

ایزو ۹۰۰۰ برای مشاغل و موسسات کوچک

ترجمه: گروه ۵ کارشناسی سازمان مدیریت صنعتی
منبع: ISO 9000 NEWS - 2/1997

- ۲ - مسائل و مشکلات شرکت‌های کوچک و متوسط به مراتب بحرانی‌تر و آشکارتر از موسسات و شرکت‌های بزرگ است.
 - ۳ - در شرکت‌های بزرگ اشخاص مختلف متصدی مشاغل گوناگونی هستند درحالی که، در شرکت‌های کوچک ممکن است یک فرد متصدی مشاغل و مسئولیت‌های گوناگون باشد.
 - ۴ - شرکت‌های کوچک به ندرت داوطلب آن هستند که بخواهند برای گرفتن گواهینامه ایزو ۹۰۰۰ اقدام کنند و اکثر آنها براساس مقررات دولتی یا فشارهای ناشی از دولت مجبور به اقدام چنین عملی می‌شوند.
 - ۵ - چنانچه قرار باشد استانداردهای سیستم کیفیت در موسسات کوچک یا متوسط (SME) ایجاد شود باید زمان و منابع بیشتری را برای آن در نظر بگیریم.
 - ۶ - زبان و ادبیات استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ بسیار فنی است و برای افراد غیرمتخصص سوال برانگیز و مشکل می‌باشد.
- باتوجه به مسائل و مشکلات مطرح شده در بالا، گروه تحقیق تصمیم گرفت که هریک از این مشکلات را در کشورهای مختلف که دارای چنین شرکت‌هایی بودند بررسی نماید. نتیجه بررسی آن شد که در کشورهای مختلف، معنای متفاوتی از حجم و اندازه شرکت‌ها برداشت می‌شد. به عنوان مثال در بسیاری از کشورها شرکت با ۲ الی ۵۰۰ نفر کارمند شرکت کوچک شناخته می‌شود، در صورتی که در سایر کشورها چنین استنباطی از شرکت کوچک وجود نداشت. در نتیجه این خود باعث ایجاد دوگانگی در برداشت‌ها می‌شد. در سال ۱۹۹۴ قرار بر این شد که در یک تحقیق کشورهایایی که دارای استاندارد ملی هستند و با گروه تحقیق هم همکاری می‌کنند مورد بررسی قرار گیرند. چارچوب تحقیق نیز به نکات زیر استوار بود.
 - ۱ - بررسی و شناخت شرکتها و موسسات نسبت به آمادگی و نیازشان برای استقرار سیستم کیفیت بر مبنای استانداردهای ایزو ۹۰۰۰.

کتاب راهنمای ایزو ۹۰۰۰ برای مشاغل و موسسات کوچک حاصل کارگروهی کمیته فنی ۱۷۶ می‌باشد. هدف از تهیه و تدوین این کتاب، ارائه راه‌حل‌ها و راه‌کارهای عملی برای پیاده کردن ایزو ۹۰۰۰ در موسسات و مشاغل کوچکی است که برای پیاده‌سازی استانداردهای بین‌المللی با مشکل مواجه هستند.

مقاله حاضر توسط «جان. ر. اوون» که عضو موسسه استاندارد استرالیا و عضو کمیته فنی ۱۷۶ می‌باشد، تهیه شده است.

سال‌های طولانی است که کمیته فنی ۱۷۶ (ISO ITC 176)، یعنی کمیته فنی مدیریت و تضمین کیفیت، اخبار زیادی را در مورد مسائل و مشکلات سازمانها در رابطه با پیاده‌سازی استانداردهای بین‌المللی ایزو ۹۰۰۰ دریافت می‌دارد. هرچند، کتاب راهنمای ایزو ۹۰۰۰ تحت عنوان، ایزو ۲-۹۰۰۰ برای پیاده‌کردن استانداردهای مدل ایزو ۹۰۰۱، ایزو ۹۰۰۲ و ایزو ۹۰۰۳ راهنمایی‌هایی را ارائه کرده است. اما این کتاب به قدری فنی و تخصصی نوشته شده که، درک و فهم آن برای افراد غیرمتخصص بسیار مشکل است. در سال ۱۹۹۳ کمیته فنی ۱۷۶ که در بوداپست برگزار شده بود، مقرر داشت تا برای حل مشکلات موسسات و سازمان‌های کوچک که برای پیاده‌سازی استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ با مشکل مواجه هستند چاره‌ای بیندیشند. زیرا این‌گونه موسسات می‌دانند برای جلب و حفظ مشتری بایستی دارای گواهینامه ایزو ۹۰۰۰ باشند ولی از طرف دیگر فاقد نیروی انسانی متخصص و منابع فنی کافی هستند. در نتیجه کمیته فنی ۱۷۶ باتوجه به وجود چنین مسائل و مشکلاتی، گروه را تشکیل داد که این گروه ماموریتش بررسی مسائل و مشکلات موسسات کوچک و ارائه راه‌حل به آنها بود.

