



کمتر از انتظار

فضای کسب و کار در ایران

رتبه جهانی ایران از این نظر هفت پله صعود داشته و به ۱۴۸ ارتقا پیدا کرده است. برای صادرات کالا از طریق مرزها در ایران به هفت مدرک معتبر نیاز است. زمان مورد نیاز صادرات در کشورمان ۲۵ روز و هزینه صادرات برای هر کانتینر یک هزار و ۳۵۰ دلار برآورد شده است. در مقابل برای واردات کالا از طریق مرزهای ایران به ۱۱ مدرک و سند نیاز است. زمان لازم برای واردات کالا ۲۷ روز بوده و هزینه آن برای هر کانتینر یک هزار و ۵۵۵ دلار اعلام شده است. برای نهایی شدن و اجرای قراردادهای

تجاری در کشورمان ۴۰ مرحله وجود دارد و ۵۰۵ روز زمان می‌گیرد. با این وجود رتبه ما در این زمینه یک پله ارتقا یافته و به ۶۶ در گزارش امسال رسیده است. اما در زمینه ورشکستگی و پایان یافتن یک فعالیت تجاری یک پله نزول داشته‌ایم و به جایگاه ۱۳۸ کفایت کرده‌ایم. زمان مربوط به تعطیلی یک کارگاه اقتصادی در ایران ۵/۴ سال اعلام شده و نرخ احیا و تجدید حیات اقتصادی ۵/۱۹ سنت به ازای هر دلار برآورد گشته است.

در پایان ایران از نظر شاخص دریافت انرژی برق توسط شرکت‌ها رتبه ۱۰۷ را به خود اختصاص داده و ۱۲ پله صعود را تجربه کرده است. تعداد رویه‌های لازم در این زمینه شش عدد، زمان لازم ۷۷ روز و هزینه لازم ۶/۸۶۵ درصد درآمد سرانه برآورد شده است.

به هر تقدیر با نگاهی خوشبینانه می‌توانیم حتی اصلاح سی پله‌ای رتبه کسب و کار کشورمان در سال گذشته را به فال نیک بگیریم و امید داشته باشیم این بهبود اندک رتبه ما در سال جاری، در سال‌های آتی شتاب بیشتری گرفته و کار را برای ایرانیان راحت‌تر از پیش کند.

منبع: ماهنامه اقتصاد ایران

مراجعه کنید. به موازات، رتبه جهانی کشورمان از نظر سهولت



دریافت وام و مطلوبیت قوانین و مقررات مربوط به آن هم پسرقت داشته است. نمره ۲ در شاخص قدرت حقوق قانونی از ۱۲، نمره ۷ در شاخص عمق اطلاعات اعتباری (از ۸) و همچنین میزان پوشش ثبت اعتبارات ۴۵ درصدی بزرگسالان در ایران، جایگاه ۸۹ سهولت دریافت وام را نسبت به رتبه ۸۶ ما در سال گذشته رقم زده اند. در زمینه حمایت از سرمایه‌گذاران نیز رتبه جهانی کشورمان طی یک سال گذشته ۱۱ پله نزول داشته و حالا در جایگاهی فراتر از ۱۵۴ قرار نداریم.

مالیات‌های ناکار

در ایران افراد حقیقی و حقوقی باید ۲۰ نوع مالیات به صورت مستقیم و غیرمستقیم بپردازند که نسبت به سال گذشته تغییری نداشته است. همچنین برای محاسبه و پرداخت مالیات در کشورمان به ۳۴۴ ساعت زمان نیاز است. نرخ کلی مالیات در ایران در سطح ۱/۴۴ درصد سود برآورد شده است. البته نمره ما از نظر شاخص‌های مالیاتی اگرچه نسبت به سال گذشته تغییری نکرده، اما از نظر پرداخت مالیات‌ها مقیاس جهانی شش پله نزول کرده و به جایگاه ۱۲۴ رسیده‌ایم.

هزینه‌های تجاری

کیفیت تجارت کالا در کشورمان بهبود یافته و

آغاز یک کار و حداقل سرمایه لازم برای آغاز یک کار. تعداد رویه‌های قانونی لازم برای آغاز

کسب و کار شش فقره، زمان لازم برای آغاز کسب و کار در ایران ۱۲ روز و هزینه آغاز کسب و کار در ایران معادل ۱/۳ درصد درآمد سرانه ملی است. همچنین حداقل سرمایه لازم برای راه اندازی کسب و کار معادل صفر درصد درآمد سرانه اعلام شده است. در مجموع می‌توان گفت که آغاز کسب و کار در ایران طی یک سال گذشته آسان تر شده است. ساخت و ساز سخت

کشورمان از نظر دریافت مجوزهای ساختمانی در رده‌بندی جهانی ۱۱ پله نزول نسبت به سال قبل داشته و به رتبه ۱۷۲ رسیده که نشان می‌دهد ساز و کار دریافت مجوزهای ساختمانی طی یک سال گذشته سخت‌تر شده است. تعداد رویه‌های قانونی لازم برای کسب مجوزهای ساختمانی ۱۵ واحد، مدت زمان اخذ مجوزهای ساختمانی ۵/۳۱۸ روز و میزان هزینه لازم در این زمینه معادل ۳/۵ درصد ارزش ساختمان مربوطه برآورد شده است.

ثبات دارایی‌ها و دریافت وام

از نظر ثبات دارایی‌ها نیز رتبه جهانی کشورمان دو پله سقوط داشته و در جایگاه ۱۶۱ قرار گرفته است. ثبات دارایی‌ها در ایران ۳۵ روز زمان می‌برد و هزینه ثبت دارایی‌ها معادل ۶/۱۰ درصد ارزش دارایی برآورد شده است. همچنین برای ثبت دارایی‌ها و اموال در کشورمان باید به نُه سازمان و ارگان دولتی

اصلاح رتبه سال گذشته سهولت کسب و کار کشورمان اگرچه سی پله بهبود را نشان می‌دهد، اما در سال جاری تنها دو پله ارتقا یافته‌ایم.

ایران برای کسب و کار، یکصد و سی‌امین کشور جهان است. بانک جهانی در گزارش جدید خود که بر مبنای آمار مربوط به سال منتهی به ژوئن ۲۰۱۴ تهیه شده، رتبه کشورمان در بین ۱۸۹ کشور جهان را از لحاظ رده‌بندی جهانی فضای کسب و کار با دو پله صعود ۱۳۰ اعلام کرده است.

صعود دو پله‌ای رتبه ما کمتر از انتظار کارشناسان و دولتمردان ما که با توجه به تغییر دولت و اتخاذ سیاست‌های جدید انتظار داشتند جایگاه ایران در رده‌بندی جهانی سهولت کسب و کار بهبود قابل توجهی داشته باشد، بوده است. اما بانک جهانی ارزیابی خود از جایگاه کشورمان در سال گذشته را اصلاح کرده است. این نهاد بین‌المللی که در گزارش سال گذشته خود رتبه ۱۵۲ را برای ایران در نظر گرفته بود، در گزارش جدید خود برای سال قبل رتبه ایران را ۱۳۲ اعلام کرده است.

شاخص کلی فضای کسب و کار بر پایه ده شاخص کوچکتر نظیر آغاز کسب و کار، مجوز ساخت و ساز، کسب اعتبارات، حمایت از سرمایه‌گذاری، مالیات، تجارت و اجرای قراردادهای محاسبه می‌شود که در واقع نشان دهنده سهولت و مناسب بودن هر کشور برای انجام فعالیت‌های اقتصادی و تجاری است. نگاهی اجمالی به این شاخص‌ها وضعیت کشورمان را در جهان نشان می‌دهد.

