



انجمن مدیریت کیفیت ایران  
کشف ارزش

ویژه نامه روز ملی کیفیت

۱۸ آبان ۹۹

انجمن مدیریت کیفیت ایران

# ۱۸ آبان روز ملی کیفیت

## خلق ارزش برای مشتری

## پیام روز ملی کیفیت-۱۸ آبان ۹۹

نیره پیروزبخت، رئیس سازمان ملی استاندارد ایران



هموطنان از آخرین دستاوردهای فناورانه فراهم می کنند.

و دهها مثال دیگر که همه اینها دغدغه ای جز فراهم ساختن یک زندگی سالم و باکیفیت برای مردمان عزیز نیست. آنچه از سیاستگذاران بر می آید و تکلیف است فراهم کردن زمینه خودنمایی فعالان کیفیت مدار عرصه تولید و خدمت است. تدوین راهبرد و نقشه راه موثر، ریل گذاری مناسب و سالم سازی عرصه رقابت مولفه هایی هستند که با کمک آنها شاهد بروز و شوفایی کیفیت در کشور خواهیم بود. ما در سازمان ملی استاندارد ایران اعتقاد داریم کیفیت ماحصل یک ذهن کیفیت گرا، اعتقاد به کار صحیح، پایبندی به اصول و استانداردها و نگرش بلندمدت و پایدار است. امروزه شکوفایی کیفیت بر سنگ بنا و در امتداد و همسو با استانداردها استوار می شود و در کنار یک رویکرد نوآورانه، موفقیت پایدار تولید و خدمت، دور از دسترس نیست و در آن صورت است که جامعه نیز مشتاقانه از چنین محصول با کیفیت پایدار، استقبال خواهد کرد.

امروزه کیفیت در جوامع بشری یک نیاز آرمانی است و مختص به قشر یا طبقه خاص نیست. نیاز به یک کالا یا خدمت با کیفیت بعنوان یک ضرورت فراگیر در همه ارکان زندگی انسانها در عرصه گیتی خودنمایی می کند. نیازی که از ذات کمال گرایی انسان در اشتیاق به حضرت باری تعالی به عنوان کمال مطلق باید جستجو کرد.

انسان کیفیت گرا و جستجوگر در همه ادوار تاریخ با برچیدن موانع و مقابله با ناملازمات هیچگاه در برابر انسداد، انحصار، ظلم و تهدید سر خم نکرده است. اگرچه امروز شاهد هستیم که دشمنان قسم خورده این مرز و بوم با تحریم های ناجوانمردانه و نابخردانه به خیال خود مسیر یک زندگی باکیفیت را بر ایرانیان ناهموار ساخته اند ولیکن ایمان داریم این کشور به مدد فرزندان غیور خود اعم از نخبگان، صنعتگران، دانشمندان، تجار، معلمان و ... از این پیچ تاریخی به مدد و لطف الهی خواهد گذشت. به عنوان مثال:

- تولیدکنندگانی که با تحمل مصائب تامین مواد اولیه با کیفیت، هیچگاه خوشنامی و کیفیت محصول خود را فدای یک سود زودگذر نخواهند کرد.

- پزشکان، پرستاران و پیراپزشکانی که جان عزیز خود را برکف نهاده تا با ارائه خدمات با کیفیت همپراز جهانی از آلام مردمان این سرزمین بکاهند و به لطف خدا از این بلیه جهانی گذر کنیم.

- نوآوران و نخبگانی که همپای پیشرفت های جهانی با خودباوری، زمینه را برای بهره مندی

## سیستم‌ها نقش مهمی در بهبود کیفیت زندگی شهروندان دارند

دکتر فرشید شکر خدایی؛ نایب رییس انجمن مدیریت کیفیت ایران



هستیم خطاهای بسیاری در فضای تولید و خدمات اتفاق می افتد و متأسفانه این مجوزها کارکرد درستی ندارند.

وی در ادامه تأکید کرد سیستم های جاری شده در سطح جامعه به عنوان سیستم التزام استاندارد سازی و ایجاد کیفیت در جامعه، سیستمی است که باید ارتقاء پیدا کند و با تلاشهایی که در این راستا در کشور انجام شده قانون جدید توسعه نظام استاندارد در کشور راهگشای مسیر توسعه کیفیت خواهد بود.

نایب رییس انجمن مدیریت کیفیت ایران گفت: نظام صلاحیت حرفه ای افراد برای مشاغل؛ از موضوعات چالش برانگیز در کشور است که در حوزه ی کیفیت متضمن نگاه جدی تر است.

به شکلی که ما در ایران مانند سایر نقاط دنیا در برخی حرفه ها نظام تعیین صلاحیت نداریم و در قانون نیز این موضوع مسکوت مانده است. بسیاری از حرفه ها در حوزه خدمات دچار افت کیفیت و شکایت مشتری هستند که با تعیین صلاحیت حرفه ای افراد و مهارت فنی در بخش های مختلف توسط سازمان ملی استاندارد لازم است این موضوع به شکل قانونی پی گیری شود.

وی افزود در این راستا انجمن ملی مدیریت کیفیت ایران جهت همکاری با دستگاه های اجرایی برای تهیه مستندات در این حوزه اعلام آمادگی می کند که این اقدام زمینه را برای حرفه ای تر کردن خدمات و تولید در کشور به سمت رضایتمندی مشتری سوق می دهد.

شکر خدایی در پایان با اشاره به مشکلات تحریم و بحران کرونا در سطح کشور تصریح کرد، مدیران بخش مدیریت کیفیت با فشار بر روی سیستم های ایجاد کننده کیفیت، کشور را به سمت توسعه پیش می برند و اظهار امیدواری کرد با رفع مشکلات موجود در آینده ای نزدیک شاهد توسعه صادرات و راهگشای توسعه اقتصادی کشور باشیم.

نایب رییس انجمن مدیریت کیفیت ایران ارتقاء عملکرد سیستم ها را عامل رشد و توسعه کیفی سطح زندگی شهروندان در کشور عنوان کرد.

”دکتر فرشید شکر خدایی“ در مراسم بزرگداشت روز ملی کیفیت که به همت انجمن مدیریت کیفیت ایران به شکل مجازی برگزار شد، ضمن تأکید بر نقش و اهمیت نظام یکپارچه سیستم ها تصریح کرد، در کشور ما مجموعه ای از عوامل مانع از توسعه کیفیت زندگی در بین شهروندان است؛ اگر کیفیت زندگی را لذت بردن و استفاده شهروندان از آنگوهای رفاه اجتماعی بدانیم، متأسفانه شاخص هایی که در این رابطه وجود دارند شاخص های مطلوبی نیستند.

به عبارتی می توان گفت: این موضوع نشانگر آن است که مجموعه ای از اجزاء که شامل قوانین و مقررات، محیط و سب و کار و... می شود در حوزه ی رضایتمندی شهروندان به خوبی در قالب یک سیستم با هم کار نمی کنند.

وی افزود، سالهاست انجمن مدیریت کیفیت ایران روی این موضوع متمرکز شده که به جای کنترل های بی شمار نهادهای حاکمیتی بتوانیم مسیری که سایر کشورهای جهان در این حوزه پیموده اند، ارتقاء سیستم مدیریت کیفیت را از طریق توسعه بیمه های مسئولیت کیفیت محصول، در جامعه پیاده سازی و رواج دهیم.

البته در این زمینه مقاومت های زیادی در جامعه وجود دارد. چرا که ماهیت وجودی بسیاری از دستگاه های نظارتی مانند سازمان استاندارد، سازمان دامپزشکی و گمرک و بسیاری از آنها به این شکل است که به عنوان مدعی العموم و به نیابت از جامعه نسبت به کنترل استانداردها و کیفیت در بیشتر مواقع اقدام میکنند که چون به صورت نمونه برداری است و امکان حضور مداوم در محل تولید و عرضه ی خدمات برای هیچ دستگاهی مهیا نیست، شاهد

# کیفیت پیش نیاز توسعه در کشور

امیر حیدری دبیر انجمن مدیریت کیفیت ایران



مدیریت کیفیت و استانداردهای پایدار موفق نخواهد بود. با توجه به اهداف مهمی که در لایحه برنامه ششم توسعه کشور برای رشد تولید و رشد درآمد و بهره‌وری و به خصوص رشد صادرات کالاهای غیر نفتی پیش بینی شده است تحقق اهداف مزبور بدون ارتقاء کیفیت کالاها و خدمات داخلی در سطح رقابت با تولیدات و استانداردهای خارجی امکان پذیر نخواهد بود.

متأسفانه در برنامه‌های توسعه اصلاً مبحث کیفیت مورد توجه قرار نمی‌گیرد چه برسد به مدیریت کیفیت و ارزیابی مدیریت کیفیت. یکی از معضلات ریشه‌ای که در کشور با آن مواجه هستیم عدم توجه به مباحث کیفیت است که در حوزه‌های مختلفی همچون آموزش، تولید و خدمات معانی متفاوتی دارد. اصل موفقیت پایدار سازمان‌ها وابسته است به این که محصولشان با کیفیت بوده و مشتریان و مصرف‌کنندگان راضی باشند. این بسیار مهم است که در تهیه و تدوین برنامه توسعه هم باید به توسعه کمی توجه داشت و هم به توسعه کیفی. حال سوال این است که آیا به توسعه کیفیت در برنامه‌ها بها داده ایم؟ متأسفانه جامعه ما جامعه‌ای کمی است نه کیفی. با اینکه مدیران و مسولان از کیفیت هم سخن به میان آورند اما متوجه نیستند که ارتقاء کیفیت هم مسیری دارد که باید برای آن برنامه ریزی کرد. متأسفانه تا کنون در هیچ یک از برنامه‌های توسعه به این موضوع به صورت کامل و یکپارچه پرداخته نشده است. بالطبع ما هم انتظار نداریم که موضوع ارزیابی کیفیت در همه امور کشور از جمله برنامه‌های توسعه ای مورد توجه قرار بگیرد.

در عصر حاضر و در دنیای پرقابلیت امروز، کیفیت معنایی بس ژرف تر و دامنه‌ای بس بسیط تر از مرغوبیت داشته و مسایل متعددی از جمله چرخه حیات محصول، اثرات زیست محیطی، سلامتی و بهداشت مصرف‌کنندگان و محیط زیست، تامین خواسته مشتریان، ارزانی و فراوانی، خدمات بهینه قبل و پس از فروش و حتی اخلاق حرفه‌ای و کسب و کار را در بر می‌گیرد. و قطعاً، زمینه ساز تحقق اهداف موفقیت پایدار است که نیاز اولیه آن خلاقیت، نوآوری و مرکز ثقل آن توجه به کیفیت و رضایت مشتریان و مصرف‌کنندگان است.

حال که به حول و قوه الهی، کشور عزیزمان ایران در مسیر نیل به اهداف اقتصاد مقاومتی و دست یافتن به آنچه استحقاق آن را دارد ضمن تحریم‌های موجود، نهضت کیفیت در این مرز و بوم شکل گرفته و زمینه ساز شکوفایی اقتصادی را علی‌رغم تمامی مشکلات و سختی‌های پیش رو فراهم سازد. قطعاً توجه ویژه به کیفیت محصولات ایرانی و مدیریت کیفیت و بهره‌وری در عرصه تولید و خدمات عامل مهمی برای تسری و تسریع این نهضت مهم و ثمربخش خواهد بود. در این مسیر بر تمامی فعالان اقتصادی اعم از مسئولان، صنعت‌گران و ارائه‌دهندگان کالا و خدمات، فرض و واجب است که با پیوستن به نهضت ملی کیفیت، گامی جدی در نیل به سربلندی ایران اسلامی بردارند و با رویکرد آفرینش آینده در جهت توسعه پایدار و متوازن کشور حرکت نمایند.

در این راه صعب و صد البته صحیح، مهم‌ترین ابزار معماری آینده‌ای شگرف برای کشور، توسعه کمی و کیفی بنگاه‌های اقتصادی موفق و کارآمد است و بنگاه‌های اقتصادی بدون گذر از مرحله ارتقاء کیفیت محصول (اعم از تولیدی و خدماتی) و توجه به رضایتمندی متوازن ذینفعان خود، خصوصاً مشتریان و نیز داشتن برنامه و هدف مشخص و ابزارهای مدیریتی خصوصاً

## کیفیت حلقه اصلی صنعت غذا

دکتر محمد حسین عزیزی، مدیر کل فرآورده های غذایی و آشامیدنی سازمان غذا و دارو



غذا چیزی است که مردم روزی ۳ بار با آن سر و کار دارند. غذاهای اصلی صبحانه، ناهار و شام را داریم و بین این ۳ هم معمولا میان وعده داریم. بنابراین غذا اهمیت خیلی زیادی دارد و اگر غذا سالم باشد و کیفیت لازم را داشته باشد، شاید احتیاج به خدمات درمانی کم باشد و آنگه مردم رژیم غذایی سالمی داشته باشند هم به سلامتی کمک می کند و هم به پیشگیری از خیلی از بیماری ها.

مصرف به اندازه از هر دو جهت قابل تامل است. هم به جهت زیاد خوردن و هم به جهت کم خوردن. با در نظر گرفتن همه جوانب می توان گفت غذایی که به سفره مردم رسید سالم هست و خطری آنها را تهدید نمی کند.

