

الله أكبر



**پروژه کارآموزی آیسته**

**رشته مهندسی صنایع**

**عنوان پروژه:**

کارآموزی آیسته در شرکت خدمات محموله یورتیچی

**استاد راهنما:** دکتر محمد علی شفیعا

**سرپرست صنعتی:** خانم سنا کسکین

**محل انجام پروژه:** شرکت خدمات محموله یورتیچی - استانبول، ترکیه

**دانشجو:** حمیدرضا لاجین

**تابستان ۱۳۹۶**

## مشخصات دانشجو



نام و نام خانوادگی: حمیدرضا لاجین

تلفن تماس: ۰۹۳۶۶۶۷۳۷۱۱

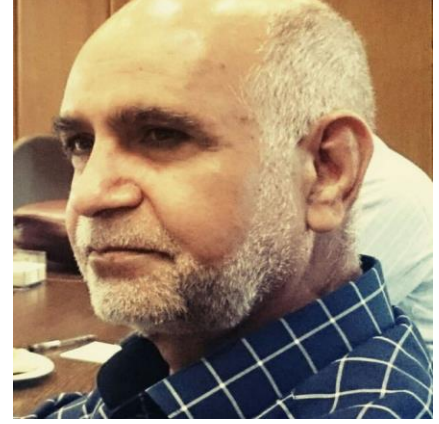
شماره دانشجویی: ۹۳۴۷۱۳۷۸

رشته: مهندسی صنایع

مقطع: کارشناسی

ایمیل: [h.lachin@yahoo.com](mailto:h.lachin@yahoo.com)

## مشخصات استاد راهنما



نام و نام خانوادگی: دکتر محمدعلی شفیعا

تلفن تماس: ۰۹۱۲۱۳۲۷۶۷۷

ایمیل: [omidshafia@gmail.com](mailto:omidshafia@gmail.com)

## مشخصات سرپرست صنعتی

نام و نام خانوادگی: خانم سنا کسکین<sup>۱</sup>

شماره تماس: ۵۳۴۶۶۲۰۰۸۰

ایمیل: [sena.keskin@yurticikargo.com](mailto:sena.keskin@yurticikargo.com)

---

<sup>۱</sup> Senna Keskin

## تشکر و قدردانی

با سپاس از خداوند بزرگ، بر خود لازم می دانم مراتب سپاس و قدردانی خود را از استاد گرامی و بزرگوار، جناب آقای دکتر محمد علی شفیعا، که با صبر و حوصله فراوان و راهنمایی های روشنگرانه خود مرا در جهت اخذ پروژه مذکور و تدوین این پژوهش یاری نموده اند، اعلام دارم. هم چنین از جناب آقای مصطفی اکان<sup>۱</sup> و سرکار خانم سنا کسکین، از کارکنان شرکت خدمات محموله یورتیچی<sup>۲</sup>، که در طول حضور بنده در کشور ترکیه، با کمک های بی دریغ و پیگیری های خود، کمک حال اینجانب بودند، تشکر می نمایم.

از سرکار خانم دکتر هوشمند، معاون محترم دفتر امور و روابط بین الملل نیز که با تلاش های صبورانه و بی وقفه خود، یاری گر بنده بودند، قدردانی می نمایم.

در پایان لازم می دانم از کمیته آیسته ایران و ترکیه به علت فراهم آوردن این فرصت بین المللی برای دانشجویان جهت تجربه کارآموزی در محیط بین الملل تشکر ویژه نموده و عرض خسته نباشید بنمایم.

حمیدرضا لاجین

۳ مهر ۱۳۹۶

---

<sup>۱</sup> Mustafa Okan

<sup>۲</sup> Yurtiçi Kargo Servis

۱۰	فصل اول: مقدمه
۱۰	چکیده
۱۰	پیش درآمدی بر چستی دوره کارآموزی گذرانده شده
۱۱	مزایای کارآموزی دانشجویی
۱۲	فصل دوم: معرفی کارآموزی آیسته
۱۲	معرفی شرکت آیسته
۱۲	اهداف
۱۲	چگونگی برنامه تبادل
۱۳	دانشگاه علم و صنعت ایران و آیسته
۱۴	معرفی دوره کارآموزی گذرانده شده در کشور ترکیه
۱۵	فصل سوم: معرفی شرکت یورتیچی
۱۵	معرفی شرکت یورتیچی
۱۶	چشم انداز
۱۶	ماموریت
۱۷	خط مشی آموزش
۱۷	دپارتمان ها
۱۹	محصولات و خدمات
۲۴	فصل چهارم: گزارش های هفتگی کارآموزی در شرکت یورتیچی
۲۵	گزارش هفته اول
۳۳	گزارش هفته دوم

۳۵	گزارش هفته سوم
۳۸	گزارش هفته چهارم
۴۲	گزارش هفته پنجم
۴۷	گزارش هفته ششم
۴۷	گزارش هفته هفتم
۵۳	معرفی اجمالی تاریخ های مهم
۵۴	<b>فصل پنجم: دستاوردها و پیشنهادات</b>
۵۴	دستاوردها
۵۵	پیشنهادات بهبود در دانشکده مهندسی صنایع
۵۶	<b>فصل ششم: معرفی ۵ فارغ التحصیل دانشکده مهندسی صنایع دانشگاه علم و صنعت ایران</b>
۶۳	<b>فصل هفتم: معرفی پروژه موفق پیاده شده مهندسی صنایع</b>
۶۴	<b>فصل هشتم: منابع</b>

۱۲	شکل ۱-۲ لوگو شرکت آیسته
۱۳	شکل ۲-۲ کارآموزان آیسته در کشور چین در سال ۲۰۱۱
۱۶	شکل ۱-۳ یکی از هاب های شرکت یورتیچی
۱۸	شکل ۲-۳ دفتر مرکزی شرکت یورتیچی در استانبول
۲۳	شکل ۳-۳ انواع محصولات بسته بندی
۲۴	شکل ۴-۳ نمونه اطلاعات محصولات بسته بندی
۲۴	شکل ۵-۳ نمایش تصویری محصولات و خدمات
۲۶	شکل ۱-۴ نمایش از شهر استانبول
۲۶	شکل ۲-۴ محوطه دانشگاه فنی استانبول
۲۷	شکل ۳-۴ نمایی از محوطه خوابگاه محل اقامت در دانشگاه فنی استانبول
۲۸	شکل ۴-۴ نمایی از محوطه خوابگاه محل اقامت در دانشگاه فنی استانبول
۲۸	شکل ۵-۴ دفتر مرکزی شرکت یورتیچی در استانبول
۲۹	شکل ۶-۴ دپارتمان آی تی شرکت یورتیچی
۳۰	شکل ۷-۴ نمایی از شهر کاپادوکیا
۳۰	شکل ۸-۴ نمایی از شهر کاپادوکیا
۳۱	شکل ۹-۴ چرخه تست اپلیکیشن
۳۷	شکل ۱۰-۴ یکی از شعبات یورتیچی در استانبول
۴۱	شکل ۱۱-۴ طراحی لی اوت اپلیکیشن آدرس یاب با ویزو
۴۴	شکل ۱۲-۴ نقشه صفحه نخست سایت یورتیچی



۴۵	شکل ۴-۱۳ صفحه اینستاگرام یورتیچی
۴۹	شکل ۴-۱۴ سیستم سلف سرویس شرکت آرامکس
۵۰	شکل ۴-۱۵ هاب بین الملل شرکت یورتیچی
۵۱	شکل ۴-۱۶ هاب بین الملل شرکت یورتیچی

## صفحه

## فهرست جداول

---

۳۲	جدول ۴-۱ ساختار شکست پروژه تست اپلیکیشن یورتیچی
۳۳	جدول ۴-۲ ساختار شکست پروژه وبسایت یورتیچی
۳۵	جدول ۴-۳ گزارش پیشنهادهای بهبود اپلیکیشن
۳۹	جدول ۴-۴ ساختار شکست پروژه اپلیکیشن آدرس باب یورتیچی
۵۲	جدول ۴-۵ لیست تعرفه های بین الملل یورتیچی و ارس
۵۳	جدول ۴-۶ معرفی اجمالی تاریخ های مهم

## ۱. فصل اول: مقدمه

### ۱.۱. چکیده

گزارش پیش رو، ثبت دقیق و با جزئیاتی از کارآموزی گذرانده شده توسط بنده در تابستان ۱۳۹۶ در شرکت خدمات محموله ای یورتیچی به مدت هشت هفته تحت برنامه آایسته می باشد. فرصت رفتن به کارآموزی بین المللی از طریق عضویت دانشگاه علم و صنعت ایران در مجمع بین المللی آایسته فراهم گردید. لازم به ذکر است راهنمایی ها و حمایت های دکتر شفیعا در فراهم آمدن این فرصت و ترغیب بنده به شرکت مصممانه در این برنامه غیر قابل چشم پوشی می باشد.

تجربه حضور در محیطی بین المللی با حضور تقریبا ۱۰۰ دانشجوی کارآموز از کشورهای مختلف در شهر استانبول و تعاملات علمی، فرهنگی، اجتماعی و مذهبی با این افراد را می توان تجربه ای منحصر به فرد، به یاد ماندنی و بسیار آموزنده تلقی نمود. همچنین تجربه فضای کاری در یک شرکت بین المللی و پیشرو در حوزه حمل و نقل کالا در ترکیه، به عنوان مسیر ترانزیتی آسیا به اروپا، و استفاده از زبان بین المللی و مشترک انگلیسی جهت برقراری ارتباطات و ارائه نتایج فعالیت ها را می توان یک دستاورد بزرگ و تاثیرگذار برنامه کارآموزی آایسته به شمار آورد.

امید است بتوان با توسعه روابط بین الملل و تعاملات علمی با جوامع بین المللی، فرصت های مشابهی را با فراوانی بیشتر در اختیار طیف گسترده تری از دانشجویان دانشکده مهندسی صنایع قرار داد تا بتوان با کسب این تجارب ارزنده قدم های مثبتی در جهت توسعه و پیشرفت میهن عزیزمان برداشته شود.

### ۱.۲. پیش در آمدی بر چستی دوره کارآموزی گذرانده شده

آموزش عالی هر کشور، هر اندازه از نظر آموزش های تئوریک (هم کلاسیک و هم مدرن) قوی باشد، باز هم در تهیه زمینه رشد اقتصادی و صنعتی نمی تواند به تنهایی موفق باشد. همین امر، گسترش دامنه آموزش و کسب تجربه از محیط واقعی کار را توجیه می نماید.

در حال حاضر که دوره مدرک گرایی سپری شده است و جامعه، صنعت و دانشگاه باید زمینه های لازم برای کسب تجربه مفید را برای دانشجویان فراهم سازد. پذیرش کارآموزان از دانشگاهها، به عنوان کوششی جهت التیام شکاف بین نظام آموزش رسمی با

آنچه در صنعت می گذرد "عرضه عمل" صورت گرفته است تا بخشی از خلا آموزشی، آشنایی با حرف و مشاغل در صنعت را ترمیم نموده، به توسعه نگرش دانشجویان نسبت به نظام صنعتی بیانجامد.

وقوف بیشتر دانشگاهها و مراکز آموزش عالی به آنچه که در صنعت می گذرد، آن ها را قادر خواهد نمود، تا دامنه گسترش اطلاعات و مهارت ها و شناسایی حرف را توسعه می دهد. علاوه بر این، تماس از نزدیک کارآموزان با صنعت، فرصت های مناسب را برای بهره گیری از یافته ها و دانسته های آکادمیک در موقعیت های عملی، فراهم می نماید و فرصت های مناسبی را جهت استعداد سنجی و به محک نهادن علاقه کارآموزان، از پی خواهد داشت.

کارآموزی دانشجویان، با توجه به متداول ترین اسلوب کارآموزی یعنی آموزش در محیط حرفه و آموزش در محیط مادی صورت گرفته تا با انتقال آموزش به محیط حرفه و بهره گیری از دانش ناشی از محیط کار، بتوان حلقه های مفقوده را در نظام آموزش دانشگاهی تکمیل نمود.

### **۳,۱. مزایای کارآموزی دانشجویان**

۱. آشنایی دانشجویان با کارهای عملی و اجرایی و مسائل کارگاهی از نزدیک به طوری که فرصت تطبیق آموخته را با عمل، درک کنند و در رفع کمبودها و نواقص احتمالی بکوشند.
۲. برخورد با مسائل کارگاهی، کارگری، اجتماعی و روبرو شدن با واقعیت های عینی.
۳. واقف شدن به اهمیت مهارت های علمی و رابطه بین آنها و نحوه همکاری صاحبان مهارت ها و تخصص های مختلف و نقش هر کدام در پیشبرد کارها.
۴. آگاهی یافتن به نحوه اداره کارگاه و لزوم تسلط کافی به کارهای عملی و اجرایی.
۵. ایجاد فرصتی مناسب برای شکوفایی خلاقیت های دانشجویان و ارائه روش های بهتر در ایجاد عملیات.
۶. انتقال یافته های دانشگاهی و پژوهشی، از دانشگاه به صنعت و به تعبیر دیگر کارآموزی دانشجویان، پلی است بین دانشگاه و صنعت به شرط آن که، دانشجویان از نظر مبانی علمی قوی و حرف جدیدی برای کارگران بخش صنعت داشته باشند.

## ۲. فصل دوم: معرفی کارآموزی آیسته

### ۱,۲. معرفی شرکت آیسته<sup>۱</sup>

آیسته، انجمن بین‌المللی تبادل دانشجو برای دوره‌های کارآموزی تخصصی عنوان سازمان بین‌المللی است که در ژانویه سال ۱۹۴۸ در امپریال کالج لندن با حضور نمایندگان ملی ۱۰ کشور اروپایی فعالیت خود را در زمینه تبادل دانشجویان کشورهای مختلف برای شرکت در دوره‌های چند ماهه آموزشی تخصص - کاربردی ما بین دانشگاه‌ها، شرکت‌ها و مؤسسات تحقیقاتی آن کشورها آغاز نمود. این سازمان مستقل (غیردولتی و غیرسیاسی) از مجامع معتبر و شناخته شده جهان است که از حمایت سازمان‌های بین‌المللی همچون سازمان ملل متحد، سازمان جهانی کار، اتحادیه اروپا و سایر سازمانهای بین‌المللی برخوردار می‌باشد.



شکل ۱-۲ لوگو شرکت آیسته

### ۲,۲. اهداف

آیسته فعالیت خود را بر سه هدف زیر بنا نموده است:

۱. تبادل دانشجویان کشورهای عضو به منظور کسب تجربه فنی مرتبط با رشته تحصیلی آنان در سطح بین‌المللی، ارتقاء توان علمی و عملی دانشجویان، افزایش قابلیت‌های تخصصی آنان برای مشاغل آینده خود
۲. ایجاد ارتباط میان صنایع و مؤسسات آموزش عالی بنحوی مؤثر و مطلوب
۳. ترویج درک متقابل بین‌المللی و ایجاد تفاهم میان دانشجویان همه کشورها.

### ۳,۲. چگونگی برنامه تبادل

هر سال، با شروع فعالیتهای مراکز آموزش عالی، شوراهای عضو آیسته به شناسایی دانشجویان مستعد در رشته‌های گوناگون و جمع‌آوری پیشنهاد کارآموزی از طریق صنایع و مراکز تحقیقاتی می‌پردازند. آنگاه با فرا رسیدن ماه ژانویه، نمایندگان کشورهای عضو

<sup>۱</sup> International Association for the Exchange of Students for Technical Experience (IAESTE)

در مجمع عمومی به تبادل پیشنهادهای کارآموزی و رایزنی در مورد فعالیتهای کلی اقدام می‌کنند. اولین حرکت پس از بازگشت هیأت‌های اعزامی، شناسایی دانشجویان متناسب با پیشنهادهای کارآموزی کشورهای طرف تبادل می‌باشد. به این ترتیب مدارک ثبت‌نام دانشجویان منتخب به کشورهای مختلف ارسال می‌گردد. پذیرش و یا عدم پذیرش دانشجویان متقاضی، پس از بررسی مدارکشان توسط کمیته آیسته و مرکز پذیرنده کشور میزبان در ماه آوریل اعلام می‌شود و با شروع فصل تابستان دانشجویان دوره کارآموزی خود را آغاز می‌کنند. آیسته کشور میزبان مسئولیت انجام کلیه اقدامات ضروری برای اخذ روادید دانشجویان، ارائه تسهیلات لازم در مورد اقامت و اسکان وی و پرداخت حقوق دانشجویان را بر عهده دارد و دانشجویان نیز ملزم به پرداخت هزینه‌های بیمه و سفر خود می‌باشند.

دوره‌های کارآموزی با زمانهای متغیر از چند هفته تا چند ماه وجود دارند اما اکثر این دوره‌ها یک تا دو ماه طول می‌کشند. در پایان دوره کارآموزی، دانشجویان ملزم به تهیه گزارش برای ارائه به کمیته‌های آیسته کشور خود، کشور پذیرنده و شرکت یا مؤسسه ارائه دهنده پیشنهاد کارآموزی می‌باشند. به این ترتیب گواهی پایان دوره که به امضای دبیر کل و مسئولین کمیته‌های آیسته دو کشور می‌رسد به دانشجویان اعطاء می‌گردد.



