

مدیریت و کیفیت

Quality & Management

نشریه

اجتماعی، اقتصادی
شماره ۴۷ سال بیست و دوم
پاییز ۱۴۰۴ قیمت ۲۰۰.۰۰۰ تومان



کیفیت در عصر فناوری از انقلاب چهارم تا جامعه ۵.۰

– مأموریت کیفیت از انطباق سازمانی تا ارتقای کیفیت زندگی

– تندیس فروشی به نام کیفیت؛ انحرافی خطرناک

● کیفیت رکن اصلی اخلاق تجارت

● کیفیت ۴ مسیر سازمان های تاب آور و رقابت پذیر

● چالش های رسیدن به کیفیت نسل ۴ در ایران

● دخالت دولت؛ مانع رقابت و کیفیت



به همراه گزارش برگزاری مراسم

بزرگداشت روز ملی کیفیت و بررسی

مقالات و یادداشت ها و اخبار انجمن





IGS Iran Group
of Surveyors

آی جی اس
بازرسی فنی
بازرسی کالا

درباره ما

شرکت ایران گروپ او سورویورز (آی جی اس) اولین شرکت بازرسی ایرانی است که در سال ۱۳۵۹ به ثبت رسیده است و با در اختیار داشتن شعب فعال در بنادر جنوبی و شمالی و همچنین با داشتن شبکه بین المللی، نقش بسزایی در صنعت بازرسی کشور ایفا می نماید.

گواهینامه ها و تاییدیه ها



- ۱- گواهینامه صلاحیت خدمات مشاوره رتبه یک بازرسی فنی از سازمان برنامه و بودجه
- ۲- گواهینامه تایید صلاحیت نهاد بازرسی از مرکز ملی تایید صلاحیت ایران (NACI) در حوزه های بازرسی کالا، بازرسی مخازن تحت فشار و دیگ های بخار، بازرسی جوش و آزمون های غیرمخرب، بازرسی انواع جرقه قیل و لیفتراک
- ۳- شرکت بازرسی تایید شده در امر بازرسی کالای وارداتی از بانک مرکزی و گمرک جمهوری اسلامی ایران
- ۴- شرکت مشاور تایید صلاحیت شده در زمینه حفاظت فنی و خدمات ایمنی کار از مرکز تحقیقات و تعلیمات حفاظت فنی و بهداشت کار در حوزه های ارزیابی ایمنی ظروف تحت فشار، برق و تاسیسات الکتریکی، جرقه قیل ها و لیفتراک ها، آسانسورها و پله های برقی
- ۵- مجوز بازرسی ایمنی تجهیزات از سازمان بنادر و دریانوردی
- ۶- حضور در فهرست شرکت های بازرسی مجاز شرکت ملی صنایع پتروشیمی و شرکت ملی پالایش و پخش فراورده های نفتی ایران
- ۷- حضور در فهرست شرکت های بازرسی فنی تجهیزات و ماشین آلات حفاری و حضور در فهرست شرکت های تایید صلاحیت شده در حوزه مدیریت دارایی های فیزیکی وزارت نفت
- ۸- گواهینامه سیستم مدیریت یکپارچه (IMS)

خدمات شرکت آی جی اس



- ۱- بازرسی کالا و تجهیزات تولید داخل کشور
- ۲- بازرسی، ارزیابی انطباق و صدور گواهینامه کالا
- ۳- بازرسی حین عملیات ساخت، نصب و راه اندازی
- ۴- بازرسی حین بهره برداری و سرویس
- ۵- بازرسی مواد نفتی و محصولات پتروشیمی
- ۶- بازرسی ایمنی تجهیزات بالابری و حمل بار
- ۷- بازرسی جوش و آزمون های غیر مخرب
- ۸- بازرسی های دریایی و کشتی
- ۹- بازرسی و نظارت بر عملیات نگهداری و تعمیرات (نت)
- ۱۰- خدمات مدیریت دارایی های فیزیکی
- ۱۱- کالیبراسیون مخازن ذخیره فراورده های نفتی
- ۱۲- خدمات آموزشی (دوره های بازرسی و استاندارد)

Contact Us

A: No. 17, Ravanpour St., Nelson
Mandela Blvd., Tehran, Iran.

T: +98 (21) 26 293 291
F: +98 (21) 26 231 293

E: info@igs-iran.com
W: www.igs-iran.com



razi-tire.ir



رازی تایر
RAZITIRE

تولید کننده انواع
تایرهای سواری و سنگین رادیال

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



شوفازکار، گرم و ماندگار



متفاوت و بی رقیب شگفتانه‌ای از



BISCUIT
WITH CARAMEL
AND CHOCOLATE



Dornaland1344
Dorina.chocolate



www.Dorna-co.com





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 نمابر: 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

صاحب امتیاز و مدیر مسئول: فرزین انتصاریان

سر دبیر و مدیر اجرایی: امیر حیدری

اعضای تحریریه این شماره: فرشید شکر خدایی، حسن
فروزان فرد، نسرين وفايي، سعيد جابر انصاري، عباس
سقايبی، سعيد تاحیک، محمد ابراهيمي آهویی

دبیرخانه: غزل رشیدی، فاطمه بتوئی

واحد تبلیغات: عباس حجت انصاری

طراحی و صفحه آرایی: شاپان مصری

همراهنگی: رضامردی

مدیریت
کیفیت
نشریه
Quality
& Management
اجتماعی، اقتصادی

شماره ۴۷

سال بیست و دوم

پاییز ۱۴۰۴

www.iranqms.com

سرمقاله

۸. مأموریت کیفیت از انطباق سازمانی تا ارتقای کیفیت زندگی

یادداشت

- پیام رئیس سازمان ملی استاندارد به مناسبت روز ملی کیفیت ۱۲
- تندیس فروشی به نام کیفیت؛ انحرافی خطرناک از مسیر استانداردسازی کشور ۱۳
- کیفیت، رکن اصلی اخلاق تجارت است ۱۴
- نقش کیفیت در توسعه پایدار و رقابت پذیری سازمان ها در صنعت فولاد ۱۶
- «کیفیت ۴.۰؛ مسیر سازمان های تاب آور و رقابت پذیر» ۱۸
- روز ملی کیفیت تأکید دوباره بر نقش انسان در خلق کیفیت ۲۰
- تاب آوری سازمانی و نقش آن در شرایط اقتصادی امروز کشور ۲۱

مصاحبه

۲۴. آ نقدر پولدار نشده ایم که محصول با کیفیت پایین بخریم

گزارش روز ملی کیفیت

«تأکید بر «عصر طلایی کیفیت ۴.۰ و ضرورت بازنگری در نگاه ملی به کیفیت ۲۸
مراسم بزرگداشت روز ملی کیفیت در اتاق بازرگانی ایران برگزار شد ۳۰
گزارش تصویری مراسم بزرگداشت روز ملی کیفیت ۳۸

اخبار انجمن

نشریه «کیفیت و مدیریت» برنده جایزه فرهنگی امین الضرب شد ۴۲
آغاز همکاری انجمن و ساپکو برای ارتقای توانمندی مدیران کیفیت قطعه سازان ۴۳
از استاندارد اجباری تا مقررات فنی ۴۴
گزارش ششمین جلسه کارگروه هوش مصنوعی ۴۶
وقتی کیفیت هنوز مسئله اصلی نشده است ۴۸
گذر از انطباق به مسئولیت پذیری ۵۰
انجمن مدیریت کیفیت، محمل انتقال دانش و ایجاد نهضت کیفیت ۵۸

مقالات

- چاکه کیفیت ۴.۰ در بهبود رقابت پذیری و تاب آوری صنعت خودروسازی ۶۲
- آیا کیفیت ۴.۰ مسیر سازمان های تاب آور و رقابت پذیر می باشد؟ ۶۴
- در صنایع غذایی کشورهای در حال توسعه؛ تعامل توانایی انگیزه و سبک های رهبری ۶۶
- ارتقاء بهره وری سازمان از طریق سیستم های کنترل کیفی هوشمند ۶۸
- راهبردی برای تحقق حکمرانی مشارکتی ۷۲
- تاب آوری سازمانی و نقش آن در شرایط اقتصادی امروز ایران ۷۴
- تأثیر استانداردهای مدیریتی و کاربرد آن در توسعه و یکپارچه سازی مجموعه ۷۶

سر مقاله



مأموریت کیفیت از انطباق سازمانی تا ارتقای کیفیت زندگی

پرسش «کیفیت چیست؟» اگرچه ساده به نظر می‌رسد، اما پاسخ به آن تعیین می‌کند که یک سازمان صرفاً به بقا می‌اندیشد یا به خلق ارزش پایدار. کیفیت، در معنای امروزی خود، دیگر به انطباق محصول با مشخصات فنی یا رضایت مقطعی مشتری محدود نیست. کیفیت مفهومی جامع، چندلایه و استراتژیک است که از محصول آغاز می‌شود، اما در سازمان، جامعه و نهایتاً در کیفیت زندگی انسان امتداد می‌یابد.

در نگاه نوین مدیریت، کیفیت مجموعه‌ای از شاخص‌هاست: کارایی، بهره‌وری، کاهش خطا و اتلاف، قیمت منصفانه، تحویل به‌موقع، دوام، دسترس‌پذیری، تمایز، خدمات پس از فروش، پایداری و نوآوری. چنین نگاهی ما را به این پرسش بنیادین می‌رساند: آیا می‌توان بدون داشتن یک «سازمان باکیفیت»، به‌طور مستمر محصول یا خدمت باکیفیت ارائه داد؟ تجربه‌های مدیریتی نشان می‌دهد پاسخ منفی است. کیفیت محصول، بازتاب مستقیم کیفیت مدیریت و کیفیت سازمان است.

سازمان باکیفیت؛ توازن میان ذی‌نفعان

سازمان باکیفیت سازمانی است که بتواند رضایت همه ذی‌نفعان خود را به‌صورت متوازن تأمین کند؛ از مشتری و کارکنان گرفته تا سهامداران، جامعه و محیط‌زیست. در بازارهای انحصاری شاید بتوان با «گروگان‌گیری مشتری» کیفیت را نادیده گرفت، اما این وضعیت نه پایدار است و نه توسعه‌آفرین. پایداری، نیازمند سازمانی است که کیفیت را به‌مثابه یک مسئولیت اخلاقی و اجتماعی بپذیرد.

در این مسیر، یکی از چالش‌های جدی، شکاف زبانی میان مدیران کیفیت و مدیران ارشد است. زبان مشترک این دو جهان، «ارزش اقتصادی» است. هزینه‌های کیفیت، ضایعات، دوباره‌کاری‌ها و قیمت تمام‌شده، همان نقاط تلاقی کیفیت و اقتصادند. متخصص کیفیت زمانی می‌تواند اثرگذار باشد که بتواند کیفیت را به زبان تصمیم‌سازی مدیران ارشد ترجمه کند.

فراتر از انطباق؛ ضرورت سیستم‌های مدیریتی پویا

سیستم مدیریتی را باید مجموعه‌ای از فرآیندهای به‌هم‌پیوسته با هدفی روشن دانست؛ سیستمی که همه افراد سازمان، از صف تا ستاد، جزئی از آن هستند. استانداردهای رایج مدیریت کیفیت، هرچند ضروری، اما کافی نیستند. تمرکز صرف بر «انطباق» با الزامات، سازمان را در حداقل‌ها متوقف می‌کند. یک سیستم مدیریتی جامع، دست‌کم سه مأموریت کلیدی دارد:

- اثربخشی؛ انجام کار درست و تحقق کامل تعهدات به مشتری،
- کارایی؛ انجام کار با کمترین هزینه و اتلاف منابع،
- پویایی؛ توان نوآوری، یادگیری و تطبیق با تغییرات محیطی.

رویکردهایی مانند لین و شش سیگما تلاشی برای پیوند اثربخشی و کارایی‌اند، اما آینده از آن سازمان‌هایی است که پویایی را نیز به هسته مدیریت خود بیاورند؛ سازمان‌هایی زنده، یادگیرنده و آینده‌نگر.



فرزین انتصاریان
ریس انجمن مدیریت کیفیت ایران

سازمان باکیفیت
سازمانی است که بتواند
رضایت همه ذی‌نفعان
خود را به صورت متوازن
تأمین کند؛ از مشتری
و کارکنان گرفته تا
سهامداران، جامعه
و محیط زیست. در
بازارهای انحصاری شاید
بتوان با «گروگان‌گیری
مشتری» کیفیت را
نادیده گرفت، اما این
وضعیت نه پایدار است
و نه توسعه‌آفرین.
پایداری، نیازمند
سازمانی است که کیفیت
را به مثابه یک مسئولیت
اخلاقی و اجتماعی بپذیرد

کیفیت در عصر فناوری از انقلاب چهارم تا جامعه ۵.۰

انقلاب صنعتی چهارم با هوش مصنوعی، رباتیک و اتوماسیون، هزینه‌ها را کاهش داده و مرزهای جغرافیایی و زبانی را درنوردیده است. اما در کنار این فرصت‌ها، تهدیدی جدی نیز وجود دارد: حذف گسترده مشاغل انسانی. پاسخ به این چالش، صرفاً فناوری محور نیست. جهان نیازمند گذار به الگویی انسان‌محور است؛ الگویی که از آن با عنوان «جامعه ۵.۰» یاد می‌شود

در این جامعه، فناوری در خدمت انسان و حل مسائل اجتماعی قرار می‌گیرد، نه در تقابل با او. تحقق چنین جامعه‌ای بر دو ستون استوار است: تحول در آموزش و توسعه مفهوم کیفیت. آموزش باید از حفظ‌محوری به مهارت‌محوری و مسئولیت‌پذیری اجتماعی تغییر کند و کیفیت باید از محصول و سازمان فراتر رفته و کیفیت زندگی فردی، خانوادگی و شغلی را در بر گیرد

از کیفیت ۴.۰ به کیفیت ۵.۰

کیفیت ۴.۰ عمدتاً محصول محور است؛ تمرکز بر کاهش عیب، رضایت مشتری و بهره‌گیری از فناوری برای بازرسی و کنترل. اما کیفیت ۵.۰ نگاهی سازمان‌محور و انسان‌محور دارد. در این سطح، کیفیت به شیوه مدیریت سازمان، اثر آن بر جامعه و محیط‌زیست و نقشش در ارتقای کیفیت زندگی ذی‌نفعان گره می‌خورد

در این چارچوب، استانداردها نیز نقش تازه‌ای می‌یابند. استانداردهایی مانند ایزو ۹۰۰۴ می‌توانند نقشه راهی برای موفقیت پایدار باشند؛ راهنمایی فراتر از انطباق که سازمان را به سمت مدیریت یکپارچه، توجه به همه ذی‌نفعان و آمادگی برای آینده هدایت می‌کند، در حالی که ایزو ۹۰۰۱ بیشتر بر اطمینان از کیفیت محصول و انطباق متمرکز است

جمع‌بندی؛ کیفیت به مثابه وجدان سازمان

در نهایت، کیفیت پیش از آنکه یک سیستم یا گواهینامه باشد، یک «وجدان» است؛ وجدانی که در آن هر فرد نسبت به پیامدهای کار خود احساس مسئولیت می‌کند. سازمان باکیفیت، محصول مدیر باکیفیت و صاحب‌نگاه بلندمدت است؛ مدیری که کیفیت را نه هزینه، بلکه سرمایه‌ای برای آینده می‌داند

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



w w w . i s q i . c o . i r

 Iran Standard & Quality Inspection (ISQI)

 @isqi_co

یادداشت



پیام رییس سازمان ملی استاندارد به مناسبت روز ملی کیفیت

فرزانه انصاری، رییس سازمان ملی استاندارد ایران در پیامی فرا رسیدن ۱۸ آبان ماه روز ملی کیفیت را به همه پیشکسوتان و پرتلاشان عرصه تولید و خدمات کیفیت محور تبریک و تهنیت گفت و از صنعتگران و تولیدکنندگان خواست استانداردهای ملی را «سرمایه راهبردی» و «پشتوانه توسعه کسب و کار» خود دانسته و کیفیت را «میراث ماندگار» برای نسل‌های آینده قلمداد نمایند متن کامل پیام به شرح زیر است:

در سپیده‌دم این روز فرخنده، «روز ملی کیفیت»، که در طلوع آن، عزم ملتی بزرگ برای جهاد کیفی و عرصه‌آرایی در میدان تولید و صنعت تجلی می‌یابد، بر خود فرض می‌دانم این مناسبت والا را به پیشگاه ملت بزرگ ایران و همه پیشکسوتان و پرتلاشان عرصه تولید، تبریک و تهنیت عرض نمایم کیفیت، در منظومه فکری امروز جهان، حلقه اتصال «اعتماد» به «توسعه» و پل استوار «تولید ملی» به «رقابت جهانی» است. این مفهوم والا، تجسم عینی بلوغ صنعتی و نماد مسئولیت‌پذیری در قالب «توسعه پایدار» است سازمان ملی استاندارد ایران، به عنوان متولی امر خطیر استاندارد و ناظر امین کیفیت، با توکل بر پروردگار متعال و با تکیه بر سرمایه‌های انسانی متخصص، خود را ملزم به پیگیری اهداف والای ذیل می‌داند

طراحی و استقرار نظام‌های استاندارد پیشرفته هم‌سو با آخرین یافته‌های علمی بین‌المللی
اجرای نظام نظارتی هوشمند و همه‌جانبه به منظور صیانت از حقوق شهروندی و ارتقای شاخص‌های کیفی
توسعه و نهادینه‌سازی فرهنگ کیفیت در متن جامعه از مسیر آموزش و توانمندسازی
حمایت قاطع از تولیدکنندگان محصولات استاندارد شده، در راستای تقویت تولید ملی
این سازمان، کیفیت را «حق مسلم ملت ایران» و «تکلیف قطعی نظام تولید» می‌داند

از صنعتگران و تولیدکنندگان گرانقدر تقاضا دارم استانداردهای ملی را «سرمایه راهبردی» و «پشتوانه توسعه کسب و کار» خود دانسته و کیفیت را «میراث ماندگار» برای نسل‌های آینده قلمداد نمایند از هموطنان عزیز و فهیم درخواست دارم با «انتخاب هوشمندانه کالاهای دارای نشان استاندارد»، نه تنها حافظ سلامت و منافع خویش، که «پشتیبانان آگاه تولید ملی» باشند به فضل خداوند متعال و با همکاری همه جانبه، ایران عزیز را در زمره کشورهای پیشرو در عرصه استاندارد و کیفیت خواهیم دید



دکتر فرزانه انصاری
رییس سازمان ملی استاندارد ایران

تندیس فروشی به نام کیفیت؛ انحراف خطرناک از مسیر استانداردسازی کشور

در سال‌های اخیر، کیفیت در کشور ما از یک ارزش علمی و اخلاقی به یک ابزار تبلیغاتی و تجاری برای برخی شرکت‌ها تبدیل شده است. شاهد افزایش نگران‌کننده همایش‌ها و رویدادهایی هستیم که با عناوینی فریبنده مانند «همایش ملی کیفیت»، «جشنواره افتخار مدیریت» یا «کنگره ملی برند»، بدون هیچ مدل ارزیابی علمی و بدون پشتوانه تخصصی، صرفاً با هدف فروش تندیس، گواهی و عنوان برگزار می‌شوند.

در این میان، برخی مجریان با استفاده از القاب پرطمطراق، سالن‌های مجلل و دعوت چند چهره رسمی یا رسانه‌ای، تلاش می‌کنند تا به برنامه خود اعتبار ظاهری بدهند؛ در حالی که هیچ فرآیند ارزیابی، تیم ارزیاب، مدل بومی یا حتی معیار مشخصی برای انتخاب برگزیدگان وجود ندارد. تنها ملاک، پرداخت هزینه است.

نتیجه آن، شکل‌گیری پدیده‌ای است که به‌درستی باید آن را «تندیس‌فروشی» نامید؛ پدیده‌ای که نه تنها هیچ نسبتی با توسعه فرهنگ کیفیت ندارد، بلکه اعتماد عمومی را نسبت به جوایز معتبر ملی و فرآیندهای واقعی ارزیابی سازمان‌ها از بین می‌برد.

متأسفانه برخی مدیران نیز به جای تمرکز بر بهبود واقعی عملکرد، علاقه‌مند به دریافت تندیس‌های بی‌مبنای طلایی و نقره‌ای شده‌اند؛ تندیس‌هایی که در قاب عکس‌های یادگاری زیبا می‌درخشند، اما هیچ ارزشی در مسیر تعالی سازمان ندارند.

در حالی که طبق ماده (۲۰) قانون تقویت و توسعه نظام استانداردسازی کشور، نظارت بر چنین فعالیت‌هایی و جلوگیری از ترویج عناوین گمراه‌کننده بر عهده سازمان ملی استاندارد ایران است، متأسفانه در ماه‌های اخیر شاهد گسترش فعالیت‌هایی هستیم که با نام «کیفیت» اما با هدف صرفاً تجاری برگزار می‌شوند.

به‌عنوان نمونه، برگزاری همایش‌هایی با عنوان «ملی کیفیت» توسط شرکت‌های غیرتخصصی و بدون تأیید مراجع ذی‌ربط، یا فعالیت مجموعه‌هایی مانند «باشگاه تلاشگران کیفیت» که اقدام به اهدای تندیس به افراد حقیقی می‌کنند، نه تنها فاقد مبنای فنی است، بلکه مصداق آشکار تحریف مفهوم کیفیت و بی‌اعتبارسازی نظام رسمی ارزیابی کشور محسوب می‌شود.

کیفیت، شأن و جایگاه علمی دارد؛ نمی‌توان آن را در قالب تندیس‌های آماده و گواهی‌های خریدنی عرضه کرد. چنین روندی در بلندمدت، به بی‌اعتمادی مدیران و بنگاه‌ها نسبت به فرآیندهای رسمی و به تضعیف اعتبار جایزه ملی کیفیت ایران منجر می‌شود که تنها جایزه رسمی و مصوب کشور است.

در مقابل این فضای انحرافی، انجمن مدیریت کیفیت ایران به‌عنوان تنها انجمن تخصصی کشور در حوزه مدیریت کیفیت، طی بیش از دو دهه فعالیت خود همواره کوشیده است تا فرهنگ واقعی کیفیت را ترویج دهد، نه بفروشد. این انجمن، هر ساله مراسم روز ملی کیفیت را بدون هیچ‌گونه هزینه، اسپانسر یا تندیس‌فروشی برگزار می‌کند و هدف آن صرفاً گفت‌وگو، آموزش، تبادل تجربه و ارتقای درک ملی از مفهوم کیفیت است.

امسال نیز، ۱۸ آبان‌ماه ۱۴۰۴، همزمان با هفته ملی کیفیت، مراسم روز ملی کیفیت ایران با همکاری و حمایت سازمان ملی استاندارد ایران در اتاق بازرگانی ایران برگزار خواهد شد. در این رویداد، فعالان صنعتی، مدیران و کارشناسان به جای خرید تندیس، درباره چگونگی ساخت کیفیت در عمل، نقش اخلاق حرفه‌ای در ارزیابی‌ها و ضرورت بازگشت به مدل‌های علمی کیفیت گفت‌وگو خواهند کرد.

کیفیت را نمی‌فروشند؛ آن را باید شناخت، ساخت و به آن پایبند ماند.



امیر حیدری
دبیر انجمن مدیریت کیفیت ایران

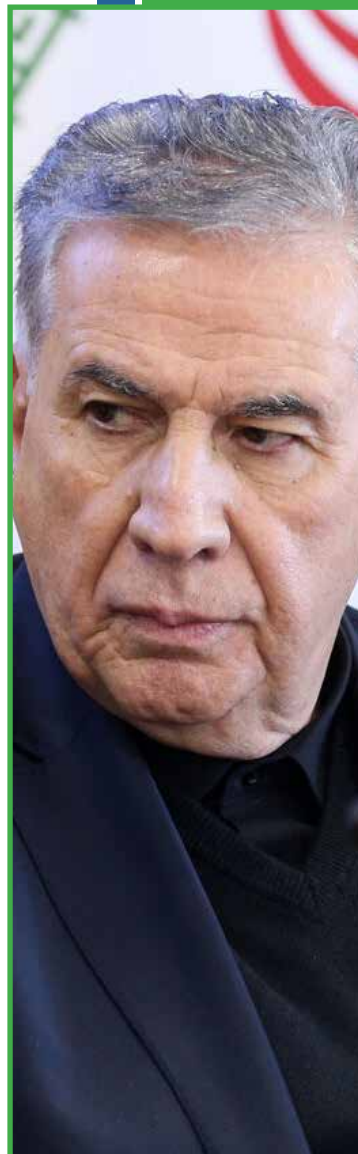
کیفیت رکن اصلی اخلاق تجارت است

روز ملی کیفیت، فرصتی است تا ضمن نگاهی نو به مقوله کیفیت، به اندیشه‌ای پردازیم که ریشه پایداری کیفیت در عرصه تولید و خدمات است. کیفیت در تفکر جامعه فعالان اقتصادی و بازرگانان، یک رکن اصلی اخلاق تجارت، رقابت‌پذیری اقتصادی و پایداری توسعه ملی محسوب می‌شود

اگر باور داریم که صداقت، احترام و مسئولیت‌پذیری، جوهره یک ارتباط سالم و اعتمادآفرین را تشکیل می‌دهند، آنگاه اخلاق در تجارت نیز به عنوان پایه اعتماد در روابط اقتصادی، امری قطعی و مسلم محسوب می‌شود. در این چارچوب فکری، کیفیت به مثابه تجلی اعتماد و اخلاق در عرصه تولید و خدمت، قابل درک و فهم خواهد بود

وقتی کیفیت را به عنوان یک ارزش مورد توجه قرار می‌دهیم و در کنار آن به بررسی ارزش‌های کارآفرینان و تولیدکنندگان متعهد می‌پردازیم، قادر خواهیم بود علاوه بر جنبه‌های فنی کیفیت، به آثار اجتماعی و فرهنگی آن نیز پی ببریم. با این رویکرد، کیفیت واقعی از درون اندیشه و رفتار کارآفرینان متعهد، متولد می‌شود امروز در شرایط پیچیده بین‌المللی، چنانچه به دنبال راهکاری برای توسعه تجارت بین‌الملل، گسترش ورود به بازارهای جهانی و صادرات پایدار می‌باشیم، باید بدانیم که شاهراه ورود و توسعه بازار محصولات ایرانی و ارتقای اعتماد به برند ملی، ایجاد نهضت ارتقای کیفیت است

در جهانی که کیفیت بر پایه فناوری‌های نوین و هوش



صمد حسن زاده

رئیس اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران

* توسعه کلینیک‌های کیفیت و بهره‌وری در اتاق‌های بازرگانی سراسر کشور به منظور انتقال تجربه و ارائه خدمات مشاوره‌ای به بنگاه‌های کوچک و متوسط

* انجام پژوهش‌های کاربردی و آینده‌نگر در حوزه کیفیت، نوآوری، و اقتصاد هوشمند

* ایجاد شبکه‌ای از همکاری میان کمیسیون‌های تخصصی اتاق ایران و انجمن مدیریت کیفیت ایران برای هم‌افزایی در سیاست‌گذاری و ارائه راهکارهای علمی برای ارتقای عملکرد اقتصادی کشور

اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران روز ملی کیفیت را به همه ملت ایران که در جایگاه تولیدکننده یا مصرف‌کننده، به نوعی مخاطب امر کیفیت هستند، تبریک عرض می‌نماید و تاکید دارد که امروز گفتمان کیفیت ملی باید در صدر موضوعات اقتصادی کشور قرار گیرد؛ چراکه باور داریم که بدون کیفیت، توسعه اقتصادی ممکن نیست

در پایان، ضمن گرامیداشت یاد و خاطره مرحوم مهندس میراحمد سادات، بنیان‌گذار انجمن مدیریت کیفیت ایران، از همه تلاشگران این حوزه، ارزیابان، مدیران کیفیت و متخصصان ارجمند قدردانی نموده و ابراز امیدواری می‌نماید انجمن مدیریت کیفیت ایران همچنان بازوی علمی، فکری و راهبردی اتاق بازرگانی ایران در توسعه فرهنگ کیفیت روز به روز شکوفاتر گردد

مصنوعی شکل می‌گیرد، عقب‌ماندن از جریان نوآوری، فاصله‌ای عمیق میان صنعت ایران با اقتصاد جهانی ایجاد خواهد کرد. بنابراین ارتقای کیفیت، نه تنها نیازمند اراده‌ای راسخ در میان تولیدکنندگان و کارآفرینان است؛ بلکه مستلزم بهره‌گیری از فناوری‌های نوین برای کنترل و بهبود کیفیت می‌باشد

روی دیگر سکه ارتقای کیفیت محصولات و خدمات، ناظر بر تدبیر سیاست‌گذاران و مدیران ارشد کشور می‌باشد. چراکه در صورت پیش‌بینی مشوق‌های صادراتی و مالیاتی برای تولیدکنندگان باکیفیت و همچنین اصلاح در نظام حکمرانی اقتصادی می‌توان به گام‌های موثرتر برای ترغیب به سوی کیفیت امیدوار بود

اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران نیز ماموریت‌هایی نظیر تاثیرگذاری در مقررات مربوط به کیفیت و بهبود استانداردها از طریق کمیسیون‌های تخصصی اتاق ایران، تسهیل ورود شرکت‌های ایرانی به زنجیره‌های ارزش جهانی، حمایت از استارت‌آپ‌های فعال در حوزه فناوری‌های ارتقای کیفیت و تشویق اعضای اتاق‌های بازرگانی برای استقرار سیستم‌های مدیریت کیفیت را از اهم مسئولیت‌های خود می‌داند و برای پیشبرد آنها تلاش می‌نماید

همچنین از انجمن مدیریت کیفیت ایران انتظار می‌رود با راهکارهایی، به یاری اقتصاد ایران بیاید که برخی موارد آن را شامل محورها می‌دانیم:

* توانمندسازی تشکلهای و بنگاه‌ها در مسیر بهبود مستمر و استقرار نظام‌های مدیریتی نوین

نقش کیفیت در توسعه پایدار ورقابت پذیری سازمان هادر صنعت فولاد

صنعت فولاد کشور به عنوان یک صنعت مادر، نقش تعیین کننده ای در اقتصاد ملی و زنجیره تأمین صنایع دیگر دارد. همزمان با افزایش تقاضا و فشارهای زیست محیطی، ارتقای کیفیت تولیدات و فرآیندها در این صنعت تبدیل به یک ضرورت راهبردی شده است. کیفیت در صنعت فولاد نه تنها به معنای محصول بدون عیب نیست، بلکه شامل بهینه سازی مصرف انرژی، کاهش آلاینده ها، افزایش طول عمر محصول و تضمین ایمنی فرایندهای تولید می شود. سازمان هایی که کیفیت را به عنوان هسته استراتژی خود قرار می دهند، توان رقابت پذیری بلندمدت و مشارکت در توسعه پایدار را به دست می آورند.

کیفیت در صنعت فولاد از نقطه ورود مواد اولیه تا محصول نهایی جریان دارد. انتخاب مواد اولیه با مشخصات فنی دقیق، کنترل دقیق ترکیبات شیمیایی در زنجیره فولاد، بهینه سازی پارامترها در فرایندهای تولید، و کنترل نهایی خواص شیمیایی و فیزیکی محصولات تولیدی از اجزای حیاتی نظام کیفیت هستند. پیاده سازی سیستم های کنترل فرایند و پایش لحظه ای پارامترها منجر به کاهش ضایعات، افزایش بازده تولید و کاهش هزینه های مربوط به تعمیرات و دوباره کاری می شود. همچنین کیفیت فرایند موجب کاهش مصرف انرژی و انتشار گازهای گلخانه ای خواهد شد که مستقیماً با اهداف توسعه پایدار همسو است.

با توجه به اهمیت حفظ محیط زیست، تعهد به کیفیت در صنعت فولاد باید با مدیریت محیط زیست تلفیق شود و اقدامات مشخص شامل استفاده از انرژی های تجدیدپذیر در واحدهای تولیدی، بهبود کارایی مصرف انرژی در تجهیزات، و نصب سیستم های کنترل انتشار آلودگی هوا و پساب انجام گردد. به کارگیری فناوری هایی نوین در واحد های مختلف زنجیره تولید فولاد از جمله احیای مستقیم، کوره های الکتریکی با بازده بالاتر، و فرآیندهای بازیافت حرارتی، می تواند انتشار CO₂ و آلاینده های محیطی را کاهش دهد. این تغییرات نه تنها الزامات قانونی را برآورده می کند، بلکه هزینه های عملیاتی بلندمدت را کاهش داده و تصویر برند سازمان را در بازارهای داخلی و بین المللی تقویت می کند.

همچنین رهبری مؤثر و فرهنگ سازمانی متعهد به کیفیت از عوامل کلیدی موفقیت در صنعت فولاد بوده و رهبران این



محسن نادری
مدیرعامل پارس فولاد سبزوار

صنعت باید کیفیت و پایداری را بخشی از استراتژی کلان سازمان قرار داده، منابع لازم را تخصیص دهند، و شاخص‌های عملکردی واضح برای اندازه‌گیری پیشرفت تعیین نمایند. ایجاد انگیزه و آموزش کارکنان در تمام سطوح برای رعایت استانداردهای کیفیت و ایمنی، و مشارکت دادن آن‌ها در فرایندهای بهبود، نتایج ملموس در کاهش خطاها و افزایش بهره‌وری خواهد داشت. فرهنگ سازمانی که خطایابی و یادگیری از اشتباه را تشویق کند، محیطی پویا برای نوآوری فراهم می‌آورد. در ادامه پذیرش و پیاده‌سازی استانداردهای بین‌المللی کیفیت و محیط زیست مانند ISO 9001 و ISO 14001، به صنعت فولاد کمک می‌کند تا فرایندها سیستماتیک و شفاف شوند. این استانداردها چارچوبی برای مدیریت ریسک، بهبود مستمر کیفیت، و کاهش اثرات زیست‌محیطی فراهم می‌کنند. گواهی‌ها همچنین به عنوان ابزار اعتمادسازی در بازارهای صادراتی عمل می‌کنند و دسترسی به بازارهای جدید و مشتریان حساس به کیفیت و محیط زیست را تسهیل می‌کنند.

سرمایه‌گذاری در کیفیت موجب افزایش بازده سرمایه، کاهش هزینه‌های عملیاتی و کاهش ریسک‌های حقوقی و زیست‌محیطی می‌شود. کاهش ضایعات و افزایش بازده تولید به‌طور مستقیم هزینه تمام‌شده محصول را پایین می‌آورد. کیفیت بالاتر و تعهد به پایداری منجر به تقویت برند، افزایش توان مذاکره در زنجیره تأمین و جذب مشتریان سازمانی می‌شود. در بازارهای بین‌المللی، رعایت استانداردهای کیفیت و محیط زیست شرط ورود به پروژه‌های بزرگ و قراردادهای بلندمدت است و سازمان‌های فاقد این مولفه‌ها از رقابت حذف خواهند شد.

از چالش‌های اصلی افزایش کیفیت در شرکت‌های فولادی، هزینه‌های اولیه بالای تغییر تکنولوژیک، نیاز به نیروی انسانی ماهر و همچنین مقاومت در برابر تغییرات سازمانی بوده و از جمله راهکارهای عملی جهت افزایش کیفیت، می‌توان به تدوین برنامه راهبردی کیفیت و پایداری، جذب سرمایه‌گذاری هدفمند برای نوآوری‌های سبز، آموزش و توانمندسازی نیروها، همکاری با دانشگاه‌ها و مراکز تحقیقاتی، و استفاده از مدل‌های تعالی و بهبود مستمر اشاره نمود.

سازمان‌هایی که کیفیت را به‌صورت یک استراتژی فراگیر در فرایندها، محصولات و فرهنگ سازمانی نهادینه کنند، علاوه بر کاهش هزینه‌ها و افزایش بهره‌وری، به عنوان رهبران بازار و بازیگران مسئول در مسیر مقاومت اقلیمی و توسعه پایدار شناخته خواهند شد. سرمایه‌گذاری در کیفیت، سرمایه‌گذاری در آینده‌ای پایدار، امن و رقابتی برای صنعت فولاد و اقتصاد ملی است.

**کیفیت در صنعت فولاد
از نقطه ورود مواد اولیه
تا محصول نهایی جریان
دارد. انتخاب مواد اولیه با
مشخصات فنی دقیق، کنترل
دقیق ترکیبات شیمیایی در
زنجیره فولاد، بهینه‌سازی
پارامترها در فرایندهای
تولید، و کنترل نهایی
خواص شیمیایی و فیزیکی
محصولات تولیدی از اجزای
حیاتی نظام کیفیت هستند**

به مناسبت ۱۸ آبان، روز ملی کیفیت

شعار سال:

«کیفیت ۴.۰؛ مسیر سازمان‌های تاب‌آور و رقابت‌پذیر»

۱۸ آبان، روز ملی کیفیت، فرصتی است برای تأمل درباره جایگاه کیفیت در توسعه پایدار سازمان‌ها و نقش آن در ارتقای تاب‌آوری و رقابت‌پذیری. کیفیت امروز دیگر محدود به تطبیق با استانداردهای فنی یا الزامات قانونی نیست؛ بلکه به عنصری راهبردی تبدیل شده است که هر سازمان موفق، رشد و تداوم خود را مدیون آن می‌داند. کیفیت ۴.۰، مفهومی است که نشان می‌دهد بهره‌گیری هوشمند از فناوری و داده می‌تواند سازمان‌ها را در مسیر بهبود مستمر، نوآوری و پاسخگویی سریع به تغییرات محیطی هدایت کند.

