



مدیریت و کیفیت

Quality & Management

نشریه

اجتماعی، اقتصادی
ویژه نامه روز ملی کیفیت
۱۸ آبان ۱۴۰۴
قیمت : ۲۰۰۰۰۰۰ ریال

کیفیت 4.0

مسیر سازمان های تاب آور و رقابت پذیر

گرامیداشت روز ملی کیفیت
۱۸ آبان ۱۴۰۴

نکوداشت زنده یاد

مهندس میراحمد سادات

بنیانگذار انجمن مدیریت کیفیت ایران



www.iranqms.com



معاونت مراقبت از مشتریان

EForu

باشگاه مشتریان انتخاب

هر مشتری، یک شریک در رشد برند!



www.eforu.ir



ماموریت ما ارتقای ایمنی، کیفیت و آرامش در زندگی جامعه

از طریق ارائه خدمات تست و بازرسی.

ISQI

صادر کننده
نمونه کشور



واحد نمونه
صنعت و معدن
استان تهران



آزمایشگاه نمونه
ملی به انتخاب
سازمان استاندارد



برترین
شرکت خدماتی
کشور در جایزه
ملی کیفیت



www.isqi.co.ir

Iran Standard & Quality Inspection (ISQI)

@isqi_co

معیار ما، استاندارد است باری دگر، افتخار از آن شوفازکار واحد نمونه استاندارد ملی (کشوری)



شوفازکار، گرم و ماندگار

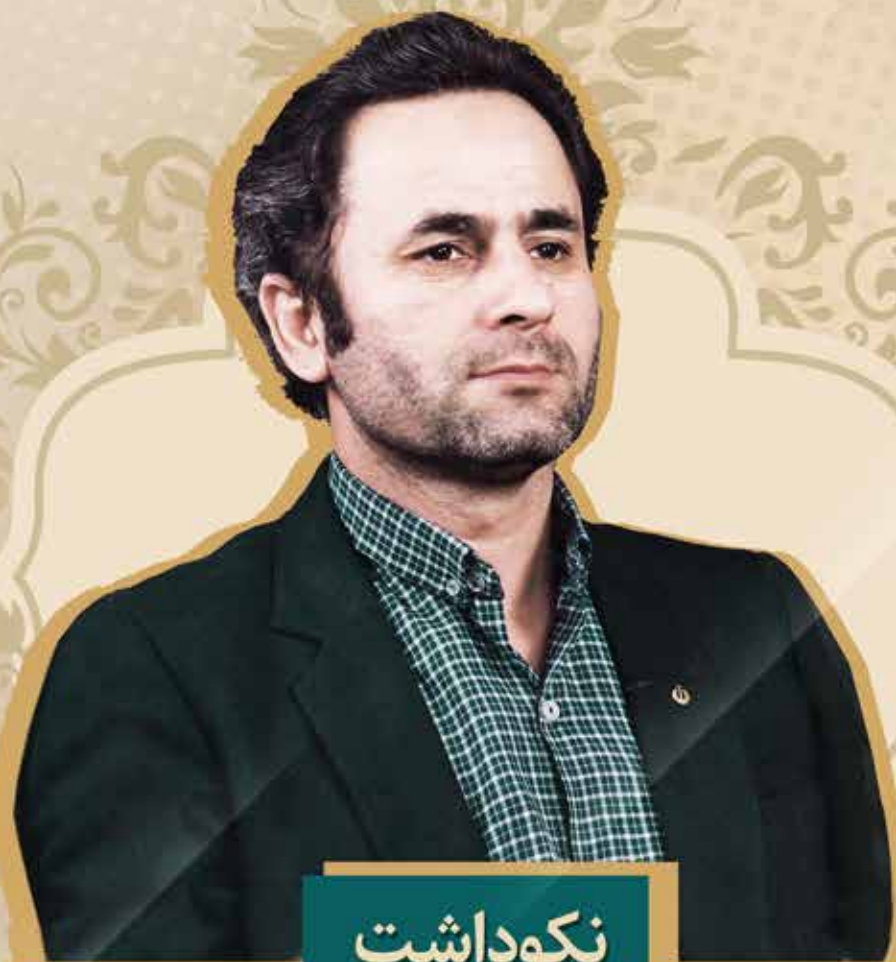


کیفیت، راز ماندگاری است...
در هر طعم، در هر انتخاب

روغن ورامین، با افتخار
روز ملی کیفیت را به همه
صنعتگران پرتلاش ایران زمین
تبریک می گوید.



ارتباط با مشتری: ۰۲۱-۳۴۱۳۲۱۳۲



نکوداشت

مهندس میراحمدسادات

رئیس فقید سازمان ملی استاندارد ایران و
بنیانگذار انجمن مدیریت کیفیت ایران

۱۸ آبان ۱۴۰۴ | اتاق ایران
بزرگداشت روز ملی کیفیت ایران



مولتی کافه کافیسست

قهوه فوری کلاسیک، کافی و دلخواه



multicafe.info
www.multicafe.co



میراحمد سادات؛ پدر معنوی کیفیت نوین ایران

در دوران مدیریت او، توسعه شبکه آزمایشگاه های بکار، شرکت های بازرسی و نظام ارزیابی انطباق به صورت هدفمند دنبال شد. ایران در مجامع بین المللی استاندارد حضور فعال یافت و ارتباطات سازمان با ISO تقویت گردید. او همواره تاکید می کرد که عضویت در سازمان های جهانی، فرصتی برای یادگیری و تعامل است نه صرفاً کسب اعتبار رسمی.

در شهریور ۱۳۷۷، هنگامی که برای شرکت در مجمع عمومی سازمان بین المللی استاندارد (ISO) در ژنو به عنوان نماینده جمهوری اسلامی ایران حضور داشت، به طور ناگهانی بر اثر سکته قلبی درگذشت. پیکر او در محوطه ستاد سازمان ملی استاندارد ایران در کرج به خاک سپرده شد تا یاد و راهش در قلب سازمان جاودانه بماند. از آن زمان، هر سال در دوم مهرماه مراسمی برای گرامیداشت او برگزار می شود؛ سنتی که امروز پس از گذشت بیش از ۲۷ سال همچنان ادامه دارد.

میراث فکری و نهادی او، تنها در تاریخ سازمان ملی استاندارد باقی نمانده، بلکه در فضای حرفه ای کیفیت ایران نیز جریان دارد. در دهه ۱۳۸۰، به پاس خدماتش، بنیاد فرهنگ و هنری میراحمد سادات تأسیس شد و از سال ۱۳۸۸ به بعد، جایزه میراحمد سادات در زمینه استاندارد و کیفیت پایه گذاری گردید. این جایزه، در چندین دوره پیاپی (۱۳۸۹ تا حدود ۱۳۹۲) به پژوهشگران، مدیران صنعتی، هنرمندان و فعالان رسانه ای اهدا شد؛ با هدف ترویج فرهنگ کیفیت، خلاقیت و مسئولیت پذیری اجتماعی در میان نسل های تازه.

هنگامی که یکی از مدیران وقت سازمان استاندارد در مراسم شانزدهمین بزرگداشت او گفت:

«مهندس سادات مردی بود که کیفیت را نه در محصول، بلکه در انسان های دید.»

امروز، در زمانی که کشورش از حرمان دیگر به کیفیت، اعتماد و نوآوری نیاز دارد، بازخوانی راه و محله او ضروری است. میراحمد سادات باور داشت که استاندارد نه

یک بخش اداری، بلکه زیربنای توسعه پایدار است. او به درستی دریافته بود که «ایران با کیفیت» تنها با تعهد، دانش و همدلی ساخته می شود.

نام و راه او، همچنان چراغ راه جامعه کیفیت ایران است.

نام مهندس میراحمد سادات با شکل گیری نهادهای مدرن استاندارد و مدیریت کیفیت در ایران گره خورده است؛ مدیری اندیشمند، اخلاق مدار و آینده نگر که در دهه ای سرنوشت ساز، میراث ساز و سازنده کشور را به سوی تعامل جهانی و نظام مند شدن ر، همون ساخت.

سادات در سال ۱۳۲۵ متولد شد و پس از سال ها فعالیت در حوزه صنعت و مدیریت، در سال ۱۳۶۹ به ریاست مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران - امروز «سازمان ملی استاندارد ایران» - منصوب گردید. دوران ریاست او (۱۳۶۹ تا ۱۳۷۷) مصادف بود با سال های بازسازی و توسعه صنعتی کشور؛ زمانی که کیفیت به یک ضرورت ملی بدل شده بود. او با درک عمیق از نقش استاندارد در توسعه، مؤسسه را از چارچوب نظارت اداری به جایگاهی علمی، تخصصی و بین المللی ارتقا داد.

در این دوره، نخستین گام های جدی برای تدوین و ترویج استاندارد های مدیریتی بین المللی، به ویژه خانواده ISO9000 برداشته شد. سادات با نگاه آینده نگر خود، بر این باور بود که کیفیت باید از «کنترل محصول» به «مدیریت کیفیت سازمانی» تبدیل شود. او در سال ۱۳۷۶ با دعوت از سازمان های دارنده گواهی ایزو ۹۰۰۰، زمینه شکل گیری نهادهای راهبردی را فراهم کرد که بعدها با انجمن مدیریت کیفیت ایران انجامید؛ انجمنی که امروز به عنوان یکی از بازو های فکری و حرفه ای کیفیت کشور شناخته می شود.

اوزه نقطه دید سازمانی موفق، بلکه چهره ای انسانی و فزاینده بود. بکارانش از روحیه متواضع، دقت در تصمیم گیری، و باور قلبی اش به اخلاق کاری یاد می کنند. در یادنامه آمده است که «عقل، عشق و اخلاق» سه ضلع شخصیت حرفه ای او بودند. سادات اعتقاد داشت «استادارو، زبان مشترک توسعه» است و بدون نمایندگی فرهنگ کیفیت، هیچ پیشرفتی پایدار نخواهد بود.

آلبوم یادگاری / مرحوم میراحمد سادات





نشریه اختصاصی

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

دفتر تحریریه و امور اجرایی: تهران، یوسف آباد، خیابان
ابن سینا، بین خیابان ۷ و ۹، پلاک ۴، طبقه دوم
تلفن: ۸۸۱۰۱۱۹۲ نامبر: ۸۸۷۲۵۹۴۴

چاپ و صحافی: چاپ ایران کهن
تلفن: ۰۲۱-۸۸۳۴۴۳۸۹

مخاطبان فصلنامه کیفیت و مدیریت می توانند
یادداشت، مقالات و همچنین دیدگاه ها و
انتقادات خود را از طریق پست الکترونیک و شماره
تلفن های تحریریه با ما در میان بگذارند.

info@iranqms.com

www.iranqms.com

مدیریت و کیفیت
& Management
نشریه
اجتماعی، اقتصادی

ویژه نامه
روز ملی کیفیت
۱۸ آبان ۱۴۰۴



- کیفیت ۸،۰؛ مسیر تاب آوری و رقابت پذیری ۱۴
- «سند ۲۰ ساله استاندارد و کیفیت نقشه راه توسعه پایدار کشور» ۱۹
- کیفیت؛ راهبرد هوشمند اقتصاد ایران در مسیر تاب آوری و توسعه ۲۰
- تعهد به کیفیت در عصر تحول دیجیتال ۲۱
- کیفیت نوین، هوشمندی پایدار: آینده ایران امروز آغاز می شود ۲۲
- تحول در پارادایم کیفیت از انطباق تا عملکرد هوشمند ۲۴
- کیفیت؛ زیربنای توسعه پایدار و مزیت رقابتی سازمان ها ۲۵
- کیفیت؛ جانمایه پایداری و توان رقابت سازمان ها ۲۶
- کیفیت ۴ مسیر توانمندسازی و رقابت پذیری قطعه سازان ایرانی ۲۷
- کیفیت ۴؛ آینده ای که با داده، اعتماد و بازرسی هوشمند ساخته می شود ۲۸
- کیفیت ۸،۰؛ افق نوین حکمرانی و نوآوری سازمانی ۳۰
- از شعار کیفیت تا واقعیت حکمرانی کیفی ۳۱
- متفاوت بیندیشیم تا آینده ای با کیفیت بسازیم ۳۲
- به نام آنکه کیفیت را در نهاد هستی نهاد ۳۳
- کیفیت ۴ در صنعت غذا راهکاری نوین برای تضمین رضایت مشتری ۳۴
- نقش کیفیت در توسعه پایدار و رقابت پذیری سازمان ها ۳۶
- کیفیت یک فلسفه بنیادین است ۳۹
- ESG؛ استاندارد نوین کیفیت و منطق تازمی کسب و کار پایدار ۴۰
- حرکت به آینده با نهادینه سازی فرهنگ کیفیت ۴۲
- کیفیت ۸،۰؛ ضرورت مدیریت نوین ۴۲
- روز ملی کیفیت فرصتی برای تجدید پیمان و تعهد ۴۳
- باور و مسیر پایدار موفقیت سازمان ها است ۴۳
- با کیفیت می توان به آینده ای پایدار رسید ۴۴
- روز ملی کیفیت؛ بنیان تفکر علمی در مسیر توسعه پایدار ۴۵
- بازخوانی نظریه «آگاهی عمیق» ادواردز دمیگ در پرتو حکمت اسلامی ۴۶
- راهبردی ضروری برای صنعت روان کارها ۵۰
- کیفیت موتور محرک توسعه پایدار ۵۲
- نقش کیفیت در توسعه پایدار و رقابت پذیری سازمان ها ۵۳
- نقش مدیریت کیفیت در رقابت پذیری سازمان ها ۵۴
- تاب آوری سازمانی در شرایط کنونی ۵۶

فکاره



پیام رئیس انجمن مدیریت کیفیت برای روز ملی کیفیت ۱۴۰۴

کیفیت ۴.۰؛ مسیر تاب‌آوری و رقابت‌پذیری

ضمن عرض سلام و درود بر شما مدیران، کارشناسان و فعالان عرضه کیفیت، روز ملی کیفیت را خدمت همه شما تبریک عرض میکنم. و از این که در این روز گرد هم آمده‌اید تا در مورد اهمیت کیفیت و تاثیر بی چون و چرای مدیریت بهینه آن در موفقیت پایدار سازمان ها و به تبع آن توسعه اقتصادی و اجتماعی کشورمان، نه به عنوان یک شعار، بلکه به عنوان سبک زندگی سازمانی سخن بگوییم تشکر میکنم

ابتدا لازم میدانم از اتاق بازرگانی ایران و هیئت رئیسه محترم آن که با کمک های با ارزش و تسهیلاتی که برای برگزاری این همایش در اختیار انجمن قرار داده اند صمیمانه تشکر نموده و همچنین از مسئولین محترم سازمان ملی استاندارد که از با حمایت خود، زمینه ساز توسعه که کیفیت بوده اند قدردانی نمایم همانطور که میدانید، همه ساله این روز را با یک شعار محوری آغاز میکنیم تا ضمن ترسیم واقعیت های حاکم بر فضای زندگی کاری و شخصی، بتواند مسیر حرکت به سوی موفقیت پایدار سازمان ها را ترسیم و هدایت نماید. امسال نیز انجمن مدیریت کیفیت ایران، شعار روز ملی کیفیت را «کیفیت ۴/۰» - مسیر سازمان های - «تاب‌آور» و «رقابت‌پذیر» اعلام شده که سعی میکنم اندکی در مورد دلایل انتخاب و مناسبت این شعار با شرایط حاکم بر سازمان های ایرانی، به خصوص بنگاه های اقتصادی، با تشریح مفهوم واژه های کلیدی در این شعار صحبت داشته باشم.

تاب‌آوری

اولین واژه «تاب‌آوری» است، که در مفهوم خود، وجود شرایط خطرناک و بحرانی که ادامه حیات و بقا را تهدید میکند را تداعی میکند. بر هیچکس پوشیده نیست که شرایط تحریم و جنگ که مدتی است بر زندگی همه مردم ما سایه افکنده و بحران های مختلفی را در همه ارکان جامعه به خصوص برای بنگاه های اقتصادی کشور به وجود آورده، همچون گردبادهای سهمگین، که یکی بعد از دیگری ظاهر شده و ماهیت وجودی آن ها را تهدید میکند، میطلبد که هر شخص، در این شرایط حفاظت از موجودیت خود را در اولویت قرار داده و با هر ترفندی که برایش متصور است اقدام نماید. شاید تصور شود که منظور واژه «تاب‌آوری» در این شعار به مقاومت در مقابل این شرایط بحرانی در کشور بر میگردد. اما صادقانه بگوییم، شعار کیفیت امسال قادر به حل بحرانهای جاری در کشور نیست و برای مقابله با آن نیاز به اقدامات و حمایت هایی بسیار فراتر از امکانات مدیریت های بنگاه های اقتصادی است. اما به هر حال دیر یا زود این طوفان ها فروکش خواهند کرد و گردبادها پایان خواهند یافت. سوال این جا است که آیا بحران ها نیز فروکش خواهند کرد؟

یک نگاه کوتاه به شرایط حاکم بر فضای زندگی فردی و اجتماعی همه افراد و بخصوص بنگاه های اقتصادی در جهان، حتی برای آن هایی که بدور از بحران هایی که ما در ایران با آن ها روبرو هستیم قرار دارند ایدا ساده نیست. بلکه جهش تکنولوژی در حوزه دیجیتال و هوش مصنوعی که تحت نام انقلاب صنعتی

چهارم نام گرفته، موجبات نگرانی همگان را اعم از افراد حقیقی، مدیران موسسات تولیدی و خدماتی، حتی در سطح حاکمان کشورهای پیشرفته جهان را فراهم کرده پارادایم نوینی را تصویر کرده است. واژه «تاب‌آوری» در پارادایم جدید، فقط پایداری در طوفان نیست؛ بلکه به معنی توانایی پیش‌بینی، سازگاری و نوآوری در دل تغییر است. در اینجا، «سازمان تاب‌آور»، سیستمی زنده است که از داده می‌آموزد، از اشتباه نمی‌ترسد، و از بحران، فرصت می‌سازد. چنین سازمانی، «کیفیت ۴/۰» را نه در «شعار»، بلکه به عنوان مسیری برای تغییر در فرهنگ، رفتار، ساختار و هویت سازمانی خود جاری می‌کند

رقابت‌پذیری

واژه دوم در شعار امسال که به آن می‌پردازم «رقابت‌پذیری» است. در اینجا هم برداشت احتمالی رقابت‌پذیری در فضای داخلی کشور ایران است. اما صادقانه بگوییم، در اغلب موارد رقابت‌پذیری در ایران ارتباط چندانی به کیفیت ندارد و بیشتر متمرکز بر تلاش برای ایجاد رانت، دسترسی به منابع، دریافت گواهینامه های بی محتوا و استفاده از انحصارات دولتی است. اما در جهان امروز رقابت‌پذیری به معنی نوآوری، یادگیری و هم‌افزایی همگانی برای تولید و عرضه محصول یا بهترین کیفیت، در کمترین زمان و با ارزان ترین قیمت است. کاری که تنها بر ظرفیت های سازمان در محورهای خلاقیت، اثربخشی، کارایی و بطور خلاصه ایجاد ارزش برای همه ذینفعان استوار است. امروزه، رقابت‌پذیری در فضای شتابزده برای تغییر، دیگر محدود به بنگاه های اقتصادی نیست بلکه یک امر ملی به حساب می آید. و کشور ها کلان راهبرد های خود را بر بر جا نماندن از قافله تحولات تکنولوژی که خود را بر تمام ارکان زندگی بشر تحمیل کرده استوار کرده اند. چپن رقابت‌پذیری راه، افزایش بهره وری با کار دوازده ساعته روزانه در شش روز در هفته همراه با جاری کردن آخرین فناوری ها در عمل شناخته، آمریکا آن را در توسعه حداکثری فناوری های نوین و تحمیل قدرت اقتصادی، هند در توسعه دانش و مهارت همگانی و کشورهای حاشیه خلیج فارس در سرمایه گذاری در توسعه زیرساخت ها و متاسفانه ما با وجود تاکید قانونی هنوز پس از چندین سال حتی در تدوین و تصویب راهبرد ملی کیفیت خود ناموفق بوده ایم.

کیفیت ۴/۰

اما در مفهوم کیفیت ۴/۰، کیفیت دیگر تنها به معنای کنترل کیفیت محصول و کاهش خطا نیست؛ بلکه کیفیت متعلق به سازمانی است که در جهان پر از تغییر حاصل انقلاب صنعتی چهارم، توان سازگاری و خلق ارزش برای همه ذینفعان را تامین کرده و بتواند ماندگاری و بقای خود را تضمین نماید. کیفیت در عصر دیجیتال یعنی ادغام انسان، داده و فناوری برای خلق سازمان هوشمند، چابک و یادگیرنده. کیفیت یعنی تفکر مبتنی بر ریسک، تصمیمات

دقیق، پیش‌نگرانه و هوشمندانه. کیفیت یعنی محیطی انسان‌محور، که فرهنگ یادگیری و خلاقیت برای ایجاد ارزش های پایدار در آن جاری است. کیفیت یعنی بهره وری در همه فرآیندها، یعنی تولید به دور از هرگونه اسراف و اتلاف منابع. کیفیت یعنی حکمرانی برای ارزش‌آفرینی، مسئولیت‌پذیری و ایجاد اعتماد اجتماعی.

آنچه را که گفته شد، گرچه زبانی تلخ دارد ولی قطعاً به معنی ترویج ناامیدی نیست و پیام آن رخوت و بی‌کاری نمی باشد. ایران ما در تاریخ ۲۵۰۰ ساله خود، دوران های سخت کم نداشته است، ولی همواره با اتکا به شخصیت و فرهنگ والای جاری در فرد فرد ایرانیان توانسته است بر مشکلات فائق آمده و از تاریکی ها گذر کند. اطمینان دارم اینبار نیز دیر یا زود ابر سیاهی که بر اقتصاد ایران سایه افکنده جای خود را به آفتابی تابان خواهد داد و به قول حافظ «چنان نماند چنین نیز هم نخواهد ماند» و مجدداً خواهیم توانست، با شما فعالان اقتصادی با یکدیگر به زبان جهانی کیفیت صحبت کنیم. اما تا رسیدن آن روز، ضروری است این زبان را که «کیفیت ۴/۰» نام دارد را فرا بگیریم و مفاهیم واژه هایی همچون: هویت سازمانی، وجدان و فرهنگ کیفیت، حکمرانی شرکتی، اقتصاد چرخشی، ارزش محوری، تغییر پذیری و یادگیری مستمر، هوشمندی

از همه مدیران و
مسئولین این شبکه
عظیم ملی، به خصوص
هیئت رئیسه محترم
اتاق ایران درخواست
میکنم، توسعه فرهنگ
کیفیت ۴/۰ در بنگاه
های تولیدی و خدماتی
و جامعه مصرف کننده
را جزیی از وظایف
اصلی خود شناخته و به
نحو مقتضی از جاری
سازی آن در بنگاه های
اقتصادی حمایت کنند

فرزین انتصاریان
رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران



دیجیتال و بسیاری دیگر را به خوبی درک کنیم تا بتوانیم و در فضای رقابتی جهان واقعی به موفقیت پایدار دست پیدا کنیم. برای این منظور ما در انجمن مدیریت کیفیت ایران به عنوان یک تشکل ملی که افتخار سی سال تلاش در راه کیفیت و استانداردسازی را در سابقه خود دارد، اجرای مواد زیر را توصیه می کنیم

پیام ما به بنگاه های اقتصادی

با همه مشکلات، محدودیت ها و بد اخلاقی هایی که بنگاه های اقتصادی عمدتاً بخش خصوصی ما در ده ها سال گذشته با آن ها روبرو بوده اند، بسیارند شرکت هایی که با تلاش بی وقفه و دلسوزی همه جانبه توانسته اند محصولاتی قابل قبول در سطح جهانی تولید و به بازارهای جهانی عرضه کرده و پرچم کیفیت را در داخل و خارج از کشور برافراشته نگهدارند. توصیه من خطاب به صاحبان آن ها است:

سرمایه های مادی/ سخت افزاری همواره قابل تجدید و با اندکی گشایش در فضای اقتصادی قابل خریداری و در کوتاه مدت توسعه پذیر هستند. تکنولوژی های پیشرفته که مستمراً در حال تغییرند نیز در دسترس خواهند بود. اما آن چه که به عنوان مزیت رقابتی به حساب خواهد آمد، نیروی کار هوشمند، ماهر و متعهد است که به عنوان سرمایه های اصلی میتواند موفقیت شما را تضمین نماید. اهمیت این سرمایه را باور کنید و از هم اکنون برای ارتقاء دانش و مهارت آن ها برنامه ریزی کنید. نسل جوان و تحصیل کرده ای که اکنون عاجزانه منتظر دعوت شما

در عصر دیجیتال،

نقش سازمان ملی

استاندارد از «یک نهاد

بازرسی و تعزیراتی

به «نهاد علمی تخصصی

توانمندساز» تغییر می

یابد. لذا ضرورت می

یابد که نقش سازمان

ملی استاندارد ایران نیز

از یک نهاد دولتی ناظر

به راهبر نهضت کیفیت

به معنی سازمانی که

با ابزارهای داده محور،

سازمانها را در مسیر

بلوغ کیفیت و رقابت

جهانی همراهی کند

هستند را به عنوان سرمایه های پنهان و تضمین کننده پایداری موفقیت خودتان باور کنید و برای انتقال مهارت های سخت و نرم و توانمندی آن ها برنامه ریزی کنید ارزش دانش، تجربه و مهارت های آشکار و پنهان موجود در سازمان خودتان را شناسایی کنید. باور کنید که بسیاری از این مهارت ها انحصاراً در بین کارکنان خود و حتی بازنشسته هایی که از دور نگران آینده سازمان شما هستند پیدا میکنند. این افراد هستند که میتوانند جریان دانش و مهارت را در سازمان شما جاری کنند. با ایجاد ارتباط بین این افراد و کارکنان فعلی و آتی خود سازمان تان را به یک سازمان یاد گیرنده تبدیل کنید.