شروع به کسب و کار

از لحاظ شاخص آغاز کسب و کار، کشورمان در رتبه ۶۲ قرار گرفته که نسبت به سال گذشته هشت رتبه صعود داشته است. گفتنی است شاخص آغاز کسب و کار بر پایه چهار فاکتور محاسبه می‌شود که عبارتند از تعداد رویه‌های قانونی لازم برای آغاز کسب و کار، زمان لازم برای آغاز و راه اندازی یک کار، هزینه متوسط

در گفت‌وگو با رییس انجمن مدیریت کیفیت مطرح شد

## مدیریت کیفیت، هدف نیست؛ ابزار است

به گفته رییس انجمن مدیریت کیفیت ایران، شیوه مدیریت کیفیت در ایران به صورت پراکنده و ناقص اجرا می‌شود و شکل یکپارچه و جامعی ندارد. فرزین انتصاریان معتقد است که جامعه دانشگاهی با مدیریت کیفیت کاملاً بیگانه است و به غیر از تعداد معدودی از مدیران که با این روش مدیریتی درگیر شده‌اند، مابقی آشنایی چندانی با آن ندارند. به عقیده وی تاکنون در هیچ یک از برنامه‌های پنج‌ساله توسعه کشور نگاه یکپارچه به شیوه‌های مدیریت کیفیت وجود نداشته است. البته وی امیدوار است که مدیریت کیفیت جایگاه لازم را در برنامه ششم توسعه کشور بیابد، زیرا این شیوه مدیریتی را تنها وسیله دستیابی به موفقیت پایدار می‌داند. آنچه می‌خوانید مشروح گفت‌وگوی «فرصت امروز» با فرزین انتصاریان، رییس انجمن مدیریت کیفیت ایران است.

\*\*\*

**در سال‌های اخیر مبحث مدیریت کیفیت مورد توجه بسیاری قرار گرفته است. ابتدا تعریفی از این شیوه مدیریتی ارائه دهید.**

ابتدا شاید بهتر باشد به کیفیت و تعریف آن بپردازیم. کیفیت دارای سه جنبه است؛ مرغوبیت از نگاه مشتری و مصرف‌کننده، قیمت و هزینه در مقایسه با رقبا و عامل زمان که مباحثی مانند دوام و سرعت دسترسی را دربرمی‌گیرد که در بستر نوآوری و خلاقیت قرار می‌گیرند. به عبارت دیگر محصول یا خدمتی باکیفیت است که از دیدگاه مشتری و مصرف‌کننده مرغوب بوده و قیمت آن نیز مناسب باشد و دوام و دسترسی به آن نیز در حدی که تعریف شده، باشد و همچنین خود را همواره در تمام ابعاد فوق به روز کند.

به طور کلی هدف هر سازمانی تولید محصول است و برای باقی ماندن در صحنه باید محصول و خدمت ارائه شده از بابت این ابعاد خوب و باکیفیت باشد. حال به جز این چهار عامل که در محصول خلاصه می‌شود، هدف دیگری در

سازمان‌ها برای مدیریت وجود ندارد. بنابراین مدیریت کردن چهار عامل مذکور مدیریت کیفیت نامیده می‌شود. همین رویکرد باعث می‌شود که تفاوتی میان شیوه‌های مدیریتی سنتی و مدیریت کیفیت که شیوه جدید مدیریت است، قائل شویم.

**آیا در حال حاضر در کشور ما مدیریت کیفیت در سازمان‌ها و شرکت‌ها اعمال می‌شود یا اینکه تا دستیابی به این موضوع راه بسیاری را پیش رو داریم؟**

مدیریت کیفیت در کشور ژاپن یک عمر ۶۰ ساله دارد. در کشورهای غربی عمر مدیریت کیفیت به بیش از ۲۵ تا ۳۰ سال نمی‌رسد. این شیوه مدیریت زمانی شناخته شد که بسیاری از صنایع غرب به مشکل برخورد کردند مثلاً صنایع اتومبیل‌سازی آمریکا به ورشکستگی نزدیک شدند و بسیاری از صنایع این کشورها به خصوص صنایع تکنولوژیک از ژاپنی‌ها جا ماندند. در آن زمان کشورهایمانند آمریکا متوجه شدند که شیوه دیگری از مدیریت در حال جاری شدن است و طبق معمول غربی‌ها، اقدام به بررسی، شناسایی و تدوین این شیوه مدیریت کردند که از دل آن، رویکردهای متفاوتی به وجود آمد و از این رویکردها نیز استانداردها، ابزارها و سیستم‌های مدیریتی جدیدی پدید آمد.

در کشور ما این شیوه مدیریت از حدود ۲۵ سال پیش شناسایی شد و بنده یکی از پیشگامان عرضه کردن این شیوه مدیریت بودم. ما چهار دوره کنفرانس‌های بین‌المللی مدیریت کیفیت را برگزار کردیم که تعداد زیادی کارشناسان و متخصصان بین‌المللی در این کنفرانس‌های سه‌روزه حضور داشتند. اما درباره این موضوع که آیا مدیریت کیفیت در کشور ما نهادینه شده و در حال اجراست یا خیر، باید بگویم که این شیوه مدیریتی در ایران، بعضاً به صورت پراکنده و ناقص اجرا می‌شود ولی شکل یکپارچه و جامعی ندارد. متأسفانه جامعه دانشگاهی

ما، به غیر از تعداد معدودی از اساتید که با این روش مدیریتی درگیر شده‌اند، مابقی آشنایی چندانی با مدیریت کیفیت ندارند.

**می‌توانید اشاره‌ای به جنبه‌های فنی این موضوع هم داشته باشید؟**

در وهله اول اگر چهار عامل مربوط به مدیریت کیفیت را در ذهن داشته باشیم، یک بخش از بحث‌های مدیریت کیفیت به این موضوع می‌پردازد که چه فرآیندهایی آن محصولات و خدمات را تولید می‌کنند و چگونه کیفیت در آنها نهادینه می‌شود. بنابراین در مدیریت کیفیت، رویکرد فرآیندی مهم است اما در مدیریت سنتی رویکرد بخشی؛ بخش‌هایی که فرآیندها به صورت تکه‌تکه در آن اجرا می‌شوند. در رویکرد مدیریت کیفیت، تلاش می‌شود که هر یک از واحدهای سازمان به صورت مستقل مسئول کیفیت باشند و دیگر صرفاً بخشی از یک تشکیلات بدون داشتن مسئولیت در مقابل کیفیت محصول نهایی نیستند.

نکته دیگر اینکه در مدیریت کیفیت، استراتژی به گونه‌ای است که همه ذی‌نفعان دیده می‌شوند و هدف از این استراتژی، موفقیت پایدار است که رکن موفقیت پایدار، رضایت مشتری و مصرف‌کننده به اضافه رضایت متوازن ذی‌نفعان دیگر است. لذا باید ذی‌نفعان سازمان شناسایی و نیازهای آنها به خوبی تعریف شود. در نهایت این موضوع برمی‌گردد به مجموعه‌ای از زمینه‌هایی که باید شناسایی شده و تاثیر آنها بر عوامل موفقیت پایدار ارزیابی و مدیریت شود تا سازمان را به سمت موفقیت پایدار هدایت کند.

این موضوع سیستم‌ها و ابزارهای مدیریتی متنوعی را می‌طلبد که برای بسیاری از آنها استانداردهایی نیز تدوین شده است. مانند استانداردها مدیریت کیفیت که در بین آنها استاندارد ایزو ۹۰۰۱ در کشور ما شناخته شده‌تر است اما متأسفانه استاندارد ایزو ۹۰۰۴ که استاندارد بسیار گسترده‌تری از استاندارد ایزو ۹۰۰۱ برای سیستم‌های مدیریت کیفیت است، تقریباً

شناخته شده نیست و متأسفانه باید بگویم، بدون آن دستیابی به موفقیت پایدار ممکن نیست. در ارتباط با این سیستم مدیریت استانداردهای دیگری نیز به کار می‌روند، مانند استانداردهای مدیریت ریسک، مدیریت ایمنی و بهداشت و مدیریت زیست‌محیطی و غیره که تعداد آنها در حال حاضر به بیش از ۱۰۰ استاندارد هم رسیده است.

