

Customer satisfaction

w w w . t k k - c o n s u l t . c o m

چرا رضایت مشتری داری اهمیت است ؟

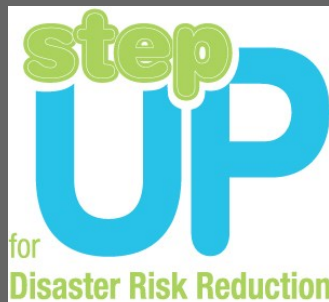
تحقیقات انجام شده در مدیریت خدمات نشان می دهد که رضایت مشتری بر روی حفظ مشتریان و بنابراین بر روی سود آوری و موفقیت شرکت در عرصه رقابت تأثیرگذار است . از سوی دیگر در دنیای رقابتی امروز کیفیت خدمات یکی از زمینه هایی است که سازمانها می توانند از طریق آن به مزیت رقابتی دست یابند.

ویژگی

یک

محیط کار

خوب



داستان های مدیریتی



S
T
A
N
D
A
R
D
D
A
Y

13 October

روز کاهش بلایای طبیعی



روز جهانی
کیفیت



گزیده ای از کتاب

مدیریت بر قلب ها

پروفسور بلانچارد



Vocabulary

واژگان

سب
بدر

فهرست مطالب

۰۳	شب یلدا
۰۵	چرا رضایت از مشتری اهمیت دارد؟
۰۹	روز کاهش بلایای طبیعی
۱۴	روز جهانی استاندارد
۱۹	ویژگی یک محیط کاری خوب
۲۴	روز جهانی کیفیت
۲۸	گزیده ای از کتاب مدیریت بر قلب ها
۳۰	داستان های مدیریتی
۳۱	کلید واژگان مهندسی صنایع (منابع انسانی)

به بدرد

شب

ایران باستان برای دی ماه چهار جشن وجود داشت که شامل روزهای اول، هشتم، پانزدهم و بیست و سوم این ماه بود. اما امروزه ایرانیان تنها نخستین روز دی ماه، یعنی طولانی ترین شب اول زمستان را که آخرین شب پاییز، پایان قوس و آغاز جدی است - جشن می گیرند.

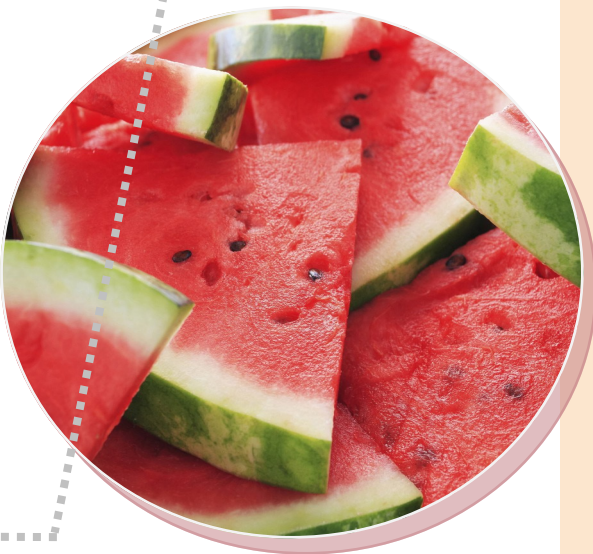
پیشینیان بر این باور بودند که در این شب فرشته بدی ها (احریمن) با فرشته خوبی ها (امشاسپندان) به جنگ می پردازد و در این نبرد طولانی فرشته خوبی ها احریمن را شکست می دهد و صبح، پس از زاده شدن دوباره خورشید (پیروزی روشنائی بر تاریکی) آغاز می شود. اما شب یلدا فقط دور هم نشینی و مرور خاطره ها نیست، علاوه بر آداب و رسوم فوق شامل رسوم تغذیه ای خاص خود نیز است.

فدغه خوراکي های شب بدرد

انتخاب مواد غذایی خاصی از بین سایر مواد غذایی و تاکید بر قرار دادن این مواد غذایی بر سفره شب یلدا نه تنها یک رسم، بلکه نکات تغذیه ای خاصی را دنبال می کند که در اینجا به این نکات می پردازیم:

هندوانه

هندوانه یادآور گرمای تابستان و حرارت است. باور بر این است، اگر مقداری هندوانه در شب یلدا بخورید در سراسر زمستان طولانی، سرما و بیماری بر شما غلبه نخواهد کرد و این باور، با خواص هندوانه که سرشار از ویتامین های A و B و C می باشد مطابقت دارد. هندوانه منبع غنی از بتاکاروتن و لیکوپن است که این مواد از آنتی اکسیدان های طبیعی هستند و به آنطور که اثبات شده است آنتی اکسیدانها ترکیباتی هستند که از بروز سرطان ها در انسان جلوگیری می کنند،





این میوه در سفره شب یلدا نماد شادی و زایش است. انار میوه ای است که از قدیم از آن به عنوان میوه ای خون ساز یاد می شد. به افرادی که رنگی متبانی و از نظر جبهه رنجور بودند، توصیه می شد که آب انار بنوشند. امروزه اثبات شده انار سرشار از ویتامین ث است که سبب تقویت سیستم ایمنی بدن و تصفیه کننده خون و سرشار از آهن است، در نتیجه موجب افزایش انرژی و خون سازی در بدن فرد می شود و تصفیه خون مانند زندگی یا زایش دوباره انسان است، به همین علت انار را نماد زایش و شادی می دانند.

آجیل



آجیل شب یلدا شامل پسته، بادام، گردو، فندق و در بعضی مناطق کشور از میوه های خشک نیز به عنوان آجیل شب یلدا استفاده می شود. آجیل به عنوان سالم ترین تغذیه شناخته شده و دارای فیبر بالاست که در درمان یوست، چاقی، انواع سرطان ها از جمله سرطان معده و روده بسیار مؤثر است. روی، کلسیم، فوسفور و B و E آجیل دارای انواع ویتامین های گروه پروتئین است که وجود این مواد در بدن A پتاسیم، منیزیم، ویتامین موجب افزایش تراکم استخوان و جلوگیری از ریزش مو و چین و چروک، درمان افسردگی، افزایش قدرت مینایی و رفع خستگی و گرفتگی عضلات می شود.



را رضایت مشتری داری اهمیت است ؟

تحقیقات انجام شده در مدیریت خدمات نشان می دهد که رضایت مشتری بر روی حفظ مشتریان و بنابراین بر روی سود آوری و موفقیت شرکت در عرصه رقابت تأثیرگذار است . رضایت مشتری کلیدی برای عملکرد مالی برتر شرکت است . از سوی دیگر در دنیای رقابتی امروز کیفیت خدمات یکی از زمینه هایی است که سازمانها می توانند از طریق آن به مزیت رقابتی دست یابند.

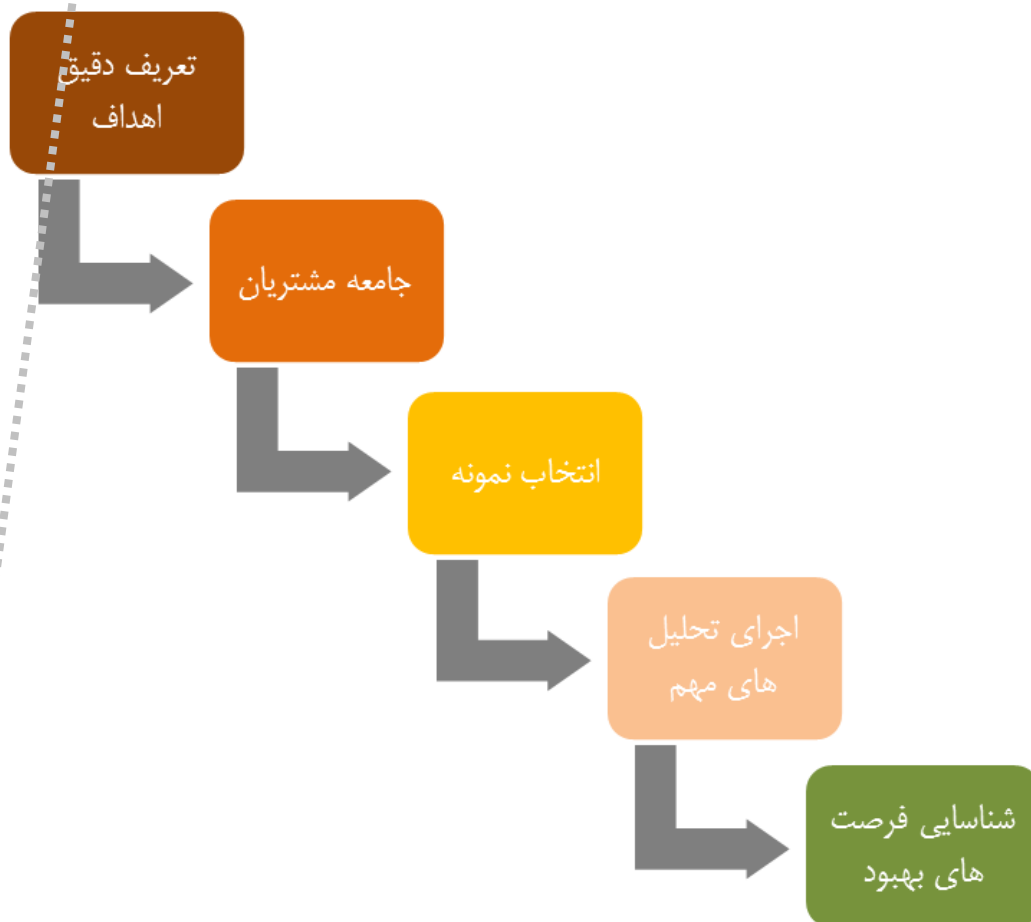
اهداف اجرای طرح سنجش رضایت مشتری:

- فرایند سنجش رضایت مشتریان
- مزایای رضایت بالای مشتریان و تاثیر آن بر رقابتی تر شدن بازار
- چگونگی بهبود و افزایش رضایت مشتریان

تأثیرات مشتریان با رضایت بالا



۵ گام برای نزدیک شدن به رضایت مشتری :



موارد مهم در برنامه رضایت مشتری

۱- بهبود نحوی عملکرد موجب رضایت مشتریان می شود.

