

Ảnh hưởng của việc thực hiện ISO 9000 đối với các doanh nghiệp tại TP.HCM

BÙI NGUYỄN HÙNG & ĐOÀN THỊ XUÂN NGUYỄN

Bài viết này trình bày kết quả của một nghiên cứu được thực hiện ở TP.HCM, với mẫu nghiên cứu là các doanh nghiệp đã đạt chứng nhận ISO 9000. Nghiên cứu này sẽ thể hiện những bằng chứng về lợi ích của việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000, cũng như chỉ ra các chi phí và nguồn lực dành cho nó. Đồng thời, nghiên cứu cũng cho biết những khó khăn và vướng mắc mà các doanh nghiệp thường gặp phải trong quá trình triển khai áp dụng ISO 9000 và cung cấp một số giải pháp nhằm giúp các doanh nghiệp xây dựng và áp dụng ISO 9000 hiệu quả hơn.

1. Giới thiệu

Quản lý chất lượng đã trở thành mối quan tâm hàng đầu trong những thập kỷ gần đây cả ở Việt Nam và trên thế giới, được xem như là công cụ cần thiết để đạt được lợi thế cạnh tranh cho một tổ chức. Để tăng cường sức cạnh tranh của sản phẩm, phần đầu đạt chất lượng sản phẩm đẳng cấp thế giới, đồng thời giảm thiểu giá thành sản phẩm, trong những năm qua, rất nhiều mô hình quản lý và kiểm soát chất lượng đã bước đầu được áp dụng ở các doanh nghiệp Việt Nam như TQM, ISO 9000, HACCP, GMP... Trong đó, ISO 9000 là bộ tiêu chuẩn được áp dụng nhiều nhất với khoảng 800 doanh nghiệp đã được cấp giấy chứng nhận tính đến ngày 30.10.2002. Và chỉ riêng TP.HCM đã chiếm đến hơn 46% số giấy chứng nhận được cấp trên cả nước. Tuy nhiên, liệu ISO 9000 có phải là mô hình quản lý hiệu quả cho các doanh nghiệp tại TP.HCM, một trung tâm công thương nghiệp, xuất khẩu và dịch vụ lớn của cả nước, hay không vẫn còn nhiều vấn đề cần phải xem xét.

Về các nghiên cứu có liên quan, có nhiều nghiên cứu trên thế giới được thực hiện nhằm tìm hiểu về các lợi ích và hạn chế của ISO 9000 (Alan Brown and Kate Loughton, 1998; Bùi Nguyễn Hùng, Nguyễn Phụng Trân, 1998; Leticia Santos and Carmen Escanciano, 1999; Hareton K.N. Leung and Keith C.C.Chan and T.Y.Lee, 1998; Hongyi Sun, 2002; Roberth Gustafsson, Bengt Klefsjo, Eric Berggren and Ulrika Granfors-Wellemets, 2001; Allen and Oakland, 1998; Taylor, 1995...). Từ kết quả của các nghiên cứu này, có thể nhận thấy tuy ISO 9000 là một tiêu chuẩn quốc tế, nhưng ở mỗi quốc gia, việc áp dụng và hiệu quả mà ISO 9000 mang lại cho các doanh nghiệp lại khác nhau. Có nhiều nghiên cứu khẳng định lợi ích mà ISO 9000 mang lại là rất lớn (Leticia Santos and Carmen Escanciano, 1999; Lee et al., 1998; Vloeberghs and Bellens, 1996;...),

nhưng cũng có nhiều nghiên cứu ở các quốc gia khác cho biết chứng nhận ISO 9000 không mang lại ảnh hưởng quan trọng nào đến kết quả kinh doanh của công ty hay lợi ích có nhưng không đáng kể (Terziovsky et al., 1997; Singels et al., 2001; Berny and Peyrat, 1995;...).

Từ thực tế đó, nghiên cứu này được thực hiện nhằm đánh giá ảnh hưởng của quá trình thực hiện ISO 9000 lên kết quả hoạt động kinh doanh lâu dài của các doanh nghiệp đã đạt chứng nhận tại TP.HCM. Cụ thể, nghiên cứu sẽ nhằm trả lời các câu hỏi sau:

- Lý do khiến các doanh nghiệp ở TP.HCM thực hiện ISO 9000?
- Lợi ích mà các doanh nghiệp đã đạt chứng nhận ISO 9000 tại TP.HCM đạt được là gì? Có sự khác biệt nào so với các nghiên cứu khác trên thế giới hay không?
- Khi thực hiện ISO 9000, các doanh nghiệp cần quan tâm đến những loại chi phí nào?
- Yếu tố nào tác động đến sự thỏa mãn của các doanh nghiệp đối với ISO 9000?
- Các khó khăn gặp phải và giải pháp giúp các doanh nghiệp thực hiện ISO 9000 hiệu quả hơn.

