

## در این شماره می خوانید

### ۵۱- بخش ویژه

۵۲- صادرات خدمات فنی مهندسی، اصلی ترین عامل جهش اقتصادی  
بررسی نقش صدور خدمات فنی و مهندسی منابع مادر در توسعه پایدار

۵۷- معرفی واحدهای نمونه استان خراسان رضوی در سال ۱۳۹۴

### ۶۴- روش های آماده سازی سطح

۶۸- نخستین سمینار تخصصی بررسی و ارزیابی مهاجرت از ظروف بسته بندی به ماده غذایی در خراسان رضوی برگزار شد

### فرم اشتراک ماهنامه کنترل کیفیت

در صفحه ۴۱



### ۷- سرمقاله

کار، کیفیت و نوآوری

۸- بر اساس قانون تاسیس سازمان ملی استاندارد از سوی مجلس: سازمان ملی استاندارد ایران مکلف به تدوین نظام جامع کنترل کیفیت ملی کشور شد.

۱۹- پنجمین دوره جایزه ملی کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات برگزار شد.

### ۲۰- وقت طلاست!

چگونگی بکارگیری «تاب» و شش سیگما برای کاهش میانگین مدت تماس در یک مرکز تماس  
در این مقاله خواهید دید که چگونه یک مرکز تماس تلفنی طی سه ماه، میانگین زمان تماسهایش را به میزان ۳۰ ثانیه کاهش داد و بصورت بالقوه ۲.۵ میلیون دلار صرفه جویی کرد.

### ۲۶- DO-MAGIC در جستجوی شادی

ابزارهای کیفی که در دست یابی به رویاها و بهبود کیفیت زندگی کمک می کنند

### ۳۰- نشست خبری رییس سازمان ملی استاندارد

### ۳۲- خلاقیت در طراحی

بکارگیری طراحی آزمایشات (DoE) برای آزمایشی مفیدتر و موثرتر

### ۳۷- گزارش عملکرد انجمن دارندگان نشان استاندارد

### ۳۸- کار با عشق و عشق به کار DWYL & LWYD

آیا کار می تواند سبب شود که انسان بهتری شویم؟

### ۴۲- چنین پدری، چنین پسری!

نگاهی به گذشته و خدمات خانواده ایشیکاوا به کیفیت  
این مقاله تاریخچه ای از خدمات ایشیکاوای پدر و پسر و جایگاه خدمات آنان به عنوان اجزای مهم در تاسیس بنیاد ژاپنی مدیریت کیفیت جامع گردآوری کرده است.

### ۴۸- ۱۰ نقش کلیدی برای مدیران

۵۰- گزارش سیزدهمین همایش جایزه ملی تعالی سازمانی