بنابراین وظیفه اصلی سازمان غذا و دارو و مخصوصا اداره کل فرآورده های غذایی و آشامیدنی کنترل سلامت غذا است. البته ما با سازمان استاندارد، سازمان دامپزشکی و ... در تعامل هستیم.

در زمینه غذا سازمان های زیادی فعال هستند. در یک بررسی به ۴۵ دستگاه و سازمان رسیدند که همه آنها قوانینی دارند. متأسفانه این گستره وسیع باعث تداخلاتی در حوزه غذا شده است که گاهی مشکلاتی را هم برای تولید کنندگان و هم برای مصرف کنندگان ایجاد می کند و یا باعث سر درگمی می شود.

به نظر می رسد که مطلوب این است که ما به قانون جامع غذا بنویسیم و همه قوانین را تجمیع در یک کتاب نماییم و سپس بررسی کنیم که چه تداخلاتی وجود دارد. البته همه سازمان ها این حس و تمایل را دارند که وظایف خود را گسترش دهند و این هم مزید بر علت مشکلات می گردد. امیدواریم با تجمیع قوانین این مشکلات به حداقل برسد.

کرونا با وجود مشکلاتی که ایجاد کرده شاهد تحولات خوبی نیز در زمینه غذا و موضوع بهداشت نیز هستیم. علی رغم تصویری که وجود دارد غذاهای صنعتی رشد زیادی داشته است و تقاضای مردم در شرایط کرونایی به مصرف غذاهای صنعتی افزایش داشته و غذاهای فله ای کاهش چشمگیری داشته است. رشد غذاهای بسته بندی و نان های بسته بندی نیز رشد داشته و این کیفیت صنایع غذایی را بالا برده است.

در مجموع باید بگوئیم کیفیت در صنایع غذایی حرف اول را می زند و با توجه به گرانی همه کالاها و به پیروی از آن مواد غذایی، سهم بسیار زیادی از درآمد خانوار صرف تهیه غذا می شود و آمارهای جدید می گوید حدود ۵۰ درصد درآمد خانوار به خرید غذا اختصاص می یابد.

پس توجه به کیفیت غذا در این شرایط فوق العاده اهمیت بالایی پیدا کرده است و توجه به غذای سالم می تواند آمار بیماری ها را کاهش دهد. امید داریم با کمک همه دست اندرکاران صنعت غذا بر مشکلات فائق آییم و غذای سالم و با کیفیتی را به دست مردم برسانیم.

اهمیت غذا بر همگان روشن است و غذا نقش اصلی را دارد در تامین امنیت ملی. یکی از شاخه های اصلی و اساسی امنیت ملی، امنیت غذایی است و ۴ مولفه اصلی دارد. اولین مولفه، موجودیت غذا است. غذا باید موجود باشد و در دو واژه تولید و تامین خلاصه می شود.

تولید یعنی غذا در داخل کشور تولید بشود و تامین یعنی اگر قابل تولید نیست، از طریق واردات تامین شود. بنابراین تا غذا موجود نباشد در موردش نمی شود صحبت کرد. البته این موجودیت در مورد همه چیزهای دیگه هم صادق است. یعنی هر کالایی این مولفه ها را باید داشته باشد.

البته در امنیت غذایی مسئله در دسترس بودن، توزیع، قدرت خرید و موارد دیگر هم اهمیت دارد. فعلا ما بر موجودیت تاکید داریم. مسئله بعدی اصالت است. شناسنامه هر محصول باید مشخص باشد که کجا تولید شده و چه ترکیبات، چه مشخصات، مدارک و مستنداتی دارد و لازم است اینها ضمیمه کالا باشد.

سپس کیفیت مد نظر ما است. اینکه محصول با اصالت چه کیفیتی دارد. در مورد غذا کیفیت خیلی مسئله پیچیده و مهمی است و شامل فاکتورهای خیلی زیادی می شود. فقط شامل مزه، رنگ، ارزش تغذیه ای، نیست و عوامل زیادی در کیفیت موثر هستند.

کیفیت و اصالت را سازمان هایی مثل سازمان استاندارد و نهادهای دیگری هم کار می کنند و ضوابط و دستورالعمل و آیین نامه ای در موردش دارند، که تایید می کنند محصول اصیل است و کیفیت لازم را دارد و یا حداقل هایی را دارد و می توانیم بگوئیم استاندارد حداقل های پایه را تعریف می کند.

ما اما سلامت محصول بیشتر به حوزه وظیفه وزارت بهداشت بر می گردد. ما در وزارتخانه بهداشت مسئول آخرین بخش فرآیند که مسئولیت سلامت غذا است هستیم. سلامت خودش جزو امنیت غذایی است و زیر مجموعه سلامت محسوب می شود، اما فاکتور بزرگ و مهمی است که میتواند همه موارد قبلی را تأیید یا رد کند. محصولی ممکن است هم اصالت داشته باشد و هم کیفیت خوبی داشته باشد و پروتئین، چربی و... مناسبی داشته باشد و حتی خوشمزه هم باشد. اما سلامت نباشد. این موضوع می تواند فاکتورهای قبلی را هم تحت تأثیر بگذارد.

بنابراین اینجا ما روی آلودگی ها و آلاینده، چه از نظر شیمیایی و چه از نظر میکروبی و یا از نظر فلزات سنگین و چیزهایی برای سلامتی انسان که ممکن است خطر داشته باشد بررسی می کنیم و آنها را مد نظر قرار می دهیم.

در زمینه بررسی سلامت، ما هم محصولات غذایی وارداتی را کاملا تحت نظر داریم، چه مواد اولیه و بسته بندی باشد و با غذا و آشامیدنی ها در ارتباط باشد، همه در محدوده اداره کل فرآورده های غذایی آشامیدنی هست که باید در سامانه ثبت شود. مدارک و مستنداتی باید در مورد اصالت و کیفیت و ... داشته باشد و سپس ما مجددا نمونه گیری می کنیم و ویژگی را با آنچه که باید باشد مقایسه می کنیم و و مخصوصا ما بر بحث سلامت محصول تاکید داریم.

## ساخت و ساز بتنی نیازمند نظارت کیفی است

دکتر محسن تدین رییس انجمن بتن ایران



اندرکاران در مرکز تحقیقات مسکن و شهرسازی تدوین و ابلاغ شده است که زمینه و ابزار را برای کار فراهم می کند.

وی در ادامه با اشاره به انتشار نشریه ای در این رابطه توسط انجمن بتن آمریکا گفت: در این نشریه نیز با توجه به موارد "ایزو ۹۰۰۱"، مدیریت کیفیت یا کنترل کیفی را در امر ساخت و اجرای سازه های بتنی مد نظر قرار داده است و همچنین نشریه ای که توسط سازمان برنامه و بودجه در ایران منتشر می شود که مرجع مناسب برای درج آیین نامه بتن ایران می باشد. از گذشته برای مدیریت کیفیت با سازمانهای مرتبط با استاندارد ISO ارتباط داشتیم که موضوعات عمومی را شامل می شد و به ساخت و سازهای بتنی منصرأ مرتبط نبود.

بحث های مدیریت کیفیت گرچه سابقه ی زیادی در مسائل عمرانی دارد ولی چهارچوب های مناسبی را هنوز در زمینه ی ساختمان سازه های بتنی نداریم و یا موضوع به گونه ای مهجور مانده است.

در حالی که وضعیت کیفیت در همه بخش ها در ایران خوب نیست امیدوارم با شناخت اهمیت کیفیت اقدامات موثری در کشور انجام شود. ، به خصوص در ساخت و سازها بتنی که نیازمند ارتقاء سطح کیفیت هستیم تا از وضعیت نامناسب فعلی خارج شویم.

تجدید نظر در قوانین آیین نامه بتن ایران، راهکار توسعه کیفیت در ساخت و سازهای بتنی توسط کارفرمایان و پیمانکاران خواهد بود.

موضوع کیفیت از قدیم در فرهنگ های مختلف شناخته شده و مورد تاکید قرار داشته است، چنانچه در ادبیات ایرانی نیز مثل ها و ضرب المثل های متعددی وجود دارد که گواهی می دهد اهمیت کیفیت تضمین آن در انجام امور و کارها همچنان از دیرباز مورد تاکید قرار داشته است.

در رابطه با کیفیت ساخت و ساز بتنی از قدیم ضوابطی در ایران تدوین شده بوده که کسانی که کیفیت را کنترل می کنند و در پی تضمین آن هستند به آن توجه داشته باشند.

به عنوان نمونه مهمترین آنها "آیین نامه های بتن ایران" است که حدود سالهای ۴۰ هجری تدوین شده و اخیراً نیز تجدید نظر این آیین نامه را برای سازمان برنامه بودجه ارسال کردیم که امیدواریم در نشریه ۱۲۰ این سازمان، راهکارهای تازه ای در اختیار ناظران و پیمانکاران و کارفرمایان فعال در این حوزه قرار دهد.

همچنین در ساخت و ساز بخش خصوصی در حوزه ی ساخت و ساز نیز مباحث مقررات ملی وجود دارد که مهمترین بند آن در خصوص ساختمانهای بتنی است و بند دیگر آن به موضوع مصالح ساختمانی مربوط می شود و با تلاش های دست

## با حفظ و ارتقاء شاخص های کیفیت رشد نرخ ارز می تواند منجر به توسعه فعالیتهای صادراتی شود

حسن فروزان فرد عضو هیات مدیره انجمن مدیریت کیفیت ایران



رسمیت شناخته و موضوع کیفیت با چالش مواجه شود، که عامل اصلی چنین رویکردی اندیشه ایرانی نیست، بلکه محدودیت ها مدیران را به این سمت سوق می دهند. به همین دلایل در طی سالی که گذشت مسئولان در حوزه ی کنترل کیفیت و مدیریت کیفیت تلاش کردند با این تقابل احتمالی به شکل موثر برخورد کرده و زمینه را جهت پایداری حداقل های کیفی فراهم کردند.

اودر ادامه تصریح کرد، در شرایطی قرار داریم که علی رغم فرصت های مهمی که برای توسعه فعالیت های صادراتی در عرصه ی منطقه ای به علت تغییرات قیمت ها برای کشور ایجاد شده، اما به دلیل برخی ممانعتها و بخشنامه های بانک مرکزی و وزارت سمت و سازمان توسعه تجارت، زمینه برای عرصه ی کیفی محدود تر شده است و باعث شده در داخل بمانیم و با کاهش توان جدی مصرف کننده داخلی برای مصرف کالای کیفی نگران این باشیم که برسر کیفیتی که سالها برای آن در عرصه های مختلف صنعتی زحمت کشیدیم چه خواهد آمد.

فروزان فرد در ادامه تاکید کرد، کیفیت ضمن این که شرایط را برای زندگی شرافتمندانه شهروندان فراهم می کند، زمینه ی توسعه کیفیت در محصولات و خدمات را نیز به وجود می آورد.

وی در پایان اظهار امیدواری کرد که امسال نیز با وجود همه ی محدودیت ها همچنان پای مردانه بر موضوع مدیریت کیفیت ایستادگی شود تا در فرصت های مناسب این پتانسیل ها به دستاوردهای ملی و میهنی افزوده شوند.

با حفظ و ارتقاء شاخص های کیفیت می توانستیم از رشد نرخ ارز و تحولات اقتصادی برای توسعه فعالیتهای صادراتی بهره برداری کنیم.

"حسن فروزان فرد عضو هیات مدیره انجمن مدیریت کیفیت ایران" به مناسبت ۱۸ آبان، روز ملی کیفیت، تصریح کرد: اگر سیاست ها و راهکارهای بهتری با توجه به تحولات اقتصادی اتخاذ می شد، می توانستیم از فرصت تغییرات نرخ ارز و تضعیف شدن پول ملی در جهت توسعه فعالیتهای صادراتی، با حفظ و ارتقاء شاخص های کیفیت، از این فرصت به شکل مطلوب استفاده کنیم.

وی در ادامه گفت: مسایل اقتصادی و اقتصاد سیاسی که طی سالهای اخیر با آن مواجه هستیم به گونه های مختلف و از زوایای متعدد بر موضوع کیفیت و مدیریت کیفیت در فضاهای کسب و کار تاثیر گذار بوده و هست و احتمالاً این تاثیرات بیشتر نیز می شود.

همچنین تورم افسار گسیخته و تغییر قیمت ارز در کشور و موضوعات سیاسی که زمینه ی برقراری ارتباطات تجاری و اقتصادی را حتی با همسایگان به دشواری انداخته است، مواردی است که می تواند به شکل غیر مستقیم تهدید کننده مدیریت کیفیت در عرصه های فعالیت اقتصادی و به خصوص تولید باشد.

