



MIDHCO

توسعه معادن و صنایع معدنی
خاورمیانه (میدکو)



شرکت فروسیالین غرب پارس



خبرنامه توسعه مدیریت

خبرنامه شماره ۲۸ اردیبهشت ماه ۱۳۹۷



آنچه در این شماره می خوانید:

- ۳..... - اخبار شرکت فروسیلیس غرب پارس
- ۱۲..... - اخبار واحد توسعه مدیریت و دانش سازمان
- ۱۵..... - اخبار توسعه مدیریت میدکو
- ۱۷..... - مقاله



برگزاری جلسه هم اندیشی با حضور مدیریت
محترم عامل شرکت فروسیلیس غرب در تیرماه ۹۶
در محل کارخانه برگزار گردید .

در این جلسه به دانش کاران برتر در اولین جشنواره
سازمان دانشی هلدینگ میدکو (آقایان مهندس کریمی
- زمانی - چگینی - رئیسیان) لوح تقدیر و جوایز نقدی
اهداء شد.



**بازدید نمایندگان محترم شهرستان ملایر در
مجلس شورای اسلامی - رئیس اداره کار و
تعاون شهرستان ملایر - ریاست محترم اداره
صنعت و معدن شهرستان ملایر از شرکت
فروسیلیس غرب پارس.**



شرکت در سیزدهمین نمایشگاه بین المللی معدن - صنایع معدنی - ماشین آلات - تجهیزات و صنایع وابسته در آبان ماه ٩٦



ارسال کمک های غیر نقدی پرسنل و مجموعه ی کارخانه فروسیلیس غرب پاریس به مناطق زلزله زده و آسیب دیده ی استان کرمانشاه





استارت طرح توسعه فاز ۲ کارخانه فروسیلیس غرب پارس

همزمان با سی و نهمین سالگرد پیروزی انقلاب اسلامی ایران و دهه مبارک فجر استارت اولیه کوره طرح توسعه فاز ۲ کارخانه فروسیلیس غرب پارس با ظرفیت ۱۲۰۰۰ تن با حضور جناب آقای دکتر پورمند مدیر عامل محترم هلدینگ میدکو و هیئت همراه آغاز گردید. دستیابی به این برگ زرین حاصل تلاش و کوشش مدیران - سرپرستان و کارکنان زحمت کش مجموعه فروسیلیس غرب پارس بوده است.



حضور شرکت فروسیلیس غرب پارس در چهاردهمین نمایشگاه بین المللی ایران متافو





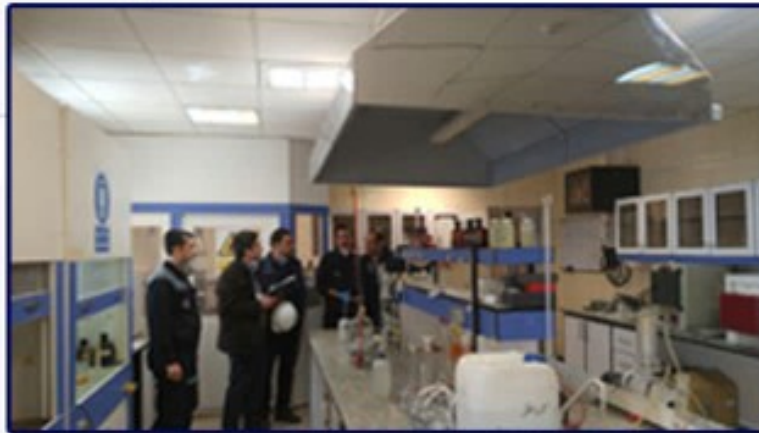
شرکت فروسیلیس غرب پارس در اولین جشنواره سرمایه انسانی هلدینگ میدکو مفتخر به کسب رتبه برتر گردید. اهدا لوح تقدیر به جناب آقای مهندس میرابوالفتحی در اولین جشنواره سرمایه انسانی هلدینگ میدکو.



