



# NĂNG SUẤT CHẤT LƯỢNG - QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG THEO QUÁ TRÌNH



# Năng suất chất lượng - Quản trị chất lượng theo quá trình

Người trình bày Bùi Thị Hương Giang • Master of Business (Marketing) – • Swinburne University of Technology • Director of AT Group



# Năng suất chất lượng

- ★ Hiện trạng năng suất lao động tại Việt Nam đã có những chuyển biến như thế nào?
- ★ Năng suất, chất lượng sản phẩm - quyết định giá trị thương hiệu doanh nghiệp.
- ★ Năng suất, chất lượng quyết định sức cạnh tranh của doanh nghiệp
- ★ Mô hình quản lý tích hợp nâng cao năng suất chất lượng trong doanh nghiệp
- ★ Một số giải pháp tăng Năng suất lao động



## Hiện trạng năng suất lao động tại Việt Nam đã có những chuyển biến như thế nào?

Năng suất lao động của Việt Nam hiện nay đang có sự tăng trưởng rõ rệt. Nếu như năm 1990 năng suất lao động chỉ khoảng 2.800 USD/người, thì đến nay đã tăng lên hơn 8.000 USD/người/năm, tăng gấp 3 lần sau hơn 20 năm, phản ánh những cố gắng của Việt Nam trong việc giảm dần khoảng cách năng suất so với các nước phát triển khác.

# Hiện trạng năng suất lao động tại Việt Nam đã có những chuyển biến như thế nào?

**Thực trạng Năng suất lao động ở Việt Nam những năm gần đây.**

Có rất nhiều ý kiến lý giải nguyên nhân năng suất lao động Việt Nam thấp. Trong đó có hai nhân tố cơ bản làm năng suất lao động ở Việt Nam thấp, đó là về cơ cấu lao động và kỹ năng lao động.

## **1. Xu hướng năng suất lao động và cơ cấu lao động chia theo ngành**

Dịch vụ là nhóm ngành có tỷ trọng lao động tăng đều qua các năm và đến 2013 đạt 32% tổng việc làm. Tốc độ tăng năng suất của nhóm khá ổn định ở mức 2%/năm.



# Hiện trạng năng suất lao động tại Việt Nam đã có những chuyển biến như thế nào?

## 2. Nếu chia theo thành phần kinh tế:

Trong những năm qua, nền kinh tế Việt Nam duy trì khá ổn định cơ cấu kinh tế với 18-20% GDP thuộc về khu vực nông nghiệp, công nghiệp-xây dựng đóng góp khoảng trên 38% và phần còn lại từ 42-44% do dịch vụ mang lại. Tuy nhiên, cơ cấu lao động không hợp lý khi tỷ trọng lao động ngành nông nghiệp (ngành đóng góp thấp nhất vào GDP) chiếm đến 46,8% tổng việc làm; khu vực công nghiệp và xây dựng chỉ chiếm tỷ trọng lần lượt là 21,2% và 32%.



# Năng suất, chất lượng sản phẩm - quyết định giá trị thương hiệu doanh nghiệp. (1)(2)

Năng suất, chất lượng luôn là vấn đề quyết định sống còn của mỗi doanh nghiệp trong quá trình sản xuất, kinh doanh, nâng cao nhận thức của các doanh nghiệp về năng suất, chất lượng, từ đó tích cực xây dựng và áp dụng các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, các hệ thống quản lý, công cụ cải tiến, giải thưởng chất lượng, tạo dựng phong trào thi đua lao động sản xuất tạo ra sản phẩm, dịch vụ có chất lượng, đủ sức cạnh tranh trên thị trường trong nước và quốc tế.



