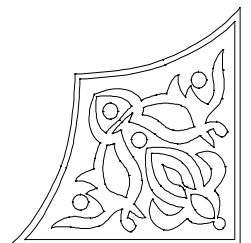
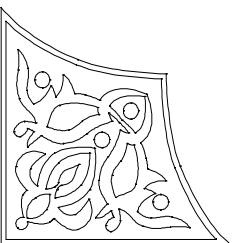
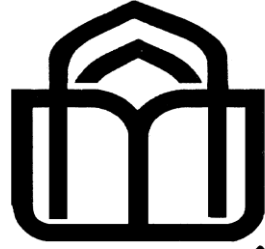


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ





دانشگاه شاه

دانشکده فنی و مهندسی

پایان نامه کارشناسی ارشد

رشته مهندسی صنایع - صنایع

عنوان پایان نامه

طراحی الگوی تعالی سیستم HSE قرارگاه سازندگی خاتم الانبیاء(ص)

با رویکرد EFQM

استاد راهنما: دکتر علی محمد احمدوند

نگارش و تحقیق: نعیم نعیمی پور

زمستان ۱۳۹۰



صورت جلسه هیئت داوران رساله کارشناسی ارشد

جلسه دفاعیه پروژه کارشناسی ارشد مربوط به آقای/خانم نعیم نعیمی پور به شماره دانشجویی ۸۷۷۵۲۴۵۰۲ در رشته صنایع با عنوان "طراحی الگوی تعالی سیستم HSE قرارگاه سازندگی خاتم الانبیا با رویکرد EFQM" به ارزش ۶ واحد در روز ۹۰/۱۱/۹ در دانشکده فنی و مهندسی با حضور افراد ذیل تشکیل شد، نتیجه به قرار زیر است :

پروژه نامبرده با نمره ۱۷٫۱ قابل قبول می‌باشد.

پروژه نامبرده مردود می‌باشد.

پروژه نامبرده به شرط انجام اصلاحات جزئی قابل قبول می‌باشد. نمره دانشجو متعاقباً اعلام می‌شود.

نام استاد راهنمای اول	دکتر احمدوند	دانشگاه :	دانشگاه شاهرود	امضاء	سهم استاد (به درصد):
نام استاد راهنمای دوم		دانشگاه :	دانشگاه شاهرود	امضاء	سهم استاد (به درصد):
نام استاد مشاور اول		دانشگاه :	دانشگاه شاهرود	امضاء	سهم استاد (به درصد):
نام استاد مشاور دوم		دانشگاه :	دانشگاه شاهرود	امضاء	سهم استاد (به درصد):
نام داور اول	دکتر بشیری	دانشگاه :	دانشگاه شاهرود	امضاء	
نام داور دوم	دکتر قاضی زاده	دانشگاه :	دانشگاه شاهرود	امضاء	
نام داور سوم	سید بابا علی	دانشگاه :	دانشگاه شاهرود	امضاء	
نام داور چهارم		دانشگاه :	دانشگاه شاهرود	امضاء	
نام نماینده معاونت پژوهشی	رئیس هیئت داوران	دانشگاه :	دانشگاه شاهرود	امضاء	

تذکر: تعیین سهم اساتید در صورت وجود بیش از یک استاد راهنما و مشاور ضروری است.



اظهار نامه دانشجو

شماره:

تاریخ:

اینجانب نعیم نعیمی پور دانشجوی کارشناسی ارشد رشته صنایع گرایش صنایع دانشکده فنی و مهندسی دانشگاه شاهد، گواهی می دهم که پایان نامه / رساله تدوین شده حاضر با عنوان؛ " طراحی الگوی تعالی سیستم HSE قرارگاه سازندگی خاتم الانبیاء (ص) با رویکرد EFQM " به راهنمایی استاد محترم جناب آقای دکتر علی محمد احمدوند ، توسط شخص اینجانب انجام و صحت و اصالت مطالب تدوین شده در آن، مورد تأیید است و چنان چه هر زمان، دانشگاه کسب اطلاع کند که گزارش پایان نامه / رساله حاضر صحت و اصالت لازم را نداشته، دانشگاه حق دارد، مدرک تحصیلی اینجانب را مسترد و ابطال نماید هم چنین اعلام می د ارد در صورت بهره گیری از منابع مختلف شامل؛ گزارش های تحقیقاتی، رساله، پایان نامه، کتاب، مقالات تخصصی و غیره، به منبع مورد استفاده و پدید آورنده آن به طور دقیق ارجاع داده شده و نیز مطالب مندرج در پایان نامه / رساله حاضر تاکنون برای دریافت هیچ نوع مدرک یا امت یازی توسط اینجانب و یا سایر افراد به هیچ کجا ارایه نشده است . در تدوین متن پایان نامه / رساله حاضر، چارچوب (فرمت) مصوب تدوین گزارش های پژوهشی تحصیلات تکمیلی دانشگاه شاهد به طور کامل مراعات شده و نهایتاً این که، کلیه حقوق مادی ناشی از گزارش پایان نامه / رساله حاضر، متعلق به دانشگاه شاهد می باشد.

