

## بررسی تاثیر IT و مدیریت کیفیت جامع برکارایی سازمان های صنعتی و خدماتی

مزایای حاصل از انسجام it و tqm ، به شکل هزینه های پایین تولید، سودآوری بهبودیافته و ارتقاء رضایت مشتری نمایان می شود.
فورز (۱۹۹۵) و برکس (۱۹۹۸) دریافتند it و مدیریت کیفیت مخصوصا بعد تضمین کیفیت tqm به هم مرتبط اند. این مطالعه، در بخش تولیدی انجام گرفت. از طرف دیگر انگای وچنگ (۱۹۹۸) استفاده از it در حمایت از کیفیت را در طیفی از سازمانها بررسی کردند. آنها نشان دادند اگر چه سطح استفاده از it در عملیات عمومی اداری نسبتا بالا است ولی استفاده از آن در tqm پایین است. البته ارتباط میان it و tqm به طور مشخص و دقیق، تعیین نشده است. اگرچه tqm در ابتدا در صنایع تولیدی مطرح شد، ولی پذیرش آن در صنایع خدماتی نیز به طور تدریجی افزایش می یابد. امروزه، خدمات وکیفیت به هم تنیده شده اند. به طور بالقوه هر بخش تجاری، یک سازمان کیفی به حساب می آید که شرط لازم برای دستیابی به موفقیت است. استانداردهای کیفیتی که در سطح بین المللی شناخته شده اند(مانند iso۹۰۰۰ در اروپا و شش سیگما در آمریکا) الزام اساسی برای انجام تجارت محسوب می شود. یکی از عمده ترین موارد کاربرد tqm در صنایع خدماتی، نیاز به گردآوری مقدار زیادی داده و انجام تجزیه و تحلیلهای آماری بر روی آنها می باشد. به علت وجود حجم زیاد داده، موفقیت یک برنامه tqm بستگی به استفاده از it دارد. اگر اینکار به درستی برنامه ریزی و اجرا شود، it به میزان زیادی کاربرد مدیریت کیفیت در سازمان را ارتقا ً می پشد. در حالیکه it به وظایف تکراری و عادی در مورد ورود داده، محاسبه، ارزیابی و خروجی نیز می پردازد، کاربران میتوانند تلاش خود را بر تحقق اهداف مهمتر در زمینه بهبود کیفیت متمرکز کنند. کاربردهای استراتژیک برای it – ۱- بهبود کیفیت کسب و کار : it می تواند به طور استراتژیک برای بهبود کیفیت عملکرد کسب و کار مورد استفاده قرار گیرد. در نگارش tqm، it می تواند از برنامه های بهبود مستمر در برآوردن نیازمندی ها و انتظارات مشتریان از لحاظ کیفیت خدمات بعد از فروش هزینه و . حمایت کند. tqm از انواع ابزارها و روشها برای دستیابی به کیفیت، بهره وری، انعطاف پذیری و احساس مسوولیت در برابر مشتری استفاده میکند مثل تجزیه و تحلیل پارتو (نمودار کنترل کیفیت آماری)، iso۹۰۰۰مشتری گرای، الگوبرداری۸، عملیات تولید بهنگام۹، مهندسی همزمان و ۲- بهبود کارایی و هزینه : به عنوان کاری و پایین آوردن هزینه ها از طریق کاربرد اینترنت، به عنوان راهی سریع و کم هزینه برای ارتباط با مشتریان و عرضه کنندگان و شرکای تجاری خواهد بود. ۳- بهبود عملکرد و اثربخشی تجاری : استفاده وسیع از تکنولوژیهای مبتنی