

مدیریت کیفیت در استاندارد، زمینه ساز تولید صادرات محور



بودن موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی مورد پذیرش در جمع AB قرار نگرفته بود که با تشکیل مرکز ملی تایید صلاحیت برودی به این جمع خواهد پیوست. دبیر انجمن مدیریت کیفیت ایران در ادامه با معرفی شاخص ملی رضایت مشتری (CSI) و لزوم تعیین این شاخص در اسرع وقت، تصریح کرد: ارزیابی دقیق کارکرد تمامی عرضه کنندگان تولید و خدمات از طریق اعمال نظر مشتریان داخلی و خارجی آن و با حمایت مسئولان و تعامل سازنده میان مردم، مسئولان و کارشناسان محقق و مجری این طرح ملی محقق خواهد شد. امامی یکی از نتایج مهم تعامل و انعطاف بالا میان مجری طرح و متولیان تولید و خدمات با مشتریان را اعتمادسازی و انگیزش دانست و افزود: CSI ها روی CB ها تاثیرگذار هستند و بدینوسیله روی بورس نیز اثر قابل توجهی دارند. چرا که استقبال یا از بین رفتن و کم شدن اعتماد در نتیجه اقبال به یک محصول یا خدمت که دارای حداقل استانداردهای لازم نیست، سرمایه گذاران بورس را به واگذاری سهام قبلی و خرید سهام جدید که مقبول استانداردهای بین المللی و جهانی است تشویق می کند. در واقع کسب گواهینامه کیفیت با شاخص بالای CSI تبلیغی مناسب برای فروش و اعتماد سازی بالاتر محسوب می شود.

وی تهیه بانک اطلاعاتی از حدود ۲۰۰۰۰ سازمان با قابلیت باقی ماندن باقیه شاخص CSI را منوط به اقدامی ملی و همگانی دانست و افزود: هم اکنون تنها ۳۸۳ عضو حقوقی نسبت به تهیه این شاخص اقدام کرده اند که در برابر بیش از ۱۰۰ هزار سازمان با نیاز باقیه برای شناخت بهتر جایگاه و وضعیت و ارتقای توسعه و پیشرفت در کنار نیاز سنجی مناسب شمار ناچیزی است. وی در پایان ارزیابی عملکرد صنایع تولیدی در کشور از منظر مصرف کنندگان بر اساس توسعه مدل شاخص ملی رضایت مشتری را از بزرگترین طرح های انجمن مدیریت کیفیت ایران دانست که به صورت مدل و الگوهای متناسب به وزارتخانه و سازمان های مختلف ارائه می شود و اجرای آن نیازمند عزم ملی و حمایت مسئولان و البته همکاری متولیان تولید و تجارت و ارائه دهندگان خدمات است که برای نمونه با بهینه سازی محصولات بدون کاستن از کیفیت و با استفاده از روشهایی نظیر اصلاح الگوی کار می توانند ضمن کسب منافع شخصی به سرآمد شدن کشور در بازارهای بین المللی، سرازیر شدن سود کلان به حساب متولیان و در نهایت افزایش بهره وری اقتصادی ملی اهتمام ورزند.

گرفته حرکت خوبی برای فرایختی کردن و دادن اختیار سیاستگذاری به این موسسه زیر نظر مستقیم ریاست جمهوری با نام مرکز ملی استاندارد ایجاد خواهد شد. امامی با اشاره به اینکه مدیریت کیفیت بستر ساز استانداردسازی و استاندارد بهینه و در حد مقبول جهانی، زمینه ساز تولید صادرات محور است، بیان کرد: رقابت پذیری محصولات و خدمات برای تولید صادرات محور تنها با رعایت اصول مدیریت کیفیت محقق می شود که همانا زنجیره تامین استاندارد از معدن (مولد) تا فروش به عنوان سیاستگذاری مهم این بخش به شمار می آید. دبیر انجمن مدیریت ایران با حداقل خواندن گواهی مدیریت ISO ۹۰۰۱ از حدود ۲۵ هزار نوع استاندارد تعریف شده، افزود: بالغ بر یکصد هزار سازمان مختلف در کشور به فعالیت مشغول هستند که حدود ۹۵ درصد از هشت هزار سازمان اعلام شده گواهینامه استاندارد، ISO ۹۰۰۱ دارند و ۵ درصد باقیمانده سایر استانداردها نظیر ISO ۱۴۰۰۰ (زیست محیطی) و ISO ۱۸۰۰۰ (ایمنی بهداشت محیط کار) را دارا می باشند. وی در اختیار داشتن برخی گواهینامه ها نظیر سلامت را اجباری دانست اما الزامی برای در اختیار داشتن گواهینامه ایزو برای کسب و کار مطرح نکرد اما گفت: برای ورود به بازارهای بین المللی داشتن لازم است تا استانداردهای لازم مورد نظر خریدار رعایت شده باشد. از آنجا که بازدید جداگانه محصولات، هزینه های گزافی را تحمیل می کند پس چاره در آن است تا ابزار کنترلی ایزو در کارخانجات تولیدی ثبت و توسط ناظران مقبول بین المللی تایید شود تا امکان تجارت بین المللی محقق و ميسور گردد.

