

علل عدم سودآوری استقرار ایزو ۹۰۰۱ در شرکتهای کارآفرین ایرانی

مولفان:

مهندس صفا شریف عسکری
فایز التحسینیل دانشکده‌ی کارآفرینی دانشگاه تهران

حسین زنگس ایمانی پور
عضو هیئت علمی دانشگاه تهران

با پیشگفتاری از:

پرویز درگی
مدرس دانشگاه، مشاور و محقق بازاریابی

ویراستاران:

احمد آخوندی - محسن جاویدمؤید



انتشارات بازاریابی

سرشناسه	: شریف عسکری، صفا، ۱۳۵۲ -
عنوان و نام پدیدآور	: عللی عدم سودآوری استقرار ایزو ۹۰۰۱ در شرکتهای کار آفرین ایرانی / مؤلفان صفا شریف عسکری، نرگس ایمانی پور؛ با پیشگفتاری از پرویز درگی؛ ویراستاران احمد اخوندی، محسن جاویدمؤید.
مشخصات نشر	: تهران: انتشارات بازاریابی، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	: ۷۹ ص.: جدول.
شابک	: 978-600-6982-45-8
منبع فهرست نویسی	: فیبا
موضوع	: کنترل کیفی -- ایران -- تحقیق
موضوع	: استاندارد ایزو ۹۰۰۱
موضوع	: کنترل کیفی -- ایران -- استانداردها -- تحقیق
موضوع	: کسب و کار -- ایران -- تحقیق
شناسه افزوده	: ایمانی پور، نرگس
شناسه افزوده	: اخوندی، احمد، ۱۳۴۱ - ویراستار
شناسه افزوده	: جاویدمؤید، محسن، ۱۳۶۱ - ویراستار
شناسه افزوده	: درگی، پرویز، ۱۳۴۵ - مقدمه نویسنده
رده بندی کنگره	: ۹۴ / ۴۱ / ۹ / ۱۵۶ TS
رده بندی دیویی	: ۶۵۸ / ۶۲۹۵
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۰۶۳۶۵۹



انتشارات بازاریابی

تلفن: ۶۶۴۳۱۶۳۷ (۰۲۱) و ۶۶۴۳۴۰۵۵ (۰۲۱) / فکس: ۶۶۴۳۱۴۰۱ (۰۲۱)

WWW.MARKETINGPUBLISHER.IR

WWW.MARKETINGBOOKS.IR

چاپ اول / ۱۳۹۴ / تیراژ ۱۱۰۰

چاپخانه پایدار / صحافی البرز

تمامی حقوق محفوظ و متعلق به انتشارات بازاریابی است.

مراکز توزیع:

شرکت توسعه مهندسی بازار گستران آتی (TMBA)

تهران: صندوق پستی: ۱۳۴۴۵ / ۱۳۴۵ تلفن: ۳ - ۶۶۰۲۸۴۰۱ (۰۲۱)

پخش انتشارات بازاریابی: خیابان انقلاب، ابتدای خیابان ۱۲ فروردین، پلاک ۲۸۵، مجتمع کتاب فروردین، طبقه همکف، واحد یک. تلفن:

۶۶۴۰۸۲۵۱ (۰۲۱) و ۶۶۴۰۸۲۷۱ (۰۲۱)

قیمت: ۹۰۰۰ تومان

توضیحات:

کتاب حاضر برگرفته از نتایج قریب به بیست سال سابقه‌ی فعالیت آقای صف‌شریف عسکری در کسب و کارهای کشور ایران در حوزه‌ی سیستم‌ها و برنامه‌ها، استانداردسازی، بهره‌وری و به‌طور اخص تدریس و ممیزی استاندارد سیستم مدیریت کیفیت بین‌المللی ایزو ۹۰۰۱، و همچنین برگرفته از نتایج پایان‌نامه‌ی دوره‌ی تحصیلی کارشناسی ارشد مدیریت کارآفرینی، ساخه‌ی ایجاد و توسعه‌ی کسب و کار جدید وی در دانشکده‌ی کارآفرینی دانشگاه تهران، تحت راهنمایی استاد گرانقدر سرکار خانم دکتر مرگس ایمانی‌پور است.