کیفیت ۴/۰، واژگان، مفاهیم، فرهنگ، سیستم ها و ابزارهایی بسیار فراتر از روش های معمول تضمین و کنترل کیفیت دارد مخاطبان آن، محدود به مدیران بخشهای تضمین و کنترل کیفیت نیست، بلکه مهمترین مخاطبین آن صاحبان، رهبران و مدیران ارشد (در همه رشته های شغلی) که از آن ها به عنوان حکمرانان نام میبرد را شامل می شود. تلاش کنید از هم اکنون با این زبان و فرهنگ و شیوه حکمرانی را بیاموزید و در سازمان خود جاری کنید.

پیام ما به اتاق بازرگانی

و تشکل های اقتصادی

خوشبختانه در سالها اخیر جایگاه و نقش اتاق های بازرگانی در ایران متحول شده و به همراه ارکان زیر مجموعه خود و صد ها تشکل اقتصادی وابسته، عملاً هدایت بنگاه های اقتصادی کشور را به عهده دارد و به موازات آن نقش رابط و پل ارتباطی بین آن ها و ارکان حاکمیتی کشور را نیز به عهده دارد. از همه مدیران و مسئولین این شبکه عظیم ملی، به خصوص هیئت رئیسه محترم اتاق ایران درخواست میکنم، توسعه فرهنگ کیفیت ۴/۰ در بنگاه های تولیدی و خدماتی و جامعه مصرف کننده را جزیی از وظایف اصلی خود شناخته و به نحو مقتضی از جاری سازی آن در بنگاه های اقتصادی حمایت کنند. ماهیت شبکه ای و ساختار ارتباط مویرگی که بین این اتاق و بنگاه های اقتصادی از طریق هسته های تعریف شده در ساختار آن از جمله تشکل های صنفی و موضوعی زمینه ساز تحول در کوتاه ترین زمان و در سطحی گسترده را تضمین می نماید. انجمن مدیریت کیفیت ایران به عنوان یک تشکل وابسته به اتاق بازرگانی ایران، آمادگی دارد با استفاده از ظرفیت های علمی و تجربی نزدیک به هزار عضو حقیقی و حقوقی خود در طراحی و مدیریت این امر مهم مشارکت محور داشته باشد

پیام ما به دانشگاه ها و مراکز آموزشی

نظام آموزش در ده سال اخیر، در همه جهان دچار تحول عمیقی شده. تا یکی دو سال پیش تصور این بود که این تحول، محدود به تغییر در شیوه آموزش از کلاسی به مجازی باشد. اما ورود شبکه های اجتماعی و پلتفرم های هوش مصنوعی به این حوزه و عرضه دوره های آموزشی بهترین دانشگاه های دنیا به هزینه های ناچیز و حتی مجانی، عملاً ماهیت دانشگاه ها و مراکز آموزشی را در

سرمایه های مادی/

سخت افزاری همواره

قابل تجدید و با اندکی

گشایش در فضای

اقتصادی قابل خریداری

و در کوتاه مدت توسعه

پذیر هستند. تکنولوژی

های پیشرفته که

مستمراً در حال تغییرند

نیز در دسترس خواهند

بود

در انحصار دانشگاه نیست و با صرف مبالغ بسیار کم و حتی مجانی به راحتی در دسترس عموم و فراگیران قرار دارد، کافی است که مروری بر هزاران دوره های آموزشی دانشگاه های تراز اول دنیا که در یوتیوب و دیگر شبکه های اجتماعی - عمدتاً بدون پرداخت هزینه - عرضه میشوند، قطعاً روش های آموزشی گذشته نه پاسخگوی نیازهای امروز و فردای دانشجویان و نه میتواند پاسخگوی هزینه این نظام باشد. لذا پیشنهاد میشود با درک واقعیت های حاکم بر فضای انقلاب صنعتی چهارم، با بازنگری و مهندسی مجدد فرایندهای آموزشی و استفاده از فناوری ها دیجیتالی و ... دوام این نظام را تامین نمایند

رویکرد اقتصاد محوری و تمرکز بر کسب درآمد به هر شکل که متأسفانه موجب شده که عملاً توسط بعضی مراکز آموزشی به سوی دانش فروشی و مدرک فروشی سوق داده شوند را تغییر داده و با ایجاد زیر ساخت ها مورد نیاز و سیستم های مدیریت کیفیت ۴/۰ بتوانند جایگاه واقعی خود و رتبه بالای جهانی از دست رفته قبلی را بازبایی کنند. در این راستا استقرار استانداردهای تضمین کیفیت ISO9001 و ISO21001 و همچنین استانداردهای سری ISO29990 که برای مراکز آموزش عالی طراحی شده اند کیفیت خدمات خود را ارتقا و داده و تضمین نمایند ماموریت اصلی نظام آموزشی تامین نیروی انسانی ماهر برای بازار کار است و این امر بدون مشارکت مستقیم بنگاه ها و سازمان های صنعتی و خدماتی امکان پذیر نیست. به خصوص در حوزه های مدیریتی که بیش از دانش به مهارت آموزی نیاز دارد و مهارت آموزی از جنس تربیت است و تربیت خارج از فضای کاری واقعی و زیر نظر افراد با تجربه صورت نمی گیرد. پیشنهاد ما توسعه ارتقای سطح واحدهای ارتباط با صنعت به بخش اصلی در ساختار دانشگاه ها است که قطعاً طراحی و زیرساخت های مربوط به خودش را می طلبد.

پیام ما به سازمان ملی استاندارد و دیگر

نهادهای استاندارد سازی

نظام استاندارد سازی و نهادهای مربوط به آن، از مهمترین و تأثیرگذارترین عوامل توسعه کیفیت و تامین کننده نظم عمومی در ساختار اقتصادی کشور ها به شمار میرود. سازمان ملی استاندارد ایران نیز با تکیه بر یکصد سال عمر خود و سابقه بنیان گذاری سازمان جهانی استاندارد ISO و از اولین اعضای آن، مسئولیت بسیار سنگین و کلیدی در شناساندن و استقرار کیفیت ۴/۰ دارد.

در عصر کیفیت ۴۰۰، استانداردها دیگر فقط ابزار کنترل نیستند، بلکه زبان مشترک اعتماد، نوآوری و حکمرانی داده محور هستند. از این رو سازمان ملی استاندارد ایران، به عنوان نهاد مرجع کیفیت کشور، وظیفه ای فراتر از بازرسی، ترجمه و تدوین استاندارد دارد؛ متأسفانه این سازمان در سال های اخیر دستخوش مشکلات عدیده حاصل سوء مدیریت جدی بوده که علاوه بر ایجاد مسائل درون سازمانی، جایگاه بین المللی و حضور در مراجع استانداردسازی جهانی خود را از دست داده است. خوشبختانه انتصاب مدیران حرفه ای و سوابق با ارزش و مرتبط به موضوع بسیار تخصصی و فنی

بحرانی عمیق فرو برده است. دانشگاه ها و مراکز آموزش عالی کشور ما نیز از این تحولات بدور نبوده اند بلکه مشکلات عدیده دیگری نیز دست به گریبان هستند از جمله: کمبود منابع مالی، کمبود دانشجو، ظرفیت های خالی و بلا استفاده، خروج اساتید، نبود ارتباط بین المللی و مهمتر از همه کاهش ارزش گواهینامه ها به دلیل حجم بالای فارغ التحصیلان بیکار و عدم پاسخگویی به نیاز بازار کار که عملاً به بی کیفیت بودن آموزش ها تعبیر شده است را میتوان نام برد.

همزمان؛ ظهور انقلاب صنعتی چهارم موجب شده که بسیاری از مشاغل از حوزه کار انسان خارج شده و عملاً آموزش های مربوط به آن ها بلا موضوع شود، در مقابل حوزه های جدیدی نیز مطرح شده که میطلبد نظام آموزشی نیاز های آموزشی آن ها را تامین نماید. یکی از این حوزه ها مرتبط به مدیریت بر مبنای «کیفیت ۴/۰» است که در بسیاری موارد زیرساخت های فکری و مبنای علمی متفاوتی با مدیریت کلاسیک دارد. مدیریت در فضای کیفیت ۴/۰ بیشتر یک مهارت است تا دانش و یادگیری مهارت های سخت و نرم مربوط به آن فضای آموزشی و تربیتی متفاوتی با آن چه که تاکنون در نظام آموزشی معمول بوده را می طلبد. برای پاسخگویی به این نیاز و کمک به ارتقاء کیفیت نظام آموزش عالی موارد زیر پیشنهاد میشود

با در نظر گرفتن این واقعیت که منابع آموزشی دیگر

این نوید را می‌دهد که این سازمان بتواند در کوتاه‌ترین زمان، کمبودها را جبران کرده و جایگاه راهبردی خود را در بازسازی و هدایت امور مربوط به کیفیت ۴/۰ را در قالب سیاست هم‌افزایی ملی در عهده بگیرد. با در نظر گرفتن جایگاه کلیدی سازمان ملی استاندارد در تحول کیفیت به سوی کیفیت ۴/۰ موارد زیر پیشنهاد می‌شود

سازمان ملی استاندارد جایگاه رسمی خود را به عنوان نهاد مرکزی تحول در کیفیت را شناسایی و موقعیت کلیدی خود را تثبیت کند. خوشبختانه قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد محورهای اجرایی آن را ترسیم نموده که تدوین راهبرد ملی کیفیت، توسعه استاندارد سازی و تدوین مقررات فنی با مشارکت نهادها و دستگاه‌های اجرایی، باز تعریف وظایف خود به عنوان دبیرخانه شورای عالی استاندارد و استفاده بهینه از ظرفیت‌های هدایتی و نظارتی این نهاد عالی برای اجرای وظایف نهادها و دستگاه‌های اجرایی در جهت تحقق راهبرد ملی کیفیت و دیگر وظایف قانونی آن‌ها ضروری می‌نماید.

با ورود فناوری‌های نوین به فرایند‌های تدوین استاندارد از یک طرف و ظهور استانداردهای نسل جدید (Smart Standards) (به معنی استانداردهایی که همگام با فناوری‌های نو (هوش مصنوعی، اینترنت اشیا، داده‌های بزرگ) طراحی می‌شوند)، ایجاد میکند که ساختار و فرایند‌های تدوین استانداردهای ملی، متحول شده و با روند تدوین استاندارد سازی جهانی هم‌راستا شده و با مشارکت ذینفعان و نهادها و تشکلهای علمی و تخصصی استاندارد‌های مورد نیاز «کیفیت ۴/۰» را در حداقل زمان تدوین نمایند. همکاری فعال با کمیته‌های ISO، IEC و OECD در حوزه‌های مدیریت کیفیت، حکمرانی، و پایداری قطعاً ضروری خواهد بود

در عصر دیجیتال، نقش سازمان ملی استاندارد از «یک نهاد بازرسی و نظیراتی» به «نهاد علمی تخصصی توانمندساز» تغییر می‌یابد. لذا ضرورت می‌یابد که نقش سازمان ملی استاندارد ایران نیز از یک نهاد دولتی ناظر به راهبر نهضت کیفیت به معنی سازمانی که با ابزارهای داده‌محور، سازمانها را در مسیر بلوغ کیفیت و رقابت جهانی همراهی کند در واقع، سازمان ملی استاندارد باید موتور محرک «حکمرانی کیفیت ملی» باشد و در شکل پل میان دانش، صنعت و جامعه عمل نماید

پیام پایانی

در جهان امروز، کیفیت نه هدف نهایی، بلکه سفر دائمی به‌سوی یادگیری، تاب‌آوری و خلق ارزش برای همه ذینفعان و تضمین‌کننده موفقیت پایدار سازمان‌ها است. از همه، مسئولین و مدیران ارشد تا کنشگران عرصه کیفیت در تحقق شعار روز ملی کیفیت امسال تلاش کرده و با تکیه بر کیفیت ۴،۰، تاب‌آور، نوآوری و رقابت‌پذیری پایدار را برای همه سازمان‌های و بنگاه‌های اقتصادی ایرانی تأمین نمایند

در اینجا با چند خاطره‌ای که از مرحوم میراحمد سادات رییس اسبق سازمان ملی استاندارد و بنیانگذار نظام نوین استاندارد سازی و کیفیت بیاد دارم و اشعاری از نظامی و

فریدون مشیری که تصویرگر وضعیت کنونی کیفیت در کشور است سخنانم را به پایان می‌برم.

شعر فریدون مشیری
افق تاریک، دنیا تنگ، نومی‌توان فرساست، می‌دانم
ولیکن ره سپردن در سیاهی، رو به سوی روشنی زیباست، می‌دانی
به شوق نور، در ظلمت قدم بردار، به این غم‌های جان‌آزار دل
مسپار

که مرغان گلستان زاده، که سرشارند از آواز آزادی، نمی‌دانند هرگز لذت و ذوق‌رهایی را
و رعنايان تن در تور پرورده، نمی‌دانند در پایان تاریکی شکوه
روشنایی را
شعر نظامی گنجوی

نومید مشو ز چاره جستن - کز دانه شگفت نیست رستن
کاری که نه زو امید داری - باشد سبب امیدواری
در نومی‌دی بسی امید است - پایان شب سیه سپید است
به هنگام سختی مشو نا امید - که ابر سیه بارد آب سفید

با سپاس از حضور و توجه شما

بهینه سازی فرآیندهای داخلی با رویکرد چابک نیز از دیگر راهکارهای کلیدی محسوب میشود. در شرایط بحرانی، فرآیندهای پیچیده و غیرضروری باید مورد بازنگری قرار گرفته و در صورت امکان ساده سازی شوند

«سند ۲۰ ساله استاندارد و کیفیت نقشه راه توسعه پایدار کشور»



دکتر فرزانه انصاری
رئیس سازمان ملی استاندارد ایران

استاندارد، زبان مشترک کیفیت و توسعه است. تجربه جهانی نشان داده است که کشورهایی که مسیر پیشرفت خود را بر پایه نهادینه‌سازی استاندارد و نظام کیفیت استوار کرده‌اند، در ارتقای بهره‌وری ملی، افزایش صادرات و اعتماد عمومی به محصولات خود موفق‌تر عمل کرده‌اند

در همین راستا، سند جامع راهبردی و نقشه راه نظام استاندارد و کیفیت کشور به‌عنوان برنامه‌ای بلندمدت و ملی، تصویب و ابلاغ شده است. این سند افق ۲۰ ساله‌ای را ترسیم می‌کند که در سه دوره زمانی کوتاه‌مدت (۵ ساله)، میان‌مدت (۱۰ ساله) و بلندمدت (۲۰ ساله) پیاده‌سازی خواهد شد

هدف از تدوین این سند، ارتقای جایگاه نظام استاندارد و کیفیت کشور در سطح ملی و بین‌المللی، بهبود مستمر کیفیت محصولات و خدمات، و همسویی با الزامات تجارت جهانی در حوزه مقررات فنی است. در قالب این برنامه، ۱۲ راهبرد کلیدی تعریف شده که با هم‌افزایی دستگاه‌های اجرایی و تنظیم‌گر، دستیابی به اهداف پیش‌بینی‌شده را ممکن می‌سازد

یکی از محورهای مهم این سند، تغییر رویکرد نظام

استاندارد کشور از ساختار سنتی به نظام جامع مقررات فنی است؛ تغییری بنیادین که می‌تواند زمینه‌ساز شفافیت بیشتر، تسهیل تجارت، حمایت مؤثر از حقوق مصرف‌کنندگان و افزایش رقابت‌پذیری تولیدات داخلی در بازارهای جهانی شود

بی‌تردید، اجرای این سند گامی راهبردی و حیاتی در مسیر توسعه پایدار کشور به شمار می‌رود و می‌تواند به‌عنوان نقشه راهی مطمئن برای ارتقای کیفیت زندگی مردم، رشد اقتصادی و بهبود فضای کسب‌وکار عمل کند

تصویب این سند در یکصد و هجدهمین نشست شورای عالی استاندارد با حضور رئیس‌جمهور و وزیر صنعت، معدن و تجارت، نقطه عطفی در مسیر نظام‌مند شدن استانداردسازی در ایران است و امید می‌رود با اجرای دقیق آن، مسیر حرکت کشور به سوی توسعه کمی و کیفی محصولات و خدمات شتاب گیرد

منبع: خبرگزاری مهر، ۲۷ مهر ۱۴۰۴

تعهد به کیفیت در عصر تحول دیجیتال

همکاران فرهیخته، متخصصان پیشرو و سازندگان آینده میهن، روز ملی کیفیت فرصتی مغتنم برای ارزیابی مجدد جایگاه خود در آستانه تحولات بزرگ جهانی است. صنعت ساخت امروز دیگر محدود به بتن و فولاد نیست بلکه به قلمرو داده ها، هوش مصنوعی و اتصال پذیری گام نهاده است. ما در قلب انقلاب صنعتی چهارم (Industry 4.0) قرار داریم و در این دوران تعریف ما از کیفیت باید متحول شود

در گذشته کیفیت عمدتاً برای اجرای صحیح تمرکز داشت اما امروز کیفیت در صنعت ساخت به معنای طراحی و اجرای هوشمند است. این تحول ساختار و تفکر ما را دگرگون می سازد

کیفیت؛ رمز عبور به آینده

ما در هلدینگ تخصصی راه و شهرسازی درک کرده ایم که عقب ماندن از این موج تحول دیجیتال به معنای پذیرش کیفیت در سطح دوم است. تعهد ما به کیفیت امروز با سرمایه گذاری در زیرساخت های دیجیتال، آموزش نیروی انسانی و پیاده سازی روش های ساخت نوین گره خورده است

ما با ترکیب دانش مهندسی سنتی و قدرت تکنولوژی های نوین باید بناهایی بسازیم که فراتر از ایمنی و زیبایی، هوشمند، کارآمد، با دوام و آماده برای آینده باشند

تنها در این صورت است که می توانیم در عرصه رقابت های جهانی پیشرو باقی بمانیم و میراثی ماندگار و فناورانه برای نسل های بعد به جای بگذاریم



محمد رضا رحمانی
مدیر عامل هلدینگ تخصصی راه و شهرسازی

کیفیت؛ راهبرد هوشمند اقتصاد ایران در مسیر تاب آوری و توسعه



صمد حسن زاده
رئیس اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران

لازم است ساختارها شفاف، هماهنگ و بر مبنای شواهد علمی و ریسک محوری بازطراحی شوند
چند اقدام کلیدی را پیشنهاد می کنم:

۱. تقویت نقش سازمان ملی استاندارد به عنوان هماهنگ کننده و ناظر عالی در ساختار حکمرانی؛ وجود جایگاهی قدرتمند و مستقل که بتواند هماهنگی میان دستگاه ها را تضمین کند، الزامی است

۲. پایان دادن به سلیقه گرایی در تنظیم مقررات فنی؛ تغییر مقررات باید مبتنی بر فرایندهای کارشناسی، شفاف و پیش بینی پذیر باشد تا تولیدکننده بدانند با چه چارچوبی روبه رو است

۳. بهره گیری از ظرفیت شرکت های تأیید صلاحیت شده و نهادهای تخصصی برای اجرای نظارت حرفه ای و بی طرفانه، به جای تمرکز کامل بر نهادهای دولتی

۴. حمایت هدفمند از دیجیتالی شدن و توسعه زیرساخت های داده ای در صنعت و آزمایشگاه ها تا بنگاه ها بتوانند از مزایای کیفیت ۴.۰ بهره مند شوند

۵. ترویج فرهنگ کیفیت در سطوح آموزش، صنعت و رسانه؛ کیفیت زمانی پایدار می شود که از باورها و رویه های روزمره سازمان ها فراتر رفته و به یک ارزش جمعی بدل گردد

اتاق ایران متعهد است در مسیر همگرایی بخش خصوصی، دولت و نهادهای علمی و تخصصی، نقش تسهیل گر و هم افزای سیاست ها را ایفا کند. حمایت از سرمایه گذاری بخش خصوصی در زیرساخت های استاندارد و آزمایشگاهی، فراهم آوردن فضایی برای گفت و گوی سازنده میان ذی نفعان و تسهیل دسترسی به فناوری های نوین، از جمله اقدامات عملیاتی است که دنبال می کنیم

در پایان باید تأکید کنم که «رعایت استانداردها و ارتقای کیفیت» هزینه نیست؛ این یک سرمایه گذاری راهبردی برای بازسازی اعتماد، افزایش صادرات، و تقویت تاب آوری اقتصاد ملی است. اگر امروز در مسیر کیفیت ۴.۰ گام برنداریم، فردا هزینه های جبران ناپذیری را خواهیم پرداخت. روز ملی کیفیت، فرصتی است برای بازاندیشی، اجماع و اقدام؛ فرصتی تا همه ما، دولت، بخش خصوصی، دانشگاه ها و جامعه مدنی با هم، مسیر تولید ملی را بر پایه کیفیت، نوآوری و اعتماد هموار سازیم

در شرایط پیچیده و توأم با تغییرات شتابان امروز، کیفیت دیگر یک عنوان مختصر یا یک الزام اداری نیست؛ کیفیت به هویژه «کیفیت ۴.۰» تبدیل به زیرساخت بقا، تاب آوری و رقابت پذیری سازمان ها شده است. شعار امسال انجمن مدیریت کیفیت ایران، «کیفیت ۴.۰؛ مسیر سازمان های تاب آور و رقابت پذیر»، دقیقاً بر همین ضرورت تأکید دارد: بهره گیری از فناوری، داده و نوآوری برای ساختن سازمان هایی که در برابر تلاطم ها پایدار بمانند و در بازارهای رقابتی سربلند ظاهر شوند

بخش خصوصی ایران در شرایطی کار می کند که با چالش هایی همچون نوسانات ارزی، مشکلات زنجیره تأمین، محدودیت های دسترسی به فناوری های نوین و فشارهای بیرونی روبه روست. در این میان، کیفیت، راهبردی است که می تواند هزینه های پنهان را کاهش دهد، اعتماد مشتریان را بازسازی کند و امکان توسعه پایدار را فراهم آورد. سازمان ها و بنگاه هایی که کیفیت را به عنوان راهبرد مبتنی بر داده و نوآوری می پذیرند، بهتر می توانند ریسک ها را پیش بینی، خسارت ها را کنترل و فرصت های جدید را در بازارهای منطقه ای و بین المللی شکار کنند

اتاق ایران بر این باور است که اصلاح نظام حکمرانی کیفیت و استاندارد، پیش شرط تحقق این هدف است. تجربه فعالان اقتصادی نشان می دهد که موازی کاری نهادهای نظارتی، تعدد و تغییرات مقطعی مقررات فنی و تصمیم گیری های سلیقه ای، تولیدکنندگان را با هزینه و تأخیر مضاعف مواجه می سازد. برای عبور از این وضع،



دکتر فرشید شکرخدایی
نایب رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران
عضو هیات نمایندگان اتاق بازرگانی ایران

کیفیت نوین، هوشمندی پیداز آینده ایران امروز آغاز می‌شود

در دنیای پرشتاب و رقابتی امروز، دیگر نمی‌توان کیفیت را در چارچوب روش‌های سنتی جست‌وجو کرد؛ رویکردهایی که تمرکز آن‌ها صرفاً بر بازرسی نهایی و رفع خطا پس از وقوع بود، دیگر پاسخگوی نیازهای پیچیده و پویا نیستند. با ظهور انقلاب صنعتی چهارم، معروف به Industry ۴.۰، پارادایم تازه‌ای با عنوان Quality ۴.۰ شکل گرفته است که کیفیت را با فناوری‌های پیشرفته‌ای چون هوش مصنوعی، اینترنت اشیاء، یادگیری ماشینی و تحلیل داده‌های عظیم درهم می‌آمیزد. این همگرایی باعث می‌شود سازمان‌ها از سطح واکنش به سطح پیش‌بینی ارتقا یابند؛ جایی که کیفیت نه پس از تولید، بلکه در لحظه شکل‌گیری محصول کنترل می‌شود. تصور کنید کارخانه‌ای که در آن سنسورها داده‌های لحظه‌ای از تجهیزات تولید جمع‌آوری می‌کنند، الگوریتم‌ها الگوهای پنهان خطا را تشخیص می‌دهند و سیستم‌ها به‌صورت خودکار تنظیمات لازم را برای جلوگیری از نقص انجام می‌دهند. در چنین محیطی، کیفیت دیگر یک وظیفه جانبی نیست، بلکه به قلب استراتژیک تصمیم‌گیری سازمان بدل می‌شود؛ جایی که داده‌ها سوخت اصلی تصمیم‌سازی و بهبود مستمر هستند برای درک بهتر این تحول، باید به سیر تکاملی مدیریت

کیفیت نگاهی انداخت. مدیریت کیفیت از کنترل آماری فرایندها در اوایل قرن بیستم با آموزه‌های شوهارت و دمنینگ آغاز شد و با مدیریت کیفیت جامع (TQM) به مرحله‌ای رسید که همه اجزای سازمان را درگیر بهبود مستمر کرد. اما Quality ۴.۰ ادامه طبیعی این مسیر است؛ تداوم همان اصول بنیادین با ابزارهای هوشمند و داده‌محور. در این رویکرد، داده‌ها جایگزین قضاوت‌های فردی می‌شوند و تحلیل‌های پیش‌بینانه به حذف پیشینی نقص‌ها می‌انجامند. کیفیت دیگر محصول کنترل انسانی نیست، بلکه حاصل تعامل میان فناوری، داده و فرهنگ سازمانی است؛ تعاملی که تصمیم‌گیری را از شهود به علم، و از تجربه به الگوریتم منتقل می‌کند. در این میان، فناوری ستون فقرات مدیریت کیفیت نوین به شمار می‌رود. داده‌ها مانند خون در رگ‌های سازمان جریان دارند، اینترنت اشیاء امکان نظارت لحظه‌ای بر فرایندها را فراهم می‌کند و هوش مصنوعی با تحلیل این داده‌ها، الگوهای پنهان و روابط پیچیده را آشکار می‌سازد. سیستم‌های سایبر-فیزیکی نیز پلی میان دنیای واقعی و دیجیتال می‌سازند تا کیفیت در هر لحظه قابل پایش و اصلاح باشد. افزون بر این، فناوری‌هایی مانند بلاک‌چین

شفافیت زنجیره تأمین را تضمین کرده و چاپ سه‌بعدی با سرعت بخشیدن به تولید، امکان پاسخ‌گویی سریع‌تر به نیازهای مشتری را فراهم می‌آورد. این ابزارها در کنار هم نه تنها کیفیت را افزایش می‌دهند، بلکه هزینه‌ها را کاهش داده، ضایعات را کم و پایداری محیط زیستی را تقویت می‌کنند و در نهایت، سازمان‌ها را به سوی بهره‌وری و رقابت‌پذیری پایدار هدایت می‌نمایند. تجربه جهانی نشان می‌دهد کشورهایی که به‌سرعت Quality ۴.۰ را پذیرفته‌اند، توانسته‌اند در عرصه رقابت صنعتی جایگاه خود را ارتقا دهند. آلمان، پیشگام Industry ۴.۰، شرکت‌هایی مانند زیمنس و بوش را به نماد کیفیت هوشمند بدل کرده است، جایی که هوش مصنوعی نرخ خطا را تا ۵۰ درصد کاهش داده است. در ایالات متحده، شرکت‌هایی چون جنرال الکتریک با بهره‌گیری از تحلیل داده‌های عظیم، توقف خطوط تولید را به حداقل رسانده‌اند و در شرق آسیا، چین و کره جنوبی با ترکیب رباتیک، واقعیت افزوده و تحلیل داده، زنجیره‌های تأمین خود را متحول ساخته‌اند. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که سازمان‌های پذیرنده این رویکرد، تا ۲۰ درصد افزایش بهره‌وری و رشد قابل توجه در رضایت مشتریان را تجربه کرده‌اند. اگرچه سرمایه‌گذاری اولیه و نیاز به نیروی متخصص از چالش‌های جدی به شمار می‌رود، اما بازگشت بلندمدت این سرمایه‌گذاری‌ها، توجیه‌پذیری آن را کاملاً آشکار می‌سازد.

