

پیامبر اکرم (ص):

صلاحت مدیریت و رهبری را ندارد مگر کسی که سه خصلت در وی باشد، ایمان، بردباری و مهربانی پدران.

● حلقه های کیفیت (Quality Circles) چیست؟

حلقه‌های کیفیت یکی از انواع گروه‌های حل مسأله است. حلقه‌های کنترل کیفیت یا حلقه‌های کیفیت یک گروه کوچک از کارکنان است که یک «فعالیت گروهی» را با «عضویت داوطلبانه» متجانس اعضا در یک «زمینه کاری» یا کار مشابه جهت شناسایی مسائل مربوط. در رسیدن به یکراه حل در ارتباط با کیفیت بهره‌وری، هزینه مؤثر، ایمنی و... انجام می‌دهند.

● مفهوم حلقه‌های کیفیت

مفهوم حلقه‌های کیفیت نشان دهنده ارزش نیروی کار به عنوان یک موجود انسانی و فردی که دارای علاقه، تعقل، ذکاوت، تجربه، نگرش، احساسات درکار است. می‌باشد. این امر مرتبط با مدیریت منابع انسانی است که یک عامل کلیدی برای بهبود کیفیت و بهره‌وری تولید کالاها و خدمات می‌باشد.

● حلقه‌های کیفیت از سه بعد قابل طرح است:

- ۱- یک شکل از مدیریت مشارکتی است.
- ۲- فن بهبود منابع انسانی است.
- ۳- یک روش حل مسأله است.



اگر مفهوم مشارکت، یک روش زندگی در همه فعالیت‌های ملی منظور شود، موفقیت بیش از پیش کشورمان با استاندارد بالاتر برای هر فرد، پیوند زده می‌شود.

برین بگو، فراموش خواهیم کرد، برین نشان بده، ممکن است یادم بماند، اما مرا شرکت بده، خواهیم فهمید

● حلقه‌های کیفیت در هر سازمان، صرفنظر از ماهیت، اندازه یا زمینه فرهنگی اش کاربرد جهانی دارد و اکنون نه فقط در ساخت و فرایند صنایع بلکه در بیمارستان‌ها، دانشگاه‌ها، ادارات دولتی و غیره عملی شده است.

این مفهوم حتی به خانه‌ها سرایت نموده و همچنین با توسعه روستایی مطابقت دارد. در حقیقت حلقه‌های کیفیت، مداخله در توسعه منابع انسانی است.

● البته باید توجه داشت که حلقه‌های کیفیت یک جایگزین برای نیروی کار، سیستم پیشنهادها، کمیته‌های کار و بالاخره یک اکسیر برای تمام بیماری‌های سازمان نیست. بلکه تنها مفهومی است که فلسفه احترام به بشریت را دارد و اختیاری و واقعاً مشارکتی است.

کارکنان معمولی بخش‌ها و کسانی که به وظایف کاری عمل می‌کنند درگیر آن هستند و نهایتاً اینکه توسط مدیریت حمایت می‌شود نه هدایت.

● تعداد اعضای حلقه‌های کنترل کیفیت

تعداد اعضا می‌تواند از ۵ یا ۶ تا ۱۲ یا ۱۵ نفر متغیر باشد. تعداد نباید خیلی زیاد باشد تا این که وقت کافی برای هر یک از اعضا برای مشارکت و سهیم شدن در گردهمایی فراهم شود. البته در بیشترین موارد این تعداد در حدود ۷ تا ۱۰ نفر هستند. حلقه‌های کیفیت دارای یک انضباط طبقه بندی شده برای اعضای خود نیستند بنابراین شامل کارکنانی هستند که گروه همگنی را تشکیل داده و به کار مشابهی اشتغال دارند. حلقه‌های کیفیت به طور داوطلبانه شکل می‌گیرند و مجاز نیستند که تغییری در ساختار سازمانی موجود به وجود آورند.



دوستان
سخنی
با
برتالان

دوازدهمین شماره از «سامان» در حالی فرا روی شما قرار دارد که به نظر می‌رسد توانسته است ارتباط شایسته‌ای با مخاطبانش برقرار سازد. ضمن‌آبدین وسیله زحمات و تلاش‌های بی‌شائبه جناب آقای دکتر علم الهدایی در ابتکار و تدوین شماره‌های پیشین این نشریه را ارج می‌نهمیم. اطمینان داریم رهنمودهای شما ما را در ارزیابی بهتر مطالب یاری خواهد کرد. چشم به راه نقد و نظرهای شما هستیم.