به گفته وی شماری از کشورهای عضو سازمان ملل (حدود ۶۰ کشور) با ایجاد کمیته های ملی اعتبار دهنده، شامل نمایندگان متخصص بخش های دولتی و خصوصی هر کشور، به نام AB به زیر گروه هایی به نام CB (که در کشور ما حدود ۳۰ موسسه است) شرایط استاندارد را ابلاغ می کنند. پس از آن تمامی سازمان ها و نهادهای فعال تولید کننده محصول یا ارائه دهنده خدمات در یک کشور با مراجعه به CB ها (که حضورشان در هر کشور از جمله ایران بنا به مجوز موسسه ملی استاندارد آن کشور است) گواهی مدت دار و قابل تمدید برای کاربردهای بعدی نظیر مجوز تسهیل کننده فروش تولید یا خدمات مربوط در بازارهای بین المللی را برای متقاضیان صادر می کند. لازم به ذکر است که موسسات مورد تایید باید اسامی خود را به متولی استاندارد کشور اعلام کنند تا صلاحیت آن موسسات مورد بررسی قرار گیرد. گفتنی است کشور ما به دلیل دولتی

در یکپارچه سازی به عنوان یکی از مهمترین گام های مدیریت کیفیت انجام شد. این کارشناس مدیریت اقتصادی با معرفی مدیریت کیفیت به عنوان حلقه وصله و یکپارچه ساز تولید و تجارت برتر تصریح کرد: مدیریت کیفیت علاوه بر آنکه بستر ساز توسعه و پیشرفت در تمامی شئون فرهنگی، هنری، علمی و اقتصادی تک تک افراد



جامعه است، ظرفیت بالقوه ای در بهبود وضعیت اقتصاد کلان و ملی دارد و از این رو می توان گفت که ادغام، اقدام بهینه و مبارکی در استاندارد و کیفی سازی اقتصاد کشور است. امامی با بیان اینکه استاندارد برای کنترل و نظارت بر همه حرکت ها (و کارها) خط کش مجزایی دارد،

افزود: دستیابی به الگویی با حداکثر کیفیت و کمیت، کمترین هزینه و قیمت تمام شده و بالاترین بهره برداری و بهره وری و از همه مهمتر تامین سلامت و افزایش رضایت مردم جامعه از مهمترین وظایف استاندارد است که با مدیریت کیفیت، بخش عظیمی از آن محقق خواهد شد. وی نقش آموزش و خلاقیت را در مدیریت کیفیت غیر قابل انکار دانست و گفت: امروز مهندسی کیفیت با بیان تکنیکهایی برای افزایش بهره وری در تولید و تجارت و ارتقای استاندارد محصولات تولیدی و خدماتی، کمک درخور توجهی برای دستیابی به رضایت عمومی و اقتصادی جامعه است. دبیر انجمن مدیریت ایران همچنین نبود تحقیقات استانداردسازی جز در بخش فنی و صنعتی را یکی از بزرگترین مشکلات این حوزه دانست و با ذکر مشکلات پیش آمده نظیر شماره گذاری خودرو یا مسئله واردات برنج (اختلاف نبود میان موسسه استاندارد و وزارت بهداشت و نبود هماهنگی میان این دو مجموعه، افزود: دلیل نبود استاندارد در سطح کلان وابستگی موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی به وزارت صنعت، معدن و تجارت است و با ادغام صورت

موضوع استاندارد در کیفیت محصولات از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است و با توجه به اهداف چشم انداز و همچنین قرار داشتن در سال جهاد اقتصادی بیش از پیش باید به مقوله استاندارد، شاخص ها و افزایش کیفیت محصولات توجه داشت تا از این طریق بتوان به اهداف توسعه اقتصادی مبتنی بر راهبرد تولید صادرات محور

نایل آمد. در همین خصوص دبیر انجمن مدیریت کیفیت ایران با معرفی این انجمن به عنوان نهادی که ضرورت اشراف مسئولان و مردم را به مسئله مدیریت کیفیت بیان می کند، گفت: اجرای درست هر فرایند و برنامه ای نیازمند برنامه ریزی و سیاستگذاری و البته تعیین هدف مناسب برای آن است. مهندس سید سعید امامی در ادامه، از استاندارد به عنوان خط کش صحت انجام تمامی مراحل یک فرایند کاری نام برد و افزود: حتی در مرحله نظیر نظارت، پشتیبانی، بازخوردگیری (پس از هر کار) و بررسی شیوه های توسعه و پیشرفت نیز باید استانداردهای مختص هر بخش تعریف شود تا بتوان بهترین قضاوت و تصمیم گیری و سیاستگذاری را داشت. امامی با بیان اینکه استاندارد برای هر بخش دارای تعریف بخصوص همان بخش است، کتاب قرآن را به عنوان بارزترین نمونه استاندارد در حوزه کتب معرفی کرد و اظهار داشت: به عنوان نمونه اگر وارد بخش صنعت شویم مسائلی نظیر

مواد اولیه و منابع مورد نیاز تولید (مالی، انسانی و...) و فرایند تولید (تبدیل منابع به محصولات یا خدمات و...) مطرح می شود که هر کدام تعریف مجزایی از استاندارد دارد اما چیزی که بیشتر مطرح می شود همانا میزان کیفیت محصولات خروجی است که با میزان نیاز و رضایت مشتریان و با در نظر گرفتن مسائلی نظیر سلامت یا زیست محیطی مورد سنجش قرار می گیرد.