# Năng suất, chất lượng sản phẩm - quyết định giá trị thương hiệu doanh nghiệp.

- Với xu thế kinh tế nước ta ngày càng hội nhập sâu rộng như hiện nay, nâng cao năng suất là yếu tố nền tảng cho phát triển kinh tế và tăng trưởng. Yêu cầu ngày càng khắt khe của thị trường, cạnh tranh về giá và việc tham gia vào chuỗi giá trị khu vực và toàn cầu đòi hỏi các doanh nghiệp Việt Nam nhận thức rõ tầm quan trọng của việc cải tiến năng suất..
- Doanh nghiệp Việt Nam nói riêng và người tiêu dùng Việt Nam nói chung đã quan tâm hơn với chất lượng sản phẩm, hàng hóa. Điều này tạo phong trào thúc đẩy quá trình nâng cao năng suất, chất lượng sản phẩm, tăng khả năng cạnh tranh của các doanh nghiệp, đóng góp tích cực vào sự phát triển của đất nước.



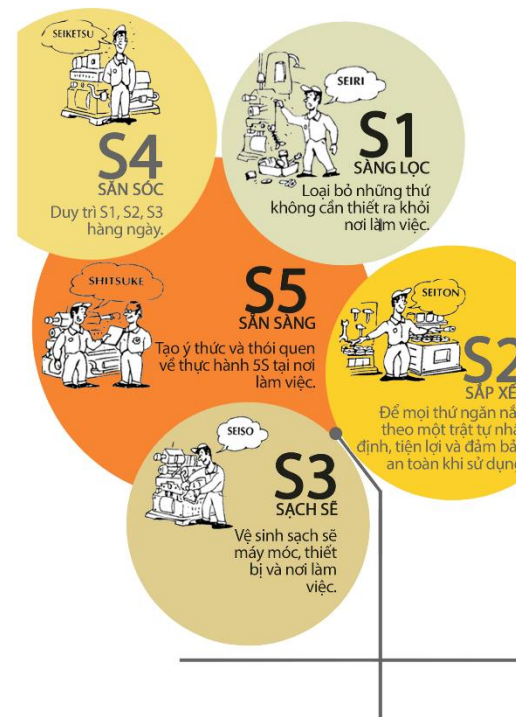


## Năng suất, chất lượng quyết định sức cạnh tranh của doanh nghiệp

Kinh nghiệm cho doanh nghiệp: đào tạo gắn liền với lương thưởng thì sẽ bắt buộc người lao động làm việc hết mình để lương cao hơn, doanh nghiệp cần thu hút người lao động liên tục nghĩ ra sáng kiến đóng góp vào sự phát triển của doanh nghiệp.

# Mô hình quản lý tích hợp nâng cao năng suất chất lượng trong doanh nghiệp

Nhiều doanh nghiệp không chỉ áp dụng một hệ thống quản lý hay một công cụ năng suất đơn lẻ mà họ đã áp dụng hai hoặc ba hệ thống, cùng với các công cụ cải tiến năng suất chất lượng theo nhu cầu thực tế.





## Doanh nghiệp cần làm gì để cải thiện năng suất lao động?

- Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực:
- Đầu tư nâng cao chất lượng nguồn nhân lực; nâng cao kỹ năng quản lý, quản trị doanh nghiệp và đầu tư cho đổi mới khoa học công nghệ sản xuất là con đường duy nhất, cần phải tiến tới lúc này.
- Áp dụng công nghệ tiên tiến vào sản xuất:
- Tập trung cao vào các chương trình cơ giới hóa, tin học hóa và tự động hóa. Cùng với tăng cường các biện pháp quản trị kinh doanh, tiết kiệm tài nguyên, tiết kiệm chi phí, giảm giá thành, nâng cao hiệu quả sản xuất, kinh doanh, Tập đoàn cũng xây dựng đội ngũ cán bộ, nhất là đội ngũ cán bộ lãnh đạo quản lý, điều hành, đội ngũ chuyên gia kinh tế - kỹ thuật.



