

پنجاه نکته کلیدی
50 Key Points

50



سیستم سازی کسب و کار

دکتر علی اصغر صفری فرد
دکتری تخصصی [Ph.D] مدیریت

۱۴۰۱





بهترین سلام ها و درودهای خداوند، فرشتگان، عرفا و صلحا

تقدیم به روح مطهر خواجه دو عالم، حضرت رسول اعظم (ص) و خاندان گرانقدرش (ع)





سیستم سازی کسب و کار

(پنجاه نکته کلیدی)

دکتر علی اصغر صفری فرد

دکتری تخصصی (Ph.D) مدیریت

نویسنده و مدرس

دوره‌های آموزشی مدیریت کاربردی نوین

safarifardas@gmail.com

۰۹۱۲۲۱۳۷۱۴۴



سوابق تدریس دکتر علی اصغر صفری فرد (Ph.D) **نویسنده و مدرس دوره های آموزشی مدیریت کاربردی نوین**

۱. صنایع الکترونیک ایران (صایران - وزارت دفاع)
۲. دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی
۳. دانشگاه علوم پزشکی ایران
۴. مرکز تحقیقات و بانک فرآورده های پیوندی ایران - دانشگاه علوم پزشکی تهران
۵. مرکز رشد بیوتکنولوژی دارویی - دانشگاه علوم پزشکی تبریز
۶. مجتمع تولیدی تحقیقاتی انستیتو پاستور ایران
۷. موسسه تحقیقات واکسن و سرم سازی رازی (حصارک)
۸. موسسه عالی آموزشی و پژوهشی طب انتقال خون
۹. پژوهشگاه رویان
۱۰. مجتمع فولاد چادرملو - اردکان یزد
۱۱. شرکت خودروسازی زامیاد
۱۲. شرکت داروسازی دکتر عبیدی
۱۳. شرکت داروسازی ثامن - مشهد مقدس
۱۴. شرکت داروسازی شهید قاضی - تبریز
۱۵. شرکت داروسازی هلال ایران (سها)
۱۶. شرکت داروسازی فارابی - اصفهان

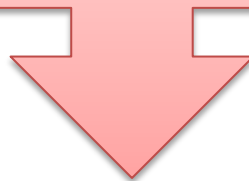
۱۷. شرکت داروسازی شفا
۱۸. شرکت داروسازی ابوریحان
۱۹. شرکت لابراتوارهای سینادارو
۲۰. شرکت داروسازی لقمان
۲۱. شرکت فراورده‌های پویش دارو - پارک فناوری سلامت پردیس
۲۲. گروه شفا فارمد (برکت)
۲۳. شرکت تولید مواد اولیه داروپخش (تماد)
۲۴. شرکت داروسازی اکتو ورکو - شهرک صنعتی بهارستان کرج
۲۵. شرکت داروسازی فارما شیمی
۲۶. گروه صنعتی مینو
۲۷. شرکت داروسازی ایران هورمون
۲۸. شرکت داروسازی جابرابن حیان
۲۹. شرکت داروسازی توفیق دارو
۳۰. شرکت داروسازی رازک
۳۱. شرکت شیمی دارویی داروپخش
۳۲. شرکت داروسازی ارسطو-ساوه
۳۳. شرکت داروسازی آوه سینا- ساوه
۳۴. شرکت داروسازی اکسیر- بروجرد
۳۵. شرکت طبیب درمان پژوهش قلب- کاشان
۳۶. شرکت زیست فناوری کوثر- کرج
۳۷. شرکت داروسازی آراین سلامت سینا- اشتهارد
۳۸. شرکت داروسازی پدیده شیمی جم- اشتهارد
۳۹. شرکت داروسازی هستی آریا شیمی - اشتهارد
۴۰. شرکت طبیعت زنده (سینره) - اشتهارد
۴۱. شرکت داروسازی نشاط دارو - شهرک صنعتی مامونیه ساوه
۴۲. شرکت داروسازی فارما زند - محمد شهر کرج
۴۳. شرکت داروسازی آنی درمان - شهرک صنعتی بهارستان کرج
۴۴. شرکت میلان پارس فارمد- تبریز
۴۵. شرکت فناوری بن یاخته های رویان
۴۶. بسیج جامعه پزشکی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
۴۷. کانون بسیج جامعه پزشکی سازمان انتقال خون ایران

