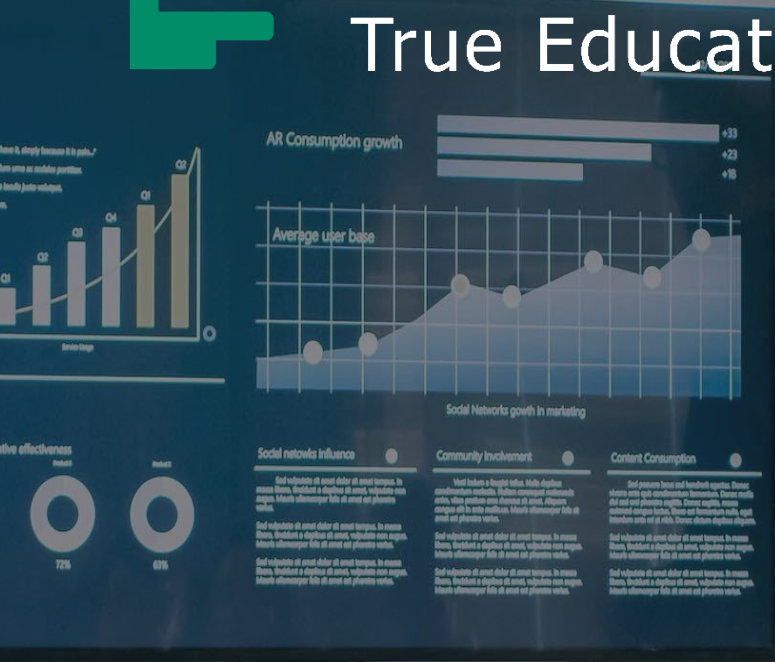




Namatek

True Education



www.namatek.com

Organizational Leadership

رهبری سازمان

فهرست مطالب

۱. رهبری سازمان چیست؟
۲. مفهوم رهبری تحول گرا و رهبری تعادل گرا
۳. اصول رهبری سازمان براساس استاندارد ایزو ۹۰۰۱
۴. راهکارهای رهبری سازمان برای ارتباط و هماهنگی در سازمان
۵. راهکارهای رهبری سازمان برای اندازه گیری و بهبود عملکرد سازمان
۶. ابزارهای رهبری سازمان برای اندازه گیری و بهبود عملکرد سازمان
۷. وظایف رهبری در سازمان براساس ایزو ۹۰۰۱
۸. ویژگی های رهبری در سازمان براساس ایزو ۹۰۰۱

آیا شما یک رهبر سازمان هستید یا می خواهید باشید؟ می دانید که چگونه می توانید رهبری سازمان خود را براساس استاندارد بین المللی ایزو ۹۰۰۱ تقویت کنید؟ آیا می دانید که رهبری سازمان چه تاثیری بر کیفیت محصولات و خدمات و رضایت مشتریان شما دارد؟

در این مقاله، ما قصد داریم به شما بگوییم که رهبری سازمان چیست و چگونه می توانید آن را به گونه ای انجام دهید که کیفیت و موفقیت خود را تضمین کنید. ما به شما مفاهیم و اصول رهبری سازمان را آموزش می دهیم و همچنین به شما راهکارها و ابزارهای رهبری سازمان را معرفی می کنیم. پس با ما همراه باشید.

رهبری سازمان چیست؟



رهبری یکی از مهارت هایی است که شامل تحریک و هدایت یک گروه از افراد به سمت یک هدف مشترک است. در محیط کسب و کار، این به معنای رهبری و راهنمایی کارکنان و همکاران با یک استراتژی یا برنامه برای برآورده کردن نیازهای سازمان است.

رهبری سازمان به ویژگی ها و مهارت هایی اشاره دارد که برای اداره یک شرکت یا یکی از بخش های آن لازم است. رهبری سازمان می تواند به کسب و کارها کمک کند تا:

- هدف ها و رویکردهای سازمان را تعیین و ارائه کنند.
- تیم ها و فرایندها را هماهنگ و متحد کنند.
- انگیزه و تعهد کارکنان را افزایش دهند.
- کیفیت و بهره وری را بهبود بخشند.
- نوآوری و خلاقیت را تشویق و حمایت کنند.

مفهوم رهبری تحول گرا و رهبری تعادل گرا



رهبری تحول گرا به نوعی از رهبری اشاره دارد که تغییر و تحول در سازمان ایجاد می کند. این نوع رهبری با استفاده از بینش، خلاقیت، ریسک پذیری و ارتباط موثر، محیطی را فراهم می کند که کارکنان را تشویق می کند تا نوآوری کنند و به بهبود فرآیندها، محصولات و خدمات بپردازند. رهبری تحول گرا می تواند به کسب و کارها کمک کند تا:

- با تغییرات سریع و پیچیده محیط کسب و کار سازگار شوند.
- بازار جدیدی را به دست آورند یا سهم بازار خود را افزایش دهند.
- ارزش افزوده و سود بیشتری را ایجاد کنند.
- تمایز و برتری نسبت به رقبا را ایجاد کنند.