● درباره‌ی مؤلفان:

● مهندس صفا شریف عسکری

نامبرده مدتی شامل شرکت پرتو نو آفرین خلاق سپهر بوده و دارای تحصیلات کارشناسی مهندسی صنایع و کارشناسی ارشد مدیریت کارآفرینی است.

ایشان دارای، قریب به هشت سال سابقه‌ی فعالیت در حوزه‌ی سیستم‌ها و روش‌ها، ابزارها، مدیریتی بهبود، استانداردسازی، بهره‌وری، نوآوری در شیوه‌های توسعه‌ی بازار و کسب‌وکار واحدهای صنعتی و خدماتی کوچک و بزرگ می‌باشد؛ همچنین مدرس و سرممیز ارشد سیستم‌های مدیریتی استانداردهای بین‌المللی ایزو است و در کارنامه‌ی حرفه‌ای خود سوابق مهمی بسیاری از صنایع و خدمات کوچک و بزرگ مبتنی بر استانداردهای ایزو ۹۰۰۱، مدیریت زیست محیطی ایزو ۱۴۰۰۱ و ایمنی و بهداشت حرفه‌ای ۱۸۰۰۱ OHSAS را دارا می‌باشد.

وی در حال حاضر علاوه بر فعالیتهای ذکر شده، مدرس دانشگاه در حوزه‌ی کارآفرینی است و در زمینه‌ی مشاوره، تدریس و راهبری امور مرتبط به نوآوری و توسعه‌ی کسب‌وکار مشغول فعالیت می‌باشد.

● دکتر نرگس ایمانی پور

نامبرده دارای دکتری مهندسی صنایع از دانشگاه تربیت مدرس و عضو هیأت علمی دانشگاه تهران است. ایشان در کارنامه‌ی آموزشی خود تدریس دروس ایجاد و استقرار کسب‌وکار، پیش‌بینی بازار و

تصمیم‌گیری را در مقاطع کارشناسی ارشد و دکتری دارد. از زمینه‌های تحقیقاتی مورد علاقه‌ی وی می‌توان به حوزه‌های کارآفرینی، مدیریت عملیات، کسب‌وکارهای کوچک و متوسط و تحلیل و مدیریت تصمیم، اشاره کرد.

فهرست مطالب

۱۵	پیشگفتار
----	----------

فصل اول

	رابطه‌ی بین کسب‌وکارهای کوچک و متوسط، کارآفرینی، و
۱۹	سیستم مدیریت کیفیت
۲۳	تعریف مفاهیم و اصطلاحات

فصل دوم

۲۷	مروری بر تحقیقات پیشین
۲۸	مدیریت کیفیت و استاندارد ISO9000
۳۴	کسب‌وکارهای کوچک و متوسط
۳۷	کسب‌وکارهای کوچک و متوسط و سیستم مدیریت کیفیت
	خلاصه‌ی مطالعات و تحقیقات حوزه‌ی کسب‌وکارهای کوچک
۴۱	و متوسط و نظام مدیریت کیفیت
۴۶	تحلیل پیشینه‌ی تحقیق

فصل سوم

	بررسی، شناخت و تحلیل علل عدم اثربخشی استقرار ایزو ۹۰۰۱
۵۱	در شرکتهای کارآفرین ایرانی
۵۳	جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

جدول جامع معرفی موانع استقرار پایدار نظام مدیریت کیفیت

۵۷ در کسب و کارهای کوچک و متوسط

۵۹ فهرست منابع

۶۹ آشنایی با فعالیتهای شرکت توسعه مهندسی بازار گستران آتی

پیشگفتار

استانداردهای ایزو، سری ۹۰۰۰

استانداردهای سری ۹۰۰۰، استانداردهای مدیریتی هستند که مبنای یک سامانه مدیریت کیفیت را بیان می کنند. به عبارت دیگر، استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰، استاندارد محصول نیستند، اما راهکارهایی اجرایی برای رسیدن به کیفیت مناسب محصولات و رضایت مصرف کنندگان ارائه می کنند.

استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰، اساساً عمومی هستند و در تمام بخشهای صنعت و خدمات قابل پیاده سازی است. از بین استانداردهای خانواده ی ۹۰۰۰، تنها ایزو ۹۰۰۱، دارای درجهنامه است و سایر استانداردها نقش راهنما را دارد.

این خانواده از استانداردها که اولین بار در سال ۱۹۸۶ متولد شدند، در آن زمان مورد استقبال قرار نگرفتند؛ چرا که برای یک سیستم تضمین کیفیت را بیان می کردند، درحالی که جهان در آن زمان در تب و تاب سیستمهای مدیریت کیفیت بویژه مدیریت کیفیت جامع (TQM) بود.

در سال ۱۹۹۴، سری استانداردهای ایزو ۹۰۰۰، برای نخستین بار بازنگری شد، ولی تغییرات عمده ای در آن داده نشد و فقط تغییرات مختصری در راستای تبدیل آن از یک استاندارد تضمین کیفیت، به یک استاندارد مدیریت کیفیت داده شد.

این تغییرات به مرور زمان کم و بیش ادامه یافت، تا آنکه سرانجام

در سال ۲۰۰۰، به شکل گسترده‌ای نسبت به ویرایش قبلی اعمال شد؛ از مهمترین این تغییرات می‌توان به حذف و ابطال استانداردهای ایزو ۹۰۰۲ و ایزو ۹۰۰۳، تغییر رویه‌ها از مستندسازی به فرایندگرایی، و طراحی بر اساس چرخه‌ی دمی‌نگ اشاره کرد. این بازنگریها در سالهای ۲۰۰۵ و ۲۰۰۸، نیز انجام شد که تفاوت ساختاری زیادی با ویرایش ۲۰۰۰ آن نداشت و بیشتر به شفاف‌سازی الزامات ۹۰۰۱ پرداختند؛ آخرین ویرایش این سری از استاندارد در سال ۲۰۱۵ منتشر شد که در برخی موضوعات، تغییرات عمده‌ای نسبت به ویرایش قبلی در آن اعمال شده است.

استانداردهای ایرانی سری ۹۰۰۰ و سازمانهای ایرانی

حدود دو دهه پیش، با و تأسیس، و کتاب گرفتن گواهینامه‌های ایزو - و از جمله ایزو ۹۰۰۱ - در کشور ما بالا گرفت. تبلیغات بسیاری از شرکتها و سازمانها در آن زمان، کننده از نامهای گواهینامه‌های استاندارد ایزویی بود که با آب و تاب فراوان، آنها را به مصرف‌کنندگان و مشتریان خود معرفی می‌کردند. در آن زمان، باور موجود بر این بود که داشتن گواهینامه‌ی ایزو، یک مزیت رقابتی است؛ باوری که هر روز و هر لحظه، شرکت‌های بیشتری را به سمت دریافت انواع استاندارد و گواهینامه‌ی ایزو رهنمون می‌شد، اما خیلی زود این باورها رنگ باخت و در بسیاری از شرکتها، چیزی جز گواهینامه‌ی قاب شده بر روی دیوار، از ایزو باقی نماند.

دیری نپایید که سازمانهایی که تا دیروز در صف اول دریافت گواهینامه‌های ایزو بودند، به دلایل متعدد درون سازمانی و برون سازمانی، عنان اختیار از کف دادند و به مرور از ایزو کمتر و کمتر نام برده شد، تا جایی که حتی رنگ فراموشی به خود گرفت... پرسش این است که چه بر سر استانداردهای ایزو در سازمانهای ایرانی آمد که از ماهیت سودآور خود فاصله گرفته‌اند و حتی هزینه‌زا نیز شده‌اند؟ موضوعی که مؤلفان کتاب حاضر - علل عدم سودآوری

استقرار ایزو ۹۰۰۱ در شرکتهای کارآفرین ایرانی - با تجربه‌ی عملی و علمی خود سعی در پاسخگویی به آن برآمده‌اند و در نهایت با مروری جامع بر تحقیقات پیشین و پرداختن به رابطه‌ی بین کسب‌وکارهای کوچک و متوسط و کارآفرینی و سیستم مدیریت کیفیت، در قالب جدولی کوچک اما جامع، به این موضوع پاسخ می‌دهند.

