

1. Chất lượng.

Thuật ngữ "chất lượng" mà bài viết này muốn đề cập tới là toàn bộ các đặc tính của một thực thể tạo cho thực thể đó khả năng thoả mãn các nhu cầu đã được nêu ra hoặc tiềm ẩn. Trong đó, thực thể ở đây có thể là sản phẩm, một hoạt động, một quá trình, một doanh nghiệp hay một con người. Như vậy, chất lượng không phải chỉ là thuộc tính của sản phẩm, hàng hóa mà ta vẫn thường nghĩ. Chất lượng có thể áp dụng cho mọi thực thể, đó có thể là chất lượng sản phẩm, chất

công nghiệp, với sự ra đời của Tổ chức Thương mại Quốc tế (WTO) và thỏa ước về Hàng rào Kỹ thuật đối với Thương mại (TBT - Agreement on Technical Barriers to Trade), mọi nguồn lực và sản phẩm ngày càng tự do vượt biên giới quốc gia.

Sự phát triển mang tính toàn cầu có thể đặc trưng bởi các điểm cơ bản sau:

- Hình thành thị trường tự do ở cấp khu vực và quốc tế;
- Phát triển mạnh mẽ các phương tiện chuyên chở

Các đặc điểm trên đã khiến cho chất lượng ngày càng trở thành một yếu tố then chốt để cạnh tranh.

Theo xu thế toàn cầu hóa, là một nước đang phát triển nằm trong khu vực có tốc độ tăng trưởng cao, Việt Nam đã và đang có những nỗ lực vượt bậc để nhanh chóng hội nhập về kinh tế với các nước trong khu vực cũng như trên thế giới. Sự gia nhập của Việt Nam vào các tổ chức AFTA, APEC, WTO vừa là cơ hội lại vừa là thách thức đối với các doanh nghiệp và các nhà quản lý Việt Nam. Là cơ hội vì các

lượng cao, cho nên làm thế nào để sản phẩm và dịch vụ Việt Nam có thể đứng vững ở thị trường nội địa cũng như có thể vươn xa tới các thị trường các nước trong khu vực và trên thế giới khi hàng rào thuế quan dần dần được bãi bỏ và thay vào đó là hàng rào kỹ thuật? - đó là một thách thức to lớn đối với các doanh nghiệp Việt Nam hiện nay.

Bước sang năm mới, hơn lúc nào hết các doanh nghiệp Việt Nam đã cảm nhận được một áp lực ngày càng lớn đối với hoạt động sản xuất - kinh doanh của mình. Lúc này, các chiến lược cạnh tranh về giá sẽ dần dần không còn phù hợp nữa, đặc biệt là khi Trung Quốc gia nhập tổ chức WTO trong nay mai thì ưu thế cạnh tranh về giá nhân công rẻ ở nước ta sẽ không còn. Và như vậy, giải pháp khả thi cho các doanh nghiệp Việt Nam hiện nay chính là cạnh tranh bằng chất lượng, có thể nói chỉ với chiến lược cạnh tranh về chất lượng mới có thể đảm bảo sự tồn tại và phát triển lâu dài của doanh nghiệp.

Nói cách khác, trong bối cảnh hiện nay, để có thể hội nhập về kinh tế với các nước trong khu vực và trên thế giới, đòi hỏi các doanh nghiệp Việt Nam phải định hướng vào việc giải bài toán chất lượng. Thế nhưng, làm thế nào để giải bài toán chất lượng? Làm thế nào để doanh nghiệp Việt Nam có thể cung cấp những sản phẩm, dịch vụ có chất lượng cao và ổn định? Để giải quyết vấn đề này, thiết nghĩ các doanh nghiệp Việt Nam cần tiến hành theo các bước cơ bản sau đây.

3. Các bước cơ bản để giải bài toán chất lượng.

Bước 1: Xác định sự cam kết của lãnh đạo cấp cao về chất lượng.

