

اشاره:

از ویژگی‌های اقتصادی کشورهای درحال توسعه، شمار بسیار واحدهای اقتصادی کوچک و متوسط با مالکیت و مدیریت بخش خصوصی است که در مجموع سهم قابل توجهی در تولید ناخالص داخلی دارند.

بنگاه‌های اقتصادی کوچک و متوسط، تولیدات گوناگون صنعتی، معدنی، کشاورزی، خدماتی و... دارند و از آنجا که مدیران این واحدها غالباً با اصول مدیریت صحیح و تفکر اقتصادی آشنا نمی‌باشند، مجموعه فعالیت این واحدها در اغلب مواقع به تخریب محیط زیست و هدر رفتن منابع تولید در اثر تولید کالاها و خدمات فاقد استاندارد منجر می‌شود.

یک سؤال اساسی برای مدیران بنگاه‌های اقتصادی متوسط و کوچک آن است که آیا رعایت مقررات و ضوابط استاندارد به افزایش هزینه تولید می‌انجامد یا خیر؟ با وجود آنکه اقتصاددانان اعتقاد دارند که به‌کارگیری ضوابط استاندارد به‌ویژه استانداردهای بین‌المللی سری ایزو ۹۰۰۰، لزوماً افزایش هزینه تولید را دربر ندارد، با این حال مدیران بنگاه‌های اقتصادی به این پاسخ، تردید دارند.

در این گزارش، به بررسی این مقوله می‌پردازیم و سعی داریم که دلایل روشنی برای آن مطرح سازیم تا تولیدکنندگان کوچک و متوسط نیز به عرضه کالاها و خدمات استاندارد، ترغیب شوند.

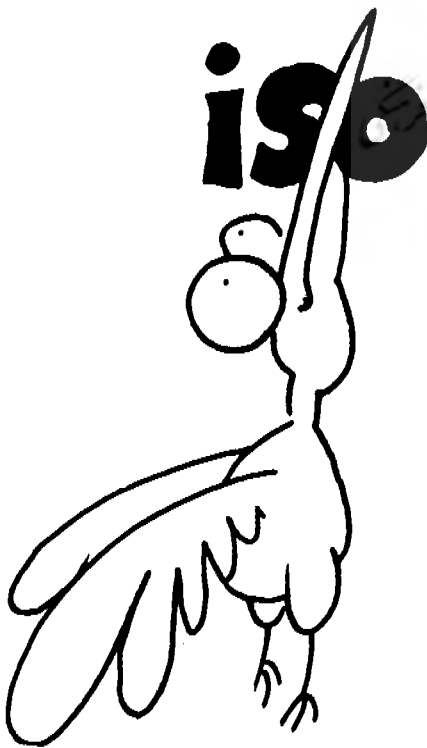
رعایت مقررات استاندارد به معنای بهره‌گیری بهینه از منابع می‌باشد

نظارت بر کیفیت، عامل افزایش توان رقابت

بنگاه‌های اقتصادی به‌ویژه در کشورهای درحال توسعه برای استمرار فعالیت تولیدی خود، می‌بایست به استفاده بهینه از منابع و کاهش قیمت تمام‌شده توجه کنند.

برای بهره‌گیری از منابع تولید (زمین، سرمایه، ماشین‌آلات و تجهیزات، مواد اولیه و نیروی انسانی) ضرورت دارد برنامه‌ای مدون تنظیم شود تا اهداف بنگاه اقتصادی برای رسیدن به حداقل هزینه‌های تولید، حداکثر بهره‌وری از منابع و سرانجام کاهش قیمت نهایی را محقق سازد.

برای استفاده بهینه از مواد اولیه، ماشین‌آلات، زمین و... ضرورت دارد که نیروی انسانی بتواند حداقل ضایعات را در مصرف آنها به‌وجود آورد و ترکیب بهینه مواد را برای رسیدن به تولیدات با کیفیت مناسب به‌دست آورد. این امر مستلزم آن است که نیروی انسانی به آموزش‌های لازم دست یابد. این آموزش‌ها گذشته از مسایل فنی، موضوع‌های مدیریتی را نیز دربرمی‌گیرد، زیرا عقل متفکر فرآیند تولید، انسان است که با



برنامه‌ریزی مناسب، امکان بهره‌برداری عقلایی از منابع را فراهم می‌سازد.

ضایعات، هزینه‌های تولید محصولات استاندارد خود را به حداقل ممکن تقلیل دهند. از سوی دیگر مدیران واحدهایی که به تولید محصولات استاندارد به ویژه مطابق با استانداردهای بین‌المللی سری ایزو ۹۰۰۰ می‌پردازند، قادر هستند محصولات خود را به سهولت در بازارهای خارجی به فروش رسانند.

