مدیریت و کیفیت

Quality & Management

نشریه

شماره ۲۲ ـ سال چهاردهم ـ دوره جدید ـ
پاییز ۱۳۹۲ ـ ۱۲۰۰۰ تومان

کیفیت محور توسعه اقتصادی و اجتماعی

کیفیت رمز ماندگاری در بازارهای جهانی و ملی است

عواقب بی کیفیتی تولید

برند می تواند به معنای کیفیت باشد

فراموشی تدریجی مفهوم کیفیت در کشور

مهمترین نقطه ضعف کیفیت ؛ برنامه ریزی

www.iranqms.com

یزد تایر

یزد تایر حامی انجمن مدیریت کیفیت ایران

اولین تولید کننده تایرهای سری V در ایران

بسم الله الرحمن الرحیم

نشریه کیفیت و مدیریت

صاحب امتیاز و مدیر مسئول:فرزین انتصاریان
سردبیر: احمد شیروانی
مدیر اجرایی و دبیر تحریریه: امیر حیدری
طراح و صفحه آرا: سید مسعود رضوی
عکاس:سید محمد امینی

اعضای هیأت تحریریه این شماره:
امیر مهرزاد - علی قنبری - مجتبی عبدی - سمانه نادری

با تشکر از همکاری صمیمانه :
مهندس نیره پیروز بخت معاون رییس جمهور و رییس سازمان استاندارد - **مهندس فرشید شکر خدایی** نایب رییس انجمن مدیریت کیفیت ایران - **دکتر مسلم بیات** معاون ارزیابی کیفیت سازمان ملی استاندارد - **دکترحسن فروزان فرد** عضو هیات مدیره انجمن کیفیت ایران- **دکتر رضا پدیدار** رییس کمیسیون انرژی و محیط زیست اتاق تهران - **دکتر محمود اولیایی** رییس انجمن مشاوران مدیریت ایران - **مهندس سید مصطفایی** دبیر جایزه مسئولیت اجتماعی - **دکتر علیرضا کریمی** عضو هیات علمی دانشگاه خوارزمی - **مهندس حمیدرضا عظیمیان** مدیر عامل فولاد مبارکه - **دکتر اسکندر ستوده** مدیر عامل یزد تایر - **مهندس انصاری** مدیر عامل آرتاویل تایر - **مهندس لیراوی** مدیر عامل حمل و نقل کالابران

دفتر مرکزی :میدان ونک ،خیابان برزیل شرقی ، نبش بن بست نارنج ،پلاک ۴/۲ طبقه دوم تلفن :۸۸۱۹۸۱۲۳

دفتر تحریریه و امور اجرایی : یوسف آباد، خیابان ابن سینا ، بین خیابان ۷ و ۹ پلاک ۴ طبقه ۲
انجمن مدیریت کیفیت ایران
تلفن : ۸۸۱۰۱۱۹۲ نمابر ۸۸۷۲۵۹۴۴
وب سایت: www.iranqms.com
ایمیل : info@iranqms.com

چاپخانه و لیتوگرافی : خجسته نوین
تهران زیر پل حافظ کوچه هلال احمر پلاک ۲
تلفن : ۸۸۸۹۷۷۵۱

<<<< **بخش پیام ها:**

وضعیت کیفیت مناسب نیست ۲
کیفیت، رمز ماندگاری در بازارهای جهانی و ملی است ۴
دگرگونی در ساحت زندگی ۵
کیفیت ها اعتماد سازند ۶
عواقب بی‌کیفیتی تولید ۷
رضایت مشتری تضمین حرکت در مسیر تعالی ۸
برند می تواند به معنای کیفیت باشد ؟ ۹
فراموشی تدریجی مفهوم کیفیت در کشور ۱۱
مهم ترین نقطه ضعف کیفیت برنامه ریزی ۱۲
مدیریت کیفیت و CSR ۱۳

<<<< **گزارش پژوهشی:روز جهانی استاندارد** ۱۶

<<<< **بخش تحریریه**

مراسم اختتامیه پانزدهمین دوره جایزه ملی کیفیت ایران ۱۸
نشست خبری انجمن مدیریت کیفیت ایران ۲۳
یکپارچگی در راهبرد ملی کیفیت و نظام استانداردسازی ۲۷
کیش اینوکس۲۰۱۸ ۲۹

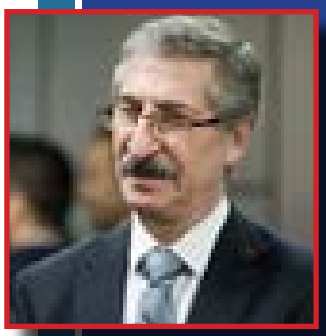
<<<< **گفتگو ها و اخبار**

اختصاص تندیس برنزین به فولاد مبارکه ۳۰
معرفی شرکت مجتمع صنعتی آرتاویل تایر ۳۲
معرفی مجتمع صنایع لاستیک یزد ۳۳
معرفی شرکت کالابران انتخاب ۳۴
گزارش تصویری روز ملی کیفیت ۳۶

<<<< **بخش علمی**

منشاء انقلاب کیفیت در ژاپن ۳۸
مفهوم و محاسبه کیفیت زندگی ۴۲
معرفی بزرگان کیفیت ۴۳
تازه های استاندارد ۴۵

وضعیت کیفیت کالا
خدمات و محصولات در کشور چندان مناسب نیست



فرزین انتصاریان
رییس انجمن مدیریت کیفیت ایران

اهمیت کیفیت بر هیچکس پوشیده نیست کیفیت در مرکز توسعه اجتماعی و اقتصادی هر کشوری قرار دارد اگر کالای با کیفیت تولید نکنیم، مشتری مناسبی هم نخواهیم داشت، اگر مشتری نداشته باشیم درآمدی هم نخواهیم داشت، اگر درآمدی نباشد توسعه اقتصادی هم اتفاق نخواهد افتاد.

متاسفانه وضعیت کیفیت در کشور چندان مناسب نیست مردم از کیفیت اتومبیل های ساخت ایران چندان راضی نیستند، کیفیت صنعت ساختمان ایجاد سوالات گسترده ای را کرده است و اینکه آیا وضعیت صنعت ساختمان در کشوری که روی خط زلزله قرار داردحتماً باید بهتر از این باشد. مشکل عمده مسکن مهر مشکل کیفیت است که در این مورد نه در زمینه ساختمان سازی رعایت استانداردهای لازم شده و نه در زمینه‌های شهرسازی زیرساخت‌های لازم مطابق استانداردهای جهانی رعایت شده است. در زمینه‌های دیگر هم مسائل به همین شکل است، حال سوال این است مشکل کجاست؟

مسلماً توسعه کیفیت خود به خود اتفاق نمی‌افتد. برای توسعه کیفیت دو نوع اقدام ضروری است یکی اقداماتی را که در سطح بنگاه بنگاه تولیدی خدماتی اتفاق می‌افتد و دوم اقداماتی که باید در سطح کلان کشور صورت بگیرد.تاکنون در زمینه اقداماتی که کارخانجات و بنگاه های تولیدی و خدماتی باید انجام صحبت های بسیاری شده و فعالیت های گسترده ای هم صورت گرفته و در نتیجه و ما شاهد توسعه مدیریت کیفیت در بسیاری از بنگاههای تولیدی خود هستیم. اما اگر بخواهیم موضوع کیفیت و فراتر از بنگاه های اقتصادی بنگاه تولیدی ببینیم زیرساخت های مهمی برای توسعه کیفیت در کشور لازم است شاید مهمترین آنها نظام استانداردسازی باشد. تفاوت عمده کشورهای پیشرفته از کشورهای در حال توسعه تفاوت نظام استانداردسازی آن ها است

برای توسعه کیفیت در دو سطح زیرساخت لازم است یکی در سطح خرد که سطح بنگاه است و دیگری در سطح کلان شامل زیرساخت‌های قانونی و اقداماتی است که نهادهای حاکمیتی باید انجام بدهند،

تاکنون انجمن مدیریت کیفیت در زمینه توسعه زیرساخت‌های کیفیت برای بهتر شدن وضعیت سازمان ها اقدامات گسترده ای انجام داده، از معرفی استانداردهای مدیریت کیفیت کمک به سازمانها برای اینکه بهتر بتوانند موقعیت خودشان شناسایی بکنند، همچنین، طراحی مدل ارزیابی ملی کیفیت و برگزاری ۱۵ دوره جایزه ملی کیفیت از جمله فعالیت‌هایی بوده که در زمینه گسترش بهبود ساختار سازمان ها به مدیریت آنها انجام شد.

به موازات این اقدامات، فعالیت‌های دیگری هم در زمینه توسعه مدیریت توسعه کیفیت در سطح کلان کشور هم صورت گرفته که مهمترین آنها انجام پژوهشی برای مرکز پژوهش‌های مجلس بوده است که این پژوهش ها پس از حدود چهار سال منجر به تدوین و تصویب قانون جدید استاندارد در کشور شده که تحت نام قانون تقویت و توسعه استاندارد به دولت ابلاغ شد. این قانون یکی از ابزارهای اساسی برای توسعه کیفیت در کشور به شمار می رود. در این قانون مواردی وجود دارد که در صورت اجرایی شدن تاثیر به سزایی در توسعه کیفیت کشور خواهد داشت. یکی از این موارد ورود قانون به حوزه تدوین مقررات فنی است که در اغلب کشور های جهان مورد استفاده قرار می گیرد. همچنین، در قانون جدید رعایت فلسفه رویکرد نوین استانداردسازی است، به علاوه در این قانون این موارد نیز پر رنگ تر از قانون قدیم لحاظ شده است، از جمله:

- تعیین جایگاه حاکمیتی سازمان به عنوان یک نهاد رسمی دولتی در سطح معاونت ریاست جمهور،
- جایگاه نظارتی/ تعزیراتی سازمان در تدوین و نظارت

بـر اسـتاندارد هـای اجبـاری

- جایـگاه افـراد وابسـته بـه سـازمان در شـخصیت ضابـط قانـون
- نظـارت گسـترده تـری بـر تولیـد محصـولات داخلـی و کالا هـای وارداتـی و صادراتـی
- مسـئولیت تدویـن و نظـارت بـر اجـرای راهبـرد ملـی کیفیـت
- هدایـت و نظـارت بر تدویـن مقررات فنی واسـتانداردهای بخشـی و دستگاهی

همانطـور کـه در بـالا نیـز اشـاره شـد مطـرح کـردن دو سـطح فعالیـت حاکمیتـی و عملیاتـی در قانـون اسـت. از جملـه جداشـدن جایـگاه و وظایـف حاکمیتـی سـازمان از وظائـف عملیاتـی اجرایـی آن اسـت کـه آن هـم بـا توجـه بـه مـواد مختلفـی اسـت کـه در قانـون بـه لـزوم تفکیـک ایـن دو اشـاره شـده اسـت. همچنیـن اشـاره بـه مسـتقل دیـده شـدن واحدهـای عملیاتـی و تمرکـز بـر فرایندهـای عملیاتـی و پشـتیبانی و یکپارچـه دیـدن آن هـا اسـت. دیگـر، اسـتفاده از شـرکت‌های بازرسـی و آزمایشـگاه‌های همـکار و کمیته‌هـای فنـی تدویـن اسـتانداردها بـه صـورت شـبکه‌ای بـوده و سـاختار و ارتبـاط سـازمان بـا ایـن نهادهـا لزومـا از طریـق ایجـاد روابـط و سـازوکارهای اداره کـردن شـبکه‌های تخصصـی صـورت مـی پذیـرد.

طـرح موضـوع خوداظهـاری کـه پایـه رویکـرد نویـن استانداردسـازی اسـت، ایـن قانـون نیـز بـه آن اشـاره دارد بخصـوص در حـوزه ارزیابـی انطبـاق و ارزیابـی ملـی کیفیـت از ایـن رویکـرد اسـتفاده می‌شـود.

یکـی از مـواردی کـه در قانـون جدیـد بـه آن تصریـح شـده و سـازمان رامسـئول اجـرا ونظـارت بـر آن شـناخته اسـت موضـوع بسـیار پیچیـده و حسـاس کیفیـت کالاهـا و خدمـات تولیـدی، وارداتـی و صادراتـی و رعایـت حقـوق مصـرف کننـدگان اسـت کـه در قانـون قبلـی و سـاختار فعلـی سـازمان وجـود نداشـته اسـت. ایـن موضـوع قطعـا وظایـف و مسـئولیت‌های جدیـد و بسـیار جـدی را بـرای سـازمان ملـی اسـتاندارد بـه وجـود مـی‌آورد کـه در سـاختار جدیـد مـی بایسـت سـازوکار مشـخصی بـرای آن پیـش بینـی گـردد. بنابرایـن تصریـح بـه کفایـت سـاختار موجـود سـازمان بـرای انجـام اینگونـه وظایـف و مسـئولیت‌ها کـه در جریـان مذاکـرات بـا همـکاران آن معاونـت مطـرح شـده اسـت، پاسـخگوی ایـن بخـش از وظائـف سـازمان نمی‌باشـد. موضـوع دیگـر اسـتاندارد هـای پژوهـش محـور اسـت. در ایـن زمینـه ، قانـون جدیـد بـه جایـگاه پژوهشـگاه اسـتاندارد و آزمایشـگاه‌های سـازمان نیـز بـه عنـوان واحـد هـای اجرایـی اصلـی اشـاره داشـته و وظایـف بسـیار گسـترده ای را بـرای آن هـا تعییـن نمـوده اسـت. روشـن اسـت کـه استانداردسـازی بـا رویکـرد نویـن و انجـام وظایـف توسـعه و نظـارت برکیفیـت و ایمنـی در سـطح کشـور کـه بـه عهـده سـازمان ملـی اسـتاندارد قـرار داده شـده اسـت نیازمنـد پژوهـش و تحقیقـات گسـترده در همـه زمینـه هـای تولیـدی و خدماتـی اسـت. لـذا توسـعه ایـن دو حـوزه از ضروریـات اجـرای قانـون جدیـد خواهـد بـود.

یکـی از دیگـر مـواردی کـه در قانـون تصریـح شـده اسـت تهیـه/ تدویـن و تصویـب آییـن نامـه هـا و مقـررات فنـی اسـت کـه بایـد توسـط سـازمان و یـا تحـت نظـارت و هدایـت سـازمان توسـط دسـتگاه هـای دیگـر اجـرا گـردد. بعضـی از ایـن امـور جنبـه اقدامـات یکبـاره داشـته و بسـیاری نیـز بایـد بـه صـورت یـک امـر جـاری دیـده شـده و مرتبـا در طـول زمـان بازنگـری گردنـد.

عـلاوه بـر مـوارد فـوق، در قانـون جدیـد بـه مـوارد تـازه ای مثـل انـدازه گیـری نـرخ کیفیـت و بـر گـزاری جایـزه ملـی کیفیـت و نظـارت بـر همایـش هـا و فعالیـت هـای آموزشـی و ترویجـی در حـوزه هـای اسـتاندارد سـازی و کیفیت نیز اشـاره شـده اسـت کـه هـر یـک از جنبـه هـای فنـی و عملیاتـی از پیچیدگـی و حساسـیت زیـادی برخـورد دارنـد. بـه عـلاوه انجـام ایـن امـور در ارتبـاط نزدیـک بـا واحـد روابـط عمومـی و ارتباطـات رسـانه ای سـازمان صـورت مـی گیـرد

البتـه مـوارد دیگـری نیـز در قانـون جدیـد مطـرح شـده کـه بـه منظـور جلوگیـری از اطالـه کلام طـرح آن هـا را بـه بعـد موکـول مـی نمایـم.

کیفیت، رمز ماندگاری در بازارهای جهانی و ملی است

نیره پیروزبخت
معاون رییس جمهور و رییس سازمان ملی استاندارد ایران

همه ساله روز ۱۸ آبان مصادف با روز ملی کیفیت، بهانه ای است تا بیش از پیش به مقوله کیفیت بپردازیم چرا که کیفیت، اصل و پایه ماندگاری در بازارهای جهانی و ملی است و به عنوان یک عنصر و شاخص توسعه و رضایتمندی در همه جوامع مطرح می شود.

در این میان دولت به عنوان حاکمیت و سیاستگذار و تاثیرگذار بر کیفیت محصول در کشور بطور مستقیم و غیر مستقیم نقش سیاستگذاری در حوزه کسب و کار، فراهم آوردن رقابت سالم، تسهیل ارتباطات بین المللی، حذف رانت و امتیازات ویژه، اهمیت ویژه به حقوق شهروندی، تدوین اسناد بالادستی راهبردی و چشم انداز و ...را می توان متصور بود. جامعه تولیدکنندگان کالا و ارائه کنندگان خدمت دومین رکن تاثیرگذار بر کیفیت می باشند. از این گروه به عنوان رکن عملیاتی ، پایبندی به استانداردها ، تلاش در جهت جهانی شدن از طریق صادرات و تولید در کلاس بین المللی، احترام به مشتری بعنوان سرمایه شرکت و بنگاه، پایبندی به اخلاق حرفه ای، همراهی با جامعه در شرایط اضطرار در شرایط تحریم انتظار می رود. مصرف کنندگان نیز رکن سوم تاثیرگذار بر کیفیت از نظر فراوانی و جمعیت تاثیرگذار مصرف کنندگان محصول، مصرف کنندگان و مشتریان هستند .

از آنجاکه شهروند مطالبه گر و آگاه به حقوق خویش می تواند بسیار تاثیرگذار باشد. آگاهی یافتن شهروندان از حقوق به حق خود در زمینه استاندارد و کیفیت کالا و خدمات و مکانیزم رسیدگی به حق و حقوق خود در یک فرایند غیر اداری موضوع مفصلی است و چندین سازمان و حتی قوه قضائیه را نیز درگیر خود می کند. لیکن در وهله نخست آنچه مهم است اینکه مصرف کننده نهایی خود طالب و بدنبال محصول با کیفیت باشد. بداند که شان او چیست و این محصول تا چه حد نیاز تلویحی و تصریحی او را برآورده می کند و سبب رضایت و شعف می شود. بنابراین سیاستگذاری و تصمیم گیری بر اساس خواسته مشتری، منظور، یک مشتری فهیم، لایق و مظلوم است. در کشورهای توسعه یافته، پیگیری خواسته و حق این مشتری توسط سازمان های مردم نهاد و رسانه های منصف و بی طرف با قدرت و شدت انجام می شود و حتی علاوه بر کیفیت در برابر افزایش قیمت های نادلانه نیز ورود جدی می کنند. در ایران این بار سنگین بخش زیادی از آن بر عهده سازمان ملی استاندارد قرار دارد و جامعه و شهروندان بار کیفیت و استاندارد را متوجه سازمان ملی استاندارد می دانند. حال آنکه غیر از مقوله استانداردهای اجباری که حداقل مطلوبیت و ایمنی کالا و خدمت است، در زمینه کیفیت و عوامل پیش گفته متاسفانه از پازل های بیشماری تاثیر می پذیرد که تعداد بسیار کمی از این پازلها در اختیار سازمان ملی استاندارد است.

اگر مقوله استاندارد یک مقوله کاملا فنی است در مقابل مقوله کیفیت کاملا اقتصادی است و علم اقتصاد و مولفه های بازار تعیین کننده سطوح و وضعیت آن است حال آنکه سازمان ملی استاندارد به عنوان یک سازمان فنی بر مولفه های اقتصادی موثر بر کیفیت مداخله چندانی ندارد. تلاش سازمان ملی استاندارد آن است که در این روزها این عوامل اقتصادی بر مولفه های استاندارد (خطوط قرمز ایمنی و سلامت جامعه) تاثیر منفی نگذارد و از آن تخطی نشود که بطور طبیعی مسئولیت سنگینی بر دوش این سازمان می باشد.

نقش و جایگاه استاندارد در پیدایش، رشد و توسعه این تحولات و همچنین تبدیل آنها به فرصت هایی برای زندگی با کیفیت و استاندارد باید به گونه ای باشد که ارزش هایمان کمرنگ نشود و خودآگاهی جمعی، اخلاق و مسئولیت اجتماعی بهبود یابد. شعار روز جهانی استاندارد امسال، استانداردهای بین المللی و چهارمین انقلاب صنعتی است و امید می رود در اثر بهره گیری از نتایج این انقلاب و اتصال به فن آوریهای مختلف، واسطه ها و موانع میان مصرف کننده و تولیدکننده کاهش پیدا کند تا در این فضای پرشتاب رقابتی، کیفیت، همچنان، اصل و پایه ماندگاری در بازارهای جهانی و ملی باشد.

دگرگونی در ساحت زندگی

فرشید شکرخدایی
نایب رییس انجمن مدیریت کیفیت ایران

انقلاب صنعتی چهارم هم اکنون در حال وقوع است و تبعات اصلی آن بر زندگی بشر و کسب و کارها در حال نمایان شدن است.

یکی از مهم ترین عوامل تاثیرگذار در وقوع این انقلاب پیشرفت های شگرف علمی در علم پزشکی و سلامت است. افزایش امید به زندگی و طولانی شدن عمر مفید، موجب گشته ۲۰ سال به عمر مفید کاری نیروهای انسانی افزوده و در نتیجه افزایش بهره وری را شاهد باشیم و از سوی دیگر خدمات و محصولات مرتبط با سالمندان به شدت در حال توسعه است و جذابیت سرمایه گذاری در این حوزه ها هرروز بیشتر می شود . از طرف دیگر توسعه شبکه های اجتماعی موجب شده که ارتباط و انتقال اخبار و وقایع زودتر از رسانه های رسمی صورت پذیرد و جذابیت راه اندازی رسانه های جمعی در حال کاهش است، تلویزیون، کم اثرتر و توییتر قوی تر می شوند. این موضوع در سرمایه گذاری در رسانه ها تاثیر گذار خواهد بود. سرعت پردازنده ها بسیار بیشتر و حافظه ها بسیار قوی تر خواهند شد و محدودیت های پردازش از بین خواهد رفت و این موضوع موجب توسعه سریع هوش مصنوعی و تصمیم سازی های هوشمند خواهد شد. از این رو سرمایه گذاری بر روی رباتها وهوش مصنوعی رونق خواهد داشت و البته این موجب حذف مشاغلی مانند مهندسین محاسب، مشاوران مدیریت، پزشکی عمومی و روانشناسان خواهد شد.

انرژی های پاک جایگزین انرژی های فسیلی خواهد شد و سرمایه گذاری بر روی انرژی های پاک بسیار فزاینده خواهد بود و از طرفی صنایع تبدیلی و پتروشیمی در حوزه نفت و گاز جای تولید مواد سوختی را خواهند گرفت، خودروهای پاک جایگزین خودروهای سوختی خواهند شد و کسب و کار تولید باتری های قوی تر و بهتر به شدت توسعه پیدا خواهد کرد. نظام های آموزشی دگرگون خواهد شد و دیگر دانشگاه و مدرسه به شکل کنونی فقط در یادها باقی خواهد بود و جستجو جایگزین یادگیری خواهد شد، تولید محتوا کسب و کار بسیار پررونقی خواهد بود و بسیاری از نویسندگان جذب این کسب و کار خواهند شد. و دنیای ویدیو جایگزین دنیای تصویر و متن خواهد شد و دنیا مملو از حامل های ویدیو می گردد و کسب و کارهای تولید محتوای ویدیویی روزگار خوشی خواهند داشت. این موضوع در بسیاری از کسب و کارهای تولید محتوا موجب تغییرات بنیادی می گردد. کسب و کارهای مرتبط به تفریحات، مانند بازی سازی بسیار رونق خواهد داشت و مشاهده بازی دیگران یک کسب و کار رایج خواهد شد و آرشیو بازی های مهیج انجام شده قبلی به فروش خواهد رسید. بنابراین صنعت بازی سازی به شدت بر روی تماشاگران بازی های حرفه ای سرمایه گذاری خواهد کرد که شرط بندی جزو محورهای آن خواهد بود. .

هوش های مصنوعی، مشاوران ما برای خرید و فروش سهام خواهند بود و با پیش بینی و تحلیل دایمی اخبار،خودشان سهام های ما را مدیریت خواهند کرد و هوش برتر به راحتی فروش خواهد رفت. مدیریت کسب و کارها برعهده سیستم های یکپارچه خواهد بود و رهبران بیشتر برای توسعه خلاقیت کارکنان تلاش خواهند کرد و بسیاری از شغل های از راه دور انجام خواهد شد و البته مشکل زبان و تنوع فرهنگی حل خواهد شد. این همه تغییر که هزاران موضوع دیگر را شامل میشود، امکان پیش بینی آینده را سخت تر خواهد کرد و مشکل رقابت را توسعه خواهد داد ولی چالش های اصلی هنوز باقی خواهد بود. چالش گرم شدن زمین و تغییر اقلیم و چالش جنگهای سایبری چالش های اصلی کره زمین خواهند بود. این موارد باید ما را به فکر وا دارد، بسیاری از موارد اشاره نشده و تغییرات بنیادی هنوز درک نشده اند، با این حال باید از هم اکنون به فکر تغییرات بنیادین مفهوم پول، ثروت، بانک، تفریح، قدرت، حاکمیت، انتخابات، و در نهایت مفهوم انسان بود، چون به زودی خودمان را خواهیم ساخت.

کیفیت ها اعتماد سازند

مسلم بیات
معاون ارزیابی کیفیت سازمان ملی استاندارد ایران

۱۸ آبان ماه هر سال برابر با ۹ نوامبر در تاریخ کشور ما بنام روز ملی کیفیت نامگذاری گردیده است . این روز، فرصت خوبی است برای تفکردرباره نقش و اهمیت مدیریت کیفیت در تمامی ابعاد زندگی ، و اینکه چگونه ما می توانیم به عنوان یک فرد و یا به عنوان صاحب کسب و کار ، مدیر، کارمند ، مصرف کننده و یا شهروند در ارتقاء کیفیت در فعالیت های خودمان و جامعه نقش آفرینی کنیم.