**اما در کشور ما هنوز این استانداردها وجود ندارد و اجرایی نشده است؟**

در بسیاری موارد، در کشور ما با وجود ترجمه و انتشار تعداد زیادی از این استانداردها به عنوان استاندارد ملی ایران، هنوز دیدگاه عملیاتی به آنها وجود ندارد و متأسفانه پس از گذشت حدود ۲۰ سال از معرفی مدیریت کیفیت، فقط درباره آنها صحبت شده و سمینارها و کنفرانس‌هایی در رابطه با آن برگزار شده است اما سازمان‌های بسیار معدودی به صورت جامع آنها را پیاده کرده‌اند.

**معمولاً در کشور ما برای اجرا و نهادینه شدن موضوعات مختلف، مشوق‌هایی از سوی دولت‌ها در نظر گرفته می‌شود. آیا در مورد مدیریت کیفیت، دولت‌های قبلی و دولت فعلی مشوق‌هایی را در نظر گرفته‌اند یا خیر؟**

بنده از زمان تدوین برنامه سوم توسعه اقتصادی و اجتماعی کشور با برنامه‌نویسان در ارتباط بوده‌ام. یکی از مخاطبان اصلی کنفرانس‌هایی که اشاره کردم، کارشناسان و مدیران ارشد سازمان برنامه و بودجه بوده‌اند و تعدادی از این افراد تا حدودی با مفاهیم مدیریت کیفیت آشنا شده‌اند. ولی برنامه سوم توسعه، توجه چندانی به مبحث کیفیت و مدیریت آن در بخش‌های اقتصادی و اجتماعی کشور نداشت. به عبارت دیگر، در این برنامه هیچ ردپایی از مدیریت کیفیت دیده نمی‌شود. اما در برنامه چهارم توسعه، تا حدودی رد پای مباحث کیفیت و مدیریت کیفیت مشاهده می‌شد. در همین رابطه در همان زمان، من مقاله‌ای را در تحلیل برنامه چهارم توسعه در رابطه با بحث مدیریت کیفیت نوشتم. در برنامه چهارم، متولیان برخی از بخش‌ها، بعضاً به مباحث مدیریت کیفیت توجه کرده و نکاتی را



تندیس های جایزه ملی کیفیت طراحی شده که تاکنون ۱۱ دوره این ارزیابی ها برگزار شده و تعدادی از سازمان ها موفق به دریافت تقدیرنامه اشتهار به کیفیت و تندیس برنز هم شده اند. ولی تاکنون هیچ سازمانی نتوانسته تندیس نقره و طلا را دریافت کند. امیدواریم در آینده یک شرکت موفق شود این جایزه را از دست رییس جمهور دریافت کند. علاوه بر این، برای اینکه این موضوع در کشور به صورت گسترده تری جاری شود، براساس مصوبات شورای عالی استاندارد، با وزارتخانه ها در ارتباط هستیم و تلاش داریم که با دستگاه های اجرایی تفاهم نامه ای را منعقد کنیم که به موجب آن در زیربخش های خود شیوه مدیریت کیفیت را به کار بگیرند و این ارزیابی ها را نیز انجام دهند. در واقع این ارزیابی تلنگری است برای جاری شدن مدل مدیریت کیفیت. تاکنون ۱۱ دوره جایزه ملی کیفیت را به صورت عمومی برگزار کرده ایم و در حال حاضر دوره دوازدهم آن در جریان است. البته هدف این است که این ارزیابی ها به صورت دو لایه برگزار شود؛ یک لایه بخشی و لایه دیگر لایه ملی است که طی آن ارزیابی های سازمان های برتر معرفی شده از سوی دستگاه های اجرایی را مدنظر قرار دهیم. در این راستا تاکنون با چند وزارتخانه تفاهم نامه هایی منعقد شده است. از جمله اخیراً با وزارت جهاد کشاورزی برای کلیه بخش های مربوط به آن، وزارت صنعت، معدن و تجارت برای بخش خودرو، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی برای بخش غذا و دارو و با وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات برای سازمان های زیرمجموعه آن تفاهم نامه منعقد شده است. مذاکراتی هم با وزارت نفت در حال انجام است که این کار در بخش های مربوط به آن هم انجام شود. همچنین ارتباط مستقیمی با سازمان استاندارد برای استقرار رویکرد جدید استاندارد سازی داریم که براساس اصول مدیریت کیفیت است. تحقیقات آن توسط ما برای مرکز پژوهش های مجلس انجام شده و هم اکنون طرح آن در مجلس مطرح است که اگر مصوب و اجرایی شود، نظام استاندارد سازی براساس آن شکل خواهد گرفت. روزنامه فرصت امروز

چنین شرایطی هر چه منافع آنها، بدون در نظر گرفتن رضایت متوازن ذی نفعان ایجاد کند، فقط برای کسب نیات و نظرات صاحبان و مدیران آنها به کار می گیرند و به طور مسلم در این وضعیت هم قطعاً کیفیت و به تبع آن مصرف کننده قربانی می شود.

#### و سوال آخر اینکه در انجمن مدیریت کیفیت چه اقداماتی برای ترویج و نهادینه کردن این مبحث مهم در حال انجام است؟

انجمن مدیریت کیفیت دو رسالت بر عهده دارد؛ یکی رسالت توسعه فرهنگ مدیریت کیفیت است که بخشی از آن آموزش و ترویج است و دیگری کمک به جاری سازی شیوه هاست. در مورد توسعه فرهنگ مدیریت کیفیت از چند طریق، اقداماتی در حال انجام است، یک اقدام این است که مدیران، متخصصان و شرکت هایی را که با مباحث مدیریت کیفیت آشنایی دارند و در این رابطه اقداماتی انجام داده اند به عنوان اعضای انجمن در کنار خود داشته باشیم و آنها را به عنوان الگو معرفی کنیم که در این زمینه تلاش می کنیم تا شرایطی را فراهم کنیم که اعضای انجمن از یکدیگر بیاموزند. امیدواریم پس از رفع تحریم ها، فضای بین المللی را نیز در اختیار اعضا قرار دهیم که انتقال دانش از خارج کشور هم به این اعضا صورت بگیرد. در زمینه جاری سازی هم مدل ارزیابی ملی مدیریت کیفیت را طراحی کرده و آن را به سازمان استاندارد ارائه داده ایم. سازمان استاندارد نیز در شورای عالی استاندارد آن را به عنوان مدل ارزیابی مدیریت کیفیت مصوب کرده و برای رده بندی و تشویق سازمان ها نیز درجات گواهی نامه، تقدیرنامه و

#### پیش روی رفع این انحصارگرایی وجود دارد؟

قدرت دو خصیصه ذاتی دارد؛ توسعه طلب و انحصار طلب است. لذا نمی توان تنها با تمرکز بر دستور، به وسیله همان نهاد قدرت، تغییری را در ذات آن نهاد که می تواند شخص، سازمان یا دولت دارای قدرت باشد، ایجاد کنیم و آن را مجبور کنیم که خودش، خودش را کوچک کند یا انحصار طلبی نکند. این مانند آن است که از فردی که در ذاتش علاقه به زندگی وجود دارد بخواهیم یکی از اعضای بدنش را قطع کند. مسلم است که با این مکانیزم، این اتفاق نمی تواند رخ بدهد چون در ذات این فرد چنین انگیزه ای وجود ندارد. اگر انحصار که جزء ذات قدرت است را در دولت هم بینیم و بخواهیم از آن جلوگیری کنیم، به عواملی بیرون از دولت احتیاج داریم. در مورد اجرای اصل ۴۴ قانون اساسی نیز از دولت می خواهیم که خودش، خودش را کوچک کند که قطعاً به سادگی این اتفاق نمی افتد.

