



مدرس

مدیریت کیفیت جامع

کسانی که با دانش کیفیت به خوبی آشنا هستند، می دانند که دامنه کیفیت و بهبود مستمر آن بسیار گسترده و چه بسا بی پایان است. هرچند بخش بزرگی از نتایج کیفی، در محصول/خدمت نهایی هویدا می شود و به دست مشتری می رسد، اما کارشناسان کیفیت معتقدند که اندیشه کیفیت، پیش از طراحی محصول، تا مدتی پس از مصرف آن در جریان است. نماد این اندیشه فراگیر و جامع، همان مدیریت کیفیت جامع یا TQM است.

با توجه به این که چند دهه از مطرح شدن مدیریت کیفیت جامع و به کارگیری این رویکرد در سازمانهای پیشرو می گذرد، برخی معتقدند که دوره و تاریخ مصرف آن گذشته و اکنون با توجه به پیشرفتهای شگرف و ظهور پدیده های جدید و فناورانه و نیز گسترش ارتباطات، باید این روش و فلسفه را کنار گذاشت و رویکرد دیگری را جایگزین کرد. اما برخی دیگر از اندیشمندان و استادان علوم کیفیت نظر دیگری دارند. در باره این چالش، مقاله ای خواندنی در این شماره پیش روی شماست.

همان گونه که گفته شد، بهبود مستمر کیفیت در رویکرد مدیریت کیفیت جامع (TQM) جاری است، رویکردی که دکتر ادوارد دمینگ آن را بنا نهاد. دمینگ را بسیاری از اندیشمندان و صاحب نظران، پدر علم مدیریت کیفیت می دانند. مدیران ژاپنی نیز، بخش بزرگی از پیشرفتهای خود را پس از جنگ جهانی دوم مدیون تلاشهای او در زمینه آموزش مدیران و مهندسان ژاپن می دانند.

به منظور بزرگداشت این دانشمند کیفیت، در نوشته ای دیگر زندگی علمی و حرفه ای دکتر دمینگ را در ۳ دوره زمانی بررسی کرده و دستاوردهای او را -که مهم ترین آنها TQM است- معرفی کرده ایم. اکنون که سخن از دمینگ به میان آمده، خوب است که این نوشته را با نقل قولی معروف و بسیار پر معنی از او به پایان برسانیم. دمینگ می گوید:

« ما به خدا ایمان داریم اما در باره دیگر چیزها باید داده گردآوری کنیم (آمار بگیریم). »