

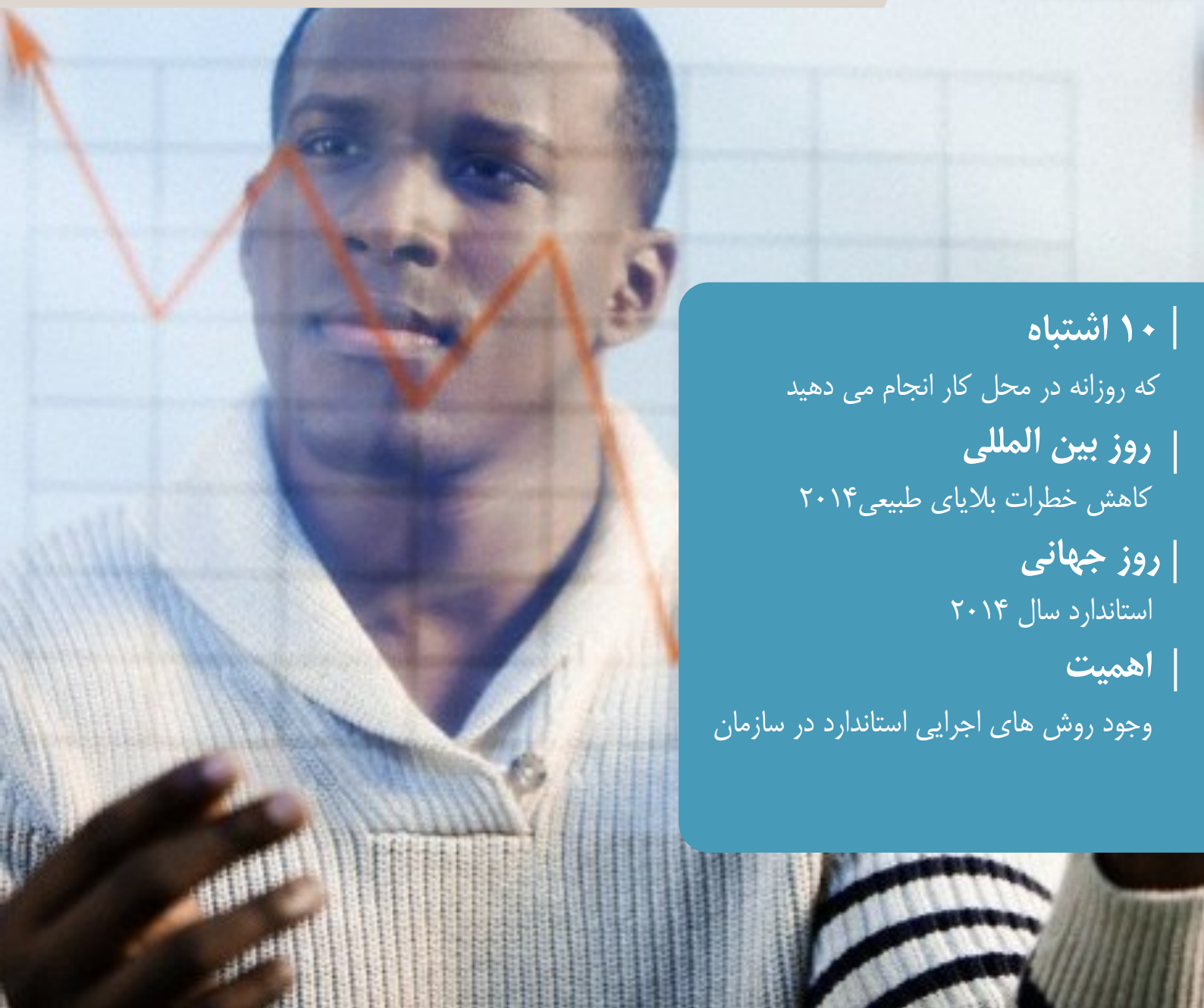


Day - 2014

فصلنامه
طراحان کیفیت

پاییز ۱۳۹۳

شماره ۷



۱۰ اشتباه

که روزانه در محل کار انجام می دهید

روز بین المللی

کاهش خطرات بلایای طبیعی ۲۰۱۴

روز جهانی

استاندارد سال ۲۰۱۴

اهمیت

وجود روش های اجرایی استاندارد در سازمان

فهرست مطالب

۰۳	۱۰ اشتباه که روزانه در محل کار انجام می دهید
۰۶	روز بین المللی کاهش خطرات بلایای طبیعی ۲۰۱۴
۱۰	هفته جهانی کیفیت
۱۲	◇ ایجاد و توسعه یک طرح کیفیت
۱۳	◇ مقدمه ای بر کیفیت
۱۵	روز جهانی استاندارد سال ۲۰۱۴
۱۹	اهمیت وجود روش های اجرایی استاندارد در سازمان
۲۰	شعار های مدیریتی
۲۱	کلید واژگان مهندسی صنایع

10 Mistakes You Make At Work Every Single Day

۱۰ اشتباهی که روزانه در محل کار انجام می دهید

حتما شما تصور می کنید که یک کارمند نمونه کارمندی است که مطابق ساعت کار میکند، به طور منظم ایمیل های خود را چک کرده و هرگز مرخصی نمی گیرد. اما این یک تصور اشتباه است. در حقیقت اکثر انسان های مرفق می دانند که چه زمانی مرخصی گرفته و مجددا انرژی خود را متمرکز کنند. در اینجا به چند اشتباه رایج در محل کار که باید آن را به سرعت اصلاح کنید اشاره می شود. در این صورت از شما به علت افزایش بهره وری تقدیر خواهد شد.

شما دیر سر کار حاضر می شوید.

حتی اگر مدیر شما اجازه داده باشد تا زمان کاری خود را خودتان تنظیم کنید شما باید همواره زود سر کار حاضر شوید. مطالعات اخیر نشان می دهد که مدیران تعصب خاصی بر روی صبح سرکار آمدن دارند به طوری که کارمندانی را که صبح زودتر سرکار حاضر می شوند را نسبت به سایرین در زمره افراد با بهره وری بالاتر رتبه بندی می کنند-حتی اگر ساعات کاری آن ها در یک روز یکسان باشد.



چک کردن ایمیل اولین کاری باشد که شما در اول صبح انجام می دهید.