Về lợi ích của nghiên cứu, có thể thấy, đánh giá cái được và chưa được sau hơn sáu năm thực hiện ISO 9000 của các công ty ở TP.HCM là góp phần vào việc giúp các doanh nghiệp phát triển đúng hướng, nâng cao khả năng cạnh tranh của các sản phẩm và dịch vụ. Mà nâng cao khả năng cạnh tranh trên các thị trường trong và ngoài nước là nền tảng cơ bản, lâu dài và bền vững cho phát triển kinh tế và xã hội.

2. Phương pháp nghiên cứu

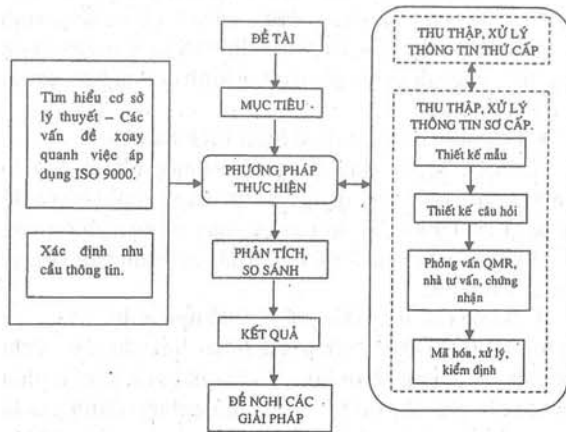
- Tiếp xúc với 99 doanh nghiệp đã đạt chứng chỉ ISO 9000 ở TP. HCM, thực hiện phỏng vấn các nhà quản lý chất lượng theo bảng câu hỏi thiết kế sẵn.
- Tiếp xúc với các tổ chức tư vấn, chứng nhận ISO;

thảo luận và tìm hiểu ý kiến của các nhà tư vấn, nhà chứng nhận về tình hình áp dụng ISO 9000 của các doanh nghiệp Việt Nam.

- Phân tích, xử lý thông tin, dữ liệu thu thập được bằng SPSS 10.0.

- Đề xuất các giải pháp.

Sau đây là sơ đồ mô tả quá trình thực hiện nghiên cứu:



3. Kết quả nghiên cứu

A. Mô tả mẫu

Như đã nói ở trên, nghiên cứu này đã tiếp xúc và tìm hiểu về tình hình thực hiện ISO 9000 ở 99 doanh nghiệp tại TP.HCM. Sau đây sẽ mô tả về đặc điểm của các doanh nghiệp trong mẫu khảo sát này.

Bảng 1: Đặc điểm của các doanh nghiệp

Đặc điểm	Nghiên cứu
Tổng thể	Các doanh nghiệp đã đạt chứng nhận ISO 9000
Phạm vi địa lý	TP.HCM
Kích thước mẫu	99
Loại hình doanh nghiệp	36,4% DN Nhà nước 41,4% DN tư nhân 22,2% DN có vốn nước ngoài
Lĩnh vực hoạt động	70,4% sản xuất 20,4% dịch vụ 9,2% cả sản xuất và dịch vụ
Đối tượng hồi đáp	Nhà quản lý chất lượng

B. Kết quả nghiên cứu

a. Lý do thực hiện ISO 9000

Để trả lời cho câu hỏi "Lý do khiến các doanh nghiệp thực hiện ISO 9000 là gì?", mỗi doanh nghiệp có thể có nhiều lựa chọn khác nhau. Kết quả được mã hóa trên SPSS dưới dạng biến đa đáp ứng để phân tích. Từ Bảng 2, có thể nhận thấy các lý do xuất phát từ bên trong

doanh nghiệp với mong muốn chất lượng tốt hơn và quản lý được dễ dàng hơn chiếm đến 58%. Các lý do còn lại liên quan đến những yếu tố xuất phát từ bên ngoài như để quảng cáo sản phẩm, quảng cáo cho công ty; áp lực từ khách hàng, từ cạnh tranh...

