

پنجاه نکته کلیدی
50 Key Points



سیستم نظام پیشنهادها

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 نظام پیشنهادها

(پنجاه نکته کلیدی)

دکتر علی اصغر صفری فرد

دکتری تخصصی (Ph.D) مدیریت

نویسنده و مدرّس

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
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

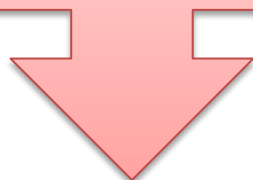
۱۸. شرکت داروسازی ابوریحان
۱۹. شرکت لابراتوارهای سینادارو
۲۰. شرکت داروسازی لقمان
۲۱. شرکت فراورده‌های پویش دارو - پارک فناوری سلامت پردیس
۲۲. گروه شفا فارمد (برکت)
۲۳. شرکت تولید مواد اولیه داروپخش (تماد)
۲۴. شرکت داروسازی اکتو ورکو - شهرک صنعتی بهارستان کرج
۲۵. شرکت داروسازی فارما شیمی
۲۶. گروه صنعتی مینو
۲۷. شرکت داروسازی ایران هورمون
۲۸. شرکت داروسازی جابراین 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 آرین 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. گروه شرکت های درمان یاب

۴۸. کانون بسیج جامعه پزشکی سازمان انتقال خون ایران
۴۹. انجمن تولید کنندگان و صادر کنندگان تجهیزات و ملزومات پزشکی و دارویی
۵۰. انجمن علمی جراحان عمومی ایران
۵۱. انجمن تالاسمی ایران
۵۲. شرکت نوآوران سلامت ارژنگ
۵۳. گروه صنعتی مهر ابرار
۵۴. شرکت مادر تخصصی پالایش و پژوهش خون
۵۵. شرکت پالایش خون
۵۶. ستاد مرکزی سازمان انتقال خون ایران
۵۷. اداره کل انتقال خون استان تهران
۵۸. اداره کل انتقال خون استان خراسان رضوی
۵۹. اداره کل انتقال خون استان خراسان شمالی
۶۰. اداره کل انتقال خون استان سمنان
۶۱. اداره کل انتقال خون استان کهگیلویه و بویراحمد
۶۲. مرکز پلاسمافرزيس بيودارو
۶۳. مرکز پلاسمافرزيس داروپلازما ايرانيان - قائميه
۶۴. مرکز پلاسمافرزيس دایا آرين پلازما - شهر ري
۶۵. مرکز پلاسمافرزيس خوارزمی - اسلام شهر
۶۶. موسسه آموزشی افق فارمد
۶۷. موسسه آموزشی نوآوران صنعت پویای پیشرو
۶۸. موسسه آموزشی آفاق صنعت
۶۹. موسسه آموزشی دانش پویان
۷۰. موسسه آموزشی تسهیلگران توسعه تفکر
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. موسسه آموزشی نوین پارسیان کرج
۷۷. مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران



سیستم نظام پیشنهادها

پنجاه نکته کلیدی



(۱) نظام پیشنهادها یکی از اجزاء اصلی و حیاتی سیستم مدیریت تویوتا است و پرسنل برای ارائه پیشنهادهای مفید، «آموزش» می بینند.

(۲) در شرکت خودروسازی تویوتا، پرسنل به ازای هر پیشنهاد مفید و اجرایی که بدهند، متناسب با منافع حاصله، منفعت می برند و مدیران نیز به همین ترتیب «عاشق» گرفتن پیشنهادهای هستند. پیشنهادهایی که بعضاً، حتی طرز مدیریت آن ها را زیر سوال می برد، اما در نهایت منجر به "مدیر نمونه" شدن ایشان می شود!

(۳) اغلب این پیشنهادهای، از پائین دست ها است. دلیل این کار این است که سیستم مدیریت تویوتا باور دارد که ۹۷ درصد از مشکلات و نواقص، تنها توسط پرسنل قابل شناسایی هستند. سیستم مدیریت تویوتا معتقد است که فهم مدیران از مشکلات و معایب، در حالت خوش بینانه فقط ۳٪ است، به همین دلیل به مشارکت «تمام پرسنل» اعتقاد و التزام عملی دارند.

