

۱۰۵۲۸۲۸



موسسه کار و تامین اجتماعی

۱۷۳

بیتام خدا

کارکنان و بهره‌ور

P e o p l e &

P r o d u c t i v i t y

از سری کتاب‌های

کسب و کار خود را بهبود بخشید
Improve Your Business

نویسندگان: اجویند موگنسن - رابرت زگرس

مترجم: مریم فتاح زاده

اردیبهشت ماه ۱۳۸۸

تهیه کننده:

مؤسسه توسعه دانش و فناوری های نوین

ناشر:

مؤسسه کار و تأمین اجتماعی

تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

نوبت چاپ: اول

سال انتشار: ۱۳۹۰

لیتوگرافی چاپ و صحافی:

سازمان چاپ و انتشارات

شابک: ۹۶۴-۵۲۴۴-۲۷-۴

قیمت: ۴۰۰۰۰ ریال

مؤسسه: مؤسسه کار و تأمین اجتماعی، اجوبند
عنوان: پدید آورندگان: کارکنان و بهره‌وری / نویسندگان اجوبند موگنسن
رابرت زگرس، مترجم: مریم فتاح زاده، بومی سازی و ویراستاری علمی و
ادبی: عطیه فلاح بی‌دی.

مشخصات نشر: تهران: مؤسسه کار و تأمین اجتماعی، ۱۳۸۸.
مشخصات ظاهری: ۱۰۰ ص. - مصور، جدول: ۲۹×۲۲ س. م.
فروست: مؤسسه کار و تأمین اجتماعی، ۱۷۳. سری کتابهای کسب و کار
خود را بهبود بخشید.

شابک: ۴۰۰۰۰ ریال: ۹۶۴-۵۲۴۴-۲۷-۴ ISBN 978-964-

وضعیت فهرست نویسی: فیا

موضوع: بهره‌وری کار

موضوع: بهره‌وری

شناسه افزوده: زگرس، رابرت Zegars, Robert

شناسه افزوده: فتاح زاده، مریم، ۱۳۵۷ - مترجم

شناسه افزوده: فلاح شهیدی، عطیه، ۱۳۵۵ -

شناسه افزوده: مؤسسه کار و تأمین اجتماعی

رده بندی کنگره: ۱۳۸۸ ک ۲۸ HD۵۷/م

رده بندی دیویی: ۳۳۱/۱۱۸

شماره کتابشناسی ملی: ۱۷۱۳۴۹۶

مترجم

مریم فتاح زاده

بومی سازی و

ویراستاری علمی و ادبی

عطیه فلاح شهیدی

همکار علمی پروژه

نقیسه مستقیمی

طراحی جلد و صفحات داخلی

مجید امیدی

تصاویر

ایمان کی فرخی

مهران معینی زاده

حروفچینی

سمیرا تالانه

مهناز امجدی نژاد

نشانی: تهران، خیابان پاسداران، ابتدای اختیاریه جنوبی، کوچه آزاده، پلاک ۵

تلفن: ۲۲۵۶۲۷۳۳ دورنگار: ۲۲۵۸۹۸۹۱

شبکه اطلاع رسانی: www.Issi.ir

پست الکترونیکی: Issi@Issi.ir

• بخش گفتار •

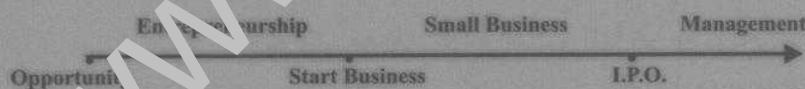
مدل آموزشی سازمان بین‌المللی کار (ILO) در زمینه‌ی مهارت‌های کسب و کار و کارآفرینی یک الگوی فرآیندی است. در این الگو آموزش کارآفرینی و کسب و کار با توجه به فرآیند توسعه‌ی کسب و کار به سه دسته‌ی اساسی به شرح زیر تقسیم می‌گردد:

۱- سطح پایه (Basic Level): هدف از آموزش در این سطح، فرهنگ سازی در جهت توسعه‌ی کارآفرینی و در واقع توسعه‌ی دانش کارآفرینی و کسب و کار برای عموم مردم است. در مدل آموزشی سازمان بین‌المللی کار این سطح را KAB می‌نامند.

۲- سطح پیشرفته (Advanced Level): هدف از آموزش در این سطح انتقال دانش چگونگی راه‌اندازی و بهبود مهارت‌های کسب و کار برای جامعه‌ی هدف می‌باشد. در این سطح بیشتر بر روی مهارت‌های کارآفرینی تأکید می‌شود. در مدل آموزشی سازمان بین‌المللی کار، این سطح از آموزش کارآفرینی را SIYB می‌نامند.