نام و نام خانوادگی دانشجو(دست نویس):.....

امضاء دانشجو:

تاریخ:

تقدیم بہ پدرم

استوارترین تکیہ گاہ زندگی ام،

و

تقدیم بہ مادرم

کہ یگانہ شمع فروزان زندگی ام است

تقدیر و تشکر

با سپاس و تشکر فراوان از استاد ارجمند و گرانمایه

جناب دکتر علی محمد احمدوند

که افتخار شاگردی ایشان از بزرگترین مباحث نگارنده بوده که گذشته از زحماتی که به عنوان استاد بدون هیچ مضایقه‌ای برای این نگارنده متحمل گردیده‌اند، با دلسوزی مثال زدنی عاملی جهت اشتیاق این حقیر به انجام تحقیق پیش‌رو بوده‌اند.

همچنین سپاس و تشکر از جناب دکتر کشوری که بدون همکاری و کمک ایشان اتمام این پژوهش میسر نمی‌گردید.

چکیده:

امروزه استفاده از سیستم‌ها، مدل‌ها و استانداردهای مختلف مدیریتی در بسیاری از سازمان‌ها و صنایع رقابتی، یک فرایند مستمر و استراتژیک محسوب می‌شود. از جمله این سیستم‌ها، مدل‌های تعالی سازمانی است که به عنوان ابزاری قوی و چارچوبی برای سنجش و اندازه‌گیری میزان کارایی سیستم‌ها و فرایندها در سازمان‌های مختلف به کار گرفته می‌شود. با بکارگیری این گونه مدل‌ها، ضمن اینکه یک سازمان میزان موفقیت خود را در اجرای برنامه‌های بهبود در مقاطع مختلف زمانی مورد ارزیابی قرار می‌دهد، می‌تواند عملکرد خود را با سایر سازمان‌ها، به ویژه بهترین آنها مقایسه کند. از سوی دیگر سیستم مدیریت سلامت، ایمنی و محیط زیست (HSE^۱)، سیستمی است که بصورت یکپارچه و با همگرایی و چابکی هم افزایش نیروهای انسانی و امکانات و تجهیزات سعی در ایجاد محیطی سالم و به دور از حادثه، خسارت و ضایعات دارد. در این پژوهش تلاش می‌گردد، مدل بومی تعالی سیستم HSE براساس نظرات خبرگان و با بهره‌گیری از ساختار مدل تعالی سازمانی EFQM پایه‌گذاری گردد. این مدل علاوه بر ارزیابی کمی عملکرد سازمان در حیطه HSE، بطور همزمان، اهداف مدل‌های بهبود را که عموماً افزایش بهره‌وری و کیفیت، کاهش هزینه و همچنین مشتری‌مداری است را در قالب مجموعه‌ای که اولویت اصلی آن ایجاد محیطی ایمن و سالم برای کارکنان و بموازات آن رعایت موارد زیست محیطی و بهداشتی در محیط کار است را دنبال می‌نماید. با بکارگیری پرسشنامه‌های مدون که قبلاً روایی و پایایی آنها با استفاده از شیوه‌های رایج آماری سنجیده شده است، نظر خبرگان و متخصصین، بر روی هفت معیار اصلی تاثیرگذار، به همراه ۳۲ زیرمعیار مدل، جمع‌آوری گردید و نتایج حاصل از نظرات ایشان با استفاده از روش الگویابی معادلات ساختاری (SEM^۲)، برازش، وزن‌دهی و تایید می‌گردد. در پایان جهت اعتبارسنجی، مدل استخراج شده در یکی از بزرگترین سازمان‌های پیمانکاری کشور، پیاده‌سازی و اجرا گردید.