در عصر تحول دیجیتال، سازمان‌ها با تغییرات سریع بازار، انتظار مشتریان، فناوری‌های نو ظهور و پیچیدگی‌های اقتصادی مواجه هستند. کیفیت ۴.۰، توانایی سازمان‌ها در پیش‌بینی، اندازه‌گیری و اصلاح فرآیندها را فراهم می‌کند و امکان ایجاد سازمانی تاب‌آور را به همراه دارد. سازمانی که در مواجهه با بحران‌ها و تغییرات ناگهانی، نه تنها دوام می‌آورد، بلکه فرصت‌های تازه را شناسایی و به مزیت رقابتی تبدیل می‌کند. این رویکرد، سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا از دیدگاه مشتری و ذی‌نفعان، ارزش ایجاد کنند و در شرایط پرفشار، همواره آماده خدمت‌رسانی باشند.

و اگر از منظر صنعت بیمه بنگریم، در این صنعت، کیفیت معنای فراتر و پیچیده‌تری دارد. کیفیت خدمات بیمه‌ای شامل ارائه محصول مناسب، سرعت و دقت در صدور بیمه‌نامه، پاسخگویی شفاف و به موقع در فرآیندهای خسارت، ارتقای تجربه مشتری و مدیریت ریسک هوشمند است. شرکت‌های بیمه باید کیفیت را به عنوان یک فرآیند سیستماتیک و پیوسته در تمام سطوح سازمانی جاری کنند، از طراحی محصولات و خدمات تا تعامل با مشتریان و نمایندگان و از مدیریت ریسک تا پایش عملکرد. کیفیت واقعی، زمانی حاصل می‌شود که سازمان‌ها نه تنها به شاخص‌های کمی بسنده کنند، بلکه تجربه مشتری و بازخوردهای آن را به بخشی از فرآیند بهبود مستمر تبدیل نمایند.

تاب‌آوری سازمانی یکی از شاخص‌های اصلی در مسیر کیفیت ۴.۰ است. سازمان تاب‌آور، توانایی سازگاری با شرایط متغیر، مقاومت در برابر فشارهای محیطی و استفاده از چالش‌ها برای رشد و فرصت‌سازی را دارد. شرکت‌های بیمه با بهره‌گیری از زیرساخت‌های دیجیتال پیشرفته، استقرار سامانه‌های پایش داده، توسعه مهارت‌های منابع انسانی و نهادینه‌سازی فرآیندهای بهبود مستمر، می‌توانند سازمانی یادگیرنده، پاسخگو و انعطاف‌پذیر بسازند که



دکتر رضا جعفری
مدیرعامل بیمه دانا

**تاب‌آوری سازمانی یکی
از شاخص‌های اصلی
در مسیر کیفیت ۴.۰
است. سازمان تاب‌آور،
توانایی سازگاری با
شرایط متغیر، مقاومت
در برابر فشارهای
محیطی و استفاده از
چالش‌ها برای رشد و
فرصت‌سازی را دارد**

تاب‌آوری را به صورت واقعی و ملموس در عملکرد خود منعکس کند. این تاب‌آوری به معنای توانایی مدیریت بحران، پاسخ به نوسانات بازار و ایجاد فرصت‌های نوآورانه برای خدمت‌رسانی بهتر است

یکی از اصول بنیادین کیفیت ۴.۰، تبدیل داده‌ها به دانش عملی است. در صنعت بیمه، داده‌های داخلی و بازخوردهای مشتریان در طراحی فرآیندها، تصمیم‌گیری سریع و اصلاح مستمر فعالیت‌ها به کار گرفته می‌شوند. این رویکرد باعث می‌شود که تصمیمات سازمانی مبتنی بر واقعیت‌های لحظه‌ای و تحلیل‌های هوشمندانه باشد، نه صرفاً تجربه گذشته یا حدس و گمان. این شفافیت و سرعت عمل، هم اعتماد مشتریان را افزایش می‌دهد و هم رقابت‌پذیری شرکت‌های بیمه را در بازار تقویت می‌کند. علاوه بر این، ایجاد ساختارهای تحلیلی و داشبوردهای مدیریتی، امکان پایش لحظه‌ای عملکرد و اصلاح به موقع فرآیندها را فراهم می‌کند که خود منجر به کاهش خطا و افزایش کارایی می‌شود

کیفیت ۴.۰ همچنین نیازمند فرهنگ سازمانی است که نوآوری، مشارکت و یادگیری مستمر را ترویج دهد. هر عضو سازمان، از مدیران تا کارکنان و نمایندگان، نقش مؤثر در ارتقای کیفیت دارد و ایجاد یک زنجیره ارزش متصل، امکان استفاده از تجربه‌ها و داده‌ها برای بهبود مستمر را فراهم می‌کند. شرکت‌های بیمه با برنامه‌ریزی آموزشی، ارتقای مهارت‌های دیجیتال و توانمندسازی کارکنان، می‌توانند این فرهنگ را در سازمان نهادینه کنند. این فرهنگ سازمانی، زمینه‌ساز انعطاف و چابکی است و امکان پاسخگویی به تغییرات سریع بازار و توقعات مشتریان را فراهم می‌سازد

روز ملی کیفیت، فرصتی است تا شرکت‌های بیمه به بازنگری در رویکردها، اصلاح فرآیندها و تقویت تاب‌آوری خود بپردازند و به مفهوم کیفیت به‌عنوان محرک اصلی پایداری، نوآوری و رضایت ذی‌نفعان نگاه کنند. صنعت بیمه این روز را نمادی از تعهد مستمر به تعالی سازمانی، نوآوری و پاسخگویی هوشمند می‌بیند و تلاش دارد با تثبیت کیفیت ۴.۰ در تمام سطوح، الگویی برای توسعه تاب‌آور و رقابت‌پذیر در کشور باشد. به باور من، کیفیت ۴.۰ نه تنها یک الزام عملیاتی، بلکه یک مسیر استراتژیک برای رسیدن به پایداری، نوآوری و اعتماد عمومی در صنعت بیمه و دیگر صنایع و حوزه‌ها است

روز ملی کیفیت تأکید دوباره بر نقش انسان در خلق کیفیت

هجدهم آبان، که در تقویم کشور عزیزمان، به عنوان روز ملی کیفیت نامگذاری شده است، نمادی از تعهد جمعی ایرانیان، به تعالی و پیشرفت است. روز ملی کیفیت، فرصتی مغتنم است تا بر اهمیت کیفیت به عنوان پایه و اساس توسعه پایدار تأکید کنیم؛ کیفیتی که نه تنها در محصولات و خدمات نهایی، بلکه در فرآیندها، فرهنگ سازمانی و مهم‌تر از همه، در سرمایه انسانی ریشه دارد. در دنیای پرقابله امروز، جایی که فناوری‌ها به سرعت تغییر می‌کنند و انتظارات مشتریان روزبه‌روز بالاتر می‌رود، این سرمایه انسانی است که تفاوت را رقم می‌زند. سرمایه انسانی، قلب تپنده هر سازمانی است ولی در صنعت خودروسازی ایران، که بنده در آن اشتغال دارم، به دلیل آنکه فعالیت‌های ارزش افزا، تکیه بیشتری بر نیروی انسانی دارند تا تجهیزات و ماشین آلات، نقش آن دوچندان می‌شود. ما در صنعت خودروی ایران، باور داریم که کیفیت، محصول تلاش‌های فردی و جمعی کارکنان متعهد و متخصص است. از مهندسانی که با خلاقیت و دانش فنی، محصولات و فرآیندهای نوآورانه خلق می‌کنند، تا کارکنان خط تولید که با دقت و تعهد، هر قطعه را قبل از مصرف، بررسی می‌کنند؛ از کارشناسان و تکنسینهای کیفیت و نت و مهندسی که استانداردهای بین‌المللی و کارخانه‌ای را پیاده‌سازی می‌کنند، تا مدیران منابع انسانی که بر آموزش و توسعه تمرکز دارند؛ از کارکنان لجستیک و انبار تا کارکنان بازرگانی، فن آوری اطلاعات و فروش؛ همه این افراد، ستون‌های اصلی کیفیت هستند.

صنعت خودروی ایران و شرکت پارس خودرو، همواره سرمایه‌گذاری گسترده‌ای بر روی توسعه سرمایه انسانی انجام داده است. برنامه‌های آموزشی مداوم، از جمله دوره‌های تخصصی در زمینه‌های ابزارهای کیفیت، مدیریت کیفیت جامع (TQM) و استانداردهای ISO، نه تنها دانش فنی کارکنان را ارتقا داده، بلکه فرهنگ کیفیت را در سازمان نهادینه کرده است. ما شاهد بوده‌ایم که چگونه کارکنان با انگیزه، ایده‌ها و پیشنهادات نوآورانه‌ای ارائه می‌دهند که منجر به کاهش ضایعات، افزایش بهره‌وری و بهبود رضایت مشتریان شده است. این دستاوردها، نتیجه تمرکز بر سرمایه انسانی است؛ جایی که هر فرد احساس می‌کند بخشی از یک خانواده بزرگ است و مسئولیت کیفیت را بر عهده دارد.

اما چالش‌ها همچنان وجود دارند. در شرایط اقتصادی فعلی، با وجود مشکلات زنجیره تامین صنعت و تحریم فن آوریها، حفظ کیفیت، همت و انگیزه بالاتر کارکنان را طلب میکند. میانگین سنی کارکنان این صنعت در کشور، بالاتر از دهه‌های قبلی قرار گرفته و بخشی از کارکنان این صنعت در شرف بازنشستگی قرار دارند. جذب استعدادهای برتر، نیازمند ایجاد محیط کاری ایمن، حمایت‌گر و مبتنی بر شایسته‌سالاری است تا سرمایه انسانی خود را تقویت کنیم چرا که کیفیت بدون انسان‌های باکیفیت ممکن نیست.

در پایان، ضمن تبریک مجدد روز ملی کیفیت، امیدوارم با تکیه بر سرمایه انسانی توانمند، بتوانیم استانداردهای کیفیت فرآیندها و محصولاتمان را به سطوح رقابتی جهانی برسانیم تا رضایت مشتریان ارجمند و تمامی ذینفعان، حاصل گردد. آینده‌ای روشن در انتظار ماست، اگر با هم و برای کیفیت تلاش کنیم.



فرهاد میرزایی
معاون کیفیت شرکت پارس خودرو

تاب‌آوری سازمانی و نقش آن در شرایط اقتصادی امروز کشور

محمدرضا ملت

سرپرست تضمین کیفیت شرکت ذوب آهن اصفهان

در شرایط پرچالش اقتصادی امروز کشور، که اقتصاد و صنعت با موجی از تحولات، فشارها و محدودیت‌ها روبه‌رو هستند، مفهوم تاب‌آوری سازمانی (Organizational Resilience) بیش از هر زمان دیگری معنا می‌یابد. تاب‌آوری که نه فقط توان ماندن در بحران، بلکه هنر ایستادن با وقار در برابر تلاطم‌ها و ادامه مسیر رشد در میان دشواری‌ها می‌باشد امروز اقتصاد ایران، در میانه‌ی واقعیت‌هایی چون تحریم‌های بین‌المللی، محدودیت تعاملات اقتصادی با بسیاری از کشورها و تأثیر مستقیم تحولات منطقه‌ای از جمله پیامدهای جنگ تحمیلی ۱۲ روزه اخیر، در وضعیتی پیچیده و چندلایه قرار گرفته است. چنین شرایطی، صنعت و تولید را با فشارهای مضاعفی روبه‌رو کرده است؛ از دشواری تأمین مواد اولیه تا نوسانات ارزی و بی‌ثباتی بازارهای جهانی. با این حال، تجربه‌ی تاریخ معاصر ما نشان داده است که ملت غیور ایران، هرگاه در معرض چالش قرار گرفته، از دل همان تنگنا راهی تازه برای پیشرفت و خودتکایی یافته است.

در این میان، تاب‌آوری سازمانی به عنوان یکی از پایه‌های اصلی مدیریت نوین، به سازمان‌ها می‌آموزد چگونه از تهدیدها، فرصتی برای نوآوری بسازند. سازمان‌های تاب‌آور، تنها به بقا نمی‌اندیشند؛ آن‌ها از دل بحران، راهبردی برای بهبود پایدار، اصلاح ساختارها و یادگیری جمعی خلق می‌کنند. چنین سازمان‌هایی می‌دانند که تاب‌آوری، نه یک واکنش، بلکه یک ویژگی درونی و نهادینه است که بر ستون‌های رهبری خردمندانه، فرهنگ کیفیت‌محور و سرمایه انسانی توانمند، استوار می‌شود.

در صنایع مادر همچون فولاد، که نقش راهبردی در توسعه ملی دارند، تاب‌آوری بیش از هر جای دیگر معنا می‌یابد. در فضای پرچالش امروز، استمرار تولید با کیفیت، حفظ اعتماد ذی‌نفعان و مدیریت کارآمد منابع، نیازمند سازمان‌هایی است که نظام‌های مدیریتی خود را بر مبنای تفکر سیستمی، پیشگیری به‌جای واکنش و تصمیم‌گیری مبتنی بر داده استوار نموده اند. این همان نقطه‌ای است که مدیریت کیفیت جامع (TQM) با فلسفه‌ی بهبود مستمر، مشارکت کارکنان و یادگیری سازمانی، به خدمت تاب‌آوری درمی‌آید.

تاب‌آوری در ذات خود، پیوندی عمیق با کیفیت دارد. این دو مفهوم در سازمان‌هایی که فرهنگ یادگیری و خودارزیابی دارند، در هم تنیده‌اند. سازمانی که کیفیت را ارزش محوری خود بداند، در بحران‌ها نیز تعادل خود را حفظ می‌کند؛ چون می‌داند که ریشه‌هایش در اعتماد، دانش و فرآیندهای پایدار قرار دارد. مدیران امروزی، به‌ویژه در بنگاه‌های صنعتی کشور، باید بیش از هر زمان دیگری به تقویت تاب‌آوری سازمانی بیندیشند. این امر تنها با ابزارهای مدیریتی ممکن نیست؛ بلکه نیازمند نوعی بینش بلندمدت، شجاعت در تصمیم‌گیری و اعتماد به نیروی انسانی است. رهبران سازمانی باید فضایی بسازند که در آن شکست‌ها، محل یادگیری، تغییر و فرصت بازآفرینی باشند. چنین نگاهی، تاب‌آوری را از سطح شعار به سطح عمل می‌کشانند. ذوب‌آهن اصفهان، به عنوان یکی از نمادهای دیرپای صنعت ایران، نمونه‌ای روشن از همین مسیر است. این شرکت در طول دهه‌ها، در برابر چالش‌های اقتصادی، تحریم‌ها و تغییرات محیطی، با اتکا به نظام‌های مدیریت کیفیت، دانش فنی بومی و فرهنگ سازمانی پویا توانسته است پایداری تولید و اعتماد ملی را حفظ کند. تجربه‌ی چنین سازمان‌هایی نشان می‌دهد که تاب‌آوری، صرفاً یک مفهوم نظری نیست، بلکه واقعیتی انکارناپذیر در قلب صنعت کشور است.

روز ملی کیفیت، فرصتی ارزشمند است تا بار دیگر به این پرسش بیندیشیم:

چگونه می‌توان در دنیایی مملو از بی‌ثباتی، مسیر توسعه پایدار را ادامه داد؟ که البته در پاسخ نیز می‌توان چنین گفت: با یادگیری، هم‌افزایی و ایمان به کیفیت. در پایان، باید گفت تاب‌آوری سازمانی تنها راه عبور از بحران‌های امروز نیست؛ بلکه پلی میان چالش‌های امروز و فرصت‌های فرداست. هر سازمانی که بیاموزد در سختی‌ها قوی‌تر شود، در تغییرها یاد بگیرد و در ناپایداری‌ها ثابت‌قدم بماند، نه تنها خواهد ماند، بلکه خواهد ساخت.



نکوداشت

مهندس میراحمد سادات

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

۱۸ آبان ۱۴۰۴ | اتاق ایران
بزرگداشت روز ملی کیفیت ایران



مصاحبه



آنقدر پولدار نشده‌ایم که محصول با کیفیت پایین بخریم



مجید جالوطی
مدیریت کیفیت سایا دیزل

دچار چاقی نشد و به عملکرد قلب هم کمک کرد. همه این‌ها را در نظر بگیرید و خودتان قضاوت کنید که پول بیشتر برای محصول دارای کیفیت بالاتر دادن به صرفه است یا نه؟ به قول معروف، هنوز آنقدر پولدار نشده‌ایم که محصول با کیفیت پایین بخریم (س) البته این‌طور شنیده‌ایم که هنوز آنقدر پولدار نشده‌ایم که جنس ارزان بخریم (پ) شاید قبلاً این‌طور بوده که کالاهایی با کیفیت خوب تولید شود و با قیمت بالا، اما امروزه این‌طور نیست، تویوتا مثال خوبی در این خصوص است که نه تنها کیفیت فوق‌العاده خوب و قیمت مناسب را همزمان دارد بلکه به‌طور مستمر محصولاتش را بهتر و بهتر می‌کند بدون اینکه تغییر قیمت عجیب و غریبی داشته باشد. (س) تا به حال پشت فرمان خودروی سنگین نشسته‌اید؟ (پ) بله، تمام محصولات شرکت را سوار شده‌ام. آخرین آن هم دانگ فنگ GX بود (س) گواهینامه پایه یک دارید؟ (پ) خیر ندارم، رانندگی که نکرده‌ام، برای آشنایی با

به مناسبت هجده آبان، روز ملی کیفیت، با جناب آقای مهندس، مصاحبه‌ای انجام یافت و نکات قابل توجهی نیز در خصوص محصولات مطرح گردید که چکیده آن در ادامه آمده است (س) با یک پرسش شخصی شروع کنیم، چه برندی شما را تحت تاثیر قرار داده است و به چه دلیل؟ (پ) آدیداس. همین‌طور که می‌بینید (کفشی که به پا دارد را نشان می‌دهد) ظاهر بسیار ساده‌ای دارد ولی راحتی و دوام آن مثال زدنی است. (س) بله ولی قیمت بالایی هم دارد. شاید خیلی‌ها دوست داشته باشند چنین کفشی بپوشند ولی به‌خاطر قیمت آن صرف نظر کنند (پ) شاید در مورد برندهای لوکس که قیمتشان فقط به همین دلیل بالا است حق با شما باشد، اما من هرچور حساب می‌کنم می‌بینم خرید این کفش به صرفه‌تر از محصولی با کیفیت پایین است. طول عمرش بالا است، باعث می‌شود به ستون فقرات آسیب نرسد، چون باعث خستگی نمی‌شود می‌توان مسیر طولانی‌تری طی کرد و

حفاظت از کیفیت
در شرایط عادی هنر
نیست، وقتی مشکلات
و محدودیت‌ها از هر
طرف سازمان را در
برگرفته، تحریم هستیم،
منابع ارزی کافی در
اختیار نداریم، نمی‌توانیم
زیرساخت‌ها را نوسازی
و بهسازی کنیم و نیروی
انسانی به دلایل مختلف
نمی‌تواند همه توان
خود را به کار گیرد،
اگر توانستیم از کیفیت
محصولاتمان محافظت
کنیم هنر کرده‌ایم

امکانات آن پشت فرمان نشسته‌ام. البته تجربه همراهی در تست جاده، رولر تست و تست بالن را داشته‌ام.

(س) مدیر کیفیت باید خودش آزمون‌ها را انجام دهد؟

(پ) مدیر کیفیت یعنی مدیر مسوول کیفیت. من دقیقا باید بدانم محصولات با چه کیفیتی عرضه می‌شوند و این امر صرفا با گزارشات و اعداد و ارقام میسر نمی‌شود. برای این‌که مشتری بهترین تجربه را از راندن محصولات ما کسب کند، نخست باید خودمان حس خوبی نسبت به محصولاتمان داشته باشیم.

(س) اگر بخواهید خودروی سنگین خریداری کنید، انتخابات چیست؟ لطفا بدون تعصب نسبت به سایپا دیزل پاسخ دهید

(پ) درحال حاضر بدون درنگ دانگ فنگ GX.

(س) این محصول که هنوز عرضه نشده.

(پ) تا مدارک لازم را تهیه کنم عرضه شده و البته پولش رو هم باید جور کنم (این جمله را با خنده می‌گوید).

(س) چرا GX؟

(پ) خب این قویترین مرد حال حاضر ایران است. (این جمله را با خنده می‌گوید)

(س) چرا محصولات دیگر را انتخاب نکردید؟ فقط قدرت مد نظران است؟

(پ) من خودم بارها و بارها در جاده، به‌خصوص در سربالایی‌ها، پشت کامیون‌هایی افتاده‌ام که قدرت لازم را نداشته‌اند و با سرعت بسیار کم باعث ایجاد ترافیک سنگین شده‌اند. اینجاست که ماشین‌های پشت سر، سفری به آن سوی خط ممتد را آغاز می‌کنند و این سبقت‌های غیر مجاز باعث تصادف‌های مرگبار می‌شود. سهم ما در بالابردن کیفیت زندگی مردم، حداقل این است که محصولاتی با قدرت و ایمنی مناسب تولید کنیم. ترمز اضطراری نصب شده روی محصولات هم به همین دلیل است.

(س) کیفیت معیاری برای انتخابات نیست؟

(پ) این‌که صحبتی از کیفیت برای انتخابم نکردم دلیل روشنی دارد، همه محصولات سایپا دیزل کیفیت بسیار بالایی دارند؛ بنابراین به سراغ معیارهای دیگر مانند قدرت رفتیم. فراموش نکنید که من به‌طور پیوسته پیگیر وضعیت کیفی محصولات هستم و اهداف کیفی را شخصا تعیین می‌کنم، البته با مشورت همکاران. خط مشی شرکت ما این‌طور حکم می‌کند

(س) صحبت از خط مشی و اهداف کیفیت شد که یادآور استاندارد ISO ۹۰۰۱ و گواهینامه آن است، آیا شما هم قبل از ممیزی به تکاپو می‌افتید تا شرایط لازم را برای

نباید به نفع دیگری کنار برود

س) سخنی که دوست دارید در مورد کیفیت بگویید چیست؟
پ) هرگز کیفیت از کمیت جدا نیست. وقتی قرار است تعدادی محصول تولید کنیم الزاما باید با مشخصات کیفی تعریف شده تولید شود
اگر به هر دلیلی نتوانیم الزامات کیفی را محقق کنیم، دیگر این محصول، آن محصولی نیست که قرار بود تولید شود؛ بنابراین اصلا اجازه نداریم در خصوص تیراژ آن صحبت کنیم.
و سخن آخر این که حفاظت از کیفیت در شرایط عادی هنر نیست، وقتی مشکلات و محدودیتها از هر طرف سازمان را در بر گرفته، تحریم هستیم، منابع ارزی کافی در اختیار نداریم، نمی توانیم زیرساختها را نوسازی و بهسازی کنیم و نیروی انسانی به دلایل مختلف نمی تواند همه توان خود را به کار گیرد، اگر توانستیم از کیفیت محصولاتمان محافظت کنیم هنر کرده ایم.

ممیزی فراهم کنید؟

پ) این موضوع را از دو جنبه می توان دید. نخست آن که استاندارد و میزان چیزی را به ما دیکته کرده اند و ما باید بی چون و چرا و بدون آن که دلیلش را بدانیم انجام دهیم. در این صورت بله، مثل شب امتحان شاگرد تنبل ها همه تا صبح بیدارند. ولی جنبه دیگری هم وجود دارد؛ این که با ممیزی یا بدون ممیزی، ما خودمان بسیاری از کارهای الزام شده در استاندارد را انجام می دهیم. در این حالت دیگر برای ما فرقی نمی کند که فردا ممیزی هست یا نیست. کنترل کیفی بسیار دقیق از دریافت مواد و قطعات تا فینال چک، ممیزی مداوم محصول و تحلیل گزارشات آن، کالیبراسیون، جلسات بررسی کیفیت محصول و بسیاری از موارد دیگر صرفا بخاطر دریافت یا تمدید اعتبار گواهینامه ISO9001 انجام نمی یابد

س) جدال بین تولید و کیفیت واقعیت دارد؟

پ) معمولا گفته می شود اگر تولید را افزایش دهید کیفیت پایین می آید، آمار ذیل نقض این موضوع را در سایپا دیزل نشان می دهد

تولید	کیفیت	تعداد تولید
۱۳۲۹	۲۴۷	
-۱۱۷	-۱۲۰	نمره منفی (کشنده)
-۸۸	-۹۴	نمره منفی (کامیونت)

(نمره منفی محصولات هر دو بر اساس دستورالعمل قبلی ارزیابی شرکت ISQI است)

افزایش تعداد تولید قطعا دستاورد بزرگی است ولی آنچه موجب افتخار است همزمانی آن با بهبود کیفیت محصولات می باشد. اگر نگاهمان تک بعدی باشد، مثلا واحد کیفیت بگوید من کاری به برنامه تولید ندارم و فقط و فقط به مقوله کیفیت می پردازم و از سوی دیگر تولید هم بگوید من فقط باید تعداد تولید را افزایش دهم، قطعا مشکل پیش میاید. اما ما چنین مشکلی نداریم، چرا؟ چون نگاهمان را تغییر داده ایم. هم ما که در واحد کیفیت هستیم و هم همکاران تولید و هم بقیه واحدهای سازمان. همه ما نگاه سیستمی به مقوله تولید و محصول داریم و صرفا از یک منظر به موضوع نگاه نمی کنیم. مشتری منتظر است هر چه زودتر کامیون را تحویل بگیرد، اما این کامیون باید مشخصات کیفی لازم را هم داشته باشد. همه نیازها و انتظارات مشتری باید همزمان برآورده شود، هیچ کدام

شاید در مورد برندهای
لوکس که قیمتشان فقط
به همین دلیل بالا است
حق با شما باشد. اما من
هرجور حساب می کنم
می بینم خرید این کفش
به صرفه تر از محصولی
با کیفیت پایین است.
طول عمرش بالا است،
باعث می شود به ستون
فقرات آسیب نرسد،
چون باعث خستگی
نمی شود می توان مسیر
طولانی تری طی کرد و
دچار چاقی نشد و به
عملکرد قلب هم کمک
کرد



گزارش
مراجعه
دوره
کیفیت

نشست خبری روز ملی کیفیت در انجمن مدیریت کیفیت ایران برگزار شد

تأکید بر «عصر طلایی کیفیت ۴,۰» و ضرورت بازنگری در نگاه ملی به کیفیت



یا شاخص فنی نیست. کیفیت در آینده، شبکه‌ای هوشمند از داده‌ها، ارزش‌ها، مسئولیت اجتماعی و پایداری است که همه اجزای زنجیره ارزش را در بر می‌گیرد. شرخدایی تأکید کرد که داده‌ها و فناوری‌های نوین در حال تبدیل شدن به دارایی‌های راهبردی نگاه‌ها هستند و مفهوم کیفیت باید با این تحولات هم‌سو شود. او گفت «در پارادایم کیفیت ۴,۰ محصول یا خدمت باکیفیت آن است که علاوه بر کارایی و نوآوری، کمترین آسیب را به محیط زیست وارد کند و در چارچوب اقتصاد اخلاقی و شفاف تولید شده باشد.»



وی در ادامه با اشاره به اهمیت سرمایه انسانی اظهار داشت «با وجود نقش پررنگ فناوری، عنصر انسانی همچنان تعیین‌کننده‌ترین عامل در آینده کیفیت است. سازمان‌هایی موفق خواهند بود که بتوانند نیروی انسانی خود را برای

به مناسبت فرارسیدن روز ملی و روز جهانی کیفیت، نشست خبری انجمن مدیریت کیفیت ایران صبح روز یکشنبه ۱۱ آبان ۱۴۰۴ با حضور اصحاب رسانه، کارشناسان و اعضای هیأت مدیره انجمن در محل این انجمن برگزار شد در این نشست، سخنرانان ضمن تبیین چشم‌انداز جدید کیفیت در جهان و ایران، بر ضرورت بازاندیشی در نظام حکمرانی کیفیت و نقش‌آفرینی تشکلهای در هدایت آینده این حوزه تأکید کردند

در آغاز جلسه، یاد و نام زنده‌یاد مهندس میر احمد سادات، بنیان‌گذار فقید انجمن مدیریت کیفیت ایران و رئیس اسبق سازمان ملی استاندارد ایران گرامی داشته شد. سخنرانان، تلاش‌های ارزشمند او را در پایه‌گذاری جریان علمی کیفیت در کشور یادآور شدند و تأکید کردند که مسیر امروز انجمن، ادامه راهی است که او با نگاه ملی و علمی بنیان نهاد

دکتر فرشید شرخدایی: کیفیت ۴,۰؛ تنها مسیر بقا و رقابت در اقتصاد آینده

در این نشست، دکتر فرشید شرخدایی، نایب رئیس هیأت مدیره انجمن مدیریت کیفیت ایران، با موضوع «عصر طلایی کیفیت ۴,۰: آینده‌ای که از امروز باید ساخت» سخن گفت و کیفیت ۴ را نه یک انتخاب، بلکه تنها راه بقا و پیشرفت در اقتصاد آینده معرفی کرد

او با اشاره به تحولات شتابان فناوری و تغییرات زیست‌محیطی و اجتماعی گفت: «جهان وارد مرحله‌ای شده است که کیفیت دیگر به معنای رعایت چند دستورالعمل

بانکی صحبت می‌کنیم، اما کیفیت در زندگی مردم تغییر نکرده است. زیرا نگاه ما به مسئله، سطحی و جزئی است. باید درباره کیفیت حکمرانی، تصمیم‌گیری و سیاست‌گذاری نیز صحبت کنیم.»

او خاطرنشان کرد: «نمی‌توان تنها به خروجی یک محصول نگاه کرد و از ریشه‌ها غافل ماند. ما باید بررسی کنیم چه نوع سیاست‌ها و تصمیماتی باعث شده است تولیدکننده ایرانی در چنین شرایطی کار کند و از دسترسی به فناوری و منابع مالی محدود شود.»

عضو هیأت مدیره انجمن مدیریت کیفیت ایران با اشاره به مأموریت این انجمن افزود: «ما در انجمن، به دنبال نقد صرف نیستیم؛ هدف ما ایجاد تغییر است. انجمن باید کمک کند تا کیفیت به زندگی مردم بازگردد و کیفیت زندگی ایرانیان، محور توسعه ملی قرار گیرد.»

فروزان فرد همچنین خطاب به رسانه‌ها گفت: «از رسانه‌ها انتظار داریم کیفیت را به‌عنوان یک مسئله اجتماعی و اقتصادی ملی ببینند، نه فقط سوژه‌ای خبری. اگر قرار است تحول رخ دهد، باید رسانه‌ها در کنار نهادهای تخصصی قرار گیرند و گفت‌وگو درباره کیفیت را به مطالبه عمومی تبدیل کنند.»

نگاهی به برنامه‌های روز ملی کیفیت



در پایان نشست، امیر حیدری، دبیر انجمن مدیریت کیفیت ایران، ضمن قدردانی از حضور خبرنگاران، به تشریح برنامه‌های مراسم روز ملی کیفیت پرداخت. این مراسم در روز یکشنبه ۱۸ آبان‌ماه با شعار «کیفیت ۴؛ مسیر سازمان‌های تاب‌آور و رقابت‌پذیر» برگزار خواهد شد. در این رویداد، از پیشکسوتان و فعالان حوزه کیفیت تقدیر می‌شود و یاد و خاطره مرحوم مهندس میر احمد سادات، بنیان‌گذار فقید انجمن، نیز گرامی داشته خواهد شد.

تهیه و تنظیم:

روابط عمومی انجمن مدیریت کیفیت ایران

تاریخ انتشار: ۱۱ آبان ۱۴۰۴

همکاری با سیستم‌های هوشمند آماده کرده و فرهنگ یادگیری و نوآوری را در ساختار خود نهادینه کنند.»

شکرخدایی مأموریت انجمن مدیریت کیفیت ایران را در این مسیر تاریخی، هدایت و توانمندسازی ملی دانست و گفت: «انجمن باید چراغ راه صنعت و خدمات کشور در عبور از دوران انطباق‌محوری به سوی عملکردمحوری باشد. این مسیر نیازمند نهاد مرجع علمی، داده‌محور و آینده‌نگر است که بتواند تجربیات جهانی را بومی‌سازی کرده و به بنگاه‌های ایرانی انتقال دهد.»

او افزود: «ما در انجمن مأموریت داریم پلی ارتباطی میان صنعت، دانشگاه و دولت باشیم؛ تسهیل‌گر گفت‌وگو برای تدوین سیاست‌های حمایتی و هماهنگ‌کننده در اجرای پروژه‌های پالیوت ملی در حوزه کیفیت.»

نایب رئیس انجمن در جمع‌بندی نهایی گفت: «آینده کیفیت از امروز در حال نوشته شدن است. انجمن مدیریت کیفیت ایران با سرمایه انسانی متخصص و شبکه گسترده خود، آماده است نقش راهبری ملی در این مسیر را ایفا کند. آینده از آن ملت‌هایی است که امروز در کیفیت، هوشمندانه سرمایه‌گذاری کنند.»



دکتر حسن فروزان‌فرد: کیفیت با تیرهای جذاب درست نمی‌شود

در ادامه این نشست، دکتر حسن فروزان‌فرد، عضو هیأت مدیره انجمن مدیریت کیفیت ایران، با رویکردی انتقادی به ریشه‌های ضعف کیفیت در کشور پرداخت و گفت: «اگر قرار بود با تیرهای جذاب اتفاق مثبتی در کیفیت بیفتد، تا امروز باید افتاده بود. ما باید به ریشه‌های حکمرانی، تصمیم‌سازی و اقتصاد کلان بازگردیم.»

او افزود: «وقتی تولیدکننده‌ای از آینده خود بی‌خبر است و نمی‌داند آیا سه ماه دیگر می‌تواند مواد اولیه مورد نیاز خود را تأمین کند یا نه، طبیعی است که در رفتار کیفی‌اش دچار تزلزل شود. بی‌ثباتی تصمیمات اقتصادی و نبود افق روشن، بزرگ‌ترین دشمن کیفیت است.»

فروزان‌فرد با تأکید بر اینکه «بهبود کیفیت با بخشنامه و برخورد مقطعی ممکن نیست»، گفت: «ما سال‌هاست درباره خودروسازی، مواد غذایی و خدمات

مراسم بزرگداشت روز ملی کیفیت در اتاق بازرگانی ایران برگزار شد

کیفیت ۴: مسیر سازمان‌های تاب‌آور و رقابت‌پذیر و نکوداشت بنیان‌گذار انجمن مدیریت کیفیت ایران



فرزین انتصاریان، رئیس این انجمن در مراسم گرامیداشت روز ملی کیفیت که با حضور جمعی از مدیران و متخصصان حوزه اقتصاد برگزار شد، شعار سال انجمن مدیریت کیفیت با عنوان «کیفیت چهار: مسیر سازمان‌های تاب‌آور و رقابت‌پذیر» را رسماً معرفی کرد

ضرورت تعریف شعار جدید و کیفی

رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران در تشریح روند انتخاب شعار جدید گفت: در این مملکت، چهار دهه است که شعار می‌دهیم. سؤال این است که شعار جدید را به چه نحوی تعریف کنیم که افتخارآمیز باشد و توجه را جلب کند. بنابراین ما سعی کردیم شرایط را در نظر بگیریم و شعاری را تعریف کنیم که راهگشا باشد

فرزین انتصاریان به بحث‌های انجام‌شده در هیئت مدیره اشاره کرد و افزود: امسال بر سر شعار، بین من و هیئت مدیره بحث داشتیم. من اعتقاد این بود که شعار کیفیت به کجا رسید؟ اما نظر جمع هیئت مدیره به این جمع‌بندی رسید که شعار ما امسال «کیفیت چهار: مسیر سازمان‌های تاب‌آور و رقابت‌پذیر» باشد

وی در توضیح مفهوم «کیفیت چهار» گفت: این مفهوم، انعکاس انقلاب صنعتی چهارم است.

لزوم «رقابت‌پذیری» در سطح جهانی

رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران درباره تعریف «تاب‌آوری» در شعار «کیفیت چهار: مسیر سازمان‌های

به گزارش روابط عمومی انجمن مدیریت کیفیت ایران، مراسم بزرگداشت روز ملی کیفیت صبح روز یکشنبه ۱۸ آبان‌ماه ۱۴۰۴ با حضور جمعی از مدیران، استادان، فعالان اقتصادی، کارشناسان کیفیت و نمایندگان تشکلهای اقتصادی در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران برگزار شد

این مراسم که با همکاری و مشارکت فعال اعضای انجمن مدیریت کیفیت ایران برگزار گردید، علاوه بر معرفی رسمی شعار سال انجمن با عنوان «کیفیت چهار: مسیر سازمان‌های تاب‌آور و رقابت‌پذیر»، یاد و نام بنیان‌گذار انجمن، زنده‌یاد مهندس میراحمد سادات را نیز گرامی داشت



رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران:

مفهوم کیفیت از محصول به سازمان ارتقا پیدا کرده است / سازمان بی‌کیفیت نمی‌تواند محصول باکیفیت بسازد
به گزارش روابط عمومی انجمن مدیریت کیفیت ایران،



رئیس اسبق سازمان ملی استاندارد:

تدوین نخستین استاندارد «قرضه های آهنی» در جهان از یادگارهای مرحوم سادات است
رئیس اسبق سازمان ملی استاندارد مرحوم مهندس میراحمد سادات را فردی توسعه‌گرا، آینده‌نگر و متمرکز بر تحولات روز دنیا توصیف کرد و گفت: ایشان در مدت زمان کوتاهی پس از حضور در موسسه استاندارد، به اهمیت کیفیت و استاندارد پی بردند به گونه‌ای که اولین سمینار مدیریت کیفیت را در همان ابتدای دهه ۷۰ در رشت برگزار کردند به گزارش روابط عمومی انجمن مدیریت کیفیت ایران، نیره پیروزبخت در مراسم گرامیداشت روز ملی کیفیت که به نکوداشت زنده‌یاد مهندس میراحمد سادات، بنیانگذار انجمن مدیریت کیفیت ایران برگزار شد، گفت: مهندس سادات به گونه‌ای بودند که ما همواره احساس می‌کردیم چراغی روشن و پشتیبان داریم.

