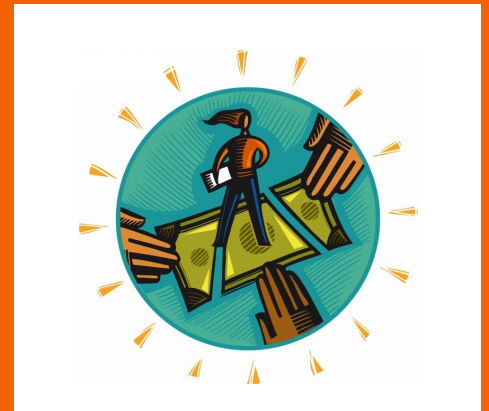
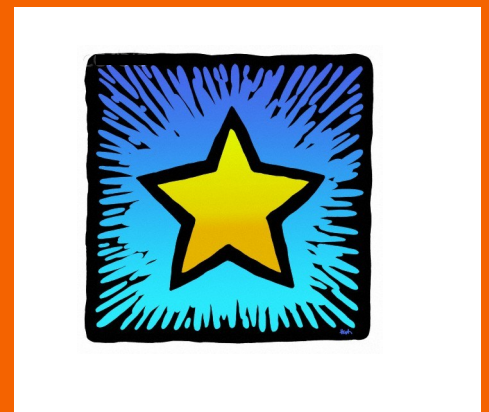


تفاوت میان کنترل کیفیت (QC) و تضمین کیفیت (QA)

چگونه کارمندی نمونه باشیم؟



۳۰ شهریور ماه روز جهانی صلح

روز جهانی محافظت از لایه اوزن : جوی سالم، آینده ای که ما می خواهیم

فهرست مطالب

۰۳	مقدمه
۰۴	تفاوت میان کنترل کیفیت و تضمین کیفیت
۰۶	روز جهانی محافظت از لایه ازون
۰۹	چگونه کارمندی نمونه باشیم؟
۱۲	روز جهانی صلح
۱۴	معرفی سیستم مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)
۱۷	کلید واژگان مهندسی صنایع (مدیریت)

مقدمه

م

ما در شرکت مهندسين مشاور **طراحان كيفيت كيهان** بر آن باوريم كه با تكيه بر نيروي متخصص، دانش و تجربيات، افتخار به حال و **اميد به آينده** بتوانيم به كشور عزيزمان ايران خدمات با كيفيتي در زمينه مشاوره سيستم هاي مديريتي و كيفي ارائه نماييم.

شرکت مهندسين مشاور **طراحان كيفيت كيهان** با هدف كمك به ارتقاء سطح كيفي و كمی ذينفعان تمامی تلاش خود را به كار گرفته تا سهم كوچكي در اعتلای كشور عزيزمان داشته باشد و جهت حصول اين مهم با بهره گيري از نيروهاي متخصص، با تجربه و در عين حال جوان افتخار دارد خدمات خود را با بهترين كيفيت ارائه نمايد.

مهندسين مشاور **طراحان كيفيت كيهان** سعی دارد با تدوين فصلنامه ای علمی - آموزشی در راستای اين هدف گام بردارد و به تعميق سطح دانش ذينفعان خود كمك كند.

اين فصلنامه در حوزه هاي مختلفي چون شيوه هاي نوين مديريتي، افزايش بهره وري و تعالی سازمانی، اصول كيفيت، برنامه ريزی سازمانی و ... انتشار می يابد.

بی تردید تلاش اين مجموعه بر اين است كه بتواند به چشم اندازه ها و اهداف از پيش تعيين شده دست يابد. راهنمایی شما عزيزان صاحب نظران بی گمان ما را در بهبود فصلنامه هاي آتی ياری خواهد نمود.



تفاوت کنترل کیفیت QC و تضمین کیفیت QA

تعریف کنترل کیفیت

کنترل کیفیت بخشی از مدیریت کیفیت می باشد که بر روی تحقق کیفیت مورد نیاز متمرکز می شود. **کنترل کیفیت** به منظور شناسایی و رفع مشکلات در محصول جهت جلوگیری از بروز تولید محصولات بی کیفیت شکل گرفته است و تئوری های آمار نقش مهمی را در این زمینه ایفا می کنند. کنترل کیفیت بر روی محصول و شناسایی و کنترل مسائل کیفی تمرکز می کند.

کنترل کیفیت شامل آزمایش کیفی نمونه ها و ارائه ی برداشت آماری از آنها می باشد. کنترل کیفیت در بخش های مختلف فرآیند تولید صورت می پذیرد و این کنترل ها توسط افراد آموزش دیده ای که درگیر در فرایند هستند انجام می شود.

وظیفه **کنترل کیفیت** نظارت دقیق بر تمام پدیده های موثر در تولید اعم از کنترل مراحل خرید مواد اولیه ، کنترل فرآیند تولید، کنترل محصول نهائی، بررسی بازخوردها و تحلیل نتایج به منظور حصول تمام ویژگیهای مطلوب در محصولات این شرکت میباشد.

بطور کلی می توان کنترل کیفیت را در ۳ گام زیر خلاصه کرد:

- ۱ - کیفیت اندازه گیری می شود.
- ۲ - کیفیت با استاندارد های از پیش تعیین شده مقایسه می شود.
- ۳ - اقدامات موثر جهت کاهش اختلافات با استانداردها انجام می شود.

