

CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM, DỊCH VỤ TRONG MỐI QUAN HỆ GIỮA NGƯỜI TIÊU DÙNG, NGƯỜI LAO ĐỘNG, NHÀ QUẢN LÝ DOANH NGHIỆP VÀ QUẢN LÝ KINH TẾ VĨ MÔ

NCS. HOÀNG VĂN LÂM

Trường Cao đẳng Giao thông vận tải

Tóm tắt: *Bài báo phân tích quan điểm về chất lượng sản phẩm, dịch vụ từ góc nhìn của người tiêu dùng, người lao động trực tiếp, nhà quản lý doanh nghiệp và quản lý nhà nước nhằm làm rõ tính nhất quán trong quan niệm về chất lượng và quản lý chất lượng sản phẩm, dịch vụ.*

Summary: *The article analyzes the views of the consumers, employees, managers and state management in order to understand the mutual concept of the quality and quality management products and services.*

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong môi trường cạnh tranh và luôn thay đổi hiện nay, quản lý chất lượng sản phẩm, dịch vụ (CLSP) không chỉ là vấn đề riêng của mỗi doanh nghiệp mà trở thành mối quan tâm hàng đầu của toàn xã hội. Trong đó, những chủ thể liên quan trực tiếp đến chất lượng và quản lý CLSP phải kể đến gồm người tiêu dùng (NTD), quản lý nhà nước về CLSP, quản lý doanh nghiệp và người lao động trực tiếp. Tuy nhiên, do có sự khác nhau về mục đích và phương thức tiếp cận nên quan niệm về CLSP của mỗi chủ thể rất khác nhau. Mục đích của NTD là thỏa mãn nhu cầu cá nhân; nhà quản lý doanh nghiệp muốn doanh nghiệp phát triển bền vững bằng sản phẩm, dịch vụ (SPDV) thỏa mãn nhu cầu NTD; niềm đam mê, trách nhiệm và quyền lợi của cá nhân có ý nghĩa quan trọng đối với người lao động về CLSP. Phát triển bền vững là mục tiêu quan trọng của quản lý kinh tế vĩ mô nói chung và quản lý nhà nước về CLSP nói riêng. Do đó, phân tích để làm rõ tính nhất quán trong quan điểm của những chủ thể liên quan trực tiếp đến CLSP có ý nghĩa quan trọng trong quản lý CLSP ở mọi cấp.

II. NỘI DUNG

1. Quan điểm của người tiêu dùng

Lịch sử phát triển xã hội cho thấy nhu cầu sử dụng sản phẩm, dịch vụ với chất lượng ngày càng cao và đa dạng để đáp ứng đòi hỏi của con người là tất yếu khách quan. Vấn đề là đối với NTD, CLSP là gì? Quan niệm về CLSP của NTD được hình thành bởi cảm nhận chủ quan từ trước, trong và sau khi sử dụng SPDV nào đó. Với mức giá nhất định của SPDV, NTD so sánh tập hợp các đặc tính của SPDV do nhà sản xuất, cung ứng công bố với kỳ vọng thỏa mãn nhu cầu, yêu cầu cá nhân để quyết định lựa chọn sử dụng SPDV đó. Trong và sau khi sử dụng SPDV, NTD đánh giá CLSP theo mức độ hài lòng do việc sử dụng SPDV mang lại. Nếu lợi ích do sử dụng SPDV đáp ứng hoặc vượt kỳ vọng cá nhân thì NTD đánh giá SPDV có chất lượng cao và ngược lại khi không thỏa

mãn thì SPDV bị coi là có chất lượng thấp. Đối với sản phẩm cụ thể, NTD cảm nhận chất lượng dựa trên đánh giá về tính an toàn, sự phù hợp, hoàn thiện, hình thức mẫu mã bên ngoài, tính năng kỹ thuật và hiệu quả của việc sử dụng sản phẩm, trong khi chất lượng của dịch vụ khó xác định hơn và phụ thuộc chủ yếu vào mức độ hài lòng theo cảm tính của NTD. Thậm chí, đối với một số đặc tính của dịch vụ, NTD không xác định được rõ ràng mức độ hài lòng của bản thân. Như vậy, CLSP phụ thuộc chủ yếu vào đánh giá chủ quan của NTD về mức độ thỏa mãn nhu cầu cá nhân được đáp ứng bởi những đặc tính kinh tế - kỹ thuật của SPDV. Những đặc tính mô tả CLSP phải đảm bảo đo lường và đánh giá được bằng hệ thống chỉ báo thống kê, từ đó làm cơ sở quan trọng để quản lý CLSP và nâng cao hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp.

