

Ứng dụng các phương thức quản lý chất lượng hiện đại để nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh của ngành mỹ phẩm Việt Nam

LƯU THANH TÂM & VÕ THỊ THU HƯƠNG

Trường Đại học Công nghệ TP.HCM

Nhận bài: 02/04/2019 – Duyệt đăng: 15/05/2019

Tóm tắt:

Ngày nay, các doanh nghiệp sản xuất mỹ phẩm phải hoạt động trong một môi trường cạnh tranh cao, đòi hỏi các quy trình, sản phẩm và dịch vụ phải đạt chất lượng theo yêu cầu của khách hàng và các bên có liên quan. Vì nó quyết định đến sự thành công về kinh tế, thị phần, và tương lai của doanh nghiệp. Điều tất nhiên, lĩnh vực quản lý chất lượng đã trở thành một phần không thể thiếu trong quản lý sản xuất kinh doanh của mọi doanh nghiệp. Bài nghiên cứu cung cấp một số phương thức quản lý chất lượng hiện đại phù hợp với các doanh nghiệp sản xuất mỹ phẩm nhằm nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh của ngành mỹ phẩm VN.

Từ khóa: Doanh nghiệp, mỹ phẩm, phương thức, quản lý chất lượng, sản xuất.

Abstract:

Today, cosmetic manufacturing enterprises must operate in a highly competitive environment, requiring processes, products and services to meet the quality required by customers and stakeholders. Because it determines the economic success, market share, and future of the business. Of course, the field of quality management has become an integral part of the management of production and business of all businesses. The paper provides a number of modern quality management methods suitable for cosmetics manufacturing enterprises to improve the production and business efficiency of the cosmetics industry in Vietnam.

Keywords: Enterprises, cosmetics, methods, quality management, production.

1. Giới thiệu

Quản lý chất lượng có vai trò rất quan trọng trong giai đoạn hiện nay, bởi vì quản lý chất lượng một mặt làm cho chất lượng sản phẩm hoặc dịch vụ thoả mãn tốt hơn nhu cầu khách hàng, và mặt khác nâng cao hiệu quả của hoạt động quản lý. Đó là cơ sở để chiếm lĩnh, mở rộng thị trường, tăng cường vị thế, uy tín trên thị trường. Quản lý chất lượng cho phép doanh nghiệp xác định đúng hướng sản phẩm

cần cải tiến, thích hợp với những mong đợi của khách hàng cả về tính hữu ích và giá cả. Để nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ, có thể tập trung vào cải tiến công nghệ hoặc sử dụng công nghệ mới hiện đại hơn. Hướng này rất quan trọng nhưng gắn với chi phí ban đầu lớn và quản lý không tốt sẽ gây ra lãng phí lớn. Mặt khác, có thể nâng cao chất lượng trên cơ sở giảm chi phí thông qua hoàn thiện và tăng cường công tác quản lý chất lượng. Chất

lượng sản phẩm được tạo ra từ quá trình sản xuất. Các yếu tố lao động, công nghệ và con người kết hợp chặt chẽ với nhau theo những hình thức khác nhau. Tăng cường quản lý chất lượng sẽ giúp cho doanh nghiệp xác định đầu tư đúng hướng, khai thác quản lý sử dụng công nghệ, con người có hiệu quả hơn. Đây là lý do vì sao quản lý chất lượng được đề cao trong những năm gần đây.

2. Các phương thức quản lý chất lượng hiện đại

Trong quá trình làm công tác quản lý chất lượng tại nhà máy sản xuất mỹ phẩm, đồng thời tác giả nghiên cứu tham khảo các phương thức quản lý chất lượng hiện đại đã được các quốc gia trên thế giới áp dụng thành công. Sau đây, là những phương thức quản lý chất lượng có thể giúp các doanh nghiệp sản xuất mỹ phẩm VN nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh:

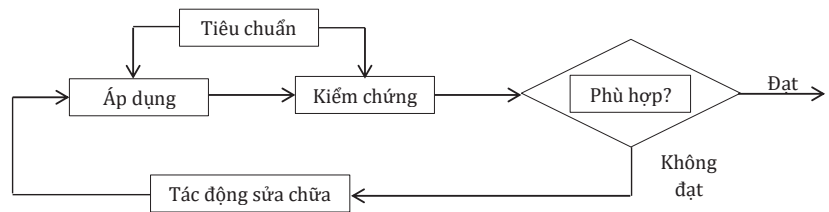
2.1. Kiểm soát chất lượng – QC (Quality Control)