کنترل کیفیت غالبا شامل فعالیت های عمومی می شود که اطلاعات بدست آمده و محاسبه شده در مورد فرایند را بدقت بررسی می کند و از روش های استاندارد مورد تایید برای نشر محاسبات و اندازه گیری ها، تخمین و آرشیو اطلاعات و گزارشات استفاده می کند.





تعریف تضمین کیفیت

تضمین کیفیت بخشی از مدیریت کیفیت است که بر روی فراهم کردن اطمینان از به تحقق پیوستن کیفیت مورد نیاز، متمرکز می شود.

تضمین کیفیت یک سیستم بازبینی بیرونی و یک سری رویه های ممیزی است که توسط افراد خارج از فرایند صورت می پذیرد. در بسیاری از اوقات **تضمین کیفیت** فقط در مورد محصول نهایی و پایان فرایند به کار می رود، اما یک برنامه **تضمین کیفیت** موثر و کارا باید تمام مراحل اعم از برنامه ریزی و گام های کنترل کیفیت را مورد ارزیابی قرار دهد.

تضمین کیفیت بدین معناست که محصولات و خدمات را درست منطبق با خواسته های مشتری تحویل دهیم. به عبارتی **تضمین کیفیت** اجرای یکسری کنترلها بر اساس مستندات در مراحل حساس تجاری است به طوری که این اطمینان به وجود آید که دقیقاً نیازهای مشتری تأمین شده است.

تفاوت کنترل کیفیت و تضمین کیفیت

تضمین کیفیت را با کنترل کیفیت نباید اشتباه گرفت. کنترل کیفیت به کیفیت خدمات و تولیدات مربوط می شود. درحالیکه تضمین کیفیت، سیستم کنترلها بر اساس مستندات در داخل سیستم است به طوری که هیچگاه مشتری را از دست ندهید. به عبارت دیگر تضمین کیفیت احتمال بروز خطا را که موجب ایجاد ضرر برای سازمان و مشتری می شود از بین می برد. ضرری که ممکن است از منافع مشتری بکاهد یا حسن شهرت سازمان را از بین ببرد.

تضمین کیفیت (QA)

کنترل کیفیت (QC)

فرآیند

محصول

آینده نگر

واکنش گرا

عملکرد کارکنان

عملکرد خط تولید

پیشگیری از اشتباهات و نواقص

پیدا کردن اشتباهات و نواقص

ممیزی و بررسی دقیق کیفیت

بررسی در حین کار

تعریف فرایند

تست کردن فرآیند

انتخاب ابزار

بازرسی

آموزش

بازنگری بازرسی ها

International Day for the Preservation of the Ozone Layer

16 September 2013

A healthy atmosphere, the Future We Want

روز جهانی محافظت از لایه اوزون

گاز اوزون برای همه ما نام آشنایی است. اگرچه اوزون قسمت بسیار کوچکی از اتمسفر ماست ولی با این حال برای زندگی تمام موجودات حیاتی و اساسی است. حدود ۹۰٪ اوزون در استراتوسفر قرار گرفته که بیش از ۱۰ کیلومتر از سطح زمین فاصله دارد. این لایه، زمین را از اثرات سوء اشعه ماورابنفش محافظت میکند. در حدود سالهای ۱۹۷۰، دانشمندان به این نتیجه رسیدند که برخی تولیدات شیمیایی بر اوزون اثر مخرب می گذارند. ایستگاههای اندازه گیری و پایش نشان دادند که مواد شیمیایی مخرب اوزون در اتمسفر به شدت در حال افزایش اند. در پاسخ به افزایش میزان گازهای مخرب اوزون، در سال ۱۹۸۷ دولتهای جهان؛ پروتکل مونترال را به عنوان یک میانگین جهانی برای اداره کردن این اثرات ایجاد کردند^۱.

باعث افتخار است که ایران از میان ۱۹۷ کشور جهان برای دوسال متوالی (۱۳۹۰ و ۱۳۹۱) لوح تقدیر **حفاظت از لایه اوزون** را از سازمان ملل دریافت کرده است. این لوح تقدیر حاصل تلاش و همکاری مشترک سازمان محیط زیست و سایر وزارتخانه ها و نهادهای ذیربط کشورمان در زمینه عمل به تعهدات ایران در پروتکل مونترال و نقش برجسته ایران در **حفاظت از لایه اوزون** برای نسل های آینده است.

کاهش تدریجی و عدم استفاده از مواد تخریب کننده ی **لایه اوزون** بر اساس برنامه ی زمان بندی مصوب پروتکل، به تفکیک گروه های مختلف تولید کننده؛ از اهداف این پروتکل است. بر اساس این برنامه زمان بندی، ایران متعهد شده است که با فعالیت در دو زمینه شامل "فعالیت های انتقال تکنولوژی" برای حذف فیزیکی مواد مخرب **لایه اوزون** و "برنامه های حمایتی و نظارتی" برای تشویق مصرف کنندگان جهت کاهش مصرف این مواد، نسبت به کاهش تدریجی و حذف کامل مواد مخرب اوزون اقدام کند.

