



الگوی جامع سرآمدی چهار بعدی
با تأکید بر تعالی کارکنان

تألیف:

دکتر ایرج سلطانی

سرشناسه	: سلطانی، ایرج، ۱۳۴۱-
عنوان و نام‌پدیدآور	: الگوی جامع سرآمدی چهاربعدی با تأکید بر تعالی کارکنان /
مشخصات نشر	: تألیف ایرج سلطانی
مشخصات ظاهری	: اصفهان، انتشارات ارکان دانش، ۱۳۸۶
شابک	: ۲۲۴ ص.
یادداشت کلی	: 978-964-2591-37-4
موضوع	: فیبا
موضوع	: نیروی انسانی — مدیریت — استانداردها.
موضوع	: مدیریت صنعتی — استانداردها.
موضوع	: الگوریتم‌های کامپیوتری.
موضوع	: نمودار جریان کار.
رده‌بندی کنگره	: ۷۷ س ۹ ن / HV ۵۵۴۹/۵
رده‌بندی دیویی	: ۶۵۸/۳۰۱
شماره کتابشناسی ملی	: ۸۵-۳۵۱۳۶



انتشارات ارکان دانش

نام کتاب	: الگوی جامع سرآمدی چهاربعدی با تأکید بر تعالی کارکنان
مؤلف	: دکتر ایرج سلطانی
ناشر	: انتشارات ارکان دانش
چاپ اول	: بهار ۱۳۸۶
شمارگان	: ۱۰۰۰ جلد
تنظیم و صفحه‌آرایی	: انتشارات ارکان دانش
طراحی جلد	: کانون تبلیغاتی نقشینه
لیتوگرافی	: مهتاب
چاپ متن	: پارسا
چاپ جلد	: اندیشه
صحافی	: سپاهان
قطع و شمارش صفحات	: وزیری، ۲۲۴ صفحه
بها	: ۲۷۰۰۰ ریال

ISBN: 978-964-2591-37-4

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۲۵۹۱-۳۷-۴

اصفهان: خیابان شیخ بهایی، مقابل بیمارستان مهرگان، بن‌بست ذوالفقاری، ساختمان بانکی،
طبقه چهارم، تلفن ۲۳۴۱۳۳۹، نمابر ۲۳۴۱۳۳۹، صندوق پستی ۸۱۶۵۵-۳۳۱
۲۳۳۱۰۵۵

ارتقا سطح کیفیت کار و تولیدات یک سازمان در گرو طراحی نظام‌های مختلفی است که بهبود مستمر را در عملکرد منابع انسانی، فرآیندها و فعالیت‌ها دنبال نماید در دنیای کسب و کار فعلی از طریق بهبود مداوم می‌توان به مزیت رقابتی دسترسی پیدا نمود. طراحی رویکردها و نظام‌های توانمندساز برای ارتقا سطح عملکرد کارکنان و سازمان تنها کافی نیست بلکه بایستی این نظام‌ها در سازمان جاری و نهادی گردد. یکی از ساز و کارهای ایجاد و نهادی کردن فرآیند بهبود در سازمان استفاده از الگوهای سرآمدی تجربه شده در سطح شرکت‌های موفق است در این زمینه استفاده از استاندارد جامع سرآمدی که تجربه موفق شرکت‌های سنگاپوری است بعنوان زیربنای بهبود کمک زیادی به سازمانهای ایرانی می‌نماید استاندارد مذکور سرآمدی سازمان را در ابعاد کلی، کارکنان، خدمات و نوآوری مورد بررسی و تأکید قرار می‌دهد در استاندارد سرآمدی سنگاپور بنیادهای E.F.Q.M، استاندارد کیفیت بالکوم بالدریج - استاندارد کیفیت ژاپن و استرالیا ترکیب، تلفیق و نظام یکپارچه طراحی و تدوین شده است که سرآمدی را از طریق تعالی کارکنان دنبال می‌نماید. بر این اساس محتوای کتاب حاضر عمدتاً با استفاده از متون مرکز رشد و بهره‌وری و نوآوری سنگاپور^۱ در خصوص استاندارد جامع سرآمدی تدوین تا مورد استفاده سازمانها قرار گیرد محتوای کتاب تأکید غالب بر سرآمدی کارکنان، خدمات و نوآوری دارد و مشتمل بر هشت فصل به شرح زیر می‌باشد.

