



مدیر کیفیت در سازمان های هوا و فضای اروپا و روسیه: قبل از ضرورت تغییر ایجاد کنید/ تعامل کارکنان و مسوولان شرط لازم برای یک تغییر مثبت است

در سمینار رهبری و مدیریت منابع انسانی که با حضور کلز برلین، مدیر کیفیت در سازمان های هوا و فضای اروپا و روسیه برگزار شد، مدیریت روند اجرایی، یکی از موارد بسیار مهم هر سازمان عنوان و تاکید شد که لازم است قبل از ایجاد ضرورت، تغییر ایجاد نماییم.

به گزارش روابط عمومی اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان در این سمینار، برلین گفت: برای رسیدن به موفقیت یک شرکت در ابتدا لازم است به بخش رهبری به عنوان قسمتی از استراتژی شرکت نگاه شود. وی افزود: متأسفانه در بسیاری از شرکت ها کارکنان و مسوولان دو بخش جدا از هم بوده و با یکدیگر در تعامل نیستند. این سخنران بین المللی در بحث مدیریت با تاکید بر اینکه به یک سازمان باید به صورت یک کل نگاه شود و نه بخشی، گفت: هر مدیر در سازمان خود تنها با یک یا حداکثر دو فرصت طلایی مواجه می شود، پس لازم است از لحظه های کلیدی به نحو احسن مراقبت نمود. برلین افزود: امروزه در سطح دنیا رقابت تنگاتنگی وجود دارد و مهم این است که به چه نحوی آن کار خاص را انجام می دهید. این مدرس مدیریت تجارت و بازرگانی تغییر از این تفکر که «چگونه» انجام می دهید را بسیار مهم دانست و افزود: بازار مانند یک موج عمل کرده و می تواند تغییرات زیادی ایجاد نماید پس لازم است روی موج ها سوار شده و آن را هدایت کنید. برلین پس از اطلاع از نحوه راه اندازی یک کسب و کار، دانستن مهارت چگونه پیش بردن و در نهایت زنده نگه داشتن آن کسب و کار را برای مدیران ضروری عنوان و تصریح نمود: رقبا، شرایط محیطی، قانون های دولتی و ... از جمله عواملی که مانع پیشرفت یک شرکت می شوند هستند. وی افزود: با این وجود بزرگ ترین مانع پیشرفت ما خودمان هستیم و از تغییر تفکر و عملکرد خود می توانیم به عنوان عامل پیشرفت استفاده نماییم. وی با بیان اینکه ابزارهای کیفیتی مختلفی وجود دارد و مهم این است که تشخیص دهید چه ابزاری برای شرکت شما مفید است، گفت: ابزار بدون فهم درست از آن و ندانستن نحوه استفاده از آن منتج به پیشرفت نخواهد شد. مسوول بازشناسی در فرهنگ کیفیت سازمان ناسا در واشنگتن به عنوان نمونه ISO 9000 که سیستمی برای ایجاد اعتماد بین کشورها است را در صورت فهم نادرست از آن، یک کاغذ دانست و رهبری، درگیر کردن افراد، برنامه ریزی، پیشرفت، تصمیم گیری بر اساس شرایط موجود و مدیریت ارتباطات را 7 پایه اصلی ISO نام برد و افزود: برای ایجاد رضایت در مشتری، در گام اول لازم است نیاز وی را تشخیص داده و سپس برای محصول خود ارزش ایجاد کنید. برلین در ادامه گفت: تفاوت بین رهبر این است که رهبر می گوید «من» و رهبر می گوید «ما». وی با بیان اینکه بهتر است هم مدیر و هم رهبر باشید، افزود: هم رهبران مدیر نیستند و هم مدیران رهبر نیستند پس بهتر است راهی پیدا کنید که بتوانید به افراد انگیزه و مسوولیت داده و بعد نتیجه لازم را به دست آورید. این مدرس دانشگاه در ادامه با بیان اینکه همین قدر که در شرکت ما پتانسیل وجود تغییر وجود داشته باشد، در ابتدا کافی است، گفت: گام اول ایجاد تغییر شناسایی شخصیت های نیروی انسانی موجود و تحلیل آنها می باشد. برلین در ادامه تاکید کرد: اگر خواهان تغییر هستید باید بتوانید توضیح دهید که چرا تغییر لازم است. وی همچنین گفت: برای تغییر دو حالت وجود دارد در حالت اول شما آماده تغییر هستید و در حالت دوم وضعیت تجارت شما مطلوب نبوده و برای حفظ حیات مجبور به ایجاد تغییر در سیستم خود هستید. این مدیر کیفیت در سازمان های هوا و فضای اروپا و روسیه تصریح نمود: بهترین نوع تغییر زمانی رخ می دهد که شما بدون اجبار و تنها بر اساس خواسته خود خواستار تغییر باشید. برلین گفت: در سیستم مدیریتی روندی، مشتری در راس قرار گرفته و تنها به ارزش منتقل شده به او فکر می کنید و در این سیستم بدون اینکه لازم باشد با افراد زیادی درگیر شوید می توانید تغییرات را اعمال نمایید در حالی که در یک سازمان طبقاتی معمولی، افراد زیادی مخالف تغییر هستند. وی در ادامه داشتن هدف، انگیزه، ماموریت و چشم انداز آینده را ضروری دانست و گفت: در حقیقت تغییر، روشی متفاوت برای تفکر و عمل است. برلین افزود: در بعضی موارد برای تغییر علاوه بر مدیر جدید نیازمند تغییر ذهنیت مدیران خود نیز هستید. وی با بیان این که چالش های فردا با استفاده از علمی که دیروز آموخته ایم قابل حل است، گفت: برای تغییر باید به خراب کردن خلاقانه پرداخت یعنی مواردی را که ارزشی ایجاد نمی کنند از بین برد. برلین همچنین مهم ترین بخش هدف و روال را حمایت از مشتری در حالت رقابتی و قدرت دادن به او ذکر کرده و تصریح نمود: تشخیص نیاز مشتری قبل از درخواست او از اهمیت زیادی برخوردار است. وی در پایان سخنان خود گفت: مشتریان متفاوت هستند و شما به عنوان یک مدیر باید ارزش اضافه را به مشتریان ویژه خود ارایه دهید. برلین توجه به روند مدیریتی و نیروی انسانی را دو مولفه اصلی در موفقیت یک شرکت ذکر کرد.

