



به نام خداوند جان و خرد
کز این بزرانیدیشه برگدزد

فهرنامه دهللی

انجمن صنفی کارفرمایان
توزیع کننده گاز مایع ایران

شماره بیست و هشتم آبان و آذر ماه سال ۱۳۸۴

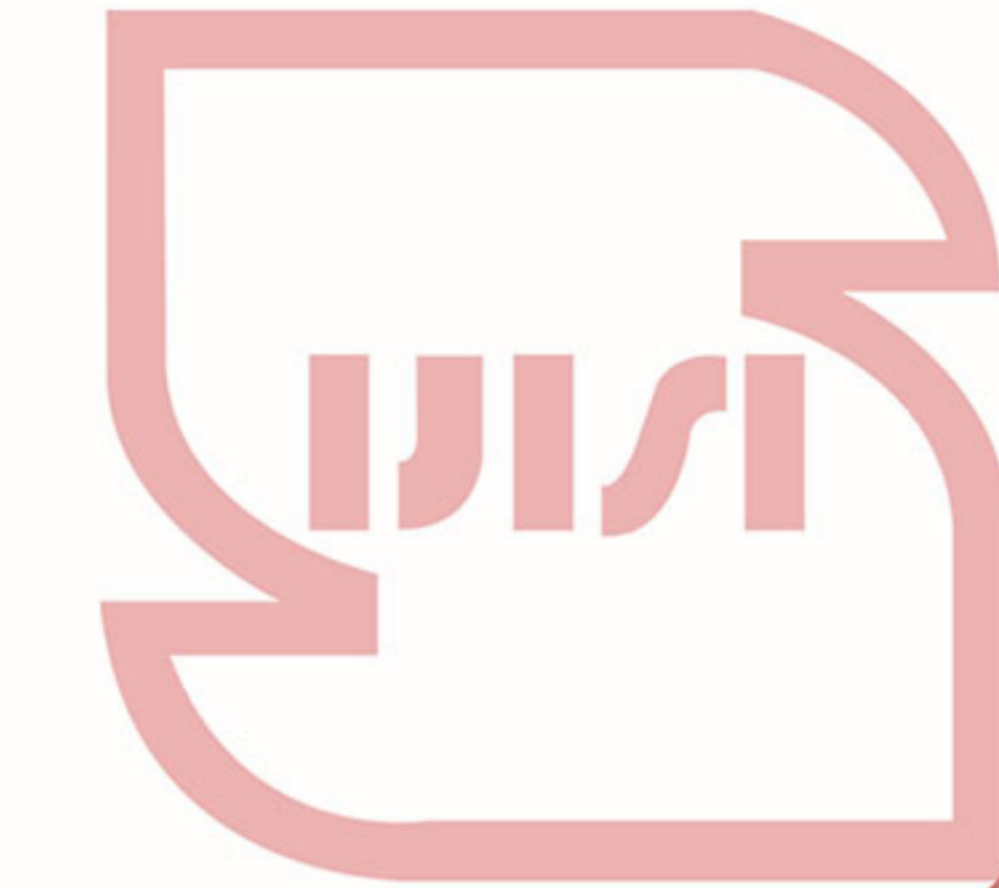


صفحات

۲۱	ایمنی شیر و سیلندر و آخرین مصوبات کمیته بازسازی
۲	گرامیداشت روز جهانی استاندارد
۴	وظائف سرپرستان در خصوص رعایت نکات ایمنی
۵	انبار کردن سیلندرها در محوطه تاسیسات
۵	پایان نفت و نگاهی به توسعه پایدار
۶	موارد مصرف گاز مایع
۸ و ۷	گونگون

فهرست مندرجات

فرآیند عملیات بازسازی و جایگزینی شیر و سیلندر گاز مایع



ایمنی شیر و سیلندر و آخرین مصوبات کمیته بازسازی

تصمیماتی به شرح زیر اتخاذ گردید:

۱- براساس مندرجات استانداردهای ملی اجباری، شرکتهای سازنده سیلندر ۱۱ کیلوگرمی گاز مایع ملزمنند از ورق فولادی استاندارد به مشخصات (SG۲۵۵) ساخت داخل کشور (کارخانه فولاد مبارکه) استفاده به عمل آورند و بدیهی است در صورت استفاده از ورقهای خارجی، مراتب باید به تأیید موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران برسد و در غیراینصورت با شرکت متخلف برخورد مقتضی انجام خواهد گرفت.

