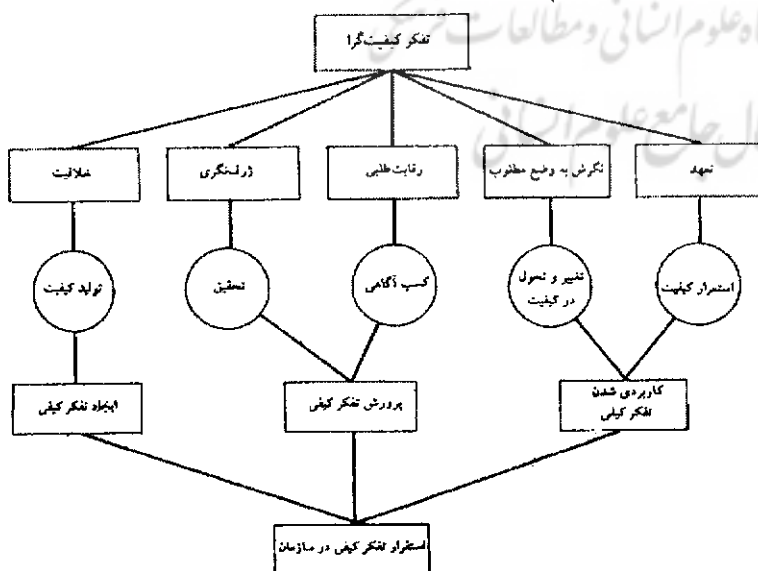


می‌گوید «ایسده و مسفهوم کیفیت مینتی بر فضاوتهاست که در مورد ارزشمندی و تناسب ویژگی و صفات نهادی خاص صورت می‌پذیرد»^(۲). ما برای یک شیئی از نظر کیفیت صفتی ذکر می‌کنیم که آن را از شیئی یا اشیای دیگر مجزا می‌کند. ممکن است برای یک شیئی چند صفت ذکر کنیم ولی یکی از این صفات از دیگر صفتها متمایز و عالی تر باشد. پس کیفیتی که بیشتر مورد توجه است به منظور صفتی است که در اصطلاح به آن مسفهوم «نرماتیو» (NORMATIVE) می‌گوییم. یعنی مشخصه برجسته شیئی^(۳)، در هر حال کیفیت یک خصیصه ثابت (ایستا) نیست. بلکه یک هدف پویا و متغیر است زیرا مبین دلخوشی مشتری خواهد بود. به موازات افزایش انتظارات مشتری، کیفیت محصول نیز باید اعتلا یابد^(۴). به طور کلی در تعریف مفهوم کیفیت می‌توان گفت مجموعه ویژگیهایی از قبیل استاندارد بودن، بی‌عیب و نقص بودن، ترکیب مناسب و باقواره بودن، دوام و پایداری مطلوب، اثرات سازنده و... یک کالا یا خدمات که به آن توانایی می‌دهد تا بتواند نیازهای بیان شده از قبیل رضایت مشتری و... را تامین کند. آنچه در کیفیت مهم است استقرار تفکر کیفیت‌گرا به عنوان یک امر راهبردی در سازمان است.

نحوه شکل‌گیری و استقرار تفکر کیفی مدیران و کارکنان در شکل شماره یک نشان داده شده است.



شکل شماره (۱)