چک کردن ایمیل در ابتدای صبح ممکن است موجب شود تا بهره وری شما برای کل روز کاهش پیدا کند. بر اساس یک متخصص مدیریت زمان، آغاز یک روز کاری با پاسخگویی به ایمیل ها شما را در یک وضعیت تنش زا و با استرس قرار می دهد و این امر موجب می شود تا تمرکز سخت تر صورت گیرد. به جای آن، روز خود را با انجام کارهای مهم تر که نیاز به تمرکز دارد آغاز نمایید و سپس به کارهای بی اهمیت تر نظیر پاسخگویی به ایمیل ها بپردازید. افراد بسیار موفق به طور کلی از ارسال ایمیل های طولانی خودداری می کنند و شما نیز باید این گونه باشید. به تعداد ایمیل هایی که در یک روز دریافت می کنید فکر کنید. حال به این مساله فکر کنید که چند تا از این ایمیل ها نباید پاسخی داشته باشند و باید از آن ها عبور کنید. همچنین می توانید پاسخگویی به ایمیل ها را به ۵ جمله یا کمتر کاهش دهید.



شما دائما پشت میز خود نشسته اید.

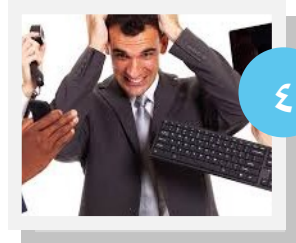
دائم نشستن برخلاف ایستادن نه تنها برای سلامت شما مضر است بلکه می تواند به خلاق بودن شما نیز لطمه وارد کند. بر اساس یکی از مطالعات صورت گرفته در دانشگاه واشنگتن آمریکا ایستادن، در حالی که با گروهی بر روی یک پروژه کار می کند می تواند شما را خلاق تر، با اشتیاق تر نماید. همچنین حالت تدافعی در مقابل ایده های دیگران را کاهش داده و تمایل به همکاری را نسبت به حالت نشسته افزایش می دهد. همچنین این مطالعات نشان میدهد که اگر در محیطی کار می کنید که ایستاده هستید، شما بیشتر حرکت می کنید و به این دلیل به صورت فیزیولوژیکی فعال ترید.



10 Mistakes You Make At Work Every Single Day

سعی دارید چندین فعالیت را همزمان انجام دهید

فرض کنید- همانند الان که دارید این مطلب را می خوانید- روزانه شما ۶ پنجره مرورگر را باز دارید و تمامی آن ها برای شما دارا یک درجه اهمیت برای انجام دادن هستند و در این حالت شما باید به یک تلفن نیز پاسخ دهید و باید ناهار را نیز میل نمایید. اما مطالعات نشان می دهد که شما باید تنها بر بروی یک وظیفه در یک زمان واحد تمرکز کنید. مغز ما به بر سر مسائل جزئی به راحتی مشغول می شود اما وظایفی که نیازمند قدرت تفکر بالایی هستند نیازمند تمرکز کامل هستند. برای مثال هنگامی که شما مطلبی را می خوانید و به طور همزمان به ایمیل هایتان پاسخ می دهید، شما هیچکدام از مطالبی را که خوانده اید را به یاد نمی آورید. و اگر آن را به یاد نیاورید به طور واضح نمی توانید از آن استفاده کنید. حافظه کوتاه مدت شما نمی تواند دو مقوله از اطلاعات جداگانه را در یک زمان پردازش نماید و در نتیجه شما هر کدام از کار ها یا هر دوی آن ها را به صورت نا مرتب انجام میدهید.



۴

به روزی که گذراندید فکر نمی کنید

در روز، ۵ دقیقه از زمان خود را به نوشتن مواردی که یاد گرفته اید، چیزهای خوبی که اتفاق افتاده و چیز های بدی که در طول روز کاری رخ داده اختصاص دهید. این کار می تواند به کاهش استرس شما کمک نماید، همچنین می توانید راه حلی را برای مشکلات شناسایی کنید و به ایده هایی دست یابید که جایگاه شما را در محل کار بهبود بخشد. همچنین پیشنهاد می شود که به موفقیت های خود بیشتر از شکست های خود فکر کنید. بر اساس قوانین پیشرفت: از برد های کوچک برای برنامه ریزی و خلاقیت در کار استفاده کنید.



۵

شما ساعاتی را برای شاد بودن در نظر نمی گیرید

هر کسی نیاز دارد تا از استرس رها شود. این مورد برای افراد مختلف متفاوت است. بعضی ها این کار را با ورزش کردن و بعضی دیگر با خوردن یک بستنی. این که اهل بیرون رفتن باشید یا نه باید از الان زمانی را با وقت گذراندن با همکارانتان بعد از ساعات اداری اختصاص دهید این کار فرصت یافتن دوستان جدید را به شما می دهد. اگر شما از انجام این فعالیت های خارج از محل کار با همکارانتان اجتناب نمایید مانند کسی هستید که با دیگران به خوبی بازی نمی کند.



۶

شما سرگرمی ندارید

پروراندن علایق خلاق خود موجب م ی شود که شما کارمند بهتری باشید. بر اساس مطالعات اخیر از دانشگاه سانفرانسیسکو، سپری کردن زمانی را برای کارهایی که مرتبط با کار نیستند - نظیر نواختن یک آلت موسیقی، خواندن کتاب، بافندگی و ... می تواند شما را پس از بازگشت به دفتر کارتان بهره ور تر سازد. گفته می شود سرگرمی هایی که دارای خلاقیت هستند موجب احساس شادابی و بهره وری بالاتر در روز بعد خواهند شد.



۷

10 Mistakes You Make At Work Every Single Day

شما به تعطیلات نمی روید

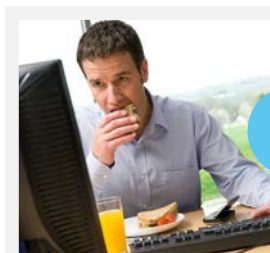
شاید تصور کنید که اگر از رفتن به تعطیلات برای روزهایی که در نظر گرفته شده اند اجتناب کنید به عنوان یک کارمند وظیفه شناس و سخت کوش تلقی می شوید اما تنها به خود آسیب می زنید. بر اساس نظر سنجی های صورت گرفته نزدیک به نیمی از آمریکایی ها کمتر از ۲۵٪ از زمان های اختصاص یافته برای تعطیلات را در سال گذشته استفاده کرده اند. این باعث تاسف است زیرا استراحت کردن برای چند روز برای شارژ شدن مجدد همانطور که موجب خلاقیت و بهره وری بالاتر است، برای سلامتی نیز مفید است. مسافرت می تواند جرقه ای برای خلاقیت باشد. همچنین می تواند یک چشم انداز تازه ای را برای حل مسائل پیشنهاد دهد، روابط را بهبود بخشد و بهره وری را افزایش دهد.