Bảng 2: Lý do thực hiện ISO 9000

Lý do thực hiện ISO 9000	Hồi đáp	Chọn lựa
Muốn chất lượng tốt hơn	30,3%	83,8%
Muốn quản lý được dễ dàng hơn	27,7%	76,8%
Áp lực của cạnh tranh	14,2%	39,4%
Muốn quảng cáo sản phẩm	12,8%	35,4%
Khách hàng yêu cầu	9,1%	25,3%
Muốn vào thị trường châu Âu	3,3%	9,1%
Công ty mẹ muốn thế	2,6%	7,1%
Tổng cộng	100%	276,8%

b. Lợi ích và chi phí của ISO 9000

Phần này sẽ tập trung vào chi phí và lợi ích của ISO 9000 theo nhận thức của các doanh nghiệp, và dựa vào yếu tố này để chia các doanh nghiệp trong mẫu thành các nhóm sau.

Bảng 3: Nhận xét về lợi ích và chi phí của ISO 9000

Nhóm	Nhận xét về lợi ích và chi phí của ISO 9000	Tỷ lệ %	NC [2]
1	Chi phí không cao và lợi ích có được là lớn	44,4%	46,2%
2	Chi phí cao nhưng lợi ích có được là lớn	33,3%	18,8%
3	Chi phí không cao nhưng lợi ích cũng không lớn	15,2%	8,6%
4	Chi phí không cao nhưng lợi ích là không rõ ràng	1,0%	21,2%
5	Chi phí quá cao và lợi ích là không rõ ràng	6,1%	5,2%

Phân loại và kết quả phân tích trong bảng trên cho thấy nhóm các công ty có ý kiến tích cực về ISO 9000 (nhóm 1 và nhóm 2) chiếm tỷ lệ khá lớn (78,8%), trong khi theo [2] thì ở Hồng Kông chỉ có 65% doanh nghiệp thuộc hai nhóm này. Điều này thể hiện quan điểm rõ ràng của các nhà quản lý chất lượng Việt Nam, khẳng định việc áp dụng ISO 9000 là đáng làm. Đây là một kết quả khá lạc quan trong tình hình thời gian qua có nhiều thông tin và bàn cãi xung quanh vấn đề lợi ích thật sự của ISO 9000 là gì. Phần kế tiếp sẽ xem xét cụ thể các lợi ích và chi phí của ISO 9000.

- Lợi ích mà các doanh nghiệp đã đạt ISO 9000 đạt được là gì?

Theo [1], [2], [4]..., có rất nhiều lợi ích mà các công ty có thể đạt được từ chứng nhận ISO 9000. Và nghiên cứu này đã tìm ra 14 lợi ích mà các công ty đã nhận chứng chỉ ISO 9000 ở TP.HCM đạt được. Bảng 3 trình bày về các giá trị trung bình của từng biến lợi ích, và xếp hạng các yếu tố để so sánh với nghiên cứu [1].

Bảng 4: Lợi ích của chứng nhận ISO 9000

Các lợi ích của chứng nhận ISO 9000	NC [1]	TP. HCM	Sig.
Hiểu rõ hơn về quy trình, trách nhiệm	3,90 —> 1	4,26 —> 1	0,000
Lãng phí nguyên vật liệu giảm	3,49 2	3,90 2	0,000
Ít mâu thuẫn nội bộ hơn	2,89 8	3,81 3	0,000
Khách hàng ít than phiền hơn	3,36 3	3,78 4	0,000
Tăng lợi nhuận	2,75 11	3,66 5	0,000
Giảm chi phí vận hành	2,71 12	3,54 6	0,000
Thời gian giao hàng được rút ngắn	2,65 13	3,54 7	0,000
Có thêm nhiều khách hàng mới	2,92 6	3,53 8	0,000
Tăng doanh số bán trên khách hàng hiện có	2,82 10	3,49 9	0,000
Tăng sản lượng sản xuất	3,07 5	3,25 10	0,000
Nhiều sáng kiến hơn	2,92 6	3,20 11	0,004
Truyền thông với khách hàng tốt hơn	3,10 4	3,17 12	0,000
Khách hàng ít kiểm soát hơn		2,95 13	0,000
Tinh thần làm việc theo nhóm tăng	2,89 8	2,91 14	0,001

Ghi chú: Thang đo Likert 5 điểm: 1= rất thấp, 5 = rất cao

Phân tích nhân tố sẽ gom các biến lợi ích thành các nhân tố để thực hiện phân tích hồi quy đa biến.

