

Simply
Better!

پیشرفت مداوم

سیستم خود رنجی

کلیات دوره

سیستم خود رنجی

خدمات طراحی شده

صدای مشتری

سنجش موفقیت

مشتری در مرکز توجه

مطالعات موردی در خصوص کیفیت

سیستم خودسنجی: کلیات دوره / ترجمه جمال الدین طبیبی، علی
ماهر. -- تهران: سیمای فرهنگ، ۱۳۸۳

ISBN:964-5661-88-9

Self-assessment system:: عنوان به انگلیسی:
overview

فهرست نویسی بر اساس اطلاعات فیبا.

۱. مدیریت -- ارزشیابی. ۲. مدیریت -- دستنامه ها. الف. طبیبی،

جمال الدین، ۱۳۲۱-، مترجم. ب. ماهر، علی، ۱۳۵۱-، مترجم.

۹۳۷ش ۴الف / HF ۵۶۸۱/ ۶۵۸

۱۳۸۳

۸۳-۳۹۹۶۹م

کتابخانه ملی ایران



Simayefarhang@yahoo.com



انتشارات سیمای فرهنگ

کلیات دوره سیستم خودسنجی

ترجمه: دکتر سید جمال الدین طبیبی و دکتر علی ماهر

ناشر: سیمای فرهنگ

طراحی جلد و صفحه آرایی: گروه هنری سیمای فرهنگ

لیتوگرافی: دریا

چاپ: تصویر

چاپ اول: زمستان ۸۳

قیمت: ۲۵۰ تومان

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی ■ دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد

آدرس: جمالزاده شمالی - کوی سام - پلاک ۲۲ تلفن: ۶۴۲۶۶۸۰

حق چاپ محفوظ است

فهرست مطالب

۱	مقدمه
۴	چه کسی می‌تواند از خودسنجی استفاده کند؟
۵	پیشرفت مداوم
۹	سیستم خودسنجی
۱۰	ساختار سیستم خودسنجی چگونه است؟
۱۱	پیش‌آزمون خودسنجی
۱۳	چگونه می‌توان پیش‌آزمون خودسنجی را تکمیل کرد؟
۱۴	اصطلاحات و مفاهیم کلیدی
۱۶	رهبری
۱۷	اطلاعات و تحلیل
۱۹	برنامه‌ریزی استراتژیک
۲۰	توسعه و مدیریت منابع انسانی
۲۲	مدیریت فرآیند
۲۴	نتایج کار
۲۵	تمرکز بر مشتری و بازار
۲۷	فرآیند بعد
۲۸	شروع به کار
۳۲	لیست کنترل آمادگی سازمانی
۳۳	آنچه دیگران گفته‌اند
۳۵	قدردانی

مقدمه



کتاب راهنما حاوی راهنمایی‌های کامل برای هدایت خودسنجی است. کتاب راهنما شامل ابزارها و تمرینهایی است برای انتخاب یک هماهنگ کننده، تسهیل کننده(ها)

و ناظر؛ طراحی خودسنجی از آغاز تا پایان؛ و روش‌های پیشبرد خودسنجی. این کتاب همچنین اشارات و مثال‌های مفیدی دارد که از تجربیات افرادی که این سیستم را بکار گرفته‌اند و برگرفته شده است.

درک آنچه شما انجام می‌دهید، اولین قدم در بهبود کاری است که انجام می‌دهید.

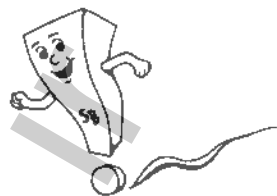
شناخت و درک خدمات و فرایندهای شما در همه سطوح

فهم اینکه سازمان شما بعنوان یک سیستم کلان چگونه کار می‌کند

راهبرد تمرکز بر مشتری بهترین راه برای دستیابی به موفقیت است.

هیچ موفقیتی موفقیت غایی نیست. ما باید دائماً برای پیشرفت تلاش کنیم.

خلاقیت، ریسک کردن و انعطاف پیش‌شرطهای تفوق و برتری هستند.



ما با کار تیمی و مشارکت می‌توانیم نسبت به کار فردی به موفقیت‌های بسیار بیشتری دست یابیم.

پاسخ به سیستم اصلی خودسنجی بسیار زیاد بوده است؛ ما فکرمی‌کنیم که حتی موفقیت‌های بیشتری نیز در راه است؛ ما سوالاتی را که



ملاک‌های مقرر مالکوم بالدريج در سال ۱۹۹۷ منعکس می‌کرد، بازنویسی کردیم و سوالات خودمان را به سوالات

بالدريج افزودیم تا خلاقیت، ریسک کردن، ابداع و غیره را نیز بدست آوریم. سپس فرایند را براساس بازخورد مشتریان خود به

خوبی تنظیم کرده و کتاب راهنما را برای پاسخ به سوالات شما پربارتر نمودیم. پیشرفت مداوم یک فرایند بی‌پایان، چالش برانگیز و نیروبخش است. در simply Better ما آنچه را که می‌گوییم، به مرحله عمل در می‌آوریم.

Simply Better! شامل بسیاری چیزهاست: یک خانواده تام و وابسته به محصولات

پیشرفت مداوم؛ یک شبکه گسترده متعهد به خدمات و نتایج بهتر؛ جامعه‌ای از متخصصین توسعه نیروی کار و سازمانهایی که هریک از دیگری می‌آموزند.

پیشرفت مداوم به سازمان شما کمک می‌کند تا نیازهای مشتریان شما را تأمین نماید. توانایی انجام این کار به بهبود مداوم تمام فرایندهایی بستگی دارد که به تأمین خدمات و تولید نتایج راضی‌کننده مشتریان، شرکت کنندگان در برنامه و کارفرمایان کمک می‌کنند.

کیفیت بسیار بالای سازمان - تأمین چیزی ارزشمند برای مشتری - به عملکرد موفق هریک از بخشهای کلیدی آن در تعامل با سایر بخشها بستگی دارد. تغییر کلان و سیستمی مستلزم خودشناسی، طراحی و تعهد به پیگیری و تعقیب راههای جدید انجام کار است.

محصولات simply Better یک سیستم تام و وابسته به یکدیگر هستند. آنها به هم مرتبط هستند و اطلاعات از هریک می تواند فعالیت در دیگری را راهنمایی کند. شما می توانید با هریک از محصولات ما آغاز کنید، همه آنها کاملاً مستقل و منعطف هستند و همگی می توانند برای برآوردن نیازهای هر سازمانی تطبیق یابند.

محصولات simply Better به شما کمک خواهند کرد، رشد کنید و برای پیشرفت فعالیت کنید.

سیستم خودسنجی به سازمان شما کمک خواهد کرد تا درک کند چگونه در سطحی عمیق تر از آنچه شما ممکن می پنداشتید، فعالیت کند.

صدای مشتری به شما خواهد آموخت که چگونه ورودی مشتری و ابزار بازخورد را برای ایجاد تغییر واقعی بکار بگیرید.

خدمات با طراحی یک فرایند هفت مرحله ای برای حل مشکلات که در رأس آنها تأمین نیازهای مشتریان قرار دارد را در اختیار شما قرار می دهد.

سنجش موفقیت به شما کمک خواهد کرد کار خود را بصورت واقعی بسنجید.

مشتریان در مرکز توجه از طریق هدایت و بکارگیری نتایج کار گروههای تمرکز شما را راهنمایی خواهد کرد.

مطالعات موردی در کیفیت نمونه هایی از پیشرفت مداوم در سازمانهای مشابه شما را فراهم خواهد کرد.