(۴) ۷۰۰ هزار پیشنهاد در سال، ارائه ۸۰ پیشنهاد در هر ساعت، ارائه بیش از ۱۹۰۰ ایده در هر «شبهانه روز». ایده هایی که ۹۹٪ آن ها امکان عملی شدن دارند. اگر شرکت خودروسازی تویوتا فاقد یک چنین «سیستم مدیریت» بود، این خودروساز تا چه میزان در پیشرفت دچار وقفه می شد!

(۵) عقل «من» کمتر از عقل «ما» کارایی دارد.

(۶) از نظر تاریخی، اولین بار در سال ۱۸۸۰ یک کشتی ساز اسکاتلندی به نام William Denny نظام پیشنهادات کارکنان را در کارخانه خود ایجاد کرد. هفت سال بعد، بیش از ۶۰۰ پیشنهاد توسط کارکنان این کارخانه ارائه شد که تعداد ۱۹۶ پیشنهاد به صورت اجرایی درآمد.

(۷) در ایران نظام پیشنهادها برای اولین بار در اوایل سال ۱۳۶۷ در یکی از شرکت های تحت پوشش سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران (شرکت ایران رادیاتور) به اجرا درآمد.

۸) شورای عالی اداری دولت جمهوری اسلامی ایران نظر به اهمیت و ضرورت نقش مشارکت کارکنان در بالا بردن کارایی و اثربخشی دستگاه های دولتی و افزایش رضایت و توان کاری، در سال ۱۳۷۷ تصویب کرد که نظام پذیرش و بررسی پیشنهادات در کلیه وزارتخانه ها، مؤسسات، شرکت ها، بانک ها و کلیه دستگاه ها استقرار یابد.

۹) هم اکنون در بیش از ۹۰٪ شرکت های درجه اول آمریکا سیستم ارائه پیشنهادات اجرا می شود و همه ساله بهترین پیشنهاد دهنده سال از دست رئیس جمهور آمریکا لوح یادبود و جوایزی دریافت می کند.

۱۰) رشد و پیشرفت هر سازمانی را وجود نیروهای با انگیزه، خلاق و نوآور رقم می زنند. فرصت هایی که خلاقیت و نوآوری از طریق سیستم پیشنهادات ایجاد می کند باعث نشاط کارکنان در کار شده و روحیه کارکنان را بهبود می بخشد.

۱۱) نیروی انسانی به لحاظ برخورداری از قدرت اندیشه، خلاقیت و نوآوری، بزرگترین دارایی هر سازمانی محسوب می شود، چرا که هرگونه بهبود و پیشرفت در سیستم های فنی و سازمانی توسط نیروی انسانی صورت می گیرد.

۱۲) توان فکری و اندیشه های کارکنان در سازمان به عنوان سرمایه نهفته و راکد می باشد، هر سازمان و مدیریتی بتواند از این سرمایه های نهفته بیشترین استفاده را بکند به همان اندازه امکان رشد و توسعه میسر خواهد شد.

۱۳) نیروی انسانی بر خلاف سایر منابع با مصرف کردن، کاهش و یا مستهلک نمی شود. هر چقدر از اندیشه و فکر بیشتر استفاده نمائید به همان اندازه توانایی اش بهبود می یابد.

۱۴) مشارکت یکی از نیازهای فرا مرتبه انسان ها به شمار میرود که ریشه در فطرت بشری دارد. افرادی که در امور و فعالیت های سازمان شرکت نمایند و از اندیشه و فکر پاک استفاده کنند علاوه بر پیشرفت سازمان، در تعالی خویش نیز گام برداشته اند.

۱۵) مشارکت، راه کاری است که به کارکنان اجازه داده می شود به جای این که همیشه مدیریت و رهبری شوند از توانایی های خود بهره گیرند، فکر کنند و قوه خلاقیت خود را به کار اندازند و در تصمیم گیری ها دخالت داشته باشند.

۱۶) مدیریت مشارکتی، بوجود آوردن فضا و نظامی توسط مدیریت که تمامی ذی نفعان یک سازمان در روند تصمیم سازی، تصمیم گیری و حلّ مسایل و مشکلات سازمان با مدیریت همکاری و مشارکت نمایند.

۱۷) مدیریت مشارکتی، فرآیندی که براساس آن، کارکنان در بخش عمدهای از قدرت تصمیم گیری مدیر سهیم میشوند و این تدبیر به طور مستقیم با تئوری انگیزش در رفتار انسان در ارتباط است.