به این ترتیب، آنها کمتر با مشکل محدودیت بازار فروش (فروش داخلی) درگیر می‌شوند و از طریق جلب اعتماد مصرف‌کنندگان داخلی و خارجی، فروش مستمر تولیدات خود را تضمین می‌نمایند.

از آنجا که ضوابط و مقررات استاندارد، در واقع راهنمایی برای بهره‌گیری بهینه از منابع تولید است، کارآیی واحد اقتصادی با استفاده از فن‌آوری‌های جدید، کاهش ضایعات، مشارکت و تعهد تمام کارکنان نسبت به کنترل و حفظ کیفیت و... را به حداکثر می‌رساند. لذا مدیران بنگاه‌های اقتصادی نباید تصور کنند که رعایت ضوابط استاندارد، مستلزم صرف هزینه‌های تولید بالاتر می‌باشد.

از زمانی که مجموعه استانداردهای بین‌المللی سری ایزو ۹۰۰۰ تدوین و اعلام شده است، تاکنون بسیاری از واحدهای تولیدی و صنعتی در کشورهای توسعه‌یافته و در حال توسعه، با بهبود سیستم نظارت کیفی خود، موفق شده‌اند گواهی‌نامه ایزو ۹۰۰۰ دریافت کنند و راه خود را برای رقابت در بازارهای منطقه‌ای و بین‌المللی هموار کنند.

رعایت اصول و مقررات استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ به مدیران کمک کرده است که از طریق جلب اعتماد مشتریان به کیفیت محصولاتشان، در بازارهای صادراتی حضور و نفوذی فعال و گسترده داشته باشند.

○ استاندارد به معنای ضوابط و مقرراتی برای تضمین کیفیت کالا و افزایش قدرت رقابت در عرصه‌های بین‌المللی است و به مدیران بنگاه‌های اقتصادی کمک می‌کند که شرایط و فرآیند تولید را به خوبی ارزیابی و تحلیل نمایند.

اکنون زمان عرضه هر کالایی با هر کیفیتی به بازارهای داخلی و خارجی، به سر رسیده است و مصرف‌کنندگان با درایت از ضوابط بهداشتی و ایمنی، به مصرف کالاهای استاندارد شده، روی آورده‌اند و لذا کالاهای فاقد استاندارد

○ برخی مدیران بنگاه‌های اقتصادی تصور می‌کنند که رعایت استانداردهای قابل قبول بین‌المللی، هزینه‌های تولید را افزایش می‌دهد، اما اقتصاددان‌ها این نظر را قبول ندارند.

در کشورهای درحال توسعه، به لحاظ ناکافی بودن آموزش نیروی انسانی (فنی و مدیریتی) خسارات زیادی به بنگاه‌های اقتصادی وارد می‌آید. وجود خیل عظیم کارگران ساده و فاقد مهارت‌های فنی، امکان بهره‌برداری صحیح از تجهیزات و ماشین‌آلات نوین را محدود می‌سازد. از سوی دیگر به لحاظ نداشتن مدیریت کارآ، بنگاه‌های اقتصادی فاقد برنامه‌ریزی صحیح برای تولید، فروش و خدمات پس از فروش می‌باشند. لذا مشکل کارآیی نیروی انسانی در بهره‌برداری بهینه از منابع تولید خدشه وارد می‌کند. نتیجه این فرآیند، به دست آوردن محصولاتی با قیمت تمام‌شده بالا و کیفیت نامناسب است که در کنار دیگر معضلات نظیر ضعف در بازاریابی، تبلیغات و فروش، بسته‌بندی و...، توان رقابت بنگاه‌های اقتصادی را کاهش می‌دهد.

مدیران بنگاه‌های اقتصادی گاهی تصور می‌کنند که این مشکلات و موانع با بهره‌گیری از استانداردهای قابل قبول بین‌المللی تشدید می‌شود و هزینه‌های تولید باز هم افزایش خواهد یافت. در حالی که واقعیت غیر از این است. استاندارد به معنای ضوابط و مقرراتی برای تضمین کیفیت کالا و در نهایت افزایش توان رقابت بنگاه‌های تولیدی در بازارهای بین‌المللی است.