در بین مسائلی که این گروه مورد بررسی قرار داد نکات زیر قابل توجه بود:

- ۱ - در کشورهای بزرگ و صنعتی بیش از ۸۰٪ کمپانی‌ها را شرکت‌های کوچک و متوسط تشکیل می‌دهند.

شبکه‌های فراگیر کامپیوتری، امکان یادگیری را بیش از پیش فراهم کرده‌اند.

با کمک رسانه‌های جمعی فوق مدرن و شبکه‌های گسترده، دانش فنی خیلی سریع و اقتصادی به همکاران منتقل می‌شود. امروزه اختلاف زبان و دوری مسافت مانعی در راه تبادل دانش نمی‌باشند.

وقتی که ما علاقه و تفاهم همکاران جوان خود را به کار با سیستم‌های پیشرفته زیر نظر بگیریم می‌توانیم انتظار داشته باشیم که آنها با همین علاقه و تفاهم آماده یادگیری بیشتر علوم و فنون جدید با کمک همین ابزارها هستند.

در شرایط جدید وظایف مسئولان آموزشی شرکت‌ها تغییر می‌کند، نقش استاد به مربی و سرپرستی گروه تغییر کرده و هدایت کارگروهی را به عهده می‌گیرد. نوع تبادل دانش و علوم از روش معلم شاگردی به روش دانشجویی و طلبگی، که هر فرد خود به جستجوی علم می‌رود، تغییر می‌کند.

در چنین شرایطی افتخار، ادعا و غرور علمی- تخصصی روز به روز در همکاران افزایش می‌یابد.

نتیجه این تحولات تغییر در نوع وظایف مدیریت‌ها و رهبران شرکت‌ها می‌باشد. از جمله وظایف جدید مدیران این خواهد بود که برای کارکنان و افراد شرکت، نقش مهم و تعیین کننده آنان را در موفقیت تبیین نماید.

در چنین شرایطی سیستم اشتغال و کاریابی نیز تغییر می‌کند. امکان کار پاره وقت و شرایط کار شناور، امکان ایجاد مشاغل جدیدی را فراهم می‌آورد.

بی‌فایده خواهد بود اگر ما از سیستم مدارس ایراد بگیریم بلکه باید با بها دادن بیشتر به آموزش‌های حین کار و توسعه آموزش‌های کاربردی نواقص را برطرف کنیم. از این رو ما برای پیروزی در چنین شرایطی و برای امکان حضور در بازارهای جهانی نیاز به آموزشی متحرک و پویا داریم که وجود آن پیش شرط هرگونه توانائی - مهارت و نشانه کار با کیفیت و صداقت کاری شرکت می‌باشد.

در چنین شرایطی خود خواهیم شد.

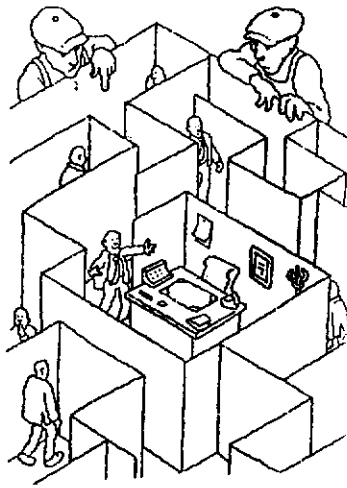
با چنین عملکردی ما قابلیت واقعی حضور در عرصه رقابت جهانی را یافته و می‌توانیم در «گات» حضور پیدا کنیم. □

۲ - ایجاد زبان و درک مشترک در شرکتها و موسسات برای پیاده کردن صحیح استانداردهای بین المللی ایزو ۹۰۰۰.

۳ - قابل قبول بودن مستندات تهیه شده برای کمیته فنی ۱۷۶، SC2 (زیر کمیته سیستم های فنی) و SC3 (زیر کمیته روش های فنی).

۴ - توجه به نقطه نظرات ارائه شده از طرف گروه های تحقیق برای تجدیدنظر در کتاب راهنمای ایزو ۲-۹۰۰۰ (کتاب راهنما برای مدل های (ایزو ۹۰۰۱، ۹۰۰۲ و ۹۰۰۳).

در یک بررسی کامل و همه جانبه طی تقریباً شش هفته گروه تحقیق به نقطه نظرات زیر دست یافت:



دهد.