۱۸) از عمده ترین تکنیک ها برای مشارکت کارکنان، استقرار نظام پیشنهادها است.

۱۹) نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها یکی از ساز و کارهای قدرتمند و اساسی شیوه مدیریت مشارکت جو است که در بسیاری از سازمان های صنعتی، بازرگانی و خدماتی بخش های خصوصی و عمومی جهان به صورت گسترده و همگانی کار برد پیدا کرده است.

۲۰) نظام: مجموعه ای از اجزاء و روابط میان آن ها است که توسط ویژگی های معین، به هم وابسته یا مرتبط می شوند و این اجزاء با محیط شان یک کل را تشکیل می دهند.

۲۱) پیشنهاد: هر فکر و ایده نو که بتواند منجر به ایجاد یک تغییر مثبت، بهبود روش، افزایش کیفیت و تولید، کاهش هزینه ها و بالا بردن روحیه کارکنان و یا ... گردد.

۲۲) نظام پیشنهادها: یک نظام مدون برای فعال کردن ذهن افراد و به کارگیری ایده ها و نظرات آن ها برای بهبود فعالیت های سازمان می باشد.

۲۳) نظام پیشنهادها، نظامی است برای هم سو سازی هرچه بیشتر اهداف فردی با اهداف سازمانی، افزایش انگیزه، تعهد و تعلق کارکنان نسبت به تمامی امور و سازمان، بهره مندی بیشتر از ظرفیت

های و توان فکری و خلاقیت موجود کارکنان در بهبود محصولات، خدمات، فرایندها، ایجاد بانک اطلاعاتی از اقدام های بهبود و گسترش و تعمیم آن در سایر بخش های سازمان ، بهبود اطلاع رسانی اقدام های بهبود صورت گرفته توسط افراد و واحدها توسط دیگر واحدها .

۲۴) نظام پیشنهادها، نظامی است برای ارتقا راندمان سازمان (شناسایی و حذف اتلاف ها، دوباره کاری ها، افزایش سود، بهره وری و ...) از طریق اجرای پیشنهادها، شتاب و استمرار بخشیدن به چرخه بهبود و مبارزه با سکون زدگی در سازمان، افزایش سطح همکاری و همدلی بین مدیران و کارکنان، افزایش رضایت شغلی کارکنان از طریق فراهم کردن زمینه مشارکت آن ها در اداره سازمان و بهره مندی از مزایای مشارکت، ایجاد فضای مناسب و پویا برای گسترش یادگیری و خلاقیت در کارکنان و همچنین زمینه سازی برای استقبال و بکارگیری آن ها توسط مدیران در سازمان.

۲۵) هر چیزی که در حال حاضر نوع بشر دارد و در آینده نیز خواهد داشت، نتیجه پیشنهادها و ایده پردازی بوده و خواهد بود.

۲۶) در بعضی از شرکت ها هدف از استقرار نظام پیشنهادها را افزایش درآمد و کاهش هزینه ها می دانند در حالی که هدف اصلی باید ایجاد انگیزه، رضایت شغلی و ایجاد زمینه های مناسب برای تعامل گروهی در محیط غیر رسمی باشد که به دنبال خود ممکن است افزایش درآمد و کاهش هزینه ها را هم داشته باشد.

۲۷) ارزش واقعی نظام پیشنهادها، مشارکت دادن کارکنان در تصمیم گیری های سازمانی است. از طریق نظام پیشنهادها کارکنان می توانند به همه امور و فعالیت های سازمان بپردازند و پیشنهادهای اصلاحی خود را بر اساس فرآیندی مشخص، تدوین و ارائه نمایند.

۲۸) بر اساس نظام پیشنهادها کلیه کارکنان از عالی ترین رده سازمانی تا پایین ترین سطح آن می توانند پیشنهادها، ایده ها، ابتکارات و نظرات خود را برای رفع نارسایی های موجود در روند کاری و یا بهبود روش های انجام کار و یا افزایش کیفیت تولید ارائه دهند.