۸

زمانی را برای استراحت گریخته در نظر نمی گیرید

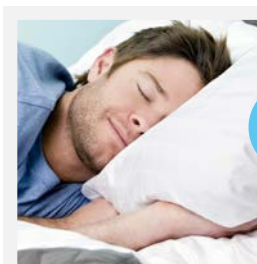
در سال ۲۰۱۲ تنها یک نفر از ۵ نفر کارمند آمریکایی ناهار را به دور از میزهای خود می خورند. گفته می شود استفاده از زمان های استراحت متعدد کارمندان را بهره وری و تمرکز آن ها را افزایش می دهد. حتی یک قدم زدن کوتاه در طول روز کاری می تواند حافظه و توجه را به اندازه ۲۰٪ بهبود بخشد. اگر این کار برای شما امکان ندارد می توانید به جای آن به عکسی از مناظر طبیعی نگاه کنید. این موارد می تواند خستگی مغز را بهتر از نوشیدن یک لیوان دیگر قهوه برطرف کند.



۹

سلامت و خوابتان را به خطر می اندازید

بعد از یک روز طولانی کار کردن ممکن است شما انرژی برای رفتن به ورزش را نداشته باشید. شاید بخواهید تنها روی کاناپه دراز بکشید و روز را فراموش کنید و یا شاید قسمتی از کار خود را به خانه آورده و تا دیر وقت مشغول انجام آن باشید. در هر حال شما ضرر زیادی را به خود وارد می کنید. درست خوردن، ورزش کردن و به اندازه کافی خوابیدن همگی ارتباط موثری با بهره وری دارند. ورزش کردن موجب افزایش خلاقیت و کاهش استرس می شود. اگر شما غذای نامناسب بخورید، چه در خانه و چه در هنگام ناهار، شما احساس بی حالی خواهید کرد. سیستم حذف ضایعات هنگام خوابیدن فعال شده و ذهن شما را برای روز بعد آماده می کند. هنگامی که شما خواب هستید مغز مانند یک داروی معجزه آسا خاطرات شما را تقویت کرده، سلول های مغز را ترمیم کرده، متابولیسم را تنظیم و وظایف جدیدی را یاد می گیرد که همه این موارد شما را برای روز بعد آماده می کند - چیزی که شما و رئیسستان از آن تقدیر خواهید کرد.



۶

13 October

INTERNATIONAL DAY FOR DISASTER RISK REDUCTION 2014



Resilience is for life.

۲۰ مهر ماه

روز بین المللی کاهش فطرات بلایای طبیعی ۲۰۱۴

افراد میانسال و بلایای

جهان در حال پیر شدن است. امسال در چنین روزی رویکردهای جامع برای افراد مسن جهت کاهش خطرات حوادث مورد توجه قرار گرفته است. همچنین به نقش مهم تجربه و دانش این افراد در انعطاف پذیرسازی اشاره شده است.

HelpAge
International

age helps

امسال روز جهانی کاهش خطرات و حوادث تمرکز خود را بر افراد سالخورده قرار داده است که شامل نیازهای آنها و کمک هایی که می توانند در برنامه ریزی و درک بالاتری از خطرات در جوامع خود ارائه دهند، می باشد.

International Day For Disaster Risk) IDDR (Reduction در سال ۲۰۱۴ در نظر دارد تا با روشن کردن و تقویت این موضوع مهم ان را برای سال آتی نیز مدنظر قرار دهد.

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.



Celebrate with us!



نگاهی به طرح کاهش خطرپذیری ملتها و جوامع در برابر بلایا



چارچوب کاری هیوگو ۵ اولویت اقدام اصول راهنما و ابزار عملی را برای دسترسی به برگشت پذیری در برابر بلایا برای جوامع آسیب پذیر در فضای توسعه پایدار را به جامعه بین المللی تقدیم میکند. و ISDR مجمع عمومی سازمان ملل متحد از کشورها درخواست اجرای چارچوب کاری هیوگو را نموده و سیستم چند شرکایی مجمع جهانی کاهش خطرپذیری بلایا را برای حمایت و ارتقا برنامه کاری هیوگو مورد تایید قرار داده است. مجمع عمومی سازمان ملل متحد کشورها را تشویق نموده است تا یک مجمع ملی چند بخشی کاهش خطرپذیری بلایا برای هماهنگی کاهش خطرپذیری بلایا در کشورهای خود ایجاد کنند.

• اهداف استراتژیک چارچوب کاری هیوگو

- این چارچوب کاری هیوگو دارای سه هدف استراتژیک است :
- ⇒ یکپارچه کردن کاهش خطرپذیری بلایا در طرح ها و سیاست های توسعه پایدار
- ⇒ توسعه و تقویت موسسات سازوکارها و ظرفیت های برگشت پذیری نسبت به مخاطرات
- ⇒ درج سیستماتیک رویکردهای کاهش خطرپذیری در اجرای آمادگی اضطراری پاسخگویی و برنامه های بهسازی

روند هزینه ها و خساراتی که در اثر مخاطرات طبیعی ایجاد می شود روز به روز در حال افزایش است. در فاصله بین سال های دهه ۹۰ میلادی خسارات ایجادشده در اثر وقوع مخاطرات طبیعی ۱۵ برابر بیشتر از میزان خسارات وارده در سال های دهه ۵۰ بوده است. در حالی که میزان مرگ و میر کاهش داشته است میزان جمعیتی که از بلایای طبیعی متاثر شده اند از ۶۱ میلیارد در فاصله سال های ۱۳۶۳ - ۱۳۷۲ (۱۹۸۴ - ۱۹۹۳ م) به ۶۲ میلیارد در فاصله سال های ۱۳۷۳ - ۱۳۸۲ (۱۹۹۴ - ۲۰۰۳ م) افزایش یافته است. این روند همچنان در حال افزایش است. پیش بینی وقوع مخاطرات و آسیب پذیری در آینده نشان دهنده میزان در حال افزایش سوانح است. اگر اقدامات متقابل لازم برای سازگاری مناسب و کاهش خطرپذیری بلایا صورت نگیرد جنبه های مختلف تغییرات جهانی مانند فروافت زیست محیطی تغییرات آب و هوا و شهری سازی پیشبرنده اصلی این روند خواهند بود.

• چارچوب کاری هیوگو چیست ؟

چارچوب کاری هیوگو یک سند کلیدی برای اجرای کاهش خطرپذیری بلایا است که توسط کشورهای عضو سازمان ملل متحد به تصویب رسیده است و هدف غایی آن برگشت پذیر ساختن ملتها و جوامع در برابر بلایا از طریق دسترسی به کاهش محتوایی در خسارتهای ناشی از بلایا در میزان مرگ و میر و همچنین سرمایه های اجتماعی اقتصادی و محیط زیستی جوامع و ملتها تا سال ۱۳۹۴ می باشد.