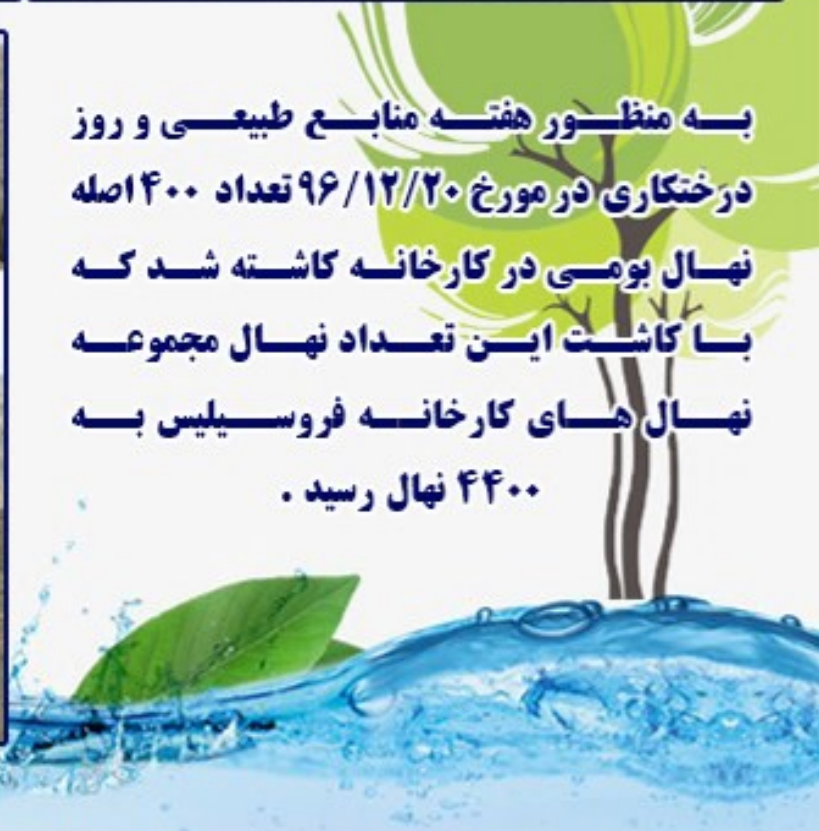
آزمون استخدامی شرکت فروسیلیس غرب پارس جهت فاز ۲ روز جمعه مورخ ۹۶/۱۱/۱۲ در محل دانشگاه آزاد اسلامی ملایر برگزار گردید در این آزمون بیش از ۱۰۰ نفر از داوطلبین استخدامی این شرکت در رشته های فنی و در مقاطع دیپلم، کاردانی و کارشناسی به رقابت پرداختند.



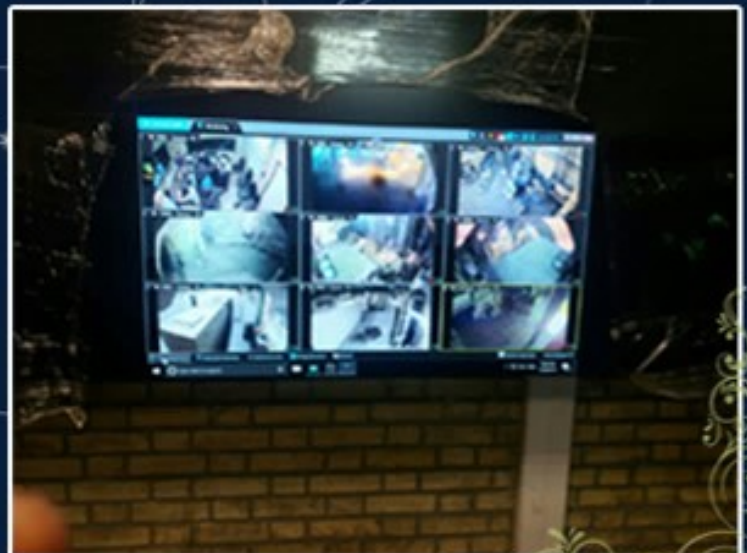
بازدید رئیس محترم HSEC سازمان صنعت - معدن و تجارت استان همدان - مدیران محترم HSEC شرکت شهرکها صنعتی استان و اساتید محترم این حوزه در روز شنبه مورخ ۹۶/۱۲/۱۹ در محل کارخانه انجام پذیرفت . در این بازدید حوزه های مختلف بهداشت و ایمنی محیط زیست و انرژی مورد ارزیابی قرار گرفت .