۴۸. انجمن تولید کنندگان و صادرکنندگان تجهیزات و ملزومات پزشکی و دارویی
۴۹. انجمن علمی جراحان عمومی ایران
۵۰. انجمن تالاسمی ایران
۵۱. شرکت نوآوران سلامت ارژنگ
۵۲. گروه صنعتی مهر ابرار
۵۳. شرکت مادر تخصصی پالایش و پژوهش خون
۵۴. شرکت پالایش خون
۵۵. ستاد مرکزی سازمان انتقال خون ایران
۵۶. اداره کل انتقال خون استان تهران
۵۷. اداره کل انتقال خون استان خراسان رضوی
۵۸. اداره کل انتقال خون استان خراسان شمالی
۵۹. اداره کل انتقال خون استان سمنان
۶۰. اداره کل انتقال خون استان کهگیلویه و بویراحمد
۶۱. مرکز پلاسمافرزیز بیودارو
۶۲. مرکز پلاسمافرزیز داروپلازما ایرانیان - قائمیه
۶۳. مرکز پلاسمافرزیز دایا آرین پلاسما - شهر ری
۶۴. مرکز پلاسمافرزیز خوارزمی - اسلام شهر
۶۵. موسسه آموزشی افق فارمد
۶۶. موسسه آموزشی نوآوران صنعت پویای پیشرو
۶۷. موسسه آموزشی آفاق صنعت
۶۸. موسسه آموزشی دانش پویان
۶۹. موسسه آموزشی تسهیلگران توسعه تفکر
۷۰. موسسه آموزشی نوین پارسیان کرج
۷۱. آکادمی مدیریت دانش نوین
۷۲. موسسه آموزشی فیدار دانش
۷۳. موسسه آموزشی معیار دانش اصفهان
۷۴. موسسه آموزشی حامیان توسعه اصفهان
۷۵. مدیریت بهین آفرین رهیار یزد
۷۶. مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران



سیستم سازی کسب و کار

پنجاه نکته کلیدی



- ۱) اگرچه میلیون ها کسب و کار بزرگ و کوچک در سراسر جهان وجود دارد، اما فقط تعداد کمی از آن ها موفق می شوند به اهداف بلند خود دست پیدا کنند. آیا می دانید با سیستم سازی کسب و کار، می توان حدود ۳۰ تا ۵۰ درصد هزینه های کسب و کار را کاهش داد؟
- ۲) شما با یادگیری سیستم سازی کسب و کار خواهید توانست اکثر امور مربوط به کسب و کارتان را از خود مستقل کنید و تاثیر آن را می توانید در نظم کارمندان، وظیفه شناسی، میزان فروش و ... ببینید.
- ۳) سیستم، مجموعه ای از اجزای مرتبط است که با همکاری هم، اهداف مشخصی را دنبال می کند.
- ۴) سیستم، مجموعه ای از اجزاء و موارد به هم پیوسته است که عملکرد و خروجی مشخصی دارد.
- ۵) سیستم، مجموعه ای از چند عنصر مرتبط و موثر بر یکدیگر که یک چیز فراتر از آن اجزا، را بسازند.
- ۶) بهترین امان برای یادآوری سیستم به خود و کارمندان، ساعت است. حضور داشته باشیم یا نباشیم به طور دقیق کار می کند، به دلیل نبودن شما یک دقیقه عقب تر یا جلوتر کار نمی کند، تمام بخش ها و اجزاء آن متناسب با یکدیگر هستند و ثانیه شمار با دقیقه شمار و آن با ساعت شمار هماهنگ است.
- ۷) سازمان هم یک سیستم است و تمام اجزاء آن با هم مرتبط هستند و به صورت هماهنگ کار می کنند و هیچ بخش مجزائی وجود ندارد.
- ۸) سیستم سازی در کاهش هزینه ها مؤثر بوده، از طریق خودکارسازی وظایف تکراری، کاهش ریسک ها و بهبود عملیات کاری حدود ۳۰ تا ۵۰ درصد هزینه های کسب و کار را کاهش می دهد.