Bảng 5: Phân tích nhân tố

Phân tích nhân tố các lợi ích đạt được từ ISO 9000	Nhân tố 1	Nhân tố 2	Nhân tố 3
Tinh thần làm việc theo nhóm tăng	0,755		
Truyền thông với khách hàng tốt hơn	0,682		
Nhiều sáng kiến hơn	0,678		
Có thêm nhiều khách hàng mới	0,634		
Khách hàng ít kiểm soát hơn	0,467		
Lãng phí nguyên vật liệu giảm		0,818	
Khách hàng ít than phiền hơn		0,636	
Giảm chi phí vận hành		0,592	
Tăng sản lượng sản xuất		0,558	
Tăng lợi nhuận		0,553	
Ít mâu thuẫn nội bộ hơn			0,851
Hiểu rõ hơn về quy trình, trách nhiệm			0,556
Điểm trung bình	3,15	3,63	4,04

Hệ số Cronbach = 0,902, hệ số KMO = 0,882, kiểm định Bartlett's = 0,000 cũng chứng tỏ mô hình phân tích nhân tố cho tập dữ liệu trên là hoàn toàn thích hợp.

Kết quả có ba nhân tố đã được xác định: Nhân tố 1, có điểm trung bình là 3,15/5, bao gồm những lợi ích liên quan đến việc cải thiện thái độ của nhân viên đối với công việc và đáp ứng yêu cầu khách hàng được tốt hơn, được đặt tên là hợp tác của nhân viên và cải thiện quan hệ với khách hàng.

Nhân tố 2, gọi là hiệu quả về sản xuất và tính kinh tế, gồm các biến thể hiện những tác động tích cực cả trong vấn đề sản xuất và tính kinh tế như giảm lãng phí, chi phí

vận hành, giảm các than phiền của khách hàng và tăng lợi nhuận. Nghiên cứu của Vloeberghs, Bellens (1996), Lee (1998), Leticia Santos, Carmen Escanciano (2000) cũng đưa ra những kết luận tương tự.

Nhân tố 3, cải thiện quy trình và thủ tục, chỉ gồm có hai biến thành phần nhưng đây là yếu tố được các doanh nghiệp Việt Nam nhận xét là thấy được lợi ích khá lớn và khá rõ, giúp giảm hẳn các mâu thuẫn phát sinh trong quá trình thực hiện công việc thông qua việc phân công công việc rõ ràng, hợp lý.

Như vậy, có thể kết luận, áp dụng ISO 9000 là phương thức mang lại rất nhiều lợi ích cho các doanh nghiệp Việt Nam, kể cả lợi ích đối với môi trường bên trong lẫn lợi ích đối với môi trường kinh doanh bên ngoài của doanh nghiệp.

• Chi phí cho việc thực hiện ISO 9000?

Có đến 39,4% doanh nghiệp (thuộc nhóm 2 & 5) nhận xét rằng nhìn chung nguồn lực hay chi phí bỏ ra để thực hiện ISO 9000 là lớn (con số này trong nghiên cứu [2] ở Hồng Kông chỉ là 25%). Sau đây sẽ trình bày về các chi phí thành phần.

Kết quả cho thấy đối với vấn đề nguồn lực cho việc thực hiện ISO 9000 thì “chi phí đào tạo, huấn luyện và chi phí đánh giá chứng nhận lần đầu” là hai yếu tố cần phải lưu ý do chi phí này được các doanh nghiệp đánh giá là khá cao. Hai loại chi phí có điểm trung bình thấp nhất là “chi phí mua thêm máy móc thiết bị và thuê thêm người để thực hiện hệ thống”. Điều này là hoàn toàn phù hợp với tinh thần của ISO 9000. Vì thực tế ISO 9000 sẽ giúp cho các doanh nghiệp tận dụng tối nhất từ những nguồn lực hiện có để đảm bảo chất lượng và hướng đến thỏa mãn khách hàng, chứ không đòi hỏi phải đầu tư vào các công nghệ cao cấp hay bắt buộc phải thay đổi tổ chức.

