

پنجمین کنفرانس بین المللی مدیریت کیفیت

پنجمین کنفرانس بین المللی مدیریت کیفیت به مدت دو روز ۹ و ۱۰ آبان ۹۵ با موضوع محوری «نهضت کیفیت، موفقیت پایدار، رقابت پذیری» با همکاری سازمان ملی استاندارد و اتاق بازرگانی ایران با هدف تبیین اصول راهبرد ملی کیفیت پس از دوازده سال توسط انجمن مدیریت کیفیت ایران در مرکز همایش‌های بین المللی دانشگاه شهید بهشتی با حضور بیش از یک هزار نفر و سخنرانی نزدیک به یکصد نفر از مطرح‌ترین اساتید داخلی و تعدادی از متخصصین مطرح خارجی برگزار گردید.

و همزمان با برگزاری پنجمین کنفرانس بین المللی مدیریت کیفیت در روز نخست ۹ آبان ۹۵، نشست با عنوان «راهبردهای کیفیت در صنعت خودرو» با حضور مدیران و معاونان کیفیت چند شرکت خودروسازی کشور برگزار شد و اعضا در پایان جلسه به جمع‌بندی بندهای ضروری در تدوین سند راهبردی کیفیت خودرو دست یافتند.

آشنایی با حقوق خود

دبیر انجمن خودروسازان ایران که مدیریت جلسه را برعهده داشت در ابتدای این نشست اظهار کرد: بیش از ۵۰ درصد کیفیت خودرو به بخش طراحی بازمی‌گردد این در حالی است که در جامعه قیمت یک خودرو بیش از کیفیت مورد توجه است اما هنگام مقایسه کیفیت یک خودرو ارزان با خودرویی گران قیمت مورد مقایسه قرار می‌گیرد. به طور معمول ۸۵ درصد مجموع یک خودرو را قطعات تشکیل می‌دهند بنابراین قطعات، نقش اساسی در کیفیت خودرو دارند. به گفته احمد نعمت‌بخش، رویکرد استانداردسازی و آشنایی مصرف‌کنندگان خودرو با حقوق خود، آموزش کارکنان و... باید در تدوین سند راهبردی کیفیت صنعت خودرو مورد توجه باشد.

جای خالی «تی‌یر ۱»ها

حرکت به سمت «تی‌یر ۱» شدن موضوعی بود که مدیر تضمین کیفیت تامین ایران خودرو به عنوان سخنران بعدی با تاکید بر آن گفت: برای تدوین سند باید به تجربه‌های گذشته بازگشت. یکی از مسائلی که خودروسازان با آن درگیر هستند، تجهیز سازندگان و زنجیره تامین است که خودروسازان باید در مسیر درست آن قرار بگیرند. از سویی دیگر باید به سمت تی‌یر ۱ شدن حرکت کرد زیرا این موضوع به کیفیت کمک می‌کند. موضوع دیگر تمرکز روی فرآیندهای تولید و به‌روزرسانی ابزار تولید است. باید از دانش فنی دیگران استفاده کنیم و ارتباط‌های بیشتر و نزدیک‌تری با طرف خارجی داشته باشیم. مجید میرحسینی با بیان اینکه برای هدف کیفی باید رده‌های قیمتی متفاوتی تعریف کرد، گفت: نمی‌توان انتظار داشت که خودروهای ارزان قیمت از سطح کیفی خودروهای گران قیمت برخوردار باشند. به طور طبیعی کیفیت، هزینه دارد و با بیشتر شدن هزینه، قیمت افزایش می‌یابد اما در مجموع باید خودرویی تولید کرد که با قدرت خرید مشتریان انطباق داشته باشد.



استانداردهای دیکته‌ای

در ادامه جلسه، قائم مقام معاونت کیفیت گروه سایپا نیز به ارائه توضیحاتی در ارتباط با روندی که برای کیفیت در خودروسازی‌های دنیا ایجاد شده پرداخت و توضیح داد: در بخش کیفیت خودرو باید از مسیرهایی که خودروسازان موفق در بخش طراحی محصول طی کرده‌اند، جا نمانیم. به‌طور عمده محصولات جاری براساس استانداردهایی است که از طرف سازمان ملی استاندارد و سازمان محیط‌زیست به خودروسازان دیکته می‌شود بنابراین در این محصولات توانسته‌ایم به خواسته‌های این سازمان‌ها پاسخ دهیم اما با این حال مشتریان از کیفیت خودروهای داخلی رضایت ندارند زیرا در تولید خودرو به نیازهای مشتری پاسخ داده نشده است. غلامرضا محمدی تصریح کرد: در طول زمان، ویژگی‌های محصول ثابت مانده و براساس استانداردهای اجباری تغییر کرده است اما بخشی از خواسته‌های مشتریان که در طول زمان بزرگ شده، در تولید خودرو مورد توجه قرار نگرفته بنابراین نارضایتی مشتریان را به همراه داشته که راهکار این است که از طریق توسعه محصولات جدید بتوانیم خواسته‌های مشتریان را در خودروها جانیابی کرده و الزامات تضمین کیفیت را در مراحل توسعه محصول دنبال کنیم.