Kiểm soát chất lượng là các hoạt động và kỹ thuật mang tính tác nghiệp được sử dụng để đáp ứng các yêu cầu về chất lượng. Để kiểm soát chất lượng, công ty phải kiểm soát được mọi yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến quá trình tạo ra chất lượng. Việc kiểm soát này nhằm ngăn ngừa sản xuất ra những sản phẩm khuyết tật. Nói chung, kiểm soát chất lượng là kiểm soát các yếu tố sau đây: Con người; Phương pháp sản xuất; Phương pháp đo lường; Nguyên vật liệu đầu vào; Máy móc thiết bị; Môi trường; Nhà xưởng; Các quá trình, ... Quá trình kiểm soát chất lượng có thể được coi là quá trình hoạt động tác nghiệp, nhằm thực hiện và duy trì tiêu chuẩn, làm chủ được những yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến quá trình tạo ra chất lượng, ngăn ngừa việc gây ra khuyết tật cho sản phẩm, được trình bày trong hình 1.

2.2. Đảm bảo chất lượng – QA (Quality Assurance)

Đảm bảo chất lượng là mọi hoạt động có kế hoạch, có hệ thống, được tiến hành trong hệ thống chất lượng và được minh chứng là đủ mức cần thiết để

Hình 1: Quá trình kiểm soát chất lượng (A. Quarles and et al, 1925)



đảm bảo sự tin tưởng thỏa đáng rằng thực thể sẽ thỏa mãn đầy đủ các yêu cầu chất lượng. Để đảm bảo chất lượng hiệu quả, lãnh đạo cấp cao của tổ chức phải xác định được chính sách chất lượng đúng đắn, phải xây dựng được hệ thống chất lượng có hiệu lực và hiệu quả kiểm soát được các quá trình ảnh hưởng đến chất lượng, ngăn ngừa những nguyên nhân gây kém chất lượng. Đồng thời, tổ chức phải đưa ra được những bằng chứng chứng minh khả năng kiểm soát chất lượng của mình, nhằm tạo lòng tin đối với khách hàng.

2.3. Kỹ thuật thống kê trong kiểm soát chất lượng – SPC (Statistical Process Control)

Một trong những nguyên tắc của quản lý chất lượng là khi đánh giá hay ra quyết định, phải dựa trên những sự kiện biểu hiện bằng những dữ liệu cụ thể. Chính vì vậy, việc nghiên cứu ứng dụng SPC để thu thập, xử lý và trình bày kết quả là điều kiện cần thiết giúp các doanh nghiệp VN nhanh chóng hòa nhập vào thị trường thế giới. Việc áp dụng SPC giúp tập hợp số liệu dễ dàng, thông qua đó có thể xác định được vấn đề, nhận biết các nguyên nhân, đề xuất và tiến hành các hành động loại bỏ nguyên nhân nhằm ngăn ngừa sự xuất hiện các sai lỗi, và xác định hiệu quả của cải tiến. Kiểm soát chất lượng bằng thống

kê bao gồm 7 công cụ cơ bản: Phiếu kiểm tra (Check Sheet); Biểu đồ phân bố (Histogram Chart); Biểu đồ nhân quả (Cause & Effect); Biểu đồ Pareto (Pareto Chart); Biểu đồ phân tán (Scatter Diagram); Biểu đồ kiểm soát (Control Chart); Lưu đồ (Flow Chart).

2.4. Hệ thống quản lý chất lượng CGMP-ASEAN (Cosmetic Good Manufacturing Practices – ASEAN)

CGMP-ASEAN là hướng dẫn của ASEAN về Thực hành tốt sản xuất mỹ phẩm. Hướng dẫn Thực hành tốt sản xuất mỹ phẩm được đưa ra nhằm hỗ trợ ngành công nghiệp mỹ phẩm tuân thủ theo các điều khoản của Hiệp định mỹ phẩm ASEAN. Mục đích của hướng dẫn Thực hành tốt sản xuất mỹ phẩm (CGMP) là để đảm bảo sản phẩm được sản xuất và kiểm tra chất lượng một cách thống nhất theo tiêu chuẩn chất lượng quy định. Nó liên quan đến tất cả các lĩnh vực sản xuất và kiểm tra chất lượng mỹ phẩm. Trong sản xuất mỹ phẩm, các biện pháp quản lý và giám sát là hết sức cần thiết để đảm bảo người tiêu dùng nhận được sản phẩm đạt tiêu chuẩn chất lượng. Chất lượng sản phẩm phụ thuộc vào chất lượng nguyên liệu ban đầu, quy trình sản xuất và kiểm tra chất lượng, nhà

