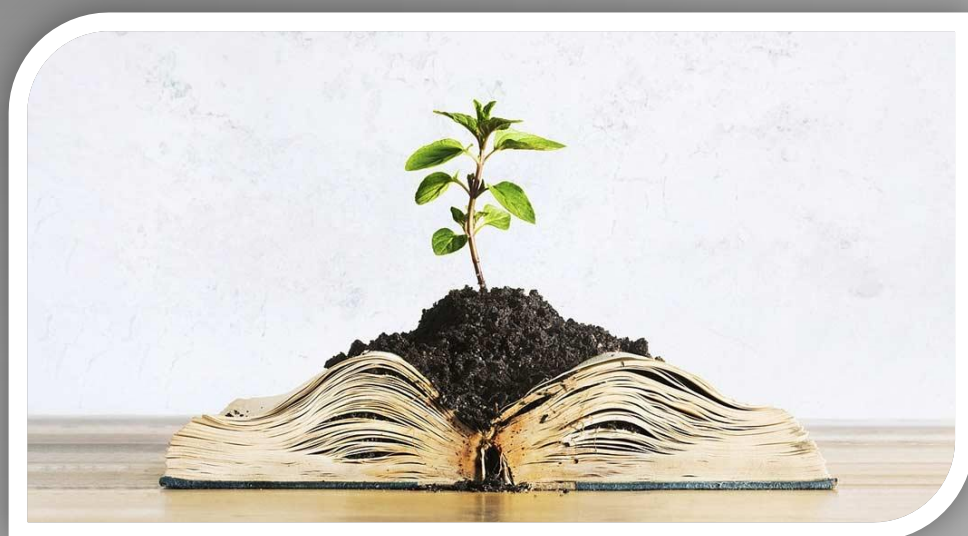


پنجاه نکته کلیدی
50 Key Points

50



مدیریت دانش

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)





مدیریت دانش

(پنجاه نکته کلیدی)

دکتر علی اصغر صفری فرد

دکتری تخصصی (Ph.D) مدیریت

نویسنده و مدرس

دوره‌های آموزشی توسعه مهارت‌های مدیریتی

safarifardas@Gmail.com

۰۹۱۲۲۱۳۷۱۴۴



سوابق تدریس دکتر علی اصغر صفری فرد (Ph.D)

نویسنده و مدرس دوره های آموزشی توسعه مهارت های مدیریتی

- (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) واحد الکترونیکی دانشگاه آزاد اسلامی
- (۷) مجتمع تولیدی تحقیقاتی انستیتو پاستور ایران
- (۸) موسسه تحقیقات واکسن و سرم سازی رازی
- (۹) موسسه عالی آموزشی و پژوهشی طب انتقال خون
- (۱۰) پژوهشگاه رویان
- (۱۱) مجتمع فولاد چادرملو - اردکان یزد
- (۱۲) شرکت خودروسازی زامیاد
- (۱۳) شرکت داروسازی دکتر عبیدی
- (۱۴) شرکت داروسازی ثامن - مشهد مقدس
- (۱۵) شرکت داروسازی شهید قاضی - تبریز
- (۱۶) شرکت داروسازی هلال ایران (سها)

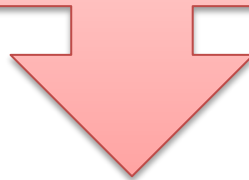
- ۱۷) شرکت داروسازی فارابی - اصفهان
- ۱۸) شرکت داروسازی شفا
- ۱۹) شرکت داروسازی ابوریحان
- ۲۰) شرکت لابراتوارهای سینادارو
- ۲۱) شرکت داروسازی لقمان
- ۲۲) شرکت فرآورده‌های پویش دارو - پارک فناوری سلامت پردیس
- ۲۳) گروه شفا فارمد (برکت)
- ۲۴) گروه شرکت های درمان یاب
- ۲۵) گروه صنعتی مینو
- ۲۶) گروه صنعتی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