- فصل اول: نقش الگوبرداری در ارتقاء اثربخشی فرآیند مدیریت و پرورش منابع انسانی
- فصل دوم: راهنمای کلی استانداردهای تعالی کسب و کار و خودارزیابی
- فصل سوم: اصول و مبانی راهنمای استاندارد تعالی کسب و کار
- فصل چهارم: اصول و مبانی راهنمای استاندارد تعالی کسب و کار (کارکنان)
- فصل پنجم: راهنمای استاندارد تعالی کسب و کار (نوآوری و ابتکار)
- فصل ششم: راهنمای استاندارد تعالی کسب و کار (خدمات)

- فصل هفتم: پیاده‌سازی استاندارد توسعه گر کارآکنان و نقش آن در اثربخشی فرآیند مدیریت و توسعه منابع انسانی

- فصل هشتم: ارزیابی تعالی کسب و کار در ابعاد مختلف

در پایان از کلیه کسانی که در تهیه و پدید آمدن کتاب کمک نمودند و مخصوصاً جناب آقای مهندس محمد تراییان مدیریت محترم انتشارات ارکان دانش، سرکار خانم نسرين مختاری مدیریت داخلی به خاطر هماهنگی‌های لازم جهت چاپ کتاب و همچنین طراحى جلد کتاب تشكر و قدردانى مى گردد.

ایرج سلطانی

دی ماه ۱۳۸۵

عنوان	صفحه
پیشگفتار	

فصل اول: نقش الگوبرداری در ارتقاء اثربخشی فرآیند مدیریت و پرورش منابع انسانی

۱	مقدمه
۲	مفهوم و اهمیت الگوبرداری در منابع انسانی
۶	مدل الگوبرداری و بهینه‌یابی فرآیند مدیریت و توسعه منابع انسانی
۹	دامنه شاخص‌های عملکرد منابع انسانی
۱۳	نمونه‌ای از مقیاس‌های ریزتر برای شاخص‌های مختلف منابع انسانی
۱۴	جمع‌بندی و نتیجه‌گیری
۱۵	منابع و مراجع

فصل دوم: راهنمای کلی استانداردهای تعالی کسب و کار و خودارزیابی

۱۷	مقدمه
۱۷	شروع تعالی کسب و کار
۱۸	استقرار استانداردهای تعالی کسب و کار
۲۰	همسویی با چهار چوب تعالی کسب و کار
۲۱	انتخاب ساختار مشابه طبقه‌بندی ملاک به عنوان چهارچوب تعالی کسب و کار
۲۲	ایجاد وزن نمره‌گذاری کلی یکسان به مثابه چهارچوب تعالی کسب و کار
۲۲	تخصیص نمرات کل به عوامل و مقوله‌های معیار
۲۷	ایده‌ها، مفاهیم و ارزشهای اصلی تعالی کسب و کار
۳۱	ویژگیهای معیار
۳۳	نظام نمره‌گذاری
۳۳	خطوط نمره‌گذاری
۳۵	خودارزیابی
۳۶	ابزار خودارزیابی
۳۷	خطوط راهنما برای استفاده از ابزارهای خودارزیابی
۳۷	جدول‌بندی و محاسبات نمرات
۳۸	تعیین نمرات مقوله یا طبقه

فصل سوم: اصول و مبانی راهنمای تعالی کسب و کار

۴۱	مثالهایی از شواهد مقوله ۱
۴۱	توضیح معیار
۴۱	۱- رهبری (۱۲۰ امتیاز)

۴۵	۲- برنامه‌ریزی (۸۰ امتیاز).....
۴۸	۳- اطلاعات (۸۰ امتیاز).....
۵۱	۴- کارکنان (۱۱۰ امتیاز).....
۵۶	۵- فرآیندها (۱۰۰ امتیاز).....
۶۲	۶- مشتریان (۱۱۰ امتیاز).....
۶۷	۷- نتایج (۴۰۰ امتیاز).....