وقتی به دلایل غیر اقتصادی و غیر مدیریتی برای یک بنگاه زمینه های فعالیت حرفه ای محدود ترمی شود، ممکن است این خطر به وجود آید که مدیران ارشد جهت حفظ بنگاه به سراغ محدودیت های موجود رفته و آنها را به

# انرژی بدون فرآیند به دست نمی آید و تکامل بدون کیفیت

دکتر رضا پدیدار، رییس کمیسیون محیط زیست و انرژی اتاق بازرگانی تهران



در سایر کشورهای جهان که دارای منابع غنی هیدروکربنی هستند اقدامات خیلی زیادی صورت گرفته و مطالب خیلی زیادی مطرح شده است به ویژه در خصوص مسئله کیفیت، سرمایه گذاری های بزرگی صورت گرفته تا این فرآیند هر چه بیشتر کامل شود. امروز که ما دهه دوم از هزاره سوم را پشت سر گذاشتیم، می بینیم که یک اتفاقاتی در مسیر فرآیندی انرژی به وجود آمده است که اگر ما بخواهیم حصول اطمینان خودمان را از دستیابی به برنامه ها و اهدافی که داشتیم و آن را در یک سبد یا یک نگاه کلی قرار بدهیم، باید کاملاً اطمینان داشته باشیم که کاری که انجام دادیم، منطبق با چارچوبها و معیارهایی است که می تواند شاخص زندگی را در دستیابی به انرژی مطلوب به دست بیاوریم. وقتی صحبت از انرژی مطلوب می کنم منظورم بازخور نهایی آن است. چون این انرژی اولیه که حاصل می شود در بهره گیری از تکنولوژی و دانش، تبدیل به انرژی نهایی می شود. انرژی نهایی، خواسته ها، نیازها و امیال ماست که به نتیجه می رسد و ما به رشد و شکوفایی دست پیدا می کنیم. پس انرژی در زندگی همه ما یک نقش اساسی، کلیدی و مهم را بازی می کند. به همین دلیل است که کشورهای جهان در روند تکاملی خودشان به اهدافی مهمی دست پیدا کردند، در اوائل قرن بیستم به این نتیجه رسیدند که این مسیرها را از هم تفکیک کنند. در نیمه قرن ۲۰ این تفکیکها تبدیل به تخصص شد و در آخر قرن بیستم تقریباً به صورت حرفه ای و جدای از هم در شناخت فرآیند هر کدام از فعالیتها به دست آمد که ما در آغاز هزاره سوم باید بگوییم که انرژی به تکامل واقعی

همانگونه که استحضار دارید وقتی ما صحبت از انرژی می کنیم، درست است که با یک کلمه و یا یک اسم تخصصی مطرح می شود، اما در واقع انرژی یک فرآیند است. وقتی صحبت از فرآیند می کنیم به این ترتیب است که باید یک مسیر را طی کرده تا به اهداف و خواسته هایمان دست پیدا کنیم. وقتی از مسیر اجرایی و عملیاتی صحبت می کنیم، منظور این است که باید در گام اول این فرآیند را بشناسیم، یعنی قدرت شناخت داشته باشیم و وقتی قدرت شناخت خود را بالا می بریم، در این مسیر جریان احساسمان را هم درگیر می کنیم. تمام آدم های موفق در جامعه جهانی می توانند با شناخت و درگیر شدن احساسشان به واقعیتها پی ببرند.

حوزه انرژی واقعیت های نهفته ای دارد که در تاریخ نفت در جهان که حدوداً به ۱۵۰ سال و در ایران به حدود ۱۱۷ سال می رسد، عمر کمی نیست. در مقایسه تطبیقی با سایر فعالیت های اقتصادی، اجتماعی و تولیدی در جهان، حرف های قابل گفتن دارد. برای این منظور چیزی که می تواند جریان انرژی را در دل مردم، نهادها و فعالیت های اداری در کشور نهادینه کند این است که هنگامی که زمینه شناخت حاصل شد، در تداوم مسیر اجرایی و عملیاتی خودش باید به یک موضوع خیلی مهمی فکر کند و آن کیفیت است. این بدین معناست که ما در هر مرحله ای که گام برمی داریم اگر از کیفیت مرحله قبل کاملاً آگاه نباشیم و تسلط پیدا نکنیم، نمی توانیم مرحله بعد را اجرا کنیم. به همین دلیل است که انرژی یک مسیر فرآیندی است. به عبارت دیگر در طول تاریخ در کشور عزیزمان ایران و همینطور



خودش دست پیدا کرد.

بعد از آن درست است که اتفاقاتی پیش آمد و به عنوان مثال فضای مجازی رشد بی اندازه ای کرد و انقلاب صنعتی چهارم پدید آمد و نقش خودش را بازی کرد، اما در این مسیر انرژی به تکامل خود رسیده بود. تنها چیزی که ایجاد انقلاب صنعتی چهارم به وجود آورد، بحث کیفیت بود. کیفیتی که ما بتوانیم از انرژی که به دست میاوریم، بالاترین راندمان را داشته باشیم. این راندمان حد و اندازه نداشت و گروه‌هایی که جوانتر بودند و شتاب در رسیدن به خواسته‌هایشان داشتند، راندمان را بالاتر از آن چیزی می‌دیدند که سایر گروه‌ها مشاهده می‌کردند و به همین دلیل ما در هزاره سوم یعنی در دهه اول ۲۰۰۰ و در دهه دوم که ۲۰۲۰ هم رو به پایان است، عملاً ما به بازدهی در انرژی دست پیدا کرده‌ایم که در قرن بیستم برای آن پیشبینی نشده بود؛ یعنی یک تکامل. من رجوع می‌کنم به صحبت‌های ابتدایی خودم که انرژی بدون فرآیند به دست نمی‌آید و تکامل بدون کیفیت.

اگر که این دو موضوع بسیار با اهمیت را مد نظر قرار دهیم باید به این نتیجه کلی دست پیدا کنیم که در حال حاضر که کشور عزیزمان در مسیر رشد و شکوفایی خودش در برنامه‌های توسعه اقتصادی به خصوص برنامه توسعه اقتصادی ششم که مواجه با تحریم‌های ناجوانمردانه و محدودیت‌های بین‌المللی قرار گرفته است، چیزی که می‌تواند ما را در این فرآیند کمک کند که به اهداف و خواسته‌هایمان دست پیدا کنیم بالابردن ضریب کیفیت است.

اگر ضریب کیفیت را در همین شرایط و محدودیت‌های تحریمی و سایر محدودیت‌هایی که حاصل از سرمایه‌گذاری‌های زیربنایی و "سرمایه‌گذاری‌های سطح نگه داشت" در اختیار داشته باشیم و حفظ کنیم آنوقت می‌توانیم به مسیر خودمان ادامه و تداوم بدهیم و نگذاریم که در اثر این مشکلاتی که به کشور وارد شده ما خدای ناکرده دچار وقفه شویم.

به عبارت دیگر ما در حوزه انرژی یکسری مراحل اولیه داریم که مراحل شناخت است، مرحله دوم مرحله اجرا است، مرحله سوم دستیابی است و مرحله چهارم بهره برداری است. در هر کدام از این مراحل مکانیزم کیفیت و وصول اطمینان از آنچه که فکر و اجرا کردیم و به دست آوردیم، می‌تواند حتی در شرایط محدودیت‌های اقتصادی و اجتماعی همانند تحریم و آنچه را که امروز ما در اثر جنگ مجازی، جنگ واقعی، جنگ مرزی و سایر جنگ‌ها وارد کرده که عمدتاً حاصل از فرآیند اقتصادی است، می‌توانیم با بالا بردن ضریب کیفیت از هر میزان امکاناتی که در اختیار داریم، بالاترین راندمان را بدست بیاوریم. اینجاست که اگر که ما صحبت از فرآیند نفت می‌کنیم، باید اکتشاف را در همه حوزه‌های نفت و در تمام برنامه‌های دیگرمان نیز انجام بدهیم و به همین دلیل است که در حوزه اکتشاف صنعت نفت ما در سال ۲۰۱۹ از نظر میزان کشفیات، در جهان اول شد. چراکه ما فرآیند

را رها نکردیم. در حوزه گاز هم به همین ترتیب بود. می‌دانید که ما دارای بالاترین ذخایر گاز در دنیا هستیم، اگر چه روس‌ها ادعا می‌کنند که ما اولین هستیم، ولی آن ادعا درست نیست و بر اساس آخرین مطالعات "بریتیش پترولیوم" ایران جایگاه اول را در جهان دارد و امروز اگر که ما توانستیم این جایگاه را برای خودمان ایجاد کنیم و بر اساس آخرین آمارها بیش از ۹۲ درصد از کشور را تحت پوشش گاز قرار دادیم و آنچه پایداری در طی ۵۰ ساله اخیر برای صنایع گاز ما به وجود آمده، این بوده که ضمن جریان توسعه، فرآیند توسعه کیفیت را در اختیار داشتیم که این پایداری را به وجود بیاوریم و در مراحل تکمیلی این صنعت، ما فرآیند پالایش را داریم، همچنین دستیابی به تنوع فرآورده‌های هیدروکربونی را داریم و امروز ایران از نظر کیفیت محصول با سایر محصولات حوزه هیدروکربونی در کشورهای توسعه یافته، دست کمی ندارد. درست است که ما از نظر حجم به مقدار با آنها فاصله داریم و اگر که ما بگوییم که بنزین تولید می‌کنیم با اکتان ۹۵ است، ممکن است خیلی از کشورهای دنیا اکتان ۹۸ را تولید کنند.

به هر حال ما باید ضریب کیفی خود در را در دستیابی به کتلیست‌های فرآیند تولید پالایشگاهی بالا ببریم و به آن سطح برسانیم، ولی در میانگین نسبی و نگاه تطبیقی خودش با کشورهای منطقه ما جایگاه اول را داریم. در حوزه پتروشیمی هم مینطور و اگر بگوئیم در دنیا میزان تولید محصولات پتروشیمی پایه حدود ۸۷ محصول را در بر می‌گیرد، ما ۳۷ محصول پایه‌ای را به طور مستقیم تولید می‌کنیم که دنیا خواستار آن است و به دلیل حفظ ضریب کیفی، ما توانستیم پایگاه خود را در صادرات محصولات پتروشیمی داشته باشیم. مصرف محصولات پتروشیمی ما برای خودمان کم نیست. اگر ما امروز بیش از ۶۰ میلیون تن محصول پتروشیمی تولید می‌کنیم نزدیک به ۳۵ میلیون تن را برای کشور و برای ساختار اقتصادی کشور مصرف می‌کنیم و بیش از ۲۵ تا ۲۷ میلیون تن را صادر می‌کنیم که منابع ارزی زیادی برای کشور نیز دارد و علت اینکه توانستیم ضریب صادراتی را برای خودمان حفظ کنیم، حفظ ضریب کیفی بوده است.

حالا من این بحث کلان را در حوزه انرژی برای شما تشریح کردم، در زندگی اجتماعی خودمان هم ما مواجه با همین مسئله هستیم. یعنی زمانی که ما از درب منزل بیرون می‌آئیم تا زمانی که به محل کارمان می‌رسیم، اگر بتوانیم در جریان این نقطه حرکتی خودمان از مبدا تا نقطه مقصد خودمان راندمان مان را بالا ببریم، به یک رضایت دست پیدا می‌کنیم.

پیشنهادم به همه عزیزانی که در حوزه کیفیت فعالیت می‌کنند این است که انجام مسئولیت‌های کیفی همانند همان مسئولیتی است که ما از نظر ارزشی در زندگی اجتماعی خود داریم. اگر ما از نظر ارزشی یک معیارهایی را برای خودمان قائلیم، کیفیت هم اعتقادی است و دست کمی از دیگر معیارها ندارد.

# احقاق حق یا حمایت از حق؟ حقوق مصرف کننده را با کلمه "حمایت" تقلیل ندهیم

دکتر علی صابری  
دانش آموخته حقوق دادگستری  
دبیر کارگروه حقوق مصرف کننده انجمن مدیریت کیفیت ایران



اتفاق بیافتد و بیشتر به صورت مکالمه انجام شود. اما چهره بیرونی موضوع که از عالم حقوق بیرون می آید و با اقتصاد و طبیعتاً به اجتماع ربط پیدا میکند، سوال این است که ما چطور بتوانیم از حقوق مصرف کننده ی تولیدات و خدمات حمایت کنیم و چه بسته هایی را فراهم کنیم اعم از قانون گذاری و حتی بسته های قضایی در همه کشورها که حقوق این قشر تامین شود. لزوماً مصرف کننده به معنای قشر ضعیف و کم درآمد اقتصادی دیده نمی شود. در علم حقوق یک روش تفسیری وجود دارد. هر جایی که در تفسیر قوانین، مقررات و کشورهای آنگلو ساکسون در رویه های قضایی شان، به دو تا طرف، دو جناح یا به شخصیت های حقوقی برخورد کنیم که فرض بر اینکه یک طرف در موقعیت ضعیف تری از موقعیت دیگر است، فرض بر این است که قواعد تفسیری را به نفع طرف ضعیف تر به کار می گیریم. مثلاً در بین موجر و مستاجر، درست است که ما موجر را

ضمن عرض تبریک و شادباش به مناسبت هفته کیفیت، اگر بخواهم خیلی مختصر و بسیار گذرا در بحث نوین و روز دنیا متناظر با مسئولیت ها یا حقوق تولید کننده مطالبی را عرض کنم، باید بگویم تحول بخشی از نظام های حقوقی از جمله نظام مسئولیت مدنی، از مباحث مربوط به حقوق مصرف کننده شروع می شود. با پیچیده تر شدن زندگی، با کمتر شدن ارتباطات چهره به چهره آدم ها، با کمتر شدن تهاترها و معاملات پایایی کالا با کالا و با پیچیده تر شدن روند تولید و به عبارت ساده با ورود صنعت و ماشین های صنعتی، مباحثی از قبیل حقوق مصرف کننده و مسئولیت بدون تقصیر برای تولید کننده پا به منصفه ظهور گذاشتند. در باب مسئله تخصصی متناظر با موضوع مسئولیت مدنی و روند تاریخی که طی کرده است سخن بسیار است و مطول؛ از سوی دیگر بخشی از موضوع پیچیده است و می بایست در پنل های تخصصی

به آنها بدهد. اما جایی که نیاز نیست و می‌شود با قواعد مسئولیت مدنی و مسئول دانستن فرد یا گروه مقابل مسئله را حل کرد چرا نمی‌کنیم؟ و با عناوین جدیدی مانند "حمایت از حقوق مصرف‌کننده" با مبارزه با طرف مقابل یا حمایت از یک طرف کار را پیش می‌بریم.

