

«مدیریت کیفیت و مدیریت اسلامی» (تعهد مدیریت به انسان)

مهندس سید ابریشمی

رئیس مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران

□ چکیده مقاله:

که فعالیت‌های تأثیرگذار بر کیفیت محصول را انجام می‌دهند، باید از نظر تحصیلات، آموزش، مهارت‌ها و تجربه مناسب، توانایی لازم را داشته باشند. همچنین افراد باید نیازهای مشتریان سازمان را درک کنند و نسبت به ارضای خواسته‌های آنان اهتمام ورزند. در مدیریت اسلامی نیز مدیریت ارشد جهت دستیابی به اهداف، ناگزیر از شناخت دقیق انسان و بهره‌برداری صحیح از ظرفیت‌های اوست. بنابراین با توجه به جایگاهی که اسلام برای انسان قائل است، مدیریت اسلامی متعهد است که به نیازهای انسان توجه داشته‌بستر مناسب جهت رشد و تکامل او را فراهم آورد.

نگارنده در این مقاله سعی دارد با نگاهی تطبیقی بین سه دیدگاه مدیریت علمی، مدیریت کیفیت و مدیریت اسلامی وجه تشابه دیدگاه‌های مذکور را تبیین نماید.

مدیریت رده بالا از طریق راهبری و اقداماتی که انجام می‌دهد، می‌تواند محیطی فراهم سازد که در آن افراد بطور کامل دخیل بوده و در آن محیط سیستم بتواند بطور مؤثر عمل کند.

سیستم‌های مدیریت کیفیت می‌تواند سازمان‌ها را در افزایش رضایت مشتری یاری دهند. مشتریان به محصولاتی نیاز دارند که ویژگی‌های آنها نیازها و انتظارات آنان را برآورده نماید، این نیازها و انتظارات در مشخصات محصول بیان می‌شوند که در مجموع بعنوان خواسته‌های مشتریان نامیده می‌شوند. علاوه بر همه الزامات، عنصر تعهد مدیریت در مدیریت کیفیت و تعهد مدیریت نسبت به منابع انسانی حکایت از الزام مدیریت کیفیت به نقش انسان در فرآیند فعالیت‌های سازمان دارد. سیستم مدیریت کیفیت تأکید می‌نماید کلیه کسانی