کیفیت‌گرایی

مدیران

و کارکنان

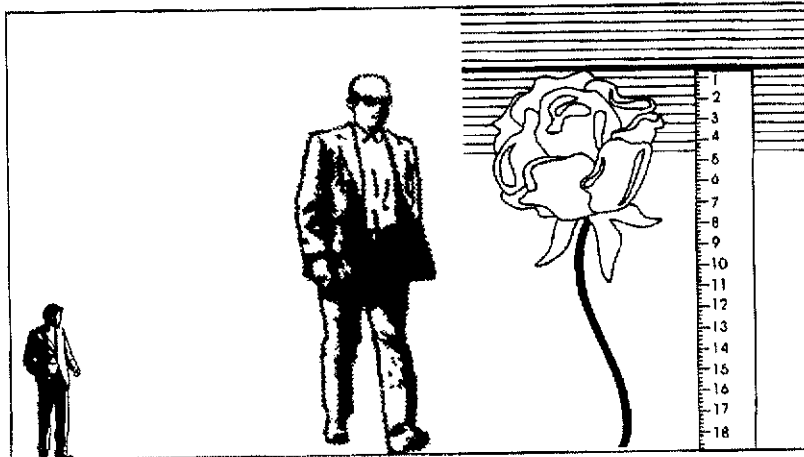
دکتر ایرج سلطانی

چکیده

سازمانهای عصر حاضر دیگر به دنبال تولیدات بیشتر نیستند بلکه به دنبال این هستند که هر روز مشتریان جدید را جذب کنند. جلب مشتریان جدید و حفظ مشتریان موجود در سازمان در گرو این است که کالا یا خدمات ارائه شده از سوی سازمان از کیفیت مطلوب و متناسب با شرایط روز برخوردار باشد. بنابراین مدیران سازمانها به عنوان سیاست‌گذاران اصلی بایستی برای ارائه کالا یا خدمات کیفی‌تر به تفکر و ایده کیفیت‌گرا که زیربنای تولیدات کیفی در سازمان است مجهز شوند تا این امر به عنوان فرهنگ عمومی و به صورت باورهای مشترک از سوی کل سازمان دنبال شود. براین اساس با توجه به نقش مهم و محوری تفکر کیفیت‌گرایی مدیران در حاکم کردن فرهنگ تولید کیفی، در این مقاله سعی بر آن است که مفهوم و فرآیند شکل‌گیری تفکر کیفیت‌گرا، ویژگیهای مدیران کیفیت‌گرا تبیین و به وسیله راهکارهایی که ارائه شده به مدیران کمک شود تا در جهت تقویت تفکر کیفی‌گرای خود و کارکنان سازمان گام بردارند.

فرآیند شکل‌گیری تفکر کیفی

در زمینه کیفیت، چه کیفیت نیروی انسانی و چه کیفیت کالا و خدمات تولیدشده، استاندارد مشخصی و حد معینی وجود ندارد و براین



ویژگیهای مدیران کیفیت‌گرا

۱ - مشتری‌گرا هستند: از جمله خصایص مدیران دارای تفکر کیفیت‌گرا این است که برای مشتریان خود اهمیت زیادی قائلند و همه تلاش آنها این است که رضایت مشتری را جلب کنند. هدف این‌گونه مدیران تنها تولید کالا یا ارائه خدمات نیست بلکه هدف آنها این است که کالا یا خدمات ارائه شده با ذوق و سلیقه استفاده‌کنندگان تناسب کامل داشته باشد. به‌طور کلی مشخصه‌های اصلی مدیران دارای تفکر کیفیت‌گرا در بعد مشتری‌گرایی عبارتند از:

- ۱-۱ مشتریان را آقا و سرور خود می‌دانند؛
- ۱-۲ همیشه حق را به مشتریان خود می‌دهند؛
- ۱-۳ مشاوره و مذاکره با مشتریان را شرط تولید کالا و خدمات می‌دانند؛

- ۱-۴ قبل از اینکه مشتری به سراغ آنها بیاید آنها به سراغ مشتری می‌روند؛
- ۱-۵ مشتریان را وادار به انتقاد کردن می‌کنند؛
- ۱-۶ با مشتریان روابط انسانی خوبی برقرار می‌سازند.

۲ - خلاق و نوآرند: خلاقیت و نوآوری لازمه تفکر کیفیت‌گراست و مدیران کیفی‌گرا به دلیل اینکه می‌خواهند به افقهای جدید علمی و تولیدی برسند خود خلاق بوده و کارکنان خلاق را نیز پرورش می‌دهند. مدیران دارای تفکر کیفیت‌گرا دائماً افکار و اندیشه‌های نو را در سازمان ایجاد و آنها را کاربردی می‌کنند تا بهتر بتوانند در دنیای پررقابت ادامه حیات داده و سازمان را سرپا نگهدارند. به‌طور کلی مشخصه‌های اصلی مدیران دارای تفکر کیفیت‌گرا در بعد خلاقیت عبارتند از:

- ۲-۱ دارای روحیه کنجکاوی قوی هستند؛
- ۲-۲ به جای حل مشکل، مساله یابی می‌کنند؛
- ۲-۳ از تفکر علمی و منطقی برخوردارند؛
- ۲-۴ از دسترسی به شرایط جدید خوشحال می‌شوند؛
- ۲-۵ به مقدار زیادی انعطاف‌پذیرند.

