# KHÁI QUÁT VỀ CHU TRÌNH CHẤT LƯỢNG

Với quan niệm chất lượng sản phẩm phải hướng tới việc thỏa mãn các nhu cầu của khách hàng , người sản xuất không thể coi sau khi xuất xưởng sản phẩm là đã hoàn thành mọi việc mà còn phải tìm cách tiếp tục thỏa mãn nhu cầu của khách hàng trong quá trình mua và sử dụng sản phẩm. Nhà sản xuất phải theo dõi quá trình sử dụng sản phẩm và nghiên cứu khách hàng và thị trường để liên tục cải tiến sản phẩm cho ngày càng phù hợp hơn.

Chuyên gia chất lượng nổi tiếng người Mỹ - Deming đã đưa ra chu trình chất lượng – một chu trình có thể áp dụng cho bất kỳ tổ chức nào, ở đâu và cho bất kỳ công việc, công đoạn sản xuất nào. Chu trình bao gồm các chu kỳ liên tục, mỗi chu kỳ bao gồm 04 giai đoạn kế tiếp nhau :

Bắt đầu bằng việc nghiên cứu người tiêu dùng – Thiết kế - Sản xuất – Tiêu thụ và lại kết thúc bằng nghiên cứu người tiêu dùng. Chu trình này được thể hiện qua hình sau

Nghiên cứu người tiêu dùng

Thiết kế (điều chỉnh) sản phẩm

Sản xuất

sản phẩm

Tiêu thụ

sản phẩm

*Hình 1: Chu trình chất lượng*

Yếu tố con người ở đây bao gồm toàn bộ [nguồn nhân lực](https://vi.wikipedia.org/w/index.php?title=Ngu%E1%BB%93n_nh%C3%A2n_l%E1%BB%B1c&action=edit&redlink=1) trong một [tổ chức](https://vi.wikipedia.org/wiki/T%E1%BB%95_ch%E1%BB%A9c) từ lãnh đạo cao nhất đến các nhân viên đều tham gia vào quá trình tạo chất lượng. Tuy nhiên ở đây người ta nhấn mạnh đến vai trò của [lãnh đạo](https://vi.wikipedia.org/wiki/L%C3%A3nh_%C4%91%E1%BA%A1o) và trưởng các phòng, ban, bộ phận, những người chịu trách nhiệm chính trong việc kiểm soát chất lượng sản phẩm, dịch vụ

Chu kỳ sau dựa trên kinh nghiệm của chu kỳ trước để không ngừng cải tiến chất lượng, tạo nên sự phát triển xoắn trôn ốc. Chu trình này được chi tiết hóa thành vòng chất lượng, còn gọi là vòng xoắn chất lượng với ý nghĩa phát triển xoắn trôn ốc về chất lượng. Nó bao gồm tất cả các giai đoạn của một chu kỳ sống của sản phẩm đồng thời cũng chính là tập hợp các hoạt động liên quan đến chất lượng. Vòng xoắn chất lượng được thể hiện như trong hình sau

TRƯỚC SẢN XUẤT

SẢN XUẤT

TIÊU DÙNG

Nghiên cứu

Thiết kế

Triển khai

Sản xuất

Kiểm tra, bao gói

VC

Dự trữ

Bao quản

Bán hàng,

dịch vụ

Trưng cầu

Ý kiến

*Hình 2: Vòng xoắn chất lượng với các hoạt động liên quan*

**Kiểm soát chất lượng**là một phần của quản lý doanh nghiệp tập trung vào thực hiện các yêu cầu chất lượng. Kiểm soát chất lượng là việc kiểm soát các quá trình tạo ra sản phẩm, dịch vụ thông qua kiểm soát các yếu tố như con người, máy móc, nguyên vật liệu, phương pháp, thông tin và môi trường làm việc. Yếu tố nguyên vật liệu là yếu tố chính của đầu vào có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng sản phẩm. Để sản phẩm đầu ra có chất lượng tốt thì chất lượng nguyên vật liệu đầu vào phải được đảm bảo. Yếu tố thiết bị và công nghệ là các yếu tố có tầm quan trọng đặc biệt ảnh hưởng đến năng suất cũng như chất lượng sản phẩm. Yếu tố con người ở đây bao gồm toàn bộ nguồn nhân lực trong một tổ chức từ lãnh đạo cao nhất đến các nhân viên đều tham gia vào quá trình tạo chất lượng. Tuy nhiên, ở đây người ta nhấn mạnh đến vai trò của lãnh đạo và trưởng các phòng, ban, bộ phận, những người chịu trách nhiệm chính trong việc kiểm soát chất lượng sản phẩm, dịch vụ.

***Giảng viên: Mai Thị Hồng Nhung***