در ایران، Quality ۴.۰ هنوز در مراحل ابتدایی است، اما نشانه‌های مثبتی از حرکت در این مسیر دیده می‌شود. رشد صنایع دانش‌بنیان، سیاست‌های دولت در حمایت از اقتصاد دیجیتال و جمعیت جوان و تحصیل‌کرده، ظرفیت‌های قابل‌توجهی برای گسترش این رویکرد فراهم کرده است. در حوزه فناوری اطلاعات، مطالعات جدید نشان می‌دهد عواملی چون رهبری استراتژیک، مهارت دیجیتال و فرهنگ سازمانی نقشی تعیین‌کننده در موفقیت این تحول دارند. در بخش تولید، به‌ویژه صنایع لوازم خانگی و لاستیک‌سازی، طرح‌هایی برای بهره‌گیری از اینترنت اشیاء و هوش مصنوعی در پیش‌بینی خرابی‌ها و کاهش ضایعات در حال شکل‌گیری است. با این حال، چالش‌هایی همچون هزینه‌های سنگین زیرساخت‌های

دیجیتال، محدودیت‌های ناشی از تحریم‌ها، ضعف امنیت سایبری، و مقاومت فرهنگی در برابر تغییر، مانع پیشرفت سریع‌تر این مسیر شده‌اند. بسیاری از سازمان‌ها همچنان به روش‌های سنتی و کاغذی متکی‌اند و گذار به سامانه‌های دیجیتال را پرریسک می‌دانند. افزون بر این، کمبود متخصصان و ناهماهنگی میان سیستم‌ها نیز روند اجرا را کند کرده است.

با وجود این چالش‌ها، فرصت‌های پیش‌رو بسیار گسترده‌اند. نیروی انسانی جوان و خلاق، توان همکاری میان دولت، دانشگاه و بخش خصوصی و ضرورت افزایش رقابت‌پذیری جهانی، بستری مناسب برای پیشرفت در این حوزه فراهم می‌کند. Quality ۴.۰ می‌تواند به‌عنوان ابزاری راهبردی برای تحقق اقتصاد مقاومتی هوشمند به کار گرفته شود؛ اقتصادی که بر پایه کیفیت، نوآوری و پایداری استوار است.

در صنایع انرژی‌بر، استفاده از این رویکرد می‌تواند مصرف منابع را کاهش داده و هم‌زمان بهره‌وری و پایداری زیست‌محیطی را ارتقا دهد. در سطح ملی نیز، با سرمایه‌گذاری در آموزش‌های تخصصی، توسعه زیرساخت‌های دیجیتال و ترویج فرهنگ کیفیت هوشمند، می‌توان مسیر گذار از کیفیت سنتی به کیفیت آینده‌نگر را هموار ساخت.

چشم‌انداز آینده مدیریت کیفیت در ایران با پذیرش Quality ۴.۰ روشن است. در آینده‌ای نه‌چندان دور، کارخانه‌ها قادر خواهند بود بدون دخالت گسترده انسانی، خود کیفیت را کنترل و فرایندها را به‌طور پویا تنظیم کنند. این تحول نه تنها موجب رشد بهره‌وری و افزایش صادرات می‌شود، بلکه مسیر اشتغال پایدار و توسعه اقتصادی را نیز تقویت می‌کند. Quality ۴.۰ تنها یک نوآوری فناورانه نیست، بلکه تغییری فرهنگی در نگرش به کیفیت است؛ تغییری که می‌تواند ایران را از اقتصادی مبتنی بر منابع، به اقتصادی دانش‌بنیان و کیفی‌محور تبدیل کند.

در روز ملی کیفیت، پیام اصلی این است که کیفیت دیگر نتیجه نظارت نیست، بلکه حاصل هوشمندی است؛ هوشمندی‌ای که بر پایه داده، فناوری و انسان شکل می‌گیرد و می‌تواند آینده‌ای رقابتی‌تر، پایدارتر و شایسته‌تر برای ایران رقم بزند.



دکتر محمود رضا طاهری
معاون ارزیابی کیفیت سازمان ملی استاندارد ایران

تحول در پارادایم کیفیت از انطباق تا عملکرد هوشمند

تحولات فناوریانه، دیجیتالی‌شدن فرآیندها و تغییر رویکردهای مدیریتی در سال‌های اخیر، مفهوم کیفیت را وارد مرحله‌ای نوین کرده است. امروز دیگر کیفیت صرفاً به معنای انطباق با الزامات نیست، بلکه به عملکرد، ارزش‌آفرینی، پایداری و اعتماد هوشمندانه گره خورده است. در این مسیر، سازمان‌ها با گذار از الگوهای سنتی کنترل کیفیت به سمت نظام‌های هوشمند، داده‌محور و آینده‌نگر حرکت می‌کنند. در ادامه، مهم‌ترین رویکردها و دستاوردهای نوین در این حوزه مرور می‌شود.

۱. کیفیت نسل چهارم؛ حرکت از انطباق به عملکرد

ظهور «کیفیت نسل چهارم» (Quality 4.0) متأثر از انقلاب صنعتی چهارم، تحولی بنیادین در نظام‌های مدیریت کیفیت ایجاد کرده است. این رویکرد با بهره‌گیری از داده، هوش مصنوعی و فناوری‌های هوشمند، ضمن تکمیل روش‌های سنتی، نگاه سازمان‌ها را از رعایت صرف استانداردها به سمت عملکرد مؤثر و خلق ارزش واقعی برای ذی‌نفعان تغییر داده است. شعار محوری «کیفیت: از انطباق تا عملکرد» بازتاب همین نگرش نو است؛ نگاهی که بر اثربخشی، پایداری و رضایت مشتری تأکید دارد و سازمان‌ها را به‌سوی رقابت‌پذیری و بهره‌وری بیشتر هدایت می‌کند.

۲. تلفیق هوش مصنوعی و داده‌های بزرگ در مدیریت کیفیت

در عصر تحول دیجیتال، هوش مصنوعی (AI) و داده‌های بزرگ (Big Data) به ستون‌های جدید مدیریت کیفیت تبدیل شده‌اند.

اتوماسیون هوشمند: سامانه‌های کنترل کیفیت مبتنی بر هوش مصنوعی، فرآیندهای بازرسی و آزمون را خودکار کرده و با افزایش دقت، هزینه‌ها و خطاهای انسانی را کاهش می‌دهند. پیش‌بینی خطا و نگهداری پیش‌نگر: الگوریتم‌های یادگیری ماشین با تحلیل داده‌های تاریخی، ناهنجاری‌ها و خرابی‌های احتمالی را پیش از وقوع شناسایی می‌کنند.

چت‌بات‌های کیفیت: ابزارهای تعاملی نوینی که داده‌های

کیفی را جمع‌آوری، تحلیل و هشدارهای لازم را صادر می‌کنند. استانداردسازی هوش مصنوعی: انتشار استاندارد بین‌المللی ISO ۴۲۰۰۱ برای سیستم‌های مدیریت هوش مصنوعی (AIMS) گامی مهم در جهت اطمینان از اخلاق، امنیت داده و اعتماد مصرف‌کننده است.

۳. توانمندسازی سرمایه انسانی و توسعه مدل‌های نوین ارزیابی

انسان همچنان محور اصلی کیفیت است. توسعه مهارت‌ها، دانش و نگرش مدیران کیفیت، عامل تعیین‌کننده در موفقیت نظام‌های کیفی محسوب می‌شود. رهبری کیفیت‌محور: مدیران باید فرهنگ بهبود مستمر و یادگیری سازمانی را جایگزین رویکرد صرفاً انطباق‌گرا کنند. توجه به ارگونومی و رفاه کارکنان: رضایت شغلی و مشارکت کارکنان، از ارکان ارتقای بهره‌وری و کاهش خطاها در سازمان است.

۴. ابزارهای نوین مدیریتی برای بهبود فرآیندها

نوآوری در ابزارهای مدیریتی، کیفیت را از کنترل به بهبود هوشمند فرآیندها سوق داده است.

انطباق‌سنجی (Conformance Checking): با مقایسه داده‌های واقعی با مدل‌های مرجع، انحرافات فرآیندها شناسایی و اصلاحات مبتنی بر داده انجام می‌شود.

مدیریت چابک (Agile Management): با تأکید بر انعطاف‌پذیری و تصمیم‌گیری سریع، سازمان‌ها را در مواجهه با تغییرات محیطی توانمند می‌سازد.

کیفیت پایدار (Sustainable Quality): هم‌افزایی میان کیفیت و پایداری، ضمن کاهش هزینه‌ها و ریسک‌ها، موجب ارتقای تصویر برند و اعتماد عمومی می‌شود.

کیفیت امروز دیگر صرفاً محصول فرآیند نیست، بلکه نتیجه تفکر هوشمند، داده‌محور و انسان‌محور است. حرکت از انطباق به عملکرد، از کنترل به یادگیری و از نظارت به پیش‌بینی، مسیر آینده نظام‌های کیفیت را رقم می‌زند. سازمان‌هایی که این مسیر را بپیمایند، نه تنها بهره‌ورتر و رقابت‌پذیرتر خواهند شد، بلکه نقش مؤثرتری در توسعه پایدار کشور ایفا خواهند کرد.



دکتر مجید جوانمرد
رئیس پژوهشگاه سازمان ملی استاندارد ایران

کیفیت یکی از ارکان اصلی توسعه پایدار و رقابت‌پذیری سازمان‌هاست. توسعه پایدار به‌معنای رشد اقتصادی همراه با حفظ محیط‌زیست و عدالت اجتماعی است؛ هدفی که بدون نهادینه‌سازی فرهنگ کیفیت در تمامی سطوح سازمانی دست‌یافتنی نیست. کیفیت در محصولات، خدمات و فرآیندها موجب افزایش بهره‌وری، صرفه‌جویی در منابع و ارتقای رضایت مشتری می‌شود و در نتیجه، توان رقابتی سازمان را در بازارهای داخلی و جهانی افزایش می‌دهد.

۱. کیفیت و توسعه پایدار

کیفیت از منظر توسعه پایدار شامل ابعاد مختلفی چون کیفیت محصول، فرآیند و منابع انسانی است. محصولات باکیفیت، مصرف منابع و انرژی را کاهش داده، ضایعات و آلاینده‌ها را کم می‌کنند و بهره‌وری را افزایش می‌دهند. رعایت استانداردهای کیفیت و الزامات زیست‌محیطی باعث نوآوری‌های ساختاری می‌شود که ضمن کاهش هزینه‌ها، اثرات منفی زیست‌محیطی را نیز کاهش می‌دهد. در بعد اجتماعی نیز، محصولات با دوام و خدمات قابل‌اعتماد موجب ارتقای سلامت جامعه و افزایش رفاه پایدار می‌شوند.

۲. کیفیت و رقابت‌پذیری سازمانی

رقابت‌پذیری سازمان‌ها به توانایی آن‌ها در حفظ و توسعه سهم بازار بستگی دارد. کیفیت بالا، عاملی کلیدی در جذب و حفظ مشتریان و ورود به بازارهای جدید است. سازمان‌هایی که به بهبود مستمر کیفیت متعهدند، معمولاً از بهره‌وری بالاتر، هزینه‌های کمتر و برند قوی‌تری برخوردارند. دریافت گواهینامه‌های بین‌المللی مانند ISO و پایبندی به استانداردهای جهانی، مسیر حضور در زنجیره‌های ارزش جهانی را هموار می‌کند و اعتماد بازارهای خارجی را افزایش می‌دهد.

۳. کیفیت، بهره‌وری و رشد اقتصادی

میان کیفیت و بهره‌وری رابطه‌ای مستقیم وجود دارد. ارتقای کیفیت موجب کاهش خطاها، دوباره‌کاری‌ها و نارضایتی مشتریان می‌شود و در نتیجه عملکرد مالی سازمان بهبود می‌یابد. در سطح کلان نیز، ارتقای

کیفیت؛ زیربنای توسعه پایدار و مزیت رقابتی سازمان‌ها

کیفیت موجب رشد تولید ناخالص داخلی، افزایش ارزش افزوده و توزیع عادلانه‌تر منافع اقتصادی می‌شود. توسعه زیرساخت‌های کیفیت مانند استانداردها، نظام‌های مدیریتی و کنترل کیفیت، نقشی مؤثر در رشد اقتصادی پایدار و کاهش نابرابری‌ها دارد.

۴. کیفیت و بهینه‌سازی منابع

مدیریت صحیح کیفیت منابع انسانی و فرآیندها منجر به کاهش ضایعات مواد اولیه، انرژی و زمان می‌شود. این امر علاوه بر حفظ منابع طبیعی، پایداری زنجیره‌های تولید را تضمین می‌کند. همچنین سازمان‌هایی که ساختار کیفیت کارآمد دارند، در مواجهه با تغییرات بازار و استانداردهای جدید انعطاف‌پذیرترند و رقابت‌پذیری بلندمدت‌تری دارند.

۵. نقش استانداردها در نظام کیفیت

استانداردهایی چون ISO ۹۰۰۱ و ISO ۱۴۰۰۱ چارچوبی منسجم برای ارتقای مستمر کیفیت در سازمان‌ها فراهم می‌کنند. اجرای این استانداردها به شفافیت فرآیندها، کاهش نوسانات کیفیت و افزایش اعتماد مشتریان کمک می‌کند. همچنین پیروی از استانداردهای جهانی، زمینه‌ساز ورود به بازارهای بین‌المللی و جذب سرمایه‌گذاری‌های خارجی است.

۶. کیفیت و رضایت مشتری

رضایت مشتری، شاخص نهایی کیفیت است. محصولات و خدمات باکیفیت موجب وفاداری مشتری، تبلیغات مثبت و افزایش سهم بازار می‌شوند. سازمانی که رضایت مشتری را محور سیاست‌های خود قرار دهد، مزیت رقابتی پایدار و برند قابل‌اعتماد ایجاد می‌کند.

۷. جمع‌بندی

کیفیت دیگر تنها ابزار کنترل محصول نیست؛ بلکه فلسفه‌ای مدیریتی و راهبردی است که بر تمام ابعاد سازمان اثر می‌گذارد. کیفیت به توسعه پایدار، بهره‌وری اقتصادی، حفاظت از محیط‌زیست و ارتقای رفاه اجتماعی کمک می‌کند. از سوی دیگر، توسعه پایدار نیز بستر رشد فرهنگ کیفیت را فراهم می‌سازد.

بنابراین، توسعه‌ی پایدار بدون کیفیت ممکن نیست و کیفیت بدون رویکرد پایدار، دوام نخواهد داشت. آینده سازمان‌ها و اقتصاد کشور در گرو نهادینه‌سازی تفکر کیفیت در تمام سطوح مدیریتی و اجرایی است.

کیفیت ۴ مسیر توانمندسازی و رقابت پذیری قطعه سازان ایران



محمدرضا نجفی منش
رئیس انجمن صنایع همگن قطعه سازان کشور
عضو هیأت مدیره انجمن مدیریت کیفیت ایران

گذار از مدل های سنتی کنترل کیفیت به مدل های یکپارچه تضمین کیفیت و بهبود مستمر، ممکن نیست. ما در انجمن صنایع همگن قطعه سازان، همواره بر این باور بوده ایم که توانمندسازی بنگاه ها — چه در حوزه فناوری و چه در حوزه مدیریت — باید بر پایه تعامل بین صنعت، دانشگاه و نهادهای کیفیت محور شکل گیرد. کیفیت در دنیای امروز نه یک هزینه، بلکه یک سرمایه گذاری هوشمندانه است. هر واحدی که به جای رفع موقت خطاها، به اصلاح ریشه ای فرآیندها بپردازد، آینده ای پایدارتر برای خود رقم می زند. به باور من، تحقق «کیفیت ۴» در ایران مستلزم شکل گیری اکوسیستم ملی کیفیت است؛ اکوسیستمی که در آن سیاست گذاری، آموزش، استاندارد سازی و ارزیابی عملکرد، هم افزا و هماهنگ عمل کنند. در روز ملی کیفیت، فرصت مغتنمی است تا یکبار دیگر از خود بپرسیم آیا کیفیت در سازمان های ما به فرهنگ تبدیل شده است؟ و اگر پاسخ منفی است، چه باید کرد تا کیفیت از شعار به باور جمعی بدل شود؟ امروز زمان آن رسیده که با نگاه به آینده، کیفیت را نه هدف، بلکه مسیر توسعه بدانیم. مسیری که اگر درست پیموده شود، قطعه سازی ایران را به جایگاه واقعی خود در زنجیره جهانی خودرو خواهد رساند.

در جهان امروز، کیفیت دیگر صرفاً به معنای انطباق با استاندارد یا رعایت مشخصات فنی نیست؛ بلکه معیاری برای «توان رقابت، نوآوری و پایداری» است. صنعت قطعه سازی ایران به عنوان یکی از ارکان اصلی تولید صنعتی کشور، سال هاست که در بطن تحولات اقتصادی، ارزی و فناوری قرار دارد و امروز بیش از هر زمان دیگری نیازمند نگاهی نوین به مقوله کیفیت است. تحولات جهانی در حوزه فناوری های تولید و ورود به عصر «کیفیت ۴» — همگام با انقلاب صنعتی چهارم — مسیر تازه ای را در برابر بنگاه های تولیدی گشوده است. در این مسیر، کیفیت بر پایه داده، هوشمندی، یادگیری مستمر و چابکی سازمانی تعریف می شود. اگر روزگاری کنترل کیفیت در پایان خط تولید معنا داشت، امروز کیفیت باید از طراحی تا خدمات پس از فروش، در همه لایه های زنجیره ارزش جاری باشد. در صنعت قطعه سازی ایران، حرکت از سطح تأمین کننده به سطح شریک فنی و توسعه دهنده فناوری، نیازمند سرمایه گذاری در سه حوزه کلیدی است.

۱. نوآوری در طراحی و مواد اولیه،
۲. توسعه مهارت و دانش نیروی انسانی متخصص،
۳. دیجیتالی سازی فرآیندهای تولید و پایش کیفیت در زمان واقعی (Real-time Quality)

افزایش رقابت پذیری در بازارهای منطقه ای و جهانی، بدون

کیفیت؛ جانمایه ی پایداری و توان رقابت سازمان ها



دکتر حسن فروزان فرد
عضو هیأت مدیره انجمن مدیریت کیفیت ایران
رئیس کمیسیون حکمرانی اتاق تهران

شیوه ی تصمیم گیری، پاسخ گویی، و شفافیت سازمانی جاری می سازند، کیفیت را به زبان مشترک توسعه بدل می کنند؛ زبانی که میان خواست های مشتری، توانمندی های درون سازمانی، و الزامات جهانی پیوند می زند.

در جهان امروز، کیفیت دیگر یک انتخاب نیست؛ یک الزام است. الزام برای بقا، برای رشد، برای اعتماد سازی. کیفیت، همان زبان مشترک توسعه است؛ زبانی که اگر با صداقت و دانش سخن بگویند، می تواند سازمان ایرانی را در بازارهای جهانی سربلند کند.

در مقام ارزیاب حوزه تعالی سازمانی، سال هاست که شاهد آن بوده ام که کیفیت چگونه می تواند سازمانی را دگرگون سازد. این دگرگونی، نه با شعار، بلکه با باور و رفتار تحقق می یابد. کیفیت، مسیر است نه مقصد؛ مسیری که اگر با خرد و تعهد پیموده شود، سازمان را به قله های رقابت پذیری پایدار خواهد رساند.

در هفته ی ملی کیفیت، شایسته است که نهادهای کیفیت را بازتعریف کنند؛ نه به عنوان یک الزام اداری، بلکه به عنوان یک ارزش بنیادین، یک فرهنگ سازمانی، و یک راهبرد برای آینده ای روشن تر.

در روزگاری که دگرگونی های شتابناک، مرزهای سنتی کسب و کار را درنور دیده اند، کیفیت دیگر نه یک امتیاز افزوده، بلکه شالوده ی بقا و بالندگی سازمان هاست. کیفیت، آن گوهر ناپیداست که اگر در تار و پود ساختارهای سازمانی تنیده شود، می تواند سازمان را از لغزش و فرسایش برهاند و به قله ی اعتماد و پایداری برساند.

سازمان هایی که کیفیت را نه در قالب گواهی نامه ها، بلکه در ژرفای فرهنگ خود می نشانند، توان آن را دارند که در میدان رقابت، نه تنها پایدار بمانند، بلکه پیشرو شوند. کیفیت، یعنی تعهد به بهبود، یعنی گوش سپردن به صدای مشتری، یعنی پرورش خرد جمعی و توانمندسازی سرمایه های انسانی.

اما کیفیت، تنها در فرآیندها و مستندات معنا نمی یابد. کیفیت، یعنی گوش سپردن به صدای مشتری، یعنی پرورش خرد جمعی، یعنی تعهد به بهبود مستمر. این همان نگاهی ست که در حکمرانی نوین سازمانی بر آن تأکید می شود؛ نگاهی که کیفیت را از سطح عملیات به سطح راهبردی ارتقا می دهد.