اجرای نظام ظرفیت سازی برنامه های پروتکل مونترال در کشور به تشکیل شبکه ای ملی با عنوان "شبکه ملی اوزون" انجامیده که این شبکه متشکل از نمایندگان امور اوزون (نمایندگان ادارات حفاظت محیط زیست) است.

این شبکه از سال ۱۳۸۶ در سطح کشور به صورت فعال در امر نظارت و پایش عملکرد واحدهای مشمول طرح ها و پروژه های حذف مواد مخرب **لایه اوزون** به دفتر حفاظت **لایه اوزون** کمک کرده و به عنوان الگوی پیشرو برای سایر کشور های منطقه نیز مطرح است.

تاکنون حدود ۹۵۰۰ تن مواد مخرب **لایه اوزون** از بیش از ۱۳۰۰ واحد صنعتی حذف شده است. صنایع تولید و مونتاژ یخچال، اسفنج سازی، تعمیرگاه های کولر خودرو و یخچال، بخش دارویی، کشاورزی، آتش نشانی و صنایع مصرف کننده حلال های مخرب **لایه اوزون** از جمله صنایعی هستند که مواد مخرب **لایه اوزون** و در واقع فریون ها، هالون ها و حلال های متیل کلرو فرم و تتراکلرید کربن و متیل بروماید در آنها به طور کامل حذف و یا مراحل انتهایی حذف را می گذرانند.

کمیته ملی اوزون نیز در سال ۱۳۷۳ در کشور تشکیل شد و برنامه ریزی و تعیین اولویت های پروژه ها و فعالیت های حذف، مصرف مواد کاهنده **لایه اوزون** در کشور، تصمیم گیری و سیاستگذاری در مورد تدوین و اجرای پروژه ها، انتقال سیاست های ملی و بین المللی مرتبط با پروتکل مونترال به سازمان ها و نهادهای تحت پوشش از وظایف این کمیته است.

۲۵ شهریور ماه مصادف با بیست و ششمین سالگرد پروتکل مونترال و روز جهانی "**حفاظت از لایه اوزون**" است و کشورمان ایران بیست و چهار سال است که به عضویت این پروتکل درآمده است.^۲

شعار امسال این روز بدین شرح است:

جوی سالم، آینده ای که ما می خواهیم

۱. خلاصه مقاله الهام دآوری توپاچی دانشجوی کارشناسی ارشد هواشناسی

۲. کد خبر: ۲۷۲۸۷۰ تاریخ انتشار: ۲۷ شهریور ۱۳۹۱ - ۱۰۰۰۱

یکی از عواملی که موجب از بین رفتن لایه اوزن می شود استفاده از گازهای دارای ترکیب شیمیایی (CFC کلروفلوروکربن) می باشد. مصرف عمده این گازها در وسایل خنک کننده و تهویه مطبوع، فوم ها و اسپری ها است. کلر موجود در این ترکیبات با اکسیژن اضافی اوزن (که دارای پیوند ضعیفی است) ترکیب شده و علاوه بر تخریب لایه اوزن موجب تولید ترکیبات سمی می شود.

همچنین اکسید نیتروژن (NO_2)، متان، دی اکسید کربن و مونو اکسید کربن از موادی هستند که موجب تخریب لایه اوزن می شوند. ناگفته پیداست که این ترکیبات اکثراً در دود خروجی خودروها یافت می شوند. بنابراین خودروها نیز عاملی در راه کاهش ضخامت لایه اوزن به شمار می روند.

نتایج تخریب لایه اوزن:

اگر تشعشعات خورشید توسط اوزن جذب نشود و یا از حفرات ایجاد شده عبور کند، باعث آفتاب سوختگی، سرطان پوست و آب مروارید می شود و می تواند با تضعیف سیستم ایمنی بدن انسان، مقاومت آن را در برابر بیماری ها کاهش دهد و یا با تغییر DNA، باعث بروز سرطان پوست شود. علاوه بر این، پرتو ماورای بنفش می تواند باعث کندی رشد گیاهان و صدمه به ساختار ژنتیکی موجودات زنده شود و در مزارع برنج با از بین بردن باکتری های تثبیت کننده نیتروژن باعث کاهش محصول شود. پرتو فرابنفش A توسط لایه ازن جذب نمی شود و در نتیجه به طور عمقی وارد پوست بدن و ایجاد پیری زودرس می شود. البته این موارد تنها گوشه ای از این مضرات می باشند و اخیراً دانشمندان به این نتیجه رسیده اند که قطعاً مشکلات دیگری هم وجود دارند که هنوز بسیاری از آنها بر ما ناشناخته اند.

چگونه از تخریب لایه اوزن جلوگیری کنیم؟

شاید این سوال برای شما هم پیش آمده باشد که وظیفه ما در قبال حفاظت از لایه اوزن چیست؟ دانشمندان معتقدند که بازسازی لایه اوزن امکان پذیر است، اما پرواضح است که زمان بسیاری نیاز داشته و محتاج همت همه انسانهاست. برخی از این راهکارها نظیر ممنوعیت استفاده از گازهای مخرب لایه اوزن نظیر هالون ها نیازمند همت و نظارت دولت ها نیز می باشد، که البته کارهایی نیز در این زمینه صورت گرفته است.

