

پنجاه نکته کلیدی
50 Key Points

50



سیستم سازی کسب و کار

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

۱۴۰۳



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، مشاور و مدرّس

توسعه مهارت های مدیریتی

safarifardas@Gmail.com

۰۹۱۲۲۱۳۷۱۴۴



سوابق تدریس دکتر علی اصغر صفری فرد (Ph.D)
نویسنده، مشاور و مدرس توسعه مهارت‌های مدیریتی
در بیش از ۱۰۰ دانشگاه، مرکز آموزش عالی،
انستیتو، نهاد، سازمان، شرکت و موسسه آموزشی

دانشگاه‌ها: دانشگاه فرماندهی و ستاد (دافوس) ارتش جمهوری اسلامی ایران، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، دانشگاه علوم پزشکی تهران (مرکز تحقیقات و بانک فرآورده‌های پیوندی ایران)، پژوهشکده ژن، سلول و بافت (دانشگاه علوم پزشکی تهران)، دانشگاه علوم پزشکی تبریز (مرکز رشد بیوتکنولوژی دارویی)، واحد الکترونیکی دانشگاه آزاد اسلامی، سازمان جهاد دانشگاهی، موسسه عالی آموزشی و پژوهشی طب انتقال خون

صنایع: صنایع الکترونیک ایران (صایران) وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح، سازمان پژوهش و نوآوری‌های دفاعی (سپند) وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح، مجتمع فولاد چادرملو- اردکان یزد، شرکت فولاد غدیر ایرانیان- اردکان یزد، کارخانه گندله سازی سه چاهون- بافق یزد، شرکت خودروسازی زامیاد، شرکت خودروسازی پارس خودرو، شرکت خودروسازی سبلان خودرو مایوان- اردبیل، شرکت نفت ایرانول، شرکت سرمایه گذاری دارویی تامین (تیپیکو)، گروه صنعتی مینو، گروه صنعتی مهر ابرار، پخش ممتاز، شرکت میلان پارس فارمد- تبریز، شرکت نوآوران سلامت ارزنگ

مراکز تحقیقاتی و پژوهشی: مجتمع تولیدی تحقیقاتی انستیتو پاستور ایران، موسسه واکسن و سرم‌سازی رازی- حصارک کرج،

پژوهشگاه رویان، شرکت فناوری بُن‌یاخته‌های رویان، شرکت زیست فن‌آوری کوثر

شرکت‌های تولیدی: ثامن- مشهد مقدس، دکتر عبیدی، شهید قاضی- تبریز، هلال ایران (سها)، فارابی- اصفهان، شفا، ابوریحان،

سینادارو، لقمان، پوشش دارو، گروه شفا فارمد (برکت)، کارخانجات داروپخش، تولید مواد اولیه داروپخش (تماد)، شیمی دارویی

داروپخش، توزیع داروپخش، رازک، اکتو ورکو، فارما شیمی، ایران هورمون، جابران حیان، شفا فارمد، توفیق دارو، ارسطو-ساوه، آوه

سینا- ساوه، اکسیر- بروجرد، نشاط دارو- ساوه، سه‌دال نانو- ساوه، بهان سار- ساوه، نمک پارس کاوه-ساوه، کوثر، صنایع دینه ایران-

قزوین، طبیب درمان پژوهش قلب- کاشان، پدیده شیمی جم، هستی آریا شیمی، آرین سلامت سینا، سینره، فارما زند، آنی درمان،

رستاک طب پارسه، آفا شیمی، رویان دارو- سمنان، فرآیند شیمی حکیم - تاکستان، مصون دارو، پیشگامان سنجش ایستاتیس، گروه

شرکت‌های درمان‌یاب، شرکت مادر تخصصی پالایش و پژوهش خون، شرکت پالایش خون، مرکز پلاسمافرزیز تولیدی بیودارو، مرکز