هشداردهی اولیه به نحو وسیعی بعنوان یک مولفه مهم کاهش خطرپذیری بلایا مورد پذیرش قرار گرفته است. زمانی که سیستم هشداردهی اولیه موثر اطلاعات مربوط به یک مخاطره را به یک جمعیت آسیب پذیر می دهد و طرح هایی برای اقدام وجود دارند جان هزاران انسان میتواند نجات پیدا کند.

جمعیت آسیب پذیر می دهد و طرح هایی برای اقدام وجود دارند جان هزاران انسان میتواند نجات پیدا کند.

(۳) استفاده از دانش نوآوری و آموزش برای ایجاد یک فرهنگ ایمنی و برگشت پذیری در همه سطوح بلایا میتوانند به میزان قابل ملاحظه ای کاهش یابند اگر مردم به نحو مناسبی از اقداماتی که میتواند برای کاهش آسیب پذیری اتخاذ شود مطلع باشند و اگر آنها برای اقدام در این خصوص تشویق و ترغیب شوند.

ازجمله اقدامات کلیدی برای افزایش آگاهی نسبت به پیشگیری از بلایا عبارت است از:

- فراهم نمودن اطلاعات مرتبط با خطرپذیری بلایا و ابزار حمایت بویژه برای شهروندانی که در مناطق با خطرپذیری بالا هستند
- تقویت شبکه ها و ارتقا گفتگو و همکاری بین متخصصین بلایا کارشناسان فنی و علمی طراحان و سایر بازیگران.
- واردکردن موضوع کاهش خطرپذیری بلایا در آموزش رسمی غیررسمی و اقدامات آموزشی.
- تهیه یا تقویت برنامه های مدیریت جامعه محور خطرپذیری بلایا.
- کار با رسانه هایی که در زمینه کاهش خطرپذیری بلایا و اقدامات اطلاع رسانی فعالیت دارند.



• اولویت های اقدام چارچوب کاری هیوگو

این چارچوب پنج اولویت را برای اقدام تا سال ۹۴ بر شمرده است:

(۱) تضمین اینکه کاهش خطرپذیری بلایا یک اولویت ملی و محلی با ترتیبات سازمانی قوی برای اجرا می باشد.

تعهد قوی ملی و محلی برای نجات جان انسانها و زندگی آنها در برابر مخاطرات طبیعی لازم است. مخاطرات طبیعی باید در تصمیم گیری های بخش های خصوص و دولتی مورد ملاحظه قرار گیرد همانگونه که ارزیابی تاثیرات اجتماعی و زیست محیطی در حال حاضر مورد نیاز است. کشورها باید سیاستها حقوق و ترتیبات سازمانی خود را همانند طرح ها برنامه ها و پروژه ها به منظور یکپارچه کردن کاهش خطرپذیری بلایا توسعه دهند یا تعدیل کنند. کشورها همچنین باید منابع کافی برای حمایت و حفاظت از این سیاست ها و برنامه ها تخصیص دهند. این اولویت اقدام موارد ذیل را دربرمی گیرد:

ایجاد مجامع ملی موثر و چند بخشی برای فراهم نمودن راهنمایی سیاسی و هماهنگ نمودن اقدامات یکپارچه کردن کاهش خطرپذیری بلایا در سیاست ها و برنامه های توسعه ای مانند استراتژی های کاهش فقر و غیره. تضمین مشارکت جوامع به نحوی که نیازهای محلی مرتفع گردد.

(۲) شناسایی ارزیابی و پایش خطرپذیری بلایا و ارتقا هشدار دهی اولیه

به منظور کاهش آسیب پذیری نسبت به مخاطرات طبیعی کشورها و جوامع باید با خطرپذیری هایی که با آن روبرو هستند آشنا باشند و اقدام مناسب را براساس آن دانش و شناخت اتخاذ کنند. فهم خطرپذیری نیاز به سرمایه گذاری در توانمندی های علمی فنی و سازمانی برای نظارت ثبت تحقیق تحلیل پیشبینی مدل سازی و نقشه کشی مخاطرات طبیعی دارد. ابزارهای مناسب باید توسعه و انتشار یابند. اطلاعات آماری در خصوص بلایای واقع شده نقشه خطرپذیری آسیب پذیری نسبت به بلایا و نشانگرهای آسیب پذیری ضروری هستند. مهمتر اینکه کشورها نیاز دارند تا از این دانش برای توسعه سیستم های هشداردهی موثر که به نحو مناسب با شرایط مردمی که در خطرپذیری هستند تناسب داشته باشد استفاده نمایند.

[illegible]

+98 21 263 00 265

www.tkk-consult.com

WORLD
QUALITY
DAY 2014
BUILDING A QUALITY
WORLD TOGETHER

What is World Quality Day

روز جهانی کیفیت چه روزی است؟

روز جهانی کیفیت در سال ۱۹۹۰ توسط سازمان ملل برای افزایش آگاهی از اهمیت کیفیت، در راستای کمک به افزایش رشد و شکوفایی ملل و سازمان ها، نام گذاری شده است.

هدف

purpose

هدف از نام گذاری این روز افزایش میزان آگاهی از کیفیت در دنیا و تشویق افراد و سازمان ها به رشد و شکوفایی می باشد. در اقتصاد جهانی امروز که موفقیت به کیفیت، نوآوری و پایداری وابسته است، روز جهانی کیفیت فرصتی است برای تاکید بر این عوامل به عنوان پایه سازمان و تمرکز بر اهمیت کیفیت.

Why quality?

چرا کیفیت؟

کیفیت همه جا وجود دارد و در تمامی جنبه های زندگی ما به چشم می خورد. در سازمان ها به کار گیری رهیافت کیفیت پیش نیاز به وجود آوردن یک کسب و کار پایدار می باشد. استفاده از رهیافت کیفیت می تواند در سازمان مزایایی را به ارمغان بیاورد نظیر:

- افزایش میزان رضایت مشتریان
- کاهش هزینه و بهبود در سود دهی
- حمایت از پیشرفت و نوآوری
- کمک به شناسایی و مدیریت ریسک
- حصول اطمینان از توجه به سازمان و مسئولیت ها



World Quality Day
Poster 2014



شعار روز جهانی کیفیت در سال ۲۰۱۴:

جهان با کیفیت را باهم بسازیم

Building A Quality World Together

امسال ما می خواهیم تمرکز خود را بر تاثیر متخصصان کیفیت بر سازمان ها و همچنین شناسایی نحوه کمک به ساخت یک جهان با کیفیت به همراه هم قرار دهیم.

