

## نگرش بر سیر پیدایش مدل های کیفیت و بهره وری با رویکرد در سازمان های یادگیرنده

نسیم صدراعی نویسنده اول<sup>۱</sup>، کارشناس، علیرضا علیقلی زاده نویسنده دوم<sup>۲</sup>، کارشناس، سهیل زرگرباشی<sup>۳</sup> کارشناس ارشد مدیریت منابع انسانی

۱- برق منطقه ای تهران- ایران

N\_sadraee2003@yahoo.com

۲- برق منطقه ای تهران- ایران

Aligholizadeh2001@yahoo.com

۳- برق منطقه ای تهران- ایران

**چکیده:** در این مقاله سعی شده است با توجه به تغییرات به وجود آمده در مورد مفاهیم و اصول حاکم بر سیستم های مدیریت کیفیت، روند و مسیر تکاملی این سیستم ها شناسایی شوند. اهمیت این مقاله در این است که به پایه ریزی نگرشی کلان به موضوع کیفیت خواهی شرکت ها و سازمان های ایرانی کمک کرده و مسیر اقدامات کیفی آنها را تا حدودی روشن می سازد. قرائن موجود حاکی از آن است که سیستم های مدیریت کیفیت در یک جهت گیری کلی و اساسی در پی تامین نیازها و انتظارات مشتریان هستند. و این بزرگترین رسالتی است که می توان برای سیستم های مدیریت کیفیت در نظر گرفت. لازم به یادآوری است که در این مقاله از کلیه سیستم های مدیریتی موجود به عنوان سیستم مدیریت کیفیت یاد شده است

**کلمات کلیدی:** راهکارهای شناسائی، کسب اعتبار، کیفیت و بهره وری

نام نویسنده ی مسئول : علیرضا علیقلی زاده

نشانی نویسنده ی مسئول: برق منطقه ای تهران

**خطاناپذیری:** یکی از اهداف مهم سیستم‌های نوین مدیریت کیفیت، پیشگیری و جلوگیری از بروز خطاهای انسانی در فعالیتها و عملکرد یک سازمان است

### بررسی راه‌حل‌های موجود و انتخاب راه‌حل بهینه

شناسایی و تدوین فرصتهای موجود در محیط خارج از سازمان؛  
شناسایی و تدوین تهدیدهای موجود در محیط خارج از سازمان؛  
شناسایی و تدوین نقاط قوت داخل سازمان؛  
شناسایی و تدوین نقاط ضعف داخل سازمان.

پس از انجام این بررسی ها، حال نوبت به شناسایی کامل استانداردهای مدیریت کیفیت می‌رسد. که لازم است، پس از این شناسایی، امکان و قابلیت سیستم‌های مدیریت کیفیت برای تامین اهداف شرکت تعیین و براساس آن فرایند اجرا آغاز شود

### نتیجه گیری

سیستم‌های مدیریت کیفیت، به‌عنوان موجودی فعال و زنده، مثل هر پدیده دیگری در حال تغییرند. لزوم شناسایی و درک محیطهای پیرامونی سازمان ها، آنها را وادار می‌سازد که این ویژگیها را شناخته و تمام تلاش خود را برای درک هرچه بهتر این پدیده‌ها به‌کار ببرند. مدیران و مسئولان شرکت ها و سازمان ها، با شناسایی و تعیین روندهای موجود در مسیر سیستم‌های مدیریت کیفیت می‌توانند مقدمات لازم برای مواجهه هرچه‌بهرتر و مناسبتر را با این تحولات فراهم آورده و هنگام فرارسیدن موج های جدید، با خیالی آسوده از کنار آنها عبور کنند. امروزه، معیار پویایی و حیات سازمان ها، انعطاف‌پذیری و میزان پاسخگویی به موقع آنها به تحولات پیرامونی است.

### مراجع

- [1] SHINGO SHIGEO: ZERO QUALITY CONTROL. 2013  
[2] FLEGENBAUM A: TQM, MCGROW-HILL, 2011.  
[3] ZAIRI, MOHAMMAD: PERFORMANCE MEASUREMENT, MCGROW-HILL, 2012.

### ۱. مقدمه

ابتدا در مورد سیستم‌های مدیریت کیفیت باید پرسید که: روند و مسیر سیستم‌های مدیریت کیفیت به کدام جهت سوق داده می‌شود. در واقع با تدوین استانداردهای مختلف متعدد و پراکنده یک سردرگمی پیچیده در مدیران و مسئولان شرکت ها و سازمان های ایرانی به‌وجود آمده است. این سیستم‌ها بر دو دسته، سیستم‌های عمومی و سیستم‌های اختصاصی تقسیم شده‌اند. تعدادی از سیستم‌های موجود در زمینه مدیریت کیفیت، بدون توجه به نوع و ویژگی صنایع و شرکت ها تدوین و در کلیه آنها قابل اجرا است. حال آنکه برخی دیگر از این سیستم‌ها برای بخشهای صنعتی - خدماتی خاص تدوین و منتشر شده‌اند

### ۲. روند سیستم‌های مدیریت کیفیت

### ۳. روندهای اصلی حاکم بر سیستم‌های مدیریت کیفیت

### ۴. تنظیم ساختار عمومی

### ۵. رعایت اصول و فلسفه:

اصولاً سیستم‌های مدیریت کیفیت از سه جنبه، تحت‌تاثیر اصولی هستند که هنگام طراحی این سیستم‌ها باید به آنها توجه و عنایت تام داشت - مدل هزینه یابی فرایندی

### - تکمیل و تکوین تدریجی:

سیستم‌های مدیریت کیفیت، در فرایند زمان به سوی کامل شدن حرکت می‌کنند. چنانچه مفاهیم کیفیت را در یک برهه زمانی بررسی کنیم پنج دوره مشخص برای آن می‌توان تصور کرد:

- ۱ - دوره کنترل کیفیت اپراتوری؛
- ۲ - دوره کنترل کیفیت سرپرستی؛
- ۳ - دوره کنترل کیفیت آماری؛
- ۴ - دوره مدیریت کیفیت؛
- ۵ - دوره مدیریت کیفیت جامع یا کنترل کیفیت جامع.

در این حرکت تکاملی، سیستم‌های کیفیت از بخشی و جزیی‌نگری به سوی کل‌نگری حرکت کرده‌اند. در یک تلاش همه‌جانبه، این سیستم‌ها سعی کرده‌اند رفته‌رفته همه اجزاء و بخش های یک سازمان را دربرگیرند.