

Doanh nghiệp tiếp cận chất lượng một cách toàn diện thông qua các tiêu chí Giải thưởng Chất lượng Quốc gia

Giải thưởng Chất lượng Quốc gia (trước đây là Giải thưởng Chất lượng Việt Nam - GTCLVN) được thiết lập từ năm 1995 và triển khai trên cơ sở chấp nhận mô hình và 7 tiêu chí của Giải thưởng Chất lượng Quốc gia Hoa Kỳ (Giải thưởng Malcolm Baldrige). Trải qua hơn 20 năm, các tiêu chí của Giải thưởng đã góp phần giúp các doanh nghiệp (DN) Việt Nam tiếp cận vấn đề chất lượng một cách toàn diện, nâng cao khả năng cạnh tranh, trình độ quản lý, uy tín và lòng tin đối với khách hàng.

Chương trình GTCLVN được thiết lập vào năm 1995 nhân dịp lễ khởi xướng Phong trào Năng suất - Chất lượng trong Thập niên Chất lượng Việt Nam lần thứ nhất (1995-2005) theo sáng kiến của Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng thuộc Bộ Khoa học, Công nghệ và Môi trường (nay là Bộ Khoa học và Công nghệ - KH&CN). Mục tiêu của GTCLVN được xác định là khuyến khích các DN và tổ chức sản xuất, kinh doanh, dịch vụ của Việt Nam thuộc mọi thành phần kinh tế nâng cao chất lượng hoạt động, tạo ra nhiều sản phẩm, hàng hoá có chất lượng cao có khả năng cạnh tranh trên thị trường trong nước và thế giới, đóng góp tích cực cho sự nghiệp phát triển kinh tế - xã hội của đất nước.

GTCLVN nằm trong hệ thống Giải thưởng Chất lượng Quốc tế châu Á - Thái Bình Dương của Tổ chức Chất lượng châu Á - Thái Bình Dương (APQO) dựa trên mô hình Giải thưởng Chất lượng Quốc gia của Hoa Kỳ (Giải thưởng Baldrige). GTCLVN đã góp phần quan trọng vào sự phát triển của nền kinh tế quốc dân, nâng cao khả năng cạnh tranh của các DN Việt Nam, chuẩn bị những điều kiện cần thiết để các DN bước vào giai đoạn hội nhập tích cực với thị trường quốc tế và khu vực.

GTCLVN đã vượt ra khỏi khuôn khổ của một phong trào đơn thuần và trở thành một công cụ hữu hiệu giúp các DN Việt Nam, nhất là các DN vừa và nhỏ, luôn tự hoàn thiện mình, nâng cao khả năng cạnh tranh, trình độ quản lý, uy tín và lòng tin đối với khách hàng. Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hoá năm 2007 có quy định về Giải thưởng Chất lượng Quốc gia (GTCLQG). GTCLQG do Thủ tướng Chính phủ tặng và được xây dựng trên cơ sở 13 năm hình thành và phát triển của GTCLVN đã được triển khai thành công trong giai đoạn 1996 - 2008.



Giải thưởng Chất lượng Quốc gia nâng tầm uy tín, thương hiệu doanh nghiệp Việt Nam.

GTCLQG (cũng như GTCLVN trước đây) được thiết lập và triển khai trên cơ sở chấp nhận mô hình và 7 tiêu chí của Giải thưởng Chất lượng Quốc gia Hoa Kỳ (Giải thưởng Malcolm Baldrige) đã được nhiều nước trên thế giới coi là mô hình chuẩn để nghiên cứu học tập khi xây dựng Giải thưởng chất lượng của mình.

Các tiêu chí GTCLQG bao gồm: Vai trò của lãnh đạo doanh nghiệp; Chiến lược hoạt động của DN; Chính sách định hướng vào khách hàng và thị trường; Đo lường, phân tích và quản lý tri thức; Quản lý, phát triển nguồn nhân lực; Quản lý quá trình hoạt động của DN; Kết quả hoạt động của DN.

Giải thưởng chất lượng của các quốc gia đều hướng tới sự tuyệt hảo trong hoạt động sản xuất, kinh doanh và dịch vụ thông qua các cách tiếp cận chất lượng sau:

Thiết lập tầm nhìn và sứ mệnh vững chắc của DN

Tầm nhìn và sứ mệnh là những mục tiêu định hướng hoạt động của DN. Các DN, nếu muốn đạt được sự thành công trong hoạt động của mình, phải xác định được tầm nhìn vững chắc và sứ mệnh để thể hiện được vị thế cần đạt được trong tương lai và trách nhiệm cần gánh vác, từ đó mới xác định các mục tiêu cụ thể cho từng khoảng thời gian xác định. Lãnh đạo cao nhất của các DN phải thông báo rộng rãi để người lao động ở mọi cấp của mình biết về tầm nhìn và sứ mệnh đã xác định và khích lệ họ cam kết thực hiện chúng.