2. Quan điểm của nhà quản lý doanh nghiệp

Nhiều nhà nghiên cứu và tổ chức quốc tế về chất lượng như W.A. Shewhart, J.M. Juran, P.B. Crosby, A.V. Feigenbaum, Ishikawa, W.E. Deming, Tổ chức tiêu chuẩn quốc tế (ISO) đã đưa ra định nghĩa về CLSP và hiện nay vẫn tiếp tục hoàn thiện. Các định nghĩa đều nhằm mô tả mối quan hệ biện chứng giữa nhu cầu, yêu cầu của NTD với những đặc tính kinh tế - kỹ thuật của SPDV được cung ứng. J.M. Juran cho rằng "*chất lượng có nghĩa là những tính năng của sản phẩm đáp ứng nhu cầu của NTD và qua đó tạo ra sự hài lòng cho khách hàng*" [8]. Theo ông, chất lượng được định hướng bởi kỳ vọng rằng nâng cao chất lượng sẽ thúc đẩy tiêu thụ dẫn đến gia tăng lợi nhuận, song nâng cao chất lượng sẽ đòi hỏi chi phí cao hơn làm tăng giá thành SPDV. Mặt khác, ông cũng cho rằng chất lượng có nghĩa là sự loại bỏ những khiếm khuyết của quá trình sản xuất và cung ứng sản phẩm hoặc những lỗi dẫn đến sự không hài lòng, sự khiếu nại của NTD đối với sản phẩm đó. W.E. Deming quan niệm chất lượng tốt có nghĩa là một cấp độ của tính đồng nhất và đáng tin cậy với một tiêu chuẩn chất lượng phù hợp với kỳ vọng của NTD hiện tại và trong tương lai [4]. Triết lý của Deming nhấn mạnh tầm quan trọng của NTD sẽ sử dụng SPDV và định hướng đến tiêu chuẩn hóa chất lượng sản phẩm. Bộ tiêu chuẩn chất lượng quốc tế ISO 8402 (1987) đã định nghĩa: "*Chất lượng là tập hợp các đặc tính của một thực thể tạo cho thực thể đó khả năng thỏa mãn những nhu cầu đã nêu ra và nhu cầu tiềm ẩn*" [6]. A.V. Feigenbaum cho rằng CLSP được dựa trên những kinh nghiệm, trải nghiệm thực tế và đánh giá theo yêu cầu của NTD; CLSP có tính đa chiều, luôn thay đổi [5]. Feigenbaum cũng nhấn mạnh tầm quan trọng của việc đáp ứng nhu cầu hiện tại và tương lai. K.Ishikawa

cho rằng CLSP được tạo nên bởi nhiều yếu tố trên nhiều khía cạnh khác nhau – đó chính là tính toàn diện của CLSP [7]. Theo ông, các yếu tố tạo nên CLSP gồm SPDV, thông tin, hệ thống quản lý sản xuất, con người và giá của SPDV.

Trên quan điểm kinh tế - kỹ thuật, các nhà quản lý đều nhấn mạnh vấn đề thỏa mãn nhu cầu của NTD, tính đa chiều, luôn thay đổi của CLSP và kỳ vọng rằng sản phẩm có chất lượng đáp ứng nhu cầu NTD sẽ dẫn đến gia tăng lợi nhuận. Tuy nhiên, *vấn đề cải tiến và nâng cao CLSP phải được dựa trên mối quan hệ biện chứng giữa ba yếu tố: CLSP, chi phí chất lượng và kỳ vọng về hiệu quả kinh doanh với CLSP cụ thể.*

3. Quan điểm của người lao động

Các chuyên gia về quản lý chất lượng cho rằng nhà quản trị cấp cao mới là người sáng tạo và quyết định tạo nên CLSP chứ không phải người lao động trực tiếp. Quan điểm này đã thay đổi khi mô hình quản lý chất lượng toàn diện (Total Quality Management - TQM) hình thành và phát triển. Theo Ishikawa, chìa khóa để thực hiện thành công TQM của doanh nghiệp chính là sự tham gia tích cực của nhân viên, người lao động trực tiếp. Dưới góc nhìn của người lao động trực tiếp, CLSP là gì và động lực nào thúc đẩy họ thực hiện công việc để tạo CLSP?

Trong một tổ chức, các nhóm hoặc cá nhân người lao động được hình thành để thực hiện nhiệm vụ riêng lẻ hoặc có liên hệ lẫn nhau theo chức năng của tổ chức. Tại một vị trí làm việc, mỗi người lao động thực hiện công việc theo sự phân công của cấp trên với những ràng buộc về trách nhiệm, quyền hạn và quyền lợi nhất định. Hầu như mỗi người lao động không hiểu hoặc chưa thông hiểu đầy đủ CLSP được xác định bởi những yếu tố nào và tầm quan trọng của chúng ra sao. Người lao động thường chủ quan cho rằng họ mới là người hiểu rõ nhất làm thế nào để thực hiện công việc với chất lượng cao nhất. Họ thường cho rằng việc cố gắng hoàn thành nhiệm vụ được giao của họ đã tạo nên SPDV với chất lượng tốt nhất rồi. Đồng thời, người lao động thường không nhận ra ngay lỗi của bản thân mà cố gắng tìm những nguyên nhân khác gây nên SPDV bị hư hỏng, kém chất lượng. Do đó, quan niệm về CLSP bị ảnh hưởng bởi cách nhìn chủ quan, không đầy đủ của người lao động, kể cả khi họ làm việc theo nhóm. Tuy nhiên, người lao động có vai trò quyết định hiện thực hóa những yếu tố tạo nên CLSP do nhà quản lý đề ra. Đặc biệt, *niềm đam mê, tinh thần trách nhiệm và thu nhập tương xứng là những yếu tố quyết định đảm bảo chất lượng công việc của người lao động đáp ứng yêu cầu cải tiến, nâng cao CLSP.* Như vậy, ở góc độ quản lý, cần giáo dục cho người lao động nhận thức được nâng cao CLSP sẽ làm tăng lợi ích kinh tế cho bản thân họ.