بر اینترنت در دون شرکت مثل اینترنت، می تواند همکاری در تجارت را بهبود بخشد آنچه باید بدانیم : ۱- طراحی موثر tqmis در حمایت از به کارگیری برنامه tqm، بسیار باارزش است. یک طراحی خوب باید کاربران را از مرحله ورود داده تا مرحله تحویل اطلاعات با معنی و مفید به مدیریت حمایت کند. حقیقتا tqmis نیروی مکانیکی اصلی در هدایت برنامه عملیاتی روزانه به شمار می آید. ۲- پیش ازطراحی برنامه و درمدن این طراحی، ارتباط با متخصصان it ضروری است. در طول فرآیند طراحی، می توانیم توسط متخصص tqm آموزش ببینیم؛ این به ما کمک می کند تا نیازهای کاربران و اینکه چرا اطلاعات مورد نیازنزداد در درک کنیم. بعد از آن قادر خواهیم بود راجع به داده و ستاده دربرنامه اظهارنظر کنیم. ۳- اطلاعات باید به روشنی در اختیار مدیریت قرار داده شوند. یکی از تعدیلات مهم در tqmis، انسجام سیستم از طریق برقراری ارتباط الکترونیکی (پست الکترونیکی) و ارسال خلاصه گزارشها به صورت الکترونیکی بین بخشهای مختلف می باشد (مخصوصا ارسال پیام در مورد اشتباهات فاش در سیستم، توسط پست الکترونیکی صورت می گیرد). ۴- تطابق میان نتایج حاصله از tqmis وفعالتهای بهبود مستمر مدبریتی. اعتقاد اصولی درباره tqm این است که اگر کارمندان، تعریف یک کار خوب را درک کنند و اطلاعات و ابزار لازم برای انجام کار را داشته باشند، بیشتر مشتاق موفقیت خواهند بود. اگر چه tqmis درابتدا با این هدف طراحی شده است، اما اگرفعالتهای مدیریت به موقع انجام شود بهبود مستمر تحقق پیدا می کند. نتایج بررسی روشهای آموزشی سنتی، tqmis یک مکانیزم سیستماتیک برای آموزش دهنده فراهم میکند تا الزامات را براساس تجزیه و تحلیلهای کمی ارزیابی کنند. بنابراین آموزش از نظر هزینه با موثر خواهد بود، آموزشهای غیرضروری حذف و برنامه ها به صورت فعالانه طراحی میشوند. tqm نقش بسیار مهمی در حمایت و هدایت فرهنگ بهبود مستمر ایفا میکند. حفظ سیستم های سازمانی در راستای استراتژی بهبود مستمر چالشی برای دهه بعد خواهد بود. معیارهای ارزیابی اثربخشی سازمان عوامل زیر بر ساختار و فرآیندهای سازمانی تاثیر گذاشته و اثر بخشی آن را ارزیابی می کنند و به بهران سازمانی کمک می کنند تا فرصتهای بزرگ را به منظور بهبود وضع موجود، شنکار کنند. معیارهای عملکرد سازمانی که برای کارمندان مهم بوده و آنها را برای انجام بهتر وظایف خود توانا می کند را تشخیص دهید تا به وسیله آن، اهداف سازمان تحقق پیدا کند. نشان دهید که چنین ویژگیهای عمومی اند، بنابراین وجود آنها در گستره وسیعی هم در سازمانهای عمومی و هم خصوصی، قابل اندازه گیری است. از معیارها به عنوان استانداردهایی برای مقایسه اثربخشی سازمانها یا یکدیگر استفاده کنید.

