

عوامل موثر داده‌ها بر مدیریت کیفیت و بهره‌وری در سازمان‌های

پیشرو

نام محسن کامرانی نام خانوادگی نویسنده اول^۱، کارشناس ارشد برنامه ریزی نیروی انسانی /عضو و دبیر کمیته علمی برق تهران، علی‌رضا علیقلی زاده نویسنده دوم^۲، لیسانس مدیریت دولتی،

۱- Kamrani47@yahoo.co.uk

۲- aligholizadeh2001@yahoo.com

چکیده: داده‌های اطلاعات (IT) و مدیریت کیفیت جامع (TQM)، تأثیر مهمی بر عملکرد سازمان‌ها دارند و هر یک به‌صورت گسترده مورد مطالعه قرار گرفته‌اند. با وجود این، مطالعات اندکی درباره ارتباط بین این دو و به‌ویژه تأثیری که فناوری اطلاعات بر روی مدیریت کیفیت جامع خواهد داشت، انجام شده است. در این مقاله ضمن مطالعه جنبه‌های مختلف مدیریت کیفیت جامع و توضیح و تفسیر آنها، تأثیر داده‌های اطلاعات بر هر یک از این جنبه‌ها مورد بحث و بررسی قرار می‌گیرد و در نهایت نشان داده می‌شود که توسعه استفاده از فناوری اطلاعات، جنبه‌های مختلف مدیریت کیفیت جامع را تحت تأثیر قرار داده و به عنوان یک پشتیبانی کننده قوی برای مدیریت کیفیت به کار می‌رود، به طوری که استفاده از فناوری اطلاعات در مدیریت کیفیت جامع به افزایش بهره‌وری منجر می‌شود

کلمات کلیدی: عوامل موثر، مدیریت کیفیت و بهره‌وری، سازمان‌های پیشرو

نام نویسنده‌ی مسئول: محسن کامرانی

نشانی نویسنده‌ی مسئول: برق منطقه ای تهران

نیازهای شرکت و هماهنگ کردن سیستم آنها با سیستم تولیدی شرکت از هدفهای برجسته هر برنامه مدیریت کیفیت جامع است. در انتخاب تأمین کنندگان، کیفیت عامل مهمتری نسبت به قیمت است و شرکت در زمینه بهبود کیفیت محصولات باید با تأمین کنندگان خود همکاری لازم را داشته باشد. بنابراین، در نظر گرفتن ارتباطات دراز مدت با تأمین کنندگان از اهمیت بسزایی برخوردار است.

مدیریت منابع انسانی: برجسته ترین منابع سازمان، نیروی کار و افراد آن است. مدیریت بایستی چنان محیط کاری را به وجود آورد که برتری گرایی و روابط کاری باثبات و اطمینان بخش تقویت گردد اصول مدیریت منابع انسانی شامل آموزش، توانمندی کارکنان و کار گروهی است. برنامه های مناسب برای استخدام افراد و آموزش آنها باید اجرا شود زیرا کارکنان به مهارتهای لازم به منظور شرکت در فرایند بهبود نیاز دارند.

تأثیر فناوری اطلاعات

فناوری اطلاعات شامل مجموعه تکنیک ها و ابزارهایی است که در جهت بهینه سازی و پشتیبانی سیستم های فعال بر محوریت اطلاعات و دانش، همچنین شامل مطالعه، طراحی، گسترش، اجرا، نگهداری و مدیریت سیستم های اطلاعاتی مبتنی بر رایانه و به خصوص کاربردهای نرم افزاری و سخت افزاری رایانه است. در این بخش تأثیر فناوری اطلاعات بر جنبه های ذکر شده در

بخش قبل مورد بحث و بررسی قرار می گیرد

۱ - فناوری اطلاعات و پشتیبانی مدیریت ارشد

۲ - فناوری اطلاعات و ارتباط با مشتری

۳ - فناوری اطلاعات و ارتباط با تامین کننده

۴ - فناوری اطلاعات مدیریت منابع انسانی

۵ - فناوری اطلاعات و مشخصه ها و رفتارهای کارکنان:

۶ - فناوری اطلاعات و فرآیند طراحی محصول

نتیجه گیری

فناوری اطلاعات در کشورهای مختلف بسیار مورد توجه قرار گرفته است به طوری که اکثر کشورها، سرمایه گذارهای هنگفتی در این زمینه انجام داده اند. حال با توجه به این مطلب و آنچه که بیان گردید، استفاده از فناوری اطلاعات فناوری اطلاعات در راستای مدیریت کیفیت جامع مدیریت کیفیت جامع منجر به نتایج زیر می شود:

۱. مقدمه

اهمیت داده های اطلاعات و اثرات آن برای سازمان ها به طرز چشمگیری افزایش یافته و رشد و توسعه آن احساس می شود. غالباً بیان می شود که فناوری اطلاعات مهمترین عامل افزایش بهره وری و کاهش هزینه ها است. اما مطالعات دیگر عکس این مطلب را نیز نشان داده است «دوان» و «کرامر» دریافته اند که سرمایه گذاری بر روی فناوری اطلاعات تأثیر مثبتی بر روی تولید ناخالص داخلی (GDP) در کشورهای توسعه یافته دارد، حال آنکه در کشورهای در حال توسعه چنین نیست.