۹) به طور میانگین، سیستم سازی در کسب و کار بهره وری را بین ۲۰ تا ۳۰ درصد، و بازدهی فروش را ۱۲/۵ درصد و سرعت فرآیندها را بین ۲۵ تا ۴۰ درصد افزایش می دهد. طراحی سیستم برای کسب و کار، نیاز به تعداد کارمندان بیشتر را تا ۱۲ درصد کاهش داده و سرعت پروژه ها را در کمتر از ۶ ماه تا ۶۵ درصد افزایش می دهد.

۱۰) ۷۸ درصد از سازمان ها سرمایه گذاری در سیستم سازی را باعث افزایش انعطاف پذیری خود میدانند و معتقدند که این کار به تقویت روابط با مشتریان کمک شایانی می کند.

۱۱) سازمان های مریض، سازمان هایی هستند که سیستم سازی در آن ها رخ نداده است. در سازمان های مریض به افراد ورودی در گذر زمان آموزش داده می شود و به صورت دهان به دهان است یعنی وقتی فرد جدیدالورود کاری را می خواهد انجام دهد کارکنان قدیمی به او نحوه کارکردن را می آموزند که این امر ممکن است شش ماه تا یک سال طول بکشد. ممکن است در طول این زمان یک سری فعالیت ها را به صورت اشتباه انجام دهد یا سبب بروز نارضایتی در بین مشتریان گردد، ممکن است یک سری دوباره کاری ها به وجود آید یا وقت خیلی از همکاران را بگیرد تا راهنمایی های لازم را به او بدهند. فرآیندها ثبت نشده و به صورت یکسان انجام نمی شود مثلاً همکاران از طریق تلفن سازمانی، تلفن شخصی، ای میل، واتساپ و ... با مشتریان ارتباط برقرار می کنند و فرآیند واحدی وجود ندارد.

۱۲) در سازمان های مریض جابه جایی افراد در واحدهای مختلف و اخراج کارکنان زیاد است چون مدیران فکر می کنند مشکل از نیروی انسانی است در حالی که مشکل در نبود سیستم در سازمان مریض است. به جای حل ریشه ای مساله صورت مساله پاک می شود و مدیر وقتی می بیند کارمند دچار خطا می شود به جای درست کردن سیستم او را جا به جا یا حتی اخراج می کند در صورتی که با ورود فرد جدید هم مشکل ممکن است باز هم رخ دهد.

۱۳) سیستم سازی برای کارکرد بهتر اجزای سیستم و بهینه سازی آن ها صورت می گیرد. به عبارتی استفاده از افراد قوی تر، بهتر و با کارایی بالاتر، ثبت نمودن تمامی فعالیت ها و متحدالشکل کردن فرآیندهای مربوط به کسب و کار با تهیه اسناد و دستورالعمل های مشخص، سبب پیشبرد آسان تر اهداف سازمان می گردد.

۱۴) به جای سخت کار کردن ، هوشمندانه کار کنید! با سیستم سازی کسب و کار خود بازدهی تان را چندین برابر نمایید. مک دونالد در هر هشت دقیقه، یک شعبه در دنیا تاسیس می کند. ۱۵) زمانی که شما نسبت به سیستم سازی سازمانی اقدام می کنید، نظم و سلسله مراتبی در کار شما ایجاد می شود که این نظم و سلسله مراتب سازمانی پس از جا افتادن در فرایند کاری شما و کارمندان تان، می تواند به طور خودکار جهت دهی امور را انجام دهد.

۱۶) سیستم سازی کسب و کار می تواند وقت یک مدیر را آزادتر کند و او خواهد توانست با دقت و انرژی بیشتری به امور مدیریتی پردازد تا کسب و کار به خوبی و با روندی درست رشد کند. ۱۷) تحقیقات نشان می دهد که بیش از ۸۵ درصد از کسب و کارها هیچ گونه سیستم سازی ندارند و کاملاً وابسته به اشخاص هستند.