وی مرحوم سادات را فردی توسعه‌گرا، آینده‌نگر و متمرکز بر تحولات روز دنیا توصیف کرد و گفت: ایشان در مدت زمان کوتاهی پس از حضور در موسسه استاندارد، به اهمیت کیفیت و استاندارد پی بردند به گونه‌ای که اولین سمینار مدیریت کیفیت را در همان ابتدای دهه ۷۰ در رشت برگزار کردند

تدوین اولین استاندارد آهنی در جهان

رئیس اسبق سازمان ملی استاندارد به یکی از دستاوردهای مهم در دوران مهندس سادات اشاره کرد و گفت: با پیگیری‌های ایشان و پس از ۸ تا ۹ ماه موفق شدیم برای اولین بار در جهان استاندارد آهنی را تدوین کنیم که این امر منجر به رفع مشکلاتی در صنایع فولادسازی پس از جنگ شد

وی همچنین به تأسیس اولین آزمایشگاه همکار استاندارد در بخش خصوصی اشاره و خاطرنشان کرد: مهندس سادات با دیدی توسعه‌گرا، همواره بر تمرکززدایی و استفاده از آزمایشگاه‌های استان‌ها تأکید داشتند و دستور دادند اولین آزمایشگاه همکار استانی نیز راه‌اندازی شود

پیگیری مستمر برای ارتقای جایگاه استاندارد

رئیس اسبق سازمان ملی استاندارد در ادامه سخنانش با اشاره به پیگیری‌های مستمر مرحوم سادات برای ارتقای جایگاه سازمان استاندارد، گفت: ایشان حتی برای کسب جایگاه بهتر در شورای پژوهش‌های علمی کشور نیز با دقت تمام پیگیر بودند و بر گزارش‌گیری از کمیته‌های مختلف اصرار داشتند

رئیس اسبق سازمان ملی استاندارد، از زحمات مرحوم سادات برای تصویب قانون جدید این سازمان در سال ۱۳۹۶ تقدیر کرد و گفت: ایشان علیرغم احتمال نارضایتی برخی دستگاه‌ها، چراغ خاموش برای این قانون تلاش کردند و

تاب‌آور و رقابت‌پذیر» گفت: این تاب‌آوری مفهومی با زندگی در یک شرایط بحرانی کاملاً متفاوت است. اینجا تاب‌آوری به معنی عقل بیشتر است، به معنی هوشمندی، به معنی پیش‌بینی، به معنی به‌روز بودن، به معنی درک جایگاه انسان در مقابل تکنولوژی

انتصاریان در مورد مفهوم رقابت‌پذیری نیز بیان کرد: باید یک رقیبی داشته باشید که رقابت‌پذیری معنا داشته باشد. این رقابت‌پذیری در کشور ما چقدر است؟ رقابت‌پذیری به قدری عمق پیدا کرده که اگر شما بخواهید در حوزه کیفیت صحبت کنید، مجبورید به سطح رقابت در سطح بین کشورها مانند آمریکا و چین و ژاپن توجه کنید

تغییر مفهوم کیفیت از محصول به سازمان

رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران به تحول مفهوم کیفیت نیز اشاره کرد و گفت: مفهوم کیفیت عوض شده و امروز منظور از کیفیت، کیفیت سازمان است. شما اگر سازمان‌های باکیفیت ندارید، قطعاً محصول باکیفیت ندارید انتصاریان ادامه داد: مرحله نخست این است که کیفیت سازمان را باید بفهمیم. ابعاد کیفیت سازمان بسیار گسترده است. ما الان دیگر صحبت از وجدان کیفیت، سرعت، اخلاق، فرهنگ سازمان می‌کنیم

۴ راهکار کلیدی تحقق شعار سال

رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران در بخش دیگری از سخنانش چهار پیشنهاد و راهکار کلیدی برای اجرای شعار سال انجمن مطرح کرد و گفت: نخستین راهکار توجه به منابع انسانی است. ما منابع انسانی خوب و جوان‌های بالاستعداد داریم و باید روی منابع انسانی سرمایه‌گذاری کنیم انتصاریان همچنین در بیان راهکار دوم به نقش اتاق بازرگانی پرداخت و افزود: اتاق بازرگانی مرکز یک شبکه عظیم است که این شبکه باید خون‌رسانی کند وی تحول در نظام آموزشی را راهکار سوم برای تحقق شعار یادشده دانست و گفت: نظام آموزشی باید درک کاملی نسبت به نیازهای اقتصادی داشته باشد. بنگاه‌های اقتصادی ما کارخانه، مهارت می‌خواهد، نه لزوماً دانش صرف

انتصاریان استانداردسازی هوشمند را راهکار چهارم تحقق شعار «کیفیت چهار: مسیر سازمان‌های تاب‌آور و رقابت‌پذیر» برشمرد و ادامه داد: استانداردسازی پایه و زیر بناست. استانداردسازی دیگر موضوع قدیمی نیست. امروز بحث اصلی استاندارد هوشمند است

هشدار درباره چالش‌های استانداردسازی در

انقلاب صنعتی چهارم

رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران در بخش پایانی صحبت‌های خود با هشدار درباره چالش‌های پیش رو گفت: الآن مشکلی که در انقلاب صنعتی چهارم وجود دارد، در حوزه استانداردسازی این است که نمی‌توانند سرعت تحول هوش مصنوعی را ببینند و گیر می‌کنند. ما متأسفانه در دوره قبل تمام جایگاه بین‌المللی را از دست دادیم انتصاریان در انتهای سخنانش نیز جزئیات بیشتر درباره ابعاد مختلف شعار جدید و پیام‌های مرتبط با مدیران، اتاق بازرگانی و نظام آموزشی ارائه کرد

همواره معتقد بودند سازمان استاندارد باید مستقل و با تراز بالاتری فعالیت کند

پرویزبخت در پایان با تأکید بر لزوم حفظ استقلال سازمان استاندارد، خاطرنشان کرد: مرحوم سادات همواره به دنبال توسعه و ارتقای استاندارد و کیفیت در کشور بودند و امروز نیز مطمئنم از اینکه ما همچنان در این مسیر تلاش می‌کنیم، خوشحال خواهند بود

یادبود زنده‌یاد مهندس میراحمد سادات

در بخش نکوداشت، با حضور صمد حسن‌زاده رئیس اتاق ایران، فرزین انتصاریان رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران و نیره پرویزبخت، از خانواده زنده‌یاد مهندس سادات با اهدای لوح و تندیس ویژه تقدیر شد. مهندس سادات از مدیران برجسته و بنیان‌گذاران حوزه کیفیت و استاندارد در ایران بود؛ او در دوران مدیریت خود در مؤسسه استاندارد، با نگاهی عمیق به توسعه کیفیت، پایه‌گذار نخستین دوره‌های آموزشی و سمینارهای مدیریت کیفیت در کشور شد و از نخستین کسانی بود که مفهوم «مدیریت کیفیت فراگیر» را در نظام صنعتی ایران ترویج کرد و تأکید داشت که کیفیت یک تفکر مدیریتی است نه صرفاً یک ابزار فنی. یاد و نام او در نهضت ملی کیفیت همواره زنده خواهد ماند

پیام رئیس اتاق بازرگانی ایران: کیفیت، رکن اصلی اخلاق تجارت

در ادامه، پیام صمد حسن‌زاده رئیس اتاق ایران به مناسبت روز ملی کیفیت صادر شد

وی در این پیام تأکید کرده بود: «کیفیت در تفکر جامعه فعالان اقتصادی و بازرگانان، رکن اصلی اخلاق تجارت است. شاهراه ورود و توسعه بازار محصولات ایرانی و ارتقای اعتماد به برند ملی، ایجاد نهضت ارتقای کیفیت است». حسن‌زاده ضمن اشاره به لزوم ارتقای جایگاه فناوری‌های نوین و هوش مصنوعی در کنترل کیفیت افزود «در جهانی که کیفیت بر پایه فناوری‌های نوین شکل می‌گیرد، عقب‌ماندن از نوآوری فاصله‌ای عمیق میان صنعت ایران و اقتصاد جهانی ایجاد خواهد کرد».

او توسعه کلینیک‌های کیفیت و بهره‌وری در اتاق‌های بازرگانی سراسر کشور، انجام پژوهش‌های کاربردی و ایجاد شبکه همکاری میان کمیسیون‌های اتاق و انجمن مدیریت کیفیت را از اولویت‌های اصلی دانست و خاطرنشان کرد «بدون کیفیت، توسعه اقتصادی ممکن نیست».



معاون ارزیابی کیفیت سازمان ملی استاندارد:

کیفیت در مرحله طراحی رخ می‌دهد، نه در کنترل نهایی / ما هنوز در خردمان کیفیت را نپذیرفته‌ایم

به گزارش روابط عمومی انجمن مدیریت کیفیت ایران، محمودرضا طاهری در مراسم گرامیداشت روز ملی کیفیت در سخنانی با اشاره به اهمیت نهادینه شدن فرهنگ کیفیت در بخش‌های مختلف اقتصادی و صنعتی کشور، بر لزوم حرکت از «تفکر کیفیت» به سوی «اجرای کیفیت» در تمامی مراحل تولید و خدمات تأکید کرد

وی در این مراسم که با حضور فعالان و دغدگاران حوزه کیفیت برگزار شد، با بیان این که «ما هنوز در خردمان کیفیت را به طور کامل نپذیرفته‌ایم»، اظهار داشت: برای رسیدن به اهداف کیفیت، داشتن دغدغه امری ضروری است و بدون آن، دستیابی به مقاصد ممکن نخواهد بود. معاون ارزیابی کیفیت سازمان ملی استاندارد در ادامه سخنانش با اشاره به قانون «تقویت و توسعه نظام استاندارد» که حاصل تلاش تیمی به مدیریت خانم مهندس نوربخش بود و در سال ۱۳۹۶ به تصویب رسید، خاطرنشان کرد: بر اساس این قانون، اعطای «جایزه ملی کیفیت ایران» به سازمان ملی استاندارد محول شده است. امسال نوزدهمین دوره این جایزه برگزار شد و مراسم اختتامیه آن در دهم آذرماه در سالن وزارت کشور برگزار خواهد شد

طاهری با اشاره به مدل ارزیابی این دوره که بر اساس مدل EFQM بوده، گفت: واحدهای تولیدی و خدماتی تلاش قابل تقدیری انجام دادند و پیشنهاد شده است که امسال سه تندیس برنزی به برگزیدگان اهدا شود

وی در بخش دیگری از سخنان خود با انتقاد از نبود نگرش کیفی در بسیاری از بنگاه‌های اقتصادی، تصریح کرد: متأسفانه هنوز در بسیاری از واحدهای تولیدی و خدماتی، مفهوم رضایت مشتری به درستی درک نشده است. کیفیت در مرحله طراحی رخ می‌دهد و اگر طراحی درست باشد، نیاز به کنترل‌های سختگیرانه در انتهای خط تولید کاهش می‌یابد

معاون ارزیابی کیفیت سازمان ملی استاندارد با رد این دیدگاه که «کیفیت هزینه است»، خاطرنشان کرد: کیفیت در واقع به کاهش مرجوعی کالا، کاهش هزینه‌های خدمات پس از فروش و کاهش ضایعات تولید منجر می‌شود. در شرایط سخت اقتصادی، کیفیت عاملی است که به رقابت‌پذیری محصولات کمک می‌کند

طاهری در ادامه با بیان این که «سازمان ملی استاندارد مخالف استانداردهای اجباری است»، توضیح داد: باید به سمت استانداردهای پایه‌ای حرکت کنیم. استاندارد اجباری کردن مانند این است که مسواک زدن را برای حفظ سلامت اجباری اعلام کنیم. راه درست، ارتقای سطح کیفی محصولات و فرهنگ‌سازی است

وی در پایان با تأکید بر این که استاندارد یک سازمان لوکس نیست، بلکه یک نهاد زیرساختی است، گفت: تا زمانی که استاندارد به عنوان یک زیرساخت در کشور نهادینه نشود و تفکر کیفی در طراحی‌ها جاری نگردد، تلاش‌ها نتیجه مطلوب نخواهد داد. ما در سازمان ملی استاندارد تلاش می‌کنیم از متن استانداردها به واقعیت اجرا برسیم و تضمین کنیم که استانداردها در عمل نیز رعایت می‌شوند

هزینه‌های سنسورها و فناوری اطلاعات، دیگر نیازی به نمونه‌برداری و آزمایش‌های محدود آماری نیست و حالا امکان بازرسی ۱۰۰ درصد محصولات فراهم شده است و ی افزود: در گذشته، تولید انبوه در مقابل تولید سفارشی قرار داشت، اما امروزه به سمتی حرکت می‌کنیم که تولید انبوه، سفارشی می‌شود. به زودی شاهد آن خواهیم بود که در فروشگاه‌ها، کفش و کت و شلوار دقیقاً بر اساس اندازه مشتری و در لحظه تولید می‌شوند. این تحول، مفهوم کنترل کیفیت مبتنی بر نمونه‌برداری و آمار را به کلی دگرگون خواهد کرد

کیفیت به عنوان بخشی ذاتی از فرآیند طراحی نایب‌رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران با اشاره به پیشرفت‌های هوش مصنوعی در تشخیص الگوها گفت: «چالش تشخیص گربه و سگ سال‌ها ذهن پژوهشگران را درگیر کرده بود، اما امروزه این فناوری‌ها به بلوغ رسیده‌اند. اکنون می‌توان به ربات‌ها آموزش داد تا خرابی‌ها را تشخیص دهند. این فناوری‌ها به طور فزاینده‌ای در پروژه‌های کیفیت مورد استفاده قرار می‌گیرند.» شکرخدايي در جمع‌بندی سخنانش تأکید کرد: کیفیت دیگر عامل کنترل خارج از فرآیند نیست، بلکه باید در ذات فرآیند طراحی تعبیه شود. برای دستیابی به این هدف، صنعت ایران نیازمند بلوغ بیشتر و آموزش گسترده در زمینه طراحی فرآیندها با استفاده از فناوری‌های نوین است. ابزارهای شبیه‌سازی به ما کمک می‌کنند تا فرآیندها را به گونه‌ای طراحی کنیم که کیفیت در درون آن جاری باشد



مدیرعامل گروه کارشناسان ایران:

انقلاب صنعتی چهارم مرز سنتی کیفیت محصول و سازمان را محو کرده است
مدیرعامل گروه کارشناسان ایران گفت: انقلاب صنعتی چهارم مرز سنتی بین کیفیت محصول و سازمان را محو کرده و کیفیت به "دیدگاه ۳۶۰ درجه" تبدیل شده است به گزارش روابط عمومی انجمن مدیریت کیفیت ایران، نسرین وفایی در مراسم گرامیداشت روز ملی کیفیت گفت: انقلاب صنعتی چهارم نه تنها یک تحول فناورانه، بلکه یک دگرگونی بنیادین در پارادایم‌های مدیریت کیفیت است وی با بیان اینکه کیفیت در عصر دیجیتال نیازمند بازتعریف کامل است، افزود: بسیاری از مدیران تصور می‌کنند با پیاده‌سازی فناوری‌های نوین به کیفیت نسل چهارم دست می‌یابند، در حالی که این نگرش سطحی به مقوله کیفیت است

تاریخچه انقلاب‌های کیفیت

مدیرعامل گروه کارشناسان ایران با مرور تاریخی انقلاب‌های کیفیت خاطرنشان کرد: اولین انقلاب کیفیت

پنل تخصصی: کیفیت ۴، مسیر سازمان‌های تاب‌آور و رقابت پذیر
پنل تخصصی این مراسم با حضور جمعی از اساتید و متخصصان برجسته برگزار شد. در این بخش، سخنرانان دیدگاه‌های خود را درباره تحولات کیفیت در عصر دیجیتال مطرح کردند



نایب‌رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران هشدار داد:

پایان عصر کنترل کیفیت سنتی / مشاوران کیفیت مسلح به هوش مصنوعی شوند
نایب‌رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران گفت: مشاوران سنتی کیفیت اگر به ابزارهای نوینی مانند شبیه‌سازی دیجیتال و هوش مصنوعی مسلط نشوند، از چرخه صنعت حذف خواهند شد

به گزارش روابط عمومی انجمن مدیریت کیفیت ایران، فرشید شکرخدايي، نایب‌رئیس این انجمن در مراسم گرامیداشت روز ملی کیفیت به تشریح تحولات حوزه کیفیت در عصر فناوری‌های نوین پرداخت و بر ضرورت بازتعریف مفاهیم سنتی مدیریت کیفیت تأکید کرد وی با اشاره به قابلیت‌های شبیه‌سازی دیجیتال گفت: امروزه می‌توان کل فرآیند یک کارخانه یا خدمات یک هتل را در یک محیط مجازی شبیه‌سازی کرد. به عنوان مثال، می‌توان بررسی کرد که تغییر جنس ملافه‌های هتل یا استفاده از تلویزیون بزرگ‌تر چه تأثیری بر رضایت مشتری و هزینه‌ها خواهد داشت. این قابلیت، نیاز به آزمایش‌های فیزیکی پرهزینه را کاهش می‌دهد

کاربرد پلتفرم‌های شبیه‌سازی در صنعت

نایب‌رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران به پلتفرم «کلاذ بیس کیانسه» به عنوان یکی از ابزارهای مطرح در این حوزه اشاره کرد و افزود: این پلتفرم به زودی در ایران نیز فعال خواهد شد و امکان دسترسی به دانش گسترده و نمونه‌های فراوانی را فراهم می‌کند. به عنوان مثال، یک کارخانه کاشی می‌تواند برای طراحی فرآیند ردیابی محصول از نمونه‌ها و گردشکارهای موجود در این پلتفرم استفاده کند وی خاطرنشان کرد: مشاوران حوزه کیفیت باید به جای تمرکز بر مستندسازی سنتی، بر تسلط به ابزارهای نوین متمرکز شوند. هوش مصنوعی و شبیه‌سازی می‌توانند کل فرآیند طراحی را متحول کرده و نیاز به نیروی انسانی برای وظایف تکراری را کاهش دهند

تحول در کنترل کیفیت با فناوری‌های پیشرفته

شکرخدايي به تحولات فناوری‌های «خطشکن» و «تخریب‌گر» اشاره کرد و گفت: این فناوری‌ها نسل قبلی روش‌ها را منسوخ می‌کنند. به عنوان مثال، با کاهش



رئیس جامعه ممیزی و بازرسی ایران:

قیمت‌گذاری دستوری دولت دشمن کیفیت کالاهاست
رئیس جامعه ممیزی و بازرسی ایران هشدار داد که اگر دولت به قیمت‌گذاری دستوری ادامه دهد و صنعت از شفافیت داده و نیروی انسانی توانمند بی‌بهره بماند، «کیفیت نسل چهارم» تنها یک شعار خواهد ماند و مردم همچنان کالاهای بی‌کیفیت، اما ارزان دریافت خواهند کرد.

به گزارش روابط عمومی انجمن مدیریت کیفیت ایران، سعید تاجیک در مراسم گرامیداشت روز ملی کیفیت با اشاره به چالش‌های کیفیت کالاها و خدمات در کشور، دخالت دولت در قیمت‌گذاری را عامل اصلی نارضایتی مردم و تضعیف کیفیت محصولات دانست

دخالت دولت؛ مانع رقابت و کیفیت

تاجیک با بیان اینکه فضای کسب و کار زمانی به کیفیت منجر می‌شود که رقابت وجود داشته باشد، تأکید کرد: رقابت، بستر کیفیت است. اما وقتی دولت در قیمت‌گذاری دخالت می‌کند، اولویت مصرف کننده، قیمت پایین‌تر می‌شود، نه کیفیت بالاتر

رئیس جامعه ممیزی و بازرسی ایران به صنعت خودروسازی به عنوان مصداقی از این مشکل اشاره کرد و افزود: چرا مردم با وجود نارضایتی از خودرو، باز هم در صف خرید آن می‌ایستند؟ زیرا دولت با دخالت در قیمت‌گذاری، اولویت انتخاب مردم را به قیمت تبدیل کرده، نه کیفیت.

وی ادامه داد: این مسئله در صنعت دیگری مانند تخصیص ارز نیز مشاهده می‌شود، جایی که اولویت صنعتگر به جای رقابت، به دریافت رانت و ایستادن در صف بانک تبدیل می‌شود. این دخالت‌ها اولویت‌های تولید و مصرف را جابجا می‌کند و در نهایت به نارضایتی مردم می‌انجامد

گذار از کیفیت سنتی به کیفیت نسل چهارم

رئیس جامعه ممیزی و بازرسی ایران در بخش دیگری از سخنانش به تحول مفهوم کیفیت اشاره کرد و گفت: امروز در دنیا موضوع کیفیت پس از انقلاب صنعتی چهارم به کیفیت نسل چهارم رسیده است.

تاجیک این تحول را چنین توصیف کرد: در کیفیت نسل چهارم، شما دیگر کیفیت را فقط کنترل یا بازرسی نمی‌کنید، بلکه بر پایه داده‌ها (دیتا) آن را پیش‌بینی و خلق می‌کنید

وی اضافه کرد: اساسی‌ترین تغییری که در این حوزه رخ داده، حرکت از «تشخیص» به «پیش‌بینی» است. یعنی به جای کنترل محصول در انتهای خط تولید، با استفاده

بیش از ۱۰۰ سال پس از انقلاب صنعتی اول رخ داد و ما شاهد تحول تدریجی از بازرسی ساده به کنترل کیفیت آماری و سپس مدیریت کیفیت فراگیر بوده‌ایم
وی تأکید کرد: نقطه مشترک تمام این انقلاب‌ها، تغییر در رویکرد بوده است. از تمرکز بر محصول به فرآیند و سپس به کل سازمان

تحول پارادایمی در کیفیت نسل چهارم

وفایی با اشاره به الزامات گذار به کیفیت هوشمند گفت: انجمن کیفیت آمریکا بر دو شرط اساسی تأکید دارد؛ اول درک عمیق مبانی نسل‌های قبلی و دوم دگرگونی نگرش در کل سازمان

وی افزود: در عصر حاضر، کیفیت یک «دیدگاه ۳۶۰ درجه» است که مرز سنتی بین کیفیت محصول و کیفیت سازمان را کاملاً محو کرده است

ستون‌های اساسی کیفیت نوین

رئیس گروه کارشناسان ایران به دو رکن اساسی کیفیت نسل چهارم اشاره کرد و گفت: «حکمرانی مطلوب» و «حکمرانی کیفیت» دو بال پرواز سازمان‌ها در عصر دیجیتال هستند

وی با تفکیک این دو مفهوم توضیح داد: کیفیت حکمرانی به شفافیت، پاسخگویی و عدالت در فرآیندهای حکمرانی می‌پردازد و به بیان دیگر حکمرانی کیفیت ناظر بر ساختارها و چارچوب‌های عملیاتی مدیریت کیفیت است

ارتقای جایگاه متخصصان کیفیت

رئیس گروه کارشناسان ایران به پنج الگوی کلیدی تحول‌یافته در کیفیت نسل چهارم اشاره کرد و گفت: این الگوها شامل از کنترل واکنشی به تصمیم‌گیری پیش‌بینی‌کننده، از کنترل انسانی به یادگیری خودکار، از تصحیح خطا به پیش‌بینی خطا، از فرآیند ایستا به شبکه پویا و از پایایی به تطبیق‌پذیری هستند

وفایی در پاسخ به این سؤال که «با هوشمندی ماشین‌ها، جایگاه انسان کجاست؟» تأکید کرد: در کیفیت نسل چهارم، مفهوم کیفیت به «اعتماد، همکاری و یادگیری جمعی» تغییر یافته است

وی خاطرنشان کرد: نقش متخصصان کیفیت به سطح استراتژیک ارتقا یافته و آنان باید با استفاده هوشمندانه از داده‌ها و فناوری، رهبری تحول را بر عهده بگیرند
رئیس گروه کارشناسان ایران در جمع‌بندی سخنانش گفت: در واقع کیفیت در عصر دیجیتال از یک مفهوم فنی به یک فلسفه مدیریتی تحول یافته است. بنابراین موفقیت در کیفیت نسل چهارم بیش از آنکه وابسته به فناوری باشد، نیازمند تحول در فرهنگ سازمانی و بازتعریف نقش‌های انسانی است.

وفایی اضافه کرد: در نتیجه سازمان‌های ایرانی برای همگامی با این تحول، نیازمند بازنگری اساسی در زیرساخت‌های حکمرانی و توسعه سرمایه انسانی هستند.



عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد:

«حل مسئله» کلید گذار از صنعت نمایشی به صنعت اثربخش است

عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی با انتقاد از «بازی با ابزارهای نوین» بدون توجه به مسائل واقعی، راه برون رفت از چرخه معیوب مشکلات سازمانی را «مسئله یابی هوشمند» و «تعهد به نتیجه» دانست.

به گزارش روابط عمومی انجمن مدیریت کیفیت ایران، عباس سقایی در مراسم گرامیداشت روز ملی کیفیت با تبریک این رویداد به مؤسسان و فعالان این عرصه، به بیان دیدگاه های خود در مورد «حل مسئله» در سازمان ها پرداخت. وی که خود از هیئت مؤسس این انجمن بود، از پیشنهاد ثبت «روز ملی کیفیت» در سال های نخست فعالیت انجمن خبر داد

عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی در بخشی از سخنان خود با اشاره به تجربه سی ساله در حوزه کیفیت «بقای مسئله های حل نشده» را عاملی برای ایجاد فضای ترس و نگرانی در سازمان ها دانست و تأکید کرد: مسئله های مزمن را نمی توان با سعی و خطا یا خرد جمعی صرف حل کرد. این مسئله ها مانند چرخ و فلک، دوباره بازمی گردند و اگر افراد را مقصر جلوه دهیم، در نهایت متحدان خود را از دست می دهیم

صنعت ۴ و نقش دگرگون ساز فناوری

سقایی با برشمردن تحولات عصر حاضر، به ارزان شدن چشمگیر سنسورها، ذخیره سازی داده و قدرت پردازش اشاره کرد و گفت: امکان ذخیره یک ترابایت داده که در گذشته با هزینه ای معادل ۱۱۰ میلیارد دلار میسر بود، امروزه به راحتی در دسترس است. یک ثانیه پردازش ابررایانه های امروزی، معادل ۳۰۰ سال پردازش با فناوری سال ۱۹۶۰ است

وی اصلی ترین چالش موجود را عدم ارتباط بین «مسئله های واقعی» و «ابزارهای نوین» عنوان کرد و هشدار داد: اغلب، ما به جای حل مسائل اصلی، به نمایش های ابزاری مانند واقعیت مجازی یا ماشین لرنینگ می پردازیم. این اقدامات، نوعی «لوک بام نو هنت» (انجام کاری با چشمان بسته) است که مشکل را رفع نمی کند

راه حل: مسئله یابی به جای ابزارگرایی

این استاد دانشگاه راه برون رفت از این چالش را شامل چهار مرحله تعهد به نتیجه، شناسایی مسئله های بالارزش، ایجاد «صندوق مسئله» و تشخیص نوع مسئله و انتخاب ابزار مناسب دانست

سقایی در ادامه چنین توضیح داد: منظور از تعهد به نتیجه

از داده های صحیح و بزرگ داده ها، کیفیت نهایی را از ابتدا تخمین می زنیم

تأجیک ادامه داد: در این شرایط نمونه برداری سنتی معنا ندارد و جای خود را به «پایش لحظه ای» می دهد. همچنین کنترل کیفیت از حالت «انسان محور» خارج شده و به «هم افزایی انسان و ماشین» تبدیل می شود

چالش های رسیدن به کیفیت نسل چهارم در ایران

رئیس جامعه ممیزی و بازرسی ایران با اشاره به مزایای کیفیت نسل چهارم از جمله کاهش هزینه و ارتقای کیفیت، چالش های پیش روی ایران در این مسیر را برشمرد: ضعف زیرساخت داده، کمبود نیروی انسانی توانمند، فرهنگ پذیرش تغییر و اصلاح استانداردها ۴ چالش اصلی پیش روی ما برای دستیابی به کیفیت نسل چهارم محسوب می شوند

تأجیک افزود: برای حرکت به سمت کیفیت نسل چهارم، به داده های شفاف، سالم و درست نیاز است. اما متأسفانه در بسیاری از شرکت های ایرانی، مدیریت دانش ضعیف است، داده ها سری زمانی ندارند و پس از مدتی از بین می روند. وی با بیان اینکه «کجای این مملکت ما می توانیم یک دیتای درست بگیریم؟» بر لزوم شفافیت داده در تمام سطوح از دولت تا بخش خصوصی و دانشگاه ها تأکید کرد

رئیس جامعه ممیزی و بازرسی ایران همچنین با انتقاد از خروجی نظام آموزش عالی پرسید: «چقدر دانشگاه های ما امروز خروجی شان منطبق با نیاز صنعت است؟»

تأجیک افزود: اگر کیفیت از انسان برمی آید، چقدر ما انسان با کیفیت پرورش می دهیم؟ اغلب باید برای نیروی تازه وارد، یک سال دوره آموزش حین خدمت گذاشت تا به سطح قابل قبول برسد

وی سومین چالش را «فرهنگ پذیرش تغییر» دانست و گفت: باید بپذیریم که مسئولیت کیفیت بر عهده بنگاه اقتصادی است، نه سازمان استاندارد. سازمان استاندارد باید بر حاکمیت (سلامتی، ایمنی و محیط زیست) نظارت کند، نه اینکه مسئولیت کیفیت کالا را مستقیماً بر عهده بگیرد.

رئیس جامعه ممیزی و بازرسی ایران از مدیران صنایعی مانند پتروشیمی، نفت و خودرو پرسید: آیا حاضرند این تغییر پارادایم به سمت داده محوری و پیش بینی پذیری را بپذیرند؟

تأجیک همچنین به ضرورت به روزرسانی استانداردها اشاره کرد و گفت: استانداردها باید با توجه به داده های جدید، به صورت پویا و زنده (Live) تغییر کنند، نه اینکه برای پنج سال ثابت بمانند

شفافیت داده: شرط لازم کیفیت نسل چهارم

رئیس جامعه ممیزی و بازرسی ایران در پایان با جمع بندی سخنانش تأکید کرد: اگر شفافیت اطلاعات و داده درست در دسترس نباشد، کیفیت نسل چهارم تنها یک شعار باقی خواهد ماند.

وی ابراز امیدواری کرد که همه نهادها نه فقط در روز کیفیت، بلکه در تمام روزهای سال به فکر ارتقای کیفیت زندگی مردم ایران باشند

این است که هر فعالیتی باید از ابتدا متعهد به خروجی و نتیجه مشخصی باشد. همچنین مقصود از شناسایی مسئله‌های باارزش به این معنی است که باید مسئله‌های بزرگ و اثرگذار مانند «کاهش ضایعات» یا «افزایش فروش» را هدف گرفت

وی «صندوق مسئله» را مجموعه‌ای از مسائل باارزش اما حل نشده که اولویت سازمان هستند، تعریف کرد و افزود: مقصود ما از تشخیص نوع مسئله و انتخاب ابزار مناسب این واقعیت است که حل مسائل بزرگ نیازمند تخصص‌های مختلف است و نمی‌توان تنها با یک ابزار همه مسائل را حل کرد

گذار از آماتوری به حرفه‌ای‌گری

عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی در پایان سخنانش با تقسیم‌بندی رویکرد افراد به حل مسئله به سطوح «آماتور»، «نیمه حرفه‌ای»، «حرفه‌ای» و «حرفه‌ای‌های تراز اول»، خاطرنشان کرد: کلید موفقیت، خروج از بازی با ابزار و تمرکز بر قداست حل مسئله است. باید مسئله‌های مهم را پیدا کرد، تیم مناسبی تشکیل داد و منابع و آموزش مستمر را در اختیار آنان گذاشت



رئیس کمیسیون حکمرانی اتاق تهران تاکید کرد:

لزوم گذر از مرزهای سنتی کیفیت و حرکت به سوی سازمان‌های مقصودمحور

رئیس کمیسیون حکمرانی اتاق تهران با اشاره به فرصت ایجاد شده در روز جهانی کیفیت، بر لزوم عبور از مرزهای سنتی کیفیت و اندیشیدن به افق‌های نو در حکمرانی سازمانی به‌ویژه حرکت به سوی سازمان‌های مقصودمحور تاکید کرد

به گزارش روابط عمومی انجمن مدیریت کیفیت ایران، حسن فروزان‌فرد، رئیس کمیسیون حکمرانی اتاق تهران در سخنانی به مناسبت روز جهانی کیفیت، ابعاد جدیدی از مفهوم کیفیت و حکمرانی سازمانی را تشریح کرد

وی در آغاز سخنان خود اعلام کرد: در روز جهانی کیفیت فرصتی فراهم آمده تا از مرزهای سنتی کیفیت عبور کنیم و به افق‌هایی نو در حکمرانی سازمانی بیندیشیم. افق‌هایی که با مفهوم سازمان‌های مقصودمحور گره خورده‌اند؛ سازمان‌هایی که نه تنها به «چه می‌کنیم»، بلکه به «چرا وجود داریم» پاسخ می‌دهند

رئیس کمیسیون حکمرانی اتاق تهران به تحول مفهوم کیفیت در طول زمان اشاره کرد و گفت: در دهه‌های گذشته، کیفیت عمدتاً در قالب استانداردهای محصول، فرایند و سیستم‌های مدیریتی تعریف می‌شد. اما امروز در عصر پیچیدگی‌های زیست‌محیطی، اجتماعی و فناورانه، کیفیت دیگر صرفاً به کارایی و اثربخشی محدود نمی‌شود. بلکه

به معنا، مقصود و اثرگذاری بلندمدت سازمان‌ها نیز وابسته است

فروزان‌فرد با طرح مفهوم سازمان‌های مقصودمحور افزود: این سازمان‌ها، مقصود وجودی خود یعنی چرایی بنیادین فعالیت‌شان را در مرکز تصمیم‌گیری، فرهنگ‌سازی و خلق ارزش قرار می‌دهند. مقصودی که فراتر از سودآوری، به خدمت‌رسانی، عدالت، پایداری و رشد انسانی می‌انديشد

پاسخ ISO به یک تحول جهانی
رئیس کمیسیون حکمرانی اتاق تهران از اقدام سازمان جهانی استاندارد در تدوین استاندارد نوین خبر داد و گفت: در پاسخ به این تحول مفهومی، سازمان جهانی استاندارد (ISO) از طریق کمیته فنی ۳۰۹ تدوین استاندارد نوین را آغاز کرده است که از آن به عنوان ISO ۳۷۰۱۱: راهنمای سازمان‌های مقصودمحور یاد می‌شود

فروزان‌فرد در تشریح اهداف این استاندارد بین‌المللی افزود: این استاندارد که اکنون در مرحله پیش‌نویس اولیه قرار دارد، به دنبال آن است که چارچوبی مفهومی برای تعریف، تبیین و نهادینه‌سازی مقصود در سازمان‌ها ارائه دهد و اصول بنیادین سازمان‌های مقصودمحور از جمله صداقت، هم‌راستایی، مشارکت ذی‌نفعان، و خلق ارزش چندبعدی را شناسایی و ترویج کند

وی ادامه داد: همچنین این استاندارد بین‌المللی در صدد این است که ابزارهایی برای ارزیابی بلوغ مقصودمحوری در ساختار، فرهنگ و راهبرد سازمان‌ها فراهم آورد و در نهایت، به سازمان‌ها کمک کند تا مقصود را به‌عنوان عنصر مرکزی حکمرانی، رهبری و توسعه پایدار در نظر گیرند

به گفته فروزان‌فرد، این استاندارد برخاسته از دغدغه‌های جهانی برای بازتعریف نقش سازمان‌ها در جهان پرتلاطم امروز است. در واقع ISO ۳۷۰۱۱ پاسخی است به ندای جامعه جهانی که از سازمان‌ها می‌خواهد مسئولانه، آگاهانه و مقصودمحور عمل کنند

فرصتی برای سازمان‌های ایرانی

رئیس کمیسیون حکمرانی اتاق تهران این استاندارد را فرصتی برای ایران دانست و بیان کرد: برای ما در ایران و به‌ویژه در انجمن مدیریت کیفیت، این استاندارد فرصتی است تا کیفیت را از سطح محصول و فرآیند، به سطح هویت، رسالت و اثرگذاری اجتماعی ارتقا دهیم. فرصتی برای آن‌که سازمان‌های ایرانی، با تکیه بر فرهنگ غنی، اخلاق حرفه‌ای و روحیه خدمت، در مسیر مقصودمحوری گام بردارند

سه نکته کلیدی در مسیر مقصودمحوری

فروزان‌فرد در بخش پایانی سخنان خود سه نکته کلیدی را برشمرد و گفت: در این مسیر سه نکته کلیدی را نباید فراموش کنیم؛ نخست اینکه مقصود صرفاً یک بیانیه نیست، بلکه یک تعهد عملی است و سازمان‌های مقصودمحور مقصود خود را در ساختار، رفتار، تصمیم‌گیری و روابط انسانی جاری می‌سازند

رئیس کمیسیون حکمرانی اتاق تهران اضافه کرد: نکته دوم اینکه مقصود نیازمند حکمرانی هوشمندانه است. به این ترتیب که هیئت‌مدیره‌ها، مدیران ارشد و ذی‌نفعان باید

درک مشترکی از مقصود داشته باشند و آن را در سیاست‌گذاری، ارزیابی عملکرد و مدیریت ریسک لحاظ کنند
وی ادامه داد: سومین نکته این است که مقصود پیشران کیفیت انسانی است، یعنی در نهایت، کیفیت واقعی در سازمان‌هایی شکوفا می‌شود که انسان‌ها را نه تنها به عنوان منابع، بلکه به عنوان حاملان معنا و ارزش در نظر می‌گیرند

دعوت برای مشارکت فعال در پیاده‌سازی استاندارد ISO ۳۷۰۱۱

رئیس کمیسیون حکمرانی اتاق تهران در پایان سخنان خود از همه ذی‌نفعان دعوت کرد تا در تدوین، ترویج و پیاده‌سازی استاندارد ISO ۳۷۰۱۱ مشارکت فعال داشته باشند
فروزان فرد گفت: بیایید کیفیت را به سطحی برسانیم که نه تنها در عملکرد، بلکه در معنا و اثرگذاری سازمان‌ها تجلی یابد. بیایید سازمان‌هایی بسازیم که نه تنها موفق، بلکه معنادار باشند



سخنان اختتامیه پیام باقری: ساخت ایران باید نماد اعتماد شود

نایب‌رئیس اتاق ایران:

قیمت دیگر کافی نیست / باید «ساخت ایران» را به نماد اعتماد جهانی تبدیل کنیم

نایب‌رئیس اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران با بیان اینکه «قیمت دیگر کافی نیست»، هشدار داد: تنها با کیفیت می‌توان در بازارهای جهانی ماندگار شد و در همین راستا باید «ساخت ایران» را به نماد اعتماد جهانی تبدیل کرد

به گزارش روابط عمومی انجمن مدیریت کیفیت ایران، پیام باقری در مراسم گرامیداشت روز ملی کیفیت گفت: کیفیت تنها یک شعار سازمانی نیست، بلکه مسیری است برای تاب‌آوری اقتصاد و رقابت‌پذیری در عرصه جهانی.