در گستره ی حکمرانی سازمانی، کیفیت همچون چراغی است که راه را روشن می سازد. نهادهایی که کیفیت را در

کیفیت ۴؛ آینده‌ای که با داده، اعتماد و بازرسی هوشمند ساخته می‌شود



دکتر سعید تاجیک

رئیس هیات مدیره جامعه ممیزی و بازرسی ایران

روز ملی کیفیت فرصتی است تا بار دیگر نقش بنیادین کیفیت، استاندارد و نظام‌های ارزیابی انطباق را در مسیر توسعه ملی یادآور شویم. در جهانی که رشد اقتصادی با اعتماد، نوآوری و پایداری معنا می‌یابد، کیفیت نه یک شعار بلکه راهبردی حیاتی برای توسعه پایدار، ارتقای رقابت‌پذیری و بهبود زندگی شهروندان است. صنعت تست، بازرسی و صدور گواهی‌نامه (TIC) امروز به‌عنوان یکی از ارکان اصلی توسعه صنعتی و تجاری شناخته می‌شود. بر اساس گزارش Grand View Research، ارزش بازار جهانی این صنعت در سال ۲۰۲۴ حدود ۳۹۹ میلیارد دلار برآورد شده و پیش‌بینی می‌شود تا سال ۲۰۳۰ به بیش از ۵۰۰ میلیارد دلار برسد. این رشد نشان‌دهنده افزایش جهانی اعتماد به نظام‌های کنترل کیفیت، انطباق فنی و مسئولیت‌پذیری زیست محیطی است. در کشورهای توسعه‌یافته، میانگین سرمایه‌گذاری در فعالیت‌های آزمون، کنترل کیفیت و بازرسی بین ۳ تا ۵ درصد از ارزش تولیدات صنعتی است، در حالی‌که در ایران این سهم هنوز ناچیز است. این واقعیت، ضرورت توجه بیشتر به زیرساخت‌های فنی، توسعه آزمایشگاه‌های معتبر، توانمندسازی نیروی انسانی متخصص و ارتقای اعتبار بین‌المللی گواهی‌نامه‌ها را نشان می‌دهد.

جایگاه ایران در شاخص‌های توسعه پایدار و کیفیت بر پایه گزارش شاخص‌های توسعه پایدار (SDG Index ۲۰۲۵)، ایران رتبه ۸۳ از میان ۱۶۷ کشور را کسب کرده است. اگرچه کشور در برخی حوزه‌ها از جمله آموزش، سلامت و توسعه انسانی عملکرد قابل توجهی دارد، اما

در شاخص‌های مرتبط با محیط زیست، بهره‌وری منابع و کیفیت تولید، هنوز فاصله محسوسی با کشورهای پیشرو دارد. در شاخص عملکرد محیط‌زیستی (EPI ۲۰۲۴) نیز ایران با نمره ۴۱.۸ در رتبه ۱۱۳ جهان قرار گرفته است؛ آماري که نشان می‌دهد برای دستیابی به توسعه پایدار، نیازمند تقویت سازوکارهای ارزیابی کیفیت، کنترل مصرف منابع و مدیریت اثرات زیست‌محیطی هستیم. تجربه جهانی نشان داده است که بدون استقرار نظام ارزیابی انطباق قوی — شامل آزمون، بازرسی و گواهی‌نامه — دستیابی به تولید پایدار، رقابت در بازار جهانی و تحقق اهداف توسعه پایدار امکان‌پذیر نیست.

نقش صنعت تست و بازرسی در تحقق اهداف توسعه پایدار صنعت TIC نه تنها تضمین‌کننده کیفیت و ایمنی محصولات است، بلکه موتور محرک پایداری و اعتماد عمومی نیز به شمار می‌آید. این صنعت در تحقق اهداف توسعه پایدار (SDGs) نقشی مستقیم دارد. هدف ۳: سلامت و رفاه با کنترل کیفیت محصولات دارویی، غذایی و تجهیزات پزشکی. هدف ۹: صنعت، نوآوری و زیرساخت با توسعه زیرساخت‌های فنی و آزمایشگاهی. هدف ۱۲: مصرف و تولید مسئولانه با کاهش ضایعات و ارتقای بهره‌وری منابع. هدف ۱۳: اقدام برای مقابله با تغییرات اقلیمی از طریق کنترل آلاینده‌ها و بهبود بازده انرژی.

تست و بازرسی حرفه‌ای، افزون بر افزایش اعتماد بازار، از بروز خسارات مالی، ایمنی و زیست‌محیطی جلوگیری کرده و به بهبود کیفیت زندگی و رشد اقتصادی کمک می‌کند.

جایگاه تست و بازرسی در تحقق «کیفیت ۴» در عصر انقلاب صنعتی چهارم، مفهوم کیفیت نیز دگرگون شده و وارد مرحله‌ای تازه با عنوان «کیفیت ۴ (Quality ۴.۰)» گردیده است. کیفیت ۴ ترکیبی از اصول مدیریت کیفیت با فناوری‌های هوشمند نظیر اینترنت اشیاء (IoT)، هوش مصنوعی (AI)، کلان‌داده‌ها (Big Data) و تحلیل بلادرنگ (Real-time Analytics) است. هدف آن، حرکت از کنترل کیفیت سنتی به سوی مدیریت کیفیت پیش‌بینانه، داده‌محور و هوشمند است.

در این تحول، صنعت تست و بازرسی شالوده اصلی کیفیت ۴ محسوب می‌شود؛ زیرا داده‌های معتبر و دقیق حاصل از آزمون‌ها، پایه تصمیم‌گیری هوشمند در این نظام‌اند. ۱. منبع داده‌های واقعی: داده‌های تست و بازرسی، ورودی اصلی مدل‌های یادگیری ماشین و تحلیل‌های پیش‌بینی‌کننده کیفیت هستند. بدون این داده‌ها، هیچ سیستم هوشمند کیفیتی پایدار نخواهد بود. ۲. هوشمندسازی فرآیند بازرسی: با بهره‌گیری از حسگرها، ربات‌ها، دوربین‌های AI و پهپادها، بازرسی‌ها به‌صورت خودکار و بلادرنگ انجام می‌شوند؛ دقت افزایش می‌یابد و خطاهای انسانی کاهش می‌یابد.

۳. گواهی‌نامه‌های دیجیتال: فناوری Blockchain امکان صدور و ردیابی دیجیتالی گواهی‌نامه‌ها را فراهم کرده و از

جعل یا دست‌کاری جلوگیری می‌کند. این رویکرد، شفافیت و اعتماد جهانی را افزایش می‌دهد. ۴. پشتیبانی از اهداف توسعه پایدار: تست و بازرسی هوشمند به کاهش ضایعات، بهینه‌سازی مصرف انرژی، افزایش ایمنی و ارتقای کارایی فرآیندها کمک می‌کند.

۵. تحول در نقش نیروی انسانی: بازرسی امروز، نه صرفاً ناظر بلکه تحلیل‌گر داده است. ابزارهای دیجیتالی به او کمک می‌کنند تصمیم‌هایی سریع‌تر، دقیق‌تر و مبتنی بر شواهد بگیرد.

به بیان دیگر، تست و بازرسی چشم‌های بینای کیفیت ۴ هستند؛ چشمانی که داده‌های واقعی را به مغز دیجیتال سازمان منتقل می‌کنند تا آینده‌ای هوشمند، ایمن و پایدار شکل گیرد.

جامعه ممیزی و بازرسی ایران بر این باور است که سرمایه‌گذاری در صنعت تست و بازرسی، نه هزینه، بلکه سرمایه‌گذاری ملی در اعتماد، سلامت و توسعه پایدار است. این صنعت پلی است میان تولیدکننده، مصرف‌کننده و نهادهای حاکمیتی و نقشی اساسی در تحقق اقتصاد مقاوم، صادرات پایدار و ارتقای کیفیت زندگی دارد. با تریک روز جهانی کیفیت به همه فعالان، کارشناسان و مدیران حوزه استاندارد، آزمون و بازرسی، امیدوارم با دانش، هم‌افزایی و نگاه جهانی، گامی بلند در مسیر تحقق ایران باکیفیت‌تر، ایمن‌تر و پایدارتر برداریم.



دکتر نسرین وفایی

عضو هیئت مدیره انجمن مدیریت کیفیت ایران،

مدیر عامل گروه کارشناسان ایران

روز کیفیت فرصتی است تا دوباره بیاندیشیم، کیفیت را بازتعریف کنیم و نقش آن را در مسیر رشد و تابآوری سازمان‌ها از نو ببینیم. کیفیت امروز دیگر فقط شاخصی برای ارزیابی محصول نیست؛ بلکه زیرساختی کلان برای هدایت هوشمندانه، خلق نوآوری، و ساختن آینده‌ای پایدار در سازمان‌هاست

کیفیت ۴،۰، نقشه راه نوآوری و تابآوری سازمانی

کیفیت ۴،۰ دیگر صرفاً نوآوری یا ابزاری برای بهبود یک خروجی قابل سنجش نیست؛ بلکه افق تازه‌ای در اندیشه و عمل سازمان‌هاست که بنیان حکمرانی هوشمند، یادگیری مستمر و نوآوری پایدار را شکل می‌دهد. این نگاه، کیفیت را از سطح یک ویژگی محصول فراتر می‌برد و آن را به‌مثابه ستون فقرات ساختار سازمانی و هسته‌ی تصمیم‌گیری هوشمندانه معرفی می‌کند؛ بخشی جدایی‌ناپذیر از مسیر رقابت و بقا در اقتصاد پرتلاطم ایران امروز

اصلی‌ترین پیام عصر جدید کیفیت را می‌توان گذار از کیفیت محصول به کیفیت حکمرانی و فرهنگ سازمانی دانست؛ کیفیتی که در تمام فرآیندها، ساختارها و تعاملات سازمان رسوخ کرده است. این کیفیت کلی‌نگر، با تلفیق تفکر سیستمی، آینده‌نگری و یادگیری بی‌وقفه، زیرساخت تابآوری سازمان را می‌سازد و امکان سازگاری سریع با تغییرات محیطی را فراهم می‌آورد. کیفیت، در این مسیر، نه فقط معیار ارزیابی بلکه نقشه راه تحول و رشد هوشمندانه است

کیفیت ۴،۰ با تکیه بر داده‌محوری، هوش مصنوعی و راهکارهای نوآورانه دیجیتال، پلی میان نوآوری فناورانه و توسعه پایدار ایجاد می‌کند. سازمان‌هایی که این رویکرد را می‌پذیرند، نظام‌های یادگیری و مدیریت دانش خود را به

کیفیت ۴،۰ افق نوین حکمرانی و نوآوری سازمانی

جریان دائمی ارتقا می‌دهند؛ جریانی که نه تنها در برابر بحران، بلکه در شرایط تغییرات ناگهانی بازار، توان پاسخ سریع و هوشمندانه را به همراه دارد. در چنین سازمانی، نوآوری به یک رفتار روزمره بدل شده و بهره‌گیری از فناوری، فرآیندی درونی و ماندگار است

امروز، مسیر تعالی سازمان‌ها در گرو درک تازه‌ای از مفهوم کیفیت است؛ درکی که از الگوی سنتی تمرکز بر محصول فراتر می‌رود و به‌سوی کیفیت نظام‌های فکری، تصمیم‌گیری و زیست سازمانی حرکت می‌کند. در رویکرد نوین Quality ۴،۰، مقایسه، ارزیابی و الگوبرداری از بهترین‌ها تنها ابزار رقابت نیست، بلکه سازوکار یادگیری در مقیاس سازمانی است. این مسیر زمانی ثمربخش خواهد بود که نقش آموزش، مهارت‌آموزی و بازتعریف استانداردها از قالب ایستا به قالب تحول‌آفرین تغییر کند. آموزش در این چشم‌انداز، صرفاً انتقال دانش نیست، بلکه فرآیندی برای پرورش تفکر انتقادی، توانمندسازی انسان‌ها در خلق راه‌حل‌های نوین، و بازاندیشی در روش‌های مدیریتی است. پیوند تجربه‌ی پیشگامان با ذهن خلاق نسل جدید، و وفاداری به ارزش‌های علمی و عدالت‌محور، میراث دانایی را به سرمایه‌ای برای تحول پایدار بدل خواهد ساخت

تحول کیفیت در عصر دیجیتال فرصتی تاریخی برای سازمان‌های پیشرو است؛ فرصتی که با سرمایه‌گذاری در توسعه فرهنگ یادگیری، بهبود مستمر و حکمرانی داده‌محور، افق رقابت جهانی را هموار می‌کند. کیفیت به این معنا، در قلب مأموریت سازمان قرار می‌گیرد و به نیروی پیشران برای نوآوری و تابآوری بدل می‌شود—همان نیرویی که آینده‌ی اقتصاد ایران را در برابر چالش‌ها مقاوم و در برابر فرصت‌ها آماده می‌سازد



امیر حیدری

دبیر انجمن مدیریت کیفیت ایران

هر سال در آبان‌ماه، به مناسبت روز ملی کیفیت، از «کیفیت» سخن می‌گوییم؛ اما شاید زمان آن رسیده باشد که از خود بپرسیم

آیا کیفیت برای ما تنها یک شعار مانده است یا واقعیتی جاری در رفتار و ساختار سازمان‌ها و نظام حکمرانی کشور؟ امروز وقتی از کیفیت صحبت می‌کنیم، نمی‌توان آن را تنها در قالب استانداردها و گواهینامه‌ها محدود کرد. کیفیت یعنی کیفیت تصمیم، کیفیت سیاست، کیفیت آموزش، و در نهایت کیفیت زندگی مردم. اگر نظام حکمرانی، نظام آموزشی و نظام تولید ما به شکل هماهنگ در مسیر بهبود نیفتند، کیفیت محصول و خدمت هم در نهایت سطحی و موقتی خواهد بود

واقعیت این است که کیفیت در ایران هنوز به عنوان یک نظام فکری نهادینه نشده است. ما استاندارد داریم اما نظام استانداردسازی‌مان استاندارد نیست. آموزش داریم، اما خروجی‌مان مهارت نیست. نظارت داریم، اما نتیجه‌مان اعتماد عمومی نیست.

وقتی وزارت آموزش و پرورش و وزارت کار ما نتوانند نیروی انسانی بهره‌ور و متخصص تربیت کنند، وقتی نظام ارزیابی مدیران ما بر پایه عملکرد واقعی و شایستگی نباشد، چگونه می‌توان از کیفیت حکمرانی سخن گفت؟ در چنین شرایطی، گواهینامه‌های ایزو و نظام‌های تضمین کیفیت، به جای آنکه موتور حرکت باشند، به ابزاری تشریفاتی و بی‌اثر تبدیل می‌شوند

از نگاه من، کیفیت، محصول روندی مداوم از یادگیری و اصلاح است

سازمانی که اشتباه نمی‌کند، یاد نمی‌گیرد و ملتی که کیفیت را فقط در محصول جست‌وجو کند،

از شعار کیفیت تا واقعیت حکمرانی کیفی

کیفیت را در زندگی اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی خود از دست می‌دهد

جهان امروز، در حال ورود به عصر کیفیت ۴،۰ است؛ عصری که هوش مصنوعی، تحلیل داده و تفکر سیستماتیک، ستون‌های اصلی تصمیم‌گیری شده‌اند. در حالی که کشور ما هنوز درگیر آموزش بندهای ایزو ۹۰۰۱ است، جهان با استانداردهای ۹۰۰۴ و مدل‌های موفقیت پایدار، مسیر بلوغ سازمانی را طی می‌کند. ما هنوز کیفیت را ممیزی می‌کنیم، در حالی که دیگران آن را پایش و پیش‌بینی هوشمندانه می‌کنند

برای عبور از این وضعیت، سه تغییر بنیادین لازم است:

تغییر در نگاه مدیریتی: از کنترل و بازرسی به یادگیری و بهبود

تغییر در نظام آموزشی: از آموزش محفوظات به پرورش مهارت، خلاقیت و مسئولیت‌پذیری

تغییر در حکمرانی کیفیت: از شعار و نمایش به تصمیم و اقدام

کیفیت نه در آیین‌نامه‌ها بلکه در رفتار مدیران، در عدالت سیاست‌ها و در رضایت مردم معنا پیدا می‌کند

اگر می‌خواهیم ایران را به کشوری کیفی تبدیل کنیم، باید از خودمان آغاز کنیم؛ از کیفیت در گفتار، در تصمیم، و در تعهد

روز ملی کیفیت تنها یادآور یک رویداد نیست، بلکه تلنگری است برای بازاندیشی در مسیری که رفته‌ایم. تا زمانی که کیفیت را زندگی نکنیم، نمی‌توانیم آن را مدیریت کنیم.

به نام آنکه کیفیت را در نهاد هسته نهاد



حسین زینلی
مدیر عامل مؤسسه راه سازه

۱۸ آبان ماه روز ملی کیفیت، یادآور تلاش همه فعالان عرصه تولید، خدمات و عمران است که با همت و تعهد، تعالی را نه تنها در محصولات و پروژه‌ها، بلکه در فرهنگ سازمانی خود نهادینه کرده‌اند

مؤسسه راه سازه، به عنوان بخشی از جامعه مهندسی کشور، باور دارد که توسعه زیرساخت‌های عمرانی بدون کیفیت پایدار، ممکن نیست.

کیفیت برای ما تنها یک هدف نیست؛ بلکه منش، باور و مسئولیتی است در قبال مردم و آیندگان این سرزمین

در این روز ارزشمند، از همه همکاران، مهندسان، پیمانکاران و متخصصانی که با دقت، وجدان حرفه‌ای و عشق به ایران در مسیر سازندگی کشور گام برمی‌دارند، صمیمانه قدردانی می‌نمایم و امیدوارم با تکیه بر نوآوری، آموزش و بهبود مستمر، فصل تازه‌ای از تعالی در صنعت راهسازی و عمران کشور رقم بخورد

متفاوت بیندیشیم تا آینده‌ای باکیفیت بسازیم



هادی شفیعی گل
مدیر کل دفتر ارزیابی کیفیت کالا و خدمات

از بهبودهای مقطعی و نقطه‌ای، به تحول سیستماتیک پیش برویم

ایران عزیز ما از نعمت نیروی انسانی خلاق، دانشگاه‌های توانمند و صناعی با پتانسیل بالا برخوردار است. آنچه بیش از هر چیزی نیاز داریم، باور به توانمندی‌های خود و جسارتِ اندیشیدنِ متفاوت است.

باید سازمان‌هایی چابک بسازیم، از نوآوری و فناوری برای دگرگونی بهره بگیریم و خود را برای فردایی بهتر آماده کنیم

بیاییم امروز متعهد شویم که کیفیت را به زبانی ساده برای همگان معنا کنیم، فرهنگ بهبود مستمر را در وجود سازمان‌هایمان نهادینه سازیم و با تفکری نوآورانه، ایران را به الگویی موفق در مدیریت کیفیت تبدیل کنیم. آینده از آن کسانی است که جسارتِ متفاوت اندیشیدن امروز را دارند

با آرزوی موفقیت و سربلندی برای تمامی فرزندان این مرز و بوم.

امسال با شعار «کیفیت؛ متفاوت بیندیشیم» فراخوانده می‌شویم تا فراتر از روش‌های سنتی گام برداریم و با نگاهی نو، آینده‌ای درخشان برای ایران عزیزمان بسازیم در شرایط کنونی که کشورمان با چالش‌هایی چون تحریم‌ها، محدودیت منابع و رقابت جهانی روبروست، تفکر متفاوت در کیفیت نه یک انتخاب، بلکه یک ضرورت حیاتی است. با این حال، همین چالش‌ها، فرصتی بی‌نظیر برای شکوفایی خلاقیت و نوآوری آفریده‌اند. ما ناگزیریم کیفیت را نه مجموعه‌ای از فرآیندهای خشک، بلکه به عنوان فرهنگی پویا و نیرویی راهبردی برای ساختن آینده‌ای پایدار بدانیم متفاوت اندیشیدن در عمل به این معناست که:

از وابستگی به فناوری‌های خارجی به بومی‌سازی خلاقانه کوچ کنیم

از کنترل کیفیت صرف، به فرهنگ‌سازی کیفیت در تمام سطوح حرکت کنیم

از نگاه هزینه‌محور به کیفیت، به سرمایه‌گذاری بلندمدت تغییر نگرش دهیم

از رقابت قیمتی محض، به تمایز مبتنی بر تعالی روی آوریم

کیفیت ۴ در صنعت غذا راهکاری نوین برای تضمین رضایت مشتری



دکتر شهریار دبیریان
عضو هیئت مدیره و رئیس کارگروه توسعه کیفیت در صنعت غذا

کیفیت در صنایع مختلف همیشه یکی از مهم‌ترین فاکتورهای موفقیت به شمار می‌رود و صنعت غذا هم از این قاعده مستثنی نیست. مفهوم «کیفیت ۴» که اخیراً در مدیریت کیفیت مطرح شده است، به سطحی از کیفیت اشاره دارد که فراتر از استانداردهای پایه و معمول است و تمرکز آن بر ارائه تجربه‌ای متمایز و رضایت بخش برای مشتری است. در واقع، کیفیت ۴ یعنی رسیدن به مرحله‌ای که علاوه بر برآورده کردن نیازهای اولیه محصول، مشتری احساس ارزش افزوده، اطمینان خاطر و رضایت عمیق‌تری داشته باشد.

اجرای طرح کیفیت ۴ در صنعت غذا می‌تواند به معنای کنترل دقیق‌تر و جامع‌تر از فرایند تولید تا عرضه محصول باشد. برای مثال، در تولید محصولات لبنی مانند ماست یا پنیر، کیفیت ۴ به معنای استفاده از مواد اولیه ارگانیک و تازه، حفظ روش‌های بهداشتی در تمام مراحل، بسته‌بندی‌های بهینه برای حفظ تازگی و حتی ارائه اطلاعات شفاف درباره منشأ مواد اولیه مانند (شیر خام) و ارزش‌های تغذیه‌ای به مصرف‌کننده است. این نوع کیفیت، علاوه بر افزایش اعتماد مشتری، باعث ماندگاری بیشتر برند در بازار رقابتی می‌شود.

مثال دیگر، در صنعت تولید نان و شیرینی است. اجرای کیفیت ۴ در این صنعت، شامل انتخاب آرد درجه یک، استفاده از مخمرهای طبیعی، پایش مداوم دما و رطوبت در فرایند پخت و در نهایت بسته‌بندی‌هایی با فناوری‌های ضد فساد می‌شود.

لازم به ذکر است که کیفیت ۴ نه تنها به محصول نهایی محدود نمی‌شود بلکه شامل خدمات پس از فروش،

پاسخگویی به سوالات مشتریان و تعامل مستمر با آن‌ها نیز می‌شود. این سطح از کیفیت، کل تجربه مشتری را بهبود می‌بخشد و وفاداری او را افزایش می‌دهد.

کیفیت ۴ در صنعت غذا

و نقش هوش مصنوعی در ارتقاء استانداردها

در عصر حاضر، تحولات فناورانه به ویژه در حوزه هوش مصنوعی (Artificial Intelligence) فرصت‌های بی‌سابقه‌ای برای بهبود کیفیت محصولات و خدمات ایجاد کرده است. در صنعت غذا، این رویکرد نوین می‌تواند به طور چشمگیری به بهبود کیفیت محصولات کمک نماید. به عنوان مثال، هوش مصنوعی قادر است با تحلیل داده‌های گسترده از مراحل مختلف زنجیره تامین، از انتخاب مواد اولیه گرفته تا فرآیندهای تولید و بسته‌بندی، مشکلات احتمالی را پیش از وقوع شناسایی و اصلاح نماید. به عنوان نمونه، در تولید محصولات لبنی، استفاده از الگوریتم‌های یادگیری ماشین می‌تواند کیفیت شیر ورودی را ارزیابی کرده و بر اساس آن تنظیمات فرآیند تولید را بهینه کند تا محصول نهایی دارای بهترین خواص حسی و تغذیه‌ای باشد. علاوه بر این، هوش مصنوعی در کنترل کیفی محصولات نهایی نیز نقش بسزایی ایفا می‌کند. سیستم‌های بینایی ماشین (Machine Vision) با دقتی فراتر از چشم انسان، قادر به شناسایی نواقص ظاهری مانند تغییر رنگ، بافت نامطلوب یا آلودگی‌های احتمالی هستند که تضمین کننده یکپارچگی و استاندارد بالای محصول است. همچنین، از طریق سامانه‌های ردیابی دیجیتال مبتنی بر هوش مصنوعی، مصرف‌کنندگان می‌توانند اطلاعات کاملی درباره منشأ مواد اولیه، شرایط حمل و نقل و انبارداری دریافت

کنند که این شفافیت موجب افزایش اعتماد و رضایت مشتری می‌گردد.

از سوی دیگر، هوش مصنوعی امکان تخصصی شدن محصولات غذایی بر اساس نیازها و ترجیحات مصرف‌کنندگان را فراهم می‌آورد. این ویژگی یکی از شاخص‌های مهم کیفیت ۴ به شمار می‌آید که تجربه مصرف‌کننده را به سطحی نوین ارتقاء می‌دهد.

در نتیجه، تلفیق هوش مصنوعی با رویکرد کیفیت ۴ در صنعت غذا نه تنها به بهبود عملکرد تولید و ارتقاء کیفیت محصول منجر می‌شود، بلکه تضمین کننده پایداری، ایمنی و رضایت مشتریان در بازار رقابتی است. شرکت‌هایی که از این فناوری‌های نوین بهره‌مند می‌شوند، قادر خواهند بود با کاهش خطاها، بهینه‌سازی منابع و افزایش شفافیت، جایگاه برتری در صنعت غذا کسب نمایند.