شکل ۲-۲ کارآموزان آیسته در کشور چین در سال ۲۰۱۱

## ۴,۲. دانشگاه علم و صنعت ایران و آیسته

آشنائی دانشگاه علم و صنعت ایران با این انجمن در پائیز ۱۳۸۱ از طریق مؤسسه چاپ و انتشارات دانشگاه تهران (مقر کمیته علمی و اجرایی کمیته ملی آیسته) و به دنبال دعوت از دانشگاه علم و صنعت ایران جهت مشارکت در کمیته فوق انجام گردید. عضویت

دانشگاه تهران به عنوان عضو همکار که سطح اولیه ورود به این سازمان می‌باشد، در سال ۱۳۸۱ مورد تصویب کمیته آیسته قرار گرفت. در حال حاضر دانشگاه علم و صنعت ایران و چند دانشگاه دیگر با دانشگاه تهران همکاری و فعالیت می‌نمایند.

دفتر همکاریهای علمی و بین‌المللی دانشگاه به عنوان مسئول اجرا و نظارت فعالیت تبادل دانشجو از طرف دانشگاه در کمیته فوق اقدام به اطلاع‌رسانی به دانشکده‌های ذیربط جهت معرفی دانشجوی واجد شرایط می‌نماید. معرفی دانشجویان واجد شرایط به دفتر همکاریهای علمی و بین‌المللی دانشگاه و انجام مصاحبه، داوطلبان به کمیته ملی آیسته معرفی و پس از بررسی شرایط و انجام مصاحبه به زبان انگلیسی توسط کمیته فوق‌الذکر انتخاب و اقدامات بعدی توسط اعزام ایشان انجام می‌پذیرد. دفتر همکاریهای علمی و بین‌المللی همچنین از پذیرش دانشجوی خارجی توسط دانشکده‌ها و پژوهشکده‌ها دانشگاه با پرداخت حق‌الزحمه دانشجو از برنامه پذیرش دانشجوی خارجی کارآموزی حمایت می‌نماید.

## **۵.۲. معرفی دوره کارآموزی گذرانده شده در کشور ترکیه**

این کارآموزی بنا بر درخواست شرکت یورتیچی به مدت دو ماه در دفتر مرکزی این شرکت در شهر استانبول تحت برنامه کارآموزی بین‌المللی آیسته به انجام رسید. در این راستا، ابتدا شش تن از دانشجویان علاقه مند دانشکده مهندسی صنایع به عنوان کاندیداهای دانشکده به دفتر امور بین‌الملل دانشگاه علم و صنعت ایران جهت معرفی به دفتر آیسته در دانشگاه تهران معرفی شدند. سپس برای جهت شرکت در امتحان کتبی ارزیابی زبان انگلیسی کاندیدها در دانشگاه تهران ثبت نام نمودند. این امتحان که در حدود ۴۰۰ شرکت کننده از شش دانشگاه برتر تهران در رشته‌های مختلف در آن شرکت کرده بودند، به منظور سنجش سطح زبان انگلیسی شرکت کنندگان و رتبه بندی آنها جهت انتخاب نفرات برتر برگزار گردید. در گام بعد با رتبه بندی دانشجویان بر اساس نمره امتحان کتبی زبان، نفرات برتر هر رشته برای مصاحبه حضوری به دفتر آیسته تهران دعوت گردیدند. در این مرحله از بین دو نفر نهایتاً بنده به عنوان نفر برگزیده دانشکده انتخاب گردیدم.

پیشنهاد ارائه شده برای کارآموزی از جانب کمیته آیسته دانشگاه مف<sup>۱</sup> در استانبول به عنوان دانشگاه مسئول کارآموزی بود. این دانشگاه از جمله دانشگاه‌های خصوصی و تازه تاسیس استانبول بوده که زیر مجموعه ای از هلدینگ بزرگ آریکانلی<sup>۲</sup> می باشد. پیشنهاد ارائه شده برای گذراندن دوره کارآموزی در شرکت یورتیچی برای مدت هشت هفته و ۳۲۰ ساعت در دفتر مرکزی این شرکت در استانبول بود. لازم به ذکر است این شرکت نیز جزئی از خانواده هلدینگ آریکانلی می باشد.

<sup>۱</sup> MEF University

<sup>۲</sup> Arikanli holding

نهایتاً با ارسال مدارک مختلف به شرکت، در اردیبهشت ماه تاییدیه نهایی برای حضور بنده در این دوره کارآموزی از جانب شرکت ارسال گردید.

### ۳. فصل سوم: معرفی شرکت یورتیچی

#### ۱,۳. معرفی شرکت یورتیچی

شرکت یورتیچی در سال ۱۹۸۲ با شعار "همانطور که وعده دادیم"<sup>۱</sup> تاسیس گردید. این شرکت از زمان تاسیس سرویس های تحویل مرسولات سریع، با کیفیت، قابل اعتماد و بر مبنای تکنولوژی ارائه نموده است. این شرکت اولین شرکت ترکیه ای ارائه دهنده خدمات تحویل مرسولات در سطح جهان می باشد و هم اکنون خدمات خود را در ۸۱ استان کشور ترکیه و جمهوری قبرس شمالی ارائه می دهد. یورتیچی دارای ۱۷ اداره منطقه ای، ۳۳ مرکز انتقال مرسولات، ۸۴۲ شعبه، بیش از ۱۴۰۰۰ کارمند و بیش از ۴۰۰۰ وسیله نقلیه در سراسر ترکیه می باشد.

در جهت توسعه اهداف بین المللی خود، از سال ۲۰۰۳ آغاز به تحویل مرسولات به ۲۳۰ نقطه جغرافیایی مختلف از طریق همکاری با شرکت معتبر و بزرگ جیپوست<sup>۲</sup>، به عنوان یکی از بزرگترین شرکت های حوزه حمل و نقل کالا در اروپا، نمود.

یورتیچی اولین شرکت تحویل اکسپرس<sup>۳</sup> در ترکیه می باشد که موفق به اخذ گواهینامه سیستم کیفیت TS EN ISO ۹۰۰۲ در سال ۱۹۹۹ و گواهینامه سیستم کیفیت TS EN ISO ۹۰۰۱: ۲۰۰۰ در سال ۲۰۰۳ گردید. با اخذ گواهینامه TS EN ۹۰۰۱:۲۰۰۸ در سال ۲۰۱۰ از TSE و IQNet عزم خود را برای تحقق مأموریت خود برای ارائه خدمات کامل با استانداردهای کیفیت را نشان داد. محصولات شرکت شامل مرسولات داخلی و بین المللی بوده که هر کدام نیز دارای خدمات متنوع مانند تحویل استاندارد، تحویل اکسپرس، تحویل ۲۴ ساعته و ... می باشد. خدمات شرکت از طریق هم مراجعه حضوری به شعب شرکت در سراسر شرکت یا امکانات تجارت الکترونیکی شرکت مانند سایت و اپلیکیشن قابل دریافت می باشد.

هم اکنون یورتیچی به عنوان برترین و بزرگترین شرکت حوزه حمل و نقل مرسولات در کشور ترکیه با حجم بالای مرسولات در روز شناخته می شود و توانسته است برای نخستین بار به عنوان تنها شرکت فعال در حوزه تحویل مرسولات در بین ۵۰ برند با ارزش کشور ترکیه قرار بگیرد.

<sup>۱</sup>As we promised

<sup>۲</sup> Geopost

<sup>۳</sup> Express delivery



شکل ۱-۳ یکی از هاب های شرکت پورتیچی

### **۲,۳ چشم انداز**

ارائه خدمات با کیفیت بالا و مشتری محور با کارکنان واجد شرایط و با استفاده از تکنولوژی در حال توسعه برای ارائه ارزش و ایجاد تفاوت برای سهامداران ما و انتقال رهبری ما از بخش بازار داخلی به بازار بین المللی

### **۳,۳ مأموریت**

انجام کار به طور صحیح و بدون خطا در مرتبه اول با مفهوم خدمات مدرن، سریع و با کیفیت، حفظ رهبری خود در بازار داخلی و تبدیل شدن به یک شرکت ایده آل در ترکیه با عمل با قوانین و اخلاق تجاری و اجتماعی.



## ۴,۳. خط مشی آموزش

بزرگترین هدف شرکت دستیابی به شعار شرکت یعنی "همانطور که وعده داده بودیم" به بهترین نحو ممکن است از طریق ایجاد تمایز با رقبا با وسیله سرمایه گذاری بر روی برنامه های آموزشی شرکت که به بهبود عملکرد شغلی و توسعه حرفه ای کارکنان کمک می نماید.

اقسام مختلف برنامه های آموزشی شرکت به شرح زیر است:

### ۱- برنامه های آموزشی آغازین

- ✓ آشنایی
- ✓ کارآموزی

کارمندانی که تازه استخدام می شوند درباره تاریخچه، ساختار، فرآیندهای کاری، خط مشی منابع انسانی و کیفیت شرکت در طول دوره کارآموزی آشنا می شوند.

### ۲- برنامه های آموزشی توسعه حرفه ای

استراتژی های شرکت و نتایج ارزیابی عملکرد برنامه هایی هستند که به منظور ارائه شایستگی کارکنان در راستای برنامه های شغلی آنها طراحی شده است. علاوه بر دریافت پشتیبانی از بخش های مربوطه و سازمان های آموزشی از لحاظ عملکرد، کارمندان ما هم چنین با شرکت در سمینارهای سازمان یافته ای که در خارج از شرکت طرح ریزی می شوند جهت دهی می شوند.

## ۵,۳. دپارتمان ها

دفتر مرکزی شرکت واقع در محله مسلک<sup>۱</sup> در شمال شهر استانبول شامل دپارتمان های زیر می باشد:

### ۱,۵,۳. عملیات های محموله<sup>۲</sup>

انجام کارهای کارآمد، دنبال کردن فعالیت های شرکت که در محدوده عملیات محموله قرار دارند، دنبال کردن و مدیریت فعالیت های تمام واحدها مرتبط با حوزه عملیات های محموله

---

<sup>۱</sup> Maslak

<sup>۲</sup> Cargo operations



شکل ۲-۳ دفتر مرکزی شرکت یورتیچی در استانبول

### **۲,۵,۳. فروش، پیگیری و برنامه ریزی فروش**

مسئول هماهنگی و تحقق تمام فعالیت های فروش انجام شده در قالب فرآیند فروش، مطابق با مدیریت تضمین کیفیت.

### **۳,۵,۳. بازاریابی و روابط عمومی**

مسئول هماهنگی و تحقق همه فعالیت های مرتبط با بازاریابی، روابط عمومی و روابط مشتری در قالب فرآیند بازاریابی، مطابق با

مدیریت تضمین کیفیت

### **۴,۵,۳. امور مالی**

پروژه های حسابداری و مالی شرکت را به طور مرتب مطابق با قوانین و مقررات مربوطه فراهم می نماید. کلیه مراحل مالی را انجام

داده و تمام امور اداری را با مراحل و دستورالعمل ها مطابقت می دهد.

### **۵,۵,۳. سیستم های اطلاعاتی**

توسعه های ملی و بین المللی، بهترین شیوه های موجود در هر دو بخش داخلی و لجستیک و تهدیدهای و فرصت های ایجاد شده در خارج از سازمان را پیگیری و تمام این موارد را در راستای نیازهای تجاری و منافع شرکت هدایت می نماید.

### **۶,۵,۳. آموزش و منابع انسانی**

مسئول استخدام، مدیریت حرفه و عملکرد، حقوق اجتماعی و آموزش کارکنان علاوه بر اجرای تمام عملیات های منابع انسانی

### **۷,۵,۳. تضمین کیفیت و ممیزی داخلی**

هماهنگ کننده فعالیت های مرتبط با ایجاد، توسعه و پایداری سیستم تضمین کیفیت از طرف مقامات ارشد

### **۶,۳. محصولات و خدمات**

(۱) خدمات داخلی

(۲) خدمات بین المللی

(۳) محصولات بسته بندی

### **۱,۶,۳. خدمات داخلی<sup>۱</sup>**

شامل خدمات انتقال مرسولات در داخل کشور ترکیه می باشد. استفاده از این خدمات از طریق ارائه به بیش از ۸۰۰ شعبه شرکت در سراسر ترکیه و سفارش آنلاین از طریق سایت و اپلیکیشن امکان پذیر می باشد. انتقال مرسولات داخلی توسط وسایل نقلیه زمینی شرکت صورت می گیرد به صورتی که در داخل شهرها از کامیونت ها و برای انتقال بین شهرها از تریلر استفاده می گردد. نحوه انتقال مرسولات داخلی در طول گزارش کارآموزی توضیح داده خواهد شد. خدمات داخلی شامل انواع مختلف زیر می باشد:

---

<sup>۱</sup>Domestic services

## ۱- خدمات داخلی استاندارد

محموله ها رو برای مسافت های کمتر از ۶۰۰ کیلومتر در یک روز کاری و برای مسافت های بیشتر از ۶۰۰ کیلومتر در دو روز کاری تحویل می دهد.

## ۲- خدمات داخلی اکسپرس

شامل سه پیشنهاد مختلف به شرح زیر می باشد:

### الف) وی آی پی ۲۴<sup>۱</sup>

در این خدمت تضمین می شود که مرسولات در عرض ۲۴ ساعت به مقصد تحویل داده خواهند شد. برای استفاده از این خدمت مبدا و مقصد باید در سایت شرکت چک شود تا اطمینان حاصل شود که برای مسیر مدنظر این خدمت در دسترس می باشد. به عبارت دیگر مسیرهای مشخصی توسط شرکت تعریف شده است که این خدمت فقط در این مسیرها قابل استفاده می باشد. برای مثال از شهر استانبول فقط مسیرهای مشخصی به برخی از شهرهای ترکیه مانند دنیزلی<sup>۲</sup>، سامسون<sup>۳</sup>، ترابوزان<sup>۴</sup>، آنتالیا<sup>۵</sup> و ... برای استفاده از این خدمت موجود می باشد:

### ب) وی آی پی کوآرت<sup>۶</sup>

در این خدمت تضمین می شود که مرسولات اضطراری که باید در همان روز از یک شهر به شهر دیگری تحویل داده شود، جابجا خواهند شد. این خدمت علی الخصوص به منظور تسهیل خدمت رسانی به بخش بانکی، شرکت های مشاوره، شرکت های صادراتی و وارداتی، حوزه سلامت و حتی اشخاص طراحی گردیده است. این خدمت نیز در مسیرهای مشخص و تعریف شده توسط شرکت قابل استفاده می باشد.

---

<sup>۱</sup> VIP ۲۴

<sup>۲</sup> Denizli

<sup>۳</sup> Samsun

<sup>۴</sup> Trabzon

<sup>۵</sup> Antalya

<sup>۶</sup> VIP Quarter

### ج) وی آی پی محلی<sup>۱</sup>

این خدمت جهت تحویل مرسولات در همان روز در داخل سه شهر استانبول، ازمیر و آنکارا طراحی گردیده است. این خدمت بیشتر توسط شرکت هایی که محصولات خود را روزانه تحویل فروشنده ها می دهند و بانک ها که اسناد را بین شعب خود جابجا می کنند استفاده می شود.

### ۳- خدمات اضافی

شامل دو خدمت زیر می باشد:

#### الف) پیامک اطلاعاتی<sup>۲</sup>

بعد از اینکه محموله به شرکت تحویل داده شد، پیامکی به دریافت کننده حاوی زمان تحویل، شماره شعبه و فاکتور ارسال خواهد گردید. این خدمت جهت در اختیار قرار دادن زودتر اطلاعات محموله به دریافت کننده بوده تا بتوانند برنامه ریزی لازم جهت دریافت محموله را انجام دهند.

#### ب) اطلاع تحویل<sup>۳</sup>

در این خدمت پیامکی به فرستنده بعد از تحویل مرسوله به دریافت کننده جهت اطلاع از تحویل مرسوله ارسال خواهد شد.

---

<sup>۱</sup> VIP Local

<sup>۲</sup> Informative SMS service

<sup>۳</sup> Delivery notification

## ۲,۶,۳. خدمات بین المللی

شرکت در سطح بین الملل به بیش از ۲۲۰ کشور دنیا محموله ارسال می نماید. برای مدیریت خدمات بین المللی شرکت دپارتمانی به نام دپارتمان بین الملل بوجود آمده است. البته لازم به ذکر است که کارمندان این دپارتمان در دفتر مرکزی سه نفر می باشند. زیرا حجم مرسولات بین المللی شرکت حدود ۱۰۰ مرسوله در روز بوده که اکثرا متعلق به کسب و کارهای کوچک می باشد. با وجود حجم پایین اما حاشیه سود مرسولات بین المللی بسیار بالا بوده که سبب توجه هر چه بیشتر شرکت به این حوزه شده است. گزارش نحوه انتقال مرسولات بین الملل در بخش گزارش کارآموزی به تفصیل شرح داده خواهد شد.

در حال حاضر شرکت مرسولات بین المللی را از طریق همکاری با شرکت های مطرح بین المللی مانند: فداکس<sup>۱</sup>، دی اچ ال<sup>۲</sup>، تی ان تی<sup>۳</sup>، دی پی دی<sup>۴</sup> و آرامکس<sup>۵</sup> منتقل می نماید. به گونه ای که مشتریان مرسولات را به شعب شرکت تحویل داده و سپس تمام مرسولات به هاب بین المللی شرکت در نزدیکی فرودگاه آتاتورک انتقال می یابد.