Bảng 6: Các chi phí xây dựng và áp dụng ISO 9000

Các chi phí xây dựng và áp dụng ISO 9000	Mean	Std.	Sig.
Chi phí đào tạo, huấn luyện	3,71	1,01	0,001
Chi phí đánh giá chứng nhận lần đầu	3,70	1,01	0,000
Chi phí lập hệ thống văn bản	3,61	0,95	0,115
Chi phí do tốn thời gian thiết lập hệ thống	3,58	1,07	0,712
Chi phí tư vấn	3,55	1,06	0,015
Chi phí kiểm tra, đánh giá, kiểm định thiết bị	3,45	1,15	0,006
Chi phí đánh giá thường xuyên	3,43	0,97	0,001
Chi phí cập nhật hệ thống văn bản	3,17	1,00	0,001
Chi phí do tốn thời gian duy trì hệ thống	3,17	1,27	0,297
Chi phí huấn luyện thường xuyên cho nhân viên	3,12	0,98	0,000
Chi phí mua thêm máy móc thiết bị	3,02	1,12	0,036
Chi phí thuê thêm người để thực hiện ISO 9000	2,75	1,28	0,373

Ghi chú: Theo Thang đo Likert 5 điểm thì 1: thấp hơn dự kiến, và 5: quá cao

c. Yếu tố tác động đến sự thỏa mãn với ISO 9000?

Mức độ thỏa mãn với chứng nhận ISO 9000 của các công ty khác nhau có sự thay đổi, tùy theo các mục tiêu và kỳ vọng mà họ đặt ra ban đầu có đạt được hay không. Trong nghiên cứu này, có 75,7% số công ty được nghiên cứu cho biết họ thỏa mãn với chứng nhận ISO, với số công ty chọn mức độ “thỏa mãn” chiếm khoảng 54,5%, và “rất

thỏa mãn" chiếm 21,2%. Còn số công ty cho biết chứng nhận ISO không mang lại sự khác biệt nào so với trước kia hoặc họ không thỏa mãn với ISO 9000 chiếm đến 24,3%.

Hồi quy tuyến tính đa biến được sử dụng để xem xét "Những lợi ích nào sẽ có ảnh hưởng mạnh đến sự thỏa mãn đối với quy trình đã được chứng nhận?". Ở đây, sự thỏa mãn được xem là biến phụ thuộc và các nhân tố biểu diễn lợi ích của ISO 9000 đóng vai trò là biến độc lập.

Bảng 7: Phân tích hồi quy

		T	Sig. T
Hợp tác của nhân viên và cải thiện quan hệ với khách hàng	0,485	8,65	0,000
Hiệu quả về sản xuất và tính kinh tế	0,436	7,77	0,000
Cải thiện quy trình và thủ tục	0,405	7,22	0,000
Hàng số	3,816	68,49	0,000
$F = 62,5 (p < 0,01); R^2 = 0,693; R^2 \text{ điều chỉnh} = 0,692$			

Phương trình hồi quy thể hiện những lợi ích liên quan đến sự hợp tác của nhân viên và cải thiện quan hệ với khách hàng có ảnh hưởng lớn nhất đến sự thỏa mãn, yếu tố giải thích cao kế tiếp là hiệu quả về sản xuất và tính kinh tế. Còn lợi ích về cải thiện quy trình và thủ tục tuy được xem là yếu tố tích cực nhất đạt được bằng cách thực hiện hệ thống chất lượng (có mức điểm nhận xét về lợi ích đem lại là khá lớn, 4,04/5) nhưng đóng góp vào sự thỏa mãn của doanh nghiệp đối với ISO 9000 lại thấp nhất trong ba yếu tố có tác động đến sự thỏa mãn.

Còn kết quả của phân tích tương quan giữa sự thỏa mãn với các yếu tố về chi phí cho thấy tương quan này rất yếu. Tức là, dù nguồn lực các công ty bỏ ra là cao hay thấp thì điều đó cũng không ảnh hưởng nhiều đến sự thỏa mãn của họ với ISO 9000.

• Các nhân tố tác động đến lợi ích-chi phí của ISO 9000

Việc phân tích mối quan hệ giữa sự thỏa mãn và lợi ích của ISO 9000 mang lại với thời gian kể từ khi lấy giấy chứng nhận, và với động cơ khiến các doanh nghiệp thực hiện ISO 9000 cho thấy kể từ khi đạt được giấy chứng nhận, thời gian càng lâu thì các doanh nghiệp càng nhận ra được rõ hơn lợi ích của ISO 9000, và những công ty thực hiện ISO 9000 vì yêu cầu từ môi trường bên ngoài thì thường nhận được ít lợi ích hơn các công ty theo đuổi chứng nhận để phát triển hoạt động nội bộ của tổ chức mình.

d. Các khó khăn trong quá trình thực hiện ISO 9000

• Về các khó khăn khi thực hiện ISO 9000, sự thiếu hiểu biết dẫn đến nhận thức không đúng và thiếu cam kết đối với việc thực hiện ISO 9000 là vấn đề khó khăn được đề cập thường xuyên nhất (chiếm 47,9%). Nó liên quan đến nhiều khía cạnh như cam kết của công nhân, của nhà quản lý và cam kết về thời gian.