موضوع ایمن سازی شیر و سیلندرها موجود در چرخه توزیع کشور و رسالتی که در این زمینه متوجه کمیته نظارت بر بازسازی و جایگزینی شیر و سیلندر می باشد، این کمیته را ملزم می دارد همواره با رعایت مندرجات استانداردها و مصوبات مربوطه، در قالب میزان وجوه سپرده های بازسازی که هم اینک به ازاء عرضه هر کیلوگرم گاز مایع در سیلندر به ۸۰ ریال ارتقاء یافته است تمهیدات لازم را مصروف دارد و در همین ارتباط نیز طی آخرین جلسه ماهیانه کمیته بازسازی که در تاریخ ۸۴/۷/۲۶ برگزار شد،

توسعه و تحکیم روند عملیات بازسازی و جایگزینی شیر و سیلندر، موجب ارتقاء سطح ایمنی انبوه میلیونی مصرف کنندگان گاز سیلندری است.



و در خاتمه یکبار دیگر اجرای مندرجات مصوبه شماره ۸۵۱۸ مورخ ۸۴/۵/۱۶ ستادبررسی و کنترل قیمت‌ها که به هنگام اعلام نرخ‌های سال ۱۳۸۴ در خصوص بازسازی و جایگزینی شیر و سیلندر، به کلیه شرکت‌های توزیع کننده ابلاغ گردیده است مورد توجه و تأکید قرار گرفت که جهت مزید آگاهی، یکبار دیگر نکات برجسته آن را به شرح زیر یادآور می‌گرد:



● سازمان محترم حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان، در خصوص عدم هزینه عملکرد وجوه سپرده بازسازی شرکت‌ها، پیگیری موثر به عمل آورند.

● در صورتیکه شرکت‌های توزیع کننده تا آخر آذر سال ۱۳۸۴ نسبت به جذب وجوه سپرده بازسازی (با رعایت حدنصاب‌های تعیین شده توسط کمیته بازسازی) اقدام ننمایند، کلیه وجوه باقیمانده نزد آنها به حساب مخصوصی که توسط کمیته بازسازی تعیین خواهد شد، واریز گردد.

● در صورت اعلام کمیته بازسازی به شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی، شرکت‌های متخلف موظفند در موقع خرید حواله گاز مایع از شرکت ملی پخش، نسبت به واریز وجوه سپرده بازسازی به حساب مخصوص اقدام و فیش آنرا که به تأیید کمیته بازسازی رسیده باشد، به شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ارائه نمایند.

کمیته بازسازی می‌تواند در صورتیکه شرکت‌های متخلف تا آخر سال ۱۳۸۴ نسبت به جذب سپرده بازسازی خود اقدام ننمایند، وجوه مربوطه را به شرکت‌هایی که بیش از وجوه خود هزینه کرده‌اند، با رعایت درصد سهمیه گاز مایع آنان پرداخت نماید. ضمناً طی همین مصوبه تصریح و تأکید به عمل آمده است که در جهت ایمنی بیشتر مصرف‌کنندگان، تبلیغات و اطلاع‌رسانی انجام گیرد.

دبیرخانه انجمن

۲- به موجب اطلاعات واصله از آنجا که اخیراً تعدادی شیر با سوپاپ و بدون سوپاپ از کشورهای همسایه عراق وارد ایران گردیده است که زمینه بروز اختلال در مدار گردش عملیات توزیع و بازسازی و جایگزینی غیرایمن شیرها فراهم آمده است لذا مقرر گردید موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به همراه سازمان حمایت از مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان و همچنین نمایندگان انجمن در استانهای ذیربط، به هنگام انجام بازرسی‌ها و تهیه صورتجلسات انهدام و ذوب شیرها، دقت نظر بیشتری اعمال نمایند و بدیهی است چنانچه در میان شیرهایی که شرکت‌های توزیع کننده جهت ذوب به تهران ارسال می‌دارند، این نوع شیر مشاهده گردد، از ذوب آنها خودداری خواهد شد.

۳- یکبار دیگر مندرجات مصوبه مورخ ۸۳/۱۰/۱۶ کمیته بازسازی مرکز درباره موضوع عدم ساخت سیلندر برای آن دسته از شرکت‌هایی که نسبت به هزینه کرد به موقع وجوه سپرده‌های بازسازی مربوط، حدنصاب‌های مقرر را رعایت نکرده‌اند، تأکید به عمل آمد و با توجه به مشاهده تخلف برخی از شرکت‌های تولیدکننده سیلندر در این زمینه، مقرر گردید نمایندگان انجمن در کمیته استانهای تهران، قزوین، اصفهان، فارس، کرمان و مازندران که شرکت‌های سازنده سیلندر رادر پوشش دارند، تذکرات لازم را به آنان داده و نظارت بیشتری بر این امر مبذول دارند.

