



第1章 品質管理

CHƯƠNG 1 : QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mục tiêu chương 1

Trong **chương 1**, chúng ta sẽ học về **quản lý chất lượng**, tập trung vào **Q** trong **QCD** – mục tiêu của sản xuất gồm:

- ✓ **Quality (品質)** : Chất lượng
- ✓ **Cost (コスト)** : Chi phí
- ✓ **Delivery (納期)** : Thời hạn giao hàng

Nội dung học trong chương 1

Lịch sử quản lý chất lượng của Nhật Bản bắt đầu từ sau chiến tranh khi áp dụng **các phương pháp thống kê vào quá trình sản xuất** dưới sự hướng dẫn của Mỹ. Ban đầu là **quản lý chất lượng bằng thống kê (Statistical Quality Control)**, sau đó phát triển mạnh thông qua **hoạt động QC Circle** và các hoạt động cải tiến chất lượng.

Nội dung học trong chương 1

Sau đó, người ta nhận ra rằng **chỉ cải tiến trong bộ phận sản xuất là chưa đủ**, vì vậy các doanh nghiệp bắt đầu triển khai **TQC (Total Quality Control – Quản lý chất lượng toàn diện)**, trong đó **toàn bộ công ty cùng tham gia quản lý chất lượng**, từ đó nâng cao năng lực cạnh tranh quốc tế của Nhật Bản về mặt chất lượng.

Tiếp theo, hệ thống này phát triển thành các tiêu chuẩn như **ISO9000 series** và **TQM (Total Quality Management)**, hướng tới **nâng cao chất lượng tổng thể của hệ thống quản lý**, không chỉ trong sản phẩm và dịch vụ.

Nội dung học trong chương 1

Mặt khác, **quản lý chất lượng** nhằm đạt được mục tiêu **Q = chất lượng**, bằng cách **thiết kế và vận hành hiệu quả 4M**, gồm:

Man (作業者) : Con người / người vận hành

Machine (設備) : Thiết bị

Material (原材料) : Nguyên vật liệu

Method (方法) : Phương pháp

Nói cách khác, quản lý chất lượng là **hoạt động thiết kế hệ thống và vận hành hiệu quả 4M để đạt mục tiêu chất lượng**.

Nội dung học trong chương 1

Để thiết kế được hệ thống vận hành hiệu quả, cần hiểu các phương pháp như:

Quản lý chất lượng bằng thống kê (SQC)

Tư duy đảm bảo chất lượng được đại diện bởi ISO9000 series

Ngoài ra, trong thực tế quản lý chất lượng, điều quan trọng là **cách suy nghĩ dựa trên dữ liệu (data-based thinking)** của quản lý chất lượng thống kê.

Nội dung học trong chương 1

Điều này có nghĩa là:

chấp nhận sự biến động (variation)

phân tích thống kê các dữ liệu

từ đó phân tích mối quan hệ giữa đặc tính và yếu tố (characteristics – factors) và truy tìm nguyên nhân thực sự của vấn đề.

Cuối cùng, thông qua việc hiểu các nội dung này, chúng ta sẽ xem xét **mối liên hệ giữa chúng với mục tiêu của quản lý chất lượng là “đảm bảo chất lượng” (Quality Assurance).**