حصول بازگشت بیشتر در گرو این درک است که عملکرد شرکت فراتر از انتظارات مشتریان باشد.



۲- برنامه رضایت مشتری باید بر بهبود درک مشتریان ناراضی متمرکز باشد

برنامه سازمان برای دستیابی به بازگشت بیشتر باید بر این مبنا باشد که تعداد بیشتری از مشتریان را به سطوح بالاتر رضایت ارتقا دهد.

۳- تنها چالش کلیدی در رضایت مشتری دریافت خدمات با کیفیت بالاست.

۴- برای بهبود رضایت مشتری بر نقاط ضعف متمرکز شوید.

برای بهبود رضایت مشتریان باید بر مواردی که مشتری آنها را مهم می داند صرف نظر از آنکه این موارد جزء نقاط ضعف باشد یا خیر متمرکز شد.

۵- رضایت مشتری پس از اتمام فرآیند ارائه خدمات رخ می دهد.

شرکت ها باید آنقدر نسبت به مشتریان به شناخت دست یابند تا بدانند که در زمان ارائه خدمات چه چیزهایی برای مشتری دارای اهمیت است.

۶- سیستم رسیدگی به شکایات مشتریان، معیار صحیحی از میزان رضایت مشتریان را ارائه می دهد و اهمیت بسیار بالایی دارد که سبب ارتقاء سطح رضایت آنان می شود.

سیستم رسیدگی به شکایات مشتریان

ترغیب مشتریان و به ویژه مشتریان ناراضی به ارائه بازخورد فرصت هایی را برای حفظ یا افزایش وفاداری مشتریان و کسب تایید آنها فراهم می آورد.

- افزایش رضایت مشتری از طریق ایجاد محیطی مشتری محور و آماده برای دریافت بازخورد ها بررسی علت یابی و حل شکایات رسیده و بالاخره افزایش توانمندی و قابلیت سازمان برای بهبود خدمات به مشتری.

- شکایات بطور کامل رضایت مشتری را ردیابی نمی

کند . تحقیقات نشان داده است که معمولاً شاکیان، یک مجموعه نماینده از مشتریان شما نیستند؛ بدین معنی که بسیاری از مشتریان ناراضی ترجیح می دهند، سکوت کنند.

بعضی از شرکت ها شکایات مشتریان و مشکلات مطرح شده را نادیده گرفته و کوچک می شمردند که شاید به دلایل زیر باشد:

- ممکن است آنها تصور کنند که در مقابل شکایات مسئول نیستند مانند ضمانت
- ممکن است مشکلات به طور واضح مطرح نشده باشد.
- ممکن است منابع لازم زمان، هزینه، نیروی انسانی برای رسیدگی به شکایت در اختیار نباشد
- ممکن است اعتبار خریداران زیر سؤال باشد.



چه زمان برنامه های رضایت مشتریان اجرایی می شود

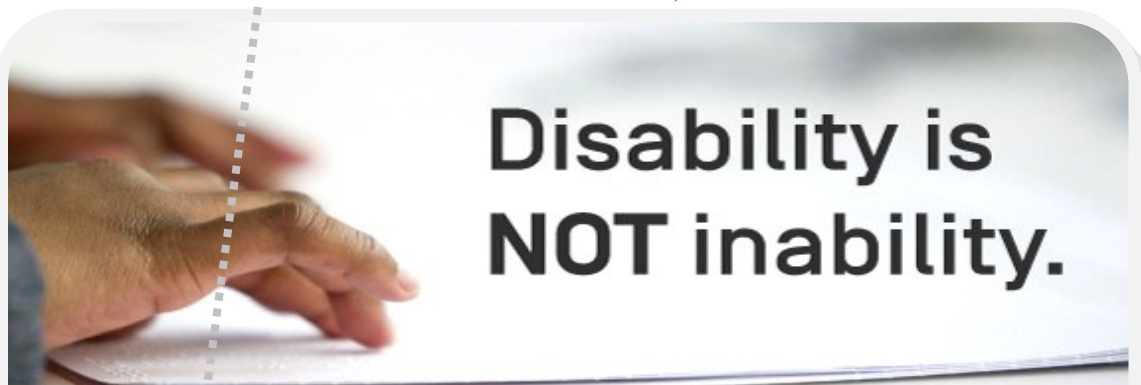
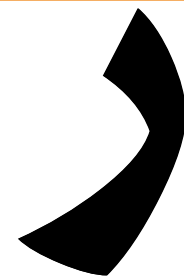
برنامه رضایت مشتری زمانی مفید است که از یافته های به دست آمده توسط آن برای موارد زیر استفاده شود:

- بهبود خدمات
- بهبود در فرآیند خدمات
- بهبود در برنامه ریزی بازاریابی و فروش.



رضایت مشتری و تعالی مشتری





Slogan in 2013 : Living with a disability and disaster

۲۱ مهر - روز بین المللی کاهش خطرات

هر ساله در ۱۳ اکتبر روز بین المللی کاهش خطرات جشن گرفته می شود، این روز ابتدا توسط سیاست بین المللی سازمان ملل متحد برای دبیرخانه کاهش سوانح (ISDR) پایه گذاری شد و پس از آن به صورت جهانی درآمد. هر ساله در این روز، فعالیت ها و رویدادهای مختلفی در سراسر جهان با هدف درک جهانی از بلایای طبیعی سازماندهی می شود، از جمله بلایای طبیعی می توان زلزله، سیل، طوفان، رانش زمین، آتش سوزی، آتشفشان، سونامی، را نام برد.

همچنین این روز برای حساس تر شدن بر روی مکانیسم های آمادگی به منظور به حداقل رساندن اثرات فاجعه آمیز بلایای طبیعی می باشد. هر ساله برنامه های بسیار زیاد متنوع و جدیدی برای کودکان، جوانان، عموم مردم، مدارس، شبکه های جوانان، معلمان، استادان، مربیان، سازمان های ملی، نهادهای علمی، سازمان های غیر دولتی، رسانه های جمعی، شهرداری ها، شرکت ها و اپراتورهای خصوصی سازماندهی می شود.

روز جهانی کاهش خطرات (IDDR)، تمامی شهروندان و دولت ها را به مشارکت در ایجاد جوامع و ملت های مقاوم در برابر بلایای طبیعی، تشویق می کند. این روز در سال ۱۹۸۹ با تصویب مجمع عمومی سازمان ملل متحد آغاز شده است. مجمع عمومی سازمان ملل متحد IDDR را به عنوان راهی برای ترویج یک فرهنگ جهانی جهت کاهش خطرات شامل پیشگیری، کاهش و آمادگی برای بلایا می داند.

شعار سال ۲۰۱۳: زندگی با معلولیت و بلایا

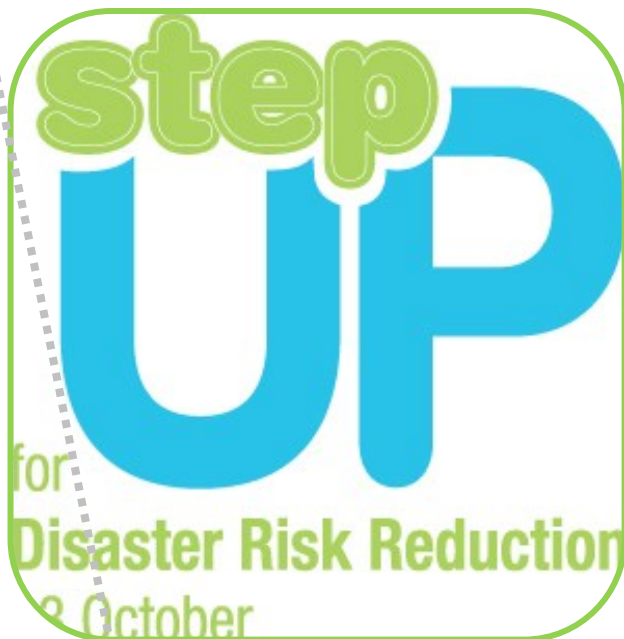
افرادی که همراه با معلولیت زندگی می کنند از جمله اقشار نادیده گرفته شده در جامعه هستند، و زمانی وضعیتشان اسفناک تر می شود که یکی از بلایای طبیعی نیز رخ بدهد. در اغلب مواقع، سهم ویژه آنها برای امداد رسانی و همچنین آمادگی برای پاسخگویی به بلایای طبیعی، در نظر گرفته نمی شود.

