

مدیریت کیفیت

اشاره:

مجمع انجمن مدیریت کیفیت ایران با حضور اعضای این انجمن در اتاق بازرگانی، صنایع و معادن ایران برگزار شد و طی آن موضوع نهضت ملی کیفیت ایران مورد بحث و بررسی مدعوین قرار گرفت.

کیفیت مدیریت؟!



در ابتدا پس از بیان فعالیت‌های انجمن طی یک سال گذشته و ارائه مطالبی در این زمینه توسط دبیر انجمن، مهندس فرزین انتصاریان - رئیس هیأت مدیره انجمن مدیریت کیفیت ایران - خطاب به اعضای انجمن عنوان داشت: در این انجمن باید در مورد مدیریت کیفیت صحبت کنیم یا کیفیت مدیریت؟ به عبارت بهتر، مفهوم مدیریت کیفیت چیست؟ آیا باید این دو مفهوم را یکسان بدانیم؟

وی ادامه داد: موضوع مدیریت کیفیت که حدود ۴۰ سال است در غرب مطرح شده و ریشه آن هم به کشور ژاپن باز می‌گردد؛ تحولات متعددی را پشت سر گذاشته و به تدریج مفهوم اولیه مدیریت کیفیت فاصله گرفته است. نکته جالب این که جایزه کیفیت اروپا، با محتوای کیفیت شکل گرفت اما به جایزه سرآمدی سازمانی منتهی شد و در این راستا استانداردهای مدیریت کیفیت به تدریج به مدیریت کسب و کار پرداختند. بنابراین مجامع بین‌المللی مجبور شدند میان دو مفهوم مدیریت و کیفیت تفاوت قائل شوند.

مهندس انتصاریان یادآور شد: یکی از تحولاتی که در سال‌های اخیر صورت گرفته، ایجاد تفاوت میان کیفیت مدیریت و مدیریت کیفیت است

که در حال حاضر کیفیت مدیریت به سرآمدی سازمانی می‌انجامد. مدیریت کیفیت به کیفیتی که مدنظر است (یعنی خروجی موسسه و سازمان می‌پردازد) نه خود سازمان. در نتیجه یکی از مباحث مهم این بود که آیا این سیستم، سیستم کسب و کار است یا سیستم مدیریت کیفیت؟ به گفته این کارشناس کیفیت، مدیریت کیفیت عبارت است از مدیریت کیفیت محصول که این محصول می‌تواند شامل محصولات ملموس یا خدمات یک واحد دولتی یا یک واحد خدمات عمومی باشد.

مهندس انتصاریان تصریح کرد: در کشور، انجمن‌هایی با محور مدیریت وجود دارند و یکی از قدیمی‌ترین انجمن‌های ایران، "انجمن مدیریت ایران" است.

مباحثی که در این انجمن مطرح می‌شود، قاعدتاً باید با مباحثی که مورد نظر انجمن مدیریت کیفیت مطرح می‌شود، متفاوت باشند. به

عبارت دیگر، بحثی که آنها مطرح می‌کنند باید بر اساس مدیریت کلان و متمرکز بر بخش خروجی سازمان متمرکز باشد و در مجموع مباحث مدیریتی را دنبال می‌کنند اما در مدیریت کیفیت (که موضوع انجمن ماست)، باید کیفیت در محصول دیده شود.

وی ضمن اشاره به جایزه ملی کیفیت ایران به توضیح بیشتر در مورد موضوع کیفیت پرداخت و ابراز داشت: زمانی که صحبت از کیفیت به میان می‌آید، ذهنیت ما از مقوله کیفیت چیست؟ کیفیت دارای سه بعد "کیفیت"، "قیمت" و "سرعت زمان تحویل کالا" می‌باشد. بنابراین سه بعد زمان، مرغوبیت و قیمت را باید به عنوان ابعاد اصلی کیفیت بشناسیم که این امر در بستر خلاقیت و نوآوری شکل می‌گیرد به این معنا که مشتری و اصولاً تمام سازمان‌ها و افراد، خواهان استفاده از محصولات جدید می‌باشند بنابراین سازمان‌ها

باید در فکر بهبود مستمر کیفیت و ارائه محصولات و خدمات جدید به مشتریان خود باشند. اما مدیریت این کیفیت چیست؟ مدیریت کیفیت تمام ابعاد مدیریتی در سازمان می‌باشد که محور کیفیت محصول را دنبال می‌کند زیرا ممکن است مدیریت سازمان تصمیم بگیرد که موارد دیگری را هم دنبال کند.

مهندس انتصاریان ادامه داد: زمانی که از مدیریت کیفیت یاد می‌شود، باید کل سازمان را مورد مشاهده قرار دهیم و در این راستا نمی‌توان صرفاً به مشاهده واحد کنترل کیفیت، واحد تولید و ... پرداخت.

نباید فراموش کرد که تمام بخش‌های یک سازمان در مسیر تولید و ارائه خدمات پس از فروش متمرکز هستند. متأسفانه طی سال‌های اخیر فراموش شده که مدیریت کیفیت را باید حداقل در مسیر تحقق محصول شکل دهیم.