۲ مردم شیرتحت تاثیر توجه و اهمیتی که به آنها می‌دهیم قرار می‌گیرند تا دانشی که داریم

صد نفر یک قدم جلو، اغلب بهتر از یک نفر صد قدم جلو

● فلسفه تشکیل حلقه‌های کیفیت

- فلسفه اصلی تشکیل حلقه‌های کیفیت، مشارکت کارکنان در بهبود و توسعه ساختار اقتصادی سازمان است. در واقع تشکیل حلقه‌های کیفیت و فعالیت آنها باید در زمینه‌های مختلف که بعضی از آنها به شرح زیر است صورت پذیرد.
- ایمنی محیط کار
- کاهش ضایعات
- کاهش زمان تحویل کالا یا خدمات به مصرف کنندگان
- بهبود فرآیند کاری
- بهبود استاندارد های کاری
- تجزیه و تحلیل مسائلی که در طی کار بوجود می‌آید و یا توسط مدیران پیشنهاد می‌شود

● اهداف ایجاد حلقه‌های کیفیت

هدف‌های حلقه‌های کیفیت چند جانبه است.

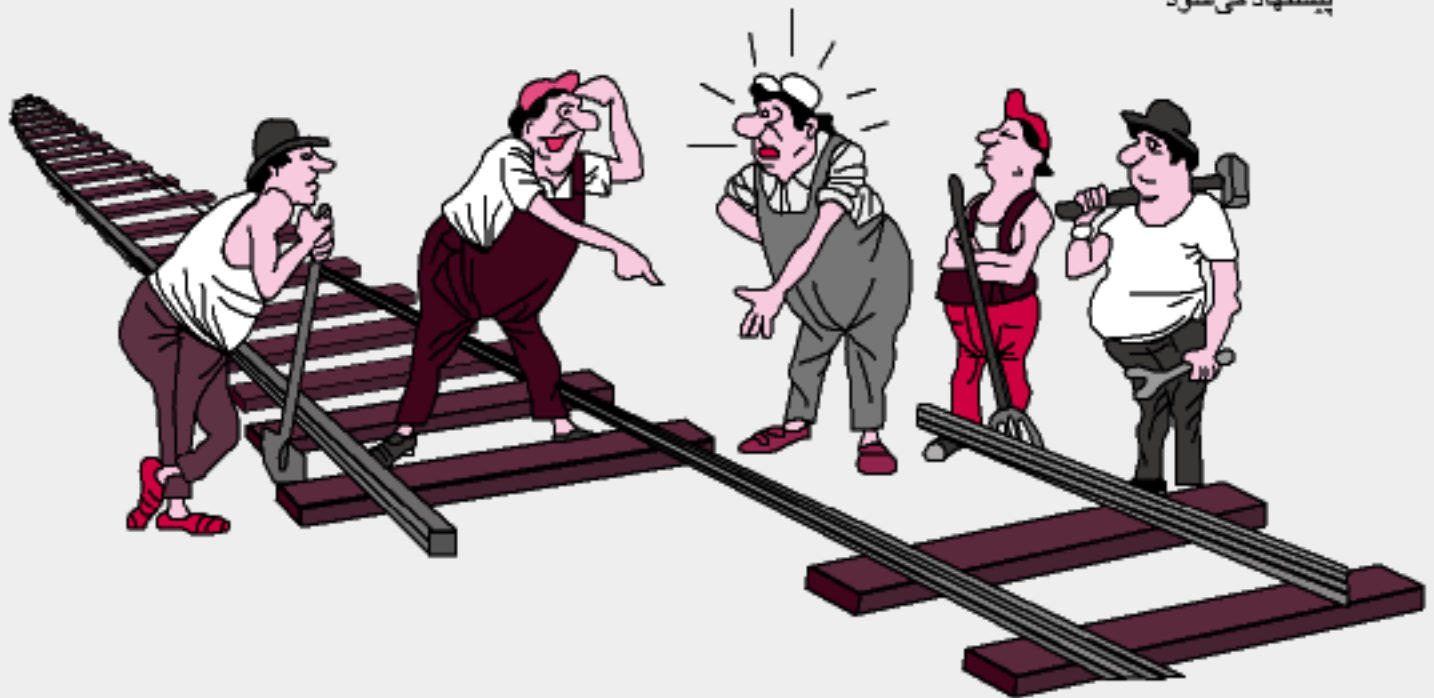
(۱) تغییر نگرش:

- تغییر نگرش از این که به «من» مربوط نیست به این که «من» مسئولیت دارم.
- بهبود مداوم در شرایط کاری از طریق جنبه‌های انسانی شکل
- (۲) خودپروری (بهبود خود یا خودبالندگی):
- کشف توانمندی‌های بالقوه

- کسب مهارت‌های بیشتر از طریق از بین بردن تعارضات درون واحدها، افراد در درون گروه می‌گویند «من به تنهایی نمی‌توانم انجام بدهم» اما «ما می‌توانیم انجام دهیم»

(۳) بهبود فرهنگ سازمانی:

- ایجاد محیط کاری مثبت که تمام افراد در هر سطح از سازمان را شامل می‌گردد.
- افزایش سطح انگیزشی کارکنان از طریق فرآیند مدیریت مشارکتی.



