UL of KWC FAUCETS
SWISS TECHNOLOGY
شرکت شیرهای صنعتی و ساختمانی ایران (ISIV)
بهمن ـ ۸۸
January - February - 2010
Issue No. 22

سرمقاله

در خبرها آمده بود، از آغاز سال ۲۰۱۰ خانم دوریس لوتارد(Doris Leuthard) وزیر اقتصاد کشور سوئیس توسط پارلمان فدرال آن کشور به سمت رئیس جمهور انتخاب شد. به یادم آمد چند سال قبل کسی از من پرسید: آیا نام رئیس جمهور کشور سوئیس را می دانی؟ بعداز کمی فکر گفتم تا به حال نام هیچ یک از روسای جمهور این کشور به گوشم نرسیده. آیا اصلاً کشور سوئیس رئیس جمهور دارد؟ او گفت این کشور رئیس جمهور دارد ولی نگران اطلاعات عمومی خود نباش. چون اکثر مردم سوئیس هم نام رئیس جمهور خود را نمی دانند. برایم باور کردنی نبود. چندی بعد همین دوست برای اثبات حرفش درجلسه ای که ۵ مدیر تحصیل کرده سوئیسی حضور داشتند، همین سئوال را با آنها در میان گذاشت. هیچ کدام جواب را نمی دانستند، فقط یکی از آنها بین دو اسم مشکوک بود.

بعدها فهمیدم، در سیستم حکومتی کشور سوئیس، مدیران از سطوح پایین و به تدریج ترقی می کنند تا به سطح وزارت برسند.آنگاه پارلمان کشور از میان هیئت دولت، یک نفر را به عنوان رئیس جمهور انتخاب می کند. به همین دلیل عموم مردم چون مستقیماً رای نداده اند، او را به نام نمی شناسند و در واقع رئیس جمهور، سخنگو و مظهر دولت است و تاثیر مهمی بر زندگی مردم و شیوه حکومت ندارد، به همین دلیل زیاد شناخته شده نیست.

اگر به هیئت دولت این کشور نیز نگاهی بیندازید، اثری از وزارت خانه هایی که وظایف اجرایی دارند، نمی بینید. وظایف آنها همه استراتژیک و کنترلی است. در اکثر کشورهای جهان، چند وزارت خانه، پای ثابت دولت ها هستند، مانند وزارت خارجه، وزارت دفاع، وزارت کشور و یا وزارت دادگستری، در بعضی کشورها، وزارت خانه‌هایی مانند بهداشت، ورزش، اقتصاد و کار نیز وجود دارد که البته، جنبه راهبردی و استراتژیک دارند. اگر در کشورهای پیشرفته به نام وزارت خانه هایی مانند کشاورزی، راه و یا نیرو، برخورد کردید، مسلم بدانید وظیفه آنها کاشت گندم یا راه سازی و یا آب رسانی و برق رسانی نیست.

موظف بودن بعضی از وزارت خانه های ما به امور اجرایی و خدماتی ارثیه‌ای قدیمی است. همچنین طبق یک سنت کهنه، با عوض شدن دولت ها، اکثر وزرا نیز تعویض می شوند و متعاقباً در سایر مدیریت ها و زیر مجموعه ها تغییرات وسیعی به عمل می آید. شاید این کار برای بخش های سیاسی کشور لازم باشد، ولی در بخش‌های فنی، علمی و اجرایی این تغییرات باعث هدر رفتن وقت و تجربه ها، می شود. بسیاری از طرح های در دست اقدام، عقیم می شود و طرح های طولانی مدت وزرای جدید، معلوم نیست در دولت های بعدی پی گیری بشود یا نه.

با این شیوه، مشکلی اساسی گریبان گیر دستگاه های اجرایی می شود، آن‌ها باید سیاست گذار، منتقد و کنترل کننده کارهایی باشند که خود انجام می‌دهند. به همین دلیل اکثر مقامات دولتی، به جای نقد و تصحیح مسائل و ارائه راه کارها، مشغول توجیه عملیات اجرایی هستند. مشکل دیگر این است که اولویت امور جاری و نیازهای روز به قدری مدیران را گرفتار می کند ،که برای برنامه ریزی و نگاه استراتژیک وقت زیادی برایشان باقی نمی ماند.

در کشور های پیش رفته، خدماتی مانندآب، برق، گاز، تلفن، جاده سازی، دراختیار بخش خصوصی است. زیرا اینگونه خدمات فنی، باید به صورت رقابتی و با ارزان ترین قیمت ممکن به مردم ارائه شود. آن هم به گونه ای که در نهایت برای موسسه های ارائه دهنده این خدمات سود آور باشد. در صورت لزوم، دستگاه ها ی ناظر بر این امور به بخش هایی از این گونه خدمات، از طریق همان موسسات خصوصی سوبسید می‌پردازند.با این شیوه هزینه های دولت همیشه قابل پیش بینی و کنترل است. اتفاقی که در مورد تلفن ثابت و موبایل، در کشور ما در حال شکل گرفتن است. آیا خوشبینانه نیست اگر فکر کنیم مشکلات و نواقص موجود در یک سیستم اجرایی را خود مجری می تواند ببیند و برطرف کند؟ آیا وقت آن نرسیده تا وظیفه اجرای امور را از دولت سلب و به بخش خصوصی انتقال دهیم؟

با توجه به افزایش جمعیت و کمبود بارش برف و باران، در سال جاری احتمالاً مناطق بیشتری از کشور با مشکل جدی کمبود آب مواجه خواهند شد. کنترل این مشکل نیاز به طرح های استراتژیک دارد. تدوین برنامه برای تامین آب و نهادینه کردن شیوه های صرفه جویی به عهده مدیران آب وزارت نیرو است. این نگرانی وجود دارد که درگیر شدن این مدیران با مشکلات اجرائی روزمره و مسائل حاد، آنها را از اهداف آینده نگرانه و استراتژیک دور نگاه دارد.**کنترل مشکل کمبود آب هیچ راه حلی اصولی ندارد به جز پرداختن استراتژیک به آن.**