به منظور هفته منابع طبیعی و روز درختکاری در مورخ ۹۶/۱۲/۲۰ تعداد ۴۰۰ اصله نهال بومی در کارخانه کاشته شد که با کاشت این تعداد نهال مجموعه نهال های کارخانه فروسیلیس به ۴۴۰۰ نهال رسید .



افتتاح پروژه زیر ساخت و نظارت تصویری کارخانه فروسیلیس غرب پارس با حضور دکتر پورمند - مهندس سوری - مهندس میرابوالفتحی و مسئولین مربوطه در محل کارخانه مورخ ۲۵ آبان ماه.





اولین تولید فاز دوم کارخانه فروسیلیس غرب پارس در روز پنج شنبه مورخ ۲۳ فروردین ۹۷ با حضور جناب آقای دکتر پورمند مدیر عامل محترم شرکت میدکو و هیئت همراه آغاز گردید و ظرفیت این کارخانه از ۱۲۰۰۰ هزار تن در سال به ۲۴۰۰۰ تن افزایش یافت.





اولین جشنواره دانشی هلدینگ میدکو در خرداد ماه ۹۶ برگزار گردید مدیر عامل محترم شرکت فروسیلیس غرب پارس جناب آقای مهندس میر ابوالفتحی و دانشکاران برتر مجموعه فروسیلیس غرب پارس در این جشنواره دانشی حضور پیدا کردند.



تندیس منتخب بهترین دانش از بین دانش های هلدینگ میدکو به شرکت فروسیلیس غرب پارس و تیم فنی به نمایندگی آقای مهندس زمانی تعلق گرفت.



جلسه تدوین چشم انداز- ماموریت - و استراتژیهای شرکت فروسیلیس غرب پارس در راستای تعالی سازمانی با حضور مدیرعامل محترم جناب آقای مهندس میر ابوالفتحی -مسئولین مربوطه و مشاورین حوزه تعالی سازمانی در دفتر شرکت برگزار گردید.

جلسه ارزیابی و ممیزی با هدف نظارت بر عملکرد شرکت در حوزه توسعه مدیریت و دانش با حضور کارشناسان حوزه توسعه مدیریت هلدینگ میدکو جناب آقای دکتر نامه گشا و مهندس امیری در مورخ ۹۶/۱۲/۲۱ از واحد توسعه مدیریت و دانش شرکت فروسیلیس غرب پارس انجام پذیرفت.

در این جلسه ارزیابی جناب آقای مهندس اکبری نسب مدیریت محترم کارخانه و جناب آقای مهندس رحیمی مسئول محترم توسعه مدیریت و مدیریت دانش شرکت به تشریح فرایندهای موجود پرداختند.



شرکت فروسیلیس غرب پارس در راستای اهداف میدکو و در جهت بروز رسانی سیستم های استاندارد موفق به ارتقاء و بروز رسانی سیستم های ایزو ۲۰۱۵-۱۴۰۰۱ و همچنین ایزو ۹۰۰۱-۲۰۱۵ گردید بدین منظور شرکت فروسیلیس غرب پارس در اردیبهشت ماه سال ۹۷ توسط ممیزان شرکت tuv nord ممیزی شده و مفتخر به دریافت گواهینامه های مربوطه گردید



مراسم اختتامیه دوره ارزیابی بین المللی EFQM در ایران در آذر ماه برگزار شد جناب آقای مهندس میر ابوالفتحی مدیر عامل محترم شرکت در این مراسم که در سالن همایش های صدا و سیما برگزار گردید حضور بهم رسانیدند.

در این مراسم رئیس بنیاد مدیریت کیفیت اروپا و مقامات ارشد این بنیاد حضور داشتند. شرکت فروسیلیس غرب پارس با مدیریت جناب آقای مهندس میر ابوالفتحی در این مراسم مفتخر به دریافت گواهینامه رسمی سطح ارزیابی قرار گرفت و نام این شرکت در کنار سازمان های پیشروی سراسر جهان در EFQM قرار گرفت. شرکت فروسیلیس غرب پارس گواهی تعهد به سرآمدی در سطح دو ستاره دریافت نمود. گواهینامه سطح دو ستاره EFQM اروپایی به آقای مهندس رحیمی مسئول استقرار مدل EFQM و مسئول واحد توسعه مدیریت شرکت فروسیلیس غرب پارس اهدا شد.