واژه‌های کلیدی: تعالی^۳، بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت^۴، سیستم مدیریت سلامت، ایمنی و محیط زیست^۵، ارزیابی

عملکرد^۶، سیستم‌های یکپارچه^۷

^۱ Health, Safety and Environment

^۲ Structural Equation Modeling

^۳ Excellence

^۴ European foundation for Quality Management (EFQM)

^۵ Health, safety and Environment management system (HSE-MS)

^۶ Performance Evaluation

^۷ Integrated systems

فهرست مطالب

ل	فهرست شکل ها
م	فهرست جدول ها
۱	فصل اول: کلیات
۲	۱-۱: مقدمه
۵	۲-۱: بیان مساله
۷	۳-۱: ضرورت و اهمیت تحقیق
۸	۴-۱: اهداف تحقیق
۸	۵-۱: سوالات تحقیق
۹	۶-۱: روش تحقیق
۹	۷-۱: جنبه نوآوری تحقیق
۱۱	فصل دوم: بررسی ادبیات موضوع
۱۲	۱-۲: مقدمه
۱۲	۲-۲: تاریخچه کیفیت
۱۳	۱-۲-۲: بازبینی
۱۳	۲-۲-۲: کنترل کیفیت و نظریه آماری
۱۴	۳-۲-۲: جنبش‌های کیفیت در ژاپن
۱۴	۴-۲-۲: کیفیت فراگیر (TQ)
۱۵	۵-۲-۲: مدیریت کیفیت فراگیر (TQM)
۱۵	۶-۲-۲: جوایز کیفیت و مدل‌های تعالی

- ۳-۲: تعالی سازمانی ۱۶
- ۱-۳-۲: تعریف تعالی سازمانی ۱۷
- ۲-۳-۲: اصول و مفاهیم بنیادین تعالی سازمانی و سرآمدی ۱۷
- ۱-۲-۳-۲: نتیجه‌گرایی ۱۷
- ۲-۲-۳-۲: مشتری‌مداری ۱۸
- ۳-۲-۳-۲: رهبری و ثبات در مقاصد ۱۸
- ۴-۲-۳-۲: مدیریت مبتنی بر فرایندها ۱۸
- ۵-۲-۳-۲: توسعه و مشارکت کارکنان ۱۸
- ۶-۲-۳-۲: یادگیری، نوآوری و بهبود مستمر ۱۹
- ۷-۲-۳-۲: توسعه همکاری‌ها ۱۹
- ۸-۲-۳-۲: مسئولیت اجتماعی ۱۹
- ۳-۳-۲: مزایای مدل تعالی سازمانی ۱۹
- ۴-۳-۲: تاریخچه مدل‌های تعالی سازمانی ۲۰
- ۴-۲: برخی از مدل‌های تعالی و جوایز بهره‌وری ۲۲
- ۱-۴-۲: مدل تعالی عملکرد دمینگ ۲۲
- ۱-۱-۴-۲: معیارهای مدل تعالی دمینگ ۲۴
- ۲-۴-۲: مدل تعالی مالکوم بالدريج ۲۶
- ۳-۴-۲: مدل تعالی سازمانی EFQM ۲۸
- ۴-۴-۲: مدل تیتو کونتی ۳۱
- ۵-۲: سیستم مدیریت سلامت، ایمنی و محیط‌زیست (HSE-MS) ۳۵
- ۱-۵-۲: مزایای استقرار سیستم مدیریت HSE ۳۷