در ابتدای این سمینار نیز **امیر کشانی**، رییس کمیسیون آموزش، پژوهش و توانمندسازی اتاق بازرگانی اصفهان با بیان اینکه امروزه افزایش بهره وری در شرکت های خصوصاً تولیدی و صنعتی امری اجتناب ناپذیر است، گفت: در حال حاضر منابع انسانی به عنوان سرمایه در سازمان ها و شرکت ها شناخته می شود و آموختن نحوه حفظ و آموزش مفید به آنها در موفقیت شرکت ها بسیار موثر است. وی افزود: در زمانی که رکود اقتصادی شدیدی بر اقتصاد ما حاکم است بسیاری از صاحبان صنایع به وارد نمودن بهترین تجهیزات و حتی آموزش نیروی انسانی خود در خارج از کشور پرداخته اند. کشانی تصریح نمود: این در حالی است که بسیاری از نیروهای انسانی ما مهارت لازم برای استفاده از تکنولوژی های مورد نیاز را ندارند. رییس کمیسیون آموزش اتاق بازرگانی اصفهان دقت به سرمایه های انسانی و افزایش کیفیت سرمایه انسانی را یکی از موضوعات مورد توجه اتاق بازرگانی اصفهان ذکر کرده و افزود: رهبری و مدیریت منابع انسانی به عنوان الگوی نوین مدیریتی، می تواند شرایط بحرانی فعالان اقتصادی را بهبود بخشد. کشانی در پایان سخنان خود نیز از تصویب تاسیس مرکز آموزش اتاق بازرگانی اصفهان توسط هیات نمایندگان خبر داد و ابراز امیدواری نمود با راه اندازی این مرکز و همراهی با مجموعه های بزرگ آموزشی بتوان سطح خدمات آموزشی به اعضاء اتاق بازرگانی را ارتقاء داد.