امسال روز جهانی کاهش خطرات (۱۳ اکتبر) بر روی حدود یک میلیارد نفری که در سراسر جهان همراه با نوعی ناتوانی زندگی می کنند، تمرکز کرده است. افرادی که همراه با معلولیت زندگی می کنند، به نمایندگی از یک پنجم از جمعیت جهان، سهم ویژه ای برای امداد رسانی جهت کاهش خطرات بلایای طبیعی و ایجاد جوامعی مقاوم و انعطاف پذیر دارند؛ که اغلب نادیده گرفته می شود. مطالعات بسیار زیادی نشان داده است که از جمله نیازها و خواسته معلولان در تمامی مراحل فرایند مدیریت بحران به طور قابل توجهی می تواند آسیب پذیری را کاهش دهد و همچنین اثربخشی پاسخگویی دولت و تلاش برای بهبود را افزایش دهد.

IDDR 2013 تغییر و تقویت این موضوع حیاتی را نسبت به نیازهای افرادی که هم اکنون همراه با معلولیت زندگی می کنند، در نظر دارد و برای سال ۲۰۱۵- کاهش خطرات بلایا را پیش بینی کرده است. با وجود افزایش تمرکز جهانی برای کاهش خطرات بلایا در مقابل واکنش به بلایای طبیعی، بیشتر شهرها و سازمان های دولتی موفقیتی در ارتباط با برنامه ریزی به طور مناسب -یا شامل -افراد معلول در فعالیت های مدیریت بحران بدست نیامده است.

ایران یک کشور زلزله خیز است و سالانه شاهد بروز زلزله های زیادی با بزرگای مختلف در ایران هستیم که در بسیاری از موارد خسارات جانی و مالی بسیاری را به دنبال داشته است. مردم ایران هیچگاه یاد و خاطره غم انگیز روز پنجم دی ماه سال ۸۲ را که منجر به کشته شدن ۳۳ هزار نفر از مردم کشورمان شد، فراموش نمی کنند. حادثه ای که اگر اندکی برای آن تدابیری اندیشیده می شد و افراد مواجه شده با آن آمادگی لازم را داشتند اینچنین فاجعه آمیز نمی شد و بسیاری از آن عزیزان هنوز در کنار ما حضور داشتند. کشته شدن این افراد یک رخداد فراموش ناشدنی است که باید برای آیندگان حفظ شود و با تاکید

این



13 October

A NOT SO OBVIOUS CONVERSATION
LIVING WITH DISABILITY AND DISASTERS



بر
روز،

درس های مقابله با زلزله فراگیر شود.

توصیه های ایمنی قبل از وقوع زلزله در مراکز اداری

کسب آمادگی برای یک زمین لرزه در ساختمانهای اداری به دو شکل امکان پذیر خواهد بود:
ایمن سازی وسایل داخل ساختمان با استفاده از ابزار و امکانات مناسب .

آمادگی افراد و ساکنین ساختمان برای انجام عملکرد صحیح در زمان، هنگام و بعد از زمینلرزه
با رعایت و بکار بستن توصیه های ایمنی در محیط کار .

- ساختمانهای اداری قدیمی، فاقد مقاومت لازم در برابر وقوع یک زمینلرزه شدید هستند که در این خصوص باید جهت مقاوم سازی آنها با متخصصین و مسئولین مشورت و تاکید شود.
- در اتاقها باید قطعات تریبینی سقف یا شبکه سازی ها مورد بازبینی قرار گیرند تا اطمینان حاصل شود که امن نصب شده اند
- لیستی از کلیه شماره تلفن های ضروری مانند: آتش نشانی، هلال احمر، بیمارستانها و درمانگاهها تهیه شود. بخصوص آنهایی که به محل کار (ساختمان اداری) نزدیک هستند.
- در اتاق ها لامپ های مهتابی که بر روی سقف قرار دارند باید در جای خود محکم شده باشند و در صورت لزوم به وسیله دو سیم در دو طرف آنها مهار شوند.
- کلیه دارایی ها و اموال اداره برای برآورد خسارتهای احتمالی پس از وقوع زلزله تهیه شود.



- اصولاً آزمایشگاه محل نگهداری مواد قابل اشتعال و خطرناک است، حتماً باید مواد آزمایشگاهی خطرناک و قابل اشتعال در ظروف نشکن یا پلاستیکی قرار داده شده و در قفسه های دردار نگهداری شود.
- پارتیشن ها در جای خود به وسیله بست های فلزی محکم شوند.
- با همکاری کارکنان واحدهای مختلف، ماشین های اداری بزرگ و سنگین مانند کامپیوترها، چاپ و تکثیر، که امکان دارد هنگام زلزله جابجا شده و یا منجر به بسته شدن درها و راههای خروجی گردد به وسیله بست های فلزی یا تسمه های محکم مهار شوند.
- با همکاری کارکنان، کمد ها و فایل ها و کتابخانه ها به کمک بست های مناسب به دیوار محکم شوند.
- بایگانی و انبار از اماکنی هستند که به علت وجود وسایل قابل اشتعال، پس از وقوع یک زلزله شدید و آتش سوزی احتمالی در معرض خطر قرار دارند. بنابراین باید سعی شود که لوازم آتش زا، مانند: نفت و گاز از وسایل قابل اشتعال: مانند کاغذ، کیسه های گونی و نایلونی، کارتون ها و جعبه ها و ... دور نگه داشته شوند و حداکثر اقدامات ایمنی در برابر آتش سوزی در این اماکن رعایت شده و سعی شود این اماکن به وسایل اطفاء حریق مجهز شوند.



محیط اداری:

- از کارکنان خواسته شود از قرار دادن میزهای کار در کنار پنجره‌های شیشه ای، زیر لوسترها و آویزها خودداری کنند .
- در داخل ساختمان، کانل های کولر و هواکش باید به طریق مناسبی در جای خود محکم شده باشند تا احتمال پرتاب شدن آنها وجود نداشته باشد .
- با نظارت و هماهنگی کلیه واحدها، مواد خطرناک و قابل اشتعال در خارج از ساختمانهای اداری نگهداری شوند .
- با همکاری کارکنان وسایلی را که در اثر حرکت امکان تولید جرقه و آتش سوزی دارند، مانند بخاری را مهیار نمایید .
- از اسامی کلیه کارکنان در تمام طبقات و اتاقها لیستی تهیه شود .
- کلیه کارکنان سازمان باید از محل کنتور آب، برق و گاز اطمینان حاصل کنند تا در صورت لزوم بتوانند با سرعت آنها را قطع کنند .
- آموزشهای لازم در زمینه کمکهای اولیه به کمک جمعیت هلال احمر به تمامی کارکنان داده شود .
- ترغیب کارکنان برای شناسایی کامل ساختمان و بخصوص مناطق خطرناک و راههای اضطراری .
- آموزش کارکنان برای استفاده از کپسولهای آتش نشانی در مواقع لزوم و نحوه اطفاء حریق به وسیله آنها .
- در زیر میز کارکنان مکانی خاص برای مواقع خطر در نظر گرفته شود .
- آموزش کلیه کارکنان واحدها در مورد تهیه جعبه لوازم ضروری زمان زلزله، قرار دادن آنها در مکانهای قابل دسترسی و مشخص شده .

توصیه‌های ایمنی هنگام وقوع زلزله در

مراکز اداری

- از وسایل قابل اشتعال و خطرناک دور شوند .
- به سمت درهای خروجی عمومی هجوم نبرند .
- از پلکان و آسانسور استفاده نکنند .

هنگام وقوع زلزله اگر در اداره هستید با رعایت یکسری دستورات ایمنی می توانید در نجات جان خود و همکارانتان همت کنید. به کارکنان آموزش داده شود که در این مواقع:

- اعتماد به نفس داشته باشند و آرامش خود را حفظ کنند .
- از پنجره ها و یا فایل هایی که در جای خود محکم نیستند، دور شوند .
- از وسایل برقی که احتمال حرکت، افتادن، یا پرتاب آنها وجود دارد فاصله بگیرند .

با سرعت در جاهای امن ساختمان مانند: چهارچوب در، گوشه دیوار و زیرمیز کار خود پناه بگیرند .