حمایت چیز بدی نیست اما ما با بکار بردن این واژه نشان می‌دهیم که به حق خواهی اعتقاد نداریم. این حق طلبی واقعی نیست و حق صرف نظر از جنبه‌های ارزشی‌اش به عنوان یک ویژگی ذاتی و طبیعی و حقوق طبیعی، چیزی که به او تعلق دارد را به او می‌دهیم و او را تقویت می‌کنیم؛ در مواردی که مورد تعرض قرار می‌گیرد نیز، یاری‌اش می‌کنیم تا آن حق به او داده شود.

خیلی از مسائل دیگری نیز تحت عنوان تأثیر پوشش‌های بیمه‌ای در بحث‌های مسئولیت مدنی به صورت عام و در حقوق مصرف‌کننده به خاص وجود دارند که از لحاظ اقتصادی و حقوق اقتصادی می‌توانند مورد بررسی قرار گیرند و طبیعتاً در این فرصت کوتاه امکانش نیست و به ویژه بیشتر موضوعات باید در پنل‌های تخصصی شکل بگیرند و مورد گفت و گو قرار بگیرند.

در نهایت کلام چه از جهت تقنینی به صرف داشتن یک قانونی که گاهی تراحم و تعارض با قوانین دیگری از جمله قانون استاندارد و ... دارد و چه از جهت رویه قضایی و شناخته نشدن این ترم و چه از نظر رویکرد ذهنی به قانونگذاری و تصمیم‌گیری در این عرصه از جهت مباحثی که ذکر شد، پایه و مایه "حق بودن" به معنای "واقعی بودن حقوق مصرف‌کننده" در کشور شکل نگرفته و تا وقتی این مسئله به این شکل وجود دارد با یک یا دو پرونده و یک یا چند قانون مشکل حل نمی‌شود. این موضوع می‌تواند یک رشته تخصصی در اقتصاد و حتی در حقوق، با نگاه تخصصی باشد.

بصورت سنتی قوی‌تر از مستاجر می‌پنداریم اما ما مستاجری داریم که از نظر اقتصادی قوی‌تر از موجر است و اجاره بهای پرداختی صرف گذران زندگی موجر می‌شود. اما غلبه و اصل بر این است که مستاجر ضعیف‌تر است و ما در این موضوع باید رویکردهمان مستاجرمداری باشد. در برخورد با تولیدکننده و مصرف‌کننده نیز همینطور می‌تواند باشد و تولید کننده در موقعیت پایین‌تر از تولیدکننده دیده می‌شود.

من معتقدم چالش اول این است که در نظام حقوقی ما با وجود داشتن قانون حمایت از مصرف‌کننده که روانشاد دکتر عراقی در زمان دانشجویی و دوره‌های بعد نیز به این قانون اهتمام داشتند و به حل این مشکل خیلی امیدوار بودند، اما مسائل همچنان باقی است و این قانون مشکل زیادی را حل نکرده است و اصولاً این ساختار انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کننده و تولیدکننده که همزمان با هم و در یک جا و مکان صورت می‌گیرد، خود به خود این چالش واقعی، این چانه‌زنی و به معنای واقعی حق خواهی را تحت شعاع قرار داده و به نظرم تا حد زیادی منتفی می‌کند. به نظرم بدین صورت نه تولیدکننده واقعا از آن انجمن نفعی می‌برد و حمایت می‌شود و نه مصرف‌کننده.

و اما چالش دوم به نظرم رویه قضایی هست. ما در رویه قضایی ترم حمایت از حقوق مصرف‌کننده و این واژه را نداریم و حتی اگر بهترین قانون را هم داشته باشیم در عمل کمتر مورد استفاده قرار می‌گیرد. رویکرد فرهنگی دیگری هم که وجود دارد این است که من با آن چالش دارم و به عنوان یک علاقه‌مند و متخصص بارها در حوزه مسئولیت مدنی عرض کردم، این است که ما این مبحث را یا خیلی سخت‌گیرانه تصور می‌کنیم، یا به جای حق مداری و جانب‌داری از حق، اسم این قوانین را حمایتی گذاشته‌ایم. مثلاً می‌گوئیم قانون حمایت از مصرف‌کنندگان خودرو. خوب باید بپرسیم چه حمایتی؟ قانون که باید حق افراد را

## ویرایش جدید مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپا EFQM

دکتر علی تقی زاده، متخصص مدیریت کیفیت و عضو هیات علمی دانشگاه



در رابطه با رادار خواهد بود. راداری که ما از آن به عنوان چرخه بهبود و هم به عنوان ابزار ارزیابی و امتیاز دهی استفاده می‌کنیم و تحولاتی که در آن رخ داده را ذکر می‌کنیم. امیدوارم این مرور از این زاویه به ما دیدگاهی بدهد و در عین حال نکاتی را برای ما روشن کند در یادگیری و الگوبرداری برای بهبود.

اولین نکته اینک ما در مدل جدید مطابق با آخرین ویرایش‌هایی که بود، بخشی تحت عنوان مفاهیم بنیادین نداریم. در آخرین ویرایش که ۲۰۱۳ بود ۸ مفهوم بنیادین را داشتیم که این مفاهیم بنیادین زیرساخت مدل تعالی را تشکیل می‌داد. آنچه که جای این مفاهیم بنیادین را گرفته است اهداف توسعه پایدار سازمان ملل متحد است. برای سال ۲۰۳۰ که ۱۷ هدف توسعه پایدار تعریف و مورد تأکید قرار گرفته است. در جای جای مدلی که بعد از این درباره صحبت خواهیم کرد که به این ۱۷ اصل پرداخته شده است.

در مقدمه این مدل آمده است که تلاش می‌کند تا سهم خودش را در هدایت سازمان‌ها به سمت پذیرش این مسئولیت اجتماعی و توسعه پایدار ایفا کند. به خوبی می‌دانید که این اهداف توسعه پایدار، با استانداردهایی که GRI برای آنها منتشر کرده در بسیاری از سازمان‌های توسعه یافته دنیا و حتی در گزارش‌ها در ۷۰ درصد از ۲۵۰ شرکت برتر دنیا که فرچون آنها رو اعلام میکنند، استفاده میشود.

امیدوارم این اتفاقی که در دنیا افتاده است، در کشور ما هم توجه ما را هم در سطح کلان و هم در سطح خود سازمانها به ایفای نقش "شهروند شرکتی" و مسئولیت پذیری اجتماعی بیشتر کند و ما بتوانیم با استانداردهای جهانی که در این زمینه وجود دارد، اولویت‌های خودمان را روی این اهداف توسعه پایدار پیدا

خیلی خوشحالم که این فرصت در آستانه ماه جهانی کیفیت (نوامبر) هفته جهانی کیفیت و روز ملی کیفیت ۱۸ آبان در اختیارم قرار گرفت تا در رابطه با موضوع بسیار مهم کیفیت و تعالی سازمانی مطالبی به مخاطبان کیفیت عرض کنم. این فرصت از باب دیگری هم بسیار مغتنم است که در خدمت دوستان و همکارانمان در انجمن مدیریت کیفیت هستیم. انجمنی که بیش از دو دهه و حدود ۲۳ سال است که در کشور در امر ترویج و ارتقای کیفیت تلاش میکند و خوشحالم که در سنوات گذشته در کنار این انجمن توانستیم در اعتلای موضوع مهم کیفیت در کشور عزیزمان سهم و نقش کوچکی داشته باشیم.

از آنجایی که ما با الگوبرداری‌هایی که در سال‌های گذشته داشته‌ایم همیشه این بنیاد را و مدل‌ها و آخرین ویرایش‌هایش رو دنبال کرده و در کشور خودمان از این مدل در توسعه تعالی و کیفیت استفاده کرده‌ایم و به نظرم با اهمیت است که در این فرصت از آخرین اتفاقاتی که در این مدل و ویرایش ۲۰۲۰ آن افتاده مروری داشته باشیم. انشاءالله باز یادگیری‌هایی که از این موضوع داریم بتواند به سازمان‌های ما در خودارزیابی‌هاشان، برنامه ریزی و بهبود و رشد و تعالی شان کمک کند.

مطالبم را درباره این مدل به سه قسمت تقسیم کردم. اول بحث مفاهیم بنیادین است که ما همیشه در مدل‌های تعالی داشتیم و بینیم در مدل ۲۰۲۰ این مفاهیم بنیادین چه اتفاقی برایشان افتاده و چه تغییراتی در مدلها رخ داده است. دوم موضوعی که درباره آن صحبت می‌کنم مدل و ساختار مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپاست، که در ویرایش جدید چه تحولاتی و تغییراتی نسبت به ویرایش‌های قبلی در آن اتفاق افتاده و علاوه بر تغییرات شکلی به تغییرات محتوایی آن هم خواهیم پرداخت. آخرین مطلب

ارزش‌های پیشنهادی جذاب و متمایز سازمان تعریف می‌شود و معیار سوم از بخش اجرا و در کل پنجمین معیار سراغ پیشبرد عملکرد و تحول می‌رویم. نکته مفهومی تری از مدل ۲۰۲۰ خدمت شما اگر بخواهم اشاره کنم می‌گوید سازمان یک چشمش به عملیات روزانه و عملکرد جاری اش و یک چشم دیگرش به آینده تحولات و تغییرات است.

یک سازمان هم باید کسب و کار جاری خود، تعهداتش، قراردادهای برنامه‌های جاری خود را خوب جلو ببرد و در عین حال که مشغول به تحقق وعده‌های آموزش است به آنده نگاه کند تا تغییرات و تحولات اساسی تری در سازمان به وجود بیاید تا همچنان آن را در رقابت نگه دارد و در پیش‌تاز و متعالی بودن حفظ کند.

بنابراین پنجمین معیار الگوی تعالی سازمانی به پیشبرد همزمان عملکرد و تحول می‌پردازد. در بخش نتایج برای ۴۰۰ امتیازی در نظر گرفته شده که دو معیار داریم. یک معیارش برداشتی‌ها است که دل بستگی ذینفعان را به ما اندازه گیری میکند. پنج ذینفع را به ما معرفی میکند، مشتریان، کارکنان ذینفعان حاکمیتی و کسب و کاری، تامین کنندگان و شرکا و پیمانکاران و ذینفع پنجم را تحت عنوان جامعه به ما معرفی می‌کند که باید اینها را اندازه‌گیری کنیم. در معیار آخر عملکرد استراتژیک و عملکرد عملیاتی سازمان را می‌خواهد که مورد اندازه گیری و پایه قرار بگیرد.

آخرین بخشی از عرایضم را می‌خواهم به قسمت رادار اختصاص دهم. باید بگویم در رادار چه اتفاقاتی افتاده است. خلاصه مطلب این است همانطور که مدل سه بخشی شده است سه جدول برای رادار داریم. ما یک ماتریس رادار در بخش امتیاز دهی و جهت‌گیری داریم و یک ماتریس در بخش اجرا داریم و یک ماتریس برای بخش نتایج داریم.

در بخش جهت‌گیری دو ویژگی همسوئی و انعطاف‌پذیری مورد ارزیابی قرار نمی‌گیرند. تفسیر این مدل جدید می‌گوید که خود بخش جهت‌گیری جایی است که باید همه سازمان با آن همسوئی شوند و دیگر انعطاف‌پذیری را آنجا مناسب نمی‌بیند. اما در ماتریسی که ما برای اجرا داریم ماتریس کاملی است و تمام عناصر رویکرد جاری‌سازی ارزیابی است و همان همسوئی و انعطاف‌پذیری را داریم و در قسمت نتایج همچون قبل ماتریسی را داریم برای ارزیابی و امتیاز دهی به نتایج.

امیدوارم این مجموعه‌ای که خدمتون عرض کردم تونسته باشه که شناخت کلی درباره این مدل بدهد. امیدوارم هرچه زودتر ترجمه‌ای که از این کتاب داریم را بتونیم به انتشار برسانیم و علاقمندانی که می‌خواهند جزئیات بیشتری از تحولات مدل را داشته باشند در اختیار آنها بگذاریم.

امید دارم با همه تلاشهایی که می‌کنیم بتوانیم جامعه‌ای داشته باشیم که در آن کیفیت بهتر تولید میشه، بهتر عرضه میشود و حقوق مصرف‌کنندگان بهتر برآورده میشه و همه ما بتوانیم زندگی با کیفیت تری داشته باشیم.

بکنیم و با برنامه‌های بلند مدت و میان مدت که برای خودمان تعریف می‌کنیم به این سمت حرکت کنیم. در جمع بندی این بخش می‌توانم بگویم آنچه که ما به عنوان مفاهیم بنیادین داشتیم دیگر وجود ندارد و به عنوان جایگزین آن ما می‌توانیم اهداف توسعه پایدار را به طور ویژه ببینیم در این ساختار جدید و تشویق سازمان‌ها به اینکه این را در تمام توانمندسازهای خود به کار بگیرند و نتایج آن را هم بتوانند گزارش دهی کنند.