سازمانهای امروزی مقید به ارائه کالا و خدمات با کیفیت به مشتریان خود هستند. مدیران برای حصول اطمینان از اجرای کامل استراتژیها، درگیر ایجاد و نگهداری از سیستمها و کنترلهای داخلی می باشند. با اینکه مطالعات مربوط به ساختار و فرآیندهای سازمانی که باعث ارتقای اثربخشی سازمانی می شوند فراوان است اما آنچه کمبود آن احساس میشود، یک مبنای ارزیابی کاربردی است که هم برای بخش عمومی و هم خصوصی منابع چندانکه، استفاده شود. منبع : پایگاه اطلاع رسانی وزارت صنایع ومعدان

# ایجاد هزار ناحیه صنعتی روستایی در دستور کار قرار گرفت

مشوق های لازم به سرمایه گذاران و همچنین ایجاد زیرساخت های لازم شرایط مساعدی را برای جذب سرمایه در این شهرک ها فراهم کرده که فقط در سال گذشته میزان سرمایه جذب شده در شهرک ها نسبت به سال قبل از آن ۸۹ درصد رشد داشته است.

وی افزود: ارائه خدمات نرم افزاری و فناوری در قالب مراکز خدمات فناوری و کسب و کار، واگذاری رایگان زمین به متقاضیان در واحدها و نقاط محروم و ارائه تخفیف های گسترده به واحدهای مستقر شده، پیگیری سندھای تفکیکی، حمایت مالی و ارائه خدمات اداری و مدیریتی به واحدها از جمله دلایل استقبال از شهرک صنعتی بوده است.

معاون وزیر صنایع و معدان به برنامه های این وزارتخانه در زمینه توسعه فعالیت های شهرک های صنعتی اشاره و بیان کرد: در حال حاضر مسوولیت اداره نواحی صنعتی، نواحی صنعتی روستایی، شهرک های صنعتی، شهرک های فناوری و نواحی صنعتی تخصصی برعهده این سازمان است که با نتااش با بیان این که ۷۲۳

### معاون وزیر صنایع:

# ایجاد هزار ناحیه صنعتی روستایی در دستور کار قرار گرفت



ایجاد شهرک های صنعتی و ایجاد یک هزار ناحیه صنعتی روستایی در دستور کار این وزارتخانه قرار دارد.

مدیرعامل سازمان صنایع کوچک و شهرک های صنعتی توضیح داد: هم اینک ۴۱ شهرک صنعتی تخصصی در سطح کشور در زمینه های صنایع سنگ، چرم سازی، آب، فلزات قیمتی، صنایع دستی و صنایع های تک و نوین فعالیت دارند که توسعه این مراکز از جمله اولویت های این سازمان محسوب شده است. نتااش با بیان این که ۷۲۳

۲۲ ماه گذشته در استان ۹۰۰ مجوز صنعتی به سرمایه گذاران جهت سرمایه گذاران دربخش های مختلف اقتصادی ارائه شده است.

سهرایی افزود: نبود تصمیم گیری های مناسب و سازماندهی در شهرک های صنعتی از مشکلات فراروی استان است که به منظور حل بخشی از این مشکلات تاکنون اقدامات مناسبی صورت گرفته است.

وی گفت : تولیدات صنعتی استان مرکزی به ۶۸ کشور جهان صادر می شود که می توان با حمایت و توجه بیشتر به این واحدها زمینه تولید و صادرات بیشتر واحدهای تولیدی و صنعتی استان را به خارج از کشور فراهم کرد.

همچنین علیرضا زاوشی – رئیس سازمان صنایع ومعدان استان مرکزی– در سخنانی اظهار کرد: استان مرکزی ۱۴ شهرک قابل واگذاری، ۱۰ قطب صنعتی، ۱۱ ناحیه صنعتی و ۱۰ شهرک صنعتی در زمینی به وسعت سه هزار و ۷۱۳ هکتار دارد که این میزان جدا از واحدهای پراکنده ساخته شده در سایر نقاط استان است.

## تمدید مهلت ثبت نام مرحله اول طرح خرید نقدی خودروهای فرسوده

فرصت اعلام شده استفاده نموده و در طرح خرید نقدی بدون جایگزینی شرکت نمایند. وی اظهار داشت : مالکان خودروهای فرسوده که از ۳ گروه اعلام شده نیستند منظر اطلاعیه های بعدی باشند.
داداشی شرایط خودروهای فرسوده استقبال گسترده مالکان خودروهای فرسوده و درخواست های مکرر را علت تمدید این مدت اعلام کرد. وی گفت : با تمدید فرصت ثبت نام تا پایان روز شنبه ۲۶ خرداد ماه مالکان این خودروها می توانند نسبت به ثبت نام اقدام نمایند. داداشی ضمن تاکید بر این موضوع که سهم عمده طرح جایگزینی در سال ۸۶ به خودروهای عمومی اختصاص دارد، گفت : به صاحبان خودروهای فرسوده توصیه می شود