وی افزود: کیفیت امروز به عنوان یک راهبرد ملی، زمینه‌ساز حرکت اقتصاد به سمت رشد پایدار و ایجاد اعتماد بین دولت، بخش خصوصی و مردم است

نایب‌رئیس اتاق ایران با بیان اینکه رشد اقتصادی واقعی مبتنی بر استفاده بهینه از منابع است، تأکید کرد: کیفیت خمیرمایه اصلی رشد اقتصادی است و از طریق کاهش ضایعات، افزایش راندمان و بهبود فرآیندها، به بهره‌وری بیشتر منجر می‌شود.

باقری اضافه کرد: اقتصاد ایران برای خروج از وضعیت کنونی، نیازمند تغییر نگرش از مصرف منابع به بهینه‌سازی است

وی با اشاره به نقش کیفیت در رقابت‌پذیری بین‌المللی ادامه داد: در گذشته قیمت عامل اصلی رقابت بود، اما امروز قیمت دیگر کافی نیست و کیفیت است که امکان حضور پایدار در

بازارهای جهانی را فراهم می‌کند.

نایب‌رئیس اتاق ایران خاطرنشان کرد: برای قرار گرفتن در زنجیره ارزش جهانی رعایت استانداردهای بین‌المللی و تبدیل «ساخت ایران» به نماد اعتماد ضروری است. بنابراین دولت باید به دنبال بازتعریف جایگاه ایران در اقتصاد جهانی با محوریت کیفیت باشد

پنج رکن نهادینه‌سازی کیفیت

باقری در بخش دیگری از سخنان خود پنج رکن اصلی برای نهادینه کردن کیفیت برشمرد: این پنج رکن شامل نهادینه کردن فرهنگ کیفیت از آموزش‌های پایه تا محیط کار، پیوند کیفیت با نوآوری و بهره‌وری از طریق شرکت‌های دانش‌بنیان، اصلاح ساختار نظام استاندارد از کنترل‌گری به توانمندسازی، تشویق الگوهای موفق کیفیت و هم‌افزایی بین دولت، بخش خصوصی و مراکز علمی. تحلیلگران اقتصادی معتقدند اجرای شدن این پنج رکن می‌تواند تحول اساسی در اقتصاد ایران ایجاد کند

لزوم تهیه نقشه راه ملی کیفیت

نایب‌رئیس اتاق ایران در پایان سخنان خود با تأکید بر لزوم تهیه نقشه راه ملی کیفیت گفت: این نقشه راه باید با اقتباس از کیفیت سطح چهار و منطبق با مدل‌های بومی صنایع ایران تدوین شود.

باقری از انجمن مدیریت کیفیت ایران و اتاق بازرگانی خواست در تهیه این نقشه راه همکاری کنند

تقدیرها و یادبودها

در پایان مراسم، از جمعی از فعالان حوزه کیفیت با اهدای لوح و تندیس حامیان نهضت ملی کیفیت ایران تقدیر شد
این تقدیرها شامل موارد زیر بود:

تقدیر از برگزیدگان آزمون دانش و مهارت مدیران کیفیت (PQM)
خانم مهندس لیلا احمدی و آقای چاووش حبیبی‌راد (شرکت بارز) به عنوان دارندگان رتبه چهارستاره
تقدیر از شرکت‌های تک‌ماکارون و هلدینگ راه و شهرسازی به عنوان حامیان نهضت ملی کیفیت

تقدیر از سرارزیابان ادوار جایزه ملی کیفیت ایران شامل آقایان دکتر پرویز علوی، محمد ابراهیمی آهویی و سامان محمدی‌خواه
تقدیر از دکتر نسرین وفایی به عنوان پژوهشگر و پیشکسوت فعال در حوزه کیفیت

روز ملی کیفیت، روز تعهد به بهبود

مراسم روز ملی کیفیت امسال با شعار «کیفیت چهار: مسیر سازمان‌های تاب‌آور و رقابت‌پذیر»، فرصتی برای بازاندیشی در مسیر کیفیت و یادآوری نقش تفکر سیستمی، حکمرانی شفاف و یادگیری مستمر در ساختن آینده‌ای کیفی‌تر برای ایران بود
انجمن مدیریت کیفیت ایران، ضمن تبریک این روز به تمامی اعضا و فعالان نهضت ملی کیفیت، بر تداوم مسیر تعالی و هم‌افزایی ملی در ارتقای کیفیت زندگی ایرانیان تأکید دارد

تهیه و تنظیم: روابط عمومی انجمن مدیریت کیفیت ایران

گزارش تصویری مراسم بزرگداشت روز ملی کیفیت









اخيار
الاجمدين

نشریه «کیفیت و مدیریت» برنده جایزه فرهنگه امین الضرب شد



شایان ذکر است که انجمن مدیریت کیفیت ایران، به عنوان یکی از تشکلهای عضو اتحاد بازرگانی ایران با رتبه A1، همواره در مسیر ارتقای سطح کیفیت سازمانها و گسترش فرهنگ مدیریتی در کشور فعال بوده است. موفقیت نشریه در جشنواره فرهنگه امین الضرب، گامی مهم در راستای تحقق این اهداف و بازتاب تلاشهای حرفه‌ای جامعه کیفیت کشور محسوب می‌شود.

انجمن مدیریت کیفیت ایران این دستاورد ارزشمند را به تیم تحریریه نشریه، اعضا و همه علاقه‌مندان حوزه کیفیت و استاندارد تبریک می‌گوید و امیدوار است این موفقیت، الهام‌بخش تولید محتوای تخصصی و باکیفیت در سالهای آینده باشد.

انجمن مدیریت کیفیت ایران با افتخار اعلام می‌کند که نشریه تخصصی «کیفیت و مدیریت»، به عنوان تنها رسانه مرجع در حوزه کیفیت و استاندارد، در هشتمین دوره جشنواره فرهنگه امین الضرب امیرحیدری سردبیر نشریه موفق به کسب جایزه فرهنگی این جشنواره شد.

این موفقیت، نه تنها نشان‌دهنده تلاش و کیفیت محتوای تحریریه نشریه است، بلکه تأکیدی بر نقش برجسته انجمن مدیریت کیفیت ایران در توسعه فرهنگ کیفیت و استاندارد در بخش خصوصی کشور می‌باشد. نشریه «کیفیت و مدیریت» با انتشار گزارش‌ها، یادداشت‌ها، مصاحبه‌ها و تحلیل‌های تخصصی، همواره تلاش کرده است تا دانش و فرهنگ کیفیت را در میان سازمان‌ها، مدیران و فعالان اقتصادی ترویج دهد.



آغاز همکاری انجمن مدیریت کیفیت ایران و ساپکو برای ارتقای توانمندی مدیران کیفیت قطعه سازان



ضمن استقبال از ارائه مدل PQM، اظهار داشتند: «ساپکو همواره به دنبال ارتقای کیفیت در زنجیره تأمین و توانمندسازی قطعه سازان بوده است. مدل PQM فرصتی ارزشمند برای شناسایی نقاط قوت و ضعف مدیران و کارشناسان کیفیت در صنعت قطعه سازی فراهم می کند. ما امیدواریم با اجرای پابلوت این مدل و برگزاری جلسات مشترک با انجمن مدیریت کیفیت ایران، گامی عملی برای ارتقای سطح دانش، مهارت و توان رقابتی قطعه سازان کشور برداشته شود.»

آقای بیگلو دبیر انجمن سازندگان قطعات و مجموعه های خودرو نیز با بیان اهمیت همکاری های سه جانبه بین انجمن مدیریت کیفیت، ساپکو و قطعه سازان گفت: «توانمندسازی مدیران کیفیت به طور مستقیم بر کیفیت محصولات نهایی تأثیرگذار است و اجرای این مدل می تواند به انسجام بیشتر صنعت و ارتقای جایگاه قطعه سازان ایرانی در بازار کمک کند.» مدل PQM به عنوان یکی از دستاوردهای مهم انجمن مدیریت کیفیت ایران، تاکنون با استقبال فعالان حوزه کیفیت مواجه شده است. اجرای این مدل در صنعت قطعه سازی می تواند الگویی موفق برای سایر صنایع کشور نیز باشد و زمینه های برای توسعه پایدار کیفیت و توانمندسازی سرمایه انسانی در سطح ملی فراهم آورد

انجمن مدیریت کیفیت ایران نیز در جمع بندی این نشست تأکید کرد که با تکیه بر ظرفیت های علمی و تجربی خود، آماده است تا در کنار صنایع کشور، مسیر توسعه کیفیت را هموارتر سازد و با اجرای مدل PQM گام مؤثری در ارتقای سطح مدیریتی و حرفه ای مدیران کیفیت در کشور بردارد

به گزارش روابط عمومی انجمن مدیریت کیفیت ایران، در تاریخ ۹ مهر ۱۴۰۴ نشست مشترکی میان انجمن مدیریت کیفیت ایران و شرکت ساپکو برگزار شد. در این نشست، آقای دکتر شکرخدایی و خانم دکتر وفایی اعضای هیأت مدیره انجمن، آقای امیر حیدری دبیر انجمن، آقای مهندس موسوی معاون کیفیت ساپکو و جمعی از مدیران حوزه کیفیت و آموزش این شرکت، همچنین آقای بیگلو دبیر انجمن سازندگان قطعات و مجموعه های خودرو حضور داشتند

در ابتدای جلسه، آقای دکتر شکرخدایی ضمن ارائه مدل ارزیابی دانش و مهارت مدیران و متخصصان کیفیت (PQM)، به تشریح تاریخچه تدوین این مدل توسط انجمن پرداختند. ایشان با اشاره به نیاز روزافزون صنایع کشور به مدیران و کارشناسان توانمند در حوزه کیفیت، تأکید کردند: «مدل PQM حاصل تجربه و دانش بومی انجمن مدیریت کیفیت ایران است و طی سه سال گذشته با هدف ایجاد یک نظام جامع برای ارزیابی و ارتقای دانش و مهارت مدیران کیفیت توسعه یافته است. این مدل می تواند به سازمان ها کمک کند تا علاوه بر شناخت وضعیت موجود توانمندی های مدیریتی، برنامه ریزی دقیق تری برای توانمندسازی منابع انسانی خود داشته باشند.»

وی همچنین خاطرنشان کرد که اجرای این مدل در صنعت قطعه سازی به دلیل نقش محوری این صنعت در زنجیره تأمین خودروسازی کشور، از اهمیت ویژه ای برخوردار است و می تواند به بهبود کیفیت محصولات و افزایش بهره وری کمک کند. در ادامه، آقای مهندس موسوی معاون کیفیت ساپکو،

از استاندارد اجباری تا مقررات فنی نشست مشترک انجمن کیفیت و سازمان ملی استاندارد



گذشته، به دلیل تغییرات مدیریتی و حذف مدیران توانمند از کمیته‌های فنی و کاهش مشورت با انجمن‌های تخصصی، بسیاری از صنایع با مشکلات متعدد در حوزه کیفیت و استاندارد مواجه شدند. امروز با مدیریت جدید سازمان، امید داریم که این رویکرد اصلاح شود و همکاری واقعی میان سازمان و نهادهای تخصصی برقرار گردد. وی انجمن مدیریت کیفیت ایران را «خانه کیفیت» معرفی کرد و خواستار آن شد که این انجمن به‌عنوان بازوی مشاور و اجرایی سازمان ملی استاندارد در برگزاری جلسات کمیته‌های تدوین استانداردهای ملی و بین‌المللی ایفای نقش کند. حیدری همچنین از اعضا برای حضور در مراسم «روز ملی کیفیت» در ۱۸ آبان دعوت به عمل آورد

تأکید بر تحول راهبردی در نظام استاندارد

خانم دکتر فرحناز قلاسی، معاون تدوین و ترویج سازمان ملی استاندارد ایران، در سخنان خود به اهمیت جایگاه استانداردها در ارتقای کیفیت و ایمنی محصولات، سلامت مردم و نقش آن‌ها در توسعه اقتصادی کشور پرداخت. وی با اشاره به تصویب «سند جامع راهبردی و نقشه راه نظام استاندارد و کیفیت کشور» در شورای عالی استاندارد، گفت: «این سند راهبردی، نقطه عطفی در نظام استاندارد ایران

چهل و هفتمین نشست کارگروه توسعه کیفیت در صنایع غذایی انجمن مدیریت کیفیت ایران، روز سه شنبه ۸ مهرماه ۱۴۰۴ در محل انجمن برگزار شد. این نشست با حضور خانم دکتر فرحناز قلاسی، معاون تدوین و ترویج سازمان ملی استاندارد ایران، خانم خضایی مدیرکل دفتر تدوین استانداردهای ملی، خانم ایزدی، اعضای هیأت‌مدیره و دبیرکل انجمن، و جمعی از مدیران کیفیت شرکت‌های غذایی عضو حقوقی انجمن همراه بود

گزارش آغازین کارگروه

در ابتدای جلسه، دکتر شه‌ریار دبیریان، رئیس کارگروه صنایع غذایی انجمن، ضمن خیرمقدم به مهمانان، گزارشی از روند فعالیت‌ها و اقدامات کارگروه ارائه کرد و با اشاره به چالش‌های مهم صنایع غذایی، بر ظرفیت‌های انجمن برای ارائه راهکارهای عملیاتی تأکید نمود

نقش انجمن به‌عنوان خانه کیفیت

در ادامه، آقای امیر حیدری، دبیرکل انجمن مدیریت کیفیت ایران، با معرفی ظرفیت‌ها و توانمندی‌های انجمن، به سابقه عدم استفاده از تخصص انجمن‌ها در دوره گذشته سازمان ملی استاندارد اشاره کرد و گفت: «در سال‌های



در ادامه، دکتر حسن فروزان فرد، عضو هیات مدیره انجمن و رئیس کمیسیون حکمرانی اتاق تهران، نیز با نگاهی کلان به حکمرانی استانداردها، اظهار داشت: «مدیریت جدید سازمان استاندارد رویکردی تحول آفرین را آغاز کرده است؛ رویکردی که مشابه نهادهای استاندارد در سطح بین الملل، بر تعامل نزدیک با بخش خصوصی و فعالان اقتصادی استوار است

این تغییر، فرصتی است تا بار اضافی ناشی از فعالیتهای صرفاً نظارتی کاهش یافته و تمرکز سازمان بر به روزرسانی و انتشار استانداردها معطوف گردد.» وی مقررات فنی را یکی از ابزارهای کلیدی در تسهیل صدور مجوزها و ارتقای اعتماد مصرف کننده دانست و بر ضرورت اطلاع رسانی گسترده تر و برگزاری دوره های آموزشی در این حوزه توسط انجمن مدیریت کیفیت ایران تأکید کرد

جمع بندی و مصوبات

در بخش پایانی نشست، مدیران کیفیت شرکت های غذایی حاضر در جلسه، مشکلات و چالش های واحدهای خود را مطرح کردند که با پاسخگویی مستقیم مسئولان سازمان ملی استاندارد همراه شد

بر اساس توافق انجام شده، مقرر گردید انجمن مدیریت کیفیت ایران تمامی موارد و چالش ها را گردآوری کرده و به صورت یک بسته جامع طی نامه ای رسمی به معاونت تدوین و ترویج سازمان ملی استاندارد ارسال نماید تا در فرآیند بررسی و پیگیری قرار گیرد

است که با تغییر رویکرد از ساختار سنتی به نظام جامع مقررات فنی، می تواند به شفافیت بیشتر، تسهیل تجارت، حمایت از حقوق مصرف کنندگان و ارتقای رقابت پذیری تولیدات داخلی بینجامد.» قلاسی همچنین بر لزوم مشارکت بخش خصوصی و انجمن های تخصصی همچون انجمن مدیریت کیفیت ایران در فرآیند استاندارد سازی و ترویج مقررات فنی تأکید کرد و افزود: «استاندارد تنها متعلق به سازمان ملی استاندارد نیست، بلکه موضوعی ملی و بین بخشی است که باید با همکاری نهادهای حرفه ای توسعه یابد.»

مشارکت بخش خصوصی و نگاه بین المللی

خانم مهندس خضرای، مدیرکل دفتر تدوین استانداردهای ملی نیز با بیان سیاست های تحولی سازمان در دوره جدید مدیریت، خواستار استفاده گسترده از ظرفیت انجمن ها و متخصصان در بازنگری و تدوین استانداردها شد. وی گفت: «استفاده از توان تخصصی اعضای انجمن ها در کنار سازمان می تواند منجر به ارتقای کیفیت استانداردها و انطباق بیشتر آن ها با نیازهای صنعت شود.»

دیدگاه های هیات مدیره انجمن

دکتر دبیریان، رئیس کارگروه غذا، با اشاره به هزینه های سنگین ناشی از برخی استانداردهای غیرمنعطف، تأکید کرد که همراهی سازمان استاندارد با نظرات تخصصی انجمن ها می تواند از وارد شدن فشار مضاعف به صنایع جلوگیری کند

گزارش ششمین جلسه کارگروه هوش مصنوعی انجمن مدیریت کیفیت ایران (دوره جدید و تحول)



و تدوین راهبرد مناسب با تمرکز بر پیوند مؤثر صنعت و دانشگاه باشد
گزارش دبیر انجمن از روند شکل‌گیری و فعالیت‌های گذشته کارگروه

در ادامه، امیر حیدری دبیر انجمن، گزارشی از روند شکل‌گیری کارگروه هوش مصنوعی از سال ۱۴۰۱ ارائه کردند

ایشان به اقدامات انجام‌شده اشاره کردند، از جمله:
برگزاری میزگرد انقلاب صنعتی چهارم با حضور صاحب‌نظران،
برگزاری نشست‌ها، گردهمایی‌ها، کارگاه‌های آموزشی و
وبینارهای تخصصی با رویکرد صنعت به صنعت

انتشار محتوای تخصصی در نشریه کیفیت و مدیریت،
دبیر انجمن تأکید کرد که اگرچه این اقدامات با هدف
ترویج، بسترسازی و جریان‌سازی مفهومی انجام شده، اما
فعالیت خود کارگروه به‌صورت ساختارمند و برنامه‌محور نبوده
و عمدتاً از طریق دبیرخانه پیش رفته است. ایشان خاطرنشان
کردند که با توجه به ظرفیت بالای اعضای حقیقی و حقوقی
انجمن و بنگاه‌های اقتصادی عضو، می‌توان با تدوین یک
برنامه راهبردی مشخص، خدمات مؤثرتر و هدفمندتری به
اعضا ارائه داد

دیدگاه دانشگاه: داده، ظرفیت انسانی و برنامه راهبردی

در ادامه، دکتر علی هارون‌آبادی عضو هیأت علمی و مدیر گروه
مهندسی کامپیوتر دانشگاه آزاد اسلامی تهران مرکز، به تشریح
ظرفیت‌های دانشگاه پرداختند

ایشان با اشاره به وجود حدود ۶۰ هزار دانشجوی متخصص
در حوزه‌های مرتبط با هوش مصنوعی در دانشگاه آزاد تهران
مرکز، این ظرفیت را از منظر نیروی انسانی بسیار قابل توجه
دانستند و بر ضرورت ایجاد تعامل واقعی میان دانشگاه و
صنعت تأکید کردند

دکتر هارون‌آبادی در ادامه، بخش‌هایی از محورهای پیشنهادی
خود برای برنامه راهبردی کارگروه را مطرح کردند، از جمله
جلب اعتماد صنعت،

ششمین جلسه کارگروه هوش مصنوعی انجمن مدیریت
کیفیت ایران با رویکردی تحولی و بازتعریف مأموریت‌ها، در
تاریخ ۱۹ آذر ۱۴۰۴ در محل انجمن برگزار شد. این جلسه با
حضور فرزین انتصاریان رئیس انجمن، اعضای کارگروه، اساتید
دانشگاه و فعالان حوزه صنعت از میان اعضای انجمن تشکیل
شد

هدف این نشست، ایجاد هم‌افزایی میان دانشگاه، صنعت و
انجمن، بازنگری در مسیر فعالیت کارگروه و تعیین چارچوب
راهبردی جدید برای توسعه نقش هوش مصنوعی در ارتقای
کیفیت و بهره‌وری سازمان‌ها بود

سخنان افتتاحیه رئیس انجمن: آموزش، کیفیت و شکاف مهارت

در ابتدای جلسه، مهندس انتصاریان ضمن خوشامدگویی به
حاضران، به اهمیت ارتباط نظام‌مند میان دانشگاه و صنعت
و نقش انجمن در هدف‌گذاری آموزشی از منظر کیفیت اشاره
کردند

ایشان تأکید کردند که از نگاه کیفیت، یکی از مهم‌ترین
«محصولات» نظام آموزشی، تولید دانش و مهارت است؛ اما
نظام آموزشی کشور در تربیت نیروی انسانی ماهر و آماده بازار
کار با چالش‌های جدی مواجه است. به گفته ایشان

در حوزه ساخت‌افزار و زیرساخت‌های صنعتی، به دلیل
محدودیت‌ها و تحریم‌ها، کشور با فرسودگی تجهیزات و
عقب‌ماندگی نسبت به کشورهای منطقه مواجه شده است
در حوزه نرم‌افزار و فناوری‌های نوین نیز علی‌رغم وجود
اساتید توانمند، امکان به‌روز بودن و نقش‌آفرینی مؤثر در تولید
دانش جهانی محدود شده است

با این حال، دو حوزه‌ای که همچنان امکان اثرگذاری دارند،
منابع انسانی و سیستم‌ها (فرآیندها و روش‌های بهبود کار)
هستند

رئیس انجمن تصریح کردند که مأموریت اصلی کارگروه
هوش مصنوعی باید تعریف راهبرد، برنامه‌ریزی عملیاتی



دارد
ارتقای کیفیت بدون استفاده از فناوری‌های نوین امکان‌پذیر
نیست

کارگروه هوش مصنوعی انجمن می‌تواند نقش تسهیل‌گر
میان صنعت و دانشگاه را ایفا کند

تجربه آموزشی نوآورانه

در ادامه، دکتر ندا شجاعی مدرس دانشگاه صنعتی امیرکبیر، به
معرفی تجربه طراحی و اجرای یک سیستم آموزشی نوآورانه
مبتنی بر نیاز واقعی کلاس درس پرداختند که نمونه‌ای از پیوند
آموزش و کاربرد عملی است

نگاه کسب‌وکارمحور به کارگروه

همچنین آقای دکتر واهه آغازریان عضو هیأت علمی دانشگاه
آزاد تهران مرکز، بر ضرورت نگاه کسب درآمد به فعالیت‌های
کارگروه تأکید کردند و پیشنهاد دادند

برای کارگروه پلن کسب‌وکار تعریف شود،

انتظار فرهنگ‌سازی از کارگروه وجود داشته باشد،

دانشگاه نقش ایجاد نگاه کلان و مفهومی را ایفا کند، نه

اجرای کار عملی مستقیم

جمع‌بندی نهایی رئیس انجمن

در بخش پایانی، مهندس انتصاریان با تأکید بر لزوم ایجاد
زبان مشترک میان صنعت، دانشگاه، جامعه و انجمن بیان
کردند که هر فناوری، از جمله هوش مصنوعی، اگر به زبان
ارزش اقتصادی و بهرهوری ترجمه نشود، کارکرد مؤثری نخواهد

داشت

ایشان افزودند:

کشور در تولید علم و فناوری پیشرو نیست، اما در مصرف
هوشمندانه فناوری ظرفیت دارد

انتقال دانش ممکن است، اما انتقال مهارت بدون مربی و

نظام یادگیری ممکن نیست

مأموریت کارگروه، ایجاد حلقه‌های اتصال و تقسیم مسئولیت

میان بازیگران اصلی است

مصوبه جلسه

در پایان جلسه، با پیشنهاد رئیس انجمن و موافقت اعضای
کارگروه، مقرر شد

- دکتر علی هارون‌آبادی به‌عنوان دبیر کارگروه هوش
مصنوعی در دوره جدید منصوب شوند

- دبیر کارگروه با هماهنگی دبیر انجمن، نسبت به
برنامهریزی جلسات، تدوین راهبرد و تهیه برنامه عملیاتی

کارگروه اقدام نماید

اجرای پروژه‌های صنعتی موفق و تکرارپذیر،
ایجاد منافع اقتصادی و مدل درآمدی،
تدوین متدولوژی‌ها و استانداردهای راهنما،
آموزش هدفمند،

تهیه گزارش‌های ملی سالانه در حوزه هوش مصنوعی و
کیفیت

ایشان همچنین پیشنهاد دادند:

ساختار کارگروه به‌صورت شفاف تعریف شود؛

در کوتاه‌مدت (۳ تا ۶ ماه)، وبینارهای مهارتی کوتاه‌مدت با

ترکیب دانش دانشگاه و تجربه صنعت برگزار شود

تولید محتوای مشترک دانشگاه-صنعت،

ارزیابی شرکت‌ها و ورود به فعالیت‌های درآمدزا در صنعت در

دستور کار قرار گیرد

چالش‌های پروژه‌های AI در کشور

در ادامه، آقای دکتر روان‌مهر عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد
اسلامی تهران مرکز، با اشاره به تجربیات پژوهشی خود، بیان

کردند که حدود ۷۵ درصد پروژه‌های هوش مصنوعی در ایران

با شکست مواجه شده‌اند و انتظارات اولیه را برآورده نکرده‌اند

ایشان نبود داده مناسب، ضعف در زیرساخت‌ها و اتکای بیش

از حد به الگوهای کپی‌برداری شده از نمونه‌های خارجی (با

اشاره به گزارش‌های مؤسساتی مانند Gartner) را از عوامل

اصلی این ناکامی‌ها دانستند

دیدگاه صنعت: فاصله فهم و اجرا

در ادامه، آقای مهندس سکوت مدیرعامل شرکت پارس تیوان

ماهان، با معرفی فعالیت‌های شرکت در حوزه سیستم‌های

کنترل کیفیت بافتی مبتنی بر هوش مصنوعی و پردازش

تصویر، به چالش‌های جدی صنعت اشاره کردند

به گفته ایشان، یکی از مشکلات اساسی، عدم درک صحیح

اپراتورها و کارشناسان کارخانه‌ها از مفهوم و کاربرد هوش

مصنوعی است که مانع پیاده‌سازی مؤثر این فناوری می‌شود

داده به‌عنوان سرمایه صنعت

در ادامه، دکتر سجاد ناصرخاکی مدیر توسعه فناوری اطلاعات

شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران، ضمن ارائه تجربیات

موفق و ناموفق شرکت، تأکید کردند که مهم‌ترین آورده این

شرکت داده است

ایشان بیان کردند که:

رویکرد حل مسئله در صنعت بدون داده ممکن نیست،

در جذب و نگهداشت نیروی انسانی متخصص چالش وجود

وقته کیفیت هنوز مسئله اصلی نشده است



یکی از برجسته‌ترین بخش‌های سخنان انتصاریان انتقاد صریح به نظام رایج کیفیت بود: «ما در ISO 9001 رفوزه شدیم چون نظام را اجرا نکردیم؛ فقط مدرک گرفتیم»

به اعتقاد او گواهینامه به پوسته‌ای تبلیغاتی تبدیل شده و عمق سیستم کیفی در سازمان‌ها شکل نگرفته است. این گزاره زمینه‌ای شد برای بحث بزرگ‌تر: کیفیت اگر ارزش اقتصادی ایجاد نکند، کیفیت نیست

بخش دوم - مشکل اصلی: فرهنگ کیفیت متولد نشده است

بخش مهمی از نشست به این مسئله اختصاص یافت که چرا کیفیت به مطالبه عمومی تبدیل نشده است

دکتر پرویز علوی: «در فرهنگ‌سازی کیفیت کم‌کاری کرده‌ایم»

با اشاره به تجربه فعالیت خود در صنایع دفاعی گفت: تضمین کیفیت در صنایع دفاعی یک بخش جدایی‌ناپذیر است، اما در کشور ما فرهنگ کیفیت و بهرهوری جدی توسعه نیافته است او با انتقاد از کمبود برنامه‌های فرهنگی در حوزه کیفیت افزود: حتی صلاوسیمما در روز ملی کیفیت بازتابی ارائه نکرد. ما هنوز برای شنیده شدن صدای کیفیت در جامعه تلاش کافی نکردیم

مهندس بابک داودیان:

«بستر کیفیت ساخته نشده؛ ذهن جامعه کیفی نشده است.» او کیفیت را مفهومی دانست که تا آموزش و رشد فردی در آن اتفاق نیفتد، ساختار صنعتی قادر به اجرای واقعی آن نخواهد بود

دکتر سعید بغدادی:

«SMEها دغدغه کیفیت ندارند؛ دغدغه‌شان بقاست. وظیفه ماست که کیفیت را برای آن‌ها قابل لمس کنیم.» او تأکید کرد که کیفیت تا زمانی که منجر به فروش، درآمد و بقای کسب‌وکار نشود، در اولویت مدیران قرار نمی‌گیرد. کیفیت باید به زبان اقتصاد ترجمه شود

دکتر نسرين وفايي:

موضوع کیفیت را یک حس انسانی دانست و اظهار کرد: کیفیت را نیاز ذاتی انسان و یک حس انسانی دانست و اظهار کرد: درست است که مفهوم کیفیت نیازمند آموزش و نهادینه شدن در فرهنگ ما است ولی واقعیت این است که کیفیت در همه ابعاد زندگی ما جاری است. ما آن را در هر گوشه‌ای از

ایران سه دهه است که تجربه تدوین استاندارد، اخذ گواهینامه، برگزاری جوایز کیفیت و پیاده‌سازی مدل‌های مدیریتی را طی کرده؛ با این حال دغدغه‌های اساسی باقی است چرا فرهنگ کیفیت در جامعه و نگاه‌های اقتصادی ریشه نگرفته است؟

«کیفیت» از واژه‌هایی است که بسیار شنیده می‌شود اما کمتر یکسان فهم می‌شود. هر سازمان، هر مدیر و حتی هر مشتری از آن تصویری متفاوت دارد؛ گاهی آن را هدف می‌دانیم، گاهی ابزار، و اغلب بدون شناخت مشترک از آن سخن می‌گوییم. نشست ۱۲ آذر ۱۴۰۴ در انجمن مدیریت کیفیت ایران با حضور مهندس فرزین انتصاریان رئیس انجمن، جمعی از سرارزیابان جایزه ملی کیفیت کشور و متخصصان این حوزه، دقیقاً برای پاسخ به همین پرسش برگزار شد. پرسش‌هایی بنیادین که هسته گفت‌وگو را شکل داد

تعریف کیفیت چیست؟

آیا آن‌چه سال‌ها تعلیم داده‌ایم همان کیفیت است یا فقط تضمین کیفیت بوده‌است؟

کیفیت ابزار است یا هدف؟ و اگر هیچ کدام نیست، پس جایگاه واقعی آن در حکمرانی سازمان کجاست؟

جلسه با این دو پرسش آغاز شد، اما به یک نتیجه تکان‌دهنده رسید: ما کیفیت را می‌دانیم، اما زندگی نمی‌کنیم

بخش اول - نگاه راهبردی رئیس انجمن: «نهضت کیفیت» قبل از هر چیز

فرزین انتصاریان در ابتدای نشست، با نگاهی آسیب‌شناسانه وضعیت امروز صنعت کیفیت در کشور را ترسیم کرد «دانش مدیریت کیفیت در ایران به سقف رسیده؛ این سقف باید شکسته شود.»

او تأکید کرد که انجمن باید محمل انتقال دانش باشد؛ نه مکانی برای صدور مدرک یا برگزاری مراسم. به باور او، رسالت انجمن نه فقط آموزش، بلکه ایجاد یک نهضت ملی کیفیت است؛ نهضتی که دانش را از متخصص به صنعت منتقل کند کیفیت و اقتصاد مقاومتی

او تصریح کرد که توسعه اقتصادی بدون کیفیت شدنی نیست: «اقتصاد مقاومتی با کاهش ضایعات، بهرهوری و کیفیت حاصل می‌شود. کیفیت هزینه نیست، سرمایه‌گذاری برای آینده است.»

نقد صریح به استاندارد ISO 9001

زندگی خود احساس می کنیم و انتظار داریم که در هر حوزه ای موجب رضایت و خوشحالی ما باشد، چه در خیابان، چه در محیط کار و چه در زندگی شخصی، در غیر این صورت حتما متوجه می شویم که چیزی غلط است. می دانم که شرایط اقتصادی و اجتماعی و سیاسی فعلی این مسئله را برای ما دشوار کرده ولی این حس همچنان زنده است و انسان بدون داشتن این درک، قابل تصور نیست

کیفیت از نگاه کسب و کار؛

فرهنگ و اقتصاد تعیین کننده اند

دکتر فرشید شکر خدایی؛ نایب رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران با اشاره به نقش بازار و تقاضای واقعی در ایجاد حرکت های کیفیت محور گفت: ریشه کیفیت در کسب و کار شکل می گیرد؛ رقابت واقعی که وجود داشته باشد، مشتری خود ایجاد می شود جایزه کیفیت؛ ابزار یا مسیر تحول؟

در بخشی از جلسه، موضوع ارتباط کیفیت با جایزه کیفیت به بحث گذاشته شد

مهندس انتصاریان پرسید: چرا کیفیت را باید با جایزه منطبق بدانیم؟ او با اشاره به برخی نقدهای جهانی افزود: مالکوم بالدريج گفته جایزه مرده است؛ زیرا اگر کیفیت در سیستم زنده نباشد، جایزه به تنهایی کار نمی کند

دکتر شکر خدایی در پاسخ گفت: جایزه ذاتاً خوب است اما زمانی تأثیر گذار می شود که حس شود؛ وقتی رقابت واقعی شکل بگیرد، جایزه معنا پیدا می کند

بحث نهایی جلسه به پرسش اصلی بازگشت: کیفیت چگونه باید تعریف شود و هدف آن چیست؟

علی نادعلیان: با اشاره به تجربه صنعتی خود گفت: ما باید «زبان مدیر کسب و کار» را بفهمیم. مدیر کیفیتی که بودجه ریزی عملیاتی و تحلیل داده را نشاناسد، نمی تواند درک مشترک با مدیرعامل ایجاد کند

مهندس علی اکبر دیوسالار بیان کرد که پرسش های مطرح شده، با وجود ظاهر ساده، از پیچیدگی عمیقی برخوردارند، زیرا تعریف واحدی از کیفیت وجود ندارد. در جمع نیز برداشت مشترک و یکسانی نسبت به کیفیت شکل نگرفته است. ایشان تأکید کردند که کیفیت باید از پایه و در سطوح عمومی جامعه آموزش داده شود؛ زیرا در شرایط فعلی، کیفیت اولویت ذهنی مردم نیست و تا زمانی که دانش مشترک درباره کیفیت به وجود نیاید، برداشت مشترکی نیز قابل دستیابی نخواهد بود کیفیت: تاریخمند و ذاتی تر از آنچه تصور می کنیم

محمد ابراهیمی آهویی با نگاه تاریخی و انسانی به موضوع پرداخت و اظهار کرد: کیفیت را نه محصول صنعت مدرن، بلکه عنصری همزاد زندگی بشر دانست

اگر انسان مفهوم کیف کردن و بهبود را نمی فهمید، تمدن شکل نمی گرفت. کیفیت بیرونی نیست؛ باید درک شود، نه فقط تعریف او به ضعف دردناک جامعه اشاره کرد: ما بی کیفیتی را اعلام نمی کنیم؛ در نتیجه، برای بهبود آن نیز اقدامی نمی شود این زاویه نگاه، کیفیت را نه فنی بلکه انسانی می بیند و آن را در سطح تجربه و شعور جمعی تحلیل می کند

در ادامه، انتصاریان پرسشی بنیادین مطرح کرد:

بخش سوم - بحث محوری جلسه: کیفیت ابزار است یا هدف؟

این پرسش به نقطه اوج نشست تبدیل شد.