استانداردهای بین‌المللی سری ایزو ۹۰۰۰ که به اعمال کنترل کیفیت فراگیر می‌انجامد به مدیران بنگاه‌های اقتصادی کمک می‌کند تا شرایط و فرآیند تولید را به خوبی ارزیابی و تحلیل کنند. با همکاری و مشارکت تمام کارکنان و تعهد واقعی آنها نسبت به کنترل و حفظ کیفیت، امکان شناخت موانع و تنگناها و به عبارتی گلوگاه‌های تولید، به سهولت فراهم می‌شود. مدیران با مشارکت جمعی کارکنان، می‌توانند برنامه‌های مناسبی برای از میان برداشتن موانع تدوین نمایند و در نهایت از طریق بهره‌گیری بهینه از منابع تولید و کاهش

داشته باشند که رعایت مقررات استانداردهای جهانی به‌ویژه سری ایزو ۹۰۰۰ به مفهوم افزایش هزینه‌های تولید نیست، بلکه به معنای بهره‌گیری بهینه از منابع و جلوگیری از اتلاف منابع می‌باشد.

مدیران باید این نکته را به خاطر بسپارند که از طریق رعایت استانداردهای قابل‌قبول جهانی می‌توانند به پیشرفته‌ترین بازارهای دنیا نیز نفوذ کنند و محصولات خود را با قیمت قابل رقابت، عرضه نمایند.

لازم، جایگاهی در بازارهای جهان ندارد. رقابت در صحنه بین‌المللی فشرده شده و به همین جهت شرکت‌ها و واحدهای تولیدی و خدماتی تلاش می‌کنند سیستم‌های مدیریت کیفیت را به حد استانداردهای بین‌المللی برسانند تا از طریق بهره‌گیری بهینه از منابع، توان رقابت خود را افزایش دهند.

از آنجا که مقررات حاکم بر بازار جهانی بر آزادسازی و رفع محدودیت‌های تجاری غیرتعرفه‌ای تأکید دارد، عرضه محصولات و خدمات استاندارد بدون استفاده از حمایت‌های دولتی، یگانه راه تداوم فعالیت بنگاه‌های تولیدی و خدماتی است.

○ **بنگاه‌های اقتصادی که کالا یا خدمات خود را مطابق با استانداردهای بین‌المللی به‌ویژه سری ایزو ۹۰۰۰ عرضه می‌کنند، با محدودیت بازار فروش روبه‌رو نمی‌شوند و می‌توانند در بازارهای صادراتی با ارایه محصول یا خدمت استاندارد، حضوری فعال داشته باشند.**

استانداردهای بین‌المللی سری ایزو ۹۰۰۰ این مزیت را دارند که دامنه کنترل و بازبینی آن برای ارتقاء کیفیت تولیدات و خدمات، آن‌چنان گسترده است که بخش وسیعی از فعالیت‌های شرکت‌ها و مؤسسات را دربرمی‌گیرد. حیطة عمل این استانداردها از خرید مواد اولیه موردنیاز بخش تولید، فرآیند تولید، بازبینی ادوات سنجش و اندازه‌گیری و بررسی تجهیزات فنی، کنترل کیفیت کالا در جریان تولید، کنترل محصول نهایی، حصول اطمینان از خدمات پس از فروش و... آن را دربرمی‌گیرد. به همین جهت ضریب اطمینان به فروش کالاها و خدمات استاندارد در بازارهای داخلی و خارجی را افزایش می‌دهد. مگر نه اینکه هدف از ممانعت از صرف هزینه‌های سنگین تولید برای مدیران بنگاه‌های اقتصادی، تقویت بنیه رقابت در بازار می‌باشد. این هدف از طریق بهره‌گیری از سیستم کنترل کیفیت در استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ تأمین می‌شود. موفقیت در فروش محصولات در بازارهای داخلی و خارجی نتیجه ارایه خدمات و تولیدات با کیفیت قابل قبول و قیمت معقول و مناسب می‌باشد و این امر از طریق رعایت مقررات استانداردهای بین‌المللی سری ایزو ۹۰۰۰ محقق می‌گردد. بنابراین مدیران بنگاه‌های اقتصادی باید اطمینان



در حال حاضر اکثر شرکت‌های تولیدی و صنعتی در سراسر جهان نهایت سعی را دارند که بتوانند خود را با استانداردهای بین‌المللی (ایزو ۹۰۰۰) تطبیق دهند. آنها برنامه‌های جامعی برای این امر طراحی می‌کنند تا به اهداف اصلی خود که استمرار تولید و فروش (در بازارهای جهانی) دست یابند.

اما در کشورهای درحال توسعه که صنعت به‌طور کامل رشد نکرده است، استانداردهای گریزی به چشم می‌خورد. مدیران بنگاه‌های اقتصادی در این کشورها، به لحاظ ضعف مدیریت و ناآگاهی، قادر نیستند برای دستیابی به کیفیت استاندارد محصولات، برنامه‌ریزی جامعی به‌عمل آورند. در نتیجه همواره کشورهای درحال توسعه در دستیابی به بازارهای جهانی با دشواری‌هایی دست به گریبان بوده‌اند که هنوز نیز ادامه دارد.

