



گفت‌وگو روزنامه ایران با مهندس سید سعید امامی؛ عضو هیات مدیره و دبیر انجمن مدیریت کیفیت ایران

## جای خالی کیفیت در زندگی و جامعه

در گفت‌وگو روزنامه ایران با دبیر انجمن مدیریت کیفیت ایران عنوان شد

**جای خالی کیفیت در زندگی و جامعه**  
برخلاف آنچه اغلب مردم فکر می‌کنند، کیفیت فقط مربوط به صنعت و کالا نیست، بلکه در همه موارد از جمله زندگی، کار، مدرسه، دانشگاه، خدمات و... قابل ارزیابی است. مدیریت کیفیت نیز برای یک قشر خاص نیست و همه موارد ذکر شده را شامل می‌شود. با این نگاه، رعایت اصولی خاص برای رسیدن به مطلوبیت را مدیریت کیفیت می‌گویند. محصول، کالا یا خدماتی خوب است که بتواند مشتری (کسی که از یک خروجی سازمان استفاده می‌کند) را راضی کند. باید بدانیم که چه کسانی از خروجی ذینفع هستند. نخستین کسی که از این جریان سود می‌برد، صاحب کار است، اما چه کسانی در بحث کیفیت ضرر می‌کنند؟ کسانی که خود، جامعه، کارکنان و حتی محیط زیست را که همه جزو مشتری‌ها هستند، فراموش می‌کنند. همین‌جاست که نارضایتی ایجاد می‌شود و کیفیت زیر سوال می‌رود! بجز کالا، برای هیچ چیز استاندارد تعریف نشده است دبیر انجمن مدیریت کیفیت ایران، درباره شیوه‌های رسیدن به کیفیت مطلوب و راضی نگه داشتن مشتری، می‌گوید: در بحث کالا و خدمات، پایین آوردن قیمت‌ها بدون لطمه‌زدن به کیفیت، موجب رضایت مشتری می‌شود. مهندس سید امامی می‌افزاید: وقتی می‌گوییم که یک کالا مانند خودکار دارای کیفیت است یا یک زندگی مشترک با کیفیت است، یعنی این که آن خودکار باید علاوه بر ظاهر و زیبایی‌اش، اندازه مناسبی داشته باشد و در دست راحت گرفته شود و روان بنویسد یا در زندگی مشترک، باید بتوان هزینه‌ها، رفتار و... را به خوبی مدیریت کرد. در حقیقت باید استانداردها را تعریف کرد و بر مبنای

همان استانداردها به کیفیت مطلوب رسید. به نظر می‌رسد بجز صنعت، برای بخش‌های دیگری مانند زندگی، خدمات و... استانداردهایی تعریف نشده است و همین نبود استانداردها جامعه را



به هدف کیفیت مطلوب نمی‌رساند. این یک چالش اصلی در بحث مدیریت کیفیت است. عضو هیات مدیره انجمن مدیریت کیفیت ایران، می‌افزاید: در کشور، سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی وجود دارد که کارش، پرداختن به استاندارد کالاهاست. کسانی هم که در استخدام این سازمان هستند در بحث کالاها و مسائل فنی تبحر دارند و نه تمام حوزه‌های کیفیت که شامل همه موارد در زندگی و جامعه می‌شود. این سازمان نمی‌تواند متولی کیفیت و مدیریت آن باشد. از این رو کشور در بحث مدیریت کیفیت به سازمان فراهی هم‌چون معاونت ریاست جمهوری نیاز دارد تا بتواند مستقل از نهادهای دیگر - که وامدار آنها نباشد - عمل کند. وی مشکل دیگر مدیریت کیفیت را نبود زبان و ادبیات مشترک می‌داند: هر کسی به گونه‌ای آن را بیان می‌کند، به همین علت از دید مردم، شاخص‌های کیفیت بسیار پراکنده است. منبعی برای مشاوره در زمینه