۳ - نگرش دائمی به وضع مطلوب دارند: مدیران کیفیت‌گرا سعی می‌کنند همیشه افقهای جدیدی را برای سازمان خود باز کنند و بدین خاطر همیشه از وضع موجود ابراز نارضایتی می‌کنند و این نگرش را به‌صورت اهداف راهبردی برای کل سازمان تبیین تا از سوی کلیه کارکنان سازمان دنبال شود. نگرش به وضع مطلوب موجب می‌گردد تا از امکانات انسانی و مادی موجود

سازمان حداکثر بهره‌برداری شود و بدون اینکه هزینه اضافی برای سازمان به‌وجود آید تولید کالا یا خدمات کیفی‌تری جایگزین تولیدات قبلی شود. به‌طور کلی مشخصه‌های اصلی مدیران کیفیت‌گرا در بعد نگرش به وضع مطلوب عبارتند از:

- ۳-۱ اعتقاد دارند که کار امروز را بهتر از دیروز می‌توان انجام داد؛
- ۳-۲ آینده را به‌خوبی پیش‌بینی می‌کنند؛
- ۳-۳ گذشته و زمان حال را مبنایی برای ساختن آینده قرار می‌دهند؛
- ۳-۴ دائماً برای خود هدفهای جدید طراحی می‌کنند؛
- ۳-۵ در رقابت‌کردن پیش‌تازند؛
- ۳-۶ آرمان‌گرا و عاقبت‌طلب هستند.

۴ - به زیبایی و زیبایی‌شناسی اهمیت زیادی می‌دهند: مدیران دارای تفکر کیفیت‌گرا هنرمند هستند و این به‌خاطر این است که بخشی از کیفیت هنر است و بخشی از کیفیت مربوط به زیبایی‌شناسی است یعنی اینکه یک کالا مثلاً چگونه به چشم می‌آید، چه صدایی می‌دهد، چه بویی دارد و چه مزه‌ای می‌دهد، آشکارا مربوط به تفاوت شخصی و سلیقه افراد است (۵). مدیران دارای تفکر کیفیت‌گرا تنها به کیفیت کالا از نظر جنس و دوام توجه ندارند بلکه به آرایش و ظاهر زیبنده آنها نیز توجه کافی دارند. به‌طور کلی مشخصه‌های اصلی مدیران کیفیت‌گرا در بعد زیبایی‌شناسی عبارتند از:

- ۴-۱ با ظاهر فیزیکی مطلوب در سازمان حاضر می‌شوند؛
- ۴-۲ میز کار آنها همواره مرتب و منظم است؛
- ۴-۳ اتاق کار و منزل خود را به طریق مناسب

تزیین می‌کنند؛

- ۴-۴ ظاهر کالا برایشان دارای اهمیت زیادی است؛

- ۴-۵ تازگی برایشان لذت‌بخش است.
- ۵ - صبور و شکیبیا هستند: لازمه ارائه کالا و یا خدمات کیفی این است که در عین سرعت یا حوصله و با بررسی همه جانبه باشد. مدیران دارای تفکر کیفیت‌گرا به‌طور اصولی و با شکیبایی کامل به کیفیت می‌نگرند، و به دنبال این هستند تا کیفیت را تولید کنند که متناسب با شرایط سازمان و نیاز مشتریان باشد و برای دسترسی به این اهداف تلاشهای مستمر و صبورانه‌ای را به‌طور همه‌جانبه متحمل می‌گردند. به‌طور کلی مشخصه‌های اصلی مدیران دارای تفکر کیفیت‌نگر در بعد صبر و شکیبایی عبارتند از:

- ۵-۱ صبر و شکیبایی را به‌عنوان یک امر اخلاقی کاربردی می‌کنند؛
- ۵-۲ قبل از صحبت‌کردن کمی صبر می‌کنند؛
- ۵-۳ از کاری که زود نتیجه ندهد بی‌حوصله نمی‌شوند؛
- ۵-۴ عجولانه تصمیم‌گیری نمی‌کنند؛
- ۵-۵ اهل مراد و بحث و گفت‌وگو هستند؛
- ۵-۶ خیلی دیر عصبانی می‌شوند

۶ - در ایجاد خرده‌گروهی و گروه‌سازی مهارت قوی دارند: کیفیت در هر سازمانی امری انفرادی نیست بلکه مجموعه عوامل مادی و منحصراً انسانی بایستی با همدیگر ترکیب شوند تا کیفیت جدیدی تولید شود. مدیران دارای تفکر کیفیت‌نگر از طریق به هم پیوند دادن گروه‌ها و خرده‌های گوناگون به خودگروهی رسیده و آن را

۱-۲ به‌طور انفرادی به ارزیابی خود پردازید؛
۱-۳ ارزیابی و بازرسی را درونی سازید؛
۱-۴ خصایص خود را به‌طور جداگانه ارزیابی کنید؛

۱-۵ نحوه کار و فرآیند کار خود را به‌همراه نتیجه کارتان مورد ارزیابی واقعی قرار دهید.

۱-۶ ارزیابی را با شروع اقدامات اصلاحی تکمیل سازید؛

۱-۷ ارزیابی را مقطعی ندانید بلکه آن را وارد جریان زندگی کاری و شخصی خود کنید؛

۲ - خودو سازمانتان را براساس خواست مشتری سازگار کنید: اساساً کیفیت زمانی مطرح می‌شود که مشتری و ارباب رجوع ابراز رضایت یا نارضایتی کنند. یکی از راههای ارتقای کیفیت در سازمان این است که نظرات، خواسته‌ها و نیازهای مشتری و ارباب رجوع شناخته شود و سازمان به‌طور کلی در آن راستا حرکت و با آن سازگار شود. هدف از ارتقای کیفیت این است که مشتری و ارباب رجوع راضی باشد. بنابراین نمی‌توان سقف مشخصی برای کیفیت تعیین کرد. سقف کیفیت رضایت مشتری است که این امر ثابت نسبت هر روز نیاز و خواسته مشتری تغییر می‌کنند و بایستی سازمان متناسب با تغییر نیاز مشتری تولید کند. بنابراین برای ارتقای کیفیت در این بعد اعمال زیر را انجام دهید:

۱-۲ بسه‌طور کسب و از طریق طراحان پرسشنامه‌های خاص نظرات ارباب رجوع را جویا شوید؛

۲-۲ با مشتریان و ارباب رجوع حتماً مشورت کنید؛

۲-۳ واحد و یا افرادی را برای تجزیه و تحلیل و نظرسنجی از مشتریان اختصاص دهید؛

۲-۴ از همکاران درباره کیفیت کار نظرخواهی کنید؛

۲-۵ انتقادپذیر باشید.

۲ - از آموزش باهتوان زیربنای کیفیت استفاده کنید: آموزش به‌عنوان اکسیری است که در ارتقای کیفیت معجزه می‌کند. برای ارتقای کیفیت کسار، بسایستی روی فکر و مغز انسانها سرمایه‌گذاری شود و به‌عبارتی پرورش منابع انسانی مورد توجه قرار گیرد. وقتی بحث از پرورش منابع انسانی می‌شود عمدتاً آموزشهای فنی، حرفه‌ای و مهارتی در ذهن افراد تداعی می‌شود که البته این نوع آموزشها به سهم خود در سمت‌دهی به پرورش منابع انسانی نقش قابل توجهی را بازی می‌کند ولی آنچه مسلم است

سازمانهای عصر حاضر به‌جای تولید بیشتر در فکر جذب بیشتر مشتری هستند.

مدیران سازمانها برای ارائه کالا و خدمات کیفی‌تر باید به تفکر کیفیت‌گرا مجهز شوند.