خدمات شرکت در حوزه بین الملل به شرح زیر می باشد:

### ۱- اکسپرس

برای مرسولات بین المللی خدمات استاندارد وجود ندارد و تحویل فقط به صورت اکسپرس می باشد. ارزش محصولات حداکثر باید ۷۵۰۰ یورو و وزن آن ۱۴۹ کیلوگرم باشد. زمان تحویل مرسولات با توجه به مکان به شرح زیر می باشد:

اروپا: یک الی دو روز کاری

ایالات متحده آمریکا: دو الی سه روز کاری

آمریکای جنوبی: سه الی چهار روز کاری

---

<sup>۱</sup> FedEx  
<sup>۲</sup> DHL  
<sup>۳</sup> TNT  
<sup>۴</sup> DPD  
<sup>۵</sup> AR AmEx

آفریقا: چهار الی پنج روز کاری

خاور دور: دو الی پنج روز کاری

روسیه و اکراین: یک الی دو روز کاری

## ۲- خدمات T.R.N.C

این خدمات مخصوص جابجایی مرسولات فقط بین دو کشور ترکیه و قبرس می باشد.

## ۳,۶,۳. محصولات بسته بندی

شرکت ۲۸ نوع بسته بندی مختلف برای مرسولات طراحی نموده است. مشتریان می توانند در شعبات با توجه به نوع مرسولات خود با پرداخت هزینه بسته بندی های زیبا و مناسب شرکت را خریداری نمایند. مطابق تصویر زیر گروه های اصلی بسته بندی ها قابل مشاهده می باشد:



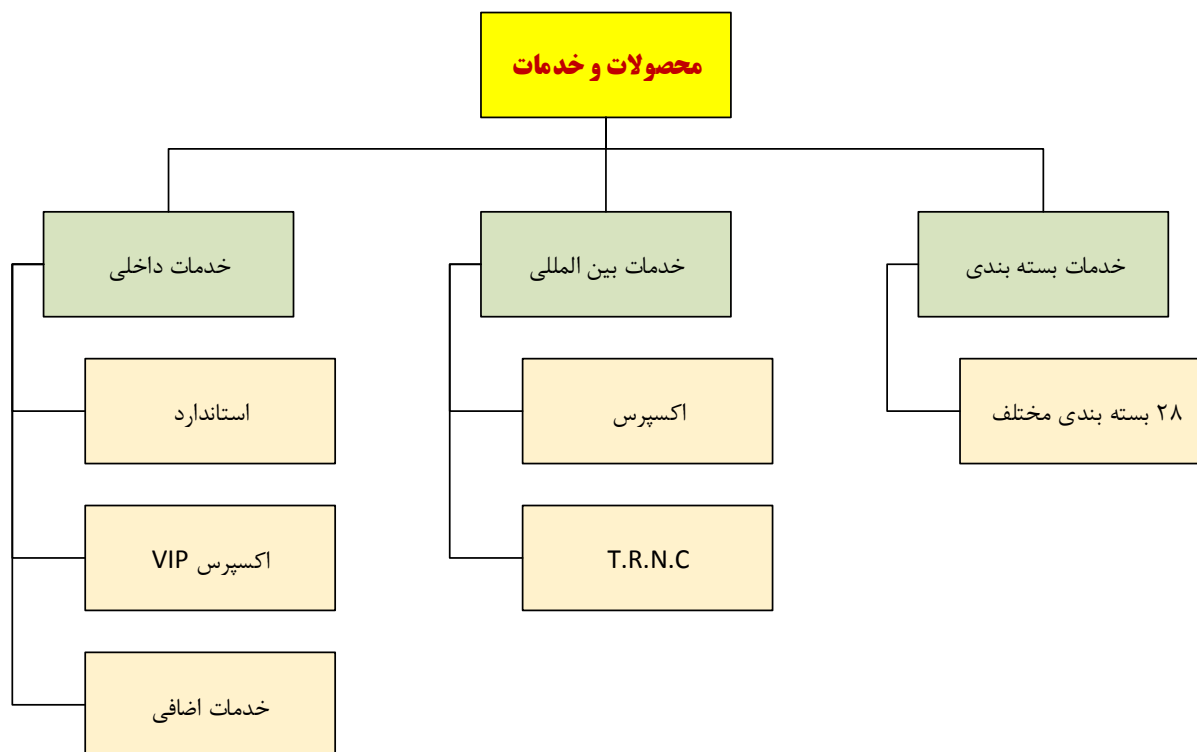
شکل ۳-۳ انواع محصولات بسته بندی

با انتخاب هر بسته بندی می توان انواع سائز و قیمت ها را مشاهده نمود:

قیمت بسته (شامل مالیات بر ارزش افزوده)	نام بسته	نمای بسته
۵,۵۰ لیر	کیسه هوای لوگو متوسط	
۷,۷۵ لیر	کیسه هوای لوگو بزرگ	

شکل ۳-۴ نمونه اطلاعات محصولات بسته بندی

### ۴,۶,۳. نمایش تصویری محصولات و خدمات



شکل ۳-۵ نمایش تصویری محصولات و خدمات

### ۴. فصل چهارم: گزارش های هفتگی کارآموزی در شرکت یورتیچی

مطابق پیشنهاد ارائه شده توسط شرکت مدت کارآموزی هشت هفته تحت نظارت دانشگاه مف بود، اما در عمل طول مدت کارآموزی شش هفته گردید. زیرا یک هفته به علت تعطیلات عید قربان و روز استقلال ترکیه و هفته آخر نیز به علت منع کاری از جانب سفارت



امکان فعالیت کاری در شرکت وجود نداشت. در ادامه گزارش کامل با ذکر تمام جزئیات ممکن و قابل بیان ( برخی از اطلاعات سری بوده که اکیدا توسط شرکت تاکید گردید که منتشر نگردد و فقط اجازه انتشار آنها در این گزارش جهت اطلاع اساتید توسط شرکت داده شده است و امکان انتشار آن بیش از این مجاز نمی باشد. ) آورده شده است.

## ۱,۴ گزارش هفته اول

سرانجام بعد از دو هفته تاخیر و انتظار ۳۷ روزه برای ویزا دانشجویی از سفارت ترکیه، در روز چهارشنبه چهار مرداد در ساعت ۱۰:۳۰ دقیقه به استانبول<sup>۱</sup> رسیدم. زمانی که به استانبول رسیدم نخستین چیزی که بسیار جلب توجه میکرد این بود که سطح سواد زبان انگلیسی در ترکیه بسیار پایین می باشد. حتی در جایی مانند فرودگاه بین المللی آتاتورک<sup>۲</sup> که مسافران خارجی زیادی در حال رفت و آمد هستند، مشکل صحبت به زبان مشترک انگلیسی وجود دارد. بدون یک همراه ترک زبان امکان خارج شدن از فرودگاه و یافتن مسیر واقعا میسر نیست. با توجه به قواعد آیسته برای هر دانشجو یک منتور از دانشگاه مسئول کارآموزی معین می گردد تا راهنما دانشجو در طول کارآموزی باشد. من هم از این قاعده مستثنی نبوده و با منتور خود که از دانشجویان رشته مکانیک دانشگاه مف بود در فرودگاه آشنا گردیدم.

بعد از خروج از فرودگاه به سمت خوابگاه از طریق مترو راهی شدیم. استانبول نسبت به تهران شهر گرانتری است. مثلا کرایه هر سفر مترو در استانبول ۲,۶ لیر معادل ۲۷۰۰ تومان می باشد که تقریبا پنج برابر کرایه در تهران است. مترو در ترکیه بسیار خلوت تر از ایران بوده و عمده آن به صورت مونوریل و از داخل فضای شهر می باشد. مترو شهر استانبول در قسمت اروپایی این شهر بسیار فعال می باشد ولی در بخش آسیایی تعداد کمی ایستگاه وجود دارد.

زیبایی این شهر در نگاه اول بسیار خیره کننده می باشد. مجاورت با دریایی مرمره<sup>۳</sup> و مناظر طبیعی فراوان و پستی بلندی های جغرافیایی زیبایی بسیاری به این شهر بخشیده است. از لحاظ توسعه شهری میتوان گفت از تهران پیشرفته تر و اصولی تر می باشد.

---

<sup>۱</sup> Istanbul

<sup>۲</sup> Ataturk

<sup>۳</sup> Marmara Sea



شکل ۴-۱ نمایش از شهر استانبول

دانشگاه فنی استانبول<sup>۱</sup> که در خوابگاه آن به مدت ۶ هفته استقرار داده شدیم در قسمت شمالی شهر که یکی از قسمت های مهم و تجاری می باشد واقع است. در این محله تعداد زیادی برج متعلق به شرکت های مختلف تجاری و خدماتی و بزرگ ترکیه وجود دارد. دانشگاه فنی استانبول نیز طبق اکثر رنکینگ ها دانشگاه شماره دو در ترکیه می باشد و از قدمت و سابقه علمی و تاریخی خوبی برخوردار است. دانشگاه دارای محوطه بسیار بزرگ و زیبا با امکانات و ساختمان های مدرن برای دانشکده ها و ادارات مختلف می باشد. در طول تابستان دانشگاه فعال بوده و دانشجویان میتوانند دوره های آموزشی بردارند و حتی در خوابگاه اقامت نمایند. اتوبوس هایی در فضای داخل دانشگاه در طول روز پیوسته دانشجویان را بصورت رایگان جا به جا می نمایند.



شکل ۴-۲ محوطه دانشگاه فنی استانبول

<sup>۱</sup> Istanbul Technical University (ITU)

با این وجود کمبود امکاناتی در خوابگاه این دانشگاه مشهود است به گونه ای که برخی امکانات اساسی که در تمام دانشگاه های ایران وجود دارد در مشاهده نمی شود. دلیل آن کم کردن بودجه دانشگاه از طرف دولت ترکیه می باشد.



شکل ۳-۴ نمایی از محوطه خوابگاه محل اقامت در دانشگاه فنی استانبول

در این دانشگاه کارآموزانی از کشورهای اسپانیا، کانادا، لبنان، فلسطین، تونس، عربستان، نپال، پاکستان، لهستان، آلمان و ... در دو بلوک جدا مستقر هستند. فضای بسیار صمیمانه و دوستانه ای برقرار است. مسلمان یا غیر مسلمان، عرب یا ایرانی، هیچکدام در اینجا مانعی برای روابط دوستانه نیست و تمام کارآموزان با احترام به عقاید سایرین به تعامل مثبت با یکدیگر می پردازند.



شکل ۴-۴ نمایی از محوطه خوابگاه محل اقامت در دانشگاه فنی استانبول

یورتیچی، شرکتی که کارآموزی ام در آنجا تعریف شده است، شرکتی با حدود ۱۴۰۰۰ کارمند و تعداد ۸۰۰ شعبه در ترکیه در حوزه حمل و نقل محموله در سطح ترکیه و بین الملل است. یورتیچی یک شرکت خصوصی مستقر در یک برج نه طبقه بوده و از بخش های مختلف مرتبط با مهندسی صنایع مانند بازاریابی، تحلیل الزمات، فناوری اطلاعات، عملیات و... تشکیل شده است.



شکل ۴-۵ دفتر مرکزی شرکت یورتیچی در استانبول

مطابق با ابراز علاقه پیشین خود ام در نامه ارسالی به شرکت در دپارتمان آی تی مستقر گردیدم. در این بخش وظایفی مانند پشتیبانی سیستم های عملیاتی، وب سایت و اپلیکیشن و داده کاوری و تحلیل سیستم صورت میگیرد. در روز دوم مطالعه کتابی درباره تحلیل الزامات برای مطالعه به من داده شد تا از هفته آینده کار را بصورت جدی بر مبنای مطالعات صورت گرفته شروع کنم.



شکل ۴-۶ دپارتمان آی تی شرکت یورتیچی

روز سوم حضور در ترکیه بصورت گروهی حدود ۵۰ نفره از کارآموزان شهر استانبول برای مسافرت دو روزه به شهر کاپادوکیا<sup>۱</sup> عزیمت نمودیم. این شهر از مشهورترین و توریستی ترین شهرهای ترکیه می باشد. مشهوریت این شهر به علت ساختار تاریخی آن و سکونتگاه اولین گروه از مسیحیان تاریخ می باشد. این مسافرت سبب آشنایی بیشتر کارآموزان با یکدیگر و هم چنین آشنایی با شهر زیبا و تاریخی کاپادوکیا گردید. از نکات قابل ذکر این سفر نرخ گران امکانات توریستی در این شهر مانند ورودی های موزه ها و آثار باستانی بود به گونه ای که هزینه گزافی برای یک مسافرت فقط دو روزه به کارآموزان متحمل گردید. اما نمی توان از انواع و اقسام زیرساخت ها و امکانات گردشگری این شهر صرف نظر کرد که مخصوصا توجه دانشجویان اروپایی را به خود جلب کرده بود.

---

<sup>۱</sup> IT Department

<sup>۲</sup> Cappadocia



شکل ۴-۷ نمایی از شهر کاپادوکیا



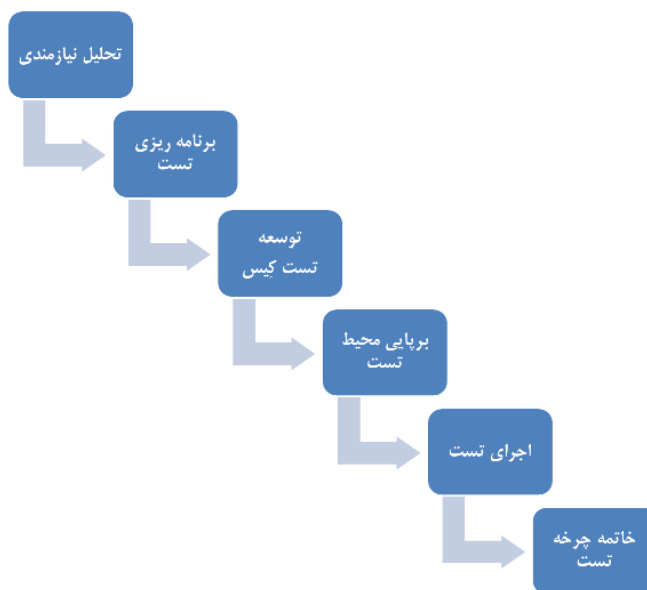
شکل ۴-۸ نمایی از شهر کاپادوکیا

پس از بازگشت از مسافرت، در روز ششم اولین فعالیت و پروژه در یورتیچی آغاز گردید. شرکت سرمایه گذاری و توجه مناسبی به بحث خدمات رسانی اینترنتی خود داشته است. به گونه ای که با مراجعه به سایت آن امکان ثبت هر گونه درخواست حمل و نقل، رهگیری محموله، جایابی شعبه ها، محاسبه قیمت و... موجود است. دسترسی و وفور اطلاعات مورد نیاز در سایت این شرکت به گونه ای می باشد که با مراجعه به آن می توان از صفر تا صد فرآیندهای درون و برون سازمان، نحوه خدمت رسانی و فرهنگ سازمانی این شرکت به طور کامل آشنایی یافت. طبیعتاً با توجه به استقبال روز افزون مردم به استفاده از خدمات اینترنتی، بستر اینترنتی مناسب این شرکت از عوامل موفقیت آن می باشد.

همچنین در پلی استور<sup>۱</sup> اپلیکیشن این شرکت موجود می باشد. این اپلیکیشن به زبان انگلیسی نیز موجود بوده و خدمات مهم اینترنتی سایت مانند سفارش، رهگیری محموله و محاسبه قیمت در این اپلیکیشن مقدور می باشد.

علاقه قبلی که به مبحث تجارت الکترونیک داشتم سبب شد که در نامه خود ام به شرکت بصورت غیر مستقیم درخواست کار در واحد آی تی را بدهم. خوشبختانه همانطور که توقع می رفت در حوزه طراحی سایت و اپلیکیشن این شرکت تکالیفی به من واگذار شد.

هر اپلیکیشنی که طراحی می شود مورد تست قرار میگیرد. برای تست اپلیکیشن فرآیندهای خاصی طراحی شده است که نمونه ای از آنها در تصویر زیر قابل مشاهده است:



شکل ۴-۹ چرخه تست اپلیکیشن

<sup>۱</sup> Play Store

اولین تکلیف واگذار شده به من تست اپلیکیشن شرکت و تهیه گزارش مخصوص از این تست می باشد. به عبارت دیگر باید تمام عملیات های این اپلیکیشن من جمله ثبت نام<sup>۱</sup>، ورود<sup>۲</sup> و... را با وارد کردن اطلاعات موثق و غلط چک کرده و خروجی های بدست آمده را ثبت و سپس با نتایج مطلوب مدنظر مقایسه نمایم. به این ترتیب عیب های اپلیکیشن کشف می شود. البته اپلیکیشن شرکت قطعاً بارها تست شده است، هدف سپردن این تکلیف به ما یادگیری نحوه تست اپلیکیشن و نحوه ثبت اطلاعات و گزارشات به عنوان یک فعالیت کاملاً سیستمی و مرتبط با رشته مهندسی صنایع و تحلیل سیستم ها می باشد.

پروژه تست اپلیکیشن یورتیچی				
فعالیت	تاریخ آغاز	تاریخ پایان	مدت	پیش نیاز
برنامه ریزی پروژه	۱ آگوست	۱ آگوست	۱ روز	-
تحلیل				
اکتشاف اپلیکیشن	۲ آگوست	۲ آگوست	۱ روز	برنامه ریزی پروژه
تهیه نقشه اپلیکیشن	۲ آگوست	۲ آگوست	۱ روز	اکتشاف اپلیکیشن
ارائه پیشنهادات بهبود	۳ آگوست	۳ آگوست	۱ روز	تهیه نقشه اپلیکیشن
تست				
برنامه ریزی تست	۳ آگوست	۳ آگوست	۱ روز	تحلیل
آماده سازی ورودی ها	۴ آگوست	۴ آگوست	۱ روز	برنامه ریزی تست
آماده سازی سناریوها	۴ آگوست	۴ آگوست	۱ روز	برنامه ریزی تست
اجرای تست	۷ آگوست	۷ آگوست	۱ روز	آماده سازی ورودی ها، آماده سازی سناریوها
گزارش نتایج	۷ آگوست	۷ آگوست	۱ روز	آماده سازی ورودی ها، آماده سازی سناریوها
بازبینی	۸ آگوست	۸ آگوست	۱ روز	تست

جدول ۴-۱ ساختار شکست پروژه تست اپلیکیشن یورتیچی

فعالیت دیگر طراحی نقشه صفحه اول وبسایت جدید شرکت می باشد. شرکت در حال برنامه ریزی برای طراحی مجدد و بهبود سایت خود می باشد. از ما خواسته شد که با بررسی سایت های مشابه و به عبارت دیگر بنچ مارکینگ<sup>۳</sup> بهترین نقشه برای صفحه اول و اصلی سایت را طراحی نماییم. منظور از طراحی کد زنی نمی باشد بلکه طراحی ساختار و جابجایی آیکن های مختلف بوده.