Yêu cầu xác định và triển khai thực hiện tầm nhìn và sứ mệnh của DN tham dự được đặt ra trong cả báo cáo giới thiệu DN lẫn báo cáo tự đánh giá. Đặc biệt, khi tự đánh giá theo tiêu chí 1 “Vai trò của lãnh đạo DN”, DN cần thể hiện được việc lãnh đạo cao nhất đã thiết lập tầm nhìn và tổ chức như thế nào, đã phổ biến để mọi người trong DN biết ra sao. Ngoài ra, GTCLQG còn yêu cầu lãnh đạo DN tạo mọi điều kiện thuận lợi để người lao động phát huy tối đa năng lực của mình trong việc thực hiện các mục tiêu đã đề ra.

Xây dựng các chính sách và chiến lược phù hợp

GTCLQG rất coi trọng việc xây dựng chính sách và chiến lược phù hợp tại các DN. Tiêu chí 2 “Chiến lược hoạt động của DN” yêu cầu DN thể hiện việc DN đã thiết lập các mục tiêu chiến lược và kế hoạch hành động như thế nào để đáp ứng nhu cầu của thị trường (luôn thay đổi) và sự cạnh tranh (ngày càng khốc liệt) trên thị trường. Ngoài ra, còn phải đề cập đến các yếu tố như: Nhu cầu của các bên liên quan, sự thay đổi của công nghệ và ảnh hưởng của sự thay đổi này đến hoạt động của DN.

Để thực hiện được tiêu chí này, việc nâng cao năng lực và chất lượng quản lý thông qua các hệ thống và công cụ quản lý chất lượng tiên tiến là rất cần thiết.

Cam kết phấn đấu vươn tới sự tuyệt hảo trong hoạt động

Sự cam kết này phải được bắt đầu từ lãnh đạo cao nhất. Sự tuyệt hảo trong hoạt động sản xuất, kinh doanh và dịch vụ sẽ đảm bảo cho DN có được lợi thế cạnh tranh trên thị trường.

GTCLQG định hướng cho các DN phải gắn kết hoạt động của mình với những nhu cầu thay đổi hiện thời. Ba tiêu chí của Giải thưởng: Chính sách định hướng vào khách hàng và thị trường (tiêu chí 3); Đo lường, phân tích và quản lý tri thức (tiêu chí 4) và Quản lý quá trình hoạt động của DN (tiêu chí 6) là những tiêu chí có liên quan.

Các tiêu chí này đề cập đến việc áp dụng các công nghệ tiên tiến (như công nghệ thông tin), tri thức, phát triển sản phẩm mới, cải tiến và nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng, thu thập và xử lý ý kiến của khách hàng...

Thông qua việc tự đánh giá để xác định các cơ hội cải tiến và đổi mới liên tục là con đường đúng đắn nhất.

Chú trọng đến việc phát triển nguồn nhân lực

Trong bối cảnh hiện nay, các DN không thể không chú trọng đến việc huy động mọi tiềm năng và nguồn lực của mình nhằm tạo được lợi thế cạnh tranh cao nhất. Chính vì vậy, DN không thể không bỏ ra những chi phí (thời gian và tiền bạc) cho việc giáo dục, đào tạo, phát triển kỹ năng của người lao động.

Yêu cầu nêu trên không chỉ được đề cập đến trong tiêu chí 5 “Quản lý, phát triển nguồn nhân lực” mà còn được quy định trong các tiêu chí khác của GTCLQG. Ví dụ:

Tiêu chí 1 “Vai trò của lãnh đạo DN” có đề cập đến yêu cầu về tạo lập môi trường làm việc thuận lợi để hỗ trợ cho việc học tập nâng cao trình độ liên tục của người lao động.

Hướng tới xu thế phát huy sự chủ động của người lao động trong việc cải tiến và sáng tạo đồng thời với việc đảm bảo phúc lợi

Hiện nay, lãnh đạo của nhiều DN cho rằng vấn đề con người trong một tổ chức là vấn đề cần coi trọng. Sử dụng tốt nhân tố con người sẽ dẫn tới việc giảm chi phí và nâng cao năng suất. Giải quyết tốt vấn đề này còn góp phần quan trọng trong việc thiết lập và phát huy văn hoá DN.

GTCLQG chú trọng đến việc phát huy sự chủ động của người lao động trong việc cải tiến và sáng tạo nhằm đóng góp cho sự phát triển của DN nói riêng và xã hội nói chung.