فارغ از اینکه من و شما به چه کار و فعالیتی مشغول هستیم ، تولید کننده ایم یا مصرف کننده ، ارائه دهنده خدمات هستیم و یا دریافت کننده آن و یا اینکه فعالیتی را انجام می دهیم که شغل ماست ، بایستی به نیکی بدانیم آرامش و رضایت ، ایمنی و سلامتی ، اعتماد و اطمینان ما به اصالت و صحت کالا و خدمت دریافتی ، به یک شبکه پیچیده از نظارت ها و ارزیابیهای کیفی بستگی دارد که در طول فرایندها ودر داخل یک سیستم و مدل کیفی مناسب صورت می پذیرد که در این میان هر یک از ما نیز ممکن است نقش و مسئولیتی را ایفاء نمائیم.

واقعیت اینست که بدون اعمال این نظارت ها ی کیفی و استقرار فرآیندها و سیستم های مدیریتی کیفیت، جهان بسیارغیرقابل پیش بینی و خطرناک می باشد لذا به منظور حفظ و استمرار پیامدهای مثبت کیفی، استقرار سیستم ها و مدل های کیفی امری اجتناب ناپذیر می باشد.

علاوه بر نتایج ایمنی ، سلامتی ،اعتماد و اطمینان که حاصل پایش کیفیت در زنجیره تولید و ارائه خدمت می باشد استقرار سیستم کیفیت و پایش آن موجب خواهد شد تا سازمانها نسبت به مدیریت عملکرد خود بصیرت پیدا کنند و رابطه علمی و اثر گذار بین آنچه که طرح ریزی و انجام شده و نتایجی را که به دست آمده را نیز احصاء کنند . به عبارتی سازمان قادر خواهد شد تا فعالیت های خویش را اندازه گیری نموده و نقاط ضعف و قوت خویش را شناسایی و بهبود بخشد و از این طریق بهبودرا نظام مند و فرموله نماید.

این قابلیت امکان حفظ و استمرار و ارتقاء کیفی محصول را برای سازمان امکان پذیر ساخته ، و از این طریق موفقیت پایدار شکل می گیرد . فرموله شدن بهبود و برقراری ارتباط منطقی بین اقدامات و نتایج، دستاورد دیگری نیز دارد و آن ایجاد الگو برای سایر سازمانهای یاد گیرنده می باشد تا آنها نیز بتوانند مسیر تعالی را طی نمایند . که خود این موضوع موجب توسعه فرهنگ کیفیت و نهادینه شدن آن در کشور می گردد.

موضوع بعدی بحث اعتماد و اطمینان جامعه به خدمات و محصولات دریافتی است که این مقولات زاییده کیفیت بشمار می آید به بیان دیگر آرامش جامعه مرهون رفتار کیفی انسانها در همه جنبه های فعالیت می باشد و اینگونه هست که چرخه ء با فضیلت انسانی در جامعه ای شکل ، رشد و توسعه می یابد .

سخن آخر اینکه ، در چرخه حیات بودن به معنای نگرشی فراتراز من فردی است لذا برای اینکه بتوانیم به خودمان کمک کنیم باید یاد بگیریم که به دیگران نیز کمک کنیم. و این مستلزم عبور از خویشتن برای رسیدن به چیزهایی است که بسیار معتبرتر از خودمان می باشد.

برای ماندگاری، کیفیت زندگی مهم هست نه مدت زمان آن ، ماندگار باشید و جاودان

عواقب بی‌کیفیتی تولید

حسن فروزان‌فرد، عضو هیات مدیره انجمن مدیریت کیفیت ایران

یکی از اولویت‌های مهم هر تولیدکننده‌ای که ماندگاری در بازار را برای وی رقم می‌زند، رعایت کیفیت و استانداردهای تولید محصول است و همین موضوع مانع از دادن نسبت‌های اشتباه به تولیدکنندگان درباره عدم رعایت کیفیت می‌شود. هر تولیدکننده‌ای متعهد به انجام اموری از قبیل پرداخت هزینه بنگاه، حقوق و دستمزد کارمندان و همچنین حفظ سودآوری بنگاه برای تداوم تولید است که تحریم‌ها و فشارهایی که خارج از حوزه اختیار و مسئولیت تولیدکننده به وی وارد می‌شود، انجام به موقع این تعهدات را تحت‌تاثیر قرار می‌دهند. به همین دلیل گاهی تن دادن به تولید یک کالای با کیفیت پایین به دلیل رعایت تعهداتی است که تولیدکننده در قبال کارمندان، مشتریان و... دارد.

هیچ‌گاه شرایط تحریمی در اختیار و در حوزه عملکرد تولیدکننده نبوده است و از این منظر انتظار می‌رود آثار منفی شرایط تحریمی برای تولیدکننده در سیاست‌های کلان بررسی شده و برای حل آن راهکاری در نظر گرفته شود. هزینه تولیدکننده با احتساب دسترسی به مواد اولیه، آنقدر بالا رفته که انجام همه تعهدات به ویژه رعایت کیفیت کالا، خارج از توان تولیدکنندگان است. گاهی حتی تولیدکنندگان قربانی آثار بی‌کیفیتی تولید هستند؛ چراکه مشتریان هوشیارند و متناسب با تغییر منفی کیفیت کالا، مصرف آن را کم می‌کنند یا به طور کلی از خرید آن منصرف می‌شوند، بنابراین تولیدکنندگان قربانی نهایی بی‌کیفیتی کالاها هستند. تلاش‌هایی البته از جانب تولیدکنندگان در قالب تشکل‌ها برای تولید کالای مناسب و باکیفیت انجام می‌شود؛ اما هزینه بعضی از کالاها و بسته‌بندی بعضی مواد اولیه و به ویژه محدودیت ارزی شرایطی را به تولیدکننده تحمیل کرده که با وجود گرایش تولیدکننده به پرداخت‌های بیشتر؛ اما امکان تامین ارز وجود ندارد.

در این شرایط تولیدکننده مجبور می‌شود از مسیرهای غیررسمی مثل کم‌فروشی، جایگزینی کالای با کیفیت پایین‌تر و... هزینه‌های سربار خود را جبران کند تا حداقل‌های لازم برای چرخه تولید را به دست آورد.

لازم است ذکر شود که پایین آمدن کیفیت کالا به دلیل مشکلاتی که در واردات وجود دارد، در اختیار تولیدکننده نیست و آنها در واقع مایل به انجام تعهدات ویژه خود هستند و نسبت به رعایت استاندارد و کیفیت تلاش دارند؛ اما زمینه لازم فراهم نیست. با این اوصاف و با گذشت مدتی فشار تحریم‌ها بیشتر هم خواهد شد.

انجمن مدیریت کیفیت معمولا راهکارهایی برای توسعه فرهنگ و دانش کیفیت دارد، مثل اعطای جوایز برای مسیریابی تولیدکنندگان برای بهبود وضع تولید؛ اما توان تاثیرگذاری بر المان‌های اقتصادی جامعه را ندارد. بنابراین ما قبل از شروع تحریم‌ها نیز نگرانی‌های خود را از شرایطی که برای تولیدکننده به وجود خواهد آمد، ابراز کردیم و حتی قبل از برپایی نظام‌های جدید برای جبران محدودیت‌ها وضعیت تهدیدکننده نظام کیفیت، قابل پیش‌بینی بود که تولیدکنندگان ناخواسته درگیر مفهوم‌های بی‌کیفیتی می‌شوند و مجبور خواهند شد به کالای بی‌کیفیت در فرایند تولید از جمله پایین آوردن استانداردهای مورد قبول روی آورده تا حداقل‌های تولید را داشته باشند. تولید امروزه براساس اندازه مشخصی اقتصادی خواهد بود. اگر به دلیل کمبود مواد اولیه و مشکلات دیگر سطح تولید به شکل قابل توجهی کاهش پیدا کند، تولیدکننده وارد منطقه زیان می شود و سربارهای تولید به اندازه‌ای توزیع نخواهد شد که به ازای هر واحد تولید منفعتی برای تولیدکننده وجود داشته باشد.

به همین دلیل از آنها انتظار رفتار بسیار حرفه‌ای نمی‌رود. با این حال تولیدکنندگانی که برای خود برندهای قابل قبول و مطرح دارند، تلاش می‌کنند تا سطح کیفیت را بالا ببرند و قیمت محصولات آنها افزایش پیدا نکند. این یعنی منطق اقتصادی برای بقا؛ ولی درنهایت منافع آن برای اقتصاد است. مسئولیت حل این مشکلات بر عهده سطوح بالاتر در اقتصاد کشور است و راهکار آن با توافقاتی که با کشورهای اروپایی و همجوار مثل ترکیه یا کشورهایی که با ایران تعاملات خوب دارند، مثل چین، هند، کره و... که در دوره‌های سابق و در شرایط تحریمی با ایران مراودات تجاری داشته‌اند، به دست می‌آید. ظرفیت‌های مبادله‌ای که این کشورها باز می‌گذارند، بستری برای دسترسی به کالای باکیفیت خواهد شد.

رضایت مشتری تضمین حرکت در مسیر تعالی

احمد شیروانی
دبیر انجمن مدیریت کیفیت ایران

در دنیای رقابتی امروز جاری ساختن فرهنگ کیفیت به معنای کامل آن می تواند ضامن بقاء سازمانها در عرصه پررقابت بازارهای جهانی باشد.
تعهد به کیفیت چه در زمینه تولید و خدمات و چه در عرصه مدیریت ضامن پیشبرد اهداف استراتژیها و خط مشی های یک سازمان موفق است و این تعهد تنها با ایمان و اعتقاد مدیریت ارشد سازمانها و اهتمام بدنه آنها به الزامات کیفی و سرآمدی میسر می شود بنابراین سازمانی در عرصه کسب و کار موفق تر خواهد بود که ضمن در اختیار داشتن پشتوانه علمی و تخصصی لازم، نگرشی کامل تر و عمیق تری به رعایت اصول و مبانی حفظ و صیانت از حقوق مشتریان از طریق ایجاد حداکثر کیفیت ممکن داشته باشد و خود را ملزم به اعاده این حقوق بداند.
امروزه سازمان هایی در مسیر سرآمدی قرار دارند که بر این امر وقوف کامل داشته باشند که سودآوری و تضمین حرکت آنها در مسیر تعالی در درجه اول مرهون رضایت مشتریان است و از آنجا که بزرگترین حق مشتری، کیفیت است اولین و مهم ترین گام در جاده سرآمدی رعایت کیفیت خواهدبود.
از سوی دیگر کیفیت به معنای جامع آن، خود موجب تحول در سازمان ها است، چرا که کیفیت دارای مفهومی بسط و کیفی است که با نیازهای مشتریان، تکامل می یابد، بنابراین تأمین آن موجب پویایی و توسعه در سازمانها خواهدشد.
اکنون که کشورمان در مسیر سخت تحریم های اقتصادی قرار گرفته، بر تمام شهروندان ، خصوصا مدیران بنگاه های اقتصادی لازم است که به قدر توان خود در اندیشه فردایی بهتر برای خود و جامعه باشند و این مهم مقدور نخواهد بود مگر به همت والای ایرانی، که ایرانی هرگاه که خواست، توانست.

برند مي تواند به معناي كيفيت باشد ؟

رضا پديدار
رئيس كميسيون انرژي و محيط زيست اتاق تهران

روز ملی کیفیت بهانه ای شد تا در زمینه این واژه مهم و سنگین وزن در ادبیات موضوعی و یا موزونی فعالیت ها در جامعه مروری داشته باشیم . در زبان فارسی هر گاه صحبت از کیفیت محصول یا خدمات مطرح می شود واژه " نام " و یا " برند " محصول به سرعت خودنمایی می کند. در این رابطه و در زبان و ادبیات فارسی برند تیغ و شمشیر تیز و آبدار و جوهر دار بیان گردیده و برند آور را شمشیر نیز و یا شمشیر درخشان عنوان داشته اند . در همین رابطه تعریف برند در دانشنامه ویکی پدیا نگاهی متداول گرایانه و به نوعی هوشمندانه در تطابق ادبیات جهانی مطرح شده که اینگونه و طبق تعریف انجمن بازاریابی آمریکا، برند یا نما نام (Brand) یک نام ، عبارت ، طرح ، نماد یا هر ویژه گی دیگری است که مشخص کننده خدمات یا فروشنده محصولی خاص باشد که بوسیله آن از دیگر محصولات و خدمات مشابه متمایز میگردد. عنوان قانونی برای برند نشان تجاری است . اما بیان این نکات سرشار از یک مبحث علمی و اثر گذاری است که می تواند واژه های فوق را متحول و یا ماندگار نماید ، همچون که در دنیا ماندگاری هر خانواده کالایی و یا خدمات برتر را با درجه کیفیت ارائه مطرح و بیان می نمایند . از این رو موضوع کیفیت براهمیت دو مطلب مهم خود نمایی محسوسی دارد . در ابتدا مسیر تداوم رشد و توسعه و دیگری ماندگاری در ادامه حیات آن است . میزان تاثیر گذاری و پایداری کالا و خدمات برای هر یک از نیازمندان و یا مصرف کنندگان متفاوت است ولی آنچه که درجه اهمیت اشاره شده را رشد می بخشد تداوم حضور و نام محصول یا خدمت است . در این صورت چگونه می توان به اهمیت مورد اشاره دست یافت و یا چرخش حرکتی ذهن را با توجه به عناصر تعیین کننده و اولویت دار در مسیر حفظ ارزش ها و رشد و توسعه فردی و گروهی قرار داد. این مهم فقط با نظام ارزیابی مداوم و یا فرآیند قابل درک و تشخیص صحیح کارکردها حاصل می شود که همان موضوع کیفیت است . برای تبیین موضوع لازم است مسیر حرکتی در دستیابی به کالا و خدمات را رصد کرده و نقاط قوت و ضعف آن را مطابق شاخص های ملی و یا احیانا" بین المللی را بدست آورده و نهایتا" با تعیین کف و سقف درجه اعتباری هر یک سطح کیفی آن را تعیین و با ابراز نکات کلیدی که زبان مشترک ملی یا بین المللی را بوجود می آورد میزان نافذ بودن را مشخص و با درج مشخصات مربوطه درجه اطمینان بخشی را برای استفاده کنندگان یا بهره برداران تعیین نمود . لازم به توضیح است که لزوما" برند و یا نام کالای معتبر به معنای بالا بودن کیفیت کالا و خدمات نیست بلکه معرف های تعیین کننده تولید ویا پارامترهای اصلی آن در مسیر اجرایی و عملیاتی می تواند سطح کیفی یا اثر گذاری را برای مصرف کنندگان معین سازد . به بیان دیگر هرگز در مورد برنامه های زمانی نباید فاکتور کیفیت را فراموش کرد. بویژه در دنیای پر تحول امروزی هرگز نمی توان اولویت بندی بودجه را بدون در نظر گرفتن هزینه افزایش کیفیت مورد بررسی قرار داد و منابع مورد نظر را برای بررسی یا سنجش کیفیت در نظر نداشت . در دنیای حاضر اگر بخواهیم که سازمان ما به سمت افزایش کیفیت پیش برود باید اطلاعات خود را در مورد واژه کیفیت بالا ببریم . دقیقا" زمانی که ما متوجه می شویم چگونه می توانیم مدیریت زمان و بودجه را رعایت کنیم همان زمان است که می توانیم به مدیریت کیفیت هم پی ببریم.

در ادامه این بحث ما باید با رابطه بین بودجه ، کیفیت و زمان آشنا باشیم . دقیقا" در این زمان می توانیم با سرمایه گذاری های موثر که باعث افزایش سود سهام مالی می شوند، کیفیت تولیدات و خدمات خود را هم بالا ببریم بدون این که اثرات منفی در بخش بودجه و زمان را تحمیل کنیم . ارائه نکات فوق ضرورتی است که روند اجرایی و عملیاتی را بویژه در تولید محصولات و خدمات به جا اندازی

برنـد معطـوف مـی دارد و مـی توانـد نقـش افـــراد ذی سـهم بویـژه مـــدیر را در مسـیر سـرمایه گـذاری درسـت قـرار داده و همـکاران او را در راه افزایـش کیفیـت کالا و یـا خدمـات هدایـت نمایـد . بعـد از نقـش تعییـن کننـده مدیـر بایـد نقـش برنامـه ریـز هـا را نیـز بررسـی کـرد . بـدان معنـی کـه کیفیـت نیـز ماننـد سـایر شـاخص هـا نمـی توانـد در یـک سیسـتم خـود نمایـی کنـد مگـر ایـن کـه از ابتـدا در آن سیسـتم برنامـه ریـزی شـده باشـد . بنـا بـر ایـن سـوال اینجاسـت کـه یـک برنامـه ریـز چگونـه در فرآینـد عمـل مـی کنـد تـا کیفیـت سیسـتمی را کـه شـناخته افزایـش دهـد . بـه نظـر نگارنـده اولیـن قـدم در راه پیشـرفت، شـناخت شـرایط موجـود اسـت. هـر کارشـناس یـا مهنـدس ذیربـط در ایفـای وظایـف و مسـئولیت هـای شـغلی خـود بایـد کیفیـت برنامـه ریـزی هـای خـود را انـدازه گیـری کنـد. در عیـن حـال بایـد بررسـی کنـد کـه چگونـه بـا ظرفیـت هـای موجـود مـی توانـد بـه حداکثـر کیفیـت برسـد. هـر برنامـه ریـز بایـد بخوبـی بـا میانگیـن نواقـص کارهـای انجـام شـده و سـودمندی آنهـا و نیـز میانگیـن سـرعت برنامـه هـای طراحـی شـده و کارهـای انجـام شـده آشـنا باشـد . در نتیجـه یـک فـرد مسـئول برنامـه ریـز ماننـد یـک دونـده ماراتـن مـی توانـد بـا در نظـر داشـتن اهـداف و تغییـر الگوهـای کاری گام هـای مهمـی در راه پیشـرفت بـردارد و خـود را در جایـگاه یـک نـام و یـا برنـد معتبـر قـرار دهـد. در ایـن جایـگاه کارشـناس مربوطـه و یـا فـردی کـه برنامـه ریـزی ایـن مهـم را عهـده دار اسـت بایـد ماننـد یـک مربـی ورزشـی کـه بـه هدایـت تیـم خـود بـرای رسـیدن بـه حداکثـر نتیجـــه مـی پـردازد ، بـه کنتـرل و هدایـت کارکنـان یـک سیسـتم پرداختـه تـا حداکثـر کیفیـت حاصـل شـود. بنابـر ایـن یـک مدیـر کاردان بایـد بـه جمـع آوری آمارهـای مناسـب پرداختـه و سـپس بررسـی کنـد کـه آمارهـا چـه معنـا و مفهومـی دارنـد و از آنهـا در جهـت یـک برنامـه ریـزی و یامـدل اجرایـی مناسـب اسـتفاده کنـد. همچنیـن یـک کارشـناس کیفـی خـوب بایـد اهـداف کامـل و جامعـی را طراحـی کنـد و در راه رسـیدن بـه آنهـا بـه تغییـر عـادات کاری بپـردازد. البتـه سـوال اینجاسـت کـه اگـر کنتـرل کیفیـت در حقیقـت در نقـش چشـم و گـوش مدیریـت اسـت تـا او را آگاه کنـد کـه آیـا سیسـتم بـه خوبـی کار مـی کنـد یـا اینکـه نیـاز بـه کارهـای اصلاحـی دارد . بـرای تثبیـت و جـا انـدازی برنـد در اهـداف بلنـد مـدت پیـش رو مـی تـوان بـا انـدازه گیـری و بررسـی مراحـل پیشـرفت سیسـتم بـه کمـک کنتـرل کیفیـت رفتـه و نسـبت بـه مـواردی کـه در حفـظ و پایـداری جریـان کیفـی اثـر گـذار اسـت بـه کمـک کنتـرل کیفیـت مـی تـوان دریافـت کـه آیـا مراحـل کاری و اسـتانداردهای سـازمان اجـرا مـی شـوند یـا نـه ؟ نکتـه دیگـر ایـن کـه آیـا ایـن اسـتانداردها و مراحـل مختلـف در راه بـه ثمـر رسـاندن خـوب کارهـا و اهـداف موثـر هسـتند یـا نـه ؟ وقتـی ایـن اسـتانداردها در نظـر گرفتـه نمی شـوند علـت چیسـت ؟ کنتـرل کیفیـت ، علـل ایجـاد مشـگلات را بررسـی مـی کنـد و بـه مدیریـت کمـک مـی کنـد تـا یـک راه حـل جدیـد ارائـه دهـد و پیشـرفت را بـه سیسـتم برگردانـد .

بـا تسـت کـردن محصـولات و نیـز خدمـات مـی تـوان میـزان پیشـرفت سیسـتم را بررسـی کـرد. کنتـرل کیفیـت ، میـزان کیفیـت بدسـت آمـده را بررسـی مـی کنـد و بـه ایـن ترتیـب مدیریـت مـی توانـد تعییـن کنـد کـه آیـا مراحـل کاری بـرای نیازهـای پـروژه مناسـب بـوده انـد یـا نـه ؟ میـزان نواقـص بالاتـر از میـزان پیـش بینـی شـده باشـد ، کنتـرل کیفیـت مـی توانـد کمـک کنـد تـا دلایـل روشـن شـده و اقدامـات در جهـت رفـع مشـگل انجـام شـود . در ایـن صـورت نـام و یـا برنـد کالا و خدمـات بـا کمـک کنتـرل کیفـی مـی توانـد زمینـه سـاز پایـداری در صحنـه فعالیـت هـای اقتصـادی و کاربـردی هـر یـک بـوده و بطـور قطـع مـی توانـد افـق هـای تـازه ای را بـه یـک مدیـر نشـان دهـد تـا بـه ایـن ترتیـب بـه کیفیـت بالاتـر کالا و خدمـات دسـت یافتـه و در نهایـت کنتـرل کیفیـت بـا تسـت کـردن و یافتـن نواقـص و ارائـه راه حـل بـه مدیریـت را کمـک کنـد تـا بهتـر و روان تـر در راه افزایـش کیفیـت گام برداشـته و برنـد را حفـظ و پایـدار نمایـد . در ایـن صـورت اسـت کـه مـی تـوان گفـت " برنـد مـی توانـد بـه معنـای کیفیـت " باشـد . در کلام پایانـی اضافـه مـی نمایـد کـه کیفیـت متناسـب بـا پیشـرفت ،تجربـه هـای جدیـد فنـاوری هـای نویـن ارتقـاء یافتـه و بطـور اصولـی سـطح مـورد تقاضـای مـردم را افزایـش مـی دهنـد . در ایـن رابطـه شـاخص هـا ویـا اسـتانداردهای موضوعـه مـی توانـد ضمـن تضمیـن ایمنـی ومناسـب بـودن کالاهـا و خدمـات ، حداقـل کیفیـت بـروز شـده را مـورد تائیـد قـرار داده تـا از ایـن طریـق بتوانـد نـام و برنـد کالا و یـا خدمـات را حفـظ و صیانـت نمایـد . ناگفتـه نمانـد کـه کیفیـت زمانـی قابـل دسـتیابی اسـت کـه فرآینـد هـا و فعالیـت هـای افـراد و یـا سـازمان هـای مسـئول ، بطـور مسـتمربا نیازهـا و انتظـارات مشـتری هـا و متقاضیـان طراحـی و اجـرا شـوند. و آخـر اینکـه وقتـی مدیریـت دسـت بـه تلاشـی منظـم و دائمـی بـرای افزایـش کیفیـت کار بزنـد ، ایـن رونـد بـه تمـام قسـمت هـای سـازمان منتقـــل مـی شـود. یـک مسـئول حرفـه ای در ایجـاد برنـد مـی توانـد افـق هـای تـازه ای را بـه یـک مدیـر نشـان دهـد تـا بـه ایـن ترتیـب بـه کیفیـت بالاتـر محصـولات و خدمـات رسـیده و در نهایـت کنتـرل کیفیـت بـا تسـت کـردن و یافتـن نواقـص و ارائـه راه حـل بـه مدیریـت کمـک کنـد تـا بهتـر در راه افزایـش کیفیـت و برنـد سـازی و پایـداری آن در جامعـه گام بـردارد .

فراموشی تدریجی مفهوم کیفیت در کشور

محمود اولیائی
رییس هیئت مدیره انجمن مشاوران مدیریت ایران

روز ملی کیفیت بهانه ای است تا هر ساله عده ای از متخصصین و کارشناسان این حوزه و همچنین سازمانها و بنگاه های بخش خصوصی و دولتی که داعیه کیفیت خواهی د ارند در کنار هم جمع شده و ضمن تقدیر از بخش های پیشرو در به کارگیری، توسعه و ترویج مفهوم کیفیت آخرین یافته های علمی در این حوزه را نیز با یکدیگر به اشتراک گزارند. اما آنچه میتوان امروزه در جای جای امور کشور شاهد بود به واقع چیزی جز فاصله گرفتن تدریجی از مفهوم واقعی کیفیت نیست. اصل کیفیت نیز مانند بسیاری از اصول اساسی و زیربنائی یک جامعه پیشرو همچون سلامت اداری، عدالت محوری، پاسخگو بودن به مردم، سلامت روانی جامعه، حفاظت از منابع طبیعی و مدیریت این منابع و ... طی سالیان اخیر و بالاخص ۱۵ سال گذشته با بی مهری روبه رو بوده و به تدریج به مفهومی سطحی بدل شده که در بسیاری موارد جز نمایش پوسته ای از آن چیز دیگری را شاهد نیستیم. هرگاه سخن از کیفیت به میان می آید شاید برای عامه مردم بلافاصله مطلوب بودن کالاهای قابل لمس همچون خودرو، مواد غذائی، لوازم خانگی و ... برای استفاده ، برآورده کردن نیازها و انتظارات ایشان توسط آن محصول تداعی گردد، اما متخصصین حوزه کیفیت به خوبی می دانند که این مفهوم به عنوان یک اصل زیربنائی جامعه برای رشد و توسعه تلقی گردیده و ناظر بر همه فعالیت ها و اقداماتی است که در تمام سطوح جامعه در حال انجام می باشد.کیفیت به معنای اطمینان از تطبیق خروجی یک فرایند با نیازها و انتظارات مشتریان آن فرایند می باشد و برای دسترسی به این مهم چاره ای جز طرح ریزی اثربخش و کارای فرایندها نمی باشد و این در کل به مفهوم تمرکز جامعه بر اداره امور بر مبنای اصول علمی مدیریت و استفاده از مدیران نخبه، مشاوران و متخصصان زبده حوزه مدیریت است، ضرورتی که متاسفانه دولتمردان ما روز به روز بیشتر از آن فاصله می گیرند.