- ۳۸..... ۲-۵-۲: عناصر سیستم مدیریت سلامت، ایمنی و محیط زیست
- ۳۸..... ۱-۲-۵-۲: رهبری و تعهد
- ۳۹..... ۲-۲-۵-۲: خط مشی و اهداف استراتژیک
- ۴۰..... ۳-۲-۵-۲: سازماندهی، منابع و مستندسازی
- ۴۰..... ۱-۳-۲-۵-۲: منابع، وظایف، مسئولیت‌ها و اختیارات
- ۴۱..... ۲-۳-۲-۵-۲: نماینده (نمایندگان) مدیریت
- ۴۱..... ۳-۳-۲-۵-۲: آموزش، آگاهی و صلاحیت
- ۴۲..... ۴-۳-۲-۵-۲: پیمانکاران
- ۴۲..... ۵-۳-۲-۵-۲: ارتباطات
- ۴۲..... ۶-۳-۲-۵-۲: مستند سازی
- ۴۳..... ۴-۲-۵-۲: ارزیابی و مدیریت ریسک
- ۴۴..... ۵-۲-۵-۲: طرح ریزی
- ۴۵..... ۶-۲-۵-۲: استقرار و پایش
- ۴۵..... ۷-۲-۵-۲: ممیزی و بازنگوی
- ۴۶..... ۶-۲: سیستم مدیریت ایمنی و بهداشت حرفه‌ای (OHS-MS) OHSAS 18001:2007
- ۴۸..... ۱-۶-۲: الزامات سیستم مدیریت OH&S
- ۴۸..... ۱-۱-۶-۲: الزامات عمومی
- ۴۹..... ۲-۱-۶-۲: خط مشی OH&S
- ۴۹..... ۳-۱-۶-۲: طرح ریزی
- ۴۹..... ۴-۱-۶-۲: اجرا و عملیات
- ۵۰..... ۵-۱-۶-۲: بررسی

۵۱	۶-۱-۶-۲: بازنگری مدیریت
۵۲	۷-۲: مروری بر مطالعات مرتبط با یکپارچه‌سازی
۵۴	۸-۲: مروری بر شیوه‌ها و مدل‌های ارزیابی عملکرد بویژه در بخش سلامت، ایمنی و محیط زیست (HSE)
۶۰	فصل سوم: روش‌شناسی پژوهش
۶۱	۱-۳: فرایند پژوهش
۶۲	۲-۳: سازمان مورد تحقیق
۶۴	۳-۳: استخراج عوامل موثر در تعالی سیستم سلامت، ایمنی و محیط زیست
۶۵	۱-۳-۳: توانمندسازها
۶۷	۲-۳-۳: نتایج
۶۷	۴-۳: طراحی مساله و استخراج نظرات متخصصین
۶۹	۵-۳: سنجش روایی و پایایی پرسشنامه
۷۲	۶-۳: آزمون‌های برازندگی الگوی کلی
۷۶	فصل چهارم: معرفی و چگونگی پیاده‌سازی الگو
۷۷	۱-۴: مقدمه
۷۷	۲-۴: ساختار مدل پیشنهادی
۷۸	۱-۲-۴: توانمندسازها
۷۸	۱-۱-۲-۴: مدیریت و رهبری
۸۲	۲-۱-۲-۴: آموزش
۸۵	۳-۱-۲-۴: مشارکت
۸۸	۴-۱-۲-۴: خط‌مشی و طرح‌ریزی
۹۳	۵-۱-۲-۴: منابع و نقش‌ها

۹۶ فرایندها: ۶-۱-۲-۴
۱۰۲ نتایج: ۲-۲-۴
۱۰۳ ضریب فراوانی (تکرار) حادثه (FR): ۱-۱-۲-۲-۴
۱۰۴ ضریب شدت حادثه (SR): ۲-۱-۲-۲-۴
۱۰۵ ضریب تکرار- شدت حادثه: ۳-۱-۲-۲-۴
۱۰۵ شاخص ایمنی S.T.S: ۴-۱-۲-۲-۴
۱۰۶ تعداد عناصر تعریف شده در مدل پیشنهادی: ۳-۲-۴
۱۰۷ اجرای مدل پیشنهادی در قرارگاه سازندگی خاتم الانبیاء (ص): ۳-۴
۱۱۲ فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات
۱۱۳ ۱-۵: نتیجه‌گیری
۱۱۴ ۲-۵: نقاط ضعف و قوت مدل پیشنهادی
۱۱۵ ۳-۵: ارائه پیشنهادات برای مطالعات آتی
۱۱۶ پیوست شماره ۱: پرسشنامه شماره ۱
۱۲۰ پیوست شماره ۲: پرسشنامه شماره ۲
۱۲۴ پیوست شماره ۳: خروجی نرم افزار ارزیابی برازندگی مدل
۱۲۸ پیوست شماره ۴: جزئیات اجرای مدل پیشنهادی در سه سازمان
۱۳۸ منابع و مآخذ
۱۴۲ چکیده لاتین