xưởng, trang thiết bị và nhân sự tham gia. Hệ thống quản lý chất lượng CGMP-ASEAN cần thiết lập, phát triển và thực hiện như một công cụ đảm bảo đạt được các chính sách và mục tiêu đã đề ra. Hệ thống này cần quy định rõ cơ cấu tổ chức, chức năng, trách nhiệm, quy trình, các hướng dẫn, quá trình xử lý và nguồn lực thực hiện công tác quản lý chất lượng. Hệ thống quản lý chất lượng cần được cơ cấu cho phù hợp với các hoạt động của công ty, và phù hợp với tính chất sản phẩm cũng như cần tính đến các yếu tố thích hợp quy định trong Hướng dẫn này. Quá trình thực hiện hệ thống quản lý chất lượng cần đảm bảo các mẫu nguyên vật liệu ban đầu, sản phẩm trung gian và thành phẩm đã qua kiểm nghiệm để quyết định xuất hàng hoặc loại bỏ trên cơ sở kết quả kiểm nghiệm và các công đoạn kiểm tra chất lượng khác.

2.5. Chu trình PDCA

Năm 1950, Tiến sĩ Deming đã giới thiệu cho người Nhật chu trình PDCA: Lập kế hoạch – Thực hiện – Kiểm tra – Điều chỉnh (Plan – Do – Check – Act). Deming gọi đó là “Chu trình Shewhart” để tưởng nhớ đến Tiến sĩ Walter A. Shewhart – Người đi tiên phong trong phong trào kiểm tra chất lượng bằng phương pháp thống kê ở Mỹ từ cuối những năm 1930, nhưng người Nhật lại quen gọi đó là “Chu trình Deming”. Về tổng thể, có thể tóm tắt nội dung của chu trình này như sau:

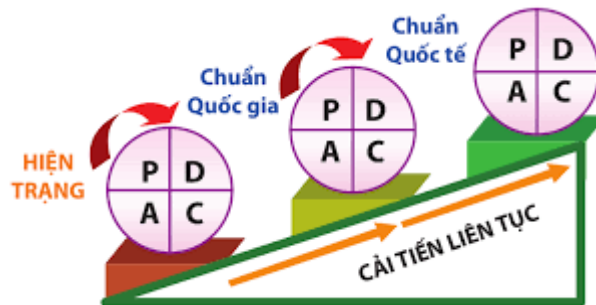
P (Plan): Lập kế hoạch.

D (Do): Đưa kế hoạch đã lập vào thực hiện.

C (Check): Dựa theo kế hoạch để kiểm tra kết quả thực hiện.

A (Act): Thông qua các kết

Hình 2: Chu trình PDCA (Deming, 1950)



quả thu được để đề ra những tác động điều chỉnh thích hợp nhằm bắt đầu lại chu trình với những thông tin đầu vào mới.

Chu trình Deming được quay tròn theo hướng nhận thức về chất lượng và có trách nhiệm đối với chất lượng. Chu trình sau bắt đầu trên cơ sở kinh nghiệm thu được trong chu trình trước. Đồng thời, diễn ra sự nâng cao không ngừng chất lượng hoạch định, thiết kế và hoàn thiện nó liên tục. Ngày nay, chu trình PDCA được sử dụng như một công cụ nhằm cải tiến không ngừng và nâng cao chất lượng.