به منظور بهبود کیفیت، کاهش هزینه ها و افزایش بهره وری، ابزارهای مختلفی توسط شرکتها به کار گرفته می شود که به عنوان مثال می توان به مدیریت کیفیت جامع، نگهداری و تعمیرات بهره ور فراگیر (TPM)، مهندسی مجدد فرایندهای سازمان (BPR)، برنامه ریزی منابع ساخت (MRP)، تولید بهنگام (JIT) و غیره اشاره کرد. «وستون» همه این ابزارها را متکی به فناوری اطلاعات می داند. به طور کلی، ابزارهای ذکر شده کمک می کنند که اطلاعات به صورتی دقیقتر و سریعتر به دست آمده و ارتباطات بهبود یابد. مسلم است فناوری اطلاعات همه بخشها و عملکردهای شرکت را تحت تأثیر قرار می دهد؛ بنابراین، می توان گفت فناوری اطلاعات، مدیریت کیفیت جامع را نیز تحت تأثیر خود قرار خواهد داد.

جنبه های مدیریت کیفیت جامع

ارتباط با مشتری: در مدیریت کیفیت جامع، مشتری مهمترین عامل در هدف گذاری فعالیت و تلاش در جهت بهبود کیفیت است. بر پایه اصول رهبری کیفیت، تلاش سازمان باید همواره در راستای پیشی گرفتن از نیازهای مشتری باشد و باید همواره ارزش مطلوب و مستمری را به مشتریان ارائه کند. نیازها و انتظارات مشتریان باید در ذهن همه کارکنان نقش بسته باشد. تعریف نیازها و سطوح رضایت مشتریان بسیار مهم بوده و تنها از طریق ارتباط مناسب با مشتریان صورت می پذیرد.

-ارتباط با تأمین کننده: مدیریت کیفیت جامع از دیدگاه فرایند عملیات، تأمین کنندگان را بخش مهمی از کل فرایند تولید به شمار می آورد و باور دارد که همانند مشتری، تأمین کنندگان مواد باید در فرایند سازمان به طور مستقیم درگیر شوند و در آن مشارکت کنند. دسترسی تأمین کنندگان به اطلاعات و

- بهبود روابط با مشتریان
 - بهبود روابط با تأمین کنندگان؛
 - افزایش کنترل فرایند؛
 - ساده سازی کار گروهی؛
 - ساده سازی جریان اطلاعات بین واحدهای مختلف شرکت؛
 - بهبود فرایند طراحی؛
 - به‌کارگیری سیستم نگهداری و تعمیرات پیشگیرانه؛
 - پیاده سازی سیستم‌های کیفیت همچون ایزو ۹۰۰۰؛
 - اندازه گیری هزینه های کیفیت؛
 - بهبود فرایند تصمیم در واحد تضمین کیفیت.
- به‌طور کلی، توسعه استفاده از فناوری اطلاعات، جنبه‌های مختلف مدیریت کیفیت جامع را تحت تأثیر قرار داده و به عنوان یک پشتیبانی کننده قوی برای مدیریت کیفیت به‌کار می‌رود. در نهایت استفاده از فناوری اطلاعات در مدیریت کیفیت جامع مدیریت کیفیت جامع به افزایش بهره‌وری منجر می‌شود.

مراجع

- [۱] محمد جعفر تارخ، امیرعلی امی، تکنولوژی اطلاعات و صادرات نرم افزار، انتشارات پیام آوران کلک آزاد، ۱۳۹۲
- [۲] محمود حاجی شریف، طراحی سیستم مدیریت کیفیت فراگیر، انتشارات مرکز آموزش مجتمع صنعتی سیمان آبیگ، ۱۳۹۰
- [۳] رضا حسنوی، ارزیابی بهره‌وری سیستم‌های طراحی و تولید به کمک کامپیوتر CAD/CAM در صنایع خودروسازی ایران، انتشارات موسسه آموزشی و تحقیقاتی صنایع دفاعی، ۱۳۹۲
- [۴] علی حسین قاسمی، تبحر در فناوری اطلاعات، انتشارات چاپار، ۱۳۹۱
- [۵] هانس دترزگیتزی، مدیریت ارشد و کیفیت، ترجمه مسلم خرم، انتشارات ریزپردازنده، ۱۳۹۰
- [۶] اصغر زمردیان، مدیریت کیفیت جامع، مفاهیم، اصول، فنون و روشهای اجرایی، انتشارات موسسه مطالعات و برنامه ریزی سازمان گسترش، ۱۳۹۲
- [۷] هوشنگ مومنی، مدیریت فناوریهای اطلاعات و ارتباطات، مرکز نشر دانشگاهی، ۱۳۹۱
- [۸] محمد تقی مهدوی، تکنولوژی اطلاعات و اطلاعات تکنولوژی، انتشارات چاپار، ۱۳۹۰