فهرست شکل‌ها

..... ۲۳	شکل ۱: معیارهای ارزیابی جایزه دمینگ
..... ۲۶	شکل ۲: چهارچوب ساده شده مدل دمینگ
..... ۲۷	شکل ۳: مدل جایزه ملی کیفیت مالکوم بالدريج و یائش ۱۰-۲۰۰۹
..... ۳۰	شکل ۴: اجزای اصلی مدل تعالی سازمانی EFQM
..... ۳۱	شکل ۵: مدل تعالی سازمانی اروپا و یائش ۲۰۱۰ (نجمی، ۱۳۸۸)
..... ۳۲	شکل ۶: اجزای تشکیلی دهنده‌ی مدل بختوکنسی
..... ۴۷	شکل ۷: مدل سیستم مدیریت OH&S برای استاندارد OHSAS
..... ۵۳	شکل ۸: سیستم QHSE با رویکرد کیفیت جامع (دلیری، ۲۰۰۱)
..... ۷۴	شکل ۹: خروجی نرم افزار لئورل
..... ۷۸	شکل ۱۰: عناصر اصلی مدل پیشنهادی تعالی HSE

فهرست جدول‌ها

.....۲۷	جدول ۱: معیارهای ارزیابی مدل مالکوم بالدریچ ۲۰۰۹-۱۰
.....۵۹	جدول ۲: مقایسه معیارهای مدل‌های مطالعه شده و معیارهای مدل بدست‌آمده
.....۶۸	جدول ۳: مقادیر پاسخگویی به سوالات
.....۶۹	جدول ۴: مشخصات پرسش‌شوندگان
.....۷۰	جدول ۵: ضریب پایایی پرسشنامه
.....۷۱	جدول ۶: حداقل مقدار قابل قبول CVR
.....۷۳	جدول ۷: برازش الگوی نهایی براساس شاخص‌های برازندگی
.....۷۳	جدول ۸: نتایج انطباق مدل
.....۷۵	جدول ۹: امتیاز نهایی هر معیار
.....۱۰۵	جدول ۱۰: تفسیر نمره بدست‌آمده از شاخص S.T.S
.....۱۰۶	جدول ۱۱: تعداد معیارها، زی‌معیارها و نکات راهنما در مدل پیشنهادی
.....۱۰۷	جدول ۱۲: نحوه محاسبه ضرایب زی‌معیارها
.....۱۰۸	جدول ۱۳: نحوه امتیازدهی S.T.S
.....۱۰۹	جدول ۱۴: خلاصه نتایج ارزیابی سازمان A
.....۱۱۰	جدول ۱۵: خلاصه نتایج ارزیابی سازمان B
.....۱۱۱	جدول ۱۶: خلاصه نتایج ارزیابی سازمان C

فصل اول : کلیات

۱-۱: مقدمه

امروزه بسیاری از سازمان‌ها به نقش سیستم در هدایت و هماهنگ کردن فعالیت‌ها در جهت اهداف سازمانی پی برده‌اند، همچنین با اعمال مدیریت نوین می‌توان از ابزاری که سیستم در اختیار مدیریت قرار می‌دهد، بصورت کارا و موثری بهره جست و به اهدافی از قبیل رضایت کارکنان و ایجاد انگیزه در آنها، رضایت مشتری با فراهم نمودن محصولات مطابق با نیازها و انتظارات آنها و بهبود مستمر با برنامه‌ریزی صحیح در جهت رسیدن به تعالی سازمان دست یافت.

در دنیای پر رقابت امروز بسیاری از شرکت‌ها پی برده‌اند که باید مدیریت^۱ HSE را جز جدایی ناپذیر و ضروری سازمان خود قرار داده و به اندازه دیگر بخش‌های مدیریتی سازمان، به آن اهمیت و بها دهند. امروزه فلسفه HSE با نگرشی نوین به عوامل بهداشتی، ایمنی و زیست محیطی در صنایع مختلف، از اهمیت ویژه‌ای در توسعه همه جانبه کشور و پیشرفت و رشد جامعه انسانی برخوردار است. سیاست‌های اتخاذ شده در این نگرش براساس اهدافی از جمله کاهش آثار نامطلوب صنعت بر محیط، افزایش آثار مثبت صنعت بر جامعه، افزایش تامین ایمنی کارکنان، تجهیزات و تاسیسات در مراکز صنعتی، کاهش حوادث و آسیب‌های محیط‌های صنعت به پایین‌ترین میزان ممکن، از طریق حذف شرایط ناایمن و حفاظت هرچه بیشتر از محیط زیست تعیین و تبیین شده‌اند. ملاحظه همزمان موضوعات سلامت، ایمنی و محیط زیست علاوه بر حذف فعالیت‌های موازی، بدلیل ایجاد تعادل فنی و اقتصادی سبب سهولت در افزایش بهره‌وری و توسعه پایدار نیز می‌گردد. پیشگیری از بروز