پلاسمافرزیز تولیدی داروپلازما ایرانیان- قائمیه، مرکز پلاسمافرزیز تولیدی دایا آرین دارو- شهر ری، مرکز پلاسمافرزیز تولیدی

خوارزمی- اسلام شهر، مرکز پلاسمافرزیز تولیدی فردیس- البرز

سازمان‌ها و انجمن‌ها: انجمن تولید کنندگان و صادرکنندگان تجهیزات و ملزومات پزشکی و دارویی، هیات امنای صرفه جویی ارزی،

بسیج جامعه پزشکی ایران، بسیج جامعه پزشکی سازمان انتقال خون ایران، انجمن علمی جراحان عمومی ایران، انجمن تالاسمی ایران،

ستاد مرکزی سازمان انتقال خون ایران، اداره کل انتقال خون استان تهران، اداره کل انتقال خون استان خراسان رضوی، اداره کل

انتقال خون استان خراسان شمالی، اداره کل انتقال خون استان سمنان، اداره کل انتقال خون استان کهگیلویه و بویراحمد

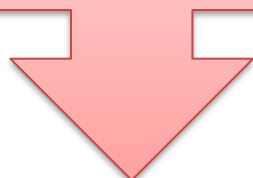
موسسه‌های آموزشی: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، مدیریت بهین آفرین رهیار یزد، موسسه‌های آموزشی افق فارمد،

نوآوران صنعت پویای پیشرو، آفاق صنعت، دانش پویان، تسهیلگران توسعه تفکر، کاوشگران راستین، فیدار دانش، معیار دانش اصفهان،

بهینه پرداز آرتا قزوین، نوبانگ اندیشه زنجان، حامیان توسعه اصفهان، نوین پارسیان کرج و آکادمی مدیریت دانش نوین



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 اجزاء را بسازند.
- (۶) بهترین اِلمان 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 وجودمی 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 اعضای تیم متفاوت فکر کنند، بنابراین باید به دنبال ایجاد چالش باشیم. بهترین تیم ها، تیم هایی هستند که اعضای آن متفاوت فکر کنند.

(۲۱) اجزای سیستم با یکدیگر در ارتباط و تعامل هستند و بر روی یکدیگر تأثیر 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 سیستم ها مرز دارند ولی در واقع این طور نیست و بیرون سیستم بر داخل سیستم موثر است حتی ساعتی که کار می کند عواملی مانند گرما و سرما بر روی دقت آن تأثیر می گذارند.

(۲۷) مرز سیستم یک واقعیت بیرونی نیست، بلکه ما انسان ها مرزها را تعریف می کنیم. ممکن است پدر یک خانواده، مرزهای سیستم خانواده ی خود را، چهاردیواری خانه تعیین کند و به فرزندان خود

هم بیاموزد که آن چه بیرون از این خانه می بینید محیط است و چنین شود که فرزندان، وقتی زباله ها را از خانه بیرون بردند، احساس می کنند "مشکل زباله ها، در سیستم خانواده حل شده است". چنین است که شاید در برخی مجتمع ها دیده باشید که ساکنان برای تزیینات خانه ی خود، بی حد و حصر هزینه می کنند 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 کره ی زمین.

۲۸) بعضی سیستم ها با دنیای اطراف خود در ارتباط هستند و یک سیستم باز را شکل می دهند، در حالی که ممکن است سیستم هایی را ببینیم که بسته هستند و هیچ رابطه ای با دنیای اطراف خود ندارند. از نظر تئوری، تنها سیستم بسته ی واقعی، کل جهان است که دیگر چیزی در بیرون آن نیست که با آن تعامل داشته باشد و سایر سیستم ها همگی به نوعی سیستم باز محسوب می شوند. اما وقتی در تحلیل سیستم ها از اصطلاح سیستم بسته صحبت می کنیم منظورمان سیستمی است که تعامل آن با محیط، اندک است؛ یا این که ما تصمیم گرفته ایم 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 توانایی های کسب و کار خود، همچنین منابعی که در اختیار دارید توجه نمایید.