<sup>۱</sup> Sign up

<sup>۲</sup> Log in

<sup>۳</sup> Benchmarking



این فعالیت در وهله اول نیازمند بررسی صفحه اول فعلی و تحلیل سوات<sup>۱</sup> می باشد و سپس در مرحله بعدی عملیات بنچ مارکینگ و در نهایت طراحی نقشه با نرم افزارهای مخصوص صورت می گیرد.

پروژه سایت یورتیچی				
فعالیت	تاریخ آغاز	تاریخ پایان	مدت	پیش نیاز
برنامه ریزی پروژه	۱ آگوست	۱ آگوست	۱ روز	-
تعریف وضعیت کنونی سایت یورتیچی				
تحلیل سوات	۹ آگوست	۹ آگوست	۱ روز	برنامه ریزی پروژه
تهیه نقشه سایت	۱۰ آگوست	۱۰ آگوست	۱ روز	تحلیل سوات
تعریف وضعیت مطلوب آینده				
تحلیل تفاوت	۱۱ آگوست	۱۱ آگوست	۱ روز	تعریف وضعیت کنونی سایت یورتیچی
اقدام هایی که باید صورت بگیرد	۱۴ آگوست	۱۴ آگوست	۱ روز	تحلیل تفاوت
پیشنهادات و مقایسه	۱۴ آگوست	۱۴ آگوست	۱ روز	تحلیل تفاوت
نقشه سایت در وضعیت مطلوب	۱۵ آگوست	۱۵ آگوست	۱ روز	اقدام هایی که باید صورت بگیرد
بازبینی	۱۶ آگوست	۱۶ آگوست	۱ روز	تعریف وضعیت مطلوب آینده

جدول ۴-۲ ساختار شکست پروژه وبسایت یورتیچی

یادگیری و تجربه آموخته های دانشگاه در یک فضای بین المللی و مجبور شدن به ارائه تکالیف و گزارشات به زبان انگلیسی ارزشمندترین دستاوردهای این کارآموزی برای من می باشد.

## ۲.۴. گزارش هفته دوم

هفته دوم از کارآموزی با آغاز پروژه تست اپلیکیشن همراه بود. ابتدا برنامه زمان بندی پروژه توسط مسئول مستقیم ارزیابی و نقص ها به ما اطلاع داده شد. اشتباه صورت گرفته در طراحی پروژه استفاده از واحد ساعت بود. برای رفع مشکل استفاده از تاریخ و شفاف سازی بیشتر گزارش پیشرفت پروژه، واحد زمانی به نفر روز<sup>۲</sup> تغییر پیدا کرد. در این صورت یک روز کاری که هشت ساعت تعریف شده است به عنوان واحد زمانی در نظر گرفته شد.

<sup>۱</sup> SWOT

<sup>۲</sup> Man-Day

سپس پروژه اپلیکیشن آغاز گردید. مرحله اول اکتشاف اپلیکیشن<sup>۱</sup> نام داشت. در این مرحله به بررسی ریز به ریز و جزئیات و عملکردهای اپلیکیشن پرداختیم. هدف آشنایی اولیه با فرآیندها و بخش های اپلیکیشن برای گرفتن تصور اولیه به منظور طراحی نقشه اپلیکیشن بود.

در اسپانیا مهندسی صنایع بیشتر مکانیکی و نزدیک به رشته مهندسی مکانیک می باشد. در نتیجه جنبه نرم و بیزینسی مهندسی صنایع برای دانشجویان مهندسی صنایع در اسپانیا زیاد شناخته شده نمی باشد. در نتیجه همکار اسپانیایی من اطلاعات اندکی و در برخی مواقع صفر از نرم افزار و طراحی و تحلیل سیستمی دارد. این امر سبب شده بود که همزمان با انجام پروژه مسئولیت آموختن چیزهایی که میدانم به او را نیز عهده دار شوم.

برای طراحی نقشه اپلیکیشن به علت سابقه قبلی که در استفاده از نرم افزار ویزو<sup>۲</sup> داشتم، این نرم افزار را انتخاب نمودیم. برای طراحی نقشه اپلیکیشن ابتدا تصمیم به جستجو نمونه های مشابه و کپی برداری گرفتیم، اما سپس شروع به طراحی با خلاقیت و برداشت خودمان و یادگیری از طریق آزمون و خطا نمودیم. در طراحی اولیه ای که بیش از یک روز کاری، طبق زمان برنامه ریزی شده، به عبارت دقیق تر دو روز کاری طول کشید، قدم به قدم مراحل و آپشن های مختلف نرم افزار ترسیم گردید. برای طراحی مجبور به استفاده از شش شکل مختلف برای مشخص کردن نوع عملکرد هر عملگر شدیم. برای مثال یک عملگر با کلیک کردن فعال می گردد و عملکرد دیگر باید اطلاعات در آن تایپ شود. برای تمایز اینها از شکل های مختلف استفاده شد. به علت منع شرکت و محرمانگی این اپلیکیشن چون هنوز به بازار عرضه نشده است امکان انتشار دقیق اطلاعات وجود ندارد.

نقشه اولیه طراحی شده هم شامل فرآیندها و هم شامل مفاهیم و محتوای نرم افزار بود. پس از تکمیل متوجه اشتباه خود شدیم زیرا درخواست از ما یک نقشه اپلیکیشن ساده و کلی شامل محتواهای نرم افزار بود، نه ریز به ریز فرآیندها. زیرا قرار بود این نقشه به عنوان مرجع برای این اپلیکیشن به سایر مدیران بالادستی ارائه شود و طبیعتاً هیچ فردی فقط با دیدن این نقشه به علت جزئیات زیاد متوجه نحوه کلی عملکرد نمی شد. در نتیجه مجبور به طراحی نقشه ای کلی تر که فقط دید کلی از اتفاقات و محتوای اپلیکیشن به مخاطب بدهد گردیدیم. پس از گذراندن یک روز کاری دیگر و اصلاح نقشه برای دو مرتبه، نقشه ای کلی با سطح بندی های مختلف تهیه و ارائه گردید که مورد موافقت واقع شد.


---

<sup>۱</sup> Discovery of Application

<sup>۲</sup> Visio

مرحله بعدی عیب یابی و پیشنهادات بهبود برای اپلیکیشن بر اساس یافته های اولیه ای که از طراحی نقشه اپلیکیشن بدست آمده بود، در طول طراحی نقشه و کارکردن با اپلیکیشن متوجه نقص هایی گردیدیم که با اطلاع به شرکت مورد تایید آنها قرار گرفت و به طراحان برای اصلاح نواقص گزارش گردید. در فایلی جداگانه به ارائه نواقص یافت شده، پیشنهادهای بهبود براساس مقایسه با نرم افزار دیگر و ارائه راه حل تصویری پرداختیم.

## پیشنهادات اشکالات و بهبودها

اشکالات	بهبود	نمونه ای از اشکال	نمونه ای از بهبود
زمانی که بر روی گزینه تبلیغات در صفحه نخست کلیک می شود، گزینه ای به اسم اشتراک نمایان می شود. با کلیک بر این گزینه از نرم افزار خارج می شویم.	زمانی که بر روی گزینه اشتراک کلیک می شود باید بتوان با مشاهده شبکه های اجتماعی موجود برای شرکت، در یکی از این صفحات اطلاعات رو به اشتراک گذاشت.	 	

جدول ۳-۴ گزارش پیشنهادهای بهبود اپلیکیشن

## ۳,۴ گزارش هفته سوم

بعد از دو فاز برنامه ریزی پروژه و آنالیز اپلیکیشن در حالت کنونی که در گزارش های قبلی توضیح داده شد، هفته سوم حضور در شرکت با آغاز فاز تست همزمان شد. طبق برنامه ریزی قبلی قرار بر این بود که پس از آشنایی با نرم افزار و تحلیل وضع کنونی که

باعث یافتن دید و تسلط بر نحوه عملکرد اپلیکیشن می شد، فرآیند تست نرم افزار که هدف نهایی پروژه نیز بود آغاز گردد. این فاز شامل سه بخش آماده سازی ورودی ها، طراحی سناریوهای تست و اجرای تست می شد.

برای تست نرم افزار لازم بود بعد از تسلطی که بر نرم افزار پیدا کردیم سناریوهای تست که به عبارتی دیگر سرفصل ها و اولویت ها و مراحل تست را مشخص کنیم. سپس برای هر سناریو ورودی مورد نیاز اعم از کدهای مختلف ردگیری محموله، اطلاعات ورود یا یک مکان تصادفی به عنوان مقصد سفارش را تعیین شد. سپس برای هر سناریو باید نتیجه مورد نظر مشخص می گردید و سرانجام با انجام تست نتیجه بدست آمده مستندسازی و در صورت تناقض با نتیجه مدنظر ایرادات و راه حل های بهبود ارائه می گردید. همزمان باید از تمام سناریوها اسکرین شات هایی از نتایج بدست آمده از اپلیکیشن وارد می شد.

مرحله تست برخلاف برنامه زمانی اولیه که قرار بود سه روز طول بکشد، پنج روز زمان برای تمام شدن گرفت. دلیل آن در وهله اول عدم آشنایی ما با مباحث تست نرم افزار و طراحی سناریو بود که سبب شد یک روز کامل را به طراحی سناریوهای اشتباهی بپردازیم که سبب ناامیدی کارفرما شد. اما با مطالعه و دقت بیشتر در دفعه بعد سرانجام مطابق خواسته کارفرما سند طراحی و گزارش نهایی ارائه داده شد. پروژه تست نرم افزار در روز ۱۶ کارآموزی با سه روز تاخیر به پایان رسید. نتایج بدست آمده به طور خلاصه:

- ۱) آشنایی با مفهوم تست نرم افزار، نقشه اپلیکیشن و سناریوهای تست
- ۲) استفاده از نرم افزار ویزو برای طراحی نقشه نرم افزار
- ۳) تهیه سندها و گزارش ها به زبان انگلیسی و رسمی
- ۴) انجام کار تیمی با دانشجویی اسپانیایی با زبان مشترک انگلیسی و با توجه به اینکه رشته مهندسی صنایع کاملا در اسپانیا با ایران متفاوت است و تمامی مفاهیم برای او تازگی داشت.
- ۵) طراحی برنامه زمانبندی پروژه و گانت چارت و یادگیری مدیریت پروژه در زمینه تست نرم افزار
- ۶) یادگیری طراحی سناریوهای تست نرم افزار و طراحی نقشه اپلیکیشن
- ۷) یافتن سه باگ اساسی در نرم افزار برای نخستین بار توسط ما که سبب تشویق شدن از جانب کارفرما شد
- ۸) آشنایی با فرآیندهای نرم افزار شرکت که به ما دید خوبی از فرآیندهای قسمت عملیات شرکت داد.

در این هفته هم چنین با راهنمایی دکتر شفیعا و درخواست من بازدیدي از قسمت عملیات شرکت ترتیب داده شد. این بازدید شامل بازدید از دفتر عملیات، یکی از شعبات و یکی از هاب های اصلی شرکت بود. قسمت عملیات شرکت، که مهم ترین و پرمشغله ترین بخش شرکت نیز می باشد، به طور ساده مسئولیت جمع آوری محموله ها، بسته بندی و تحویل به مقاصد را بر عهده دارد. شرکت دارای ۸۴۰ شعبه و ۳۳ هاب<sup>۱</sup> در سراسر ترکیه با ۱۴۰۰۰ کارمند می باشد. به طور خلاصه مشتریان با مراجعه به شعبات و تحویل حضوری محموله یا با استفاده از نرم افزار و اپلیکیشن برای ثبت درخواست تحویل محموله در نقطه دلخواه، محموله خود را تحویل شرکت می دهند. سپس شرکت با ثبت اطلاعات محموله ها و بسته بندی در شعبات آنها را به هاب ها ارسال می کند. هاب ها مراکز بزرگی هستند که مسئولیت اصلی توزیع محموله ها را بر عهده دارند. محموله ها هر روز در ساعات معینی از روز از شعبات جمع آوری و به هاب ها منتقل می شود، سپس با بارگیری در وسایل نقلیه از هاب ها به مقاصد فرستاده می شوند. گستردگی و حجم کار و محموله ها اعداد بزرگی در روز می باشند که هنر مهندسی صنایع در این سیستم، کنترل عملکرد آن به اثربخش ترین حالت است.



شکل ۴-۱۰ یکی از شعبات یورتیچی در استانبول

---

<sup>۱</sup> Hub

همچنین بازدیدی از دپارتمان بین الملل شرکت و گفتگو با مدیر این مرکز و کارکنان ترتیب داده شد. در این بازدید درباره عملکرد این مرکز و پروژه های در دست اجرا توضیحاتی داده شد که بخش مهمی از آنها پروژه های تجارت الکترونیک بودند. پیشنهاد همکاری در یکی از پروژه های بین المللی در این بازدید به عنوان بخشی از کارآموزی مطرح شد که در ادامه درباره آن توضیح خواهیم داد.

## ۴،۴. گزارش هفته چهارم

هفته چهارم کارآموزی با تعریف پروژه ای جدید و خارج از برنامه قبلی آغاز شد. شرکت با توجه به ماهیت عملیاتی خود که جابجایی سریع مرسولات است وابستگی شدیدی به مکان و آدرس یابی دقیق و سریع دارد. با توجه به نوع ساختار شهری استانبول که مترکم و پیچیده است، تعیین آدرس مقاصد کار دشواری می باشد. به عبارتی دیگر برخی از آدرس ها دارای پیچیدگی خاصی بوده و به همین سادگی با تعیین تنها خیابان و کوچه قابل یافتن نمی باشند. به همین دلیل اپلیکیشنی مخصوص به عنوان دیتابیس آدرس ها طراحی شد. در این اپلیکیشن در واقعا وقتی مشتری برای ثبت درخواست انتقال محموله به یکی از شعب شرکت مراجعه می کند یا با استفاده از سایت و اپلیکیشن درخواست خود را ثبت می کند، اپراتورهای بخش عملیات آدرس مبدا و مقصد را در این اپلیکیشن جستجو می کنند. هدف از این کار تعیین دقیق آدرس توسط شرکت، دسترسی به دیتابیس اختصاصی و مهم تر از همه تعیین شعبه مسئول محدوده با توجه به آدرس است. در واقع چون هر یک از شعبات مسئولیت محدوده تعریف شده خاصی را برعهده دارند، این اپلیکیشن کمک می نماید تا شعبه مسئول برای آدرس وارد شده شناسایی و محموله برای اقدامات بعدی با آن تحویل داده شود. اگر آدرس در دیتابیس موجود نباشد، اپراتور با تعیین لوکیشن آدرس و پر کردن فرم مخصوص اطلاعات اقدام به تعیین آدرس جدید برای اضافه شدن به دیتابیس می نماید.

مشکل اصلی این اپلیکیشن این است که دیتابیس متعلق به شرکت نبوده و به عبارتی برون سپاری شده است. شرکتی که دیتابیس را در اختیار دارد هر چهار ماه یکبار اقدام به بروز رسانی آن می کند. مشکل این است که اگر در طول این چهار ماه آدرس جدیدی تعریف شود، مثلا مشتری جدیدی اضافه شود یا ساختمان جدیدی ساخته شود، باید شرکت تا پایان چهار ماه جهت اضافه شدن آدرس به دیتابیس خود صبر نماید. بنابراین شرکت به همین دلیل تصمیم به طراحی مجدد اپلیکیشن جهت رفع این مشکل گرفت. البته قابل ذکر است طراحی اپلیکیشن از لحاظ گرافیکی و لی اوت<sup>۱</sup> نیز دچار مشکلات فراوانی بود که مزید علت برای طراحی مجدد گشت.

---

<sup>۱</sup> Lay out

تکلیفی که بر عهده ما گذاشته شد شامل چهار فاز اصلی بود:

(۱) تحلیل الزامات کسب و کار

(۲) عیب یابی و پیشنهادات

(۳) طراحی لی اوت جدید

(۴) گزارش راه حل طراحی

پروژه اپلیکیشن آدرس یاب یورتیچی				
پیش نیاز	مدت	تاریخ پایان	تاریخ آغاز	فعالیت
				تحلیل الزامات کسب و کار
-	۱ روز	۱۴ آگوست	۱۴ آگوست	اکتشاف اپلیکیشن
اکتشاف اپلیکیشن	۱ روز	۱۴ آگوست	۱۴ آگوست	گزارش تحلیل الزامات کسب و کار
تحلیل الزامات کسب و کار	۱ روز	۱۵ آگوست	۱۵ آگوست	تهیه پیشنهادات
تهیه پیشنهادات	۲ روز	۱۶ آگوست	۱۵ آگوست	طراحی لی اوت
طراحی لی اوت	۲ روز	۱۷ آگوست	۱۶ آگوست	تهیه گزارش راه حل طراحی
تهیه گزارش راه حل طراحی	۲ روز	۱۸ آگوست	۱۷ آگوست	بازبینی

جدول ۴-۴ ساختار شکست پروژه اپلیکیشن آدرس یاب یورتیچی

### تحلیل الزامات کسب و کار

این فاز که یک فعالیت کاملاً مهندسی سیستم بود، شباهت زیادی به تحلیل نظام یافته متنی سیستم<sup>۱</sup> داشت با این تفاوت که در این تحلیل فقط الزامات عملیاتی در نظر گرفته می شود. در واقع در این تحلیل می بایست الزامات و عملکردهای کلیدی این اپلیکیشن را مستندسازی گردد. زیرا این تحلیل است که به طراح جدید اپلیکیشن تحویل داده می شود و باید بر اساس موارد ذکر شده در این تحلیل اپلیکیشن را طراحی شود.