ش.ب

هفت کلیدی که آینده جهان را کنترل خواهد کرد (قسمت ۲)

پیش بینی علمی آینده یا آینده پژوهی، علمی جدید است و به مجموعه تلاش هایی گفته می شود که با استفاده از تجزیه و تحلیل منابع، الگوها و آمار به تجسم آینده و برنامه ریزی برای آن می‌پردازد. یکی از سرشناس ترین آینده پژوهان دنیا آقای رای هاموند (RAY HAMMOND)، نویسنده و متفکر انگلیسی است. چندی پیش او در دانشگاه آکسفورد سخنرانی ای انجام داده با عنوان «هفت کلید که درآینده جهان را کنترل خواهد کرد». در شماره گذشته، اولین کلید آن یعنی رشد جمعیت را مطرح کردیم. در این شماره به دو کلید بعدی یعنی تغییرات آب و هوا و بحران انرژی خواهیم پرداخت.

۲- تغییرات آب و هوا: اگر بگوییم شرایط آب و هوایی جهان در وضعیت بحرانی قرار دارد، حرفی به گزاف نگفته‌ام. به نظر من، بشریت در مسئله آب و هوا کاملاً بازنده شده است. بی اعتدالی آب و هوایی که اکنون مجبور به تحمل آن هستیم، تغییر الگوی بارش، افزایش سطح دریاهای آزاد، کاهش سطح دریاچه ها و تاثیرات مخرب وسیع بر گیاهان، حیات وحش و انسان‌ها، دقیقاً به خاطر افزایش گازهای گلخانه‌ای در اتمسفر کره زمین است. از سال ۱۹۷۰ تا کنون (سال ۲۰۰۹)، مقدار تولیدگازهای گلخانه ای ۴ برابر شده است. اگر فرض کنیم به صورتی معجزه آسا در همین لحظه، روند اضافه شده این گازها به اتمسفر زمین متوقف شود، حد اقل ۳۰ سال طول خواهدکشید تا این حجم از کربن که به وسیله انسان راهی جو شده، به طورنسبی خنثی شود. پس با چنین فرضی هم، در ۳۰ سال آینده همین شرایط به هم ریختگی اوضاع آب و هوا، ادامه خواهد داشت. البته این روند نه تنها متوقف نخواهد شد، بلکه روز به روز بر تولید عنصر کربن به وسیله انواع فعل و انفعال‌های بشر اضافه می‌شود و ما در حال نزدیک شدن به آستانه فاجعه هستیم.

وقتی تلویزیون تماشا می کنیم یا گاو پرورش می دهیم، از کولر و بخاری استفاده می کنیم یا سوار اتومبیل می شویم و یا چراغ روشن می کنیم، در حال فرستادن بخار آب (H_2O)، دی اکسید نیتروژن (NO_2)، دی اکسیدکربن (CO_2) و متان(CH_4) به فضا هستیم، یعنی اصلی ترین گاز های گلخانه ای، گازهایی که مانند شیشه گلخانه، از پراکنده شدن حرارت به وجود آمده در زمین، جلوگیری می کند و این پدیده تا آنجا می تواند ادامه پیدا کند که گرمای زمین، برای ما انسان ها و گیاهان وجانوران غیر قابل تحمل شود. البته بعضی از مردم و حتی دانشمندان معتقدند «گرم شدن کره زمین جزء چرخه طبیعت است و بارها در طول تاریخ اتفاق افتاده و ربطی به گازهای گلخانه ای ندارد» حتی اگر فرض کنیم این عده درست می گویند، (هرچند ۹۹ درصد دانشمندان خلاف این مطلب را باور دارند)، وظیفه انسان های این عصر است که اجازه ندهند روند گرم شدن زمین تسریع و تشدید شود. به همین دلیل باید خروجی گازهای گلخانه ای را به سرعت و به میزان بسیار چشم گیر کاهش دهیم. این وظیفه در وحله اول به دوش رهبران جهان است تا با بصیرت و واقع بینی، شرایط این کاهش را فراهم کنند و به خاطر منافع کوتاه مدت، خطرهای آینده را نادیده نگیرند.

۳- بحران انرژی: امروزه بشر به شیوه سرسام آوری انرژی مصرف می کند. طبق آمار به ثبت رسیده، طی ۳۰ سال گذشته احتیاج جهان به انرژی به مقدار قابل ملاحظه ای افزایش یافته. در سال ۱۹۶۰ مصرف انرژی در جهان معادل ۳/۳ GTOE در سال بود. در سال ۱۹۹۰ این رقم به ۸/۸ GTOE رسید و پیش بینی می شود، در سال ۲۰۲۰ به عدد ۱۴ GTOE در سال افزایش یابد.

در حال حاضر، بیشتر انرژی مورد نیاز از سوخت های فسیلی که باعث آلودگی محیط زیست است، تامین می شود ومنابع این انرژی، محدود و در حال تمام شدن است. اگر ما به صورت روز افزون خودمان را به نفت و ذغال سنگ وابسته کنیم، به زودی با بحران شدید انرژی مواجه خواهیم شد. مثلاً با خود فکر کنید اگر در اثر تحلیل رفتن منابع، قیمت هر بشکه نفت خام، در سال های آینده به هزار دلار برسد، چه بر سر حمل و نقل و تولیدات صنعتی خواهد آمد.

من فکر می کنم که بحران انرژی راه حل ساده‌ای دارد، زیرا کره زمین منبع لایزال خورشید را در دسترس دارد. به طوری که اگر فقط یک درصد صحرا های کره زمین به وسیله سلول‌های خورشیدی پوشانده شود، برق مورد نیاز کل جهان تامین خواهد شد.