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

۳۱) اعتماد و تحویل کارها به کارمندان و مدیران زیر دست، ریشه یابی و برطرف کردن مشکلات، تعیین روش های عملکردی کلی برای انجام کارها و ارائه به کارمندان، توجه به سیستم های موفق

و الهام گیری از آن ها، توجه دائم و مناسب بر اهداف کلی و خرد سیستم و ... از جمله مواردی هستند که شما به عنوان اصلی ترین عضو یک سیستم باید به آن ها پای بند باشید.

(۳۲) بهره مندی از دستورالعمل های موفق: شما با توجه به مشکلات و اموراتی که باید به آن ها رسیدگی و انجام شود، می بایست راهکار و شیوه 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 روش ها خواهید پرداخت.

(۳۳) زمانی که شما در کسب و کار خود تیم سازی 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 تخصص های آن امور را دارند نیز در این تیم قرار می گیرند. حالا با ارائه ی شرح وظایف هر شخص و نحوه ی انجام امور، می توانید خودکار عمل کردن این سیستم را مشاهده نمایید.

(۳۵) تعیین یک مسئول مشخص برای هر وظیفه: در سیستم سازی 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 مجدداً 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 پرند 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 مواجهه 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 بپردازید.

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

۱۴۰۳

بسمه تعالی شانه

دوره آموزشی کاربردی

سیستم سازی کسب و کار

- آشنایی با مفهوم سیستم و ویژگی های مهم آن
- آشنایی با مفهوم سیستم سازی
- اصول سیستم سازی در کسب و کار و چگونگی پیاده سازی
- دلایل کلیدی برای سیستم سازی و فواید آن در سازمان
- تفکر سیستمی و ۱۰ اصل تفکر سیستمی
- مستند سازی، رویه ها و تهیه دستورالعمل های اجرایی استاندارد
- تفویض اختیار و نقش آن در سیستم سازی
- عادت، قدرت عادت و تغییر عادت های سازمانی
- نقش فرهنگ سازمانی در سیستم سازی
- دلایل عدم علاقه مدیران به سیستم سازی

دکتر علی اصغر صفری فرد (Ph.D)

نویسنده، مشاور و مدرس توسعه مهارت های مدیریتی

دارای سابقه تدریس در بیش از ۱۰۰ دانشگاه، مرکز آموزش عالی، انستیتو، نهاد، سازمان، شرکت و موسسه آموزشی

۰۹۱۲۲۱۳۷۱۴۴



فهرست دوره های آموزشی

دکتر علی اصغر صفری فرد (Ph.D)

• 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
- پاسخگویی سازمانی
- 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
- راه کارهای توسعه فردی
- آیین تشریفات
- 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
- مدیریت دانش
- یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده
- آداب رفتاری در سازمان (ویژه کارمندان)
- آداب رفتاری در سازمان (ویژه نیروهای خدمات)
- تکریم ارباب رجوع
- رفتار درست کارکنان حراست و نگهبانی

• دوره‌های 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 سمی

• دوره‌های 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)



منتخبی از سوابق تدریس دکتر علی اصغر صفری فرد (Ph.D)
Management, QMS, GMP, GLP, GSP, HSE, Cleanroom

در بیش از ۱۰۰ دانشگاه، مرکز آموزش عالی، انستیتو،
 نهاد، سازمان، شرکت و موسسه آموزشی

۰۹۱۳۲۱۳۷۱۴۴



دکتر علی اصغر صفری فرد (Ph.D)

نویسنده، مشاور و مدرس

توسعه مهارت‌های مدیریتی

09122137144

safarifardas@Gmail.com





"خودکار سبز"

شبکه آموزشی توسعه مهارت‌های مدیریتی



t.me/green_pen



eitaa.com/green_pen

www.GreenPen.blogfa.com

www.GreenPen.blogsky.com