کیفیت یک خصیصه ایستا نیست بلکه یک هدف پویا و متغیر است.

آنچه در کیفیت مهم است استقرار تفکر کیفیت‌گرا به‌عنوان یک امر راهبردی در سازمان است.

هدف‌گرایی در یک سازمان می‌تواند با تنظیم شرح فلسفه وجودی سازمان شروع شده و با برقراری اهداف کلی در زمینه‌های مختلف ادامه یابد. به‌طور کلی مشخصه‌های اصلی مدیران دارای تفکر کیفیت‌نگر در بعد هدف‌گرایی عبارتند از:

۱-۷ اهداف کیفی سازمان را مشخص می‌کنند؛

۲-۷ توجه فلسفه کیفیت را راهگشای اصلی کار می‌دانند؛

۳-۷ اهداف کیفی سازمان را عینی و ملموس می‌کنند؛

۴-۷ برای رسیدن به اهداف، تعهد ایجاد می‌کنند؛

۵-۷ تحقق اهداف کیفی را اندازه‌گیری می‌کنند.

راهکارهای تقویت کیفیت‌گرایی

برای تقویت تفکر کیفیت‌گرایی راههای زیادی وجود دارد که به بعضی از آنها در زیر اشاره می‌شود:

۱ - از ارزیابی فاصله نشوید: ارزیابی یکی از راهکارهایی است که می‌تواند نقاط ضعف انسان و سازمان را مشخص سازد. بدون ارزیابی مشخص نمی‌شود که آیا نیاز به تقویت تفکر کیفیت‌گرا هست یا نه. امروزه ارزیابی فردی و سازمانی به‌منظور پرورش انسانها و رشد و تعالی سازمانها انجام می‌گیرد و بنابراین از آن می‌توان در جهت ایجاد و تقویت و کاربردی نمودن کیفیتهای جدید هم در نیروی انسانی و هم در کلیه ساختارهای سازمان استفاده کرد. به‌طور کلی برای تقویت کیفیت‌گرایی خود در بعد ارزیابی نکات زیر را عملی کنید.

۱-۱ از ارزیابی با روی خوش استقبال کنید؛

در سازمان کاربردی می‌کنند. منظور از خردگرومی اعتقاد به ارزش اندیشه و نظریات کارکنان و زیردستان است. خداوند متعال خرد و حقیقت کلی و مطلق را در انحصار هیچ انسانی قرار نداده است، ما باید افکار، بصیرت و تجربه افراد مختلف را گردآوری کنیم و برای پویایی اندیشه و جستجوی راه حل کامیابی انسانها از وسایلی که بشر در رسیدن به تمدن واقعی با آن روپرست استفاده (۴) و از این طریق زمینه و بستر تولید کیفیتهای جدید را در سازمان فراهم سازیم. به‌طور کلی مشخصه‌های اصلی مدیران دارای تفکر کیفیت‌گرا در بعد گروه‌سازی عبارتند از:

۱-۶ برای اندیشه انسانی احترام قائلمند؛

۲-۶ قدرت تشخیص استعداد افراد در آنها بالاست؛

۳-۶ تصمیم‌گیری را برپای اطلاعات دیگران قرار می‌دهند؛

۴-۶ کیفیت را امر همگانی می‌دانند؛

۵-۶ به محدودیتهای خود واقفند.

۷ - هدف‌گرا هستند: مدیران دارای تفکر کیفیت‌گرا مجموعه سازمان را در جهت تحقق اهداف کیفی سازمان سوق می‌دهند و این زمانی امکان‌پذیر است که اهداف کیفی برای مدیران مشخص شده و دیگران نیز توجیه باشند. لازمه مدیریت کارآمد، هدف‌گذاری و دستیابی به اهداف است. تحقیق نشان می‌دهد، اهداف مشکلی که روشن بوده و کارکنان و مدیران آنها را پذیرفته باشند، بیشتر از اهداف آسان ولی نامشخص و یا عملیات بدون هدف منتج به عملکرد بسالای کارکنان و سازمان می‌گردد.

۳-۷ در بیرون سازمان از سازمان خود به طور منطقی دفاع کنید.