* بخش چهارم، شامل ضمائم و پیوست ها باشد که این ضمائم و پیوستها مواردی همچون اصطلاحات به کار گرفته شده در استاندارد، مقایسه بین نیازهای استاندارد و سیستم های کیفیتی، لیست سایر استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰ و مواردی از این قبیل را شامل شود. پس از مشخص شدن این موارد توسط گروه کاری (تحقیق) تصمیم بر آن شد تا ابهام مفهومی از شرکتها و موسسات کوچک نیز به نحوی برطرف شده و تعریف دقیقی از آن ارائه شود. در نتیجه شرکت های کوچک و متوسط با این

یکی از اساسی ترین و مهم ترین مسائلی که، نه تنها در شرکت های کوچک بلکه در شرکت های بزرگ نیز وجود داشت آن بود که، این گونه شرکتها تصور می کردند که هدف سیستم کیفیت اصولاً متفاوت با آن چیزی است که در یک سازمان اتفاق می افتد. در حالی که چنین تصویری از سیستم کیفیت کاملاً اشتباه بود و سازمانها و شرکتها دارای سیستم کیفی موثری هستند که از آن بی خبر می باشند. دومین مشکل آن بود که افراد شاغل در موسسات و شرکتها اعتقاد داشتند که کار ایزو ۹۰۰۰ فقط مکتوب کردن است و این کار باعث ایجاد کاغذبازی می شود. بنابراین هیچ فایده ای برای پیاده شدن آن وجود ندارد جز آنکه کار افراد را زیاده تر کند. سومین مشکل نیز در این خصوص بود که افراد فکر می کردند با خواندن کامل کتاب راهنما می توانند در کار خود موفق شوند و مدل دلخواه را پیاده کنند. مجموعه این مشکلات و مسائل باعث گردید تا کتاب راهنمای استفاده از سیستم ایزو ۹۰۰۰ برای شرکتها و موسسات کوچک در چهار قسمت اصلی به شرح زیر تهیه و تدوین شود:

* قسمت اول، اختصاص به مدل های مختلف سیستم کیفیت بر مبنای استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ داشته باشد.

* قسمت دوم، در مورد راهنمایی های عملی برای ایجاد مدل های سیستم کیفی و انجام آن باشد.

* قسمت سوم، به بررسی موازی متون استاندارد ایزو ۹۰۰۰ همراه با اصول راهنما برای تفسیر موارد لازم در استاندارد باشد. به عبارت بهتر این بخش اختصاص به مثال هایی داشته باشد که نحوه چگونگی ایجاد چنین شرایطی را توضیح

مشخصات مشخص گردیدند:

● شرکت های کوچک و متوسط شرکت هایی دارای منابع محدود انسانی، مالی و تجهیزاتی می باشند.

● در این گونه شرکتها تصمیم گیری در محدوده چند نفر انجام می گیرد.

● این گونه شرکتها در درک و ایجاد سیستم کیفی با مشکل مواجه هستند.

با توجه به تعریفی که از شرکتها و موسسات کوچک ارائه گردید و همچنین مواردی که برای تهیه و تدوین کتاب راهنما بایستی به کار گرفته می شد مقرر شد تا این کتاب به صورت خیلی آسان و روان نوشته شود و از مفاهیم غامض خودداری شود. علاوه بر آن به شرکت های کوچک این پیشنهاد را بدهد که برای گرفتن گواهینامه ایزو ۹۰۰۰ چگونه می توانند از خدمات شرکت های مشاوره ای استفاده کنند و نقاط مثبت و منفی استفاده از خدمات مشاوره ای چه می تواند باشد.

در نتیجه استفاده کنندگان کتاب راهنمای ایزو ۹۰۰۰ برای مشاغل و موسسات کوچک (SME) می توانند با مطالعه این کتاب با اهداف و سودمندی سیستم های کیفیتی آشنا شده و آنها را در شرکت هایشان به کار گیرند. □

شرکت خدمات مهندسی شاهین مهر

قابل توجه مدیران محترم

کامپیوترهای شاهین با ویژگی های منحصر به فرد، متناسب با سلیقه شما طراحی شده اند.

ضمناً این شرکت با داشتن کادری مجرب و متخصص در ارائه خدمات زیر اعلام آمادگی می نماید.

