

# اثر بخشی عملکرد

## کمیت کنترل کیفیت

✍ جواد رائی

عرصه‌هایی که نتیجه فعالیت به کسب منافع، سود و یا درآمد منجر می‌شود؛ به همین دلیل در اغلب عرصه‌ها، حتی فرهنگی، ورزشی و اجتماعی برای ایجاد رقابت علاوه بر سایر مشوقهای مادی و پولی به کار می‌رود. به همین جهت در حوزه‌های مختلف فعالیتهای اقتصادی یکی از عوامل موثر و تعیین کننده پاداش، کارایی و امتیاز کیفیت است.

از آنجا که کار در حوزه‌های فوق به صورت تیمی و گروهی انجام می‌شود، اعضای تیم یا گروه علاوه بر توجه به کیفیت کار فردی می‌باید به کیفیت کار گروهی نیز توجه کنند و به عبارتی در مواردی که عضوی از گروه دچار مشکل شده باشد یا دقت کافی در کار ارجاع شده، به کار نبرد دیگر اعضای گروه به کمک وی می‌شتابند، یا نسبت به کم‌دقتی وی واکنش نشان می‌دهند و یا در جهت رفع عیب و اشکال کاری همکاران خود حرکت می‌کنند و عکس‌العمل بروز می‌دهند. برای توجیه موضوع فوق می‌توان به نتیجه کار یک مسابقه ورزشی جمعی نظیر فوتبال اشاره کرد. در مسابقه فوتبال، نتیجه کار تیم ورزشی اهمیت دارد نه بازی خوب یک بازیکن. هماهنگی کننده این موضوع مربی تیم است، یعنی مربی هنگامی که مشاهده می‌کند که بازیکن بازی مطلوب خود و مورد نیاز تیم

بهبود کیفیت ضامن بقا و پیشرفت است. این موضوع، به خصوص در سیستمهای رقابتی و مبتنی بر بازار آزاد به خوبی آشکار و انکارناپذیر است؛ چرا که مشتری و مصرف کننده همواره طالب بهترین کیفیتها هستند.

به عبارتی بی توجهی به کیفیت و ارتقای آن، هر فعالیتی را به سمت توقف و اضمحلال پیش خواهد برد. اشاعه فرهنگ نظارت پذیری، همواره سبب ارتقای سطح کیفیت کارها می‌شود. از طرفی اشاعه این فرهنگ محیط را همواره در حالت احساس مسئولیت نگاه می‌دارد و وجود و حضور سازمانی نظارتی مانند سازمان حسابرسی با چنین مشخصه‌ای در عرصه فعالیتهای اقتصادی و صنعتی قطعاً فرهنگ حسابخواهی و حسابدهی را که لازمه سلامت اقتصاد و صنعت در هر کشوری است، ترویج خواهد داد.

### عوامل انگیزشی

رقابت، موجب ارتقای سطح کیفی می‌شود، لیکن عاملی که رقابت را برمی‌انگیزد همانا برتری طلبی یا برتری جویی است؛ چه اقتصادی باشد و چه اجتماعی یا فرهنگی. عامل مذکور عمدتاً عرصه‌های برتری اقتصادی است به خصوص در

# نتایج بررسیهایی که واحد کنترل کیفی ارائه می کند

## باید حاوی دلایل تنزل کیفیت همراه با پیشنهاد های اصلاحی باشد

### نتایج حاصل از کنترل کیفیت بی شک بر ارتقای سطح کیفیت کارها تاثیر گذار است و موجب بسیاری از اصلاحات می تواند باشد

کیفیت مواد اولیه یا بازسازی دستگاهها و ماشین آلات و یا حتی بسته بندی و ارائه کالا یا خدمات خود بر می آید.

را انجام نمی دهد بلا فاصله وی را در نیمکت ذخیره ها جای می دهد و از نفر بعدی که می تواند تیم را به نتیجه مطلوب برساند استفاده می کند.

#### کیفیت در حرفه حسابرسی

خدمات حسابرسی شاید جزو خدماتی باشد که در آن کیفیت از دید مشتری به تنهایی در خور ارزیابی نیست. به عبارتی در حرفه حسابرسی اگر چه مشتری اصلی واحد مورد رسیدگی بوده لیکن با توجه به طیف وسیع استفاده کنندگان از گزارش حسابرسی اعم از بانکها، بورس، بدهکاران و بستانکاران و... که در نگاه کلی مشتری به نظر می رسند، کیفیت کار به شدت مورد توجه و علاقه قرار می گیرد. از ویژگی دیگر حرفه حسابرسی آن است که در مواردی منافع استفاده کنندگان ممکن است در تضاد با یکدیگر قرار گیرد که این خود بر حساسیت کار و توجهات ویژه حرفه حسابرسی می افزاید.

رعایت منافع و تامین نظر استفاده کنندگان در این حرفه میسر نیست مگر با اعمال یکی از اساسیترین استانداردهای حسابرسی یعنی «اصل استقلال». با به کارگیری و رعایت چنین اصلی است که می توان بابتی طرفی کامل چنین خدماتی را انجام داد و قضاوت حرفه ای ارائه کرد.

#### تاثیرگذاری نتایج کنترل کیفیت در بهبود روند فعالیت

یکی از وظایف واحد کنترل کیفیت، بیان اشکالات و ایرادات همراه با دلایل و تحلیلهای لازم است. نتایج بررسیهایی که واحد کنترل کیفی ارائه می کند، باید حاوی دلایل تنزل کیفیت همراه با پیشنهاد های اصلاحی باشد. نتایج حاصل از کنترل کیفیت بی شک بر ارتقای سطح کیفیت کارها تاثیر گذار است و موجب بسیاری از اصلاحات می تواند باشد. هدف اصلی ایجاد یا شروع هر فعالیتی، بقا و توسعه است. در بازارهای رقابتی، بقا بدون ارتقا غیر قابل تصور و ارتقا نیز به طور انکارناپذیری متکی بر نتایج کنترل کیفیت است. نتایج کنترل کیفیت نقطه ضعف یا قوت هر فعالیتی را نمایان می سازد. بر طرف کردن نقاط ضعف و توسعه نقاط قوت رمز موفقیت هر فرد یا هر مجموعه ای است. تحلیل نتایج کیفی همواره کاستیها را نمایان می کند. به دنبال چنین تحلیلهایی است که مدیریت یک بنگاه اقتصادی در صدد آموزش کارکنان، بهبود