هنگامی که راجع به توسعه مفهوم کیفیت در جامعه ای بحث می گردد به واقع موضوع متمرکز بر تطبیق خروجی همه فرایندهای جاری آن جامعه با اهدافی است که بر اساس نیازهای بخش ها یا همه افراد جامعه به عنوان مشتری آن فرایند تعریف گردیده است.

مدتهاست که دلسوزان و متخصصین حوزه کیفیت نسبت به این بی توجهی به مفهوم کیفیت و کنار گذاشتن تدریجی آن در تمام سطوح و ارکان جامعه هشدار داده و دردمند آن هستند. باالطبع نتیجه این امر کمرنگ شدن تدریجی کیفیت در تولید محصولات ملموسی است که می توان آن را به عنوان نمادی از بی کیفیتی در همه ابعاد جامعه تلقی نمود.

کیفیت یک مفهوم فانتزی نیست. کیفیت شرط لازم برای ادامه حیات هر صنعت، سازمان، نهاد دولتی و یا غیر دولتی، حکومت و حتی هر جامعه است و کم توجهی به آن عواقب و خسارت های جبر ان ناپذیری را برای افراد فعلی یک جامعه و نسل های آینده به همراه می آورد و از طرفی کیفیت نیز جز در سایه توجه به مدیریت علمی حاصل نخواهد گردید.

امید آنکه روز ملی کیفیت در سال جاری بستری فراهم نماید تا در کنار مراسم جشن و تقدیر از زحمت کشان این حوزه، توجه مسئولین بخش دولتی و خصوصی به بحرانی که به دلیل فراموشی تدریجی کیفیت در مجموعه فعالیت های جامعه در حال شکل گیری است جلب گردیده و از تبدیل شدن این بحران به فاجعه جلوگیری گردد، زیرا شاید فردا برای تصمیم گیری و اقدام دیر باشد.

لذا جامعه ای می تواند ادعای توجه به مفهوم کیفیت و کیفیت گرائی را داشته باشد که با تمرکز استراتژیک این مفهوم را از طریق برنامه های مدون در تمام سطوح جاری نموده و فرهنگ کیفیت و کیفیت خواهی را در تمام آحاد مردم گسترش دهد این یعنی کیفیت در :

- ارائه خدمات بهداشتی و درمانی
- خدمات دولتی
- ورزش حرفه ای
- خدمات رفاهی
- ارائه خدمات آموزشی
- تصمیم گیری و اجرای تصمیات دولتمردان
- حفظ محیط زیست
- خدمات شهری
- صنعت و تولید
- خدمات امنیتی و قضائی

و بسیاری دیگر از فرایندهای جاری یک جامعه.

مهم ترین نقطه ضعف کیفیت برنامه ریزی

امیر حیدری- مدیر روابط عمومی
انجمن مدیریت کیفیت ایران

موضوع کیفیت در کشور ما، مفهوم یکسان و مشخصی را در ذهن مردم ایجاد نمی‌کند. به عبارتی استنباط افراد مختلف از جمله مصرف‌کنندگان از موضوع کیفیت با هم یکسان نیست یا دست کم باید گفت که شفاف نیست. از دید ما، کیفیت مترادف کلمه «خوب» است. اگر «خوب» را در ذهن تعریف کنید، به این سوال می‌رسید که «خوب» برای چه کسی و برای چه کاری؟ بر همین اساس، ذهنیتی ایجاد می‌شود که ما را به سمت تعریف جامع‌تری از «خوب» هدایت می‌کند. در تعریف کلمه «خوب» به این نکته می‌رسیم که «خوب» یعنی برای مصرفی که داریم مناسب باشد. علاوه بر آن قیمت کالا یا خدمت «خوب» هم باید «خوب» باشد که این الزاما به معنی گران یا ارزان نیست. طبیعی است که از یک محصول، مساله در دسترس بودن و دوام آن هم مورد توجه است. این سه عامل، عواملی هستند که در مرحله اول به آن توجه می‌شود. مصرف‌کننده هم در مقابل کلمه «خوب» این مساله را حس می‌کند. در این میان اما عامل دیگری هم در میان است که ممکن است مصرف‌کننده کمتر آن را حس کند و آن، «خلاقیت» است. ذهن انسان پویاست و به دنبال تغییر. یعنی محصولی که ممکن بود زمانی مناسب و محبوب مصرف‌کننده باشد، حالا باید قدری تغییر کند و با خلاقیت همراه شود تا همان محبوبیت قبل را داشته باشد. نوآور بودن از دو منظر ارزش دارد؛ اولین منظر انطباق با فناوری روز و دیگری، مساله تامین سلیقه‌های تنوع‌طلب مصرف‌کننده است. یعنی یک محصول در بستر زمان باید به صورت مداوم خود را بهبود بخشد. بر همین اساس، مساله مرغوبیت، قیمت، زمان و خلاقیت عواملی هستند که فراهم شدن آنها، رضایت مشتری را هم تامین می‌کند. در هر حال کیفیت این عوامل پیچیده سازنده کیفیت زندگی همه ماست که متخصصان کیفیت در تدوین برنامه‌های توسعه تقریباً هیچ نقشی ندارند و نحوه توانمندسازی عوامل پیچیده و تعاملات آنها توسط کسانی تحلیل می‌شود که حتی تعریف کیفیت را نیز به خوبی نمی‌دانند.شاید اکنون بهتر بتوانیم به وضعیت برنامه‌ریزی‌های ملی خویش نگاهی دوباره کنیم و در آن تاملی هرچند کوتاه داشته باشیم.

کسانی می‌خواهند کیفیت زندگی ما را بهبود ببخشند که چیزی از کیفیت و نحوه مدیریت آن و همچنین احاطه‌ای بر علم مدیریت کیفیت به عنوان مهم‌ترین و قدیمی‌ترین چالش علم مدیریت ندارند. جالب اینجاست که حتی متخصصان علوم مدیریت نیز در این زمینه نقطه‌ضعف‌های فراوان دارند. یعنی نقدهای ابتدایی را باید به خود این افراد وارد کرد. باور اینکه کیفیت و نحوه مدیریت آن در همه حوزه‌ها از جمله حوزه‌های فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و اجتماعی، مهم‌ترین چالش کشور برای تولید ثروت است، در نزد اقتصاددانان کاملاً ناشناخته و غریب است. در حالی که در برنامه‌ریزی ملی توسعه همچنان کارشناسان آمار و اقتصاد با بررسی شاخص‌های محدود کلان و بدون توجه به کیفیت در همه امور به تحقق برنامه‌هایی می‌اندیشند که هیچ‌گاه محقق نشده است. در حقیقت به‌جای توجه به اصل مساله که کیفیت از رهگذر آن می‌تواند تحقق یابد، به حاشیه پرداخته می‌شود. بررسی‌ها نشان می‌دهد مهم‌ترین نقطه‌ضعف ما در کیفیت برنامه‌ریزی، پایش و اندازه‌گیری نهفته است. نظام برنامه‌ریزی توسعه بی‌کیفیت و بی‌توجه به نیازهای ذی‌نفعان و در عین حال اجرای بی‌کیفیت همان برنامه‌های بی‌کیفیت و در نهایت پایش و اندازه‌گیری‌هایی که کیفیت زندگی مردم به عنوان مهم‌ترین خروجی برنامه‌ریزی‌های اقتصادی در آن مشخص نیست موجب چرخه معیوب تدوین و اجرای برنامه‌های توسعه بی‌کیفیت شده است.

با اطمینان تقریباً زیاد می‌توان از هم‌اکنون پیش‌بینی کرد که برنامه توسعه ششم با وضعیتی که در شرایط فعلی در حوزه کیفیت داریم، بیش از ۲۰ درصد اجرا نخواهد شد و نرخ رشد اقتصادی در طول برنامه از پنج درصد (در بهترین حالت) به‌طور متوسط بالاتر نخواهد رفت که آن هم احتمالا ربطی به مفاد برنامه توسعه نخواهد داشت چرا که گره اصلی آن را باید در موانعی دانست که پیشتر به آن اشاره کردم.

مدیریت کیفیت و CSR ابزاری برای دستیابی به برتری و پایداری سازمان

تایماز سید مصطفایی
رییس هیئت مدیره شرکت همراه مدیریت آرمانی
و دبیر جایزه مسئولیت اجتماعی بنگاه های اقتصادی ایران

امروزه برای تعریف CSR (مسئولیت اجتماعی شرکتی) از مفاهیم متعددی استفاده می شود، مسئولیت اجتماعی، شهروندی سازمانی، عملکرد اجتماعی، کسب و کار پایدار و مسئولانه و یا کارآفرینان مسئولیت دارند بر روی ۳ موضوع انتظارات، اهداف و ارزش های جامعه تمرکز کنند (Bowen 1953). در ارتباط با بررسی CSR و نظریه های سازمانی، جامعه شناسان به مفهوم مشروعیت و همبستگی سازمان و جامعه رسیده اند بنابراین CSR به عنوان یک ساختار اجتماعی نظریه ای است که نمی توان نسبت به آن بی تفاوت بود. چشم انداز و مفهوم CSR در کسب و کار به مرور توسعه پیدا کرد و اصول مسئولیت اجتماعی در سطح نهادی، سازمانی و فردی تحت عنوان فرآیندهای پاسخگویی اجتماعی، ارزیابی محیطی و مدیریت ذی نفعان و موضوعات مهم تعریف گردد و خروجی های CSR به عنوان اثرات اجتماعی برنامه ها و سیاست های سازمان مطرح شد (Wood 1991). این مفهوم مشابه تعریف CSR در حال حاضر و دربرگیرنده ابعاد اصلی آن می باشد. اواخر قرن ۲۰ ، نظریه CSR به پایداری سازمانی مرتبط گردید و بیشتر مورد توجه قرار گرفت. پایداری تنها به معنای پایداری زیست محیطی نیست. کمیسیون مسئولیت اجتماعی اتحادیه اروپا (2006) CSR را به عنوان مفهومی که بواسطه آن شرکتها، اجتماع و محیط زیست ادغام گردیده و در اقدامات و تعاملات با ذی نفعان بر پایه فعالیت های داوطلبانه نمود پیدا می کند. اصل داوطلبانه نشان می دهد که اصول CSR باید بخشی از ارزش ها، سیاست ها و اهداف کلی سازمان باشد تا به فرهنگ و تعهد مدیریت و کارکنان تبدیل گردد.

- **CSR و کیفیت**

حلقه گم شده CSR و کیفیت(اتصال و منبع قدرتمندی است که توجه زیادی به آن نشده است) ابزارهای کیفیت متفاوتی به منظور کاهش فرآیندها، کاهش ضایعات، بهبود بهره وری و کارایی در صنعت شناخته شده اند ولیکن در فضای کسب و کار مفهوم و رویکرد CSR بطور گسترده ای شناخته نشده است. بخش عمده ای از آنچه ما تحت عنوان پایداری می نامیم ریشه عمیقی در کیفیت دارد. محققان نیز به تغییرات وسیع در مفهوم کیفیت اشاره نموده اند و اثبات شده که مفهوم کیفیت در حال حرکت به مرحله جدیدی است. در این ارتباط ارزیابی و نظارت بر یکسری از مراحل سازمان فراتر رفته و تاکید بر گسترش و ادغام تمام جنبه های مدیریت سازمانی وجود دارد که به عنوان دیدگاه " سهام داران درباره نظریه کیفیت " تعریف می شود.

شواهد نیز نشان می دهد اصول CSR به خوبی در سیستم های مدیریت کیفیت ادغام شده است. از طرفی CSR نیز با تمرکز بر بهره وری انرژی، ارزیابی و سنجش زنجیره تامین، مشارکت تامین کنندگان، کاهش ضایعات و تمرکز بر ارزش مشتری دارد که از چالش های قدیمی در ارتباط با مدیریت کیفیت بوده و در راستای برطرف نمودن این چالش ها رویکرد سیستمی مدیریت کیفیت در ابزارهای تحلیلی سازمان به منظور بهبود سازمان، محصولات و خدمات ایجاد شده است.

پیاده سازی فعالیت های CSR در ارتباط با کارکنان در دراز مدت هزینه های سازمان را کاهش می دهد، وفاداری و تعهد را افزایش داده و کیفیت کلی عملکرد فرآیندها را بهبود می بخشد.

سیستم مدیریت کیفیت چارچوبی برای اجرای سیاست، استراتژی، فعالیت ها و فرهنگ CSR در تمامی سطوح مدیریت ایجاد می کند که پایه ای است برای سیاست های توسعه پایدار، تعهد کارکنان، مدیریت و بهبود مستمر عملکرد.

کلید موفقیت سازمان ترکیبی از تمرکز بر کیفیت در سطوح فرآیندی و پیروی از نیازهای ذی نفعان و جامعه در راستای رفاه اجتماعی برای خلق ارزش می باشد. هم CSR و هم کیفیت می خواهند در نهایت به یک

نقطه برسند: جلوگیری از شکست های شرکت ناشی از شکست های مدیریتی و حاکمیتی، ولیکن در هر دو موضوع شباهت ها و تفاوت هایی وجود دارد.

نقاط اشتراک کنترل کیفیت و CSR :

هنگامیکه مدیریت پیشگیرانه کیفیت وجود دارد CSR مطرح می شود به عنوان مثال در فعالیت های مربوط به کاهش انتشار گازهای گلخانه ای و یا نظارت بر فاضلاب، پسماندها و زباله های دفعی . همانند CSR، کیفیت بر پایه ای از ارزش ها و باورهاست. مانند " داشتن سال کاری بدون آسیب " و یا " زباله صفر"، " مدیریت هزینه های خارجی " و " تقویت ارتباط بین کارکنان و مدیریت " که در دنیای امروز این مسائل با محدودیت و نگرانی های روبرو است.

CSR نیز همانند کیفیت تمرکز بسیاری بر جامعه دارد چرا که نه تنها "رضایت مشتری" بر عملکرد سازمان تاثیر گذار است بلکه "بهبود کیفیت زندگی کاری" و "بهبود رضایت کارکنان" نیز بر آن بی اثر نیست.

تفاوت CSR با کنترل کیفیت :

CSR به دنبال کاهش هزینه هاست در حالیکه کیفیت بر " مطابق بودن " استفاده یا عدم استفاده، تجزیه و تحلیل اثرات و رفع نقاط گیر فرآیندهاست بررسی ها نشان می دهد کیفیت و CSR کاملا همگرا می باشد. این اهمیت در ارتباط با انتشار ISO26000 که استانداردی در مورد مسئولیت اجتماعی است ، تقویت گردیده است . ISO26000 عاملی برای تعیین چالش های استراتژیک، حکومتی و رهبری برای هدایت عملیات، بهبود عملکرد و دستیابی به پایداری و نتایج آن است. این استاندارد ارتباط عمیق و ریشه ای بین افراد و سیستم های مدیریت کیفیت با ارائه راهنمایی هایی برای حقوق بشر، حقوق کار، شیوه های تجارت عادلانه، مسائل مربوط به مصرف کنندگان و توسعه جامعه ایجاد نموده است.

در بطن هر دو موضوع احترام به فرد، صداقت و شایستگی وجود دارد.

نتیجه گیری و رهنمودهایی برای مدیریت CSR :

ادغام CSR در سیاست ها و فعالیت های شرکت باعث بهبود کیفیت فرآیندها می گردد. افزایش رفاه کارکنان از دیگر نتایج حاصل از این تلفیق است و این امر حفظ وفاداری کارکنان به سازمان، به حداقل رساندن جابجایی کارکنان و پایداری بلند مدت را به دنبال دارد.

مدیریت کیفیت به عنوان پایه و کاتالیزوری برای توسعه مسئولیت اجتماعی شرکتی و نهادینه نمودن آن موثر می باشد.

در زیر رهنمودهایی برای مدیریت پایدار توصیه میشود:

۱- بنگاه ها باید یک استراتژی برای مدیریت پایدار(مسئولیت اجتماعی) آماده کنند.

۲- استراتژی های بنگاه در مدیریت،سازماندهی و عملیات های کسب و کار گنجانده شود.

۳- بنگاه ها بر اساس ارزیابی ریسک،ماتریس اهمیت خود را تشکیل دهند.

۴- بنگاه ها ذینعانشان را در فرایندهای بهبود اجتماعی و زیست محیطی دخیل دهند.

۵- بنگاه ها همه تلاش ها،دستاوردها و ریسک های مداومشان را به نحو صادقانه و قابل استناد به مشتریان،مصرف کنندگان وو ذینفعان دیگر اطلاع دهند.

۶- بنگاهها گزارش جامع مسئولیت اجتماعی (GRI) را تهیه و در دسترس همگان قرار دهند.

دعوت به عضویت در کارگروه های تخصصی انجمن مدیریت کیفیت ایران

انجمن مدیریت کیفیت ایران بر نظر دارد، مجموعه کارگروه‌های تخصصی را با هدف توسعه دانش و توانمندی های کارشناسان و مدیران بخش‌ها به منظور دستیابی به مشارکت حداکثری اعضاء در فعالیتهای مختلف انجمن با همکاری و همفکری اعضاء در پیشبرد سیاستهای انجمن در جهت حفظ و صیانت از منافع اعضاء و ارتقاء جایگاه کیفیت در کشور طراحی و پیاده سازی نماید.
بر همین اساس از کلیه متخصصین کیفیت که تمایل به عضویت در این کارگروه های تخصصی را دارند دعوت به عمل می آید آمادگی خود را نسبت به عضویت در کارگروه های پیشنهادی ذیل اعلام نمایند.

کارگروه‌های تخصصی فوق الذکر برای کارشناسان، سرپرستان و مدیران بخش‌ها و یا واحدهای زیر پیش بینی شده اند:

- صنایع غذایی
- خودرو و زنجیره تامین
- توسعه سیستم های کیفیت
- نفت، گاز و پتروشیمی

جهت کسب اطلاعات بیشتر و دریافت فرم عضویت با دبیرخانه انجمن شماره ۸۸۱۰۱۱۹۲ تماس حاصل فرمایید.

هدف از تشکیل کارگروه‌های تخصصی

- کارگروه‌های تخصصی انجمن مدیریت کیفیت ایران با اهداف زیر تشکیل شده است:
- شناسائی متخصصین حوزه‌های متعدد مدیریتی و مهندسی مورد نیاز اعضای حقوقی انجمن
- معرفی ابزارها، سیستمها و رویکردهای نوین مدیریتی و مهندسی که قابلیت حل مسئله سازمانی برای اعضای انجمن را دارند.
- شناسائی تجربیات موفق سازمان ها
- انتقال تجربیات موفق سازمان‌ها به یکدیگر
- ارتقا توانمندیهای کارشناسان و مدیران سازمان‌های عضو انجمن برای حل مسئله سازمانی
- ارتقا قابلیت کارگروهی و تیمی میان اعضای کارگروه‌های تخصصی
- تولید محتوای علمی و تخصصی با توجه ضرورتهای ملی

نحوه عضویت در کارگروه‌های تخصصی

کارشناسان و مدیران اعضای حقیقی و حقوقی انجمن مدیریت کیفیت ایران با تکمیل فرم عضویت می توانند در این کارگروه‌ها مشارکت داشته باشند.

ویژگی‌های کارگروه‌های تخصصی

- کارگروه‌های تخصصی انجمن مدیریت کیفیت ایران با ویژگی های زیر شکل گرفته اند:
- کارگروه‌ها متشکل از کارشناسان و مدیرانی است که دارای مسئولیتها، وظایف و چالش های کاری یکسانی هستند.
- کارگروه‌ها متشکل از کارشناسان و مدیرانی است که دارای زبان مشترکی هستند.
- کارگروه‌ها با رویکرد شناسائی مسئله و حل مسئله تشکیل شده اند.
- از متخصصین دارای تجربه داخلی و خارجی بعنوان مشاور در این کارگروه‌ها استفاده می‌شود.
- ساختار و فرایند های کارگروه‌ها نتیجه گرا هستند.
- حضور فعال و تاثیر گذار از ویژگی اعضای کارگروه‌ها می‌باشد.
- کارگروه‌ها با ساختار تیمی مدیریت می گردند.
- توجه: ۱- زمان و مکان برگزاری متعاقبا به اطلاع خواهد رسید
- ۲- هرگونه تغییر در تاریخ برنامه کارگروه‌ها به اطلاع خواهد رسید.

>>> گزارش پژوهشی: روز جهانی استاندارد

ایران در طی چند سال اخیر دستاوردهای زیادی در زمینه استانداردهای بین المللی داشته است. استاندارد و استاندارد سازی از ارکان اساسی پیشرفت در صنایع مختلف می باشند.

پژوهش خبری // علی قنبری شیرسوار

>>> چکیده گزارش پژوهشی:

• از سال ۱۹۷۰، چهاردهم اکتبر برابر با ۲۲ مهر به نام روز جهانی استاندارد تعیین و نام گذاری شد.

• روز جهانی استاندارد در سال ۲۰۱۸ با شعار «استانداردهای بین المللی و چهارمین انقلاب صنعتی» برگزار می شود.

• رتبه ایران در سازمان جهانی استاندارد از میان ۱۶۳ کشور به جایگاه ۲۳ ارتقاء یافت.

• فعالیت‌های سازمان ملی استاندارد ایران در پنج حوزه استانداردسازی، ارزیابی انطباق، اندازه شناسی، تایید صلاحیت و فعالیت های پژوهشی استاندارد تعریف می شود.

• سازمان ملی استاندارد در حال حاضر با عضویت در سازمان های بین‌المللی ISO، OIML، CODEX،IEC و BIPM و سازمان های منطقه ای RISCAM و SMIIC در فعالیت های تدوین استاندارد این سازمان ها مشارکت می نماید.

پژوهش خبری صداوسیما: استاندارد، از اصول علم و فن آوری است که در پیشرفت صنعت و اقتصاد نقش بهسزایی دارد. استاندارد قواعد، مقررات و نظام هایی مبتنی بر نتایج علمی، فناوری و تجربه های بشری است که به منظور ایجاد هماهنگی، وحدت رویه، افزایش میزان تفاهم، تسهیل ارتباطات، توسعه صنعت، صرفه جویی در اقتصاد ملی و حفظ سلامت و ایمنی عمومی به کار می‌رود.

اندیشه تشکیل سازمان بین المللی استاندارد در چهاردهم اکتبر سال ۱۹۴۷ در نشست رؤسای مؤسسه های استاندارد بیست و پنج کشور در لندن شکل گرفت. از سال ۱۹۷۰، چهاردهم اکتبر برابر با ۲۲ مهر به نام روز جهانی استاندارد تعیین و نامگذاری شده است. این سازمان غیر دولتی در ژنو است و به‌دلیل این که استانداردهای این مؤسسه تبدیل به قوانین می‌شود از بیشتر سازمان‌های غیردولتی قدرتمندتر است. امروزه نزدیک به ۱۶۳ کشور عضو این سازمان هستند که ایران نیز یکی از آنهاست.

>>> تاریخچه تشکیل سازمان ملی استاندارد

در سال ۱۳۰۴ شمسی اولین حرکت مدون در ارتباط با استاندارد و استاندارد نویسی در ایران با تصویب قانون اوزان و مقیاس ها آغاز گردید. در سال ۱۳۳۲ بصورت یک اداره آزمایشگاهی زیر نظر اداره بازرگانی تأسیس گردید که در زمینه کنترل کالاهای وارداتی، صادراتی و تولیدات داخل کشور فعالیت نماید. در سال ۱۳۳۹ قانون " اجازه تأسیس موسسه استاندارد ایران " در شش ماده به تصویب مجلس وقت رسید. در این سال ایران رسماً به عضویت سازمان بین‌المللی استاندارد پذیرفته شد.

در سال ۱۳۴۹ قانون مواد الحاقی به قانون موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران شامل هفده ماده و دو تبصره به تصویب مجلسین وقت رسید. در سالهای ۱۳۵۳تا ۱۳۷۱تنها مورد بااهمیت انتقال موسسه‌استاندارد از وزارت اقتصاد و دارایی به وزارت صنایع و معادن می‌باشد. در سال ۱۳۷۱ قانون اصلاح قوانین و مقررات موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی

ایـران از تصویـب مجلـس شـورای اسـلامی گذشـت. همچنیـن در اسـفند ۱۳۹۴ طـرح تاسـیس سـازمان ملـی اسـتاندارد کـه دارای ۵ فصـل و ۶۱ مـاده بـوده در مجلـس شـورای اسـلامی بـه تصویـب رسـید.

