

ẢNH HƯỞNG CỦA BỘ TIÊU CHUẨN ISO 9000 ĐỐI VỚI HIỆU QUẢ CỦA TỔ CHỨC

IMPACT OF THE ISO 9000 SERIES STANDARDS ON COMPANIES'S PERFORMANCE

LÊ MINH HẰNG

Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

TÓM TẮT

Quản trị chất lượng là vấn đề được rất nhiều người quan tâm trong cả lĩnh vực nghiên cứu và giảng dạy. Tuy nhiên, vì là một lĩnh vực mới ra đời nên còn rất nhiều bàn cãi xung quanh ảnh hưởng của bộ tiêu chuẩn ISO 9000 đến hiệu quả của tổ chức. Bài báo này tập trung vào nghiên cứu những ảnh hưởng của việc quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000 tại các tổ chức. Làm thế nào để đánh giá hiệu quả việc thực hiện quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000 và có hay không hiệu quả của việc ISO 9000? Kết quả của nghiên cứu đã cho thấy việc thực hiện quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000 tại các doanh nghiệp không hẳn nhiên đem lại hiệu quả cho tổ chức.

ABSTRACT

Quality management is one of the mostly talked about areas for research and teaching. Due to its short history, however, there is still much confusion surrounding the effects of ISO 9000 registration efforts on the business performance. This article aims at studying the effects of ISO 9000 registration on the effectiveness of the organizations. The author tries to answer the questions how to evaluate the effects of ISO 9000 registration efforts and whether there is any results from ISO 9000 registration practice. The findings show that ISO 9000 registration efforts do not necessarily result in the higher performance for the organizations.

Chất lượng và bộ tiêu chuẩn ISO 9000

Chất lượng là một khái niệm quen thuộc với loài người ngay từ thời cổ đại, tuy nhiên chất lượng cũng là một khái niệm gây nhiều tranh cãi. Chất lượng được định nghĩa theo nhiều cách khác nhau. Vài người nghĩ chất lượng là *sự tuyệt hảo*, người khác lại nghĩ chất lượng đồng nghĩa với việc *không sai hỏng* trong sản xuất chế tạo hay cung cấp dịch vụ, cũng có những người lại cho rằng chất lượng liên quan đến đặc tính của sản phẩm hay giá. Hiện nay hầu hết những nhà quản trị tin rằng mục đích chính của việc theo đuổi chất lượng là làm *thoả mãn khách hàng*.

American National Standards Institute (ANSI) và American Society for Quality (ASQ) đã định nghĩa chất lượng là *“tổng hợp những đặc tính và đặc điểm của một sản phẩm hay dịch vụ có khả năng làm thoả mãn nhu cầu khách hàng”*. Việc xem xét chất lượng như sự thoả mãn nhu cầu khách hàng thường được gọi là phù hợp với việc sử dụng. Tuy nhiên, trong thị trường có tính cạnh tranh cao, nếu chỉ thoả mãn nhu cầu khách hàng thì tổ chức sẽ không thể thành công. Để chống lại cạnh tranh, các tổ chức phải *đáp ứng trên cả sự mong đợi của khách hàng*. Do đó, một trong số các định nghĩa phổ biến về chất lượng đó là *chất lượng là đáp ứng nhu cầu của khách hàng hoặc đáp ứng vượt qua sự mong đợi của khách hàng*.

Năm 187, tổ chức quốc tế về tiêu chuẩn hoá (International Organization for Standardization) đã hình thành nên hệ thống ISO 9000 với mục đích cung cấp một hệ thống các tiêu chuẩn chất lượng, cái được sử dụng để bảo đảm chất lượng cho các bên hữu quan bên ngoài tổ chức. ISO 9000 được ban hành trên cơ sở tập hợp kinh nghiệm quốc tế trong lĩnh vực quản lý và đảm bảo chất lượng trên cơ sở phân tích các quan hệ giữa người mua và người