به علاوه به دلیل تابش گرمای خورشید به زمین، نیروی باد و امواج نیز به وجود می‌آید که هر کدام منابع بسیار مهمی برای تولید انرژی پاک هستند. البته این روش‌ها ارزان نیستند و استفاده از آن ها به سهولت سوخت‌های فسیلی نیست. ولی رفتن به سوی انرژی‌های نو و پاک، برای نجات جهان از آلودگی و بحران انرژی اجتناب ناپذیر است. رسیدن به این هدف احتیاج به یک همکاری بین‌المللی دارد. هیچ کس حق ندارد به خاطر منافع خود از زیر بار مسئولیت شانه خالی کند. مثلاً کشور لهستان می گوید ما ذغال سنگ زیادی داریم و به نفع ما است که از آن استفاده کنیم. به نظر من، باید به لهستان بگویند عیبی ندارد، بروید از ذغال سنگ خود استفاده کنید ولی از هم اکنون در زمینه انرژی های نو، مانند انرژی های خورشیدی و بادی نیز سرمایه گذاری کنید.

من فکر می کنم این وظیفه کلیه کشورها است که منابع انرژی خود را از انرژی های پایه کربن به انرژی های پایدار و غیر مخرب برای محیط زیست، مانند انرژی خورشیدی تغییر دهند. مطمئناً این اتفاق روزی روی خواهد داد البته یا به اختیار و یا به اجبار.

در دو شماره آینده چهار کلید باقی مانده را از زبان رای هاموند برای شما خواننده محترم تشریح خواهیم کرد.

ترجمه و تلخیص محمد علی اسلامی

مصاحبه با مدیر عامل شرکت ارس پخش و نماینده KWC

جناب آقای کرمی لطفاً خودتان را بیشتر معرفی فرمایید.

من مهدی کرمی هستم. تحصیلاتم در رشته مهندسی عمران است. از سال ۷۳ که هنوز دانشجو بودم، وارد صنف فروشندگان شیرهای بهداشتی شدم و اکنون مدیر شرکت ارس پخش هستم.

لطفا در مورد فروشگاه و شرکت «ارس پخش» توضیح بیشتری دهید.

اصل کار ما در این شرکت، توزیع کالاست. فروشگاه فقط پنج درصد از حجم فعالیت های ما را در بر می گیرد. فروشگاه ما از سال ۸۳ در خیابان بنی هاشم افتتاح شد ولی کار شر کتی ما از سال ۷۹ به صورت جدی آغاز و تاکنون دنبال شده است. ما در واقع به صورت تخصصی کار توزیع را انجام می دهیم. سیستمی که ما در شرکت داریم، کاملا بر مبنای توزیع علمی کالاپایه گذاری شده است.

ممکن است بفرمایید کار فروشگاه و سیستم توزیع چه تفاوتی با هم دارند؟

سیستم توزیع در واقع یکی از بازوهای سیستم تولید است. در بازار ایران چرخه ای سنتی برای فروش وجود دارد. تولید کننده، عمده فروش، توزیع کننده‌های کوچک، فروشگاه دار و در نهایت مصرف کننده. اگر تولیدکننده‌ای میان عمده فروش و توزیع کننده های کوچک تفاوت قائل شود و این دو مقوله را از هم جدا کند، به نتایج بسیار خوبی در فروش خواهد رسید و این امکانی خوا هد شد برای فروش بیشتر کالا. در حال حاضر اکثر تولید کننده‌ها در حال قبول این سیستم هستند. سیستم به این صورت است که شرکت‌های تولیدکننده به صورت منطقه ای یک عمده فروش را برای خود در نظر می‌گیرند که این عمده فروش منبع تامین کالا برای توزیع کننده‌های کوچک و فروشگاه ها می شود. ویژگی این روش برای تولید کننده این است که بسیاری از مسئولیت های غیرتولیدی را به دیگران واگذار می‌کند. آن‌ها در سود و زیان تولید شریک نیستند، و خود انگیزه‌های جدی برای فروش دارند و می‌توانند برای کارخانه نیز سودآفرین باشند. این روش با سیستم سنتی فروش انحصاری که قبلا مرسوم بوده تفاوت دارد. در سیستم توزیع، تولیدکننده می تواند به خوبی بر امور نظارت داشته باشد و از عامل رقابت بین توزیع کننده‌ها استفاده کند. شرکت ما بین کارخانه و توزیع کننده‌های کوچک قرار دارد و بسیاری از دردسرهای کارخانه را کم می کند. در مورد مسائل مالی ـ اعتباری هم شرکت توزیع، امنیت لازم را برای شرکت تولید کننده تضمین می‌کند و این نیز بخشی از وظایف سیستم توزیع علمی است.

سود سیستم‌های توزیع چگونه تامین می‌شود؟

هزینه های سیستم توزیع بسیار زیاد است و درصد کمی از فروش را بر می دارد. اما طبیعتا فروش پر تیراژ سود آنها را تضمین می کند. ما انبار بزرگی داریم در حالی که یک فروشگاه معمولاً چند قفسه بیشتر ندارد که جوابگوی نیاز هایش هست. کارمندان دفتری، حسابداری، تحصیلداری، انبارداری و... همه جزئی از هزینه های سیستم توزیع است. به عبارت دیگر، یک سیستم توزیع، مسئولیت بخش توزیع چند شرکت تولید کننده را به عهده می گیرد و چون توانش را به صورت تخصصی در توزیع گذاشته، موفق تر بوده و برای شرکت تولیدکننده نیز سودآوری بیشتری دارد. خودش هم با درصد کم به دلیل تنوع و تعداد کالاهایی که عرضه می کند سود می برد.

