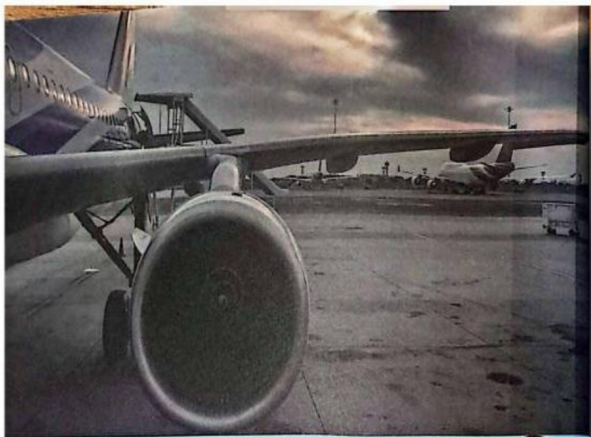


سرواڪ مالي و دوش تجارتي پيشرفت (۳)



انتظار شما، به عنوان یک مشتری، از کالاها و خدمات زیر چیست؟

- ★ یک وعده غذایی مک دونالد غذای سریع و آماده ، قیمت مناسب ، طعم قابل قبول ، سرویس سریع ، بسته بندی بهداشتی
- ★ یک وعده غذا در یک هتل معروف و گران قیمت در دبی کیفیت بالای غذا ، تزئین شیک ، خدمات میزبان مرفه ای ، محیط لوکس و تجربه ای خاص
- ★ خودرو فراری سرعت بالا ، طراحی زیبا و جذاب ، امکانات پیشرفته ، برند معتبر و خاص بودن
- ★ خودروی تاتا قیمت مناسب ، مصرف سوخت کم ، استمکام کافی ، مناسب برای استفاده روزانه و مستمر
- ★ کسب آموزش فوتبال توسط مربی در باشگاه محلی یادگیری اصول پایه فوتبال ، تمرین مناسب ، مربیگری قابل قبول و شهریه منطقی
- ★ کسب آموزش فوتبال از مربی خیره در باشگاه بارسلونا آموزش مرفه ای و تخصصی ، تکنیک های پیشرفته ، تمرین با استانداردهای جهانی ، امکان پیشرفت و شهرت



صفحه ۶۹ پایه نهم

نمونه مورد بررسی



شرکت «رولزرویس»، تولیدکننده موتور هواپیما برای خطوط هوایی بین‌المللی «امارات» و «کتی پسیفیک» است. هر یک از موتورها به‌طور جداگانه و با کنترل همه جانبه تولید می‌شود. تمامی موتورها در مراحل مختلف تولید، از نظر سالم و بی‌عیب و نقص بودن، مورد بررسی قرار می‌گیرند. نکته دیگر این‌که، این سازمان از راهبردهای مدیریت کیفیت فراگیر و تمرکز کارکنان بر این اصول بهره‌مند می‌شود. علاوه بر این، این شرکت برای کسب اطمینان از به حداقل رساندن محصولات معیوب، آموزش ویژه‌ای را برای برخی از کارکنان در نظر گرفته است.

زیرا این محصول شرکت رولزرویس (موتور هواپیما) مستقیماً با ایمنی و جان انسان در ارتباط است و هر نقص و ایرادی می‌تواند فسادت‌های فانی و مالی سنگینی ایجاد کند.



الف) به نظر شما، چرا ارائه محصولات با کیفیت برای این شرکت، بسیار مهم است؟

ب) به نظر شما، آیا به‌کارگیری سیستم کنترل کیفیت، راهکار مناسبی جهت ارائه کیفیت تضمین شده است؟ دلیل خود را شرح دهید.

بله، زیرا سیستم کنترل کیفیت با بررسی دقیق مراحل تولید، آموزش کارکنان و شناسایی نقص‌ها باعث کاهش خطا، افزایش ایمنی و تضمین کیفیت محصولات می‌شود.

1. Rolls Royce
2. Emirates airline
3. Cathy Pacific



فعالیت ۳۰ - ۳۱

- الف) کالاها و خدماتی را که در کشورتان به فروش می‌رسد در نظر بگیرید. آیا همه آن‌ها دارای برجسب اطمینان هستند؟
- ب) اطلاعاتی در ارتباط با سازمان استاندارد جهانی، گردآوری کرده و در کلاس ارائه دهید.
- ج) به نظر شما، سازمان چگونه می‌تواند تأیید سازمان جهانی استاندارد را بدست آورد؟
- د) چند نمونه از سازمان‌های استاندارد را در کشور خود نام ببرید.
- ه) ضرورت تأیید کسب‌وکار، توسط حداقل یکی از سازمان‌های استاندارد را بیان کنید.

الف) خیر، همه ی کالاها و خدمات دارای برجسب اطمینان نیستند در ایران خیلی از محصولات بدون بسته بندی و به صورت باز در بازار عرضه می شود.

ب) سازمان استاندارد جهانی ISO یک نهاد بین المللی است که استانداردهایی برای کیفیت، ایمنی و معیض زیست تدوین می کند تا محصولات و خدمات در سراسر جهان قابل اعتماد باشند.