اقتصاد مبتنی بر کشاورزی در کشورهای درحال توسعه،

خدمات، مشکل دیگری است که در اکثر کشورهای روبه‌رشد به‌چشم می‌خورد. لذا مدیران بنگاه‌های اقتصادی باید بدانند که عدم استفاده از شیوه‌های نوین مدیریت، بی‌توجهی به برنامه توسعه بلندمدت واحد تحت تصدی آنها و توجه به منافع کوتاه‌مدت، از موانع دستیابی به نظام کیفیت مدیریت است و خسارات جبران‌ناپذیری به‌بار می‌آورد.

توجه به این نکته که پیشرفت علوم و فن‌آوری امکان ارتقاء کیفیت تولیدات بدون افزایش هزینه‌های تولید را به‌وجود آورده است، به مدیران بنگاه‌های اقتصادی کمک می‌کند که به استانداردهای کنترل کیفی فراگیر (ایزو ۹۰۰۰) بیش از پیش توجه و علاقه نشان دهند.

مطالعه روش‌های بهبود کیفیت در بسیاری از نقاط جهان نشان داده است که تولید انبوه محصولات استاندارد به کاهش هزینه نهایی تولید و تقویت بنیه رقابت واحدهای تولیدی - صنعتی کمک بسزایی داشته است.

افزایش بهره‌وری بنگاه اقتصادی از طریق بهبود سیستم کنترل کیفی، مدیریت، برنامه‌ریزی بهینه به‌کارگیری منابع، آموزش نیروی کار و... میسر می‌شود و حضور و نفوذ در بازارهای بین‌المللی را تقویت می‌کند.

کشورهای درحال توسعه از جمله ایران که به رشد صادرات برای کسب درآمد ارزی مناسب جهت تداوم روند رشد و توسعه اقتصادی نیازمند هستند، بیش از سایر ملل به رعایت اصول و ضوابط استانداردهای بین‌المللی سبزی ایزو ۹۰۰۰ می‌بایست توجه کنند تا بتوانند استمرار صادرات را پیگیری کنند.

در ایران اسلامی نیز که اصول و مبانی توسعه اقتصادی پایدار بر رشد صادرات غیرنفتی متکی است، توجه به استانداردهای بین‌المللی (به‌ویژه سری ایزو ۹۰۰۰) اولین و مهم‌ترین وظیفه مدیران بنگاه‌های اقتصادی است. تلاش مدیران برای دستیابی به نظام کیفیت مدیریت، آنها را در کاهش هزینه‌های تولید و افزایش قدرت رقابت در بازارهای داخلی و جهانی کمک می‌کند.

به‌منظور ایجاد انگیزه در مدیران برای تطبیق فعالیتشان با ضوابط و مقررات استانداردهای بین‌المللی، ضرورت دارد که ضمن برداشتن سیاست‌های حمایتی بازرگانی، زمینه‌های مساعد برای پیشبرد استاندارد در جامعه فراهم آید.

ضعف بخش صنعت در این کشورها، مشکلات ساختاری مدیریتی، ناآگاهی مردم نسبت به اصول و مقررات استاندارد کردن کالاها، کمبود عرضه کالاها و خدمات و... سبب شده است که در این‌گونه جوامع، تلاش شایسته‌ای در به‌کارگیری استانداردهای قابل قبول جهانی به‌عمل نیاید.



پایین بودن کیفیت تولیدات این کشورها از یک سو بر نحوه استفاده مناسب از منابع تولید و جلوگیری از اتلاف منابع، اثر منفی دارد و از سوی دیگر تمایل مردم برای استفاده از کالاهای وارداتی، روز‌به‌روز بیشتر می‌شود. وجود سیاست‌های حمایتی برای جلوگیری از خروج بی‌رویه ارز برای واردات کالاها قابل ساخت در داخل، خود به‌جو عرضه محصولات فاقد استاندارد و از بین رفتن حقوق مصرف‌کنندگان در این کشورها دامن می‌زند.

○ توسعه اقتصادی بر مبنای گسترش صادرات غیرنفتی در ایران مستلزم تلاش مدیران برای دستیابی به نظام کیفیت مدیریت و تقویت قدرت رقابت کالاها و خدمات در بازارهای خارجی است.

بی‌توجهی به نقش رقابت در ارتقاء کیفیت تولیدات و