آیا شرکت KWC هم از توزیع کننده ها استفاده می کند ؟

باید بگوییم شرکت هایی بیشتر با توزیع همکاری می کنند که مشکل فروش دارند. شرکت هایی که فروش بالایی دارند و یا مثل KWC حتی تقاضای محصولاتشان بیشتر از تولید است، رغبت زیادی برای قبول سیستم توزیع نشان نمی دهند. در صورتی که به نظر من این کار در طولانی مدت به نفعشان نیست.

جایگاه KWC را در بازار چگونه می بینید؟

در تهران مارک زیاد است و زیادتر هم می شود و این باعث می شود که کار فروش هر روز تخصصی تر شود. در حال حاضر بازار برای KWC خوب است. اروپایی بودن KWC برگ برنده آن است و جایگاه آن را برای خریدار حفظ کرده. در واقع محصولات KWC از لحاظ کیفی از محصولات ایرانی بالاتر است و از لحاظ قیمت فقط اندکی گران تر است و این جایگاه خوبی را برای KWC ایجاد کرده است. اما در حال حاضر جنس آلمانی با قیمت مناسب وارد شده است، البته چون وارداتی است قدرت قبضه بازار را ندارد، به هر حال تولیدکننده داخلی همیشه برای دست گرفتن بازار ایران توانایی بیشتری دارد. برخی از مدل های KWC مثل دومو بازار خوبی دارند یا شیر چشمی KWC کاملا جا افتاده است. مدل اکس اسمارت هم خوب است. حالا دیگر مشتری نام KWC را می‌شناسد. به نظرم تبلیغات بسیار موثر بوده. نسبت به سه سال قبل فروش KWC در موسسه ما ده برابر شده و این نشانه موفقیت KWC است. در مورد شیرهای چینی هم باید بگویم که اطلاعیه شرکت استاندارد بسیار موثر بود. واردکننده های شیرهای چینی دلسرد شده اند و دیگر برای واردات جدید اقدام نمی کنند.

چه ویژگی از KWC باعث شد شما این مارک را برای فروش انتخاب کنید؟

ما احساس کردیم نیاز به یک شیر داریم که از لحاظ کیفی بالاتر از شیرهای ایرانی باشد. از طرفی از نظر حس شخصی، دغدغه فروش محصولات ایرانی را داشتیم. برای همین وقتی به KWC برخوردیم، برای نمایندگی آن اقدام کردیم. در آن دوران KWC نماینده فروش انحصاری داشت که به روش بسیار سنتی کار می کرد و این مسئله مشکلات زیادی برای ما ایجاد کرده بود. در مورد ویژگی های شیرهای KWC، خود شرکت بر روی کیفیت و پالایش سرب تکیه دارد، اما من فکر می کنم یکی از ویژگی های مهم KWC که به آن کمتر اشاره می شود، مارک این برند است. هم زیبا است و هم به گونه ای است که در ذهن می نشیند و این برای یک کالا، بسیار مهم و حیاتی است.

از خدمات پس از فروش راضی هستید؟

ما خیلی کم با خدمات پس از فروش سر و کار داریم. چون با مصرف کننده سرو کار مستقیم نداریم ولی از دید یک عمده فروش، تا به این لحظه ما هیچگونه مشکلی با خدمات پس از فروش نداشتیم. کالاهایی بوده که ایراد داشته و شرکت مشکل را به نحو احسن و به سرعت مرتفع کرده است.

آیا نقاط ضعفی در شرکت KWC می بینید؟

اول از همه، من فکر می کنم که KWC مشکل حسابداری دارد. چندین بار پیش آمده که حل اختلاف حساب فی ما بین، دچار طول زمان شده است. البته متاسفانه باید بگویم هر بار که اختلاف حساب به نفع KWC بود به سرعت حل شد اما در مواردی که ذی نفع ما بودیم، زمان زیادی برای اصلاح آن صرف شد. دومین مسئله اینکه، فکر می‌کنم مدیریت فروش یا حتی مدیریت عامل باید مرتباً به نماینده‌ها سر بزنند تا از نزدیک با فعالیت هایشان آشنا و از مشکلاتشان با خبر شود. دیگر اینکه به نظر می رسد بین اداره فروش و منشی هایی که سفارش ها را می‌گیرند حلقه مفقوده ای وجود دارد. من همیشه در آنجا یک خلاء احساس می کنم.

پیشنهاد شما برای KWC چیست؟

در حال حاضر سیستم تخفیف پلکانی حامی سیستم توزیع است. در واقع تخفیف پلکانی است که به سیستم توزیع موجودیت می بخشد. بسیاری از شرکت ها به این موضوع واقفند و این نوع تخفیف را قائل می شوند. البته در مورد KWC باید دید که اصولا سیستم توزیع را قبول دارد یا ترجیح می دهد مستقیماً با فروشگاه‌ها در تماس باشد. در مورد ماهنامه هم می خواهم بگویم برخی قسمت های آن تکراری است. برخی از سوال ها جوابش از قبل، قابل پیش بینی است، بهتر است متنوع تر باشد. من پیشنهاد می کنم برای بخش مصاحبه، نصاب ها را هم در نظر بگیرید، بسیاری از نصاب های با تجربه هستند که تحصیلات خوبی هم در زمینه های فنی دارند و تکنسین های قابلی هستند. بهتر است نظرات آنها هم در نشریه مطرح شود، چرا که آنها با فاصله ای به مراتب نزدیک تر با محصولات KWC در ارتباطند و مشکلات مصرف کننده نهایی را به خوبی درک می کنند.

می خواهید مطلبی اضافه کنید؟

صحبت خاصی نیست. فقط جا دارد اینجا از برادرم آقای مهران کرمی تشکر کنم که کار را با او آغاز کردم و شغل خودم را مدیون ایشان هستم.

ممنون از اینکه وقت خود را در اختیار نشریه قرار دادید.