<<< استانداردهای بین المللی تضمین کننده تغییر مثبت

امـروزه جامعـه بیـن الملـل بـا تغییـر بازارهـای جهانـی و لـزوم رفـع متـوازن چالـش هـای اقتصـاد کلان همـراه بـا درخواسـت‌های اضطـراری بـرای پاسـخی جـدی بـه تغییـرات آب و هوایـی مواجـه اسـت. در ایـن محیـط پیچیـده، اسـتانداردهای بیـن المللـی بـا تشـریح مشـخصات و ویژگـی هایـی کـه توانایـی گشـودن بازارهـای جهانـی را دارنـد، بـا ایجـاد توانمنـدی در محیـط هـای تجـاری، شـتاب فزاینـده در گسـترش رشـد اقتصـادی و کمک بـه تعدیـل و تنظیـم آب و هـوا، ابزارهـای موثـری در هدایـت بـه سـوی تغییـر مثبـت مـی باشـند. اسـتانداردهای بیـن المللـی حاصـل اجمـاع نظـرات کارشناسـان برجسـته در بخـش هـای صنعـت اعـم از آب و بـرق و انـرژی و کارآیـی انـرژی در حمـل و نقـل، سیسـتم هـای مدیریـت، تغییـرات آب و هوایـی، بهداشـت و درمـان، ایمنـی و فـن آوری ارتباطـات و اطلاعـات هسـتند.

<<< منافع استاندارد سازی:

منافـع بـرای سـازمان هـا: سـازمان هایـی کـه بـه پیـاده سـازی اسـتانداردها مـی پردازنـد، مـی تواننـد از طریـق آگاهـی یافتـن از نیازهـای کار و محصـول و بـازار، عملکـرد خـود را بهبـود بخشـیده و در نتیجـه سـهم خـود را نیـز در بـازار افزایـش دهنـد.

منافـع بـرای مصـرف کننـده: مصـرف کننـدگان، محصـولات اسـتاندارد شـده را بـا کیفیـت و قیمـت بهتـر و اطمینـان بیشـتر از مولفـه -هـای مختلفـی کـه برایشـان کاربـرد دارد، اسـتفاده مـی کننـد. لـذا نـه تنهـا کیفیـت خـود محصـول اسـتاندارد شـده، بلکـه نگهـداری و خدمـات پـس از فـروش آن نیـز بـرای مصـرف کننـده از اهمیـت بالایـی برخـوردار اسـت. همچنیـن کاهـش ریسـک عـدم شـناخت محصـول از دیگـر منافـع اسـتانداردسـازی مـی باشـد.

منافـع بـرای جامعـه: حفـظ سـلامت و بهداشـت جامعـه، اسـتفاده بهینـه، اثربخشـی و کارایـی، یکـی دیگر از تاثیرات اسـتاندارد سـازی بـوده کـه منافـع آن متوجـه جامعـه مـی باشـد. همچنیـن موازیـن زیسـت محیطـی و پیشـگیری از آلودگـی از مقولـه هایـی هسـتند کـه در هـر اسـتاندارد مرتبـط بـا محصـول دیـده مـی شـود.

<<< سطوح مختلف استانداردسازی

استاندارد سازی در چهار سطح انجام می شود :

اسـتانداردهای کارخانـه ای: ایـن اسـتانداردها توسـط کارخانـه هـا و یـا تولیدکننـدگان بـه منظـور اسـتفاده در همـان واحـد تدویـن می شـوند. البتـه در کشـورهای توسـعه یافتـه اسـتانداردهای کارخانـه ای از کیفیـت و کارایـی بالایـی برخوردارنـد و توسـط سـازمان ملـی اسـتاندارد کشـور ذیربـط بـه عنـوان اسـتاندارد ملـی پذیرفتـه مـی شـوند.

اسـتانداردهای منطقـه ای: در هـر منطقـه ای از جهـان ممکـن اسـت چنـد کشـور همجـوار بـرای ایجـاد تسـهیلات در امـر صـادرات و واردات خـود اقـدام بـه تدویـن اسـتانداردهای مشـترک نماینـد. ماننـد اسـتانداردهای اتحادیـه اروپـا کـه توسـط کشـورهای عضـو اتحادیـه اروپـا تدویـن مـی شـوند و قابـل قبـول بـرای همـه ایـن کشـورها هسـتند.

اسـتانداردهای ملـی: اسـتانداردهایی هسـتند کـه در هـر کشـور توسـط سـازمان متولـی استانداردسـازی تدویـن مـی شـوند. در تدویـن ایـن اسـتانداردها، تولیـد کننـدگان، مصـرف کننـدگان، صادرکننـدگان، واردکننـدگان، نماینـدگان مراکـز دولتـی و تجـاری، مراکـز پژوهشـی، دانشـگاه هـا، مراکـز ارزیابـی انطبـاق مرتبـط بـا موضـوع اسـتاندارد مشـارکت مـی نماینـد. اسـتانداردهای ملـی بایـد تامیـن کننـده حداقـل کیفیـت قابـل قبـول بـرای یـک فـراورده یـا خدمـت باشـند.

اسـتانداردهای بیـن المللـی: اسـتانداردهایی هسـتند کـه توسـط سـازمان هـای بیـن المللـی اسـتاندارد جهـت سـهولت ارتبـاط و رفـع مشـکلات فنـی تهیـه و تدویـن مـی شـوند. در تدویـن ایـن اسـتانداردها، تمامـی کشـورها مشـارکت دارنـد.

<<< جمع بندی <<<

ایـران در طـی چنـد سـال اخیـر دسـتاوردهای زیـادی در زمینـه اسـتانداردهای بیـن المللـی داشـته اسـت. اسـتاندارد و اسـتاندارد سـازی از ارکان اساسـی پیشـرفت در صنایـع مختلـف مـی باشـند. اسـتاندارد سـازی مـدون بـه عنـوان یـک مکانیـزم رسـمی، مبنـای همگرایـی قابـل ملاحظـه ای بـا سـطح پیشـرفت صنعـت و فـن آوری در نقـاط مختلـف جهـان دارد. بنابرایـن جهـت نیـل بـه اهـداف بـزرگ اقتصـادی و پیشـرفت صنعتـی، بایـد مقولـه اسـتاندارد و اسـتاندارد سـازی و مشـارکت فعـال در تدویـن اسـتانداردهای بیـن المللـی و ملـی مـورد توجـه بیشـتری قـرار گیـرد. اجـرای اسـتانداردها بـه نفـع تمـام مـردم و اقتصـاد کشـور اسـت و باعـث افزایـش صـادرات و فـروش داخلـی و تامیـن ایمنـی و بهداشـت مصـرف کننـدگان و صرفـه جویـی در وقـت و هزینـه هـا و در نتیجـه افزایـش درآمـد ملـی و رفـاه عمومـی و کاهـش قیمـت هـا مـی شـود.

گزارش مراسم اختتامیه پانزدهمین دوره جایزه ملی کیفیت ایران

مراسم بزرگداشت روز ملی کیفیت و اختتامیه پانزدهمین دوره ارزیابی ملی کیفیت ایران و تقدیر از سازمان های برتر با حضور رییس سازمان ملی استاندارد ایران و معاونین ، نایب رییس مجلس شورای اسلامی ،اعضای هیات مدیره انجمن مدیریت کیفیت ایران، معاونین وزارت آموزش و پرورش ،روسای انجمن ها ،ارزیابان جایزه ملی کیفیت ایران،اساتید دانشگاه و جمعی از تولید کنندگان و صنعتگران ، سه شنبه ۲۲ آبان ۹۷ در اتاق بازرگانی صنایع معادن و کشاورزی ایران توسط انجمن مدیریت کیفیت ایران با همکاری سازمان ملی استاندارد ایران برگزار شد.

>>> ۷ معیار برای اندازه‌گیری کیفیت تهیه شده است

در ابتدای مراسم آقای مهندس بیات معاون ارزیابی کیفیت سازمان ملی استاندارد ایران با بیان اینکه: مقوله کیفیت به‌دنبال نیازهای فراتر از استانداردهاست، گفت که سنگ بنای ارزیابی‌های کیفی، مدل‌های کیفیت است و در همین راستا هفت معیار برای کیفیت تعریف کرده‌ایم.

مسلم بیات معاون ارزیابی کیفیت سازمان ملی استاندارد گفت: در موضوع کیفیت اعتماد خیلی مهم است، چرا که ایجاد فضایی امن برای کسب و کار می کند.

بیات تأکید کرد: کیفیت در محصول و کالاهای تولید شده گره خورده و یکی از ویژگی‌های محصول به شمار می‌آید، به این معنی که میزان پولی که یک مشتری تمایل دارد، برای یک محصول پرداخت کند، کیفیت عنوان می‌شود.

معاون ارزیابی کیفیت سازمان ملی استاندارد گفت: سازمان جهانی استاندارد (iso) میزان نیازمندی‌هایی که یک مسئول به عنوان خدمت می‌تواند ارائه کند، به عنوان تعریف کیفیت بیان می‌کند.

بیات اظهار کرد: در استانداردها تمرکز و دقت بر ویژگی‌های یک محصول است، ولی در کیفیت دنبال فراتر از استانداردها هستیم.

معاون ارزیابی کیفیت سازمان ملی استاندارد با اشاره به نقش یک مدیر گفت: وظیفه یک مدیر رهبری است و ما در سیستم‌های کیفیت به دنبال این هستیم که بین منافع سازمانی و جامعه یک فضای معتدلی ایجاد شود.

بیات افزود: ۷ معیار را برای کیفیت تعریف کرده‌ایم و تعدادی به عنوان معیار توانمندسازی است. مدیر و مسئولی اگر بخواهند بخشنامه‌ای صادر کنند، باید تعامل خوبی با ذی‌نفعان برقرار کنند و سپس بخشنامه صادر و تصمیم اتخاذ شود، زیرا بسیاری از آسیب‌هایی که در جامعه ما ایجاد می‌شود، به دلیل نداشتن ارتباط خوب با ذی‌نفعان است.

وی تصریح کرد: ارتباط خوب ذی‌نفع منجر به یک رابطه خوب در اجتماع می‌شود و رابطه‌ای که می‌تواند به وفاداری کارکنان و افراد جامعه منتج شود. هر

کدام ما در این چرخه می‌توانیم نقش بسیار مهمی

را ایفا کنیم.
معاون ارزیابی کیفیت سازمان ملی استاندارد گفت: امسال توجه ویژه به بخش آموزش و پرورش شده است و ۲۷ هزار و ۷۵۰ مدرسه در مدل تعالی کیفیت مورد بررسی قرار گرفته و بیش از ۴ میلیون نفر ساعت روی این موضوع کار شده است.
وی اظهار کرد: این مدل می‌تواند به ما کمک کند که نقاط ضعف و قوت خود را بشناسیم، ۹ هزار و ۲۵۰ مدرسه در سطح استان شناسایی می‌شوند و بر حسب امتیازات در نهایت ۴۱۷ مدرسه در سطح کشور ارتقا می‌یابد که پس از پایش نهایی ۱۲۵ مدرسه موفق می‌شوند که به عنوان ممتاز شناخته شوند.
بیات گفت: در نهایت هم دو مدرسه انتخاب که امروز از آنها تقدیر می‌شود، همچنین در بین واحدهای صنعتی ۸ واحد و در حوزه ارتباطات از ۵ واحد و در مجموع از ۲۵ واحد بنگاه از لحاظ تعریف عمومی موفق می‌شوند تا گواهی اهتمام و تندیس جایزه ملی کیفیت کشور را دریافت کنند.

<<< انتظارات جامعه فراتر از کیفیت کنونی کالاها است

در ادامه این مراسم فرزین انتصاریان رییس انجمن

مدیریت کیفیت ایران اظهار داشت: زیرساخت های کنونی کشور در موضوع کیفیت جاری نیست که یکی از آنها نظام استانداردسازی است؛ در حالی که این نظام در ۲ دهه اخیر در جهان متحول شده، اما در ایران همچنان قدیمی مانده است.
وی اضافه کرد: این انجمن برای توسعه زیرساخت های کیفیت و بهتر شدن وضعیت آن در همه سازمان ها، اقدام هایی انجام داده که از جمله «معرفی استانداردهای مدیریت کیفیت، طراحی مدل ارزیابی ملی کیفیت و برگزاری ۱۵ دوره جایزه ملی کیفیت» است.

انتصاریان ادامه داد: به موازات این اقدام ها، فعالیت های دیگری نیز در زمینه توسعه مدیریت توسعه کیفیت در سطح کلان به انجام رسیده که مهمترین آنها انجام پژوهشی برای مرکز پژوهش های مجلس بوده که پس از چهار سال، به تدوین و تصویب قانون جدید استاندارد در کشور منجر شده است.
وی گفت: این قانون با نام «تقویت و توسعه استاندارد» به دولت ابلاغ شده که یکی از ابزارهای اساسی برای توسعه کیفیت در کشور محسوب می شود.
این مسئول ادامه داد: واگذاری نظارت بر اجرای استاندارد به مردم، از جمله رویکردهای نوین استانداردسازی است که مکمل آن «قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان و تولیدکنندگان» است.
وی بیان داشت: در رویکرد نوین استانداردسازی، حکومت از برخورد مستقیم فاصله می‌گیرد و تنها به سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی و نهادسازی می‌پردازد، همچنین قانون حمایت از حقوق مصرف کننده جاری می شود.
انتصاریان تاکید کرد: قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد تکلیف قانونی برای توسعه نظام مند کیفیت در سطح کلان است.
رییس انجمن مدیریت کیفیت افزود: بهبود کیفیت به معنای توسعه بنگاهها و در نهایت توسعه اقتصادی بوده و محور توسعه اقتصادی و اجتماعی است. البته زمانی می توانیم به توسعه کیفیت امیدوار باشیم که کیفی سازی در سطح اقتصاد کلان رخ دهد.

<<< سرپرست معاونت آموزش متوسطه وزارت آموزش و پرورش از دریافت جایزه ملی کیفیت از سوی ۱۲۵ مدرسه در اولین سال اعطای جایزه ملی کیفیت خبر داد.

سرپرست معاونت آموزش متوسطه وزارت آموزش و پرورش در این همایش با تبریک روز ملی کیفیت

گفت: «امسال اولین سالی است که جایزه ملی کیفیت به واجدان شرایط اعطا می‌شود و این افتخار مهمی است و این اتفاق را به معاون رییس‌جمهوری و رییس سازمان استاندارد و مدیران مدارسی که توانسته‌اند واجد این جایزه شوند، تبریک می‌گویم.
عبدالرسول عمادی ادامه داد: «۱۲۵ مدرسه ما امسال واجد شرایط کسب این جایزه شده‌اند که امروز از تعداد ۱۰ مدرسه به صورت نمادین تقدیر می‌شود و امیدواریم در برنامه مفصلی از همه ۱۲۵ مدرسه تقدیر کنیم.
او افزود: «یقین داریم اگر مدارس ما کیفی باشند صنعت و تولید ما هم با شدت بیشتری متاثر از مدارس، ارتقا پیدا می‌کنند.»
عمادی به برنامه تعالی مدیریت اشاره کرد و گفت: «از سال ۱۳۹۰ آموزش و پرورش واجد یک برنامه راهبری به نام سند تحول بنیادین شد. این سند در مقیاس کلان، شش زیرنظام را تعریف کرده است که نقش توانمندسازی‌ها را عهده‌دار هستند. این شش زیرنظام مدیریت و راهبری، پژوهش و ارزشیابی، برنامه درسی ملی، فضا و تجهیزات، منابع انسانی، منابع مالی هستند که با استفاده از کیفیتبخشی آموزش‌وپرورش در چارچوب برنامه‌های این ۶ زیرنظام، به نتایج و اهداف تعلیم و تربیت در ساحت‌های تربیتی، علمی و فناورانه، عبادی، اعتقادی، زیستی و بدنی، حرفه‌ای و ... دست پیدا می‌کنیم.
معاون وزیر آموزش و پرورش ادامه داد: «برنامه راهبری ملی وقتی در سطح مدرسه بومی‌سازی و عملیاتی شد، نامش را برنامه تعالی مدیریت مدرسه گذاشتیم، این برنامه همین کار توانمندسازی را در درون مدرسه بر عهده دارد. مدارس در چهار سال به تدریج وارد این برنامه شدند. این برنامه مرتب ویرایش‌های جدید پیدا کرد و تعالی مرتب بازبینی شد. این برنامه توسط سازمان ملی استاندارد مورد ارزیابی قرار گرفت و خوشحالیم که این برنامه واجد دریافت جایزه کیفیت شد.»
عمادی گفت: «در سطح ملی ۱۲۵ مدرسه واجد شرایط ممتاز شدند و امیدواریم در سال‌های آینده مدارس بیشتری خیز بردارند و جایزه کیفیت را دریافت کنند. در بین این مدارس هم مدارس دولتی و هم غیردولتی وجود دارند اما عمده این مدارس دولتی و عادی هستند که واجد شرایط دریافت جایزه کیفیت شده‌اند. من به عنوان مسئول این بخش، هفته گذشته هم در جلسه شورای معاونان وزارتخانه اعلام کردم که ما هر سال یکی از مشتریان پروپاقرص جایزه ملی کیفیت خواهیم بود.»
او افزود: «سال آینده ۴۴ هزار مدرسه به فرایند طرح تعالی مدیریت وارد می‌شوند و امیدوارم گام‌های بلندتری را به سوی کیفیت برداریم.»

<<< افزایش تولید ۳ و صرفه‌جویی ۷ برابری فولاد مبارکه در مصرف آب

مدیرعامل فولاد مبارکه با اعلام تولید نیمی از فولاد ایران توسط این شرکت بورسی از

افزایش ۳ و کاهش ۷ برابری تولید و مصرف آب طی ۱۷ سال خبر داد.
حمیدرضا عظیمیان در مراسم روز ملی کیفیت گفت: فولادمبارکه با تولید بیش از ۱۰ میلیون تن، نیمی از فولاد ایران را تولید می‌کند و بزرگترین بنگاه صنعتی محسوب می‌شود که با سرمایه اسمی ۷۵۰۰ میلیارد تومانی دارای ارزش روز بازار سهام ۴۵ هزار میلیارد تومانی است.
وی با اشاره به اختصاص یک و سه درصد تولید ناخالص ملی و بخش صنعت به "فولاد" گفت: این شرکت بورسی سال گذشته ۶ هزار میلیارد تومان سود خالص داشت و سالانه حدود هزار میلیارد تومان مالیات می دهد و در حفظ سهم ۵۰ درصدی بازار، برای جلب رضایت مشتریان تلاش می کند.این مقام مسئول ادامه داد: درحالی سال ۷۰ مصرف آب برای تولید حدود ۲.۴ میلیون تن ، ۱۶.۴ متر مکعب بود که در حال حاضر با تولید حدود ۷.۶ میلیون تن ، مصرف آب به ۲.۷ مترمکعب رسیده است. به عبارتی دیگر در برابر افزایش تولید ۳ برابری، مصرف آب ۷ برابر کم شده که ناشی از توجه به کیفیت و مسائل زیست محیطی است.عظیمیان با اشاره به کسب یکی از معتبرترین جوایز بنیاد کیفیت جهانی در اروپا،

افزود: با توجه به مسائل زیست محیطی و خشکسالی، بازیافت آب در صدر برنامه‌ها قرار دارد.

<<< استاندارد تسهیل کننده صادرات است

در ادامه این مراسم نیز نیره پیروزبخت ؛ رییس سازمان ملی استاندارد گفت: استاندارد تسهیل‌کننده

صادرات است و راه را برای صادرات کالاهای باکیفیت باز گذاشته و مانع ورود کالاهای بی‌کیفیت است.

نیره پیروزبخت امروز در مراسم روز ملی کیفیت با اشاره به تصویب قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد گفت: دولت یا حاکمیت، تولید کنندگان و مصرف کنندگان بازیگران اصلی کیفیت محسوب می‌شوند.

پیروزبخت بیان داشت: دولت با پیوستن به مجامع و کنوانسیون‌های بین‌المللی می‌تواند به کیفیت کمک کند. البته ممکن است نقش دولت در مواردی آسیب‌زا باشد و آن زمانی است که بنگاه‌های دولتی با بنگاه‌های بخش خصوصی وارد رقابت می‌شوند.

وی اظهار داشت: مؤلفه دوم کیفیت جامعه تولید کنندگان و ارائه کنندگان خدمت است که باید به عنوان رکن عملیاتی، انتظاراتی از این گروه داشته باشیم.

معاون رییس جمهور افزود: در شرایط تحریم کارآفرینان می‌توانند عرصه خوبی برای مبارزه فراهم کنند.

پیروزبخت در ادامه به سومین مؤلفه کیفیت اشاره کرد و گفت: مؤلفه مصرف کنندگان هم از جمله مؤلفه‌هایی است که کیفیت می‌تواند داشته باشد، اما هنوز مصرف کننده مطالبه‌گر در جامعه نداریم و باید به سمت مطالبه‌گری کیفیت رفت.

وی اظهار داشت: در مجموع اگر به استاندارد به عنوان یک مقوله تکنیکال نگاه شود، کیفیت یک مقوله اقتصادی است.

رییس سازمان ملی استاندارد ایران گفت: به عنوان مسئول سازمان استاندارد می‌خواهم عوامل غیر اقتصادی بر مؤلفه‌های استاندارد تاثیر نگذارد و از خط قرمزها عبور نشود.

پیروزبخت با بیان اینکه اگر مفاهیم جدیدی که وارد قانون استاندارد شده رعایت شود، به سمت توسعه اقتصادی خواهیم رفت. وی اظهار داشت: دستگاه‌ها باید به سمت مقررات فنی حرکت کنند.

رییس سازمان ملی استاندارد با بیان اینکه استاندارد مانع صادرات نیست، بلکه تسهیل‌کننده صادرات است، گفت: ما راه را برای صادرات باز گذاشته‌ایم و با استاندارد کشور مقصد هم می‌شود کالاها را روانه بازار کرد.

پیروزبخت گفت: خوشبختانه برای اینکه کالاهای صادراتی ایران به عراق توسط خود ایران کنترل شود، اقدامات خوبی انجام شده که به زودی آن را اعلام خواهیم کرد.

وی اظهار داشت: بنابراین اگر مطالبی بیان شده که نظام استاندارد مانع صادرات کالا است، در همین جا می‌گویم نظام استاندارد تسهیل کننده صادرات و مانعی برای ورود کالاهای بی‌کیفیت به کشور است

<<< شرکت های دولتی و وابسته به نهادها عامل کوچک ماندن بخش خصوصی

علی مطهری گفت: در حال حاضر ضعف ایران برای ورود به بازارهای جهانی تنها مسئله کیفیت نیست، بلکه ناشی از کوچک بودن بخش خصوصی است، زیرا

بیشتر بازار در اختیار شرکت های دولتی و وابسته به نهادها است.

نایب رییس مجلس شورای اسلامی در اختتامیه پانزدهمین دوره جایزه ملی کیفیت با اشاره به اینکه از تصویب قانون تقویت استاندارد خوشحال هستم، گفت: در سال حمایت از کالای ایرانی هستیم و جایزه

ملی کیفیت برای امسال معنای بهتری پیدا می کند.
علی مطهری با تاکید بر اینکه کیفیت کالا از شرایط مهم برای حضور در بازار جهانی است، افزود: یکی از مشکلات ما حضور کمرنگ در بازار جهانی به ویژه در بازار کشورهای همسایه است،
این در حالی است که ترکیه توانسته سهم خوبی از این بازارها داشته باشد،در شرایطی که با برخی از این ملت ها ما پیوند قوی تری داریم.
او تاکید کرد حضور در بازار جهانی تنها متکی به کیفیت نیست، تصریح کرد: این مسئله تاحدودی ناشی از ضعف بخش خصوصی است، برای نمونه در زمان تحریم قطر فرصت خوبی برای شرکت های ایرانی بود، اما تولیدکننده های ترکیه پیشی گرفتند یا در زمان اختلاف ترکیه و روسیه، سفیر ایران در روسیه اعلام کرد مقام های روسی خواستار صادرات شرکت های ایرانی به روسیه بودند، اما شرکت های ایرانی آمادگی اجرای آن را نداشتند.
مطهری افزود: در حال حاضر بخشی از بازار توسط شرکت های دولتی و شرکت های وابسته به نهادها تصاحب شده و شرکت های خصوصی کوچک مانده اند که باید این مشکل را حل کنیم.

در مراسم روز ملی کیفیت از واحدهای برتر با اعطای گواهی و تندیس جایزه ملی کیفیت قدردانی شد.
در این دوره بیش از ۲۷ هزار مدرسه،ارزیابی کیفیت شده اند و از این میان در نهایت ۱۰ مدرسه، شناسایی و از آنها قدردانی شد.
همچنین ۸ واحد صنعتی و پنج واحد در زمینه ارتباطات و در مجموع ۲۳ بنگاه اقتصادی از نظر تعریف عمومی کیفیت موفق به دریافت گواهی اهتمام و تندیس جایزه ملی کیفیت کشور شدند.

در نشست خبری انجمن مدیریت کیفیت ایران به مناسبت روز ملی کیفیت مطرح شد:

اصلاح اساسنامه سازمان حمایت در دستور کار

اوضاع «کیفیت» خوب نیست

به گزارش روابط عمومی انجمن ،نشست خبری انجمن مدیریت کیفیت ایران به مناسبت روز ملی کیفیت و پانزدهمین دوره ارزیابی جایزه ملی کیفیت ایران تاریخ ۲۰ آبان ۹۷ در محل انجمن مدیریت کیفیت ایران با حضور اصحاب رسانه و انتصاریان (رییس انجمن مدیریت کیفیت ایران) ، شکرخدایی(نایب رییس هیات مدیره) ، فروزان فرد(عضو هیات مدیره انجمن) و شیروانی(دبیر انجمن) برگزار شد.