- نادعلیان: کیفیت ابزار است.

- داودیان: کیفیت هدف است، اما ابزارهای مختلف دارد.

- بغدادی: از دید مشتری هدف، از دید سازمان ابزار سودآوری.

اما پاسخ انتصاریان نگاه را تغییر داد:

«کیفیت نه ابزار است و نه هدف. کیفیت نظام حکمرانی سازمان است.»

او کیفیت را به «معیار تصمیم گیری»، «تعیین کننده جهت حرکت سازمان» و «مکانیزم خلق ارزش اقتصادی» تعریف کرد گزاره کلیدی او:

«پول تنها ابزار سنجش کیفیت است؛ کیفیتی که درآمد نسازد، کیفیت نیست»

این جمله مفهوم کیفیت را از سطح کنترل کیفیت به سطح اقتصاد و ارزش آفرینی منتقل کرد

بخش چهارم - توقف مفهومی کیفیت و نیاز به بازتعریف

دکتر شکر خدایی با نگاهی انتقادی تر هشدار داد:

«علم مدیریت کیفیت کهنه شده است. بسیاری از مباحث کیفیت سال هاست تکرار می شود و دچار انجماد فکری شده ایم و ادبیات جدید تولید نکرده ایم.»

او اشاره کرد که هنوز بعد از دهها بحث کیفیت، در سطح تولید ناب و Cost of Quality حرکت می کنیم و کیفیت در فرایندهای سازمانی جاری نشده است کیفیت باید پیش گیرانه باشد، نه اصلاح گرانه.

جمع بندی نهایی: آغاز یک تحول مفهومی

این نشست یک گفت و گوی ساده نبود؛ بازخوانی یک گذشته و ترسیم آینده بود

ما امروز در نقطه ای ایستاده ایم که باید:

ضرورت	دلیل
کیفیت را بازتعریف کنیم	تعریف مشترک وجود ندارد
فرهنگ کیفیت بسازیم	قانون کافی نیست، مطالبه لازم است
کیفیت را اقتصادی کنیم	کیفیت بدون ارزش، پایدار نمی ماند
ISO9001 را دوباره بفهمیم	گواهی داریم؛ کیفیت نه
نهضت کیفیت آغاز شود	دانش به سقف رسیده و باید شکسته شود

از مجموع گفت و گوهایی نشست می توان چنین نتیجه گرفت:

برداشت ها متفاوت بود، اما یک نکته مشترک دیده شد:
کیفیت یک تعریف ندارد؛ یک بلوغ دارد.

اگر فرهنگ کیفیت شکل نگیرد، استانداردها پوسته های خالی خواهند بود

اگر کیفیت سنجش پذیر و اثرگذار بر درآمد نشود، پایدار نمی ماند

اگر کیفیت در رفتار و ساختار جاری نشود، هر تعریفی درباره آن صرفاً تزیینی است

و نهایتاً، مسأله کیفیت در ایران، مسأله فهم است نه مستندسازی.

کیفیت نه ابزار صرف است، نه هدف نهایی - کیفیت مسیر حکمرانی سازمان است.

گذرا از انطباق به مسئولیت پذیری؛ بازتعریف کیفیت، حکمرانان و انسان در مسیر موفقیت پایدار



مأموریت بر جامعیت مفهوم کیفیت و نقش ذی‌نفعان در همایش تخصصی انجمن مدیریت کیفیت ایران

در همایش تخصصی «حرکت از ایزو ۹۰۰۱ به ایزو ۹۰۰۴» از تضمین کیفیت به سمت موفقیت پایدار» که توسط انجمن مدیریت کیفیت ایران برگزار شد، فرزین انتصاریان، رئیس این انجمن با استقبال از حاضران فضای این همایش را نه یک سخنرانی بلکه یک کاوش جمعی برای درک وضعیت کیفیت و استانداردها در ایران و جهان توصیف کرد.

وی در آغاز با طرح پرسش «کیفیت یعنی چه؟» و جمع‌بندی نظرات حاضران ابعاد مختلف کیفیت را فراتر از محصول برشمرد. به گفته او، کیفیت تنها به «رضایت مشتری» از برآورده شدن نیازها و انتظارات محدود نمی‌شود، بلکه ابعادی همچون کارایی، بهره‌وری، خطای کمتر، قیمت، زمان تحویل، دوام، دسترسی آسان، تمایز، گارانتی، پایداری، خدمات پس از فروش و نوآوری را نیز در بر می‌گیرد.

انتصاریان سپس با طرح این پرسش کلیدی که «آیا سازمان

در جهانی که سازمان‌ها با شتابی بی‌سابقه در معرض تحولات فناورانه، تغییرات اجتماعی و پیچیدگی‌های محیطی قرار گرفته‌اند، بازنگری در مفهوم «کیفیت» دیگر یک انتخاب مدیریتی نیست، بلکه ضرورتی راهبردی برای بقا و موفقیت پایدار است. گردهمایی تخصصی «حرکت از ایزو ۹۰۰۱ به ایزو ۹۰۰۴» از تضمین کیفیت به سمت موفقیت پایدار» که به همت انجمن مدیریت کیفیت ایران در تاریخ ۲۳ آذر ۱۴۰۴ در سالن امین‌الضرب اتاق تهران برگزار شد، تلاشی آگاهانه برای عبور از نگاه حداقلی و انطباق‌محور به کیفیت و حرکت به سوی درکی جامع، سیستمی و انسان‌محور از آن بود.

این گردهمایی، کیفیت را نه صرفاً به‌عنوان ویژگی محصول یا نتیجه ممیزی، بلکه به‌مثابه یک فلسفه مدیریتی، فرهنگ سازمانی و مسئولیت اجتماعی مورد واکاوی قرار داد. سخنرانان پند با تکیه بر تجربیات اجرایی، پژوهشی و سیاست‌گذاری، بر این نکته تأکید داشتند که سازمان با کیفیت، پیش‌نیاز تولید پایدار محصول با کیفیت است و بدون توجه متوازن به ذی‌نفعان، حکمرانی، آموزش، فناوری و کیفیت زندگی، هیچ نظام مدیریتی با دریافت معتبرترین گواهینامه‌ها نمی‌تواند آینده‌ای پایدار برای سازمان رقم بزند.

گردهمایی، بستری برای گفت‌وگوی بین‌رشته‌ای میان متخصصان کیفیت، حکمرانی، فناوری، آموزش و کسب‌وکار فراهم آورد تا پیوند میان استانداردهای مدیریتی (به‌ویژه ISO ۹۰۰۱ و ISO ۹۰۰۴)، تحولات انقلاب صنعتی چهارم و پنجم، و مسئولیت انسان در جامعه آینده بازتعریف شود.

بی کیفیت می تواند محصول باکیفیت تولید کند؟» بحث را به سطح مدیریت سازمان گسترش داد. با جمع بندی نظرات کارشناسانی چون آقای جابر انصاری نتیجه گرفته شد که یک سازمان بی کیفیت نمی تواند به طور مستمر و پایدار محصول باکیفیت تولید کند و برای این امر نیاز به یک سازمان باکیفیت است

رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران در تعریف سازمان باکیفیت مأموریت کرد که چنین سازمانی باید بتواند رضایت تمام ذی نفعان خود از جمله مشتریان، کارکنان، سهامداران، جامعه و حتی محیط زیست را به صورت متوازن تأمین کند.

وی با اشاره به اینکه گاه «گروگان گیری مشتری» در بازار انحصاری، امکان تولید محصول بدون داشتن سازمان باکیفیت را موقتاً فراهم می کند، این وضعیت را پایدار و مطلوب ندانست. انتصاریان با اشاره به شکاف زبانی میان مدیران کیفیت و مدیران ارشد سازمان ها، «پول» را به عنوان زبان مشترک و ابزار سنجش ارزش معرفی کرد و بر لزوم درک این زبان توسط متخصصان کیفیت برای تأثیرگذاری بیشتر در سازمان مأموریت نمود. از نگاه او مفاهیمی مانند هزینه های کیفیت، ضایعات و قیمت تمام شده، همه به این حوزه مرتبط هستند در این بخش از همایش با اشاره به تجربه موفق کشور چین در پروژه های عظیم زیرساختی بر لزوم نهادینه شدن کیفیت به عنوان یک فرهنگ و رفتار حرفه ای در تمام سطوح سازمان مأموریت شد. سخنرانان اتفاق نظر داشتند که کیفیت باید در «خون پرسنل جاری شود» و تنها در این صورت است که سازمان می تواند به بقا، توسعه و خلق ارزش پایدار نائل آید. این بخش از همایش جلسه با جمع بندی بر این نکته به پایان رسید که کیفیت یک مفهوم فراگیر و استراتژیک است که تحقق آن مستلزم نگاه سیستماتیک به کل سازمان و ایجاد تعادل میان خواسته های تمام گروه های ذی نفع است

لزوم حرکت به سمت سیستم های مدیریتی جامع و پویا اما در ادامه گردهمایی تخصصی «حرکت از ایزو ۹۰۰۱ به ایزو ۹۰۰۴» فرزین انتصاریان، رئیس این انجمن با اشاره به صحبت های یکی از حاضران درباره مفهوم «سیستم»، بر ضرورت درک و استقرار یک سیستم مدیریتی یکپارچه و پویا در سازمان ها مأموریت کرد

سیستم: مجموعه ای فراتر از استانداردهای متعارف انتصاریان در تعریف سیستم آن را «مجموعه ای از فرآیندهای به هم پیوسته با هدفی مشخص» خواند و افزود که در این نگاه، همه افراد از کارکنان تا مدیریت ارشد، جزئی از این سیستم هستند. وی با طرح این پرسش که «معیار این سیستم چیست؟» بحث را به سمت استانداردهای شناخته شده ای مانند ایزو ۹۰۰۱ سوق داد، اما بلافاصله محدودیت آن را برشمرد

به گفته او تمرکز اصلی استانداردهایی مانند ایزو ۹۰۰۱ بر «انطباق» با یک سری الزامات از پیش تعیین شده است و این سوال مطرح است که آیا این چند صفحه، همه آنچه را که برای یک سازمان باکیفیت نیاز داریم، پوشش می دهد؟ سه مأموریت کلیدی برای یک سیستم مدیریتی جامع

انتصاریان برای ترسیم سیستم ایده آل، سه مأموریت اساسی را

برای هر سیستم مدیریتی برشمرد

۱- اثربخشی: انجام کار درست و تحویل محصول / خدمتی مطابق با تمامی نیازها و ویژگی های تعهد داده شده به مشتری

۲- کارایی: انجام کار با کمترین هزینه و اتلاف منابع. وی این بخش را نقطه تمرکز مدیریت ارشد و عاملی برای رقابت پذیری دانست و اشاره کرد که استانداردهایی مانند ایزو ۹۰۰۱ کمتر به این مقوله می پردازند

۳- پویایی (نوآوری): توانایی سازمان برای تطبیق با تغییرات، حرکت به جلو و غرق نشدن در روش های گذشته. این عامل، کلید ماندگاری و رشد در محیط های پرتحول کسب و کار است. ضرورت خروج از چارچوب های صرفاً انطباقی

انتصاریان در جمع بندی این بخش از مباحثه، رویکردهای مدیریتی مانند «لین» (Lean) و «شش سیگما» (Six Sigma) را نمونه هایی دانست که به دنبال تلفیق اثربخشی و کارایی هستند. سخنان وی بر این نکته مأموریت داشت که سازمان های پیشرو باید به سمت سیستم های مدیریتی حرکت کنند که علاوه بر تضمین کیفیت و انطباق، به صورت یکپارچه به بهروری (کارایی) و توانایی نوآوری و تطبیق (پویایی) نیز بپردازند

این دیدگاه فراتر از دریافت گواهینامه های کیفیت متعارف است و سیستمی زنده، کارا و آینده نگر را به عنوان زیرساخت ضروری برای خلق ارزش پایدار و رقابت در سطح ملی و بین المللی معرفی می کند

گذار به «جامعه ۵.۰»: ضرورتی اجتناب ناپذیر برای بقای انسان در عصر فناوری

در بخش سوم گردهمایی تخصصی یادشده فرزین انتصاریان، رئیس این انجمن، با تحلیل پیامدهای انقلاب صنعتی چهارم بر لزوم برنامه ریزی برای گذار به مرحله ای فراتر با عنوان «جامعه ۵.۰» مأموریت کرد

انقلاب چهارم: کاهش هزینه ها و حذف مشاغل

انتصاریان با اشاره به گسترش سریع فناوری هایی مانند هوش مصنوعی، بینایی ماشین، خودروهای خودران و چت بات ها، بزرگترین اثر این انقلاب را «کاهش شدید هزینه ها» دانست. وی هشدار داد این روند به طور اجتناب ناپذیری به جایگزینی ربات ها با انسان در بسیاری از مشاغل، از خدمات مشتری تا



کارگر، از بد بودن محصول یا خدمت خود صادقانه «ناراحت» شود. وی با انتقاد از برخی سیستم‌های مدیریتی بی‌روح امروزی که در آنها ممکن است مدیر یک سازمان بی‌کیفیت تنها با جابجایی شغلی مواجه شود، مأموریت کرد که در «جامعه ۵.۰»، اخلاق و مسئولیت‌پذیری انسان در مرکز همه چیز قرار دارد و فناوری، ابزاری در خدمت این هدف متعالی خواهد بود

این دیدگاه، افق جدیدی را پیش روی مدیران و متخصصان کیفیت قرار می‌دهد و نقش آنان را از بهبوددهنده فرآیندهای داخلی، به معماران کیفیت زندگی در جامعه‌های هوشمند و اخلاقمدار ارتقا می‌بخشد

گذار از کیفیت ۴.۰ محصول محور به کیفیت ۵.۰ انسان محور در بخش پایانی از همایش تخصصی «حرکت از ایزو ۹۰۰۱ به ایزو ۹۰۰۴؛ از تضمین کیفیت به سمت موفقیت پایدار»، فرزین انتصاریان، رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران با تشریح الزامات عصر جدید بر ضرورت تحول در دو محور «آموزش» و «کیفیت» و حرکت به سمت مفهوم «کیفیت ۵.۰» مأموریت کرد

بستر فناورانه تحول: از زیرنویس هوشمند تا دوبله خودکار انتصاریان در آغاز با اشاره به استفاده از هوش مصنوعی برای زیرنویس فیلم‌های این جلسه، پیشرفت‌های حیرت‌انگیز حوزه فناوری زبان را یادآور شد. وی توضیح داد: «امکان ترجمه، دوبله با صداهای مختلف و حتی ساخت آواتارهای دیجیتال برای سخنرانی، دیگر یک آرزو نیست. این فناوری‌ها ظرفیت آموزش و ارتباط را متحول کرده‌اند»

از «جامعه صنعتی ۴» به «جامعه ۵»: تحول در دو رکن اصلی رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران با ترسیم مسیر پیش رو، خاطرنشان کرد که برای عبور از «جامعه صنعتی ۴» (محصول انقلاب صنعتی چهارم) و رسیدن به «جامعه ۵» (جامعه هوشمند انسان محور)، باید دو محور کاملاً دگرگون شود

تحقیق و توسعه، منجر خواهد شد. به گفته او این تغییرات آنقدر سریع و عمیق است که مرزهای جغرافیایی و حتی زبانی را درنور دیده و جامعه جهانی بی‌سابقه‌ای خلق کرده است همدار و راهل: حرکت به سمت «جامعه ۵.۰»

رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران با طرح این پرسش حیاتی که «آیا انسان دارد با دست خود گور خود را می‌کند؟»، جامعه جهانی را به سوی اندیشه‌ای فراتر از فناوری محوری سوق داد. وی «جامعه ۵.۰» (Society ۵.۰) را به عنوان طرحی کلیدی معرفی کرد که نخستین بار توسط شینزو آبه، نخست‌وزیر سابق ژاپن، مطرح شد. هدف غایی این طرح، ایجاد یک «جامعه هوشمند انسان محور» است که در آن فناوری‌های پیشرفته نه در تقابل با انسان، بلکه در خدمت رفع چالش‌های اجتماعی و ارتقای کیفیت زندگی قرار می‌گیرند

دو ستون اصلی گذار: آموزش و کیفیت زندگی انتصاریان دو محور اصلی برای تحقق این جامعه نوین را برشمرد

۱. تحول بنیادین در آموزش: نظام آموزشی باید از پایه تا دانشگاه، از حفظ‌محوری به سمت بازارمحوری و پرورش «کارگر ماهر» و «فرد متعهد» تغییر کند. این آموزش تنها منحصر به فرد نیست، بلکه خانواده و به ویژه محیط کار را نیز به عنوان کانون‌های اصلی تربیت اخلاقی و فرهنگ سازمانی در بر می‌گیرد

۲. توسعه مفهوم کیفیت: مفهوم کیفیت باید از محدوده محصول و سازمان فراتر رفته و «کیفیت زندگی» را در سه سطح فردی، خانوادگی و شغلی تعریف و دنبال کند وجدان کیفیت، سنگ بنای جامعه آینده

انتصاریان در پایان این بخش از همایش، کلید تحقق این آرمان را در نهادینه شدن «وجدان کیفیت» در تمام سطوح جامعه دانست. وجدانی که در آن هر فرد، از مالک کسب‌وکار تا

رئیس انجمن ترویج کسب‌وکارهای خانوادگی در سخنانی با اشاره به تجربه چند دهه مدیریت در یکی از بنگاه‌های خانوادگی، بر لزوم پابندی به استانداردهای فرآیندی و استقرار نظام‌های مشارکتی و شفاف برای پویایی و ماندگاری کسب‌وکارهای خانوادگی تأکید کرد.

به گزارش روابط عمومی انجمن مدیریت کیفیت ایران، سعید جابرانصاری در همایش تخصصی «حرکت از ایزو ۹۰۰۱ به ایزو ۹۰۰۴: از تضمین کیفیت به سمت موفقیت پایدار» گفت: از سال ۷۵ با مطالعه کتابی در حوزه TQM و ین جبرینگ وارد مباحث بهبود شدم، سال‌ها قبل از ورود رسمی ایزو ۱۰۰۰ به بحث فرآیندها. از ابتدای مدیریت‌عامل در سال ۱۳۷۵ اولین پروژه‌ای که تعریف کردم، «بهینه‌سازی تلفیقی» بود که ترکیبی از چند ابزار مدیریتی را شامل می‌شد.

وی با اشاره به استقرار زود هنگام ایزو ۹۰۰۱ در صنایع فلزی و همکاری با چهره‌هایی مانند آقای نجفی‌منش، تصریح کرد: این آغازی برای علاقه‌مندی ما به حوزه استانداردها بود و اکنون نزدیک به سی سال است که انطباق با استانداردهای بین‌المللی و ملی را به عنوان حداقل‌های کسب‌وکار حفظ کرده‌ایم.

رئیس انجمن ترویج کسب‌وکارهای خانوادگی با اشاره به اقدامات انجام‌شده برای افزایش کارایی و اثربخشی، گفت: وقتی مدیریت را تحویل گرفتیم، در دو ماه گذشته حدود ۸۰۰ تصمیم در کارتابل مدیرعامل قبلی ثبت شده بود. من این رقم را به ۸۰ تصمیم تقلیل دادم و با بازنگری فرآیندها و مشاوره‌گیری، به مرور کارایی را افزایش دادیم.

جابرانصاری حفظ پویایی سازمان را از طریق مدیریت استراتژیک و نگاه سیستمی ممکن دانست و افزود: با تدوین برنامه‌های رولینگ و پایش مستمر محیط درونی و بیرونی، تلاش کردیم از نقاط قوت و فرصت‌ها بهره ببریم و پویایی مجموعه را حفظ کنیم. وی در ادامه سخنانش، فرمول موفقیت خود را «سیستم باز، شفاف و مشارکتی» عنوان کرد و توضیح داد: ما اطلاعات مالی را در دسترس مدیران قرار دادیم، زیرا بدون اطلاعات، قضاوت درست ممکن نیست. با تشکیل ستادهای معین و کمیته‌های مشارکتی، تصمیم‌گیری‌ها را چندوجهی کردیم و از مشارکت اعضا بهره بردیم.

رئیس انجمن ترویج کسب‌وکارهای خانوادگی با اشاره به توسعه سیستم‌های نرم‌افزاری داخلی و سپس استقرار سیستم ERP گفت: ۱۰ سال بعد از استقرار سیستم‌های اولیه، سیستم MAS را با فاکس‌پرو نوشتیم و ده سال پس از آن نیز ERP را راه‌اندازی کردیم. هرچه کنترل‌ها قوی‌تر و شفافیت بیشتر باشد، امکان تفویض اختیار و مشارکت مدیران بیشتر می‌شود. جابرانصاری در پایان یادآور شد: با حفظ چارچوب‌ها و ارزش‌ها، و با تکیه بر سیستم باز، شفاف و مشارکتی، می‌توانیم زمینه ماندگاری و رشد کسب‌وکارهای خانوادگی را فراهم کنیم. این مسیری است که ما پیموده‌ایم و امروز باید از آن بیاموزیم.

۱. تحول در آموزش: از آموزش ۴۰ تا آموزش ۵۰

* آموزش ۴۰: تمرکز بر دانش محوری و به‌کارگیری تکنولوژی در فرآیند آموزش (مانند شبیه‌سازها)
* آموزش ۵۰: تمرکز بر تربیت انسان‌محور و پرورش ابعاد اخلاقی، فرهنگی و مسئولیت‌پذیری اجتماعی برای زندگی و کار در یک جامعه پیچیده

۲. تحول در کیفیت: از «کیفیت ۴۰» تا «کیفیت ۵۰»

* کیفیت ۴۰: کیفیتی محصول‌محور است که حول محور رضایت مشتری و کاهش عیب می‌چرخد و از فناوری‌هایی مانند هوش مصنوعی برای بازرسی استفاده می‌کند
* کیفیت ۵۰: کیفیتی سازمان‌محور و انسان‌محور است. در این نگاه کیفیت تنها مربوط به محصول نهایی نیست، بلکه به چگونگی مدیریت کل سازمان، تأثیر آن بر جامعه، محیط‌زیست و نقش آن در ارتقای کیفیت زندگی ذی‌نفعان مربوط می‌شود

ایزو ۹۰۰۴: نقشه راه برای دستیابی به کیفیت ۵۰ و موفقیت پایدار

انتصاریان با اشاره به غفلت از استاندارد ایزو ۹۰۰۴، آن را چارچوبی کلیدی برای هدایت سازمان‌ها به سمت «کیفیت ۵۰» دانست. وی توضیح داد: «ایزو ۹۰۰۱ بیشتر بر انطباق و اطمینان از کیفیت محصول متمرکز است، اما ایزو ۹۰۰۴ یک راهنمای بلندمدت است که به سازمان کمک می‌کند تا در یک محیط پیچیده و پویا، با تمرکز بر مدیریت یکپارچه و توجه به همه ذی‌نفعان، به موفقیت پایدار دست یابد». به گفته او این استاندارد دقیقاً همان ابزار مورد نیاز برای تحقق ابعاد سازمانی «کیفیت ۵۰» است.

جمع‌بندی: ضرورت تغییر نگرش مدیران و صاحبان کسب‌وکار
رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران در پایان این همایش با جمع‌بندی مباحث مطرح شده از ابتدای نشست نتیجه گرفت که دستیابی به «سازمان باکیفیت» در عصر جدید مستلزم داشتن «صاحب باکیفیت» و «مدیر باکیفیت» است. افرادی که با دیدی کل‌نگر نسبت به تداوم و تأثیرات بلندمدت سازمان خود بر جامعه احساس مسئولیت می‌کنند. به گفته او استاندارد ایزو ۹۰۰۴ می‌تواند نقشه راه این تحول نگرشی و عملیاتی را ارائه دهد.



رئیس انجمن ترویج کسب‌وکارهای خانوادگی:

رمز ماندگاری بنگاه‌های خانوادگی «سیستم باز، شفاف و مشارکتی» است



بر شناسایی شکافها و نقاط ضعف سازمان تأکید می‌شود، در حالی که ایزو ۹۰۰۴ بر پایداری و آینده‌نگری متمرکز است. امروزه سازمان‌ها باید از تمرکز صرف بر رضایت مشتری فراتر رفته و به تمام ذی‌نفعان توجه کنند

وی با ذکر مثالی از یک کارخانه هوشمند افزود: در نسل جدید، تنها تحلیل داده‌های خط تولید کافی نیست. باید پرسید آیا این کارخانه در پنج سال آینده رقابتی خواهد بود؟ آیا نیروی انسانی انگیزه لازم را دارد؟ آیا فناوری‌های آینده را می‌شناسیم و آیا خود را با آنها تطبیق خواهیم داد؟

رئیس دانشکده هوش مصنوعی دانشگاه آزاد تهران مرکز در پایان هشدار داد: اگر سازمان‌ها با نگاه کلاسیک به مسائل فناوریانه بنگرند و دیر اقدام به سازگاری با تغییرات کنند، متضرر خواهند شد. هرچه تطبیق دیرتر انجام شود، چالش‌ها بزرگ‌تر خواهد بود. امیدواریم سازمان‌های ایرانی گام‌های مؤثرتری در این مسیر بردارند و شتاب توسعه فناوریانه افزایش یابد



عضو هیأت‌مدیره انجمن مدیریت کیفیت ایران: ایزو ۹۰۰۴ مسیر شفاف‌تری برای تحول سازمانی از «انطباق» به «تعالی» ترسیم می‌کند

عضو هیأت‌مدیره انجمن مدیریت کیفیت ایران گفت: ایزو ۹۰۰۱ بر بایدها و حداقل الزامات برای دستیابی به انطباق و بقای اولیه در بازار تمرکز دارد، در حالی که ایزو ۹۰۰۴ برای سازمان‌هایی طراحی شده که می‌خواهند فراتر از حداقل‌ها حرکت کنند و به تعالی پایدار دست یابند

به گزارش روابط عمومی انجمن مدیریت کیفیت ایران، دکتر نسرین وفایی در همایش تخصصی «حرکت از ایزو ۹۰۰۱ به ایزو ۹۰۰۴: از تضمین کیفیت به سمت موفقیت پایدار» با تأکید بر تفاوت ماهوی استانداردهای ایزو ۹۰۰۱ و ایزو ۹۰۰۴ گفت: ایزو ۹۰۰۱ بر بایدها و حداقل الزامات برای دستیابی



هشدار رئیس دانشکده هوش مصنوعی دانشگاه آزاد؛

سازمان‌های سنتی با گسترش هوش مصنوعی به تدریج نیروی انسانی را از دست می‌دهند

رئیس دانشکده هوش مصنوعی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز با اشاره به سرعت تحولات فناوریانه در انقلاب صنعتی چهارم هشدار داد: سازمان‌هایی که دیرتر خود را با فناوری‌های جدید مانند هوش مصنوعی تطبیق دهند، با چالش‌های بزرگتری مواجه شده و به تدریج نقش نیروی انسانی در آن‌ها کم‌رنگ‌تر خواهد شد

به گزارش روابط عمومی انجمن مدیریت کیفیت ایران، علی هارون‌آبادی در همایش تخصصی «حرکت از ایزو ۹۰۰۱ به ایزو ۹۰۰۴: از تضمین کیفیت به سمت موفقیت پایدار» با اشاره به سرعت تحولات فناوریانه در جهان و لزوم تطبیق سازمان‌ها با این تغییرات گفت: انقلاب چهارم صنعتی ماهیتی متفاوت دارد و مباحثی مانند هوش مصنوعی، کلان‌داده‌ها و یادگیری ماشین در آن پررنگ است

وی با بیان اینکه در کشورهای توسعه‌یافته صنعت چالش قابل توجهی داشته است، افزود: فاصله تکنولوژیکی که امروز با گذشته داریم قابل مقایسه با دهه‌های پیش نیست. اگر در سطح سازمانی و ملی هوشیار نباشیم، چالش‌های قابل توجهی پیش رو خواهیم داشت

رئیس دانشکده هوش مصنوعی دانشگاه آزاد تهران مرکز با اشاره به حرکت جدی سازمان‌ها در کشورهای توسعه‌یافته به سمت هوش مصنوعی و سیستم‌های خودکار، اظهار داشت: در کشور ما نیز پیاده‌سازی سیستم‌هایی مانند ERP، CRM، اتوماسیون اداری و چت‌بات‌ها در حال گسترش است و به تدریج نقش نیروی انسانی در حوزه‌های مختلف کم‌رنگ‌تر خواهد شد

هارون‌آبادی استانداردهای ایزو ۹۰۰۱ و ایزو ۹۰۰۴ را ابزاری برای ارتقای پایداری سازمانی دانست و گفت: در ایزو ۹۰۰۱



نایب‌رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران در سخنانی تأمل‌برانگیز نسبت به اوج‌گیری تضاد میان کیفیت و نوآوری و پیامدهای حذف انسان از این عرصه هشدار داد و گفت: به نظر من جنگ بین کیفیت و نوآوری در حال اوج‌گیری است و ما باید به عنوان متولیان کیفیت، این تغییرات را درک و ساماندهی کنیم

به گزارش روابط عمومی انجمن مدیریت کیفیت ایران، دکتر فرید شکر خدایی در همایش تخصصی «حرکت از ایزو ۹۰۰۱ به ایزو ۹۰۰۴؛ از تضمین کیفیت به سمت موفقیت پایدار» گفت: ارزش پایدار از طریق برآورده کردن نیازهای مشتریان حاصل می‌شود

وی به پیوند عمیق بین نوآوری و کیفیت پرداخت و افزود: وقتی تعریف کیفیت را بزرگ‌تر در نظر می‌گیریم و آن را هر چیزی فرض می‌کنیم که مردم برای لذت بردن و کیفیت زندگی می‌خواهند، درمی‌یابیم که نوآوری نیز بخشی از این انتظارات است.

شکر خدایی تصریح کرد: امروزه پیچیدگی خدمات، مفاهیم مدیریت کیفیت مانند کشف عدم انطباق یا اقدام اصلاحی را در کسب‌وکارهایی مانند دیجی‌کالا و اسنپ کاملاً دگرگون کرده و ماهیتی الگوریتمی و انسانی‌زدایی شده به آن‌ها بخشیده است

انسان در آستانه حذف؛ آخرین سنگرها در حال فروپاشی نایب‌رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران با ابراز اعتقاد شخصی خود مبنی بر حذف تدریجی انسان از مباحث نوآوری و کیفیت، گفت: من شخصاً اعتقاد دارم که هم در مبحث نوآوری و هم در مبحث کیفیت، انسان در حال حذف شدن است و ماشین بهتر از انسان عمل خواهد کرد

وی با اشاره به فروپاشی سنگرهای به ظاهر انحصاری انسان در حوزه‌هایی مانند نقاشی، موسیقی، رمان و فیلم‌سازی، ادامه داد: آخرین سنگرهای بشر هم در حال فرو ریختن است. اکنون هزاران اثر هنری توسط هوش مصنوعی خلق می‌شود که گاهی از آثار انسان زیباتر و احساسی‌تر است

آینده نزدیک: ربات‌هایی که ربات می‌سازند و تحقیقات بازار انسانی منسوخ می‌شود

به انطباق و بقای اولیه در بازار تمرکز دارد، در حالی که ایزو ۹۰۰۴ برای سازمان‌هایی طراحی شده که می‌خواهند فراتر از حداقل‌ها حرکت کنند و به تعالی پایدار دست یابند

وی در ادامه افزود: تمرکز ایزو ۹۰۰۴ بر چگونگی بهتر شدن است، نه صرفاً بر اینکه چه کاری باید انجام شود. این استاندارد بر توانمندسازی سیستم‌ها برای نوآوری، خلق ارزش جدید و رشد متوازن همه ذی‌نفعان استوار است، نه فقط رضایت مشتری

مدیرعامل گروه کارشناسان ایران با اشاره به جایگاه این استاندارد در کنار مدل‌های تعالی مانند EFQM یا مالکوم بالدريج گفت: مسیر تعالی قابل ممیزی به شیوه سنتی نیست. ایزو ۹۰۰۴ با هدف نظام مند کردن فرآیند رسیدن به کیفیت تعالی و ارائه یک نقشه راه گام به گام نگارش شده است. این استاندارد یک راهنمای مدیریت کیفیت برای دستیابی به موفقیت پایدار است

وفایی پنج رکن اصلی در مدل مفهومی گسترش‌یافته ایزو ۹۰۰۴ را این‌گونه برشمرد: هویت سازمانی (شامل مأموریت، چشم‌انداز، ارزش‌ها و فرهنگ)، رهبری (در تمام سطوح سازمان)، چرخه اجرا (عملیات جاری)، چرخه تغییر (تحولات اساسی) و ارزیابی و تحلیل.