سخنی با مدیران

«از پا فشاری برروی شیوه های خاص خودداری کنید»، «دانش و تجربه هیچ کدام به تنهایی را ه گشا نیستند»، «مشوق کار تیمی باشید» و «جلسات پر بار برگزار کنید»، عناوین چهار مطلبی است که تاکنون به آن پرداخته ایم. عنوان مطلب این شماره چنین است: **«مشاور پذیر باشید»**.

دنیای کسب و کار و مدیریت هر روزه شاهد تغییرات سریع و شگرفی است. به همان میزان که مسائل پیچیده تر و پر جزئیات تر می شوند، مدیران نیز با چالش‌های جدیدتری روبرو می گردند. در نتیجه نیاز مدیران به مشاورین با تخصص‌های مختلف روز افزون است.

برای آشنایی با اهمیت حضور مشاور درجهان مدیریت امروز، باید بدانید صنعت مشاوره امریکا در سال ۲۰۰۳ مبلغ ۱۲۵ میلیارد دلار درآمد داشته و در همین حدود هم سایر کشورهای صنعتی دنیا خرج مشاوره نموده اند . در حال حاضر بیش از ۴۰ کمپانی در سراسر دنیا وجود دارند که در هرکدام با بیشتر از ۱۰۰۰ نفر مشاور مشغول به کار هستند.

مشاور مدیریت، خدمتی است که توسط افراد با تجربه و آموزش دیده به مدیران ارائه می شود. مشاوران به شناخت عمیق تر مدیران از مشکلات و آشنایی آنها با راه حل ها کمک می کنند.

وقتی کسی در خیابان از شما نشانی محلی را می پرسد و شما به او می گویید ۵۰۰ متر جلوتر است، در واقع یک خدمت مشاوره ای به او ارائه کرده اید. فردی که آدرس را می پرسد چون به آن منطقه آشنا نیست، از شما راهنمایی می خواهد و شما که با آن منطقه به خوبی آشنا هستید، او را به دقت به سوی محل مورد نظر راهنمایی می کنید، در واقع به او مشاوره می دهید، حالا اگر او بگوید می خواهم به آن محل بروم و گوشت بخرم و شما بگویید یک قصابی در همان نزدیکی هست که هم قیمت و هم کیفیت بهتری دارد، در این صورت خدمات مشاوره شما عمیق ترشده است. در این مثال یک مشاور خوب کسی است که به درستی نشانی را بشناسد و با دقت راهنمایی کند. پیشنهادی که در مورد خرید از محل دیگری از طرف مشاور داده می شود، باید منصفانه و خیرخواهانه و با علم و آگاهی باشد.کسی که آدرس غلط و یا پیشنهاد منفعت طلبانه ای بدهد مشاور مورد اعتمادی نیست.

مزایای استفاده از مشاور در مدیریت نوین بدین شرح است:

۱- استقلال. چون مشاور از اعضای دائمی سازمان نیست، اکثراً می تواند تصویر روشنی از مشکلات را بدون وابستگی های سازمانی ارائه دهد. ایده های جدید و پیشنهادهای او می تواند بدون جهت گیری خاص ارائه شود. دیدگاه مستقل مشاوران به همه افراد مجموعه کمک می کند تا بدون واهمه از ذی نفع بودن او، در پی طرح مسائل و یافتن راه حل ها باشند.

۲- تخصص. چون مشاوران دارای دانش مهارت و تخصص در یک زمینه ویژه هستند، معمولاً یافتن افرادی به قدرت و توانایی آنها، از داخل سازمان اگرغیر ممکن نباشد، بسیار دشوار خواهد بود.

۳- ارزان بودن. مشاوران فقط وقتی که موسسه نیاز داشته باشد، خدمات حرفه‌ای خود را ارائه می دهند. پس به کار گیری مشاوران به مراتب هزینه های کمتری از استخدام مدیران و کارکنان جدید برای موسسه در بر خواهد داشت.

خدمات اصلی که توسط مشاوران به مدیران ارائه می شود شامل سه بخش است:

۱- باز نگری و بهبود آنچه که در حال اجرا است . همیشه موسسات، درگیر مسائل اجرایی جاری هستندکه ممکن است نیاز به باز نگری و تصحیح داشته باشد و گرفتاری های روزمره، کمتر امکان رسیدگی به اینگونه مسائل را به مدیر می دهد. مشاور می تواند مسائل جاری را مورد مطالعه قرار دهد و نظرات خود را برای بهبود خط مشی ها، سیستم ها و روش های مختلف اجرایی در اختیار مدیر بگذارد.

۲- مطالعه و ارائه رهنمود برای پیاده سازی تصمیمات جدید. وقتی موسسه‌ای تصمیمات جدیدی اتخاذ می کند، مشاور می تواند قبل از شروع عملیات اجرایی، نقاط قوت و ضعف آن تصمیم را به دقت بشکافد و برنامه و روش های علمی و فنی پیاده کردن آن طرح را، در اختیار مدیر قراردهد.

۳- معرفی ایده های جدید. یک مدیر شاید نتواند به دلیل مشغله زیاد و یا تخصصی بودن بخش های مختلف کار، ایده های جدیدی را برای پیشرفت و یا تغییرات اساسی در زمان لازم ارائه کند. یکی دیگر از وظایف مشاوران پیدا کردن این ایده ها و ارائه آن به مدیران است.

به همین دلایل، هر مدیر همیشه به تعدادی مشاور، با تخصص های مختلف احتیاج دارد، تا در وقت لازم بتواند با آنها مشورت کند. مانند مشاوران حقوقی، مشاور مالی، مشاور فروش و...