اجرای ۸۱ استاندارد اجباری

در کیفی‌سازی خودرو به همان نسبت که قطعات و طراحی اثرگذار است، استانداردسازی نیز نقش اصلی را ایفا می‌کند. بر همین اساس مدیرکل نظارت بر اجرای استاندارد سازمان ملی استاندارد نیز در این نشست حضور داشت و در سخنان خود به نقش استانداردسازی در صنعت خودرو اشاره کرد. پیمان پیرایش با بیان اینکه در ارتباط با کیفیت خودرو بسیار صحبت شده و عامه مردم می‌دانند که از یک خودروساز چه خواسته‌هایی دارند، گفت: صنعت خودرو به تامین قطعات، کارگر ماهر، مدیریت مجرب و... نیاز دارد اما نگاه تولید خودروسازان در ۱۵ سال گذشته نشان می‌دهد که آنها به دلیل مسائل سیاسی و اقتصادی نتوانستند مدیریت خود را ساماندهی کنند که البته تمام تقصیر متوجه مدیریت خودروسازی نمی‌شود. وی بیان کرد: موضوع استانداردسازی به اندازه‌ای اهمیت دارد که در تدوین سند راهبردی کیفیت خودرو باید به عنوان بند نخست و هم‌ردیف با طراحی باشد. متأسفانه در بخش استانداردهای خودرو ضعیف عمل کرده‌ایم به گونه‌ای که یک سازمان به صورت قهری بیش از ۵۰ استاندارد را برای خودروسازان تعریف کرده است. استانداردهایی که از ابتدای دهه ۸۰ بر مبنای استانداردهای اروپایی تعیین شده، امروز پاسخگوی کیفیت موردنیاز مشتری نیست. اگر حداقل استانداردهای روز دنیا در صنعت خودرو پیاده شود، حداقل‌های رضایت مشتری از کیفیت نیز به وجود می‌آید. به گفته پیرایش، برپایه استانداردهای روز دنیا، ۸۱ استاندارد را تعریف کردیم و اقدامات اولیه برای تدوین و برگردان به استاندارد ملی را تاحدودی انجام داده‌ایم که پیش‌بینی می‌شود امسال مرحله نخست ارتقای استاندارد به اجرا

درآید. سازمان ملی استاندارد دستورالعمل‌های اجرایی و نظارتی خودروسازان را موردبازنگری قرار داده است که پس از رفع اختلاف‌ها به احتمال زیاد در ۲ ماه آینده اجرا شود. در کنار این موارد خودروسازان باید بودجه‌ای را برای تشکیل آزمایشگاه در نظر بگیرند و با کمک یکدیگر بسترهای استانداردسازی‌های جدید را فراهم کنند.

چالش فرار نیروهای خبره

در ادامه این نشست معاون کیفیت مجتمع ماموت با تاکید بر تاثیر ثبات مدیریت در کیفیت خودرو گفت: در بخش کیفیت خودرو امروز مسائل تکنیکی مطرح نیست و در سمینارهای مختلف باز هم درباره ادبیات کیفیت و تعاریف بهره‌وری سخن گفته می‌شود در صورتی که امروز به راهبرد کیفیت نیازمند هستیم. در حال حاضر این چالش وجود دارد که نیروهای خبره و ماهر در صنعت خودرو از کشور رفته‌اند و اکنون این پرسش مطرح می‌شود چرا این اتفاق رخ می‌دهد؟ در حال حاضر مشکل، نبود بستر مناسب و کمتر پراختن به موضوع پرورش مدیریت است. کیفیت، نتیجه یک فعالیت است که نمی‌توان خارج از سازمان به آن نگریست. فرزاد صباغ‌پور تصریح کرد: زمانی، در گروه صنعتی ایران خودرو دچار ابزارزدگی شدیم. ابزارهای مختلف کیفیت وارد ایران خودرو شد و هنوز ابزار قبلی به ثمر نرسیده بود که ابزار جدید وارد می‌شد. این ابزارزدگی نشان از نبود نگاهی جامع در بخش مدیریت بود. از سویی متأسفانه با جابه‌جا شدن مدیران ارشد سازمان‌ها، راهبردها دچار تغییر می‌شود و گاهی تغییر مدیریت اتوبوسی است. این موضوع باعث می‌شود گروهی جدید تجربه گذشته را دوباره تجربه کنند بنابراین کیفیت تنها در ابزار و تجهیزات خلاصه نمی‌شود بلکه مدیران ارشد نیز در آن نقش قابل توجهی دارند. در همین حال معاون کیفیت کرمان‌موتور نیز در این نشست گفت: باید سیاست‌گذاری صنعت خودرو برای کیفیت باشد و در این زمینه خلأ نبود یک سیستم آموزشی احساس می‌شود. دانشجویان افراد متخصص صنعتی را پرورش دهند و از سویی دانش روز دنیا به کشور انتقال یابد. صنعت خودرو با صنایعی نظیر فولاد، پلیمر و... در ارتباط است بنابراین باید با دانش روز همواره در ارتباط باشیم. پس از بیان اظهارنظرها و تحلیل سخنرانان، پیشنهادهای مطرح شده از سوی احمد نعمت‌بخش، دبیر انجمن خودروسازان ایران و فرشید شکرخدایی، نایب رییس انجمن مدیریت کیفیت ایران قرائت شد. خصوصی شدن واقعی، تی‌یر ۱ شدن، طراحی تولید و طراحی از فرآیند تولید، استفاده از تامین‌کنندگانی که توان تحقیق و توسعه دارند، آموزش نیروی انسانی، تجهیزات آزمایشگاهی، آشنایی مصرف‌کنندگان با حقوق خود، توجه به خدمات پس از فروش و توانمندسازی شرکت‌های خدمات پس از فروش، تربیت مدیران و جاری‌سازی استانداردهای ۸۱ گانه از مواردی است که در سند راهبردی کیفیت صنعت خودرو مورد توجه قرار خواهد گرفت.