جلسه ارزیابی شرکت فروسیلیس غرب پارس در جایزه تعالی سازمانی اروپا EFQM با حضور مدیر عامل و ارزیابان اروپایی و مدیران ارشد سازمان در آبان ماه سال ۹۶.



برگزاری جلسات انجمن های خبرگی فرا سازمانی

در ادامه سازماندهی انجمن های خبرگی میدکو، جلسات انجمن های خبرگی فرا سازمانی میدکو در ۱۰ جلسه تخصصی با حضور دبیر انجمن، اعضای انجمن توسط نمایندگان واحد توسعه مدیریت در نقش مدرسین و تسهیل گران جلسه برگزار گردید. در این جلسات مفاهیم زیر ارائه و مقرر گردید در جلسه بعدی گروه مسایل شناسایی شده توسط ابزارهای دانشی مورد بررسی و بهبود عملیاتی واقع شوند.

• مفاهیم مدیریت دانش:

تعریف دانش، اهمیت مدیریت دانش و معرفی مدل های مدیریت دانش (MAKE, APO, Nonaka, MID-) و فرآیندهای پنجگانه مدیریت دانش، سند نقشه راه مدیریت دانش میدکو جایگاه COP ها:

نقش گروه و تیم، تعریف COP فرآیند تشکیل و کاربرد آنها

• معرفی کلی ابزارها و طبقه بندی آنها:

الگو برداری، یادگیری بعد از اقدام، داستان سرایی، کافه دانشی، طوفان فکری، نمودار علت و معلول، پارتو و ...



انجمن خبرگی فولاد



انجمن خبرگی مس



انجمن خبرگی کانسار



انجمن خبرگی فنی و معدن



انجمن خبرگی نگهداری و تعمیرات



انجمن خبرگی گندله



انجمن خبرگی سیستم های مدیریتی

تدوین سند نقشه راه مدیریت دانش

سند نقشه راه مدیریت دانش هلدینگ میدکو توسط مدیرعامل محترم هلدینگ در تاریخ ۱۳۹۷/۲/۰۸ به کلیه شرکتها ابلاغ شد، کلیه شرکت های تابعه موظف هستند بر مبنای سند فوق مدیریت دانش را استقرار و در بازه های زمانی مشخص گزارشات پیشرفت خود را ارائه نمایند.

این سند حاوی عناوین زیر می باشد:

- ضرورت های مدیریت دانش در هلدینگ میدکو
- چشم انداز دانشی میدکو
- استراتژی های دانشی میدکو
- مدل بومی مدیریت دانش در میدکو
- آیین نامه های اجرایی مدیریت دانش
- روش اجرایی ایجاد فرهنگ مدیریت دانش
- نقش مدیران و کارکنان در استقرار مدیریت دانش
- شرح وظایفی دانشی کلیه سطوح سازمان
- ابزارهای مدیریت دانش



برگزاری جلسه طراحی مدل تعالی HSE میدکو

در تاریخ ۱۳۹۷/۲/۳۰ با حضور واحد توسعه مدیریت و HSE هلدینگ میدکو و مدیران HSE شرکت های تابعه، مدل تعالی HSE میدکو مورد بحث و بررسی قرار گرفته و طرح ریزی اولیه آن انجام شد.