در مشاوره باید مراقب چند نکته باشید. گاهی، وظایف مدیران و مشاوان با هم مخلوط می شود. یا مدیر به جای مشاور می نشیند و نظرات خود را به مشاور تحمیل می کند و یا مشاور به جای مدیر آستین ها را بالا زده و رتق و فتق امور را به دست می گیرد. هر دو این کار ها اشتباه است. مشاور بنا بر موقعیتی که دارد می تواند بر فرد،گروه یا سازمان تاثیر گذار باشد. ولی قدرت مستقیم برای ایجاد تغییرات و یا اجرای امور را ندارد. مدیر هم باید به مشاور اجازه دهد فارغ از هر نوع فشار، نظرات خود را اعلام کند. آنگاه مدیر می تواند با توجه به شرایط و امکانات، بهترین شیوه را انتخاب کند. در شعار تبلیغاتی یکی از شرکت های مشاوره، نوشته بود «مدیران موفق نیاز به مشاوران موفق دارند». این حرف یکی دیگر از اشتباهات مرسوم در تعریف مشاور است. مشاور قرار نیست موفق باشد، بلکه او باید خردمند باشد. او به دلیل وقت، حوصله و تمرکزی که دارد، باید بهترین، صحیح ترین و خردمندانه ترین روش ها را یافته و ارائه کند. در صورتی که اگر قرار باشد مشاور شخصاً موفق باشد، لابد سعی می کند این بهترین ها را در جهت منافع شخصی خود به کار برد و نه درخدمت یک مدیر مشاور پذیر.

بر گرفته از مقالهی **لیلا رشیدی**

روش‌های صرفه جویی در مصرف آب (قسمت ۱۱)

در مبحث صرفه جویی آب، ابتدا در مورد اهمیت فرهنگ سازی و تدوین قوانین صحبت کردیم، سپس به تاثیر استفاده از وسایل کاهنده مصرف از جمله شیرهای تک محوره، کارتریج، آبفشان و دوش کم مصرف در سه شماره اخیر پرداختیم. اکنون فلاش تانک دو زمانه و شیر الکترونیک را بررسی خواهیم کرد.

۱ـ فلاش تانک دوزمانه: ۳۵ درصد از آب مصرفی یک خانواده در توالت استفاده می شود. این مقدار برای یک خانواده ۵ نفره تقریباً روزی ۴۰۰ لیتراست. فلاش تانک های قدیمی معمولاً گنجایش ۱۶ لیتر آب را دارند که با استفاده از مکانیزم های جدید و بالا بردن فشار آب به وسیله مخلوط شدن با هوا، حجم کل آب فلاش تانک های جدید به ۹ لیتر تقلیل یافته و با همین مقدار کارایی بهتری، از سیستم های قدیمی دارد. به علاوه فلاش تانک های دو زمانه دارای دو کلید جداگانه برای تخلیه آب هستند. یکی تمام ۹ لیتر را تخلیه می کند، و کلید دوم فقط ۳/۵ لیتر آب را برای نظافت تخلیه می‌کند و مصرف کننده بسته به شرایط، یکی از دو حالت را انتخاب می‌نماید. ترکیب این دو مکانیزم یعنی کم شدن حجم آب به دلیل مخلوط شدن با هوا و انتخاب مقدار مصرف، باعث ۴۵ درصد صرفه جویی در مصرف آب توالت می شود. یعنی مصرف آب توالت در یک خانوار ۵ نفره با استفاده از فلاش تانک دو زمانه، به روزانه ۲۲۰ لیتر تقلیل خواهد یافت، به عبارت دیگر این خانوار، ۱۸۰ لیتر در روز آب صرفه جویی خواهد کرد. فلاش تانک های دو زمانه دارای دو نوع توکار و روکار است. اگر خانه های موجود، بخواهند فلاش تانک خود را با فلاش تانک کم مصرف تعویض کنند، باید از نوع روکار استفاده نمایند. این کار با هزینه ای نسبتاً کم و به سهولت انجام پذیر است. ضمن اینکه ظرف یک سال به وسیله قیمت آب صرفه جویی شده، هزینه آن مستهلک خواهد شد. ولی برای منازل نوساز، پیشنهاد می شود از نوع توکار استفاده شود تا علاوه بر صرفه جویی در مصرف آب، مقداری هم در مساحت توالت صرفه جویی شود. زیرا فلاش تانک داخل دیوار بسته خواهد شد و حدود نیم متر مربع فضا، صرفه جویی می شود.

۲ـ شیر الکترونیک: به این شیر در بازار، اتوماتیک یا چشمی هم گفته می‌شود. این شیر بالاترین درصد صرفه جویی وسایل کاهنده مصرف را به خود اختصاص می دهد، یعنی ۷۵ درصد صرفه جویی. زیرا آبفشان دارد که آب را با هوا مخلوط می کند و مکانیزم دیگر آن برای صرفه جویی، از بین بردن زمان تلف شده در هنگام مصرف آب است. معمولاً موقع استفاده از شیر، لحظاتی وجود دارد که به آب نیاز نیست ولی برای مصرف کننده مقدور نیست شیر آب را ببندد. مانند زمانی که دست را با صابون می شوییم، در شیرهای الکترونیک، یک یا دو چشم الکترونیک، حضور دست در زیر شیر را احساس می کند و هنگام احتیاج، آب را به صورت اتوماتیک جاری می کند. وقتی دست از زیر شیر خارج شود، جریان آب به شکل خودکار قطع می شود.

هر چند شیر الکترونیک در بین سایر محصولات کاهنده مصرف از بالاترین مقدار صرفه جویی برخوردار است ولی به دو دلیل، مانند دوش کم مصرف و یا فلاش تانک، ارزش استراتژیک بالایی ندارد. چون اولاً قیمت آن نسبتاً گران است، ثانیاً مصرف آب دستشویی منازل فقط حدود ۱۰ درصد از آب مصرفی خانواده را در بر می گیرد. در محیط های عمومی مانند رستوران‌ها، فرودگاه ها و محیط های بهداشتی مانند بیمارستان ها، مطب پزشکان و یا آزمایشگاه ها، هم مصرف آب دستشویی زیاد است و هم به دلیل رعایت نظافت و بهداشت، شیرهای اتوماتیک از اهمیت ویژه‌ای برخوردار هستند.