مقید شدن سازمان ها به استاندارد های زیست محیطی نیز در کنترل بسیاری از جنبه های زیست محیطی فعالیت هایشان مانند انتشار گازها، استفاده از منابع طبیعی، کنترل زباله ها و... موثر است. همچنین از جمله مزایای پیاده سازی و پیروی از استاندارد مدیریت زیست محیطی (ISO14001) این است که به سازمانها کمک می کند تا به طور پیوسته عملکردشان را در عرصه محیط زیست بهبود بخشند.

و اما کارهایی که ما، به عنوان عضوی از جامعه جهانی قادر به انجامش هستیم:



۱- هنگام خرید اسپری ها به علامت سازگاری با اوزن (Ozone Friendly) دقت کنیم.

۲- هنگام خرید یخچال، فریزر و یا تجهیزات سرمایشی به نداشتن CFC توجه داشته باشیم و حداقل در صورت امکان از خرید چنین تجهیزاتی که دارای CFC بالا هستند خودداری کنیم.



۳- کاهش استفاده از خودرو راهی است که موجب کاهش گازهای نظیر دی اکسید کربن یا مونو اکسید کربن می شود. به این منظور می توان با در نظر گرفتن شرایطی استفاده از خودروی شخصی را به حداقل رساند:

- استفاده از وسایل حمل و نقل عمومی مانند مترو، اتوبوس های شرکت واحد و...

- انجام کارهایی که از طریق اینترنت قابل انجام است در منزل یا محل کار

- برنامه ریزی قبل از خارج شدن از منزل به منظور کاهش تردد های بی مورد

- استفاده از دوچرخه در مسیرهای کوتاه



۴- هنگام دور ریختن مواردی نظیر کپسولهای آتش نشانی، اسپری ها و یا وسایل سرمایشی به نحوه بازیافت آنها دقت کنیم. این نوع وسایل روش خاصی برای بازیافت دارند تا حداقل صدمه به اوزن را داشته باشند.

۵- کاهش مصرف سوخت در وسایل گرمایشی کمک بزرگی به لایه اوزن به شمار می رود. با کم کردن درجه بخاری و یا آبگرمکن در این راه قدم برداریم.

۶- از سوزاندن زباله در محیط زیست خودداری کنیم. این کار موجب آزاد شدن گازهای گلخانه ای می گردد.

۷- کاهش تولید زباله خود راهی مفید است. بیاید از اسراف جلوگیری کنیم.

۸- اگر شاغل هستید اطمینان حاصل کنید که برای یک سازمان مسئول در قبال محیط زیست کار میکنید.

هزاران راه دیگر نیز در این مسیر وجود دارد و نکاتی که در بالا ذکر شد تنها برای شروع حفاظت از اوزن ایده بدی نیست. بیاید با هم در راه داشتن زمینی پاک تلاش کنیم.

گونه کارمندی نمونه باشیم؟

شاید موضوع این مقاله به نظر کمی نا آشنا باشد، اما از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است و کارفرمایان برای آن ارزش بی شائبه ای قائل هستند. متأسفانه افرادی هم پیدا می شوند که از ارزش و اهمیت یک کارمند خوب بی خبر هستند و نمی دانند که چنین اشخاصی تا چه اندازه نادر و کمیاب می باشند.



■ وقت شناس باشید

عادات ساعتی شما نیز می تواند از شما یک کارمند نمونه بسازند. در کارهای خود وقت شناس و ثابت قدم ظاهر شوید. سعی کنید همیشه سر و وضع مرتبی داشته باشید، در زمان مقرر وارد دفتر بشوید، و در موقع معین نیز آنجا را ترک نمایید. بهتر است صبح ها خودتان را پر انرژی نشان دهید. فقط به تمام شدن روز کاری خود فکر نکنید؛ اگر کار روزانه ی خود را تمام کردید، سعی کنید کار دیگری انجام دهید که به ارزش شرکت، مشتریان و سهامداران بیافزاید.

عده ای تصور می کنند اگر تا دیر وقت بایستند و کار کنند، بازده بالاتری خواهند داشت. اعتقاد ما این است که همان ۸ ساعت کار مفید در طول روز کافی است؛ می توانید بقیه اوقات خود را صرف خانواده کنید. در هر صورت حق انتخاب با

شماست اما فراموش نکنید که اگر صبح زود بیاید همه متوجه می شوند؛ اما اگر بعد از ظهرها تا ساعت ۷ شب هم مشغول به کار باشید، کسی متوجه نمی شود، چون آنجا نیستند که شما را ببینند! از سوی دیگر صبح زود آمدن این مزیت را هم داراست که نشان می دهد شما جلو تر از برنامه هستید، اما تا دیر وقت ماندن، نشان دهنده این مطلب است که از برنامه عقب هستید؛ بنابراین صبح زود آمدن به منزله جلوگیری از آتش سوزی است، اما اگر تا دیروقت در دفتر بمانید، نشان دهنده این است که با تمام تلاش خود قصد اطفای حریق را دارید!