cung cấp (nhà sản xuất), là phương tiện hiệu quả giúp các nhà sản xuất tự xây dựng và áp dụng hệ thống đảm bảo chất lượng ở cơ sở của mình, đồng thời cũng là phương tiện để bên mua có thể căn cứ vào đó tiến hành kiểm tra người sản xuất, kiểm tra sự ổn định của sản xuất và chất lượng trước khi đưa ra quyết định có ký kết hợp đồng hay không. ISO 9000 đưa ra các chuẩn mực cho một hệ thống chất lượng và có thể áp dụng rộng rãi trong các lĩnh vực sản xuất, kinh doanh và dịch vụ (trừ lĩnh vực điện và điện tử), không phân biệt loại hình - quy mô - hình thức sở hữu của doanh nghiệp. ISO hướng dẫn các tổ chức cũng như các doanh nghiệp xây dựng mô hình quản lý thích hợp và văn bản hoá các yếu tố của hệ thống chất lượng theo mô hình đã chọn, nhằm đưa ra các chuẩn mực về tổ chức, biện pháp, quản lý, nguồn lực... cho một hệ thống chất lượng của các cơ sở sản xuất kinh doanh và dịch vụ. Nói tóm lại, đây không phải là những tiêu chuẩn về nhãn mác liên quan tới sản phẩm hay quá trình sản xuất mà là tiêu chuẩn quản lý chất lượng liên quan đến phương thức quản lý.

Ngay sau khi ra đời, bộ tiêu chuẩn ISO 9000 đã được các quốc gia hưởng ứng mạnh mẽ. Tổ chức Tiêu chuẩn hoá quốc tế ISO vừa thông báo kết quả cuộc điều tra thường niên lần thứ 15 về tình hình chứng nhận các hệ thống quản lý theo ISO 9001 và ISO 14001 trên thế giới. Cuộc điều tra đã cho thấy một cái nhìn mới về vai trò của các tiêu chuẩn ISO về hệ thống quản lý chất lượng và môi trường trong quá trình toàn cầu hoá. ISO 9001:2000 hiện đã được coi như là tiêu chuẩn được thừa nhận quốc tế về đảm bảo chất lượng hàng hoá và dịch vụ trong mối quan hệ giữa nhà cung cấp và khách hàng. Đến cuối tháng 15 năm 2005, ít nhất 776 608 chứng chỉ ISO 9000:2000 đã được cấp ở 161 quốc gia và nền kinh tế, tức là tăng khoảng 18% so với năm 2004.

Bảng 1. Top 10 quốc gia đứng đầu về lượng chứng chỉ ISO 9001

STT	Nước	Số lượng	STT	Nước	Số lượng
1	Trung Quốc	142823	6	Mỹ	44270
2	Italia	98028	7	Đức	39816
3	Nhật Bản	53771	8	Ấn Độ	24660
4	Tây Ban Nha	47445	9	Pháp	24441
5	Anh	45612	10	Úc	16922

(Theo ISO Survey of Certification 2005)

Theo điều tra năm 2005, số lượng chứng chỉ ISO 9001 hiện nay của Việt Nam là 2461, và ISO 14001 là 127.

Số lượng các tổ chức thực hiện quản lý chất lượng theo ISO 9000 ngày càng gia tăng với tốc độ chóng mặt. Điều đó có đồng nghĩa với việc hiệu quả của bộ tiêu chuẩn ISO được khẳng định hay không? Bên cạnh những lợi ích mà bộ tiêu chuẩn ISO đem lại cho tổ chức, có không ít ý kiến chỉ trích hệ thống ISO.

Những chỉ trích đối với hệ thống ISO

Một trong những nội dung của ISO bị chỉ trích đó là những phiền phức liên quan đến thủ tục đăng kí. Việc đăng kí ISO không chỉ tốn kém về chi phí mà nó có vẻ như là một thủ tục theo đuổi để có được một tờ **giấy chứng nhận về chất lượng** hơn là theo đuổi **chất lượng**. Một số kết quả nghiên cứu đã cho thấy hiệu quả của nhiều tổ chức sau khi thực hiện quản lý chất lượng theo ISO 9000 không được cải thiện, hoặc có cải thiện nhưng không tương xứng với chi phí bỏ ra (nội dung này sẽ được trình bày cụ thể ở phần sau).