۴- مقرر گردید از شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران درخواست شود در خصوص عدم افزایش سهمیه گاز مایع شرکت‌های توزیع کننده متخلف، با کمیته بازسازی مرکز هماهنگی‌های بیشتری به عمل آورند.



۵- مقرر شد جهت تنظیم دقیق گزارشات عملکرد بازسازی شرکت‌های توزیع کننده برای دوره‌های سه ماهه، ضمن هماهنگی‌های لازم با شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران، به موقع آمارهای مورد نظر از آن شرکت اخذ گردد.

صنعت گاز مایع تنها صنعتی است که از بدو امر، کلیه مراحل عملیاتی آن، دارای مقررات و استانداردهای اجباری و قانونی بوده است.



گرامیداشت روز جهانی استاندارد

و انباشت کالا در گمرک دارد اشاره کرد با این توضیح که تصمیم نهایی در هر دو مورد مزبور باید از طریق شورای عالی استاندارد گرفته شود.

۲- وزیر صنایع و معادن

جناب آقای علیرضا طهماسبی با بیان این مطلب که هم‌اکنون بسیاری از محصولات دارای نشان استاندارد بوده ولیکن استاندارد نیستند و از این بابت حق مشتریان ایرانی ضایع می‌شود ادامه دادند: در حال حاضر فرهنگ لازم در مقوله استاندارد در بین مردم و حتی کودکان وجود دارد و در موقع خرید محصول، به این نشان توجه می‌کنند اما متأسفانه، پیاده‌سازی و نظارت بر اجرای استانداردها به خوبی انجام نمی‌گیرد. وی با اشاره به این که افزایش مستمر انطباق محصولات با استانداردهای ملی و بین‌المللی از الزامات برنامه چهارم توسعه است گفت بر این اساس، مقدمات مذاکرات لازم با سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی برای تدوین استراتژی جامع کیفیت، از سوی وزارت صنایع و معادن در حال انجام است. وی با تأکید بر اینکه استانداردهای عرضه و ارائه خدمات نیز باید همزمان با استانداردهای تولید به مورد اجرا گذاشته شود تصریح کرد: هم‌اکنون رعایت کیفیت یک امر تجملی و تشریفاتی نیست بلکه کیفیت به معنای انطباق تولید با سلیقه و خواست مشتریان است. دکتر طهماسبی گفت: متأسفانه شواهد نشان می‌دهد علیرغم قبول این اصل که رعایت و پذیرفتن استانداردها از شاخص‌های توسعه یک کشور است، اما در کشور ما به این نهاد ملی به نسبت نقش آن در توسعه، توجه نمی‌شود.

۳- وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات

جناب آقای دکتر محمد سلیمانی با تأکید بر اینکه اتخاذ استراتژیهای رقابت و تجارت بدون استاندارد در جامعه کنونی امکان‌پذیر نیست گفت: برای رشد اقتصادی راهی جز ایجاد رقابت و شکست انحصارها وجود ندارد و این امر تنها از طریق تدوین استانداردها میسر است. وی رقابت را کلید رشد، نوآوری و ارتقای هر جامعه دانست و یادآور شد: در هر کشوری هر قدر استانداردسازی توسعه یابد نشان از پیشرفت و تعالی آن کشور است. دکتر سلیمانی تصریح کرد التزام به استاندارد نه تنها موجب افزایش هزینه‌ها در مقیاس ملی نمی‌شود بلکه از بسیاری از هزینه‌ها، ضایعات و مرگ و میرها جلوگیری می‌کند. ایشان خاطر نشان کردند: هر تصمیمی که یک کارشناس استاندارد بگیرد، مطمئناً در زندگی مردم در ابعاد مختلف و تعاملات روزمره و رشد فناوری تأثیرگذار

روز ۲۳ مهرماه ۱۳۸۴، آئین پاسداشت روز جهانی استاندارد و هفته کیفیت با هدف حمایت از تدوین، تولید و صادرات اقلام استاندارد در کشور، در فضای روح‌بخش ماه مبارکرمضان با حضور چندی از وزیران و نمایندگان محترم مجلس شورای اسلامی و جمعی از مدیران واحدهای تولیدی و خدماتی، در مرکز همایش‌های صدا و سیما به ترتیب زیر برگزار شد:



۱- رئیس موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران

جناب آقای علی اصغر توفیق ضمن عرض خیرمقدم اظهار داشت در راستای اجرای طرح جامع استانداردهای اجباری در کشور، دیگر هیچ استاندارد قدیمی وجود نخواهد داشت. او گفت هرچند هم‌اکنون ۴۸۵* قلم کالا در ایران تحت پوشش استاندارد اجباری است لیکن تمام آنها مطابق استاندارد تولید نمی‌شوند و مردم به حق، از این موضوع گلایه دارند و برای حل این مشکل، طرح جامع اجرای استانداردهای اجباری، از اواخر مهرماه آغاز شده است. وی با بیان اینکه باید به استانداردها به عنوان یک موجود زنده و نه یک جسم بی‌روح نگریست خاطر نشان کرد: تغییرات در بازار، جهت‌گیریهای اقتصادی، عمر کوتاه دوره نهایی محصولات، همگرایی و هم‌افزایی فناوریها، گرایش‌ها در بازار و سرانجام خواسته‌های متنوع مصرف‌کنندگان، استانداردهای موجود را دستخوش تغییر کرده و این امر، تحول سریع در مندرجات استانداردها را می‌طلبد. دکتر توفیق با تأکید بر لزوم تدوین استانداردها در زمینه‌های مختلف یادآور شد، امروزه در دنیا حتی در زمینه حوادث طبیعی نظیر زلزله، سونامی و سیل هم‌کمیت‌های تدوین استاندارد ایجاد شده است. وی همچنین به موافقت و رضایت موسسه استاندارد با تصمیم حذف شرایط ۸ در هزار در مورد کالاهای وارداتی و همچنین خوداظهاری نیز که نشان از اعتماد به تولیدکننده و سبب حذف بسیاری از هزینه‌های آزمون

بنگاه‌های خدماتی در پرتو ارائه خدمات با مشخصات استانداردهای جهانی، می‌توانند در کارزار رقابتی، به بقا و رشد خود امیدوار باشند.



است.

وی یادآور شد اگر در توسعه و انتخاب استانداردها یک اشتباه کوچک صورت پذیرد، در آینده شاهد خسارات جبران ناپذیری خواهیم بود و در این فرآیند، هماهنگی استانداردها در سطح منطقه ای و ملی، اجتناب ناپذیر است و در خاتمه اضافه نمودند که ادارات مسئول استانداردها سازی نباید بسته عمل کنند زیرا بازارهای ملی را با مشکل مواجه می کند.

۴- دادستان کل کشور

حجت السلام و المسلمین جناب آقای قربانعلی دری نجف آبادی با بیان اینکه نباید حیثیت کشور را فدای منافع شخصی کرد گفت: نظارت وظیفه حکومتی و حاکمیتی است و باید با رعایت استاندارد اقتدار، حیثیت نظام را حفظ کنیم. وی افزود: رعایت چند اصل زیر الزامی است:

اول- فرهنگ سازی به نحوی که خود مردم متخلفین را معرفی کنند.

وظایف سرپرستان در خصوص رعایت نکات ایمنی

دانش، آگاهی و تجربه یک سرپرست موفق، ضمانت نامه ای است برای آسودگی خاطر افراد زیر مجموعه او تا بدون دغدغه خاطر، محیط کار خود را پاس بدارند و با ذهنی فارغ از درگیری، به تلاش و کوشش بپردازند.

آنچه در پی می آید یادآوری نکاتی مهم به سرپرستان است که در واقع جدی ترین وظایف آنان را تشکیل می دهد:

- تأمین ایمنی کارکنان، تأسیسات و دستگاههای تحت پوشش.
- آموزش کارکنان قبل از آغاز کار و حصول اطمینان از اینکه می توانند بدون خطر، وظایف خود را انجام دهند.
- رفع به موقع خطا و اشتباهات کارکنان با اعمال نظارت، تذکر و در صورت لزوم تجدیدآموزش.
- مطلع کردن به موقع کارکنان، از تغییرات حاصله در ضوابط ایمنی.
- حصول اطمینان از رعایت مقررات ایمنی در تأسیسات تحت پوشش، با انجام بازدیدهای مستمر.
- اطمینان از اینکه کارکنان از لوازم و البسه استحضاطی که در اختیار آنان گذارده شده است، به نحو صحیح استفاده می کنند.
- برطرف نمودن به موقع نواقص.
- تشکیل متناوب کمیته ایمنی به منظور بهبود وضعیت جاری و فراهم آمدن فرصت ارائه پیشنهادات.
- جلوگیری از بروز شرایط مغایر با ضوابط ایمنی در انجام کارها و روش هایی که ممکن است سبب وقوع سانحه برای افراد یا تجهیزات شود.
- انجام اقدامات لازم در جهت برطرف کردن خطراتی که به هنگام کار متوجه کارکنان و یا تأسیسات می شود (حتی به قیمت تعطیل کار).