■ از قوانین پیروی کنید

یکی دیگر از جنبه های یک کارمند خوب، پیروی از قوانین از پیش تعیین شده شرکت می باشد. اگر قوانین شرکت با عقاید شما هم خوانی نداشتند، یا می توانید خیلی مؤدبانه و رسمی با آنها برخورد کنید، و یا از آنها دنباله روی کرده ولی در عین حال دنبال کار دیگری هم بگردید. سعی کنید هیچ گاه آشکارا، قوانین شرکت را زیر پا نگذارید، چرا که با انجام این کار، خود را در دردسر بزرگی میندازید. به خاطر داشته باشید که محیط کار شما، فقط مکانی نیست که به واسطه آن امرار معاش می کنید، بلکه یک محیط کاملاً اجتماعی است که دارای اصول بنیادین خاص خود می باشد.

■ نامرتب نباشید

میز خود را همیشه تمیز و مرتب نگاه دارید و روی آن وسایلی را قرار دهید که در ذهنتان معانی خاصی را تداعی می کنند. می توانید عکسی از خانواده و یا دوستان خود را بر روی میزتان بگذارید. البته آنقدر عکس نگذارید که میزتان تبدیل به یک آلبوم خانوادگی شود. اگر روی میز کارتان تمیز و مرتب باشد، نشان می دهد که خودتان نیز فرد سازمان یافته و منظمی هستید. دفتر کار و یا میزتان یک بیلورد تمام نما از شخصیت شغلیتان است و به طور کامل نشان می دهد که چرا کارفرما شما را برای انجام چنین کاری استخدام نموده و به طور ماهیانه به شما دستمزد می دهد. رفتار و انضباط شما باید ارزش شما را در نظر کارفرما افزایش دهد. لوح تقدیر، نشان افتخار، و گواهی نامه های مختلف نیز در این زمینه کمک شایان ذکری به شمار می روند!



■ به همکاران خود کمک کنید

در کارها به دیگران کمک کنید تا آنها نیز مشارکت خود را در کارهای شما اعلام کنند. شاید با خود تصور کنید که اگر تمام زیر و بم های کارتان را به همکارانتان آموزش دهید، این احتمال پیش آید که شما را از کار بی کار کنند. در همین جا به شما توصیه می کنیم که نباید ارزش خود را دست کم بگیرید. هیچ گاه تصور نکنید که شما را به خاطر اطلاعاتتان اخراج نمی کنند، افراد بسیار زیادی هستند که میتوانند کارها را خیلی بهتر از شما انجام دهند، همیشه به این قضیه فکر کنید که دلیل اخراج نشدنتان، در ارزش و اعتبار شخصیتان نهفته است. اگر تمام کارهایتان را بر روی یک برنامه ریزی مشخص انجام دهید، روزی فرا می رسد که رؤسای بالا مقام از راه میرسند و تنها کسی را که شایسته ترفیع رتبه می بینند، شما هستید.



4th Of Shahrivar
Employee Day

■ آزادی در سایه امنیت شغلی را برای خودتان بوجود آورید

یکی از مقوله های ارزشمند، در حیطه کاری، امنیت شغلی است. این امر هم برای تامین کارمندان و هم برای زنده نگه داشتن حس وظیفه شناسی آنها از اهمیت بسیار زیادی برخوردار می باشد؛ اما از سوی دیگر گاهی اوقات اتفاق می افتد که این امر مهم در نظر کارفرما جایگاه ویژه خود را از دست می دهد. در این مواقع کارمندان چه کاری انجام می دهند؟ معمولاً یکی از این دو راه را انتخاب می کنند:



یا کار خودشان را خراب می کنند، یعنی تمام کارها را در جهت عکس انجام می دهند یا به انجام وظیفه ابهام آمیز آن هم در حیطه محدوده کاری خود اکتفا می کنند، مثلاً برای نرم افزارهای شخصی خود که در شرکت استفاده می کنند، رمز عبور می گذارند و یا سیستم شلوغی طراحی می کنند که فقط خودشان از آن سر در می آورند.

در حالیکه تمامی این راهها، تنها برای مدت زمان کوتاهی به کار می آیند و پس از سپری شدن بازه زمانی معین، با شنیدن این جمله که دیگر نیازی به سمت شغلی شما در شرکت نیست، و یا با اینکه شما به خوبی از عهده همه کارها بر می آید اما به دلیل مسائل مالی مجبور به خداحافظی از شما هستیم، مجبور به پیدا کردن شغل دیگری می شوند. آنوقت است که برای بیان بسیاری از مطالب و پیدا کردن راه حل مناسب دیر شده است.

اگر شما خود را جزء آن دسته از کارمندهای متمایز و منحصر به فرد می دانید، اعتماد به نفس داشته باشید و مطمئن باشید که ارزشتان خیلی بیشتر از این هاست. به جای آنکه با انتخاب راهی اشتباه امنیت شغلی خود را به خطر اندازید کافی است دلایل عدم رضایت شغلی خود را به اطلاع مافوقتان برسانید و تا قبل از آنکه دیر شود پیگیری های لازم را انجام دهید تا به نتیجه دلخواهتان برسید.