کیفیت ۴ در صنعت غذا و نقش کلیدی اینترنت اشیا در تحول فرآیندهای تولید و کنترل کیفیت

اینترنت اشیا با اتصال دستگاه‌ها، حسگرها و تجهیزات مختلف به شبکه‌های هوشمند، امکان جمع‌آوری و تحلیل لحظه‌ای داده‌ها را در تمام مراحل فرآیند تولید و توزیع مواد غذایی فراهم می‌سازد. به عنوان مثال، در صنایع غذایی، حسگرهای IoT قادرند شرایط محیطی نظیر دما، رطوبت، میزان اکسیژن و سایر پارامترهای حیاتی را در بخش‌های مختلف زنجیره تامین از مزارع تا کارخانه‌ها و انبارها به طور مستمر رصد کنند. این داده‌ها به کمک سیستم‌های مدیریت پیشرفته، بلافاصله تجزیه و تحلیل شده و در صورت بروز هرگونه انحراف از استانداردهای تعریف شده،

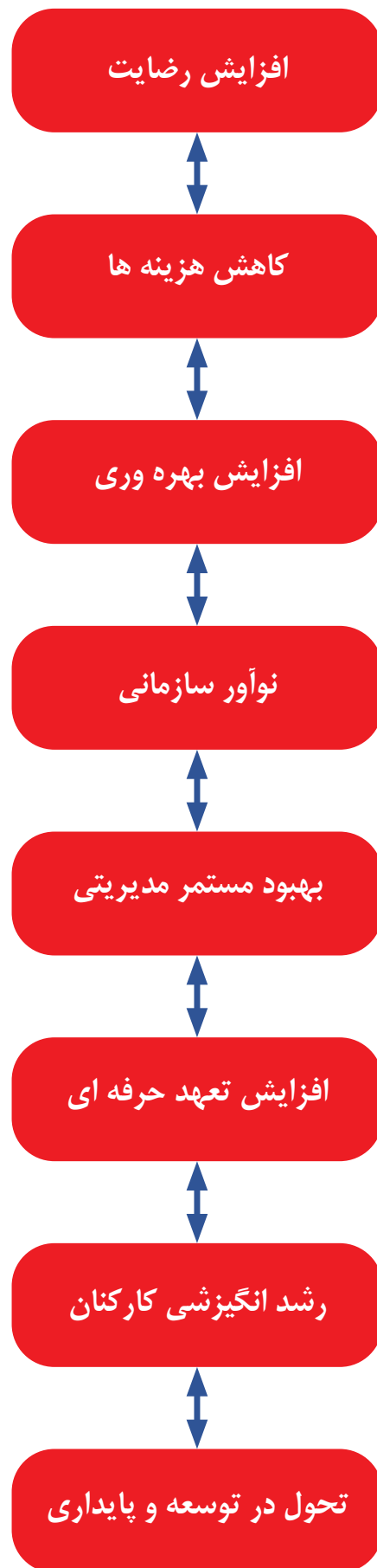
هشدارهای لازم صادر می‌شود تا اقدامات اصلاحی سریع انجام گیرد.

استفاده از اینترنت اشیا در کنترل کیفیت محصولات غذایی، به ویژه در زمینه تضمین ایمنی و تازگی کالا، اهمیت فراوانی دارد. برای نمونه، در صنعت تولید محصولات پروتئینی، نظارت دقیق بر دمای حمل و نقل و انبارداری توسط حسگرهای هوشمند، از فساد زودرس و ایجاد مخاطرات بهداشتی جلوگیری می‌کند.

همچنین، این فناوری موجب کاهش ضایعات مواد غذایی و بهینه‌سازی مصرف انرژی می‌شود که خود از الزامات اصلی کیفیت ۴ به شمار می‌آید.

علاوه بر کنترل کیفیت، اینترنت اشیا امکان ایجاد سیستم‌های ردیابی و شفافیت کامل اطلاعات را برای مصرف‌کنندگان فراهم می‌کند.

از طریق این فناوری، مشتریان می‌توانند با اسکن کدهای QR تعبیه شده روی بسته‌بندی، به اطلاعات دقیقی درباره منشأ مواد اولیه، شرایط تولید و تاریخ انقضا دسترسی پیدا کنند؛ این سطح از شفافیت و پاسخگویی، اعتماد مصرف‌کننده را به طرز چشمگیری افزایش می‌دهد. در نهایت تلفیق اینترنت اشیا و هوش مصنوعی در چارچوب کیفیت ۴، صنعت غذا را به سوی مدیریت هوشمند، پایش دقیق و بهبود مستمر کیفیت سوق می‌دهد. این رویکرد ضمن تضمین سلامت و ایمنی محصولات، بهره‌وری را افزایش داده و موجب کاهش هزینه‌ها و ضایعات می‌شود. شرکت‌هایی که به این فناوری‌های پیشرفته مجهز شوند، می‌توانند جایگاه رقابتی خود را در بازارهای ملی و بین‌المللی تقویت کرده و رضایت پایدار مشتریان را کسب کنند.



چند به مشخصه های فنی و کاربردی ویژه ای در محصول منجر شود، الزاما" سبب رقابت پذیری و موفقیت شرکت نخواهد شد. نگرش محصول محور نیز از الگوی رقابت پذیری مشابهی برخوردار است و حاصل آن در بلند مدت مولد رقابت پذیری و موفقیت نخواهد بود. نگرش تعالی محور نیز نوعا" بر ویژه گی های محصولات تاکید دارد، هر چند ماهیت انتزاعی آن می تواند این برداشت و هر یا هر برداشت دیگر را پرسش برانگیز سازد. در نهایت الگوی رقابت پذیری، یک الگوی مفهومی است که تعادل بین منافع و هزینه های سمت عرضه و قاضا را برقرار می سازد. هر گاه این رابطه در عمل به نقطه بهینه برسد، موفقیت بلند مدت در کسب و کار تضمین می شود. این الگو بسیار ارزشمند است و مبنای تحلیلی موثر را برای ارزیابی رویکرد های مختلف مدیریتی و تاثیر آنها در موفقیت سازمان در اختیار می گذارد، اما این الگو کلی تر از آن است که بتواند به گونه ای مستقیم در تصمیم گیری های مدیریتی تاثیر گذار باشد. این شاخص نشان می دهد که تا چه اندازه یک تصمیم مدیریتی در مورد کیفیت به رقابت پذیر کردن سازمان منجر می شود. اگر این الگو ساز و کارهای آن بصورت مستمر و برای مدت مدیدی زیر بنای تصمیم گیری های مدیریتی سازمان قرار گیرد، سازمان توانمندی ورود در رقابت های سنگین را بدست آورده، مقتدرانه می تواند در برابر پدیده های تهدیدزا و غیر قابل اجتناب محیطی ایستادگی کند.

لذا این چگونگی نگرش نه تنها در موضوع کیفیت، بلکه در تمام تصمیم گیری های مدیریتی می تواند یک شاخص هدایت گر به سوی موفقیت و رقابت پذیری بیشتر سازمان باشد.

ضمنا" توجه داشته باشیم که شاخص ارزش، منافع تولید کننده و مشتری را به مقایسه می گذارد. این مقایسه متوجه این مفهوم است که نتیجه یک تصمیم، خواه یک سرمایه گذاری باشد، خواه افزایش یا کاهش یک ویژه گی به محصول باشد تا چه اندازه برای مشتری ارزش می آفریند. تحلیل این معادله باید از راه مطالعه واقعی در بازار مورد نظر و بصورت عینی صورت پذیرد. از طرفی، امروزه نگرش درست به مفهوم کیفیت و درک رابطه عمیق آن با استراتژی و رقابت پذیری، مهمتر از دانش و مهارت بکارگیری ابزار کیفیت است.

در تداوم این روند نیز میتوان گفت که سرمایه گذاری بر روی ایجاد فرهنگ کیفیت یک تصمیم مدیریتی عاقلانه است که می تواند به یک سرمایه گذاری استراتژیک در فرآیند توسعه پایدار و نیز توجه همه جانبه به مسیر رقابت پذیری سازمان ها با بازدهی بالا و بلند مدت است.

در این صورت سازمانی که کیفیت را در تار و پود تنیده باشد، از مزایای رقابتی پایداری بهره مند می شود که کپی برداری از آن برای رقبا تقریبا" غیر ممکن است. برای تبیین و تحقق این فرآیند اثر گذار می باید به مسیر اجرایی و عملیاتی این مهم و در قالب یک پروژه زمانی تعریف شده اقدام تا حصول اطمینان را در سطوح مختلف مدیریتی و نیز اجرایی بشرح زیر پایدار نمود

نقش کیفیت در توسعه پایدار و رقابت پذیری سازمان ها



دکتر رضا پدیدار
رئیس انجمن مشاوران سرمایه گذاری و نظارت طرح ها

رقابت پذیری را مترادف با بهروری و چگونگی استفاده یک مجموعه فعالیتی از منبع در مقیاس خرد، رقابت پذیری به ارزشی که یک محصول در مقایسه با رقیب برای مشتری می آفریند باز میگردد. در این صورت اگر یک سازمان استراتژی خود را بر اساس مطلوبیت های ویژه و برتر از رقیب به مشتری قرار دهد، استراتژی تمایز را برگزیده است، و اگر بر اساس شرایط موجود، ارائه قیمت غیر قابل رقابت توسط رقیب را استراتژی خود قرار دهد، باشیم که استراتژی تمایز از راه مطلوبیت های بیشتر، رقابت پذیری را بهبود می بخشد و استراتژی رهبری هزینه از راه کاهش نامطلوبیت ها که همان هزینه ها را در بر می گیرد، سازمان را نسبت به رقیب، رقابت پذیر می سازد. بدیهی است هر یک از این استراتژی ها سازمان را در بازار رقابتی محصول رقابت پذیر خواهد کرد

با توجه به نکات پیش گفته، بررسی تحلیل نگرش های کیفیت با الگوی رقابت پذیری، ابعاد ظریف و در عین حال مهمی را از رابطه بین نگرش های مختلف کیفیت و موفقیت شرکت را آشکار می سازد. تحلیل تعریف نگرش مشتری محور با الگوی رقابت پذیری، نشان می دهد که این نگرش به خوبی مولفه های منابع مشتری را مورد توجه قرار داده است ولی نسبت به منابع سهامدار مسکوت است. نگرش دوم کیفیت، یعنی تولید محوری به گونه بارزی بر ابعاد مهندسی یک محصول متمرکز است. این نگرش نه تنها هزینه های تولید کننده، بلکه هزینه هایی را که تامین این ابعاد کیفی برای مشتری خواهد داشت را هم از حوزه توجه خارج کرده است. این نگرش هر

قبل از ورود به مبحث اصلی کیفیت در فرآیند توسعه و رقابت پذیری، لازم است نگاهی کلان به مباحث کیفیت حداقل در پنج دهه گذشته داشته باشیم. چرا که در این تحولات نگرش های متفاوتی به کیفیت شکل گرفته است. هر یک از این نگرش ها از منظر ویژه ای به مفهوم کیفیت نگریسته و تعبیر خاصی برای آن بیان شده است. در این راستا و در یک نگاه همه جانبه برای کیفیت، دست کم پنج نگرش متفاوت وجود دارد. نخستین نگرش به کیفیت "قابلیت" بیان شده است. در این نگرش بطور کلی پاسخگویی به خواسته مشتری تعریف می شود. دومین نگرش به کیفیت از منظر "تولید" بیان میشود و در نگرش سوم: کیفیت با میزان تطابق محصول با یک طرح یا مشخصه محک می خورد. اما نگرش دیگری که برای کیفیت بعنوان عامل چهارم مطرح است، میزان ویژه گی های ارزشمند در یک محصول را مطرح می نماید. و آخرین و پنجمین نگرش که برای کیفیت وجود دارد یک مفهوم انتزاعی از ادراک کیفیت را بیان می دارد. حال با یک نگاه کلی به این پنج نگرش می توان گفت که هر یک از منظر خاصی به رویکرد کیفیت نگریسته و از این منظر تعبیرهای متفاوتی را در بر دارد. اما تمام این موارد چگونه نقش خود را در توسعه پایدار و در میدان رقابت پذیری سازمان ها مطرح می نمایند، خود از مولفه های اصلی رقابت پذیری است که قبل از ورود به جریان توسعه پایدار و نقش پذیری آن، مطرح و مورد تحلیل قرار گیرد. در گام اول می توان گفت که رقابت پذیری با تعبیر توانمندی و تمایل ورود به رقابت تعریف شده است. یکی از محققان اقتصادی (Michael Porter) از منظر اقتصادی

کیفیت یک فلسفه بنیادین است



صمد رسولوی
مدیر عامل گروه کارخانجات صنایع غذایی درنا

به سمت آینده ای مسئولانه تر و رقابت پذیرتر محسوب می‌شود. در همین راستا، شرکت درنا با سرمایه گذاری مستمر در آموزش کارکنان، نوسازی فناوری، بهینه سازی فرآیندهای تولید و تقویت ارتباط با مشتریان، تلاش می کند کیفیت را به عنوان مزیت رقابتی پایدار خود تثبیت کند همچنین ما بر این باوریم که توجه به کیفیت تأثیری مستقیم بر اعتبار برند و اعتماد عمومی دارد. سازمانی که به کیفیت متعهد باشد، نه تنها رضایت مشتریان را جلب می کند، بلکه به الگویی از مسئولیت پذیری اجتماعی و زیست محیطی تبدیل می شود. چنین نگرشی موجب می شود تا سازمان بتواند در فضای رقابتی پیچیده امروز، جایگاهی پایدار و متمایز برای خود ایجاد کند در نهایت، ما در شرکت درنا کیفیت را سنگ بنای موفقیت بلند مدت می دانیم و بر این باور هستیم که توسعه پایدار، بدون کیفیت ممکن نیست

ما خود را متعهد می دانیم تا با تمرکز بر بهبود مستمر، نوآوری، و ایجاد فرهنگی بر پایه اعتماد و یادگیری، مسیر تعالی و پایداری را با قدرت ادامه دهیم؛ مسیری که در آن، رضایت مشتری، سلامت جامعه و حفظ محیط زیست در کنار رشد اقتصادی معنا پیدا می کند

از دیدگاه من به عنوان مدیریت شرکت درنا، کیفیت تنها یک ویژگی فنی یا شاخص کنترلی در فرایند تولید نیست؛ بلکه فلسفه ای بنیادین است که تمامی ابعاد سازمان را دربر می گیرد و زیربنای توسعه پایدار و رقابت پذیری واقعی را شکل می دهد. در عصر حاضر که تغییرات محیطی، فناوری و انتظارات مشتریان با سرعتی بی سابقه در حال تحول است، سازمان هایی می توانند در مسیر رشد و پایداری گام بردارند که کیفیت را به عنوان یک فرهنگ سازمانی و تعهد استراتژیک بپذیرند

در شرکت درنا، ما باور داریم که کیفیت پایدار نتیجه ترکیب دانش فنی، تعهد انسانی و تفکر مسئولانه است. کیفیت برای ما صرفاً به معنای انطباق با استانداردها یا کسب گواهینامه های بین المللی نیست؛ بلکه به معنای خلق ارزش برای همه ذینفعان از مشتریان و کارکنان گرفته تا جامعه و محیط زیست است. از این رو، تمامی تصمیمات و فعالیت های ما با رویکردی نظام مند به سمت بهبود مستمر فرآیندها، افزایش بهره وری، کاهش ضایعات، و احترام به محیط زیست هدایت می شود ما اعتقاد داریم که توسعه پایدار بدون نهادینه سازی کیفیت در تمامی سطوح سازمان ممکن نیست. کیفیت در نگاه ما یک مقصد نیست، بلکه سفری دائمی به سوی تعالی است؛ سفری که در آن هر بهبود کوچک، گامی بزرگ

ضمانت گر تحقق اهداف و آرمان های مورد نظر در یک بنگاه اقتصادی باشد. ستون های اصلی برای ساخت و هدایت یک فرهنگ کیفیت پایدار در مدار رقابت پذیری سازمان ها بشرح زیر می تواند نقش واقعی و هدایت گرایانه را در سطوح مختلف مدیریتی و نیز اجرایی عملیاتی نماید :

خلاصه نمودار و گردش اجرایی و عملیاتی این مهم در یک سازمان پویا و اثر گذار و در سطوح مختلف مدیریتی خود بشرح زیر می باشد :

توجه داشته باشیم که ایجاد فرهنگ کیفیت در فرآیند پایداری و توسعه بشرح آنچه که در نمودار ارائه گردید بعنوان یک ضرورت ملی و همه جانبه می تواند به ابعاد گسترده تری بعنوان ستون های اصلی برای ایجاد یک بنای پایدار عمل نماید . در این صورت ایجاد فرهنگ کیفیت یک شبه اتفاق نمی افتد . این امر نیازمند بنا نهادن ستون های مستحکمی است که کل ساختار یک سازمان را پشتیبانی کنند . در این صورت ضرورت آگاهی از مزیت های رقابتی پایدار ، قدرت مند و ماندگار می تواند

A تعهد بی قید و شرط سطوح مختلف مدیریتی در نظام سازمانی

B ارتباطات شفاف و مستمر در تمام سطوح

C توانمند سازی و آموزش برنامه ریزی شده کارکنان و مدیران

D برقراری و ایجاد سیستم های پاداش و بهره وری

E تمرکز بر فرآیند های سازمانی و نیز بهبود مستمر فعالیت ها و مأموریت های محوله

F تمرکز و هدایت نظام مشتری محوری در تمام سطوح

توجه جدی و همه جانبه فرآیند های پیش گفته می تواند گام های عملی و جدی را برای پیاده سازی فرهنگ و نقش کیفیت در توسعه پایدار و نیز رقابت پذیری در تمام سازمان ها و موسسات را فراهم آورده و با ایجاد این فرهنگ نقشه های ارزشمند مدیریتی را به مرحله عمل رسانند . و در کلام پایانی اینکه با

- ۱- ارزیابی وضعیت موجود
- ۲- تعریف چشم انداز کیفیت
- ۳- تشکیل تیم راهبری
- ۴- تدوین برنامه عملیاتی
- ۵- مکانیزم اجرا و عملیات و نظارت
- ۶- نهادینه سازی و استمرار

نقاط عطف و پیروزی ها را جشن گرفته و با حفظ انگیزه ها و نشان دادن جدیت سازمان در این مسیر، مقاومت را به مشارکت تبدیل کنیم



آذر صفری
متخصص و مدرس ESG و توسعه پایدار

ESG؛ استاندارد نوین کیفیت و منطق تازه‌ی کسب‌وکار پایدار

در دنیای امروز، پایداری دیگر یک انتخاب اخلاقی یا مسئولیت داوطلبانه بشمار نمی‌رود، بلکه پیش‌شرط بقا در فضای رقابتی و ناپایدار اقتصاد جهانی است. شرکت‌هایی که صرفاً بر سود کوتاه‌مدت تمرکز دارند، در برابر تغییرات محیطی، اجتماعی و قانونی آسیب‌پذیرترند و در نهایت بخش بزرگی از ارزش خود را از دست می‌دهند. در مقابل، شرکت‌هایی که اصول محیط‌زیست، اجتماع و حکمرانی (ESG) را در راهبرد سازمانی خود جای می‌دهند، نه تنها در برابر بحران‌ها تاب آورترند بلکه اعتماد بازار، دولت‌ها و ذی‌نفعان را نیز جلب می‌کنند.

اهمیت ESG از این واقعیت برمی‌خیزد که کسب‌وکار در خلاء عمل نمی‌کند! هر تصمیم اقتصادی اثری اجتماعی و محیط‌زیستی دارد. تخریب محیط‌زیست، نابرابری اجتماعی و یا فساد در حکمرانی شرکتی، نه تنها وجهه اخلاقی شرکت را تضعیف می‌کند بلکه مستقیماً به افزایش هزینه‌ها، کاهش بهره‌وری و افت اعتماد منجر می‌شود. سرمایه‌گذاران جهانی، بانک‌ها، خریداران بین‌المللی و حتی مصرف‌کنندگان، امروزه عملکرد شرکت‌ها را از دریچه ESG می‌سنجند.

بالاخص در سال‌های اخیر، با رشد سریع قانون‌گذاری‌های بین‌المللی در حوزه پایداری از مقررات مالی سبز گرفته تا الزامات گزارش‌دهی زنجیره تأمین، دامنه‌ی این قواعد به‌سرعت در حال گسترش است. این مقررات دیگر محدود به شرکت‌های بزرگ یا چندملیتی نیست؛ بلکه تمامی بازیگران اقتصادی، در هر مقیاس و در هر جغرافیا،

به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم در معرض الزامات رگولاتوری جدید قرار گرفته‌اند. به بیان دیگر، پایداری دیگر انتخابی برای شرکت‌های پیشرو نیست، بلکه قاعده‌ای است که همه بنگاه‌ها، در زنجیره‌های تولید، توزیع و تأمین، باید با آن هم‌سو شوند. در چنین شرایطی، رعایت نکردن اصول ESG می‌تواند به از دست دادن سرمایه، بازارهای صادراتی و حتی حذف از زنجیره‌های تأمین جهانی بینجامد. در مقابل، شرکت‌هایی که رویکرد ESG را به‌عنوان بخشی از راهبرد اصلی خود پذیرفته‌اند، در عمل نه‌تنها پایداری بلکه قدرت رقابتی بیشتری یافته‌اند. اجرای صحیح این اصول به شرکت‌ها کمک می‌کند فرآیندهای خود را بازنگری کرده، مصرف منابع و انرژی را بهینه سازند، ضایعات و هزینه‌های غیرضروری را کاهش داده و کارایی عملیاتی خود را افزایش دهند. در بعد اجتماعی نیز تمرکز بر سرمایه انسانی، سلامت و ایمنی کارکنان، رضایت نیروی کار و تعامل مثبت با جامعه محلی، باعث افزایش وفاداری، انگیزه و بهره‌وری می‌شود و برند شرکت را در نگاه عمومی تقویت می‌کند. همچنین در بعد حکمرانی، ایجاد ساختارهای شفاف تصمیم‌گیری و پاسخ‌گویی، کاهش تعارض منافع و پایبندی به اخلاق حرفه‌ای، اعتماد سرمایه‌گذاران و شرکای تجاری را بالا می‌برد و دسترسی به منابع مالی را تسهیل می‌کند.

در واقع، ESG نه مانعی برای سودآوری بلکه پلی میان مسئولیت‌پذیری و ارزش‌آفرینی پایدار است. شرکتی که ریسک‌های محیطی و اجتماعی خود را شناسایی و مدیریت

می‌کند، هزینه‌های آینده را از پیش کنترل کرده است. شرکتی که حکمرانی شفاف دارد، در برابر بحران‌های درون‌سازمانی مقاوم‌تر است و شرکتی که منافع ذی‌نفعان را به رسمیت می‌شناسد، اعتماد عمومی را به سرمایه‌ای ماندگار بدل می‌کند. سه بُعد به‌هم پیوسته محیط‌زیست، اجتماع و حکمرانی ستون‌های واقعی تاب‌آوری سازمان‌ها هستند.

اما اهمیت ESG تنها به جذب سرمایه محدود نمی‌شود، بلکه در توانمندسازی درونی شرکت‌ها نیز نقشی کلیدی دارد. اجرای صحیح آن باعث می‌شود شرکت فرآیندهای خود را بازنگری کند، ناکارآمدی‌ها را شناسایی و اصلاح نماید و تصمیم‌گیری‌ها را بر پایه داده، مشارکت و شفافیت انجام دهد. نتیجه‌ی چنین رویکردی، سازمانی است که نه بر پایه واکنش به بحران‌ها، بلکه بر پایه پیش‌بینی و پیشگیری عمل می‌کند.

این توانمندسازی از آن‌جا ناشی می‌شود که ESG بر مبنای نظام شاخص‌گذاری و ارزیابی مستمر بنا شده است. هر بُعد از ESG – چه محیط‌زیستی، چه اجتماعی و چه حکمرانی – با مجموعه‌ای از شاخص‌های کمی و کیفی سنجیده می‌شود که متناسب با اندازه، صنعت و موقعیت جغرافیایی هر سازمان تعریف می‌گردد. این شاخص‌ها به شرکت‌ها کمک می‌کند تا اقدامات خود را از حالت واکنشی و پراکنده خارج کرده و در قالب یک چارچوب منسجم و قابل پایش پیش برند. این رویکرد شاخص‌محور، علاوه بر پایداری، انطباق نزدیکی با نظام‌های مدیریت کیفیت دارد؛ زیرا هر دو بر اندازه‌گیری، بهبود مستمر و تصمیم‌سازی مبتنی بر داده تأکید می‌کنند.

از طریق این نظام شاخص‌محور، پایداری از سطح شعار و پروژه‌های مقطعی فراتر رفته و به بخشی از تفکر سیستمی سازمان تبدیل می‌شود. شرکت‌ها می‌توانند به‌صورت دوره‌ای عملکرد خود را ارزیابی کرده، پیشرفت را اندازه‌گیری نموده، نقاط ضعف را شناسایی کرده و مسیر بهبود را بر اساس داده‌های واقعی طراحی کنند. این سازوکار، نه‌تنها شفافیت و پاسخ‌گویی را افزایش می‌دهد، بلکه به مدیران امکان می‌دهد پایداری را در فرآیند تصمیم‌سازی و برنامه‌ریزی استراتژیک نهادینه کنند. در نتیجه، ESG به‌جای مجموعه‌ای از تعهدات جداگانه، به یک نظام مدیریتی فراگیر تبدیل می‌شود که تمام اجزای سازمان را در جهت اهداف پایدار هم‌راستا می‌کند.