دوم- باید همکاری بین المللی داشته باشیم.
سوم- تقویت موسسه استاندارد از نظر حقوقی و قضایی تا بخش تجهیزات.

چهارم- اعمال حمایت های قانونی.

پنجم- اطلاع رسانی خوب.

ششم- معرفی واحدهای متخلف.

۵- اهدا تندیس افتخار و لوح تقدیر به برترین ها

این مراسم با اهداء تندیس افتخار و لوح تقدیر به ۲۲ واحد نمونه کیفی کشور، خاتمه یافت.

* لازم به ذکر است، سیلندر گاز مایع جزء ۲۵ قلم کالاهای استاندارد است که از مهرماه سال جاری، به صورت میدانی تحت کنترل قرار گرفته است.

دبیرخانه انجمن



- پیشگیری از بروز حوادث با برطرف ساختن عوامل و شرایط خطرناک.
- تنظیم به موقع گزارشات حادثه طبق روش های مقرر و انعکاس به مسئولین ذیربط.
- ارج نهادن به پیشنهادهایی که از سوی کارکنان در خصوص موارد ایمنی مطرح می شود.
- ارتباط نزدیک با مسئول ایمنی تشکیلات تحت پوشش و رسیدگی مستقیم به موارد نقض مقررات ایمنی.
- اطمینان از رعایت مقررات ایمنی در تأسیسات توسط پیمانکاران.
- اطمینان همیشگی از اینکه کارکنان تحت پوشش آنها از سلامت جسمانی و روانی برخوردارند.
- مهم ترین وظیفه سرپرست یک واحد، تأمین و فراهم سازی شرائط ایمنی کارکنان و در امان نگاه داشتن آنان از خطرات احتمالی است که همواره یک تهدید بالقوه به شمار می آید.

ریشه یابی حوادث از مهم ترین و حساس ترین مسؤلیتهای سرپرستان، در مقوله ایمنی است.



انبار کردن سیلندرها در محوطه تأسیسات سیلندر پرکنی گاز مایع

سیلندرپرکنی گاز مایع بایستی متناسب با حجم عملیات و تعداد سیلندرهایی که قرار است روی سکو نگهداری شود، باشد. -به منظور جلوگیری از ایجاد جرقه و صدمه به سکوی سیلندرپرکنی در زمان تخلیه و بارگیری وسایط نقلیه، بایستی پیش‌بینی‌های لازم معمول گردد.



-کلیه سیلندرها باید در داخل چهار دیواری تأسیسات سیلندرپرکنی نگهداری شود.
-حداقل فاصله بین محل نگهداری سیلندرها تا ساختمانهای مجاور محوطه سیلندر پرکنی، باید ۸ متر باشد.
-در محوطه‌های سیلندر پرکنی می‌توان سیلندرها را در کنار دیوارهایی که هنوز در مجاورت آنها ساختمان بنا نشده است، نگهداری نمود به شرطی که اگر در این دیوارها منفذی بزرگتر از $2/5 \times 2/5$ سانتیمتر مربع وجود داشته باشد فاصله سیلندرها از این منفذ لااقل $1/5$ متر باشد.
-سیلندرها در محوطه سیلندر پرکنی باید در محلی نگهداری شوند که باعث سد معبر خیابان بندیها و راههای ورود و خروج وسایط نقلیه در محوطه نشوند.
-فاصله بین محل نگهداری سیلندرها با مواد قابل اشتغال از قبیل، خاشاک، علفهای خشک و سایر جامدات قابل سوختن و امثال آن، باید لااقل ۳ متر باشد.
-سطح سکوی سیلندر پرکنی در تأسیسات ذخیره‌سازی و

پایان نفت و نگاهی به توسعه پایدار

تجدید ناپذیر و کابوس اینکه سرانجام روزی منابع نفت و گاز در جهان پایان خواهد یافت. این موضوع هنگامی به صورت جدی مطرح است که بدانیم ذخائر نفتی در سطح جهان، ظرف ۸۰ تا ۱۰۰ سال آینده تمام خواهد شد. به موجب آمار غیررسمی منتشره از سوی چند نشریه معتبر جهانی در سال گذشته، با توجه به میزان روبه فزونی مصرف نفت در جهان از یکسو و از سوی دیگر اینکه طی چند سال اخیر هیچ منبع قابل توجه نفتی در جهان کشف نشده است، بنظر می‌رسد، ذخائر جهان تا سال ۲۱۰۰ به پایان برسد. در خصوص پایان ذخائر نفتی، ایران نیز براساس میزان تولید سال ۱۳۸۳، در صورتیکه ذخائر جدیدی کشف نگردد. ۸۴ سال تخمین زده شده است که طبق آخرین آمار اعلام شده از سوی شرکت ملی نفت ایران ۱۱/۶ درصد کل ذخائر نفت خام جهان به ایران تعلق دارد. این آمار و ارقام هرفردی را به این فکر وامی‌دارد که وقتی نفت پایان یابد چه خواهد شد؟ و آیا می‌توان به گونه‌ای از منابع نفتی کشور بهره‌برداری نمود تا به توسعه پایدار رسید؟