دبیر انجمن مدیریت کیفیت ایران: با برشمردن اوضاع مدیریت کیفیت، بیان کرد: تلاش برای کاهش قیمت تمام شده محصولات، تلاش برای ارتقای کیفیت و البته کمیت با شناخت چگونگی افزایش استاندارد در عمل و عامل بسیار مهم زمان، سه ضلع از مربع رقابت پذیری را تشکیل می دهد که با ضلع چهارم خلاقیت و نوآوری به تولید محصول یا خدمات قابل طرح و رقابت در بازارهای جهانی منتج می شود. امامی وظیفه مدیریت کیفیت را ایجاد مزیت رقابتی در بازار معرفی کرد و افزود: تولید صادرات محور با شرایط سرعت، قیمت، کیفیت و تنوع بالا نتیجه ای است که بر بستر استاندارد و مسیر صحیح مدیریت کیفیت محقق خواهد شد. به گفته وی، نگاه ادغام وزارتخانه ها باید تلاش برای آمادگی بیشتر جهت تولید محصولات برتر و در اختیار داشتن مدیریت واحد کیفیت باشد. وی اظهار کرد: تنگنای مدیریت کیفیت با موازی کاری ها به دلیل تفاوت اندیشه ها مشکل عمده این بخش مهم در فرایند استاندارد سازی محسوب می شود که با ادغام جدید، اقدام مناسبی

اهمیت و چگونگی جایگاه پیاده سازی استاندارد ISO/IEC ۱۷۰۲۵ در آزمایشگاه

مقدمه:

استاندارد، حداقل معیار قابل قبول در انجام هر کاری است به شرط آن که مورد تایید مراجع دارای صلاحیت قرار گرفته باشد. استانداردها بر اساس تجارب روزمره و نیازهای احساس شده افراد و سازمان‌ها در حیطه‌های گوناگون، شکل می‌گیرند و باعث ایجاد تفاهم عملی بین فناوری و محدوده‌های اقتصادی می‌شوند. امروزه همه استانداردهای مدیریتی کیفیت، به سرعت وارد ایران می‌شوند. استاندارد ISO/IEC 17025 استاندارد است که هدف از تدوین آن اطمینان از صحت و دقت نتایج حاصل از انجام آزمون، در آزمایشگاه است. این استاندارد از کامل‌ترین استانداردهایی است که تاکنون برای به وجود آوردن بهبود مستمر در آزمایشگاه‌ها تدوین شده‌است و هدف آن گواهی نتایج آزمایشگاه نیست؛ بلکه هدف ایجاد اطمینان برای استفاده از روش‌های به روز و صحیح، در شرایط محیطی مطلوب و با استفاده از امکانات مناسب و به کار بردن نیروی انسانی با صلاحیت است که می‌تواند منجر به صدور جوابیهای صحیح و دقیق، در قالبی مناسب برای مشتریان گردد.

شرح:

در انقلاب علمی و فنی عظیمی که در دوران کنونی نیز هنوز جریان دارد علم و صنعت با گامهای غول آسا به پیش می‌روند. انسان به کمک اطلاعات و اعمال کنترل، انرژیهای طبیعت را یکی بعد از دیگری مهار میکند. در نتیجه این انقلاب علمی، فنی و اطلاعاتی معاصر که در تاریخ از لحاظ گستره تاثیر و عواقب آتی نظیری برای آن نمی‌توان یافت تضاد کشورهای کم رشد و در حال توسعه با کشورهای توسعه یافته عمیق تر شده است. این تحولات جهانی صورت گرفته در دهه های اخیر، کیفیت را به یک ضرورت برای بقای سازمانها تبدیل کرده است. سیر توسعه مکانب کیفیت، مدیریت کیفیت فراگیر را به وجود آورده است که اعمال و ارتقای کیفیت را به همه بخش های سازمان ها تسری می دهد. از سوی دیگر آزمایشگاه ها در واقع محل پیاده سازی اندیشه بشر برای آینده بهتر هستند. در آن ها تصورات و ایده های آدمی از شک به اطمینان نزدیک می شود و برای قضاوت و تصمیم گیری، معیار و ثابت مقایسه ای تعریف می شود. این مراکز را می توان به آزمایشگاه های تحقیقاتی و آزمایشگاه های آموزشی تقسیم کرد و با از دیدی دیگر آن ها را در سه گروه انجام آزمون، کالیبراسیون و نمونه برداری تعریف نمود. لیکن این تقسیم بندی ها مطلق نبوده اکثر آزمایشگاه ها ترکیبی از چند نوع تقسیم بندی در سطوح مختلف و متفاوت هستند. در فعالیت های آزمایشگاهی، کیفیت کار، حفظ، نگهداری و بهبود وضعیت دستگاه ها اهمیت فراوانی دارد و لزوم ارایه پاسخ های دقیق و صحیح هر روز بیشتر از قبل می شود. امروزه همه استانداردهای مدیریت کیفیت، به سرعت وارد ایران می شوند. در ابتدا استقرار این استانداردها یک پز بود و در حال حاضر در بعضی از مواقع یک الزام قانونی و سازمانی به حساب می آیند. استاندارد ISO/IEC 17025 استاندارد است که هدف از تدوین آن اطمینان از صحت و دقت نتایج حاصل از انجام آزمون در آزمایشگاه های کالیبراسیون و نمونه برداری است. استاندارد ISO/IEC 17025 بر مبنای فرایندهای آزمایشگاه های انجام آزمون، نمونه برداری و کالیبراسیون تدوین شده‌است و همه جنبه های مربوط به انجام آزمون در آزمایشگاه را لحاظ می کند تا حقوق مشتری که به