توصیه‌های ایمنی بعد از وقوع زلزله در مراکز اداری

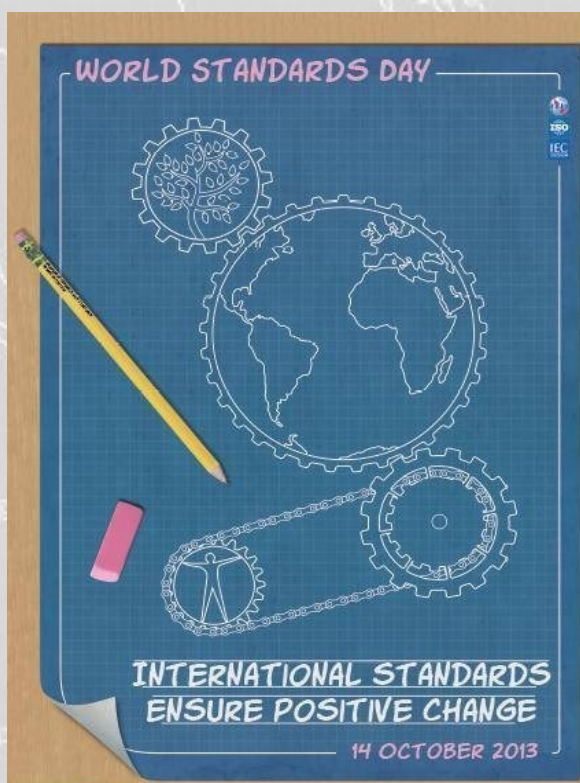
- بعد از وقوع زلزله اگر در اداره هستید با یادآوری یکسری دستورات ایمنی و با یاری آنها می توانید در نجات جان خود و همکارانتان همت کنید .
- در صورت احساس بوی گاز از زدن کلیدهای برق و یا روشن کردن وسایل برقی و گازی اکیداً خودداری کنید. زیرا ممکن است تولید جرقه کند و گاز ناشی از لوله‌های شکسته شده را مشتعل سازد .
- در صورت وقوع آتش سوزی با شکستن شیشه روی زنگ خطر، ماموران آتش نشانی را خبر کنید .
- از تلفن (مگر در مواقع اضطراری) استفاده نکنید .
- از کشیدن سیگار خودداری کنید .
- از مناطق سست ساختمان که فروریخته است و همچنین از مناطق خطرناک ساختمان دور شوید .
- برای کسب آخرین اطلاعات و دستورالعمل های ضروری از رادیو استفاده کنید .
- چون احتمال لرزش های بعدی وجود دارد در صورت امکان تا لحظاتی پس از لرزه اصلی در جای امن خود باقی بمانید و سعی نکنید از آن محل خارج شوید .

روز جهانی استاندارد

هر ساله در اواسط ماه اکتبر، انجمن استاندارد کانادا (scc)، برای بزرگداشت اهمیت فعالیت های انجام شده در زمینه استاندارد به جامعه جهانی می پیوندد و نسبت به تلاش های مشترک افراد زیادی که وقت و تخصص خود را در این امر صرف می کنند، ادای احترام می کند.

World Standards Day

Each year in mid-October, the Standards Council of Canada (SCC) joins the international community in celebrating the importance of standards-related activities and pays tribute to the collaborative efforts of the thousands of individuals that give of their time and expertise to this important work.



استاندارد های بین المللی تضمین کننده تغییر مثبت

روز جهانی استاندارد

تاریخچه

در چهارده اکتبر سال ۱۹۴۶، گروهی متشکل از نمایندگان ۲۴ کشور برای اولین بار جهت ایجاد سازمانی بین المللی مختص هماهنگی و وحدت کار استاندارد در لندن گرد هم آمدند. سازمان بین المللی استاندارد (ISO) یک سال بعد از آن به طور رسمی آغاز به کار کرد.

در اکتبر سال ۱۹۷۰ برای اولین بار جشن گرامیداشت این روز برگزار شد و پس از آن، این مراسم با حضور اعضای ISO و کمیسیون علوم الکترونیکی بین المللی (IEC) و اتحادیه بین المللی مخابرات (ITU) ادامه یافت.

History

On October 14th, 1946, delegates from 25 countries first gathered in London to create a new international organization dedicated to the coordination and unification of standards work. The International Organization for Standardization (ISO) was officially formed one year later.

To commemorate this occasion, World Standards Day was first held on October 14th, 1970, and the spirit of celebration has since expanded to include members of ISO, the International Electro technical Commission (IEC) and the International Telecommunications Union (ITU).

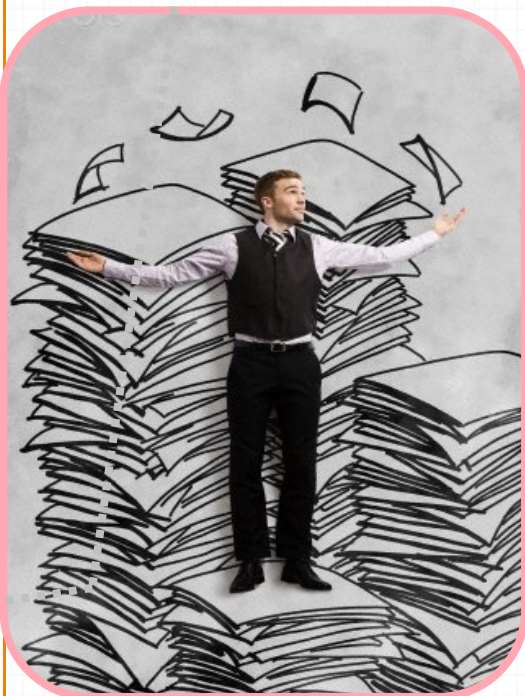
استانداردها

به طور ساده؛ استانداردها اسنادی می باشند که ویژگی های مهم یک محصول، خدمات و یا سیستم را توصیف می کنند. هزاران استاندارد در سراسر جهان وجود دارد که همه چیز از ساده ترین موضوع تا پیچیده ترین آنها را تحت پوشش قرار می دهد.

استاندارد به سازمانها کمک می کند تا پایدار، سازگار، موثر و ایمن بودن محصولات و خدمات خود را تضمین کنند و هم چنین به افزایش درک مردم از الزامات مهم ایمنی کمک می کند.

Simply defined, standards are documents that describe the important features of a product, service or system. There are thousands of standards in use around the world that cover everything, from the simplest screw thread to the most complex information technology network.

Standards can help organizations ensure their products and services are consistent, compatible, effective, and safe. They also help the public understand these important safety requirements.



روز جهانی استاندارد

اکثریت استانداردها به صورت داوطلبانه هستند - قانونی برای بکارگیری آنها وجود ندارد - اما در بازاری که برای کالا و خدمات به صورتی فزاینده رقابتی این بدان معنی است که مشتریان بیشتر و بیشتر مستلزم پایبندی به استانداردهای خاص می باشد. دولت نیز در برخی از موارد اقدام به قانون گذاری استانداردهای اجباری با توجه به قوانین و مقررات کرده است.

انجمن استاندارد کانادا (SCC) به خودی خود به توسعه استانداردها نمی پردازد اما نقش مهم هماهنگ کننده امور استاندارد در کانادا و حصول اطمینان از ورود این استانداردها و مسائل مربوط به آن در سازمان بین المللی استاندارد را ایفا می کند. SCC سازمانهای توسعه دهنده استاندارد کانادا (SDOS) را اعتبار می بخشد و هم چنین استانداردهای کانادا را براساس مجموعه ای خاص از الزامات به عنوان استانداردهای ملی کانادا تصویب می کند.

Most standards are voluntary - there are no laws requiring their application - but an increasingly competitive market place for goods and services means that more and more customers are demanding adherence to specific standards. Governments also make some standards mandatory by referencing them legislatively or through regulations.

The Standards Council of Canada (SCC) does not develop standards itself, but it plays the important role of coordinating standards work in Canada and ensuring Canada's input on standards issues in international standards organizations. The SCC accredits Canadian standards development organizations (SDOS) and also approves Canadian standards as National Standards of Canada based on a specific set of requirements.

کمیته های تخصصی به عنوان نماینده سازمانهای استاندارد در حال توسعه، تولید کنندگان، دولتها، مصرف کنندگان و سایر اشخاص ذینفع توسعه این استانداردها در سطوح ملی و بین المللی را بر عهده دارند. SCC از کار بیش از ۱۵.۰۰۰ عضو از گروه های ذینفع که بر روی ۱۰۰۰ کمیته از استانداردهای ملی و بین المللی در حال کار هستند، حمایت می کند.

Expert committees representing standards developing organizations, manufacturers, governments, consumers and other interested parties develop standards at the national and international levels. The SCC supports the work of over 15,000 members from various stakeholder groups working on 1,000 national and international standardization committees.



روز جهانی استاندارد

Today the international community faces shifting global markets as well as a need to balance remedies to macro-economic challenges with the urgent call for a meaningful response to climate change. In this complex environment, international standards are powerful tools to lead positive change by detailing specifications that can open up global markets, create enabling business environments, spur economic growth and help mitigate and adapt to climate change.

International standards represent the consensus view of the world's leading experts in industry sectors ranging from energy utilities and energy efficiency to transportation, management systems, climate change, healthcare, safety and information and communication technology (ICT). Volunteering their knowledge in service of the public interest, experts in these and many other subjects come together to create standards that share innovation with all the world's countries and so provide business, government and society with a solid platform for positive change.

Given the strong correlation between economic growth and urbanization, standards are becoming increasingly important in helping cities develop more intelligent and sustainable infrastructures, making them better places to live.

International standards are ensuring that products, services and environments become more accessible to persons with disabilities.

امروزه جامعه بین المللی با تغییر بازارهای جهانی و لزوم رفع متوازن چالش های اقتصاد کلان همراه با درخواست اضطراری برای پاسخی جدی به تغییرات آب و هوایی مواجه است. در این محیط پیچیده، استاندارد های بین المللی با تشریح مشخصات و ویژگی هایی که توانایی گشودن بازارهای جهانی را دارند ، با ایجاد توانمندی در محیط های تجاری ، شتاب فزاینده در گسترش رشد اقتصادی و کمک به تعدیل و تنظیم آب و هوا ، ابزار های موثری در هدایت به سوی تغییر مثبت می باشند.

استاندارد های بین المللی حاصل اجماع نظر کارشناسان برجسته در بخش های صنعت اعم از آب و برق و انرژی و کارایی انرژی در حمل و نقل ، سیستم های مدیریت ، تغییرات آب و هوایی ، بهداشت و درمان ، ایمنی و فن آوری ارتباطات و اطلاعات می باشند.