هم اینک یکی از مسائلی که ذهن بسیاری از اقتصاد دانان و حتی سیاست‌گزاران را به خود مشغول کرده است، موضوع انرژی‌های



تا فرصت باقی است، با استفاده از ذخائر نفت و گاز، کشور را در مسیر توسعه پویا قرار دهیم.



موارد مصرف گاز مایع

۱- گاز مایع چون به خوبی تبخیر می شود در تمام سیستم هایی که در آن نیاز به حرارت وجود داشته باشد می تواند به راحتی جانشین سایر سوختها گردد. در پالایشگاه ها با استفاده از ایزوبوتان، بنزین هواپیما بدست می آورند، ترکیب ایزوبوتان و بوتن تحت شرایط خاصی به صورت زیر است:

بنزین هواپیما $C_4H_{10} + C_4H_8 = C_8H_{18}$

ب- نکات منفی

۲- گازسوز شدن اتومبیل های بنزینی:

به کاربردن گاز مایع به جای بنزین در اتومبیلها، دارای ویژگیهای زیر است:

چون درجه احتراق گاز مایع بالاتر از بنزین است در نتیجه سوپاپها و سرسیلندر زودتر سوخته و عمر موتور کوتاه می شود، مگر اینکه از آلیاژ متناسب با گاز مایع استفاده شده باشد.

۳- مصارف معمول دیگر گاز طبیعی و گاز مایع

بنزین شدن اتومبیل های بنزینی:

قدرت موتور در برخی اماکن جغرافیایی که فشار هوا متغیر است، حداکثر تا حدود ۱۰ درصد کاهش می یابد.

الف- نکات مثبت

۱- احتراق گاز مایع کاملتر از بنزین است و در نتیجه گازهای خطرناک از قبیل CO و NO (اکسید کربن و اکسید ازت) کمتر ایجاد می شود.

به کاربردن گاز مایع به جای بنزین در اتومبیلها، دارای ویژگیهای زیر است:

۲- علت فقدان سرب در سوخت، خطر آلودگی محیط زیست کاهش می یابد.

۳- خطر آلودگی محیط زیست کاهش می یابد.

۳- مایلرهای مختلف مورد استفاده قرار گرفته و خود به عنوان یک سوخت کامل، با حرارت زیاد و بدون دود در موتور و دیگر دستگاههای مولد حرارت به کار می رود. الکل متیلیک بسیار سمی بوده و خوردن و یا تنفس آن موجب کوری سریع و همچنین مرگ می شود. هیدروکربنهای دیگر مانند اتان، پروپان و بوتان نیز مبناهای دیگری برای تهیه الکل اتیلیک، پروپیلک و بوتیلیک می باشند.

اهمیت فرهنگ مصرف گاز مایع در مقایسه با نفت سفید و سودی که از این بابت به خزانه مملکت می رساند، تداوم اقتصاد کشور را استمرار می بخشد.

۴- درجه آرام سوزی (اکتان) گاز مایع بالاتر از بنزین است و در نتیجه چنانچه برای گاز مایع طراحی شده باشد، دوام موتور بیشتر است.

