**Quy trình đánh giá chất lượng sản phẩm**

Trong chương trình nghiêm cứu môn quản trị chất lượng, để lượng hóa đánh giá chất lượng, người ta sử dụng phương pháp chuyên gia là chủ yếu. Phương pháp chuyên gia được tiến hành theo trình tự như hình dưới đây:

Xác định đối tượng, mục tiêu đánh giá

Xây dựng hệ thống các chỉ tiêu chất lượng cho phù hợp

Xác định trọng số của các chỉ tiêu CL

Lựa chọn thang điểm chuẩn Coi (5,10,100..) và phương pháp đánh giá

Tổ chức hội đồng đánh giá

Lựa chọn chuyên gia

Thu thập, tổng hợp, phân tích , xử lý, tính toán

Nhận xét, kết luận, điều chỉnh

*Bước 1 : Xác định đối tượng và mục đích đánh giá*

Để làm cơ sở cho việc lựa chọn các chỉ tiêu đánh giá cũng như việc đề ra được những yêu cầu cụ thể cho từng chỉ tiêu, trước hết cần phải xác định rõ mục đích và đối tượng của cuộc đánh giá này là gì?Trong bước này ta cần phải xác định phạm vi đánh giá và thời gian đánh giá cụ thể cho từng cuộc đánh giá

*Bước 2 : Xác định danh mục các chỉ tiêu chất lượng (Ci)*

Chỉ tiêu chất lượng là đặc trưng định lượng của các thuộc tính cấu thành nên chất lượng sản phẩm. Những đặc trưng này được xem xét, đánh giá trong những điều kiện nhất định của quá trình hình thành và sử dụng sản phẩm.

Các chỉ tiêu chất lượng được phân chia theo nguyên tắc phân cấp, phân nhánh tùy thuộc vào mức độ tổng hợp và riêng rẽ của các tính chất, đặc trưng của sản phẩm hoặc các quá trình. Số lượng thứ bậc của các chỉ tiêu chất lượng phản ánh mức độ phức tạp của sản phẩm và phụ thuộc vào mục đích nghiên cứu, mức độ chính xác của việc đánh giá chất lượng.

Khi xây dựng, lựa chọn các chỉ tiêu chất lượng để đánh giá, cần phải đảm bảo các yêu cầu sau :

* Các chỉ tiêu phải phù hợp với tính chất, đặc trưng của sản phẩm. Hệ thống các chỉ tiêu chất lượng phải phù hợp với mục tiêu, đối tượng đánh giá
* Số chỉ tiêu không quá lớn để các kết quả có thể tập trung hơn và phù hợp với khả năng đánh giá.

*Bước 3 : Xác định tầm quan trọng của các chỉ tiêu chất lượng (Vi)*

Sau khi xây dựng , lựa chọn được các chỉ tiêu chất lượng, ta cũng nhận ra rằng chúng lại có mức độ ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm rất khác nhau. Vì vậy, để đánh giá chính xác, ta cần phải xác định rõ tầm quan trọng của từng chỉ tiêu chất lượng .

Tầm quan trọng của từng chỉ tiêu chất lượng chính là trọng số của các chỉ tiêu chất lượng, được ký hiệu là Vi, nó phản ánh tầm quan trọng của chúng đối với chất lượng một sản phẩm hay một quá trình.

Trong phương pháp chuyên gia , người ta thường dựa vào ý kiến của các chuyên gia để xác định trọng số. Còn trong thực tế, người ta xác định trọng số bằng phương pháp xã hội học, thông qua việc lấy ý kiến của người tiêu dùng. Quá trình xác định trong số của các chỉ tiêu chất lượng được tiến hành như sau:

-Điều tra ý kiến của chuyên gia hoặc người tiêu dùng về thứ tự ưu tiên của các chỉ tiêu chất lượng

-Tổng hợp các thứ tự đó theo từng nhóm chuyên gia , cho điểm từng chỉ tiêu dựa vào các thứ tự ưu tiên điều tra được.

-Tính các trọng số căn cứ vào các điểm tầm quan trọng của từng chỉ tiêu, sau đó tính theo công thức :

Vi = $\frac{Pi}{\sum\_{1}^{n}Pi}$

Trong đó :

Pi : Số điểm trung bình của từng chỉ tiêu, thu được của các nhóm điều tra, số lần lặp lại

n: Số các chỉ tiêu lựa chọn

Sau khi xác định được các trọng số của các chỉ tiêu chất lượng , kết hợp với điểm chất lượng của từng chỉ tiêu, ta tiến hành xác định các chỉ tiêu tổng hợp phản ánh chất lượng

*Bước 4 : Xây dựng hoặc lựa chọn thang điểm*

Tùy theo mức độ quan trọng của việc đánhgiá, có thể xây dựng các thang 5 điểm, 10 điểm hoặc 100 điểm. Nếu có nhiều chỉ tiêu đánh giá và mức độ chính xác yêu cầu cao nên sử dụng thang điểm lớn (ví dụ như khi chấm giải thưởng chất lượng Việt Nam, người ta sử dụng thang điểm 1000).

*Bước 5 : Lựa chọn chuyên gia đánh giá*

Căn cứ vào tính chất sản phẩm, lĩnh vực phải đánh giá cần phải lựa chọn các chuyên gia đúng ngành nghề. Có thể căn cứ vào một số tiêu chuẩn sau để lựa chọn :

- Mức độ am hiểu của các chuyên gia về lĩnh vực đánh giá

- Sự lưu tâm nhiệt tình với công việc

- Mức độ thạo việc

- Tính khách quan

*Bước 6 : Tổ chức hội đồng đánh giá*

Căn cứ vào quy mô và mức độ phức tạp của công việc đánh giá, người ta tổ chức thành các hội đồng gián định theo các chuyên ngành hẹp. Mỗi một hội đồng sẽ chịu trách nhiệm đánh giá một vài chỉ tiêu cụ thể theo các quy định về phương pháp thử và thang điểm.

*Bước 7 : Thu thập, xử trị kết quả*

Tùy theo cac quy ước đã được thống nhất, các số liệu sẽ được tập trung, phân tích, tính toán và rút ra những nhận xét, những giá trị biểu thị chất lượng.

***Hồng Nhung***