نتیجه گیری

با توجه به مطالب گفته شده در مورد کیفیت‌گرایی، فرآیند شکل‌گیری آن، ویژگی‌های مدیران دارای تفکر و کیفیت‌گرا، مدیران و کارکنان سازمان‌های مختلف می‌توانند از میزان و سطح کیفیت‌گرایی خود آگاه و با به‌کارگیری راهکارهای عملی، ارزیابی، تطبیق با شرایط مشتری و ارباب‌رجوع، آموزش، ایجاد تعهد، تقویت قدرت تشخیص، زیر سوال بردن وضعیت موجود، تقویت احساس تعلق، در جهت بهبود و تقویت آن گام برداشته و از این طریق، نگرش کیفیت‌گرا که زیربنای تولید کیفی است را در سازمان همگانی و کاربردی سازند. □

منابع

- ۱- جری، هورنژ، کیفیت‌گرایی، راهبردی در مدیریت آموزش و پرورش، ترجمه، همایون، جمیاری، مجله مدیریت در آموزش و پرورش، سال دوم، شماره ۴۴، ص ۲۴.
- ۲- نادرقلی، فورجیان، تحلیلی بر مکتب کیفیت در آموزش عالی، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۸۷، ص ۱۵.
- ۳- محمدعلی، فرجساز، اصول برنامه‌ریزی آموزشی و درسی، تهران: انتشارات الهام، ۱۳۷۴، چاپ اول، ص ۲۱۶.
- ۴- مهدی، ایران‌نژاد پاریزی، انطباق مدیریت کیفیت فراگیر در موسسات دولتی، مجله مدیریت دولتی، شماره ۲۳.
- ۵- دیوید، گاروین، رقابت در هشت بعد کیفیت، مترجم شهرام شریفی، مجله تدبیر، شماره ۶۲، مرداد ۷۵، ص ۲۳.
- ۶- مسجیب، کاشانی، مدیران فیلسوف و سازمان‌های موفق، مجله تدبیر، شماره ۶۲، مرداد ۷۵، ص ۲۰.
- ۷- ابرج، سلطانی، پرورش منابع انسانی با نظام آموزشی جامع، مجله تدبیر، شماره ۷۲، ص ۱۸.
- ۸- مهدی ایران‌نژاد پاریزی، انطباق مدیریت کیفیت فراگیر در موسسات دولتی، ص ۲۴.

● دکتر ابرج سلطانی: مدرس دانشگاه و رئیس امور کارکنان و تحقیقات نیروی انسانی شرکت فولاد مبارکه

تشخیص خود در جهت کمک به ارتقای کیفیت، کارهای زیر را انجام دهید:

- ۱-۵ ارتباط با محیط را افزایش دهید؛
- ۲-۵ واقعات موجود در سازمان را خوب شناسایی کنید؛
- ۳-۵ از موقعیتهای مختلف بازدید کنید؛
- ۴-۵ به شناسایی راه‌حلهای مختلفی برای انجام بهتر کار بپردازید؛
- ۵-۵ فرصتها را به سود خود و سازمان سوق دهید؛
- ۶-۵ حتی‌المقدور سعی کنید در مورد امور، پدیده‌ها و جریان‌های سازمان قضاوت کنید.
- ۶- وضعیت موجود خود و سازمانتان را زیر سوال ببرید: ایجاد نگرش کیفی زمانی شکل می‌گیرد که خود انتقادی در افراد شکل گیرد. زمانی که ما به‌روال معمول عادت کنیم فکر می‌کنیم کار کیفی و خوبی انجام می‌دهیم ما دائماً بایستی وضعیت موجود کاری، فکری و رفتاری و تخصصی خود را زیر سوال ببریم تا بتوانیم اندیشه‌های جدید و یا کیفیتهای جدید را جایگزین کیفیتهای قبلی سازیم. در این بعد اعمال زیر را انجام دهید تا به کیفیت برتر دسترسی یابید:
- ۱-۶ از وضعیت رفتاری و اخلاقی خود انتقاد کنید؛
- ۲-۶ دانش، اطلاعات و تخصصی خود را قطعی و کامل ندانید؛
- ۳-۶ امور بدیهی را حتماً زیر سوال ببرید؛
- ۴-۶ از پذیرش مسائل به‌صورت کورکورانه خودداری کنید؛
- ۵-۶ سعی کنید تغییراتی هرچند جزئی در کیفیت کارتان صورت گیرد.
- ۷- احساس تعلق به گروه و سازمان را در خود تقویت کنید: زمانی که احساس تعلق در افراد یک سازمان تقویت شد افراد نسبت به سازمان حساس شده و در صورتی که انتقادی از تولید کالا یا خدمات آن صورت گیرد به‌لحاظ حساسیت به‌وجود آمده در جهت ارائه بهتر و مطلوب‌تر کالا یا خدمات تلاش می‌کنند که این امر موجب ارتقای کیفیت به‌طور خودجوش و همگانی می‌گردد. در زمینه تقویت احساس تعلق خود به سازمان موارد زیر را تقویت کنید تا به کیفیت بهتر برسید:
- ۱-۷ به‌نظرات مشتریان در مورد کالا و خدمات سازمان خود حساس باشید؛
- ۲-۷ از عضویت به سازمان خود مباحثات کنید؛