# Một số giải pháp tăng Năng suất lao động

## 1. Các nhân tố gắn với bản thân người lao động

- Trình độ văn hoá;
- Trình độ chuyên môn;
- Tình trạng sức khoẻ;
- Thái độ lao động ;
- Kỷ luật lao động;
- Cường độ lao động;
- Tinh thần trách nhiệm;
- Sự gắn bó với doanh nghiệp;

# Một số giải pháp tăng Năng suất lao động

## 2. Các nhân tố gắn với tổ chức lao động

- Phân công lao động;
- Tiền lương, tiền thưởng ;
- Tổ chức phục vụ nơi làm việc;
- Thái độ cư xử của người lãnh đạo.
- Bầu không khí làm việc của tập thể

## 3. Các yếu tố thuộc về môi trường lao động

- Môi trường tự nhiên
- Điều kiện lao động



# Quản lý chất lượng bằng quy trình

## I. Khái niệm:

- Quá trình là tập hợp các hoạt động có quan hệ lẫn nhau và tương tác để biến đầu vào thành đầu ra. Mọi hoạt động hay tập hợp hoạt động sử dụng các nguồn lực để biến đầu vào thành đầu ra có thể xem như một quá trình.
- Phương pháp quản lý theo quá trình (management by process) là phương pháp quản lý dựa trên việc phân loại các hoạt động theo các quá trình.



# Quản lí chất lượng bằng quy trình

## II. Áp dụng MBP là một trong 8 nguyên tắc quản lí chất lượng theo mô hình ISO 9001:2008

- Hướng vào khách hàng – Customer Focus.
- Sự lãnh đạo – Leadership.
- Có sự tham gia của mọi người – Involvement of people.
- Cách tiếp cận theo quá trình – Process approach.
- Cách tiếp cận theo hệ thống - System approach to management.
- Cải tiến liên tục – Continual improvement.
- Quyết định dựa trên sự kiện – Factual approach to decision making.
- Quan hệ hợp tác có lợi với nhà cung ứng – Mutually beneficial supplier relationship.

# Quản lí chất lượng bằng quy trình

## III. Quy trình:

- **Lập kế hoạch chất lượng:** Xác định các tiêu chuẩn áp dụng cho dự án và cách thức đạt được tiêu chuẩn đó, tập trung vào thiết lập yêu cầu khách hàng/ nhà tài trợ, thiết kế sản phẩm và dịch vụ để đáp ứng những yêu cầu đó; thiết lập các mục tiêu chất lượng, định nghĩa các quy trình và thiết lập các biện pháp kiểm soát dùng trong giám sát các quy trình.
- **Đảm bảo chất lượng:** Thường xuyên đánh giá một cách có hệ thống chất lượng tổng thể của dự án trong quá trình thực hiện để các cổ đông tin rằng dự án sẽ đạt được những tiêu chuẩn chất lượng đã đề ra, cũng như các tiêu chuẩn ngành, tiêu chuẩn quốc gia. Đảm bảo chất lượng là hoạt động theo hướng phòng ngừa.
- **Kiểm soát chất lượng:** Đánh giá các kết quả chất lượng cụ thể dựa trên những tiêu chuẩn chất lượng và xác định cách nâng cao chất lượng, loại bỏ những nguyên nhân làm chất lượng không đảm bảo, được thực hiện trong suốt qui trình kiểm soát dự án.





# Quản lí chất lượng bằng quy trình(14)

## IV. Nguyên tắc quản lí chất lượng theo ISO:

- a. Hướng về khách hàng
- b. Tính lãnh đạo
- c. Sự tham gia của mọi thành viên.
- d. Tiếp cận theo quá trình
- e. Tiếp cận theo hệ thống để quản lý
- f. Cải tiến liên tục
- g. Quyết định dựa trên sự kiện
- h. Quan hệ hợp tác cùng có lợi với nhà cung cấp



**CHÂN THÀNH CẢM ƠN SỰ THEO DÕI CỦA  
CÁC BẠN!**