4. Quan điểm của nhà quản lý kinh tế vĩ mô

Đối với mỗi quốc gia, bình ổn và phát triển bền vững nền kinh tế vĩ mô có vai trò quan trọng góp phần ổn định kinh tế - xã hội. Quản lý kinh tế vĩ mô có nhiều mục tiêu tùy thuộc từng giai đoạn phát triển, trong đó tăng trưởng, ổn định và công bằng xã hội là những mục tiêu hàng đầu. Có nhiều công cụ để đảm bảo thực hiện được những mục tiêu này, trong đó quản lý nhà nước về CLSP nhằm "đảm bảo nâng cao

chất lượng hàng hóa, hiệu quả sản xuất kinh doanh, bảo vệ quyền lợi và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh và người tiêu dùng, sử dụng hợp lý nguồn tài nguyên thiên nhiên và lao động, bảo vệ môi trường, thúc đẩy tiến bộ khoa học và công nghệ, tăng cường năng lực quản lý nhà nước, tạo điều kiện thuận lợi cho việc hợp tác kỹ thuật, kinh tế và thương mại quốc tế" [2]. Như vậy, quản lý nhà nước về CLSP là công cụ quan trọng nhằm đảm bảo môi trường cạnh tranh lành mạnh, thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng, đồng thời nâng cao GDP và tăng sức cạnh tranh của nền kinh tế. Theo đó, nhà nước ban hành các tiêu chuẩn về SPDV, các văn bản pháp quy về quản lý CLSP nhằm khai thác có hiệu quả các nguồn lực của nền kinh tế và đảm bảo lợi ích NTD.

III. KẾT LUẬN

Nhu cầu của con người thay đổi theo thời gian và phụ thuộc vào hoàn cảnh xác định. Các nhu cầu này thường được chuyển thành giá trị phản ánh các đặc tính trên nhiều phương diện của sản phẩm với các tiêu chuẩn nhất định. Với mỗi loại SPDV, tập hợp các đặc tính tạo nên CLSP được xác định bởi các đặc tính phổ biến và đặc tính riêng biệt của chúng. Tuy nhiên, *không phải mọi đặc tính của SPDV đều có thể mô tả rõ ràng bằng những tiêu chí định lượng được.* Thậm chí, những sản phẩm hữu hình như ô tô, máy tính, ti-vi, thực phẩm... cũng có những đặc tính không mô tả bằng những hình ảnh hay đặc tính hữu hình. Đặc biệt, với loại hình dịch vụ như vận tải, du lịch, bên cạnh những yếu tố hữu hình như phương tiện, thiết bị kỹ thuật và con người, những yếu tố quyết định tạo nên sự khác biệt khẳng định chất lượng cao của dịch vụ lại không phải là đặc tính hữu hình.

Xuất phát từ mục đích và cách tiếp cận, quan niệm của NTD, quản lý nhà nước, quản lý doanh nghiệp và người lao động về CLSP có những luận điểm khác nhau và liên tục thay đổi theo thời gian. Dù ở góc nhìn nào, *mục tiêu cuối cùng của cải tiến, nâng cao CLSP là thỏa mãn nhu cầu xã hội và phát triển bền vững kinh tế - xã hội, trong đó NTD là trung tâm.* Mặt khác, *không ngừng cải tiến và nâng cao CLSP còn có ý nghĩa rất lớn trong lịch sử phát triển xã hội loài người, đó là tinh thần văn của vấn đề CLSP.* □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. PGS.TS Lê Quân, Ths. Hoàng Văn Lâm, *Quản lý chất lượng vận tải hành khách ngành đường sắt Việt Nam hướng tới quản lý chất lượng toàn diện*, Tạp chí Giao thông vận tải, số 7/2008.
- [2]. UB thường vụ Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam, *Pháp lệnh chất lượng hàng hóa*, số 18/1999/PL-UBTVQH10, 1999.
- [3]. P.B. Crosby, *Quality is free: the art of making quality certain*, New York: McGraw-Hill, 1979.
- [4]. W.E. Deming, *Out of the crisis: quality, productivity and competitive position*, Cambridge University Press, 1988.
- [5]. A.V. Feigenbaum, *Total quality control*, McGraw-Hill, 1983.
- [6]. ISO 9000 (1987).
- [7]. K. Ishikawa, *What is total quality control: the Japanese way*, Prentice-Hall, 1985.
- [8]. J.M. Juran, *Juran's Quality Handbook*, 5th Edition, McGraw-Hill, 1998.