ما در جهانی با تغییرات سریع زندگی میکنیم؛ جایی که شکست در مدیریت کیفیت خسارات زیادی را به اعتبار و بازگشت سرمایه در بسیاری از نام های تجاری جهانی و سازمان ها متحمل کرده است.

رسانه ها عموماً شکست در کیفیت را گزارش کرده و این در حالی است نیروی بررسی مشتریان رو به افزایش است. بالغ بر ۶۰ درصد مشتریان بررسی های آنلاین را می خوانند و سپس اقدام به خرید می کنند.

با وجود این همه رسانه های تاثیر گذار در ذهن افراد واقعاً هیچ گریزی برای پنهان کاری برای کسب و کار وجود ندارد و شکست در کیفیت در نهایت پذیرفته می شود.

امروزه سازمان ها شروع به شناخت اهمیت کیفیت کرده اند، نظرسنجی های اخیر نشان می دهد که مسئولین و مدیران گفته اند که رسیدن به یک مزیت عملیاتی یکی از بزرگترین چالش پیش روی آنان می باشد. آن ها دریافته اند برای رسیدن به این مهم آن ها باید هزینه های خود را کاهش داده، بهبود مستمر داشته و تطبیق بهتری میان استراتژی ها، اهداف و توانایی های سازمان برقرار نمایند.

روز جهانی کیفیت ۲۰۱۴ فرصتی است برای نشان دادن این موضوع که مدیریت کیفیت می تواند به حفظ اعتبار، حفظ پول و تشویق نوآوری در سازمان کمک کند.

key messages for World Quality Day 2014

پیام های مهم و کلیدی برای روز جهانی کیفیت در سال به شرح زیر می باشد

- متخصصان کیفیت عضو مهم و ضروری برای سازمان می باشند و مانعی برای به تحویل پروژه به شمار نمیروند.
- برای ارائه محصولات و یا خدمات در یک سازمان، مدیر ارشد برای درک درستی از استاندارد های کیفیت داشته باشد و از آن ها به عنوان یک استراتژی بلند مدت استفاده نماید.
- فراموش کردن کیفیت می تواند به طور جدی شهرت یک نام تجاری را به خطر بیاندازد.
- مدیریت کیفیت بر تمامی افراد در محیط کار تاثیر گذار است.

ایجاد و توسعه یک طرح کیفیت Developing A Quality Plan

ایجاد برنامه برای اطمینان از کیفیت و بهبود های آتی برای محصولات و یا خدمات نهایی یک سازمان بسیار ضروری است.

ایجاد یک برنامه کمک می کند تا فرایندها این اطمینان را ایجاد کنند که محصول نهایی با اهداف مطابقت دارد و انتظارات از کیفیت را برآورده می سازد.

یک پروژه برنامه ریزی باید بر حوزه های زیر تمرکز نماید:

۱. اهداف: چیز هایی را که انتظار به آن برسید را مشخص نمایید. همچنین شما باید استاندارد های کیفیت خود را که در نظر دارید از طریق تولید محصول و خدمات خود با آن به دست آورید مشخص نمایید.

۲. معیار ها: مشخص نمایید که اهدافی که تعیین کردید چگونه به آن دستیابی پیدا خواهید کرد. در واقع شما باید از نحوه اجرایی شدن الزامات به نحوی مطمئن شوید. به یاد داشته باشید اهداف شما باید **SMART** باشند:

Specific (مشخص) - **Measurable** (قابل اندازه گیری) - **Achievement** (قابل دستیابی) - **Realistic** (واقعی) - **Timely** (به هنگام)

۳. طرح کیفیت: یک طرح کیفیت کمک می کند تا فرایندهای تضمین کیفیت این اطمینان را حاصل کنند که کیفیت مد نظر و همچنین آزمون هایی که آن را تصدیق می کنند، تحقق یافته اند. یک برنامه کیفیت باید نشان دهد که خروجی های نهایی اهداف را پوشش داده و معیار های تعیین شده در راه درست و دقیق خود هستند.

۴. اجرا: این مرحله عمل می باشد که در آن مشخص می شود چه کاری توسط چه کسی و در چه زمانی انجام شده است.

۵. ارزیابی: این مرحله در واقع میزان موفقیت در رسیدن به اهداف را مشخص می نماید. برای یک پروژه یا برنامه این موضوع به مواردی نظیر دست یافته ها، خروجی ها، موارد آموخته شده و تغییرات اعمال شده بر میگردد.

ارزیابی شامل افرادی که میزان موفقیت را اندازه گیری می کنند نیز می شود اما این مهم از طریق اهداف و یک تکنیک سیستماتیک رخ می دهد. ارزیابی به موضوعاتی نظیر مفید بودن خروجی ها، میزان نیاز و رضایت کاربران به خروجی ها می پردازد. بررسی دقیق می تواند راهی برای ارزیابی این مورد که آیا خروجی نهایی مفید هستند استفاده گردد. همچنین نظر سنجی و تمرکز بر گروه ها می تواند میزان رضایت کاربران را ارزیابی نماید. مهارت های ارزیابی به همراه مهارت های تکنیکال برای انتخاب مناسب ترین روش ارزیابی و ارزیابی نتایج مورد نیاز است.

مقدمه ای بر کیفیت

Introduction to quality

کیفیت چیست؟

در معنای وسیع ، کیفیت درجه ای از تعالی ست. حدیست که یک موضوع با هدف ان متناسب شود.

معمولا وقتی راجع به کیفیت صحبت می شود سه جنبه ان مد نظر است.

۱. اداره موثر که متناسب با هدف است نیاز مشتریان را که معمولا شامل مشتریان سازمانی ، کارکنان ، سهام داران ، تامین کنندگان ، جامعه است در نظر میگیرد.
۲. تضمین های مستقل که روش های پذیرفته شده توسط سازمان هاست و اینکه محصول و خدمتی که انها تولید می کنند متناسب با هدف است را تضمین می کند.
۳. تعهدی برای ارزیابی و پیشرفت به عنوان مثال : تعهدی برای پیشرفت درجه تعالی .

در معنای دقیقتر کیفیت محصول یا خدمت اینگونه تعریف می شود :

- انطباق با نیازها
 - رهایی از نقایص و اشتباهات
 - ساده سازی درجه رضایت مشتری
- مدیریت کیفیت کسب و کارها و پروژه ها را در راستای تحویل کالا و یا ارائه خدمت ارزیابی می کند که برای برآورده کردن نیاز مشتریان و سهامدارانشان چه کارهایی انجام داده اند .