فصل چهارم: اصول و مبانی راهنمای استاندارد تعالی کسب و کار (کارکنان)

۷۳	مقدمه.....
۷۶	شرح و توصیف ملاک.....
۷۶	۱- رهبری (۱۲۰ امتیاز).....
۷۹	۲- برنامه‌ریزی (۸۰ امتیاز).....
۸۱	۳- اطلاعات (۸۰ امتیاز).....
۸۴	۴- کارکنان (۳۲۰ امتیاز).....
۹۰	۵- نتایج (۴۰۰ امتیاز).....
۹۴	مثالهایی از شواهد و قرائن مربوط به مقوله ۵.....

فصل پنجم: راهنمای استاندارد تعالی کسب و کار (نوآوری و ابتکار)

۹۵	مقدمه.....
۹۸	توضیح معیار.....
۹۸	۱- رهبری (۱۲۰ امتیاز).....
۱۰۰	۲- برنامه‌ریزی (۸۰ امتیاز).....
۱۰۲	۳- اطلاعات (۸۰ امتیاز).....
۱۰۵	۴- کارکنان (۱۰۰ امتیاز).....
۱۰۹	۵- فرآیندها (۲۲۰ امتیاز).....
۱۱۳	۶- نتایج (۴۰۰ امتیاز).....
۱۱۷	مثالهایی از شواهد مربوط به مقوله ۶.....

فصل ششم: راهنمای استاندارد تعالی کسب و کار (خدمات)

۱۲۱	۱- رهبری (۱۲۰ امتیاز).....
۱۲۵	۲- برنامه‌ریزی (۸۰ امتیاز).....
۱۲۷	۳- اطلاعات (۸۰ امتیاز).....
۱۳۱	۴- کارکنان (۱۰۰ امتیاز).....
۱۳۶	۵- مشتریان (۲۲۰ امتیاز).....
۱۴۳	۶- نتایج (۴۰۰ امتیاز).....

فصل هفتم: پیاده‌سازی استاندارد توسعه‌گر کارکنان و نقش آن در اثربخشی فرآیند مدیریت و توسعه منابع انسانی سازمانهای تولیدی

۱۵۰	مبانی و مؤلفه‌های اساسی استاندارد توسعه‌گر کارکنان
۱۵۱	۱- مؤلفه تحلیل نیازهای آموزشی
۱۵۲	۲- مؤلفه‌های توسعه کارراه کارکنان
۱۵۳	۳- مؤلفه‌های تخصیص منابع
۱۵۴	۴- مؤلفه‌های مربوط به ارتباط
۱۵۵	۵- مؤلفه‌های مربوط به آموزش توجیهی
۱۵۶	۶- مؤلفه‌های مربوط به پایش آموزش
۱۵۸	۷- مؤلفه‌های مربوط به ارزیابی آموزشی
۱۵۹	۸- مؤلفه‌های مربوط به بازخورد
۱۶۰	فهرست مؤلفه‌های ارزیابی تعالی کارکنان براساس
۱۶۴	مراحل استقرار و پیاده‌سازی استاندارد توسعه‌گر کارکنان (تجربه شده)
۱۶۴	۱- مرحله شناخت مفاد استاندارد
۱۶۵	۲- مرحله فرهنگ‌سازی و آموزش
۱۶۵	۳- مرحله تدوین شاخص‌ها و الزامات استاندارد
۱۷۳	۴- مرحله بررسی و تبیین وضعیت موجود نظام آموزش
۱۷۳	۵- مرحله تطابق وضعیت مورد عمل نظام آموزش با شاخص‌های استاندارد
۱۷۳	۶- مرحله تدوین حوزه‌های بهبود
۱۷۴	۷- استقرار استاندارد توسعه‌گر کارکنان
۱۷۴	جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

فصل هشتم: ارزیابی تعالی کسب و کار برای بهبود مستمر (BEACON)

۱۷۷	مقدمه
۱۷۸	ابزار ارزیابی تعالی کسب و کار برای بهبود مستمر (BEACON)
۱۸۳	ابزار ارزیابی تعالی کارکنان برای تعالی کارکنان
۱۸۷	I_SCORE ابزار ارزیابی تعالی نوآوری از طریق کارت امتیازی نوآوری برای کسب و کار
۱۹۱	ابزار ارزیابی تعالی خدمات از طریق کارت امتیازی خدمات
۱۹۵	آثار مؤلف
۲۱۱	واژه‌نامه