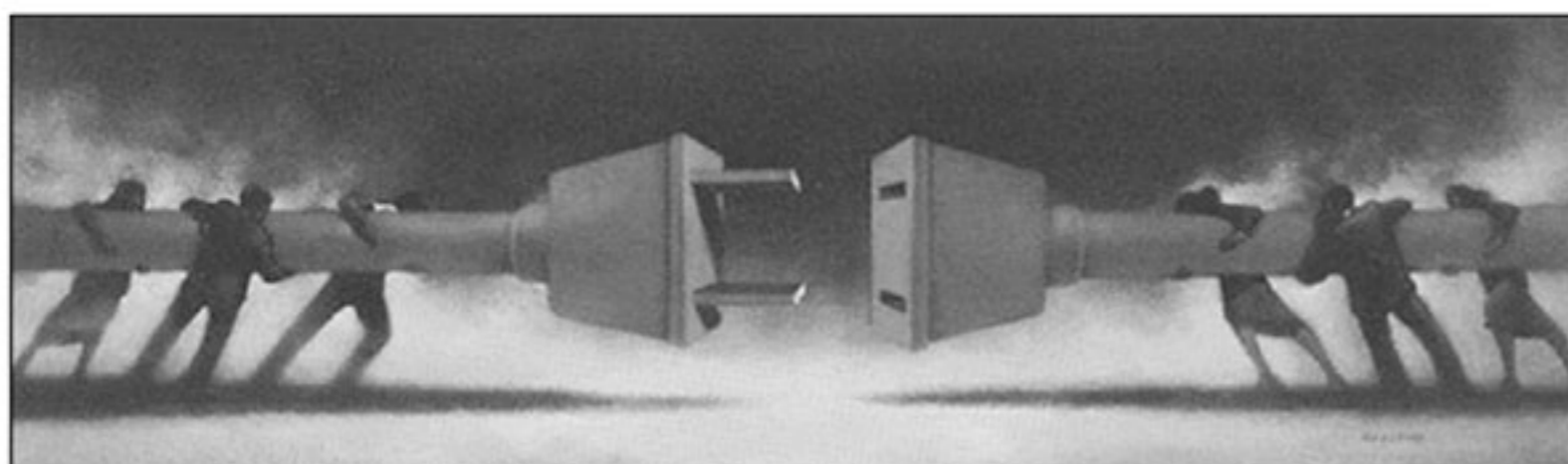
۴- درجه آرام سوزی (اکتان) گاز مایع بالاتر از بنزین است و در نتیجه چنانچه برای گاز مایع طراحی شده باشد، دوام موتور بیشتر است.

فرارسیدن سالگرد شهادت امام جعفر صادق (ع) را تسلیت می گوئیم.

مهمترین مسئولیت شرکتهای توزیع کننده گاز مایع، ارائه سرویس ایمن و سریع به مردم و حفظ استانداردهاست.

گوناگون

آنچه مانع حرکت به سوی مشتری مداری است.



- بروز واکنش منفی در مقابل نظرات مشتریان.
- احساس خشنودی و رضایت نسبت به وضعیت موجود.
- فقدان شرایط لازم برای بروز خلاقیت و نوآوری.
- نداشتن اطلاعات جامع از نیاز مشتری.
- آشنا نبودن با مفاهیم و تعاریف جدید مشتری.
- نبود فرآیندنگری.

چگونه می‌توان رضایت مشتری را تأمین کرد.

- اهمیت بخشیدن به برنامه کنترل کیفیت.
- برخورد شفاف و محترمانه.
- ارائه خدمات پس از فروش.
- رسیدگی دقیق به شکایات مشتری.
- حرکت کردن یک گام جلوتر از انتظارات مشتری.
- بررسی شاخص‌های اندازه‌گیری رضایتمندی مشتری.



هوش احساسی (EI) و کاربرد آن در مدیریت

وراه حل‌هایی ارائه داد. کسانی که از آنان انتقاد می‌شود باید یاد بگیرند که انتقادها را بشنوند و آنها را به عنوان اطلاعات ارزشمندی تلقی کنند. در اقتصادی که از نیروی کار تحصیل کرده و آگاه برخوردار است، توانایی هماهنگ کردن کار با گروه و بهره‌گیری از استعدادهای کارکنان، مبنای موفقیت در کار گروهی است.

۱- تعریف

با توجه به اینکه تحقیقات نشان داده است بخشی از شخصیت و هوش انسان، ژنتیکی و ذاتی است این سؤال مطرح می‌شود که آیا بدین ترتیب می‌توان چیزی را عوض کرد و چرابعضی از افراد باهوش در زندگی موفق نمی‌شوند در حالی که افرادی با بهره هوشی کمتر به موفقیت دست می‌یابند؟ جواب این سؤال‌ها در مجموعه‌ای از توانایی‌ها خلاصه می‌شود که هوش احساسی (EI) نام دارد.

۲- کاربرد هوش احساسی در مدیریت

غرور و تکبر بعضی از روسا و جو اخلاقی بدی که فراهم می‌آورند سبب کاهش میزان بهره‌وری و فراری شدن کارکنان می‌گردد و به همین لحاظ کاربرد هوش احساسی به صورت روش موثر در هزینه مدیریت سازمانی درآمده است. اصلی‌ترین عامل هوش احساسی در مدیریت، فیدبک (نظرسنجی و انتقاد) است. مدیران باید بیاموزند که نه تنها زمینه را برای فیدبک مهیا کنند بلکه آن را به صورت هوشمندانه بپذیرند البته نباید انتقاد را با عیب‌جویی و برخورد شخصی اشتباه گرفت. اگر می‌خواهیم انتقاد سازنده و اثر مثبت به جای گذاردن آن را رودررو و باهمدلی مطرح کرد. همچنین در موقع انتقاد باید به نکات مثبت خاصی نیز اشاره کرد.