۱۸) ویژگی های مهم سیستم ها عبارتند از: دارای اجزاء متفاوت هستند، اجزاء با یکدیگر در ارتباط و تعامل می باشند، سیستم رفتار دارد و با حذف هر یک از اجزاء رفتار کلی سیستم تغییر می کند، معمولاً سیستم ها مرز دارند و بسیاری از سیستم ها هدف دارند.

۱۹) وقتی دو یا چند جزء در کنار هم قرار می گیرند و مجموعه آن ها هویت پیدا میکند، سیستم به وجود می آید. پس یک جزء به تنهایی سیستم نیست، به عبارت دیگر یک قطعه را به تنهایی به عنوان یک سیستم در نظر نمی گیریم.

۲۰) اگر اجزاء یک تیم یکسان فکر کنند سیستم تشکیل نمی شود پس باید به دنبال این باشیم که اجزاء و اعضاء تیم متفاوت فکر کنند، بنابراین باید به دنبال ایجاد چالش باشیم. بهترین تیم ها، تیم هایی هستند که اعضاء آن متفاوت فکر کنند.

۲۱) اجزای سیستم با یکدیگر در ارتباط و تعامل هستند و بر روی یکدیگر تاثیر می گذارند. هر یک از اجزای یک سیستم را که انتخاب کنید، می توانید تشخیص دهید که بر روی کدامیک از اجزای سیستم تأثیر می گذارد، همچنین با بررسی سیستم می توانید بگویید که آن جزء، خود از چه بخش هایی از سیستم اثر می پذیرد.

۲۲) سیستم ها یک رفتار دارند که با تعامل تمام اجزا به وجود می آید و با حذف هر یک از اجزای سیستم، رفتار کلی سیستم تغییر می کند.

۲۳) وقتی اجزای سیستم با هم تعامل دارند و بر روی یکدیگر تأثیر می گذارند، به تدریج چیزی به نام "رفتار سیستم" پدیدار می شود. این رفتار، چیزی فراتر از ویژگی ها یا تغییرات یک بخش خاص است و از ترکیب تعامل همه ی اجزا تشکیل شده است.

۲۴) سازمان های بیمار مشابه خودروهای خسته هستند و به طور مرتب اشکالات مختلف را در بخش های مختلف سازمان می بینیم. سازمان سالم دارای سیستم صحیح مانند خودرویی است که تمام قطعات آن به طور درست، وظایف خود را انجام می دهد.

۲۵) اگر یک عضو تیم از تیم خارج شود سیستم تیم از بین می رود. اگر با حذف و خروج یک یا چند نفر از تیم، هیچ اتفاقی نمی افتد یعنی سیستم درست چیده نشده است و آن تعداد افراد خارج شده اضافی بوده اند. به عبارت دیگر با خروج یک نفر یا یک جزء سیستم باید رفتار سیستم متفاوت شود یعنی ممکن است سیستم کار کند ولی خلاء دیده می شود. در یک سیستم مانند تیم باید فرد خارج شده را با فرد مناسب جایگزین نماییم.

۲۶) معمولاً سیستم‌ها مرز دارند ولی در واقع این طور نیست و بیرون سیستم بر داخل سیستم موثر است حتی ساعتی که کار می‌کند عواملی مانند گرما و سرما بر روی دقت آن تاثیر می‌گذارند.

۲۷) مرز سیستم یک واقعیت بیرونی نیست، بلکه ما انسان‌ها مرزها را تعریف می‌کنیم. ممکن است پدر یک خانواده، مرزهای سیستم خانواده‌ی خود را، چهاردیواری خانه تعیین کند و به فرزندان خود هم بیاموزد که آن چه بیرون از این خانه می‌بینید محیط است و چنین شود که فرزندان، وقتی زباله‌ها را از خانه بیرون بردند، احساس می‌کنند "مشکل زباله‌ها، در سیستم خانواده حل شده است". چنین است که شاید در برخی مجتمع‌ها دیده باشید که ساکنان برای تزیینات خانه‌ی خود، بی‌حد و حصر هزینه می‌کنند اما برای گل کاری حیاط، حاضر به پرداخت کمترین هزینه نیستند. خانوادگی دیگری را هم ممکن است ببابید که مرزهای سیستم خود را مرزهای استان خود بداند و یا مرزهای سیاسی کشور خود یا کره‌ی زمین.