• Thiếu tư vấn thích hợp hoặc tư vấn không thỏa mãn được kỳ vọng của DN (13%).

• Thiếu kinh phí (10,3%).

Ngoài ra, một số khó khăn sau cũng được các doanh nghiệp đề cập đến (28,8%):

• Cung cách quản lý cũ quan liêu tùy tiện khó thay đổi.

• Sự thiếu hợp tác giữa các phòng ban.

• Phương tiện thông tin đại chúng, quảng cáo đưa thông tin sai lệch tác động tiêu cực đến nhận thức của người tiêu dùng về ISO 9000.

4. Kết luận

Như vậy, nghiên cứu này đã xác nhận được các doanh nghiệp tại TP.HCM có thể thực hiện ISO 9000 vì nhiều lý do khác nhau nhưng lý do xuất phát từ nhu cầu bên trong doanh nghiệp vẫn là lý do được lựa chọn nhiều hơn. Song dù xuất phát từ động cơ nào thì hầu hết các doanh nghiệp đều nhận ra được các lợi ích do ISO 9000 mang lại. Kỹ thuật phân tích nhân tố và hồi quy đa biến đã giúp xác định được 3 nhân tố sau được các doanh nghiệp đánh giá tương đối cao và nó tác động mạnh đến sự thỏa mãn với ISO 9000: Hợp tác của nhân viên và cải thiện quan hệ với khách hàng, hiệu quả về sản xuất và tính kinh tế, cải thiện quy trình và thủ tục.

Như vậy, ISO 9000 cho phép đạt được cả những lợi ích đối với môi trường bên trong cũng như môi trường kinh doanh bên ngoài của công ty. Điều quan trọng là các doanh nghiệp phải phối hợp được cả hai lợi ích này một cách hợp lý, không nên vì cái này mà bỏ mất cái kia.

Về vấn đề chi phí và nguồn lực bỏ ra cho ISO 9000, chỉ có 6,1% các công ty cho rằng nguồn lực chung bỏ ra để lấy chứng nhận là cao và quá nhiều, và không biết là ISO có đem lại lợi ích chung lớn hơn chi phí bỏ ra hay không. Theo đó, có thể kết luận vấn đề về chi phí không phải là trở ngại đáng kể đối với phong trào xây dựng và áp dụng ISO 9000 tại TP.HCM. Ngoài ra yếu tố chi phí cũng không phải là yếu tố tác động nhiều đến sự thỏa mãn của các doanh nghiệp với ISO 9000.

Đối với các khó khăn trong quá trình áp dụng, sự thiếu hiểu biết về ISO 9000 là một trở ngại quan trọng ảnh hưởng đến sự thành công của chương trình. Ngoài ra, việc thiếu tư vấn thích hợp, thiếu kinh phí thực hiện, sự quan liêu, cứng nhắc trong bộ máy quản lý cũ của doanh nghiệp cũng gây ra không ít khó khăn cho doanh nghiệp trong việc áp dụng các tiêu chuẩn của ISO 9000.

Từ những khó khăn này, nghiên cứu đưa ra một số kiến nghị nhằm giúp cho các doanh nghiệp thực hiện ISO 9000 được hiệu quả hơn.

Đối với các doanh nghiệp:

- Đảm bảo nhận thức đúng để làm đúng.

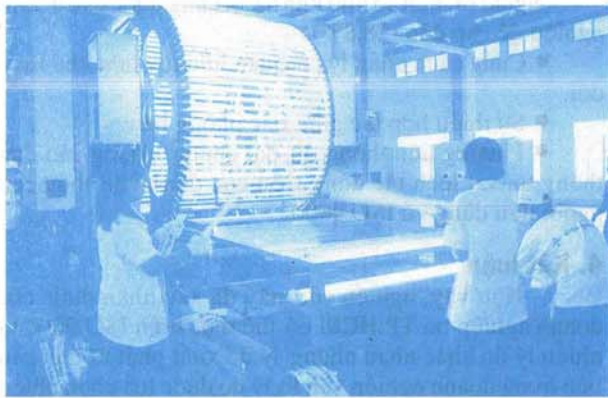
- Đạt được sự cam kết của lãnh đạo.