کارشناسان محترم آب: صرفه جویی در مصرف آب را از منزل خود شروع کنید. KWC جهت جایگزینی وسایل کاهنده مصرف با شما همکاری می کند.
با ما تماس بگیرید.

پاسخ واحد کنترل کیفیت KWC به تعاونی مسکن سیمان تهران

ماه گذشته مصاحبه ای با آقای مرتضی سلطان پناهی مدیر عامل تعاونی مسکن سیمان تهران انجام دادیم. ایشان دو مشکل در رابطه با محصولات شرکت KWC مطرح کردند. یکی خراب بودن سه کارتریج از ۱۳۶ Set شیر بهداشتی که برای تعاونی خریداری شده بود و دیگری کمبود بعضی از قطعات در داخل بسته بندی های محصولات کارخانه KWC

آقای مهندس رحیمی مدیر کنترل کیفیت کارخانه در پی چاپ مصاحبه،گزارش زیر را تهیه کرده اند که به اطلاع می رسد.

با سلام، کارخانه KWC قرار نیست بدون عیب باشد، ولی بنا بر این است که مشکلات خود را پیدا کند و آن را به سرعت حل نماید. به همین دلیل ما از هرگونه اظهار نظر، نقد و راهنمایی استقبال می کنیم. از فرصت پیش آمده استفاده کرده آدرس ایمیل خود را برای تماس فوری در زمان برخورد با مشکل، اعلام می دارم. majidrahimi1134@gmail.com

در مورد کمبود بعضی قطعات در بسته بندی ها، حق با جناب آقای مهندس سلطان پناهی است. البته در مورد قطعات اصلی، چنین اتفاقی امکان پذیر نیست. ولی گاهی پیش می آید که در بسته بندی ها، تکمیل واشر، ملحقات یا مثلاً بروشور فراموش می شود. بعد از تذکر ایشان سه اقدام به صورت هم زمان در این مورد به عمل آمد.

۱-آموزش پرسنل واحد مونتاژ و پخش CD صوتی مصاحبه با مشتری ناراضی و آگاهی پرسنل در خصوص عواقب ناشی از یک خطای کوچک که می تواند تبدیل به یک نارضایتی بزرگ شود.

۲- استفاده از روش نوین مونتاژ به صورت سریالی، یعنی اگر قرار است ۳ قطعه مختلف در داخل یک بسته قرار گیرد، تعداد ۱۰۰ عدد از هر کدام آماده می شود و سپس ۱۰۰ بسته تکمیل می شود. درصورتی که در پایان، قطعه ای کم یا زیاد آمد، نشان دهنده خطا در بسته بندی است و مجدداً آن ۱۰۰ بسته کنترل می شود. با این روش خطای اپراتور به حداقل می رسد.

۳- از این پس واحد کنترل کیفیت، به جز بررسی و پلمپ بسته اصلی، بسته بندی های فرعی شامل واشرها، ملحقات و بروشور را نیز باید بررسی و پلمپ کند. امیدواریم با انجام این روش ها، دیگر شاهد کمبود قطعه در محصولات نباشیم.

اما در مورد خراب بودن کارتریج، چون از روز نخست افتتاح، تاکنون حتی یک مورد خرابی کارتریج، به کارخانه گزارش نشده، موضوع مطرح شده، به دقت پی گیری شد. لازم می دانم گزارش واحد خدمات بعد از فروش را اینجا عیناً نقل کنم.

در اوایل آذرماه سال جاری آقای مهندس محمودی، مهندس ناظر کارگاه پروژه تعاونی سیمان تهران، به ما اطلاع دادند، ۲ عدد از شیرهای نصب شده خراب است. صبح روز بعد به همراه یکی از همکاران برای بررسی به محل پروژه رفتیم. از یکی از شیرها، آب زیادی رفته بود به طوری که در کف آشپزخانه آب جمع شده بود. از شیر دیگری هم قطره قطره آب می‌رفت. کارتریج هر دو شیر در محل و بلافاصله با کارتریج نو تعویض شد و کارتریج های معیوب برای بررسی علت اشکال به شرکت ارسال گردید. از داخل یکی از کارتریج های معیوب ۲ عدد شن بزرگ که باعث شکستن صفحه سرامیکی شده بود، خارج شد. در داخل دومی نیز چند ماسه ریز وجود داشت. کارتریج ها به اضافه شن و ماسه خارج شده به رویت آقای مهندس محمودی رسید. ایشان نیز گزارش خود را به آقای مهندس سلطان پناهی مدیر عامل تعاونی سیمان تهران، مبنی بر وجود شن و ماسه در لوله‌ها ارسال کردند. خوشبختانه مسئله کاملاً برای مدیران تعاونی روشن شد و از همکاری واحد خدمات پس از فروش قدردانی نمودند.

گزارشی از نحوه صحیح تست لوله ها قبل از نصب شیر، برای عاری بودن از اجسام خارجی و به منظور جلوگیری از آسیب کارتریج، در دست تهیه است و به زودی در ماهنامه چاپ خواهد شد.

مجید رحیمی
مدیر کنترل کیفیت KWC

اخبار KWC

همایش اصلاح الگوی مصرف

نخستین همایش اصلاح الگوی مصرف با حضور مدیران و کارشناسان ارشد شرکت های آب و فاضلاب استان تهران روز سه شنبه ۲۹ دیماه سال جاری در سالن همایش های شرکت آب و فاضلاب استان تهران برگزار شد.