۱ - طراحی و نصب شبکه های محلی (LAN)

۲ - مشاوره، طراحی و اجرا در زمینه مکانیزه کردن کلیه سیستم های اداری

۳ - راه اندازی شبکه های اطلاع رسانی BBS و طراحی صفحات WEB

۴ - ارائه کلیه سرویس ها و خدمات سخت افزاری و نرم افزاری

۵ - فروش کلیه سیستم های کامپیوتری به همراه آموزش و نصب رایگان

تلفن: ۶۴۶۰۳۱۷ - ۶۴۶۹۵۹۳

فاکس: ۶۴۱۱۱۵۸



PASSARGAD RAYANE

مدیر محترم

آیا شما هم به رایانه می اندیشید؟

کادر مجرب

شرکت خدمات مهندسی

پاسارگاد رایانه

مجری طرح شبکه رایانه ای و آتلیه گرافیک

کمیته ملی المپیک ایران

برای ارائه خدمات زیر در خدمت شماست.

نصب شبکه

مونتاز رایانه

تعمیر رایانه و وسائل جانبی

فروش رایانه و وسائل جانبی

عقد قرارداد سرویس و نگهداری

برنامه نویسی نرم افزارهای مهندسی

In Related With Tomorrow

تلفن: ۷-۸۸۴۵۲۸۶

نمبر: ۸۸۴۵۲۸۶

کانون آگهی تبلیغاتی سبا



با مجوز رسمی از وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی



از طراحی تا اجرای
پروژه‌های تبلیغاتی و چاپی

تجربه‌ای طولانی در ارائه:

طراحی آرم، عکاسی و فیلمبرداری صنعتی، ادیت، میکس و سینگ صدا و تصویر چاپ کاتالوگ، فولدر، پوستر، بروشور، سربرگ، پاکت، فاکتور، کارت ویزیت و دیگر فرمهای اداری، هدایای تبلیغاتی شامل:

سررسید و تقویم سال ۱۳۷۷، دفتر تلفن، خودکار، خودنویس، ماشین حساب، ساعت رومیزی و دیواری، جاسوئیچی کریستال و چرمی، جایادداشتی، زیرلیوانی، هدایای چرمی مانند: جلد سررسید نامه، کیف دستی، سامسونت، بغلی و پالتوئی کلاسور و فولدر، جلد دسته چک و آلبوم کارت ویزیت و ...

تهیه هدایای تبلیغاتی خود را به ما بسپارید
با هدیه‌ای زیبا پیشرفت کار خود را تضمین کنید

شهرت و موفقیت ما در نوآوری، کیفیت و سرعت انجام کار با قیمت مناسب نهفته است

آدرس: تهران: میدان دکتر فاطمی، خیابان چهلستون

ساختمان ۳۴، طبقه سوم صندوق پستی: ۶۳۷-۱۴۳۳۵

تلفن: ۸۸۶۴۵۵۷-۸۷۲۸۱۳۵

۸۸۶۶۱۲۷-۸۸۶۶۰۳۴

فاکس: ۶۴۱۰۹۳۳

حیف است ناشناسی بمانید

**IRAN TRADE
YELLOW PAGES
1997-98**

**سریعترین راه حضور در
بازارهای جهانی**

دومین شماره کتاب نفیس تجارت ایران توسط مرکز توسعه صادرات ایران با همکاری انتشارات مبلغان در حال تدوین می باشد. علاقه مندان می توانند جهت کسب اطلاعات بیشتر با شماره تلفن های: ۸۷۴۸۰۳۹، ۸۷۴۸۰۳۸، فاکس: ۸۷۳۶۰۸۸ تماس حاصل فرمایند.

مرکز توسعه صادرات ایران
با همکاری انتشارات مبلغان



آموزش مکاتبه ای

علوم و فنون

انگلیسی (زبانهای خارجی) - مدیریت - بازرگانی - کامپیوتر - روابط عمومی
تعلیمات - هنر - روانشناسی - طراحی (لباس - معماری - ساختمان - صنعتی)
الکترونیک - الکتروتکنیک - مکانیک - هتل داری و توریسم و دهها رشته دیگر

در کالج

بین المللی

I.C.S انگلستان

همراه با اعطای

گواهی نامه

معتبر بین المللی

دفتر ثبت نام در ایران تلفن / فاکس ۸۳۰۲۹۵ (۰۲۱)

شرکت مهندسی تولید قطعات خودرو

سفارش ساخت انواع سرسیلندر به خصوص
موتورهای دیزل سنگین و بستری
همراه با ضمانت ساخت پذیرفته می شود.

شماره تلفن دفتر: ۳۹۱۴۱۵ - ۳۱۱۹۵۹۲

شماره فاکس: ۲۲۸۰۵۵۳

شماره تلفن کارخانه: ۰۲۶۱-۶۵۳۲۱۸

تدبیر در زمینه خدمات مدیریت، مهندسی،
مشاوره، پژوهش، کامپیوتر و نرم افزار آگهی
می پذیرد.

تلفن: ۲۰۴۲۰۱۵