ISO còn bị chỉ trích vì nhiều tổ chức khi thực hiện ISO bị phụ thuộc quá nhiều vào tổ chức tư vấn. Trong khi đó những tổ chức tư vấn này không am hiểu điều kiện thực tế của tổ chức đăng kí. Điều đó làm cho việc thực hiện ISO của các tổ chức thêm phần khó khăn và phát sinh thêm chi phí cũng như giảm hiệu quả. Một thực tế cho thấy mặc dù cùng xuất phát

từ một bộ tiêu chuẩn ISO 9000 gốc nhưng việc quản lý chất lượng tại các tổ chức được chứng nhận khác nhau không giống nhau. Điều này là do việc tư vấn thực hiện ISO cũng như việc cấp chứng chỉ ISO 9000 không giống nhau ở các tổ chức khác nhau. Chính vì vậy việc dựa vào một tổ chức bên ngoài tư vấn để thực hiện ISO cũng như việc theo đuổi để có “giấy chứng nhận ISO 9000” có vẻ như không khả quan. Thực tế đã chứng minh có nhiều tổ chức tự nguyện thực hiện ISO để cải tiến hệ thống quản lý chất lượng của mình mà không cần phải được chứng nhận, và những tổ chức này đã gặt hái được nhiều hiệu quả, điển hình như HP, Motorola, Microsoft.

Bảng 2. Thủ tục thực hiện và đăng kí ISO 9000

1. Đánh giá ban đầu: Đó là những đánh giá chi tiết về hệ thống chất lượng và những thủ tục hiện tại của tổ chức bằng cách so sánh với những yêu cầu của bộ tiêu chuẩn ISO 9000.
2. Đào tạo: Mọi nhân viên phải được đào tạo để có những thông hiểu về hệ thống ISO, vai trò của sổ tay chất lượng và lợi ích của nó đối với hệ thống; và họ phải hiểu quy trình làm việc hàng ngày của mình và thủ tục cải tiến những quy trình này.
3. Tài liệu hoá những hướng dẫn công việc: Mọi thủ tục phải được mô tả và tài liệu hoá để chúng có thể được thông hiểu và chấp nhận.
4. Viết sổ tay chất lượng.
5. Kiểm định: Bước cuối cùng là tiến hành kiểm định bởi một tổ chức đánh giá bên ngoài để xem xét tổ chức có vận hành đúng như mô tả trong sổ tay chất lượng không và nó có đáp ứng những yêu cầu của ISO không.

Ngoài ra, ISO 9000 còn bị chỉ trích vì những phí tổn một tổ chức phải bỏ ra cho việc có được chứng nhận ISO. Các phí tổn này bao gồm : thời gian, chi phí cho đào tạo, tư vấn và chứng nhận. Toàn bộ thời gian để một tổ chức có thể có được chứng chỉ ISO 9000 từ một đến hai năm. Thời gian này phụ thuộc vào quy mô tổ chức, mức độ phức tạp của tổ chức, tình hình chất lượng hiện tại và cam kết của lãnh đạo. Về chi phí, hiện nay một tổ chức mất tối thiểu 50-60 triệu cho việc tư vấn và mất từ 20-30 triệu cho việc chứng nhận (theo Trung tâm Năng suất Việt Nam VPC).