در دومین قسمت، اتفاقات و تحولاتی که در مدل تعالی سازمانی افتاده را مرور می‌کنیم. مدل قبلی دو بخشی بود، یکی توانمندسازها و دیگری نتایج. در این مدل دو بخشی ما ۹ معیار داشتیم و مجموعاً ۳۲ جزء معیار. اتفاقی که در مدل جدید بنیاد مدیریت کیفیت اروپا افتاده این است که مدل سه بخشی تقسیم شده و ما از بخش جهت‌گیری اجرا و نتایج برخوردار شدیم. می‌توان گفت توانمندسازها به دو قسمت تقسیم شده و بخش رهبری و استراتژی تحت عنوان جهت‌گیری آمده و بخش معیارهای دیگر در بخش اجرا و نتایج را هم در جای خودش داریم.

این مدل جدید از رویکرد ۳ دایره طلایی که معرف حضورتون است نشأت می‌گیرد. در دایره اول می‌رسد که سازمان چرا وجود دارد و به چه کاری مشغول است و برای انجام چه کار مهمی و برآورده سازی چه نیازهایی که ارائه چه ارزش و خلق ارزشی پدید آمده است؟ بنابراین میشود گفت که مدل جدید بنیاد مدیریت کیفیت اروپا اولین سوالی که از هر سازمان متعالی می‌رسد این است که چرا به وجود آمدی؟ و این سوال را رهبران این سازمان باید به خوبی و شفاف تعریف کنند. سوال دوم چگونگی ارائه و انجام آن علت وجودی، تحقق آن مأموریت و جامعه عمل پوشاندن به این چشم انداز و آرمان‌ها و آرزوهایی که در قسمت جهت‌گیری تعریف کرده است.

بنابراین در دایره دوم ما به سراغ این می‌رویم که سازمان چگونه و چگونه می‌خواهد علت وجودی خودش رو چشم انداز خودش رو استراتژی‌های خودش رو به منصفه ظهور برساند و با محصولات و خدمات که تولید میکند خلق ارزش کند و به مشتریانش ارائه نماید. دومین سوال "چه" هست. می‌رسد حالا با این جهت‌گیری و این اجرایی که داشتی به چه نتایجی دست پیدا کردی و اثربخشی فعالیت‌ها چطور بوده است. پس مدل جدید بنیاد کیفیت اروپا (می‌گوید مدل تعالی) همیشه تاکید دارد از این به بعد می‌گوئیم مدل تعالی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا و دیگر نمی‌گوئید سازمان‌های متعالی، می‌گوئید سازمان‌های برجسته و برتر. همچنین در ادامه می‌گوید یک سازمان را در قالب سه دایره می‌توان تعریف کرد. دایره اول، چرا وجود دارند، دایره دوم چطور به این دایره وجودی جامع عمل می‌پوشانند و دایره سوم در این مسیر چطور پایش و اندازه گیری می‌کنند و به چه نتایجی دست پیدا کرده اند.

در مدل جدید ۲۰۰ امتیاز را برای جهت‌گیری داریم ۴۰۰ امتیاز را برای اجرا داریم و ۴۰۰ امتیاز را برای قسمت نتایج داریم. پس آن بالانسی که در نتایج در نسخه ۲۰۱۳ داشتیم هم اینجا دیگر تغییر پیدا کرده و ۵۰۰-۵۰۰ را دیگر اینجا نداریم. حالا شاهد ۷ معیار و ۲۳ جزء معیار در مدل جدید هستیم نسبت به ۹ معیاری و ۳۲ جزء معیاری که قبلاً داشتیم. در بخش اول که بخش جهت‌گیری بود به معیار استراتژی تغییر کرده است. قبلاً اولین معیار رهبری بود که این دارای پیام است. می‌گوید سازمان چشم انداز خود را تعریف می‌کند؛ در معیار دوم فرهنگ سازمانی و رهبری سازمان تعریف میشوند. رهبرانی که رهبری فرهنگ، رهبری تغییر، رهبری نوآوری و وظیفه اتحاد، انسجام و دل بسته کردن ذینفعان و خودشان را بر عهده دارند.

در بخش دوم سه معیار داریم. خلق ارزش پایدار در راستای

## کیفیت در صنعت غذا باید‌ها و نباید‌ها استاندارد در صنعت غذا

دکتر شهریار دبیریان

عضو هیئت مدیره و رئیس کارگروه غذایی انجمن مدیریت کیفیت ایران



مواد غذایی ممکن است یک شکل دیگری هم به خودش بگیرد و آن اینکه مصرف‌کنندگان صنعت غذا موضوعی را طرح می‌کنند با این مضمون که در درجه اول وقتی صحبت از کیفیت می‌کنیم خوشمزه‌گی مطرح است. اگر شما یک غذای خیلی خوبی هم تولید کنید اما طعم و مزه، عطر و بو و رنگ خوبی رو نداشته باشه از دیدگاه مصرف‌کننده ممکن است مورد پسند قرار نگیرد. تولید کننده حتی اگر توضیح دهد که ماده غذایی ما ویتامین یا پروتئین خیلی بالایی دارد اما محصول طعم خوبی نداشته باشد، پذیرفته نمی‌شود. مثل یک هندوانه خیلی شیرین که اگر رنگش سفید باشد، مصرف کننده از مصرف آن لذت نمی‌برد.

اگر بخواهیم کیفیت را در صنعت غذا باز تعریف کنیم، تولیدکنندگان باید محصولی را تولید کنند که دارای کیفیت خوبی باشد و در ابتدای امر باید محصولی تولید کنند که مشتری پسند باشد و در مورد استقبال مشتریان قرار بگیرد. در تعریف استاندارد باید بگوییم "استاندارد حد قابل قبول کیفیت یک محصول است". در داخل کشور استانداردهای متعددی در صنعت غذا با حضور خود همکاران صنعت غذا، همکاران دانشگاه، همکاران غذا و دارو و همکاران استاندارد

در خصوص کیفیت در صنعت غذا سخن بسیار است و از آنجا که کیفیت واژه توصیفی است و ممکن است که معانی متفاوتی را در ذهن متبادر کند. افرادی که در صنعت غذا فعالیت دارند و تولید کننده هستند، کیفیت را برای رقابت پذیری دنبال می‌کنند و به دنبال رهبری در بازار هستند و در نتیجه خیلی روی کیفیت محصولات کار می‌کنند و سازمان‌های نظارتی بر بحث‌های کیفی که مطرح می‌شود، جنبه سلامتی کیفیت را بیشتر مدنظر دارند و درخصوص سازمان‌هایی نظیر سازمان ملی استاندارد، باید قواعد و اصول به صورت کامل رعایت شود تا کیفیت لازم برای هر محصول غذایی شکل بگیرد؛ به خصوص همکاری‌هایی که در بخش تغذیه فعالیت می‌کنند.

از نظر کیفیت شرکت‌ها روی نشانه‌هایی تمرکز دارند که برای سلامتی افراد لازم است. مثل ریز مغذی‌ها و یا املاح مثل کلسیم و ویتامین‌ها. نگاه اساتید از این جنبه است که باید یک ماده غذایی بتواند خواسته‌هایی که برای سلامتی افراد به شمار می‌آید را تامین کند. کیفیت در نهایت ممکن است از دیدگاه‌های مختلف مقداری متفاوت باشد. اما بحثی که وجود دارد این است که با توجه به نگاه‌ها به کیفیت از دیدگاه مصرف‌کننده بخصوص نگاه مصرف‌کننده‌های

نوشته شده است.

همچنین سازمان غذا و دارو ضوابط فنی و بهداشتی خوبی را در خصوص استانداردهای غذایی دارد و تمام مقررات از سوی این سازمانها شکل گرفته است. سازمان دامپزشکی هم در بحثهایی که مواد غذایی که با منشاء دامی تولید می‌شوند دستورات عمل و بخشنامه‌های خیلی خوبی رو تدوین کرده و در حال اجرا دارد. اینکه مصرف کننده در لحظه خرید به بسته بندی محصول نگاه می‌کند و نشان استاندارد و نشان سازمان غذا دارو را می‌بیند برای او اطمینان حاصل می‌شود که از این محصول استفاده کند.

کیفیت در نهایت از نظر سازمان بین المللی ایزو به این معناست که تمام نیازهای مشتریان رو که تلویحی (نشانه‌هایی که روی بسته بندی را می‌بینیم مانند نشان استاندارد و سازمان غذا و دارو) و تصریحی (که روی بسته بندی به صراحتاً راجع به محصول اعلام می‌شود) را مد نظر قرار دهد.

در خصوص استانداردهای بین المللی، در صنعت غذا و در خصوص بحث کیفیت، استانداردهایی بین المللی تدوین شده است. در استانداردهای مدیریتی کیفیت ایزو ۹۰۰۰ جزو استانداردهای بسیار خوب است و استاندارد مادر محسوب می‌شود چه در صنعت غذا و چه در بقیه صنایع خیلی از آن بهره می‌بریم. استانداردهای بین المللی که ما از آن استفاده می‌کنیم استاندارد ایزو ۲۲۰۰۰ است که استاندارد در مورد مدیریت کیفیت و ایمنی محصول غذایی است. سایر استانداردهای غذایی مرتبط که مورد استفاده قرار می‌گیرد مثل استانداردهای ایزو ۱۴۰۰۰ که استانداردهای زیست محیطی هستند و یا ایزو ۱۸۰۰۰ که استاندارد ایمنی شغلی افراد است.

در بخش صنعت غذا در قسمت آزمایشگاههای این صنعت بحث استاندارد ایزو ۱۷۰۲۵ مدیریت کیفیت در آزمایشگاهها جزو استانداردهایی هستند که خیلی از کارخانه‌های غذایی الان استاندارد گرفتند و با این استانداردهای مدیریتی که در صنعت غذا است محصول خودشان را پایش می‌کنند و محصول مطمئن را به بازار عرضه می‌کنند.

همانطور که می‌دانید کیفیت و استانداردهای مواد غذایی را به چهار تا پنج دسته تقسیم می‌کنیم. یکی از استانداردهای خوبی که در صنعت غذا وجود دارد استانداردهای کارخانه‌ای است که سختگیرانه تر از استانداردهای ملی کشورها هستند و برای آن دسته از مواد غذایی که استاندارد ندارند و یا اینکه کارخانه می‌خواهد که سخت گیرانه تر امور را انجام دهد کارخانه شروع به تدوین استاندارد می‌کند و محصولات بر اساس آن سنجیده خواهد شد.

استاندارد دیگری که وجود دارد، استاندارد ملی است که هر کشوری برای خودش قواعدی دارد. در ایران هم سازمان ملی استاندارد تدوین استانداردها را برعهده دارد. استانداردهای ملی تمامی مواد غذایی که در سراسر کشور هستند را با این استانداردها

را انجام می‌دهند. اگر استاندارد اجباری باشد حتماً باید این استانداردها را رعایت کنند و باید مطابق استاندارد رعایت کند. اما فراتر از آن یک استاندارد داریم که استانداردهای منطقه‌ای است. کشورهایی که در کنار هم و در یک منطقه هستند و با هم داد و ستدهایی دارند، استاندارد را تدوین می‌کنند مانند استانداردهای اتحادیه اروپا و بر اساس آن فعالیت دارند. به عنوان مثال یکی از محصولات ما که خوشبختانه استاندارد منطقه‌ای دارد استاندارد دوغ است. ایران به عنوان متولی این موضوع در منطقه شناخته شده که این استاندارد را نهایی می‌کند.

استانداردهای بین المللی گروه بعدی هستند که برای داد و ستد در دنیا استانداردهای بین المللی در صنعت غذا که با (کدکس الیمانتاریوس Codex alimentarius) مطرح می‌شود، شکل گرفته و معمولاً برای کشورهای که استاندارد ملی ندارند باید با استانداردهای بین المللی صادر شوند و بعضی از کشورهایی که می‌خواهند واردات داشته باشند ممکن است از کشور صادر کننده بخواهد که با استاندارد بین المللی کار کند. خوشبختانه کشور ما جایگاه خوبی را در استانداردهای بین المللی و تدوین آنها دارد.

در انجمن مدیریت کیفیت ایران چندین سال است که کارگروه صنعت غذا تشکیل شده است. همکاران خوبی در این کارگروه حضور دارند و کارهای اجرایی خوبی را انجام می‌دهند. مشکلات صنعت غذا در این کارگروه مطرح می‌شود و ما توانستیم از طرف انجمن مدیریت کیفیت ایران جایگاه مناسب و کرسی خوبی را در کمیته برنامه‌ریزی استاندارد داشته باشیم که ما و همکاران ما در این جلسات حضور داریم و برای هر استاندارد که بخواهد شکل بگیرد باید در داخل این کمیته ی برنامه‌ریزی وارد شود و این استاندارد مطرح شود. ما جایگاه خوبی در آن کمیته داریم و بحث‌های خوبی را انجام می‌دهیم و انشاءالله در آینده بتوانیم بیش از پیش به همکارانمان در این صنعت کمک کنیم و امیدواریم در صنعت غذا با کمک همکاران اداره نظارت محصولات غذایی را بیش از پیش با کیفیت بالاتر به دست مصرف کنندگان محترم برسانیم.