۳- سطح حرفه‌ای (Professional Level): هدف از آموزش در این سطح انتقال دانش چگونگی مدیریت و توسعه‌ی موفق کسب و کار برای جامعه‌ی هدف می‌باشد. در این سطح بیشتر بر روی مهارت‌های کسب و کار تأکید می‌شود. در مدل آموزشی سازمان بین‌المللی کار، این سطح از آموزش کارآفرینی را EYB نامیده می‌شود.

به صورت خلاصه، مدل آموزش کسب و کار در راستای توسعه‌ی کسب و کار به صورت زیر نشان داده می‌شود:



در آموزش‌های موفق کسب و کار که در جهت خوداشتغالی و راه‌اندازی موفق کسب و کار طراحی می‌شوند، علاوه بر ترویج فرهنگ و دانش کارآفرینی یعنی حوزه‌ی آموزشی اول، مهارت‌های کسب و کار یعنی حوزه‌ی آموزشی دوم نیز مدنظر قرار می‌گیرد. لذا در طراحی الگوی آموزشی سعی بر آن است تا حوزه‌ی کارآفرینی و حوزه‌ی مدیریت کسب و کار پوشش داده شود. مؤسسه کار و تأمین اجتماعی امیدوار است با ترجمه، بومی سازی و انتشار بسته‌های آموزشی KAB، SIYB و EYB و ارائه‌ی مشاوره‌های لازم بتواند گامی در جهت ارتقاء سطوح آموزش کارآفرینی در کشور بردارد و در این زمینه از نظرات و اصلاحات پیشنهادی استقبال می‌نماید.

دکتر محمد رضا سپهری

رئیس مؤسسه کار و تأمین اجتماعی

«کسب و کار خود را بهبود بخشید» برنامه‌ی آموزش مدیریتی است که برای مالکان و مدیران کسب و کارهای کوچک طراحی شده است. این برنامه، اصول اولیه‌ی مدیریت مناسب کسب و کار را به شیوه‌ای ساده و کاربردی معرفی می‌کند. هدف برنامه‌ی «کسب و کار خود را بهبود بخشید»، افزایش پایداری و بقای کسب و کارهای کوچک و کمک به اشتغال زایی بیشتر می‌باشد.

«کسب و کار خود را بهبود بخشید» بر اساس برنامه‌ای طراحی شده که توسط کنفدراسیون کارفرمایی سوئد برای کارآفرینان کوچک سوئدی طراحی شده بود. بعدها این روشها و مواد آموزشی توسط سازمان بین‌المللی کار (ILO) اقتباس شد تا به نیازهای افرادی که کسب و کارهای کوچک را در کشورهای در حال توسعه اداره می‌کنند پاسخ داده شود. این برنامه در بیش از ۱۰۰ کشور، سرتاسر جهان برگزار شده است.

سازمان بین‌المللی کار با سازمان‌های فعال در بسیاری از کشورها ارتباط نزدیک دارد و برنامه‌ی تربیت مربی «کسب و کار خود را بهبود بخشید» را در وزارتخانه‌های دولتی، سازمان‌های کارفرمایی، آژانس‌های توسعه، کسب و کارهای کوچک و سازمان‌های غیردولتی معرفی کرده است و آن نیز به نوبه‌ی خود افرادی را که کسب و کارهای کوچک را اداره می‌کنند مالک آنها هستند آموزش می‌دهند.

و کار خود را بهبود بخشید
Improve Your Business

درباره‌ی بسته‌ی آموزشی «کسب و کار خود را بهبود بخشید»

کتاب‌های این بسته‌ی آموزشی در پاسخ به نیاز گسترده‌ای که در زمینه‌ی کتاب‌های آموزشی و کتاب‌های ساده تری برای «کسب و کار خود را بهبود بخشید» وجود داشت طراحی شده‌اند. این بسته‌ی آموزشی از کتاب‌های گوناگونی تشکیل شده‌اند که هر یک درباره‌ی یک موضوع خاص به ارائه‌ی اطلاعات و تمرین‌ها پرداخته‌اند. این کتاب‌ها از رویکردی فعال و مبتنی بر حل مسائل برای آموزش مدیریت کسب و کارهای کوچک استفاده کرده‌اند. راهنمای معلم نیز در کنار این کتاب‌ها تهیه شده است.

چگونه از کتاب های الگوی آموزشی

«کسب و کار خود را بهبود بخشید»

استفاده کنیم؟

در این کتاب ها موارد زیر را مشاهده خواهید کرد:

- نمونه هایی از کسب و کار: این نمونه ها را با کسب و کار خود مقایسه کنید و از آنها، روش های نوینی را برای توسعه ی کسب و کارتان بیاموزید.
- تمرین های کاربردی: تمرین های ارائه شده را حل کنید تا ببینید چقدر یاد گرفته اید.
- طرح های اقدام: طرح های قدمتی را که در پایان هر کتاب ارائه شده تکمیل کنید. این طرح ها به شما کمک می کنند واداران جدید خود را در عمل به کار گیرید.
- واژگان مفید کسب و کار: معنای هر یک از واژگان و اصطلاحات کسب و کار را می توانید در پایان هر کتاب مشاهده کنید.
- کادرهای گوناگون: هر کادری، شامل نوعی از اطلاعات است. این کادرها به شما کمک می کنند از اطلاعات به نحو احسن استفاده کنید.