Hiệu quả của việc thực hiện ISO 9000

Để đánh giá hiệu quả của các tổ chức khi áp dụng quản lý chất lượng theo ISO 9000 đầu tiên chúng ta phải thống nhất các chỉ tiêu đo lường hiệu quả. Một số chỉ tiêu đo lường hiệu quả theo truyền thống dựa vào các *chỉ tiêu tài chính* như chi phí, lợi nhuận, doanh số bán... chỉ phản ánh hiệu quả trong ngắn hạn, không phản ánh được vấn đề cải tiến chất lượng. Trong khi đó, những thay đổi về hệ thống quản lý chất lượng mang tính dài hạn, nó có thể tạo ra những chuyển biến lâu dài trong tương lai. Chính vì vậy, năm 1990, McNair và cộng sự đã đề xuất một số chỉ số đo lường hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng *không liên quan đến tài chính* như sự hài lòng của khách hàng, sự linh hoạt và năng suất, chu kì sản xuất, hao hụt. Năm 1991, Eccles phát triển thêm luận điểm cho rằng hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng cần được đo lường dựa vào những dữ liệu liên quan đến khách hàng, ví dụ sự nhớ của khách hàng, thị phần và giá trị được lĩnh hội.

Nhìn chung, ngoài việc đánh giá hiệu quả của tổ chức dựa trên hai nhóm chỉ tiêu: các chỉ tiêu tài chính và các chỉ tiêu phi tài chính, người ta còn có thể đánh giá hiệu quả của tổ chức trên hai nhóm chỉ tiêu: các chỉ tiêu đo lường từ bên trong tổ chức và các chỉ tiêu được đo lường từ bên ngoài tổ chức. Lợi ích bên ngoài liên quan đến nhận thức của khách hàng về chất lượng, cải thiện sự thoả mãn của khách hàng, tăng lợi thế cạnh tranh và giảm sự xem xét của khách hàng về chất lượng. Lợi ích bên trong bao gồm hệ thống tài liệu tốt hơn, nhận thức chất lượng tốt hơn và tăng năng suất và hiệu quả.

Tóm lại, để đánh giá hiệu quả của tổ chức cần tiến hành những đo lường cả bên trong và bên ngoài của những chỉ tiêu liên quan đến tài chính và những chỉ tiêu không liên quan đến tài chính. *Đo lường tài chính bên ngoài* bao gồm những chỉ số như chi phí bảo hành, chi phí thanh toán, giảm giá bán trong khi những *đo lường không liên quan đến tài chính bên ngoài* bao gồm số sản phẩm sai hỏng, số phàn nàn của khách hàng, nhận thức của khách hàng về chất lượng, mức độ thoả mãn của khách hàng. Những *đo lường nội bộ về tài chính* như chi phí phòng ngừa, chi phí hiệu chỉnh, chi phí kiểm tra và những đo lường không liên quan đến tài chính chẳng hạn như mức sai hỏng, thời gian sản xuất và tỉ lệ chuyển giao động. Đo lường các *chỉ tiêu phi tài chính bên trong* liên quan đến sự thoả mãn nhu cầu khách hàng nội bộ, tỷ lệ chuyển giao động, mức sai hỏng, thời gian sản xuất.

Bảng 3. Chỉ tiêu đo lường hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng

Chỉ tiêu	Bên ngoài	Bên trong
Tài chính	Khả năng sinh lợi, doanh số bán, lợi nhuận trên vốn. Chi phí bảo hành, chi phí giảm giá bán sản phẩm do sai hỏng	Chi phí phòng ngừa, chi phí hiệu chỉnh, chi phí kiểm tra
Phi tài chính	Số sản phẩm sai hỏng, số phàn nàn của khách hàng, nhận thức của khách hàng về chất lượng, mức độ thoả mãn nhu cầu khách hàng.	Mức sai hỏng, thời gian sản xuất, tỷ lệ chuyển giao động, sự thoả mãn nhu cầu khách hàng nội bộ

Hiệu quả tài chính

Việc áp dụng bộ tiêu chuẩn ISO 9000 vào quản lý chất lượng có cải thiện hiệu quả tài chính của các tổ chức hay không? Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 liên quan đến vấn đề tài liệu hoá các thủ tục làm việc trong tổ chức, nhờ đó vấn đề truyền thông trong tổ chức được cải thiện, những vấn đề không hiệu quả sẽ trở nên sáng tỏ hơn và nhờ đó nó làm tăng sự quan tâm của nhà quản trị. Kết quả là tình huống không hiệu quả được giảm xuống và dẫn đến giảm chi phí, tăng chất lượng.