عنوان اطمینان او از صحت و دقت پاسخ ها تعبیر شده‌است؛ رعایت شود. چند سالی بیشتر از تدوین و تصویب این استاندارد بین المللی نمی گذرد و کامل ترین سندی است که درباره مدیریت و کیفیت آزمایشگاه ها وجود دارد. پیاده سازی این استاندارد بسیار مشکل تر از پیاده سازی سایر استانداردهای مدیریت کیفیت است که این سختی کار دلایل متعددی دارد؛ آن چه در ممیزی ISO/IEC 17025 اهمیت پیدا می کند انتخاب روش آزمون است این روش ها باید برگرفته از استانداردهای معتبر باشند و یا به نحو قابل قبولی مناسب و درست بودنشان اثبات گردد. در مرحله بعد چگونگی اجرای این روش ها با توجه به امکانات و شرایط آزمایشگاه مورد توجه قرار دارد و شامل نوع تجهیزات مورد استفاده و کالیبراسیون آن ها و حتی شرایط محیطی همچنین کنترل فیزیکی آزمایشگاه نیز می شود. در واقع هر آنچه در ارایه خدمات صحیح و دقیق آزمایشگاهی به صورت مستقیم و غیر مستقیم نقش دارد در این استاندارد مورد توجه قرار گرفته است. نکته قابل توجه آن که برخلاف آن چه در ابتدا به نظر می رسد این استاندارد مربوط به تجهیزات آزمایشگاهی نبوده و تنها حدود ۲۰ درصد الزامات به دستگاه های آزمایشگاه اختصاص دارد. یکی از مهم ترین شاخص های موفقیت در پیاده سازی این استاندارد مدیریت مقاومت نیروی انسانی شاغل در آزمایشگاه است. امروزه رقابت شدیدی بین سازمان های گوناگون بر سر به کار بردن فناوری های جدید در جریان است و این فناوری ها مزیتی برای پیشی گرفتن سازمان های گوناگون از هم به حساب می آیند لیکن آن چه در واقع می واند باعث پیشرفت شود نه فناوری که بالا بودن اعتماد به نفس پرسنل و تعهد ایشان به اهداف سازمانی ایشان است امروز اگر سازمانی بخواهد در امور کاری و اقتصادی پیشاز باشد و در عرصه رقابت عقب نماند باید از نیروی انسانی متخصص، خلاق و با انگیزه بالا استفاده کند. در واقع در قرن ۲۱ لازم است علاوه بر انرژی، نیروی فکری و خلاقیت کارکنان نیز مدیریت شود. سرمایه اصلی هر آزمایشگاه نیروی انسانی شاغل در آن است. در اکثر مواقع این افراد از تحصیلات بالایی برخوردار بوده برای تسلط ایشان به کارشان هزینه و زمان زیادی صرف شده است معمولاً پیاده سازی یک نظام مدیریت با مقاومت پرسنل شاغل در آزمایشگاه مواجه می شود. انسان، به انجام اقدامات جدید و ناشناخته بی میل است؛ در بحث ساختاری و سازماندهی، فضای شغلی داخل آزمایشگاه از اهمیت فراوانی برخوردار است به این معنی که تسلط کامل اپراتور به انجام آزمون اهمیت فراوانی داشته شرط لازم در جهت انجام آزمون مورد انتخاب است و از آن مهتر مدیریت آزمایشگاه است که در استاندارد مدیر فنی نامیده شده. این استاندارد، جزئیات مربوط به انجام دقیق و صحیح هر آزمون را به دو بخش فنی و سیستمی تقسیم کرده است. بخش فنی آن به الزامات فنی آزمایشگاه، شامل کالیبراسیون دستگاه‌ها، شرایط محیطی، روش انجام آزمون و غیره می‌پردازد و بخش سیستمی، الزامات فنی را در چارچوب یک سیستم مدیریت کیفیت منطبق بر استاندارد ISO 9001 ارایه می‌دهد. به‌ویژه آن‌که بخش سیستمی ISO/IEC 17025 انطباق کاملی بر الزامات ISO 9001 دارد و اگر آزمایشگاهی