پرورش منابع انسانی تک‌بعدی نیست و بایستی افراد سازمان به‌طور همه‌جانبه پرورش یابند (۷) تا بهتر بتوانند به کیفیتهای جدید دسترس یابند. به‌طور کلی در بعد آموزش اعمال زیر را انجام تا تفکر کیفیت‌گرا در شما تقویت شود.

- ۱-۳ فکر خود را پرورش دهید؛
- ۲-۳ از فنون حل مسئله برای تقویت قدرت تجزیه و تحلیل خود بهره بگیرید؛
- ۳-۳ داوطلب یادگیری باشید؛
- ۴-۳ خودآموزی را از طریق مطالعه، سوال کردن و تجربه کردن تقویت کنید؛
- ۵-۳ آموزش را جزء وظایف شغلی خود بدانید؛
- ۶-۳ همیشه اطلاعات و دانش خود را ناقص بدانید.
- ۴- برای رسیدن به کیفیت مطلوب الزام و تعهد ایجاد کنید: به‌لحاظ اینکه انسان فراموش‌کار بوده و دائماً به سمت راحت‌طلبی میل دارد بهتر است برای خود تعهد و الزام ایجاد کند تا دائماً به‌صورت درونی به خود هشدار دهید که در جهت ارتقای کیفیت حرکت کند. کیفیت بالا و مطلوب هنگامی حاصل می‌شود که مدیران یک فرهنگ سازمانی به‌وجود آورند که مستمراً توجه خود را به تولید محصولات با کیفیت بالا معطوف سازند و متعاقباً در هر دوره‌ای برای بهبود محصولات از نظر کیفی اقدام کنند. اگر به چنین تعهدی خلل وارد شود از میزان کیفیت به‌سرعت کاسته می‌شود و چنین سازمانی ناگزیر از رقباتی خود عقب خواهد ماند (۸). به‌طور کلی در این بعد برای ارتقای کیفیت اعمال زیر را انجام دهید.
- ۱-۴ برای خود خط‌مشی کیفی تعریف و تعیین کنید؛
- ۲-۴ برای ارتقای کیفیت میثاق جسمی بسته و متعهد به آن باشید؛
- ۳-۴ قبل از شروع هر کار ریز و درشتی با خود شرط کنید که کیفی کار کنید؛
- ۴-۴ برای ارتقای کیفیت کارتان به‌طور مرحله‌ای زمان تعیین کنید.
- ۵- قدرت تشخیص خود را تقویت کنید: یکی از راههای تقویت کیفیت در سازمان این است که موقعیتهای واقعه‌ای و شرایط محیطی خوب شناخته شود تا تصمیمات مناسبی اتخاذ گردد. مدیران افرادی که دارای قوه تشخیص قوی باشند می‌توانند لزوم به‌وجود آوردن کیفیتهای جدید را به‌خوبی تشخیص داده و در راستای آن گام بردارند. به‌طور کلی برای تقویت قدرت