■ به روز باشید

همواره باید به این نکته توجه داشته باشید که با روند رو به رشد تکنولوژی در قرن اخیر، این امکان وجود دارد که توانایی هایی تان پس از گذشت چند سال منسوخ شوند. باید فرد پویایی باشید. برای فراگیری مطالب و روش های جدید اشتیاق نشان دهید. پیشنهاد می شود که مطالب جدید را برای خودتان در یک پرونده شخصی کلاسه بندی کنید.

■ رفتاری مناسب داشته باشید

هرگونه رابطه ی موفق مستلزم اعتماد و احترام متقابل، احساس مسئولیت و برخورد مناسب می باشد. بهتر است که اشتباهات خود را بپذیرید، دلیل آن را متوجه شوید و سعی کنید دوباره آن را تکرار نکنید.

تفاوت های فرهنگی، جنسیتی، نژادی و اخلاقی کارمندان و مشتریان را پذیرفته و برای آنها ارزش قائل شوید.

نهایتاً این نکته را همیشه به خاطر داشته باشید "اگر می خواهید یک کارمند نمونه باشید، باید یک انسان نمونه باشید." خصوصیات



نظیر: صبر و شکیبایی، دقت، ادب، تواضع، و حس اعتماد را در خود پرورش دهید. شرکت های بزرگ و معتبر به خوبی می دانند که چنین ارزش هایی را نمی توان در هیچ دانشکده یا مدرسه ای آموزش دید، بلکه پیش از آنکه مشغول به کار شوید، باید این خصوصیات را در درون خود بارور سازید. این مشخصه ها را در کمتر کسی می توان پیدا کرد و درست همان معیار هایی هستند که به راحتی می توانند از شما یک کارمند ممتاز بسازند



International Day of Peace EDUCATION FOR PEACE

21 September 2013



روز جهانی صلح

۳۰ شهریور ماه



این که به کودکانمان چگونه خواندن، نوشتن و شمارش را یاد دهیم؛ کافی نیست. آموزش و پرورش ما باید شامل آموزش احترام متقابل به دیگران و جهانی که در آن زندگی می کنیم و همچنین کمک به یکدیگر برای ایجاد جوامعی همراه با عدالت بیشتر، جامع تر و صلح آمیزتر باشد.

"It is not enough to teach children how to read, write and count. Education has to cultivate mutual respect for others and the world in which we live, and help people forge more just, inclusive and peaceful societies."¹

صلح صرفاً فقط یک هدف دوراز دسترس که آن را جستجو کنیم نیست، بلکه راهی است که ما را به هدفمان می رساند مارتین لوتر کینگ (رهبر سیاهپوست جنبش حقوق مدنی آمریکا) می گوید. کسانی که عاشق صلح هستند باید مراتب سازماندهی موثر را به اندازه کسانی که عاشق جنگ هستند یاد بگیرند.

روز جهانی صلح (IDP) فرصتی را برای افراد، سازمانها و ملت ها برای ایجاد اقدامات عملی صلح در یک زمان مشترک فراهم می کند. در سال ۲۰۱۳، برای اولین بار، این روز از سوی دبیر کل سازمان ملل متحد به **آموزش دادن صلح** اختصاص یافته است - کلید پیشگیرانه به

"Peace is not merely a distant goal that we seek, but a means by which we arrive at that goal," said Martin Luther King. "Those who love peace must learn to organize as effectively as those who love war."

The International Day of Peace (IDP) provides an opportunity for individuals, organizations and nations to create practical acts of peace on a shared date.

In 2013, for the first time, this day is dedicated by the Secretary-General of the United Nations to **peace education** — the key preventive means to reduce war sustainably.





International Day of Peace EDUCATION FOR PEACE

21 September 2013



روز جهانی صلح

۳۰ شهریور ماه

در روز جهانی صلح، سازمان ملل متحد در بیانیه خود پیشنهاد می کند که:

روز صلح باید به بزرگداشت و تقویت آرمان های صلح هم در درون و هم در میان همه ملت ها و اقوام اختصاص داده شود... این روز به عنوان یک یادآوری برای همه مردم می باشد که این سازمان ، با تمام محدودیت هایش، از آن به عنوان ابزاری پویا در خدمت صلح استفاده میکند و باید به عنوان یک زنگ یادآوری همیشگی که تعهد دائمی را فراتر از منافع یا تفاوت های نوعی، گوشزد میکند؛ برای افراد درون سازمان باشد. روز صلح، از زمان آغاز آن رشد کرده است و شامل میلیون ها نفر از مردم در تمام نقاط جهان می باشد، و هر ساله برنامه های بسیاری برای بزرگداشت و جشن گرفتن این روز سازماندهی می شود. این برنامه ها از تجمعات خصوصی تا کنسرت ها و انجمن هایی که در آن صدها هزار نفر از مردم شرکت می کنند را شامل می شود.

In creating the International Day of Peace, the UN discussion on the resolution suggested that:

"Peace Day should be devoted to commemorating and strengthening the ideals of peace both within and among all nations and peoples... This day will serve as a reminder to all peoples that our organization, with all its limitations, is a living instrument in the service of peace and should serve all of us here within the organization as a constantly pealing bell reminding us that our permanent commitment, above all interests or differences of any kind, is to peace."