ISO/IEC 17025 را استقرار دهد. عملاً فنی ۱۷۰۰۱ را نیز مستقر کرده است. مدیر فنی تمام کننده آزمون ها به حساب می آید و کسی است که علاوه بر کنترل اپراتورها شرایط انجام تست و امکانات لازم برای آزمایشگاه ارایه می کند. او موظف به اجرای بندهای فنی استاندارد با همکاری مدیر کیفیت می باشد و جواب ها بدون تایید او فاقد اعتبارند. لازم است که مدیر فنی آشنایی قابل قبولی با همه آزمون های آزمایشگاه داشته باشد. مدیر فنی استاندارد با همکاری یک شغل تمام وقت است که فرد مسول باید آن را دغدغه اصلی خود بدانند و درباره اش احساس مسولیت کاملی داشته باشد. در آزمایشگاه ها بعضا دیده میشود که برای سمت مدیر فنی تنی یکی از دو جنبه تخصصی و یا مدیریتی مورد نظر قرار میگیرد که این نقیصه مشکلات فراوانی را با خود به همراه می‌آورد واقعبیت آن است که علاوه بر مباحث تخصصی، مدیر فنی باید آشنایی کاملی با استاندارد داشته باشد و خود را نسبت به پیاده سازی آن مسول و موظف بداند. از دیگر افرادی که در پیاده سازی استاندارد نقش اساسی بر عهده دارند مسول بخش پذیرش آنالیز یا هر چه که آن را بنامند می باشد. فلسفه وجود چنین بخشی در آزمایشگاه در جهت یکنواختی کار و معلوم بودن ارتباط بین مشتریان و آزمایشگاه است و استاندارد این بخش را جزو بخش مدیریت کیفیت به حساب می‌آورد و آن چه اهمیت فراوان دارد لزوم هماهنگی بین بخش مدیریت کیفیت و بخش پذیرش آنالیز می باشد. که این قسمت مجری اصلی بسیاری از بخشهای فنی و مدیریتی استاندارد است و موظف به ارایه جواب به مشتریان منطبق بر الزامات استاندارد میباشد به صورتی که کلیه جوابیهای صادر شده از آزمایشگاه، یکنواخت، قابل اطمینان و قابل ردیابی باشند. بخش مدیریت کیفیت متولی اصلی استقرار استاندارد در آزمایشگاهها است که علاوه بر الزام پیاده سازی استاندارد و نظارت بر عملکرد بخشهای مختلف ایستایی وظایف اختصاصی خود را نیز به انجام رساند که برای نمونه می توان به آموزش حین خدمت پرسنل و یا انجام ممیزی های داخلی پیش از ممیزی نهایی اشاره نمود همان گونه که گفته شد این بخش متولی اصلی استقرار استاندارد در آزمایشگاه است و نظارت بر منطبق بودن فعالیت سایر بخش ها با استاندارد را نیز بر عهده دارد. در حقیقت تنها وظیفه بخش مدیریت کیفیت استقرار و استمرار استاندارد ایزو آی ای سی ۱۷۰۲۵ در آزمایشگاه است.

بخش دیگری که تامل در آن در ارتباط با استقرار استاندارد اهمیت می یابد بخش تجهیزات است و اگرچه می‌توان وظایف مربوط به آن را در محیط مدیر فنی آزمایشگاه ادغام کرد لیکن در اکثر آزمایشگاه های بزرگ که قسمت ها و تجهیزات آزمایشگاهی متفاوتی دارند بخش تجهیزات به صورت جداگانه تعریف شده است و علاوه خرید، تعمیر و نگهداری تجهیزات موظف به تامین گواهی کالیبراسیون و ایجاد اطمینان درباره تهیه مواد مرجع و استاندارد قابل اطمینان در آزمایشگاه می باشد و لازم است قبل از بخش آزمایشگاه فعالیت های خود را با بند

فنی این استاندارد تطبیق دهد.

نتیجه

ارایه خدمات در مقایسه با تولید کالا از ویژگی های خاصی برخوردار است. مهم ترین این ویژگی ها را می توان اهمیت تاثیر انسان در زمینه ارایه خدمات، غیرملموس بودن خدمات، ارایه و مصرف هم زمان و مواردی مانند آن دانست. ویژگی خدمات سبب شده است که بررسی، ارزیابی و بهبود آن به فرایندی حساس و نسبتاً پیچیده تبدیل شود. از سوی دیگر، پیشرفت و توسعه در جهان امروز و تغییرات پر شتاب محیطی، آگاهی از تحولات را ضروری ساخته است.

ضرورت امر برنامه ریزی، امروز بر کسی پوشیده نیست؛ عدم اطمینان ناشی از تغییرات محیطی و کسب سود بیشتر، برنامه ریزی را به صورت یک ضرورت انکارناپذیر در آورده است. از چنین شرایطی اهمیت جایگاه فعالیت های آزمایشگاهی بیشتر از قبل مشخص می شود در واقع نتیجه حاصل از فعالیت های آزمایشگاهی مبنایی برای قضاوت بشر جهت تصمیم گیری برای ادامه زندگی آدمیان است و بر این مبنا بسیاری از هزینه ها جای خود را باز می کنند. در زمانه ای که دنیا به سمت تبدیل شدن به دهکده ای کوچک با بازاری و تولیداتی یکنواخت و مردمانی مانند هم می رود استقرار استاندارد ISO/IEC 17025 می تواند رویای یک گواهینامه یک محصول را در تمامی این دنیای خاکی به حقیقت نزدیک کند.

نکته مهمی که در پیاده سازی این استاندارد لازم است که لحاظ شود آن است که باید در برخورد با کارکنان آزمایشگاه و ارایه باید و نبایدها به ایشان ظرفیت و برنامه ریزی مشخصی لحاظ گردد بخصوص که تجهیزات و امکانات مورد استفاده نیز بسیار گران و غیر قابل جبران میباشند و اپراتور هر دستگاه بیش از هر کس از مشخصات و خصوصیات کار با تجهیز خود با خبر است. و این یکی از موانع اصلی استقرار چنین سیستمی است و می توان با مشارکت دادن پرسنل در تصمیم گیری و برگزاری دوره های آموزشی و آگاهی بخشی بیشتر اطمینان لازم در این زمینه را بالا برد ضمن آن که لازم بنزید درباره چگونگی پیاده سازی ISO/IEC 17025 در آزمایشگاه و برخورد با پرسنل شاغل در آن بررسی و مطالعات بیشتری صورت پذیرد.