این نشست با حضور بیش از ۳۰ رسانه از خبرنگاران خبرگزاری های ؛ فارس- ایرنا- مهر- آنا- ایبنا- میزان- اکونومیست - باشگاه خبرنگاران جوان- فرازنیوز-اقتصاد ایران- آریا-موج - روزنامه های ؛ جهان اقتصاد-دنیای اقتصاد- گسترش صمت-کسب و کار- تعادل- آسیا- تجارت- کارو و کارگر- کیهان- فرصت امروز-صدای ملت- خراسان-نوآوران-قدس-جهان صنعت- آفتاب یزد-وطن امروز- و رادیو از واحد مرکزی اخبار تشکیل گردید .

<<< رابطه کیفیت و تقویت تولید

فرزین انتصاریان، رییس انجمن مدیریت کیفیت ایران در نشست خبری روز گذشته که به مناسبت روز ملی کیفیت برگزار شده بود، گفت: اهمیت کیفیت بر هیچ‌کس پوشیده نیست. کیفیت در مرکز توسعه اجتماعی و اقتصادی هر کشوری قرار دارد.

اگر کالای باکیفیت تولید نکنیم، مشتری مناسبی هم نخواهیم داشت، اگر مشتری نداشته باشیم درآمدی هم نخواهیم داشت، اگر درآمدی نباشد، توسعه اقتصادی هم اتفاق نخواهد افتاد. بر این اساس می‌توان این‌طور نتیجه گرفت که توسعه اقتصادی

رابطـه مسـتقیم بـا افزایـش کیفیـت دارد.
رییـس انجمـن بـا اشـاره بـه اینکـه متاسـفانه وضعیـت کیفیـت در کشـور چنـدان مناسـب نیسـت، در ایـن بـاره توضیـح داد: مـردم از کیفیـت خودروهـای سـاخت ایـران چنـدان راضـی نیسـتند. کیفیـت صنعـت سـاختمان نیـز پرسـش‌های گسـترده‌ای را ایجـاد کـرده اسـت. بسـیاری از متقاضیـان مسـکن و کارشناسـان صنعـت سـاختمان امـروزه ایـن پرسـش را مطـرح می‌کننـد کـه آیـا وضعیـت صنعـت سـاختمان در کشـوری کـه روی خـط زلزلـه قـرار دارد، بایـد این‌گونـه باشـد؟
وی دربـاره ایمنـی مسـکن و بـه طـور ویـژه مسـکن مهـر گفـت: مشـکل عمـده مسـکن مهـر نبـود کیفیـت اسـت کـه نـه در زمینـه سـاختمان‌سـازی و نـه در زمینه‌هـای شهرسـازی زیرسـاخت‌های لازم بـر اسـاس اسـتانداردهای جهانـی رعایـت شـده اسـت.
رییـس انجمـن مدیریـت کیفیـت ایـران بـا تاکیـد بـر اینکه توسـعه و رشـد کیفیـت خودبه‌خـود اتفـاق نمی‌افتـد، افـزود: بـرای توسـعه کیفیـت دو نـوع اقـدام ضـروری اسـت؛ نخسـت اقداماتـی کـه در سـطح بنـگاه تولیـدی خدماتـی ارائـه می‌شـود و دوم اقداماتـی کـه بایـد در سـطح کلان کشـور انجـام شـود. تاکنـون در زمینـه اقداماتـی کـه کارخانجـات و بنگاه‌هـای تولیـدی و خدماتـی بایـد انجـام دهنـد صحبت‌هـای بسـیاری شـده و فعالیت‌هـای گسـترده‌ای هـم انجـام شـده اسـت. در نتیجـه، شـاهد توسـعه مدیریـت کیفیـت در بسـیاری از بنگاه‌هـای تولیـدی در کشـور هسـتیم. بـا ایـن حـال، اگـر بخواهیـم موضـوع کیفیـت را فراتـر از بنگاه‌هـای اقتصـادی و تولیـدی ببینیـم زیرسـاخت‌های مهمـی بـرای توسـعه کیفیـت در کشـور لازم اسـت. بـه نظـر می‌رسـد مهم‌تریـن آنهـا نظـام استانداردسـازی باشـد. تفـاوت عمـده کشـورهای پیشـرفته از کشـورهای در حـال توسـعه تفـاوت نظـام استانداردسـازی آنهـا اسـت. ایـن نظـام در ایـران بـا مشـکلات جـدی روبـه‌رو اسـت.

<<< زیرساخت‌های مورد نیاز کیفیت

انتصاریـان زیرسـاخت‌های مـورد نیـاز افزایـش و توسـعه کیفیـت در کشـور را برشـمرد و توضیـح داد: بـرای توسـعه کیفیـت در دو سـطح زیرسـاخت لازم اسـت؛ یکـی در سـطح خـرد کـه سـطح بنـگاه اسـت بـه دیگـری در سـطح کلان شـامل زیرسـاخت‌های قانونـی و اقداماتـی می‌شـود کـه نهادهـای حاکمیتـی بایـد انجـام دهنـد. تاکنـون انجمـن مدیریـت کیفیـت در زمینـه توسـعه زیرسـاخت‌های کیفیـت بـرای بهتـر شـدن وضعیـت سـازمان‌ها اقدامـات گسـترده‌ای انجـام داده، از معرفـی اسـتانداردهای مدیریـت کیفیـت کمـک بـه سـازمان‌ها اسـت بـرای اینکـه بهتـر بتواننـد موقعیـت خودشـان را شناسـایی کننـد. همچنیـن، طراحـی

مدل ارزیابی ملی کیفیت و برگزاری ۱۵ دوره جایزه ملی کیفیت از جمله فعالیت‌هایی بوده که در زمینه گسترش بهبود ساختار سازمان‌ها به مدیریت آنها انجام شد.

وی همچنین توضیح داد: به موازات این اقدامات، فعالیت‌های دیگری هم در زمینه گسترش مدیریت توسعه کیفیت در سطح کلان کشور هم شده که مهم‌ترین آنها انجام پژوهش برای مرکز پژوهش‌های مجلس بوده است. این پژوهش‌ها پس از حدود ۴ سال منجر به تدوین و تصویب قانون جدید استاندارد در کشور شده که با نام قانون تقویت و توسعه استاندارد به دولت ابلاغ شده است. این قانون یکی از ابزارهای اساسی برای توسعه کیفیت در کشور به شمار می‌رود. در این قانون مواردی وجود دارد که در صورت اجرایی شدن تاثیر بسزایی بر توسعه کیفیت در کشور خواهد

داشت. با این حال، این موضوع نیز آن‌طور که کشور به آن نیاز دارد، پیگیری نمی‌شود.

لزوم تدوین قانون مقررات فنی

رییس انجمن مدیریت کیفیت ایران با اشاره به نقش قانون تدوین مقررات فنی گفت: یکی از این موارد ورود قانون به حوزه تدوین مقررات فنی است که در بیشتر کشورهای جهان مورد استفاده قرار می‌گیرد. همچنین، در قانون جدید بر رعایت فلسفه رویکرد نوین استانداردسازی تاکیدهای بسیاری شده است که جای امیدواری دارد. به علاوه در این قانون این موارد پررنگ‌تر از قانون قدیم لحاظ شده است. این موارد شامل تعیین جایگاه حاکمیتی سازمان به عنوان یک نهاد رسمی دولتی در سطح معاونت ریاست‌جمهوری، جایگاه نظارتی-تعزیراتی سازمان در تدوین و نظارت بر استانداردهای اجباری، جایگاه افراد وابسته به سازمان در شخصیت ضابط قانون، نظارت گسترده‌تری بر تولید محصولات داخلی و کالاهای وارداتی و صادراتی و مسئولیت تدوین و نظارت بر اجرای راهبرد ملی کیفیت و هدایت و نظارت بر تدوین مقررات فنی و استانداردهای بخشی و دستگاهی می‌شود.

وی افزود: مطرح کردن دو سطح، فعالیت حاکمیتی و عملیاتی در قانون است. از جمله جداشدن جایگاه و وظایف حاکمیتی سازمان از وظایف عملیاتی اجرایی آن است که آن هم با توجه به مواد مختلفی است که در قانون به لزوم تفکیک این دو اشاره شده است. همچنین اشاره به مستقل دیده شدن واحدهای عملیاتی و تمرکز بر فرآیندهای عملیاتی و پشتیبانی و یکپارچه کردن آنها است. مورد دیگر، استفاده از شرکت‌های بازرسی و آزمایشگاه‌های همکار و کمیته‌های فنی تدوین استانداردها به صورت شبکه‌ای بوده و ساختار و ارتباط سازمان با این نهادها لزوما از طریق ایجاد روابط و سازکارهای اداره کردن شبکه‌های تخصصی شکل می‌گیرد.

>>> خوداظهاری، رویکردی نوین

انتصاریان با اشاره به استفاده از شیوه‌های جدید ارتقای کیفیت در کشور توضیح داد: طرح موضوع خوداظهاری پایه رویکرد نوین استانداردسازی است. این قانون نیز به حوزه ارزیابی انطباق و ارزیابی ملی کیفیت مربوط می‌شود که می‌تواند زمینه‌ساز رشد مناسبی در این زمینه باشد.

وی افزود: یکی از مواردی که در قانون جدید به آن تصریح شده و سازمان را مسئول اجرا و نظارت بر آن شناخته است موضوع بسیار پیچیده و حساس کیفیت کالاها و خدمات تولیدی، وارداتی و صادراتی و رعایت حقوق مصرف‌کنندگان است که در قانون قبلی و ساختار فعلی سازمان وجود نداشته است. این موضوع وظایف و مسئولیت‌های جدید و بسیار جدی را برای سازمان ملی استاندارد به وجود می‌آورد که در ساختار جدید باید سازکار مشخصی برای آن پیش‌بینی شود. بنابراین، تصریح به کفایت ساختار موجود سازمان برای انجام این‌گونه وظایف و مسئولیت‌ها که در جریان مذاکرات با همکاران آن معاونت مطرح شده است، پاسخگوی این بخش از وظایف سازمان نیست.

>>> استانداردهای پژوهش‌محور

رییس انجمن مدیریت کیفیت ایران با اشاره به اینکه موضوع دیگر استانداردهای پژوهش‌محور است، توضیح داد: در این زمینه، قانون جدید به جایگاه پژوهشگاه استاندارد و آزمایشگاه‌های سازمان نیز به عنوان واحدهای اجرایی اصلی اشاره داشته و وظایف بسیار گسترده‌ای را برای آنها تعیین کرده است. روشن است که استانداردسازی با رویکرد نوین و انجام وظایف توسعه و نظارت برکیفیت و ایمنی در سطح کشور که برعهده سازمان ملی استاندارد قرار داده شده، نیازمند

پژوهش و تحقیقات گسترده در همه زمینه‌های تولیدی و خدماتی است. از این رو، توسعه این دو حوزه از ضرورت‌های اجرای قانون جدید خواهد بود.
انتصاریان با بیان اینکه یکی از دیگر مواردی که در قانون تصریح شده است، تهیه، تدوین و تصویب آیین‌نامه‌ها و مقررات فنی است که باید از طرف سازمان یا با نظارت و هدایت سازمان اجرا شود، توضیح داد: بعضی از این امور جنبه اقدامات یکباره داشته و بسیاری نیز باید به صورت یک امر جاری دیده شده و مرتب در طول زمان بازنگری شوند. علاوه‌بر موارد یادشده، در قانون جدید به موارد تازه‌ای مثل اندازه‌گیری نرخ کیفیت و برگزاری جایزه ملی کیفیت و نظارت بر همایش‌ها و فعالیت‌های آموزشی و ترویجی در حوزه‌های استانداردسازی و کیفیت اشاره شده است که هر یک از جنبه‌های فنی و عملیاتی از پیچیدگی و حساسیت زیادی برخورد دارند.

>>> ۱۹ هزار بنگاه وابسته به دولت و حاکمیت

در ادامه این نشست، فرشید شکرخدایی، نایب رییس هیات‌مدیره انجمن مدیریت کیفیت ایران گفت: اکنون در کیفیت یک مبحث نو با عنوان قانون تقویت و توسعه استاندارد وجود دارد. این در حالی است که ارزیابی اعطای جایزه ملی کیفیت، بر مبنای مصوبه مجلس است. علاوه‌بر این، عنوان‌های نهادهای زیرساختی در قانون اعلام شده اما راه طولانی داریم تا از رویکرد قدیمی استانداردسازی به رویکرد نوین رجوع کنیم.
امروز در اقتصاد ایران تنها یک نوع بنگاه فعالیت نمی کند، بلکه شکل های متفاوت از بنگاه های خصولتی، دولتی و خصوصی در اقتصاد ایران سهمی دارند که هر یک از آن ها می توانند به نوعی در عرضه کالای با کیفیت یا انحصاری و تولید کالای بی کیفیت نقش موثری داشته باشند، اما در شرایط تحریمی کنونی برخی از این بنگاه ها از امنیت بیشتری برخوردار هستند.
شکرخدایی اضهار داشت: جایگاه هر یک از این بنگاه ها در اقتصاد کشور اینگونه گفت: امروز حدود ۱۹ هزار بنگاه اقتصادی در کشور وابسته به دولت یا حاکمیت هستند که در شرایطی که اقتصاد کشور در تنگنا قرار گرفته است از مزیت های ویژه ای همچون معافیت مالیاتی یا ارز دولتی بهره مند شده اند و این مسئله می تواند بر رقابت بنگاه های اقتصادی در کشور تاثیر منفی بگذارد.
فرشید شکرخدایی با بیان اینکه امروز این رانتی که به شرکت های دولتی یا خصولتی داده می شود ضد کیفیت است، تصریح کرد: در شرایط کنونی انحصار در اقتصاد کشور به وجود آمده است، البته نباید حکم کلی درباره انحصار صادر کنیم، زیرا انحصار چند نوع است، برای نمونه محصولی که در نتیجه نوآوری ایجاد شده انحصار مثبت دارد و به کیفیت نیز ختم می شود، اما انحصاری که در نتیجه بالا بردن تعرفه های گمرکی ایجاد شده مصنوعی است و تاثیر منفی دارد. در واقع در بازار خودرو، دولت در زمان افزایش نرخ ارز باید تعرفه واردات خودرو را کاهش می داد، اما از آنجایی که شرکت های دولتی و حاکمیتی وجود دارند تصمیم گیری ها در محیط های کاسب کارانه رخ می دهد و امروز اگر مالیات برای تولید ضرر دارد برای همه شرکت ها ضرر دارد، نه اینکه تنها شرکت های دولتی مشمول معافیت شوند.
او با بیان اینکه بازگشت سرمایه در اقتصاد ایران بیشتر از ۲۰ درصد نیست، افزود: وقتی معافیت مالیاتی ۲۰ درصدی برای بنگاه های دولتی و حاکمیتی در نظر گرفته می شود، چطور می توان انتظار کیفیت داشت، در حالی که این بنگاه ها سال هاست که زیان انباشته دارند و امروز این رانت ها به اقتصاد بخش خصوصی و حتی کیفیت آسیب می زند و فاجعه آنجاست که طبق بررسی مرکز پژوهش های مجلس بین ۱۵ هزار تا ۱۹ هزار بنگاه وابسته به دولت و حاکمیت وجود دارد.
فروزان‌فرد، عضو دیگر هیات‌مدیره انجمن مدیریت کیفیت نیز گفت: باید میزان اثربخشی نظامات موجود استاندارد را سنجید و از آن غافل نشد. ما امروز برای بهسازی و اصلاح امور به سازمان استاندارد مشاوره می‌دهیم. ما مسیر بهبود را برای شرکت‌ها ترسیم کرده و به آنها نکاتی که می‌توانند بهبود شرایط را داشته باشند، بسیار هوشمندانه ارایه می‌دهیم. به گفته فروزان فر، استانداردهای پژوهش محور یکی از موضوعاتی است که در قانون جدید استاندارد به آن پرداخته شده است. در این زمینه، قانون جدید به جایگاه پژوهشگاه استاندارد و آزمایشگاه‌های سازمان نیز به عنوان واحدهای اجرایی اصلی اشاره داشته و وظایف بسیار گسترده‌ای را برای آنها تعیین نموده است.

یکپارچگی در راهبرد ملی کیفیت و نظام استانداردسازی

فرزین انتصاریان رییس انجمن مدیریت کیفیت ایران در برنامه زنده تیتر امشب شبکه خبرکه در ساعت ۲۲ مورخ ۲۲ آبان پخش شد ، درباره کیفیت گفت:کیفیت مقوله ای متفاوت است و استاندارد سازی ابزاری برای توسعه کیفیت است اما تمام کیفیت را نمی تواند تعریف کند. ما جایزه مدیریت کیفیت در نظام مدیریت در سطح خرد می دهیم بنابراین برای رسیدن به کیفیت باید نظام، سیستم و زیرساخت لازم را داشته باشیم که یکی از محورهای مدیریت کیفیت استاندارد است و کیفیت در سطح خرد و بنگاه ها به وضعیت بنگاه ها بستگی دارد.

مسلم بیات معاون ارزیابی کیفیت سازمان ملی استاندارد در تیتر امشب درباره کیفیت گفت: با ۵ رویکرد کیفیت در دنیا تعریف شده که یکی از تعریف ها رویکرد متعالی به کیفیت است که کالای بی نقص و عیب را کالای باکیفیت می دانیم. تعریف دوم کیفیت از نظر دیدگاه مشتری به محصول است که گفته می شود محصول مناسب مصرف کننده است و در این دیدگاه مشتری به نوع کاربری کالا نگاه می کند. در رویکرد کارخانه یا شرکتی کیفیت یک نوع الزامات و ویژگی هایی است که اگر کالا منطبق با آن و یژگی ها باشد با کیفیت است. رویکرد چهارم نیز ویژگی های ذاتی است که به عنوان کیفیت تلقی می شود و در نهایت ویژگی که بر اساس ارزش است و میزان پولی که یک مشتری تمایل دارد برای کالا پرداخت کند.

او درباره وضعیت کیفیت در کشور گفت: چون هنوز شاخص های نرخ کیفیت بر اساس قانون جدید تعریف و تدوین نشده است آنچه در کشور وجود دارد بر مبنای استاندارد است. استاندارد حدی از کیفیت است که قابلیت اندازه گیری به صورت کیفی و کمی را دارد به عبارتی کیفیت سقف نیست بلکه بیسی از کار است که در آن ایمنی وسلامت مشتری و مصرف کننده تامین می شود بر همین اساس وضعیت ما در همه گروههای کالایی یکسان نیست. در برخی گروههای کالایی مثل گروه غذایی و شوینده ها.بد نیست اما در ارتباط با خودرو و قطعات خودرو مشکلاتی داریم که متناسب با زیرساخت های توسعه باید کارهایی انجام شود. یکی از الزامات در زیرساخت کیفیت تست است که در تست خودرو هنوز مرکز تست جامع خودرو در کشور نداریم که لازمه آن سرمایه گذاری لازم است.

او افزود: کیفیت یک موضوع مطلق نیست بلکه نسبی است و در کشور ما درباره محصولات مختلف متفاوت است زیرا توسعه زیرساخت های کیفیت درکشور ما به طور کامل شکل نگرفته است.

او افزود: خیلی از جوایز در حوزه کیفیت مورد تایید نیست و تنها جایزه مورد تایید سازمان استاندارد جایزه ملی کیفیت است. او افزود: جایزه ملی کیفیت بر اساس ساز وکار قانونی ارائه می شود و در استانداردها تمرکز در ویژگی محصول در کارخانه است و در سیستم ها در مقابل کلیه ذینفعان مسئول هستیم بنابراین اگر تولیدی پایدار نباشد رقابت پذیرهم نیستند. فرهنگ

کیفیت باید در جامعه توسعه پیدا کند.

معاون ارزیابی کیفیت سازمان ملی استاندارد افزود: اگر تولیدی نتواند به موفقیت پایدار برسد، رقابت پذیر هم نخواهد بود. تمامی سازمان ها در مقابل تاثیر تصمیمات و حتی اقدامات در مقابل تمامی ذینفعان مسئول هستند بنابراین در قانون جدید آمده است: فرهنگ کیفیت باید در جامعه توسعه پیدا کند. کیفیت محصول یک سازمان نیست و سازمان ملی استاندارد ارزیابی انطباق را انجام می دهد و اگر نهادی تصمیم گرفت فراتر از سازمان ملی استاندارد کاری انجام دهد باید در راستای استراتژی کشور باشد.

فرزین انتصاریان رییس انجمن مدیریت کیفیت گفت: کیفیت مقوله ای متفاوت است و استاندارد سازی ابزاری برای توسعه کیفیت است اما تمام کیفیت را نمی تواند تعریف کند. ما جایزه مدیریت کیفیت در نظام مدیریت در سطح خرد می دهیم بنابراین برای رسیدن به کیفیت باید نظام، سیستم و زیرساخت لازم را داشته باشیم که یکی از محورهای مدیریت کیفیت استاندارد است و کیفیت در سطح خرد و بنگاه ها به وضعیت بنگاه ها بستگی دارد.

در مدل ارزیابی ملی کیفیت که منجر به جایزه می شود، مدیریت کیفیت در حد اعلا به صورت کاملا جامع در یک بنگاه اقتصادی و کارخانه اندازه گیری می شود و بعد بر اساس آن نظام امتیازاتی داده می شود و بعد از رسیدن به رتبه خاص منجر به گواهی و تشویق و تندیس می شود.

او افزود: استاندارد و تدوین استاندارد بیشتر نگاه ایمنی دارد. سازمان ملی استاندارد در محدوده قانون انجام وظیفه می کند و اعمال قانون می کند اما در رویکرد ضمانت اجرا ما یک رویکرد قدیم داریم که در کشورهای دیگر منسوخ شده اما در کشور ما هنوز اجرا می شود. در این نظام حاکمیت موظف هستند مجموعه را به گونه ای مدیریت کنند که رضایت مصرف کننده لحاظ شود.

اما رویکرد جدید کاملا متفاوت است و در قانون جدید فقط قانون نظام استاندارد سازی است و حکومت در قوانین مردم کمتر دخالت می کند و قانون استاندارد را می نویسد و نظارت می کند.

او درباره ضمانت اجرایی گفت: دولت به اندازه ظرفیت خود می تواند ضمانت کند. استانداردهای سیستم برای کیفیت در سطح خرد برنامه ریزی شده است. ضمانت اجرا زمانی است که از طریق قانون حمایت از مصرف کننده قدرت دفاع به مصرف کننده داده شود.

بهرام جلوداری کارشناس کیفیت و بهره‌وری در ارتباط تلفنی ارزیابی جایگاه کیفیت در کالا و خدمات در کشور گفت: میزان فاصله ما از سطح بین المللی بستگی به برداشت های ما از موضوع دارد. برای کیفیت استاندارد و رضایت مشتری نیاز است و ما نمی توانیم استاندارد را از کیفیت جدا کنیم. برای استاندارد در یک خودرو اقداماتی در جهت رضایت مشتری انجام می شود. در وهله اول نیاز داریم مردم از حقوق خود در زمینه استاندارد آگاهی داشته باشند. در ارزیابی استاندارد تمرکز بر استانداردهای محصول است درحالیکه ارزیابی خدمات نیز مهم است.

جلوداری در ادامه درباره شاخص استاندارد در چشم انداز ایران ۱۴۰۴ گفت: اهداف می تواند قابل دسترسی باشد و نگاه سطحی به آن نداشته باشیم. ما بیشتر به دنبال مراسم و گواهی نامه هستیم که این ها فرهنگ سازی می کند اما اعتبارسنجی فرهنگ سازی ها جای سوال دارد.

در کشورمان هزاران جایزه در زمینه کیفیت داریم اما هنوز در صنعت خودرو مشکلات زیادی در زمینه کیفیت خودرو داریم. زیرساخت های خودروسازی و استانداردهای آلایندگی هنوز به طور کامل انجام نشده است. جایزه ملی کیفیت و بهره وری موضوعی ملی است بنابراین اگر نگاه ها سطحی باشد مشکلات برطرف نخواهد شد.

گزارش: پایگاه اطلاع رسانی شبکه خبر،

حضور انجمن مدیریت کیفیت ایران
در
دهمین همایش بین المللی

KishINVEX **2018**

دهمین نمایشگاه معرفی فرصت‌های سرمایه گذاری کشور و پنجمین نمایشگاه بین المللی بورس، بانک، بیمه و خصوصی سازی با حضور ۲۵۰ شرکت داخلی و خارجی در کیش ۳۰ مهر الی ۳ آبان ۹۷ برگزار شد. به گزارش روابط عمومی انجمن مدیریت کیفیت ایران؛ رویداد معرفی فرصت های سرمایه گذاری کیش (KishINVEX 2018) امسال با ابعادی بزرگ تر و محتوایی کامل تر از دوره های گذشته برگزار گردید. انجمن مدیریت کیفیت نیز ضمن برپایی غرفه در نمایشگاه بین المللی کیش اینوکس ؛ با برگزاری نشست تخصصی انقلاب صنعتی چهارم با رویکرد آینده سرمایه گذاری حضوری فعال در این همایش داشت.

تمرکز بر موضوعاتی نظیر گسترش تعاملات بین المللی بازار سرمایه، تمرکز بر راهکارهای تامین مالی پروژه ها، افزایش تولید داخلی، توسعه کارآفرینی و رشد صادرات کشور از طریق مشارکت بازار سرمایه، توانمند سازی شرکت های بخش خصوصی در مواجه با چالش های اقتصادی پیش رو را ازجمله محورها و اهداف این نمایشگاه می باشد.