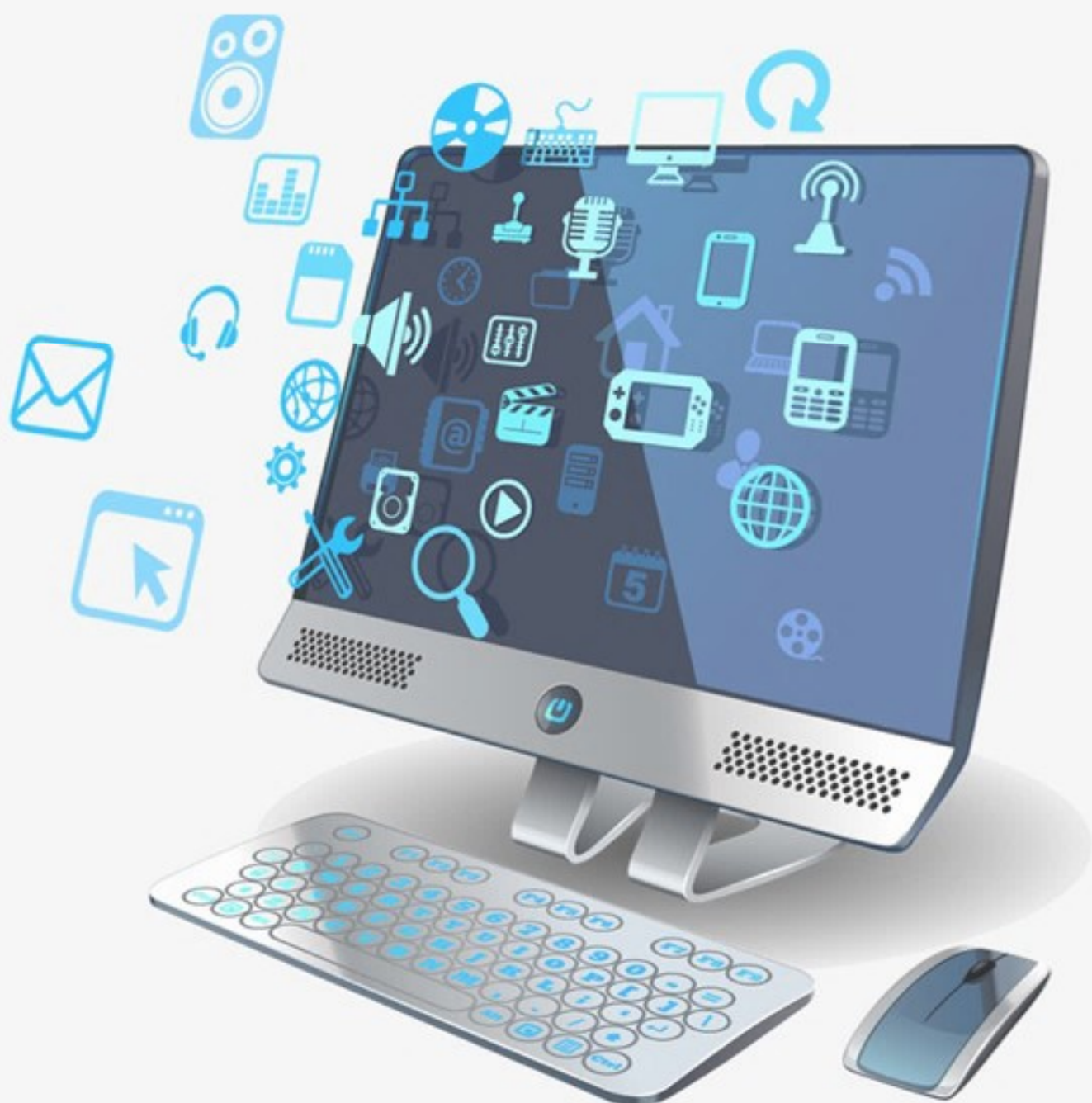
مقاله

چگونه با مدیر خود رفتار کنیم ؟

چگونه فن بیان خوبی داشته باشیم ؟

مراحل اجرا و توانمندسازی پرسنل ایزو ۱۰۰۰۲

تبلیغات فلاقانه



چگونه با مدیر خود رفتار کنیم

ده ویژگی کلیدی مدیران برای فهمیدن کامل طبیعت کار مدیران باید خصوصياتی را که از مدیران انتظار می‌رود دارا باشند را بشناسید. به طور ایده آل مدیر شما باید دارای خصوصیات زیر باشد:

۱- ارائه واضح مسیر توسط:

بنا نهادن اهداف و استانداردهای واضح و مشخص
برقراری ارتباط با اهداف گروهی
درگیر سازی افراد جهت رسیدن به هدف
محول سازی واضح وظایف و مسئولیت ها.