مدیریت کیفیت زندگی نداریم به عقیده دبیر انجمن مدیریت کیفیت ایران، اگر می‌خواهیم بحث کیفیت را در کشور جا بیندازیم و آن را فرهنگ‌سازی کنیم، باید مانند بهره‌مندی از استانداردها، لازم‌الاجرا باشد. کیفیت و مدیریت آن حال با تمام کمبودها، اگر یک فرد دنبال این است که مثلاً کیفیت زندگی مشترک یا سازمان خود را ارتقا دهد چه باید بکند؟ نخستین راه‌حلی که مهندس سعید امامی ارائه می‌دهد، داشتن استراتژی است. وی می‌گوید: هر فردی، اگر می‌خواهد کیفیت زندگی یا سازمان یا محصول یا خدمات شرکتش را بالا ببرد، باید استراتژی داشته باشد. بدون برنامه، افراد و سازمان‌ها راه به جایی نمی‌برند. دوم این که باید برنامه‌ها و استراتژی‌های تعریف شده را اجرا کند. سومین راه حل، کنترل برنامه‌ها و استراتژی نوشته شده است تا ببیند کار انجام شده، و اگر نه، چرا. در نهایت باید دنبال کارهای اصلاحی بود و کار را ادامه داد. این چرخه باید ادامه یابد تا به کیفیت مطلوب برسیم. دبیر انجمن مدیریت کیفیت ایران، از مدیران می‌خواهد که به روش بازنگری که یکی از روش‌های اصلاحی است، توجه زیادی داشته باشند. وی می‌گوید: حتماً ماهی یکبار با مدیران بخش‌های مختلف جلسه بگذارید و از آن‌ها بخواهید گزارش کار ارائه دهند و بگویند اگر مشکلی پیش آمده، چه راه‌حلی را پیشنهاد می‌کنند. سپس آن‌ها را بررسی کرده و به بهترین راه حل پاداش مطلوب هموار شود عضو انجمن مدیریت کیفیت ایران به روش اجرایی بهبود مستمر هم اشاره می‌کند: مدیران یا افراد، فکر نکنند که همه چیز مطلوب است چون به هر حال یک جای کار ایراد پیدا می‌کند. از این رو باید به فکر ارزیابی و بهبود مستمر باشند و این یکی از بهترین روش‌های اصلاحی است.

سوسن صادقی-گروه جامعه

هر سال به یاد آن در سوگ می نشینند.  
و اما هفته دولت، فرصتی است تا لختی تامل کنیم و به آن چه

## آغاز هفته دولت و بزرگداشت شهیدان رجایی و باهنر



در گذر شتابزده زمان پنهان مانده، نظر افکتیم. باید رنج و تلاش مسوولان متعهد کشور را ارج نهم، خدمت های نادیدنی دولت مردان خدمتگزار و صاحب منصبان درد آشنا را سپاس گویم و به همه تلاش گران و زحمت کشان نظام جمهوری اسلامی خسته نباشید بگویم.

و اندیشه ات را به جایگاه اصلی باز می گرداند."

شهیدان رجایی و باهنر تشکیل دهندگان نخستین دولت ایران پس از یکدست شدن جمهوری اسلامی ایران که پس از خروج دولت مردان عصر حکومت موقت و دولت ابوالحسن بنی صدر استقرار یافت. از این جهت دولت رجایی و باهنر آغاز عصر تازه جمهوری اسلامی بشمار می رود و شهادت آنها ضایعه ای است که دولت و مردم ایران

آن، از عوامل ثبات دولت و اقتدار آن است و این رابطه، تا هنگامی که دولت یک دولت ارزشی و خدمت گزار باشد، پایدار خواهد بود.

امام خمینی (ره)؛ رهبر کبیر انقلاب، دوری مسوولان ایران اسلامی را از رفاه و تجملات و ثروت ها، لطف الهی دانسته و می فرماید:

" اگر یک حکومتی، ارزشهای ارزشهای انسانی، اخلاقی و اسلامی باشد (و) بخواهد خدمت به نوع خودش بکند و خودش را خدمت گزار بداند، قهرآ ملت با اوست و قهرآ یک قدرت خارجی نمیتواند او را تحت تاثیر قرار بدهد."