Since its inception, Peace Day has grown to include millions of people in all parts of the world, and each year events are organized to commemorate and celebrate this day. Events range in scale from private gatherings to public concerts and forums where hundreds of thousands of people participate.

Anyone anywhere can celebrate Peace Day.

It can be as simple as lighting a candle at noon, sitting in silent meditation, or doing a good deed for someone you do not know. Or it can involve getting your co-workers, organization, community or government engaged in a large event. The impact if millions of people in all parts of the world, coming together for one day of peace, is immense, and does make a difference.

International Day of Peace is also a **Day of Ceasefire** — personal or political. Take this opportunity to make peace in your own relationships as well as impact the larger conflicts of our time. Imagine what a whole Day of Ceasefire would mean to humankind.²

هر کس در هر جایی می تواند روز صلح را جشن بگیرد.

می توان آن را به صورت خیلی ساده مانند روشن کردن یک شمع در هنگام ظهر، نشستن در سکوت مدیتیشن، و یا انجام یک کار خوب برای کسی که نمی شناسید، برگزار کرد یا اینکه می تواند شامل مشارکت همکاران، سازمانتان، جامعه یا کشورتان در یک رویداد بزرگ باشد. اگر میلیون ها نفر از مردم در تمام نقاط جهان، برای یک روز تحت عنوان صلح، گرد هم بیایند؛ بسیار تاثیر گذارتر خواهد شد و ایجاد تفاوت می کند. روز جهانی صلح همچنین روز آتش بس می باشد- اعم از شخصی یا سیاسی. از این فرصت برای برقراری صلح در روابط شخصی خود و همچنین درگیری های بزرگترمان استفاده کنیم تصور کنید روزی که کاملاً آتش بس باشد چه معنایی برای بشر خواهد داشت.

1.. <http://www.un.org/en/events/peaceday/>

2. http://www.unanyc.org/news/2013/20130902_international_peace_day.html

CRM

معرفی

معمولا شرکت شما در حال یافتن راه حل هایی است که موجب بهبود فروش، اثر بخشی بالا و افزایش سود آوری می باشد. در هر صورت هر شرکتی به نوعی دارای یک سیستم مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) می باشد. بسیاری از این سیستم های CRM به کلی منسوخ شده اند. بسیاری از شرکت ها یا سازمان ها، از سیستم یادداشت، و مدیریت فایل های کاغذی به عنوان CRM استفاده می نمایند. برخی از شرکت ها یا سازمان ها از یک پایگاه داده ساده از نوع Access یا Excel استفاده می نمایند. برخی از شرکت ها از سرویس های ایمیل و نرم افزار هایی مانند Outlook به عنوان سیستم CRM استفاده می نمایند. زمانی که با این گونه از شرکت ها صحبت می کنیم، بسیاری از آنها متوجه این موضوع شده اند که برای استقرار یک استراتژی CRM نمی توان از این گونه ابزارها استفاده نمود همچنین آنها متوجه شده اند که کسب و کارشان دچار آشفتگی و بی نظمی شده است.

برخی از شرکت ها اعتقاد دارند که استفاده از سیستم فایل کاغذی و یا استفاده از یک فایل Access یا Excel جهت انجام فعالیت های کسب و کار آنها از قبیل بازاریابی و فروش کافی می باشد. سوالاتی از مدیران این گونه شرکت ها باید پرسیده شود. برای مثال آیا از میزان موقعیت های فروش، و میزان سودی که از دست داده اید با خبر هستید؟ آیا از تعداد مشتریانی که به دلیل عدم رسیدگی و پی گیری به موقع به سراغ محصول یا خدمات رقیب رفته اند با خبر هستید. پاسخ به این سوالات برای شرکت ها یا سازمان هایی که فاقد سیستم های CRM به روز می باشند بسیار مشکل خواهد بود.

شرکت های زیادی وجود دارند که کارمندان آنها به صورت مشترک دسترسی به ساده ترین نوع اطلاعات مشتریان شرکت را ندارند. یکی از بزرگترین اهداف سیستم های CRM امروزی سادگی در به اشتراک گذاشتن اطلاعات بین کارمندان، دپارتمان ها و مدیریت می باشد. آیا می توانید تمامی سوابق ارتباط با یک مشتری، یا موقعیت فروش توسط کارمندان یا دپارتمان های دیگر را در سازمان خود به سادگی در دسترس ممکن است علاقمند به سایر خدمات شما در دپارتمان متفاوت یا همان دپارتمان باشد، آیا از میزان رضایت مشتری از داشته باشید؟ مشتریان یک سازمان باید بصورت بلند مدت حفظ شوند، همچنین مشتری شما خدمات و محصول با خبر هستید؟ آیا محلی جهت ثبت شکایات و درخواست های مشتریان.



برخی از مزایای استقرار یک سیستم CRM در یک شرکت به شرح زیر می باشد:



● سرعت در برآورده کردن نیازها و درخواستهای مشتریان

● صرفه جویی در میزان هزینه هایی که در تبلیغات و معرفی خدمات سازمان یا شرکت شما مورد استفاده قرار می گیرند.

● آشنایی بیشتر با نیازها، خواسته ها و گرایشات مشتری.