^۱ Health, Safety & Environment

صدمات و حوادث بهداشتی، ایمنی و محیط زیست در راستای توسعه پایدار و افزایش بهره‌وری با در نظر گرفتن سلامت و ایمنی کارکنان، مشتریان، پیمانکاران و دیگر افراد مستلزم وجود ساختار سیستم مدیریت HSE است. HSE سیستمی است که بصورت یکپارچه و با همگرایی و چینش هم‌افزایی نیروهای انسانی و امکانات و تجهیزات سعی در ایجاد محیطی سالم، دلپذیر و بانشاط و به دور از حادثه، خسارت و ضایعات دارد. تاکنون بشر در جهت نیل به دنیای صنعتی، محورهای مختلفی را جهت دستیابی به توسعه پایدار مدنظر قرار داده است، ولی آنچه که به اثبات رسیده این است که بدون توجه به نیروی انسانی هیچ فرایندی به سمت نتیجه مطلوب حرکت نخواهد کرد و نتیجه این بی‌توجهی اضمحلال و از هم پاشیدگی خواهد بود.

در طول سالیان متمادی مباحث سلامت، ایمنی و محیط‌زیست در صنایع مختلف مطرح و مورد بحث بوده است. اما امروزه با نگاهی ریزبین و پرفکت، همراه با نظارت مدیریتی واحد به صورت سیستماتیک و همه‌جانبه به این مباحث پرداخته می‌شود. نظام مدیریت فراگیر HSE با ایجاد بستر فرهنگی به تبیین تاثیر متقابل عوامل سلامت، ایمنی و محیط زیست پرداخته و با این روش نواقص، مخاطرات بالقوه، حوادث و مشکلات را مورد ارزیابی قرار داده و روش‌های مبتنی بر پیشگیری را ارائه می‌دهد. هر چند دستیابی به نظامی خلاق در سیستم مدیریت سلامت، ایمنی و محیط زیست (HSE.MS)¹ و رویکرد یکپارچه‌سازی فرایندها و گردش کار فعالیتهای سه‌گانه سلامت، ایمنی و محیط‌زیست در تمامی سطوح صنایع مختلف نیازمند تلاشهای زیادی است، اما متخصصین و مدیران صنعت در سالهای اخیر گامهای موثری در جهت شکل‌گیری ساختار HSE.MS و ارتقای اهداف این نظام مدیریتی برداشته‌اند. در چند سال اخیر که مبحث HSE به طور جدی مدنظر قرار گرفته و در تمامی قراردادهای و استانداردهای بین‌المللی لازم‌الاجرا می‌باشد، سعی بر آن می‌شود که هر سازمان به طور صحیح موارد HSE را اجرا کند. نکته شایان ذکر در این مورد ارزیابی پروژه‌های HSE در سازمان‌های مختلف می‌باشد به طوری که هر سازمان بتواند در زمینه اجرا و بهبود HSE خود را با دیگر سازمان‌ها و به ویژه با بهترین‌ها مقایسه کند و جایگاه خود را در این میان پیدا کند.

از سوی دیگر سازمان‌ها در هر محیطی که فعالیت نمایند برای بهبود عملکرد بطور دائم تحت فشار هستند. از این رو باید عملکرد خود را با استانداردهای جهانی مورد مقایسه قرار دهند و تلاشهایشان را بر مشتریان متمرکز نمایند. بدین منظور بسیاری از سازمان‌ها به الگوهای جامع روی آورده‌اند و دستیابی به کیفیت جامع هدف بسیاری از آنها است. تبعات ناشی از