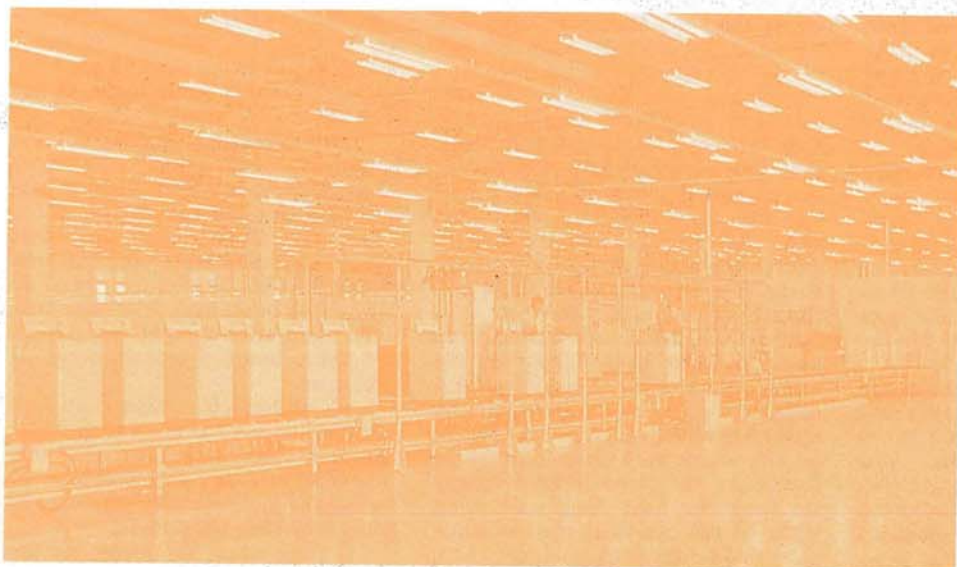
Thực tế cho thấy nếu lãnh đạo cấp cao của doanh nghiệp không quyết tâm dành ưu tiên hàng đầu cho việc thực hiện chiến lược cạnh tranh bằng chất lượng thì bất cứ nỗ lực nào cho các hoạt động nhằm nâng cao chất lượng ở doanh nghiệp cũng sẽ bị chết yếu.

Bước 2: Xác định vấn

CHẤT LƯỢNG

BÀI TOÁN CHO SỰ HỘI NHẬP VỀ KINH TẾ

Thạc sĩ NGÔ THỊ ANH



lượng của một hoạt động, chất lượng của một doanh nghiệp...

2. Vai trò của chất lượng trong quá trình hội nhập.

Nếu như trong những năm trước đây, các quốc gia còn dựa vào các hàng rào thuế quan, hàng rào kỹ thuật để bảo vệ nền sản xuất trong nước thì ngày nay trong bối cảnh quốc tế hóa mạnh mẽ của thời đại hậu

với giá rẻ, đáp ứng nhanh;

- Các công ty và các nhà quản lý năng động hơn;
- Hệ thống thông tin đồng thời và rộng khắp;
- Sự bảo hòa của nhiều thị trường chủ yếu;
- Đòi hỏi chất lượng cao trong khi sự suy thoái kinh tế là phổ biến;
- Phân hóa khách hàng lẻ và khách hàng công nghiệp.

doanh nghiệp Việt Nam có điều kiện học hỏi kinh nghiệm quản lý, ứng dụng những thành tựu khoa học kỹ thuật của các nước từ đó có khả năng rút ngắn quãng đường mà các nước đi trước đã trải qua nhằm đạt đến sự thịnh vượng. Tuy nhiên, vì các công ty ở các quốc gia phát triển đã tiến rất xa trong việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ có chất

đề chất lượng.

Doanh nghiệp cần tích cực thu thập và phân tích dữ liệu, dữ kiện để xác định các vấn đề chất lượng. Có thể trong một khoảng thời gian nhất định doanh nghiệp có nhiều vấn đề cần giải quyết. Nhưng trong thực tế, nếu cùng một lúc giải quyết tất cả các vấn đề chất lượng thì doanh nghiệp có thể gặp nhiều khó khăn trong việc phân bổ các nguồn lực và đôi khi việc giải quyết vấn đề chất lượng không triệt để. Do đó, ở mỗi giai đoạn, doanh nghiệp cần xác định được vấn đề chất lượng quan trọng nhất cần ưu tiên giải quyết trước, sau đó sẽ lần lượt giải quyết các vấn đề chất lượng còn lại theo mức độ ưu tiên giảm dần.