Nhiều nhà nghiên cứu đã cho rằng những công ty đạt được chứng chỉ ISO là những công ty có chất lượng (Patlerson, 1995; Curkovic và Handfield, 1996; Joubert, 1998). Najmi và Kehoe (2000) đã nghiên cứu 221 công ty tại Mỹ và nhận thấy rằng việc thực hiện bộ tiêu chuẩn ISO 9000 đã giúp các công ty này cải thiện về chất lượng, thời gian và hiệu quả tài chính. Heras, Casadesus và Dick (2002) đã cung cấp một sự hiển nhiên về những công ty Tây Ban Nha được cấp chứng nhận so với những công ty không được cấp chứng nhận. Sử dụng thông số lợi nhuận trên khoản đầu tư ROA, test đơn biến của họ cho thấy rằng những công ty được chứng nhận ISO 9000 có ROA hơn những công ty không được chứng nhận từ 24 đến 45%.

Tuy nhiên, trong thực tế cũng có những công trình nghiên cứu khẳng định các kết quả ngược lại. Ví dụ như Morris (2006), Yamada (2001) đã không tìm thấy mối quan hệ giữa việc thực hiện ISO và hiệu quả tài chính trong các doanh nghiệp trong ngành công nghiệp Điện của Mỹ và trong các công ty Nhật Bản. Một số nghiên cứu khác lại cho thấy ảnh hưởng của ISO 9000 đối với các chỉ tiêu tài chính khác nhau là khác nhau. Nghiên cứu của Simmons và White (1999) đã khẳng định ISO tác động tích cực đến khả năng sinh lợi nhưng không có ảnh hưởng tới hiệu quả tác nghiệp và sản lượng bán.

Tóm lại, việc thực hiện quản lý chất lượng theo ISO 9000 không hiển nhiên đem lại hiệu quả cho tổ chức, xét trên các chỉ tiêu tài chính.

Những hiệu quả không liên quan đến tài chính

Mặc dù những thông số tài chính phản ánh hiệu quả của tổ chức, tuy nhiên nó không phản ánh đầy đủ ảnh hưởng của các hoạt động cải tiến chất lượng. Các hoạt động cải tiến chất lượng có thể đem lại cho tổ chức những hiệu quả về dài hạn, cái có thể chưa phản ánh qua các chỉ số tài chính.

Việc thực hiện quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000 có một ảnh hưởng có ý nghĩa đối với những thực hành về chất lượng như lãnh đạo, hoạch định chất lượng mang tính chiến lược, mối quan hệ tốt với nhà cung cấp và sự thoả mãn khách hàng. Những thay đổi đó có ảnh hưởng tích cực đến số chi tiết sai hỏng, hao hụt nguyên vật liệu, năng suất và thị phần (Rao và cộng sự 1997). Một tổ chức thực hiện ISO 9000 đồng nghĩa với việc tăng nhận thức cũng như trách nhiệm của toàn thể nhân viên về vấn đề chất lượng, nhờ vậy nó có thể làm tăng năng suất, nhuệ khí của nhân viên giảm sự vắng mặt và sai hỏng. (Brook, 1995; Brown và Van der Wiele, 1995; BSI, 2000; Dale, 1994; Peach, 1997)

Tuy nhiên, một số cuộc điều tra trong thực tế đã đem lại những kết quả đối lập. Chỉ có rất ít doanh nghiệp được chứng nhận ISO 9000 nhận thấy tổ chức mình có những thay đổi tích cực về thực hành quản lý chất lượng, thị phần, số lượng khách hàng mới, sự thoả mãn của khách hàng... (Beattie và Sohal (1999), Hua, chin, Sun và Xu (2000), Quazi và cộng sự (2002), Shams-us (2001), Yamada (2001).