مولی الموحدين، امام علی (ع) در قالب نامه ای به مالک اشتر، خطاب به همه دولت مردان اسلامی درباره تکبر و غرور ریاست چنین هشدار می دهد: "اگر با مقام و قدرتی که داری، دچار تکبر و یا خود بزرگ بینی شدی، به بزرگی حکومت پروردگار که برتر از توست بنگر که تو را از آن سرکشی نجات می دهد و تندروی تو را فرو می نشاند و عقل

هفته دولت، هفته اقتدار و پیروزی دولتی است که حمایت و پشتیبانی میلیونها تن از ملت خود را همراه دارد. هفته دولت، هفته سیاست و قدردانی از دولتی است که هدفش اجرای حدود الهی و احکام آسمانی اسلام و ایجاد جامعه ای سرشار از عدالت، نظم و امنیت است. این هفته مبارک بر همه دولت مردانی که وجود خویش را وقف خدمت به اسلام و جامعه کرده اند، خجسته و فرخنده باد.

به مناسبت انفجار دفتر نخست وزیری در هشتم شهریور سال 1360 و شهادت دو یار دیرین امام (ره) و انقلاب و دو اسوه علم و تقوا، شهید محمد علی رجایی، رئیس جمهور و محمد جواد باهنر، نخست وزیر که نمونه ای از دولت مردان مردمی بودند و نیز به منظور آشنایی مردم با فعالیت ها و بیان اهداف و برنامه های آینده دولت، هفته ای به نام هفته دولت نامگذاری شده است که از دوم تا هشتم شهریور می باشد. همراهی ملت با دولت و پشتیبانی آحاد مردم از

## همایش دهمین دوره جایزه ملی کیفیت ایران در تاریخ 19 آبان 92 در سالن همایش های بین المللی صدا و سیما برگزار می گردد.



های عملیاتی و کیفی سازمان در ارتباط با محصول از جمله پایداری تولید و خدمات آن و مطابقت با نیازمندی های مشتریان و سایر ذینفعان انجام می شود.

گفتنی است این همایش توسط انجمن مدیریت کیفیت ایران مجری جایزه ملی کیفیت ایران با حضور مقامات ارشد و مسوولان کشوری، سازمان ملی استاندارد ایران، مدیران عامل و مدیران واحدهای کیفیت سازمان ها در تاریخ 19 آبان ماه سال جاری در سالن همایش های بین المللی صدا و سیما برگزار می گردد...

افزایش و حفظ کیفیت برای ارتقاء سطح رقابت پذیری و دفاع از حقوق شهروندی مسئله ای مهم و شایان توجه محسوب می شود.

بنابر این گزارش، در این آیین نامه با اشاره به فرآیند ارزیابی کیفیت در سازمان ها و واحدهای تولیدی و خدماتی جایزه ملی کیفیت ایران براساس نتایج ارزیابی عملکرد سازمان های متقاضی در رابطه با طراحی، تولید و عرضه محصول و ارائه خدمت و با توجه به معیارهای مدل اعطا می شود. این جایزه شامل سطح هایی برای تعیین ارزیابی همه جانبه و کامل از فعالیت

به گزارش روابط عمومی انجمن مدیریت کیفیت ایران؛ در اجرای مصوبات شورای عالی استاندارد و در جهت توسعه و ترویج دانش مدیریت کیفیت و استفاده آن در سازمان های دولتی، خصوصی و تعاونی اعم از خدماتی یا تولیدی، جایزه ملی کیفیت ایران طراحی و براساس مفاد نظامنامه جایزه به اجرا گذاشته می شود.

در جهان پر رقابت کنونی، کیفیت عامل اصلی توانمندی در عرصه رقابت های جهانی و یکی از عوامل کنترل مبادلات خارجی است. از سوی دیگر کیفیت یکی از حقوق شهروندی به شمار می رود از اینرو

سال ۱۴۰۴ نزدیک است و ایران رتبه نهم را از نظر شاخص رقابت جهانی در منطقه به خود اختصاص داده است و تا کسب مقام اول راه زیادی در پیش دارد.