همچنین کوچک سازی دولت از طریق واگذاری بنگاه های دولتی به بخش خصوصی، تقویت حوزه دانش بنیان، مباحث مربوطه به ارزهای دیجیتال، چگونگی و نحوه تراکنش های بین المللی در فضای جدید پیش رو، تبیین جایگاه مناطق آزاد و ویژه اقتصادی کشور در توسعه تجارت و جذب سرمایه گذاری داخلی و خارجی، مدیریت فنی-حقوقی مراودات بین المللی در سایر محدودیت های تجاری، بررسی روش های همکاری بنگاه های کوچک و متوسط ایرانی با شرکای خارجی از دیگر اهداف نمایشگاه بین المللی اینوکس کیش در این دوره عنوان شد.

همچنین برگزاری ۲۸ نشست تخصصی و همایش بین المللی با حضور بیش از ۱۰۰ سخنران برجسته داخلی و ۲۵ سخنران بلند پایه بین المللی، استقبال شرکت های بزرگ خارجی و داخلی، حضور هیات های دیپلماتیک بیش از ۱۵ کشور دنیا بیانگر اهمیت این دو رویداد بزرگ اقتصادی در عرصه ملی و بین المللی قرار داشت.

تندیس برنزین پانزدهمین دوره جایزه ملی کیفیت ایران به شرکت فولاد مبارکه اختصاص یافت

شرکت فولاد مبارکه از شرکت‌های پیشرو ایرانی است که در زمینه تولید ورق‌های فولادی فعالیت می‌نماید. این شرکت با ماموریت ایفای نقش محوری در توسعه صنعتی، اقتصادی و اجتماعی کشور و ارتقای سطح فناوری صنعت فولاد، به عنوان سازمانی جهان تراز بیش از پنجاه درصد از مصرف فولاد کشور را جهت استفاده در صنایع خودروسازی و قطعه‌سازی، صنایع فلزی سبک، صنایع فلزی سنگین و لوله‌های انتقال سیالات، صنایع بسته‌بندی، صنایع لوازم خانگی و الکتریکی و صنایع لوله و پروفایل تولید می‌نماید. شرکت فولاد مبارکه دارای هفت مجتمع صنعتی در اقصی نقاط کشور بوده و بیش از بیست هزار نفر در بخش‌های مختلف این شرکت به کار اشتغال دارند. مهندس حمیدرضا عظیمیان مدیرعامل فولاد مبارکه پس از کسب تندیس پانزدهمین دوره جایزه ملی کیفیت ایران طی سخنانی گفت: رشد، پویایی و حرکت در مسیر سرآمدی لازمهٔ حضور موفق سازمانها در فضای رقابتی و پرتلاطم کسب وکار امروزی است. در این راستا مدیران و کارکنان شرکت فولاد مبارکه به عنوان پیشتاز صنعت فولاد کشور و در جهت خلق ارزش مشترک برای همهٔ ذینفعان سازمان، همواره خود را متعهد به حرکت در مسیر تعالی میدانند.

وی با تأکید بر اینکه فولاد مبارکه اکثر استانداردهای مطرح در سطح ملی و جهانی را کسب کرده است گفت: دستیابی به سطح زرین (GOLD) جایزهٔ جهانی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا (EFQM) با کسب امتیاز بالاتر از ۶۰۰ و گواهینامه های «مدیریت شکایت مشتریان» استاندارد ISO10002 و «مدیریت رضایت مشتریان» استاندارد ISO10004 نمونه های بارزی از موفقیتهای فولاد مبارکه در عرصهٔ کیفیت و توجه این شرکت به تولید محصولی کیفی مطابق با سفارش در جهت رضایتمندی هرچه بیشتر مشتریان است.

مدیرعامل فولاد مبارکه در بخش دیگری از سخنان خود گفت: در حال حاضر فولاد مبارکه با تولید بیش از ۱۰ میلیون تن فولاد، نیمی از فولاد کشور را تولید میکند و به عبارتی، با ۷۵۰۰ میلیارد تومان سرمایهٔ ثبتی بزرگترین بنگاه صنعتی کشور محسوب میشود. وی با اشاره به نقش فولاد مبارکه در تولید ناخالص ملی اظهار داشت: فولاد مبارکه یک درصد GDP کل کشور و ۳ درصد GDP بخش صنعت را به خود اختصاص داده است.

مهندس عظیمیان با تأکید بر دستاوردهای فولاد

مبارکـه در حوزههـای مختلـف ازجملـه صرفـه جویـی در مصـرف آب خاطرنشـان کـرد: ایـن شـرکت در دهـۀ ۱۳۷۰ حـدود ۲,۴ میلیـون تـن تولیـد فـولاد داشـته و بـرای ایـن مقـدار تولیـد فـولاد ۱۶,۴ مترمکعـب مصـرف آب پیش‌بینـی شـده بـود؛ درحالیکـه امـروز تولیـد مـا بـه ۲,۷ میلیـون تـن رسـیده و مصـرف آب بـه ۲,۷ مترمکعـب بـه ازای هـر تـن کاهـش یافتـه اسـت. یعنـی تولیـد ۳ برابـر شـده و مصـرف آب ۶ برابـر کاهـش یافتـه اسـت.

مهمترین افتخارات اخیر فولاد مبارکه

- کسـب رتبـه دهـم در بیـن شـرکتهای فولادسـازی دنیـا براسـاس گـزارش World Steel Dynamic (اولیـن شـرکت ایرانـی)
- کسـب عنـوان Award Winner در ارزیابـی EFQM اروپـا بـا امتیـاز بـالای ۶۰۰ (اولیـن شـرکت ایرانـی و جـزء ۵۴ شـرکت برتـر دنیـا)
- کسـب رتبـه یازدهـم شـرکت برتـر دانشـی آسـیا در کنـار SUMSUNG ، TOYOTA و ... بـرای اولیـن بـار در خاورمیانـه
- کسـب تاییـد گـزارش پایـداری شـرکت توسـط موسسـه GRI (اولیـن شـرکت ایرانـی)
- کسـب عنـوان سـازمان سـرآمد سـال (اولیـن شـرکت ایرانـی)
- کسـب تندیـس زریـن تعالـی سـازمانی بـا بالاتریـن امتیـاز (اولیـن شـرکت ایرانـی)
- سـرمایه گـذاری ۷۳۰۰ میلیـارد تومانـی در طـرح هـای توسـعه ۴ سـال گذشـته
- سـرمایه گـذاری در تکمیـل و بهـره بـرداری از ورزشـگاه بـزرگ ۷۵ هزارنفـری نقـش جهـان اصفهـان
- دسـتیابی بـه رکـورد کمتریـن مصـرف آب در بیـن فولادسـازان دنیـا
- واحد نمونه استاندارد کشوری و استانی
- واحـد نمونـه کیفیـت و اسـتاندارد اسـتانی و ملـی از طـرف اداره کل اسـتاندارد اسـتان اصفهـان
- دریافـت لـوح تقدیـر از اولیـن جایـزه مسـئولیتهای اجتماعـی در کشـور
- کسـب رتبـه اول در جایـزه بهـره‌وری در صنایـع معدنـی ایمیـدرو
- کسـب تندیـس طلایـی حمایـت از حقـوق مصـرف کننـدگان
- کسـب رتبـه اول در گـروه فلـزات اساسـی و رتبـه پنجـم در شـاخص ارزش افـزوده در رتبـه بنـدی ۱۰۰ شـرکت برتـر ایرانی
- راه انـداز اولیـن شـرکت از مجموعـه طـرح هـای ۷ گانـه اسـتانی

شرکت مجتمع صنعتی آرتاویل تایر

شرکت مجتمع صنعتی آرتاویل تایر به عنوان بزرگترین کارخانه لاستیک سازی شمال غرب کشور در شش کیلومتری شهر اردبیل احداث و با توجه به اهمیت و نقش تولیدات داخلی در افزایش درآمد ملی و همچنین توسعه صادرات غیر نفتی و نیز به منظور نیل به خودکفایی در زمینه ساخت تایر با بهره گیری از آخرین تکنولوژی در زمینه ساخت انواع تایر از سال ۱۳۷۶ فعالیت تولیدی خود را آغاز نمود و نام تجاری (گلدستون) را برای محصولات خود برگزید. ظرفیت اولیه شرکت ۲۵۰۰۰ تن در سال (انواع تایر، تیوپ و نوار فلاپ وسایط نقلیه سنگین) بود که با گذشت مدت زمان کمی به ۳۵۰۰۰ تن در سال ارتقاء یافت.

نام تجاری گلدستون پس از معرفی به بازار دیری نپایید که مورد استقبال مصرف کنندگان قرار گرفت و این استقبال مسئولیت سنگین تری را بر دوش مدیران سازمان گذاشت. با افزایش تولید، در حال حاضر ظرفیت کارخانه ۴۰۰۰۰ تن در سال میباشد که بیش از ۳۰ سایز تولیدی (لاستیک سبک، سنگین و کشاورزی) را نیز در برنامه کاری خود جای داده است و با اتکال به خداوند منان این ظرفیت در آینده با اجرای طرح های توسعه افزایش خواهد یافت .راهبرد مجتمع پیوند با انواع مشتریان می باشد که در این راستا تا کنون توانسته است پیوند مناسبی با خودرو سازها از جمله ایران خودرو و سایپا که دو شرکت بزرگ تولید کننده خودرو سواری در کشورمی باشند برقرار نماید و با افزایش ظرفیت تولیدی جهت تایرهای سواری رادیال (tubeless)هم اکنون سهم قابل ملاحظه ای در تامین نیاز خودروسازهای موفق ایرانی دارد.

در پانزدهمین دوره فرایند ارزیابی جایزه ملی کیفیت ایران؛ مجتمع صنعتی آرتاویل تایر در بخش صنایع غیر فلزی و خودرویی توانست مفتخر به دریافت تقدیر نامه اشتهار به کیفیت سه ستاره شد.

شرکت مجتمع صنعتی آرتاویل تایر بر پنج ارزش محوری تاکید دارد:

۱-کیفیت
۲-یادگیری و بهبود مستمر
۳-اعتماد، صداقت و تعهد کاری
۴-مشتری محوری
۵-خلاقیت باتوجه به نیروی کار جوان و مستعد

مجتمع صنایع لاستیک یزد

مجتمع صنایع لاستیک یزد به عنوان یکی از بهترین طراحان و تولید کنندگان انواع تایر و تیوب در صنعت تایر ایران، در راستای حصول اهداف عالیه ی خود مبنی بر تبدیل شدن به برترین برند تولید کننده ی تایرهای رادیال در منطقه با استفاده از فناوری و دانش روز دنیا و تجهیزات پیشرفته ، و بهره گیری از نیروی انسانی آموزش دیده و تولید و عرضه ی محصولاتی با بهترین کیفیت به منظور جلب رضایت مشتریان و کسب سهم بیشتری از بازارهای داخل و خارج از کشور، مصمم است با بهره گیری از استانداردهای

20071IATF 16949 : 2016 ; ISO :18001 ; 9001 : 2015 ISO 14001 : 2015 ; OHSA-SISO 10004:2012; ISO10002:2014; ISO 50001:2011; ISO 10015:1999و

ارائه ی محصولات و خدمات مطابق با استانداردهای ملی و بین المللی، و رعایت الزام های قانونی و الزام های خاص مشتریان و اشتراک گذاری دانش و تجربه سازمانی فرا گرفته شده با استقرار نظام مدیریت کیفیت جامع و بکارگیری مدل های تعالی سازمانی در راستای ایجاد و توسعه فرهنگ کیفیت و تعهد به بهبود مستمر فرایندها و شاخص های عملکردی آنها گامی اساسی و پویا بردارد.

- ماموریت:(Mission)

مجتمع صنایع لاستیک یزد ،ماموریت خود را طراحی ،تولید و ارائه ی خدمات پس ازفروش انواع تایر سواری/وانتی رادیال و بایاس و تایر و تیوب موتورسیکلت در صنعت حمل و نقل شهری و جاده یی، جهت مشتریان داخلی و خارجی با استفاده از تکنولوژی فردشتاین هلند قرار داده و در این راستا از خلاقیت و نوآوری کارکنان خود و دانش فنی موجود با رویکرد مشتری مداری و تحقق نیازهای کلیه ذینفعان بهره گیری می کند.

- چشم انداز سال ۱۴۰۰ :(Vision)

پیشرو در صنعت تایر کشور، باتولید سالیانه ۵۰۰۰۰ تن انواع تایر سواری و وانتی رادیال با تکنولوژی روز دنیا، تحقق صادرات به بازارهای منطقه ای به میزان ۱۰٪ از فروش انواع محصولات و دستیابی به ۲۰٪ سهم بازار داخلی همگام با کسب رضایت ذینفعان.

- ارزش های سازمانی: (Core Values)

در پانزدهمین دوره فرایند ارزیابی جایزه ملی کیفیت ایران؛ مجتمع صنایع لاستیک یزد در بخش صنایع غیر فلزی و خودرویی توانست مفتخر به دریافت تقدیر نامه اشتهار به کیفیت چهار ستاره توسط مدیریت عامل خود آقای دکترستوده گردد این لوح که زحمات یکساله این مجموعه است نشان از تولید با کیفیت این شرکت در تولید انواع تایر رادیال در کلاس خودروهای به روز داخل و خارج از کشور و محصولات موتورسیکلت و دوچرخه را دارد

معرفی شرکت کالابران انتخاب

<<<تاریخچه:

شرکت کالابران انتخاب در سال ۱۳۸۷ با هدف ارائه خدمات حمل و نقل به گروه صنعتی انتخاب تحت شماره ۳۵۹۵۸ در اداره ثبت شرکت ها و مالکیت صنعتی اصفهان تاسیس و پس از مدت کوتاهی با بهره گیری از ظرفیت های نیروی انسانی متخصص و مجرب موجود در گروه انتخاب ، فعالیت های خود را در زمینه حمل و نقل و لجستیک ادامه داده و توسعه بخشید . در حال حاضر ماموریت این شرکت اجرای کلیه موارد عملیاتی و سیستمی در زمینه حمل و نقل ، تخلیه و بارگیری ، انبارداری نوین و توزیع و پخش می باشد .

ظرفیت ها :

- برخورداری از ۱۶۰ نفر نیروی انسانی کارآمد و متخصص.
- بهره مندی از ۲۱ هزار متر مربع انبار استاندارد DC در استان اصفهان.
- دراختیارداشتن ۱۶ انبار FLC و RLC جهت نگهداشت و توزیع کالا با پوشش سراسری به تمام استان های کشور .
- ایجاد ۶۰۰۰ متر مربع پارکینگ اختصاصی(Loading bay) و سالن مخصوص اعلام بار.
- در اختیار داشتن وسایل نقلیه سنگین ملکی با نظارت جدید ترین سیستم های کنترلی Gps .
- پتانسیل بارگیری روزانه حداقل ۱۵۰ و حداکثر ۳۰۰ دستگاه از انواع وسایل نقلیه سبک و سنگین
- پتانسیل تخلیه و بارگیری روزانه ۱۰۰ کانتینر (TEU) در محوطه اختصاصی .
- شبکه گسترده تحویل محصول درب منزل Home Delivery در ۳۱ استان کشور.
- دارا بودن باسکول ۶۰ تنی دیجیتال جهت وسایل نقلیه سنگین .

افتخارات و فعالیت های صورت گرفته در جهت ارتقای کیفیت عملکرد :

- ثبت اختراع و ثبت استاندارد اولین دستگاه مکانیزه لجستیکی پله رو در زمینه جابجائی محصولات سنگین وزن در حوزه لوازم خانگی .
- برگزاری دوره های مستمر پودمانی و دانشگاهی لجستیک و زنجیره تامین با همکاری دانشگاه علمی و کاربردی .
- برخورداری از گواهینامه فعالیت حمل و نقل جاده

ای از سازمان راهداری و حمل و نقل جاده ای کشور .

- دریافت گواهینامه ، ISO 9001-2015 ISO14001-2015 و OHSAS18001-2007 .
- دریافت تندیس و نشان عالی طلایی دیموند بعنوان شرکت برتر در زمینه توزیع و پخش در چهار سال متوالی ۹۳ الی ۹۶ .

اقدامات انجام شده در زمینه حضور در جایزه ملی کیفیت:

موضوع کیفیت فراگیر ارایه خدمات توسط این شرکت ، یکی از اصول پذیرفته شده در راستای جلب رضایت مشتریان و سایر ذی نفعان در فضای رقابتی حاضر به حساب می آید .

بنابراین ، رعایت کیفیت در تمامی ابعاد به عنوان مهم ترین اصل از یک سو و اجرا و استقرار ابزارهای مدیریت کیفیت (جایزه ملی کیفیت) از سوی دیگر جهت حصول به اهداف مد نظر و توجه قرار گرفته است . به همین منظور اقدامات متعددی انجام گردید که به صورت خلاصه به شرح ذیل می باشد :

۱- تشکیل جلسه مدیران شرکت جهت بررسی وضعیت موجود و تصمیم گیری در رابطه با حضور در جایزه ملی کیفیت

۲- برگذاری دوره آموزش برای مدیران و کلیه سطوح شرکت

۳- تعریف و تشکیل تیمی با نام تیم کیفیت شرکت کالابران

۴- اجرایی نمودن آموزش هایی در محیط مجازی و انجام تست هایی جهت مشخص نمودن کیفیت عملکرد

۵- انجام خود ارزیابی توسط گروه های کاری

۶- بررسی نتایج خود ارزیابی و تعریف اقدامات لازم در زمینه اصلاح مشکلات در تیم کیفیت شرکت کالابران

۷- تنظیم اظهارنامه در سطح اهتمام و ارسال برای انجمن ملی کیفیت ایران

۸- تهیه و پیاده سازی برنامه منظم و مدون جهت ادامه راه

دریافت گواهینامه اهتمام به کیفیت توسط شرکت لجستیک کالابران

در مراسم بزرگداشت روز ملی کیفیت شرکت لجستیک کالابران انتخاب موفق به اخذ گواهینامه اهتمام به کیفیت شد

کریم لیراوی مدیر شرکت لجستیک کالابران انتخاب اظهار داشت؛ این شرکت اولین شرکت حمل و نقل و لجستیکی است که به دلیل کیفیت محور بودن در بین شرکت های لجستیکی کشور موفق به دریافت این گواهینامه شده است.

گزارش تصویری مراسم روز ملی کیفیت و
اختتامیه پانزدهمین دوره جایزه ملی کیفیت ۲۲ آبان ۱۳۹۷

منشاء انقلاب کیفیت در ژاپن

دکتر دمینگ، نخستین آغازگر جدی و تدوین کننده روش های اجرایی مدیریت نوین جهان بر اساس مشارکت تمامی کارکنان و مدیریت ها (آنچه در ژاپن جریان دارد) است که با مکتب مدیریت مشارکتی خود در جهان تولیدات صنعتی و خدماتی، تحولی شگرف پدید آورد. وی در سال ۱۹۲۸ دکترای خود را در رشته ریاضی فیزیک از دانشگاه ییل (Yale) اخذ کرد و سپس مدت ده سال در وزارت کشاورزی آمریکا، به عنوان کارشناس ریاضی فیزیک کار کرد. در ضمن این مدت به مسائل آماری که از طرف آقای " شیدهارت" بعنوان روش کنترل آماری فرایند تولید مطرح شده بود علاقمند گردید. با وجود کارهای بسیار شایسته ای که وی چه قبل از جنگ جهانی دوم و چه در زمان جنگ برای نجات صنایع از بحران ها انجام داد ولی به واسطه اوج موفقیت های اقتصادی در آمریکا، که بعلت شرایط بعد از جنگ برای شرکتهای آمریکایی ایجاد شده بود، آقای دمینگ از طرف موسسات صنعتی آمریکا تحویل گرفته نشد زیرا آنها می گفتند: وضع ما آنقدر خوب است که نیازی به تغییر روش مدیریتی خود و اجرای روش آقای دمینگ نداریم. وی در تابستان سال ۱۹۵۰ از طرف اتحادیه علوم و مهندسی ژاپن به آن کشور دعوت شد و روش کنترل کیفیت آماری را به مهندسان، مدیران کارخانجات و کارشناسان تحقیقاتی آموزش داد و در همین مدت مدیران عالی رتبه ۱۰۰ موسسه تولیدی بزرگ را با روش مزبور آشنا ساخت. او در سال ۱۹۵۱ مجددا" به ژاپن برگشت و با ۴۰۰ نفر از مدیران سطح بالای ژاپن نشست هایی تشکیل داد و در توجیه آنها اقدام کرد. در همان سال اتحادیه علوم و مهندسی ژاپن بالاترین جایزه صنعتی را جهت موسساتی که اقداماتی برجسته در بهبود کیفیت انجام داده بودند اختصاص داد و نام آن را " جایزه دمینگ " گذاشت. در این زمان، انقلاب کیفیت ژاپن آغاز شده بود.

گر چه آقای دمینگ این کارها را در سال ۱۹۵۰ در ژاپن انجام داده بود، ولی اهمیت آن برای غرب تا ۱۹۸۰ روشن نشده بود. از همین زمان بود که سمینارهای ۴ روزه آقای دمینگ در آمریکا شروع شد. نظریات آقای دمینگ بر این اساس استوار است که: تنها کیفیت برتر باعث افزایش بهره وری است و این امر باعث می شود که سهم فروش در بازار افزایش یابد و به صورت دراز مدت، پایدار بماند و باعث بقاء و موفقیت موسسه شود، وی اصولی جدید جهت موفقیت مدیریت تدوین کرده است که بنام اصول ۱۴ گانه مدیریت دمینگ شهرت یافته است. علاوه بر آن بیماریهای مشترک مدیریت را در سرتاسر جهان به ۷ مورد دسته بندی کرده و راه های علاج آن را نشان داده است.

نکات اساسی در نظریات وی را می توان به شرح زیر خلاصه کرد:

- مشتری از ارکان اساسی خط تولید است.
- تنها رضایت مشتری کافی نیست، برای حفظ مشتری و تداوم تسلط بر بازار بایستی فراتر از انتظار مشتری تولید کرد.
- بهبود کیفیت موجب رشد مداوم و بهره وری روزافزون است .

به منظور آشنایی بیشتر با نظریات دمینگ چکیده ای از نظریات وی را در اینجا نقل می کنیم:

کتاب خروج از بحران، تمام بحرانها را ناشی از قصور مدیریت ها و تنها راه رهایی را نوع انقلاب مدیریت می داند. انقلابی که مدیران در راستای آن اعتقاد پیدا کنند که داروی تمام دردهای واحدهای تولیدی و خدماتی "کیفیت" است. بهبود کیفیت، بطور خودکار موجب ازدیاد بهره وری میشود، قیمت تمام شده تقلیل می یابد، با کیفیت مطلوب و قیمت تمام شده مناسب می توان بازارها را فتح کرد و از بحران اقتصادی سربلند بیرون آمد. در سر آغاز کتاب آمده است: " ناتوانی مدیریت در برنامه ریزی برای آینده، باعث هدر رفتن نیروی انسانی، مواد و ماشین آلات شده است. این ضایعات باعث بالا رفتن قیمت تمام شده می شود که مصرف کننده باید آنرا بپردازد.

دمینگ : تنها کیفیت برتر باعث افزایش بهره وری است

اما مشتریان غالبا" آمادگی آن را ندارندکه بهای این ضایعات را برای همیشه بپردازند، نتیجه این کار کاملا" روشن است و آن از دست رفتن بازار است و طبعا" از دست دادن بازار نیز باعث افزایش بیکاری و بحران اقتصادی میشود.

در ادامه آمده است: " امید داشتن به توسعه به وسیله سرمایه گذاری عظیم در ماشین آلات، امید واهی و عبثی است. آموزش گسترده روشهای آماری به کارگران تولیدی، و حتی ایجاد گروههای کنترل کیفیت، پاسخی برای این مساله نیست. تمام این اقدامات اثر خود را خواهند داشت. اما مشابه یک درمان موقتی و یک مسکن آنی خواهد بود که عمر بیمار را کمی طولانی تر کند. اما درمان اصلی مرض نخواهد بود بلکه تنها دگرگونی سبک مدیریت موجود غربی و تغییر روابط دولت با صنایع است که می تواند از سقوط صنایع غرب جلوگیری کند و شانس دوباره ای برای ارتقاء صنعت و رشد بهره وری غرب و مقلدان آنها که رو به افول است، بدهد ."

دمینگ معتقد است : " حقیقت این است که مدیریت نمی تواند تنها به وسیله تجربه اندوختن بیاموزد که چه کاری باید برای بهبود کیفیت و بهره وری، و رقابت صحیح با رقبا انجام دهد. حتی گفتن این که همه دارند تمام تلاش خودشان را می کنند نیز، جواب کافی و درستی نیست. ابتدا بایستی مردم بدانند که چه باید بکنند. اکنون دست زدن به تغییرات اساسی مورد نیاز است و اولین قدم در راه دگرگونی، یادگیری چگونگی تغییر دادن است."