2.6. Chương trình 5S

5S có nguồn gốc từ Nhật Bản, được viết tắt từ 5 chữ: Seiri, Seition, Seiso, Seiketsu, Shitsuke. Đây là 5 ý tưởng tiên bộ trong phong cách làm việc và sản xuất của người Nhật. 5S mang lại một tác phong công nghiệp mạnh mẽ, sáng tạo và hiện đại. SEIRI (Sàng lọc): Sàng lọc những thứ không cần thiết để loại bỏ; SEITION (Sắp xếp): Sắp xếp mọi thứ ngăn nắp, trật tự, đúng chỗ của nó để tiện lợi khi sử dụng; SEISO (Sạch sẽ): Vệ sinh mọi chỗ nơi làm việc để không còn rác trên nền nhà, trên máy móc và thiết bị; SEIKETSU (Săn sóc): Luôn săn sóc, giữ gìn vệ sinh nơi làm việc, bằng cách

liên tục thực hiện sàng lọc, sắp xếp, và sạch sẽ; SHITSUKE (Săn sóc): Tạo cho mọi người thói quen tự giác làm việc tốt, và luôn tuân thủ nghiêm ngặt các quy định tại nơi làm việc.

2.7. Kaizen

Kaizen là triết lý quản lý, áp dụng nhằm thúc đẩy hoạt động cải tiến liên tục với sự tham gia của mọi người. Cải tiến liên tục là sự tích lũy các cải tiến nhỏ thành kết quả lớn, ít tốn kém nhưng mang lại hiệu quả cao. Cải tiến thông qua các thay đổi phương pháp làm việc, thay đổi nhỏ không thay đổi lớn, chỉ thay đổi trong phạm vi thực tiễn. Quá trình cải tiến liên tục được thực hiện thường xuyên nơi làm việc, tập trung nâng cao năng suất, thỏa mãn yêu cầu của khách hàng, và giảm lãng phí. Khi áp dụng Kaizen, cần thực hiện các bước yêu cầu của chu trình PDCA. Thực hiện Kaizen thành công sẽ giúp doanh nghiệp giảm các lãng phí (Sản xuất dư thừa, sản phẩm khuyết tật, thao tác thừa, tồn kho, ...), làm tăng năng suất quy trình, tăng năng lực cạnh tranh, mang lại hiệu quả cao về kinh tế, đảm bảo vệ sinh môi trường, an toàn lao động, tạo động lực phát huy sáng kiến cải tiến kỹ thuật, mang lại niềm tự hào cho nhân viên, tạo môi trường văn hóa doanh

nghiệp lành mạnh.

2.8. Hệ thống sản xuất tức thời – JIT (Just In Time)

JIT – xuất hiện vào những năm 1950, đến nay JIT được xem là một trong những chìa khóa dẫn đến thành công của Nhật Bản. Quan điểm đúng thời hạn rõ ràng là hệ thống quản lý sản xuất công nghiệp cốt lõi của Nhật Bản, và là cơ sở để nâng cao hiệu quả sản xuất. Hệ thống này được thiết kế để phục vụ cho yêu cầu tồn kho tối thiểu. Tuy nhiên, đây không chỉ là hệ thống kiểm soát tồn kho, mà còn liên quan đến việc thiết kế quá trình, xử lý kho và hoạch định thời gian, nhằm mục đích giảm thời gian không hiệu quả và không sản xuất trong quá trình sản xuất, giảm lãng phí, nâng cao năng suất lao động. Chiến lược Just-In-Time (JIT) được gói gọn trong một câu: “Sản xuất sản phẩm đúng với số lượng tại đúng nơi vào đúng thời điểm”. Trong sản xuất hay dịch vụ, mỗi công đoạn của quy trình sản xuất ra một số lượng đúng bằng số lượng mà công đoạn sản xuất tiếp theo cần tới. Các quy trình không tạo ra giá trị gia tăng phải bỏ. Điều này cũng đúng với giai đoạn cuối cùng của quy trình sản xuất, tức là hệ thống chỉ sản xuất ra cái mà khách hàng mong muốn. Nói cách khác, JIT là hệ thống sản xuất trong đó các luồng nguyên vật liệu, hàng hóa và sản phẩm truyền vận trong quá trình sản xuất và phân phối được lập kế hoạch chi tiết từng bước, sao cho quy trình tiếp theo có thể thực hiện ngay khi quy trình hiện thời chấm dứt. Qua đó, không có hạn mục nào rơi vào tình trạng để không, chờ xử lý, không có công nhân hay thiết bị nào phải

đợi để có đầu vào vận hành.