رقیه محبوبی / اعظم روستائی

دانشجویان کارشناسی ارشد

دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج

چشم‌انداز ۸ سال آینده اقتصاد ایران از نگاه استاد دانشگاه ویرجینیا تک آمریکا پروفیسور جواد صالحی

آزادی معنای خود را از دست می‌دهد. متأسفانه در برخی مباحث اقتصادی فارسی زبان، واژه آزاد به اشتباه جایگزین واژه رقابتی (Competitive) شده است. در بازارهایی که نیروی انحصارگر در آنها دخیل است، آزاد گذاشتن منجر به تسلط قیمت‌های انحصاری می‌شود و قدرت انحصارگر را کاهش نخواهد داد. در واقع راه حل کوچکتر کردن نقش دولت در این سه متغیر و حرکت به سمت



رقابتی شدن بازارهای ارز، انرژی و وام بانکی، بزرگتر شدن سهم صادرات بخش خصوصی نسبت به بخش دولتی است که البته در ۸ سال آینده امکان پذیر نیست. اما به نظر می‌رسد که رفتار دولت در برخورد با این متغیرهای اساسی در سال‌های آتی منطقی‌تر و عاقلانه‌تر خواهد بود. تقاضای خفته رشد بر اساس پیش‌بینی‌ها در حوزه اشتغال و سرمایه‌گذاری و همچنین رسیدن قیمت‌های اصلی اقتصادی به سطح عقلانی و ثبات سیاسی ناشی از احتمال کاهش تحریم‌ها، به صورت خوشبینانه ایران مشکل خاصی در رسیدن به نرخ رشد ۸ درصدی را در سال ندارد. با توجه به فراهم بودن زیرساخت‌های اقتصادی، سرمایه انسانی، شرایط اقلیمی و همچنین نداشتن رشد برای چند سال متوالی و تقاضای خفته‌ای که در اقتصاد ایران وجود دارد، رشد ۵ درصدی مخصوصاً برای سال‌های اول دست یافتنی است. تعداد جمعیت آماده به کار گسترده، سرمایه‌ها و تکنولوژی‌های در دسترس و زیرساخت‌های مناسب که در حال حاضر بیکار و بدون استفاده اند، می‌توانند مانند فنر دارای انرژی نهفته زمینه‌ساز شکوفایی تقاضای خفته و رشد اقتصادی شوند. بهره برداری از این نیروها باعث جهش اولیه در رشد اقتصادی کشور خواهد شد.

منبع: ماهنامه اقتصاد ایران

بهره بانکی زمینه‌ساز فساد در بخش بانکی و دریافت وام‌ها توسط افراد متنفع بوده است. به نظر می‌رسد از سال گذشته سیاست گذاران بخش بانکی به این نتیجه رسیده‌اند که با پایین نگه داشتن نرخ بهره بانکی نمی‌توان به تولید بیشتر دست یافت. متغیر مهم دیگر نرخ ارز است. برای سال‌ها عده‌ای به بهانه جلوگیری از تورم، از نرخ ارز پایین حمایت می‌کردند. اما آمارهای اقتصادی نشان می‌دهند که این نرخ ارز پایین منجر به سیل واردات کالاهایی به کشورمان شده که در سالیان پیش ما خود تولید کننده آنها بوده‌ایم. صنایع نساجی و شکر از نمونه‌های بارز این مسأله‌اند. گمان می‌کنم که درک مسؤولان بانک مرکزی به نفع حمایت از سرمایه‌گذاری و تولید به جای واردات و مصرف تغییر کرده باشد. تورم زدایی و قیمت‌های اصلی اقتصاد سیاست تورم زدایی باید مبتنی بر کنترل نقدینگی باشد و نه از بین بردن منطق قیمت‌های اقتصادی. پایین نگه داشتن بهای انرژی، بهره بانکی و نرخ ارز منجر به آلودگی بیشتر هوا، گسترش صنایع انرژی‌بر، فساد در بخش بانکی، کمبود سرمایه‌گذاری و لطمه خوردن به بخش تولید در کشورمان شده است. با توجه به این که قیمت‌های اقتصادی نقش علامت‌دهی به میلیون‌ها خریدار و فروشنده را بر عهده دارند، جایجا کردن این متغیرها به منظور جلوگیری از تورم کار بسیار اشتباهی است.

نکته دیگری که نیاز به روشنگری دارد آن است که این سه نرخ را نمی‌توان آزاد گذاشت. در هر سه این بازارها (ارز، وام بانکی و انرژی) در کشورمان، دولت بزرگترین عرضه‌کننده است و تقریباً در این بازارها نقش انحصارگر را بازی می‌کند. در جایی که انحصار عرضه برقرار است

مهمترین متغیر مؤثر بر این سمت بازار، سرمایه‌گذاری‌های دولتی و خصوصی می‌باشند. سرمایه‌گذاری‌های دولتی در کشورمان بسیار وابسته به درآمدهای نفتی‌اند و این مسأله به شدت با تحریم‌ها گره خورده است و همین امر پیش‌بینی را دشوار می‌کند. اما در یک پیش‌بینی خوشبینانه اگر تحریم‌ها کاهش و درآمدهای نفتی دولت افزایش یابند می‌توان امیدوار بود که دوباره به وضعیت چند سال

پیش که حجم سرمایه‌گذاری‌ها به محصول ناخالص داخلی کشور ۳۵ درصد بود بازگردیم. در این صورت، با افزایش سرمایه‌گذاری‌های دولتی، سرمایه‌گذاران بخش خصوصی نیز به سرمایه‌گذاری بیشتر ترغیب خواهند شد و شاهد بهبود در سمت تقاضا برای نیروی کار خواهیم بود.