دمینگ با اشاره به کنفرانسهای زیادی که برای چگونگی اندازه گیری بهره وری تشکیل می شود به نقل از " ویلیام- ای. کاندی " می نویسد: " ارزیابی بهره وری ، مانند آمار تصادفات است که مشکلات را به شما می گوید، ولی راه چاره ای نشان نمی دهد. این کتاب تلاشی در جهت نشان دادن راهی برای ارتقاء کیفیت است، نه ارزیابی آن. "

از دیدگاه دمینگ: " بهبود کیفیت باعث می شود که ضایعات نیروی انسانی، و اوقات ماشینی تبدیل به کالا و سرویس قابل استفاده شود و نتیجه آن باعث یک واکنش یا نتیجه زنجیره ای می شود که در روند آن، قیمت تمام شده کاهش می یابد و شرایط رقابت بهتری به دست می آید که باعث افراد شاغل می شود . حاصل ، ایجاد شغل بیشتر و باز هم میسر است. این واکنش زنجیره ای به صورت نوشته ای مقدس بر روی تابلوی تمام مدیران ژاپنی از سال ۱۹۵۰ به بعد در آمد:

بهبود کیفی - کاهش هزینه ها- افزایش بهره وری- تسخیر بازار- تداوم فعالیت- ایجاد اشتغال بیشتر،

پروفسور دمینگ در پاسخ به این سئوال که آیا کشوری می تواند فقیر باشد؟ می گوید: " ژاپن در سال ۱۹۵۰ سرمایه منفی داشت. ژاپن در گذشته و چه در حال حاضر از نظر منابع طبیعی مانند نفت ذغال سنگ آهن، مس، منیزیم و حتی چوب فقیر است. علاوه بر این، محصولات ژاپنی در آن زمان به بنجلی معروف بود. قیمت محصولات ژاپنی ارزان ولی به سختی مناسب بود. ژاپن در آن زمان برای تامین غذا و ماشین آلات مورد نیاز خود بایستی کالا صادر می کرد. اما در این مبارزه، فقط می توانست از طریق کیفیت پیروزی به دست آورد و بس. ژاپن این کار را کرد و نشان داد که هیچ کشوری نمی تواند و نباید فقیر باشد. اگر در امر کیفیت قدم اصولی بردارد. تولید یک سیستم است. ارتقاء کیفیت شامل کلیه مراحل خط تولید، از ورود مواد به کارخانه تا تحویل کالا به مشتری و خدمات بعد از فروش است.

اگر ژاپن را نمونه فرض کنیم، بنابراین هر کشوری هم که دارای نیروی انسانی کافی و مدیریت خوب باشد، می تواند محصولاتی بر اساس استعدادها و امکانات خود جهت عرضه به بازار، تولید کند. بنابراین هیچ کشوری نباید فقیر بماند. برای موفقیت و پیشرفت، هیچ ضرورت ندارد که منابع طبیعی به وفور وجود داشته باشد، زیرا: سرمایه اصلی هر ملت، به مردم و مدیریت و دولت آن بستگی دارد، تا منابع طبیعی آن نویسنده کتاب " خروج از بحران " ادامه می دهد: " در یکی از جلساتی که در یکی از شرکتها تشکیل شده بود، سئوال کردم که شما در باره بهبود کیفیت و ازدیاد بهره وری چه برنامه هایی دارید و چه کاری می خواهید بکنید؟ به من پاسخ دادند: " هر کس بیشترین تلاش خود را به کار می برد و بهترین اقدامات ممکن را انجام می دهد." اما به کار بردن جملات و عباراتی مثل " بهترین و بیشترین تلاش ها و اقدامات " نه درست است و نه کافی، البته بهترین تلاشها لازم و ضروری است. ولی بدبختانه بهترین تلاشها توسط افرادی که در رده های مختلف مسئولیت دارند اگر همراه با به کارگیری اصولی جهت رهبری نباشد، نه تنها مفید نخواهد بود بلکه زیانهای جبران ناپذیری نیز به وجود خواهد آورد. تصور کنید: اگر افراد بدون اینکه بدانند چه باید بکنند، بهترین تلاش خود را به کار ببرند چه فاجعه ای به بار خواهد آمد! سعی و تلاش بایستی مستمر باشد.

فرض کنیم:

۱) همه تک تک بدانند

۲) همه تک تک بهترین سعی خود را به کار برند.

حاصل، پراکندگی معلومات و تلاش خواهد بود و نتیجه کار، از هدف مورد انتظار بسیار فاصله خواهد داشت.

تنها کار گروهی، و رهبری یک تیم است که می تواند تلاش مفید و مستمر را، همراه یک سلسله معلومات و دانش های مفید و سازنده پدید آورد، و هیچ چیز دیگری نمیتواند جایگزین آن شود. "

وی می افزاید: " حمایت مدیران، و تعهداتشان برای تمام عمر جهت بهبود کیفیت و ارتقاء بهره وری به تنهایی کافی نیست، آنها بایستی درک کنند که برای چه چیزی تعهد می کنند. این تعهد قابل تفویض و واگذاری به دیگری نیست. حمایت خشک و خالی از افراد کافی نیست، بلکه عمل، شرط اساسی و اصولی است. "

کتاب " خروج از بحران " در مورد نقش انسان در افزایش بهره وری می نویسد: " این تصور و فرض غلطی است که با سختی گرفتن و نصب ماشین آلات و ابزار مدرن و کامپیوترهای پیشرفته می توان کیفیت و بهره وری را بهبود بخشید، بی آن که جایی به انسان داده باشد " خلاصه اصول ۱۴گانه آقای دمینگ برای ایجاد تحول و دگرگونی در مدیریت، در کتاب " خروج از بحران" چنین بیان گردیده است:

- ایجاد یک عزم و اراده دائمی و مستمر در مدیریت، برای ارتقاء کیفیت در تولید کالاها یا خدمات با هدف این که توانمندی لازم را برای رقابت در بازار به دست آورد و تجارت شرکت و موسسه به قوت خود باقی و پایدار بماند و علاوه بر آن اشتغال جدید هم به وجود آورد.
- به کارگیری فلسفه جدید: ما در عصر جدید از دوران اقتصاد هستیم. مدیریت غربی برای مبارزه جدی بایستی از خواب بیدار شود، با مسئولیت خود آشنا شود و رهبری تغییرات و تحولات دائمی را بر عهده گیرد.
- باید از تکیه بر تحصیل کیفیت از طریق، بازرسی - یا کنترل و مچ گیری افراد- دست کشیده شود. به عبارت روشن تر باید حذف بازرسی در تولید انبوه، و جایگزین کردن ایجاد کیفیت در فرآیند تولید به جای بازرسی و مچ گیری، عملی گردد.
- باید به روش رایج در خرید، که در آن فقط " قیمت " ملاک انتخاب است، خاتمه داده شود و به جای آن، به تقلیل قیمت کل تمام شده توجه داشت. ضمنا" حرکت باید در جهتی باشد که هر یک از اقلام موارد مورد نیاز از یک فروشنده، خریداری شود نه آن که همه یا اکثر مواد، فقط از یک جا تهیه شود. البته روابط ما با فروشندگان و تامین کنندگان مواد، مورد نیازمان، بایستی مبتنی بر داد و ستد دراز مدت، بر پایه اعتماد و دلبستگی باشد، تا بتوانیم روی هدف تقلیل قیمت کل تمام شده کالاها یا خدمات خود، با اطمینان، حساب کنیم.
- روش تولید و یا ارائه خدمت را باید بطور دائم و پیوسته بهبود بخشید تا کیفیت ارتقاء یابد، بهره وری افزایش پیدا کند، و قیمت تمام شده بطور دائم کاهش داشته باشد و در هیچ مرحله ای توقف نکند.

استقرار مداوم روش آموزش ضمن خدمت در موسسه، بدین ترتیب کارکنان شرکت هرگز در جا نمی زنند و بطور دائمی ، مجهز به اطلاعات روز و یا یافته های جدید می شوند.

- برقراری روش رهبری، هدف از نظارت و سرپرستی باید آن باشد که به افراد (کارکنان) ماشین آلات و ابزار کمک کند تا کار به صورت بهتری انجام شود. دیدگاههای مدیریت از نظر سرپرستی باید مورد اصلاح و تجدید نظر قرار گیرد و همچنین سرپرستی کارگران تولیدی باید دگرگون شود.
- هر گونه ترس و نگرانی و منجمله بیم اخراج و قطع همکاری را از سازمان خود دور کنید تا همه بتوانند با خیال آسوده بطور موثر برای سازمان کار کنند.

▪ سدها و دیوارهای جدایی و نفاق را بین قسمتها فرو ریزید. افراد در پژوهش، طراحی، فروش و تولید بایستی به صورت یکپارچه و گروهی مانند یک تیم ورزشی، کار کنند تا موانع و مشکلاتی را که ممکن است در رابطه با تولید محصول و خدمات، یا چگونگی استفاده از آنها، وجود داشته باشد، پیش بینی و رفع کنند.

▪ از شعار دادن، موعظه کردن یا برقرار هدفهای کار، یا انتظار کار بدون نقص و یا تنظیم سطح بهره وری جدید، خودداری کنید. نصیحت و موعظه اثر معکوس دارد و باعث ایجاد روابط نامطلوب بین کارکنان با یکدیگر از یک طرف و کارکنان و مدیریت ها از طرف دیگر می شود. چون تقصیر بسیاری از دستاوردها، که دارای کیفیت بد و بهره وری م هستند، به گردن سیستم های موجود است و برای بهبود آنها کاری از کارکنان ساخته نیست و اساسا" خارج از اختیارات و مسئولیتهای آنهاست.

الف) از برقرار کردن استانداردهای کمی برای تولید در سطح کارخانه خودداری کنید و در عوض " رهبری " را جایگزین این روش سازید.

ب) از بکارگیری روش مدیریت بر اساس هدف گذاری (MBD) پرهیز کنید. از شیوه های مدیریت بر اساس ارقام و هدفهای کمی اجتناب ورزید و به جای آن از شیوه رهبری استفاده کنید.

الف) موانع و مشکلاتی را که باعث می شود تا کارگر از کاری که انجام می دهد رضایت خاطر نداشته باشد، از میان بردارید. باید مسئولیت سرپرستان، از مراقبت صرفا" " کمی " به توجه " کیفی " تغییر پیدا کند.

ب) سدها و موانعی را که باعث می شود مدیران و مهندسان از انجام کارها و وظایف خویش رضایت خاطر نداشته باشند، از بین ببرید، به این معنی که از مقایسه و ارزیابی افراد خودداری ورزید و ارزیابی مشاغل را بکلی حذف کنید.

▪ یک نظام آموزشی و خودبهسازی جدی و قوی به وجود آورید.

▪ ترتیبی فراهم کنید که همه در این دگرگونی مشارکت داشته باشند. زیرا دگرگونی در مدیریت، کار تمام افراد سازمان است نه کار یک فرد یا گروه.

منبع : سایت فکر نو

مفهوم و محاسبه کیفیت زندگی

دکترعلیرضا کریمی
استاد جامعه شناسی دانشگاه خوارزمی

برای بررسی مفهوم کیفیت زندگی لازم است کیفیت زندگی هم از لحاظ جهانی و هم از لحاظ داخلی و درونی مانند بررسی استانی انجام شود..

در گذشته ملاک‌هایی وجود داشت که براساس آن گفته می‌شد اگر کشوری دارای امکانات و درآمد بالاتری باشد شاخص‌ها و مولفه‌های دیگری هم کسب می‌کند، اما با توجه به بررسی‌هایی که به عنوان مثال در تهران انجام شده می‌توان گفت که این ملاک درست نیست و برای تعیین سطح کیفیت زندگی باید شاخص‌های دیگری را انتخاب کرد. برای مثال تهران که زندگی در آن سخت شده، مردم روزانه ساعت‌ها در ترافیک سپری می‌کنند و با توجه به آلودگی هوای تهران دچار بیماری‌های مختلف می‌شوند، ملاک‌های سازمان ملل تعیین کننده سطح کیفیت زندگی نیست. بر همین اساس سازمان‌های بین المللی به این نتیجه رسیدند که با توجه به ملاک و شاخص خاصی نمی‌توان متوجه شد که هر فرد دارای چه سطحی از کیفیت زندگی است و هر فرد خودش باید متوجه شود که با توجه به مکان و زمانی که در آن زندگی می‌کند از چه سطحی از کیفیت زندگی برخوردار است و متوجه شود که آیا از زندگی که دارد راضی است یا خیر.

کیفیت زندگی چیست؟

سابقه طرح اولیه این موضوع به سال ۱۹۲۰ بر می‌گردد که توسط شخصی به نام «پیکو» در کتاب «اقتصاد و رفاه» مطرح شد. سازمان بهداشت جهانی یکی از سازمان‌های مطرح کننده این موضوع بود و تأکید داشت که کیفیت زندگی صرفاً به این معنا نیست که فردی از لحاظ فیزیکی و پزشکی سالم باشد بلکه سلامت روان و سلامت اجتماعی هم باید در کنار آن بررسی شود. در کنار این موضوع بحث نابرابری و بی‌عدالتی هم مورد تأکید قرار گرفت و زمینه شکل‌گیری مفهوم کیفیت زندگی شد؛ این مفهوم در اواخر دهه ۷۰ میلادی به اوج خود رسید در برنامه‌های راهبردی ایالت متحده‌ی آمریکا قرار گرفت. بر این اساس گفته شد اگر می‌خواهید پیشرفت جامعه‌ای را بسنجید باید سطح کیفیت زندگی آن‌ها را مورد بررسی قرار دهید.

پژوهش‌های کیفیت زندگی

پژوهش‌های کیفیت زندگی را در سه طبقه پژوهش‌های پزشکی، روانشناسی و اجتماعی تقسیم می کنیم. کیفیت زندگی را از چندین وجه هم می‌توان بررسی کرد، مورد اول این است که کیفیت زندگی را کاملاً امری ذهنی بدانیم یعنی فرد در ذهن خودش از زندگی راضیست یا خیر، دوم بررسی عینی کیفیت زندگی است یعنی این موضوع را با توجه به امکانات موجود در جامعه بسنجیم، سوم تلفیق این دو وجه است. قسمت دیگری که کیفیت زندگی دارد پویا بودن آن است به این معنا که کیفیت زندگی امروز ما با کیفیت زندگی ۱۰ سال قبل متفاوت است و در آینده هم متفاوت‌تر خواهد شد. بحثی که اهمیت زیادی دارد، توانمند شدن افراد است؛ به طوری که گفته می‌شود افرادی از سطح کیفیت زندگی بالایی برخوردارند که بتوانند از توانمندی‌هایشان استفاده کنند. توان تامین نیازهای اولیه، سبد کالا و قدرت خرید، نسبت دارایی به درآمد، بهداشت، ایمنی، ترافیک شهری و آلودگی آب، خاک و هوا هم از شاخص‌های تعیین کننده کیفیت زندگی است.

منبع:ایسنا

بزرگان کیفیت – دکتر ایشی کاوا

کائورو ایشی‌کاوا (Kaoru Ishikawa)

ایشی کاوا در سال ۱۹۱۵ در ژاپن متولد و در سال ۱۹۳۹ از دانشکده مهندسی دانشگاه توکیو فارغ التحصیل شد. پروفسور ایشی کاوا طلایه دار نهضت هسته های کنترل کیفیت در ژاپن در اوایل دهۀ ۵۰ است، این نهضت بعدها به غرب صادر شد. او در سخنرانی خود در هزارمین کنوانسیون هسته های کنترل کیفیت در ژاپن (۱۹۸۱) چگونگی قرار گرفتن خود در این مسیر را اینگونه بیان داشت:

ابتدا سعی کردم کارگران وجین کن ،کنترل کیفیت را بفهمند و به آن عمل کنند، اندیشه من این بود که تمام کارکنان کارخانه های سراسر کشور را آموزش بدهم، البته این موضوع کار زیادی می طلبید در نتیجه ، فکر کردم اول سرپرستان یا آن هایی را که مستقیماً با مسئله سرو کار دارند، آموزش بدهم.

هسته های کنترل کیفیت با اهداف و فعالیت های ذیل بوجود آمده اند:

- مشارکت در ارتقا و توسعه
- احترام به روابط انسانی و ایجاد محیط شاداب برای بوجود آوردن رضایت شغلی
- استفاده از تمام توانایی ها و ظرفیت های کارکنان

ایشی کاوا به عنوان پدر حلقه های کنترل کیفیت و رهبر جنبش کیفیت ژاپن و تدوین کننده استراتژی کیفیت ژاپن شناخته شده است. در نظر ایشی کاوا به لحاظ حلقه ای بودن کنترل کیفیت ، مفهوم کیفیت در سازمان موضوعی سراسری است که همگان در آن مشارکت دارند.

مفهوم کیفیت سراسری شامل همکاری های افقی و عمودی است. در همکاری های عمودی موضوع کیفیت به روابط درون سازمانی از کارکنان جزء تا مدیران ارشد را شامل می شود. در همکاری های افقی روابط و مناسبات برون سازمانی مورد نظر ایشی کاوا است .

بزرگترین نقش ایشی کاوا در امر کیفیت ، ساده کردن فنون آماری برای کنترل کیفیت در صنعت است. او درساده ترین سطح فنی، بر گردآوری اطلاعات و عرضۀ آن ها تأکید داشت و کاربرد نمودار پارتو را برای اولویت گذاری آنچه باید بهبود یابد و نمودار ایشی کاوا (علت و معلول) را برای تشخیص دلایل ممکن تجویز کرد. ایشی کاوا نمودار علت و معلول را مشابه سایر ابزارهای کیفی، وسیله ای برای کمک به گروه ها یا هسته های کنترل کیفیت در نهضت کیفیت می داند، به این ترتیب وی، ارتباطات باز کاری را برای درست کردن این نمودارها امری حیاتی می شمرد. نمودار ایشی کاوا ابزار سیستماتیک مناسبی برای پیداکردن، دسته بندی و مستند سازی دلایل تغییرات کیفیت در تولید و سازمان دهی روابط بین آنهاست. سایر فنونی که ایشی کاوا برآن تاکید دارد، هفت ابزار کنترل کیفیت است.

هفت ابزار کنترل کیفیت از نظر ایشی کاوا :

۱ ـ ورقه جمع آوری داده ها
۲ ـ نمودار جریان فرایند
۳ ـ نمودار کنترل
۴ ـ نمودار پارتو
۵ ـ نمودار علت و معلول
۶ ـ نمودار هیستوگرام
۷ ـ نمودار پراکندگی

ایشی کاوا روش های دگرگونی در سازمان ها و حرکت به سوی مدیریت جامع کیفیت را در موارد ذیل خلاصه می کند.

۱. اول کیفیت، نه سود کوتاه مدت
۲. مشتری مداری و نه تولید مداری
۳. صاحبان فرایند بعدی کار، مشتری شماست
۴. استفاده از روش های آماری
۵. احترام به شخصیت انسان به عنوان فلسفه مدیریت
۶. تشکیل تیم های با وظیفه متقابل

او اظهـار مـی دارد کـه مدیریـت عمـودی تارهایـی ایجـاد نمـوده اسـت کـه بـه خـودی خـود جـزو رشـته هـای نـخ نیسـتند و تنهـا هنگامـی کـه پودهـا بـه آن هـا اضافـه شـده و درهـم تنیـده شـوند سـازمان مسـتحکم ایجـاد مـی شـود. بـا تشـکیل تیـم هـای بـا وظیفـه متقابـل در میـان تارهـای عمـودی مدیریـت، پودهایـی پیـدا شـده و بـه تحـرک عرضـی سـازمان کمـک مـی کنـد. آقـای ایشـی کاوا اظهـار مـی نمایـد کـه کنتـرل کیفیـت بـا آمـوزش آغـاز مـی شـود و بـا آمـوزش پایـان مـی پذیـرد. در مدیریـت جامـع کیفیـت بایـد بـه همـه کارکنـان از مدیـر عامـل گرفتـه تـا کارکنـان صـف آمـوزش داده شـود. بایـد نحـوهٔ نگـرش همـه کارکنـان تغییـر یابـد. بـرای انجـام ایـن کار مـی بایسـت آمـوزش هـا تکـرار و تکـرار شـوند.

آقـای ایشـی کاوا اعتقـاد دارد کـه کار یـک مدیـر میانـی در درون سـازمان بـه یـک معنـا بسـیار شـبیه بـه پلیـس راهنمایـی اسـت. او در نقاطـی ایسـتاده کـه مسـیرهای افقـی و عمـودی همدیگـر را قطـع مـی کننـد و بایـد بعنـوان کانـال اطلاعاتـی بـرای بالایـی هـا و پاییـنی هـا و نیـز کسـانی کـه در دیگـر واحدهـا مشـغول بـه کارهسـتند عمـل نماینـد.

از نظـر ایشـی کاوا کنتـرل کیفیـت فراگیـر شـرکتی بـه ایـن معنـی اسـت کـه کیفیـت فقـط بـه محصـول مربـوط نمـی شـود، بلکـه خدمـات بعـد از فـروش، کیفیـت مدیریـت، کیفیـت خـود شـرکت و کیفیـت زندگـی نیـروی انسـانی را نیـز شـامل مـی گـردد. در نظـر ایشـی کاوا ارتقـای کیفیـت بـه ویـژه در مناسـبات درون سـازمانی بـر مشـارکت کارکنـان در مسـئله یابـی و حـل آن تأکیـد دارد. در ایـن بـاره وی بـا اسـتفاده از نمودارهـای علـت و معلـول و بـه ویـژه نمـودار اسـتخوان ماهـی، بـه دنبـال شناسـایی عوامـل مؤثـر بـر دگرگونـی هـای کیفیتـی اسـت. وی بـرای ارتقـای کیفیـت دو ابـزار اساسـی معرفـی مـی کنـد.

۱. استاندارد
۲. کنترل کیفیت

ایـن دو ابـزار محصـول اطلاعـات علمـی و روش هـای علمـی اسـت. وی مـی گویـد « یـک تُـن علاقـه، بـدون نتیجـه اسـت مگـر بـا یـک اُنـس اطلاعـات علمـی آمیختـه شـود « ، بـه عبـارت دیگـر ایشـان بـرای موفقیـت واقعـی در امـر کیفیـت، داشـتن اطلاعـات علمـی ، فنـی و تخصصـی را اجتنـاب ناپذیـر مـی دانـد.

از نظـر ایشـی کاوا بـه منظـور دسـتیابی بـه کیفیـت لازم اسـت ۱۰ اصـل ذیـل را کـه جنبـه هـا و روش هـای دسـتیابی بـه کیفیـت را فراهـم مـی کنـد رعایـت نمـود.

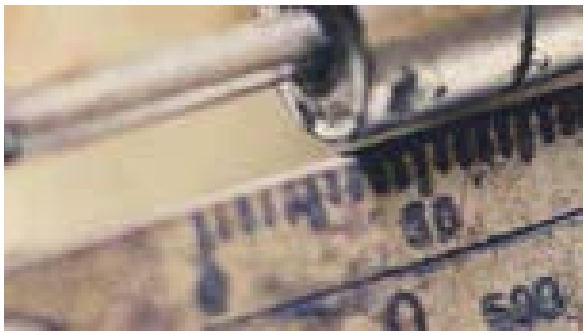
۱. بررسی بهبود کیفیت قبل از هر چیز دیگر
۲. تدوین سیاست های ارتقای کیفیت
۳. شناسایی اولویت ها در ارتقای کیفیت
۴. مشخص کردن رهبری فرایند کیفیت
۵. دادن آموزش
۶. بازنگری فرایند بهبود
۷. مشخص کردن مسئولیت مدیریت ارشد
۸. طراحی سیستم مدیریت چند وظیفه ای
۹. توجـه بـه ایـن اصـل کـه سـتاده سیسـتم شـما، داده مشـتری شماسـت
۱۰. رهبری کل فرایند

او همچنیـن مفاهیـم ارائـه شـده توسـط پیشـگامان کیفیـت را بسـط داده اسـت. بـه عنـوان مثـال او چرخـه چهـار مرحلـه ای دمینـگ را بـه ۶ مرحلـه گسـترش داده اسـت.

۱. تعیین اهداف
۲. تعیین راهکارها
۳. درگیر شدن در آموزش
۴. برنامه اجرایی
۵. ارزیابی اجرا
۶. اقدام مناسب

برگرفته از modirsun.com

همه چیز را دوباره بسنجیم



انـدازه گیـری از ابتـدای تاریـخ بـه کار می‌رفـت. امـروزه جامعـه علمـی جهانـی بـا تعریـف دوبـاره کیلوگـرم، کلویـن، آمپـر و مـول، ۴ مـورد از ۷ واحـد پایـه سیسـتم بین‌المللـی یکاهـا (SI)، در حـال ایجـاد تحولـی بنیادیـن در نحـوه انـدازه گیـری اجسـام اسـت. مجموعـه‌ای از اسـتانداردهای ISO و IEC نقـش مهمـی در ایـن زمینـه ایفـا مـی کننـد. آیـا مـی دانسـتنید واحـد کیلوگـرم بـر اسـاس شـیئی کـه یـک کیلوگـرم وزن دارد تعریـف شـده اسـت یـا واحـد اندازه گیـری دمـا- کلویـن- بـر پایـه یکـی از ویژگی‌هـای ذاتـی آب اسـت؟ بـا وجودیکـه ایـن موضـوع قرن‌هـا مورد اسـتفاده قرارگرفتـه اسـت، دانشـمندان پیشـرو دریافته‌انـد در طـول زمـان ایـن تعاریـف ۱۰۰% ثابـت نیسـتند. بنابرایـن، رسـما موافقـت شـد کـه همـه واحدهـای اندازه‌گیـری بـه جـای اجسـام فیزیکـی بـا ثابت‌هـای طبیعـی تعریـف شـوند ، کـه ایـن امـر بزرگتریـن تحـول در انـدازه گیـری بیـن المللـی از سـال ۱۸۷۵خواهـد بـود.

ایـن تعاریـف در کتـاب مرجـع جامعـه علمـی- کتابچـه SI – وجـود دارد و توسـط دفتـر بین‌المللـی اوزان و مقیاس‌هـا (BIPM) منتشـر شـده اسـت، کـه بـه مجموعـه اسـتانداردهای سـری ۸۰۰۰۰، ISO و IEC (کمیت‌هـا و یکاهـا) اشـاره دارد. ایـن مجموعـه نامهـای توافـق شـده بین المللـی، تعاریـف و نمادهـای کمیت‌هـای مـورد اسـتفاده در علـوم و مهندسـی و یکاهـای مرتبـط بـا آن‌هـا را فراهـم می‌کنـد، در نتیجـه یـک زبـان واحـد را تضمیـن کـرده و احتمـال خطـا را کاهـش می‌دهـد.