نمونه هایی از اقدامات موفق این چنینی را در کشورهایی مانند انگلستان و آلمان شاهد بوده ایم و مکانیزم هایی را که این کشورها برای خصوصی سازی اتخاذ کردند، با شیوه هایی که ما انجام می دهیم کاملاً متفاوت است. مدلی که در کشور ما اجرا می شود، خودبه خود در مسیر انحصارگرایی است. اما درباره تاثیر این انحصار بر کیفیت باید بگویم که این موضوع ارتباط چندانی با اندازه دولت ندارد. به عبارت دیگر سازمان های بسیار بزرگ هم می توانند هم محصول با کیفیت و هم محصول بی کیفیت تولید کنند.

ممکن است در این میان بازار رقابتی مدنظر باشد، به این معنا که انحصار را در مقابل رقابت قلمداد کنیم. به عبارت دیگر زمانی که رقابت نباشد مصرف کننده حق انتخاب ندارد و در مقابل حکومت که از قدرت بالاتری برخوردار است، حرفی هم برای گفتن ندارد. با توجه به اینکه بازارها در اختیار نهادهای دارای انحصار است، مردم مجبورند از همین بازارها نیازهای خود را برطرف کنند، پس این نهادها هر چه در اختیار مردم قرار بدهند، مشتریان چاره ای به جز خرید آنها ندارند. پس در

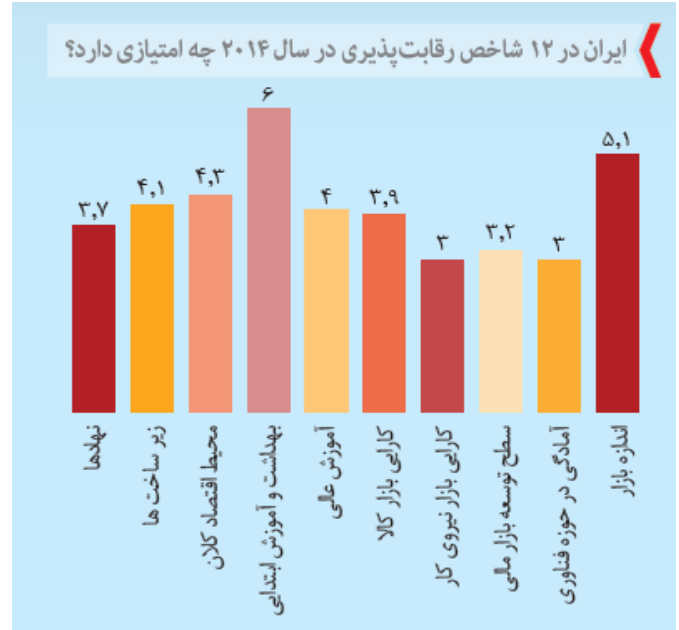
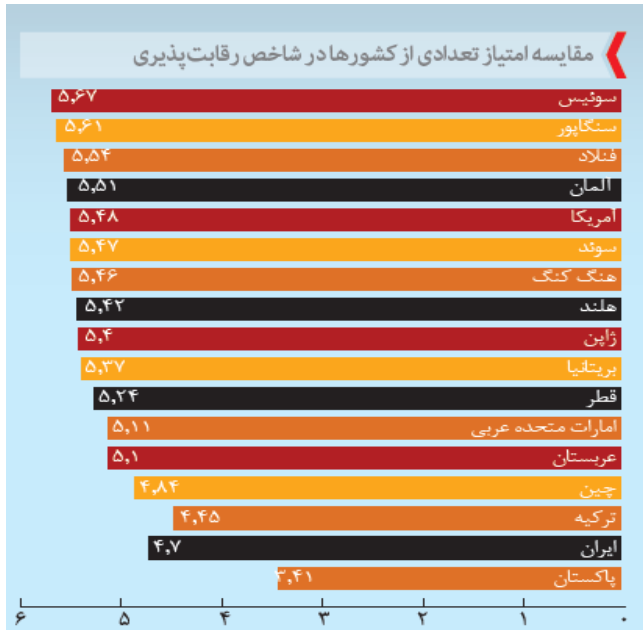
از این موضوع در برنامه گنجانده بودند. جالب است که پیشرفته ترین آنها هم در برنامه سازمان تبلیغات اسلامی بود اما در عین حال در بسیاری از بخش ها این مباحث اصلاً وجود نداشت. بنابراین می توان گفت که به طور کلی در برنامه چهارم توسعه نیز نگاه یکپارچه و جامعی به شیوه های مدیریت کیفیت وجود نداشت.

#### بنابراین در سند چشم انداز ۱۴۰۴ نیز مباحث مدیریت کیفیت لحاظ نشده است؟

چشم انداز می گوید که به کجا باید برسیم اما اینکه چگونه باید برسیم را برنامه ها تعیین می کنند. بنابراین به سند چشم انداز ۱۴۰۴ نمی توانیم ایرادی بگیریم زیرا قرار نیست در این سند ابزارهای رسیدن به اهداف مطرح شود، مدیریت ابزار است و هدف نیست. اما این مطالب باید در برنامه های توسعه کشور، قانون بودجه، دستورالعمل ها و مقررات حاکم بر امور مدیریتی یا برنامه های راهبردی که در ارگان های مختلف تعریف می شوند، دیده شود و نه در چشم انداز. برنامه چهارم توسعه این نوید را می داد که به تدریج شناخت بهتری نسبت به شیوه های جدید مدیریتی پیدا شود؛ شیوه هایی که در کشورهایی مانند مالزی و کره جنوبی و ترکیه اجرا شده و هم اکنون هم در حال اجراست و باعث شده که این کشورها از رده های پایین کشورهای در حال توسعه به رده های بالای این کشورها برسند.

اما متأسفانه در برنامه پنجم توسعه، اصلاً توجهی به موضوع برنامه ریزی برای کیفیت وجود نداشت تا چه رسد به اینکه شیوه اعمال مدیریت کیفیت در این برنامه لحاظ شود. حال امیدوارم که این موضوع بسیار حیاتی در برنامه ششم توسعه کشور که در حال تدوین است، دیده شود. تلاش ما در انجمن مدیریت کیفیت این است که برنامه نویسان را به این سمت هدایت کنیم، زیرا اعتقاد داریم که مدیریت کیفیت تنها وسیله برای دستیابی به موفقیت پایدار است. برخی کارشناسان انحصارگرایی ایجاد شده توسط دولت را مانع از ایجاد فضای رقابت و در نتیجه ارتقای کیفیت کالاها و خدمات می دانند و به همین دلیل معتقدند که باید این انحصارگرایی برداشته شود. به نظر شما چرا تاکنون این موضوع اجرایی نشده و چه موانعی

## اطلاعاتی که باید در مورد کسب و کار در ایران بدانید چرا کار اقتصادی در ایران سخت است؟



کار از میان ۷۰ کشور جهان  
۱۴۳؛ رتبه ایران در حمایت از سرمایه گذاری  
ها از میان ۱۵۴ کشور جهان

کار در ایران سخت تر شده یا راحت تر؟  
بررسی های رسمی نشان می دهد که برای  
انجام انواع فعالیت های اقتصادی در ایران  
همچنان نیاز به دریافت مجوزه هایی وجود  
دارد.

۲ هزار؛ نوع مجوز در اقتصاد ایران وجود دارد.  
۲۰ نوع؛ پرداخت مالیات در اقتصاد ایران  
وجود دارد.

۱۵ مجوز؛ برای انجام فعالیت های ساختمانی  
در ایران باید گرفته شود.