- (۴۸) شرکت داروسازی رویان دارو - سمنان
- (۴۹) شرکت داروسازی مصون دارو - شهرک صنعتی سیمین دشت کرج
- (۵۰) شرکت پیشگامان سنجش ایستاتیس - شهرک صنعتی گلگون
- (۵۱) هیات امنای ارزی حمایت از معالجه بیماران
- (۵۲) شرکت توزیع داروپخش
- (۵۳) شرکت کارخانجات داروپخش
- (۵۴) شرکت داروسازی آفا شیمی
- (۵۵) شرکت نفت ایرانول
- (۵۶) شرکت فناوری بن یاخته های رویان
- (۵۷) بسیج جامعه پزشکی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
- (۵۸) کانون بسیج جامعه پزشکی سازمان انتقال خون ایران
- (۵۹) انجمن تولید کنندگان و صادر کنندگان تجهیزات و ملزومات پزشکی و دارویی
- (۶۰) انجمن علمی جراحان عمومی ایران
- (۶۱) انجمن تالاسمی ایران
- (۶۲) شرکت نوآوران سلامت ارژنگ
- (۶۳) شرکت مادر تخصصی پالایش و پژوهش خون
- (۶۴) شرکت پالایش خون
- (۶۵) ستاد مرکزی سازمان انتقال خون ایران
- (۶۶) اداره کل انتقال خون استان تهران
- (۶۷) اداره کل انتقال خون استان خراسان رضوی
- (۶۸) اداره کل انتقال خون استان خراسان شمالی
- (۶۹) اداره کل انتقال خون استان سمنان
- (۷۰) اداره کل انتقال خون استان کهگیلویه و بویراحمد
- (۷۱) مرکز پلاسمافرزیس بیودارو
- (۷۲) مرکز پلاسمافرزیس داروپلازما ایرانیان - قائمیه
- (۷۳) مرکز پلاسمافرزیس دایا آرین دارو - شهر ری
- (۷۴) مرکز پلاسمافرزیس خوارزمی - اسلام شهر
- (۷۵) موسسه آموزشی افق فارمد
- (۷۶) موسسه آموزشی نوآوران صنعت پویای پیشرو
- (۷۷) موسسه آموزشی آفاق صنعت
- (۷۸) موسسه آموزشی دانش پویان

- (۷۹) موسسه آموزشی تسهیلگران توسعه تفکر
(۸۰) موسسه آموزشی فیدار دانش
(۸۱) موسسه آموزشی معیار دانش اصفهان
(۸۲) موسسه آموزشی حامیان توسعه اصفهان
(۸۳) موسسه آموزشی کاوشگران راستین
(۸۴) موسسه آموزشی نوین پارسیان کرج
(۸۵) آکادمی مدیریت دانش نوین
(۸۶) مدیریت بهین آفرین رهیار یزد
(۸۷) مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران



مدیریت دانش
پنجاه نکته کلیدی



۱) سازمان ها و صنایع همواره در طول تاریخ براهمیت دانش کارکنان و محققان خود برای تولید و توسعه محصول جدید تکیه داشتند و دانش آن ها چیزی بود که هیچ گاه قابل لمس یا قابل ثبت در جایی نبود چراکه بیشتر از طریق تجربه به دست آمده بود و آن چنان هم ساختار یافته و مدون نبود.

۲) با رشد تکنولوژی و افزایش حساسیت سازمان ها کم کم بحث دارایی های علمی و ناملموس به فرهنگ سازمان ها راه پیدا کرد. حالا دیگر صرف داشتن دانشمندان یا محققان خبره عامل موفقیت سازمان ها نبود، بلکه استفاده ساختار یافته از دانش آن ها در سازمان و حفظ و اشتراک گذاری آن با سایر کارکنان به منظور افزایش آگاهی و در نتیجه افزایش بهره وری در سازمان بود که اهمیت داشت.

۳) مدیریت دانش، فرایند تعریف، حفظ، نشر و ایجاد دسترسی به دانش تولید شده در یک سازمان برای اعضای آن به منظور رشد بهره وری و کارایی و دسترسی آسان تر به محتوا و دانش تولید شده است.

۴) مدیریت دانش، فعالیتی است با این هدف، که در سازمان محیطی اجتماعی و فنی ایجاد کند تا در آن دانش تولید شده و با دیگران به اشتراک گذاشته می شود.