● بالا بردن سطح فروش با استفاده از تاکتیکهای استراتژی بازاریابی و فروش برای بوجود آوردن سطح رقابتی برای اعضای یک سازمان

● افزایش میزان کمی و کیفی خدمات به مشتریان.

● افزایش میزان رضایت مشتری و کاستن از مشکلات آنان که منجر به دوام فروش و حفظ مشتری در دراز مدت می شود.

● ایجاد زمینه هایی برای مراجعه مجدد مشتری.



رقیبان شما در چه وضعیتی قرار دارند؟

اگر شرکت یا سازمان شما علاقه ای به استقرار یک سیستم CRM ندارد، این سوال را از خود بپرسید که رقیبان شما چکار می کنند؟ اگر شما یک سیستم CRM ندارید قطعاً رقیبان دسته اول شما دارند. یک سیستم CRM باعث می شود که در عرصه رقابت باقی بمانید. یک سیستم CRM موجب می شود که مشتریان و موقعیت های فروش خود را با ارائه خدمات پس از فروش و پی گیری مناسب حفظ نمایید. آیا شما دارای استراتژی فروش جانبی یا بازاریابی جانبی در مورد مشتریان فعلی خود می باشید؟ آیا رقیبان شما در حال بازاریابی مشتریان شما هستند؟ خودکار سازی فعالیت های کلیدی می تواند کمک بزرگی در زمینه اطمینان از اینکه شما مشتریان سود بخشی دارید باشد و اینکه شما دقیقاً روی بخشی از بازار تمرکز نموده اید که منافع شرکت یا سازمان شما را تامین می کند.



قدم بعدی شما...

این موضوع که در اختیار داشتن یک سیستم CRM موجب پیشرفت بازدهی، کاهش هزینه ها و تبدیل شرکت یا سازمان شما به شرکت یا سازمان چابک، یک موضوع دارای چالش می باشد. در هر صورت هزینه در اختیار نداشتن یک سیستم CRM می تواند برای شرکت یا سازمان شما سنگین باشد. چالشی که با آن روبرو هستیم این است که برای متقاعد نمودن شرکت یا سازمان جهت صرف هزینه استقرار سیستم CRM نیاز به یک استدلال مناسب داریم. پیشنهاد ما جهت توجیه این هزینه برگزاری طوفان مغزها در مورد هر یک از موضوعات زیر می باشد:

آیا بازدهی شرکت یا سازمان شما بر اساس برنامه پیش می رود؟

از میان موقعیت های فروش از دست رفته سال گذشته ۵ عدد را مورد بررسی قرار دهید، چرا آنها را از دست داده اید؟ کدام یک از رقبای شما در این رقابت پیروز شده اند؟

۳ دلیل مهم عدم وفاداری مشتریان شما چیست؟

-میزان هزینه شما جهت به دست آوردن مشتری جدید در مقایسه با حفظ مشتریان فعلی و تبدیل آنها به مشتری وفادار چقدر بیشتر است.

اگر یک سیستم CRM می توانست به شرکت یا سازمان شما کمک کند که با ارائه خدمات مناسب، مشتریان شما تبدیل به مشتریان وفادار شوند چه میزان هزینه های شما کاهش می یافت؟

همه ما می دانیم که دلایل زیادی وجود دارد که صرف هزینه جهت به کار گیری یک سیستم CRM را توجیه می کند به طوری که موجب افزایش بازدهی و کاهش هزینه ها می گردد



نگاهی به کلید واژگان

مهندسی صنایع (قسمت دوم)

حوزه های گوناگون علوم سرشارند از کلید واژگانی که دانستن آنان دانش پژوهان را در جهت فهم هر چه بهتر آن مفاهیم یاری می رساند. مهندسی صنایع نیز از این قاعده مستثنی نبوده و دایر واژگان وسیعی را به سبب وسعت حوزه های خویش دارا می باشد. از این رو به معرفی کلمات کلیدی در مباحث متنوع مهندسی صنایع خواهیم پرداخت.

مدیریت. MANAGEMENT

(جدول شماره ۲)

Business Process Reengineering (BPR)	مهندسی مجدد فرآیند ها	۱
Competitive Dimensions	ابعاد رقابتی	۲
Continuous Improvement	بهبود مستمر	۳
Corporate Strategy	استراتژی شرکت	۴
Supply Chain	زنجیره تامین	۵
Decision Making Centers	مراکز تصمیم گیری	۶
Entrepreneurial Leadership	رهبری کارافرینانه	۷
Executive Manager	مدیر اجرایی	۸
General Manager	مدیر کل - مدیر امور اجرایی	۹
Global Company	شرکت جهانی	۱۰
Global Competition	رقابت جهانی	۱۱
Globalization	جهانی شدن	۱۲
Learning Organization	سازمان یادگیرنده	۱۳
Management By Objective (MBO)	مدیریت بر مبنای هدف	۱۴
Management Audit	ارزشیابی مدیریت	۱۵
Marketing	بازاریابی	۱۶
Middle - Manager	مدیر میانی	۱۷
Strategic Management	مدیریت استراتژیک	۱۸
Strategic Planning	برنامه ریزی استراتژیک	۱۹