وی توضیح داد: چرخه ارزیابی و تحلیل، موتور محرک و حلقه اتصال بین چرخه اجرا و چرخه تغییر است. سازمان‌ها با خودارزیابی دوره‌ای و تحلیل شاخص‌های کلیدی نقاط بهبود را شناسایی می‌کنند؛ برخی وارد چرخه عملیات و برخی دیگر که نیاز به تحول اساسی دارند، وارد چرخه تغییر می‌شوند

عضو هیأت مدیره انجمن مدیریت کیفیت ایران در پایان با اشاره به طراحی مدل ارزیابی «سام» بر مبنای ایزو ۹۰۰۴ یادآور شد: داشتن صرفاً گواهی‌نامه ایزو ۹۰۰۱ برای رسیدن به سطوح بالای تعالی کافی نیست. ایزو ۹۰۰۴ مسیر شفاف و دقیقی برای این گذار فراهم می‌کند تا سازمان‌ها بتوانند فرآیند پیشرفت خود را مشاهده و مدیریت کنند

هشدار نایب‌رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران درباره «جنگ کیفیت و نوآوری» و حذف تدریجی انسان از چرخه ارزش‌آفرینی



تأکید رئیس کمیسیون حکمرانی اتاق تهران بر نقش کلیدی مراجع حکمرانی در بنگاه‌های اقتصادی

رئیس کمیسیون حکمرانی اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی تهران طی سخنانی بر اهمیت حیاتی «مرجع حکمران» در سازمان‌ها و بنگاه‌های اقتصادی تأکید کرد به گزارش روابط عمومی انجمن مدیریت کیفیت ایران، دکتر حسن فروزان فرد در همایش تخصصی «حرکت از ایزو ۹۰۰۱ به ایزو ۹۰۰۴؛ از تضمین کیفیت به سمت موفقیت پایدار» با اشاره به تحولات جهانی در حوزه حکمرانی شرکتی، شکل‌گیری کمیته فنی ۳۰۹ سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO) در سال ۲۰۱۶ را نتیجه‌ای از تحولات عرصه اداره شرکت‌ها پس از رسوایی‌هایی چون «حادثه روم» دانست که موجی بین‌المللی برای اصلاح فضای عمومی اداره بنگاه‌ها ایجاد کرد استاندارد ISO ۳۷۰۰۰؛ سنگبنای حکمرانی در سازمان‌ها وی استاندارد راهنمای ISO ۳۷۰۰۰ با عنوان «حکمرانی سازمان‌ها» را اولین و پایه‌ای‌ترین استاندارد در این حوزه معرفی کرد که با هدف تبیین جایگاه، نقش و کارکرد مرجع حکمران (Governance Body) و اصول حکمرانی برای کلیه سازمان‌ها، فارغ از اندازه و بخش (خصوصی، دولتی یا عمومی) تدوین شده است. به گفته وی، پس از آن، استانداردهای متعددی در ذیل این استاندارد اصلی تهیه شده و می‌شود تا اجزای نظام حکمرانی را شفاف کند

کمیته فنی ۳۰۹؛ پیشرو در تولید محتوا

رئیس کمیسیون حکمرانی اتاق تهران، کمیته فنی ISO ۳۰۹ را به دلیل حجم محتوای قابل توجه و پرداختن به موضوعاتی چون مبارزه با فساد، مدیریت تعارض منافع، تحقیق و تفحص درون‌سازمانی و شاخص‌های اثربخشی حکمرانی، کمیته‌ای پیشرو خواند که سال گذشته نیز به عنوان کمیته فنی برتر از سوی سازمان جهانی استاندارد انتخاب شد

هشدار درباره بی‌توجهی به سطح حکمرانی

فروزان فرد هشدار داد که توجه نکردن به استانداردهای حوزه حکمرانی و هوشیار نبودن صاحبان بنگاه‌ها و مراجع حکمران، حتی با استقرار استانداردهای مدیریتی در سایر حوزه‌ها (مانند سری استانداردهای ایزو ۹۰۰۰)، لزوماً تحولات پایداری را ایجاد نخواهد کرد. وی تأکید کرد که پایداری و اثربخشی واقعی، منوط به عملکرد صحیح هیئت مدیره (به عنوان مرجع حکمران یا نماینده صاحبان کسب و کار) در هدایت بنگاه است

شکرخدایی با پیش‌بینی آینده‌ای نزدیک گفت: این جنگ ۱۰ سال آینده نیست. فکر می‌کنم در ده سال آینده، به سختی می‌توان کار صنعتی یا خدماتی یافت که ماشین نتواند آن را حرفه‌ای‌تر، بدون خستگی و با دقت بالاتر انجام دهد وی حتی روزه‌های پایانی تحقیقات بازار متکی به انسان را پیش‌بینی کرد و گفت: تحقیقات بازار هم آخرین روزه‌های خود را سپری می‌کند، زیرا ماشین با تحلیل کلان داده‌ها و الگوریتم‌ها، بسیار بهتر و دقیق‌تر این کار را انجام خواهد داد. حتی مرحله طراحی الگوریتم نیز دارد از انحصار انسان خارج می‌شود



بازگشت به فلسفه وجودی انسان

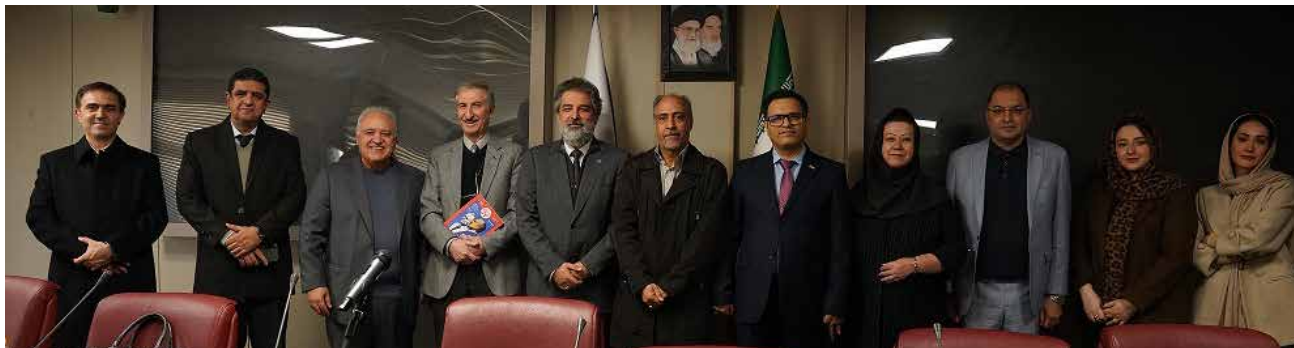
نایب‌رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران در بخش پایانی سخنان خود با طرح پرسش‌های بنیادین، گفت: وقتی همه عوامل تولید از انسان گرفته شود و ماشین انجام دهد، بشر باید دوباره به خود بازگردد و پاسخ دهد که انسان چیست؟ از کجا آمده و هدفش چیست؟

شکرخدایی این سؤال را پایه و اساس طراحی سیستم‌ها و روش‌های آینده دانست و تأکید کرد: در انقلاب صنعتی پنجم که بر انسان متمرکز است، باید کیفیت زندگی انسان را در رأس هرم قرار داد و ارتقا داد

دعوت به همگرایی و یادگیری ابزارهای جدید

نایب‌رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران در پایان با اشاره به نقش تاریخی مدیران کیفیت در ایجاد تغییرات بزرگ در سازمان‌ها، از لزوم درک این تحولات و همکاری بین‌رشته‌ای خبر داد و گفت: ما باید دست به دست هم دهیم. متخصصان فناوری اطلاعات، کیفیت، انبارداری و سایر بخش‌ها باید با هم برای خلق سازمان‌های باکیفیت آینده فکر کنند.

شکرخدایی با بیان اینکه «احتمالاً ۱۵ تا ۲۰ سال دیگر، مدیر کیفیت ممکن است یک دستیار هوش مصنوعی باشد که بهتر از انسان عمل می‌کند»، بر لزوم همراهی و یادگیری ابزارهای هوش مصنوعی تأکید کرد و گفت: نباید ناامید شد، اما همه ما باید بیاموزیم که با ابزارهای هوش مصنوعی بیشتر و بیشتر کار کنیم، علی‌رغم اینکه شاید این آخرین سنگر ما باشد. امیدوارم آن هوش مصنوعی‌هایی که ساخته خواهند شد، حتی بهتر از ما با چالش‌ها برخورد کنند



معرفی استانداردهای ملی ترجمه شده
وی در پایان سخنان خود از علاقه‌مندان دعوت کرد تا به مجموعه استانداردهای ملی سری «۳۷۰۰۰» مراجعه کنند و گفت: استانداردهای ISO ۳۷۰۰۰، ISO ۳۷۰۰۱، ISO ۳۷۰۰۲ و ISO ۳۷۰۰۴ تاکنون به عنوان استاندارد ملی ایران ترجمه و تصویب شده‌اند. استاندارد ISO ۳۷۰۰۵ نیز آماده انتشار است و ISO ۳۷۰۰۸ به زودی به عنوان استاندارد ملی معرفی خواهد شد به گفته فروزانفرد، روند جهانی نشان می‌دهد توجه سازمان جهانی استاندارد از مدیران ارشد اجرایی، به سوی «مرجع حکمران» معطوف شده و این امر، اهمیت ویژه حوزه حکمرانی را بیش از پیش نشان می‌دهد

جمع‌بندی نهایی گردهمایی
آنچه در مجموع مباحث این همایش برجسته شد، یک پیام روشن و مشترک بود: کیفیت در عصر جدید، دیگر یک ابزار کنترلی یا الزام بازار نیست، بلکه بنیان حکمرانی خوب، نوآوری مسئولانه و کیفیت زندگی انسان است ISO ۹۰۰۱، اگرچه همچنان به عنوان نقطه شروع نظم و انطباق ضروری است، اما برای پاسخگویی به چالش‌های امروز و فردای سازمان‌ها کافی نیست. در مقابل، ISO ۹۰۰۴ به عنوان یک چارچوب راهبردی، افق حرکت به سوی سازمانی یادگیرنده، متعادل، آینده‌نگر و ذی‌نفع‌محور را ترسیم می‌کند سخنرانی‌ها نشان دادند که موفقیت پایدار، تنها در سایه تلفیق اثربخشی، کارایی و پویایی، استقرار حکمرانی شفاف و پاسخگو، بهره‌گیری هوشمندانه از فناوری و هوش مصنوعی و مهم‌تر از همه، نهادینه شدن وجدان کیفیت در انسان و سازمان امکان‌پذیر است. در این مسیر، کیفیت ۵،۰ و جامعه ۵،۰ انسان را نه رقیب فناوری، بلکه محور معنا، اخلاق و مسئولیت‌پذیری قرار می‌دهند

**ما اطلاعات مالی را
در دسترس مدیران
قرار دادیم، زیرا بدون
اطلاعات، قضاوت
درست ممکن نیست. با
تشکیل ستادهای معین
و کمیته‌های مشارکتی،
تصمیم‌گیری‌ها را
چندوجهی کردیم و از
مشارکت اعضا بهره
بردیم**

این همایش تأکید کرد که آینده سازمان‌های ایرانی، نه در تکثیر گواهینامه‌ها، بلکه در تغییر نگرش مدیران، صاحبان کسب‌وکار و مراجع حکمران رقم می‌خورد؛ نگرشی که کیفیت

انجمن مدیریت کیفیت، محمل انتقال دانش و ایجاد نهضت کیفیت



مدیریتی، چالش‌های سازمان‌ها در پیاده‌سازی سیستم‌ها، تفاوت‌های دین‌ها، نقش فرهنگ سازمانی، وضعیت منابع انسانی، و کاربرد هوش مصنوعی بررسی شده است. وی افزود که با وجود ارزشمند بودن مباحث و مشارکت اعضا، چالش اصلی کارگروه این بوده که خروجی‌های مستند و عملیاتی به شکل کافی تولید نشده است و جلسات بیشتر ماهیت گفت‌وگویی داشته‌اند.

ضرورت بازنگری در مدل فعالیت کارگروه دبیر انجمن با اشاره به گفت‌وگوهای انجام‌شده با رئیس انجمن تأکید کرد کارگروه باید از حالت صرفاً تبادل نظر، به کارگروه پروژه‌محور و خروجی‌محور تبدیل شود.

مسیر آینده کارگروه باید با تعریف پروژه‌های مشخص، مستندسازی و تقسیم مسئولیت‌ها شکل گیرد. محور پیشنهادی برای دوره جدید: گذار از ISO ۹۰۰۱ به ISO ۹۰۰۴ و بیان کرد که یکی از مهم‌ترین محورهای قابل تعریف برای دوره آینده کارگروه، گذار از استاندارد ISO ۹۰۰۱ به ISO ۹۰۰۴ و حرکت از «تضمین کیفیت» به «موفقیت پایدار» است؛ موضوعی که می‌تواند مبنای پروژه‌های پژوهشی، اجرایی و آموزشی کارگروه قرار گیرد.

استفاده از آیین‌نامه جدید جبران خدمات امیر حیدری همچنین یادآور شد که آیین‌نامه جدید جبران خدمات اعضای کارگروه‌ها اخیراً در انجمن تصویب شده و می‌تواند موجب مشارکت هدفمندتر و انگیزه‌بخش برای اعضا

رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران با تأکید بر لزوم انتقال دانش و ایجاد یک نهضت کیفیت خطاب به اعضای کارگروه‌های تخصصی این انجمن گفت: شما اینجا محمل انتقال دانش هستید. دانش مدیریت کیفیت در کشور ما به یک سقف محدود رسیده و نیاز به تحولی جدی دارد. انجمن باید بستری باشد برای اساتید، مشاوران و متخصصان تا دانش خود را منتقل کنند و این انجمن باید نهضت کیفیت را در ایران راه بیندازد.

به گزارش روابط عمومی انجمن مدیریت کیفیت ایران، جلسه کارگروه توسعه نظام‌های مدیریت کیفیت با حضور جناب آقای مهندس فرزین انتصاریان، رئیس محترم انجمن مدیریت کیفیت ایران، و جمعی از اعضای کارگروه ۵ آذر ۱۴۰۴ در محل انجمن که حدود ۲ ساعت به طول انجامید، به تبیین مأموریت‌ها و چالش‌های پیش‌رو پرداخت.

در آغاز جلسه، امیر حیدری دبیر انجمن، گزارشی از روند فعالیت کارگروه ارائه داد و سپس آقای مهندس انتصاریان در یک سخنرانی مفصل به تبیین مأموریت‌ها، چالش‌ها و جهت‌گیری‌های جدید انجمن پرداختند.

گزارش دبیر انجمن از روند فعالیت‌های کارگروه

امیر حیدری با ارائه گزارشی از تاریخچه و عملکرد کارگروه اظهار داشت تاکنون ۱۶ جلسه رسمی از زمان تشکیل کارگروه برگزار شده است.

آخرین جلسه کارگروه در اردیبهشت ۱۴۰۴ تشکیل شده بود. طی این جلسات، موضوعات مختلفی شامل استانداردهای

شود؛ به گونه‌ای که فعالیت‌ها در قالب پروژه‌های تعریف‌شده، برای اعضا منتفع باشد

برای تحقق اقتصاد مقاومتی چاره‌ای جز کیفیت نداریم

رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران در بخش نخست صحبت‌های خود بر لزوم توجه بیش از پیش به مباحث کیفیت و استاندارد در کلیه بخش‌های اقتصادی کشور تأکید کرد

وی با بیان اینکه در اقتصاد رقابتی امروز، کیفیت دیگر یک انتخاب نیست، بلکه یک ضرورت انکارناپذیر است، افزود: برای حضور پایدار در بازارهای جهانی و حتی حفظ سهم بازار داخلی، چاره‌ای جز اتکا به کیفیت برتر و سیستم‌های مدیریتی کارآمد نداریم

انتصاریان نهادهای سازایی فرهنگ کیفیت را از مأموریت‌های اصلی انجمن مدیریت کیفیت ایران برشمرد و گفت: این انجمن با بهره‌گیری از توان متخصصان داخلی، آماده است تا در راستای ارتقای شاخص‌های کیفیت و بهره‌وری در بنگاه‌های اقتصادی، خدمات مشاوره‌ای و آموزشی ارائه کند

وی ادامه داد: تحقق اقتصاد مقاومتی نیز بدون توجه به مقوله کیفیت و کاهش هزینه‌های ناشی از ضایعات امکان‌پذیر نخواهد بود. سرمایه‌گذاری در حوزه کیفیت، در واقع سرمایه‌گذاری برای آینده‌ای مطمئن و توسعه‌یافته است

انتقاد از یک مصوبه مالیاتی و دغدغه‌های معیشتی

انتصاریان در بخش دیگری از سخنان‌اش با انتقاد از یک مصوبه خاص در حوزه مالیات و بیمه در یکی از انجمن‌های کشور گفت: «یک مصوبه عجیب ایجاد شد که تسویه حساب مالیاتی را منوط به پرداخت قسط آخر به سازمان تأمین اجتماعی کرده است. این موضوع یک مزیت نیست و باید اصلاح شود. متأسفانه دولت و سازمان تأمین اجتماعی به شدت تحت فشار مالی هستند و به هر طریقی در پی افزایش درآمد هستند»

انجمن، محل خدمت داوطلبانه و بی‌طرف است

رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران با تأکید بر ماهیت داوطلبانه فعالیت در انجمن‌ها اظهار داشت: «کار کردن در انجمن به معنی استخدام نیست، ما به شدت حساسیم که حتی کوچک‌ترین اقدامات هیئت مدیره نباید شائبه منفعت‌طلبی شخصی یا شرکتی ایجاد کند. اعضای کارگروه‌ها باید با انگیزه توسعه فردی، حرفه‌ای و منافع ملی پای کار باشند، نه صرف منافع مادی»

مأموریت اصلی: انتقال دانش و نقش‌آفرینی در سطح ملی

انتصاریان مأموریت اصلی اعضا و کارگروه‌ها را در سه محور زیر برشمرد

۱. ایجاد مکانیزم جذب اسپانسر و تأمین منابع: انتصاریان با اشاره به تجربیات بین‌المللی خود گفت: «در مجامع جهانی، نمایندگان انجمن‌ها معمولاً توسط شرکت‌های بزرگ اسپانسر می‌شوند. متأسفانه این فرهنگ در ایران جا نیفتاده است. یکی از مأموریت‌های شما ایجاد این بستر برای خود و دیگران است.»
۲. انتقال دانش و ایجاد یک «نهضت کیفیت»: او تصریح کرد: «شما اینجا محمل انتقال دانش هستید. دانش مدیریت کیفیت در کشور ما به یک سقف محدود رسیده و نیاز به تحولی جدی دارد. انجمن باید بستری باشد برای اساتید، مشاوران و متخصصان تا دانش خود را منتقل کنند و این انجمن باید نهضت کیفیت را در ایران راه بیندازد.»

۳. تعریف کیفیت به زبان مدیران ارشد: انتصاریان با اشاره به یک خاطره از گفت‌وگو با یک مدیر تضمین کیفیت، خاطرنشان کرد: «مشکل اینجاست که مدیران کیفیت و مدیرعامل‌ها زبان مشترکی ندارند. ما از کیفیتی صحبت می‌کنیم که مدیر سازمان می‌خواهد، نه صرفاً داشتن گواهینامه، باید مشکل کسب‌وکار را حل کرد، نه اینکه فقط به فکر اخذ مدرک بود.»

تعریف جامع کیفیت: فراتر از رضایت مشتری

در بخش دیگری از این نشست، انتصاریان با دعوت از حاضران برای تعریف کیفیت، تعریف رایج را ناقص خواند و یک چارچوب چهاربعدی ارائه داد

مرغوبیت: تناسب محصول با نیاز و قرارداد، عاری از عیب.

قیمت: قابلیت تولید با قیمت تمام شده رقابتی.

زمان و دوام: تحویل به موقع و عمر مفید مناسب.

خلاقیت و تغییرپذیری: توانایی تطبیق با تحولات فناوری و نیازهای بازار

وی تأکید کرد: «تعریف کیفیت فقط رضایت ذی‌نفعان نیست، بلکه ترکیبی از این چهار مؤلفه است. این درک جامع است که می‌تواند پایه‌گذار همان نهضت کیفیت در کشور باشد.»

جمع‌بندی و دعوت به عمل

فرزین انتصاریان در ادامه این نشست با دعوت از شرکت‌های خصوصی برای پیوستن به انجمن، گفت: «موقعیت برای یک تحول بزرگ فراهم است. ما در این انجمن باید جایگاه خود، مأموریت‌ها و منافع ملی را درک کنیم و با همتی جمعی، کار عملیاتی و علمی، این مسیر را هموار کنیم.»

انتقاد تند از استاندارد ایزو ۹۰۰۱ و نظام صدور گواهینامه

در استانداردهای جدید، کیفیت به معنای کیفیت سازمان است. این یعنی کل ساختار مدیریت، فرآیندها و اخلاق سازمان باید دارای کیفیت باشد. اگر سازمانی کیفیت نداشته باشد، محصولش هم کیفیت ندارد. مشکل بسیاری از شرکت‌های ما همین است



رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران در پایان سخنان خود، مأموریت مستقیمی به اعضای کارگروهها ابلاغ کرد: «اولین کاری که باید بکنید، شناسایی ذی‌نفعان و ایجاد یک دیتابیس (بانک اطلاعاتی) از مشاوران، میزبان و متخصصان کیفیت است. انجمن می‌تواند این لیست را تهیه و در اختیار سازمان‌ها قرار دهد. باید نیازهای کیفیت را تعریف کنید و عوامل عرضه کننده آن را مشخص کنید. از هوش مصنوعی هم می‌توانید برای این کار کمک بگیرید. اگر کار نکنید، هیچ اتفاقی نمی‌افتد. باید باغچه را

بیل بزنید تا میوه بدهد.»

انتصاریان در پایان خاطرنشان کرد: «مأموریت ما ایجاد یک نهضت برای درک و اجرای کیفیت واقعی در کشور است.»

ادامه جلسه با پرسش و پاسخ

در پایان، اعضا به طرح پرسش، ارائه تجربه‌ها و پیشنهادها پرداختند و موضوعات مرتبط با پروژه‌های آینده کارگروه مطرح شد

جمع‌بندی و مصوبات

تدوین نقشه راه جدید فعالیت کارگروه با محوریت پروژه محور شدن

آغاز پروژه گذار از ISO ۹۰۰۱ به ISO ۹۰۰۴ به عنوان محور راهبردی

شروع فرآیند ایجاد بانک اطلاعاتی متخصصان کیفیت.

بهره‌گیری از آیین‌نامه جدید جبران خدمات برای اجرای پروژه‌ها

برگزاری جلسه بعدی با محور «تعریف پروژه‌های قابل اجرا»

فرزین انتصاریان با بیان اینکه «ما در کلاس ایزو ۹۰۰۱ رفوزه شدیم و ماندیم»، به نقد جدی این استاندارد پرداخت. وی تصریح کرد: «ایزو ۹۰۰۱ فقط می‌گوید شما سیستمی داری که اگر تعهدی کردی، می‌توانی انجامش دهی. هیچ تضمینی نمی‌کند که محصول خوبی ارائه خواهی داد. حتی اگر محصول معیوب باشد، گواهینامه باطل نمی‌شود! این استاندارد متأسفانه آلوده به مسائل مالی شده و متأسفانه در ایران به یک مدرک تبلیغاتی تقلیل یافته است.»

تعریف جامع کیفیت: فراتر از رضایت مشتری

رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران با اشاره به ناکافی بودن تعریف رایج کیفیت، یک چارچوب چهاربعدی ارائه داد

۱. مرغوبیت: تناسب محصول با نیاز و عاری از عیب.

۲. قیمت: قابلیت تولید با قیمت تمام شده رقابتی.

۳. زمان و دوام: تحویل به موقع و عمر مفید مناسب.

۴. خلاقیت و تغییرپذیری: توانایی تطبیق با تحولات فناوری و بازار

وی تأکید کرد: «مسئله پول بسیار اهمیت دارد. اگر پول را نفهمید، زبان مشتری با صاحب شرکت ندارید. موجودیت یک بنگاه اقتصادی با پول است.»

گذار از کیفیت محصول به کیفیت سازمان

انتصاریان بر گذار از نسل قدیم استانداردها (مانند ایزو ۹۰۰۱) به نسل جدید (مانند ایزو ۹۰۰۴) تأکید کرد و گفت: «در استانداردهای جدید، کیفیت به معنای کیفیت سازمان است. این یعنی کل ساختار مدیریت، فرآیندها و اخلاق سازمان باید دارای کیفیت باشد. اگر سازمانی کیفیت نداشته باشد، محصولش هم کیفیت ندارد. مشکل بسیاری از شرکت‌های ما همین است.»

مأموریت جدید کارگروه‌ها: ایجاد بانک اطلاعاتی و نقشه راه عملیاتی

مقالات



جایگاه کیفیت 4.0

در بهبود رقابت پذیری و تاب آوری صنعت خودروسازی

احسان نقاش زاده

کارشناس ارشد مدیریت (مدیریت منابع انسانی)، مدیر کیفیت شرکت ایران خودرو خراسان

علی محمدنژاد

کارشناس ارشد مهندسی مکانیک (ساخت و تولید)، کارشناس ارزشیابی کیفیت محصول شرکت ایران خودرو خراسان

این ربات‌ها با پایش دیجیتال و کنترل دقیق فرآیند، علاوه بر ارتقای کیفیت محصول، امکان تصمیم‌گیری داده‌محور و افزایش بهره‌وری و تکرارپذیری خطوط تولید را فراهم می‌کنند. خودروسازان پیشرو مانند تویوتا، بی‌ام‌و، مرسدس بنز، تسلا و فولکس‌واگن با بهره‌گیری از این فناوری‌ها توانسته‌اند پایش بلادرنگ خطوط تولید، پیش‌بینی نقص‌های محصول، بهینه‌سازی زنجیره تأمین و کاهش ضایعات را در مقیاس وسیع اجرا کنند. این تحول فناورانه نه تنها موجب ارتقای کیفیت محصول و کاهش خطاهای تولید شده، بلکه تاب‌آوری سازمانی (Organizational Resilience) و انعطاف‌پذیری شرکت‌ها را در برابر تغییرات بازار و فناوری تقویت کرده است.

پیشینه پژوهش

در دهه‌های اخیر با شتابگیری تحول دیجیتال در زنجیره ارزش صنعت خودروسازی، مفهوم کیفی ۴،۰ به عنوان یکی از ارکان بنیادین تولید هوشمند و چابک Smart & Agile Manufacturing مطرح شده است که در آن کیفیت نه به عنوان یک فرایند کنترلی در انتهای خط تولید، بلکه به صورت جریان داده‌محور، پیش‌بینانه و خودتصحیح‌گر (Self Corrective) در کل چرخه محصول جاری می‌شود. تویوتا به‌عنوان پیشرو در مدیریت کیفیت، با استفاده از حسگرهای دیجیتال در خطوط مونتاژ، توانسته است عیوب رنگ و مونتاژ را پیش از پایان فرآیند تشخیص داده و اصلاح کند و از این طریق کیفیت محصول و بهره‌وری را افزایش دهد. مشابه آن، بی‌ام‌و و مرسدس بنز با پیاده‌سازی سیستم‌های سایبر-فیزیکی و تحلیل داده‌های تولید، کنترل فرآیندهای حساس و کاهش ضایعات را در مقیاس وسیع عملیاتی کرده‌اند. مطالعات نشان می‌دهد که تسلا با بهره‌گیری از داده‌های حاصل از خودروهای متصل، قادر به بهبود کیفیت نرم‌افزار و سخت‌افزار محصولات و کاهش خطاهای تولید شده است. همچنین فولکس‌واگن با توسعه پلتفرم دیجیتال برای مدیریت زنجیره تأمین، موفق به هماهنگی بهتر تأمین‌کنندگان و تضمین کیفیت قطعات در سطح جهانی شده است.

در عصر انقلاب صنعتی چهارم، کیفیت ۴،۰ به‌عنوان رویکردی نوین در مدیریت کیفیت، ترکیبی از فناوری‌های دیجیتال و اصول سنتی کیفیت است که سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا بهبود مستمر، افزایش رقابت‌پذیری و تاب‌آوری سازمانی را همزمان دنبال کنند. این مقاله با رویکرد مروری و تحلیلی، جایگاه کیفیت ۴،۰ در صنعت خودروسازی جهان را بررسی می‌کند و تجارب عملی خودروسازان بزرگ مانند تویوتا، بی‌ام‌و، مرسدس بنز، تسلا و فولکس‌واگن را در بهره‌گیری از فناوری‌های هوش مصنوعی، اینترنت اشیاء و تحلیل داده‌های بلادرنگ در کنترل کیفیت مورد بحث قرار می‌دهد. نتایج بررسی‌ها نشان می‌دهد که پیاده‌سازی کیفیت ۴،۰ موجب کاهش خطاها، افزایش بهره‌وری و چابکی تولید و تقویت تاب‌آوری سازمانی در برابر تغییرات بازار و فناوری شده است. این مقاله همچنین به درس‌هایی اشاره می‌کند که سایر سازمان‌ها، به ویژه در صنایع نوظهور، می‌توانند از تجربه خودروسازان جهانی بیاموزند. کیفیت ۴،۰ نه تنها یک تحول فناورانه بلکه یک موتور محرکه استراتژیک برای ایجاد مزیت رقابتی پایدار در بازارهای جهانی است.

مقدمه

در دهه‌های اخیر، صنعت خودروسازی جهانی با فشارهای فزاینده‌ای از نظر کیفیت، بهره‌وری و نوآوری مواجه شده است. افزایش پیچیدگی محصولات، توقعات بالای مشتریان و رقابت شدید در بازارهای بین‌المللی، سازمان‌ها را ملزم کرده تا فراتر از مدل‌های سنتی کنترل کیفیت عمل کنند. در این زمینه، مفهوم کیفیت ۴،۰ (Quality ۴،۰) به‌عنوان یک چارچوب نوین، تلفیقی از مدیریت کیفیت جامع (TQM)، بهبود مستمر (Continuous Improvement)، فناوری‌های هوشمند و دیجیتال شامل اینترنت اشیاء (IoT)، هوش مصنوعی (AI)، تحلیل کلان‌داده‌ها (Big Data Analytics) و سیستم‌های سایبر-فیزیکی (Cyber-Physical Systems) ارائه می‌دهد. یکی از شاخص‌های عملی کیفیت ۴،۰، بهره‌گیری از ربات‌ها در فرآیندهای حساس تولید مانند رنگ‌آمیزی خودرو است.

مبانی نظری و چارچوب مفهوم

کیفیت ۴,۰ به عنوان یک رویکرد نوین مدیریت کیفیت، تلفیقی است از اصول سنتی کیفیت جامع و فناوری‌های دیجیتال پیشرفته شامل هوش مصنوعی اینترنت اشیا، تحلیل داده‌های کلان و سیستم‌های سایبر-فیزیکی که این رویکرد، امکان کنترل هوشمند فرایندهای تولید، پایش مستمر و بهبود مستمر داده‌محور را فراهم می‌کند و سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا کیفیت محصولات را به سطح بالاتری ارتقا دهند یکی از نمونه‌های عملی کیفیت ۴,۰ در صنعت خودرو، به کارگیری ربات‌های صنعتی در خطوط تولید حساس است؛ از جمله فرایندهای رنگ آمیزی، جوشکاری و مونتاژ بدنه. ربات‌ها با حسگرهای دقیق و سیستم‌های دیجیتال پایش، می‌توانند عیوب را در لحظه شناسایی و اصلاح کنند و تکرارپذیری و بهره‌وری خطوط تولید را افزایش دهند پیاده‌سازی کیفیت ۴,۰ تأثیر قابل توجهی بر رقابت‌پذیری سازمانی دارد؛ کاهش خطاها، بهبود کیفیت محصول و کاهش ضایعات باعث می‌شود که شرکت‌ها در بازارهای جهانی توانایی بیشتری برای پاسخگویی به تقاضای مشتریان و تغییرات بازار داشته باشند. علاوه بر این، کیفیت ۴,۰ تاب‌آوری سازمانی را تقویت می‌کند، یعنی سازمان می‌تواند در مواجهه با نوسانات بازار و تغییرات فناوری، انعطاف‌پذیری و پایداری خود را حفظ کند

کاربرد کیفیت ۴,۰ در صنعت خودروسازی

یکی از حوزه‌های کلیدی که در زمینه کیفیت ۴,۰ در خودروسازی تحول یافته، فرایند رنگ‌آمیزی خودرو است. در گذشته، این فرایند عمدتاً به صورت دستی انجام می‌شد که با چالش‌هایی نظیر ناهمگنی در ضخامت رنگ، وجود لکه‌ها، حباب‌ها و ذرات معلق همراه بود. این ایرادات نه تنها بر زیبایی ظاهری خودرو تأثیر می‌گذاشت، بلکه منجر به افزایش بازگشت خودروها به نمایندگی‌ها و هزینه‌های اضافی می‌شد با ورود فناوری‌های کیفیت ۴,۰ استفاده از ربات‌های صنعتی مجهز به حسگرهای پیشرفته و سیستم‌های بینایی ماشین، امکان پایش بلادرنگ و تشخیص خودکار عیوب رنگ فراهم شده است. به عنوان مثال، سیستم‌هایی مانند EINES Surface Quality Paint Inspector با استفاده از دوربین‌های با وضوح بالا و الگوریتم‌های یادگیری عمیق، قادر به شناسایی دقیق انواع عیوب سطحی نظیر خراش‌ها، حباب‌ها، لکه‌ها و ذرات گرد و غبار هستند. این فناوری‌ها نه تنها کیفیت رنگ‌آمیزی را در خطوط تولید ارتقا می‌دهند، بلکه با کاهش ایرادات ارجاعی مشتریان در شبکه خدمات پس از فروش، تأثیر مستقیمی بر رضایت مشتری و وفاداری برند دارند. مطالعات نشان داده‌اند که با استفاده از سیستم‌های بینایی ماشین و AI، دقت در تشخیص عیوب افزایش یافته و هزینه‌های خدمات پس از فروش کاهش می‌یابد. در این راستا، خودروسازانی نظیر پورشه با پیاده‌سازی سیستم‌های تشخیص خودکار عیوب رنگ در کارخانه‌های خود، توانسته‌اند فرایندهای تولید را بهینه‌سازی کرده و کیفیت محصولات را افزایش دهند.

جایگاه کیفیت ۴,۰ در خودروسازی داخلی

در سال‌های اخیر، صنعت خودروسازی ایران نیز همسو با روند جهانی، گام‌هایی در جهت استقرار مؤلفه‌های کیفیت ۴,۰ برداشته است. شرکت بهمن موتور به عنوان یکی از پیشروان این مسیر، با مکانیزه‌سازی خطوط رنگ و استفاده از تجهیزات رباتیک پیشرفته توانسته است کیفیت سطح

پوشش و یکنواختی رنگ محصولات جدید خود را بهبود دهد. به کارگیری سامانه‌های دیجیتال کنترل دما، رطوبت و فشار رنگ، به همراه سیستم‌های حسگر هوشمند در خطوط رنگ، از مهم‌ترین اقدامات این شرکت در راستای ارتقای کیفیت و کاهش انحراف‌های فرایندی بوده است. این اقدامات، ضمن کاهش هزینه‌های ناشی از دوباره‌کاری، باعث افزایش قابلیت ردیابی داده‌های فرایند (Traceability) و تحقق تولید داده‌محور در زنجیره ارزش محصولات بهمن شده است. در همین راستا، شرکت ایران خودرو خراسان نیز با بهره‌گیری از ربات پاشش رنگ مدل Yaskawa Motoman ۳۵۰۰ و سامانه کنترل فرایند مبتنی بر سنسور و نرم‌افزار هوشمند SEMZ، به عنوان یکی از پیشروترین واحدهای تولیدی در پیاده‌سازی رویکرد کیفیت ۴,۰ در خطوط رنگ شناخته می‌شود. این سیستم، با امکان تنظیم خودکار الگوی پاشش، دبی و فشار رنگ بر اساس داده‌های حسگرهای محیطی، توانسته است یکنواختی پوشش، درخشندگی سطح و دوام لایه رنگ را به طور محسوسی افزایش دهد. این سطح از هوشمندسازی، موجب کاهش چشمگیر ایرادات ارجاعی مشتریان در بخش رنگ خودرو و بهبود شاخص رضایت مشتری (Customer Satisfaction Index) در شبکه خدمات پس از فروش شده است

بحث و نتیجه‌گیری

بررسی مروری تجربیات خودروسازان بزرگ جهان نشان می‌دهد که کیفیت ۴,۰ نه تنها یک تحول فناوری، بلکه یک ابزار استراتژیک برای ارتقای کارآمدی سازمانی محسوب می‌شود. پیاده‌سازی فناوری‌های دیجیتال شامل رباتیک صنعتی، هوش مصنوعی، تحلیل کلان‌داده‌ها و بینایی ماشین، موجب بهبود کنترل فرایند، کاهش ضایعات، افزایش تکرارپذیری و پایش هوشمند کیفیت شده است. یکی از نتایج مستقیم این رویکرد، کاهش ایرادات ارجاعی مشتریان در شبکه خدمات پس از فروش است که نشان‌دهنده تأثیر مستقیم کیفیت ۴,۰ بر رضایت و وفاداری مشتری می‌باشد از منظر رقابت‌پذیری سازمانی، کیفیت ۴,۰ توانسته است خطوط تولید را انعطاف‌پذیر، داده‌محور و مقاوم در برابر تغییرات سریع بازار و فناوری نماید. این امر نشان می‌دهد که شرکت‌هایی که به صورت جامع کیفیت ۴,۰ را در استراتژی‌های خود ادغام کرده‌اند، دارای مزیت رقابتی پایدار و تاب‌آوری بالاتر هستند. در همین راستا خودروسازان داخلی نیز در سال‌های اخیر با به کارگیری فناوری‌های مشابه، مسیر بلوغ دیجیتال را آغاز کرده‌اند. ایران خودرو خراسان شرکت پیشرو در فناوری‌های نوین، با بهره‌گیری و استقرار تجهیزات رباتیک و کنترل سخت افزار مبتنی بر سنسور، از نخستین گام‌های اجرایی در مسیر تحقق کیفیت ۴,۰ در صنعت خودروسازی ایران محسوب می‌شوند.

مراجع و منابع

- [1] Matamoros, O. M (2025). Artificial Intelligence for Quality Defects. in the Automotive Industry: A Systemic Review. Sensors 25(5), 1288.
- [2] Aramendi, J (2025). 4.0 Paint Inspection: Machine Vision and Artificial Intelligence for a Flawless Finish. IPCM.
- [3] BMW Group (2023). AI-Controlled Robots Process Individual Vehicle Paint Quality Standards. Metrology News.
- [4] Porsche AG (2025). Porsche Automates Paint Inspection with AI-Powered Robotic System. Metrology News.
- [5] Hyundai Motor Group (2025). Hyundai Built Its Newest Factory Around AI-Powered Technology Like Robotics and Digital Twins. Business Insider.