برای نوشتن این تحلیل نیز ادبیات خاصی وجود دارد مثلا باید از افعال کمکی الزام آور<sup>۲</sup> استفاده شود. برای مثال گفته می شود که برای ورود به اپلیکیشن باید باکس مخصوصی در ابتدا ظاهر شود و کاربر باید به صورت اجباری ایمیل خود را به عنوان نام کاربری و شماره ملی را به عنوان کلمه عبور وارد نماید. به همین صورت تمامی عملکردها و آپشن های نرم افزار باید در گزارشی مکتوب شود. بعد از تهیه این گزارش برای مسئول مستقیم ارسال و تکمیل گردید.

### عیب یابی و پیشنهادات

سپس با توجه به آشنایی کاملی که با عملکرد اپلیکیشن پیدا نمودیم باگ ها و اصلاحاتی یافته شد که در فایلی تحت عنوان پیشنهادات تهیه و به مسئول مستقیم ارسال گردید. سپس طبق درخواست مسئول باید پیشنهادات در قالب طراحی جدید به صورت مدل آزمایشی<sup>۳</sup> آماده می گردید. برای اینکار نرم افزار ویزو انتخاب شد. این نرم افزار قالب مخصوصی برای طراحی لی اوت اپلیکیشن و وبسایت دارد.

### طراحی لی اوت جدید

ابتدا هر یک از پیشنهادات در قالب طرحی مجزا در ویزو ترسیم گردید و در کنار طرح به صورت کتبی به تشریح پیشنهادات پرداخته شد. سپس با جمع همه پیشنهادات، طرح نهایی جداگانه طراحی و برای مسئول ارسال شد. پیشنهاداتی که ارائه شده بود در مجموع مثبت و لازم الاجرا ارزیابی شد اما طرح کلی تایید نشد. زیرا در واقع یک سری آپشن های جدید اضافه و برخی نیز حذف گردیده بود، اما هم چنان طرح کلی مانند طرح قبلی بود و لی اوت تفاوت چندانی نکرده بود. بنابراین تصمیم به تغییر دید و طراحی لی اوتی کاملا متفاوت و بهینه مطابق با پیشنهادات طرح گرفته شد.

با بررسی و تفکر بیشتر تصمیم به حداقل سازی فضا برای آپشن ها و در واقع تلفیق آپشن های مشابه با یکدیگر گرفته شد تا فضا برای نقشه حداکثر گردد و کاربر دوست<sup>۱</sup> تر شود. در طراحی جدید از گوگل مپ و اکسل الگو گرفته شد تا بتوان آپشن ها و فضا را بهینه ترین حالت کرد. لی اوت جدید مورد تایید مسئول قرار گرفت و در مرحله بعدی باید گزارش طراحی به صورت مکتوب آماده می شد.

---

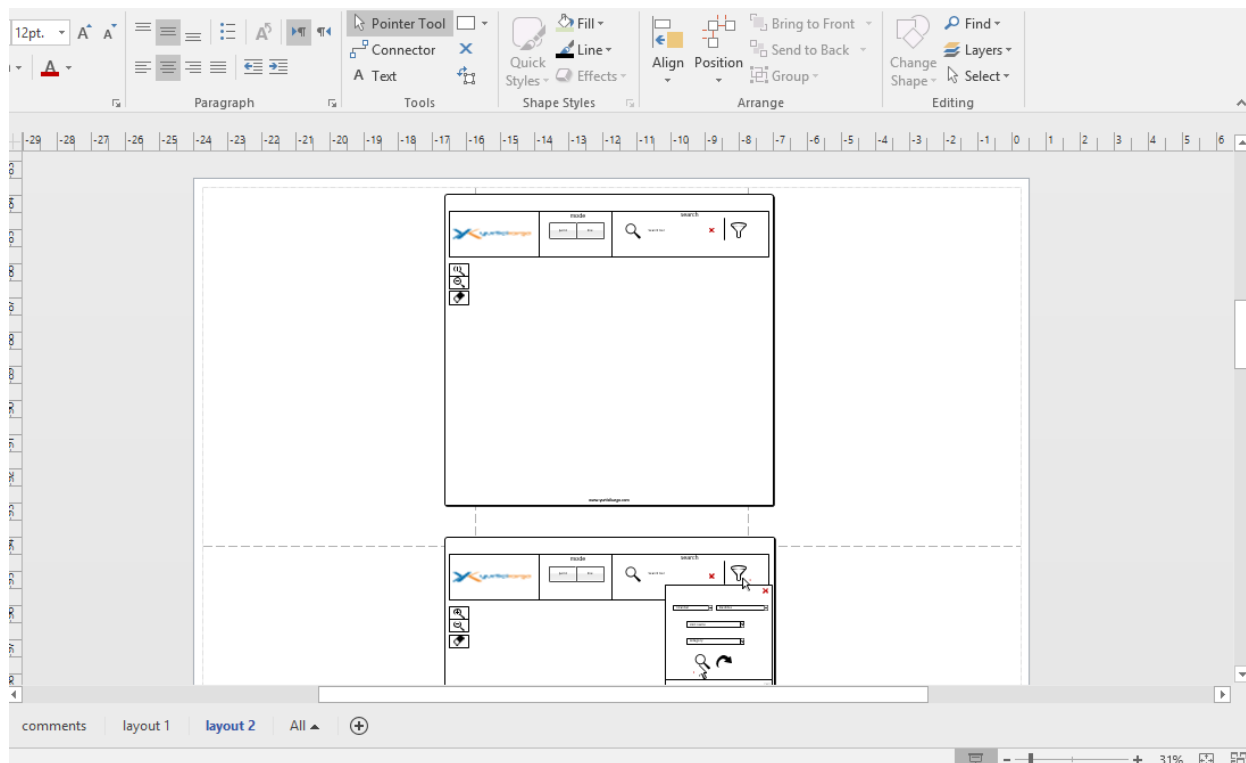
<sup>۱</sup> STA (system textual analysis)

<sup>۲</sup> Should, must and can

<sup>۳</sup> Mock up

<sup>۴</sup> User-friendly





شکل ۴-۱۱ طراحی لی اوت اپلیکیشن آدرس یاب با ویزیو

## گزارش راه حل طراحی

این گزارش، گزارش پایانی و جامع بود که باید تمامی اطلاعات و تکالیف انجام داده شده در این گزارش جمع می شد. این گزارش شامل موارد زیر است:

- معرفی
- هدف
- تحلیل الزامات کسب و کار
- گزارش طراحی

در بخش معرفی ابتدا مختصراً اپلیکیشن و کاربرد آن توضیح داده شد. سپس در بخش هدف به بررسی اهداف طراحی این اپلیکیشن پرداخته شد. تحلیل الزامات نیز از قبل آماده بود و فقط به این گزارش انتقال داده شد.

در بخش گزارش طراحی، تک به تک عملکردها، آپشن ها و نتایج طراحی جدید به صورت مکتوب و تصویری باید توضیح داده می شد. مثلاً فرآیند ثبت آدرس جدید باید در طراحی جدید هم با تصاویر هم مکتوب به صورت گام به گام در این بخش توضیح داده می شد.

در مجموع این پروژه یک هفته به طول انجامید که نتایج مثبت و یادگیری های جدید به شرح زیر برای من داشت:

- یادگیری تحلیل الزامات کسب و کار
- یادگیری طراحی لی اوت اپلیکیشن با نرم افزار ویزیو
- یادگیری تهیه گزارش راه حل طراحی<sup>۱</sup>
- آشنایی با فرآیند آدرس یابی شرکت
- آشنایی با نحوه تعامل و همکاری با کارفرما برای به ثمر رساندن یک پروژه مطابق نظر کارفرما
- آشنایی با استانداردهای طراحی یک اپلیکیشن

## ۵,۴. گزارش هفته پنجم

طبق برنامه قبلی انجام شده بعد از پایان پروژه اپلیکیشن آدرس یاب، باید به عنوان پروژه آخر در دپارتمان آی تی طراحی صفحه نخست جدیدی بر مبنای مقایسات و بنچ مارک برای وبسایت شرکت صورت می گرفت. هفته پنجم به عنوان هفته آخر در این دپارتمان بود و از دو هفته بعد باید به دپارتمان بین المللی، طبق درخواست اولیه خودمان و سپس موافقت دپارتمان بین المللی، برای همکاری در پروژه ای منتقل می شدیم.

پروژه وبسایت دارای سه بخش اصلی بود:

- (۱) برنامه ریزی پروژه ( که در روز اول همزمان با برنامه ریزی پروژه اپلیکیشن صورت گرفت. )
- (۲) تبیین وضعیت کنونی وبسایت شرکت
- (۳) تبیین وضعیت مطلوب آینده

---

<sup>۱</sup> Solution design report

## برنامه ریزی پروژه

فاز بندی پروژه و تعیین ساختار آن مطابق با نمونه های مشابه انجام شده طراحی گردید.

در این ساختار مقرر گردید ابتدا شرایط کنونی وبسایت تحلیل و مستندسازی شود و سپس در گام بعد با توجه به شرایط کنونی وبسایت شرکت و رقبا در سطح ملی و بین المللی و مقایسه ویژگی ها از طریق بنچ مارک، وضعیت مطلوب آینده برای وبسایت ترسیم شود. لازم به ذکر است هدف نهایی این پروژه طراحی جدیدی تنها برای صفحه نخست وبسایت بود.

### تبیین وضعیت کنونی وبسایت شرکت

در این بخش ابتدا مانند اپلیکیشن طراحی نقشه وبسایت برای آشنایی بیشتر و دقیق تر با وبسایت و جزئیات و هم چنین ترسیم وضعیت کنونی جهت ارزیابی جهت یابی<sup>۱</sup> و میزان دسترسی به اطلاعات مختلف صورت گرفت. این طراحی فقط مخصوص صفحه نخست وبسایت بود که شامل تمامی آپشن ها و اطلاعات در صفحه اول میشود. در این طراحی صفحه اول به سه قسمت سر صفحه<sup>۲</sup>، بدنه اصلی<sup>۳</sup> و پاورقی<sup>۴</sup> تقسیم گردید. در هر قسمت آپشن ها اصلی و مهم شناسایی گردید و به همین ترتیب لایه بندی اطلاعات تا زمان انتقال به صفحه دیگر صورت گرفت. نتیجه بدست آمده وجود اطلاعات غیر ضروری بسیاری در صفحه اول را نشان می داد که امکان دسترسی سریع و راحت به اطلاعات اصلی و مهم و همچنین جهت یابی در وبسایت را بسیار سخت می نمود. به گونه ای که در نگاه اول به صفحه اصلی یا نقشه وبسایت امکان تمایز اطلاعات و پیدا کردن اطلاعات مدنظر زمان بر و دشوار بود. در نتیجه توسط مسئول هم نتیجه گیری شد که وبسایت نیاز مبرم به طراحی مجدد دارد.

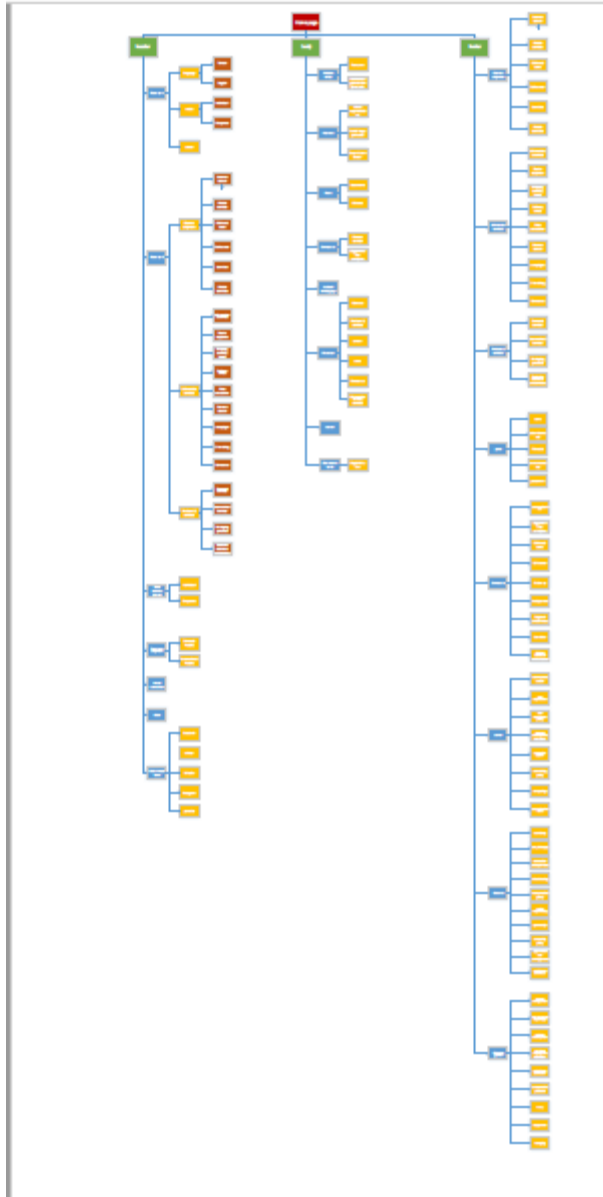
---

<sup>۱</sup> Navigation

<sup>۲</sup> Header

<sup>۳</sup> Body

<sup>۴</sup> Footer



شکل ۴-۱۲ نقشه صفحه نخست سایت پورتیچی

فاز بعدی در این بخش تحلیل سوات برای وبسایت بود. از آنجا که تجربه اول ما برای انجام این تحلیل بود و فقط با مفاهیم اولیه آشنا بودیم، دو روز زمان به مطالعه مقالات و مطالب مرتبط با انجام تحلیل سوات مخصوصا بر روی وبسایت تخصیص داده شد. مقالات مختلفی به زبان انگلیسی درباره تحلیل سوات و نحوه پیاده سازی، چگونگی انجام تحلیل سوات برای وبسایت، ساختار جدول سوات، سوالاتی که باید برای تحلیل سوات به آنها پاسخ داده شود، نمونه های مختلف تحلیل سوات شرکت های مطرح تکنولوژی مانند فیس بوک و گوگل، نمونه های تحلیل سوات برای وبسایت و... مطالع گردید.

برای تحلیل سؤات ابتدا لازم است اهداف کمی و کیفی شرکت از راه اندازی وبسایت مشخص شود. سپس بر اساس این اهداف نقاط ضعف و قدرت و فرصت ها و تهدیدهایی که سبب دستیابی به این اهداف یا مانع از دسترسی به این اهداف می شوند را مشخص نمود. برای مشخص کردن اهداف با توجه به شناخت نه چندان کاملی از شرکت به واحد بازاریابی برای دریافت یک سری از سوالات مراجعه شد. در واحد بازاریابی بخشی به نام بازاریابی دیجیتال وجود داشت که مسئول کنترل وبسایت، رسانه های اجتماعی و هم چنین بازاریابی در فضای دیجیتال بود. این بخش در شرکت نوپا بود و تنها کم تر از یک سال از تشکیل آن می گذشت. لازم به ذکر است شرکت به هیچ عنوان تبلیغات فیزیکی در سطح ترکیه و هم چنین رسانه های ملی مانند تلویزیون و رادیو ندارد. تبلیغات شرکت عمدتاً از طریق فضای مجازی و در قالب اپلیکیشن، وبسایت، توئیتر، فیس بوک و اینستاگرام صورت می پذیرد که همگی توسط بخش بازاریابی دیجیتال مدیریت می شود. اصلی ترین ابزار بازاریابی شرکت وسایل نقلیه شرکت بوده که برای طراحی مخصوص روی وسایل می باشد از جمله ون یا کامیون. با توجه به اینکه تعداد این وسایل نقلیه بسیار زیاد می باشد و این وسایل و شعبات شرکت به وفور در سطح ترکیه و شهرهای مختلف مشاهده می شود، در نتیجه میتوان گفت که شرکت کاملاً برای مردم ترکیه برند و شناخته شده می باشد و نیاز به هزینه اضافی برای تبلیغات فیزیکی نبوده. صفحات شرکت در فیس بوک، توئیتر فعال و دارای فالوئرهای زیادی می باشد. در مورد اینستاگرام چون تازه تاسیس می باشد (حدود شش ماه) جزء پروژه های در دست پیشرفت بوده که طبق اذعان خودشان برنامه های مخصوصی برای اینستاگرام در حال پیاده سازی می باشد.