۲۸) بعضی سیستم‌ها با دنیای اطراف خود در ارتباط هستند و یک سیستم باز را شکل می‌دهند، در حالی که ممکن است سیستم‌هایی را ببینیم که بسته هستند و هیچ رابطه‌ای با دنیای اطراف خود ندارند. از نظر تئوری، تنها سیستم بسته‌ی واقعی، کل جهان است که دیگر چیزی در بیرون آن نیست که با آن تعامل داشته باشد و سایر سیستم‌ها همگی به نوعی سیستم باز محسوب می‌شوند. اما وقتی در تحلیل سیستم‌ها از اصطلاح سیستم بسته صحبت می‌کنیم منظورمان سیستمی است که تعامل آن با محیط، اندک است؛ یا این که ما تصمیم گرفته‌ایم از تعاملات آن با محیط صرف نظر کنیم.

۲۹) شما باید برای سیستم خود، هدف و یا اهداف مشخصی داشته باشید تا بتوانید برای آن، روش و چارچوب تعیین کنید. در این مسیر باید نسبت به توانایی‌های کسب و کار خود، همچنین منابعی که در اختیار دارید توجه نمایید.

۳۰) برای آن که بتوانید عملکرد موفق‌تری در اجرای مدیریت سیستمی داشته باشید، باید تفکری مطابق با این شیوه‌ی مدیریتی نیز داشته باشید.

۳۱) اعتماد و تحویل کارها به کارمندان و مدیران زیر دست، ریشه‌یابی و برطرف کردن مشکلات، تعیین روش‌های عملکردی کلی برای انجام کارها و ارائه به کارمندان، توجه به سیستم‌های موفق و الهام‌گیری از آن‌ها، توجه دائم و مناسب بر اهداف کلی و خرد سیستم و ... از جمله مواردی هستند که شما به عنوان اصلی‌ترین عضو یک سیستم باید به آن‌ها پای بند باشید.

۳۲) بهره‌مندی از دستورالعمل‌های موفق: شما با توجه به مشکلات و اموراتی که باید به آن‌ها رسیدگی و انجام شود، می‌بایست راهکار و شیوه‌ی عملکردی درست و مناسبی را ایجاد کنید و آن را در اختیار افراد قرار دهید. در طول زمان در صورتی که نیاز بود، نسبت به اصلاح و بهبود این روش‌ها خواهید پرداخت.

۳۳) زمانی که شما در کسب و کار خود تیم‌سازی کنید، کارها با سرعت و کیفیت بیشتری پیش خواهند رفت.

۳۴) برای انجام هر دسته از امورات یک تیم و بخش تعیین و شخصی به عنوان سرپرست آن بخش مشخص کنید. افرادی که توانایی و تخصص‌های آن امور را دارند نیز در این تیم قرار می‌گیرند. حالا با ارائه‌ی شرح وظایف هر شخص و نحوه‌ی انجام امور، می‌توانید خودکار عمل کردن این سیستم را مشاهده نمایید.

۳۵) تعیین یک مسئول مشخص برای هر وظیفه: در سیستم‌سازی کارها باید مشخص شود و یک فرد مسئول و پاسخگو باشد. هر چند که او زیر مجموعه خود را دارد ولی یک نفر پاسخگوی نهایی است.

۳۶) نباید برای یک کار دو نفر مسئول باشند زیرا ایجاد موازی کاری می کند، تداخل وظایف رخ می دهد، اشتباهات فاحش یه وقوع می پیوندد و یا این که یکی از این دو نفر از زیر کار در می رود.

۳۷) استفاده از ابزار درست و مناسب: شما برای انجام هرکاری، نیاز به ابزاری مناسب دارید. در مدیریت مشاغل و سیستم سازی نیز این امر وجود دارد و باید به آن توجه کنید.