چرا سازمانها به کیفیت علاقمند هستند؟

هر سازمان برای ارائه خدمت و جلب رضایت ذی نفعانش به وجود آمده است. به عنوان مثال : یک سازمان سود اور نخواهد بود در صورتی که نتواند در ایجاد و رضایت مشتریان موفق عمل کند همانگونه که صندوق های خیریه باید در راستای اهداف خیریه خدمت ارائه دهد. هر دو باید مطابق با استانداردهای شناخته شده و قوانین مربوطه باشند و هر دو باید درک کنند و پاسخگوی نیازهای کارکنان خود ، سهامداران ، متولیان و انجمن ها باشند. تا هم بتواند قانون را پوشش دهد هم انتظارات جامعه را پاسخگو باشد.

تولید محصول یا ارائه خدمتی که نیاز مشتریان را پاسخ دهد و انتظارات انها را برآورده کند باعث رضایت مشتریان می شود.

چه کسی مسئولیت کیفیت را بر عهده دارد؟

هر کسی می تواند مسئول بهترین عملکرد خود باشد برای توجه به درک نیاز ذی نفعان و کنترل کردن خروجی کارهایشان.

در هر صورت متخصصین کیفیت ۵ سوال کلیدی را برای پرسش از سازمانها مشخص می کند :

۱. آیا مدیریت تعریف شده است و ارتباط موثر دارد؟
 ۲. آیا هدف مدیریت منطبق با هدف برآورده کردن انتظار ذی نفعان است؟
 ۳. آیا هدف مدیریت به طور موثر در راستای سازمان پیاده سازی شده است؟
 ۴. این هدف نتایج مورد نظر را ایجاد میکند؟
 ۵. آیا یک فرهنگ برای ارزیابی و پیشرفت وجود دارد؟
- این یک مسئولیت منحصر به فرد است که متخصص کیفیت اطمینان یابد سازمان به طریقی ارزیابی خواهد شد و باید ریسک ها و خطرات را کنترل کند.

کیفیت مربوط به چیست؟

هر محصول ، خدمت ، فرایند ، وظیفه ، اقدام و تصمیمی که می تواند قابل قبول باشد یا غیر قابل قبول باشد. از این رو یک کیفیت ذاتی در هر کاری که سازمان انجام دهد وجود دارد. هر کسی باید بر کیفیت توجه کند از مدیر اجرایی کارگاه گرفته تا تمام عملکردها در شرکت. توجه به کیفیت برای کارکنان پشتیبانی به همان اندازه کارکنان تولید مهم است.

چگونه می توان کیفیت را بدست آورد؟

چند راه تکامل یافته برای رسیدن ، نگهداری و پیشرفت کیفیت وجود دارد. اساسا کیفیت توسط جستوجو کردن پاسخ و پس از آن مدیریت ریسک و دستیابی به راه حل برای هر ۵ سوال بالا پیدا می شود.

فعالیت های مدیریت کیفیت غالبا قسمت بندی می شوند به مناطق اداره کیفیت (سوال ۱ و ۲) تضمین کیفیت - هر دو از چگونگی انجام فعالیت ها (سوال ۳) و محصول و خدمت که در حال تولید هستند (سوال ۴) و توجه به احترام به الزامات مربوطه و بهبود کیفیت (سوال ۵)

Standards level the playing field

استاندارد ها تراز کننده میدان رقابت

ما در جهانی زندگی می کنیم که دستخوش دگرگونیهای ژرف در تمام سطوح می باشد. نظامها یا اقتصادی هیچگاه تا به این حد به یکدیگر وابسته نبوده اند. امروزه کالا هایی که در یک بازار مصرف می شوند دیگر صرفا یاخت یک کشوری نیستند آنها جهانی ساخته شده اند پیش از این که کالا ها به دست مصرف کننده نهایی برسند، از کشور های مختلفی عبور می کنند که نیروی کار انسانی یا تجهیزات مورد استفاده در آن ها سبب افزودن ارزش به محصول نهایی می شوند.

بنگاه های اقتصادی کوچک و متوسط (SME's) که از استاندارد های بین المللی بهره میگیرند، اخذ گواهی برای محصولات خود را آسان تر یافته و از مزیت رقابتی بهتر و امکان فروش در هر نقطه ای از جهان برخوردار می شوند. با استفاده از استاندارد های بین المللی، بنگاه های اقتصادی کوچک و متوسط قادر خواهند بود در زنجیره ارزش جهانی حضور داشته باشند و از مزیت انتقال فناوری سود برند.



We are living in a world that is undergoing profound transformations at all levels. Economies have never been more interdependent. Today, products that are consumed in one market are no longer “made in one country”; they are “made in the world”. Before they get to the end-consumer, they transit through many countries where manpower or parts add value to the final product.

Small and medium enterprises that use international standards will find it easier to get their products certified and are better able to compete and sell anywhere in the world. With international standards SMEs are able to take part in global value chains and benefit from technology transfer.

Standards level the playing field

استاندارد ها تراز کننده میدان رقابت

در جهان چند قطبی که نفوذ و وزن اقتصادی نظام های در حال ظهور بر محور تغییر موازنه قدرت جهانی است، استاندارد های بین المللی سبب افزایش تجارت، چیرگی بر موانع کاذب کسب و کار و کمک به تراز کردن میدان رقابت می شوند. این امر موجب افزایش توان رقابتی شرکت ها، صنایع و نظام های اقتصادی را فراهم آورده، صادرات را برایشان آسان تر نموده و سبب تنوع در سطوح ملی و بین المللی می شود.