شکل ۴-۱۳ صفحه اینستاگرام یورتیچی

طبق صحبتی که با این بخش صورت گرفت اولاً سند مکتوبی در رابطه با اهداف دقیق طراحی وبسایت وجود نداشت و فقط به صورت لفظی سه هدف ارتباط با مشتری، تبلیغات و اطلاع رسانی و انجام خدمات آنلاین مربوط به محموله ها مانند سفارش آنلاین محموله یا ردیابی آنلاین محموله ذکر گردید. هم چنین برای انجام دقیق تر تحلیل سوات نیاز به اطلاعاتی راجع به وبسایت و ویژگی های آن بود که نیاز به پاسخ از واحد بازاریابی داشت که در این زمینه نیز اطلاعات اندکی در اختیار قرار داده شد. اما در کل انتظار شرکت از ما بررسی وبسایت از دیدگاه خودمان و یافتن پاسخ اکثر سوالات از طریق مقایسه با وبسایت های رقیب یا تحلیل دقیق تر خودمان بود.

سپس با توجه به اهداف مطرح شده تحلیل سوات آغاز گردید. تعدادی سوال از قبل از طریق مطالعه مقالات آماده شده بود که پاسخ آنها از طریق جستجو در اینترنت یا بنچ مارکینگ یافت شد. همچنین با جستجو در اینترنت استانداردهای لازم برای یک وبسایت خوب مانند سرعت لود شدن، زمان متوسط گذرانده شده در سایت توسط مشتری و... پیدا و از طریق مقایسه با اطلاعات خود شرکت در سایت الکسا<sup>۱</sup>، نقطه ضعف یا قوت بودن هر کدام مشخص گردید.

نهایتاً تحلیل سواتی از طریق بنچ مارک سایت رقیب، مقایسه با استانداردها، الگوگیری از تحلیل های مشابه و برداشت های شخصی آماده گردید.

### **تبیین وضعیت مطلوب آینده**

در این بخش اولین قدم انجام تحلیل تفاوت<sup>۲</sup> بود. دو شرکت ارس<sup>۳</sup> و ام ان جی<sup>۴</sup> به عنوان رقبای اصلی شرکت در ترکیه و دو شرکت دی پی دی و دی اچ ال به عنوان شرکای بین المللی و از شرکت های مطرح این حوزه جهت این تحلیل انتخاب شدند. در وهله اول به بررسی این سایت ها و آپشن ها و امکانات مختلف در صفحه اول پرداخته و گزارشی تهیه شد. این گزارش شامل اطلاعات کلی از امکانات صفحه نخست مانند لی اوت و مکان هر آپشن و هم چنین اطلاعات وب سایت از سایت الکسا بود.

---

<sup>۱</sup> Alexa

<sup>۲</sup> Gap analysis

<sup>۳</sup> Araskargo

<sup>۴</sup> MNG

پس از بررسی وب سایت ها به جستجو و مطالعه مقالات در اینترنت درباره نحوه و ساختار انجام تحلیل تفاوت پرداخته شد. ساختار کلی که در اینترنت مشاهده شده بود با درخواست کارفرما تلفیق و جدول زیر برای انجام تحلیل طراحی شد. در این جدول اهداف به دو بخش تقسیم گردید و آپشن ها و امکانات مهم صفحه نخست که نیاز به باز طراحی داشتند و مرتبط با تحقق اهداف بودند به عنوان فاکتور بین دو هدف تقسیم گردید. سپس برای هر فاکتور وضعیت کنونی آن در وبسایت شرح داده شد. در ستون بعدی وضعیت مطلوب فاکتور با توجه به تحقیقات صورت گرفته و استانداردهای بدست آمده از طریق بنچ مارک بیان شد. سپس دلایل وجود این اختلاف و راه حل و اقدامات مورد نیاز برای رسیدن به وضعیت مطلوب بررسی گردید.

با توجه به انتقال به دپارتمان بین المللی برای مشارکت در پروژه جدید، پروژه وبسایت در همین فاز به اتمام رسید.

#### **۶,۴ گزارش هفته ششم**

در هفته ششم به علت تعطیلات عید سعید قربان و روز استقلال ترکیه به مدت شش روز تعطیلی رسمی وجود داشت. در نتیجه در این هفته به همراه گروهی از کارآموزان سفری به جنوب ترکیه به مدت پنج روز داشتیم.

#### **۷,۴ گزارش هفته هفتم**

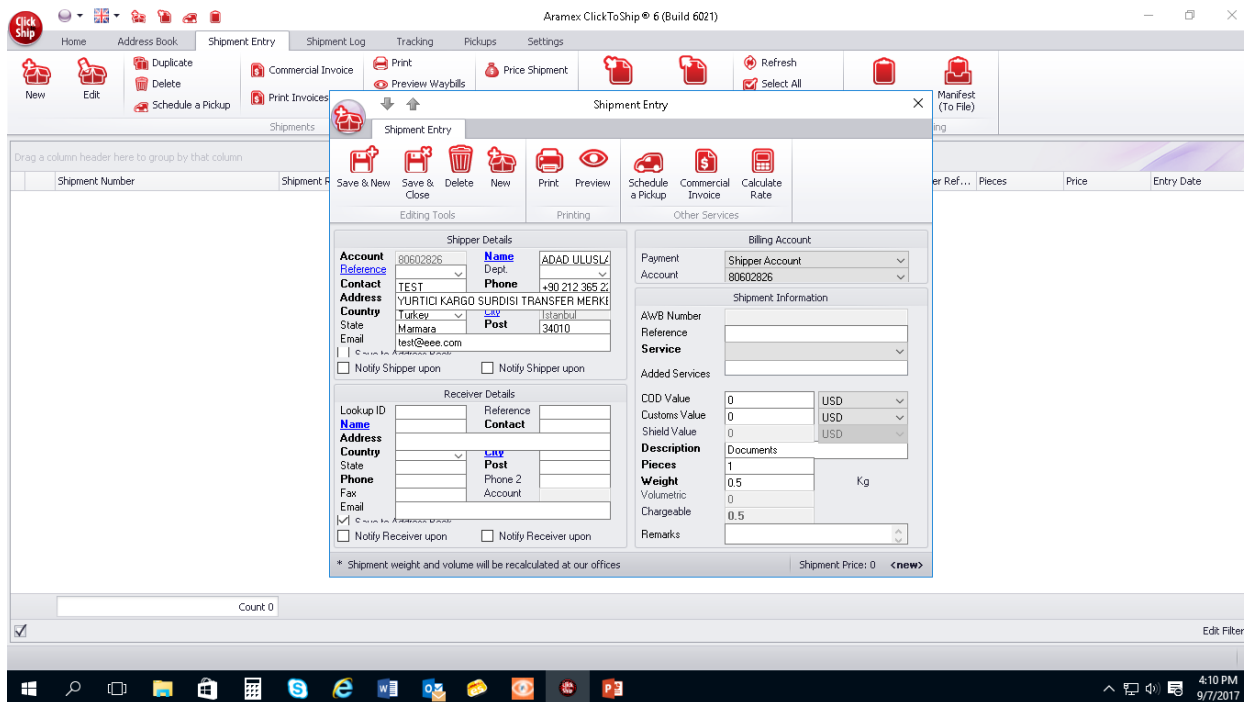
در هفته هفتم کارآموزی برای همکاری در یک پروژه بین المللی به دپارتمان بین الملل منتقل گردیدیم. همانطور که قبلا ذکر شد در بازدیدی که از این دپارتمان و صحبت با مدیر آن انجام شده بود، با توجه به علاقه و دانشی که در حوزه تجارت الکترونیک و هم چنین طراحی و تست نرم افزار نشان داده شده بود، توسط مدیر، پروژه ای بین المللی در دست اجرا توسط این دپارتمان تشریح گردید. در ابتدا قبل از تشریح پروژه لازم است نحوه انتقال مرسولات بین الملل توسط شرکت تشریح شود.

همانطور که قبلا ذکر گردید حجم مرسولات بین الملل شرکت در روز حدود ۱۰۰ عدد بوده که به مراتب کمتر از حجم مرسولات داخلی شرکت می باشد اما به علت حاشیه سود بالا ( ۴۵٪ ) برای شرکت دارای اهمیت زیادی می باشد. مشتریان این خدمت هم اکثرا کسب و کارهای کوچک می باشند. ابتدا مشتریان از طریق راه های موجود ( مراجعه حضوری به شعب یا استفاده از وبسایت و اپلیکیشن) اقدام به ثبت درخواست انتقال مرسوله خود می نمایند. سپس تمام مرسولات از شعب جمع آوری گردیده و در ساعت مشخصی از روز ( معمولا ساعت سه بعد از ظهر) به هاب بین الملل شرکت در نزدیکی فرودگاه آتاتورک انتقال می یابند. شرکت یورتیچی خود مرسولات را به خارج از ترکیه انتقال نمی دهد و این عمل را از طریق شراکت با شرکت های بزرگ بین المللی همچون آرامکس، دی اچ ال، تی ان تی، دی پی دی و فداکس به انجام می رساند. نحوه شراکت و واگذاری مرسوله

به هر یک از این شرکت ها نیز با توجه به مقصد می باشد. برای مثال اگر مقصد کشورهای عربی باشند مرسوله به شرکت آرامکس واگذار می شود و اگر در شرق اروپا باشد به شرکت تی ان تی یا دی اچ ال واگذار می شود. هاب بین الملل دارای یک سکو انتقال مرسولات به داخل وسایل نقلیه و یک دفتر کاری بود. شرکت یورتیچی خود مشتری شرکت های بین المللی مذکور جهت انتقال مرسولات می باشد. به گونه ای که هر یک از این شرکت ها به یورتیچی یک پروفایل اختصاصی داده است تا مانند یک مشتری اطلاعات مرسولات را در آنها ثبت و برای شرکت ارسال کنند. مرسولاتی که در شعب دریافت می شود هر یک دارای فاکتوری می باشند و اطلاعات آنها مانند فرستنده و گیرنده در سیستم مرکزی شرکت یورتیچی ثبت می شود. در هاب بین الملل متخصصین این هاب، که دو نفر افراد با تجربه می باشند، اطلاعات را از سایت مرکزی شرکت دریافت کرده و جهت ثبت درخواست برای شرکت های بین المللی استفاده می نمایند. این متخصصین باید به صورت دستی تمامی اطلاعات لازم مرسولات برای شرکت های بین المللی را تا قبل از ساعت پنج بعد از ظهر در سیستم شرکت ها ثبت نمایند. بعد از ساعت پنج شرکت هایی که سفارش دریافت کرده اند وسایل نقلیه خود را به هاب بین المللی می فرستند تا مرسولات را به فرودگاه آتاتورک جهت انتقال به خارج از ترکیه ارسال نمایند. به طور خلاصه جهت انتقال مرسولات بین المللی شرکت یورتیچی به عنوان یک واسط عمل کرده و با برون سپاری انتقال مرسولات به شرکت های بین المللی سود قابل توجهی دریافت می نماید.

مطابق توضیحات فوق شرکت برای ثبت درخواست مرسولات به شرکت های بین المللی یک پروفایل اختصاصی در سیستم هر شرکت جهت ثبت درخواست های خود داشت. به این سیستم، سیستم سلف سرویس می گویند. یعنی خود مشتری بتواند با داشتن پروفایل اختصاصی در سیستم شرکت درخواست خود را ثبت کرده و اطلاعات مورد نیاز را وارد نماید. شرکت یورتیچی دارای این سیستم برای خدمات داخلی خود می باشد. مانند وبسایت و اپلیکیشن شرکت که قبلا توضیح داده شد. اما به علت اینکه شرکت خود مستقیما مرسولات بین المللی را به خارج از ترکیه منتقل نمی کند و در واقع استفاده کننده سیستم سلف سرویس شرکت های بین المللی هست، نیازی به طراحی این سیستم برای خدمات بین الملل خود نداشته است. اما با پیش آمدن و تعریف یک پروژه جدید، نیاز طراحی این سیستم در شرکت مطرح گردید. در تصویر زیر اسکرین شاتی از سیستم سلف سرویس شرکت آرامکس را مشاهده می نمایید.





شکل ۴-۱۴ سیستم سلف سرویس شرکت آرامکس

شرکت ترندیول<sup>۱</sup> از بزرگترین شرکت های تجارت الکترونیک کشور ترکیه بوده که یک فروشگاه اینترنتی در حوزه مد و لباس می باشد. رشد روز افزون این شرکت و افزایش سفارشات و خریدها از این وبسایت سبب همه گیر شدن آن در داخل کشور ترکیه گردیده است. اما این شرکت یک هدف بلند مدت جهت ورود به بازار بین المللی و فعالیت و فروش محصولات خود در سطح بین الملل دارد. مانند اکثر فروشگاه های اینترنتی مشهور از جمله آمازون و اتسی<sup>۲</sup> شرکت یورتیچی از این فرصت استفاده نموده و با ارائه یک پیشنهاد همکاری به ترندیول پروژه ای با این شرکت، که از سال ۲۰۱۸ آغاز خواهد شد، به منظور شرکت همکار با ترندیول جهت ارسال سفارشات بین الملل این شرکت تعریف نمود. طبق این پروژه شرکت یورتیچی خود مستقیماً سفارشات ترندیول را به خارج از ترکیه ارسال خواهد کرد. در نتیجه به عنوان بخش مهمی از این پروژه باید سیستم سلف سرویس شرکت طراحی و در اختیار ترندیول قرار می گرفت تا هر زمان سفارشی به وقوع پیوست ترندیول بتواند از این سیستم جهت ثبت اطلاعات سفارش و درخواست انتقال آن به یورتیچی استفاده نماید. با توجه به تجربه ای که بنده در طراحی اپلیکیشن آدرس یاب شرکت پیدا کرده بودم، بر من تکلیف گردید از طریق بنچ مارک این سیستم در شرکت های بین المللی، این سیستم برای شرکت طراحی اولیه شود.

<sup>۱</sup> Etsy

<sup>۲</sup> Trendyol

به همین منظور ابتدا بازدیدی از هاب بین المللی شرکت ترتیب داده شد. در این بازدید نحوه انتقال مرسولات بین الملل، وظایف هاب بین الملل، نحوه ثبت سفارشات از شعبه شرکت تا ثبت درخواست انتقال از شرکت های بین المللی، بخش های مختلف و عملکرد سیستم سلف سرویس شرکت های بین المللی و قوانین ارسال مرسولات بین المللی توضیح داده شد. هم چنین اسکرین شات ها و اسناد مختلفی از فاکتورها و نحوه ثبت درخواست از شرکت های بین المللی در اختیار من قرار گرفت تا از آنها برای بنچ مارک استفاده شود.



شکل ۴-۱۵ هاب بین الملل شرکت یورتیچی



شکل ۴-۱۶ هاب بین الملل شرکت یورتیچی

لازم به ذکر است قبل از این بازدید و شروع پروژه مذکور ابتدا تکلیفی دو روزه به صورت ضرب الاجلی به من واگذار گردید. همانطور که قبلا در بخش معرفی محصولات شرکت توضیح داده شد، شرکت دارای یک لیست تعرفه قیمت های خدمات بین الملل می باشد. شرکت تصمیم به افزایش این تعرفه ها گرفته بود، لذا باید لیست تعرفه قیمت های سه شرکت رقیب یعنی ارس، ام ان جی و سورات<sup>۱</sup> تهیه می گردید تا افزایش قیمت ها از طریق مقایسه با قیمت های رقبا تعیین گردد. از آنجا که لیست تعرفه خدمات این شرکت ها در سایتشان موجود نبود، بر من تکلیف شد تا لیست تعرفه مربوط به شرکت ارس تهیه نشود. در سایت شرکت ارس آپشنی وجود داشت که امکان محاسبه قیمت انتقال مرسوله را با توجه به کشور مقصد و وزن مرسوله بوجود می آورد.

---

<sup>۱</sup> Seurat

شرکت یورتیچی کشورهای دیگر را در هشت گروه با توجه به فاصله و هزینه های انتقال مرسولات دسته بندی کرده بود به گونه ای که گروه اول در یک وزن مشخص دارای کمترین قیمت و گروه هشتم دارای بیشترین قیمت بودند. برای مثال کشورهای اروپا مرکزی و غربی مانند آلمان به علت هزینه کمتر انتقال و فاصله در گروه اول قرار داشت. ایران با وجود فاصله کم اما به علت قوانین سخت و عوارض بالای وارداتی در گروه پنجم قرار داشت. تهیه لیست تعرفه سایر شرکت ها نیز باید طبق همین گروه بندی شرکت صورت می گرفت. در نتیجه با آزمون و خطا ابتدا باید در سایت شرکت ارس کشورهای عضو هر منطقه ر با توجه به تقسیم بندی این شرکت پیدا می شد که تقریب در تمام موارد شبیه شرکت یورتیچی بود. قیمت های محاسبه شده نیز با توجه به نرخ روز یورو باید تبدیل و در جدول مبطه وارد می گردید. تعرفه ها هم چنین در دو گروه خدمات اقتصادی و اکسپرس باید تقسیم بندی می گردیدند.