نسبت «ما» به «من» بهترین شاخص ایجاد و پرورش گروه است.

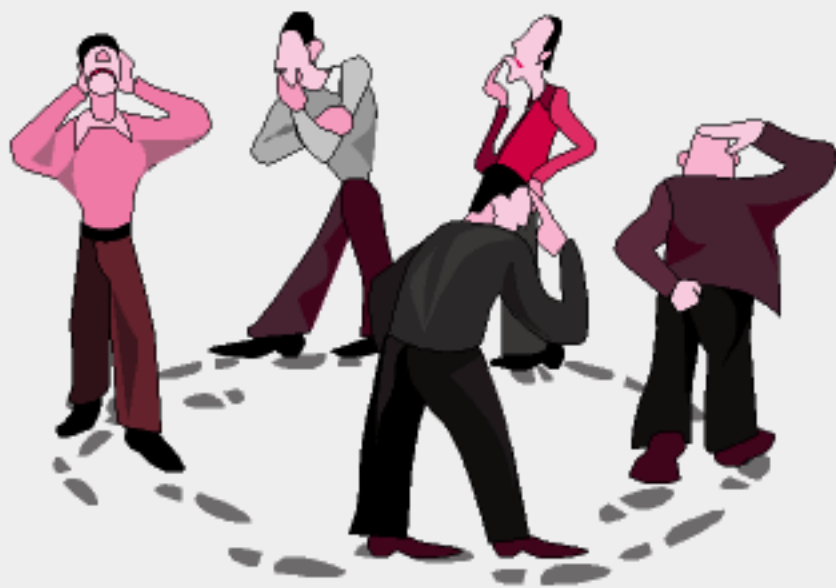
کردن آمدن مرحله «شروع»، «حیدر را حفظ کردن مرحله «پیشرفت» و با هم کار کردن مرحله «موفقیت» است

● وظایف حلقه‌های کیفیت

- حلقه‌های کیفیت در خصوص تحقق یک کار گروهی موفق در جهت اطمینان از کیفیت کالا یا خدماتی که ارائه می‌دهند و منظور نمودن نظرات مصرف‌کننده در طراحی و جلب رضایت بیشتر باید ضمن توسعه توانایی‌های فردی و آشنایی با ابزار کنترل کیفیت، خود را برای اجرای وظایف زیر آماده سازند.
- شناسایی مشکل که در محدوده کاری آنها اتفاق می‌افتد
- انتخاب مشکل و جمع‌آوری اطلاعات دقیق در مورد آن
- تجزیه و تحلیل مشکل
- حل مشکل و جمع‌آوری نظرات اعضا در یک کار گروهی و با استفاده از ابزار کیفیت
- تهیه و اجرای راه‌حل‌های مناسب برای رفع مشکل
- ارزیابی راه‌حل‌ها به مدیریت

● نقش مدیریت در اجرای حلقه‌های کیفیت چیست؟

- شروع نظام مند، نهادینه کردن و حمایت آشکار و واضح
- حصول اطمینان از تشکیل جلسات راهبری به طور منظم و ارائه مطالعات موردی
- یازدید از حرکت کار، جمع‌آوری سطوح فعالیت حلقه‌ها و دوباره فعال کردن حلقه‌هایی که در حال غیر فعال شدن هستند
- ارزیابی بلز شناخت عینی به دستاوردهای حلقه‌ها
- اجرای حلقه‌های کیفیت به عنوان یکی از بخش‌های مدیریت کیفیت



اجرای حلقه‌های کیفیت

شناسی:

سازمان مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد
دفتر تخصصیت بهره‌وری تلفن: ۰۵۱-۸۷۳۳۱۰۳

منابع:

- ۱- پژوهشی در مدیریت کیفیت فراگیر، دکتر خدیجه‌نصار شناسی، بزاد، مؤسسه خدمات فرهنگی رسا
- ۲- روش گروهی حل مسئله، مایک رایسون، هیواد مستقیم‌نظارت و چاندیاران انقلاب اسلامی
- ۳- حلقه‌های کیفیت، دکتر اس. آر، انبا، ترجمه مهین آذر، ناشر مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران
- ۴- شناسه‌های طول، مسعود، لغی، انتشارات مبین
- 5 - <http://www.heanzoores.net/learnwork.htm>
- 6 - <http://www.jnaahapwd.com/iso>

مدیر زیر نظر:
مصطفی باهنر
با همکاران

احمد رحیمی / محمد علوی / محمدجعفر جعفریان