یادداشت‌های بر شعار روز مله کیفیت ۱۴۰۴

آیا کیفیت 4/0 مسیر سازمان‌های تاب‌آور و رقابت پذیر می‌باشد؟

بهرام آقا جان پور
مدیر کنترل کیفیت شرکت سپهرالکترونیک

اهمیت کیفیت در تاب‌آوری اقتصادی و عصر حکمرانی هو شمند

بی شک در شرایط پیچیده اقتصادی و سیاسی و تحول بی‌درنگ تکنولوژی و عصر هوشمندی کیفیت دیگر به عنوان یک الزام استاندارد و ابزار نیست. کیفیت به عنوان چارچوب و زیر ساخت بقا، تاب‌آوری و رقابت پذیری سازمان‌ها شده است

۱. مسیر سازمان‌های تاب‌آور و رقابت‌پذیر

سازمان‌های تاب‌آور، آن‌هایی هستند که در برابر بحران‌های اقتصادی، تغییرات فناورانه، فشار رقابتی و شوک‌های محیطی قدرت ادامه مسیر، سازگاری و رشد دارند. مسیر این سازمان‌ها بر چند اصل بنا می‌شود

چابکی سازمانی (Agility): توانایی تصمیم‌گیری سریع و تغییر مسیر بر اساس شرایط بازار
نوآوری مستمر: ایجاد ارزش از طریق محصولات، خدمات یا مدل‌های کسب‌وکار جدید

مدیریت ریسک هوشمند: پیش‌بینی مخاطرات و سرمایه‌گذاری روی سیستم‌های پیشگیرانه
توسعه سرمایه انسانی: آموزش و مشارکت کارکنان برای تقویت توان تطبیق
یکپارچگی زنجیره تأمین: اتصال سریع و امن به منابع و مشتریان با استفاده از فناوری

این مسیر از نگاه مدیران مدرن، یک فرایند دائمی و پویا است و نه یک نقطه پایان؛ یعنی سازمان‌ها باید همواره در حال ارتقا و بازنگری باشند

۲. دلایل اهمیت حرکت به سمت تاب‌آوری و رقابت پذیری

امروزه فشار بازار و سرعت تغییرات، به شکلی است که سازمان‌هایی که فقط «پایدار» هستند، به سرعت از رقابت حذف می‌شوند. دلیل اینکه این مسیر مهم و اجتناب‌ناپذیر شده

جهانی‌سازی بازارها؛ رقابت دیگر فقط با همسایگان نیست، بلکه با شرکت‌هایی از سراسر جهان است
تغییرات فناورانه سریع؛ چرخه عمر فناوری کوتاه شده و نیاز به سازگاری سریع وجود دارد
ناپایداری اقتصادی و سیاسی؛ تاب‌آوری به سازمان‌ها قدرت بقا می‌دهد

افزایش انتظارات مشتری؛ کیفیت، خدمت‌رسانی سریع و شخصی‌سازی، از الزامات رقابت شده است
تأثیر بحران‌های جهانی (مثل همه‌گیری‌ها)؛ نشان داد که بقا نیازمند انعطاف شدید است

۳. نقش کیفیت در انقلاب صنعتی نسل چهارم

انقلاب صنعتی نسل چهارم (Industry 4.0) یعنی اتوماسیون پیشرفته، اینترنت اشیا، هوش مصنوعی، داده‌کاوی و تولید هوشمند. در این بستر، کیفیت دیگر فقط به معنای «بدون نقص» نیست، بلکه ویژگی‌های زیر را شامل می‌شود
کیفیت لحظه‌ای (Real-time Quality Control): استفاده از حسگرها و داده‌های IoT برای تشخیص و رفع مشکل همان لحظه

کیفیت مبتنی بر داده (Data-driven Quality): تحلیل داده‌های تولید، انبار و فروش برای پیش‌بینی مشکلات قبل از وقوع
شخصی‌سازی کیفیت: محصول دقیقاً بر اساس نیاز مشتری و با کمترین خطا ساخته می‌شود

کیفیت در طراحی و توسعه سریع: آزمایش مجازی محصولات با Digital Twin قبل از تولید
پایداری و کیفیت هم‌زمان: استفاده از فناوری برای کاهش هدررفت منابع و حفظ کیفیت بالا

در کل، انقلاب نسل چهارم کیفیت را به یک مزیت رقابتی حیاتی تبدیل کرده؛ بدون کنترل هوشمند کیفیت، سازمان‌ها در این عصر شانس زیادی برای ماندن در بازی ندارند

۱. مفهوم سازمان‌های تاب‌آور و رقابت‌پذیر

الف) تاب‌آوری سازمانی چیست؟

تاب‌آوری (Organizational Resilience) یعنی توانایی سازمان

برای پیش‌بینی، تطبیق، مقاومت و بازسازی در برابر تغییرات و بحران‌ها
سازمان تاب‌آور فقط پس از بحران زنده نمی‌ماند، بلکه قوی‌تر و هوشمندتر از قبل بازمی‌گردد
- ویژگی‌های یک سازمان تاب‌آور:

پیش‌نگری (Anticipation): شناسایی تهدیدها قبل از وقوع.
سازگاری سریع (Adaptability): تغییر استراتژی‌ها بدون فروپاشی ساختار
یادگیری سازمانی (Learning Agility): تبدیل تجربه به دانش کاربردی
فرهنگ مشارکت و اعتماد: کارکنان روحیه همکاری برای بقا دارند

ب) رقابت‌پذیری سازمانی
رقابت‌پذیری یعنی سازمان بتواند در بازاری پر از بازیگران قوی، ارزش متمایزتری نسبت به رقیب خلق کند
اما در عصر جدید، رقابت فقط بر سر قیمت یا محصول نیست، بلکه شامل نوآوری، تجربه مشتری، پایداری و سرعت پاسخگویی هم می‌شود
ارکان رقابت‌پذیری نوین:

تحلیل داده و تصمیم‌گیری لحظه‌ای
نوآوری دیجیتال در زنجیره تأمین و تولید
مدیریت ارتباطات مشتری (CRM) و تجربه داده‌محور
حکمرانی داده و شفافیت سازمانی

۲- کیفیت به عنوان ستون رقابت‌پذیری در انقلاب صنعتی نسل چهارم

انقلاب صنعتی چهارم با فناوری‌هایی مثل هوش مصنوعی (AI)، یادگیری ماشین، اینترنت اشیا (IoT)، واقعیت افزوده (AR)، چاپ سه‌بعدی، و بلاک‌چین شناخته می‌شود. این فناوری‌ها موجب تحول کیفی در فرایندها شدند
الف) گذار از کنترل کیفیت به کیفیت هوشمند

در نسل‌های پیشین صنعت، کیفیت در پایان فرایند بررسی می‌شد، اما در Industry 4.0 خود سیستم تولید ناظر بر کیفیت است

مثلاً حسگرهای IoT در خطوط تولید می‌توانند دمای نادرست، فشار اضافی یا خطای ماشین را بلافاصله تشخیص دهند
ب) داده‌محوری کیفیت

با تحلیل داده‌های هزاران نقطه تماس، سازمان توانایی دارد تا قبل از شکل‌گیری خطا، روند را اصلاح کند
این همان مفهوم «پیشگیری فعال» به جای «اصلاح پس از وقوع» است

ج) کیفیت سفارشی (Mass Customization)
به لطف فناوری‌های دیجیتال، محصول یا خدمت می‌تواند برای هر مشتری طبق نیاز و سلیقه‌اش تنظیم شود
- مثال: در صنعت خودروسازی هوشمند، مشتری می‌تواند طراحی صندلی، سیستم تهویه و حتی فرمان را شخصی کند بدون افزایش هزینه ساخت

د) پیوند کیفیت و پایداری
در صنعت نسل چهارم، کیفیت فقط درباره عملکرد نیست؛ درباره پایداری و اخلاق هم هست — یعنی استفاده مؤثر از انرژی، کاهش ضایعات و افزایش طول عمر محصول

۳- مدل همگرایی: تاب‌آوری + کیفیت + فناوری
سازمان‌های پیشرو، این سه محور را در کنار هم توسعه

می‌دهند

محور تمرکز نتیجه‌تاب‌آور، سازگاری و تداوم عملیات با رشد در بحران کیفیت مشتری‌مداری، دقت، داده‌افزایش اعتماد و وفاداری فناوری نسل چهارم اتوماسیون، تحلیل هوشمند سرعت، دقت و نوآوری

ترکیب این سه محور، سازمان‌ها را از «پاسخ به تغییر» به سمت «رهبری تغییر» سوق می‌دهد

- نتیجه‌گیری

در دنیای پرشتاب و دیجیتال امروز، مسیر موفقیت سازمان‌ها نه در پایداری خطی، بلکه در انعطاف هوشمندانه و رقابت‌پذیری پایدار است

تاب‌آوری، کیفیت و فناوری سه ستون اصلی سازمان‌های آینده هستند

سازمانی که این سه ویژگی را در ساختار، فرهنگ و فرایندهای خود نهادینه کند، در عصر انقلاب صنعتی نسل چهارم نه تنها باقی می‌ماند، بلکه رهبر بازار خواهد بود

توضیح شعار: کیفیت از سازمان شروع می‌شود، نه از محصول
این جمله به ما یادآوری می‌کند که کیفیت، یک نتیجه بیرونی نیست بلکه یک طرز فکر درونی است
یعنی محصول باکیفیت از دل سازمانی بیرون می‌آید که در تمام مراحل، از فرهنگ مدیریتی تا تعامل کارکنان، بر پایه اصول کیفیت ساخته شده است

۱. کیفیت ریشه در فرهنگ سازمانی دارد، نه فقط در خط تولید. وقتی کارکنان، مدیران و فرایندها به‌صورت هماهنگ بر اساس ارزش‌هایی مثل دقت، مسئولیت‌پذیری، یادگیری و احترام به مشتری کار کنند، نتیجه‌ای طبیعی آن محصولی باکیفیت خواهد بود

۲. محصول، بازتاب سیستم سازمان است.
خط تولید یا واحد مهندسی فقط خروجی سازمان‌اند؛ اما ورودی واقعی کیفیت، تفکر سیستمی، آموزش، مدیریت دانش و تصمیم‌گیری درست است
سازمان کیفیت‌محور، خطا را اصلاح نمی‌کند — از وقوع آن جلوگیری می‌کند

چنین سازمانی به جای رفع اشکال محصول نهایی، فرایندها را از ابتدا به‌گونه‌ای طراحی می‌کند که خطا اصلاً رخ ندهد

کیفیت یعنی یک رفتار سازمانی، نه یک واحد یا دستور. وقتی همه‌ی ارکان سازمان — از مدیر تا کارمند خط تولید، از بازاریابی تا پشتیبانی — کیفیت را مسئولیت شخصی خود بدانند، دیگر لازم نیست کیفیت را در محصول جست‌وجو کنیم؛ زیرا در تمام تصمیم‌ها و تعاملات حضور دارد

در انقلاب صنعتی نسل چهارم، «کیفیت سازمانی» به معنای یادگیری داده‌محور و انعطاف فرهنگی است

سازمان‌هایی که بتوانند سریع یاد بگیرند، خطا را تشخیص دهند، و حتی از داده‌ها برای پیش‌بینی مشکلات استفاده کنند، عملاً کیفیت را درون DNA خود نهادینه می‌سازند
وقتی کیفیت از درون سازمان آغاز شود، محصول صرفاً انعکاس طبیعی یک نظام فکری سالم و یک فرهنگ کاری درست خواهد بود

محصول خوب بدون سازمان خوب، دوام ندارد — اما سازمان باکیفیت می‌تواند در هر شرایطی محصولات برتر تولید کند

تفویض اختیار مدیر کنترل کیفیت در صنایع غذایی کشورهای در حال توسعه؛ تعامل توانایی، انگیزه و سبک های رهبری

محسن احمدی

مدیر کنترل کیفیت مجتمع صنایع غذایی و کشاورزی گلها

ساختار سازمانی ضعیف: عدم وجود سیستم های کنترل و بازرسی مواد غذایی در مراحل ابتدایی زنجیره تأمین (Iana, ۲۰۱۷)

ب. انگیزه (Motivation) و موانع آن
انگیزه در کارکنان QC در DCs می تواند تحت تأثیر عوامل مدیریتی و سازمانی دچار ضعف شود

نظام پاداش ناعادلانه: عدم تناسب پاداش و حقوق با مسئولیت بالای شغلی در قبال سلامت عمومی

فرهنگ ترس از شکست: تمرکز مدیران بر سبک دستوری، که باعث می شود کارکنان به دلیل ترس از عواقب تصمیمات نادرست (به ویژه در مورد محموله های گران قیمت یا مواد حساس)، از پذیرش اختیار دوری کنند (Chalesh Academy, ۲۰۲۴)

تغییرات مدیریتی: جابه جایی های گسترده و مبنی بر نگرش های سیاسی که انگیزه را برای سرمایه گذاری طولانی مدت بر روی بهبود سیستم تضعیف می کند (Siasatrooz, ۲۰۱۸)

نقش سبک های مدیریتی در تعدیل تفویض اختیار

در صنایع غذایی DCs، مدیر QC باید سبک رهبری خود را بر اساس ارزیابی مستمر A/M کارکنان تطبیق دهد تا بر چالش های محیطی غلبه کند

چالش های ساختاری در اجرای تفویض در DCs

موانع تفویض اختیار در کشورهای در حال توسعه، فراتر از مسائل فردی است و ریشه در ساختار حاکمیتی و سازمانی دارد تمرکزگرایی شدید (Centralization): تمایل سازمان های دولتی و مادر به عدم واگذاری اختیارات کلیدی به استان ها یا سطوح پایین تر مدیریتی، حتی در مواردی که هدف تسهیل صادرات است (Hakimemehr, ۲۰۲۵; Econews, ۲۰۲۵). این امر منجر به کندی در تصمیم گیری های کیفی در خط

چکیده: تفویض اختیار به مثابه ضرورت توسعه

تفویض اختیار (Delegation of Authority) به عنوان سنگ بنای مدیریت چابک و توسعه سازمانی، در صنایع غذایی کشورهای در حال توسعه (Developing Countries - DCs) اهمیت حیاتی دارد. این اهمیت به دلیل حساسیت سلامت عمومی و لزوم تطبیق با استانداردهای صادراتی بین المللی (مانند HACCP و ISO ۲۲۰۰۰) دوچندان می شود. با این حال، اجرای مؤثر تفویض اختیار در این سازمان ها با چالش های ریشه دار فرهنگی و ساختاری مواجه است، از جمله تمرکزگرایی سنتی، ضعف در ظرفیت سازی نیروی انسانی، و عدم اعتماد مدیران. این مقاله با استفاده از مدل توانایی/انگیزه (A/M)، تأثیر چهار سبک مدیریتی (دستوری، اقناعی، مشارکتی و تفویضی) را بر فرآیند بهینه سازی تفویض اختیار در مدیر کنترل کیفیت (QC Manager) صنایع غذایی این کشورها بررسی می کند

مدل توانایی و انگیزه (A/M) در بستر کشورهای در حال توسعه تفویض مؤثر در هر سازمان، به ویژه در شرایط محدودیت منابع (اعم از مالی و زیرساختی) که در DCs رایج است، نیازمند تطبیق مسئولیت با سطح آمادگی کارکنان است (Hersey & Blanchard, ۱۹۸۸)

الف. توانایی (Ability) و چالش های آن
توانایی کارکنان QC در DCs اغلب به دلیل عوامل زیر، پایین تر از استانداردهای جهانی است

ضعف در آموزش تخصصی: فقدان دوره های بازآموزی منظم و به روزرسانی دانش در مورد استانداردهای بین المللی (SPS/ Codex Alimentarius, ۲۰۱۷)

فرسودگی تجهیزات آزمایشگاهی: عدم دسترسی به تجهیزات کالیبره و حساس که دقت تحلیل ها را پایین می آورد
ترک کار متخصصان: مهاجرت نخبگان و متخصصان فنی به کشورهای توسعه یافته

وضعیت A/M (کارمند)	سبک مدیریتی بهینه	چرایی استفاده در DCs (Developing Countries)
A بالا، M بالا	تفویضی (Delegative)	ایده آل برای کارشناسان ارشد. مدیر می تواند بر توسعه استراتژیک سیستم های ایمنی مواد غذایی (FSMS) تمرکز کند.
A بالا، M پایین	اقتناعی (Persuasive)	کارمند توان انجام کار را دارد اما ممکن است به دلیل فقدان امنیت شغلی یا پاداش، انگیزه های نداشته باشد. مدیر با توجیه اهمیت وظیفه (مثلا در تضمین سلامت صادرات) انگیزه را تقویت می کند.
A پایین، M بالا	مشارکتی (Participative)	کارمند با انگیزه بالا، کمبود توانایی را با تلاش جبران می کند. مدیر باید با مربیگری و نظارت نزدیک (نه کنترل خرد)، در تصمیم گیری های مشارکتی به او آموزش دهد.
A پایین، M پایین	دستوری (Directive)	در مواجهه با وظایف حساس (به ویژه در خط تولید مواد غذایی) که ریسک بالایی دارند، مدیر باید دستورالعمل های واضح و غیرقابل انعطاف ارائه دهد تا از خطرات سلامت عمومی جلوگیری شود.

تولید می شود. فرهنگ عدم اعتماد: عدم اعتماد مدیران به توانمندی زیردستان (ترس از انجام بهتر کار توسط زیردستان یا ترس از اشتباه) که یک چالش رایج در سازمان های DCs است (Roshdana, ۲۰۲۴). این مانع مستقیماً بر انگیزه کارکنان تأثیر منفی می گذارد

تصمیم گیری در کارمند کاهش یابد
مبارزه با تمرکزگرایی: تلاش برای تغییر فرهنگ سازمانی از دستوری به مشارکتی و مقابله با ترس مدیران از دست دادن کنترل، با تمرکز بر این مفهوم که تفویض اختیار، جایگاه مدیر را تقویت می کند، نه تضعیف (Roshdana, ۲۰۲۴)

مراجع و منابع (References)

- Chalesh Academy. (۲۰۲۴). «تفویض اختیار: راهی به سوی مدیریت مؤثر». [Online Article]
- Dekami, Arshia. (۲۰۲۴). «انواع سبک های مدیریتی در ایران و جهان را بشناسید!». [Online Article]
- Donya-e-Eqtesad. (۲۰۲۴). «تفویض اختیار به معاونت های غذا و دارو در حوزه عملکردی فرآورده های غذایی». [Online News]
- Econews. (۲۰۲۵). «مهم ترین چالش ها و فرصت های مدیریت کلان کشور». [Online News]
- Ertebat Khabar. (۲۰۲۴). «تفویض اختیار در مدیریت: چالش ها و فرصت ها». [Online Article]
- Hakimemehr. (۲۰۲۵). «با تفویض اختیار به مدیران کل استان ها، امضای آن ها در ۱۸۰ کشور جهان معتبر است». [Online News]
- Hersey, P., & Blanchard, K. H. (۱۹۸۸). Management of Organizational Behavior: Utilizing Human Resources. Prentice Hall.
- Jana. (۲۰۱۷). «کشورهای در حال توسعه در زمینه ظرفیت سازی و مهارت های لازم سرمایه گذاری کنند...». [Online News]
- Roshdana. (۲۰۲۴). «مهم ترین موانع تفویض اختیار در سازمان ها». [Online Article]
- Siasatrooz. (۲۰۱۸). «چالش ها و آسیب های فراروی توسعه در کشور». [Online News]

نتیجه گیری و راهکارهای استراتژیک

تفویض اختیار در مدیریت کنترل کیفیت صنایع غذایی در کشورهای در حال توسعه، یک لبه شمشیر دو دم است: اگر به درستی اجرا شود، کارایی را بالا می برد و کیفیت را بهبود می بخشد، اما اگر بدون ارزیابی دقیق A/M و سبک مدیریتی مناسب صورت گیرد، می تواند به فاجعه سلامت عمومی منجر شود

برای موفقیت، مدیر QC در این کشورها باید اقدامات زیر را در دستور کار قرار دهد

مربیگری مستمر: استفاده از سبک های مشارکتی و اقتناعی برای ارتقاء همزمان A و M کارکنان. تفویض اختیار باید با سرمایه گذاری در آموزش های عملی و مربیگری همراه باشد (Participative Management)

شفافیت مرزها: تعریف دقیق مرزهای اختیارات تفویض شده (به ویژه در مورد تأیید یا رد محصولات) تا ترس از عواقب

ارتقاء بهره‌وری سازمان از طریق سیستم‌های کنترل کیفی هوشمند مبتنی بر هوش مصنوعی و بینای ماشین



محمد حسین سکوت

رئیس هیئت مدیره شرکت دانش بنیان پارس تیوان ماهان

۲- مفهوم بهره‌وری و نقش کنترل کیفیت:
۲,۱ تعریف بهره‌وری در سطح سازمانی:
بهره‌وری به عنوان نسبت خروجی مفید به ورودی مصرف شده تعریف می‌شود. در صنایع تولیدی، این نسبت ترکیبی از عملکرد کمی، کیفی و اقتصادی است. بهره‌وری سازمانی در سه سطح مورد تحلیل قرار می‌گیرد
بهره‌وری جزئی (Partial Productivity): سنجش نسبت خروجی به یک ورودی خاص (مانند نیروی کار یا مواد اولیه)
بهره‌وری کل عوامل تولید (TFP – Total Factor Productivity): سنجش نسبت خروجی به مجموع ورودی‌های کل (کار، سرمایه، مواد)
بهره‌وری عملیاتی خطوط تولید: این سطح که برای این مقاله اهمیت ویژه‌ای دارد، بر سنجش عملکرد ماشین‌آلات و خطوط تولید تمرکز دارد که عمدتاً با شاخص OEE (Overall Equipment Effectiveness) اندازه‌گیری می‌شود
۲,۲ شاخص OEE و پیوند آن با کنترل کیفیت:
شاخص OEE یکی از مهم‌ترین معیارهای سنجش بهره‌وری در تولید ناب (Lean Manufacturing) است و از سه مؤلفه اصلی تشکیل شده است
 $[OEE = Availability \times Performance \times Quality]$
Availability (در دسترس بودن): نسبت زمان عملیاتی واقعی به زمان برنامه‌ریزی شده
Performance (کارایی): نسبت تولید واقعی به ظرفیت تئوری در زمان عملیاتی
Quality (کیفیت): نسبت خروجی‌های قابل قبول به کل خروجی تولید شده
سیستم‌های کنترل کیفی هوشمند به‌طور مستقیم و غیرمستقیم بر هر سه مؤلفه OEE تأثیر می‌گذارند
تأثیر مستقیم بر Quality: با کنترل ۱۰۰ درصدی و حذف قطعات معیوب
تأثیر غیرمستقیم بر Availability: با کاهش نیاز به توقف خط برای بازرسی دستی و کاهش زمان اصلاح عیوب
تأثیر غیرمستقیم بر Performance: با اطمینان از اینکه قطعاتی که وارد فرآیندهای بعدی می‌شوند با کیفیت استاندارد هستند،

افزایش بهره‌وری سازمانی یکی از نیازهای بنیادین صنایع تولیدی در عصر رقابت جهانی است. هم‌زمان، پیچیدگی فرآیندها و فشار برای کاهش هزینه‌ها موجب شده است که روش‌های سنتی کنترل کیفیت کارایی گذشته را نداشته باشند. با ظهور فناوری‌های Industry ۴,۰ شامل بینایی ماشین، هوش مصنوعی و تحلیل داده، نسل جدیدی از سیستم‌های کنترل کیفی هوشمند ایجاد شده است که به‌طور مستقیم بر شاخص‌های کلیدی بهره‌وری مانند OEE، ضایعات، سرعت تولید، و توقفات خط اثر می‌گذارند. این مقاله نقش این سیستم‌ها را در ارتقاء بهره‌وری سازمان بررسی کرده و سه مطالعه موردی از صنایع ایران ارائه می‌دهد. همچنین، بخش‌های نظری شامل تحلیل آکادمیک شاخص‌های بهره‌وری، معماری سیستم‌های هوشمند و مسیر استقرار گام‌به‌گام آن‌ها به تفصیل شرح داده شده است
۱- مقدمه:

تحولات صنعت در دهه اخیر و رقابت شدید جهانی، سازمان‌ها را به سمت استفاده از فناوری‌های هوشمند برای کنترل کیفیت و افزایش بهره‌وری سوق داده است. روش‌های سنتی بازرسی مانند نمونه‌برداری، بازرسی چشمی و ابزارهای دستی قادر نیستند نیازهای خطوط تولید مدرن را برآورده کنند. در مقابل، سیستم‌های کنترل کیفی هوشمند با دقت بالا، سرعت بالا، قابلیت ثبت و تحلیل داده و امکان کنترل ۱۰۰ درصدی قطعات، راه‌حل مناسبی برای چالش‌های موجود ارائه می‌دهند

صنایع تولیدی در ایران نیز با چالش‌های متعددی در زمینه کیفیت و بهره‌وری مواجه هستند. کاهش نرخ ضایعات، افزایش سرعت تولید و تضمین کیفیت محصول نهایی برای ورود به بازارهای جهانی، نیازمند تغییر پارادایم از کنترل کیفیت واکنشی به کنترل کیفیت پیش‌گیرانه و هوشمند است. سیستم‌های کنترل کیفی هوشمند، که هسته اصلی آن‌ها مبتنی بر هوش مصنوعی و بینایی ماشین است، این امکان را فراهم می‌کنند که عیوب در لحظه شناسایی و حتی پیش‌بینی شوند، که این امر مستقیماً بر بهره‌وری کل سازمان تأثیر می‌گذارد

۳,۲ نرم افزار و الگوریتمها (Software and Algorithms):

ماژول تصویربرداری و پیش پردازش:
شامل تنظیم پارامترهای دوربین، تصحیح اعوجاج لنز و بهبود کیفیت تصویر
الگوریتمهای پردازش تصویر سنتی:
برای کارهایی مانند اندازه گیری ابعاد، تشخیص لبه ها و تطبیق الگو (Pattern Matching)
شبکه های عصبی عمیق (Deep Learning Models):
استفاده از معماری هایی مانند CNN (Convolutional Neural Networks) برای تشخیص نقص های پیچیده که با روش های سنتی قابل تفکیک نیستند (مانند خراش های ریز، تغییر رنگ ناخواسته یا نقص های ساختاری)
سیستم های ثبت و تحلیل داده: ماژول های جمع آوری نتایج، نگهداری تصاویر معیوب و اجرای تحلیل های آماری فرآیند (SPC)
۳,۳ یکپارچه سازی (Integration):

سیستم باید با سامانه های موجود کارخانه ارتباط برقرار کند:
ارتباط با PLC: برای فرمان دهی به دستگاه های خط تولید (توقف، شروع) و ارسال سیگنال رد (Reject)
ارتباط با MES/ERP: برای ثبت داده های تولید و کیفیت در سطح سازمانی و فعال سازی سیستم های ردیابی

۴ اثر سیستم های کنترل کیفی هوشمند بر شاخص های بهره وری

سیستم های مبتنی بر هوش مصنوعی مستقیماً بهره وری (OEE) را از طریق مکانیزم های زیر ارتقا می دهند
۴,۱ کاهش ضایعات (Waste Reduction):

سیستم های AI-Based با دقت میکرونی نقص ها را در همان ابتدای فرآیند شناسایی می کنند. این امر به دو دلیل منجر به کاهش شدید ضایعات می شود
شناسایی زود هنگام (Early Fault Detection): شناسایی عیوب در مراحل اولیه تولید (Upstream) از هدر رفتن منابع (مواد اولیه، انرژی، زمان ماشین) در مراحل بعدی جلوگیری می کند. برای مثال، اگر یک نقص ابعادی در مرحله قالب گیری شناسایی شود، قطعه به مرحله رنگ آمیزی یا مونتاژ پرهزینه فرستاده نخواهد شد

دقت بالا: دقت این سیستم ها اغلب در حد چند میکرون است که با بازرسی چشمی انسان غیرممکن است. این امر نرخ "False Rejection" (رد محصول سالم) و "False Acceptance" (قبول محصول معیوب) را به حداقل می رساند

گزارش ها نشان دهنده کاهش ۳۰ تا ۵۰ درصدی ضایعات در صنایعی است که این سیستم ها را پیاده سازی کرده اند
۴,۲ کاهش توقفات تولید (Downtime Reduction):

توقفات خط ناشی از کیفیت پایین (Quality-Related Downtime) بخش قابل توجهی از کل زمان توقفات را تشکیل می دهد. سیستم های هوشمند با ارائه دیدگاه های تحلیلی عمیق، این توقفات را کاهش می دهند

مانیتورینگ آنلاین انحرافات: سیستم به محض مشاهده افزایش ناگهانی نرخ نقص ها (که معمولاً نشان دهنده تغییر در پارامترهای فرآیند مانند دما، فشار یا لرزش است)، اپراتور را آگاه می کند

پیشگیری از خرابی دسته ای (Batch Failure): با تشخیص

فرآیند با سرعت بیشتری پیش می رود

۲,۳ محدودیت روش های سنتی کنترل کیفیت:

روش های سنتی کنترل کیفیت با چالش های متعددی مواجه اند که مستقیماً بهره وری را کاهش می دهند
خطای انسانی: بازرسی بصری مستعد خستگی، عدم توجه و خطاهای تفسیری است
عدم تکرارپذیری (Repeatability): نتایج بازرسی توسط اپراتورهای مختلف می تواند متفاوت باشد
سرعت پایین و گلوگاه شدن: بازرسی دستی معمولاً نمی تواند با سرعت خطوط تولید مدرن همگام شود و باعث کند شدن کل خط می گردد
پوشش ناکافی: اغلب از روش نمونه برداری استفاده می شود که منجر به خروج محصول معیوب از خط تولید می شود
ضعف در ثبت داده ها: داده های کیفی به صورت دستی ثبت می شوند و تحلیل های آماری پیشرفته (مانند SPC) به سختی قابل اجرا هستند

۲,۴ رفع محدودیت ها توسط کنترل کیفی هوشمند:

سیستم های هوشمند مبتنی بر بینایی ماشین (Machine Vision) این امکان را می دهند که با استفاده از دوربین های با وضوح بالا، الگوریتم های یادگیری عمیق (Deep Learning)، و پردازش موازی، کنترل کیفیت به شکلی کاملاً اتوماتیک، سریع و دقیق انجام شود. این سیستم ها QC را از یک فعالیت هزینه بر و غیرقابل اتکا به یک اهرم استراتژیک برای افزایش بهره وری تبدیل می کنند

۳ معماری سیستم های کنترل کیفی هوشمند:

یک سیستم کنترل کیفی هوشمند جامع، متشکل از سه رکن اصلی سخت افزار، نرم افزار و یکپارچه سازی است
۳,۱ سخت افزار (Hardware):

دوربین ها (Cameras):

قلب سیستم تصویربرداری. از دوربین های صنعتی با رزولوشن بالا (مانند Basler یا Allied Vision) استفاده می شود. نوع سنسور (CMOS/CCD)، نرخ فریم (Frame Rate) و رابط ارتباطی (GigE Vision یا Vision USB3) بر اساس نیاز سرعت و دقت انتخاب می شوند
لنزها (Lenses):

برای دستیابی به بزرگنمایی (Magnification) و عمق میدان (Depth of Field) مورد نیاز، لنزهای تله سنتریک یا مورب استفاده می شوند

نورپردازی صنعتی (Illumination):

مهم ترین عامل برای بهبود کنتراست و قابلیت شناسایی نقص. نورهای خاص مانند نور پس زمینه (Backlighting)، نورهای دامنه ای (Dome Light) یا نورهای ساختار یافته برای برجسته سازی عیوب خاص به کار می روند
واحد پردازش (Processing Unit):

شامل کامپیوترهای صنعتی (IPC)، کارت های پردازش گرافیکی (GPU) برای اجرای سریع الگوریتم های یادگیری عمیق، یا دستگاه های تعبیه شده (Embedded Systems) برای کاربردهای لبه (Edge Computing)

سیستم های رد (Rejection Mechanisms):

شامل شیرهای بادی، مکانیزم های فشاری یا ربات های کوچک برای حذف فیزیکی قطعات معیوب از خط تولید

راهکار یکپارچه (Integrated System) : طراحی و ساخت یک ایستگاه بازرسی کاملاً مستقل که شامل همه سخت افزارها و نرم افزارها است و قطعه از خط خارج می شود. مناسب برای کاربردهای با نیاز به دقت بسیار بالا

راهکار ماژولار (Modular Solution) : نصب دوربین و روشنایی مستقیماً روی خط تولید اصلی و استفاده از سنسورهای فیزیکی (مانند سنسورهای نوری) برای فعال سازی سیستم. مناسب برای خطوطی که فضای محدودی دارند یا نیازمند سرعت بسیار بالا هستند

۵,۳ طراحی اپتیک، مکانیک و الگوریتم های AI:

این مرحله نیازمند تخصص عمیق در هر سه حوزه است: طراحی اپتیک: انتخاب لنز، تعیین فاصله کاری (Working Distance) و میدان دید (Field of View) که الزامات تفکیک پذیری (Resolution) را برآورده کند

طراحی مکانیک: اطمینان از ثبات مکانیکی سیستم برای جلوگیری از لرزش و تغییر موقعیت قطعه نسبت به دوربین آموزش مدل های AI:

جمع آوری مجموعه داده (Dataset) : جمع آوری هزاران تصویر از قطعات سالم و معیوب (با دسته بندی دقیق نقص ها) انتخاب معماری: استفاده از شبکه هایی مانند YOLO (برای تشخیص و مکان یابی) یا U-Net (برای بخش بندی سگمنتیشن نقص ها) و آموزش با استفاده از GPU های قدرتمند

کالیبراسیون و اعتبارسنجی: پس از آموزش، مدل بر روی داده های تست اعتبارسنجی می شود تا دقت (Accuracy) و حساسیت (Recall) مورد نظر حاصل شود

۵,۴ یکپارچه سازی با PLC و سیستم کنترل کارخانه:

این مرحله اطمینان می دهد که سیستم QC به یک سیستم فعال تبدیل می شود

ارتباط صنعتی: استفاده از پروتکل های استاندارد مانند Profinet، EtherNet/IP یا Modbus TCP/IP برای تبادل داده با PLC ها (مانند Allen-Bradley، Siemens SV)

زمان بندی (Timing): هماهنگ سازی زمان عکس برداری با لحظه ورود قطعه به میدان دید (Triggering) و زمان بندی ارسال سیگنال Reject به عملگر مکانیکی

۵,۵ آزمون و کالیبراسیون (Gauge R&R):

قبل از راه اندازی نهایی، باید اطمینان حاصل شود که سیستم اندازه گیری (Gage) قابل اعتماد است

تکرارپذیری و دقت (Repeatability and Reproducibility – R&R) : ارزیابی اینکه آیا سیستم نتایج ثابتی را برای یک قطعه مشخص تولید می کند یا خیر

تست های عملکردی: اندازه گیری سرعت واقعی پردازش و مقایسه آن با حداکثر ظرفیت خط تولید

۶ آموزش، مدیریت تغییر و بهبود مستمر:

استقرار موفق فناوری جدید منوط به پذیرش کاربران نهایی است

مدیریت تغییر: آموزش تیم های تولید و QC برای تغییر رویه

انحرافات کوچک، می توان فرآیند را قبل از تولید یک دسته کامل از محصولات معیوب، متوقف یا تنظیم کرد. این امر نیاز به بازبینی و مرتب سازی دستی را حذف می کند که خود عامل توقف طولانی مدت است

۴,۳ افزایش سرعت تولید (Throughput Increase) :

در روش های سنتی، سرعت خط تولید اغلب توسط ایستگاه بازرسی دستی تعیین می شود (گلوگاه). سیستم های کنترل کیفی هوشمند این گلوگاه را از بین می برند

بازرسی همزمان با تولید: بازرسی با سرعتی بالاتر از سرعت خط انجام می شود. به عنوان مثال، یک سیستم بینایی ماشین می تواند ۱۰۰ تا ۳۰۰ قطعه در دقیقه را بازرسی کند، در حالی که بازرسی دستی ممکن است ۳۰ قطعه در دقیقه باشد

حذف تأخیر: حذف زمان لازم برای جابجایی قطعه به ایستگاه بازرسی و بازگشت آن

افزایش ۲ تا ۳ برابری ظرفیت تولید در برخی خطوط (به خصوص خطوط بسته بندی و دارویی) با حذف محدودیت های QC سنتی گزارش شده است

۴,۴ بهبود ردیابی و ثبت داده (Traceability and Data Logging) :

قابلیت ثبت تصویر و داده های مربوط به هر قطعه (شامل زمان تولید، پارامترهای فرآیند لحظه ای و نتیجه بازرسی) زیرساختی برای تحلیل های پیشرفته فراهم می کند کنترل آماری فرآیند (SPC) : داده های دقیق جمع آوری شده امکان ایجاد نمودارهای کنترل با دقت بالا و شناسایی روندها را می دهند

اجرای Six Sigma : فراهم کردن داده های عینی برای محاسبه دقیق سطح سیگما فرآیند

قابلیت ردیابی (Traceability) : در صورت بروز مشکل در بازار، امکان رجوع به تصویر قطعه معیوب در زمان تولید برای تحلیل ریشه مشکل (Root Cause Analysis) فراهم می شود

۵ مسیر ایجاد سیستم کنترل کیفیت هوشمند:

استقرار یک سیستم کنترل کیفیت هوشمند یک پروژه مهندسی سیستماتیک است که باید با دقت برنامه ریزی شود

۵,۱ تحلیل فرآیند و نقاط بحرانی کیفیت (FMEA/SIPOC):

گام اول، درک دقیق فرآیند تولید و شناسایی نقاطی است که بیشترین تأثیر را بر کیفیت محصول نهایی دارند

(FMEA (Failure Mode and Effects Analysis : شناسایی حالات

خرابی احتمالی و اولویت بندی آن ها بر اساس ریسک

(SIPOC (Suppliers, Inputs, Process, Outputs, Customers:

ترسیم یک نمای کلی از جریان ارزش برای تعیین ورودی های حیاتی و خروجی های مورد انتظار

تعریف معیارهای پذیرش (Acceptance Criteria) : تعیین دقیق اینکه چه چیزی نقص محسوب می شود (مثلاً تolerانس ابعادی

$\Delta E < 0.1 \text{ mm}$ یا رنگ در فضای $\Delta E > 1 \text{ $}$)

۵,۲ انتخاب نوع راهکار (ماژولار یا دستگاه مستقل):

تصمیم گیری در مورد چگونگی پیاده سازی سیستم:

منابع:

- منابع انگلیسی:
A Cyber-Physical Systems. (2015). Lee, J., Bagheri, B., & Kao, H. A Based Manufacturing Systems-4.0 Architecture for Industry 23-18, Manufacturing Letters
Deep Learning for Computer Vision in. (2018). Voulodimos, A., et al ,Industrial Applications. IEEE Transactions on Industrial Informatics 5491-5481, (12)14
Cognex Corporation. Machine Vision Applications in Advanced White Paper Series. (2023) Manufacturing
A Comparative Study on Machine. (2019). Laperrière, L., & Lapierre, S Vision Systems for Industrial Quality Control. International Journal of 3715-3702, (12-11)57, Production Research
OEE Optimization: A Practical Framework for. (2018). Galar, D., et al -112, 47, Manufacturing Industries. Journal of Manufacturing Systems 125

منابع فارسی:

- سازمان ملی بهره‌وری ایران (۱۴۰۳). گزارش سالانه بهره‌وری کل عوامل تولید در ایران
مرکز پژوهش‌های مجلس (۱۴۰۲). بررسی چالش‌های بهره‌وری در صنایع تولیدی ایران و راهکارهای فناورانه شریفی، م. و حسینی، ع. (۱۴۰۱). کاربرد یادگیری عمیق در بازرسی خودکار قطعات صنعتی. مجله مهندسی مکانیک ایران احمدی، ر. و کریمی، ف. (۱۴۰۰). پیاده‌سازی سیستم‌های بینایی ماشین در صنایع دارویی و غذایی ایران. کنفرانس ملی اتوماسیون و کنترل صنعتی

**تحولات صنعت در دهه
اخیر و رقابت شدید
جهانی، سازمان‌ها را
به سمت استفاده از
فناوری‌های هوشمند
برای کنترل کیفیت و
افزایش بهره‌وری سوق
داده است. روش‌های
سنتی بازرسی مانند
نمونه‌برداری، بازرسی
چشمی و ابزارهای دستی
قادر نیستند نیازهای
خطوط تولید مدرن را
برآورده کنند**

از بازرسی چشمی به نظارت بر سیستم هوشمند بهبود مستمر: داده‌های تولید شده باید به‌طور مداوم برای آموزش مجدد مدل‌های هوش مصنوعی و بهبود پارامترهای فرآیند (با استفاده از چرخه PDCA) استفاده شوند تا دقت سیستم همواره در بالاترین سطح حفظ شود
۶. مطالعات موردی (Case Studies) از صنایع ایران اجرا شده توسط شرکت دانش بنیان پارس تیوان
۱. پارس آمپول: کنترل ابعادی کارتریج‌های دارویی با دقت ۵ میکرون
کنترل قطر سر و ته کارتریج
سرعت بالا (۳۰ قطعه/ثانیه)
حذف کامل خطاهای انسانی
کاهش برگشتی‌ها و ضایعات از سمت مشتری
ریجکت پوکه‌های معیوب قبل از مرحله چاپ و پخت و صرفه جویی در مصرف رنگ و انرژی
۲. بسته بندی پگاه تهران: کنترل ابعاد پریفرم PET طراحی دستگاه به صورت خط مستقل
کنترل طول، قطر، ovality، رزوه‌ها، رینگ قفل جلوگیری از توقف خط باد کن
ثبت کامل داده‌ها برای کنترل کیفیت و بهره‌وری
۳. پتروشیمی قائد بصیر: کنترل رنگ گرانول ABS دقت اندازه‌گیری $\Delta E > 1$
کنترل یکنواختی رنگ در لحظه جلوگیری از تولید دسته‌های معیوب
حذف بازرسی چشمی و اختلاف نظر اپراتورها
۴. شرکت مکمل سلامت فارمد کنترل چاپ سرعت خوانش با ۲ متر در ثانیه
کنترل تمام اجزای چاپ و رنگ چاپ
جلوگیری از تولید چاپ معیوب
حذف بازرسی چشمی و اختلاف نظر تولید و کنترل کیفی

۷ جمع‌بندی:

کنترل کیفی هوشمند نه یک گزینه، بلکه یک ضرورت در محیط تولید رقابتی امروز است. این فناوری با ادغام بینایی ماشین و هوش مصنوعی، قابلیت‌های کنترل ۱۰۰ درصدی، تشخیص عیوب با دقت بسیار بالا، و اتوماسیون کامل بازرسی را فراهم می‌آورد. نتیجه مستقیم این قابلیت‌ها، ارتقاء چشمگیر شاخص‌های کلیدی بهره‌وری سازمانی، به‌ویژه کاهش ضایعات و افزایش توان عملیاتی خطوط تولید است. استقرار موفق این سیستم‌ها نیازمند یک رویکرد سیستمی شامل تحلیل دقیق فرآیند، طراحی مهندسی دقیق سخت‌افزار و نرم‌افزار، و یکپارچه‌سازی هوشمند با زیرساخت‌های موجود کارخانه است. سازمان‌هایی که این گذار را سریع‌تر انجام دهند، برتری رقابتی پایدار کسب خواهند کرد
در مقالات آینده با ما همراه باشید تا موضوعات عمیق‌تری از اثربخشی این سیستم‌ها بررسی کنیم

طراح سازوکار مشارکت انجمن هادرنظارت پارلمانی:

راهبردی برای تحقق حکمرانه مشارکتی

دکتر سیاوش سیار ایرانی

بازرس هیات مدیره انجمن مدیریت کیفیت ایران و مدرس دانشگاه

ارائه شده است. این طرح که در ششمین جشنواره شهید مدرس مجلس شورای اسلامی به عنوان طرح برگزیده شناخته شد، با هدف تقویت نظارت پارلمانی از طریق مشارکت ساختاریافته، داوطلبانه و تخصصی نهادهای مدنی طراحی شده است.