کارشناسانی در زمینه موضوعات مذکور و حتی سایر مسائل ، با ارائه داوطلبانه دانش خود در جهت منافع عام استانداردهایی را تدوین می کنند که نوآوری را در تمامی کشور های جهان به اشتراک گذاشته و بدین سان بستر قابل اتکایی برای ایجاد تغییر مثبت در اختیار تجارت ، دولت ها و جوامع قرار می دهند.

استانداردها به منظور جلوگیری از دوباره کاری ، با ترسیم بهترین رویه های اجرایی از رشد اقتصادی سریع کشورهای در حال توسعه حمایت می کنند.

با توجه به همبستگی مستحکم میان رشد اقتصادی و شهر سازی ، نقش استانداردها در کمک به توسعه زیر بناهای هوشمند و پایدار شهر ها اهمیت فزاینده ای یافته و آنها را به مکان هایی بهتر برای زندگی مبدل می سازد. استانداردهای بین المللی تضمین می کنند محصولات ، خدمات و محیط ها برای معلولین در دسترسی بیشتر قرار می گیرند .

Standards support rapid economic growth in developing countries by outlining best practices that enable them to avoid "reinventing the wheel".

روز جهانی استاندارد

استاندارد ها بهترین رویه های اجرایی در تولید انرژی تجدید پذیر

استانداردها همچنین ابزار هایی هستند که با بهبود کارایی انرژی و کاهش ضایعات (زباله ها) و انتشار گازهای گلخانه ای به کاهش تغییرات آب و هوایی کمک می کنند. استاندارد ها بهترین رویه های اجرایی در تولید انرژی تجدید پذیر را به اشتراک گذارده ، جدید ترین الزامات و فرآیندها برای دفع ضایعات (زباله ها) و بازیافت و ابزارهایی برای بالا بردن کارایی و پایداری محیط زیست در تمامی بخش های صنایع را ارائه می دهند .

Standards are also applied as tools to help reduce climate change by improving energy efficiency and decreasing waste and greenhouse gas emissions. Standards share best practices in renewable energy generation, provide cutting-edge requirements and processes for waste disposal and recycling, and tools to enhance efficiency and environmental sustainability across all industry sectors.



نهاد های استانداردهای بین المللی همچون کمیسیون بین المللی الکتروتکنیک (IEC) ، سازمان بین المللی استاندارد (ISO) و اتحادیه بین المللی ارتباطات راه دور (ITU) انسجام استاندارد های فراوان و متنوع ملی و منطقه ای را تأمین کرده و از این رهگذر ، هماهنگی جهانی در پیاده سازی بهترین رویه های اجرایی ، حذف موانع فنی تجارت ، توسعه و حمایت از پیشرفت های اجتماعی – اقتصادی مشترک برقرار می شوند .

International standards bodies such as IEC, ISO, and ITU provide cohesion to a myriad of national and regional standards; thereby harmonizing global best practices, eliminating technical barriers to trade, and fostering shared socio-economic advance.

در نتیجه تمامی مزایا به صورت حق انتخاب بیشتر ، افزایش کیفیت و قیمت نازلتر در اختیار مصرف کننده قرار می گیرد .

These benefits are ultimately all passed on to the consumer in the form of greater choice, increased quality and lower prices.

در حال حاضر کمیسیون بین المللی الکتروتکنیک (IEC) با سازمان بین المللی استاندارد (ISO) و اتحادیه بین المللی ارتباطات راه دور (ITU) از مزایای اثبات شده استاندارد سازی در طول زمان برای حصول توافق در اجماع جهانی در زمینه بهترین رویکردها در چالش های معاصر اجتماعی، اقتصادی و زیست محیطی بهره گیری می کنند.

امروزه اصول اساسی استاندارد های بین المللی مناسب تر و مرتبط تر از همیشه هستند.

استانداردها با برطرف کردن موانع در ارتباطات و همکاری ها ، تداوم تغییرات مثبت را تضمین می کنند و فعالیت کمیسیون بین المللی الکتروتکنیک (IEC) ، سازمان بین المللی ایزو (ISO) و اتحادیه بین المللی ارتباطات راه دور (ITU) هسته مرکزی بدوین استاندارد هایی است که دانش را در تمامی کشورهای جهان به اشتراک گذارده و بدین سان اجزایی سازنده در ایجاد رفاه جهانی می باشد.

Today, IEC, ISO and ITU are employing the time-tested benefits of standardization to broker global consensus on the best approaches to contemporary social, economic and environmental challenges. The principles underlying international standardization are today more relevant than ever. Standards continue to ensure positive change by removing barriers to communication and cooperation, and the work of IEC, ISO and ITU remains central to the development of standards that share knowledge among all the world's countries and so provide building blocks for global prosperity.

رابط یک محیط کار خوب

ش

انسان چه در جهان امروز و چه در دنیای گذشته همیشه در پی این بوده است که با وی به صورتی ملایم و منصفانه برخورد شود، علاوه بر این، خواهان آن بوده که تا جایی که ممکن است نحوه کارکردنش به خودش واگذار شود.

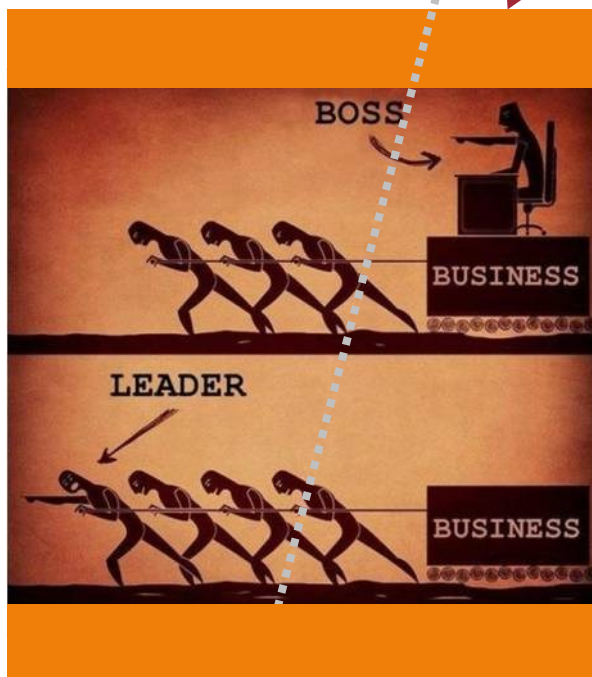
محیط کار در سازمانها از موضوعات مهمی است که پیوسته مطرح و بر اهمیت و چگونگی ایجاد محیطی مناسب و کارا برای نیروهای انسانی تاکید می شود؛ یک محیط خوب، می تواند بر رشد ارزشهای پرسنل، افزایش توان و بهره وری آنان اثرگذار باشد به همین دلیل علم مدیریت انسانی یا ارگونومی برای رهبران و مدیران سازمان از اهمیت بالایی برخوردار می باشد.

امروز با پیچیده تر شدن ساختار و عملکرد سازمانها، سازماندهی محیط کار و ایجاد محیطی آرام و بهره ور در سازمانها طوری که منجر به فعال شدن بیشتر نیروی انسانی، شادابی آنها، حذف خطرات احتمالی، افزایش کیفیت کار، کاهش افسردگی ها، رشد خدمات مثبت و در نهایت دستیابی به بهره وری مورد نظر شود، از دغدغه های مدیران اجرایی و سرپرستان سازمانها است. نتایج حاصل از مطالعات مربوط به نیروهای انسانی، نشان می دهد که توسعه نیروهای انسانی بهره ور به طور مستقیم در دستیابی به بسیاری از اهداف سازمانی نقش بسزایی دارد ارائه خدمات موثر، بر اثر ایجاد فضا و محیطهای بسیار مناسب و سالم به دست می آید. اینکه این فضا و محیط در سازمانی دولتی باشد یا خصوصی و یا فضای باز باشد یا بسته، مهم نیست. آنچه اهمیت دارد ایجاد خشنودی و رضایتمندی در نیروی انسانی است تا بتواند با روحیه ای شاد و احساس امنیت در شغل خود به فکر یا تلاش در انجام هرچه بهتر وظایف خود پردازد و نتایج

ارزنده ای را نصیب سازمان خود کند. برای رفع بیگانگی با کار باید عوامل سازمانی و فرهنگی را شناخت لذا در تلاش برای رفع بیگانگی با کار باید سعی شود که عوامل سازمانی و عوامل فرهنگی همگام با هم مورد توجه قرار گیرد و به هر دو عنصر سازمان و فرهنگ پرداخته شود. امروزه اهمیت ارتباط این دو عامل در کشورهای پیشرفته به قدری است که از تلفیق این دو عامل - فرهنگ و سازمان - رویکردی تحت عنوان سازمانی شکل گرفته است که به صورت یکی از بحث انگیزترین موضوعها در رفتار سازمانی و جامعه شناسی سازمانها درآمده است.



رابطه یک محیط کار خوب



ش

عوامل ساختاری سازمانها :

۱- پیچیدگی

۲- رسمیت

۳- تمرکز در سازمان

۱- **پیچیدگی:** پیچیدگی به میزان تفکیکی اشاره می کند که در سازمان وجود دارد، و به سه دسته تقسیم می شود:

الف: تفکیک افقی: حد تفکیک بین واحدهای سازمانی براساس موقعیت اعضای سازمان .