۲۹) استقرار نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها در یک سازمان توجه و حساسیت کارکنان را به فرآیندهای کار بیشتر کرده و باعث مشارکت بیشتر کارکنان در سازمان می شود. با افزایش مشارکت، خلاقیت و روحیه کارکنان، راه کارهای عملی برای حل مسائل و مشکلات سازمان پیدا می شود.

۳۰) نظام پیشنهادها، فقط انتقاد نیست بلکه در آن راه چاره نیز ارائه می گردد.

۳۱) مأموریت اصلی نظام پیشنهادها ایجاد فضایی در سازمان است که کلیه کارکنان را ترغیب نماید تا در زمینه کاری خویش گام های کوچک و مستمر رو به جلو بردارند.

۳۲) چند نمونه از پیشنهادهای غیرقابل بررسی: پیشنهادهایی که جزء وظایف فرد محسوب می شوند، پیشنهادهای تکراری، پیشنهادهایی که تنها مشکل را مطرح می سازند اما راه کار لازم را ارائه نمی کنند، پیشنهادهای ایده آل و دور از دسترس، پیشنهادهایی که خارج از خط مشی و سیاست سازمان می باشند، طرح شکایات از کارکنان یا واحدها و ...

۳۳) یکی از ارزش های نهفته در پیشنهادها، به ویژه پیشنهاد رد شده (که همگان آن را به دلیل غیرقابل اجرا بودن، فاقد هرگونه ارزشی برای سازمان میدانند) رفع ابهامات ذهنی افراد است. به همین دلیل توصیه می شود در سال اول اجرای نظام پیشنهادها حتی بابت پیشنهادهای رد شده نیز پاداش مناسبی به عنوان جایزه مشارکت فکری پرداخت گردد.

۳۴) از ارزش ها و مزایای ارائه پیشنهادها (اعم از تأیید شده یا رد شده) شناسایی توانایی افراد است یعنی مدیریت به قابلیت های افراد پی می برد و آن هایی را که از توانایی بالا برخوردار هستند شناسایی می کند.

(۳۵) مثال هایی از پیشنهادهای قابل بررسی: جدید بوده و جزء فعالیت های در حال انجام نباشد، دارای توجیه لازم بوده، از نظر عملی قابل انجام باشد، قابل استفاده در سازمان بوده و به ارتقاء سطح کمی و کیفی خدمات منجر شود، با قوانین و یا مقررات موجود توافق داشته و در تضاد نباشد، اجرای آن از نظر اقتصادی مقرون به صرفه باشد، مبهم نبوده و جزییات آن بیان شده باشد، نوآوری داشته، تکراری نباشد، به اصلاح و بهبود روش های انجام کار منجر شود.

(۳۶) مزایای مورد انتظار از استقرار نظام پیشنهادها برای سهامداران و مدیران: مزایای اقتصادی ناشی از رفع اتلاف ها و کاهش هزینه ها، جلب رضایت بیشتر مشتریان بابت رفع مسائل و سرعت بخشی به انجام کارها، بهبود شگرف در فرهنگ سازمانی و رضایت مندی شغلی کارکنان.

(۳۷) برخی مزایای مورد انتظار از استقرار نظام پیشنهادها برای کارکنان: ایجاد فرصتی ارزشمند برای طرح نظرات و پیشنهادها، دریافت پاسخ مستدل، قدرشناسانه و سریع به پیشنهادها از مسئولین مربوطه، وجود امکان درخواست تجدید نظر در بررسی پیشنهاد، امکان کسب رضایت مندی و غرور شغلی از مشاهده مزایای به اجرا رسیدن پیشنهادها، امکان کسب درآمد بیشتر از منشا فکر و خلاقیت برای کارکنان به عنوان پاداش پیشنهادهای پذیرفته و اجرا شده، افزایش شادابی، جذابیت و مفرح بودن محیط کاری، نهادینه شدن روحیه عارضه بینی، تحلیل گری، مشارکت جویی و مسئله ستیزی در کارکنان به جای روحیه خمودگی و مسئله گریزی و ...

(۳۸) نظام پیشنهادها احساس مالکیت را فراهم می گرداند، حاشیه نشینی را از میان برمی دارد، ناتوان را نیرومند سازد، فرهنگ سکوت سازمانی را در هم می شکند، احساس عزت نفس را بالا می برد.