مهلت ثبت نام مرحله اول طرح خرید نقدی خودروهای فرسوده تا ۲۶ خرداد ماه جاری تمدید شد. به گزارش مهر به نقل از روابط عمومی تبصره ۱۳، مهدی داداشی قائم مقام ستاد نوسازی خودروهای فرسوده استقبال گسترده مالکان خودروهای فرسوده و درخواست های مکرر را علت تمدید این مدت اعلام کرد. وی گفت : با تمدید فرصت ثبت نام تا پایان روز شنبه ۲۶ خرداد ماه مالکان این خودروها می توانند نسبت به ثبت نام اقدام نمایند. داداشی ضمن تاکید بر این موضوع که سهم عمده طرح جایگزینی در سال ۸۶ به خودروهای عمومی اختصاص دارد، گفت : به صاحبان خودروهای فرسوده توصیه می شود

## آغاز روند افزایش قیمت آهن آلات

هر شاخه تیرآهن ۱۴ هزار ۳۰۰ تومان افزایش قیمت نسبت به چهارشنبه هفته گذشته به قیمت یک میلیون و ۱۷۰ هزار ریال رسید. همچنین قیمت هر شاخه تیرآهن ۱۶ و ۱۸ هزار افزایش ۲۵ و ۲۵ هزار ریال غیر رسمی معادل ۲۷۰ میلیون و ۳ میلیون و ۵۲۰ هزار ریال بود. در مدت یاد شده همچنین هر شاخه تیرآهن ۲۷ با افزایش قیمت ۷۰ هزار ریالی به قیمت ۱ میلیون و ۸۵۰ ریال رسید.

مدت یاد شده میلگرد ۱۰ آجدار شاخه اردبیلی ۵۰ ریال افزایش قیمت در هر کیلو به قیمت ۶ هزار و ۴۵۰ ریال عرضه شد. میلگرد ۱۴، ۱۶، ۱۸، ۲۰، ۲۲ و ۲۵ مبنایه ای نیز با ۵۰ تا ۶۰ ریال افزایش قیمت در هر کیلو در بازار غیر رسمی معادل ۶ هزار و ۴۵۰ تا ۶ تا هزار و ۴۶۰ ریال بود. در مدت یاد شده همچنین قیمت سبد تیرآهن ریز و درشت نیز با نوسان مواجه بود به طوری که هر

در نخستین روز هفته جاری، قیمت میلگرد و تیرآهن در بازار غیر رسمی با افزایش روبه رو شد. به گزارش پایگاه علوم پم از پایان یافتن تعطیلات هفته گذشته قیمت آهن آلات در بازار غیر رسمی افزایش یافت به گونه ای که به جز میلگرد ۸ آجدار کلاف که بدون نوسان بود اما مابقی انواع میلگرد با افزایش قیمت مواجه شد.

براساس این گزارش، در مدت یاد شده میلگرد ۱۰ آجدار شاخه اردبیلی ۵۰ ریال افزایش قیمت در هر کیلو به قیمت ۶ هزار و ۴۵۰ ریال عرضه شد. میلگرد ۱۴، ۱۶، ۱۸، ۲۰، ۲۲ و ۲۵ مبنایه ای نیز با ۵۰ تا ۶۰ ریال افزایش قیمت در هر کیلو در بازار غیر رسمی معادل ۶ هزار و ۴۵۰ تا ۶ تا هزار و ۴۶۰ ریال بود. در مدت یاد شده همچنین قیمت سبد تیرآهن ریز و درشت نیز با نوسان مواجه بود به طوری که هر

## رشد ۴۵ درصدی واگذاری زمین درشهرکهای صنعتی اصفهان

درصدی آن نسبت به سال ۸۴ خیر داد. مدیر عامل شرکت شهرکهای صنعتی استان با ارائه آماری در مورد زمینهای راکد موجود در شهرکهای صنعتی استان گفت : متأسفانه به دلیل عدم نظارت کافی در طول سالهای گذشته بیش از ۳۷ درصد زمینهای واگذار شده در شهرکهای صنعتی استان راکد و بلااستفاده مانده بود که شرکت با عزم جدی باز پس گیری این زمینها را از ابتدای سال ۸۵ در دستورکار جدی خود قرار داد.