بوی بهبود اما رویداد مهمتری که خوشبینی به آینده را دامن می‌زند، تغییر درک سیاستمداران کشورمان از اثر متغیرهای اقتصادی نظیر نرخ بهره، نرخ ارز و بهای انرژی بر اقتصاد کلان است. در سال‌های گذشته گروه‌هایی طرفدار عدم افزایش بهای انرژی بودند، در حالی که در حال حاضر از طرفداران این ایده کاسته شده است. سال‌های سال گفته می‌شد که به منظور افزایش سرمایه‌گذاری و تولید باید نرخ بهره بانکی را پایین نگه

داشت. اما در سال‌های اخیر، مشکلات ناشی از این تصمیمات (خروج سرمایه‌ها از بانک‌ها و هدایت آنها به سمت بازار طلا، مستغلات و بخش‌های غیرمولد) به خوبی مشاهده شده‌اند. تقاضای بالا برای تسهیلات بانکی به دلیل پایین بودن نرخ

پیش‌بینی رویدادهای اقتصادی کشورمان وابستگی شدیدی به جهت‌گیری و آینده تحریم‌ها، نتیجه انتخابات آتی مجلس شورای اسلامی و ریاست جمهوری سال ۱۳۹۶ دارد و به دلیل عدم قابلیت پیش‌بینی این متغیرهای سیاسی، پیش‌بینی فضای اقتصادی، امر چالش‌انگیزی است. اما در این میان، برخی متغیرهای دیگر از قابلیت پیش‌بینی پذیری بیشتری برخوردارند و می‌توان گفت که احتمالاً چه متغیرهایی بر فضای آینده اقتصاد ایران تأثیر گذارتر خواهند بود.

آینده بازار کار

پیش‌بینی متغیرهای جمعیت شناختی از پیش‌بینی سایر متغیرها آسان‌تر و دقیق‌تر است. آمارها نشان می‌دهند که در ۸ سال آینده، از جمعیت جوانان جویای کاری که وارد بازار نیروی کار شده و شغلی نمی‌یابند کاسته خواهد شد. در ۵ سال پیش نسبت جمعیت افراد ۲۰ تا ۲۴ ساله (افرادی که وارد بازار کار می‌شوند) به جمعیت افراد ۶۰ تا ۶۴ ساله (افرادی که از بازار کار خارج می‌شوند) برابر عدد ۶ بود که به معنای خروج یک نفر از بازار کار و ورود ۶ نفر به بازار کار بود. در حالی که این نسبت در حال حاضر به ۳ رسیده و در ۸ سال آینده تقریباً به عدد ۲ کاهش خواهد یافت. بنابراین به دلیل تغییر در هرم جمعیتی کشور، وضعیت اشتغال در طرف عرضه بازار نیروی کار طی ۸ سال آینده رو به بهبود خواهد گذاشت. اما در رابطه با سمت تقاضای بازار نیروی کار پیش‌بینی بسیار دشوار است، چرا که



انجمن مدیریت کیفیت ایران برگزار می کند:

نخستین کنفرانس ملی توسعه کیفیت راهبردی فراگیر در سلامت غذا

انجمن مدیریت کیفیت ایران برگزار می نماید
تهران - ۳ و ۴ اردیبهشت ۱۳۹۳

نخستین کنفرانس ملی توسعه کیفیت راهبردی فراگیر در سلامت غذا

از کلیه اساتید، دانشجویان، صاحبان نظران و فعالان در حوزه صنایع غذایی دعوت بعمل می آید تا ضمن مشارکت در کنفرانس ملی در یکی از محورهای مطرح مطروحه یا دیگر موضوعات جهت راهگشایی در تبیین و شناخت توسعه کیفیت صنعت غذایی کشور مقالات خود را ارائه نمایند.

مهلت ارسال خلاصه مقالات: ۱۳۹۲/۱۲/۲۰

محورهای کنفرانس

- نقش توسعه استانداردها، در ارتقای کیفیت و ایمنی مواد غذایی
- نقش سازمان های نظارتی در ارتقای سلامت غذا
- توسعه فناوری نوین در صنعت غذا
- زنجیره تامین و توزیع در حفظ و پایداری کیفی مواد غذایی
- جایگاه استقرار سیستم های مدیریتی در صنعت غذا
- نقش برجسته گذاری در ارتقای آگاهی مصرف کنندگان
- سیستم های ارتباط با مشتری و رضایت مندی مشتریان
- نقش توسعه کیفیت در اقتصاد

از بهترین مقالات ارسالی در همایش با اهدا جوایز تقدیر می گردد

نشانی دبیرخانه:
خیابان ولیعصر، بعد از خیابان مطهری، ابتدای خیابان ابن سینا، پلاک ۴، طبقه ۲
تلفن: ۸۸۱۰۱۱۹۲ - ۸۸۱۰۱۱۹۳ - ۸۸۷۲۵۹۴۴
info@iranqms.ir

www.iranqms.ir

دبیران با بیان این که علاقه مندان تا بیستم اسفندماه مهلت دارند نسبت به ارسال آثار خود به دبیرخانه کنفرانس اقدام کنند، گفت: در حاشیه برگزاری این کنفرانس، پنج نشست تخصصی و سه کارگاه آموزشی با موضوعات تخصصی حول محور «توسعه کیفیت صنایع غذایی» برگزار می شود.

