

تعیین اولویت سه حوزه صنعت، بازار و کشاورزی بر کیفیت زنجیره صنعت چای با استفاده از مدل EFQM

محمد اقدسی (۱)، حجت طیران (۲)، کوروش مجد سلیمی (۳)

۱- دانشیار گروه مهندسی صنایع و ۲- دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع دانشگاه تربیت مدرس

۳- محقق بخش تحقیقات فنی و مهندسی مرکز تحقیقات چای کشور (لاهیجان)

چای یکی از محصولات مهم و با ارزش و در حقیقت یکی از محصولات بخش کشاورزی که بعنوان محصولی استراتژیک (راهبردی) شناخته شده محسوب می گردد و دلایل استراتژیک بودن آن نیز اهمیت بالایی است که این محصول در بخش کشاورزی، صنعت و نظام اقتصادی کشور دارد. کیفیت یک محصول همیشه حائز اهمیت بوده و می تواند یکی از شاخصهای برتری و رقابت محصول باشد. بررسی پیشینه و روند مراحل مختلف در زنجیره صنعت چای نشان می دهد که کیفیت چای تبدیل به مساله اساسی شده و به لحاظ موضوعی کمتر در تحقیقات و پژوهش ها مورد توجه قرار گرفته است. با توجه به این موضوع، ضرورت انجام یک مطالعه جامع در مورد کیفیت زنجیره صنعت چای که دربرگیرنده کلیه مراحل تولید، فرآوری و بازار آن باشد احساس می شد تا بتوان برای اهمیت سه حوزه صنعت، بازار و کشاورزی اولیاتی تعیین کرد و با توجه به این اولویت بندی در صدد رفع ریشه ای مشکلات برآمد. لذا برای سازماندهی بهتر این مطالعه از مدل تعالی سازمانی مدیریت کیفیت اروپایی (EFQM) که بر بیشتر سازمانها تاثیر گذار بوده استفاده گردید و روش این تحقیق توصیفی - استنباطی از نوع پیمایشی است که به صورت کتابخانه ای و میدانی انجام شده است. در این تحقیق ابتدا با مصاحبه کیفی و مطالعات کتابخانه ای، عوامل موثر بر کیفیت در سه حوزه یاد شده شناسایی و در حدود چهارصد عامل استخراج گردید و سپس این عوامل با استفاده از مدل EFQM سازماندهی شده و برای تعیین اولویت بندی و پاسخگویی به سوال تحقیق با استفاده از مدل EFQM پرسشنامه ای بر مبنای معیارهای مدل تعالی در حوزه توانمند سازها تهیه و تدوین گردید و سوالات این پرسشنامه به خبرگانی که بر هر سه حوزه یاد شده احاطه داشتند، ارسال گردید. بر اساس نتایج حاصل مشخص گردید به ترتیب حوزه کشاورزی، صنعت و بازار حائز اولویت هستند. نتایج این تحقیق می تواند برای مدیریت زنجیره صنعت چای استفاده شود.

مقدمه

چای یکی از محصولات مهم و با ارزش می باشد و با قدمت طولانی که دارد نقش عمده ای در بخش های کشاورزی، صنعت و بازار کشور به ویژه در مناطق شمالی کشور ایفا می کند و از آنجا که کیفیت و فرایندهای مدیریت کیفیت یک محصول همیشه حائز اهمیت بوده و محصول چای نیز از این قائده مستثنی نمی باشد لذا پژوهش حاضر به دنبال ارایه تصویری جامع از اولویت سه حوزه یاد شده از لحاظ مدیریت کیفیت بوده تا بتوان مشکلات این سه حوزه را بطور ریشه ای و سلسله مراتبی تفکیک نمود. در این راستا یکی از شاخص های مهم در بحث مدیریت کیفیت و استانداردهای مدیریت کیفیت، دستیابی دقیق به اطلاعات مورد نیاز است. اطلاعات کیفیت باید دقیق، به موقع و شفاف باشد تا بتوان فرایندهای مرتبط با کیفیت را از طریق این اطلاعات، مدیریت نمود. در این راستا، مدیریت کیفیت اروپایی یکی از مدل های به روز در زمینه کیفیت، امکان سنجش و برجسته نمودن داده های با اهمیت در زمینه کیفیت را خواهد داشت. به طوری که با در دسترس بودن آنها، مدیران می توانند بخش های حساس و مشکلات ویژه حوزه خود را پیش از بزرگ شدن شناسایی و حل نمایند.