با توجه به تخصص شرکت KWC در تولید وسایل کاهنده مصرف آب، این شرکت نیز در حاشیه این همایش به معرفی آخرین دستاوردهای خود در زمینه کاهش مصرف آب پرداخت. در شماره آینده گزارشی کامل از این همایش به اطلاع خواهد رسید.

نمایشگاه تجهیزات خانه مدرن در رشت

دومین دوره نمایشگاه تخصصی تجهیزات خانه مدرن از ۲۷ بهمن تا اول اسفند در رشت برپا می شود. این نمایشگاه که یکی از بهترین نمایشگاه‌های شمال کشور محسوب می شود، در سالنی به وسعت ۶۵۰۰ متر که حدود ۳ هزار متر آن را غرفه ها تشکیل می دهند و در محل دائمی نمایشگاه های استان گیلان برگزار خواهد شد.

شرکت KWC نیز با حضور در این نمایشگاه به نمایش و عرضه آخرین محصولات خود خواهد پرداخت.

تجهیزات مدرن ساختمانی ملل

یکی از بهترین راه های انتخاب شیر، دیدن انواع مدل های آن بر روی دستشویی و سینک ظرفشویی است. به همین منظور، نمایشگاهی به صورت دائمی در محل شرکت KWC برقرار است که با قرار قبلی می‌توانید از انواع شیرهای KWC دیدن فرمایید.

نمایشگاه دائمی دیگری هم در محل نمایشگاه دائمی تجهیزات مدرن ساختمانی «ملل» از ماه آینده راه اندازی خواهد شد که برای آشنایی بیشتر با این نمایشگاه که انواع محصولات مورد نیاز در ساختمان سازی را به نمایش می گذارد، در ماه آینده گزارشی جامع تقدیم خواهیم کرد. این نمایشگاه واقع در تهران، خیابان ولیعصر، بالاتر از توانیر واقع است

EROS . SYSTEMA . IQUA
MELODA . X M
FORMA . FORM
ORCINO FORMA . ONO
X MART . JET
ONO . FORMA

نمایی از غرفه KWC در نمایشگاه ملل

سردبیر: شهریار بدیعی
گرافیک: یحیی پاکدل
عکس: سجاد تبریزی
حروفچینی: سیما پیریایی
لیتوگرافی و چاپ : آهو
تهیه شده در مشار ایران ۸۸۸۲۲۸۶۰
moshariran@yahoo.com
استفاده از مطالب ماهنامه بدون ذکر ماخذ بلامانع است

اخبار آب

کشتی‌رانی در دریاچه ارومیه تعطیل شده است

حمید رعناقد، معاون محیط زیست و تنوع زیستی اداره کل حفاظت محیطزیست آذربایجان غربی گفت: با آغاز خشکسالی بعد از سال ۷۶، جزایر نه‌گانه دریاچه ارومیه به هم نزدیک شدند و کاهش سطح آب دریاچه سبب شده تا کشتی‌رانی در این دریاچه به کلی تعطیل شود.

وی با بیان اینکه در این شرایط فلامینگوها و پلیکان‌های موجود در دریاچه ارومیه تخم‌گذاری نمی‌کنند، گفت: این در حالی است که جزایر نه‌گانه دریاچه محل زاد و ولد انواع پرندگان بود.

وی وضعیت نامطلوب گردشگری را از دیگر چالش‌ها عنوان و تصریح کرد: اثرات منفی بحران خشکی دریاچه به وضعیت نابسامان گردشگری منجر شده و امروزه سواحل زیبای دریاچه ارومیه از بین رفته است.

خبرگزاری فارس

طرح وزارت نیرو برای تفکیک آب شرب و بهداشتی

محمدرضا عطارزاده، معاون وزیر نیرو با اعلام اینکه طرح ارتقای بهره وری آب در دستور کار وزارت نیرو قرار گرفته است، خبر داد: این وزارتخانه طرح تفکیک آب شرب و بهداشتی را نیز در دست تهیه و تدوین دارد که امیدواریم هرچه سریعتر اجرایی شود.

وی گفت: اولین اقدام ما بهره‌وری مناسب از آب شرب است که به قیمت گرانی تصفیه می شود، این در حالی است که در ابتدای سال ۸۸ نیز دولت کارگروهی تشکیل داد که این کارگروه، مسئولیت بررسی مسائل مرتبط با اصلاح الگوی مصرف را به عهده داشت. معاون وزیر نیرو در امور آب و آبفا افزود: در نهایت مقرر شد که ضمن حفظ مقدار الگوی مصرف در حوزه آب و همچنین تعرفه و قیمتها، جرایمی را برای افرادی که خارج از الگو، آب مصرف می کنند، پیش بینی شود.

خبرگزار ی مهر

خشکسالی، عامل افزایش قیمت گوشت اعلام شد

محمد صادق مفتح، معاون بازرگانی داخلی وزیر بازرگانی گفت: قیمت مورد تایید وزارت جهادکشاورزی برای گوشت قرمز کمتر از قیمت بازار است، اما اکنون قیمت گوشت قرمز عرضه شده گران‌تر است که عمده دلیل آن خشکسالی سال گذشته می‌باشد.

همشهری آنلاین

۲۰ میلیون نفراز ساکنان شمال افریقا به علت خشکسالی از گرسنگی رنج می برند

سازمان ملل متحد اعلام کرد بیست میلیون نفر از ساکنان شمال افریقا به علت خشکسالی به کمک های فوری غذائی نیاز دارند. به گزارش شبکه تلویزیونی بی بی سی، اریتره از جمله کشورهای شاخ افریقاست که به علت چند سال خشکسالی پی درپی با فقر و گرسنگی شدید ساکنان خود روبروست. با وجود انکار گرسنگی مردم اریتره از سوی مقام های این کشور، کارشناسان سازمان ملل متحد می گویند دو سوم جمعیت اریتره از گرسنگی رنج می برند.

واحد مرکزی خبر