وی همچنین از برگزاری نمایشگاه جانبی در این کنفرانس خبر داد و افزود: در این نمایشگاه، شرکت های وابسته به صنایع غذایی و کارخانه های صنایع غذایی کشور، به ارائه محصولات خود می پردازند.

دبیر نخستین کنفرانس ملی «توسعه کیفیت راهبردی فراگیر در سلامت غذا» (ظاهر کرد: انجمن مدیریت کیفیت ایران، تصمیم دارد در این کنفرانس، با مشارکت پژوهشگاه استاندارد از شرکت های صنایع غذایی که با ارسال مستندات و کامل نمودن چک لیست ارزیابی می گردد که در نهایت از پنج شرکت برتر در حوزه صنایع غذایی کشور با اهدا لوح کیفیت تقدیر میگردد.

نخستین کنفرانس ملی «توسعه کیفیت راهبردی فراگیر در سلامت غذا» ۳ و ۴ اردیبهشت ماه ۱۳۹۳، در محل انستیتو تحقیقات تغذیه ای صنایع غذایی، برگزار خواهد شد.

به گزارش روابط عمومی انجمن مدیریت کیفیت ایران دکتر شهریار دبیران، دبیر نخستین کنفرانس ملی «توسعه کیفیت راهبردی فراگیر در سلامت غذا» گفت: این کنفرانس، ویژه استادان، صاحب نظران و فعالان حوزه صنایع غذایی کشور، ۲ و ۳ اردیبهشت ماه سال ۱۳۹۳ در انستیتو تحقیقات تغذیه ای صنایع غذایی کشور برگزار خواهد شد.

وی ادامه داد: «نقش توسعه استانداردها در ارتقای کیفیت و ایمنی مواد غذایی»، «نقش سازمان های نظارتی در ارتقای سلامت غذا»، «توسعه فناوری های نوین در صنعت غذا»، «زنجیره تامین و توزیع در حفظ و پایداری کیفی مواد غذایی»، «جایگاه استقرار سیستم های مدیریتی در صنعت غذا»، «نقش برجسته گذاری در ارتقای آگاهی مصرف کنندگان»، «سیستم های ارتباط با مشتری و رضایت مندی مشتریان» و «نقش توسعه کیفیت در اقتصاد» محورهای مقالات نخستین کنفرانس ملی «توسعه کیفیت راهبردی فراگیر در سلامت غذا» را تشکیل می دهند. دبیر کل این کنفرانس، افزود: انجمن مدیریت کیفیت ایران، در جریان برگزاری کنفرانس ملی «توسعه کیفیت راهبردی فراگیر در سلامت غذا» پنج مقاله برتر را معرفی و از ارائه دهندگان آن ها تجلیل خواهد کرد. همچنین مجموعه مقالات ارسال شده به دبیرخانه کنفرانس را نیز، در قالب کتاب در اختیار علاقه مندان قرار می دهد.

معرفی کتاب

«تشریح الزامات ISO/TS 16949:2009»

کتاب تشریح الزامات ISO/TS 16949:2009 نوشته مرتضی خیرخواه در ۶۹۶ صفحه توسط مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران منتشر گردید.

نویسنده کتاب سعی نموده است تا با تشریح یکایک الزامات مشخصه فنی ISO/TS 16949:2009 مرجعی کامل در خصوص استاندارد مذکور فراهم نماید. از آنجایی که ISO/TS 16949:2009 شامل تمامی الزامات ISO 9001:2008 می باشد، لذا این کتاب یک هندبوک کامل برای ISO 9001 نیز به حساب می آید.

مخاطبان اصلی این کتاب کارشناسان و مدیران شاغل در واحدهای کیفی نظیر کنترل کیفیت یا تضمین کیفیت، ممیزان داخلی و خارجی و نیز کلیه علاقمندان به سیستم های مدیریت کیفیت می باشند.

با توجه به تجربه مولف در خصوص ارزیابی تامین کنندگان مختلف فعال در زنجیره تامین شرکت صنعتی نیرومحرکه و مشاهده مشکلات آنان در زمینه درک و استقرار اثربخش سیستم های مدیریت کیفیت، وی سعی نموده است ضمن تشریح و شفاف سازی الزامات و با ارائه نمونه ها و مثال های واقعی، راهنمایی ها و الگویی مناسب در خصوص چگونگی برآورده نمودن الزامات را فراهم نماید. این کتاب در نه بخش به شرح زیر تدوین شده است:

بخش اول: آشنایی با استاندارد - **بخش دوم:** مفاهیم پایه - **بخش سوم:** تشریح بندهای ۰ تا ۳ مشخصه فنی - **بخش چهارم:** تشریح الزامات بند ۴: سیستم مدیریت کیفیت - **بخش پنجم:** تشریح الزامات بند ۵: مسئولیت مدیریت - **بخش ششم:** تشریح الزامات بند ۶: مدیریت منابع - **بخش هفتم:** تشریح الزامات بند ۷: تحقق محصول - **بخش هشتم:** تشریح الزامات بند ۸: اندازه گیری، تحلیل و بهبود - **بخش نهم:** ضمائم

قیمت کتاب ۲۶۰۰۰۰ ریال می باشد که از طریق فروشگاه مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران با شماره تلفن ۸۸۳۱۰۱۱۳ مرکز قابل تهیه می باشد.

تشریح الزامات
ISO/TS 16949:2009
(شامل تشریح الزامات ISO 9001:2008)

مهندس مرتضی خیرخواه