Tổng kết

Tóm lại, mặc dù số lượng các tổ chức được cấp chứng nhận *Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000* không ngừng gia tăng nhưng những nghiên cứu thực tế đã cho thấy ISO 9000 không hiển nhiên đem lại những cải thiện về hiệu quả của tổ chức, xét trên cả những chỉ tiêu tài chính và phi tài chính. Bài báo này có thể mở ra những hướng nghiên cứu mới trong việc đo lường ảnh hưởng của việc thực hiện ISO với từng chỉ tiêu về hiệu quả của tổ chức, cũng như làm cơ sở cho việc nghiên cứu hiệu quả việc áp dụng ISO tại Việt Nam. Ngoài ra, bài báo còn có thể thức tỉnh các tổ chức xem xét kỹ lưỡng trước khi quyết định thực hiện hệ thống quản lý chất lượng theo ISO.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Divesh S.Sharma, *The association between ISO 9000 certification and financial performance*, International Journal of Accounting, 2005, 40
- [2] Hua, H., Chin, K. S., Sun, H., & Xu, Y. (2000). *An empirical study on quality management practices in Shanghai manufacturing industries*. Total Quality Management, 11(8), 1111 – 1122.
- [3] Ittner, C. D., & Larcker, D. (1995). *Total quality management and the choice of information and reward systems*. Journal of Accounting Research, 33, 1 –34.
- [4] James W.Dean, *Total Quality: Management, Organization and Strategy*, West Publishing Company, 2005
- [5] Juran, J. M. (1999, July). *Juran urges research: What they're saying about standards*. Quality Progress 31.
- [6] Kinney, M. R., & Wempe, W. F. (2002). *Further evidence on the extent and origins of JIT's profitability effects*. The Accounting Review, 77(1), 203–225.

- [7] Lisiecka, K. (1999). *ISO 9000 standards and TQM strategy-business improvement tools for Polish companies*. *Managerial Auditing Journal*, 14(1/2), 40– 43.
- [8] Maher, M. W. (1995). *Discussion of total quality management and the choice of information and reward systems*. *Journal of Accounting Research*, 33, 35– 39 (Supplement).
- [9] Marquardt, D. W. (1992). *ISO 9000: A universal standard of quality*. *Management Review*, 81(1), 50– 52.
- [10] McAdam, R., & McKeown, M. (1999). *Life after ISO: An analysis of the impact of ISO 9000 and total quality management on small businesses in Northern Ireland*. *Total Quality Management*, 10, 229–241.
- [11] Nagar, V., & Rajan, M. (2001). *The revenue implications of financial and operational measures of product quality*. *The Accounting Review*, 76(4), 495–513.
- [12] Philip W.Morris and al., *ISO 9000 and financial performance in the electronics industry*, *Journal of American Academy of Business*, Cambridge, Mar 2006,8,2
- [13] Quazi, H. A., Chang, W. H., & Chan, T. M. (2002). *Impact of ISO 9000 certification on quality management practices: A comparative study*. *Total Quality Management*, 13(1), 53– 67.
- [14] Rao, S. S., Ragu-Nathan, T. S., & Solis, L. E. (1997). *Does ISO 9000 have an effect on quality management practices? An international empirical study*. *Total Quality Management*, 8(6), 335– 346.
- [15] Reed, R., Lemak, D., & Montgomery, J. C. (1996, January). *Beyond process: TQM content and firm performance*. *Academy of Management Review*, 1.
- [16] Shams-ur, R. (2001). *A comparative study of TQM practice and organizational performance of SMEs with and without ISO 9000 certification*. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 18(1), 35– 49.
- [17] Simmons, B. L., & White, M. A. (1999). *The relationship between ISO 9000 and business performance: Does registration really matter?* *Journal of Managerial Issues*, 11(3), 330– 343.
- [18] Yamada, S. (2001). *Economical aspects of ISO 9000 certification in Japanese companies*. *Quality Congress, Annual Quality Congress Proceedings* (pp. 647– 659). Milwaukee7 American Society for Quality.