۶ مجوز؛ برای دریافت اشتراک برق در ایران  
نیاز است.

۷۷ روز؛ زمان متوسط دریافت اشتراک برق در  
ایران است.

۴۰ مرحله؛ برای انجام یک قرار داد تجاری در  
ایران طی می شود.

۵۰۵ روز؛ زمان برای انجام یک قرار داد  
تجاری در ایران صرف می شود.

۴.۵ سال؛ زمان متوسط برای تعطیلی هر  
کارگاه صنعتی در ایران

۱۹؛ رتبه امارات متحده عربی در شاخص  
رقابت پذیری از میان ۱۴۸ کشور جهان  
۱۳۳؛ رتبه پاکستان در شاخص رقابت  
پذیری از میان ۱۴۸ کشور جهان  
۴۴؛ رتبه ترکیه در شاخص رقابت پذیری  
از میان ۱۴۸ کشور جهان  
۱۳۶؛ رتبه ایران در میان ۱۷۷ کشور  
جهان از نظر فساد اقتصادی  
به کدام سمت می رویم؟

آنچه اقتصاد ایران به آن نیاز دارد، افزایش  
میزان رشد اقتصادی برای خروج از رکود  
و رسیدن به شاخص های بین المللی  
است.

### ۶ دهم درصد

پیش بینی بانک جهانی از رشد اقتصادی  
ایران

### ۲.۲ درصد

پیش بینی اکنومیست از رشد اقتصادی  
ایران

بررسی های جهانی شان می دهد که  
فضای کسب و کار در اقتصاد ایران در  
قیاس با گذشته بهبود پیدا کرده است.  
۱۳۰؛ رتبه ایران در بهبود فضای کسب و  
کار از میان ۱۸۰ کشور جهان  
۶۲؛ رتبه ایران در شاخص آغاز کسب و

اطلاعات بانک جهانی و موسسات  
مطالعاتی معتبر جهانی نیز این موضوع را  
تایید می کند.

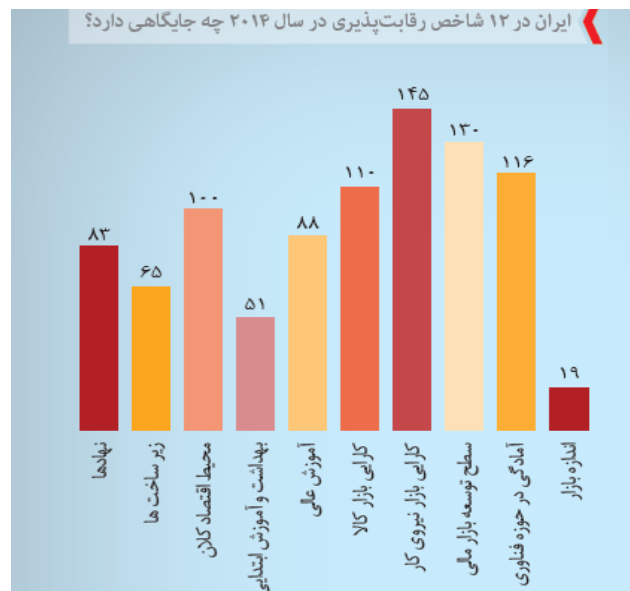
اعداد چه می گویند؟

۱۷۱؛ رتبه آزادی اقتصادی ایران در میان  
کشور ۱۷۸

۸۲؛ رتبه ایران در شاخص رقابت پذیری  
از میان ۱۴۸ کشور جهان

بررسی های آماری نشان می دهد  
اقتصاد ایران طی سال های گذشته با  
بحران های جدی در بهبود فضای  
کسب و کار مواجه شده است.

بررسی های آماری نشان می دهد اقتصاد  
ایران طی سال های گذشته با بحران های  
جدی در بهبود فضای کسب و کار مواجه  
شده است.





بیزینس اینسایدر بررسی می کند: سنگاپور و زلاند نو در صدر راحت ترین کشورها برای کسب و کار

## بهترین و بدترین کشورها برای کسب و کار را بشناسید

### 10 کشور بدتر در رتبه بندی سهولت کسب و کار 2015

رتبه	کشور
180	هاییتی
181	آنگولا
182	ونزوئلا
183	افغانستان
184	کنگو
185	چاد
186	سودان جنوبی
187	آفریقای مرکزی
188	لیبی
189	اریتره

چین که دومین اقتصاد بزرگ جهان است، در رتبه ۹۰ جهان از نظر سهولت کسب و کار قرار دارد و در دو سال گذشته، جایگاهش تغییر چندانی نداشته است.

رتبه های بالای رتبه بندی کشورهای جهان از نظر سهولت کسب و کار، بر اساس اعلام بانک جهانی، کشورهای بزرگ بین المللی مثل چین، برزیل یا هند نیستند. اقتصادهای کوچک اما به خوبی سازماندهی شده مثل سنگاپور یا زلاند نو، جزو جلوترین کشورها از ۱۸۹ کشور جهان است که در فهرست رتبه بندی سالانه سهولت کسب و کار اعلام شده است.

به گزارش بیزینس اینسایدر، چین که دومین اقتصاد بزرگ جهان است، در رتبه ۹۰ جهان از نظر سهولت کسب و کار قرار دارد و در دو سال گذشته، جایگاهش تغییر چندانی نداشته است؛ رتبه های این کشور در سال گذشته ۹۳ در میان ۱۸۹ کشور بوده است.

رتبه بندی سهولت کسب و کار دوازدهمین گزارش سالانه از این دست است که بر اساس مقایسه شاخصهای کمی حاصل از ۱۸۹ کشور جهان، به

دست می آید.

بر اساس گزارش بانک جهانی، شاخصها شامل شروع کسب و کار، گرفتن مجوزهای شروع کسب و کار، دست یافتن به انشعاب برق، امور ثبت مالکیت، اخذ اعتبارات، حمایت از سهامداران اقلیت، پرداخت مالیات، تجارت برون مرزی، میزان محکم بودن قراردادهای و نیز حل

مسئله ورشکستگی است.

کشورهای استونی، آلمان و سوئیس در رتبه بندی امسال جایگاه های خود را بیش بهتر کرده اند و در فهرست ۲۰ کشور جهان قرار گرفته اند. اما دیگر کشورهای جهان در این رتبه بندی تغییر چندانی نکرده اند. سوریه، افغانستان، ونزوئلا و جمهوری

آفریقای مرکزی، در میان این رتبه بندی، جزو بهترین کشورها شناخته شده اند. در گزارش بانک مرکزی، شاخصهای اقتصادی کشورمان نیز از نظر سهولت کسب و کار بررسی و رتبه ایران از نظر سهولت کسب و کار در میان ۱۸۹ کشور جهان، ۱۳۰ اعلام شده است.

### 10 کشور برتر در رتبه بندی سهولت کسب و کار 2015

رتبه	کشور
1	سنگاپور
2	زلاند نو
3	هنگ کنگ
4	دانمارک
5	کره جنوبی
6	نروژ
7	آمریکا
8	انگلیس
9	فنلاند
10	استرالیا

دوره گذار اقتصادی در ترکیه طی ۴ دهه

## ترکیه چگونه از بحران اقتصادی عبور کرد؟

حزب توسعه و عدالت توانست با اجرای برخی سیاست های اصلاحاتی و برنامه های ناتمام دولت اوزال، تحرکی در ساختار اقتصادی ترکیه در دوران معاصر به ثبت رساند.