درمقایسه با سال ۱۳۸۴ ؛ از رشد ۴۵ درصدی واگذاری زمینهای صنعتی واگذار شده به متقاضیان احداث واحدهای صنعتی درسال گذشته خبر داد. وی همچنین در مقایسه کلی رشد میزان واگذاری زمینهای صنعتی، خدماتی و کارگاهی در سال ۸۵ با نسبت به سال ۸۴، ۱۶۹ درصد اعلام کرد.

قائدی در ادامه از ۸ هزارو ۸۶۴ فرصت شغلی ایجاد شده در سال ۸۵ و رشد ۱۵

# Industry & Mine

### ورود سیمان به سبد حمایتی

### از ابتدا اشتباه بود

بیشترین سهم در قیمت تمام شده سیمان در ایران متعلق به دستمزد نیروی انسانی است در حالی که در کشورهای پیشرفته هزینه انرژی چنین جایگاهی دارد.

محمدمهدی رییس زاده – مدیرعامل گروه صنایع سیمان کرمان – در گفت وگو با ایسنا، با مثبت ارزیابی کردن خروج سیمان از سبد حمایتی دولت گفت : ورود سیمان به سبد حمایتی دولت از ابتدا نیز اشتباه بود و باعث کندی روند توسعه این صنعت در کشور شد.

وی با اشاره به این که اگر صنعت سیمان به سودآوری لازم دست پیدا کند، دولت حتی می تواند پارانه سوخت مصرفی این صنعت را حذف کند، گفت : اگر دولت به همین شکل قیمت سیمان را به صورت مصنوعی پایین نگه دارد و همچنان اقتصاد دستوری بر این صنعت حاکم باشد، صنعت سیمان روز به روز با مشکلات بیشتری مواجه می شود.

رئیس زاده با اشاره به این که اقبال به سرمایه گذاری در صنعت سیمان در چند سال گذشته در کشور کاهش یافته است، افزود : این در حالیست که درگذشته به دلیل سودآوری مناسب این صنعت سرمایه گذاری زیادی روی آن در کشور انجام شده که بسیاری از پروژه های کنونی سیمان حاصل این سرمایه گذاری ها هستند.

مدیرعامل گروه صنایع سیمان کرمان با اشاره به این که در صورت خروج سیمان از سبد حمایتی دولت مالیات بیشتری عاید دولت خواهد شد، مطرح کرد : خروج سیمان از سبد حمایتی دولت علاوه بر قطع شدن دست دلان و برچیده شدن سیستم توزیع حواله ای سیمان در کشور باعث رونق بازار سرمایه و بورس و سرعت گرفتن روند بازسازی و تعمیر کارخانه های سیمان می شود که کاهش آلودگی محیط زیست و مصرف انرژی را در پی خواهد داشت.

این فعال در صنعت سیمان، همچنین از ایجاد فضای رقابتی به عنوان یکی دیگر از تبعات خروج سیمان از سبد حمایتی دولت نام برد و تصریح کرد : تولید هرچه بیشتر سیمان در کشور و به تبع آن افزایش کیفیت سیمان باعث رونق هرچه بیشتر بحث مقاوم سازی ساختمان های ساخته شده در کشور می شود که به طورجدی از آن نیازمندی.

وی توضیح داد : وجود سیمان در سبد حمایتی دولت باعث به وجود آمدن سیستم توزیع حواله ای سیمان در کشور شده است که این نوع سیستم توزیع با رانت و فسادهایی همراه است. به عنوان مثال عده ای حواله هایی را دریافت می کنند که واقعا آن حواله برای مصرف سیمان در پروژه نیست و یا کمتر از میزان حواله است که این اتفاق به ویژه در نقاط صفر مرزی بروز می دهد که توجه اقتصادی نیز دارد و کرایه حمل ونقل سیمان نیز پایین است.