در واقع، ESG را می‌توان نه‌تنها چارچوبی برای پایداری، بلکه شاخصی نوین از کیفیت نیز دانست. امروزه کیفیت دیگر صرفاً به معنای تولید محصول یا ارائه خدمتی مطابق با استانداردهای فنی نیست؛ بلکه شامل رعایت الزامات محیط‌زیستی، احترام به حقوق اجتماعی و شفافیت در فرآیندهای حکمرانی است. سازمانی که در زنجیره تأمین خود از منابع پایدار استفاده می‌کند، سلامت و ایمنی کارکنانش را تضمین می‌نماید و از فساد یا تبعیض دوری می‌کند، در واقع در حال ارتقای کیفیت عمیق‌تری است.

کیفیتی که به اعتماد، دوام و ارزش افزوده واقعی منتهی می‌شود. از این منظر، ESG به‌شکل مستقیم و غیرمستقیم یکی از شاخص‌های کیفیت محسوب می‌شود، چراکه همان هدف نهایی مدیریت کیفیت را دنبال می‌کند: ارائه ارزش پایدار و مطمئن به مشتری و جامعه، حتی اگر محصولی از نظر فنی عالی باشد، اما در فرآیند تولید آن اصول محیط‌زیستی یا اجتماعی رعایت نشود، کیفیت آن در نگاه بازار جهانی ناقص تلقی می‌شود.

در فضای اقتصادی ایران، توجه به ESG می‌تواند پاسخی کاربردی و فوری به چالش‌های مزمن بنگاه‌ها باشد: از کمبود اعتماد عمومی و ناپایداری سیاست‌ها گرفته تا ضعف در ارتباطات بین‌المللی. با توجه به بحران‌های محیط‌زیستی و اجتماعی، شرکت‌های ایرانی که اصول ESG را به‌درستی پیاده کنند، نه تنها پایداری خود و کسب‌وکارشان را تضمین می‌کنند، بلکه می‌توانند به عنوان بازوی توسعه پایدار ملی عمل کرده و نقش فعالی در حل مسائل اجتماعی و محیط‌زیستی کشور ایفا نمایند.

در همین راستا، پیوند ESG با نظام‌های مدیریت کیفیت می‌تواند برای بنگاه‌های ایرانی یک مزیت رقابتی کلیدی باشد. رعایت اصول ESG در کنار استانداردهای کیفیت بین‌المللی، نه‌تنها رضایت مشتریان را افزایش می‌دهد بلکه امکان حضور پایدار در بازارهای جهانی را نیز فراهم می‌کند. علاوه بر این، پیاده‌سازی یک نظام شاخص‌ساز پایداری، می‌تواند فرآیندهای تصمیم‌گیری را ساختارمند و شفاف کرده و از وابستگی تصمیم‌ها به سلیقه و دیدگاه‌های فردی مدیران جلوگیری نماید و پایداری را به یک امر نهادینه در سازمان تبدیل کند.

این نظام شاخص‌ساز، شرکت‌ها را قادر می‌کند عملکرد خود را به‌طور مستمر بسنجند، ناکارآمدی‌ها را شناسایی و اصلاح کنند و مسیر رشد پایدار را با استحکام بیشتری طی نمایند. چنین رویکردی، تصویری نوین و معتبر از بخش خصوصی ایران در بازارهای جهانی ارائه می‌دهد؛ تصویری مبتنی بر شفافیت، نوآوری، مسئولیت‌پذیری، کیفیت و پایداری. در نهایت، ESG تنها یک الزام بیرونی یا تئوری مدیریتی نیست؛ بلکه منطق جدید «کسب‌وکار پایدار» است. شرکت‌هایی که امروز این منطق را در عمل پیاده می‌کنند، آینده را رقم خواهند زد. پایداری و کیفیت دو روی یک سکه‌اند؛ کیفیت واقعی بدون توجه به محیط‌زیست، جامعه و حکمرانی معنا ندارد، و ESG همان استاندارد نوین کیفیت در دنیای امروز است.

پایداری واقعی نه در شعار، بلکه در تصمیم‌های روزمره تجلی می‌یابد؛ تصمیم‌هایی که نشان می‌دهد یک بنگاه تا چه اندازه مسئولانه با محیط‌زیست، جامعه و ساختار خود رفتار می‌کند و به همین دلیل، موفقیت بلندمدت و اعتماد پایدار تضمین می‌شود.

حرکت به آینده، بانهادینه سازی فرهنگ کیفیت



امین ابراهیمی
مدیرعامل شرکت فولادخوزستان

روز ملی کیفیت، فرصتی است تا بار دیگر بر ارزش و اهمیت نهادهینه سازی تفکر کیفی در تمام ابعاد زندگی فردی، سازمانی و ملی تاکید کنیم. کیفیت تنها در محصول نهایی معنا نمی یابد، بلکه در هر مرحله از اندیشه، طراحی، تولید و ارائه خدمات، تجلی پیدا می کند

در جهان امروز، کیفیت نه یک انتخاب، بلکه ضرورتی راهبردی برای بقا و رشد اقتصادی است. پیوند میان کیفیت و استاندارد، شالوده ای اصلی اعتماد در بازارها و پیش شرط حضور موثر در رقابت های بین المللی به شمار می آید. هنگامی که کیفیت در چرخه های اقتصادی نهادهینه شود، بهره وری افزایش یافته، اتلاف منابع کاهش و توسعه پایدار به واقعیت نزدیک تر می شود

شرکت فولاد خوزستان به عنوان بزرگ ترین صادرکننده فولاد کشور و یکی از ارکان اصلی صنعت فولاد ایران عزیز، با رویکردی علمی و آینده نگر، ارتقای کیفیت را به عنوان محور اصلی استراتژی های تولید و توسعه خود برگزیده است. ما باور داریم که کیفیت حاصل تعهد، دانش و مشارکت جمعی است و هر گامی در مسیر بهبود، سرمایه ای ارزشمند برای سازمان و کشور محسوب می شود

در این روز بزرگ، ضمن گرامیداشت تلاش همه فعالان عرصه کیفیت، بر این باور تاکید می کنیم که حرکت به سوی آینده ای پایدار، تنها با نهادهینه سازی فرهنگ کیفیت، احترام به استانداردها و تکیه بر توان ملی ممکن خواهد بود. امیدواریم با تکیه بر این اصول، مسیر تولید ملی را به سوی رقابت پذیری جهانی و توسعه پایدار هموار سازیم

کیفیت ۴۰؛ ضرورت مدیریت نوین



جمال رازقی جهرمی
رئیس هیات مدیره و مدیرعامل گروه بآ
رئیس کانون عالی کارفرمایان ایران

امروز کیفیت دیگر محدود به استانداردهای سنتی و بازرسی های پایانی نیست. ورود به عصر صنعت ۴۰، کیفیت را در قالبی تازه به جهان معرفی کرده است؛ مفهومی که از آن با عنوان کیفیت ۴۰ یاد می شود

کیفیت ۴۰، نقطه تلاقی فناوری های دیجیتال، مدیریت هوشمند و سرمایه انسانی است. در این رویکرد، کیفیت نه یک وظیفه بخشی خاص، بلکه یک جریان یکپارچه و هوشمند است که از طراحی محصول آغاز و تا تجربه نهایی مشتری ادامه می یابد

در حالی که نگاه سنتی هنوز بر مستندسازی و کنترل نهایی تکیه دارد، کیفیت ۴۰ با ابزارهایی همچون داده کاوی پیش بینانه، هوش مصنوعی، اینترنت اشیاء صنعتی و شبیه سازی دیجیتال، خطا را پیش از وقوع شناسایی می کند و نیاز مشتری را حتی پیش از بیان او کشف می نماید

جایگاه کیفیت ۴۰ در مدیریت نوین، یک انتخاب تجملی نیست؛ بلکه ضرورتی استراتژیک است برای سازمان هایی که می خواهند تاب آور، رقابت پذیر و آینده نگر باشند. چنین سازمان هایی از دل بحران ها فرصت می سازند، هزینه های پنهان کیفیت را کاهش می دهند و از رهگذر شفافیت داده ها اعتماد عمومی را تقویت می کنند

بازارهای جهانی با شتابی بی سابقه در حال تغییرند و کیفیت ۴۰، زبان مشترک این تحول است. تأخیر در پیوستن به این مسیر، به معنای عقب ماندن از رقابتی خواهد بود که مرز جغرافیا نمی شناسد

امروز بیش از هر زمان باید بپذیریم که کیفیت ۴۰ تنها یک ابزار مدیریتی نیست؛ بلکه سنگ بنای آینده ای است که در آن سازمان های ایرانی می توانند به پیشتازان اقتصاد ملی بدل شوند

با ایمان به توانمندی های ملی و اعتماد به نسل نوآور کشور، کیفیت ۴۰ می تواند راهگشای ایرانی سربلند، مقاوم و پیشتاز در عرصه اقتصاد جهانی باشد

روز ملی کیفیت فرصت برای تجدید پیمان و تعهد



فاتانه کاوه
مدیرعامل شرکت فرآورده های غذایی محلات (تک)

فرارسیدن روز جهانی کیفیت را به تمامی دست اندرکاران و فعالان حوزه کنترل و تضمین کیفیت در کشور تبریک عرض می نمایم. این روز، فرصت مغتنمی است برای تجدید پیمان و تعهد ما نسبت به رعایت اصول و استانداردهای بالای کیفیت در تولید محصولات غذایی شرکت فرآورده های غذایی محلات (تک) با بیش از چهل سال سابقه درخشان، به عنوان یکی از پیشگامان تولید رب گوجه فرنگی ۸۰۰ گرمی قوطی و همچنین انواع ترشیجات، شوربجیات، مرباجات، زیتون، سس سالاد و کچاپ، همواره کیفیت را به عنوان محور اصلی فعالیت های خود قرار داده است. این تعهد مستمر، با تخصص و دقت تیم های تولید و کنترل کیفیت، موجب عرضه محصولاتی با استانداردهای بی نقص و مطابق با نیازهای متنوع بازار گردیده است

این افتخار برای ما حاصل شده است که در سال های ۱۳۹۷ و ۱۴۰۲ به عنوان واحد برگزیده سازمان غذا و دارو و همچنین در سال ۱۳۹۵ به عنوان واحد ساعی استان در حوزه کیفیت و تنوع تولید شناخته شویم؛ که این موفقیت مرهون تلاش های مستمر، اهتمام ویژه به ارتقاء فرآورده ها و پایبندی دقیق به استانداردهای ملی و بین المللی می باشد

ما باور داریم که کیفیت پایدار نه تنها یک هدف، بلکه یک ارزش بنیادین و فرهنگ سازمانی است که در همه مراحل فرآیند تولید نهادهینه شده است. این ارزش، کلید حفظ اعتماد مشتریان و رمز موفقیت پایدار ما در بازارهای داخلی و خارجی می باشد

بدین وسیله، روز جهانی کیفیت را به تمامی همکاران، شرکای تجاری و مصرف کنندگان محترم تبریک گفته و از حمایت و اعتماد مستمر شما صمیمانه سپاسگزاری می نمایم. امیدوارم با تلاش و همکاری مستمر، بتوانیم در ارتقاء فرهنگ کیفیت در صنعت غذایی کشور، گام های موثرتری برداریم

کیفیت باور و مسیر پایدار موفقیت سازمان هاست



حسین سلیمی سرچشمه
مدیرعامل شرکت آرمان بتن راگا

فرارسیدن روز ملی کیفیت را به همه فعالان و تلاش گران عرصه صنعت، تولید و خدمات تبریک عرض می نمایم

کیفیت، نه یک شعار، بلکه باور و مسیر پایدار موفقیت سازمان هاست؛ باوری که در آرمان بتن راگا بر پایه دانش، تعهد و بهبود مستمر شکل گرفته است

ضمن قدردانی از تلاش های ارزشمند انجمن مدیریت کیفیت ایران در ترویج فرهنگ کیفیت، امیدواریم این مراسم گامی مؤثر در مسیر تعالی و توسعه پایدار صنعت کشور باشد

روز مله کیفیت؛ بنیان تفکر علمه در مسیر توسعه پایدار



دکتر تیمور محمدی
مدیر عامل شرکت روغنکشی خرمشهر

فناوری و نظام ارزیابی شفاف نیاز دارد در کشورهایی که انقلاب کیفیت را تجربه کرده‌اند، مانند ژاپن و آلمان، فرهنگ کیفیت از مدارس تا کارخانه‌ها آموزش داده می‌شود و هر فرد خود را بخشی از چرخه بهبود می‌داند. این همان حلقه گمشده‌ای است که باید در ساختار آموزشی، صنعتی و مدیریتی ما بیش از پیش مورد توجه قرار گیرد

سخن پایانی

روز ملی کیفیت تنها یک مناسبت نیست؛ بلکه روزی برای اندیشیدن، بازنگری در مسیرها و تجدید پیمان با ارزش‌هایی چون دقت، صداقت، شفافیت و بهبود مستمر می‌باشد کیفیت اگر به باور جمعی بدل شود، جامعه‌ای می‌سازد که در آن تولید، آموزش، مدیریت و حتی زندگی روزمره، معنا و نظم تازه‌ای پیدا می‌کند

امید است با نهادهای گردن فرهنگ کیفیت در همه عرصه‌ها، ایران عزیزمان به جایگاهی برسد که کیفیت نه شعار، بلکه شناسنامه‌ی ملی ما باشد

۱۸ آبان، روز ملی کیفیت، بر همه تلاشگران صادق، مدیران آگاه و پژوهشگران عرصه تعالی و پیشرفت گرامی باد

کیفیت، مفهومی ساده در واژه ولی عمیق در معناست؛ مفهومی که مرز میان تولید کمی و توسعه کیفی را روشن می‌کند. در جهان امروز، کیفیت نه یک واژه تزئینی در شعارهای سازمانی، بلکه محور اصلی بقای اقتصادی، اجتماعی و حتی فرهنگی ملت‌هاست. روز ملی کیفیت یادآور این حقیقت است که هیچ پیشرفتی بدون پایبندی به اصول کیفیت پایدار نخواهد ماند، و هیچ جامعه‌ای به توسعه نمی‌رسد مگر آن‌که کیفیت را به فرهنگ عمومی خود تبدیل کند در نگاه علمی، کیفیت دارای مفهومی چندبعدی است که از تعامل میان انسان، فرآیند و فناوری شکل می‌گیرد. از منظر مدیریت کیفیت جامع (TQM)، کیفیت نه محصول اتفاقی بلکه نتیجه‌ی یک نظام فکری منسجم است که بر اصولی چون تمرکز بر مشتری، بهبود مستمر، رهبری هوشمندانه، و تصمیم‌گیری مبتنی بر داده استوار است در سطح کلان، کیفیت پیوند مستقیمی با شاخص‌های توسعه ملی دارد. کشوری که نظام کیفیت در آن نهادهای توسعه، در حوزه‌هایی چون بهره‌وری ملی، کاهش هزینه‌های تولید، پایداری زیست‌محیطی، ارتقای سلامت عمومی و اعتماد اجتماعی پیشرفت محسوسی خواهد داشت سازمان ملی استاندارد و نهادهای علمی کشور در این مسیر نقشی حیاتی ایفا می‌کنند؛ چراکه کیفیت در خلأ به وجود نمی‌آید، بلکه به سیاست‌گذاری علمی، آموزش، زیرساخت

با کیفیت می‌توان به آینده‌ای پایدار رسید



مجید لقائی
مدیر عامل مجتمع فولاد خرم آباد

در دنیای امروز، کیفیت دیگر به معنای «کاهش نقص» یا «انطباق با استانداردها» نیست؛ بلکه به‌عنوان فلسفه‌ای جامع، محور توسعه پایدار و رقابت‌پذیری سازمان‌هاست. سازمان‌هایی که کیفیت را در همه ابعاد از محصول و فرایند تا فرهنگ و مسئولیت اجتماعی نهادینه می‌کنند، توان عبور از بحران‌ها و خلق آینده‌ای پایدار را خواهند داشت

رقابت‌پذیری بر پایه کیفیت

در بازار جهانی امروز، کیفیت نه هزینه بلکه سرمایه است. پیاده‌سازی نظام‌های کیفیت، هزینه‌های دوباره‌کاری را کاهش داده، کارایی و اعتبار برند را افزایش می‌دهد و دسترسی به بازارهای جدید را ممکن می‌سازد. مشتریان امروزی، فراتر از عملکرد فنی، به منشأ مواد اولیه، اخلاق تولید و اثرات زیست‌محیطی نیز توجه دارند؛ بنابراین، کیفیت واقعی شامل مسئولیت‌پذیری اجتماعی و زیست‌محیطی نیز هست

چالش‌ها و مسیر آینده

بزرگ‌ترین چالش‌ها در مسیر ارتقای کیفیت، کمبود منابع مالی، مقاومت فرهنگی در برابر تغییر و ضعف زیرساخت‌های ملی تضمین کیفیت است. برای غلبه بر این موانع، باید فرهنگ کیفیت در همه سطوح ترویج یابد، نوآوری و یادگیری مستمر تقویت شود و همکاری مؤثر با نهادهای ملی و بین‌المللی استاندارد شکل گیرد

کیفیت جوهره پایداری و رقابت است. سازمان‌هایی که آن را به ارزش محوری خود تبدیل کنند، نه تنها در اقتصاد امروز، بلکه در آینده‌ای پرچالش نیز پایدار و موفق خواهند ماند

کیفیت و توسعه پایدار؛ دو روی یک سکه توسعه پایدار زمانی تحقق می‌یابد که رشد اقتصادی، عدالت اجتماعی و حفاظت از محیط‌زیست در تعادل باشند. کیفیت با بهبود بهره‌وری، کاهش ضایعات و ارتقای سلامت و رضایت جامعه، ابزار اصلی تحقق این سه هدف است. استانداردهای بین‌المللی کیفیت و برنامه‌هایی نظیر GQSP بستر حضور فعال سازمان‌ها در زنجیره‌های ارزش جهانی و افزایش صادرات را فراهم می‌کنند

فرهنگ کیفیت و نوآوری سازمانی

مدیریت کیفیت تنها در صورتی اثربخش است که از سطح سیستم به سطح فرهنگ ارتقا یابد. فرهنگ کیفیت یعنی باور سازمان به بهبود مستمر، یادگیری و نوآوری. سازمان‌های پیشرو، کیفیت را نه وظیفه‌ای اداری بلکه رویکردی فکری می‌دانند که تصمیم‌ها، سرمایه‌گذاری‌ها و تعامل با ذی‌نفعان را هدایت می‌کند

نقش کیفیت اندیشه در تجله اندیشه کیفیت:

بازخوانی نظریه «آگاهی عمیق» ادواردز دمنینگ در پرتو حکمت اسلامی

مهندس علیرضا ارغانی

نائب رئیس هیئت مدیره و مدیر عامل مجتمع صنعتی اسفراین

دکتر ابراهیم یوسفی

عضو هیئت مدیره و معاونت اداری و منابع انسانی مجتمع صنعتی اسفراین

مهندس مریم کلاته عربی

مؤلف کتاب بهبود کیفیت قلب ها

در عصر کنونی تغییرات سریع، بحران‌های پیاپی و عدم قطعیت‌های فزاینده، اثربخشی رویکردهای صرفاً ابزاری به کیفیت را در سازمان‌ها کاهش داده است. کیفیت دیگر صرفاً مجموعه‌ای از شاخص‌ها و کنترل‌ها نیست، بلکه شیوه‌ای از اندیشیدن، بودن و زیستن است. در چنین شرایطی بومی‌سازی مفاهیم کیفیت و تلفیق آن‌ها با حکمت اسلامی ضرورتی راهبردی برای سازمان‌های ایرانی به شمار می‌آید و به‌عنوان راهکاری مؤثر برای تقویت تاب‌آوری، عبور از بحران‌ها و تبدیل آن‌ها به فرصت مطرح می‌شود. در بحران‌ها، ارزش واقعی سرمایه انسانی آشکار می‌شود. هیچ نرم‌افزار یا ساختار مدیریتی نمی‌تواند جایگزین نیروی انسانی باانگیزه و متعهد شود. در روزهای آرام همه مدیرند، اما وقتی باد می‌وزد تفاوت رهبر و مدیر معلوم می‌شود. رهبران جسور، حاضر و صادق در بحران‌ها هستند که اعتماد می‌سازند و این اعتماد ستون فقرات تاب‌آوری سازمانی است. این مقاله بر این فرض استوار است که تقویت تاب‌آوری سازمانی، در گرو تحول بنیادین در نگرش به کیفیت است؛ کیفیتی نوین که انسان و اندیشه‌های او را نشانه می‌گیرد و این تحول بر چهار رکن اصلی استوار است: ۱. نظریه آگاهی عمیق دمنینگ به‌عنوان چارچوب نظری ۲. مبانی بنیادین و معنوی حکمت اسلامی به‌عنوان زیربنای تاب‌آوری و رهبری متعالی ۳. یافته‌های مؤسسه HeartMath ایالات متحده درباره هوش قلبی به‌عنوان مبنای علمی و انسانی ۴. الزامات استاندارد سیستم مدیریت کیفیت ISO ۹۰۰۱:۲۰۲۴. ۵. کوچینگ سازمانی به‌عنوان پلی از اندیشه تا اقدام

گذار از کیفیت ابزاری به کیفیت وجودی

گذار از کیفیت ابزاری به کیفیت وجودی مستلزم توجه به درون انسان و سازمان است. در رویکرد ابزاری، کیفیت عمدتاً معطوف به اخذ گواهینامه‌های ایزو، استانداردسازی و ممیزی است. اگرچه این رویکرد در ارتقای کارایی مؤثر

بوده، اما محدودیت‌های آشکاری دارد. بنابراین، کیفیت ابزاری شرط لازم است اما هرگز کافی نیست. نظریات اقتصادی، دانش را عنصر کلیدی کیفیت - در کنار سرمایه و نیروی کار - می‌دانند، اما ادواردز دمنینگ که یکی از بزرگان نهضت کیفیت در جهان و به ویژه معمار تحول کیفیت در ژاپن است، «آگاهی عمیق» را کلید رمزگشایی معادله کیفیت می‌داند. او بر این باور بود که کیفیت از آگاهی و بینش عمیق رهبران و کارکنان برمی‌خیزد، نه صرفاً از ابزارهای کنترلی. «آگاهی عمیق» دمنینگ، دعوتی است برای بازگشت به ریشه‌ها؛ به رهبری بر مبنای فهم نه فرمول، به تصمیم‌گیری بر پایه خرد نه واکنش. این نگاه با آموزه‌های اسلامی نیز هم‌افق است. قرآن کریم در سوره حج، آیه ۴۶ می‌فرماید: آیا در زمین گردش نکرده اند تا دل‌هایی داشته باشند که با آن بیندیشند. در این آیه و آیات مشابه، اندیشیدن با قلب را که همان «ژرف اندیشی» است یادآور می‌شود. همچنین تحقیقات نشان می‌دهد؛ مطالعات شیخ ابوعلی ابن سینا فیلسوف ایرانی - آگوست کومه فیلسوف فرانسوی - ابونصر فارابی فیلسوف عرب - حضرت آیت‌الله نخودکی اصفهانی - جاناتان ادواردز عارفی استثنایی در ایالات متحده و ... پرده از «فرمانروایی قلب» و «فرمان بری عقل» برمی‌دارد. در سوره رعد آیه ۱۱: خداوند سرنوشت هیچ قوم و ملتی را تغییر نمی‌دهد مگر آنکه آنان آنچه در خودشان است تغییر دهند و نیز در حدیث امام علی(ع): هرکس نهان خود را اصلاح کند، خداوند آشکار او را نیکو گرداند؛ که قانون تغییر را بیان می‌کنند، جملگی نشان می‌دهند که دستیابی به کیفیت بیرونی، بدون اصلاح کیفیت درونی ممکن نیست

مغز قلب؛ نگاهی نو به یک سرمایه کهن

آنچه در حکمت اسلامی به «هوش قلبی» تعبیر می‌شود، امروز در علوم نوین نیز تأیید شده است. کتاب «نظریه مغز قلب» تالیف دکتر رولین مک کراتی/ ترجمه دکتر محمدرضازالی، استادیار دانشگاه تهران با بکارگیری علمی مانند فیزیک، فیزیولوژی نوین و کاردیولوژی، نقش قلب را در فرایندهای پردازش اطلاعات به‌طور کاملاً تجربی و علمی تبیین می‌کند. تحقیقات پیش‌گامانه در زمینه نوروکاردیولوژی (مطالعه قلبی عصبی) مؤسسه HeartMath ایالات متحده نیز نشان داده است که قلب صرفاً یک پمپ مکانیکی نیست، بلکه دارای یک سیستم داخلی منحصر به فرد و بسیار پیچیده است و به‌عنوان مغز کوچک، در جایگاه خودش عمل می‌کند. محقق نوروکاردیو لوژی - دکتر جی. آرمور - اولین بار سازمان آنا تومیک و عملکرد مغز و قلب را در سال ۱۹۹۹ توصیف کرده و می‌گوید: شبکه‌ای با بیش از ۴۰ هزار نورون در قلب آن را قادر می‌سازد اطلاعات را به مغز ارسال، پردازش و حتی به‌طور مستقل تصمیم‌گیری کند. احساسات مثبت مانند محبت، قدردانی، آرامش و شفقت سبب می‌شود ریتم قلب منظم و هماهنگ باشد و در حالت انسجام قلبی (Heart Coherence) قرار گیرد. در این حالت ضمن داشتن آرامش در بحران‌ها، توانایی حل مسائل پیچیده و تصمیم‌گیری