اورهان پاموک در بخشی از کتاب «استانبول؛ خاطرات و شهر» گریزی به اقتصاد ترکیه در دهه ۷۰ هم میزند، سالهایی که تورم در این کشور رشد بالایی را تجربه کرده و زندگی و معیشت مردم را تحت تاثیر قرار میدهد. دوره تورمی که از دهه ۷۰ در ترکیه آغاز شد، ارزش پول این کشور پایین کشید و ارزش کالا و خدمات در این کشور را به چند میلیون لیر رساند. چاپ اسکناس های درشت چند میلیون لیری به شدت واحد پول ترکیه را تحت تاثیر قرار داده و تقاضای اسکناس در این کشور را افزایش داده بود. صفرهای پرتعداد در واحد پولی و تورم لحام گسیخته؛ اقتصاد ترکیه در آن سالها را به شدت آسیب پذیر ساخته بود.

مصائب اقتصادی ترکیه از اواخر دهه ۵۰ میلادی بروز کرد، کشوری در حال توسعه که با مصائب اقتصادهای در حال توسعه هم درگیر بود. در دهه ۸۰ تحولات سیاسی ترکیه به اصلاحات اقتصادی منجر شد. تورکوت اوزال از حزب مام مین، پیروز انتخابات سال ۱۹۸۳ شد، فردی که پیش از آن در بانک جهانی مشغول به فعالیت بود. سابقه حضور در بانک جهانی و استفاده از تجارت برخی کشورهای آمریکای لاتین به اوزال این فرصت را داد تا اهداف خود در حوزه اصلاحات اقتصادی و خصوصی سازی را پیش ببرد. در آن سالها اوزال زمینه چرخش رویکردهای اقتصادی از سوسیالیستی به رویکردهای نئولیبرال را فراهم کرد و موانع داخلی بر سر راه خصوصی سازی را از میان برداشت.

سیاست های تورگوت اوزال مبنی بر آزادسازی اقتصاد دولتی ترکیه اگرچه به رشد تورم در سال های بعد به دنبال داشت، اما برای بسیاری از صنایع این کشور به خصوص صنعت فولاد نقطه عطفی بود که سرآغاز رشد و توسعه این صنعت را رقم زد.

همچنین بالا رفتن قیمت ارزهای خارجی و گران شدن کالاهای وارداتی در این دوره، موجب تشویق سرمایه گذاران برای تولید و صادرات محصولات شد.

به این ترتیب در کنار روند خصوصی سازی، صنایع مادر در این کشور توسعه یافت.

اما این در حالی بود که طی همین سالها

ارزش پول این کشور با شتاب بی سابقه ای کاهش می یافت و صفرهای بیشتری به ارزش هر لیر اضافه می شد. تا آنجا که در سال ۱۹۹۶ ارزش هر دلار در برابر لیر ترکیه به حدود ۱۰۷ هزار لیر رسیده بود.

این روند ادامه داشت تا با ورود به قرن ۲۱، چاپ اسکناس های چند میلیون لیری در ترکیه افزایش یافت. در سال ۲۰۰۱ یعنی یک سال پیش از روی کار آمدن حزب عدالت و توسعه ارزش هر دلار برابر با یک میلیون و ۶۰۰ هزار لیر رسید. در این شرایط به عنوان نمونه برای خوردن یک ساندویچ چیزی حدود یک میلیون لیر در ترکیه پرداخت میشد.

**اصلاحات اقتصادی حزب عدالت و توسعه** سال ۲۰۰۱ نرخ تورم ترکیه به حدود ۶۸ درصد و نرخ رشد اقتصادی این کشور به منفی ۴ درصد رسیده بود. در سالهای نخست قرن ۲۱، نارضایتی عمومی از فضای اقتصادی افزایش یافته بود.

در این شرایط اردوغان به پشتوانه حزب عدالت و توسعه در سال ۲۰۰۲ دولت ترکیه را در دست گرفت. این حزب تجربه جدیدی در نظام سیاسی ترکیه بود.

سازوکار اصلاحات اقتصادی اوزال، پیش زمینه ای برای نخست وزیر حزب عدالت و توسعه برای اداره ترکیه شد. زمانی که اردوغان در ترکیه به قدرت رسید، ارزش پول ملی این کشور در پایین ترین سطح خود قرار داشت. در همان سالها کمال درویش وزیر اقتصاد ترکیه با کمک گرفتن از صندوق بین المللی

پول تغییرات ساختاری در

اقتصاد را در دستور کار قرار

داد. اصلاحاتی نظیر شناور

کردن نرخ ارز، بازسازی

ساختار بانکهای دولتی،

افزایش استقلال بانک مرکزی

را پایه گذاشت. این اصلاحات

از سال ۲۰۰۲ آغاز و در سال

۲۰۰۶ به پایان رسید.

**اجرای سیاست حذف ۶**

صفر از پول ملی همزمان

دولت جدید به رغم تمام

مخالفتها و فشارهای موجود

تصمیم به حذف ۶ صفر از

پول ملی کشور گرفت،

تصمیمی که بنا به اعتقاد

بسیاری می توانست شوک

تورمی بزرگی به اقتصاد وارد

کند اما اینگونه نشد. تصمیم

به حذف چند صفر از پول

ملی، سیاستی بود که پیش از این توسط اوزال مطرح شده بود و او تصمیم به اجرای آن را داشت، اما مرگ فرصت اجرای این سیاست را از او گرفت تا طیب اردوغان آن را به نام دولتش به ثبت برساند.

طبق آمارهای موجود، در سال ۲۰۰۴ سرانه تولید ناخالص داخلی ترکیه حدود ۷۴۰۰ دلار بود در مقایسه با کشورهای صنعتی اروپا بسیار پایین بود. در این سال نرخ بیکاری این کشور حدود ۱۰ درصد بود. اما در این سالها وضعیت تورم و رشد اقتصادی نسبت به دو الی سه سال قبل به مراتب بهبود یافته بود. در این سال سیاست حذف ۶ صفر از پول ملی ترکیه توسط دولت به اجرا درآمد، اما برخلاف آنچه که تصور میشد تورم تحت الشعاع قرار نگرفت. البته در ابتدای اجرای این سیاست و برای مدت کوتاهی، شوک تورمی در جامعه رخ داد که فضای عمومی را تحت الشعاع قرار داده و نارضایتی را افزایش داد اما به مرور این وضعیت احیا شد تا اینکه خیلی زود تبعات منفی آن در اقتصاد از بین رفت.

از سال ۲۰۰۵ اقتصاد ترکیه با اصلاحاتی که در دستور کار قرار گرفته بود و اجرای سیاست حذف ۶ صفر، شرایط بهتری یافت و رو به رشد گذاشت.

دولت اردوغان با اتکا به سیاستهای اقتصادی واقع گرایانه توانست تحولی در ساختارهای اقتصادی ترکیه به اجرا درآورد؛ تحولاتی که منجر به تغییر جایگاه قدرت اقتصادی این کشور در بیش از یک دهه شد.

اقدام دولت ترکیه در آزادسازی خرید و فروش ارز در جامعه این کشور و همچنین مجوز سپرده گذاری براساس ارزهای خارجی علاوه بر کاهش قیمت کاذب طلا در بازار، پس اندازهای مردم را که با خرید طلا به صورت راکد در آمده بود به بازار پول منتقل کرد و با رونق گرفتن بازار سهام ترکیه و افزایش بازدهی آن به تدریج سرمایه گذاری در بورس به امری عادی تبدیل شد و همین موضوع بازار سهام ترکیه را به یکی از بازارهای مهم منطقه تبدیل کرد. تردیدی نیست که این کشور در ادوار اخیر تحولات قابل ملاحظه ای را در رشد و توسعه اقتصادی تجربه کرده است. قرائین و شواهد نشان می دهند که رشد و توسعه اقتصادی در این کشور ناشی از دلایل وزمینه هایی است. در این میان سیاستهای دولت حزب عدالت و توسعه، تحولی بزرگ در تاریخ اقتصاد معاصر ترکیه به شمار می رود.