ب: تفکیک عمودی: عمق یا ارتفاع سلسله مراتب سازمانی .

تفکیک عمودی و افقی را نباید دو مقوله کاملاً مجزا از هم در نظر گرفت. تفکیک عمودی ممکن است پاسخ مناسبی به افزایش تفکیک افقی در سازمان باشد. وقتی تخصص گرایی درون سازمان بیشتر گردد، هماهنگی بین وظایف، ضرورت بیشتری می یابد

ج: تفکیک براساس مناطق جغرافیایی: میزان پراکندگی واحدها و امکانات و نیروهای انسانی از لحاظ جغرافیایی: تفکیک براساس مناطق جغرافیایی، میزان پراکندگی ادارات، کارخانجات و افراد سازمان براساس مناطق جغرافیایی را نشان می دهد. مفهوم تفکیک براساس مناطق جغرافیایی، با تفکیک عمودی نیز به کار می آید.

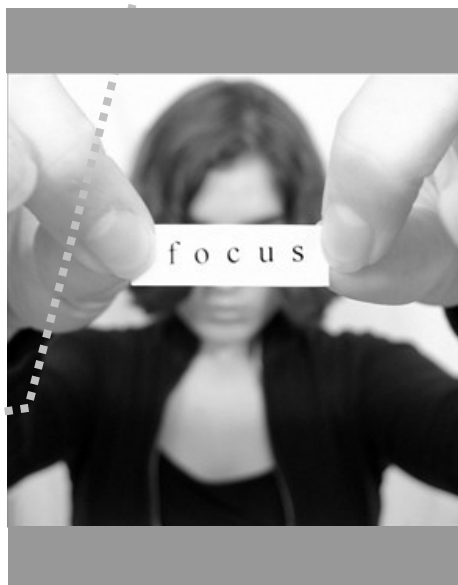
۲- **رسمیت:** رسمیت به میزان یا حدی که مشاغل سازمانی استاندارد شده اند، اشاره می کند. اگر شغلی از میزان رسمیت بالایی برخوردار باشد، متصدی آن، برای انجام دادن فعالیتهای مربوط به آن شغل و اینکه چه موقعی انجام شود و چگونه باید انجام گردد از حداقل آزادی عمل برخوردار است. در چنین حالتی از کارکنان انتظار می رود همیشه نهادهای یکسانی را با روش معینی به کار برند که به نتایج از پیش تعیین شده ای منجر گردد. از این رو وقتی رسمیت بالاست، شرح شغلها، مشخص، قوانین و مقررات زیاد و دستورالعملهای روشن در خصوص فرایند کار در سازمان وجود دارند. وقتی رسمیت کم است رفتار کارکنان به طور نسبی می تواند برنامه ریزی نشده باشد. در چنین موقعیتی، افراد در مشاغل خود در به کارگیری نقطه نظرات خود از آزادی عمل بیشتری برخوردارند. طبیعتاً سازمانها از جهت درجه رسمیت با یکدیگر متفاوتند. رسمیت وقتی حداکثر است که رویه های رسمی زیاد باشد و شیوه های انجام کار به طور دقیق مشخص شده باشد وقتی یک موقعیت منحصر به فرد وجود داشته باشد و رویه های رسمی برای انجام کار موجود نباشد، گفته میشود که رسمیت در سازمان حداقل است.

ش

۳- تمرکز: تمرکز به سطوحی از سلسله مراتب اختیارات اطلاق می شود که می تواند تصمیماتی را بگیرند. در سازمانهای متمرکز، مدیران ارشد و آنان که در رأس سازمان هستند حق تصمیم گیری دارند. در سازمانهای غیرمتمرکز همین تصمیمات در سطوح پایین تر گرفته می شود. مسئله عدم تمرکز به صورت یکی از معماهای لاینحل درآمده، زیرا در سازمانهایی که دیوانسالاری، به صورت صددرصد رعایت می شود همه تصمیمات به وسیله مدیریت عالی سازمان گرفته می شود و او بر سازمان کنترل کامل اعمال می کند. ولی با بزرگتر شدن سازمان و بالا رفتن تعداد کارکنان، واحدها و دوایر، نمی توان همه تصمیمات را به مقام عالی سازمان ارجاع کرد، یا اینکه میزان بار تصمیم گیری بدان حد می رسد که یک مقام ارشد نمی تواند آن را تحمل کند.

بنابراین، نتیجه تحقیقاتی که روی سازمانهای بزرگ انجام شده است نشان می دهد که در سازمانهای بزرگ پدیده عدم تمرکز بیشتر رعایت می شود.

هرچه مدیران به زیردستان اعتماد بیشتری داشته باشند و آنان را افرادی شایسته بدانند تفویض اختیارات به زیردستان بیشتر خواهد شد و نهایتاً در سازمان عدم تمرکز ایجاد خواهد شد. هرچه مکانیسم های تبادل اطلاعات به نقاط تصمیم گیری بیشتر باشد و سیستم بازخور مناسبی برای ارزیابی نتایج تصمیمات وجود داشته باشد، عدم تمرکز نیز بیشتر خواهد شد. هرچه تصمیمات متخذه به وسیله یک واحد، بر عملیات واحدهای دیگر تأثیرگذارتر باشد، میزان مشارکت سایر واحدها در تصمیم گیری بیشتر می شود و این زمینه را برای عدم تمرکز سازمانی فراهم می کند.



اگر بیشتر تصمیمات در رأس هرم سازمانی گرفته شود، سازمان متمرکز است. البته مسئله به این سادگی هم نیست. پدیده تمرکز موضوع چندان ساده ای نیست که بتوان گفت چه کسی یا کسانی می توانند تصمیم بگیرند. اگر فردی در رده پایین سازمان نیز تصمیمات متعددی بگیرد، ولی این تصمیمات براساس سیاستهای سازمانی مشخص و برنامه ریزی شده باشد، سازمان مزبور تا حد زیادی متمرکز است. در سازمانهایی که امور به صورت دموکراسی و تصمیمات به صورت جمعی و گروهی گرفته می شود بیشتر می توان شاهد تمرکززدایی بود.

ویژگی های محیط کار خوب

معمولاً برای آنکه کارکنان در محیط کار خود به راحتی و با بازدهی بالا به کار بپردازند و نتایج خوبی را متوجه سازمان هایشان کنند لازم است تا در محیطی سالم و مناسب چه از نظر فیزیکی و چه از نظر روانی قرار گیرند. چنین محیطی دارای ویژگی هایی است که می بایست به آن پرداخته شود. ویژگی های یک محیط کار خوب و مطلوب را می توان از سه جنبه مورد بررسی قرار داد:

از لحاظ فیزیکی: محیط کار باید امکانات اولیه را دارا باشد مثلاً از لحاظ نور، تهویه، دوری از سروصدای محیطی و... مناسب باشد و ابزار و وسایل ابتدایی و مناسب کار در اختیار کارکنان قرار گیرد.

از لحاظ حقوقی و انگیزشی: به طور مسلم همه انسانها در درجه اول برای به دست آوردن پول کار می کنند و اگر در یک محیط کار همه امکانات فراهم باشد اما حقوق مکفی و مناسبی وجود نداشته باشد آن محیط را نمی توان محیط کار مطلوب نامید و بایستی در حد متعارف و متوسط جامعه به کارکنان حقوق و دستمزد مکفی پرداخت شود تا از ایجاد حس نارضایتی جلوگیری به عمل آید. به علاوه یک محیط کار مطلوب باید دارای یک سیستم دقیق و عادلانه پرداخت پاداش و پرداختهای انگیزشی باشد.

از لحاظ سبک مدیریتی: نحوه اداره سازمانها و ایجاد ارتباط سالم بین همکاران با هم و با رده های مدیریتی می توانند یک محیط کار سالم را بوجود آورد و مدیریت سازمان باید سعی نمایند که کارکنان از کار خود احساس رضایتمندی شغلی داشته باشند. اصولاً کارکردهای مهم مدیریت منابع انسانی: جذب، نگهداری و ارتقاء می باشد. اگر مدیریت سازمان بتواند افراد سالم و متخصص را جذب و استخدام نموده و در مرحله بعدی به وسیله عوامل انگیزشی و حقوقی آنها را به نحو احسن در سازمان نگهدارد و سپس در جهت ارتقای دانش و پست سازمانی آنها برآید، دقیقاً یک محیط کار مطلوب را ایجاد نموده است.

باتوجه به نظریه های انگیزشی محیط کار، بایستی انگیزه های کاری فرد را تقویت و پایدار نگه داشت زیرا قسمت اعظم وقت کارکنان در محیط کار سپری می شود و بهتر است به جای محیط کار آن را محیط زندگی بنامیم و این به خاطر آن است که مسایل و مشکلات محیط کار دائماً به محیط زندگی منتقل می شود و کارکنان هر سازمان با محیط کار و زندگی پیوسته سروکار دارند پس تعیین مرز بین آنها کار مشکلی است. براین اساس محیط کار بایستی همانند محیط زندگی خانوادگی باشد.

شاخص های محیط کار

الف - شاخص های محیط کار مناسب از نظر فیزیکی: در این زمینه بایستی مطلوبیت لازم در محیط کار ایجاد شود. از جمله می توان به شاخص ها یا مطلوبیتهای زیر اشاره نمود:

۱- پایین بودن میزان آلاینده های انسانی نظیر سروصدا، گردوغبار و...