تمرین



هر گاه این علامت را مشاهده کردید، در کادر مربوطه تمرینی ارائه شده که باید انجام دهید یا پرسش هایی داده شده که باید به آنها پاسخ دهید.

پاسخ ها



هر گاه این علامت را مشاهده کردید، پاسخ پرسش ها ارائه شده اند. فراموش نکنید که قبل از خواندن این پاسخ ها، خودتان به پرسش ها جواب دهید.



هر گاه این علامت را مشاهده کردید، کادر مربوطه به شما می‌گوید که اطلاعات بیشتر را در کدام قسمت سایر کتاب های الگوی «کسب و کار خود را بهبود بخشید» می‌توانید مشاهده کنید. برای مثال: کتاب «بازاریابی» از مجموعه کتاب های «کسب و کار خود را بهبود بخشید» به شما می‌گوید که چگونه مشتریان خود را بهتر بشناسید.



هر گاه این علامت را مشاهده کردید، در کادر مربوطه باید به پرسش هایی در مورد کسب و کار خودتان پاسخ دهید. برای مثال، آیا برای کسب و کار خود از روش های تبلیغاتی استفاده می‌کنید؟ از چه روش هایی؟



هر گاه این علامت را مشاهده کردید، کادر مربوطه به شما نکات و اطلاعات بیشتری را ارائه می‌دهد که می‌توانید به خاطر بسپارید. برای مثال: مشتری مهمترین فرد برای کسب و کار شماست.

فصل اول

ارتباط میان کارکنان و بهره‌وری

- ۱ ما در مورد چه موضوعی صحبت می‌کنیم؟
 ۴ آیا کارکنان در بهره‌وری موثرند؟
 ۶ خلاصه‌ی فصل

فصل دوم

تأثیرگذاری بر بهره‌وری

- ۷ کارکنان چگونه می‌توانند به بهره‌وری بیشتر کمک کنند؟
 ۸ عوامل بهره‌وری
 ۱۰ شاخص‌های بهره‌وری
 ۱۳ نتایج بهره‌وری
 ۱۵ نتیجه‌ی فصل

فصل سوم

استخدام کارکنان بهره‌ور

- ۱۷ اهمیت استخدام کارکنان مناسب
 ۱۸ مشخص کردن کارهایی که باید انجام شوند
 ۲۰ نوشتن شرح شغل
 ۲۳ انتخاب کارکنان مناسب
 ۳۰ مستقر کردن کارگر یا کارمند جدید (انتصاب)
 ۳۲ خلاصه‌ی فصل

فصل چهارم

تشویق کارکنان برای بهره‌وری

- ۳۳ شغل و مهارت‌ها
 ۳۵ چه چیز باعث ایجاد انگیزه در کارکنان می‌شود؟
 ۳۷ دستمزدها و تشویق‌های مالی
 ۳۸ امنیت شغلی و ایمنی محل کار
 ۴۱ تیم و کار تیمی
 ۴۴ ارزیابی عملکرد و پاداش‌ها
 ۴۹ آموزش و توسعه
 ۵۲ خلاصه‌ی فصل

فصل پنجم

محل کار ایمن و بهره‌ور

۵۴	نگاهی به محل کار
۵۵	بهبود بهره‌وری در کسب و کار
۶۷	پیشگیری از حوادث
۷۲	خلاصه‌ی فصل

فصل ششم

کارکنانی که مشکل دار هستند

۷۴	آیا ما مشکلی داریم؟
۷۵	شناسایی مشکل
۷۷	برخورد با مشکل
۷۹	اقدامات پیشگیرانه
۸۱	خلاصه‌ی فصل

فصل هفتم

روابط کسب و کار و بهره‌وری

۸۳	همه‌ی افراد، نه فقط افرادی که در کسب و کار شما اسخدام داده‌اند
۸۵	روابط با مشتری
۸۸	روابط با تأمین‌کنندگان
۹۰	خانواده‌ی شما
۹۱	همسایگان و جامعه‌ی شما
۹۲	رقبا
۹۳	سازمان‌ها، انجمن‌ها، مؤسسات، اتحادیه‌ها و بانک‌ها
۹۶	خلاصه‌ی فصل

فصل هشتم

از این کتاب چه مطالبی آموختید؟

۱۰۰	تمرین ۱: زبان کسب و کار خود را تمرین کنید
۱۰۲	تمرین ۲: کدام گزینه صحیح است؟
۱۰۴	تمرین ۳: آیا می‌توانید کمکی بکنید؟
۱۱۰	تمرین ۴: طرح اقدام
۱۱۲	پاسخ‌ها
۱۲۰	واژگان مفید کسب و کار