tự quan trọng sự đóng góp của từng cá thể cho hiệu quả chung. Xếp hạng các cơ hội cải tiến.
11. Biểu đồ tán xạ	Phát hiện và xác nhận mối quan hệ giữa hai tập số liệu có liên hệ với nhau. Xác nhận mối quan hệ dự tính giữa hai bộ số liệu có quan hệ với nhau.

Việc áp dụng SQC giúp ta:

- Tập hợp số liệu dễ dàng.
- Xác định được vấn đề.

Công cụ quản trị chất lượng

- Phòng đoán và nhận biết nguyên nhân.
- Ngăn ngừa sai lỗi.
- Xác định được hiệu quả cải tiến.

Vòng tròn DEMING.

Do DEMING giới thiệu năm 1950, gồm 4 giai đoạn viết tắt là P-D-C-A.

Với: P (Plan): Lập kế hoạch, định lịch và phương pháp đạt mục tiêu.

D (Do): Đưa kế hoạch vào thực hiện.

C (Check): Dựa theo kế hoạch để kiểm tra thực hiện.

A (Act) : Thông qua kết quả đạt được để đề ra những tác động điều chỉnh thích hợp, nhằm bắt đầu lại chu trình với những thông tin đầu vào mới.

Mỗi một giai đoạn của vòng tròn Deming thường sử dụng các kỹ thuật hỗ trợ riêng biệt. Ví dụ, ở giai đoạn lập kế hoạch các công cụ được sử dụng là: biểu đồ kiểm soát, biểu đồ Pareto, biểu đồ cột...

Vòng tròn Deming được áp dụng một cách liên tục trong việc quản lý chất lượng nhằm từng bước cải tiến và nâng cao chất lượng sản phẩm, chất lượng công việc. Bước khởi đầu (P) của vòng tròn mới được dựa trên kết quả của vòng tròn trước nhằm giải quyết tiếp các vấn đề còn tồn tại... và như thế sau nhiều lần áp dụng vòng tròn Deming chất lượng sản phẩm sẽ nâng cao dần và liên tục.

Nhóm chất lượng (Quality circle).

Nhóm chất lượng là một nhóm nhỏ từ 3 - 10 người được lập ra để thực hiện các hoạt động quản lý chất lượng (kể cả những vấn đề khác liên quan đến nơi làm việc), dựa trên tinh thần tự nguyện, tự ý và tự quản trên cùng một chỗ làm việc.

Trưởng nhóm do các thành viên trong nhóm tự bầu ra, không nhất thiết phải là tổ trưởng sản xuất hay đốc công.

Nhóm thường họp mỗi tuần một lần trong hoặc ngoài giờ làm việc để thảo luận các vấn đề do nhóm lựa chọn liên quan đến các lĩnh vực chất lượng, năng suất, chi phí, an toàn và các vấn đề khác có liên quan đến công việc của mình.

Nhóm chất lượng theo dõi quá trình sản xuất hay các thủ tục tác nghiệp để nhận diện, phân tích và giải quyết các vấn đề chất lượng.

Nhóm chất lượng là một phần của hoạt động chất lượng ở phạm vi công ty

3.1 Cơ sở để hình thành nhóm chất lượng là:

- Khai thác tối đa khả năng con người, thông qua hoạt động nhóm, nghiên cứu cách thức cải tiến công việc, từng thành viên đều nâng cao hiểu biết về công nghệ và kỹ thuật quản lý nhờ đó dễ dàng thích nghi với thay đổi.

- Tôn trọng con người và tạo không khí vui tươi phấn khởi ở nơi làm việc.

- Công hiến các cải tiến giúp phát triển doanh nghiệp.

3.2 Các nguyên tắc của nhóm chất lượng.

- Tự mình phát triển: các thành viên tìm tòi học hỏi để nắm vững kỹ thuật và kỹ năng cần thiết. Tự phát triển và hỗ trợ phát triển gắn bó nhau.

- Hoạt động tự nguyện: không áp đặt sai bảo.

- Hoạt động nhóm, tập thể: Thông qua việc chia sẻ thông tin và kiến thức cho nhau, nhóm có sức mạnh trong việc giải quyết các vấn đề khó khăn trong sản xuất kinh doanh và các thành viên sẽ trưởng thành lên.

- Mọi người đều tham gia: Làm sao cho mọi người phát huy hết năng lực đến tạo sự phấn khởi tự tin hơn là chỉ có một số người làm.

- Áp dụng những kỹ thuật quản trị chất lượng.

- Hoạt động cơ bản là nơi làm việc: vì nó nhằm chỉ cải tiến công việc tại nơi mình làm, các nhà quản trị cần động viên khuyến khích hoạt động nhóm.

- Duy trì hoạt động của nhóm chất lượng: cấp quản trị cần có những biện pháp duy trì hoạt động của nhóm từ phía sau, tạo sự hứng thú cho nhóm hoạt động (gợi ý những việc cần làm...)

- Cùng nhau phát triển: tạo thói quen hội ý, thảo luận, hội thảo, trao đổi kinh nghiệm.

- Tính sáng tạo: mục tiêu của nhóm là sáng tạo của các nhóm viên để cải tiến chất lượng, các nhóm viên tự giác cải tiến và sáng tạo trong công việc.

Công cụ quản trị chất lượng

- Ý thức về chất lượng: ý thức về khó khăn và ý thức về cải tiến. Mục tiêu chủ yếu là kiến tạo chất lượng ngay trong công việc của mình phụ trách.