۳۸) در هنگام انتخاب ابزار باید به خوبی دقت نمایید که با استفاده از چه ابزاری؛ یک کار را می توان سریع تر، آسان تر و ارزان تر انجام داد. حتی ممکن است شما یک بخش را حذف و یا اتوماتیک کنید! استفاده از ابزارهای جدید سیستم سازی کسب و کار را بهتر می کند.

۳۹) تجهیزات زیادی به صورت سخت افزار یا نرم افزار وجود دارد اما شما باید با توجه به نیازهای کسب و کار خود، ابزارهای مناسب را شناسایی و به بهترین نحو از آن ها استفاده کنید. به روند کارها و فعالیت های سازمان خود توجه کنید و ببینید در کدام قسمت ها، عدم وجود تجهیزات مناسب، کار را سخت تر و طولانی تر می کند.

۴۰) لازم نیست تمام کارها را متوقف کنید تا بعد از سیستم سازی مجددا کارها را آغاز نمایید. بخشی از وقت و انرژی خود را صرف سیستم سازی کسب و کار خود کنید تا به تدریج به یک سیستم کارآمد برسید.

۴۱) سیستم سازی برای خیلی از کسب و کارهای کوچک و متوسط، مثل لانه سازی پرنده ها است و به تدریج کامل و کامل تر می شود. ممکن است بارها تغییراتی در سیستم به وجود آورید تا آن را بهتر کنید. نگران نباشید!

۴۲) نیاز نیست که همه کارها را خودتان انجام دهید. نیروهای تان را دست کم نگیرید و کارهای تان را به آن ها واگذار کنید. اگر احتمال می دهید که شخص مناسبی برای این دست کارها وجود

ندارد، به راحتی می توانید با کمی آموزش و راهنمایی به نیروهای تان، کارها را به آن ها واگذار نمایید.

۴۳) با واگذاری انجام و مدیریت برخی امور به کارمندان، مدیر می تواند انرژی و تمرکز بیشتری برای فکر کردن به کسب و کار خود و راه های پیشرفت و توسعه ی آن بگذارد.

۴۴) بسیار دیده شده است که با رفتن یک مدیر، توانایی اجرایی و علمی یک سازمان نابود شده است، در صورتی که اگر سیستم سازی در کسب و کار شکل بگیرد و امورات بین کارمندان و مدیران پایین رتبه تر تقسیم شود، این بحران هرگز رخ نمی دهد. سیستم سازی کسب و کار نوعی استقلال هویتی برای کسب و کار به وجود می آورد به گونه ای که با وجود رفتن افراد مختلف، سازمان بتواند بدون هیچ گونه مشکلی به مسیر خود ادامه دهد.

۴۵) در بهینه سازی امور، گاهی اوقات لازم است حتی افرادی را اخراج کنید و یا جایگاه افراد را تغییر دهید و به مسئولیت های بالاتری یا پایین تری هدایت نمایید.

۴۶) با سیستم سازی سرعت انجام کارها بهتر می شود و به همین دلیل می توان سریع تر و با کیفیت بهتری به انتقادات و شکایات مشتریان رسیدگی کرد. به یاد داشته باشید که بدون مشتری، کسب و کار شما خواهد مرد!

۴۷) نیاز است تا هر اقدامی که در درون سازمان و کسب و کار صورت می گیرد، طی دستورالعمل خاصی انجام شود. حتی نیاز است برای صحبت با مشتری نیز دستورالعمل مخصوص به خود را داشته باشید به گونه ای هر یک از کارکنان واحد فروش، در هنگام مواجه با یک نوع سوال از مشتری باید جوابی واحد به سوال مشتری ارائه دهند. حتی برای انجام کارهای خودتان هم، دستورالعمل مشخصی داشته باشید.

۴۸) سیستم سازی کسب و کار از طریق جایگزین کردن روال ها و فرآیندها با اشخاص، به کسب و کارها ثبات می بخشد و سبب می شود کسب و کار به اشخاص اتکاء نداشته باشد. کسب

و کارهایی که متکی به اشخاص یا کارکنان باشند، با هرگونه تغییری در نیروی انسانی دچار مشکل می شوند.