وی ادامه داد: در طول اعطای جایزه





ملی کیفیت، شاهد حضور تعداد اندک سازمان‌هایی بودیم که به اجبار با توجه این که مشتریان مفهوم کیفیت را به خوبی لمس می‌کنند؛ وارد این مبحث شده‌اند.

وی در پاسخ به این پرسش یکی از اعضا که مخاطبین انجمن چه سمتی از سازمان‌ها هستند؛ اظهار داشت: اقتصاد ما دولتی است و سازمان دولتی در بازار رقابتی آزاد چندان موفق نیست.

موفقیت بخش خصوصی نیز در یک رقابت آزاد معنا پیدا می‌کند اگر چه با رقیبان خارجی مواجه هستند و اگر سه‌بعد کیفیت، زمان تحویل و قیمت را به خوبی رعایت نکنند، به موفقیت دست نخواهد یافت.

نکته بعد این که انجمن مدیریت کیفیت ایران، انجمن مدیران عامل علاقه‌مند به مقوله کیفیت نیست. ما باید ظرفیت‌های کیفیت را در سازمان‌ها شناسایی کنیم و جلساتی با حضور مدیران کیفیت سازمان‌ها در قالب کمیته‌ها و کمیسیون‌های خاص برگزار نماییم.

نکته دیگر این که فضای خارجی، بسیار تعیین کننده نوع عملکرد فضای داخلی یک سازمان است. اما وضعیت خارجی به نحوی بوده که کیفیت در کشور ما اولویت دوم و سوم بوده است و انحصارات دولتی بسیاری وجود داشته البته به دلیل اجرای اصل ۴۴ قانون اساسی تا حدودی این انحصار کمرنگ شده و فضای رقابت متعادل تر می‌شود. در نتیجه با از بین رفتن انحصار، مفهوم کیفیت نیز ارتقا می‌یابد و مدیران عامل شرکت‌ها مجبور هستند کنار مدیران کیفیت بنشینند و از آنها راهکار آینده سازمان را جویا شوند.

وی با بیان این مطلب که نیازمند یک راهبرد ملی تضمین و ارتقای کیفیت در کشور هستیم؛ ادامه داد: خوشبختانه به تدریج در زبان مدیران ارشد کشور موضوع کیفیت، جاری می‌شود. اگر بخواهیم موضوع راهبرد ملی توسعه کیفیت ایمنی را داشته باشیم ابتدا در مرکز باید یک راهبرد داشته باشیم که امروز در حال تنظیم راهبرد مذکور هستیم یعنی یکی از

اقدامات انجمن مدیریت کیفیت، تعیین راهبرد ملی کیفیت است. وی گفت: نکته بعدی این است که منظور از راهبرد ملی کیفیت، صرفاً این نیست که سخنان کلان و عمده بیان شود بلکه باید عنوان کنیم که مثلاً راهبرد ملی کیفیت پسته چیست و چگونه می‌توانیم کیفیت پسته ایران را در مقایسه با پسته سایر کشورها ارتقاء دهیم و یا راهبرد صنعت لاستیک‌سازی را در باب ارتقای کیفیت به صورت مشخص داشته باشیم بنابراین تدوین برنامه‌ها هم لازم است

وی در مورد طرح جامع مدیریت کیفیت و صادرات گفت: این طرح در حال حاضر مصوبه هیأت دولت است، سه تن از وزرا آن را تهیه کرده‌اند و حدود ۶۰-۵۰ قلم از کالاها را به عنوان کالای استراتژیک مورد شناسایی قرار داده‌اند و عنوان شده که برای هر کدام باید برنامه مخصوص و ویژه را تهیه کرد.

به گفته وی، انجمن مدیریت کیفیت به عنوان تنها تشکلی که به دنبال تحقق اهداف مدیریت کیفیت در کشور است؛ در مرکز یک تحول قرار دارد همچنین یکسری از بخش‌ها و دستگاه‌های اجرایی مانند وزارت صنایع و معادن، وزارت جهاد کشاورزی و ... باید با این انجمن تعامل و ارتباط دوجانبه داشته باشند. مهندس انتصاریان در پایان یادآور شد: جایزه ملی کیفیت ایران، تنها جایزه ملی در کشور محسوب می‌شود که دارای مصوبه هیأت دولت است و در نظامنامه آن که به تصویب شورای عالی استاندارد رسیده، ذکر شده که بالاترین مقام اجرایی کشور یعنی رییس‌جمهور باید این جایزه را به برگزیدگان اهدا نماید.

در پایان بخش نخست این مجمع، دکتر عباس سقایی مطالبی را در مورد تهیه و تدوین کتاب تاریخ کیفیت در ایران بیان نمود که در جلد نخست آن به بررسی تاریخ کیفیت ایران از دوران باستان تا ابتدای دوران صفویه پرداخته شده و در جلد دوم قرار است مقوله کیفیت در صنایع مختلف کشور مورد نگارش قرار گیرد.