درست را برای رهبران و کارکنان تقویت می‌کند. سازمان هایی که چنین رهبرانی دارند، از مدیریت بحران به مدیریت تحول می‌رسند و کیفیت را نه به عنوان هدفی فنی، بلکه به عنوان فرهنگی انسانی و پایدار تجربه می‌کنند

بهره‌وری از فرصت‌ها در نگاه حکمت اسلامی و مطابقت با الزامات استاندارد سیستم مدیریت کیفیت ISO ۹۰۰۱:۲۰۲۶ مدیریت سنتی بحران، بر واکنش و بازگشت به وضعیت پیشین متمرکز بود اما رهبران آگاه می‌دانند که هر بحران، حامل بذر یک فرصت برای آینده است. بحران‌ها ساختارهای کهنه را درهم می‌شکنند و امکان بازآفرینی سیستم‌ها را فراهم می‌سازند. در این مسیر، رهبر باید بتواند فراتر از ترس، امکان‌های نهفته در دل بحران را ببیند؛ از منظر راهبردی و انسانی، فرصت یک رخداد بیرونی نیست، بلکه تجلی آگاهی درونی است که فقط در ذهن و قلب آماده ظاهر می‌شود. در دنیایی که تغییر، دائم و پیش‌بینی‌ناپذیر است، مدیریت فرصت یعنی آفرینش از درون آرامش، نه واکنش. این مفهوم در آیات ۲ و ۳ سوره طلاق: هرکس تقوای الهی پیشه کند، خداوند راه نجاتی برای او فراهم می‌کند، و او را از جایی که گمان ندارد روزی می‌دهد، نیز با رویکردی اسلامی آورده شده است و برای متقیان یک چارچوب کلان جهت خروج از بن‌بست‌ها و بهره‌مندی از فرصت‌ها و روزی‌های غیرمنتظره از افق ناپیدای آگاهی ارائه می‌دهد. در حدیثی از امام علی (ع) سه نشانه افراد متقی؛ «اخلاص در عمل» (صداقت و تعهد سازمانی)، «کوتاهی آرزو» (واقع‌گرایی راهبردی) و «غنیمت شمردن فرصت‌ها» (مدیریت فعال فرصت‌ها) آمده که راهنمای کاربردی سازمان‌های ایرانی می‌تواند باشد. مطالعه تطبیقی این مفاهیم با الزامات استاندارد ISO ۹۰۰۱:۲۰۲۶ نشان می‌دهد که غنیمت شمردن فرصت‌ها به‌طور مستقیم در بند ۶.۱.۳ تحت عنوان «اقدامات برای رسیدگی به فرصت‌ها- سازمان باید فرآیندهایی را برای تعیین فرصتهایی که می‌تواند تأثیر مطلوبی بر توانایی آن در ارائه مداوم و پیوسته محصولات و خدمات منطبق داشته باشند، ایجاد کند.» بازتاب یافته است. این رویکرد، اجرای این بند استاندارد را از یک الزام اداری، به یک فرآیند زنده و معنادار ارتقاء می‌دهد و به سازمان توانایی می‌بخشد تا با تبدیل تهدیدها به زمینه‌ای برای نوآوری، نه تنها به «کیفیت ابزاری» (ممیزی داخلی، استانداردسازی، گواهینامه های ایزو) دست یابد، بلکه به «کیفیت وجودی» (شامل فرصت یابی، اخلاق مداری، تاب‌آوری و انسجام و پایداری درونی) رسیده و در نهایت، بهره‌وری را در عمیق‌ترین لایه‌های خود محقق سازد

فرهنگ کیفیت و رفتار اخلاقی در نگاه حکمت اسلامی و مطابقت با الزامات استاندارد سیستم مدیریت کیفیت ISO ۹۰۰۱:۲۰۲۶

یکی از مهم‌ترین الزامات در استاندارد ISO ۹۰۰۱:۲۰۲۶، توجه صریح به فرهنگ کیفیت سازمانی و رفتار اخلاقی در بند ۷.۱.۴ محیط برای عملکرد فرایندهاست. در این نسخه، مدیریت ارشد تنها به ایجاد نظام‌های کنترلی و پایش فرایندها محدود نمی‌شود، بلکه موظف است شرایطی

فراهم آورد که فرهنگ کیفیت به‌صورت پایدار در سازمان نهادینه گردد و ارزش‌های اخلاقی نیز در تصمیم‌گیری‌ها و تعاملات سازمانی لحاظ شوند. این مهم زمانی معنا پیدا می‌کند که سازمان نه تنها به انجام وظیفه بسنده نکند، بلکه در پی یافتن راه‌هایی برای بهتر و اثر بخش تر کردن عملکرد های سازمان باشد. در حقیقت در کیفیت مدرن، کیفیت تنها در انجام درست کارها نیست؛ و مفاهیم «انجام کار درست» و «پرهیز آگاهانه از انجام کار نادرست» نیز مد نظر قرار می‌گیرد. از این منظر، آموزه‌های دینی می‌توانند الهام‌بخش باشند. به‌عنوان نمونه، قرآن کریم در سوره حجرات/آیه ۱۳ می‌فرماید: در حقیقت ارجمند ترین شما نزد خدا پرهیزگارترین شماست. و همچنین درسوره ملک/آیه ۲ می‌فرماید: آنکه مرگ و حیات را آفرید تا شما را بیازماید که کدام یک از شما بهتر عمل می‌کنید. در فرازی از دعای مکارم الاخلاق نیز داریم: و عمل من را به بهترین اعمال برسان. امام صادق(ع) در تفسیر این موارد فرموده اند؛ مقصود، عمل بیشتر نیست، بلکه عمل بهتر است. بدین ترتیب، فلسفه «عمل بهتر» والاترین تجلی کیفیت وجودی است و چرخه دمیگ(-Plan-Do-Check-Action) ، به عنوان هسته مرکزی استاندارد سیستم مدیریت کیفیت ISO ۹۰۰۱، ابزار عملیاتی کردن این فلسفه در سازمان محسوب می‌شود؛ این چرخه با طرح ریزی و اجرای بهترین عمل پس از بررسی ها، به نهادینه شدن بهبود مستمر در سازمان کمک می‌کند و همچنین با پرهیز از اجرای اقدامات نادرست و زیان آور، از آغاز مسیرهای خطا که روند بهبود مستمر را به عقب بازمی‌گرداند، جلوگیری می‌کند. می‌توان استدلال کرد که گنجاندن الزام فرهنگ کیفیت سازمانی و رفتار اخلاقی در این استاندارد، هم یک ضرورت حرفه‌ای در فضای رقابتی جهانی است و هم با مبانی ارزش‌محور فرهنگ اسلامی همخوانی دارد. این رویکرد می‌تواند برای سازمان‌های ایرانی فرصت ویژه‌ای باشد تا با تلفیق الزامات نوین استاندارد و خاستگاه های فرهنگی خود، فراتر از انطباق صرف حرکت کرده و به سمت تحقق کیفیت وجودی گام بردارند

کوچینگ سازمانی: پل میان آگاهی و عمل
ویرایش جدید استاندارد ISO ۹۰۰۱:۲۰۲۶ بر اساس ISO/ DIS ۹۰۰۱ با تمرکز بر مفاهیم ترویج فرهنگ کیفیت و رفتار اخلاقی توسط رهبری، شناسایی و بهره‌برداری از فرصت‌ها، استفاده از فناوری های نوظهور، تغییرات اقلیمی، تاب‌آوری، پایداری و ... است، مفاهیمی که چارچوب علمی کوچینگ سازمانی را شکل می‌دهد. نظریه آگاهی عمیق دمیگ نشان می‌دهد که بنیاد بهبودها در تغییر کیفیت اندیشه، بینش اخلاقی و خودآگاهی رهبران نهفته است و یافته‌های مؤسسه HeartMath هوش قلبی و انسجام درونی(Coherence) را زمینه‌ی تصمیم‌گیری هوشمند و اثر بخش می‌داند. بهبود واقعی، فرایندی تدریجی و مداوم است که از اندیشه آغاز می‌شود و در اقدامات کوچک و مستمر نمود می‌یابد؛ چنان‌که امام علی(ع) می‌فرمایند: «عمل اندک که بر آن مداومت ورزی، از عمل بسیار که از آن خسته شویی، امیدوارکننده‌تر است.» و نیز هشدار می

دهد: « هرکس دو روزش برابر باشد، مغیون است.» این دو آموزه، جوهره‌ی تفکر بهبود مستمر را بازتاب می‌دهند. در همین راستا، کوچینگ سازمانی به‌عنوان ابزار عملی این نگرش تلفیقی است و روشی مؤثر برای شکوفایی فرهنگ کیفیت وجودی و پرورش رهبران توانمند و معناگرا است. از این منظر، کوچینگ نه تنها ابزاری مدیریتی، بلکه فرایندی برای تجلی «اندیشه کیفیت» از دلِ «کیفیت اندیشه» است نتیجه‌گیری

آینده هر سازمان، تجسم عینی کیفیت اندیشه‌های امروز آن است. کیفیت در سازمان‌های قرن بیست و یکم، دیگر صرفاً یک الزام فنی یا ابزار مدیریتی نیست، بلکه صفتی وجودی و فرهنگی است که در اندیشه و آگاهی انسان‌ها ریشه دارد. سازمان‌های متعالی کیفیت را از سطح الزامات استاندارد فراتر برده و به گفتگوی روزانه کارکنان در سازمان تبدیل می‌کنند. مسیر تعالی، مسیری است که در آن سازمان‌ها و افراد، همزمان به پرورش کیفیت اندیشه و استقرار اندیشه کیفیت می‌پردازند و توازن میان هوش قلبی و هوش مصنوعی را همواره حفظ می‌کنند؛ در چنین شرایطی، «کیفیت اندیشه» مسیرهای نوین بهبود و نوآوری همسو با معنا را شناسایی می‌کند و «اندیشه کیفیت» این بینش‌ها را در قالب فرآیندهای کنترل‌شده و فناوری های نوظهور نهادینه می‌سازد. چرا که چنین سازمان‌هایی که فرهنگ کیفیت وجودی را نهادینه کرده اند، بحران را نه یک تهدید، بلکه یک آزمون استراتژیک می‌بینند و با مدیریت تهدیدها آن‌ها را به فرصتی که تجلی آگاهی درونی دل های بیدار است؛ تبدیل می‌کنند. در این مسیر، آیات ۲ و ۵ سوره محمد نقشه راهی حکیمانه ترسیم می‌کند: «کسانی که ایمان آوردند و کار شایسته انجام دادند....

به زودی آنان را راه می‌نماید و حالشان را نیکو می‌گرداند.» این چرخه فضیلت‌آمیز، در مواجهه با بحران‌های سازمان اهمیت حیاتی می‌یابد، چراکه با تکیه بر ایمان به رسالت سازمانی (اندیشه باکیفیت) و تجلی آن در عمل شایسته(کار باکیفیت) می‌تواند سازمان را به سمت مسیرهای نوآورانه و فرصت های ناب هدایت کند و در نهایت به اصلاح بال و حال سازمان (انسجام و پایداری درونی و تقویت تاب‌آوری) منجر گردد. تحقق این وعده های الهی(این وعده قطعی است بر خدا و عهدی است که در تورات و انجیل و قرآن یادفرموده و از خدا باوفا تر به عهد کیست؟ سوره توبه/آیه ۱۱۱) گذار از کیفیت ابزاری به کیفیت وجودی و دستیابی به تعالی سازمانی پایدار را تضمین می‌نماید

ای برادر تو همان اندیشه ای

مابقی تو استخوان و ریشه ای

گر گل است اندیشه تو، گلشنی

ور بود خاری، تو همیه گلخنی

Reference The Quran

Nahj al-Balagha
Behbud-e Keyfiat-e. (2021). Kalateh Arabi, M
Ghalb-ha [Improving the Hearts' Quality].
Boostane Kaghazi
Comprehensive Guide. (2025). BRSM Consulting
Revision Based on 9001:2026 to the New ISO
9001 ISO DIS
9001:2025 ISO/DIS. (2025). 176 ISO/TC
Quality management systems — Requirements.
International Organization for Standardization
Coaching as a tool for. (2025). Taheri, F
strengthening the quality management system.
Journal of Quality & Management
Neurocardiology: The Heart. (1991). Armour, J. A
Brain [Monograph]. HeartMath Store
November 2023). London Business School
How to shockproof your company. London. (15
28 Business School Review. Retrieved May
from https://www.london.edu/think/how-to-
2024 shockproof-your-company
McCraty, R., Atkinson, M., & Bradley, R. T
The coherent heart: Heart–brain. (2009)
interactions, psychophysiological coherence,
and the emergence of system-wide order
[Monograph]. Integral Review / HeartMath
.Institute
The W. Edwards Deming Institute. The System
of Profound Knowledge® (SoPK). Retrieved May
/from https://deming.org. 2024, 28

راهنمایی ضروری برای صنعت روان کارها

کیفیت همواره یکی از اساسی‌ترین نیازهای مشتریان و از مهم‌ترین عوامل موفقیت سازمان‌ها بوده است. در دنیای پیچیده و رقابتی امروز، کیفیت تنها به معنای رضایت مشتری نیست؛ بلکه سنگ‌بنای توسعه پایدار و ابزار استراتژیک برای رقابت‌پذیری در بازارهای جهانی محسوب می‌شود.

شرکت نفت ایرانول، به عنوان یکی از بازیگران اصلی صنعت روان‌کار با دو پالایشگاه فعال در تهران و آبادان، بر این باور است که سه‌گانه‌ی «کیفیت، پایداری و رقابت» نه یک انتخاب، بلکه ضرورتی انکارناپذیر برای تداوم پیشرفت است.

کیفیت: فراتر از یک استاندارد فنی

در نگاه نخست، کیفیت به معنای انطباق با استانداردهای بین‌المللی نظیر ISO ۹۰۰۱ و API و استانداردهای ملی INSO است. این معیارها حداقل‌های لازم برای عملکرد مناسب را تعیین می‌کنند.

اما تعریف ایرانول از کیفیت، بسیار گسترده‌تر و عمیق‌تر است. در ایرانول، کیفیت یعنی فرمولاسیونی پیشرفته و هوشمندانه که نه تنها موجب کاهش اصطکاک و سایش در موتورها و ماشین‌آلات می‌شود، بلکه به کاهش مصرف سوخت، کاهش انتشار آلاینده‌ها و افزایش طول عمر تجهیزات نیز منجر می‌گردد.

توسعه پایدار: مسئولیتی فراتر از سودآوری

توسعه پایدار بر سه ستون اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی استوار است. کیفیت بالا در محصولات روان‌کار، به شکل مستقیم بر هر سه بعد تأثیرگذار است.

۱. پایداری اقتصادی

روغن موتور باکیفیت، با محافظت بهتر از قطعات موتور، عمر مفید تجهیزات را افزایش می‌دهد و هزینه‌های نگهداری و تعمیرات را برای مشتریان - از مالکان خودروهای شخصی تا شرکت‌های حمل‌ونقل بزرگ - به میزان قابل توجهی کاهش می‌دهد.

برای تولیدکنندگان نیز تمرکز بر کیفیت، به معنای کاهش محصولات مرجوعی، افزایش وفاداری مشتری و سودآوری پایدار است.

۲. پایداری زیست‌محیطی

این حوزه برای شرکت نفت ایرانول از حساسیت ویژه‌ای برخوردار است. روان کارهای بی‌کیفیت، به سرعت تجزیه می‌شوند، موجب تشکیل رسوبات کربنی شده و با انتشار دود و گازهای سمی، محیط زیست را آلوده می‌سازند.

در مقابل، محصولات باکیفیت ایرانول:

مصرف سوخت را کاهش می‌دهند: با کاهش اصطکاک داخلی، منجر به صرفه‌جویی در انرژی و کاهش آلودگی ناشی از سوخت می‌شوند.

طول عمر روغن را افزایش می‌دهند: با افزایش بازه تعویض روغن، حجم پسماندهای نفتی و روغن مستعمل کاهش می‌یابد.

۳. پایداری اجتماعی

ایرانول با تولید محصولات ایمن و سازگار با محیط زیست، سهمی مؤثر در حفظ سلامت جامعه و نسل‌های آینده دارد. کاهش آلودگی هوا مستقیماً به بهبود سلامت تنفسی شهروندان منجر می‌شود.

همچنین، پایبندی به استانداردهای کیفیت و ایمنی، تضمین‌کننده‌ی سلامت شغلی کارکنان و امنیت مصرف‌کنندگان است.

رقابت‌پذیری: خلق مزیت متمایز و پایدار

در بازار پرتلاطم روان کارها، که رقبای داخلی و خارجی متعددی حضور دارند، مزیت رقابتی واقعی بر محور کیفیت و نوآوری شکل می‌گیرد.

ایجاد اعتبار و اعتماد:

نام تجاری شرکت نفت ایرانول با کیفیت برتر گره خورده است. وقتی یک ناوگان حمل‌ونقل با استفاده از روغن‌های صنعتی ایرانول، شاهد کاهش محسوس

هزینه‌های نگهداری و افزایش بهره‌وری باشد، اعتمادی شکل می‌گیرد که هیچ تبلیغی قادر به خرید آن نیست. این اعتماد، مستحکم‌ترین سپر در برابر رقابت مزیت رقابتی مبتنی بر نوآوری:

کیفیت مفهومی ایستا نیست. بخش تحقیق و توسعه (R&D) ایرانول با بهره‌گیری از فناوری‌های نوین، نظیر روغن پایه‌های سنتتیک و افزودنی‌های پیشرفته، محصولات ارائه می‌دهد که نه تنها پاسخ‌گوی نیازهای امروز بازار هستند، بلکه الزامات فناوری‌های آینده مانند خودروهای الکتریکی و هیدریدی را نیز پوشش می‌دهند.

ارزش‌آفرینی به جای قیمت‌گذاری

ایرانول تنها روغن موتور نمی‌فروشد؛ بلکه «آرامش خاطر»، «صرفه‌جویی اقتصادی» و «مسئولیت‌پذیری زیست‌محیطی» ارائه می‌دهد.

وقتی مشتری درک کند که انتخاب محصول باکیفیت‌تر در بلندمدت مقرون‌به‌صرفه‌تر از خرید

محصولات ارزان و کم‌دوام است، حاضر خواهد بود برای ارزش واقعی هزینه کند. این رویکرد، ایرانول را از رقابت قیمتی صرف، فراتر می‌برد.

راهبرد یکپارچه: پیوند زنجیره کیفیت تا پایداری

برای تحقق اهداف کلان کیفیت و پایداری، ایرانول راهبردی یکپارچه و نظام‌مند را دنبال می‌کند.

تأمین مواد اولیه ممتاز:

کیفیت نهایی از انتخاب

مواد اولیه آغاز می‌شود. ایرانول

با همکاری تأمین‌کنندگان معتبر بین‌المللی،

به استانداردهای سختگیرانه‌ی کیفیت و پایداری پایبند است.

فرآیندهای تولید دقیق و هوشمند:

خطوط تولید ایرانول به فناوری‌های روز دنیا مجهز بوده و تحت نظارت مداوم سیستم‌های مدیریت کیفیت ISO ۹۰۰۱ و مدیریت زیست‌محیطی ISO ۱۴۰۰۱ فعالیت می‌کنند.

سرمايه‌گذاري در نيروي انساني:

کارکنان بزرگ‌ترین سرمایه‌ی سازمان هستند. از این‌رو، با آموزش‌های مستمر، فرهنگ کیفیت و پایداری در تمامی سطوح سازمان نهادینه شده است.

در جهان امروز، کیفیت دیگر یک ویژگی فنی صرف نیست؛ بلکه فلسفه‌ای مدیریتی و راهبردی کلان در کسب‌وکار است. برای شرکت نفت ایرانول، کیفیت پلی است میان رقابت‌پذیری اقتصادی و مسئولیت‌پذیری اجتماعی و زیست‌محیطی.

ما باور داریم که تمرکز بر کیفیتی که در خدمت پایداری است، نه تنها مسیر موفقیت در بازار امروز را هموار می‌سازد، بلکه مجوز حضور در آینده‌ای پایدارتر را نیز برای ما تضمین می‌کند.

انتخاب محصولات باکیفیت، در نهایت، انتخاب آینده‌ای روشن‌تر، پاک‌تر و مقرون‌به‌صرفه‌تر برای همه‌ی ذی‌نفعان - از مشتریان و سهام‌داران تا جامعه و محیط زیست - است.

نقش کیفیت در توسعه پایدار ورقابت پذیری سازمان ها

فرهنگ کیفیت در سازمان به راحتی قابل تقلید نیست
۲. وفاداری مشتری: مشتریان در بازار پراگزینه امروز به دنبال اطمینان هستند. کیفیت پایدار، وفاداری می آورد
۳. دسترسی به بازارهای بین المللی: استانداردهای کیفی جهانی مانند ISO ۹۰۰۱ یا ISO ۱۴۰۰۱ شرط ورود به بازارهای بین المللی هستند
۴. نوآوری و بهبود مستمر: سازمانی که کیفیت را به عنوان ارزش اصلی دنبال می کند، همواره به دنبال بهبود فرآیندها و نوآوری خواهد بود
نمونه ها و شواهد

– در سطح جهانی: شرکت هایی مثل تویوتا یا اپل توانسته اند به واسطه فرهنگ کیفیت و نوآوری، جایگاه پایدار خود را در بازار حفظ کنند. تویوتا با سیستم تولید ناب (Lean) نه تنها بهره وری بالا بلکه احترام به محیط زیست را محقق کرده است
– در ایران: صنایع دارویی و غذایی کشور نمونه های خوبی هستند که با رعایت الزامات کیفیت و استانداردهای بین المللی توانسته اند به بازارهای منطقه ای راه پیدا کنند
در مقابل، صنایعی که کیفیت را نادیده گرفته اند، یا با بحران اعتماد عمومی روبه رو شده اند یا سهم بازارشان را از دست داده اند

چالش ها و الزامات پیاده سازی کیفیت در مسیر توسعه پایدار
۱. نگاه کوتاه مدت مدیران: بسیاری از مدیران به دلیل فشارهای اقتصادی، کیفیت را هزینه می بینند نه سرمایه
۲. کمبود فرهنگ سازمانی کیفیت محور: بدون مشارکت کارکنان در همه سطوح، کیفیت به یک شعار بی اثر تبدیل می شود
۳. فقدان نظام های ارزیابی و پایش: توسعه پایدار نیازمند شاخص های دقیق کیفیت، بهره وری و اثرات زیست محیطی است
۴. نیاز به آموزش و توانمندسازی منابع انسانی: کیفیت زمانی محقق می شود که کارکنان آموزش دیده و توانمند باشند

نتیجه گیری و پیشنهادات

کیفیت دیگر یک انتخاب نیست، بلکه ضرورت بقای سازمان ها در دنیای امروز است. کیفیت می تواند پلی باشد میان توسعه اقتصادی و مسئولیت های اجتماعی-زیست محیطی و به سازمان ها کمک کند در بازار رقابتی داخلی و جهانی پایدار بمانند
پیشنهادهای کلیدی برای سازمان ها:

– نهادینه کردن فرهنگ کیفیت در تمام سطوح سازمان
– سرمایه گذاری در نوآوری و فناوری های سبز
– استقرار سیستم های مدیریت کیفیت و محیط زیست
– ارزیابی مستمر اثرات اجتماعی، اقتصادی و زیست محیطی تصمیمات
– توجه به آموزش منابع انسانی و ارتقای مهارت ها
با چنین رویکردی، کیفیت نه تنها ابزار موفقیت اقتصادی، بلکه ضامن توسعه پایدار و رقابت پذیری سازمان ها خواهد بود



کاوه رهبر
مدیرعامل شرکت مهندسی آریان پژوهش آروین

در دنیای پرتلاطم امروز، که سرعت تغییرات فناوری، اقتصادی و اجتماعی هر روز بیشتر می شود، سازمان ها تنها با تکیه بر منابع سنتی قادر به بقا نیستند. یکی از مهم ترین عوامل تمایز و بقا، کیفیت است. کیفیت نه تنها در محصول یا خدمت، بلکه در فرآیندها، فرهنگ سازمانی و نحوه تعامل با ذی نفعان تجلی پیدا می کند. از سوی دیگر، توسعه پایدار به عنوان یک رویکرد کلان جهانی، تأکید دارد که رشد اقتصادی باید همراه با حفظ محیط زیست و ارتقای عدالت اجتماعی باشد. در این میان، کیفیت می تواند حلقه اتصال میان اهداف اقتصادی و الزامات اجتماعی-زیست محیطی باشد
کیفیت به عنوان موتور محرک توسعه پایدار توسعه پایدار بر سه محور استوار است: اقتصاد، اجتماع و محیط زیست. کیفیت می تواند این سه محور را به هم پیوند دهد