¹ Health, Safety & Environment Management System

پدیده جهانی شدن و تغییرات به وجود آمده در اقتصاد جهانی، موجب افزایش رقابت بین بنگاه ها و سازمان های مختلف در سراسر دنیا شده و این امر روز به روز ابعاد پیچیده تری به خود گرفته است. کشورهای مختلف اعم از توسعه یافته یا درحال توسعه به این باور رسیده اند که برای حضور و بقا در بازارهای منطقه ای، جهانی و حتی داخلی باید توان و قابلیت رقابت پذیری صنایع و سازمان های خود را افزایش دهند. شمارش معکوس برای پیوستن ایران نیز به منظومه تجارت جهانی آغاز شده است، پیوستنی که چندان نیز از روی اختیار نیست. آیا سازمان های صنعتی ما توان رقابت در این فضا را دارند؟ در چه معیارهایی ضعیف هستیم؟ سازمان ما چگونه باید باشد تا در رقابت پیروز میدان باشیم؟ تفاوت سازمان ما با یک سازمان سرآمد در مقیاس جهانی چیست؟ اینها سوال هایی است که در کشورهای صنعتی و پیشرفته امروز، سال ها قبل و در دوران رکود اقتصاد جهانی، مطرح شد. کشورهایی نظیر ژاپن، آمریکا و کشورهای اروپایی این سوالات را طرح کردند و کوشیدند که الگویی از یک سازمان موفق و سرآمد ارائه کنند؛ "سازمانی که نیازهای اصلی جامعه را به بهترین نحو برآورده می کند و در این راه سرآمد دیگر سازمان هاست". به الگوهایی که از این سازمان ها ارایه گردید، مدل های سرآمدی کسب و کار می گویند که به ادعای بسیاری از صاحب نظران، نقش اساسی در جهت گیری صحیح سازمان های تجاری در این کشورها داشته است. این مدل ها، الگویی از یک سازمان ارایه می کنند که در ایده و عمل، سرآمد سازمان های دیگر است و نشان می دهد برای رشد و سرآمدی، چه تغییراتی در اجزا سازمان باید انجام شود.

مدل های تعالی سازمانی یا سرآمدی کسب و کار، به عنوان ابزارهای قوی و چارچوبی برای سنجش و اندازه گیری میزان کارایی سیستم ها و فرایندها در سازمان های مختلف به کار گرفته می شوند. با بکارگیری این گونه مدل ها، ضمن اینکه یک سازمان میزان موفقیت خود را در اجرای برنامه های بهبود در مقاطع مختلف زمانی مورد ارزیابی قرار می دهد، می تواند عملکرد خود را با سایر سازمان ها، به ویژه بهترین آنها مقایسه کند. مدل های سرآمدی کسب و کار پاسخی به این سوال است که سازمان برتر چگونه سازمانی است، چه اهداف و مفاهیمی را دنبال می کند و چه معیارهایی بر رقبا آنها حاکم است. مدل های تعالی با محور قراردادن کیفیت تولید (کالا یا خدمات) و مشارکت همه اعضای سازمان می توانند رضایت مشتری را جلب و منافع ذینفعان را فراهم کنند و در عین حال یادگیری فردی و سازمانی را با تکیه بر خلاقیت و نوآوری تشویق و ترویج کنند.

امروزه بیشتر کشورهای دنیا با تکیه بر این مدل ها جوایزی در سطح ملی و منطقه ای ایجاد کرده اند که محرک سازمان‌ها و کسب و کارها در تعالی، رشد و ثروت آفرینی است. در سه قطب بزرگ اقتصادی سده اخیر (ژاپن، آمریکا و اروپا) اصلی‌ترین نمونه این جوایز عبارت‌اند از: جایزه دمینگ^۱ در ژاپن، جایزه بین‌المللی مالکوم بالدريج^۲ در آمریکا و جایزه اروپایی کیفیت که بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت آن را ایجاد کرده و به مدل EFQM^۳ معروف است و عمومیت و استقبال بیشتری در سطح جهان کسب نموده است.

با توجه به موارد ذکر شده، حرکت به سمت تعالی و بهبود در سازمان‌های ایرانی علی‌الخصوص شرکت‌های مرتبط با پروژه‌های ملی مانند قرارگاه سازندگی خاتم الانبیاء(ص) حائز اهمیت ویژه‌ای است و ضرورت ورود به این مبحث را نشان می‌دهد. بنابراین استفاده از مدلی بومی‌شده که بتوان با آن به ارزیابی عملکرد وضعیت ایمنی و سلامت این قبیل سازمان‌ها پرداخت، ضروری به نظر می‌رسد.