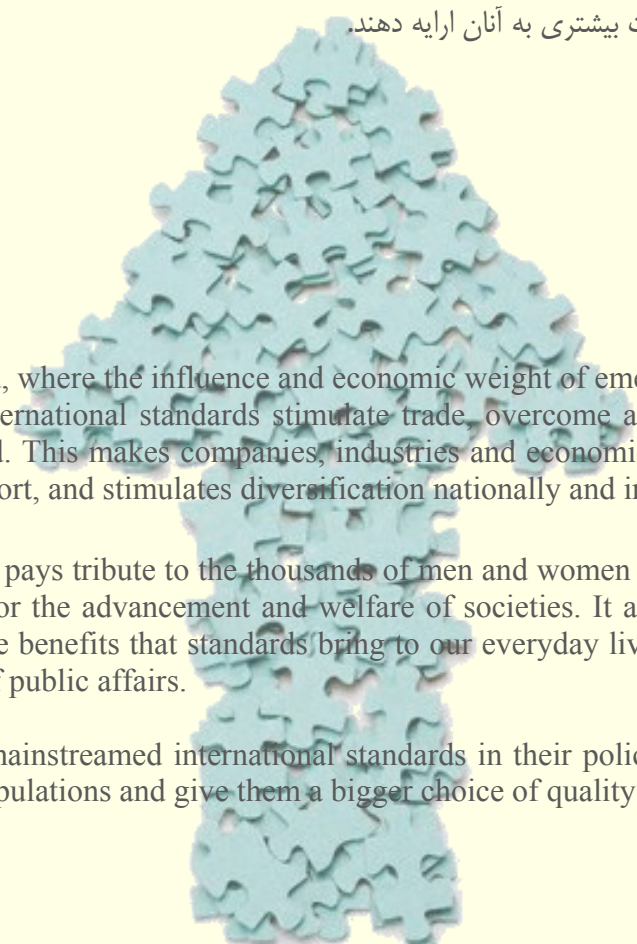
روز جهانی استاندارد به ادای احترام به هزاران مرد و زن در سراسر جهان می پردازد که به صورت داوطلبانه استانداردها را در راستای پیشرفت و رفاه جوامع توسعه می دهند. همچنین این روز فرصتی را برای نشان دادن مزایای استاندارد ها برای زندگی و اقتصاد بازار فراهم می آورد.

کشور هایی که استانداردهای بین المللی را در سیاست ها و مقررات خود وارد کرده اند بهتر می توانند از مردم خود محافظت نمایند و برای انتخاب کالاهای با کیفیت فرصت بیشتری به آنان ارائه دهند.

In a multi-polar world, where the influence and economic weight of emerging economies is shifting the balance of power, international standards stimulate trade, overcome artificial trade barriers and help level the playing field. This makes companies, industries and economies more competitive, making it easier for them to export, and stimulates diversification nationally and internationally.

World Standards Day pays tribute to the thousands of men and women all over the world who develop voluntary standards for the advancement and welfare of societies. It also provides the perfect opportunity to reflect on the benefits that standards bring to our everyday lives, the market economy and to the smooth running of public affairs.

Countries that have mainstreamed international standards in their policies and regulations are able to better protect their populations and give them a bigger choice of quality products.



World Standards Day 2014

برنده مسابقه پوستر روز جهانی استاندارد ۲۰۱۴

We have a winner!

دمار پنچی ویجایا (Damar Panji Wijaya) از کشور اندونزی برنده بیشترین رای برای مسابقه پوستر سال روز جهانی استاندارد با موضوع استاندارد ها تراز کننده میدان رقابت شده است.

این جوان ۲۰ ساله که در رشته ارتباطات در اندونزی تحصیل می کند ایده پشت طراحی خود را اینگونه توصیف می کند:

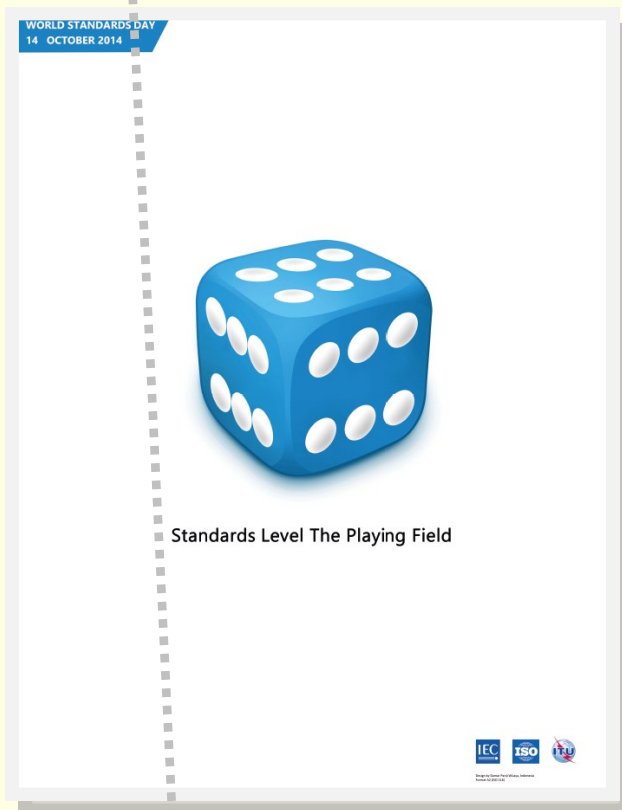
”این ایده من از درون نشأت می گیرد که در جهان امروز بیش از هر زمان دیگر مصرف کننده و تولید کننده هر دو، مزایا و فرصت های برابری هنگام مصرف محصولی که می خرد یا آن را تولید می کنند تقاضا دارند؛ و استاندارد ها ابزاری با اهمیت برای تحقق این مهم میباشند. من به دنبال تصویری بودم که هر دو اِلمان فرصت برابر و رقابت را در برگیرد که در نهایت به داسی با شماره های برابر رسیدم. همچنین من سعی داشتم تا سادگی را طراحی حفظ کنم تا تمرکز افراد بر پیام تصویر راحتتر صورت بگیرد.“



ISO 10015
HSE-MS
SA 8000

5S
ISO/TS 29001
ISO 10017
8002:0006 5D
IMS
ISO 14001

PROCESS AUDIT



World Standard Day poster 2014

10 BENEFITS OF STANDARDS

مزیت
استاندارد ها



مشخص نمودن نیاز
گسترده بازار



ساده سازی روند توسعه و
اجرا در سازمان



در نظر گرفتن دیدگاه
های مختلف در سازمان



کاهش هزینه های سازمان



استفاده از دانش تخصصی



ایجاد بازار های جدید



ایجاد پایه ای برای
نوآوری



ایجاد یک بازار رقابتی



ایجاد قابلیت همکاری و
هم افزایی در سازمان



ایجاد قابلیت نوآوری و
پیشرفت

The Importance of Standard Operating Procedures in Organizations

اهمیت وجود روش های اجرایی استاندارد در سازمان ها

برای به وجود آمدن یک ساختار در سازمان و فعالیت های خود می توانید از روش های اجرایی استاندارد استفاده نمایید. البته لازم به ذکر است تمامی سازمان ها از استانداردسازی سود نخواهند برد و این موضوع به شما، صاحب کسب و کار و یا مدیریت سازمان وابسته است.