- Lập kế hoạch cụ thể để không bị động về nhân sự và thời gian.

- Chọn được nhà tư vấn, chứng nhận đáng tin cậy, không nên chọn "giải pháp toàn diện", tức chọn tổ chức vừa tư vấn vừa chứng nhận.

Đối với cơ quan quản lý nhà nước:

- Hỗ trợ về đào tạo và huấn luyện cho các doanh nghiệp.



Ảnh: Diệp Đức Minh

- Cung cấp thường xuyên thông tin cho các doanh nghiệp.
- Lập tổ chức công nhận các tổ chức chứng nhận để giám sát hoạt động của các tổ chức chứng nhận, ngăn chặn và kiểm soát hoạt động vừa tư vấn vừa chứng nhận.
- Phối hợp tốt giữa cơ quan quản lý với các cơ quan thông tin, với các tổ chức chứng nhận, tư vấn, đào tạo, hiệp hội, câu lạc bộ... Khuyến khích các chương trình như triển lãm, hội chợ, hội thảo ISO... nhằm cung cấp thông tin giúp người tiêu dùng hiểu rõ thực tế "không tồn tại sản phẩm đạt chất lượng quốc tế ISO 9000" ■

Tài liệu tham khảo

- [1] Leticia Santos và Carmen Escanciano, Benefits of the ISO 9000:1994 system, Spain, 1999.
- [2] Hareton K.N. Leung and Keith C.C.Chan and T.Y.Lee, Cost and benefits of ISO 9000 series: a practical study, Hong Kong, 1998.
- [3] Alan Brown và Kate Loughton, ISO 9000 with SME, University of Edith Cowan, Perth, Australia, 1998.
- [4] Roberth Gustafsson, Bengt Klefsjo, Eric Berggren and Ulrika Granfors-Wellemets, Experiences from implementing ISO 9000 in small enterprises - a study of Swedish organizations, 2001.
- [5] Cẩm nang ISO 9000, Saigon Times Groups.
- [6] Bùi Nguyễn Hùng, Nguyễn Phụng Trân, Nghiên cứu việc thực hiện ISO 9000 tại một số doanh nghiệp Singapore và một vài lưu ý cho các doanh nghiệp Việt Nam, Tạp chí Phát triển kinh tế (1998).
- [7] Hongyi Sun, City University of Hong Kong, Kowloon, Total quality management, ISO 9000 certification and performance improvement, 2002.
- [8] Khắc Bình, ISO 9000 với nhu cầu doanh nghiệp, 2002.
- [9] Nguyễn Văn Chiến, Triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 tại một số doanh nghiệp TP.HCM, 2002.
- [10] PGS.TS Phạm Hồng, Hà Nội: Những kết quả bước đầu của việc xúc tiến áp dụng ISO 9000.
- [11] Phạm Bá Cửu, Hướng dẫn soạn thảo văn bản và áp dụng tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001: 2000, SMEDEC TP.HCM, 2000.
- [12] Salleh Yahya and Wee-Keat Goh, The implementation of an ISO 9000 quality system, (2000).
- [13] Thu Bình, ISO 9000, vũ khí của cạnh tranh, 1999.
- [14] Thuý Nga, Minh Hoàng, ISO 9000 là ngôn ngữ quản lý doanh nghiệp, 2000.
- [15] Tô Đình Tuấn, Năng suất tăng, thị trường mở rộng: Những khám phá từ bên trong ISO 9000, (1999).
- [16] Tô Đình Tuấn, Giấy thông hành không biên giới.
- [17] Văn Thành, ISO 9000 mang lại lợi ích gì cho doanh nghiệp?, 2001.
- [18] Nguyễn Quang Toàn, ISO 9000 và TQM, Nhà xuất bản Đại học quốc gia, TP.HCM.
- [19] Nguyễn Quang Toàn, Tài liệu đào tạo chuyên gia đánh giá nội bộ - IA, Hệ thống quản lý chất lượng, Trung tâm chất lượng quốc tế IQC, 2002.
- [20] Bùi Nguyễn Hùng, Nguyễn Thúy Quỳnh Loan, Quản lý chất lượng - Chuyên đề ISO
- [21] Võ Văn Huy, Võ Thị Lan, Hoàng Trọng, Ứng dụng SPSS for Windows để xử lý và phân tích dữ liệu nghiên cứu, 1997.