مواد و روش‌ها

در گام اول تحقیق با مطالعه مقالات و مصاحبه با خبرگان سه حوزه صنعت، بازار و کشاورزی، عوامل تاثیرگذار بر کیفیت این سه حوزه شناسایی و استخراج گردید. در گام دوم استفاده از مدل EFQM برای تفکیک عوامل تاثیرگذار با توجه به معیارهای حوزه توانمندسازهای این مدل (رهبری، خط مشی و استراتژی، کارکنان، مشارکتها و منابع و فرایندها) و نیز تدوین یک پرسشنامه که توسط خبرگان، مدیران و دست اندرکارانی که بر هر سه حوزه یاد شده احاطه داشتند، تکمیل گردید و در نهایت با استفاده از نرم افزار Spss، آزمون فردمن و تحلیل‌های آماری آن، دستیابی به هدف تحقیق، محقق شد. رویکرد این تحقیق کیفی- کمی بوده و روش تحقیق به کارگرفته شده پیمایشی می باشد

نتایج و بحث

چای یک محصول کشاورزی محسوب می شود و اساس و شالوده آن در بخش کشاورزی رقم می خورد و عدم رسیدگی و توجه کامل به این حوزه مطمئنا حاصل نهایی این بخش که دستیابی به برگ سبز مرغوب و ایده آل و استاندارد است را محقق نخواهد کرد بنابراین بخش کشاورزی می تواند حائز اهمیت بیشتری نسبت به دو بخش صنعت و بازار باشد چرا که با نبود مواد اولیه مرغوب و استاندارد در بخش صنعت و فرآوری که همان برگ سبز است، عملا دستیابی به چای خشک مرغوب و با کیفیت استاندارد محقق نخواهد شد و به تبع آن در بخش عرضه و بازار حرفی برای گفتن و جایی برای رقابت نخواهیم داشت. در این تحقیق، عوامل تاثیرگذار در زنجیره صنعت چای مورد بررسی قرار گرفت و از بررسی این موضوع بیشترین عوامل شناسایی شده به ترتیب در بخش کشاورزی، صنعت و بازار مشاهده گردید.

با مطالعه مقالات و کارها و اصلاحات انجام شده، این نکته بیشتر جلب توجه می کند که تاکید محققان و دست اندرکاران زنجیره صنعت چای، بیشتر بر بخش کشاورزی متمرکز بوده و پس از آن بخش صنعت و بازار در اولویت قرار گرفته اند. در این تحقیق تحلیل داده ای آن انجام شد و نتیجه را از نظر خبرگان، مدیران و دست اندرکاران زنجیره صنعت چای نیز اینگونه می توان بیان نمود که بخش کشاورزی از اهمیت بیشتری برخوردار است و این اهمیت می تواند زیر ساختاری برای داشتن صنعت بهتر و پس از آن بازار رقابتی را در برداشته باشد.

منابع

- ۱- اخوت، م، وکیلی، د. (۱۳۷۷). چای (کاشت، داشت و برداشت)، انتشارات فارابی، تهران.
- 2- Ravichandran, R., Parhinban R. (1998). The impact of mechanization of Tea harvesting on the quality of south Indian CTC teas. Food Chemistry 63(1), 61-64.
- 3- Suckling. B. Jakobs. (2007). Assessing customer focus using the EFQM Excellence Model: A local government case ,TQM Magazine. 19 (4), 368 – 378.
- 4- Rosa Joao Maria and Amara Alberto (2005). A self-assessment of higher education institutions from the perspective of the EFQM excellence model, Total Quality management and Business Excellence.No.9 , 1213-122.

Determining the preference on industry, market and agriculture sectors three on tea industry chain quality by using EFQM² model

Mohammad Aghdasi¹, Hojat Tayaran² & Koorosh Majd Salimi³

1,2- Indust. Eng. Staff, MSc. Student, Dep. of Indust. Eng., Tarbiat modares Univ., Tehran
Tea Res. Instit. of Iran., Lahijan 3- Researcher in Tech. & Eng. Dep.,

Abstract

Tea is one of the important products in agriculture sector which is, in fact, considered as a knows strategic product, and this is due to its importance in agriculture, industry and economic system of the country. Always the quality of product is significant and it can be one of the criterions to diagnose whether a product is better as not. A investigation on the history and different procedures of tea industry chain shows that the tea quality has become a fundamental problem to which less attention has been paid in researches in terms of subjects. Thus I felt it is necessary to study entirely about the quality of tea industry chain including all of its production, market And processes managerial processes. To organize this study better, we used the model European quality management organization excellence (EFQM). In this study, we first investigated the factors influencing on quality in industry, market and agriculture sectors. Methodology of this research is descriptive – deductive scanning kind performed in research and survey method. In quality interview and library studies, about 400 factors were extracted, then by using EFQM model, these factors were arranged. After that, to determine final factors and answer the research questions in upon sectors of tea industry chain, a questioner on the basis of excellence model criteria and organization criteria in enablers sector was prepared and sent to the experts of tea industry chain agriculture. In accordance with results, agriculture, industry and market are rank in importance of tea industry chain.

¹- European foundation for quality management