۲- تشویق های علنی و دو راه ارتباطی از طریق:

صریح بودن هنگام برخورد با افراد
صادق بودن و دستور دادن مطابق با موضوع مورد نظر
ایجاد محیطی سرشار از اعتماد

۳- تمایل به رهبری و پشتیبانی افراد از طریق:

حمایت کردن و تاثیرگذار بودن
سازنده بودن هنگام اصلاح نقص های عملکردی
حمایت کردن کارکنان در جهت پیشرفت





۴- فرایند شناسایی هدفمند از طریق:
به جای انتقاد به دنبال تشخیص کارایی بهتر باشیم
در نظر گرفتن پاداش برای کارایی و عملکرد برتر

۵- در نظر گرفتن نظارت هایی بر:
پیگیری مسائل و عملیات مهم
واکنش در برابر عملکرد کارکنان

۶- استخدام افراد شایسته در سازمان
۷- دانستن جنبه ی مالی تصمیمات سازمان
۸- استقبال از ایده های تازه
۹- در صورت لزوم به روشنی منتشر کردن تصمیمات
۱۰- به نمایش گذاشتن سطوح کمال سازمان به طور دائم

یک مدیر باید تنوع منابع را مدیریت کند. او تا زمانی که از همکاری تیم در این زمینه بهره نگیرد قادر به انجام آن نخواهد بود. عموماً منابع زیر در اختیار مدیران قرار میگیرد:

منابع انسانی: از سخت ترین منابع جهت مدیریت می باشد. افراد انواع گوناگونی از نیازها، رفتارها، توانایی ها و مسئولیت ها را دارند. این موارد دائمی نبوده و روز به روز یا حتی در هر ساعت میتوانند در معرض تغییرات قرار گیرند. یک مدیر لایق، توانایی افراد را به بالاترین حد رسانده و نقاط ضعف را تا حد ممکن کاهش خواهد داد.

زمان: این منبع برای تمامی افراد یکسان است. همه افراد در هر دقیقه ۶۰ ثانیه و در هر ساعت ۶۰ دقیقه در اختیار دارند. اما این مسئله که چگونه از زمان موجود استفاده می کنند. اثربخشی مدیریتی را تعیین می کند.

فضای لازم: این منبع هزینه بر بوده و اکثر کارکنان از کمبود آن رنج می برند.

دارایی: تمامی مدیران تا حدودی درگیر بودجه و هزینه های مصرفی خواهند بود.

تجهیزات: شامل میز کار، تلفن، دستگاه کپی و کامپیوتر می باشد. یک مدیر باید اطمینان یابد که تیم کاری اش تجهیزات کافی مورد نیاز را در اختیار دارند.

اطلاعات: باید از اطلاعات دریافتی به طور مناسب و سودمند در جهت کمک به تیم های کاری استفاده شود، از این رو مدیریت موثر این منابع اطلاعاتی بسیار مهم است.





یکی از سوالهایی که خیلی ها می پرسند این است که چگونه فن بیان داشته باشند و چگونه در جمع خوش صحبت باشیم. در این مطلب به چند نکته مهم اشاره می کنیم که می تواند تاثیر مطلوبی در بیان ما داشته باشد.

۱- بیشتر سکوت کنیم

یکی از راه های خوش کلامی و داشتن بیان خوب و اینکه دیگران شما را به این خصلت بشناسند، سکوت است. اگر در احوال انسان های بزرگ و شناخته شده مطالعه کنید. آنها هم این خصلت را داشته اند و در هر جمعی و در مورد هر موضوعی صحبت نمی کنند. اگر می خواهید بعنوان فردی خوش صحبت شناخته شوید، سعی نکنید دائم حرف بزنید و در مورد هر چیزی نظر بدهید. اولیه گام خوش صحبت بودن این است که بتوانید برخی اوقات سکوت کنید.



۲- بیشتر دقت کنیم

در اطراف هر فردی، هستند افرادی که بیان خوبی دارند. ما از گفتار و سخنان برخی لذت می بریم. حال ممکن است این فرد دوست یا اقوام ما باشد و یا ممکن است یک مجری در تلویزیون باشد. یک راه برای اینکه بتوانیم بیان خودمان را بهتر کنیم. دقت کردن به نحوه صحبت کردن این افراد است. بخصوص مجرهای شناخته شده تلویزیون که معمولاً از نظر فن بیان و صدا، افراد آموزش دیده و متبحری هستند. کافی است به نحوه ادای کلمات، جمله بندی و زبان بدن آنها بیشتر توجه کنیم.