Động viên và khích lệ người lao động

Sự thành công của bất kỳ DN nào cũng phụ thuộc khá nhiều vào sự cam kết, sự tham gia và hưởng ứng của mọi người lao động trong việc thực hiện các mục tiêu đã đề ra. Nếu được động viên và khích lệ kịp thời, người lao động sẽ phấn khởi và thực hiện tốt các công việc được giao. Các hình thức khen thưởng và đề bạt là những biện pháp động viên và khích lệ thiết thực và có tác dụng trực tiếp.

Chú trọng chăm lo khách hàng, dịch vụ khách hàng và sự thoả mãn của khách hàng

Nhiều DN nhận thức được rằng việc đảm bảo chất lượng dịch vụ tốt đối với khách hàng góp phần quan trọng trong việc thoả mãn khách hàng, từ đó giữ được khách hàng.

GTCLQG nêu bật vấn đề thu thập và xử lý ý kiến phản hồi của khách hàng trong tiêu chí 3 "Chính sách định hướng vào khách hàng và thị trường". Ngoài ra, GTCLQG còn đề cập đến việc thiết lập mối quan hệ tốt với khách hàng, lắng nghe và thậm chí học hỏi khách hàng để đáp ứng họ một cách tốt hơn.

Sự thoả mãn của khách hàng còn được xác định là một khía cạnh quan trọng của kết quả hoạt động của DN.



GTCLQG được thiết lập và triển khai trên cơ sở chấp nhận mô hình và 7 tiêu chí của Giải thưởng Chất lượng Quốc gia Hoa Kỳ.

Quản lý bằng dữ kiện

Đo lường và phân tích hoạt động có ý nghĩa quan trọng đối với việc đánh giá, ra quyết định và xác định các cơ hội cải tiến của DN.

Các phép đo lường hoạt động được xuất phát từ nhu cầu và chiến lược sản xuất, kinh doanh, dịch vụ và đưa ra những dữ liệu cũng như thông tin thiết yếu về các quá trình, thực hiện các quá trình và kết quả thực hiện. Đo lường hiệu quả hoạt động liên quan đến khách hàng, sản phẩm, dịch vụ...; các vấn đề về quản lý, điều hành, thị trường và cạnh tranh; quan hệ với nhà cung ứng, người lao động; chi phí và tài chính...

Phân tích thông tin và dữ liệu sẽ giúp cho việc quản lý, điều hành đạt được hiệu quả mong muốn, đặc biệt trong các lĩnh vực hoạch định, xem xét và đánh giá, cải tiến và thay đổi cũng như so sánh với các đối thủ cạnh tranh và với các chuẩn đối sánh về thực hành tốt nhất.

Tiêu chí 4 "Đo lường, phân tích và quản lý tri thức" của GTCLQG yêu cầu DN trước hết phải đảm bảo sự sẵn có và chất lượng của thông tin và dữ liệu, sau đó phải tạo các điều kiện thuận lợi cho việc phổ biến, chia sẻ tri thức và áp dụng các thực hành tốt nhất.

Chú trọng đến kết quả hoạt động và tạo giá trị

Đo lường và phân tích giúp cho việc xác định các kết quả hoạt động chính. Tuy nhiên, kết quả hoạt động của DN phải được sử dụng một cách cân đối và hài hoà giữa các bên liên quan như: Khách hàng, người lao động, người góp vốn, nhà cung ứng, các bên đối tác, cộng đồng xung quanh và xã hội. DN không thể chỉ phát triển tự thân mà còn phải đóng góp cho sự phát triển chung của nền kinh tế đất nước.

Tiêu chí 7 "Kết quả hoạt động của doanh nghiệp" quy định việc báo cáo các kết quả hoạt động không chỉ đề cập đến kết quả về sản phẩm, tài chính và thị trường, phát triển nguồn nhân lực của DN mà còn phải đề cập đến các kết quả mang lại giá trị cho khách hàng và xã hội.

Thực hiện trách nhiệm đối với cộng đồng và xã hội để đảm bảo sự phát triển bền vững

Thực hành phát triển bền vững phải là một phần nội dung trong chính sách phát triển của DN. Như vậy, chính sách của DN phải được thiết lập sao cho những tác động xấu do hoạt động của DN gây ra đối với cộng đồng xung quanh phải được kiểm soát, giảm thiểu để tiến tới triệt tiêu.

Trong GTCLQG, trách nhiệm này được đề cập đến trong tiêu chí 7 "Kết quả hoạt động của doanh nghiệp".

Nguồn: Bộ Khoa học và Công nghệ (MOST).