شاخص رقابت پذیری جهانی، تصویری از میزان پیچیدگی رقابت پذیری ملی کشورها را ارائه می‌دهد و بهبود این شاخص، تنها با انجام اصلاحات در حوزه‌هایی که طی بلند مدت بر بهره‌وری اثر گذار هستند، محقق می‌شود. این شاخص در بسیاری از نهادها و کشورها معیار سنجش رقابت پذیری ملی قرار گرفته است. از سویی دیگر می‌توان گفت زمینه‌گفت و گوی دولت، بنگاه‌ها و جامعه مدنی را فراهم می‌سازد و از این طریق، به اتخاذ اصلاحات مؤثر در افزایش بهره‌وری و ارتقای سطح زندگی مردم جهان کمک می‌کند. گزارش رقابت پذیری جهانی به صورت سالانه توسط مجمع جهانی اقتصاد (World Economic Forum) منتشر می‌شود.

مجمع جهانی اقتصاد، از سال ۲۰۰۵ تاکنون شاخص رقابت پذیری جهانی (Global Competitiveness Index) را مبنای تحلیل‌های خود از رقابت پذیری کشورها قرار داده است. این شاخص، ابزاری همه‌جانبه جهت سنجش ارکان رقابت پذیری ملی در اقتصاد خرد و کلان کشورها محسوب می‌شود و با ارزیابی فاکتورهای مختلفی از قبیل وضعیت نهادها، زیرساخت‌ها، محیط اقتصاد کلان، بهداشت و آموزش ابتدایی، آموزش عالی و حرفه‌ای، کارایی بازار کالا، کارایی بازار نیروی کار، پیشرفته بودن بازار مالی، آمادگی در حوزه فناوری، اندازه بازار و پیشرفته بودن بنگاه‌های تجاری و نوآوری به دست می‌آید. در واقع می‌توان گفت شاخص رقابت پذیری جهانی با فراهم نمودن میانگینی وزنی برای بسیاری از مؤلفه‌ها، که هر یک به ارزیابی جنبه‌هایی از رقابت پذیری اختصاص دارند، این مفهوم گسترده را قابل بررسی می‌سازد.

### عقب‌گرد!

در تازه‌ترین گزارش برآوردی مجمع جهانی اقتصاد، جایگاه ایران در شاخص رقابت پذیری در میان ۱۴۴ کشور جهان طی سال ۲۰۱۲-۱۳ با ۴ پله نزول نسبت به سال گذشته، به رتبه ۶۶ کاهش یافته است. در منطقه خاورمیانه قطر، عربستان، امارات عربی متحد، عمان، بحرین، کویت، ترکیه و اردن در رتبه‌های اول تا

۲۱ گزارش شده بود، طبق آخرین اطلاعات به رتبه ۱۸ تقلیل یافته است. قابل ذکر است که بازارهای بزرگ، امکان استفاده از صرفه‌های مقیاس را برای بنگاه‌ها فراهم می‌آورند و اندازه بازار در تعیین بهره‌وری کشورها نقش دارد. بر مبنای آخرین گزارش، شاخص پیشرفته بودن بنگاه‌ها "با یک رتبه نزول به ۹۳ رسیده است. باید یادآور شویم که پیشرفته بودن بنگاه‌های تجاری به دو مؤلفه کیفیت شبکه‌های کسب و کار در هر کشور و کیفیت عملیات و راهبردهای هر بنگاه اشاره دارد. شاخص "نوآوری" نیز با ۵ رتبه بهبود در آخرین گزارش به رتبه ۶۵ رسیده است. شایان ذکر است که این ۱۲ شاخص، خود به ده‌ها بخش تقسیم می‌شوند که برآیند همه آنها میزان شاخص‌های دوازده‌گانه را تعیین می‌کند.

در پایان باید خاطر نشان کرد که سطح بهره‌وری هر کشور، معرف سطح رفاه اقتصادی قابل کسب برای آن است. سطح بهره‌وری همچنین تعیین کننده نرخ بازده سرمایه در کشور به حساب می‌آید و از آنجا که نرخ بازده سرمایه در تعیین نرخ رشد اقتصادی هر کشور نقش بسیار مهمی ایفا می‌کند، اقتصاد رقابتی‌تر، زمینه را برای رشد اقتصادی سریع‌تر فراهم می‌نماید. امید است با شروع کار دولت یازدهم هر چه سریع‌تر به سوی اقتصادی رقابتی‌تر پیش برویم.