2.9. Ngôi nhà chất lượng – QCT (Quản lý chất lượng thích hợp)

Theo Ông Hoàng Mạnh Tuấn: «Phương thức quản lý chất lượng thích hợp QCT nhằm đổi mới hoạt động quản lý chất lượng ở nước ta để đáp ứng nhu cầu của người tiêu dùng và khách hàng nước ngoài, cũng như để tăng cường khả năng cạnh tranh của các doanh nghiệp nước ta trong quá trình đổi mới và hội nhập». Ông đưa ra 9 nguyên tắc như sau: Nguyên tắc 1-Kinh doanh trung thực, lành mạnh; Nguyên tắc 2-Định hướng theo khách hàng; Nguyên tắc 3-Phát huy toàn diện vai trò chủ động, sáng tạo, hợp tác của mọi người; Nguyên tắc 4-Giảm tổn thất và hài hòa lợi ích; Nguyên tắc 5-Đảm bảo chuỗi liên hoàn từ cung ứng đến hậu mãi; Nguyên tắc 6-Đảm bảo chất lượng sản phẩm và chất lượng các quá trình kinh doanh; Nguyên tắc 7-Đảm bảo tính hệ thống và tính đồng bộ trong quản lý; Nguyên tắc 8-Đảm bảo thông tin và dữ liệu trong quản lý; Nguyên tắc 9-Đảm bảo cải tiến thường xuyên. Ngôi nhà chất lượng-QCT bao gồm 15 yếu tố chính nằm trong 3 phần cấu thành chính của ngôi nhà, và 10 yếu tố bên ngoài tác động đến ngôi nhà. Mô hình ngôi nhà chất lượng được nêu trong Hình 3.

3. Vì sao các doanh nghiệp sản xuất mỹ phẩm VN nên ứng dụng các phương thức quản lý chất lượng hiện đại

Các doanh nghiệp VN cần nhanh chóng áp dụng các phương thức quản lý chất lượng, vì những lý do sau :

- Người tiêu dùng trong nước và nước ngoài sống và làm việc

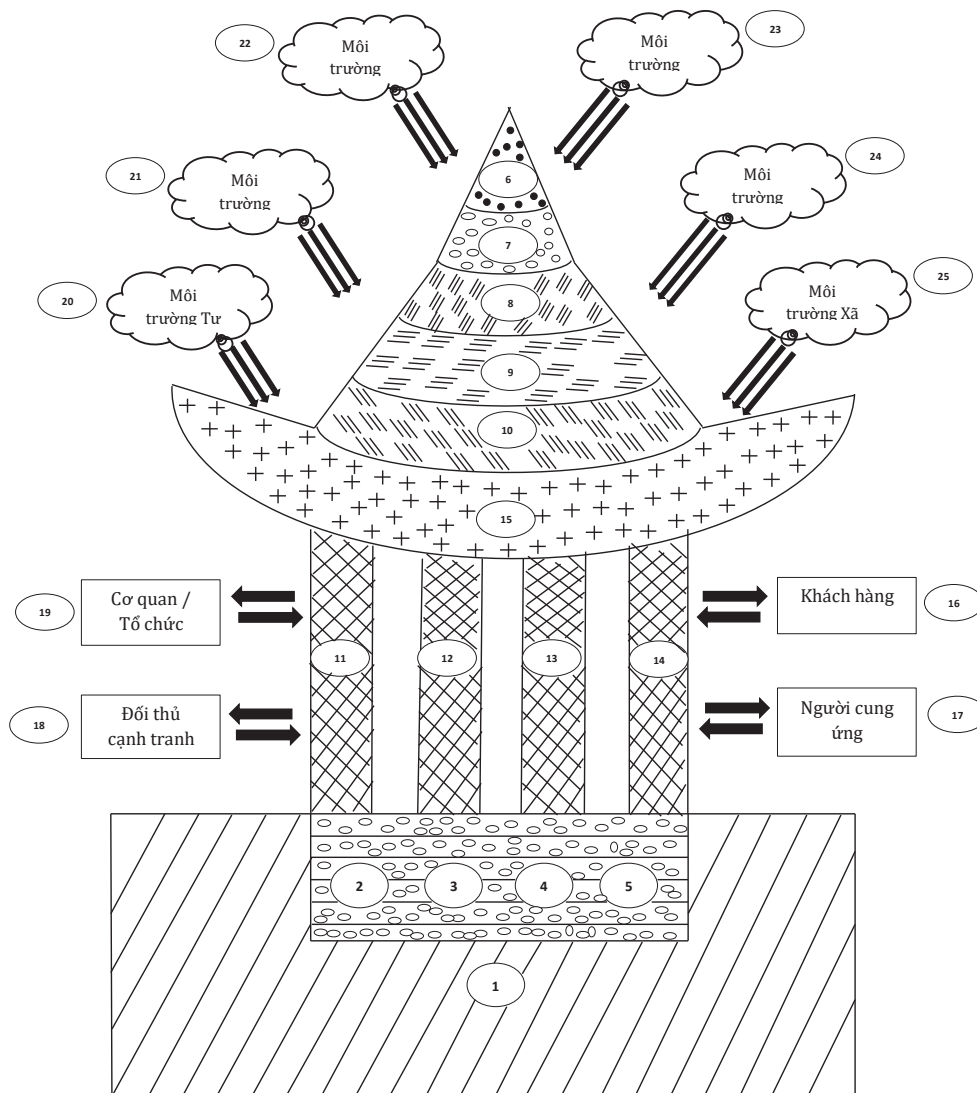
tại VN, ngày càng có nhu cầu cao hơn, đa dạng hơn, phong phú hơn về chất lượng hàng hóa và dịch vụ (với giá có thể chấp nhận được). Nếu sản phẩm của DNVN không đáp ứng được yêu cầu này thì sẽ phải nhường chỗ cho hàng ngoại trên thị trường VN.

