

دوازده اصل مدیریت عالی و برجسته

THE ELEMENTS OF GREAT MANAGING

بر پایه‌ی پژوهش بی‌نظیر سازمان گالوپ در مصاحبه با ده میلیون کارمند

در ۱۱۴ کشور جهان به ۴۱ زبان

بزرگترین و مستردترین پژوهش در خصوص دل‌بستگی تام و تمام

کنندگان به کار و سازمان

Based on Gallup's ten million workplace interviews-
The largest worldwide study of employee engagement

(The long-Awaited Follow-Up to the bestseller
FIRST, BREAK ALL THE RULES)

نویسندگان: راد واگنر - جیمز هارتر

BY

RODD WARGNER & JAMES K. HARTER, PH.D.

ترجمه و گردآوری: محمدجواد آبگون، شادابه شریفیان، نیوشا قنبری

انتشارات رادواندیش

واگنر، راد

Wagner, Rad

دوازده اصل مدیریت عالی و برجسته / نویسندگان راد واگنر، جیمز هارتر :

ترجمه‌ی محمدجواد آبگون، شادابه شریفیان، نیوشا قنبری.

تهران: راد نو اندیش، ۱۳۹۵.

۱۰۴ ص.: مصور.

شابک: 978-600-5402-31-5

فهرست‌نویسی بر اساس اطلاعات فیپا

12the elements of great managing:2006. ران اصلی:

قابلیت اجرایی — مدیریت — رهبری

رده بندی کنگره: ۱۳۹۵ و ۲/۳۸ HD

رده بندی دیسی: ۶۵۸/۴۰۰

شماره کتابشناسی ملی: ۴۲۳۱۳۰۰

دوازده اصل مدیریت عالی و برجسته

THE ELEMENTS OF GREAT MANAGING

نویسندگان: راد واگنر - جیمز هارتر

ترجمه و گردآوری: محمدجواد آبگون، شادابه شریفیان، نیوشا قنبری

ناشر: راد نو اندیش

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۵۴۰۲-۳۱-۵

نوبت چاپ: اول - ۱۳۹۵

تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۱۲۰۰۰ تومان

انتشارات رادنو اندیش

(وابسته به مؤسسه فرهنگی هنری رادنو اندیش)



انتشارات راد نو اندیش، نشانی: خیابان شهید بهشتی، خیابان کاووسی‌فر، کوچه باربد، پلاک ۳۰، واحد ۳

www.radnoandish.com

تلفن: ۸۸۵۲۸۱۴۷-۸

کاوشگران بهره‌وری پویای پارس، نشانی: نارمک، خیابان گلبرگ غربی، بین خیابان سامان و سمنگان،

آدرس سایت: www.KGroupCo.ir

پلاک ۱۰۹ واحد ۱۲ تلفن: ۷۷۲۴۶۲۴۱-۳

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۷	مقدمه‌ی مترجمین
۱۳	درباره‌ی نویسندگان
۱۵	کلیات
۱۹	نکات کلیدی
۲۳	اصل اول: مطمئن شوید کارکنان می‌دانند که سازمان و مدیران از آن‌ها چه انتظاراتی دارند
۲۹	اصل دوم: مطمئن شوید کارکنان به منابع و امکانات لازم برای انجام درست کار، دسترسی دارند.
۳۵	اصل سوم: اجازه دهید کارکنان کاری را که در آن بهترین هستند، انجام دهند.
۴۱	اصل چهارم: از کارکنان برای انجام کار خوب، به نحو مناسب تقدیر و قدردانی کنید.
۴۷	اصل پنجم: به شخصیت انسانی کارکنان احترام بگذارید.
۵۱	اصل ششم: از رشد و پیشرفت کارمندان حمایت کنید.
۵۷	اصل هفتم: به دیدگاه‌های افراد اهمیت دهید.
۶۳	اصل هشتم: کاری کنید که هر کس احساس کند شغل و نقش مهمی دارد.
۶۷	اصل نهم: تعامل کارمندان با افراد متخصص را بیشتر کنید.
۷۱	اصل دهم: دوستی‌ها را تشویق کنید.
۷۵	اصل یازدهم: در ارزیابی عملکرد افراد، روشی قاعده‌مند داشته باشید.
۷۹	اصل دوازدهم: فرصت‌های رشد و یادگیری را فراهم سازید.
۸۳	جمع‌بندی
۸۹	راز دل مدیران عالی و برجسته
۹۵	مورد پژوهی

مقدمه‌ی مترجمین:

اولین باری که در کلاس درس دکتر ابوالعلائی با کلمه‌ی Employee Engagement آشنا شدیم. خیلی این مفهوم برای ما جذاب بود و مایل بودیم اطلاعات بیشتری در خصوص آن کسب کنیم. با خود کلمه‌ی Engagement خیلی درگیری داشتیم، چون فاقد معادل فارسی رایج است. هر فرد اهل فنی که پیدا می‌کردیم در خصوص این لغت و معنی آن به فارسی با او صحبت می‌کردیم. در طی این بررسی‌ها با معانی زیادی از جمله "دلبستگی تام و تمام کارکنان به کار و سازمان"، "همکنش عاشقانه"، "نامزدی سازمانی"، "تعهد و پیوستگی عاطفی و منطقی" رو به رو شدیم. ما در این ترجمه از استاد ارجمندمان دکتر بهزاد ابوالعلائی که به جد حق استادی به گردن ما دارند، تبعیت کردیم و معنی "دلبستگی تام و تمام کار و سازمان" را مورد استفاده قرار دادیم.

