

कैब प्रशिक्षण कार्ड
कृषि बैंकिंग महाविद्यालय,
भारतीय रिज़र्व बैंक
पुणे

गुणवत्ता सर्कल

गुणवत्ता सर्कल (क्यूसी) – परिभाषित

गुणवत्ता सर्कल लगभग 5 से 10 कर्मचारियों का एक छोटा सजातीय समूह है, जो उत्पादों और सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार के लिए वास्तव में सहभागी कार्य वातावरण बनाने के प्रबंधन दर्शन के साथ, काम से संबंधित समस्याओं की पहचान, विश्लेषण और समाधान के लिए नियमित रूप से आपस में मुलाकात करता है। पहला गुणवत्ता चक्र जापान में निप्पॉन वायरलेस एंड टेलीग्राफ कंपनी में शुरू हुआ। भारत में क्वालिटी सर्कल फोरम ऑफ इंडिया (क्यूसीएफआई) क्वालिटी सर्कल को बढ़ावा दे रहा है।

2. गुणवत्ता सर्कल के लाभ

1. गुणवत्ता सर्कल कम दोषों, अपव्यय, कम लागत और अनुसूचित सुधारों के संदर्भ में सुधार सुनिश्चित करने के लिए सद्भाव, टीम वर्क और सहयोग पर जोर देते हैं।
2. वे उत्पादकता और गुणवत्ता में सुधार के लिए प्रबंधन को आवश्यक सिफारिशें करते हैं। वे स्वीकृत सुझावों के कार्यान्वयन को भी देखते हैं।
3. गुणवत्ता सर्कल में दो पूरक विशेषताएं हैं: पहला, वे एक शैक्षिक और सीखने की प्रक्रिया प्रदान करते हैं; और दूसरे, वे अपने दैनिक कार्य से संबंधित निर्णयों में श्रमिकों की भागीदारी की सुविधा प्रदान करते हैं। यह प्रबंधन और श्रमिकों के बीच आपसी सहयोग के लिए एक आधार प्रदान करता है।

3. गुणवत्ता सर्कल का संचालन

जोसेफ आर. जब्लोन्स्की के अनुसार, गुणवत्ता सर्कल संचालन के विभिन्न पहलू इस प्रकार हैं:

1. गुणवत्ता सर्कल की सदस्यता स्वैच्छिक है। इसमें एक नेता और एक सूत्रधार या समन्वयक होता है।
2. नेता का चयन सर्कल के सदस्यों पर छोड़ दिया जाता है।
3. फैसिलिटेटर को प्रबंधन द्वारा नामित किया जाता है। वह गुणवत्ता सर्कल कार्यक्रमों के विकास और सफल कामकाज के लिए जिम्मेदार है। वह गुणवत्ता सर्कल का मार्गदर्शन, सहायता और प्रोत्साहन देता है। वह संगठन में एक उच्च अधिकारी होना चाहिए ताकि वह जल्दी से कार्य कर सके। किसी बड़े संगठन में पूर्णकालिक फैसिलिटेटर का होना वांछनीय होगा।
4. एक गुणवत्ता सर्कल आमतौर पर उत्पादकता और गुणवत्ता से संबंधित समस्याओं पर अपना ध्यान केंद्रित करता है। विषयों की एक विस्तृत श्रृंखला को कवर किया जा सकता है, जैसे कार्य

सरलीकरण, प्रशिक्षण, प्रक्रिया समय में कमी और तकनीकी नवाचार। हालांकि, यह शिकायतों, रोजगार एवं वेतन, नियुक्तियों और पदोन्नति पर चर्चा नहीं करेगा।

5. एक संचालन समिति का गठन किया जा सकता है, जो गुणवत्ता सर्कलों के संबंध में नीति के प्रश्नों को तय करेगी और परिचालन दिशानिर्देश तैयार करेगी जैसे कि बैठकों की आवृत्ति, चाहे उन्हें कंपनी के समय पर आयोजित किया जाना चाहिए या नहीं। इस समिति में विभिन्न विभागों के प्रमुखों का प्रतिनिधित्व किया जाना चाहिए, जिसका अध्यक्ष मुख्य कार्यकारी होता है।
6. एक आचार संहिता विकसित की जानी चाहिए और उसका कड़ाई से पालन किया जाना चाहिए। उदाहरण के लिए, सभी उपलब्धियों को समूह उपलब्धि के रूप में माना जाना चाहिए।
7. समय-समय पर, हर तीन महीने में, क्यूसी प्रबंधन को एक रिपोर्ट पेश करेगा जिसमें उसने अध्ययन की गई समस्याओं और उसके समाधान का संकेत दिया होगा।
8. प्रबंधन को सुझावों का सावधानीपूर्वक मूल्यांकन करना होगा और तुरंत उचित कार्रवाई करनी होगी। इस उद्देश्य के लिए एक समिति का गठन किया जा सकता है

4. गुणवत्ता सर्कलों की विफलता के सामान्य कारण

गुणवत्ता सर्कलों को बहुत सावधानी से पोषण करने की आवश्यकता है। कुछ सामान्य कारण जो गुणवत्ता सर्कल के काम में बाधा डाल सकते हैं, वे हैं -

1. निरंकुश प्रबंधन श्रमिकों में विश्वास की कमी दिखा रहा है।
2. मध्य प्रबंधन की ओर से प्रतिरोध।
3. रचनात्मक सुझावों की तुरंत सराहना करने और उन्हें पुरस्कृत करने में विफलता।
4. संगठन में विभिन्न स्तरों पर संप्रेषण की खराब गुणवत्ता।

सन्दर्भ:

1. गुणवत्ता व्यक्तिगत है - हैरी वी. रॉबर्ट्स और बर्नार्ड एफ. सर्गेस्केटर।
2. टीक्यूएम को लागू करना - जोसेफ आर जब्लोन्स्की द्वारा।

कार्ड केवल सूचना के उद्देश्य से है। पाठक इस संबंध में संबंधित कानूनों/परिपत्रों/दिशानिर्देशों का संदर्भ ले सकते हैं।