کلام بزرگان

- انسانی که شور می‌کند، بر شمار خود افزوده است.
- در شورا عده‌ای برای یافتن بهترین راه، تلاش می‌کنند.
- مفهوم حقیقی نظم، عدم دخالت در کار دیگری است.
- نظم در زندگی و کار، سعادت انسان را تضمین می‌کند.
- به امید فکر و کوشش خود باشیم و نه به انتظار بخت و اتفاق.

تولید محصول خوب و ارائه خدمات مطلوب، حق مشتری است.



با ویتامین C از پوست خود محافظت کنید

اگر ویتامین D را ویتامین نور خورشید بدانیم ، ویتامین C را باید ویتامین ضد نور خورشید نامید. بسیاری از محققان ویتامین C را ویتامین پوست سالم نیز می نامند.



به طور کلی ویتامین C برای جوان تر به نظر رسیدن پوست مهم است. مصرف بی خطر حدود ۳۰۰ تا ۵۰۰ میلی گرم ویتامین C در روز برای حفظ کیفیت پوست توصیه می شود. پژوهشگران همچنین متوجه شده اند مصرف موضعی ویتامین C نیز تا حدودی روی پوست اثر گذار است. این ویتامین میزان آسیب رادیکال های آزاد را که ناشی از تماس با نور خورشید است، به شدت کاهش می دهد و لذا این ویتامین می تواند از پیامدهای چروک صورت و لکه های پیری نیز جلوگیری کند.

عشق را زندگی کن



همه لحظه ها زیبا هستند ، فقط تو باید پذیرا باشی .
همه لحظه ها نعمتند ، فقط تو باید قادر به دیدن باشی .
شادمانی هنگامی روی می دهد ، که تو با زندگی ات هماهنگ باشی .
وقتی چیزهایی حواست را پرت کنند ، نشانه آنست که واقعا به آن چیزها علاقمند نیستی .
اگر عاشق کاری باشی که انجام می دهی ، آنگاه هیچ چیز حواست را پرت نخواهد کرد .
عشق بزرگترین هدیه خداوندی است و بدون آن ، روح یارای زنده ماندن نیست.

از پيله خود بیرون بیائیم

بیرون آمدن از پيله خود، لبخند زدن و خوشرویی کردن باعث افزایش خلاقیت، بردباری و رضایت شغلی می شود. بهترین خنده، خنده کسی است که آن قدر اعتماد به نفس دارد که حتی می تواند به خودش هم بخندد. به دنبال خود واقعی خویش باشیم آنگاه قادر خواهیم بود تا از آنچه ما را شاداب می کند آگاه شده و قدم در راه نشاط بگذاریم. از همین امروز فعالیت های خود را برنامه ریزی کنیم و از شادیهای زندگی لذت ببریم. خالصانه آرزومند زندگی سرشار از آرامش و آشتی باشیم. اگر می خواهیم روزگار به ما لبخند بزند و برایمان مشکلی ناگشوده باقی نماند، هدف خود را هرچه زودتر پیدا کنیم. هنگامی که انسان در درون خود احساس شادمانی کند در ظاهر او نیز نشانه های آن آشکار خواهد شد.



هرگز به شتاب و تردید اجازه ندهیم بر اوقات گرانبهای عمرمان چیره شوند. گاهی یک لبخند همانند قطره آبی در بیابان است. حال خوب می تواند عادت در زندگی ما باشد. همیشه بیرون از فضای بسته خانه ورزش کنیم. قدم زدن را از یاد نبریم. از هوای تازه پارکها و کوهستان، بوهای خوش، صداهای طبیعی و وجود مردمی که از کنارمان عبور می کنند، لذت ببریم.

خبرنامه داخلی

ناشر: دبیر خانه انجمن صنفی کارفرمایان توزیع کننده
گاز مایع ایران

آدرس: تهران ، بزرگراه حقانی ، جنب امداد رسانی
و ایستگاه آتش نشانی ، پلاک ۴۰ ، طبقه سوم غربی
تلفن: ۸۸۷۷۰۸۸۸ تلفاکس: ۸۸۸۸۰۹۳۰