(۳۹) برخی از ویژگی های نظام پیشنهادهای موفق: شرکت فعال کلیه کارکنان سازمان در ارایه پیشنهاد، به حداقل رساندن بروکراسی و سهولت ارائه پیشنهادها از طریق فرم های مخصوص،

سهولت روش های ارزیابی و تعیین پاداش ها، سهولت و ساده بودن آیین نامه ها و دستور العمل های پرداخت جوایز و ...

۴۰) چند مورد از عوامل مؤثر در موفقیت نظام پیشنهادها: پشتیبانی جدی مدیریت ارشد، وجود و یا امکان به وجود آمدن انگیزه و تعهد در کارکنان، ثبات مدیریت تا قبل از نهادینه شدن نظام پیشنهادها، گماردن دبیر اجرایی تمام وقت، علاقمند، فعال و کارآمد، با حسن شهرت و خوش برخورد، قرار دادن تشکیلات دبیرخانه و مجری نظام پیشنهادها زیر نظر مدیریت ارشد در نمودار سازمانی، انجام تبلیغات مناسب، برقراری جریان صحیح و منطقی تبادل اطلاعات و گفتگو میان کارکنان سازمان، پرداخت به موقع و عادلانه پاداش ها و ...

۴۱) زمانی که کارکنان در زمینه هایی که اطلاع کافی ندارند، پیشنهاد می دهند و پذیرفته نمی شود، از پذیرش روش های دیگری که در آن زمینه پذیرفته می شود نیز سرباز می زنند و خود را نسبت به سازمان بیگانه می سازند.

۴۲) شماری از کارکنان توقع دارند در هر موضوعی حتی اگر نتوانند کمکی بنمایند، از آن ها نظر خواهی شود، در غیر این صورت رنجیده خاطر می شوند.

۴۳) برخی از سرپرستان و مدیران به دلیل آن که ممکن است به اقتدار سنتی آن ها لطمه وارد گردد، در مقابل نظام پیشنهادها مقاومت می کنند.

۴۴) با توجه به این که نظام پیشنهادها بر اساس خواست و اراده کارکنان صورت می گیرد و یک وظیفه شغلی و کاری نبوده و به مشارکت داوطلبانه کارکنان بستگی دارد با ابلاغ آیین نامه، دستورالعمل و بخش نامه قابلیت اجرایی ندارد، بلکه باید به طریقی کارکنان را تشویق و ترغیب نمود.

۴۵) باید نتیجه بررسی پیشنهاد حتماً به پیشنهاد دهنده اعلام گردد تا پیشنهاد دهندگان انگیزه برای ارائه پیشنهادها داشته باشند. پاداش مالی و بازخورد سریع از اهرم های مهم انگیزش هستند.

۴۶) لازم است چشم اندازه های سازمان به طور کامل به کارکنان تفهیم شود تا پیشنهادها در راستای تحقق اهداف و استراتژی ها ارائه گردد. حتی قوی ترین مدیران نمی توانند ادعا کنند که اطلاعات کافی از تمامی جوانب سازمان داشته و می توانند بهترین راه حل ها را برای حل مشکلات ارائه نمایند.

۴۷) عده ای از کارکنان بین خود و مدیریت فاصله احساس میکنند و برخی هم با نظم سیاسی و اقتصادی و اجتماعی موجود مخالفند و با بدبینی، عملکرد مدیران را ارزیابی می کنند.

۴۸) سازمان های پیشرو آن هایی هستند که با ایجاد محیط خلاق، ترس و دلهره کارکنان را نسبت به ارائه ایده های تحول آفرین از بین ببرند و آنان را در این راه ترغیب کنند.

۴۹) در مدیریت دستگاه های دولتی، اکثراً تمایلی برای شرکت دادن کارکنان در امر تصمیم گیری از خودشان نشان نمی دهند. گروهی از آنان تصمیم گیری را حق طبیعی خود می دانند، گروهی دیگر نیز مشارکت افراد را به منزله ضعف مدیریت خود تلقی می کنند و سعی دارند برای حفظ شخصیت خود و جلوگیری از آگاهی زیر دستان به نقاط ضعفی که دارند از کارکنان فاصله بگیرند و ارتباط خود را با آنان به حداقل برسانند.

۵۰) رمز موفقیت نظام پیشنهادها فراگیر کردن آن با باور و حمایت کامل مدیر ارشد سازمان است.



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 مدرّس

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