او درباره تاثیر افزایش قیمت سیمان روی صنعت ساختمان سازی نیز توضیح داد : عامل سیمان در افزایش قیمت ساختمان بین ۳ تا ۷ درصد موثر است، در حالی که قیمت آهن آلات در ساختمان ۳ برابر قیمت سیمان و بتن به کاررفته در آن است؛ بنابراین به صرفه است که در ساختمان سازی به جای استفاده از آهن از سیمان و بتن استفاده شود.

رئیس زاده درباره طرح سوآپ سیمان گفت : تاکنون فرمول هایی را درباره این طرح به انجمن صغنی سیمان ارائه کرده ایم و امیدواریم دولت نیز به زودی با آن موافقت کند. وی اضافه کرد : طرح سوآپ به این شکل اجرا می شود که اگر در استانی کمبود سیمان به وجود آید و هم زمان در یک استان دیگر مازاد سیمان وجود داشته باشد، استان دارای مازاد سیمان، تولید خود را به استان دارای کمبود برای مصرف ارسال کند که البته کرایه حمل و نقل نیز به قیمت سیمان ارسالی افزوده می شود که با فرمول های ارائه شده سعی در عادلانه کردن این قیمت داشته ایم.

رئیس زاده ضمن بیان این که با برنامه ریزی های انجام شده در استان کرمان فاصله کمی بین قیمت بازار سیاه و بازار رسمی سیمان وجود دارد، ادامه داد : به عنوان مثال در چند نقطه از استان کرمان مرکز مستقیم توزیع با هماهنگی و نظارت سازمان بازرگانی استان کرمان راه اندازی کرده ایم و به افرادی که به سیمان برای مصارف تعمیراتی نیاز دارند، به طور مستقیم سیمان تحویل داده می شود. او توضیح داد : در مراکز توزیع مستقیم سیمان تا ۴ کیسه نیز به مردم برای مصارف تعمیراتی داده می شود؛ همچنین طبق دستورالعمل در همه استان ها، افرادی که زیربنای ساختمان آن ها بالای ۷۵۰ متر مربع است و پروانه ساخت نیز دارند می توانند مستقیما از کارخانه سیمان دریافت کنند و زیر این مقدار نمی توانند، در حالی که ما این محدودیت را در استان کرمان بنا به اقتضای شرایط و با هماهنگی و نظارت سازمان بازرگانی استان کرمان نادیده گرفته ایم.

رئیس زاده مطرح کرد : تاکنون به دلیل برخی تشریفات اداری مجوز صادرات به سیمان کرمان داده نشده است و در سه سال اخیر نیز صادراتی نداشته ایم؛ در حالی که پیش از این به عراق سیمان صادر می کردیم. وی درباره ممنوعیت صادرات سیمان گفت : این ممنوعیت باعث شد عده ای از بازرگانان سیمان تولیدی چین را به صورت ترازیت از خاک ایران به عراق وارد کنند و بدین شکل با دست خودمان پای رقیب قدرتمندی را در بازار منطقه باز کردیم. وی در ادامه با بیان این که صادرات سیمان باید آزاد شود، به طرح سوآپ سیمان اشاره کرد و توضیح داد : بخشی از طرح سوآپ نیز مربوط به صادرات سیمان است؛ به این معنا که کارخانه های نزدیک مرز با توجه به توجه پذیرنی اقتصادی کرایه حمل و نقل آن ها به صادرات سیمان اقدام کنند و در صورت کمبود در این استان ها سیمان مورد نیاز از طریق استان های مجاورشان تامین شود و در مجموع هدف این طرح حفظ بازارهای صادراتی منطقه است. رئیس زاده درباره ظرفیت سازی سیمان در کشورهای منطقه گفت : کشورهایمانند عربستانسعودی، امارات، پاکستان و هند روزبه روز ظرفیت تولیدی خود را افزایش می دهند و در صورت بهره برداری به موقع از پروژه های سیمانی در منطقه از سال ۲۰۱۰ منطقه با مازاد سیمان مواجه خواهد شد.