– در بعد اقتصادی: کیفیت باعث کاهش ضایعات، بهره وری بیشتر و افزایش رضایت مشتری می شود. این عوامل به طور مستقیم منجر به رشد اقتصادی سازمان و بهبود جایگاه آن در بازار می گردد
– در بعد اجتماعی: توجه به کیفیت، ارتقای سطح زندگی کارکنان و مشتریان را به همراه دارد. محصول یا خدمت باکیفیت اعتماد اجتماعی را تقویت می کند
– در بعد محیط زیست: کیفیت در طراحی و تولید سبز، کاهش مصرف انرژی، بازیافت و رعایت استانداردهای زیست محیطی نمود پیدا می کند. سازمانی که کیفیت را جدی می گیرد، ناگزیر به رعایت اصول محیط زیستی هم خواهد بود

کیفیت و رقابت پذیری سازمان ها

رقابت پذیری سازمان ها امروز دیگر صرفاً به قیمت وابسته نیست؛ مشتریان ارزش را در کیفیت می بینند. کیفیت، یک سرمایه ناملموس اما استراتژیک است که به سازمان ها امکان می دهد در بازارهای داخلی و جهانی پایدار بمانند
۱. مزیت رقابتی پایدار: کیفیت یک مزیت سخت تقلید است. درحالی که فناوری ممکن است کپی شود،

کیفیت

موتور محرک توسعه پایدار



احمد عباسی
مدیرعامل شرکت آماده لذیذ

تصمیم گیری ها، رقابت پذیری خود را تثبیت کرده اند
نظام های مدیریت کیفیت همچون ISO ۹۰۰۱، EFQM و TQM نیز نقشی کلیدی در این مسیر دارند؛ زیرا با ایجاد نظم، مستندسازی دانش سازمانی و تصمیم گیری مبتنی بر داده، زیرساختی مطمئن برای تعالی سازمانی فراهم می آورند

در این میان، مدیران و کارشناسان کیفیت ستون فقرات این نظام اند — کسانی که فرهنگ بهبود مستمر را زنده نگه می دارند و تاب آوری سازمان را در برابر بحران ها افزایش می دهند

در نهایت، کیفیت زبان مشترک توسعه پایدار است؛ زبانی که سازمان های متعهد به آن، همزمان به سود اقتصادی، رضایت انسانی و پایداری محیطی دست می یابند
رقابت واقعی امروز، حاصل تبلیغات پرزرق و برق نیست، بلکه نتیجه تعهد به کیفیت، نوآوری و ارزش آفرینی مداوم است

آینده از آن سازمان هایی است که کیفیت را نه یک الزام، بلکه ارزشی بنیادی در جان خود نهادینه کرده اند

در جهان پرشتاب امروز، کیفیت دیگر تنها به معنای رعایت استانداردها یا کنترل محصول نیست؛ کیفیت، راهبردی بنیادین برای بقا، رشد و خلق آینده ای پایدار است
سازمان هایی که کیفیت را در قلب تصمیم گیری های خود قرار داده اند، نه فقط در بازار رقابتی پیشتانند، بلکه به جامعه و محیط زیست نیز ارزش بازمی گردانند
توسعه پایدار بر سه ستون اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی استوار است و کیفیت در هر سه نقش حیاتی دارد

از یک سو با کاهش هزینه ها، بهبود بهره وری و استفاده بهینه از منابع، رشد اقتصادی را ممکن می سازد؛ از سوی دیگر با ارتقای سلامت کارکنان، رضایت مشتریان و تقویت مسئولیت اجتماعی، پایداری اجتماعی را تقویت می کند

در بُعد زیست محیطی نیز از طریق بهینه سازی مصرف انرژی و اجرای استانداردهایی چون ISO ۱۴۰۰۱، مسیر تولید سبز و آینده ای پاک را هموار می سازد
در بازار امروز، کیفیت نه تنها شاخص تمایز برندها، بلکه محور اعتماد و وفاداری مشتریان است
سازمان های پیشرو با تکیه بر بهبود مستمر، نوآوری فناورانه (Quality ۴,۰) و مشارکت کارکنان در

نقش مدیریت کیفیت در رقابت پذیری سازمان ها



دکتر سلمان ماندنی
مدیرعامل شرکت ایران گلاب مرغوب

کیفیت فقط یک مفهوم یا تعریف ساده نیست، بلکه یک مزیت رقابتی است. سازمان‌هایی که کیفیت را به‌عنوان اولویت اصلی خود قرار می‌دهند، نه‌تنها مشتریان وفادارتری دارند، بلکه با کاهش هزینه‌های ناشی از خطاها و افزایش بهره‌وری، به موفقیت پایدار دست پیدا می‌کنند. بطور کلی کیفیت را می‌توان به‌عنوان محیطی تعریف کرد که در آن کارکنان نه تنها از استانداردها و رویه‌ها پیروی می‌کنند، بلکه به‌طور ذاتی برای دستیابی به کیفیت در تمام کارهای خود تلاش می‌کنند. این فرهنگ بر پایه‌ی باورها، ارزش‌ها و رفتارهای مشترکی استوار است که برتری و بهبود مستمر را تشویق می‌کند

سرمایه‌گذاری بر روی ایجاد فرهنگ کیفیت، یک هزینه اضافی نیست، بلکه یک سرمایه‌گذاری استراتژیک با بازدهی بالا و بلندمدت است. سازمانی که کیفیت را در تار و پود خود تنیده باشد، از مزایای رقابتی پایداری بهره‌مند می‌شود که کپی‌برداری از آن برای رقیب تقریباً غیرممکن است. از جمله این مزایا می‌توان به موارد زیر اشاره نمود افزایش رضایت و وفاداری مشتریان؛ مشتریان مدرن به‌شدت هوشمند هستند و کیفیت را تشخیص می‌دهند. ارائه مداوم محصولات و خدمات باکیفیت، اعتماد مشتری را جلب کرده و آن‌ها را به سفیران برند شما تبدیل می‌کند

کاهش هزینه‌ها و افزایش بهره‌وری: اصلی به نام «هزینه کیفیت پایین وجود دارد که شامل هزینه‌های ضایعات، دوباره‌کاری، شکایات مشتری و از دست دادن کسب‌وکار می‌شود. فرهنگ کیفیت با ترویج اصل «انجام کار درست

در همان بار اول»، این هزینه‌ها را به شکل چشمگیری کاهش می‌دهد

نوآوری و بهبود مستمر: در یک فرهنگ کیفیت قوی، کارکنان تشویق می‌شوند تا دائماً به دنبال راه‌های بهتر برای انجام کارها باشند. این ذهنیت پرسشگر و خلاق، موتور محرک نوآوری و بهبود مستمر است

افزایش تعهد و انگیزه کارکنان: وقتی کارکنان احساس کنند که کارشان ارزشمند است و در موفقیت سازمان نقش مستقیمی دارند، تعهد و انگیزه آن‌ها افزایش می‌یابد. توانمندسازی کارکنان برای تصمیم‌گیری در مورد کیفیت، به آن‌ها احساس مالکیت و افتخار می‌دهد

مزیت رقابتی پایدار: در بازاری که قیمت‌ها و ویژگی‌ها به‌سرعت کپی می‌شوند، کیفیت تجربه مشتری و اعتبار برند، یک مزیت رقابتی قدرتمند و ماندگار ایجاد می‌کند

صنعت، بزرگ‌ترین بخش مولد اقتصادی و رابط بین بخشهای دیگر زنجیره اقتصادی در یک کشور است به همین دلیل، کشورهای مختلف و خاصه اقتصادهای نوظهور تمام توان خود را صرف صنعتی شدن با استفاده از فناوری های جدید کرده اند. در ایران نیز رشد بخش صنعت با تکیه بر منابع داخلی؛ می تواند زمینه رهایی از اقتصاد تکمحصولی و وابستگی به دنیای خارج به عنوان یکی از اصلیتزین اهداف اقتصاد مقاومتی را فراهم سازد و آسیب پذیری کشور در برابر تهدیدهای خارجی را کاهش دهد افزایش نقش بنگاههای کوچک و متوسط صنعتی به عنوان

عامل ایجاد اشتغال و تولید ثروت یکی از مشخصات بارز اقتصادهای مدرن در طی دو دهه اخیر بوده است. زیرا، این واحدها؛ مهد تحول، نوآوری و منبع عمده تأمین اشتغال، خلق ارزش افزوده و توسعه صادرات هستند. همچنین، در بهکارگیری منابع مالی کوچک و پراکنده و ایجاد اتصال بین صنایع بزرگ و بخشهای مختلف اقتصادی نقش تعیین کننده دارند. به علاوه، به دلیل پراکندگی در گستره جغرافیایی بیشتر، نقش قابل توجهی در محرومیت زدایی و کاهش فقر دارند

مضافاً تصمیمگیری در آنها سریع اتفاق می افتد و این باعث شده تا توانایی بیشتری برای آشنایی با بازارهای هدف و شناخت نیازها و سالیق مشتریان پیدا کنند و انتظارات مشتریان را آسان تر و بهتر برآورده نمایند

از این رو، ایجاد و گسترش بنگاههای کوچک و متوسط و تقویت اثربخشی و رقابتپذیری آنها به یکی از اولویت های سیاست گذاری در کشورهای مختلف جهان تبدیل شده و اقتصاد ایران نیز بهدلیل متعدد از جمله فشارهای جمعیتی، کاهش درآمدهای نفتی، نا کارآمدی بنگاه های صنعتی بزرگ دولتی از این قاعده مستثنی نیست و نیاز شدیدی به ایجاد کسب وکارهای کوچک و متوسط و استفاده از دستاوردهای آنها از قبیل اشتغال آفرینی، نوآوری و رقابتپذیری دارد

امروزه سازمان ها بایستی در جهت افزایش اعتبار برند وارتقاء جایگاه اجتماعی، خود را به درستی به مشتریان معرفی نمایند و این امر جز درسایه ارائه کالای مرغوب و خدمات رضایت بخش میسر نخواهد بود. نکته اساسی این است که وقتی در فرهنگ یک جامعه، جایگاه، نقش و کار کرد مشتری به درستی تعریف و تبیین شده باشد وخدمت به مشتری بعنوان یک ارزش مطرح باشد، سازمان ها در جایگاه اصلی خود قرار می گیرند بطوری که هر سازمان ، خدمات با کیفیت و با ارزش به مشتری ارائه داده و ازخدمات ارزشمند دیگر سازمان ها بهره مند می شود و درنتیجه رضایت و بالاتر از آن خرسندی و وفاداری مشتری را فراهم می نماید

یکی از مهم ترین پیش نیازهایی که موجب توسعه

صنعتی کشورها و بقا ودوام حضور بنگاههای اقتصادی شده و رقابت پذیری را در بازار جهانی تضمین می کند، کیفیت کالاهای تولیدی است. مهم ترین دلیلی که باعث عدم حضور بسیاری از شرکت های صنعتی و کشورها به بازار جهانی شده و رقابت آنها دراین بازارها میسر نشده، فقدان ویژگی های کیفی در محصولات تولیدی شان بوده است. همچنین با گسترش تجارت جهانی، تغییرات سریع در الگوی مصرف و تقاضا، انقلاب در فناوری اطلاعات و نیز افزایش در تعداد و کیفیت رقبای محلی و بین المللی در دودهه اخیر مفهوم رقابت پذیری از اهمیت ویژه ای برخوردار شده است

وجود رقابت دربین مؤسسات و بنگاه ها برای کسب سهم بیشتر ازبازار و تلاش مشتریان برای رسیدن بهرضایتمندی بیشتر موجب شده است که هم بنگاه ها به دنبال کسب موقعیت ممتاز در بازار باشند و هم مشتریان درپی یافتن سرنخ هایی برای رسیدن به بهترین تامین کنندگان. رسیدن به این اهداف با بررسی دو مفهوم ارتباط نزدیکی دارد، کیفیت کالاها و رضایت مشتریان؛ بررسی این دو مفهوم در بازارهای خدماتی به دلیل ویژگی های خاص، خدمات حساس تر و مهم تر بوده و برای سازمان های ارائه دهنده خدمات نیز از اهمیت ویژه ای برخوردار است. صنعت هر کشورنقش مهمی در رشد، رفاه، وضعیت اقتصادی و آسایش مردم ایفا می کند

بسیاری از کشورها با تلاش زیاد صنعت خود را به سطحی از رشد و شکوفایی رسانده اند تا بتوانند محصولات خود را به سایر کشورها صادرودرصد بالایی از اشتغال، درآمد و ارزش افزوده کشورشان را به آن اختصاص دهند. رشد صنایع ازهر جهت به نفع ذینفعان و شرکاء هر صنعت خواهد بود زیرا رشد صنعت علاوه بر ایجاد اشتغال و آسایش سبب تولید محصولات باکیفیت تر و مناسب تر می شود. از سوی دیگر اگر کشوری دارای سازمان ها وصنایع قدرتمندی باشد که توان حضوری موفق در بازارهای بین المللی را داشته باشد، قدرت اقتصادی آن کشور نیز افزایش خواهد یافت

تاب آوری سازمانی در شرایط کنونی



علی مردان علایی جوردی
مدیرعامل شرکت صنعتی شوفازکار (سهامی خاص)

در شرایط پیچیده و پرتلاطم امروزی، تاب آوری سازمانی به عنوان یک قابلیت حیاتی برای بقا و موفقیت سازمان ها در مواجهه با بحرانهای اقتصادی مطرح می باشد. تدوین استراتژی های بلند مدت و کوتاه مدت در همه ابعاد سازمانی همچون قابلیت های انعطاف پذیری در شبکه تامین ، بهبود مدیریت کیفیت و مدیریت ریسک، تقویت فرهنگ سازمانی، سرمایه گذاری در فناوری های نوین، ایجاد مدیریت تحول و نوآوری و توجه ویژه به تعالی کیفیت در همه ابعاد سازمانی به عنوان راهکارهای اساسی افزایش تاب آوری باید مورد توجه قرار گیرد

قطعا در شرایط کنونی تاب آوری سازمانی در برنامه های بلند مدت یک سازمان اقتصادی از اهمیت خاصی برخوردار است و لازم است سازمانها در این خصوص موضوعات اساسی سازمان در چرخش تاب آوری را مورد بررسی قرار داده و برنامه ریزی لازم را بعمل آورند

نکات اساسی و کلیدی که باید سازمانهای تولید محور در شرایط کنونی مورد توجه قرار دهند به طور خلاصه و با تکیه بر محورهای هر موضوع بشرح زیر می باشد

۱- تاب آوری در زنجیره تامین

در شرایطیکه عواملی مثل تحریم به عنوان یک مانع اساس در زنجیره تامین میتواند نقش کلیدی در جلوگیری از تولید یک محصول با کیفیت را بازی نماید توجه سازمانها باید برای داشتن یک برنامه بلند مدت اهتمام جدی داشته باشند. شناسایی پتانسیلهای داخلی دانش بنیان و هم چنین منابع معتبر داخلی باید بیش از هر زمان دیگر مورد توجه

قرار گیرد. با توجه به اهمیت و پیچیدگی روز افزون مدیریت زنجیره تامین برای سازمانها در محیطهای صنعتی و تجاری پر اختلال امروزی، پیشبینی و تحقق توانمندیهای تابآوری لازم، برای مقابله یا جلوگیری از بروز اختلال در فعالیتهای سازمان های اقتصادی بخصوص سازمانهای تولیدی، ضروری است

سازمانها لازم است ضمن تنوع بخشی به فرایند زنجیره تامین، محورهای اساسی این زنجیره شامل شبکههای از تأمینکنندگان اعم از داخلی و خارجی ، انبارها، سیستمهای تامین کنندگان داخلی و خارجی ، لجستیک و مراکز توزیع که در تهیه، تولید، تحویل و فروش یک محصول به دست مصرف کننده، شرکت میکنند را مورد توجه قرار دهند

سازمانهای تولیدی که وظیفه تولید محصولات استراتژیک برای بازارهای داخل و صادرات را به عهده دارند لازم است سناریوهای مختلفی را در شرایطیکه تامین با مشکلات جدی مواجه است تدوین و در برنامه استراتژیک خود قرار دهند

۲- تنوع در منابع درآمدی

قطعا سازمانهاییکه به یک منبع درآمد وابسته هستند ریسک بیشتری را متوجه خود می بینند. هرچند تنوع منابع درآمدی مترادف با تنوع بخشی به تولید محصول و خدمات میباشد که لازمه آن شناخت کامل از بازار و نیازمندیهای مشتریان بالقوه و بالفعل میباشد و این مهم نمیتواند در یک بازه زمانی کوتاه مدت اتفاق بیفتد ولی داشتن برنامه های دراز مدت و مبتنی بر استراتژی تحول میتواند فرصتهای جدیدی در اختیار سازمانها قرار دهد

۳- پیش بینی ذخایر مالی مناسب

داشتن نقدینگی و ذخایر مالی مناسب به کسبوکار اجازه می دهد در دوران رکود یا بحران، هزینه های خود را پوشش داده و از سقوط جلوگیری کند. شناسایی فرایندهای تامین منابع مالی استفاده از همه پتانسیلهای موجود میتواند نقش کلیدی در این حوزه را بازی نماید. شناسایی فرایند های مختلف تامین سرمایه و استفاده از راهکارهای مختلف تامین سرمایه باید در دستور کار قرار گیرد

۴- توجه ویژه به تحول و نوع آوری

نوآوری در همه حوزه های تولید محصول، روش (روشهای) تولید، مدیریت، بازار، تامین، لجستیک، بازاریابی و قیمت گذاری و... از نشانه های چابکی و البته انعطاف پذیری یک کسبوکار است. در این رابطه سازمانهای با هوش از فراهم سازی بستر مناسب برای استفاده از خرد جمعی استفاده خواهند کرد. کسبوکارهایی که می توانند در بحران ها فرصت های جدیدی را شناسایی کرده و با نوآوری، محصولات یا خدمات جدیدی ارائه دهند، موفق تر خواهند بود

بنگاههای اقتصاد باید بتوانند نوآوری در همه حوزه های محصول، روش تولید، مدیریت، بازار، تامین، انبارها، بازارسازی، بازاریابی و قیمت گذاری و... که از نشانه های چابکی و البته انعطاف پذیری یک کسبوکار است توجه نمایند. کسبوکارهایی که می توانند در بحران ها فرصت های جدیدی را شناسایی کرده و با نوآوری، محصولات یا خدمات جدیدی ارائه دهند، موفق تر خواهند بود

۵- حفظ نیروی کار به عنوان مهمترین سرمایه های یک بنگاه اقتصادی

در شرایط بحرانی بنگاههای اقتصادی همواره با چالشهای مدیریت هزینه مواجه هستند. در این شرایط باید توجه داشت

که حفظ نیروی انسانی نباید مورد غفلت واقع شوند. در این شرایط صاحبان و مدیران واحدهای تولیدی باید نیروی باتجربه و کارآزموده قابل اعتماد را حفظ کرده و در سطح بالایی از تعهد نسبت به حفظ آنها اقدام کند

بحران ها همواره از حوزه های بسیاری روی صاحبان و مدیران کسبوکار تاثیر می گذارند. یکی از فشارهای زمان بحران بر صاحبان کسبوکار، فشار هزینه است و مخصوصا هزینه نیروی انسانی. شرایط بد اقتصادی که موجب افزایش سیل مهاجرت نیروهای ماهر میگردد. در این شرایط صاحبان و مدیران واحدهای تولیدی باید نیروی باتجربه و کارآزموده قابل اعتماد را حفظ کرده و در سطح بالایی از تعهد نسبت به حفظ آنها اقدام کنند. نیروی کار متعهد و آموزش دیده، سرمایه ارزشمندی در بحران هاست. حفظ و حمایت از نیروی کار، به حفظ دانش و تجربه در سازمان کمک می کند

۶- افزایش ارتباط با مشتریان:

در شرایط بحرانی که سطح تاب آوری جامعه به تحلیل رفته است لازم است سازمانها به منظور تضمین بقای خود و حمایت از مشتریان وفادار خود و گسترش شبکه مشتریان راهکارهای متنوعی از ارائه محصولات و خدمات را در برنامه خود قرار داده و برنامه روشنی برای هر سطح از مشتریان ارائه نماید تا طبقات مختلف جامعه بتوانند در کنار سازمان اقتصادی به تمایل استفاده از محصولات سازمان داشته و وفادار بمانند

انجمن مدیریت کیفیت ایران
به مناسبت بزرگداشت روز ملی کیفیت برگزار میکند
سلسه وینار های علمی با موضوع

ساعتی به کیفیت میاندازیم

مسیر سازمان های تاب آور و رقابت پذیر
کیفیت 4.0



شرکت در این وینارها

رایگان می باشد

ساعت برگزاری نشست ها

از ساعت ۱۴ الی ۱۶ می باشد

۲۷ مهر لغایت ۱۳ آبان

دکتر شهریار دبیران

۲۷ مهر / ساعت ۱۴

کیفیت در صنعت غذا؛ هزینه و سودآوری



دکتر نسرين وفایی

۴ آبان / ساعت ۱۴

انقلاب صنعتی چهارم و تاثیر آن بر مدیریت کیفیت



دکتر یاسر احسان

۷ آبان / ساعت ۱۴

رهبری کیفیت؛ استراتژی های دستیابی به تعالی



مهندس امین صدرنژاد

۱۱ آبان / ساعت ۱۴

دانش، فناوری و رقابت پذیری



مهندس محمد اکبری

۱۳ آبان / ساعت ۱۴

کنترل کیفیت هوشمند؛ پیاده سازی سیستم های
بینایی ماشین و هوش مصنوعی در خط تولید



علاقه مندان و اعضای انجمن مدیریت کیفیت ایران جهت حضور در این وینار بصورت رایگان
از طریق سایت و واحد آموزش برای ثبت نام اقدام نمایند.

@ IRANQMS

09364892619

021-88101192

INFO@IRANQMS.COM

WWW.IRANQMS.COM

انجمن مدیریت کیفیت ایران برگزار می کند:
گرامیداشت روز ملی کیفیت / ۱۸ آبان

کیفیت ۴،۰ :

مسیر سازمان های تاب آور و رقابت پذیر

Quality 4.0: The Path for Resilient and Competitive Organizations



ساعت ۸ تا ۱۲ ظهر / اتاق ایران

نکوداشت زنده یاد مهندس میراحمد سادات

بنیانگذار انجمن مدیریت کیفیت ایران





متفاوت و بی رقیب
شگفتانه ای از



BISCUIT
WITH CARAMEL
AND CHOCOLATE



Dornaland1344
Dorina.chocolate



www.Dorna-co.com



جمعتون جمع
با ب.آ خاطرتون جمع

COPA

البيت



شرکت
فولاد خوزستان
صادرکننده فولاد میانی به
۲۸ نقطه جهان



copa_iran
www.mycopa.ir



manoelite
www.manoelite.com



KSC

شرکت فولاد خوزستان
www.ksc.ir

GL

لوید آلمان GL

ارائه دهنده خدمات بازرسی فنی در حوزه نفت، گاز و پتروشیمی
تهران - میدان ونک - خیابان برزیل شرقی - پلاک ۴/۲

تلفن: ۰۲۱-۸۳۸۲۳۰۰۰

فکس: ۰۲۱-۸۸۲۰۸۲۳۳

www.lloyd-alman.com



 [sunich.lemonade](https://www.instagram.com/sunich.lemonade)



نفت سپاهان

صادر کننده ممتاز در صنعت روانکار کشور

۲۹ مهر؛ روز ملی صادرات گرمی باد



SEPAHAN OIL Co. SEPAHAN OIL Co. SEPAHAN OIL Co.

تنوع محصولات صادراتی نفت سپاهان

- انواع روغن پایه SN 150, SN 150+, SN 500, SOC4 (Base Oil)
- انواع روغن فرآیند Rubber 110, Rubber 125, Rubber 135, Rubber 145, Rubber 155, Rubber 165 (RPO)
- پارافین وکس (Paraffin Wax)
- Paraffin Wax 2%, Paraffin Wax 3-5%, Paraffin Wax 5-8%, Paraffin Wax (unbleach)
- انواع روغن نهایی (Finished Oil) شامل: روغن موتور بنزینی، روغن موتور دیزلی، روغن موتور گازسوز، روغن موتور سیکلت، روغن دنده، روغن موتور دو زمانه، ضد یخ / خنک کننده، گریس، روان کننده های صنعتی
- فوئس اویل (Residue Wax)

www.sepanoil.com



محصولات غذایی

www.takmahallat.com



واحد نمونه تولیدی وزارت جهاد کشاورزی

واحد برگزیده معاونت غذا و داروی دانشگاه علوم پزشکی سال ۱۴۰۳

واحد برگزیده معاونت غذا و داروی دانشگاه علوم پزشکی سال ۹۷



ایرانول

شرکت نفت ایرانول

ایرانول، کیفیت برتر



روز ملی کیفیت فرصتی است برای یادآوری این حقیقت که مسیر رشد و تعالی سازمان‌ها از جاده‌ای می‌گذرد که نامش «کیفیت» است.

در دنیای امروز، کیفیت نه تنها یک استاندارد فنی، بلکه یک فرهنگ سازمانی و تعهد اخلاقی است؛ تعهدی که در هر تصمیم، هر محصول و هر خدمت ما باید دیده شود به همین مناسبت، این روز را به تمام همکاران پرتلاش و مسئولیت‌پذیرمان تبریک می‌گوییم؛ کسانی که با تلاش، نوآوری و دلسوزی خود، هر روز کیفیت را از شعار به واقعیت تبدیل می‌کنند.

هلدینگ طبیعت سبز پارس کهن



موسسه راه سازه



ما می توانیم