در پایان ضمن عرض تبریک به مناسبت روز ملی کیفیت خدمت همه همکاران و هموطنان عزیز، امیدوارم در زندگی کیفیت را سرچوله قرار بدهیم و زندگی و روزگار با کیفیتی را سپری کنیم.

# مدیریت ریسک موضوع چالش برانگیز ممیزی شرکت هاست

حسن تیموری "مدیرعامل nesı و سرممیز سیستم های کیفیت"



ویافت سازمان نشاءت گرفته ودراین نوع ریسک سازمان محیط پیرامون خود را مورد بررسی قرارمی دهد و مسائلی که روی عملکرد کیفی و زیست محیطی و سلامت شغلی اثرگذار است که ازاین طریق به شناسایی ریسک ها و فرصتهای موجود پرداخته می شود.

البته این دسته از ریسک ها و فرصتها نیازمند دخالت مدیران ارشد بوده و عموماً برای مقابله با آنها و استفاده از فرصتها نیازمند به تصمیمات استراتژیک در سطح مدیران ارشد و هیات مدیره سازمان است.

وی در مورد سطح دوم ریسک، به ریسکهای عملیاتی اشاره داشته و تصریح کرده، این نوع ریسک ها به موضوعات کلان ارتباط ندارند بلکه به عملیات سازمان در حوزه های کیفیت بستگی دارند و در این نوع ریسک نیازی به دخالت مدیران ارشد نیست بلکه مدیران بخش های میانی با کمک تیم های حرفه ای پس از شناسایی موارد ریسک به مرحله ی اجرا می رسد.

در واقع تمام استانداردها به گونه ای در حال تدوین است که استانداردهای مدیریتی را به نیاز مخاطبان و سازمانها نزدیک تر نمایند و رویکرد آن نیز نگاه به آینده و نیازهای آینده مشتریان است. تیموری در ادامه تاکید کرد بر اساس مطالعات و شواهد موجود اینطور به نظر می رسد که استانداردها به گونه ای در حال تدوین و تغییر است و تکامل می یابد که نیازها و انتظارات سازمان و شرکت ها را برآورده سازند، ما هم اگر در نتیجه اجرا و پیاده سازی نمی توانیم کمکی به سازمان داشته باشیم مشکل در نحوه ی طراحی و اجرای ما بوده و اگر اثرگذار باشیم در مسیر درست قرار گرفته ایم.

"حسن تیموری" به ماسبت گرامیداشت روز ملی کیفیت مدیریت ریسک را موضوع چالش برانگیز شرکتها دانست که در دوسطح ریسک کلان و عملیاتی در استانداردهای مدیریتی سازمان ها مد نظر قرار دارد.

حسن تیموری "مدیرعامل nesı و سرممیز سیستم های کیفیت" با اشاره به اهمیت تغییرات استانداردهای مدیریتی به نقش تاثیرگذار فعالان این حوزه تاکید کرده و افزود: در همه دنیا تمام استانداردها ساختارده بندی به خود گرفته و یک شکل شده اند و علت اصلی ان تلاش برای برآورده ساختن نیازهای شرکت ها و سازمانهاست.

به شکلی سازمان جهانی استاندارد در تیم های متعدد و کمیته های فنی در حوزه های سیستم های مدیریتی وارد کار شده اند تا موجبات ارتقاء سیستم های مدیریتی کیفیت را فراهم کنند، این در حالی است که طبق آمارها، استاندارد "ISO 9001" منتشر کرده در حوزه کسب این سطح روند افزایشی وجود داشته و بیش از یک میلیون شرکت و سازمان این نشان را دریافت کرده بودند در حالی که آمارهایی که امسال منتشر شده توسط سازمان جهانی ISO، "حکایت از افت قابل توجهی در این حوزه بوده است. که تعداد حتی به یک میلیون شرکت نمی رسد و این اتفاق برای اولین سالی است که رخ داده است.

وی در ادامه به موضوع مدیریت ریسک به عنوان یکی از چالش برانگیز ترین موضوعات مدیریتی اشاره کرده و افزود: یکی از موضوعاتی که استانداردها برخی صریح تر و برخی مقداری مبهم تر به آن پرداخته اند موضوع سطوح ریسک است که صحبت از دوسطح ریسک به میان می آید که شامل ریسک های کلان و ریسک های عملیاتی است.

ریسک های کلان یا استراتژیک؛ مواردی هستند که از محیط



# برای موفقیت در دنیای فردا امروز چه باید کرد؟

رضا نیسانی، فارغ التحصیل رشته مهندسی و مدیریت از دانشگاه ایالتی کالیفرنیا



حالا لحظه ای با خود ببیند پیشیم - اگر ظرف ۲۰ سال اول قرن این همه تغییرات شگفت آور و باورنکردنی اتفاق افتاده در ۳۰ سال آینده چه تغییرات شگفت انگیزی رخ خواهد داد و انسان به چه مرزهایی از علم و دانش و صنعت و تکنولوژی دست خواهد یافت؟

آیا شما برای فردای در راه آماده هستید؟ یا میخواهید در آینده نیز به همان روش قبل عمل کنید؟

دوستان تغییر اجتناب نا پذیر است **The change is inevitable**

پس اگر تغییر اجتناب نا پذیر است - برای موفقیت در دنیای فردا - امروز چه باید کرد؟

در اینجا - سعی میکنم به نتیجه تحقیقات گسترده و بررسی های انجام شده در این باره مختصرا اشاره کنم.

توجه داشته باشید - شما در هر زمینه ای که فعالیت دارید - اگر در کار کشت زعفران هستید یا ساخت هواپیما برای موفقیت در دنیای پرشتاب قرن ۲۱ سه محور مهم زیر باید مورد توجه باشد:

قرن ۲۱ قرن تغییرات بنیادی در روش زندگی مردم و قرن شبکه های اجتماعی و ارتباطات و اطلاعات و کشف فضا و تحولات حیرت آور در صنعت و تکنولوژی میباشد.

بدون شک میزان رشد و پیشرفت تکنولوژی و اکتشافات علمی در قرن ۲۱ نسبت به قرن قبل بی سابقه و بی نظیر بوده و این رشد چشم گیر همچنان و تا به امروز ادامه داشته است.

این تحول در تکنولوژی در دو دهه گذشته در تمامی عرصه های زندگی انسان اثر داشته و موجب تغییراتی گسترده شده است.

تکنولوژی در قرن ۲۱ با سرعتی حیرت آور همچنان پیش می تازد و سیستمهای ارتباط جمعی حالا یک واقعیت و سهم قابل توجه از زندگی روزمره مردم را دارد.

در اینجا به چند نمونه از تحولات شگفت آور دوده اول قرن ۲۱ که بر زندگی ما تاثیر گذاشته اشاره میکنم:

- هوش مصنوعی **Artificial Inteligent**
- تلفن های هوشمند **Smart Phone**
- اتو موبیل های بدون راننده **Drive Less Cars**
- فیس بوک **Facebook**
- شبکه ارتباطات **۵G Network**

اطلاعات - تکنولوژی و سرعت

### ۱-اطلاعات Information network

در دسترس بودن اطلاعات یکی از فاکتور های مهم پیشرفت در قرن ۲۱ شده است و موجب دگر گونی و تحول در روش زندگی و فکر کردن مردم دنیا شده است. بدون داشتن اطلاعات نمیتوان در بازار امروز رقابت کرد. تاثیر انتقال اطلاعات و شبکه های اجتماعی در تحولات اخیر جوامع خصوصا در خاورمیانه و شمال افریقا انکار نا پذیر است.

In order to succeed you need to know what is ahead .

.Know your market .Know your competition

انسان قرن ۲۱ مسائل قرن ۲۱ را دارد واگاهی از تحولات روز دنیا را لازم دارد.

### ۲- تکنولوژی Technology

دنیا در قرن ۲۱ شاهد تغییرات شگرف در صنعت و تکنولوژی بوده و این تحولات یکی از فاکتور های مهم برای پیشرفت در قرن ۲۱ است.

The technology progress will continue to change

. the way we work -live and survive

یکی از مهمترین تحولات تکنولوژی در سالهای اخیر پیدایش نسل جدیدی از شبکه ارتباطات هوشمند بنام ۵G است که سرعت آن ۲۰ برابر سرعت نسل قبلی ۴G است. این جهش حیرت آور سرعت و انتقال اطلاعات بطور چشم گیری نقل و انتقال سریع اطلاعات را امکان پذیر میسازد.

۴G ۵G is a global wireless network after

و مورد قابل توجه دیگر هوش مصنوعی یا ماشین های هوشمند است.

انسان موجودی هوشمند است حالا اگر ما دستگاهی داشته باشیم که بتواند مثل انسان فکر کند و مثل انسان عمل کند مرزهای بی انتهایی از امکانات برویمان باز خواهد شد . بخش مهمی از فن آوری و تحقیق در عملیات را همین رباط های هوشمند انجام میدهند . رباط هوشمندی که بر اساس نیاز تصمیم میگیرد و مستقلا عمل میکند .

تصور کنید بجای یک پزشک رباط شما را معاینه کند و به شما بگوید چه بیماری دارید! هوش مصنوعی میتواند با سرعت و دقت بالا کار را انجام دهد . واقعیت اینست که رباط های هوشمند بهتر از انسان و در پزشکی با دقت ۹۸٪ عمل میکنند. هوش مصنوعی میتواند سؤال کند...بررسی کند ...و جواب دهد ...

۳- مدیریت زمان (سرعت):

سرعت عامل اصلی در موفقیت است . بدون محاسبه زمان وبدون رعایت سرعت لازم - پروژه موفق نخواهد بود. پروژه موفق باید طبق برنامه شروع شود و سر موعد تعیین شده به بهره برداری برسد ولاغیر.

چندی قبل در ژاپن مراسم پنجاهمین سال افتتاح قطار سریع السیر توکیو به فوجی آیلند بود. افتخار پررنگ مسیولین ژاپنی این است که در پنجاه سال حتی یک بار تاخیر نداشته اند. چین بزرگترین فرودگاه دنیا را در زمینی به مساحت ۷/۵ میلیون فوت مربع در بیژینگ میسازد و به دنیا اعلام کرده که ساخت این فرودگاه در ۲۰۲۵ تمام میشود. اعتبار پروژه و ابروی چین در گرو اتمام به موقع فرودگاه است .

و بالاخره ناسا سفینه ای به مریخ فرستاده که پس از طی ۳۰۱ میلیون مایل قرار است در فوریه ۲۰۲۱ در مکان معین و از پیش محاسبه شده بر روی مریخ فرود آید و قطعاً چنین خواهد بود .

سرعت نباشد بهره وری نیست -اقتصاد نیست - پیش رفت نیست جامعه در رفاه نیست . نبود سرعت در تمام ارکان جامعه اثر منفی میگذارد.

واما دوستان - دست یابی به اطلاعات واستفاده از تکنولوژی روز و دست یابی به سرعت لازم در انجام پروژه ها بدون مدیریت کار آمد و رعایت کیفیت تحقق پذیر نیست.

دکتر ادوارد دمنینگ که اینجانب افتخار درس آموزی در محضر ایشان رادرامریکا داشته ام و مدرک لیاقت دریافت کردم - با ارائه فلسفه مدیریت کیفیت جامع ( تی کیو ام ) راه موفقیت را به مدیران دنیا آموخت.

دکتر دمنینگ به مدیران دنیا آموخت که با بکارگیری ( TQM ) چگونه میتوانند موفق تر باشند .

مقالات و نوشته های متعدد در باره دکتر دمنینگ و فلسفه مدیریت او در دنیا منتشر و در دسترس میباشد که امیدوارم مورد بهره داری قرار گیرد.

با آرزوی موفقیت برای اعضای محترم انجمن و هموطنان عزیزم .

رضا نیسانی

۱۹۹۳@gmail.com@Deming

-فارغ التحصیل رشته مهندسی و مدیریت از دانشگاه ایالتی کالیفرنیا

-مدیر سابق کنترل کیفیت کمپانی هراپیما سازی داگ لاس امریکا

-دریافت مدرک لیاقت بخاطر استقرار و اجرای سیستم TQM در خط تولید کمپانی داگلاس

-مدیر سابق بازرگانی منطقه ازاد راس الخیمه در امارات

-انتشار مقالات متعدد علمی ومدیریتی

در مجلات بین المللی منجمله Eco-Time

## خلاء های قانونی عامل بازدارنده ارتقاء کیفیت ساخت و ساز است

جواد فلاح، مدیرعامل موسسه شهید رجایی



انجمن مدیریت کیفیت ایران داده ایم تا در این حوزه شاهد رشد کیفیت در حوزه ی ساخت باشیم.

مهندس جواد فلاح ابراز امیدواری کرد با پیاده سازی مدیریت کیفیت در این حوزه، کارایی و بهره وری پروژه های ساخت و ساز افزایش یافته و با صرف هزینه های کمتر در زمان کوتاه تر بهروری بالاتری ایجاد شود.

وی با تاکید بر این که در گذشته در حوزه ی ساخت و ساز بتنی همیشه مقاومت بتن مد نظر قرارداد است، در حال حاضر موضوع عمر بلند بتن و مقاومت آن از جمله موضوعاتی است که مد نظر قرار گرفته است که با رعایت مدیریت کیفیت باعث ارتقاء و افزایش دوام سازه ها در طول مدت خواهد شد.