هشتم منطقه و بالاتر از ایران قرار دارند. این در حالی است که بر اساس سند چشم‌انداز ۲۰ ساله کشور، قرار است تا سال ۱۴۰۴ به رتبه اول منطقه تبدیل شویم! گفتنی است ایران در دوره ۲۰۱۱-۱۲ هم در منطقه رتبه نهم را داشته است، اما در جدول جهانی، در آن سال مکان ۶۲ را به خود اختصاص داده بود. قابل ذکر است سوییس با کسب امتیاز ۷۲/۵ واحد به عنوان برترین کشور در شاخص رقابت پذیری معرفی شده و پس از آن به ترتیب سنگاپور با امتیاز ۶۷/۵ واحد و فنلاند با امتیاز ۵۵/۵ واحد، رتبه‌های دوم و سوم جهانی را به خود اختصاص داده‌اند. پس از این سه کشور، کشورهای سوئد، هلند، آلمان، ایالات متحد، انگلستان، هنگ کنگ و ژاپن به ترتیب در صدر جدول رقابت پذیری جهانی قرار گرفته‌اند.

### نوسانات ارکان رقابت

شاخص رقابت پذیری، تابعی از وضعیت نسبی ۱۲ فاکتور در خلال یک سال است. این فاکتورها طی سال‌های اخیر، با نوساناتی همراه بوده که منجر به تغییر شاخص رقابتی ایران شده‌اند. اولین فاکتور "نهادها" است، که بر اساس تعریف این مجمع، عبارت است از چارچوب حقوقی و اجرایی که در آن افراد، بنگاه‌ها و دولت‌ها به منظور ایجاد درآمد و ثروت، به تعامل با یکدیگر می‌پردازند. بر اساس آخرین گزارش مجمع جهانی اقتصاد، رتبه این فاکتور در ایران برابر با ۶۸ بوده که نسبت به سال پیش از آن ۴ پله صعود داشته است. شاخص دیگری که در این ارزیابی مورد بررسی قرار می‌گیرد،

## گزارش برگزاری پنجمین جلسه کارگروه تخصصی صنایع غذایی انجمن مدیریت کیفیت ایران تعیین اعضای کارگروه کمیته علمی همایش ملی توسعه کیفیت راهبردی استراتژیک در سلامت غذا



و موسسات دولتی، چگونگی ارائه به شرح ذیل انتخاب شد:

**خدمات، موقعیت عمومی محل کارگروه آرد و نان و غلات**

۱- خانم نجمه مطهری ۲- آقای سلمان دانشجویی بودن توضیحاتی ارائه کردید که مقرر شد نسبت به تعیین چند محل مناسب مانند سالن همایش های بین المللی رازی، صداوسیما، هتل امپیک و ذهابیان

**کارگروه روغن**

خانم آسیه حسن زاده ۲- خانم نادیا رازی، صداوسیما، هتل امپیک و ذهابیان

**کارگروه گوشت**

انتخاب مناسب تری صورت پذیرد.

**کارگروه لبنیات**

در مورد تاریخ برگزاری و زمان مزبور تصمیم گرفته شد اولاً

۳- خانم احتشامی ۴- آقای اسکندری همایش یک روزه باشد ثانیاً در صورت فراهم بودن امور یکی از زمان های ۲۴ یا ۲۵ دی ماه سال ۹۲ باشد که حسب تعیین محل و رزرو آن دقیقاً مشخص خواهد شد.

در خصوص دعوت از مدعوین و سخنرانان کلیدی و کارگاه های آموزشی مقرر شد اعضای کارگروه برای دعوت از افرادی که با دانش لازم و موضوع قابل ارائه، عناوین و سرفصل ها و مخاطب ذیربط در مورد برگزاری کارگاه آموزشی هستند لیست پیشنهادی نفرات مورد نظر را در جلسه آتی مطرح نمایند. در این زمینه مقرر شد آقای مهندس برازندگان نسبت به معرفی یک سخنران در زمینه استاندارد از طرف سازمان اقدام نمایند.