Bước 3: Tìm nguyên nhân của vấn đề chất lượng.

Có nhiều nguyên nhân gây ra một vấn đề chất lượng. Những nguyên nhân cơ bản có ảnh hưởng đến các vấn đề chất lượng mà doanh nghiệp cần quan tâm và có khả năng kiểm soát được thường thuộc về các yếu tố: con người; phương pháp quản lý, phương pháp tổ chức sản xuất; máy móc, thiết bị; nguyên vật liệu; thông tin nội bộ. Bên cạnh việc xác định các nguyên nhân gây ra vấn đề chất lượng, doanh nghiệp cần thông qua những cuộc thảo luận trong nội bộ để xác định nguyên nhân cội rễ của vấn đề.

Bước 4: Đề ra các giải pháp.

Trên cơ sở bước 3, các thành viên trong doanh nghiệp cần phối hợp, liên kết với nhau để đề ra các giải pháp đồng thời thảo luận xác định giải pháp tối ưu cho việc giải quyết vấn đề chất lượng. Song song đó, doanh nghiệp cần hoạch định các nguồn lực cần thiết để thực hiện giải pháp, cũng như cần nghĩ đến một hệ thống các biện pháp phòng ngừa những rủi ro có thể xảy ra trong quá trình thực hiện, bởi vì nếu không có một kế hoạch phòng ngừa tốt thì cách giải quyết chỉ có hiệu quả trong ngắn hạn.

Bước 5: Thực hiện giải pháp.

Trong quá trình thực hiện giải pháp, đòi hỏi doanh nghiệp phải biết huy động và sử dụng tối ưu các nguồn lực vốn có, đồng thời các thành viên trong doanh nghiệp phải có sự quyết tâm cao độ để có thể vượt qua những khó khăn, trở ngại.

Bước 6: Xác định hiệu quả của giải pháp.

pháp.

Sau khi thực hiện giải pháp, doanh nghiệp cần xem xét giải pháp này có giải quyết được vấn đề chất lượng đã nêu hay không, mức độ giải quyết vấn đề chất lượng có triệt để không, để làm cơ sở chuyển sang bước 7.

Bước 7: Chuẩn hóa giải pháp hoặc hiệu chỉnh.

Trong trường hợp giải pháp mang lại kết quả như mong muốn thì giải pháp này cần được chuẩn hóa để đảm bảo được thực hiện liên tục và lâu dài nhằm không ngừng nâng cao chất lượng. Ngược lại, trong trường hợp giải pháp chưa mang lại kết quả như mong muốn thì doanh nghiệp cần có những hoạt động hiệu chỉnh thích hợp và sau đó lại tiếp tục vòng tròn khác trên cơ sở kinh nghiệm của vòng tròn trước nhằm không ngừng nâng cao chất lượng.

Bước vào thế kỷ XXI, với xu thế quốc tế hóa nền kinh tế diễn ra ngày càng nhanh chóng, mỗi doanh nghiệp muốn có vị trí vững chắc trên thị trường trong cũng như ngoài nước thì phải luôn luôn cố gắng tìm cho mình một hướng đi thích hợp nhất trên cơ sở khả năng và điều kiện của mình. Một hướng đi đúng để đạt được thành công trong quá trình hội nhập kinh tế đó là mỗi doanh nghiệp phải giải quyết được bài toán chất lượng. Sẽ không có một lời giải tối ưu cho tất cả các doanh nghiệp. Mỗi doanh nghiệp sẽ căn cứ vào các bước cơ bản nêu trên để tự mình tìm ra "đáp số" thông qua việc:

Tích cực ứng dụng những thành tựu khoa học kỹ thuật hiện đại vào trong hoạt động sản xuất - kinh doanh của mình trên cơ sở sử dụng tối ưu các nguồn lực vốn có của doanh nghiệp;

Triển khai và áp dụng có hiệu quả các hệ thống chất lượng tốt, thích hợp với mục tiêu hoạt động của tổ chức nhằm liên tục cải tiến chất lượng và thỏa mãn yêu cầu của khách hàng ■



Vòng hoạt động để giải quyết bài toán chất lượng