اجرای این طرح در چهار فاز اصلی پیش‌بینی شده است. در فاز اول، مطالعات پایه شامل بررسی تجارب کشورهای پیشرو در زمینه مشارکت نهادهای مدنی در نظارت پارلمانی انجام می‌شود. همزمان، با همکاری وزارت کشور و دبیرخانه‌های مجامع امور صنفی، اتاق بازرگانی و ... بانک اطلاعاتی از سمن‌ها و انجمن‌های معتبر و فعال تشکیل و چارچوب قانونی شامل آیین‌نامه مشارکت این تشکلهای تدوین می‌گردد. در فاز دوم، به صورت آزمایشی (پایلوت)، چند کمیسیون تخصصی مجلس مانند کمیسیون بهداشت یا محیط زیست با تعدادی از تشکلهای منتخب، مرتبط شده و «کارگروه‌های مشترک نظارتی» تشکیل می‌شوند. این کارگروه‌ها بر اجرای قانون یا برنامه‌ای مشخص مانند «قانون هوای پاک» نظارت می‌کنند.

فاز سوم به نظارت و ارزیابی پایلوت اختصاص دارد. در این مرحله، تشکلهای با استفاده از پرسشنامه‌های استاندارد، بازدیدهای میدانی و نظرسنجی از ذینفعان، داده‌های لازم را جمع‌آوری و گزارش‌های تحلیلی دوره‌ای به کارگروه مشترک ارائه می‌دهند. این گزارش‌ها در نهایت در کمیسیون تخصصی مجلس و در صورت لزوم در صحن علنی طرح می‌شوند. پس از ارزیابی موفق پایلوت، در فاز چهارم، سازوکار به صورت نهادینه شده به تمامی کمیسیون‌های تخصصی مجلس تعمیم می‌یابد و یک سامانه الکترونیکی برای ثبت درخواستها، گزارش‌ها و پیگیری تعاملات راه‌اندازی می‌شود.

انتظار می‌رود اجرای این طرح دستاوردهای قابل توجهی برای نهادهای مختلف در پی داشته باشد. برای مجلس شورای اسلامی، دستیابی به اطلاعات دقیق، به‌روز و مستقل از عملکرد قوه مجریه، تقویت نظارت و امکان تصویب یا اصلاح قوانین بر مبنای داده‌های عینی فراهم می‌شود. این سازوکار همچنین با جبران نسبی کمبود نیروی انسانی تخصصی، بهره‌وری نظارتی مجلس را افزایش داده و با تقویت پیوند مجلس با جامعه،

در نظام جمهوری اسلامی ایران، مجلس شورای اسلامی به عنوان رکن قانون‌گذاری و نظارت، مسئولیت نظارت بر اجرای قوانین و عملکرد قوه مجریه را بر عهده دارد. با این حال، پیچیدگی و گستردگی دستگاه‌های اجرایی، محدودیت منابع و زمان نمایندگان، و کمبود تخصص در برخی حوزه‌ها، نظارت مؤثر را دشوار ساخته است. در مقابل، بیش از ۲۰ هزار سازمان غیردولتی و انجمن تخصصی و صنفی فعال در کشور وجود دارند که می‌توانند با بهره‌گیری از ظرفیت‌های میدانی و تخصصی خود، شکاف‌های موجود در نظارت پارلمانی را پر کنند.

نظارت پارلمانی در عمل با سه چالش عمده مواجه است: محدودیت منابع و زمان نمایندگان برای رصد دقیق تمامی دستگاه‌های اجرایی؛ کمبود تخصص در حوزه‌های پیچیده فنی و تخصصی؛ و عدم دسترسی به داده‌های میدانی مستقل و تحلیلی. در حالی که گزارش‌های موجود عمدتاً از سوی دستگاه‌های اجرایی تهیه می‌شوند و ممکن است فاصله‌ای با واقعیت‌های عینی جامعه داشته باشند، مجلس از منبع مستقلی برای دریافت بازخوردهای میدانی و ارزیابی ذینفعان برخوردار نیست.

این در حالی است که سازمان‌های مردم‌نهاد (سمن‌ها) و انجمن‌های صنفی، با حضور در بطن جامعه و برخورداری از دانش تخصصی در حوزه‌هایی مانند محیط زیست، کیفیت، سلامت، حقوق مصرف‌کننده و امور صنفی، می‌توانند داده‌های دست‌اول را از طریق پایش‌های مردمی، نظرسنجی و گردآوری اطلاعات میدانی جمع‌آوری و تحلیل کنند. این تشکلهای به عنوان بازوهای تخصصی و مردمی، پتانسیل بالایی برای رفع کاستی‌های نظارتی مجلس دارند. با این وجود، تاکنون هیچ سازوکار رسمی، شفاف و نظام‌مندی برای هدایت این ظرفیت عظیم در خدمت نظارت پارلمانی تعریف نشده است و ارتباط موجود میان مجلس و این نهادها اغلب موردی، غیرسیستماتیک و فاقد چارچوب مشخص است.

به منظور پر کردن این شکاف ساختاری، طرح «طراحی و استقرار سازوکار مشارکت سازمان‌های مردم‌نهاد و انجمن‌های صنفی و موضوعی در نظارت پارلمانی بر عملکرد قوه مجریه»

**نظارت پارلمانی در
عمل با سه چالش
عمده مواجه است:
محدودیت منابع و زمان
نمایندگان برای رصد
دقیق تمامی دستگاه‌های
اجرایی؛ کمبود تخصص
در حوزه‌های پیچیده
فنی و تخصصی؛ و عدم
دسترسی به داده‌های
میدانی مستقل و تحلیلی**

مشروعیت و اعتبار نهاد قانون‌گذاری را ارتقا می‌بخشد.

برای سازمان‌های مردم‌نهاد و انجمن‌های صنفی، این طرح فرصتی برای نقش‌آفرینی مؤثر در فرآیند حکمرانی و تبدیل شدن از نهادهای صرفاً توصیه‌دهنده به شرکای نظارتی است. این مشارکت ساختاریافته به توانمندسازی ظرفیت‌های تحلیلی، پژوهشی و شبکه‌ای این تشکلهای کمک کرده و تأثیرگذاری مستقیم آن‌ها بر بهبود سیاست‌ها و قوانین را ممکن می‌سازد.

دستگاه‌های اجرایی نیز از نظارت مستمر، تخصصی و مبتنی بر شاخص بهره خواهند برد. افزایش شفافیت و کاهش امکان پنهان‌کاری، انگیزه بهبود عملکرد را در این دستگاه‌ها تقویت کرده و به کاهش فساد اداری کمک می‌کند. در سطح کلان‌تر، این طرح به استقرار الگویی نوین از حکمرانی مشارکتی می‌انجامد که در آن دولت، مجلس و مردم در بهبود کشور سهیم هستند. تسریع در شناسایی و رفع مشکلات اجرایی در نقاط مختلف کشور، توسعه متوازن را تسهیل کرده و از طریق مشارکت ساختاریافته شهروندان در امور عمومی، سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی به نهادهای حکومتی تقویت می‌شود.

در نتیجه، طرح مشارکت سازمان‌های مردم‌نهاد در نظارت پارلمانی، گامی بلند به سوی تحقق حکمرانی مشارکتی، پاسخگو و شفاف است. این سازوکار نه تنها نظارت مجلس را کارآمدتر و مبتنی بر واقعیت‌های میدانی می‌سازد، بلکه با فعال‌سازی ظرفیت‌های گسترده جامعه مدنی، پیوند دولت و ملت را عمق بخشیده و به ارتقای کیفیت سیاست‌های عمومی و بهبود حکمرانی در جمهوری اسلامی ایران کمک شایانی می‌کند. با توجه به انتخاب این طرح به عنوان طرح برگزیده در جشنواره شهید مدرس، انتظار می‌رود با حمایت مجلس شورای اسلامی و همکاری نهادهای اجرایی ذیربط، زمینه برای اجرای سریع و موفق آن فراهم گردد.

کلیدواژه‌ها: نظارت پارلمانی، سازمان‌های مردم‌نهاد، انجمن، حکمرانی مشارکتی، مجلس شورای اسلامی، شفافیت، پاسخگویی

تاب‌آوری سازمانی و نقش آن در شرایط اقتصادی امروز ایران



فریدون شکوهی

معاون سرمایه‌انسانی و تشکیلات / مجتمع فولاد روئینا جنوب

بحران‌ها دست یابند. به بیان دیگر، در اقتصاد امروز ایران، تاب‌آوری تفاوت بین «ماندن» و «پیش‌رفتن» است

فرهنگ سازمانی؛ ریشه تاب‌آوری

فرهنگ سازمانی مثبت و منعطف، زیربنای تاب‌آوری است. فرهنگی که در آن، اشتباه به‌عنوان فرصت یادگیری دیده می‌شود نه ابزار سرزنش، کارکنان را برای نوآوری و ریسک‌پذیری آماده‌تر می‌کند (Cameron & Quinn, ۲۰۱۱). در بسیاری از سازمان‌های ایرانی، فرهنگ محافظه‌کارانه و سلسله‌مراتب شدید، تصمیم‌گیری سریع را دشوار کرده است. در حالی که تاب‌آوری نیازمند اعتماد، شفافیت و مشارکت کارکنان در تصمیم‌سازی‌ها است. مدیران تاب‌آور، نه از بالا به پایین، بلکه با مشارکت شبکه‌ای تصمیم می‌گیرند

منابع انسانی؛ قلب تپنده سازمان تاب‌آور
نیروی انسانی توانمند، چابک و آموزش‌دیده، کلید اصلی تاب‌آوری است (Wang & Ahmed, ۲۰۰۷)

آموزش مهارت‌های نرم مانند حل مسئله، تفکر سیستمی و کار تیمی، نقش مهمی در بالا بردن انعطاف سازمان دارد. در بحران‌های اقتصادی اخیر، سازمان‌هایی که کارکنان خود را در تصمیم‌گیری شریک کردند، توانستند هم از نظر روانی و هم عملیاتی، سریع‌تر از بحران عبور کنند. آموزش مستمر، به‌ویژه در حوزه فناوری‌های نوین و تحلیل داده‌ها، سازمان را در برابر تغییرات بیرونی مقاوم‌تر می‌کند (Bennett & McWhorter, ۲۰۱۲)

ساختار و راهبری؛ انعطاف در نظام تصمیم‌گیری

هنری مینتزبرگ (Mintzberg, ۱۹۹۳) تأکید می‌کند که ساختار سازمانی کارآمد، آن است که میان تمرکز و استقلال تصمیم‌گیری تعادل برقرار کند. در ایران، ساختارهای سنگین و بروکراتیک یکی از مهم‌ترین موانع واکنش سریع به تغییرات محیطی است. سازمان تاب‌آور، ساختاری پویا دارد که در آن، واحدها می‌توانند در شرایط خاص تصمیم‌های محلی بگیرند و منتظر فرمان مرکزی نمانند. این موضوع در دوران تحریم‌ها و نوسانات ارزی، تفاوتی چشمگیر در عملکرد شرکت‌ها ایجاد کرده است

تاب‌آوری در اقتصاد پرچالش ایران

تحریم‌ها (Farzanegan & Gholipour, ۲۰۱۵) و بی‌ثباتی بازار ارز،

در دنیای پرتحول امروز، دیگر منطقی نیست سازمانی را موفق دانست که تنها به بقا در شرایط بحرانی اکتفا کند؛ بلکه سازمان‌های موفق آن‌هایی هستند که از بستر بحران‌ها، فرصت و تمایز خلق می‌کنند. در چنین بستری، مفهوم تاب‌آوری سازمانی (Organizational Resilience) نه یک واژه زیباسازی شده در ادبیات مدیریتی، بلکه ضرورتی راهبردی برای بقا و رشد در اقتصاد پرنوسان ایران است

معنای تاب‌آوری در بستر سازمانی ایران

تاب‌آوری، در ساده‌ترین تعریف، یعنی توانایی سازمان در حفظ عملکرد، یادگیری از بحران‌ها و بازسازی خود پس از شرایط دشوار (Vogus & Sutcliffe, ۲۰۰۷). اما در بستر ایران، این مفهوم تنها به بازگشت به وضعیت قبل از بحران محدود نیست؛ بلکه به معنای بازآفرینی سازمان در مسیر جدیدی از پایداری و رقابت‌پذیری است. تاب‌آوری در این معنا، سه ستون اصلی دارد:

انعطاف‌پذیری در تصمیم و اقدام، یعنی توان تغییر مسیر و مدل‌های کسب‌وکار بر اساس شرایط جدید بازار (Kostopoulos et al, ۲۰۱۱)

پیش‌بینی و آینده‌نگری، که به سازمان امکان می‌دهد بحران‌ها را قبل از وقوع شناسایی کند (Hamel & Välikangas, ۲۰۰۳)

یادگیری مستمر، یعنی نهادینه‌سازی تجربه‌ها در فرآیندهای کاری و تقویت دانش جمعی کارکنان (Argyris & Schön, ۱۹۹۶)

چرا تاب‌آوری اکنون مهم‌تر از همیشه است؟

اقتصاد ایران در سال‌های اخیر شاهد نوسانات شدید، تحریم‌های فزاینده، تورم دو رقمی و کاهش قدرت خرید بوده است. این وضعیت نه تنها تعادل مالی سازمان‌ها را برهم زده، بلکه مدل‌های سنتی کسب‌وکار را نیز با بحران مواجه کرده است (Amir-Khalili & Mohammadi, ۲۰۲۱).

در چنین شرایطی، سازمان‌هایی که منحصراً به کاهش هزینه و تعدیل نیرو اکتفا کردند، شاید به ظاهر دوام آورده باشند؛ اما آن‌هایی که تاب‌آوری سازمانی را به بخشی از راهبرد خود تبدیل کردند، توانسته‌اند به مسیر رشد و تعالی در ببحوجه

در شرایط فعلی اقتصاد ایران که پیش‌بینی‌ناپذیری به ویژگی دائمی محیط تبدیل شده، تاب‌آوری دیگر یک مزیت رقابتی نیست، بلکه شرط لازم برای بقا و کیفیت عملکرد سازمانی است

جمع‌بندی

تاب‌آوری سازمانی، مهارتی است که باید آن را آموخت، تمرین کرد و نهادینه ساخت
سازمان‌های ایرانی اگر بخواهند در برابر نوسانات اقتصادی، تغییرات فناورانه و محدودیت‌های سیاسی دوام آورند، ناچارند به جای واکنش منفعلانه، به سازگاری فعال و یادگیری پویا روی آورند
سرمایه‌گذاری در فرهنگ یادگیری، توانمندسازی نیروی انسانی، و بهره‌گیری از فناوری‌های نو، سه محور اصلی تاب‌آوری در ایران امروز است
همان‌گونه که Hamel و Välikangas (۲۰۰۳) می‌گویند: «تاب‌آوری، هنر نرفتن به عقب در جهانی است که دائماً در حال تغییر است.»

منابع

- Impact of sanctions on economic resilience: A case study from Iran. Journal of Economic Issues, 35(3), 763-783.
- Amir-Khalili, F. & Mohammadi, A. (2021).
- Organizational Learning II: Theory, Method, and Practice. Addison Wesley (1996). Argyris, C., & Schön, D.
- Bennett, N., & McWhorter, R. (2012). Journal of Workplace Learning, 24(7), 477-462.
- Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2011). Diagnosing and Changing Organizational Culture. Pearson.
- Chong, A. et al (2017). International Journal of Production Economics, 193, 67-77.
- Farzanegan, M. R., & Gholipour, H. (2015). Journal of Policy Modeling, 37(4), 661-674.
- Hamel, G., & Välikangas, L. (2003). Harvard Business Review, 81(9), 52-63.
- Helms, M. M., & Nixon, J. (2010). Journal of Strategy and Management, 33(3), 215-251.
- Kostopoulos, K. et al (2011). International Journal of Human Resource Management, 22(3), 579-600.
- Mintzberg, H. (1993). Structure in Fives: Designing Effective Organizations. Prentice Hall.
- Sullivan, A., & Rapin, M. (2015). Managerial and Decision Economics, 9(9), 615-628.
- Vogus, T. J., & Sutcliffe, K. M. (2007). Journal of Contingencies and Crisis Management, 15(3), 155-167.
- Wang, C. L., & Ahmed, P. K. (2007). International Journal of Management Reviews, 9(1), 31-51.

زنجیره تأمین داخلی و خارجی را شکننده کرده است. سازمان‌های تاب‌آور، برای مقابله با این شرایط، به راهبردهای چندمنبعی، تولید درون‌زا و شبکه‌های همکاری بومی روی آورده‌اند
به‌ویژه در صنایع تولیدی، همکاری‌های میان‌سازمانی و خوشه‌های صنعتی، ابزاری مؤثر برای تقسیم ریسک و استفاده از ظرفیت‌های مشترک بوده است (Sullivan & Rapin, ۲۰۱۵)

در عین حال، تغییرات فرهنگی و رفتاری مشتریان نیز سازمان‌ها را وادار به بازنگری در مدل‌های خدمت‌رسانی کرده است
به‌عنوان مثال، شرکت‌هایی که زودتر به تحول دیجیتال، فروش آنلاین و تحلیل داده‌های مشتری روی آوردند، نسبت به سایر رقبا عملکرد بهتری در دوران رکود نشان دادند (Chong et al, ۲۰۱۷)

راهکارهای تقویت تاب‌آوری در سازمان‌های ایرانی

با توجه به تجربه‌های جهانی و بومی، می‌توان مجموعه‌ای از راهکارهای عملی را برای افزایش تاب‌آوری سازمانی پیشنهاد کرد

تحلیل مستمر SWOT: شناسایی دقیق نقاط قوت و ضعف در برابر تهدیدهای محیطی، مبنای برنامه‌ریزی هوشمند است (Helms & Nixon, ۲۰۱۰)

ایجاد شبکه‌های همکاری بین‌سازمانی: هم‌افزایی در زنجیره تأمین داخلی و تعاملات منطقه‌ای می‌تواند ریسک را کاهش دهد

استفاده از فناوری‌های تحلیلی و داده‌محور: هوش مصنوعی، داده‌کاوی و سیستم‌های ERP به سازمان‌ها در پیش‌بینی و واکنش سریع کمک می‌کنند

توسعه سرمایه انسانی و یادگیری سازمانی: سرمایه‌گذاری در آموزش مهارت‌های تحلیلی و رفتاری، مهم‌ترین سپر در برابر بحران‌هاست

تنوع‌بخشی به مدل‌های درآمدی: سازمان‌هایی که صرفاً بر یک منبع درآمد تکیه کرده‌اند، آسیب‌پذیرترند

نهادینه‌سازی تفکر تاب‌آوری در راهبرد سازمانی: تاب‌آوری نباید پروژه‌ای موقت باشد، بلکه بخشی از مأموریت و فرهنگ تصمیم‌سازی است

نگاه آینده‌نگر؛ از بقا تا بلوغ سازمانی

تاب‌آوری، مقصد نیست، مسیر است. سازمان‌ها باید از مرحله‌ی صرفاً «پاسخ به بحران» عبور کنند و به سطحی برسند که بحران را به عنوان بخشی از چرخه طبیعی رشد ببینند
در این مسیر، نقش مدیران میانی حیاتی است؛ زیرا آن‌ها پل میان راهبرد و اجرا هستند. تاب‌آوری زمانی محقق می‌شود که تصمیم‌گیری، ارتباطات و انگیزش کارکنان در یک نظام پویا هم‌افزا شود

تأثیر استانداردهای مدیریت و کاربرد آن در توسعه و یکپارچه سازی مجموعه

کننده، حفظ ایمنی و بهداشت محصول و ایجاد ارتباط بهتر
گسترش سازمان و توسعه کسب و کار .

تأثیر استاندارد های مدیریتی :

با اخذ استانداردها و اجرای خط مشی ها مواردی همچون
کیفیت، ایمنی، کارایی، قابلیت اطمینان، تعویض پذیری،
سازگاری و مدارک و خدمات استاندارد گونه در ارائه محصول و
خدمات و اجراییات شرکت و عملکرد کارکنان ارتقاء می یابد
اصول و فواید اجرای استانداردها :

ایجاد یک سیستم نظام مند و یکپارچه در راستای ارتقا کیفی
و عملکردی سازمان / شرکت در راستای رسیدن به اهداف
مجموعه و تعالی سازمانی .

فایده اصلی استاندارد سازی بازارهای جهانی شامل صرفه
جویی زیاد در هزینه ها، استحکام روابط مشتریان، پخش
بهتر محصولات، و کنترل بیشتر بر مرزهای بین المللی
است. مصرف کنندگان جهانی محصولات کسی را که
بالاترین کیفیت با کمترین قیمت را ارائه می کند، انتخاب
می کنند. این تغییرات در بازار جهانی موجب به وجود آمدن
تغییراتی در رقابت شرکتها با یکدیگر شده است. یکی از موارد
مهم در این رقابتها توانایی تولید محصولاتی با کیفیت بالا و
قیمت پایین است. تا زمانی که استاندارد سازی محصولات
و بازارهای جهانی موجب آسان شدن فروش محصولات در
بازارها می شود لوییت اعلام می کند که شرکت ها باید
محصولات استاندارد و استراتژی استاندارد بازاریابی جهانی
استفاده کنند تا در بازارهای جهانی موفق شوند

کاربرد استانداردها در مدیریت و بازرگانی :

مدیریت یک رویه مناسب برای به کارگیری منابع مادی و
انسانی در برنامه ریزی، سازمان دهی، کارگزی، هدایت و
کنترل است که برای دستیابی به اهداف سازمانی و براساس
نظام ارزشی مورد قبول، صورت می گیرد. از آنجا که پنج
عملکرد اساسی

در بخش مدیریت اجرایی از یک مدیر انتظار می رود شامل تعیین
اهداف، سازماندهی، انگیزه دادن به تیم، طراحی سیستم های
اندازه گیری، و ارتقاء و پیشرفت کارکنان از یک مدیر انتظار
می رود، و در بخش بازرگانی و مدیریت بازرگانی که در حقیقت
مدیریت یک کسب و کار است که شامل تمام جنبه های

دنیای امروز فراتر از مرزبندی های جغرافیایی و سیاسی
مانند شبکه ای از رشته های عصبی بهم مرتبط شده است.
ارتباطات بین المللی، همکاری صنایع مختلف کشور های
گوناگون، گسترش تجارت جهانی از مواردی هستند که امروز
با زندگی روزمره ما عجین شده اند، از این رو پیدا کردن زبان
مشترک که برای همگان قابل فهم باشد از هنرهای امروزه
بشریت محسوب می شود.

در راستای تجارت، می توان ادعا کرد که استاندارد ها و
روشهای مدیریتی یکی از اصلی ترین زبانهای مشترک است
که باعث می شود تنها با ذکر یک نشان بر روی یک
محصول، خدمت و... چارچوب رعایت شده توسط آن را به
همگان معرفی نمود

تنوع استانداردهای و روشها و اصول مدیریتی بر اساس نوع
شرکتها و خدمات و ارتباطات آنها متفاوت است و در یک
چارچوب تعریف شده است. غالباً "مدیران صنایع جهت ارتقاء
تحولات و خدمات خود جهت انجام امور بازرگانی، سلامت
پرسنل، رعایت اصول ایمنی و... نیاز به اخذ این استاندارد
هاو داشتن چارت مدیریتی استراتژیک دارند، اما این نکته
که در همه صنعت ها و خدمات و در هر بخش رعایت کدام
استانداردهای مدیریتی یا ... ضروری و کدام در اولویت بعدی
است، نیاز به دانش روز مدیریتی دارد. از اینرو با توجه به
گسترده شدن صنایع و این استانداردها، مدیران دبا استفاده
از اصول کارآفرینی، الزامات مدیریتی و برنامه استراتژیک می
توانند سازمانها و مجموعه های خود را ارتقا داده و با اجرای
آن سازمانی یکپارچه و هدفمند در راستای تعالی داشته باشند.

استاندارد مدیریت پدیده جدیدی نیست و از دیر زمان در
زندگی بشر وجود داشته است. استاندارد نیز مانند بسیاری
از پدیده های طبیعی شناخت و برداشتی است که انسان از
محیط پیرامون خود دارد. استاندارد سازی ایجاد یک چارچوب
نظام مندر بخش های مختلف یک سازمان، مجموعه که
صفر تا صد روند تولید یک محصول، خدمت و اصول را به
عهده دارند، می باشد. این استانداردهای مدیریتی بر اساس
نوع فعالیت، وسعت سازمان، درجه فعالیت و جایگاه در جامعه
داخلی و بین المللی و میزان رقابت پذیر بودن متفاوت و نقش
و روند اجرای آن الزامات خاص خود را دارد.

اهداف استفاده از استاندارد مدیریتی :

اقتصاد جامع (صرفه جویی در مصرف منابع)، حمایت از مصرف

گذشته از این، با حرفه‌ای شدن فعالیت‌های کاری بنگاه‌های کوچک و متوسط، این واحدها قادر بوده تا بیشترین خلاقیت و نوآوری صنعتی را در جهت تنوع بخشیدن به تولیدات و کسب بازارهای جدید از خود نشان دهند. این خصلت بنگاه‌های کوچک تحت عنوان «کارآفرینان خلاق» معروفیت جهانی دارد. که حمایت‌های مالی دولت در راستای توسعه این واحدها بی تاثیر نیست

در این میان استانداردها ابزاری اساسی و زیر ساخت برای ورود راحتتر این واحدها به عرصه صادراتی و بازارهای رقابتی است که حضور بنگاه‌های کوچک را در میان رقبا پررنگتر می سازد. اجرای اصولی الزامات و کنترل مدیریت دارایی راهکارهای موفقیت بیشتر و تسریع کار این واحدهاست.

نظارت و رسیدگی به فعالیت یک کسب و کار می شود، انتظار درآمدی مناسب، توسعه کسب و کار و گسترش عرصه مشتریان را می رود که در اجرای همه این موارد نیازمند اصول یکپارچه و نظام مند است که در این راستا استانداردهای عمومی و تخصصی مدیریتی همچون ارزیابی عملکرد، مدیریت پروژه، سیستم مدیریت یکپارچه و مدیریت پروژه اسکرام، EFQM، ISO55000، TQM، و استانداردهای مدیریت دارایی همچون ISO55001، ISO55002 و ISO55003، بهترین ابزار و اصول کمکی برای یاری رساندن به مدیران می باشد. سازمان استاندارد جهانی برای پیشبرد این اهداف ساختار سطح بالا استاندارد مدیریتی همچون SL10 را تعریف کرده که ۱۰ عنصر عمومی برای افزایش عملکرد را تعریف نموده است

در راستای بازرگانی استانداردهای انطباق محصول، لجستیک، صادرات و واردات، را نیز مدیریت ارشد و مدیریت بازرگانی باید تسلط داشته باشد تا در گسترش و توسعه محصول و مشتری مداری مسیر درستی انتخاب شود و رسیدن به اهداف کیفی طبق برنامه و اصول باشد. همچون استانداردهای GS1 در فرآیندهای مرزی و برون مرزی، کدها و شناسه قلم های جهانی

تاثیر استانداردسازی بر توسعه شرکتها

سازمان توسعه صنعتی ملل متحد مانند سایر نهادهای بین المللی در جهت اعتلای وضعیت بنگاه‌های کوچک و متوسط و سازمان دادن برنامه‌های آموزشی و تحقیقاتی در سمت و سوی کمک به توسعه بنگاه‌های مذکور در کشورها و مناطق مختلف جهان تلاش می‌نماید.

این سازمان بنگاه‌های کوچک و متوسط را بنگاه‌هایی می‌داند که کارکنانش کمتر از ۵۰ نفر بوده و میزان سرمایه‌گذاری آنها کمتر از ۲۵۰ هزار دلار باشد

بنگاه‌های کوچک و متوسط اقتصادی در کل اقتصاد جهان از چنان اهمیتی برخوردار است که یک دپارتمان ویژه به نام «دپارتمان بنگاه‌های کوچک و متوسط» در ساختار تشکیلاتی سازمان ملل متحد برای توجه به این بخش اقتصاد جهانی ایجاد شده است. وظایف اصلی این دپارتمان بررسی وضعیت بنگاه‌های کوچک و متوسط جهان، تبیین تعاریف و ارائه پیشنهادها، کارشناسی و نیز انجام ماموریت‌های ویژه منطقه‌ای جهت حمایت و تشویق در ایجاد و توسعه بنگاه‌های کوچک و متوسط در اقصی نقاط جهان، به ویژه مناطق محروم و توسعه نیافته است

انعطاف‌پذیری واحدهای کوچک و متوسط، این مجموعه‌ها را قادر ساخته است تا با توجه به تقاضای بازار و در مدت کوتاهی، خطوط تولید کارگاه خود را تغییر داده و کالاهای مورد نیاز مشتریان را با استانداردهای قابل قبول و با هزینه‌های بسیار نازل‌تر از صنایع بزرگ، تولید و عرضه نمایند.

**استاندارد مدیریت پدیده
جدیدی نیست و از دیر
زمان در زندگی بشر وجود
داشته است. استاندارد
نیز مانند بسیاری از
پدیده‌های طبیعی شناخت
و برداشتی است که انسان
از محیط پیرامون خود دارد.
استانداردسازی ایجاد یک
چارچوب نظام مند در بخش
های مختلف یک سازمان
مجموعه که صفر تا صد
روند تولید یک محصول،
خدمت و اصول را به عهده
دارند می باشد**

مولتی کافه کافیسٹ

قہوہ فوری کلاسیک، کافی و دلخواہ



 [multicafe.info](https://www.multicafe.info)
www.multicafe.co

۱. انجام سرویس، بازرسی، تعمیرات و انجام تست‌های مورد نیاز، صدور گواهینامه بین‌المللی جهت انواع جانپناه بادی (لایف رافت).
۲. انجام سرویس، تعمیرات، شارژ انواع کپسول‌ها و تجهیزات پرتابل، ثابت اطفای حریق از جمله CO_2 پودر، فوم، هالون، اسپرینکلر Mist FM200.
۳. انجام بازرسی و ضخامت‌سنجی بدنه کشتی‌ها و سازه‌های دریایی و صنعتی و آزمایشات غیرمخرب (Vac. Test, UT, DPI, MPI).
۴. انجام بازرسی‌های سالیانه و پنج ساله، انواع لایف بوت‌ها و رسیکيو بوت و تست وینچ‌ها، داویت، OLRG و صدور گواهی‌نامه بین‌المللی.
۵. تامین تجهیزات مبارزه با آلودگی در دریا، نگهداری، خدمات پس از فروش و انجام آموزش‌های تئوری و عملی.
۶. انجام آزمایشات Proof Load Test جرثقیل‌ها و تجهیزات جابه‌جایی، Bollard Pull یدک‌کش‌ها.
۷. طراحی و نصب، سرویس و تعمیرات سیستم‌های اعلام، اطفای حریق و کشف گاز.
۸. مشاوره در امور ایمنی و آتش‌نشانی و ارائه طرح‌های سامان‌دهی، ایمنی و آتش‌نشانی در تاسیسات و تجهیزات دریایی، صنایع نفت و گاز، نیروگاه‌ها و ترمینال‌های نفتی.
۹. انجام ممیزی‌های فنی، ایمنی و آتش‌نشانی در صنایع دریایی، نفت و گاز، نیروگاه‌ها و ترمینال‌های نفتی و بنادر.
۱۰. مشاوره در زمینه استقرار مدیریت HSE در صنایع مختلف.
۱۱. تهیه نقشه‌جات و مدارک فنی از جمله Hazardous Area Plan, PMS, Fire Control & Safety Plan, ...
۱۲. اجرای آموزش‌های ایمنی دریایی (در چهارچوب مقررات Code 95 STCW).
۱۳. فروش قایق‌های نجات، جلیقه‌های نجات، حلقه‌های نجات و سایر تجهیزات ایمنی نجات جان و اطفای حریق.
۱۴. تامین، تجهیز، بازرسی، تایید و صدور گواهی‌نامه دستگاه‌های مخابراتی، الکترونیکی، کامپیوتری کمک‌ناوبری و IT.
۱۵. طراحی، نصب و خدمات پس از فروش تجهیزات BWMS (مدیریت آب توازن) برند "Headway"

دفتر مرکزی

خیابان ۳۵ متری قیطره، خیابان کتابی، کوچه قاسمی، کوچه پولادوند
پلاک ۱۴، واحد ۱۴، طبقه ۴.
تلفن: ۰۲۱-۲۲۲۳۷۱۵۹ - ۲۲۲۳۷۹۰۰ - ۲۲۶۷۱۸۷۱ - ۲۲۲۴۲۵۱۹ - ۰۲۱
www.iesco-group.com
email: info@iesco-group.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



انجمن مدیریت کیفیت ایران
۱۳۹۹



ساعت ۸ تا ۱۲ ظهر / اتاق ایران

نکوداشت زنده یاد مهندس میراحمد سادات
بنیانگذار انجمن مدیریت کیفیت ایران