به باور مؤلفان، موانع استقرار پایدار QMS در سازمانها کوچک و متوسط را می‌توان از چهار منشأ - مقطع استقرار QMS بررسی کرد که شامل موانع درون سازمانی قبل و بعد از دریافت گواهینامه و موانع بیرون سازمانی قبل و بعد از دریافت گواهینامه می‌شود. در هر یک از این چهار منشأ - مقطع نیز با بیان فهرست‌وار عوامل تأثیرگذار بر استقرار پایدار QMS، به رتبه‌بندی آنها پرداخته‌اند؛ برای مثال، عدم تعهد مدیریت ارشد نسبت به QMS در مرحله‌ی استقرار و نگهداری، مهم‌ترین موانع درون سازمانی قبل و بعد از دریافت گواهینامه شناخته شده است.

گفتنی آنکه در حال حاضر استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰ به‌طور گسترده‌ای در جهان مورد استفاده قرار می‌گیرد و بر اساس برخی آمارها، بیش از یک میلیون گواهینامه، این استاندارد تا سال ۲۰۱۰، در جهان صادر شده است.

بجاست مدیران ایرانی نیز با دانش و بینش بیش‌تر نسبت به استانداردهای ایزو حساسیت داشته باشند تا از مسیر مشترک جهانی و کیفیت محصولات جا نمانند.

در پایان شایسته است از تلاشهای ارزنده‌ی آقای مهندس صفا شریف‌عسکری و سرکار خانم دکتر نرگس ایمانی‌پور، در تألیف این کتاب قدردانی کنم، که با بررسی اصولی و پایه‌ای و تحقیقات جامع خود، قدم مؤثری را در معرفی و رتبه‌بندی علل عدم سودآوری استقرار ایزو ۹۰۰۱، در شرکتهای کارآفرین ایرانی برداشتند.

سازمانهای ایرانی و بویژه کسب‌وکارهای کوچک و متوسط

می توانند با بهره گیری از نتایج و دستاوردهای این کتاب کوچک اما پرمغز، گامهای مؤثری در جهت رسیدن به کیفیت جامع و متعاقب آن رضایت مصرف کنندگان خود بردارند.

از همکاران عزیزم احمد آخوندی، مدیر توانای انتشارات بازاریابی، و محسن جاویدمؤید، سردبیر دانای مجله‌ی "توسعه مهندسی بازار"، برای ویراستاری و آماده سازی شایسته‌ی این کتاب سپاسگزارم.

تتائخا م، کنم توصیه ها و نظرات خود را برای در نظر گرفتن جهت چاپ های بعدی کتاب از طریق زیر به ما برسانید:

- سایت شخصی پرویز درگی: www.Dargi.ir
- سایت انتشارات بازاریابی: www.MarketingPublisher.ir
- نشانی اینترنتی: Info@MarketingPublisher.ir
- نشانی انتشارات بازاریابی: تهران: خیابان آزادی (شرق به غرب)، بعد از خوش شمال، کرچه‌ی نمایندگی، پلاک ۱، واحد ۱۰.

- با شماره‌ی فکس: ۶۶۴۳۱۴۶۱ (۰۲۱)
- با شماره تلفنهای: ۶۶۴۳۱۶۳۷ (۰۲۱) و ۶۶۴۳۲۰۰۱ (۰۲۱)
- با شماره تلفن همراه شخصی ام: ۰۱۲۰۱۹۹۴۲۸۱

گر بخواهید در این یکدم عمر
و به چشم همه نیکان جهان
هدفی ناب بیابید و در راه وصال
نیک جویای حقایق باشید
بس برازنده و لایق باشید
عالم عامل عاشق باشید

سبز باشید

پرویز درگی