وزن	یورتیچی								ارس															
									اکسپرس								اقتصادی							
	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8
0.5	34	44	46	56	58	60	64	68	54	58	67	80	90	104	93	112	37	44	53	56	69	84	90	94
1	44	54	66	76	78	81	92	97	80	85	104	113	131	164	141	177	50	65	74	90	100	113	120	127
1.5	55	65	77	90	92	97	110	116	97	105	124	136	158	223	174	208	63	93	98	105	112	134	145	151
2	65	76	89	103	105	112	129	136	115	127	145	158	188	283	218	287	79	109	120	131	131	161	169	177
2.5	75	88	100	116	118	128	147	156	134	150	164	185	218	343	264	343	96	122	140	150	160	191	204	219
3	84	98	111	129	132	141	165	174	147	173	188	215	252	382	298	385	109	131	148	172	177	219	231	244
3.5	94	108	123	141	145	155	182	193	161	195	215	245	286	421	332	425	120	146	164	195	195	249	263	276
4	103	118	134	153	159	168	200	211	176	218	241	275	320	461	366	467	134	166	206	212	222	275	290	305
4.5	112	128	143	165	170	179	215	229	191	241	260	305	353	501	398	509	148	183	232	241	246	301	317	333
5	122	137	152	176	181	191	231	246	206	256	290	336	370	539	433	551	155	195	251	258	260	326	344	363
5.5	131	146	162	187	193	202	246	264	214	271	301	340	389	576	463	591	166	204	259	268	277	347	367	386
6	139	156	171	198	203	211	260	279	226	277	314	360	410	612	493	630	182	216	266	282	291	367	386	408
6.5	147	165	180	208	213	220	273	295	238	292	332	382	433	648	523	669	190	235	281	298	306	385	406	427
7	156	174	190	218	224	230	286	310	254	306	351	402	454	684	553	707	203	258	299	322	324	406	428	454
7.5	163	182	199	228	233	238	298	322	268	322	368	425	475	721	584	747	212	290	309	340	343	425	448	482
8	170	191	206	237	242	246	309	335	283	336	386	447	496	756	614	785	222	302	327	359	363	447	477	509
8.5	177	199	213	246	251	254	320	347	296	351	402	467	519	793	644	824	233	317	336	379	378	465	501	536
9	184	207	220	254	260	263	330	358	310	402	466	542	597	831	787	862	244	332	354	398	402	484	527	564
9.5	192	215	228	263	268	271	339	370	325	412	477	550	611	866	804	901	252	344	369	419	413	505	551	591
10	199	224	235	271	276	279	348	381	338	421	484	561	621	903	814	941	263	360	381	437	443	523	576	618
11	208	235	246	284	290	294	365	399									276	379	399	467	493	561	603	645

جدول ۴-۵ لیست تعرفه های بین الملل یورتیچی و ارس

اما پروژه طراحی سیستم سلف سرویس به علت پایان ویزا کاری بنده و ممانعت آیسته از ادامه کار در شرکت نیمه تمام باقی ماند. روز سه شنبه ۲۱ شهریور آخرین روز من در شرکت بود که با دریافت گواهی پایان کارآموزی و توصیه نامه از مدیر دپارتمان آی تی به پایان رسید.

باید اعتراف نمایم که این تجربه دو ماهه را میتوان یک تجربه فوق العاده و تکرار نشدنی هم در زمینه علمی و هم در زمینه اجتماعی و فرهنگی دانست. تعامل در محیط بین المللی با دانشجویانی از فرهنگ های مختلف و کار کردن در یک شرکت بین المللی آموخته

ها و یادگیری های چه بسا بیشتر از دوران دانشگاهی می تواند باشد. خدا را شاکر هستیم که این فرصت به من با حمایت ها و راهنمایی های همیشگی و پدرانۀ استاد عزیز دکتر شفیعا به من داده شد تا بتوانم نماینده ای شایسته از کشورم در این جمع بین المللی باشم شایستگی های خود را هم در عرصه آموزشی و هم در عرصه های دیگر در این کارآموزی به اثبات برسانم. امیدوارم شرایطی مهیا گردد تا ایرانی ها حضور به مراتب پر رنگ تری در این برنامه بین المللی داشته باشند.

## ۸,۴ معرفی اجمالی تاریخ های مهم

روز / هفته	تاریخ شمسی	تاریخ میلادی	عنوان فعالیت
روز اول - چهارشنبه	۴ مرداد	۲۶ جولای	پرواز از ایران به مقصد استانبول
روز اول - چهارشنبه	۴ مرداد	۲۶ جولای	اسکان در خوابگاه دانشگاه فنی استانبول
روز دوم - پنجشنبه	۵ مرداد	۲۷ جولای	معارفه در شرکت یورتیچی و انتقال به دپارتمان آی تی
روز سوم - جمعه	۶ مرداد	۲۸ جولای	سفر به شهر کاپادوکیا
هفته اول کاری - سه شنبه تا جمعه	۱۰ الی ۱۳ مرداد	۱ الی ۴ آگوست	انجام پروژه اپلیکیشن
هفته دوم کاری - دوشنبه تا جمعه	۱۶ الی ۲۰ مرداد	۷ الی ۱۱ آگوست	ادامه پروژه اپلیکیشن
هفته سوم کاری - دوشنبه تا جمعه	۲۳ الی ۲۷ مرداد	۱۴ الی ۱۸ آگوست	- ادامه و اتمام پروژه اپلیکیشن - بازدید از دپارتمان عملیات، شعبه و هاب عملیاتی استانبول
هفته چهارم کاری - دوشنبه تا جمعه	۳۰ مرداد الی ۳ شهریور	۲۱ الی ۲۵ آگوست	آغاز پروژه اپلیکیشن آدرس یاب شرکت
هفته پنجم کاری - دوشنبه تا چهارشنبه	۶ الی ۸ شهریور شهریور	۲۸ الی ۳۰ آگوست	آغاز پروژه وبسایت شرکت
تعطیلات رسمی - چهارشنبه تا دوشنبه	۸ الی ۱۳ شهریور	۳۰ آگوست الی ۴ سپتامبر	تعطیلات رسمی به مناسبت عید قربان و روز استقلال ترکیه و سفر به جنوب ترکیه
هفته ششم کاری - سه شنبه تا سه شنبه	۱۴ الی ۲۱ شهریور	۵ الی ۱۲ سپتامبر	انتقال به دپارتمان بین الملل
روز ۴۱ - پنجشنبه	۱۶ شهریور	۷ سپتامبر	بازدید از هاب بین الملل
روز ۴۶ - سه شنبه	۲۱ شهریور	۱۲ سپتامبر	آخرین روز کارآموزی در شرکت
روز ۵۴ - سه شنبه	۲۸ شهریور	۱۹ سپتامبر	بازگشت از ترکیه به ایران

جدول ۴-۶ معرفی اجمالی تاریخ های مهم

## ۵. فصل پنجم: دستاوردها و پیشنهادات

به طول کلی، می توان دستاوردهای سفر را در بخش های زیر خلاصه نمود:

### ۱,۵. دستاوردها

#### ۱,۱,۵. دستاوردهای علمی: فعالیت در دپارتمان آی تی سبب یادگیری های فراوانی در زمینه توسعه و طراحی سیستم ها

و نرم افزارها، مدیریت و کنترل پروژه، استفاده از نرم افزار ویزو، تدوین گزارشات کاری به زبان انگلیسی، تحلیل سوات، تحلیل الزمات کسب و کار، بنچ مارکینگ و ... گردید. هم چنین سبب پیشرفت زبان انگلیسی ام در سطح آکادمیک و حرفه ای نیز گردید. آشنایی با صنعت حمل و نقل محموله و بازدید از مراکز و سیستم های عملیاتی شرکت نیز دید و دانش مناسبی از این صنعت به من منتقل کرد.

#### ۲,۱,۵. تلاش های دشمنان و تبلیغات منفی علیه جمهوری اسلامی ایران: از جمله نکات قابل توجه، دیدگاه مردم نسبت

به سیاست های جمهوری اسلامی در قبال آمریکا و رژیم صهیونیستی بود. برخی از آنان این اختلافات را ناشی از تفاوت های فرهنگی بین ایران و آمریکا/ رژیم صهیونیستی قلمداد می کردند و یا برخی دیگر، با دامن زدن به ادعاهای غرب در مورد مسئله هسته ای ایران، سعی داشتند تا ایران را کشوری که ناقض معاهدات بین المللی است جلوه دهند که بخشی ناشی از رسانه ها و هجمه وسیع تبلیغات سوء دشمنان علیه جمهوری اسلامی ایران و بخشی دیگر، به دلیل کم کاری ها در رساندن پیام ایران به سایر کشورها می باشد. مبحث تروریست های تکفیری و داعش و روابط احتمالی ایران با این گروهک های تروریستی یا حضور نظامی ایران در سوریه و عراق نیز از دیگر مباحثی بود که مورد بحث و گفتگو قرار گرفت. متأسفانه در این زمینه نیز اطلاعات غلط و بی پایه ای در ذهن سایر کارآموزان قرار داشت که با بحث فراوان توانستم تا حدی واقعیت را برای آنها شفاف نمایم.

#### ۳,۱,۵. دستاوردهای مذهبی: علی رغم اینکه قبل از سفر، نکات لازم در مورد عدم بحث های مذهبی با سایر افراد تذکر داده

شده بودند، اما به دلیل علاقه ای که در بین سایر کارآموزان از کشورهای دیگر برای افزایش اطلاعات در مورد دین اسلام وجود داشت، به ناچار چند بحث علمی در مورد گفته ها و پیام های دین اسلام انجام شد. نتایج حاصل از این بحث ها، زوایای پنهانی را در مورد این دین گران قدر آشکار کرده و علایقی را در سایر افراد در مورد جهان بینی اسلامی و سایر اصول آن، ایجاد نمود. مخصوصاً توسط همکار ام ابهامات و شبهات زیادی در زمینه اسلام مطرح گردید که سعی نمودم با

جستجو در منابع و دادن توضیحات ملموس شباهت موجود را برطرف نمایم. اما تفاوت مسلمانان موجود و عقاید آنها در استانبول کار را برای متقاعد کردن ایشان سخت می نمود زیر آنچه مطلقا در محیط اطراف مشاهده می شد در برخی مواقع نقض کننده استدلال های بنده بود.

**۴,۱,۵. دستاوردهای اجتماعی:** تشکیل شبکه ای از دوستان از دانشجویان بین المللی در رشته های مختلف علی الخصوص رشته مهندسی صنایع، تشکیل پایگاه و شبکه از از دانشجویان و اساتید و مهندسان در شهر استانبول از دستاوردهای اجتماعی این کارآموزی می باشد.

**۵,۱,۵. دستاوردهای فرهنگی:** تبادلات فرهنگی بین دانشجویان از کشورها و فرهنگ های مختلف از اهداف آیسته می باشد. انتقال فرهنگ اصیل و کهن ایرانی و ارزش های مطرح شده در فرهنگ ما از مواردی بود که سعی فراوان در انتقال آن صورت دادم. هم چنین آشنایی با فرهنگ کشورهای مختلف علی الخصوص فرهنگ اروپا، هم جنبه های مثبت هم جنبه های منفی، دید و شناخت بهتری حتی از فرهنگ و مذهب خودمان در اختیار من گذاشت.

## **۲,۵. پیشنهادات بهبود در دانشکده مهندسی صنایع**

**۱,۲,۵. گسترش روابط بین الملل دانشکده:** نکته قابل توجهی که در کشور ترکیه و دانشگاه های آن مشاهده نمودم، سطح بسیار بالا روابط و توافقنامه های بین الملل دانشگاه های ترکیه با سایر کشورها علی الخصوص اروپا بود. فرصت ها و برنامه های مختلف بین المللی برای دانشجویان مهیا بود تا بتوانند در قالب این فرصت های مختلف مانند کارآموزی، برنامه تبادل دانشجویی، شرکت در همایش ها و کنفرانس ها و... تجربه حضور در محیط بین المللی را کسب نمایند. با توجه به اینکه هم دانشگاه های ایرانی و هم دانشجویان ایرانی از لحاظ سطح علمی و دانش به مراتب برتر از دانشگاه های ترکیه بوده، اما فقدان روابط بین الملل با سایر دانشگاه ها عملا فرصت چندانی برای حضور دانشجویان در محیط بین المللی و عرض اندام و تبلیغ فرهنگ، مذهب و سطح علمی ایران بوجود نمی آورد. از نظر بنده بسیار نیاز می باشد تا دانشکده و اساتید برجسته ما با استفاده از اعتبار خود گامی در جهت بهبود این وضع حداقل در سطح دانشکده خود برداشته و این امکان را برای دانشجویان مستعد دانشکده جهت حضور در عرصه های بین المللی فراهم آورند. تنها سالی یک فرصت کارآموزی آیسته برای یک نفر مسلما شایسته و تامین کننده نیاز دانشجویان دانشکده نمی باشد.

۲,۲,۵. **افزایش ارتباط دانشجویان با صنعت و محیط کار:** از دیگر نکات قابل توجه در کشور ترکیه و کشورهای اروپایی، فرصت ها و امکانات مختلفی است که دانشگاه ها برای دانشجویان به منظور فعالیت و کار دانشجویان در دانشگاه ها ایجاد می نمایند. اکثر دانشجویان با سطوح مختلف علمی و توانایی های گوناگون مشغول کار دانشجویی در دانشگاه ها، همکاری با اساتید در پروژه ها یا فعالیت پژوهشی در آزمایشگاه ها و دفاتر بودند. مهم تر از همه اینکه به ازای این فعالیت ها درآمد قابل توجهی، در سطح و حتی بالاتر از حقوق یک کارمند در ایران، دریافت می نمودند. این امر سبب پویایی دانشجویان، کسب تجارب، کسب درآمد، افزایش ارق به دانشگاه و مسئولیت پذیری آنها می گردید. در دانشگاه خودمان در وهله اول کار دانشجویی بدون دریافت درآمدی بوده و مسئله درگیری دانشجویان در پروژه ها نیز بسیار کم رنگ و در بعضی مواقع بدون دریافت حق الزحمه می باشد. با این شرایط نمی توان از دانشجویان توقع پویایی در دانشگاه و مسئولیت پذیری نسبت به سایر دانشجویان و دانشگاه داشت. لازم است تا مسئولان حداقل دانشکده مهندسی صنایع و اساتید برنامه ای جهت بهبود اوضاع تدوین نمایند تا دانشجویان با پویایی و انگیزه بیشتری در دانشکده حضور پیدا نمایند. صرف حضور دانشجویان در دانشکده جهت حضور در کلاس ها بصورت اجباری هیچ وقت نه سبب پیشرفت دانشکده و نه سبب رشد و شکوفایی خود دانشجویان نخواهد گردید.

## ۶. فصل ششم: معرفی ۵ فارغ التحصیل دانشکده مهندسی صنایع دانشگاه علم و صنعت ایران

### ۱,۶. مهندس علیرضا صادقیان، مدیرعامل نت برگ

شماره تماس: ۰۹۱۲۵۱۹۲۰۰۰

آدرس ایمیل: alireza.sadeghian@netbarg.com

علیرضا صادقیان متولد ۱۳۶۴ و فارغ التحصیل رشته مهندسی صنایع مقطع کارشناسی از دانشگاه علم صنعت ایران و رشته مدیریت کسب و کار<sup>۱</sup> مقطع کارشناسی ارشد از دانشگاه کلمبیا در آمریکا است. او در حال حاضر مدیرعامل شرکت کسب و کار نوین ایرانیان و صاحب برند اینترنتی نت برگ است، نت برگ از برترین سایت های تجارت الکترونیک ایران بوده و دارای نماد اعتماد ملی، مجوز فعالیت از وزارت بازرگانی، جایزه مدیر خلاق و تنها سایت ایرانی است که در اتحادیه جهانی سایت های خرید گروهی عضویت دارد.

---

<sup>۱</sup> MBA



نکاتی که از گفتگو با ایشان حاصل شد به شرح زیر می باشد:

- من فکر می‌کنم کیفیت تحصیلی در ایران پس از دوران دبیرستان دچار افت می‌شود و در دانشگاه‌ها کیفیت آموزشی مورد انتظار وجود ندارد. در کنار بحث آموزشی زندگی اجتماعی دانشجویان در دانشگاه‌ها نیز کیفیت مناسبی ندارد. زندگی اجتماعی صرفاً به معنای تفریح نیست بلکه در کنار آن فضاهایی مانند نشریه سامانه وجود دارد که به شما قدرت مانور و فرصت مدیریت کارها را می‌دهد؛ مثلاً در سامانه دانشجویان با پول سروکار دارند، باید مذاکره کنند، پیگیر تأمین کاغذ مورد نیازشان باشند و... که همه این‌ها یادگیری‌های مفیدی می‌باشند.
- درسی که شما به آن علاقه دارید پس از سه ماه ۹۰ درصد آن را از یاد می‌برید و پس از پنج سال به یک یا دو درصد می‌رسد مگر اینکه شما از آن درس استفاده کنید؛ مثلاً اگر پس از فارغ‌التحصیلی در زمینه تعمیر و نگهداری فعالیت کنید احتمالاً نکاتی که در درس نت خواندید یادتون می‌آید و در این درس پیشرفت هم می‌کنید. در ایران در رشته‌های مهندسی، تمرکز بیشتر روی مهارت‌های سخت مثل انتگرال‌گیری و محاسبات است. این‌ها پس از مدتی از یاد می‌رود و چیزهایی که باقی می‌ماند مهارت‌های نرم مثل نحوه مذاکره کردن و مدیریت کردن تیم است.
- در زمینه ایده‌ها می‌توانم بگویم که ۹۹ درصد ایده‌ها شکست می‌خورند و درصد کمی موفق می‌شوند. شکست‌ها دیده نمی‌شوند و فقط روی موفقیت‌ها مانور داده می‌شود؛ مثلاً تعداد زیادی ایرانی در خارج از کشور ایده‌هایی رو مطرح کردند اما با شکست گردیدند اما مثلاً دراپ باکس<sup>۱</sup> توسط آرش فردوس به موفقیت رسیده می‌شود. به هر حال استعدادهایی متأسفانه از کشور می‌روند زیرا شرایط آن سمت فراهم‌تر است، مثلاً سرمایه و امکانات بیشتر است و افرادی هستند که ایده پردازان را حمایت کنند؛ اما در اینجا افراد به‌گونه‌ای پرورش پیدا نمی‌کنند که وقتی ایده خود را با سرمایه‌گذاری مطرح می‌کنند بتوانند او را جذب ایده خود نمایند؛ مثلاً افرادی که به آواتک مراجعه می‌کنند خیلی از آن‌ها هنوز به‌گونه‌ای پرورش پیدا نکرده‌اند که بتوان به آن‌ها اعتماد و سرمایه و زمان برای تحقق ایده‌هایشان صرف کرد. باز تأکید می‌نمایم یکی از دلایل این است که روی مهارت‌های نرم در نظام آموزشی ما کار نمی‌شود اما در خارج از کشور برعکس این اتفاق می‌افتد.