دولت اردوغان پس از اصلاحات اقتصادی گسترده، چشم انداز بزرگی برای این کشور ترسیم کرده است؛ طبق این چشم انداز ترکیه قرار است تا سال ۲۰۲۳ جزو ۱۰ کشور برتر اقتصادی دنیا قرار گیرد. اکنون میست در آخرین پیش بینی خود از اقتصاد کشورهای دنیا در سال جاری میلادی، پیش بینی کرده که رشد اقتصادی ترکیه به ۴ درصد برسد، نرخی که به مراتب بالاتر از برخی اقتصادهای بزرگ اروپاست.

به دنبال تحولات اقتصادی ترکیه و نتایج مطلوب این کشور در اصلاحات انجام شده طی بیش از یک دهه قبل، بسیاری از کارشناسان، الگوی اقتصادی این کشور را به عنوان گزینه مطلوبی برای ایران پیشنهاد می کنند.

سال	نرخ تورم	نرخ رشد اقتصادی
۱۹۹۶	۷۹ درصد	۶ درصد
۱۹۹۷	۹۹ درصد	۷ درصد
۱۹۹۸	۶۹ درصد	۳ درصد
۱۹۹۹	۶۸ درصد	منفی ۴ درصد
۲۰۰۰	۳۹ درصد	۷ درصد
۲۰۰۱	۶۸ درصد	منفی ۷ درصد
۲۰۰۲	۳۹ درصد	۸ درصد
۲۰۰۳	۱۲ درصد	۵ درصد
۲۰۰۴	۹ درصد	۸ درصد
۲۰۰۵	۷ درصد	۷ درصد
۲۰۰۶	۹ درصد	۶ درصد
۲۰۰۷	۸ درصد	۴ درصد
۲۰۰۸	۱۰ درصد	۱ درصد
۲۰۰۹	۶ درصد	منفی ۴ درصد
۲۰۱۰	۶ درصد	۷ درصد

## پیشنهاد ایجاد ۶ قطب توسعه منطقه ای در کشور

گزارش تحلیلی آمایش سرزمینی نشان از گسترش فاصله منطقه در کشور می دهد

**گزارش تحلیلی آمایش سرزمینی نشان از گسترش فاصله منطقه ای در کشور**

می دهد

دفتر مطالعات اقتصادی مرکز پژوهش های مجلس در گزارشی تحلیلی به وضعیت آمایش سرزمینی در ایران پرداخت و علت نابرابری رشد منطقه ای در کشور را «توسعه سریع صنعتی» دانست. در گزارش این مرکز آمده است: «توسعه رشد نامتوازن در ایران حاکی است، توسعه سریع صنعتی در بلندمدت نه تنها مستلزم توجه خاص به مسائل مربوط به توسعه کشاورزی و بهبود وضعیت مناطق محروم است، بلکه در عین حال نیازمند به کار بستن ضوابط کارایی اقتصادی - اجتماعی

است و باید حداقل هدف های مربوط به اختلاف درآمد شهر و روستا و تعادل بین منطقه ای برای پیشبرد اهداف صنعتی نیز تعیین شود.»

در ادامه این گزارش مرکز پژوهش های مجلس پیشنهاد ایجاد ۶ قطب توسعه منطقه ای در کشور را به عنوان «اقدامی راهگشا» ارائه کرده است. «بر این اساس ۶ قطب منطقه ای پیشنهاد می شود که شامل قطب کشاورزی و صنایع وابسته در شمال، قطب دامپروری و صنایع دامی (مثل نساجی و چرم) در غرب، قطب صنایع تولید کالاهای بادوام، شیمیایی و نساجی در مرکز، قطب تجارت آزاد، صنایع کشاورزی و صید در جنوب و جنوب شرقی، قطب صنایع انرژی بر و مشتقات نفتی در جنوب غربی و قطب معادن و فلزات در جنوب و

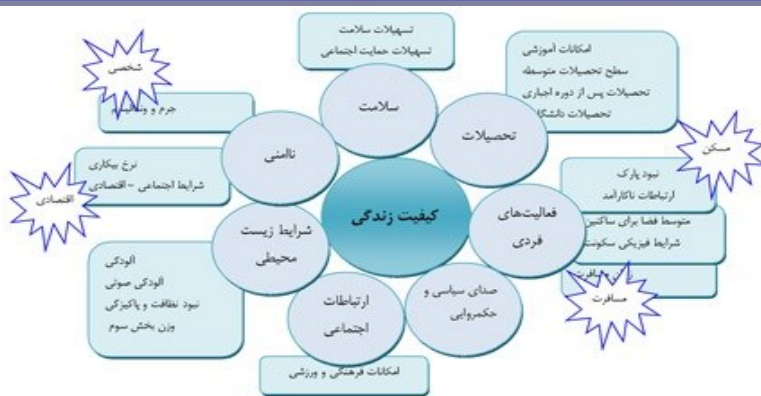
مرکز است.» آمایش سرزمینی بحث بسیار مهم و استراتژیک در کشورداری و مدیریت یکپارچه سرزمین ها محسوب می شود و به توزیع متوازن و هماهنگ جغرافیای کلیه فعالیت های اقتصادی - اجتماعی در پهنه سرزمین نسبت به قابلیت ها و منابع طبیعی و انسانی می پردازد.

در گزارش مرکز پژوهش های مجلس با پرداختن شدن به موضوع مهاجرت از مناطق محروم به شهرها نوشته شده: «ایجاد مراکز رشد متنوع، از آثار بازدارنده مهاجرت ناشی از توسعه نیافتگی روستا و مناطق محروم و آثار تهییج کننده مهاجرت ناشی از تمرکز هزینه های عمرانی در مرکز، خواهد کاست و به تمرکز زدایی منجر خواهد شد.»

در این گزارش همچنین با تاکید بر استفاده از منابع و سرمایه های محلی

برای توسعه و رونق دادن به تولید و صادرات و در نهایت اشتغال مواردی همچون استراتژی مدرنیزه کردن صنایع و توسعه از طریق منابع موجود می توانند با درون گرایی بیشتر، اولویت به اشتغالزایی سریع عوامل تولید سرگردان از طریق تولید کالاهای اساسی که به سرعت به مرحله تولید می رسند، داده شوند. این افزایش هزینه های سرمایه گذاری ها بدون در نظر گرفتن اولویت بخشی، باید اشتغالزا، متکی به منابع محلی و روستا به شهر، کاهش تولیدات با چشم انداز صادراتی باشند.» به نوشته این گزارش برای رسیدن به اهداف بلندمدت، رشد همگون و مداوم باید به امر تخصص، بهداشت و درمان و دیگر اقدامات زیربنایی چون ارتباطات، اسکله سازی و راهسازی در مناطق محروم بهای کافی داده شود. علاوه بر این ها در گزارش مرکز

## کیفیت زندگی شهرنشینان به زبان عدد



مرکز آمار ایران، از وضعیت زندگی خانوارهای شهری کشور، آمار و ارقامی را اعلام کرده که با توجه به آن می توان به درکی از وضعیت کیفیت زندگی ایرانی ها رسید.

بر اساس آخرین آمار مرکز آمار ایران که در سال ۱۳۹۲ به دست آمده، با نگاه به کیفیت زندگی ایرانی ها در بخش هایی چون تسهیلات عمده مسکن، مسکن، لوازم زندگی و نوع سوخت مصرفی می توان به درکی از وضعیت زندگی در شهرهای کشور رسید.

**تسهیلات عمده مسکن**  
۶۳ درصد خانوارهای شهری از آب لوله کشی برخوردار نیستند، همچنین ۰۰۲ درصد برق ندارند، ۱۳۵ درصد هم در منزل حمام ندارند، ۷۴۲ درصد هم از گاز لوله کشی بهره مند نیستند و

۱۸۰۷۷ درصد هم در خانه تلفن ندارند. همچنین ۹۷۰۷۶ درصد در خانه آشپزخانه دارند، ۳۵۰۵۵ درصد خانه خانوارهای شهری هم به فاضلاب شهری متصل است.