۱-۲: بیان مساله

امروزه استفاده از سیستم‌ها و استانداردهای مختلف مدیریتی در بسیاری از سازمان‌ها و صنایع رقابتی ایران و جهان، یک فرایند مستمر و استراتژیک محسوب می‌شود و آنرا لازمه تغییر، بهبود و تعالی سازمان در راستای اهداف کسب و کار و موفقیت‌های تجاری می‌دانند.

با بکارگیری هر یک از این سیستم‌های مدیریتی یکی از ابعاد سازمان مورد توجه قرار می‌گیرد و نهایتاً رضایت گروه خاصی را بیش از سایرین در پی خواهد داشت. استقرار سیستم‌های مدیریتی مختلف با نیازمندی‌ها و نتایج خاص هر یک از آنان، نه تنها باعث پیچیدگی و سردرگمی سازمان خواهد شد، بلکه مشکلاتی از قبیل: هدر رفتن منابع، حجم عظیم مستندات، دوباره‌کاری‌ها، کاهش کارایی سازمان و تضاد بین سیاست‌ها و اهداف تعریف شده برای هر یک از این سازمان‌ها و صنایع ایجاد خواهد نمود. بنابراین چگونگی ادغام و ایجاد یک مدیریت یکپارچه از مجموع سیستم‌های مختلف، از دغدغه‌های مدیران، کارشناسان صنایع، دانشجویان و پژوهشگران است.

¹ Deming

² Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)

³ European Foundation for Quality Management

بدیهی است هر نوع حادثه، بیماری شغلی و آسیب زیست‌محیطی، خسارات بسیار زیاد و بعضاً غیرقابل‌جبرانی را به طور مستقیم و غیر مستقیم به سازمان‌ها تحمیل می‌کند. نتایج حوادثی نظیر فیزن^۱ (فرانسه)، مکزیکوسیتی^۲، پایپرآلفا^۳ (انگلستان)، چرنوبیل^۴ (روسیه)، بوپال^۵ (هند)، فلیکس برو^۶ (انگلستان) و قطار نیشابور ایران و موارد مشابه گواهی بر این ادعاست.

در راستای مقابله مناسب با خسارت‌های فوق، استفاده از سیستم‌های مدیریتی بعنوان یک راهکار مناسب معرفی شده است. با توجه به حضور سازمان‌ها در دنیای کسب و کار پویا، لازم است در کنار توجه به جلب رضایت مشتریان خارجی سازمان، سلامتی و رفاه مشتریان داخلی خود (کارکنان) و همچنین حفاظت از محیط زیست را بطور جدی مدنظر قرار دهند. بدیهی است توجه به اصول یاد شده در مقررات ملی اغلب کشورها مانند ایران و همچنین قوانین بین‌المللی مورد تاکید قرار گرفته است.

هدف اساسی از استقرار اینگونه سیستم‌ها، کسب اطمینان از حفاظت و ارتقاء سطح سلامتی و ایمنی کارکنان و همچنین حفاظت از محیط زیست می‌باشد. این مجموعه استانداردهای مدیریتی تحت عنوان سیستم‌های مدیریت کیفیت، مدیریت محیط زیست و مدیریت بهداشت و ایمنی و مجموعه‌های دیگر اهمیت خاص یافته است. در حال حاضر بکارگیری الزامات این استانداردها در سازمان‌های تولیدی و خدماتی در سرتاسر جهان دائماً در حال گسترش و شکوفایی می‌باشد. پس از معرفی استانداردهای اخیر و نتایج موفقیت‌آمیز بکارگیری این رویکردها، امروزه بسیاری از سازمان‌ها به نقش موثر پیاده‌سازی این نوع استانداردها در افزایش اثربخشی سازمان‌ها و نقش مفید آنها در جهت اهداف سازمان پی برده‌اند.

کیفیت و اثربخشی سیستم‌های سلامت، ایمنی و محیط زیست، عامل حیاتی در تحقق اهداف سازمان‌ها می‌باشد، بالابردن هزینه‌های مورد نیاز برای ارائه خدمات و محصولات گوناگون و پایین بودن اثربخشی سیستم، باعث تمرکز بر روی فعالیت‌هایی برای ارتقا عملکرد سیستم شده است. توجه به نتایج و تحقق اهداف، بهبود مستمر کیفیت خدمات و محصولاتی

¹ Feyzin

² Mexico City

³ Piper Alpha

⁴ Chernobyl

⁵ Bhopal

⁶ Flixborough