۵) مدیریت دانش، مستندسازی، نگه داری و بازیابی دوباره دانش، خرد و تجربیات باارزش افزوده کارکنان سازمان، به عنوان بخشی از دارایی های سازمان است.

۶) مدیریت دانش، جمع آوری دانشی است که از تجربیات موجود بدست آمده است.

۷) مدیریت دانش کوششی برای تبدیل دانش کارکنان (سرمایه انسانی) به دارایی مشترک سازمانی (سرمایه فکری ساختاری) است.

۸) هدف مدیریت دانش اطمینان حاصل کردن از انتقال اطلاعات درست به افراد مناسب و در زمان معین است. ارائه دانشی درست، در قالبی درست، در زمان درست، برای اشخاص درست و با هزینه ای درست.

۹) مدیریت دانش فرایندی است که به سازمان ها کمک می کند تا اطلاعات و مهارت های مهم را که به عنوان حافظه سازمانی محسوب می شود و به طور معمول به صورت سازمان دهی نشده وجود دارند، شناسایی، انتخاب، سازماندهی و منتشر نمایند. این امر، مدیریت سازمان ها را برای حل مسائل یادگیری، برنامه ریزی راهبردی و تصمیم گیری های پویا به صورت کارا و موثر قادر می سازد.

۱۰) مدیریت دانش به دنبال چیست؟ مدیریت دانش در پی تولید، حفظ و نشر دانش موجود در سازمان ها برای آموزش صحیح و اصولی کارمندان است. زمانی که کارکنان در سازمان از آموزش های اصولی و دقیق بهره ببرند شاهد افزایش کارایی و بهبود عملکرد در همه جنبه ها خواهیم بود.

۱۱) مدیریت دانش اصطلاح غیردقیقی است، انسان توانایی مدیریت دانش را ندارد، بلکه باید شرایطی را به وجود آورد تا دانش را تولید و حفظ کند تا از آن برای آموزش استفاده نماید (پیتراک دراکر).

۱۲) مدیریت دانش، اشتراک دانش را تشویق می کند و کسانی که به یادگیری علاقه مند هستند را مشتاق تر و کسانی که در حاشیه یادگیری هستند را به نطقه ثقل تولید و اشتراک دانش حرکت می دهد.

۱۳) مدیریت دانش، در مرحله اول به دنبال حذف دوباره کاری ها و روش های زائد و در مرحله دوم آموزش و بالابردن سطح بهره وری و کارایی کارکنان است.

۱۴) مدیریت دانش به مدیران سازمان اجازه می دهد تا استراتژی های سازمانی منعطف تر و دقیق تر را برگزینند و بر اساس آن سازمان خود را به شکلی هدفمند، رهبری کنند.

۱۵) به کار بستن مدیریت دانش مخصوص سازمان های خاصی نیست. زمانی که رهبران سازمان ها به فکر ایجاد شبکه ای باشند که تمام مراحل تولید، حفظ، اشتراک گذاری و تکامل دانش در سازمان را پیاده سازی کند، این موضوع باعث می شود تا تکه های از هم پراکنده دانش امور مختلف در سازمان به صورت یکپارچه و منظم در اختیار تمام اعضای آن قرار بگیرد و نتیجه آن در کنار آموزش موثر، بهبود فرایندها و تکامل دانش فرایندها در سازمان است.

۱۶) اهمیت مدیریت دانش در این است که تکه های دانش موجود در واحدهای مختلف سازمان، آن بخشی که همگانی است، را در دسترس عموم اعضای سازمان قرار می دهد و نتیجه آن بهبود آموزش، بهبود روش های انجام کار و بالارفتن بهره وری است.

۱۷) زمانی که تمام اعضای سازمان به دانشی که در سازمان در جریان است دسترسی داشته باشند می توانند نظرات خود را آزادانه اعلام کنند و به بهبود فرایندها و انجام امور بپردازند.

۱۸) مدیریت دانش به سازمان کمک می کند تا در مواقع بحرانی، چشم انداز درستی از داده ها و اطلاعات و میزان آسیب های سازمانی در اختیار مدیران قرار گیرد.