**مسکن**  
بیشتر خانوارهای شهری (۵۶۰۷۸ درصد) خانه ملکی عرصه و اعیان دارند. همچنین بخش کوچکی از خانوارهای شهری (۰۰۸۸ درصد) در مسکن در برابر خدمت زندگی می کنند.

متوسط تعداد اتاق برای خانوارهای شهری ۳۰۶۵ اتاق است و بیشتر خانوارهای شهری (۴۰۷۷ درصد) در خانه هایی با چهار اتاق زندگی می کنند.

**لوازم عمده زندگی**  
۴۳۰۹۲ درصد خانوارهای شهری

۹۲۰۴۴ درصد خانوارهای شهری از گاز طبیعی به عنوان سوخت عمده مصرفی استفاده می کنند اما ۰۰۱ درصد هم از برق، ۰۰۳ درصد از نفت سفید، ۷۰۵۰ درصد از گاز مایع، ۰۰۱ درصد هم از گازوییل به عنوان سوخت عمده مصرفی استفاده می کنند. گزارش اینستا

خانوارهای شهری در خانه یخچال ندارند. ۴۷ درصد فریزر ندارند، ۱۰۵ درصد اجاق گاز ندارند، ۱۰ درصد جاروبرقی ندارند و شش درصد تلفن همراه ندارند.

**نوع سوخت عمده مصرفی**

اتومبیل شخصی، ۱۵۰۴۰ درصد موتورسیکلت، ۹۸۰۲۹ درصد تلویزیون رنگی، ۲۳۰۰۲ درصد فریزر دارند. همچنین ۳۷۰۷۷ درصد از رایانه در خانه برخوردارند. ۷۰۸ درصد ماکروویو و فرهای هالوژن دار دارند و ۴۰۳۲ درصد ماشین ظرفشویی دارند. همچنین بر اساس این آمار ۵۱ درصد

انجمن مدیریت کیفیت ایران در تاریخ ۷ خرداد ۹۴ برگزار می کند:  
همایش ملی کیفیت با رویکرد رضایتمندی مشتری

انتخابات هشتمین دوره  
هیات نمایندگان اتاق بازرگانی، صنایع و معادن تهران

قابل توجه اعضای انجمن مدیریت کیفیت ایران

انجمن مدیریت کیفیت ایران در ادامه همکاری و تعامل با تشکل های اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی در نظر دارد نسبت به ایفای نقش فعال در توسعه گسترش فرهنگ مدیریت کیفیت، در انتخابات هشتمین دوره هیات نمایندگان اتاق بازرگانی، صنایع و معادن تهران که در روز ۱۸ اسفند ۹۳ در تهران و شهرستان ها برگزار می گردد با شناسایی اعضای که توانایی و تخصص در حوزه کیفیت را دارند حمایت و مشارکت فعال می نماید.

لذا از اعضای محترم انجمن مدیریت کیفیت ایران که برای عضویت در هیات نمایندگان اتاق تهران و شهرستان ها ثبت نام نموده اند تقاضا دارد مراتب را در اسرع وقت با تلفن های ۴-۱۱۹۲۰۱۱۹۲ داخلی ۱۱۱ تماس حاصل نمایند تا اقدامات لازم در جهت حمایت از آنان به عمل آید.



انجمن مدیریت کیفیت ایران با همکاری دانشگاه علم و فرهنگ برگزار می کند:

### ” رویکردی نوین در مدیریت فرآیندها ”

انجمن مدیریت کیفیت ایران با همکاری دانشگاه علم و فرهنگ دوره آموزشی با عنوان **رویکردی نوین در مدیریت فرآیندها** در تاریخ ۱۳ اسفند ۱۳۹۳ از ساعت ۸ الی ۱۲ با ارائه گواهینامه معتبر و رسمی در محل دانشگاه علم و فرهنگ برگزار می نماید.

محتوای دوره:

- نگرش فرآیندی
- مدیریت فرآیندهای کسب و کار
- الگوهای طرح ریزی و طبقه بندی ساختار فرآیندی
- مدل‌های بلوغ فرآیندهای کسب و کار
- فرآیندهای غیر روتین، روتین و استاندارد

**هدف دوره:** آشنایی با رویکردهای مختلف در حوزه طبقه بندی و مدیریت فرآیندها

**مخاطبان:** مدیران تضمین کیفیت و تعالی سازمان

**مدرس دوره:** دکتر فرونش باقری؛ عضو هیات علمی دانشگاه علم و فرهنگ، عضو کمیته فنی و ارزیاب ارشد جایزه ملی کیفیت ایران و دانیال علی محمدی؛ مشاور در نظام های مدیریت کیفیت

**هزینه دوره:** رایگان

**آدرس محل برگزاری:** خ اشرفی اصفهانی- خ شهید قموشی- خ بهار- دانشگاه علم و فرهنگ- سالن شهدای جهاد دانشگاهی

لذا مراتب حضور و ثبت نام در کارگاه آموزشی را حداکثر تا تاریخ ۹۳/۱۲/۰۹ اعلام فرمایند



امروزه دارا بودن یک کالا و خدمات به همراه استاندارد و کیفیت مناسب مهمترین توانایی سازمان ها و مدیران در راستای کسب موفقیت و رسیدن به سهم بازار بیشتر بنگاه های اقتصادی است. در همین راستا **انجمن مدیریت کیفیت** در نظر دارد **همایش ملی کیفیت با رویکرد رضایتمندی مشتری** را با اجرای پانل های تخصصی و با حضور کارشناسان ارشد کشور در تاریخ ۷ خرداد ۹۴ برگزار نماید. همایشی که سعی شده در آن با مطالعه ۴۸ حوزه صنعت و خدمات کشور تعاملات مستقیم مدیریت کیفیت و رضایتمندی مشتری را بررسی کند.

**اهداف و محورهای همایش:**

- ۱- بررسی جایگاه و نقش مدیریت کیفیت بر رضایتمندی مشتری
- ۲- بررسی قوانین و مقررات در پیشبرد روند کیفی سازی محصولات
- ۳- تبیین برنامه توسعه به ارتقای کیفیت در حوزه های هدف در بخش اقتصادی و اجتماعی
- ۴- تبیین شاخص مشتری از خرید کالا و خدمات با کیفیت
- ۵- تاثیر فضای رقابتی در توسعه استاندارد و کیفیت محصولات و خدمات
- ۶- چالشهای محصول ایرانی برای حضور در عرصه جهانی با استاندارد و کیفیت موجود در ایران
- ۷- مشتری و فرهنگ خرید محصولات دارای نشان استاندارد و کیفیت

**برنامه های جانبی همایش:**

- ۱- برگزاری پانل های تخصصی در محورهای اصلی همایش
- ۲- معرفی شرکت های فعال، توانمند و تلاشگر در حوزه کیفیت و مشتری مداری
- ۳- رونمایی از کتاب همایش ملی کیفیت از نگاه مشتری
- ۴- برگزاری نمایشگاه جانبی

**شرایط ثبت نام:**

متقاضیان به منظور شرکت در همایش می بایستی مبلغ ۳۸۰۰۰۰۰ ریال به شماره حساب ۱۷۲۶۱۱۹۹۳۷۵۰۱ بانک توسعه تعاون به نام شرکت همایش گذاران مهستان (دبیرخانه اجرایی) واریز نموده و با تکمیل فرم ثبت نام به شماره تماس ۸۸۸۱۴۹۸۶ فاکس و یا به آدرس [mahestan.hamayesh@gmail.com](mailto:mahestan.hamayesh@gmail.com) ایمیل نمایند.