منابع و کتب مختلف معتبر مدیریتی و مدل‌های مختلف به موضوع دلبستگی تام و تمام به کار و سازمان پرداخته و همیشه شاهد ارایه گزارش در این خصوص هستیم. اطلاعاتی که در سال ۲۰۱۵ توسط موسسه Management Study Guide در این خصوص منتشر گردید، حاوی نکات زیر است:

- کمتر از ۱۷ درصد کارکنان در دنیا دلبستگی تمام و تام نسبت به کار و سازمان دارند. این موضوع هزینه‌ی ۳۵۰ بلیون دلاری در سال را به سازمان تحمیل می‌کند.
- ۷۷ درصد کارکنان شغل فعلی خود را دوست ندارند.
- ۳۹ درصد کارکنانی که دلبستگی تام و تمام به کار و سازمان ندارند، از استرس رنج می‌برند و معمولاً این موضوع آن‌ها را وادار به استعفا می‌کند.

از دیگر نکاتی که به نظر می‌رسد می‌تواند این‌جا مطرح گردد، موضوع دلبستگی تام و تمام کارکنان به کار و سازمان در استاندارد سیستم مدیریت کیفیت، ISO9001 ویرایش سال ۲۰۱۵ میلادی است. آخرین ویرایش این استاندارد (۲۰۱۵ میلادی) بر پایه‌ی هفت اصل مدیریت کیفیت بنا نهاده شده است که یکی از مهمترین این اصول، دلبستگی تام و تمام کارکنان به کار و سازمان است. در نظر گرفتن این موضوع در این استاندارد بین‌المللی بیانگر اهمیت و جدیت موضوع در دنیا و در حوزه‌ی مدیریت است.

کتابی که پیش رو دارید، حاصل نظرسنجی وسیع و بی‌نظیری است که سازمان گالوپ در سراسر دنیا انجام داده و به نتایج خیره‌کننده‌ای دست پیدا کرده است. بعضی از این نتایج در ابتدای هر فصل - که در این کتاب، با عنوان "اصل" می‌باشد، آورده شده است.

این کتاب در ادامه‌ی کتاب معروف "رهیدن از قانون‌های کهنه" (First, Break All the Rules) که ۲۵ سال پیش راهکارهایی علمی و عملی برای افزایش رضایت کارکنان ارائه داده بود، منتشر گردید. کتاب "رهیدن از قانون‌های کهنه" توسط "دکتر عبدالرضا رضایی‌نژاد" برگردان فارسی شده و توسط انتشارات فرا منتشر گردید.

لازم به ذکر است که دو تن از مدیران گالوپ به نام‌های "راد واگنر" و "جیمز هارتر" حاصل تحقیقات خود را در کتابی به نام The Elements of great managing در حدود ۳۰۰ صفحه به چاپ رساندند. "راد واگنر" و "جیمز هارتر" مدتی بعد از چاپ کتاب خود، اقدام به ارائه خلاصه‌ای از آن نمودند. ترجمه‌ای که هم اکنون خدمت شما تقدیم می‌گردد، همان نسخه‌ی خلاصه شده است. نسخه‌ی اصلی و کامل کتاب توسط مترجمین مطالعه و بررسی شد و دلیل اینکه نسخه اصلی ترجمه نگردید، علاوه بر حجیم بودن متن، مثال‌های ذکر شده در آن با فرهنگ کاری ما قرابت نداشت.

ترکیب‌بندی کتاب به این صورت است که بعد از بیان کلیات در خصوص نظرسنجی و تحقیق بی‌نظیر گالوپ، نکات کلیدی حاصل از این پژوهش اعلام می‌گردد. تشریح دوازده کشف گالوپ جهت داشتن محیطی که در آن دبستگی تام و تمام کارکنان به کار و سازمان وجود دارد، با نام ۱۲ اصل ارائه می‌گردد.

همان‌طور که در دوازده اصل مشاهده می‌گردد، مسأله‌ی حقوق و دستمزد مورد بررسی قرار نمی‌گیرد و لذا بخشی به نام جمع‌بندی یا همراه کردن ۱۲ اصل با یکدیگر اضافه گردید و به این موضوع و دو عنوان چالشی دیگر در این بخش پرداخته شد.

هم‌چنین قسمتی را مطالعه خواهید کرد با نام در دل مدیران عالی و برجسته چه می‌گذرد؟ یا چه خبر از دل مدیران عالی و برجسته! زمانی که روی این فصل کار می‌کردیم، تماماً آموزه‌های مرحوم مجتبی کاشانی به ذهن ما خطور می‌کرد با کتاب ماندگار ایشان به نام "نقش دل در مدیریت".

و سر آخر نمونه‌ی پرسش‌نامه ۱۲ سوالی گالوپ را همراه مورد پژوهی آن برای علاقه‌مندان که می‌خواهند دبستگی تام و تمام کارکنان به کار و سازمان ایجاد کنند آورده شده است. در این پژوهش نیز آمار عجیب و غریبی ارائه شده که مطالعه آن حالی از لطف نیست.