همچنین با وجود پتانسیل خوبی که در حوزه سازه های فلزی سنگین در حوزه های پالایشگاهی و پل ها در مجموعه شهید رجایی وجود دارد و فعالیت ۴ کارخانه پیش ساخته بتنی؛ با پیاده سازی شاخص های کیفیت امکات ساخت سازه های با کیفیت از لحاظ شکل و مبلمان شهری و از لحاظ معماری سازه های شکل را خواهد داشت.

همچنین به لحاظ ارتباط خوبی که بین بخش صنعت و دانشگاه می تواند ایجاد شود این مجموعه آمادگی ارائه ی خدمات به محققان در حوزه ی دانشگاهی را دارد.

وی در ادامه به مبحث پیش ساخت بتن اشاره کرد که در صورت اجرای این طرح ضمن ساخت سازه های با کیفیت که اگر عمر متوسط آنها تا کنون ۵۰ سال بوده تا ۳۰۰ سال افزایش خواهد داشت که با توجه به شرایط آب و هوایی مناطق مختلف ضمن صرفه جویی در هزینه ها سازه هایی با کیفیت بالاتر و مطلوب تر داشته باشیم.

مدیرعامل موسسه شهید رجایی وجود خلاء های قانونی در بخش کیفیت را عامل بازدارنده ارتقاء کیفی ساخت و سازها عنوان کرد.

"مهندس جواد فلاح "ضمن اعلام مطلب فوق تصریح کرد، به علت کمبود آیین نامه برای فعالیت پیمانکاران و کارفرمایان با وجود ضابطه هایی که وجود دارد، میزان تنبیه و تشویق های وضع شده پاسخگوی مناسبی نیستند و تدابیری برای تشویق و ترغیب به رعایت کیفیت توسط پیمانکاران تعیین نشده است.

به عنوان نمونه در حوزه ی اجرایی ملاک هایی وجود دارد که نشانگر کاسته شدن از کیفیت است و شاخص و سنگ محکی در عملکرد پیمانکاران وجود ندارد تا بر اساس وضع قوانین مقررات آنها ملزم شوند کیفیت را در اجرای کارشان ملحوظ دارند که شامل عرصه های مختلف نظیر: زمان کمتر، کیفیت و دوام و هزینه مناسب کاری باشد که تحویل می دهند.

وی در ادامه به نوع فعالیت موسسه شهید رجایی وابسته به هلدینگ راه و شهر سازی از جمله موسسات قرارگاه سازندگی خاتم الانبیاء که از سال ۶۳ تشکیل شده و در حوزه های مختلف ساخت پل های شهری و بناهای بیمارستانی و صنعتی با توجه به نیاز کشور فعالیت می کند، اشاره کرده و از استقرار مدیریت کیفیت در این مجموعه از سال ۹۲ همزمان با ساخت پل شهید صدر در تهران و احداث کارخانه قطعات بتنی پیش ساخته خیر داده و افزود این موسسه در سال ۹۸ موفق به اخذ جایزه ملی کیفیت شده است.

مدیرعامل موسسه شهید رجایی تصریح کرد، متولی تشکیل کارگروه مدیریت کیفیت در حوزه ی ساخت و ساز شدیم و همچنین با توجه به تولید قطعات بتنی پل ها، ساخت منازل مسکونی پیش ساخته نیز در دستور کار این مجموعه قرار دارد. همچنین پیشنهاد تشکیل کارگروه مدیریت کیفیت در ساخت را نیز به

# نهادهای گواهی دهنده نقش مهمی در ممیزی کیفیت محصول دارند

دکتر محمد مدرس صادقی، دبیر کارگروه استانداردهای سیستم مدیریت انجمن مدیریت کیفیت ایران



که که استانداردهای بین المللی را وضع می کندودر موضوعات مختلف از جمله نظام مدیریت یا سیستم مدیریتی که یکی از مهمترین آنها استاندارد سیستم مدیریت کیفیت است. برای مثال استاندارد "ایزو ۱۴۰۰۱" که در موضوع سیستم مدیریت زیست محیطی است.

ایزو "۴۳۰۰۱" در زمینه ی مدیریت ایمنی و سلامت شغلی است و "ایزو ۲۷۰۰۱" در زمینه سیستم مدیریت امنیت اطلاعات است. که همه ی این استانداردها موضوعات شان مدیریتی است و سیستم را آماده می کند برای این که الزامات مربوطه در آن بسته پیاده سازی شود.

حالا یک شرکت وقتی وقتی تصمیم می گیرد آن استاندارد را پیاده سازی کند و در جهت بهبود عملکرد استفاده کند چگونه می شود اثبات کرد به تامین کنندگان و ذی نفعان که این الزامات رعایت می شود، اینجا باید رجوع شود به یک نهادی که تطبیق رعایت این الزامات را گواهی می کند. که به آنها نهادهای گواهی دهنده گفته می شوند، که نام اختصاریشان "CV" می باشد و کارشان این است طبق عملکرد "ایزو ۱۷۰۲۱" الزاماتی را برای نحوه ی ممیزی مطرح می کند که این الزامات را چک می کند که به درستی برآورد شده باشد که اگر الزامات به درستی برآورد شده باشد اصطلاحاً سیستم مدیریت آن سازمان گواهی نامه صادر می کند.

دکتر صادقی اضافه کرد: سوالی که شاید پیش آید اینکه آیا نهادهای گواهی دهنده معتبر هستند و کارشان را درست انجام می دهند یا خیر؟ که بستگی به سازمان دارد که تا چه حد دنبال اعتبار یک نهاد گواهی دهنده باشد. اگر یک معیار کلی جهت بررسی صلاحیت این نهادها داشته باشیم این معیار را یک سری نهادهای بالا دستی به عنوان نهاد اعتباردهنده یا تعیین صلاحیت می دهند. نهادهای تعیین صلاحیت که عمدتاً دولتی هستند روی کار نهادهای گواهی نامه نظارت می کنند، اگر عملکرد آن ها با الزامات استانداردهای ۱۷۰۲۱ مطابقت داشته باشد اصطلاحاً آنها را تایید صلاحیت می کنند

وی در پایان خاطر نشان کرد: یکی از برنامه های که در کارگروه استانداردهای سیستم مدیریت انجمن مدیریت کیفیت ایران داریم این است که کمک کنیم سازمان ها داده هایشان را احیا کنند.

مدرس صادقی گفت: یکی از برنامه هایی که در کارگروه استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت قرار است انجام گیرد اعتبارسنجی نهادهای گواهی دهنده ای است که در ایران فعالیت می کنند.

وی با تاکید بر نقش نهادهای اعتبار دهنده کیفیت تصریح کرد، برای ارزیابی عملکرد این مجموعه نهادهای تعیین صلاحیت که عمدتاً دولتی هستند با نظارتی که اعمال می کنند، در صورت انطباق با الزامات استانداردهای "۱۷۰۲۱" آنها را تایید صلاحیت می کنند.

دکتر مدرس صادقی با اشاره به داشتن انواع استانداردها گفت: استانداردهای سیستم مدیریت، استاندارد است که یکسری از ویژگی های محصول را بیان می کند و شامل شرایط محیطی نیز می شود.

وی افزود: مشخصاً استانداردهایی که به عنوان "ایزو" در جامعه مطرح می شوند استانداردهایی است که در زمینه ی مدیریت هستند و بعضاً به آنها استانداردهای محصول نیز اطلاق می شود و اگر شرکتی موفق به اخذ آن گواهینامه شود و یا آن استاندارد را پیاده کند در پی آن است که لوگوی شرکت گواهی دهنده را روی محصول زده و به نوعی تلقی تایید کیفیت آن محصول است. دکتر مدرس صادقی گفت: وقتی در مورد کیفیت بحث می کنیم، کیفیت سازمانی است و کیفیت به معنای این است که یک سازمان الزامات قانونی و انتظارات جامعه را بتواند برآورده کند و در نهایت یک بخش آن نیز کیفیت خود محصولات است. وی افزود: از منظر جغرافیایی هم می توانیم استاندارد را دسته بندی کنیم، یکسری استانداردهایی هستند که خود شرکت یا کارخانه آن را برای تولید محصولش وضع می کند، که به این نوع استانداردها شرکتی یا سازمانی گفته می شود که صرفاً برای خود سازمان کاربرد دارد که سطح کیفیت محصولش را حفظ کند. وی اضافه کرد: اگر این استانداردها در سطح کشور مطرح شود، به عنوان استاندارد ملی و اگر در یک منطقه ای از دنیا کاربرد داشته باشد به آن استاندارد منطقه ای و اگر در سطح بین المللی باشد آن را استاندارد بین المللی تلقی می کنند.

برای مثال نوعی از استانداردهای اروپایی است که یکسری الزامات در مورد ۲۰ نوع موضوع و محصول را داراست که در اتحادیه اروپا کاربرد دارد و شرکت هایی که بخواهند با اتحادیه اروپا کار کنند یا صادرات داشته باشند، بایستی آن استانداردها را رعایت کنند. وی خاطر نشان کرد: "ایزو" سازمان استاندارد سازی جهانی است

# کیفیت را تبدیل به کارناوال نمایشی نکنیم

دکتر عباس سقایی، عضو مؤسس انجمن مدیریت کیفیت ایران



کار اصلی ما حل مسئله واقعی است، آن موضوعی که ما کمتر به سراغش رفته ایم این است که وقتی وارد یک سازمان شویم نخست به این موضوع فکر کنیم که در آن سازمان چه مسئله ای وجود دارد که بایستی حل شود. در خیلی از مواقع نشانه ها با خود مسئله اشتباه می شود و به جای آنکه مسئله ها را شناسایی و حل کنیم به سراغ نشانه ها می رویم به عبارتی طوری آموزش ندیدیم که بتوانیم مسئله، چالش، نشانه، علت و راهکار را از هم تشخیص دهیم.

عضو مؤسس انجمن مدیریت کیفیت ایران به موضع دیگری تاکید کرد که آن "جایگاه کلیدی داده هاست" و در توضیح آن افزود: با برخی بزرگترین سازمانهایی ایران که موفق به کسب جوایز متعددی در حوزه ی کیفیت شده بودند، کار کرده ام ولی از عدم تحلیل اطلاعات متعجب شده ام، متخصصان ما در شرایطی نیستند که بتوانیم از دیتاهایی که در دنیا تولید می شود استفاده کنیم.

درواقع یکی از راهکارها این است که بتوانیم در کشور نیروی انسانی تربیت کنیم که قادر باشند مسائل را شناسایی کرده و بر اساس داده ها حل کنند. این در حالی است که تجربیات ما نشان می دهد وقتی با موضوعاتی مانند داده کاوی و حل مسئله وارد سازمانی می شویم از دیتاهایی که مورد تحلیل قرار نگرفته متعجب هستیم.

دکتر سقایی در ادامه گفت: وقتی می خواهیم با داده ها کار کنیم باید از افراد آماتور به سمت حرفه ای ها حرکت کنیم، ویژگی افراد حرفه ای این است که یک موضوع را به طور عمیق بررسی می کنند و در این رابطه بزرگترین خلاء ما نداشتن افراد متخصص است و این که افراد بتوانند در سازمان ها مسئله هایی که درست تعریف شده را بر اساس دیتاها حل کنند.

وی در ادامه تصریح کرد، فرصتی که امروز برای بخش صنعت کشور ایجاد شده طی چند دهه اخیر وجود نداشته به شکلی که تقریباً رقبای خارجی امکان حضور در بازار داخل ندارند و بازار تسلیم شرکت های داخل شده و در بخش هایی مثل لوازم خانگی که غول های بزرگ خارجی همه بازار کشور را تسخیر کرده بودند، حالا یک فرصت کم نظیر در اختیار بخش صنعت قرار گرفته و این فرصتی بود که به اصلاح ساختار خود اقدام می کردیم و افراد متخصصی را برای زمانی که برندهای خارجی برمی گردند آماده کنیم.

درواقع کیفیت ابزار رقابت واقعی و جنگیدن در یک فضای رقابت جدی است و قواعد بازی در حوزه های مختلف مثل زمین چوگان و گلف کاملاً متفاوت است.

دکتر عباس سقایی، بر اهمیت و نقش متخصصان کیفیت در موضوعات و جایگاهی که کیفیت به آن می پردازد تاکید کرد.

دکتر عباس سقایی، عضو مؤسس انجمن مدیریت کیفیت ایران و عضو هیات علمی دانشگاه علوم تحقیقات، ضمن تاکید بر نقش و اهمیت تخصص گرایی در حوزه ی کیفیت گفت: طی سالهایی که فرصت فعالیت در فضای کیفیت را داشتم، آموختم که هیچ نوع تخصصی مانند این نوع تخصص در موضوع کیفیت، شاید آمادگی آن را نداشته باشد که از یک کار اثربخش و به شدت موثر تبدیل شود به یک کار نمایشی و کاملاً بی تاثیر.

به این معنی که وقتی متخصصانی داریم که می توانند مساله ها را به خوبی تعریف و حل کنند، می توانیم بهبود مداوم را کاملاً لمس کنیم. همچنین در کنار آن می توان کارهایی انجام داد که هیچ تاثیری نداشته و تنها نمایشی از حرکت کیفیت ایجاد می کند، که این موضوع یکی از بزرگترین مشکلات در این مسیر قلمداد می شود.