---

<sup>۱</sup> Dropbox

- در ایران دانشگاه‌ها فارغ‌التحصیلان خود را فراری می‌دهند؛ مثلاً اگر فارغ‌التحصیلی بخواهد به دانشگاه وارد شود و گشتی بزند یا اساتید خود را ملاقات کند، متأسفانه به آن‌ها اجازه داده نمی‌شود. فکر می‌کنم دانشگاه‌ها یک مقدار برای فارغ‌التحصیلان خود ارزش قائل نمی‌شوند درحالی‌که در آمریکا این مسئله دقیقاً برعکس است و دانشگاه‌ها از فارغ‌التحصیلان خود سوءاستفاده می‌کنند. چون این عقیده را دارند که این افراد به‌طور متوسط افراد پولداری می‌شوند و اگر ارتباط دانشگاه با این افراد حفظ شود می‌توانند کمک مالی دریافت کنند. چون دانشگاه‌های آنجا خصوصی هستند و عمده بودجه‌شان از طریق این کمک‌ها تأمین می‌شود؛ مثلاً من سالانه پنج یا شش ایمیل یا دو یا سه نامه کاغذی از طرف دانشگاه کلمبیا دریافت می‌کنم که از من تقاضای کمک‌های مالی برای مصارف مختلف مثل ساختن ساختمان و... می‌کنند. یا خیلی دیدارهای منظمی می‌گذارند تا فارغ‌التحصیلان دوباره دورهم جمع شوند تا ارتباط این افراد با دانشگاه حفظ بشود. فلسفه آن‌ها این است که اگر با کمک‌های شما دانشگاه پیشرفت کند با توجه به اینکه شما هم عضوی از این دانشگاه بوده‌اید سبب پیشرفت خودتان نیز می‌شود؛ اما متأسفانه علم و صنعت حتی جشن فارغ‌التحصیل درست و حسابی هم برای ما نگرفت که البته این فقط مختص به علم و صنعت نیست.
- یه بحث دیگر که در دانشگاه کلمبیا جدی گرفته می‌شود بحث استخدام دانشجویان دانشگاه می‌باشد. دانشگاه‌ها به شرکت‌های مختلف فضا و امکانات می‌دهند تا دانشجویان دانشگاه توسط این شرکت‌ها مصاحبه و استخدام شوند، اما این شرایط در دانشگاه‌های ما مهیا نمی‌شود. دانشگاه‌ها می‌توانند با شرکت‌های مختلف صحبت نمایند زیرا این تمایل در شرکت‌ها برای ارتباط با دانشگاه‌ها وجود دارد تا متخصصین موردنیاز خود را از دانشگاه‌ها انتخاب کنند. خب این یک حرکت دو سر برد است.

## **۲,۶. مهندس علی کرم پور، معاون تشکیلات اداره کل تشکیلات و بهبود روش های شهرداری تهران**

علی کرم پور، معاون تشکیلات اداره کل تشکیلات و بهبود روشها، تقریباً نزدیک به پنج ماه هست که این پست را به او واگذار کرده اند. پیش از این رئیس اداره‌ی تعالی سازمانی و قبل از آن نیز در معاونت منابع انسانی مشغول به فعالیت بود. هم در حوزه‌ی منابع انسانی و هم در حوزه‌ی برنامه ریزی کار کرده است. ایشان از افراد درگیر در پروژه بهبود روش های شهرداری تهران با دانشگاه علم و صنعت ایران می باشد.

نکاتی که از گفتگو با ایشان حاصل شد به شرح زیر می باشد:

- من در زمانی که دانشجوی بودم خیلی احساس می کردم که بسیاری از دوستان دانشجوی من سردر گم هستند و نمی دانند تخصص آنها در صنعت به چه دردی می خورد. همچنین مشاهده می نمودم که در رشته های دیگر مثل پزشکی، دانشجویان مستقیماً به بیمارستان ها می روند و پس از فارغ التحصیلی به دنبال کارآموزی نیستند. آنها در کل پروسه ای آموزش، تمامی مهارت های لازم را یاد می گیرند. حتی بعضاً در زمان دانشجویی نسخه تجویز می کنند و باز خورد خطاها را می سنجند. اما در صنعت، به دلیل تئوریک بودن بحث های دانشگاهی، اعتماد به دانشگاه سخت است. اگر نقش ها و خدمات به خوبی تعریف شوند و کسانی که در اجرا چیزی را تعریف می کنند بدانند که چه تعریفی کرده اند و چه چیزی می خواهند، با اعتماد به دانشگاه، شاید و تکرار می کنم شاید دستاورد کوتاه مدت کمتری را نسبت به زمانی که به شرکت های مشاوره ای اعتماد می کنند، داشته باشند اما یک دستاورد دراز مدتی را برای خود سیستم و همچنین نظام دانشگاهی و جامعه دارد که با گذر زمان خودش را نشان می دهد.
- در مهندسی صنایع، شما دو یا سه واحد منابع انسانی را می گذرانید. با این وضع آیا شما می توانید ادعا کنید که از کسی که در رشته ای مدیریت منابع انسانی تحصیل کرده است بیشتر متوجه می شوید؟ این دو یا سه واحدی که شما می خوانید مثل بقیه ای واحد ها، برای این است که شما با یک موضوع خاص آشنا گردید. مشخص است که شما در خیلی از حوزه ها مثل منابع انسانی، دانش زیادی را فرا نمی گیرید؛ حتی همان کسی که در رشته ای مدیریت و گرایش منابع انسانی تحصیل می کند نیز همه چیز را از دانشگاه یاد نمی گیرد. از سه عامل دانش، بینش و مهارت، شما حداکثر می توانید دانش خود را از دانشگاه به دست آورید. بینش و مهارت شما از طریق خیلی از عوامل دیگر مثل محیط کار و دوره های آموزشی تکمیل می شود. پس شما نیاز دارید که خودتان را توسعه بدهید.
- نکته ای مثبتی که دانشجویهای مهندسی صنایع دارند، این است که به دلیل چند بُعدی شدن، می توانند مسائل را خوب درک نمایند و از یک جنبه به آن نگاه نکنند. اگر شما مسئله ای را از یک بُعد حل کنید، ممکن است نتیجه ای کاملاً خلاف انتظارتان دریافت کنید. با این وضع اگر شما دانشجوی مهندسی صنایع در یک مبحث، مثل منابع انسانی یا ... عمق پیدا کنید، می توانید جنبه های مختلف را بهتر متوجه شوید و تاثیر مثبتی را بگذارید.
- اهمیت موضوع ارزیابی این است که شما باید از خودتان شروع کنید و بفهمید که در کجا ها ضعف دارید. خیلی از آدم ها هستند که دانش انجام یک کار را دارند؛ حتی مهارت و بینش انجام یک کار را هم دارند، اما فاکتور هایی مثل مسئولیت پذیری یا انرژی و ... را ندارند. این ها ابعاد و شایستگی های مختلفی هستند که یک انسان می تواند داشته باشد تا یک کار

را خوب انجام بدهد. ممکن است شما در بهترین دانشگاه ها هم تحصیل کرده باشید اما در حوزه‌ی کار می‌بینید که اخلاق حرفه‌ای یا روابط عمومی قوی و یا هوش هیجانی بالا را ندارید! تعامل برقرار کردن بلد نیستید. از ویژگی های مهم یک مدیر این است که بتواند خوب ارتباط برقرار کند؛ خیلی از موانع و مشکلات را با همان روابطش برطرف کند و مقبولیت او از سمت بقیه بتواند کار را به پیش ببرد. البته این بدین معنا نیست که روابط جای تخصص را بگیرد، بلکه باید ابعاد مختلفی در یک انسان پرورش یابد.

### ۳,۶. مهندس علیرضا حاجی جباری، مدیرعامل شرکت تضمین گستر فناوا

شماره تماس: ۰۹۱۲۳۷۵۷۴۲۵

آدرس ایمیل: hajijabari@yahoo.com

علیرضا حاجی جباری فارغ التحصیل رشته مهندسی صنایع گرایش تکنولوژی صنعتی از دانشگاه علم و صنعت ایران و دارای دکتری حرفه ای مدیریت کسب و کار از دانشگاه تهران می باشد. ایشان هم اکنون مدیرعامل شرکت تضمین گستر فناوا و مدرس دانشگاه جامع علمی کاربردی در دروسهای مدیریت پروژه ، مدیریت ارتباط با مشتری و روشهای حل مساله می باشد. از سوابق قبلی ایشان می توان به مدیر مهندسی لجستیک شرکت پارس خودرو، قائم مقام کنترل تولید و تغذیه خطوط پارس خودرو، مدیر عامل شرکت جامع فرانگر پویا و کارشناس برنامه ریزی و برنامه نویسی فروشگاه رفاه اشاره نمود.

نکاتی که از گفتگو با ایشان حاصل شد به شرح زیر می باشد:

- رشته مهندسی صنایع، یک رشته میانی است و می تواند با کمک سایر رشته ها کارها مدیریت نماید.
- دانشجویان صنایع یا مشاور خوب یا مدیر خوب می شوند که به عبارتی این یک لباس دوخته شده برای آنهاست که ممکن است کسی استفاده کند یا نکند.
- حتی در هنگام دیدن فیلم هم اصلی ترین هدف باید یادگیری باشد. استراتژی یعنی رقص تغییر یعنی مدام در حال تغییر است. هر تغییر یک پروژه است. پروژه واقعی یعنی هر روز تکلیف خود را بدان.
- یکی از مسائل مورد بحث در مهندسی صنایع، لجستیک است پس در حوزه لجستیک هر جا که می روید، حرفی برای گفتن داشته باشید. در لجستیک استانداردها را کامل بنویسید مثلا نحوه چیدمان، تمامی اطلاعات را مستند و مدون نمایید.
- شناخت ها در طول تحصیل باعث می شود که بعدها موجب ایجاد فرصت و اعتماد برای شغل بشود.

- الان دارای ۴۱ سال سن هستند و در سن ۲۱ سالگی ازدواج و این امر را به دانشجویان توصیه نمودند.

## ۴,۶. مهندس حسین اسلامی، قائم مقام مدیرعامل هلدینگ فناپ

شماره تماس: ۰۹۱۲۳۸۶۶۹۱۷

آدرس ایمیل: eslami.hossein@gmail.com

حسین اسلامی فارغ التحصیل رشته مهندسی صنایع گرایش تکنولوژی صنعتی از دانشگاه علم و صنعت ایران در مقطع کارشناسی بوده و هم اکنون قائم مقام مدیرعامل هلدینگ فناپ می باشند. از سمت های قبلی ایشان می توان به رئیس هیئت مدیره شرکت تعاونی گسترش فناوری بامداد، مدیرعامل و عضو هیئت مدیره شرکت فنی و ارتوپدی توان سازان، رئیس هیئت مدیره شرکت هوشمند آسیا اشاره نمود.

نکاتی که از گفتگو با ایشان حاصل شد به شرح زیر می باشد:

- از دوره دانشجویی از عرض و طول آن باید استفاده کرد.
- فردی که بتواند هزینه های خود را مدیریت کند، می تواند با واقعیت ها بیشتر آشنا گردد. آشنایی در دوره دانشجویی، بعدا بسیار کاربرد دارد و به ایشان هم کمک کرد.
- روی مطالعه وقت بگذارید، تمرکز کنید که چه اتفاقاتی منجر به چه نتایجی شده است.
- نه گفتن یک مهارت است که مهارت بسیار مهمی است. در عمل، بالاتر از موضوعات آموزشی، مهارت هایی که یاد گرفته ایم، بسیار کاربرد دارد. دانشگاه محیطی شد که این مهارت ها را یاد گرفتند.
- برای صرفا پولدار شدن نباید دانشگاه رفت یا معروف شد. خیلی از آدم های معروف خوشحال نیستند. معمولا هیچکس هدف خود را خوشحال بودن ذکر نمی کنند در حالیکه هدف واقعا باید این باشد.
- سفر خارجی زیاد، به ایشان خیلی کمک کرد. آدم نترس می گردد و وقتی سفر می رویم، تجربیات بقیه هم به انسان اضافه می شود و مطالعه و تواضع انسان زیاد می شود.
- آینده را بساز یا با آینده بساز
- شروع هر کاری بر مبنای اعتماد به نفس است. اطرافیان در این اعتماد به نفس موثر ند و لی نباید منجر به "از خود خشنود بودن" گردد. پنج نفر نزدیک شما باید انتقاد از شما کنند.

## ۵,۶. مهندس آرزو اسکندری، مدیر طرح و برنامه و بهبود مستمر شرکت هلیکوپتری ایران

شماره تماس: ۰۹۱۲۶۰۸۷۶۰۳

آدرس ایمیل: arezoo.eskandari@gmail.com

مهندس آرزو اسکندری فارغ التحصیل رشته مهندسی صنایع گرایش تحلیل سیستم ها از دانشگاه علم و صنعت ایران می باشد. ایشان هم اکنون مدیر طرح و برنامه و بهبود مستمر شرکت هلیکوپتری ایران می باشد. از سوابق حرفه ای ایشان می توان به کارشناس طرح و برنامه شرکت هلیکوپتری ایران و کمک مدرسی درس روش های تولید در دانشگاه علم و صنعت ایران اشاره نمود. ایشان از طریق کارآموزی مستقیماً به استخدام شرکت هلیکوپتری ایران در آمدند.

نکاتی که از گفتگو با ایشان حاصل شد به شرح زیر می باشد:

### - انتخاب شغل:

- تشخیص زمان مناسب ورود به شغل تمام وقت از طریق مشورت با افراد دلسوز و مطلع در بازار کار
- شناسایی استعدادها و توانایی معرفی و ارائه ی آن ها
- انتخاب شغل با توجه به تخصص مورد علاقه، بقا سازمان، کارنامه سازمان، ارزیابی و قبول قوانین و مقررات حاکم بر سازمان، ارزیابی اعتبار ملی و بین المللی سازمان

### - کارآموزی:

- یک گیرنده قوی باشید
- در کارآموزی درگیر حاشیه های سازمان نشوید
- شما ارائه دهنده ی تصویری از خود در دوره ی کارآموزی هستید بنابراین وقت شناس باشید و مقررات سازمانی را رعایت نمایید
- آشنایی و به خاطر سپردن سمت و اسامی افرادی که در سازمان به طور مستقیم یا غیر مستقیم با آن ها در ارتباط هستید

- تهیه و تقدیم گزارشات دوره ای (شفاهی - مکتوب)

#### - کسب تجربه تا ارتقا

- ادامه روند وقت شناسی و رعایت مقررات سازمانی
- اتکا به سیستم و نه شخص
- تسلط بر شرح شغل تعریف شده و وظایف محوله
- چابک در انتقال پیشنهادات و راهکارها در هنگام درخواست
- اعتماد سازی و آمادگی قرارگیری در سیکل جانشین پروری سازمان

#### - ارتقا تا پایان خدمت

- ادامه روند وقت شناسی و رعایت مقررات سازمانی
- ادامه روند تعاملات سازنده با سیستم و گروه های رسمی
- تعهد و وفاداری به سیستم
- صداقت در روابط اداری و حرفه ای
- توانایی تصمیم گیری بموقع و درست به استناد سوابق جمع آوری شده

## ۷. فصل هفتم: معرفی پروژه موفق پیاده شده مهندسی صنایع

معرفی پروژه: طراحی فرآیندهای کلیدی انستیتو توربین گاز

محل اجرا: انستیتو توربین گاز ایران

مشخصات مجریان طرح: دکتر محمدرضا رسولی، مهندس هانی وحدانی، محدثه کلانتری، محدثه درودیان، سید سینا آریا، دکتر

محمد فتحیان

**شرح پروژه:** این پروژه با نگاه استراتژیک به حوزه های اولویت دار در انستیتو توربین گاز در مقاطع زمانی راه اندازی آن، سه فرآیند از مجموعه فرآیندهای محوری انستیتو را به عنوان فرآیندهای کلیدی طراحی نموده است. این فرآیندها شامل فرآیند توسعه شبکه پژوهش و نوآوری، مدیریت دانش شبکه پژوهش و نوآوری و مدیریت طرح های کلان پژوهشی در صنعت توربین گاز می باشد. در این پروژه ابتدا معماری فرآیندهای مذکور مبتنی بر مدل های مرجع که تلخیصی از نمونه های موفق مرتبط هستند صورت پذیرفته است. در مرحله بعد، مبتنی بر ویژگی ها و الزامات زمینه ای حاکم در انستیتو توربین گاز، مدل های معماری در قالب فرآیندهای اختصاصی انستیتو توربین گاز معین گردیده است. در هر بخش الزامات پیش رو برای استقرار و پیاده سازی فرآیندهای طراحی شده بیان گردیده و نقشه راه تحقق آن ها ترسیم شده است.

لازم به ذکر است که مجریان پروژه از اساتید و دانشجویان دانشکده مهندسی صنایع می باشند.

## **۸. فصل هشتم: منابع**

- [www.yurticikargo.com](http://www.yurticikargo.com)
- [www.araskargo.com](http://www.araskargo.com)