دانشـمندان انـدازه گیـری از بیـش از ۶۰ کشـور در مجمـع عمومـی اوزان و مقیاس‌هـا (CGPM) کـه در ورسـای فرانسـه برگـزار شـد، بـرای تصویـب تعاریـف مجـدد SI بـه توافـق دسـت یافتنـد.

همچنیـن در طـی ایـن کنفرانـس، سـرجیو موجیـکا، دبیـر کل ایـزو، بیانیـه مشـترکی را در مـورد قابلیـت ردیابـی انـدازه شناسـی بـرای نشـان دادن تعهـد ایـزو در تـداوم همـکاری بـا BIPM، OIML (سـازمان بیـن المللـی انـدازه شناسـی قانونـی) و ILAC (اتحادیـه بین‌المللـی تاییـد صلاحیـت آزمایشـگاهی) امضـا کـرد. در ایـن بیانیـه اعـلام شـد، هماهنگـی بیـن المللـی و قابلیـت مقایسـه پذیـری تنهـا در صورتـی تضمیـن می‌شـود کـه نتایـج سـنجش بـر اسـاس معیارهـای انـدازه شناسـی توسـط مراجـع شـناخته شـده بین‌المللـی قابـل ردیابـی باشـند ، و بنابرایـن بـرای هـر چهـار سـازمان الزامـی اسـت. پذیـرش انـدازه گیـری اسـتاندارد، اقتصـاد جهانـی را تشـکیل می‌دهـد و بـر تمـام جنبه‌هـای علـوم و مهندسـی تاثیـر گـذار اسـت. بـر اسـاس ایـن تعریـف مجـدد، مـا دیگـر مجبـور نیسـتیم بـرای اندازه‌گیـری دقیـق بـه اجسـام فیزیکـی تکیـه کنیـم. ایـن امـر بـا شـتاب بخشـیدن بـه نـوآوری و کاهـش هزینه‌هـای توسـعه فـن‌آوری تاثیـر زیـادی بـر جهـان داشـته و دانـش اندازه‌گیـری را بـرای نسـل‌های آینـده بـه پیـش خواهـد بـرد.

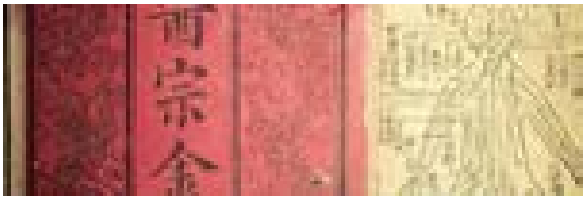
ایـن مجموعـه شـامل ۱۳ بخـش مختلـف، ازجملـه ۱۱ بخش از ISO و ۲ بخـش از IEC اسـت و شـامل اصطلاحـات، تعاریـف، نمادهـای توصیـه شـده، یکاهـا و هرگونـه اطلاعـات مهـم مرتبـط بـا کمیت‌هـای مـورد اسـتفاده در علـوم، مهندسـی، انـدازه شناسـی و صنعـت می‌شـود. عـلاوه بـر ایـن، مرجعـی بـرای تهیـه اسـناد علمـی یـا فنـی، کتاب‌هـای درسـی، اسـتانداردها و راهنماهـا فراهـم مـی کنـد.

تجدیـد نظـر مجموعـه ISO 80000 همزمـان بـا بازنگری کتابچـه SI انجـام شـده و انتظـار مـی‌رود در سـال ۲۰۱۹ بـه پایـان برسـد.

منبع: اخبار سایت ایزو

مترجم: آزاده علائی طالقانی

استاندارد بین المللی جدید برای طب سنتی چینی منتشر شد



موکسابوسشن نوعی از طب سوزنی است که در طب چینی سنتی برای هزاران سال مورد استفاده پزشکان و تراپیست‌ها بوده و به صورت فزاینده در سراسر جهان از آن استفاده می‌شود. به منظور اطمینان از امنیت و کیفیت تجهیزات مورد استفاده، یک استاندارد جدید بین‌المللی منتشر شده است.

آرتروز، مشکلات گوارشی، آسم و آسیب بافت نرم، تنها بخشی از حوزه گسترده مشکلات پزشکی است که موکسابوسشن در آن کمک می کند. موکسابوسشن نوعی حرارت درمانی است که هدف آن نقاط طب سوزنی در بدن می‌باشد.

در این شیوه، به طور سنتی، از گیاه «موکسا» استفاده می‌شد، اما در نوع جدید آن استفاده از این گیاه می تواند توام با استفاده از یک ابزار فراقرمز شبه موکسابوسشن باشد که همزمان اثر گرمایی و تابش فراقرمز در سوزاندن گیاه فوق به منظور پرتودرمانی بدن در این نقاط دارد.

استاندارد ISO 20493، با عنوان طب سنتی چینی، تجهیزات فراقرمز شبه موکسابوسشن با هدف تنظیم ابزارهایی با حداقل کیفیت و ایمنی برای سازندگان و قانونگذاران تدوین شده است.

این استاندارد توسط کمیته فنی ISO/TC 249، طب سنتی چینی، تدوین شده که مسئولیت دبیرخانه آن به عهده سازمان استاندارد چین (SAC) می‌باشد. این استاندارد را می‌توانید از طریق بخش فروش ایزو در پرتال www.iso.org خریداری نمائید.

منبع: سایت ایزو

مترجم: پریسا فقیهی

سیستم‌های مدیریت آموزش

از دوره پیش دبستانی تا دانشگاه، همگرایی رسانه‌ها و فن‌آوری در فرهنگ جهانی، شیوه یادگیری را تغییر داده و مبانی آموزش را به چالش می‌کشد. به طوری که مناسبات سنتی تامین مشتری به مشارکت مبتنی بر همکاری تغییر یافته تا با روش زندگی مدرن ما هماهنگ باشد، بنابراین ارائه کنندگان خدمات آموزشی باید با این شیوه‌های جدید کاری سازگار شوند و همزمان بالاترین سطح خدمات را نیز تضمین کنند.

استاندارد ISO 21001 - اولین استاندارد سیستم مدیریت برای بخش آموزشی - با تعیین الزامات اساسی سیستم مدیریت برای پاسخگویی به نیازها و انتظارات ارائه دهندگان آموزش ، با این چالش روبرو می‌شود. نتیجه، یک تجربه یادگیری شخصی و مرتبط است که در نهایت منجر به کسب دستاوردهای بهتر می‌شود.

تدوین استانداردهای جدید بین المللی توسط کمیته پروژه ISO/PC 288 که سیستم های مدیریت خاص سازمان‌های آموزشی را ایجاد می‌کند، بر تعامل ویژه بین نهاد آموزشی، یادگیرنده و سایر مشتریان تمرکز دارد. انتظار می‌رود استاندارد ISO 21001 با انتشار شیوه‌های کاربردی برای ارائه دهندگان خدمات آموزشی در سراسر جهان به ایجاد یک بخش آموزشی قدرتمندتر با تاثیر مثبت بر نوآوری و اقتصاد کمک کند.

منبع : ایزو فوکوس

مترجم: آزاده علائی طالقانی

بهبود رضایت مشتری با مجموعه استانداردهای به روز ISO

همه می‌دانیم که حفظ مشتریان وفادار و خرسند، کلید هر کسب‌وکار موفق محسوب می‌شود، اما خشنودی مشتریان بی‌ثبات همیشه کار آسانی نیست. مجموعه‌ای از دستورالعمل‌ها به تازگی منتشر شده‌اند که بهترین روش بین‌المللی را برای رضایت مشتری فراهم می‌سازند.

از بررسی شکایات گرفته تا ارئه خدمات همراه با یک لبخند، رسیدگی به مشتریان دانشی است که نباید مورد بی‌توجهی قرارگیرد، زیرا می تواند تاثیر قابل توجهی بر روحیه کارکنان و سودآوری داشته باشد. مطالعات فراوان نشان می‌دهد شرکت‌هایی که در تجربه مشتری به خوبی عمل می‌کنند، درآمد و بازگشت سرمایه بیشتری دارند. لازم به ذکر نیست که بیشتر مشتریان اگر تجربه بدی داشته باشند، دیگر به شرکت باز نخواهند گشت. پس کسب تجربه درست مشتری امری ضروری است.

مجموعه‌ای از استانداردهای بین‌المللی که به بهبود رضایت مشتری اختصاص دارد به تازگی به روز شده‌است تا از انطباق کامل اطلاعات با بازنگری پرچم‌دار استانداردهای کیفیت ایزو یعنی ISO 9001 اطمینان حاصل شود.

استن کاراپتروویچ، برگزارکننده گروه کاری که این استانداردها را تجدید نظر می‌کند اظهار داشت: این مجموعه، سازمان‌ها را در اجرای سیستم های موثر برای بهبود رضایت مشتری هدایت می‌کنند.

او گفت: "این دستورالعمل ها هماهنگ با یکدیگر و در راستای استاندارد ISO 9001 به طور همزمان تجدید نظر شده‌اند."

" اگرچه هر یک از این استانداردها می‌توانند به تنهایی و به شکل کارامدی اجرا شود، کاربرد تلفیقی آنها نیز بسیار موثر است."

این استانداردها عبارتند از:

ISO 10001 : مدیریت کیفیت - رضایت مشتری - راهنمای منشور رفتاری برای سازمان‌ها

ISO 10002 : مدیریت کیفیت - رضایت مشتری - راهنمایی‌هایی برای رسیدگی به شکایات در سازمان‌ها

ISO 10003 : مدیریت کیفیت- رضایت مشتری- راهنماهایی برای حل اختلاف برون سازمانی

ISO 10004 : مدیریت کیفیت - پایش و اندازه گیری رضایت مشتری - راهنما

این مجموعه استاندارد توسط کمیته فرعی۳ (فن آوری‌های حمایتی) از کمیته فنی ISO/TC 176 (مدیریت کیفیت و تضمین کیفیت) تدوین شده که دبیرخانه آن بر عهده موسسه استاندارد هلند (NEN) است.

منبع : اخبار سایت ایزو

مترجم: آزاده علائی طالقانی

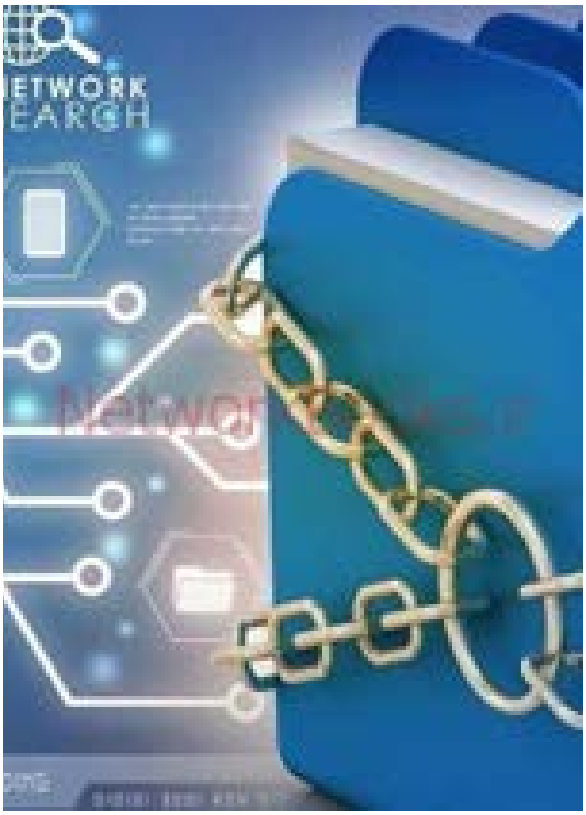
کاهش خطرات نقض امنیت اطلاعات با استاندارد ISO IEC 27005

در دنیایی که بیش از حد به تکنولوژی متصل است، نقض داده ها و حملات سایبری تهدیدی جدی برای سازمان ها است و کمبود آگاهی از خطرات آن سرزنش می شود. به همین منظور استاندارد جدیدی تجدید نظر خواهد شد.

حفاظت از امنیت اطلاعات یک شرکت - چه از لحاظ حساسیت تجاری و چه از لحاظ شخصی و اطلاعات مشتریان - هرگز در کانون توجه قرار نگرفته است. قوانین جدید اروپایی مانند GDPR به این معنی است که سازمانها تحت فشار بیشتری قرار دارند تا اطمینان حاصل شود که اطلاعاتشان امن است. اما داشتن مناسب ترین فن آوری ها و فرایندها می تواند مانند یک میدان مین باشد. استاندارد ISO / IEC 27005: 2018، تکنولوژی اطلاعات - تکنیک های امنیتی - مدیریت ریسک امنیت اطلاعات، که اخیراً

ویرایش شده است با ارائه چارچوب برای مدیریت موثر خطرات راهنمایی هایی برای سازمان ها در مورد گذر سلامت از آن مخاطرات را فراهم می کند.
این راهنمایی های مدیریت ریسک دقیق را برای کمک به برآورده کردن نیازهای مرتبط با استاندارد ISO / IEC 27001 فراهم می کند.
استاندارد ISO / IEC 27005 یکی از مجموعه استانداردهای سری ISO / IEC 27000 است که مجموعه ابزار خطرات سایبری را با پرچمداری استاندارد ISO / IEC 27001، فن آوری اطلاعات - تکنیک های امنیتی - سیستم های مدیریت امنیت اطلاعات - تشکیل می دهد. سایر مجموعه شامل استانداردهای حفاظت از اطلاعات در Cloud، امنیت اطلاعات در بخش مخابرات و ابزارها، امنیت سایبری، ممیزی ISMS و موارد دیگر است.
استاندارد ISO / IEC 27005 توسط گروه کاری ۱ سیستم های مدیریت امنیت اطلاعات کمیته فنی ISO / IEC JTC ۱، فناوری اطلاعات، کمیته فرعی SC ۲۷، تکنیک های امنیتی فناوری اطلاعات، تدوین شد. دبیرخانه این کمیته برعهده استاندارد آلمان (DIN) است.

منبع: ایزو مترجم: سعید حسنی



استاندارد ممیزی برای استاندارد سیستم های مدیریت به روز رسانی شد

سیستم های مدیریت به سازمانها کمک می کنند تا به اهداف خود دست یابند و ممیزی از آنها حس خوبی در تجارت ایجاد می-کند. استاندارد بین المللی ممیزی سیستم های مدیریت به تازگی به روز رسانی شده و راهنمایی های بیشتری نسبت به قبل ارایه می نماید.
مقبولیت استانداردهای سیستم‌های مدیریت نزد سازمانها در حال افزایش هستند. سازمانها از این استانداردها برای مدیریت فرایندهای غیر مرتبط برای دستیابی به اهدافشان استفاده می کنند. کیفیت، مدیریت انرژی، غذا، ایمنی ترافیک نمونه هایی از استانداردهایی هستند که به سازمانها کمک می کنند تا سیستمهای مدیریت موثر را تا مدتها با خود به همراه داشته باشند.
ایزو به تنهایی بیش از ۷۰ استاندارد سیستم‌های مدیریت دارد که بر اساس تجربیات بین المللی و برتر ایجاد شده اند و به سازمانها کمک می کند تا با صرفه جویی مالی و گسترش توان رقابتی، عملکرد بهتر داشته باشند.
برای حداکثر بهره برداری از منافع سیستم‌های مدیریت و تضمین بهبود مستمر، به انجام ممیزی منظم نیاز است.

منبع: ایزو
مترجم: سعید حسنی

شهرهای قوی تر برای آینده:
مجموعه‌ای تازه از استانداردهای بین المللی منتشر شد

جمعیت بیشتر شهرهای جهان به سرعت رو به افزایش است و این امر چالش‌ها و فرصت‌هایی برای حفظ امنیت و تندرستی شهروندان به همراه می‌آورد. استانداردهای بین‌المللی جدید اندازه‌گیری و بهبود عملکرد برای کمک به حفظ شرایط آرمانی شهرها منتشر شده‌است.

در حال حاضر بیش از نیمی از جمعیت جهان در شهرها زندگی می کنند و این تعداد تا سال ۲۰۵۰ به حدود ۷۰ درصد می‌رسد. افزایش شهرنشینی و تنش ناشی از آن بر منابع و زیرساخت ها، چالشی جدی برای شهرها به وجود آورده و نیاز به برنامه‌ریزی موثر، مدیریت و سیاست‌گذاری مبتنی بر شواهد را ایجاد می‌کند.

به منظور اتخاذ چنین تصمیماتی، شهرها به یک مرجع قابل اعتماد برای اندازه گیری عملکرد خود نیازدارند، که اولین استاندارد بین المللی شاخص‌های شهری در جهان به آن می‌پردازد.

استاندارد ISO 37120 (شاخص‌های خدمات شهری و کیفیت زندگی در جوامع) اولین مجموعه از شاخص‌های شهری استاندارد شده در سطح بین المللی بود و هنگامی که برای اولین بار در سال ۲۰۱۴ منتشر شد، رویکرد یکسانی را برای اندازه گیری و چگونگی آن فراهم کرد. برای اولین بار، شهرها قادر بودند با استفاده از داده‌های استاندارد شده مشابه در سطح جهانی با یکدیگر ارتباط برقرار کنند که این امر به آن‌ها اجازه می‌داد تا در مورد شهرهای دیگر آگاهی یافته و به شکلی بی سابقه از یکدیگر بیاموزند. اکنون این استاندارد به روز شده و شاخص‌های بیشتری برای کمک به شهرها برای بهبود موثر کیفیت زندگی شهروندان و برنامه‌ریزی برای آینده‌ای پایدارتر ارائه کرده‌است.

برنارد گیندروز، رییس کمیته فنی ISO /TC 268، (شهرها و جوامع پایدار) اظهار داشت : استاندارد ISO 37120 با توجه به نیاز شهر و تحلیل شکافی که لزوم بسیاری از شاخص‌های جدید از جمله در زمینه فرهنگ، کشاورزی شهری و غذا را نشان می‌داد، به روز شد. او گفت : " در حال حاضر، نزدیک به صد شهر این استاندارد را پیاده کرده‌اند یا در روند اجرای آن قراردارند ."مدیران و برنامه‌ریزان شهری، سیاستمداران، پژوهشگران و رهبران حوزه کسب و کار، برخی از کسانی هستند که از کاربرد این استاندارد بهره‌مند می‌شوند که همه چیز از آموزش و انرژی تا حمل و نقل، بهداشت و آب را پوشش می‌دهد.

به زودی استاندارد ISO 37120 همراه با دو استاندارد تکمیلی دیگر در مورد شاخص‌های شهرهای هوشمند و انعطاف‌پذیر و مجموعه‌ای جامع از دستورالعمل های مورد توافق بین المللی برای کمک به رونق شهرها ارائه می‌شود.

استانداردهای ISO 37122 (توسعه پایدار در جوامع - شاخص‌های شهرهای هوشمند) و ISO 37123 (توسعه پایدار در جوامع - شاخص‌ها برای شهرهای انعطاف پذیر) ، اواخر سال جاری منتشر می شوند. علاوه بر این استاندارد سومی نیز به عنوان راهنمایی برای رهبران شهری درباره نحوه ایجاد یک مدل موثر شهری که می‌تواند در رسیدن به اهداف پایدار کمک کند ، منتشر شده‌است. استاندارد ISO 37106 (جوامع و شهرهای پایدار) برای ایجاد مدل‌های عملیاتی شهر هوشمند در جوامع پایدار، مجموعه ای از شیوه های هوشمند برای اداره حاکمیت، خدمات، داده ها و سیستم های شهر را از طریق همکاری و به صورت دیجیتال فراهم می کند.

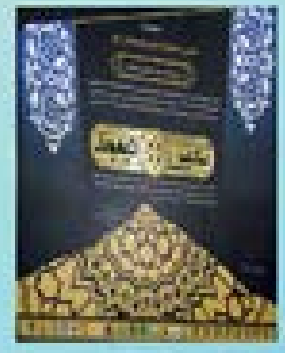
این استانداردها بخشی از سری استانداردهای ISO 37100 ، شامل ISO 37101- استاندارد سیستم های مدیریت جامع برای توسعه پایدار در جوامع است. استانداردهای ISO 37120 و ISO 37106 از طریق فروشگاه ایزو در دسترس هستند.

منبع: اخبار سایت ایزو

مترجم : آزاده علائی طالقانی

شرکت حمل و نقل و لجستیک کالا ایران انتخاب

شهرک صنعتی مورچه خورت - خیابان شیخ بهائی - انتهای خیابان رازی
جنب شرکت حایر آسا - تلفن: ۲۵۶۲۳۵۹۷ و ۲۵۶۲۲۲۵۶ و ۰۳۱-۲۵۶۲۲۲۵۵



IWEX 2018

International Exhibition of
Waste Management,
Recycling , and the
Related Industry & machinery
Date : 5 - 8 Dec
Venue : Tehran Exhibition
Center of Aftab City

اولین نمایشگاه بین المللی مدیریت پسماند، بازیافت، ماشین آلات وتجهیزات وابسته

زمان : ۱۴ تا ۱۷ آذر ۱۳۹۷

مکان : تهران مرکز نمایشگاهی شهر آفتاب

ثبت نام و اطلاعات بیشتر:

وبسایت: www.iwex.nikatis.ir

تلفن: ۸۸۶۹۵۶۲۴-۰۲۱

موبایل: ۰۹۱۲۹۵۷۹۵۳۴

مجتمع چاپ دیاکو

دیاکو Dyako

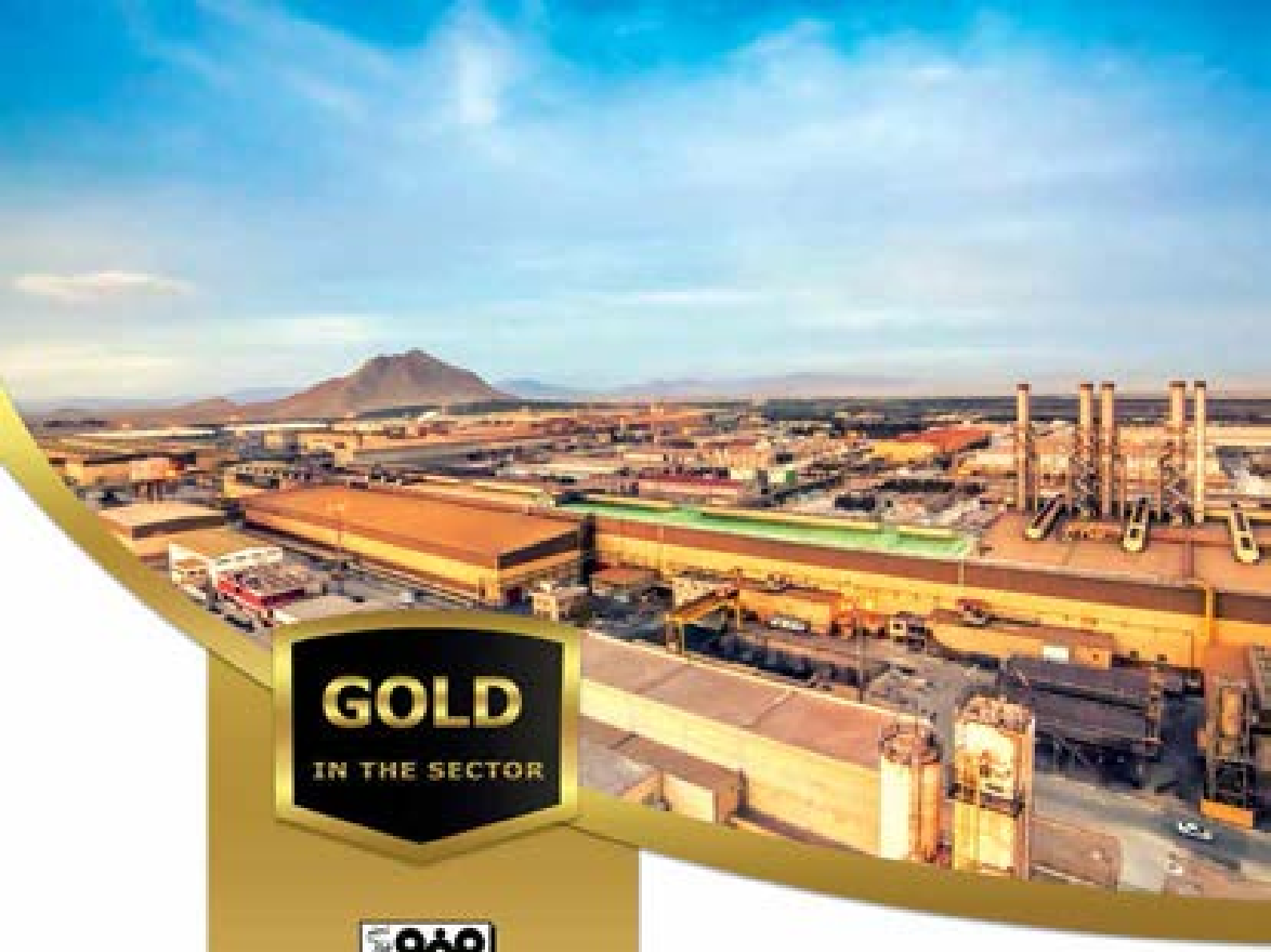
• افست / • دیجیتال / • رول

۰۹۱۲۳۰۹۸۰۵۲
۰۲۱ - ۸۸۸۹۷۷۵۱
Dyako.net

Goldstone

گلدستون حامی انجمن مدیریت کیفیت ایران

New Generation of
Radial Tires



دستیابی شرکت فولاد مبارکه
به سطح زرین جایزه جهانی
بنیاد مدیریت کیفیت اروپا

EFQM
Leading Excellence
www.EFQM.org

EFQM
National Partner Organization
www.EFQM.ir