وی افزود: برخی اوقات برای مخاطبان این پرسش مطرح می شود که جامعه صنعتی و متخصصانی که داعیه ی کیفیت دارند و جوایزی نیز دریافت کرده اند، چرا در واقعیت و در عمل نمودی ندارند؟ به همین علت نخستین موضوعی که باید مورد تاکید قرار بگیرد این است که مراقب باشیم موضوع کیفیت تبدیل به کارناوال نمایش نشود.

عضو هیات علمی دانشگاه علوم تحقیقات تصریح کرد: به نظر من راه حل واقعی حرکت به سمت حل مسئله های واقعی است. متخصصان کیفیت کسانی هستند که مسئله های واقعی را حل می کنند، این در حالی است که کیفیت مرز ندارد و می تواند به خیلی از موضوعات پردازد مثلاً همانطور که میتواند مسائل کاملاً صنعتی را دربر بگیرد، در عین حال امکان پوشش دهی موضوعات خدماتی و درمانی را نیز داشته باشد، اما موضوع مهم این است که ما قادر باشیم با استفاده از دیتاها و اطلاعات اقدام به حل مساله نماییم.

دکتر سقایی در ادامه تصریح کرد، با توجه به تجربه ای که در کار با تیم های مختلف و حل بیش از ۷۰۰ مساله داشتیم؛ به این موضوع دست یافته ام که تمرکز بر روی مسئله واقعی راه نجات ما در فضای کیفیت است. بعضی اوقات متخصصان وقتی راجع به کیفیت صحبت می کنند مانند این است که در مورد یک ابزار بحث می شود که کار با آن را خیلی خوب می دانند. همانند کسی که وسیله ای نظیر چکش درست داشته و دائماً تلاش می کند میخ ها را پیدا کند تا بتواند از این وسیله استفاده نماید.

# کیفیت باید در مسیر خلق و ایجاد ارزش برای مشتریان باشد

دکتر مسلم بیات معاون ارزیابی کیفیت سازمان استاندارد ایران



به عبارتی اگر نیاز مشتری آگاه نبوده و درک درستی از آن نینداشته باشید و در نهایت نتوانیم این نیازمندی ها را در محصول ایجاد و پاسخ دهید که بتواند رضایتمندی را در مشتری ایجاد کند، باید گفت در آزمون کیفیت مردود شده اید. اما آنچه که در شعار روز جهانی کیفیت در سال ۲۰۲۰ نیز به آن تاکید شده این است که چگونه بتوانیم برای مشتریان خود ایجاد ارزش کنیم.

وی تصریح کرد: اگر بتوانیم در روند تولید کالا و خدمات با بهبود فرآیند و نوآوری و بهره‌وری، کالایی را با ویژگی بهتر و قیمت مناسب‌تر و از همه مهمتر تسهیل دسترسی به خدمات برای مشتریان عرضه کنیم، به نوعی برای آنها ایجاد ارزش شده و نه تنها نیازشان پاسخ داده شده بلکه شرایط تامین آن نیاز تثبیت شده است.

همچنین موضوع دیگر، مبحث مدیریت کیفیت است، به این مفهوم که به شکل مداوم تعالی در تولید کالا و ارائه خدمات شکل بگیرد که لازمه‌ی رسیدن به این هدف ایجاد آگاهی به تکنیک‌ها و مدل‌ها و روش‌هایی است که در ارتباط با تعالی کیفیت در دنیا وجود دارد. دکتر بیات در ادامه گفت: با توجه به این که مقوله‌ی کیفیت در داخل یک فرآیند و در قالب یک سیستم طرح و شکل می‌گیرد، از بخش لجستیک تا تمام کارکنانی که در بخش‌های مختلف تولید و توزیع مشغول هستند، همگی به شکل مستقیم و غیر مستقیم با موضوع کیفیت مرتبط و مسئول هستند و هر کس متناسب با نوع کاری که انجام می‌دهد مسئولیت دارد.

وی در ادامه به موضوع جایگاه کیفیت در همه ابعاد زندگی افراد اشاره کرده و افزود: کیفیت می‌تواند دانش، مفاهیم و حتی انسانها را دربرگیرد، همه‌ی کالاها و خدمات و آیین‌نامه‌های کاروبور کلی هر عاملی که در حیطه‌ی فکر و عمل انسان بگنجد، در موضوع کیفیت می‌تواند دخیل باشد. ویژگی‌های نیز برای کیفیت قابل ذکر است که یکی از آنها خدمات است به این معنی که براحتی بتوان برای کالایی که با مشکلی مواجه شده خدمات ارائه کرد.

ویژگی دیگر کیفیت قابل اعتماد بودن یک کالا است، به این مفهوم که دوره زمانی که انتظار می‌رود آن کالا یا خدمت بدون نقص کار کند، این ویژگی در کالا یا خدمت قابل لمس باشد.

همچنین دوام و پایداری کالا به این مفهوم که کالای خدمتی که دریافت میشود بدون خطا و در مدت زمان مورد انتظار کار خود را انجام دهد و یا گاهی عملکردی فراتر از حد انتظار از خود نشان دهد مثل برخی برندهایی که در بازار وجود دارد و ادراک ذهنی مشتری از کیفیت آنها با توجه به عملکردشان شکل گرفته است.

آخرین ویژگی نیز اطمینان کالا با انتظاراتی است که مشتری در هنگام خرید یک کالا می‌تواند داشته باشد و نیاز او را برطرف سازد.

وی در پایان تاکید کرد، کیفیت تنها یک مفهوم یا واژه نیست، بلکه سیستم و فرآیندی و فرهنگ و رفتار و نگرشی است به مساله زیستن و همانطور که خداوند به عنوان خالق زیبایی‌ها انسان‌ها را در بهترین شرایط خلق کرده است، از ما نیز انتظار می‌رود زیبا بیافرینیم.

معاون ارزیابی کیفیت سازمان استاندارد ایران بر لزوم عامل کیفیت در ایجاد و خلق ارزش برای مشتریان تاکید کرد.

"دکتر مسلم بیات" ضمن اعلام مطلب فوق تصریح کرد، هر سال پنجشنبه دوم ماه نوامبر در تاریخ به عنوان روز جهانی کیفیت انتخاب شده که این روز در تاریخ کشور ما ۱۸ آبان ماه است و هر سال با انتخاب یک واژه کلیدی و شعار شروع شده تا توجه جامعه جهانی به این موضوع مهم جلب شود. شعار منتخب برای سال ۲۰۲۰ با عنوان "خلق یا ایجاد ارزش برای مشتریان" است.

وی با طرح این پرسش که اساساً چرا باید به مقوله‌ی کیفیت توجه داشت، تصریح کرد: شاید یکی از فلسفه‌های مهم نام گذاری روزی با عنوان کیفیت، آن باشد که قدرانی شود از زحمات افرادی که در پس ارائه‌ی خدمات و تولید کالاها قرار دارند و ما آنها را نمی‌بینیم، ولی آن چه که به عنوان محصول و یا خدمت دریافت میکنیم، به نوعی تبلور اندیشه‌های آن‌ها در عرصه‌ی تولید و ارائه‌ی خدمت است.

دکتر بیات در ادامه گفت: موضوع کیفیت امروزه به شکلی زندگی انسان‌ها را در تمام ابعاد نظیر: بهداشت، انرژی، ساخت و ساز، محیط و زیست و... تحت تاثیر قرار داده است، به همین علت جای دارد به مقوله‌ی کیفیت که زندگی ما انسانها را متحول کرده و دچار دگرگونی کیفی در جهت مثبت نموده، توجه بیشتری داشته باشیم چرا که این عامل می‌تواند در صرفه جویی در بخش انرژی و حفظ منابع طبیعی برای نسل‌های آینده، دگرگونی‌هایی در زندگی ما ایجاد نماید.

وی افزود: یکی دیگر از جلوه‌هایی که ما را ناگزیر می‌کند به مقوله‌ی کیفیت بیش از پیش توجه داشته باشیم این است که در یک فضای اقتصادی باز و رقابتی که با دنیا در تعامل باشد، محصول در مارکت دنیا گردش می‌کند و امکان دستیابی به هزینه‌ها و سرمایه‌های آسان و میسر است و از مهمترین عناصر در رقابت پذیری محصول عامل کیفیت است، چرا که بدون در نظر گرفتن کیفیت بطور قطع یقین محصول در عرصه‌های داخلی و خارجی نمی‌تواند از استقبال خوبی برخوردار باشد.

معاون ارزیابی کیفیت سازمان استاندارد در ادامه گفت: با توجه به اینکه کیفیت به عنوان یک عنصر مهم مطرح می‌باشد اما ما در کشور در ارتباط با برخی محصولات دچار مشکلات متعدد هستیم که دلایلش را باید در نظام اقتصادی جستجو کرد، که نظام اقتصاد رقابتی و آزادی نیست.

وقتی فعالان اقتصادی در شرایطی کار می‌کنند که براحتی نمی‌توانند کالای خود را به همه نقاط دنیا عرضه کرده و پول حاصل از فروش آن را دریافت کنند و تبادل و تعاملات به سختی شکل گرفته و از سویی بازار داخلی نیز رقابتی نبوده و نوعی انحصار در آن حاکم است، کیفیت در چنین فضایی نمی‌تواند از مقبولیت خوبی برخوردار باشد.

بیات در رابطه با تعریف مقوله‌ی کیفیت گفت: با توجه به رویکردهای مختلف موضوع کیفیت، تعاریف متعددی از آن ذکر شده است که آنچه مورد تایید اکثر صاحب نظران است، کیفیت را یک شناخت و درک نیاز از مشتری می‌داند که تلاش و کوشش آن در راستای بهبود و تامین این نیاز در طول زمان بوده است.

## کیفیت یک مسئولیت همگانی است

نسرین وفايي: عضو هیات مدیره انجمن مدیریت کیفیت ایران



شرکت های بازرسی، شرکت های خودروساز و قطعه ساز، دانشگاه ها و مراکز علمی شاهد هستیم که طرح های ارتقاء کیفیت خودرو و قطعات ارائه می شود ولی تاثیر آن در کیفیت محصولات و خدمات و حتی زندگی افراد نمایان نیست. وی گفت: اگر زیرساخت مناسبی وجود نداشته باشد، هر مقدار روی بهبودی ظاهر کلیشه ای سرمایه گذاری کنیم باز هم نتیجه ی لازم حاصل نمی شود. در واقع شاید از ابتدا در حوزه ی خدمات و تولید با مفهوم کیفیت و یا ایجاد زیرساخت های لازم برای آن به شکل جدی برخورد نشده و در حال حاضر نیز باید حرکت در مسیر بهبود و توسعه را هر چند آرام و پیوسته، ادامه داد. این عضو هیات مدیره ی انجمن کیفیت ایران افزود: از آنجا که کیفیت تابع عوامل بسیار زیادی است لازم به ایجا فضایی هوشمندانه و فرهنگ پویای بهبود کیفیت در کل کشور و همچنین نیازمند همت ملی است که باید هر وظیفه و مسئولیتی در جایگاه خود با کیفیت و به درستی اجرایی شود.

وی در ادامه ابراز امیدواری کرد که با اهتمام به موضوع کیفیت همه افراد در اجرای مسئولیت ها و نقش هایی که در زندگی، تحصیل، کار، تولید و خدمات و هر جایگاهی که عهده دارند، در ارتقاء موضوع کیفیت در کشور نقش موثری ایفا نمایند.

کیفیت یک مسئولیت همگانی است که اگر تمامی فاکتورهای موثر در هر کاری را به صورت نظام مند با مسئولیت و دلسوزی انجام گیرد با بی کیفیتی مواجه نمی شویم.

نسرین وفايي عضو هیات مدیره انجمن کیفیت ایران، ضمن تاکید به مطلب فوق گفت: در هر جا کیفیت پایینی مشاهده می شود، نشانگر آن است که نقشی به صورت کامل ایفا نشده یا مسئولیتی به صورت کامل اجرایی نشده است، در واقع با کیفیت بودن یک نقش ملی است و از رفتار شروع می شود و تاثیر آن هم در زندگی شخصی و هم در سطح مدیریت سازمان ها و کیفیت محصولات و خدمات داخلی و ملی نمود می یابد.

وی در ادامه تصریح کرد: در شرایط بحرانی که کشور ما طی سالهای گذشته با آن مواجه بوده، آنچه که بیش از هر موضوعی تحت الشعاع قرار گرفته، کیفیت محصولات و خدمات بوده است. کیفیت موضوعی است که تا قبل از این شرایط نیز وضعیت مناسبی نداشت. اینکه علت آن و دلیل شکننده بودن این موضوع چیست؛ مواردی است که به تحقیق و بررسی بیشتری نیاز دارد.

نسرین وفايي تاکید کرد نمی توان قضاوت کرد که در این رابطه اقدامی انجام نمی گیرد، چرا که در سطوح ملی و سازمانی شاهد هستیم دغدغه ی کیفیت وجود دارد و در صنایع و خدمات مختلف نیز شاهد ارائه ی طرح هایی در راستای بهبود و ارتقاء کیفیت هستیم، به عنوان نمونه در صنعت خودروسازی از سوی نهادهای دولتی و غیردولتی

کیفیت

زیربنای موفقیت پایدار

۱۸ آبان

ماکی کیفیت  
روز ملی

گرامی باد