۱۹) مدیریت دانش به سازمان ها کمک می کند، اطلاعات سازمان را به صورت یک دانش سازمانی به واحدها و افراد منتقل کند.

۲۰) با فرآیند مدیریت دانش می توان اقداماتی را تعریف کرد که اطلاعات از ذهن افراد بر روی کاغذ پیاده شود تا برای همگان مورد استفاده قرار گیرد.

۲۱) دانش در سازمان ها نه تنها در مدارک و ذخایر دانش، بلکه در رویه های کاری، فرآیندهای سازمانی، اعمال و هنجارها مجسم می شود.

۲۲) اطلاعات زمانی که در ذهن افراد پردازش، تفسیر و بکار بسته شود به دانش تبدیل می شود. دانش زمانی که به تصاویر، متن و سمبل ها تبدیل گردد اطلاعات می شود. تبدیل

اطلاعات به دانش و برعکس فرایندی دائمی است. اطلاعات زمانی به دانش تبدیل می گردد که توسط اشخاص تفسیر گردیده، با عقاید و تعهدات آن ها آمیخته شده و به آن مفهوم داده شود.

(۲۳) در دنیایی که دانش مساوی با قدرت است، بسیاری از کارمندان احساس می کنند اگر دانش تخصصی شان را بروز ندهند، ارزش شان بیشتر خواهد بود و تقاضا برای آن ها زیاد می شود. برای مقابله با این طرز فکر، سازمان ها باید فرهنگی را پرورش دهند که کارکنان می دانند به اشتراک گذاری دانش حلقه اتصال شان با حوزه مورد نظر را تنگ تر می کند و گسست ها را از میان بر می دارد.

(۲۴) دانش صریح، آشکار، مستند، رسمی: در متون و اسناد به صورت مکتوب درآمده و ثبت و منتشر شده است. کدگذاری شده و بیان شده مثل اطلاعات در پایگاه های داده، اسناد، اطلاعات موجود در کتاب ها، مستندات داخل کامپیوتر و ... می توان با حروف و اعداد نشان داد (دانش قابل بیان).

(۲۵) دانش ضمنی، پنهان، نهفته، غیر رسمی: منابع و محتوی آن در ذهن افراد بوده، حاصل تجربه شخصی آن ها است. این دانش شامل ادراکات، احساسات و دریافت های درونی و ذهنی است.

(۲۶) معمولا مزیت رقابتی یک سازمان به خاطر دانش ضمنی است. توان درک و استفاده از دانش آشکار، تا حد زیادی وابسته به دانش ضمنی موجود در محیط است. خلق، جذب و کار کردن با دانش ضمنی سازمان و هزینه بسیار بیشتری می طلبد.

(۲۷) سازمان های امروزی به خوبی می دانند که بخش عمده های از دانش آن ها از راه دانش ضمنی به دست آمده (یعنی در کتاب ها وجود خارجی ندارد) و این نوع از دانش برای ماندن در سازمان به حمایت آن نیاز دارد.

(۲۸) مدیریت دانش حاصل تعامل و رابطه دانش صریح و دانش ضمنی با یکدیگر است.

۲۹) مصونیت از خطر از دست رفتن اطلاعات: با پیاده کردن مدیریت دانش، یک منبع متمرکز برای اطلاعات ایجاد می کنید که با آمدن و رفتن کارمندان در دسترس باقی می ماند و به طور مداوم به روزرسانی می شود.

۳۰) وقتی مدیریت دانش را در اولویت قرار می دهید، شانس دست یابی به نوآوری های موفق به طور قابل توجهی افزایش پیدا می کند.

۳۱) بخشی جدایی ناپذیر مدیریت دانش که نوآوری را تقویت می کند، دریافت دانش از منابع خارجی، یعنی بازار، رقبا و رهبران صنعت است. شما با تسلط بر بینش های بازاری می توانید جلوتر از تغییرات حرکت کنید.

۳۲) با کمک مدیریت دانش می توانید روش های تازه را در همان ابتدا شناسایی کرده و از آن ها استقبال کنید، همچنین با اتخاذ تصمیمات عاقلانه ای که مطابق با پتانسیل سازمان شما است عملکرد تجاری سازمان خود را بهبود بخشید.