- Áp lực của cuộc cạnh tranh toàn cầu, tác động tới các thị trường khu vực và quốc gia trong bối cảnh phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin theo hướng tiến tới nền kinh tế tri thức, buộc mọi doanh nghiệp phải nỗ lực cao độ tìm cách để vươn lên trong cuộc cạnh tranh này bằng phương thức quản lý chất lượng tổng hợp.

- Áp lực của cuộc đổi mới đất nước, tăng cường công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước, để đến năm 2020 đưa nước ta cơ bản thành một nước công nghiệp có cơ sở vật chất – kỹ thuật hiện đại, cơ cấu kinh tế hợp lý, quan hệ sản xuất tiên bộ, phù hợp với trình độ phát triển của lực lượng sản xuất, đời sống vật chất về tinh thần cao, quốc phòng an ninh vững chắc, dân giàu nước mạnh, xã hội công bằng văn minh. Để thực hiện mục tiêu trên phải đảm bảo được hiệu quả và chất lượng bền vững cho quá trình phát triển.

Ba áp lực trên cùng tác động đồng thời đến mọi doanh nghiệp của nước ta, buộc doanh nghiệp phải bằng mọi cách đổi mới quản lý chất lượng hàng hóa và dịch vụ, đáp ứng cho được các yêu cầu ngày càng cao, càng đa dạng của người tiêu dùng trong thế kỷ 21 này. Việc đổi mới quản lý chất lượng có vai trò quyết định trong việc cải tiến và nâng cao chất lượng hàng hóa và dịch vụ của các DN nước ta, góp phần vào

Hình 3 : Ngôi nhà chất lượng – QCT (Hoàng Mạnh Tuấn, 2001)3.



việc nâng cao sức cạnh tranh của các sản phẩm VN trên thị trường trong nước và quốc tế.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Giáo trình Quản trị chất lượng, Trường Đại học Công nghệ TP. HCM (HUTECH), Lưu hành nội bộ.
- Giáo trình Quản lý chất lượng, Trường Đại học Kinh tế TP. HCM, Nhà xuất bản Thống kê.
- Hoàng Mạnh Tuấn (2001), “Những phương thức quản lý chất lượng hàng hóa và dịch vụ thích hợp, đáp ứng được yêu cầu

của người tiêu dùng và của quá trình hội nhập trong những năm đầu của thế kỷ 21 ở nước ta”, VINASTAS.

- Hướng dẫn của ASEAN về “Thực hành tốt sản xuất mỹ phẩm” (CGMP-ASEAN) <<https://dav.gov.vn/huong-dan-cua-asean-ve-thuc-hanh-tot-san-xuat-my-pham-cgmp-asean-n752.html>>
- “Thực chất và vai trò của quản lý chất lượng”, <<https://voer.edu.vn/m/thuc-chat-va-vai-tro-cua-quan-ly-chat-luong/37ee5bcc>>
- tevn.gov.vn, “Một số phương pháp quản lý chất lượng”, <<http://www.vinacert.vn/mot-so-phuong-phap-quan-ly-chat-luong>>

vn/mot-so-phuong-phap-quan-ly-chat-luong_info.html>