۲- ایمن بودن محیط کار از نظر کاری؛

۳- نبودن زمینه های بالقوه بروز حوادث کاری؛

۴- آراستگی و منظم بودن ابزار کار؛

۵- حاکم شدن نظامهای زیست محیطی نظیر ISO 14000 و

ب - شاخص های محیط روانی و اجتماعی : شاید قسمت اعظم و مهم ترین بخش محیط کار، بستگی به شرایط روانی و فضای حاکم بر محیط کار داشته باشد، امروز برای ایجاد سازمانهای برتر (EXCELLENCE ORGANIZATION) نیاز است که چنین محیطهایی در سازمان خلق شود و محیط برتر در گرو پرداختن به مسایل روانی و اجتماعی کارکنان باشد، برای محیط برتر کاری، شاخص هایی تعریف شده که این شاخص ها می تواند معیار تدارک یک محیط کاری خوب و مطلوب باشد در این باره نیز می توان به شاخص هایی اشاره نمود:

۱ - احساس شادابی و لذت از با هم بودن و در کنار هم کار کردن

۲ - وجود اعتماد متقابل بین کارکنان و مدیران که این مهم برپایه عمل استوار باشد.

۳ - راستی و درستی ملاک اساسی باشد.

۴ - محیط برتر و مناسب کاری شرایطی را فراهم می کند که کلیه کارکنان به کاری که انجام می دهند احساس غرور و افتخار کنند.

۵ - نبودن تبعیض یا احساس تبعیض، چرا که وجود تبعیض و احساس تبعیض به عنوان یکی از عوامل منفی موجب افت انگیزه، خستگی روانی و دل زدگی از کار و سازمان می گردد.

ادامه دارد ...



روز جهانی کیفیت به چه معناست؟

What is world quality day?

روز جهانی کیفیت روزی است که سازمان ها در سراسر جهان گرد هم می آیند و ارزش کیفیت را جشن می گیرند. این روز در سال ۱۹۹۰ توسط سازمان ملل متحد نامگذاری شد، و هدف آن افزایش آگاهی از نقش مهم کیفیت در سراسر جهان است که باعث رشد و شکوفایی ملی و سازمانی می شود. هر ساله موسسه نظارت بر کیفیت، عنوان روز جهانی کیفیت را پیرامون مسائل مهم پیش روی کسب و کار مشخص می کند. عنوان امسال این روز "ارزش ایجاد همکاری" انتخاب شده است و هدف آن برجسته کردن این موضوع است که چگونه همکاری کارمندان، سازمان ها و زنجیره های تامین؛ باعث اطمینان از موفقیت می شود.

در سال ۲۰۱۳، روز جهانی کیفیت برابر با ۱۴ نوامبر می باشد و همراه با یک هفته بزرگداشت از ۱۱ تا ۱۵ نوامبر در سراسر جهان در حال برگزاری است. پیام کلیدی در سال ۲۰۱۳ این است که قرار دادن اصول مدیریت کیفیت در تلاش های مشترک نه تنها متضمن بقا در طول زمان نامشخص است، بلکه مزیت رقابتی نیز فراهم می کند که منجر به موفقیت های بی نظیری خواهد شد.

چرا باید در این روز مشارکت کنید؟

WHY SHOULD YOU GET INVOLVED?

روز جهانی کیفیت فرصتی است برای بالا بردن آگاهی از کیفیت و پی بردن به نقش حیاتی که در ایجاد و حفظ کسب و کار موفق ایفا می کند. به عبارت دیگر، فرصتی است برای اینکه به همکاران و مدیران ارشد خود نشان دهیم که افراد حرفه ای در کیفیت چه کاری انجام می دهند و اینکه چرا کیفیت آن قدر حائز اهمیت است. برای مشارکت در این روز می توانید:

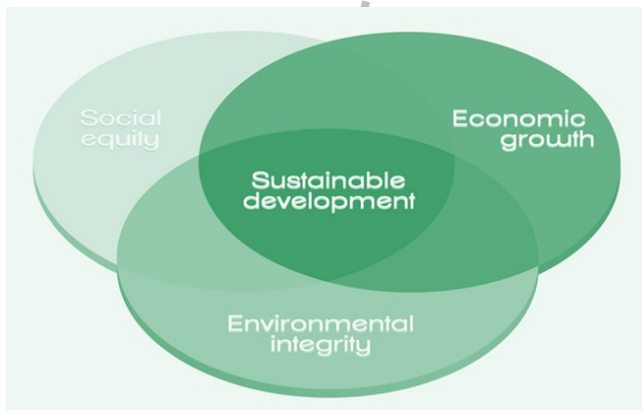
- مدیران ارشد خود را تحت تأثیر قرار دهید
- روابط کاری خود را با همکارانتان قوی تر کنید.
- ویژگی ها و طرح کلی مدیریت کیفیت را در سازمانتان افزایش دهید.
- اطلاعات و دانش خود را با سایر افراد حرفه ای در مدیریت کیفیت به اشتراک بگذارید
- علاقه و تمایلتان به مدیریت کیفیت را با حضور در جوامع گسترده تر افزایش دهید.

در ادامه نگاهی داریم به ویرایش جدید سیستم مدیریت کیفیت (ISO 9001) . . .



نگاه به آینده استاندارد ایزو ۹۰۰۱

Looking to the future



شکل شماره ۱: سه رویکرد برای توسعه پایدار

نقش محوری سیستم های مدیریت کیفیت به عنوان پایه ای برای رشد اقتصادی و جزئی از برنامه های پایداری اغلب نادیده گرفته شده است در سال های اخیر بر یکپارچگی عناصر اصلی محیط زیست و عدالت اجتماعی (نگاه کنید به شکل ۱) بیشتر تاکید شده است.

ما نباید فراموش کنیم، که الزامات استاندارد ایزو ۹۰۰۱ نقطه شروعی است، برای بسیاری از سازمان هایی که به دنبال پیاده سازی رسمی سیستم های مدیریت می باشد.

بازنگری اصول اساسی مدیریت کیفیت

Basic principles revisited

در حال حاضر ایزو ۹۰۰۱ و ایزو ۹۰۰۴ هر دو بر اساس هشت اصل مدیریت کیفیت پایه گذاری شده اند. در اواسط دهه ۱۹۹۰ توسط گروه کوچکی از کارشناسان که درباره آموزه ها و فلسفه اصلی کیفیت جهت تجارت در قرن گذشته تبحر لازم را داشتند، توسعه داده شد.

اصول مدیریت کیفیت به همراه چگونگی کاربرد آنها در سازمان ها در جهت بهره مندی سازمان ها در دسترس می باشد کمیته به تازگی با همکاری با همتایان خود، مفاهیم و اصطلاحات، اصول مدیریت کیفیت را مورد بررسی کامل قرار داده است تنها چند موضوع جزئی برای بروز رسانی استاندارد های مدیریت کیفیت نسل بعدی در نظر گرفته شده است.

”مدیریت کیفیت فراتر از آن است که به دست شانس سپرده شود.“

Quality Management has just become too important to live to chance

Philip Crosby



The next revision of ISO 9001

ویرایش بعدی ایزو ۹۰۰۱

نتایج حاصل از فعالیت هایی که در راستای ویرایش ایزو ۹۰۰۱، با بررسی سیستماتیک از ایزو ۹۰۰۱ که در مارس ۲۰۱۲ به پایان رسید، نشان داد که در خصوص رضایت استاندارد فعلی، بسیاری از افراد نظر دارند که تجدید نظر در استاندارد مناسب می باشد.

ایزو ۹۰۰۱، اعتماد به نفس سازمان را در توانایی فراهم آوری محصول درخواستی مشتریان و بکارگیری الزامات قانونی و مقرراتی بطور مستمر بهبود می بخشد.

پیشنهاد برای تجدید نظر ایزو ۹۰۰۱، در اولین جلسه در بیلانو، اسپانیا، در ژوئن ۲۰۱۲، با یک طرح پیش نویس مشخصات و برنامه پروژه توسعه یافت همچنین این گروه یک پیش نویس مقدماتی از چگونگی یکپارچه سازی استاندارد جدید با نسخه فعلی ایزو ۹۰۰۱ و متن مشترک از پیوست های SL شاخه های ایزو ارائه نمود.

خروجی این جلسه در حال گردش برای رای گیری ارسال شده است. تهیه پیش نویس انتظار می رود در نوامبر ۲۰۱۲ شروع خواهد شد. مطابق طرح مشخصات پیش نویس تجدید نظر استاندارد باید شامل:

- ارائه الزامات هسته ای پایدار برای ۱۰ سال آینده و یا بیشتر
- بصورت عمومی و مرتبط با اندازه و نوع عوایل سازمانی در هر بخش
- تمرکز بر مدیریت موثر فرآیند تا دستیابی به نتایج مورد نظر را فراهم آورد.
- از آخرین ویرایش اصلی ایزو ۹۰۰۱ در سال ۲۰۰۰ تا کنون تغییرات در سیستم های مدیریت کیفیت و فن آوری بصورت عملی مد نظر قرار گیرد.
- تغییرات پیچیده و دشوار محیط های سازمان را انعکاس دهد.
- بمنظور افزایش سازگاری و هم تراز با دیگر استانداردهای سیستم های مدیریت ایزو، پیوست SL ضمیمه دستورات ایزو بکار گرفته شود.
- پیاده سازی موثر سازمانی و ارزیابی انطباق موثر بوسیله ارزیابی شخص اول، دوم و سوم تسهیل می گردد.
- جهت کمک به درک و تفسیر بهتر الزامات از زبان و سبک های نوشتن ساده استفاده گردد.