۳- دایره واژگان و کلمات خودتان را افزایش دهید.



مطمئناً افرادی که تعداد بیشتر از کلمات را در حافظه دارند و می‌توانند از آنها استفاده کنند. افراد خوش صحبت تری هستند. لذا برای داشتن فن بیانی خوب و مالی باید بتوانند دایره لغات خودتان را افزایش دهید. برای اینکار ابتدا باید انواع کلمات را بشناسید. کلماتی که نمی‌شناسیم؛ اینها کلماتی هستند که ما معنی آنها را نمی‌دانیم. بعنوان مثال کلمه شتا، ممکن است برای خیلی‌ها کلمه غیر فعال باشد.

(شتا - گرسنه) کلمات خاموش یا کلمات غیر فعال: اینها کلماتی هستند که معنی آنها را می‌دانیم اما در گفتار روزمره از آنها استفاده نمی‌کنیم. میزان این کلمات برای هر فردی متفاوت است اما معمولاً تعدادشان زیاد است. مثلاً برای من عبارت لطف عالی مستدام در زمره این کلمات بود. کلمات فعال: کلماتی که در طول روز بارها از آنها استفاده می‌کنیم مثل سلام، چه خبر و ...

برای افزایش دایره لغات باید کلمات غیر فعال را شناسایی کنیم و سعی کنیم آنها را به کلمات فعال تبدیل کنیم برای اینکار دو توصیه دارم:

۱- بیشتر کتاب بخوانیم. با خواندن کتاب و توجه دقیق به کلمات می‌توانیم کلمات غیر فعال بیشتری را بشناسیم. خواندن روزنامه و مجلات هم می‌توانند گزینه خوبی باشد.

۲- به صحبت‌های دیگران بیشتر دقت کنیم و کلمات غیرفعال زیبا را شناسایی کنیم.



۴- مراقب سرعت کلام باشید.



بعضی از افراد خیلی تند حرف می زنند و برخی دیگر خیلی کند. هر دو حالت دشمن فن بیان و زیبایی سخن هستند. متخصصین حوزه بیان می گویند سرعت مناسب تعداد ۱۳۰ تا ۱۶۰ کلمه در دقیقه است. برای اینکه بدانید سرعت صحبت شما خوب و متعادل است. کافست در یک صحبت چند دقیقه صدای خودتان را ضبط کرده و تعداد کلماتی که ادا کرده اید را بشمارید. یکی از راهکارهای کنترل سرعت مکث است. باید تمرین کنید تا بتوانید در جای مناسب، مکث مناسب داشته باشید.

با توجه به این موضوع که در سالهای اخیر خواسته ها و انتظارات مشتریان دگرگون شده و علاوه بر کیفیت محصولات و خدمات دریافتی توقعات متعددی نیز از سازمانها دارند. از جمله مهمترین مباحث در این امر نحوه رفتار پرسنل با مشتریان و همچنین رسیدگی به موقع و مناسب به شکایات مشتریان می باشد. توانمندسازی پرسنل در امور مهارت های ارتباط با مشتریان می تواند تاثیر بسزایی در ارتقاء رضایت مشتریان داشته باشد:

موارد ذیل بعنوان سرفصل اقدامات اجرایی در سازمان ها در زمینه توانمندسازی پرسنل در این حوزه و در راستای پیاده سازی استاندارد ISO ۱۰۰۰۲ (سیستم ثبت و رسیدگی به شکایات مشتریان) پیشنهاد می شود:

شناخت وضع موجود و اندازه گیری رضایت مشتریان :

در این مقطع با تدوین فرمهای اولیه نظرسنجی از مشتریان اطلاعات اولیه ای در خصوص خواسته های مشتریان و میزان رضایت آنان از مجموعه بدست می آید که می تواند عامل مهمی در تصمیم گیری های بعدی باشد.



برگزاری جلسات مدیریتی :



در این جلسات آموزش های اولیه بصورت کاملاً فشرده و مختصر به مدیران داده شده و با همکاری ایشان چشم انداز، آرمانها و خط مشی کلان سازمان تدوین می شود. در این جلسات اهداف سازمان شناسایی و مستند می شود و برنامه ریزی های لازم جهت آموزش پرسنل صورت می گیرد.