ج) با رعایت استانداردهای تعیین شده، ایجاد سیستم کنترل کیفیت و انجام بازرسی ها و ارزیابی های لازم توسط کارشناسان

د) سازمان ملی استاندارد ایران - سازمان غذا و دارو - وزارت بهداشت

ه) افزایش اعتماد مشتریان، تضمین کیفیت و ایمنی کالاها و جلوگیری از ضررهای مالی و جانی



کیفیت محصولات در مک دونالد

رستورانهای مک دونالد ، در هنگام خدمت به مشتریان ، چک لیستی را در اختیار کارکنان قرار می دهد . این بدان معناست که از مشتریان ، در بالاترین سطح استاندارد استقبال می شود . پس از مدتی ، دریافتند که می توانند مجموعه ای قوانین را در همین طبخ غذا ، مانند کنترل کیفیت خدمات ارائه شده ، مورد توجه ویژه قرار دهند .

❖ مشخص کنید که مک دونالد ، از کدام یک از راه کارهای کنترل کیفیت بهره مند شده است ؟

استفاده از چک لیست های استاندارد ، آموزش کارکنان و اجرای قوانین مشخص در فرآیند آماده سازی و ارائه ی غذا

❖ به نظر شما ، آیا انتظاب این راهکار ، به درستی صورت گرفته است ؟

بله ، زیرا باعث یکسان سازی کیفیت خدمات ، کاهش خطا و افزایش رضایت مشتریان می شود .

❖ بررسی کنید که چرا ارته ی خدمات مطلوب برای مک دونالد فائز اهمیت است ؟

کیفیت خدمات باعث جلب اعتماد مشتریان ، افزایش وفاداری آنها و حفظ اعتبار برند در سطح جهانی می شود .

پرسش‌های کسب‌وکاری

پایه نهم صفحه ی ۷۴

شرکتی به نام DR، به تولید و عرضه کفش‌های ارزان قیمت مشغول است و محصولاتش را در سطح شهر به فروش می‌رساند. معاون اجرایی این شرکت معتقد است که برای جلب رضایت کامل مشتریان، وجود سیستم کنترل کیفیت الزامی است.

۱ منظور از کنترل کیفیت چیست؟ کنترل کیفیت یعنی بررسی و نظارت بر محصول برای اطمینان از سالم بودن و مطابقت آن با استانداردها و فواید مشتری

۲ دو مورد از راهکارهایی که این شرکت در زمینه کنترل کیفیت می‌تواند مورد استفاده قرار دهد را بیان کنید.

۱- بررسی کیفیت مواد اولیه (چرم، چسب، نخ، براق آلات و ...) ۲- نظارت مستمر بر مراحل تولید کفش

۳ به‌کارگیری سیستم کنترل کیفیت، چه مزایایی برای این شرکت خواهد داشت؟ ذکر ۲ مورد کافی است.

۱- افزایش رضایت مشتریان ۲- کاهش محصولات معیوب ۳- افزایش اعتبار و فروش شرکت

۴ به‌کارگیری سیستم کنترل کیفیت، چه معایبی برای این شرکت خواهد داشت؟ ذکر ۲ مورد کافی است.

۱- افزایش هزینه‌های شرکت ۲- طولانی شدن زمان فرآیند تولید

۵ به نظر شما، آیا دریافت تاییده از شرکت استاندارد جهانی برای چنین شرکتی الویت دارد؟ دلیل خود را شرح دهید.

اگر شرکت به دنبال توسعه باشد بده استاندارد جهانی مهم است چون باعث افزایش اعتماد مشتریان، اعتبار و رقابت پذیری بیشتر در بازار می‌شود.



شرکت LK، شرکتی است فصولی با مسئولیت محدود که مالک سه کافه در سطح شهر است. مشتریان این شرکت، انتظار ارائه خدمات با بهترین کیفیت را دارند. پس از چندی، با توجه به افزایش میزان نارضایتی مشتریان، صاحب این کسب و کار، تصمیم به اعمال سیستم کنترل کیفیت گرفته است. این نکته را هم در نظر داشته باشید که این شرکت در سطح شهر رقبای بسیاری نیز دارد که محصولاتشان را با قیمت‌های بالاتری به فروش می‌رسانند.

منظور از کنترل کیفیت خدمات چیست؟

کنترل کیفیت خدمات یعنی نظارت و بررسی نحوه‌ی ارائه خدمات برای

اطمینان از رضایت مشتری و ارائه‌ی خدمات مطابق با استاندارد

دو مورد از عوامل تأثیرگذار بر افزایش نارضایتی مشتریان را ذکر کنید.
۱- رفتار نامناسب کارکنان با مشتری ۲- کیفیت نامناسب محصولات عرضه شده

در کافه ۳- نظافت نامناسب کافه ۴- عدم پاسخگویی و رسیدگی به مشتریان

به نظر شما، شرکت برای اعمال سیستم کنترل کیفیت محصولات، با چه مشکلاتی مواجه خواهد بود؟

۱- افزایش هزینه‌های کافه (آموزش حرفه‌ای کارکنان - خرید مواد اولیه

باکیفیت) ۲- صرف زمان بیشتر برای نظارت و کنترل

اعمال سیستم کنترل کیفیت، چه مزایایی برای صاحب کسب و کار خواهد داشت؟

۱- افزایش رضایت و وفاداری مشتریان ۲- افزایش فروش و سود ۳-

افزایش اعتبار و شهرت کافه

به نظر شما، آیا صاحب این کسب و کار، پس از اعمال سیستم کنترل کیفیت، ملزم به افزایش قیمت نهایی

محصولات خواهد بود؟

لزوماً نه! با افزایش رضایتمندی و فروش بیشتر بخشی از

هزینه‌های کنترل کیفیت جبران می‌شود.