۳۳) وقتی از اهمیت مدیریت دانش در سازمان می گوئیم یعنی دانش، همچنان عامل اصلی تمایز رقابتی خواهد بود.

۳۴) با وجود یک منبع واحد از حقیقت مستند که در اختیار همه قرار گرفته است، راحت تر می توان انتظارات، ارزش های سازمان، قوانین و سایر اسناد را در دسترس کارکنان قرار داد و آن ها را با خود همراه کرد.

۳۵) با اولویت دادن به مدیریت دانش و مدیریت آن در سازمان، به کارکنان خود کمک می کنید تا روی چیزهای مهمتری تمرکز کنند، بار اطلاعاتی اضافی را حذف نمایند و بر روی بهبود کیفیت کسب و کار تمرکز کنند.

۳۶) مدیریت دانش باعث می شود تا سازمان ها به نیاز مشتریان جواب مناسب، به تغییرات بازار پاسخ چابک تر و برای طراحی و معرفی محصولات و خدمات جدید منابع بیشتری در اختیار داشته باشند. سازمان ها بدون دانش، نمی توانند از منابع خود به درستی استفاده کنند.

۳۷) اجتناب از دوباره کاری: وقتی کارمندان سازمان متوجه شدند که چگونه یک مشکل رایج را حل کنند یا این که بدانند چگونه یک سرویس رایج را ارائه دهند و یا این که چگونه یک محصول جدید را تولید کنند، با استفاده از سیستم مدیریت دانش می توانند هر چقدر که بشود راه حل، سرویس و محصول ارائه دهند. درست همان طور که بازیافت مواد برای محیط زیست خوب است، استفاده مجدد از این موارد برای سازمان ها نیز مفید است زیرا باعث می شود تا از دوباره کاری جلوگیری شود، مانع مشکلات می گردد، در وقت صرفه جویی می شود و پیشرفت سریع می گردد.

۳۸) سیستم مدیریت دانش به شما کمک می کند تا به جای این که زمان تان را روی کاری که قبلاً انجام داده اید بگذارید، زمان تان را روی انجام کار جدیدی بگذارید و به رشد کسب و کارتان کمک می کند.

۳۹) مدیریت دانش، ابزاری برای پاسخگویی به تغییرها: محیط فعالیت سازمان ها از محیطی ایستا و بدون تحرک به محیطی شدیداً متغیر و پویا تبدیل شده است، از این رو سازمان ها برای بقای خود نیاز به انعطاف پذیری در تقریباً تمام جنبه های وجودی شان دارند.

۴۰) جلوگیری از تکرار اشتباهات: اگر از اشتباهات مان درس عبرت نگیریم، آن ها را باز هم تکرار خواهیم کرد. مدیریت دانش به شما این امکان را می دهد که درس های آموخته شده در مورد شکست ها و موفقیت ها را به اشتراک بگذاریم. به منظور انجام این کار، کارمندان سازمان باید مایل به صحبت در مورد آن چه که اشتباه انجام داده اند باشند و باید این فرهنگ در سازمان ایجاد شود.

(۴۱) امروزه، همه ما به اطلاعات نیاز داریم تا کارهای مان را به طور مؤثری انجام دهیم، اما همچنین زیادی اطلاعات در منابع متنوع مشکلاتی را به وجود می آورد. با مدیریت دانش می توانیم به اطلاعاتی که هدفمند و مفید هستند، سریع و به موقع دسترسی پیدا کنیم.

(۴۲) اگر فرایندها و پروسه ها، به صورت استاندارد تعریف شده باشند، باید آن ها را دنبال کنید. این مورد به کارمندان این امکان را می دهد تا یاد بگیرند که چگونه باید کارها انجام شود تا منجر به نتایج قابل پیش بینی و با کیفیت شود.

(۴۳) اگر نیاز شدیدی به یک مهارت و تخصص نادر وجود دارد، مدیریت دانش می تواند آن را برای سازمان تامین کند.