(Tiếp theo trang 41)

Trung Quốc: Những ghi nhận ban đầu

Hoặc Vạn Lý Trường Thành, điểm du lịch lý tưởng, khá hấp dẫn với du khách là dịch vụ cấp "Bằng tốt nghiệp". Thực ra, ở đây không có một cơ quan, tổ chức nào cấp bằng cả, nội dung của "bằng" rất đơn sơ; trên "bằng" là hình Vạn Lý Trường Thành, tên du khách, ngày tháng năm du khách đến, ký tên và còn hình của quý khách được thợ chụp ngay bằng "kỹ thuật số" ... tất cả được ép nhựa (với giá 10 tệ, dịch vụ "hái ra tiền", mỗi ngày khoảng 500 khách thu được 5.000 tệ tương đương 10 triệu đồng VN) được du khách rất thích và tự hào về mình, bởi "Bất đáo Trường Thành phi hảo hán"...

Năm là, cần có nhận thức đúng về quá khứ, hiện tại và tương lai, hiểu và tôn trọng lịch sử mới vững vàng trong hiện tại là cơ sở để vững bước tới tương lai. Trên cơ sở xác định đúng vị trí của các di tích lịch sử, theo từng niên đại có kế hoạch tôn tạo trùng tu, tái hiện lịch sử. Chúng tôi được biết dù ở Bắc Kinh, Thượng Hải, Hàng Châu hay Tô Châu, nhà nước có chủ trương chính sách rất cụ thể, rõ ràng trong bảo tồn, lưu giữ, tôn tạo nhất là việc bảo vệ môi trường, bảo đảm an toàn. Trong suốt những ngày ở Trung Quốc, hành trình đường bộ chúng tôi không hề thấy "bóng hình" của công an kiểm tra nhưng cũng không hề thấy một vụ tai nạn giao thông nào xảy ra, không có thợ sửa xe, đổ nước mui xe, quán "cơm tù". Một chi tiết nhỏ mà chúng ta cần quan tâm việc trồng mới các cây xanh có dây quấn quanh thân cây để bảo vệ, nên nó phát triển rất tốt...

Sáu là, xây dựng môi trường sinh thái văn minh, lịch sử, trong chương trình khảo sát tại các địa điểm mà chúng tôi đi qua, hầu như không có tình trạng ăn xin, đeo bám khách, duy chỉ có một địa điểm duy nhất và đã được thông báo trước. Đây là một điều thể hiện tính nghiêm minh trong tổ chức quản lý, giáo dục cho mỗi người dân về ý thức trách nhiệm. Giữ gìn vệ sinh nơi công cộng cũng là điều chúng ta cần học tập, không xả rác bừa bãi, trên đường bộ, đường sông, các hồ, bến Thượng Hải...đều được giữ gìn sạch sẽ. Muốn thực hiện tốt có hai vấn đề cần được quan tâm đúng mức đó là việc giáo dục ý thức cho người dân và chuẩn bị các điều kiện cần thiết cho du khách, xử phạt nghiêm đối với những tập thể cá nhân vi phạm và cuối cùng là ý thức làm chủ của mọi người...

Trên đây một vài ghi nhận bước đầu về đợt khảo sát thực tế tại Trung Quốc. Có lẽ có nhiều vấn đề cần phải viết, phải trao đổi, phải bàn luận, có những từ ngữ diễn đạt phải thật sát hơn với Việt Nam. Song do thời gian có hạn, "phóng tên lửa" để khảo sát thì khó mà biết được các loài hoa, hướng gì nói đến việc phân biệt về đẹp và hương thơm của từng loại, do vậy bài viết không thể diễn đạt một cách sâu sắc với ý tưởng của đất nước, con người Trung Hoa tươi đẹp. Hơn thế, có những chi tiết chỉ được nghe qua phiên dịch của hướng dẫn viên du lịch và tất cả chỉ đi qua không có thời gian trở lại. Chính vì lẽ đó, khiếm khuyết trong bài viết là không tránh khỏi, những bài học kinh nghiệm chỉ là suy nghĩ bước đầu từ bản thân mình ■