آن ها باید مشخص نمایند تا فرایند های انجام کار در صورت اهمیت باید توسط روش های اجرایی استاندارد به کارمندان آموزش داده شود.

- در صورتی که روش های اجرایی استاندارد به صورت بصری توضیح داده شوند، برای مثال مانند یک فلوچارت، برای کارمندان بسیار آسان تر خواهد بود تا کار خود را انجام دهند. در واقع نیاز نیست تا نحوه کاری را که شما از آنها انتظار دارید حدس بزنند، تنها می توانند روال کار را با مراجعه به سیستم کامپیوتری و یا نسخه پرینت شده آن دنبال کنند. در واقع توسط این روال های استاندارد کارمندان از کار خود بیشتر لذت می برند و مهارت های خود را در حین انجام وظایف برای بهبود عملکرد بهبود می بخشند.

Routines روال های کاری

۱

- مشتریان شما بر اساس محصول یا خدمتی که به آنان ارائه می دهید لایق حداقل خاصی از کیفیت هستند. روش های اجرایی استاندارد به شما کمک می کند تا خطاهایی را که هنگام تولید انبوه محصول رخ می دهد و یا دوباره کاری ها را در ارائه خدمات کاهش دهد. برای مثال اگر شما صاحب یک کارخانه ی تولید ماشین اسباب بازی هستید شما به روش های اجرایی استاندارد (SOP) برای کنترل کیفیت نیاز دارید. در واقع شما می خواهید هر مدل ماشین تولیدی در یک خط تولید دقیقا مطابق ماشین قبلی باشد. شما با داشتن یک روش می توانید از کارمندان و یا مدیر واحد برای از رده خارج کردن کالاهایی که در آزمون کنترل کیفیت رد شده اند، استفاده نمایید.

Quality Control کنترل کیفیت

۲

- داشتن یک روش اجرایی استاندارد (SOP) ارزیابی عملکرد کارکنان را ساده می کند. به عنوان یک راه حل می توانید شرح وظایف هر کارمند را بنویسید و به آن ها سطح خروجی مطلوب برای هر روش را در شرح شغل آن ها ذکر کنید. سطح بهره وری آن ها را برای هر روش اجرایی (SOP) بر اساس سطح خروجی آنها مشخص نمایید. ارزیابی عملکرد کارمندان می تواند شامل تمامی روش های که آنان انجام می دهند نباشد. شما می توانید روش هایی که در کار آن ها با اهمیت تر است را انتخاب نمایید. همچنین می توانید به آسانی مقایسه ای از عملکرد کارمندانی که روشهای یکسانی را اجرا می کنند داشته باشید.

Performance Management مدیریت عملکرد

۳

- همزمان با رشد سازمان، شاید شما تصمیم بگیرید سایت های (شعبه ها) دیگری از سازمان را برای تکرار فرایند مشابه در نظر بگیرید. استفاده از روش های اجرایی استاندارد (SOP) تکرار یک فرایند را در کل سازمان آسان می نماید. کارمندان در هر مکانی می توانند برای شناسایی نحوه انجام کار به روش استاندارد مراجعه کنند. همچنین شما می توانید بهره وری سایت های مختلف سازمان را اندازه گیری کرده و از این اطلاعات در صورت نیاز برای کاهش اندازه سازمان استفاده نمایید.

Replication and Growth تکرار و رشد

۴

شعار های مدیریتی – PART TWO

۱

ثبات در کیفیت یعنی نگذاریم ازدحام کاری
یا حتی اتفاقات غیر منتظره فرآیندها را کند
کرده یا معوق نماید.

(موسسه جوران)

Consistency in quality means not allowing the ordinary rush of business and even extraordinary events to slow or suspend the process.

۲

اگر عملکرد شرکت شما خوب است، بودجه
آموزشتان را دو برابر کنید و اگر خوب
نیست چهار برابر.

(توماس جی پیترز)

**If your company is doing well, double your training budget;
If your company is not doing well, quadruple it.**

۳

تفکر سیستمی به ما می گوید چیزی بیرون
نیست؛ شما و علت مشکلاتتان قسمتی از
یک سیستم واحد هستید.

(پیتر سنگه)

Systems thinking show us that there is no outside; that you and the cause of your problems are part of a single system.

۴

جانشینی برای دانش وجود ندارد.

(دمینگ)

There is no substitute for knowledge.

۵

سه جمله برای کسب موفقیت:
بیشتر از دیگران بدان، بیشتر از دیگران کار
کن، کمتر از دیگران انتظار داشته باش.

(ویلیام شکسپیر)

**Three sentences for getting success:
Know more than other, Work more than other,
Expect less than other.**

۶

تحول در شرکتها تنها به واسطه تلاش
جمعی هر یک از اعضای آن ایجاد میشود؛
شرکتها خود قادر به تغییر نیستند.

(دانیل هانت)

Only through the collective efforts of their individual members do companies change; companies are incapable of changing themselves.

مهندسی صنایع (قسمت هفتم)

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.

کنترل موجودی Inventory Control

Stock - out	کمبود موجودی	۱
Stock	ذخیره	۲
Set - Up cost	هزینه راه اندازی	۳
Sales discount	تخفیف از فروش	۴
Safety Inventories	موجودی اطمینان	۵
Reorder Point	نقطه سفارش مجدد	۶
Purchase order	سفارش خرید	۷
Price stability	ثبات قیمت	۸
Order size	مقدار سفارش	۹
Ordering time	زمان سفارش	۱۰
Market Price	قیمت بازار	۱۱
Marginal profit	سود نهایی	۱۲
Demand Management	مدیریت تقاضا	۱۳
Demand Forecast	پیش بینی تقاضا	۱۴
Delay in delivery	تاخیر در تحویل	۱۵

همراهان عزیز

شرکت طراحان کیفیت کیهان در راستای ایجاد هم افزایی و اشتراک اطلاعات میان مدیران ، کارشناسان و افراد تاثیر گذار در حوزه های کسب و کار در نظر دارد مطالب ارسالی توسط شما را در فصلنامه خود به اشتراک بگذارد. شما میتوانید مطالب جالب را با ذکر منبع به ایمیل آدرس tkk-consult@hotmail.com ارسال نمایید. مطالب ارسالی منتخب در شماره آتی فصلنامه با نام فرستنده به اشتراک گذاشته خواهد شد. این امر موجب به وجود آمدن مرجعی برای انتقال دانش روز در حوزه مدیریت خواهد شد.

لازم به ذکر است برای افرادی که مطالب آنان در فصلنامه به اشتراک گذاشته می شود هدایایی در نظر گرفته خواهد شد.