(۴۴) مدیریت دانش به مشتریان نشان می دهد که شما تخصص بالایی دارید و تلاش هایی که انجام می دهید تا محصول و یا خدمات را ارائه دهید را نشان می دهد، در نتیجه آن ها متقاعد می شوند تا همکاری را با شما شروع کنند و یا آن را ادامه دهند.

(۴۵) زمانی که اطلاعات را مورد بررسی قرار می دهیم به نتایج جالبی در سازمان دست می یابیم. نتایجی که خیلی اوقات از دید مدیران سازمان ها مخفی بوده و یا حتی به آن ها فکر هم نمی شده، خیلی از این نتایج معمولاً از تجربه و اطلاعات افراد و کارکنان سازمان استخراج شده است و می تواند راهنمایی بسیار مناسب برای مابقی کارکنان سازمان باشد.

(۴۶) اکثر انسان ها از اطلاعات خود، حفاظت می کنند و به طور انتخابی بعضی از آن ها را با برخی از افراد به اشتراک می گذارند. این ریشه در فرهنگ رایج در سازمان و همچنین نوع ارتباطات بین همکاران دارد. تمایل افراد برای جمع آوری اطلاعات و عدم انتشار آن ها می تواند ناشی از قدرت طلبی و ارزشی که اهمیت اطلاعات برای فرد ایجاد می کند، باشد و این یکی از مشکلات اساسی در فرهنگ سازمانی است.

۴۷) به اشتراک گذاری دانش، استفاده مجدد و نوآوری می تواند به طور قابل توجهی زمان ارائه یک پیشنهاد، محصول یا خدمات به مشتری را کاهش دهد و این به معنای افزایش نرخ موفقیت، ایجاد یک کسب و کار جدید و مشتری جدید است.

۴۸) در صورتی که سازمان بتواند از دانش همه کارمندان خود استفاده کند، بسیار موفق تر و سودآورتر خواهد بود.

۴۹) با نگرانی دانش، سازمان ها قادر خواهند بود دانش خود را بازیابی نمایند، به گونه ای که با خروج نیروها از سازمان، دانش سازمانی از سازمان خارج نشود.

۵۰) استفاده از تجارب قبلی، چه بهترین شیوه حل مسئله بوده باشد و یا این که صرفاً شیوه خوبی بوده باشد، می تواند به طور قابل توجهی نتایج هر شرکت را بهبود بخشد. برای مثال اگر یک کارخانه تولیدی در یک بخش از جهان، چگونگی جلوگیری از آلودگی میکروبی محصولی را شناسایی کرده باشد در آن صورت سایر کارخانه های تولید آن محصول نیز در سراسر جهان، این راه کار را اتخاذ می کنند.



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
- توسعه فردی
- سیستم سازی کسب و کار، رکن اساسی مدیریت
- راه کارهای مدیریت تغییر موثر در سازمان

- مهارت های حرفه ای مدیران
- چگونه یک مدیر موفق باشیم؟
- پدافند غیر عامل (عمومی)
- توانمند سازی منابع انسانی
- 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
- آیین تشریفات
- 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
- مدیریت دانش و یادگیری سازمانی
- آداب رفتاری در سازمان (ویژه کارمندان)
- آداب رفتاری در سازمان (ویژه نیروهای خدمات)
- 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
- راه کارهای توسعه رفتار شهروندی سازمانی
- راه کارهای ایجاد و توسعه انگیزه در کارکنان
- راهبردهای مدیریت تعارض سازمانی
- نقش هوش هیجانی در موفقیت فردی و سازمانی
- 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
- الزامات شهرنشینی و آشنایی با فرهنگ شهروندی
- رفتار صحیح با کارکنان دشوار، بدقلق، ناسازگار و سمّی

• دوره های آموزشی سیستم مدیریت کیفیت

- 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 توسعه مهارت های مدیریتی

09122137144





"مدیریت شکوفا"

شبکه آموزشی توسعه مهارت‌های مدیریتی



@shokofa_management

www.shokofamanagement.blogfa.com



"دنیا شکوفا"

شبکه آموزشی GMP, GLP, GSP, HSE, Cleanroom

https://eitaa.com/shokofa_world



[@shokofa_world](https://t.me/shokofa_world)

www.shokofaworld.blogfa.com