ISO 9001:2015 timeline

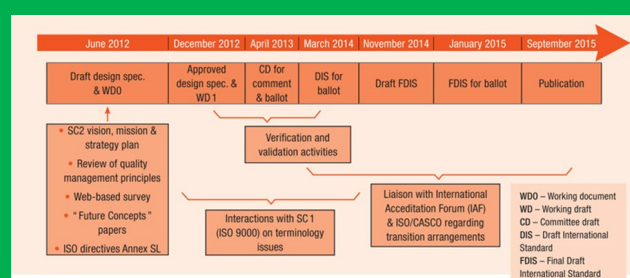
جدول زمانی ویرایش جدید ایزو ۹۰۰۱

زمان پیشنهادی برای توسعه ISO 9001:2015 در شکل فوق نشان داده شده است.

مسیر توسعه ایزو ۹۰۰۱ در جدول زمان بندی ۳ ساله طرحریزی شده است.

این موضوع نیاز به گفتگو با علاقمندان مرتبط با موضوع دارد این شامل بخش های خاص از الزامات استاندارد ها بر اساس ایزو ۹۰۰۱، سازمان های دریافت کننده گواهینامه سیستم مدیریت کیفیت، شرکت های گواهی دهنده، سازمان های اعتباردهی و تنظیم کننده مقررات و قوانین می باشد.

تاثیر قابل توجهی از هر تغییرات، تصدیق و صحنه گذاری در کار استاندارد ایزو ۹۰۰۱ ویرایش جدید با استفاده از سازمان های داوطلب در بخش هایی مختلف از جهان هنگامی که پیش نویس کمیته تدوین شد، انجام خواهد شد.



شکل شماره ۲: جدول زمانی ویرایش ایزو

پیش نویس استاندارد ISO 9001 برای فروش آماده است

ISO 9001 draft available to buy

در حال حاضر، می توان پیش نویس کمیته (CD) بازنگری شده ISO 9001 را از طریق فروشگاه اینترنتی ایزو به قیمت ۳۸ فرانک سوئیس، تهیه نمود. در حالی که هنوز این مدرک در مرحله پیش نویس بوده و ممکن است محتوای آن تغییر کند، این امکان را فراهم می سازد که نگاهی به تغییرات پیشنهاد شده داشته باشید. برای مثال، پیش نویس استاندارد، ساختار عمومی جدید برای همه استانداردهای سیستم مدیریت را پیشنهاد می کند که در صورتیکه از بیش از یک استاندارد سیستم مدیریت استفاده می کنید، کار را در نهایت برای شما آسانتر می سازد. دبیرکل ایزو، راب استیل، در توضیح این مطلب گفت: ما می دانیم که علاقمندان بسیاری، تدوین استاندارد ISO 9001 را دنبال می کنند. بنابراین ما تصمیم گرفتیم امکان دسترسی به پیش نویس این استاندارد را به گونه ای مهیا نمائیم که کاربران بتوانند سمت و سوی بازنگری را

ملاحظه کنند



تغییرات اعمال شده در استاندارد

What is Changing in ISO 9001:2015 So Far?

- با این که مدت ۲ سال از برنامه زمانبندی برای چاپ نسخه جدید این استاندارد باقی مانده است، پیش نویس ابتدایی این ویرایش جدید تغییرات زیر را نسبت به استاندارد موجود (ویرایش ۲۰۰۸) چنین بیان می کند:
- تغییرات ساختار ISO 9001:2015 شامل تغییر بندهای استاندارد از ۸ به ۱۰ و اضافه شدن بخشی برای مدیریت و ارزیابی عملکرد می باشد که گفته می شود می تواند به تطابق بیشتری میان استانداردهای مختلف کمک نماید.
 - از دیگر تغییرات می توان به حرکت از رهیافت اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه به سمت مدل مدیریت ریسک که از استاندارد ISO 31000:۲۰۰۹ الهام گرفته است اشاره کرد. البته هنوز میزان استفاده از این استاندارد به طور کامل مشخص نیست.

- الزامات سیستم که به عنوان چارچوب سازمان در مفاهیمی چون اندازه گیری، برنامه ریزی و اجرا دلالت دارد و می تواند در مفاهیمی نظیر "قابلیت پایداری" (استفاده از انرژی، تهیه مواد و اثرات زیست محیطی و...) "مسئولیت اجتماعی"، "انعطاف پذیری سازمانی" و "سلامت سازمانی" تلقی شوند.
- تغییر از مفهوم مستندات و سوابق به اطلاعات مستندات مقبولیت بیشتری برای مستندات الکترونیکی و روش های کنترل مستندات دارند. همچنین متن جدید استاندارد که سازمان را ملزم به حفظ اطلاعات مستندات به عنوان شواهدی از اجرای برنامه ممیزی و نتایج ممیزی می کند. اگرچه در برخی از موارد بعضی از الزامات همانند گذشته وجود ندارند.
- از جمله تغییرات دیگر این استاندارد می توان به جایگزینی اصطلاح "محصول" به "کالا و خدمات" اشاره کرد. همچنین رویکرد سیستم مدیریت که در ویرایش قبلی به عنوان یک اصل در نظر گرفته می شد به دلیل این که خود جزئی از سیستم مدیریت کیفیت QMS است؛ حذف گردید.



THE HEART OF A LEADER

پروفسور کن بلانچارد

۱

مدیر بهتر است مورد احترام
باشد تا همه پسند.

**It is more important as a manager to
be respected than to be popular.**

۲

کسانی که از کار ها نتیجه
خوب می گیرند از خود
احساس خوبی دارند.

**People who produce good results feel
good about themselves.**

۳

زندگی سراسر برای ۲۰
گرفتن است.

Life is all about getting A`s

۴

آنچه انگیزه آفرین است به
انسان انگیزه می دهد.

**What motivates people is what moti-
vates people.**

THE HEART OF A LEADER

پروفسور کن بلانچارد

۵

کار های بی ارزش را خوب
انجام دادن چه سود!

**Things not worth doing are not worth
doing well.**

۶

زندانی کردن اندیشه های
خوب در سر، همتای گوشه
نشینی است.

**Good thoughts in your head not deliv-
ered mean “squat”.**

۷

کلید پرورش انسان ها در
واداشتن آنان به کارهای
درست است.

**The key to developing people is to
catch them doing something right.**

۸

گفتن “کوشش می کنم”،
راهی برای فرار از انجام کار
است.

**Trying is just a noisy way of not doing
something.**

داستان های مهدی رایی



یکی از کشاورزان منطقه ای، همیشه در مسابقه‌ها، جایزه بهترین غله را به دست می‌آورد و به عنوان کشاورز نمونه شناخته شده بود. رقبا و همکارانش، علاقه‌مند شدند راز موفقیتش را بدانند. به همین دلیل، او را زیر نظر گرفتند و مراقب کارهایش بودند. پس از مدتی جستجو، سرانجام با نکته عجیب و جالبی روبرو شدند.

این کشاورز پس از هر نوبت کشت، بهترین بذرهاش را به همسایگانش می‌داد و آنان را از این نظر تأمین می‌کرد.

بنابراین، همسایگان او می‌بایست برنده مسابقه‌ها می‌شدند نه خود او!

کنجکاویشان بیشتر شد و کوشش علاقه‌مندان به کشف این موضوع که با تعجب و تحیر نیز آمیخته شده بود، به جایی نرسید. سرانجام، تصمیم گرفتند ماجرا را از خود او بپرسند و پرده از این راز عجیب بردارند.

کشاورز هوشیار و دانا، در پاسخ به پرسش همکارانش گفت: چون جریان باد، ذرات بارورکننده غلات را از یک مزرعه به مزرعه دیگر می‌برد، من بهترین بذرها را به همسایگان می‌دادم تا باد، ذرات بارورکننده نامرغوب را از مزرعه‌های آنان به زمین من نیاورد و کیفیت محصول‌های مرا خراب نکند!"

همین تشخیص درست و صحیح کشاورز، توفیق کامیابی در مسابقه‌های بهترین غله را برایش به ارمغان می‌آورد.

"گاهی اوقات لازم است با کمک به رقبا و ارتقاء کیفیت و سطح آنها، کاری کنیم که از تأثیرات منفی آنها در امان باشیم".

نگاهی به کلید واژگان

مهندسی صنایع (قسمت سوم)

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.

HUMAN RESOURCE منابع انسانی

(جدول شماره ۱)

Appraisal System	سیستم پاداش	۱
Human Resource Management (HRM)	مدیریت منابع انسانی	۲
Job Design	طراحی شغلی	۳
Job Enlargement	توسعه شغلی	۴
Job Evaluation	ارزیابی شغلی	۵
Job Enrichment	غنی سازی شغلی	۶
Team Working	کار گروهی	۷
Work Group	گروه های کاری	۸
Work safety	امنیت شغلی	۹
Learning Curve	منحنی یادگیری	۱۰