۴۹) اغلب مدیران در بهترین حالت، یک کارمند خوب هستند و کارهایی را انجام می دهند که از عهده یک کارمند خوب به راحتی برمی آید و جزو کارهای یک مدیر نیست. کارهای کلیدی یک مدیر مواردی مثل استخدام، اخراج، ایجاد انگیزش در کارکنان، هدف گذاری، تعریف پروژه، طراحی استراتژی و ... هستند. اگر سیستم سازی نکنید هیچ گاه فرصت کافی نخواهید داشت تا به کارهای واقعی یک مدیر پردازید.

۵۰) اگر اقدام به سیستم سازی نکنید، رشد کسب و کار شما بسیار محدود خواهد بود و در نقطه ای متوقف می شود.



فهرست دوره های آموزشی دکتر علی اصغر صفری فرد

• دوره های آموزشی مدیریت کاربردی

- اصول سرپرستی
- راه کارهای تفویض اختیار اثربخش
- چگونه بهترین ها را استخدام کنیم؟
- چگونه بازخورد موثر مدیریتی بدهیم؟
- با اخلاق حرفه ای مدیران آشنا شویم
- سیستم سازی کسب و کار، رکن اساسی مدیریت
- راه کارهای مدیریت تغییر موثر در سازمان
- چگونه یک مدیر حرفه ای باشیم؟
- چگونه یک مدیر موفق باشیم؟

- پدافند غیر عامل (عمومی)
- طراحی سیستم کنترلی موثر در مدیریت
- مهارت تصمیم گیری را بیاموزیم
- ایجاد گروه ها و تیم های کاری موثر
- رفتار صحیح مدیران در مجامع عمومی
- اصول و فنون برگزاری جلسات اثربخش
- هدف گذاری و برنامه ریزی موثر در مدیریت
- حفاظت در سازمان (فیزیکی، گفتار، اسناد)
- بهره مندی موثر از نظام پیشنهادها
- آشنایی با راه کارهای مشتری مداری اثربخش
- نظام رسیدگی به شکایات مشتریان
- رفتار درست با ارباب رجوع
- رفتار درست کارکنان حراست و نگهبانی

• دوره های آموزشی رفتار سازمانی

- راه کارهای ایجاد خلاقیت و نوآوری در سازمان
- چگونه فرهنگ سازمانی اثربخش داشته باشیم
- الزامات شهرنشینی و آشنایی با فرهنگ شهروندی
- راه کارهای توسعه رفتار شهروندی سازمانی
- راه کارهای ایجاد و توسعه انگیزه در کارکنان
- راهبردهای مدیریت تعارض سازمانی

- مدیریت دانش و یادگیری سازمانی
- آداب رفتار صحیح کارکنان در سازمان
- نقش هوش هیجانی در موفقیت سازمان
- برقراری ارتباطات انسانی و سازمانی موثر
- فرسودگی شغلی و راه های پیشگیری از آن
- استرس و راه کارهای مدیریت استرس شغلی
- راه کارهای ایجاد رضایت شغلی در کارکنان
- رفتار صحیح با کارکنان دشوار، بدقلق، ناسازگار و سمّی

• دوره های آموزشی سیستم مدیریت کیفیت

- تولید به هنگام (JIT)
- نظام آراستگی (5S+2S)
- مدیریت کیفیت جامع (TQM)
- سیستم مدیریت کیفیت (QMS)
- حلقه های کنترل کیفیت (QCC)
- مدیریت ریسک کیفیت (QRM)
- مدیریت بهبود مستمر - کایزن (KAIZEN)



دکتر علی اصغر صفری فرد

نویسنده و مدرس

دوره های آموزشی مدیریت کاربردی نوین

09122137144





"مدیریت شکوفا"

شبکه آموزشی مدیریت کاربردی نوین



@shokofa_management

www.shokofamanagement.blogfa.com



"دنیا شکوفا"

شبکه آموزشی GMP, GLP, GSP, HSE, Cleanroom



@shokofa_world

www.shokofaworld.blogfa.com