همچنین مقرر گردید آقای علی اسلامی، آقای مدرسی صادقی و خانم احتشامی و خانم خالق پناه عناوین و سرفصل های مورد نظر جهت برگزاری کارگاه های آموزشی در همایش تهیه نمایند. خانم مرزبان هم اظهار داشتند تا جلسه بعدی نسبت به تهیه آرم، پوستر و سربرگ و سایت همایش اقدامات لازم را بعمل می آورند. در ادامه پس از بحث و بررسی های لازم در خصوص اعضای کمیته علمی کارگروه های تخصصی همایش

۵- خانم برازندگان

**کارگروه قند و شکر**

آقای سپیل توکلی

**کارگروه شیرینی و شکلات**

خانم شیرین هداوند خانی

**کارگروه استقرار سیستم های مدیریتی در صنعت غذا**

۱- آقای مدرسی صادقی ۲- خانم مرجان کاشانی ۳- خانم فائزه موسوی ۴- خانم هداوندخانی ۵- دکتر کیانفر آقای سپیل توکلی

در این جلسه خانم مهندس آسیه حسن زاده توضیحاتی را در خصوص کنترل کیفیت در صنعت روغن های خوراکی ارائه نمودند. ایشان ضمن معرفی استاندارد هایی غذایی که در سازمان های WHO و FAO ارائه می شود توضیحاتی دادند در ادامه و مراحل مختلف و ویژگیهای روغن خوراکی مصرف خانوار، کنترل سیلو و طریقه نگهداری آنها، کنترل حمل و نقل چربی ها و روغن های خام و مراحل تصفیه روغن ها و چربی های نباتی و همچنین کنترل فرایند تصفیه قلیایی، رنگبری، هیدروژناسیون و بی بو کردن توضیح دادند.

نموند و اظهار داشتند انجمن آمادگی این را دارد که از بعد علمی به همایش کمک نمایند.

آقای برازندگان در مورد تشکیل کارگروه استاندارد که در پژوهشگاه استاندارد تشکیل گردیده است توضیحاتی را ارائه نمودند و اظهار داشتند مشکلاتی در زمینه استاندارد وجود دارد که انجمن ها می توانند با ارائه لیست پیشنهادی عناوین استاندارد های مورد نظر را به پژوهشگاه استاندارد ارسال تا پس از بررسی های لازم در جهت تدوین استاندارد اقدام لازم صورت پذیرد.

در ادامه آقای دکتر دبیران عضو هیات مدیره انجمن مدیریت کیفیت ایران و رئیس کارگروه صنایع غذایی در مورد برگزاری همایش و همچنین در مورد تعیین محل برگزاری همایش توضیحاتی را ارائه نمودند و اظهار داشتند که محل برگزاری همایش انستیتو تحقیقات تغذیه ای و صنایع غذایی کشور باشد و چنانچه شرایط فراهم گردد اقدام لازم صورت پذیرد.

در این خصوص طی بحث و بررسی صورت گرفته مقایسه مزایا و معایب برگزاری اینگونه همایش ها در دانشگاه

پنجمین جلسه کارگروه صنایع غذایی در روز سه شنبه ۲۹ مرداد ماه ۱۳۹۲ با حضور اعضای کارگروه در محل انجمن مدیریت کیفیت ایران برگزار گردید.

در ابتدا آقای مهندس امامی دبیر و عضو محترم هیات مدیره انجمن مدیریت کیفیت ایران ضمن خوش آمدگویی به حاضرین توضیحاتی پیرامون برگزاری نخستین همایش ملی توسعه کیفیت راهبردی استراتژیک در سلامت غذا پرداختند و در خصوص نقش و جایگاهی که در ساختار فعالیت توسعه و پیشرفت امور در شرکت ها و سازمان های وابسته به صنعت غذایی وجود دارد اشاره نمودند و اظهار داشتند با رویکردی که کارگروه صنایع غذایی انجمن در پیش گرفته امید است برای کیفیت صنعت غذایی کشور موثر باشد و با تلاش گسترده و پیگیری ها و کوشش های جمعی بتوانیم همایش مزبور را پربرتر برگزار نماییم.

در ادامه آقای دکتر افلاکی دبیر محترم انجمن فراورده های گوشتی ایران توضیحاتی در خصوص معرفی انجمن فراورده های گوشتی ایران به اطلاع اعضا رساندند و نکاتی حائز اهمیت در مورد برگزاری همایش ارائه