برگزاری دوره های آموزشی

این دوره های بصورت کاربردی و کوتاه برای پرسنل سازمان برگزار می شود و در این مباحث پرسنل با اصول مهم ارتباط با مشتریان آشنا می شوند. این دوره ها می تواند در یک جلسه و یا چند جلسه برگزار شود؛ این دوره ها شامل موارد ذیل می باشد:

آموزش اولیه اصول کیفیت شامل (تعاریف علم کیفیت ، تعریف مشتری، مدل کانو، آشنایی با انواع الزامات و نیازهای مشتریان، آشنایی با استانداردها و استاندارد ایزو) آموزش اصول و مهارت های ارتباط با مشتریان، آموزش اصول فروشنده حرفه ای ، آموزش اصول مدیریت شکایات (آشنایی با انواع مشتریان شاکی، تقسیم بندی مشتریان، نحوه رفتار با مشتریان شاکی ...)

شناسایی نیازهای مشتریان و شناسایی راهکارهای بهبود



براساس یافته ها و جلسات برگزار شده و با همکاری مسئولین سازمان نیازها و راهکارهای لازم جهت افزایش رضایت مشتریان شناسایی می گردد.

مراحل اجرا و توانمندسازی پرسنل با ایزو ۱۰۰۰۲

ایجاد تغییرات محیطی در راستای برآورده نمودن نیازهای مشتریان
مستند سازی الزامات استاندارد ISO 10002

در این بخش مطابق الزامات استاندارد
ایزو ۱۰۰۰۲ مستندات و شرایط لازم برای ثبت
و رسیدگی به شکایات مشتریان تدوین
شده و در سازمان اجرا می گردد.

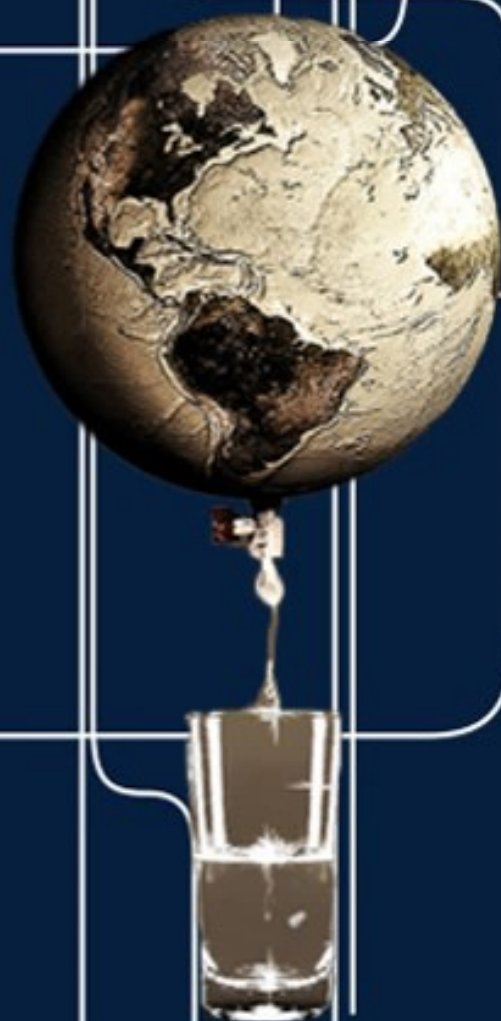


مهمی سازمان توسط یک سوم شخص جهت ارزیابی سازمان در راستای استاندارد ISO 10002

در این بخش با دعوت از یکی از شرکت
های معتبر بین المللی جهت ممیزی و صحه
گذاری بر روی اقدامات انجام شده علاوه
بر استفاده از تجربیات میزان این سازمان
ها در راستا بهبود عملکرد سازمان در حوزه
مشتری مدارس سازمان می تواند موفق به
دریافت گواهینامه بین المللی ایزو
۱۰۰۰۲ نیز بشود.



تبلیغات خلاقانه





ہیئت تحریرہ
حامد رحیمی
سحر طاہر آبادی