- توانایی و اعتماد به نفس کارکنان را افزایش دهند.
- رهبری تعادل گرا به نوعی از رهبری اشاره دارد که تعادل و هماهنگی در سازمان ایجاد می کند.
- این نوع رهبری با استفاده از تجزیه و تحلیل، برنامه ریزی، اجرا و کنترل، محیطی را فراهم می کند که کارکنان را تشویق می کند تا به اهداف و استانداردهای سازمان پایبند باشند و به بهره وری و کیفیت بپردازند.
- رهبری تعادل گرا می تواند به کسب و کارها کمک کند تا:
 - با پایداری و قابلیت پیش بینی در محیط کسب و کار رقابت کنند.
 - نیازها و انتظارات مشتریان را برآورده کنند یا آنها را شگفت زده کنند.
 - ریسک ها و هزینه ها را کاهش دهند و بهره وری را افزایش دهند.
 - کیفیت و امنیت محصولات و خدمات را تضمین کنند.
 - مسئولیت و انضباط کارکنان را افزایش دهند.

اصول رهبری سازمان براساس استاندارد ایزو ۹۰۰۱



استاندارد ایزو ۹۰۰۱ یک استاندارد بین المللی است که مربوط به سیستم مدیریت کیفیت (QMS) است. این استاندارد به کسب و کارها کمک می

کند تا کیفیت محصولات و خدمات خود را بهبود بخشند و رضایت مشتریان را افزایش دهند.

استاندارد ایزو ۹۰۰۱ براساس هفت اصل مدیریت کیفیت ساخته شده است که عبارت اند از:

- مشتری محوری
- رهبری
- مشارکت افراد
- رویکرد فرآیندی
- بهبود مداوم
- تصمیم گیری مبتنی بر شواهد
- مدیریت روابط

اصل رهبری به این معناست که مدیران باید مسئولیت رهبری سازمان را بر عهده بگیرند و از طریق تعیین جهت و هدف، ایجاد شرایط مناسب برای کارکنان و ارزیابی عملکرد سازمان، کیفیت را ترویج دهند و آن را حفظ کنند. براساس استاندارد ایزو ۹۰۰۱، مدیران باید برای اجرای اصل رهبری، از اقدامات زیر پیروی کنند:

- رویکرد و راهبرد سازمان را براساس مأموریت، دیدگاه، ارزش ها و اهداف سازمان تعیین و ارائه کنند.
- سیاست ها و اهداف کیفیت را براساس رویکرد و راهبرد سازمان تعیین و ارائه کنند.
- تعهد و مشارکت خود و کارکنان را در سیستم مدیریت کیفیت ایجاد و افزایش دهند.

- ارتباط و هماهنگی بین تمام سطوح و بخش های سازمان را تسهیل و تقویت کنند.
- عملکرد سازمان را از طریق اندازه گیری، ارزیابی، بازخورد و بهبود مداوم نظارت و کنترل کنند.

راهکارهای رهبری سازمان برای ارتباط و هماهنگی در سازمان



ارتباط و هماهنگی در سازمان به معنای تبادل اطلاعات، دیدگاه ها، نظرات و بازخوردها بین تمام اعضای سازمان است. این عامل ضروری است؛ زیرا:

- باعث افزایش شفافیت و اعتماد در سازمان می شود.
- باعث افزایش همکاری و همفکری در سازمان می شود.
- باعث افزایش یادگیری و به اشتراک گذاری دانش در سازمان می شود.
- باعث افزایش هماهنگی و کارآمدی در سازمان می شود.

- باعث افزایش رضایت و تعهد در سازمان می شود.
- رهبری سازمان می تواند به ارتباط و هماهنگی در سازمان کمک کند، اگر از راهکارهای زیر استفاده کند:
- ایجاد کانال ها و روش های ارتباطی مناسب برای تبادل اطلاعات در سطوح و بخش های مختلف سازمان
- ایجاد فضایی باز و مشارکتی برای بیان دیدگاه ها، نظرات و بازخوردها در سازمان
- ایجاد جلسات و کارگاه های مرتب و موثر برای بحث و تبادل دانش در سازمان
- ایجاد سیستم ها و ابزارهایی برای ثبت، ذخیره، جستجو و بازیابی اطلاعات در سازمان
- ایجاد مکانیزم ها و انگیزه هایی برای تشویق و تقدیر از ارتباط و هماهنگی در سازمان

راهکارهای رهبری سازمان برای اندازه گیری و

بهبود عملکرد سازمان

اندازه گیری و بهبود عملکرد سازمان به معنای ارزیابی و افزایش کارایی و کارآمدی فرایندها، محصولات و خدمات سازمان است.

این عامل ضروری است؛ زیرا:

- باعث افزایش کیفیت و رضایت مشتریان می شود.
- باعث افزایش سود و کاهش هزینه ها می شود.
- باعث افزایش نوآوری و خلاقیت می شود.

- باعث افزایش توانایی و اعتماد به نفس می شود.
 - باعث افزایش اعتبار و شهرت می شود.
- رهبری سازمان می تواند به اندازه گیری و بهبود عملکرد سازمان کمک کند، اگر از راهکارهای زیر استفاده کند:
- تعیین شاخص ها و معیارهای اندازه گیری عملکرد سازمان براساس اهداف و استانداردهای کیفیت
 - انجام اندازه گیری و ارزیابی عملکرد سازمان از طریق جمع آوری، تجزیه و تحلیل و گزارش داده ها
 - انجام بازخورد و پیشنهاد برای بهبود عملکرد سازمان از طریق مشارکت و مشاوره با ذی نفعان
 - انجام بهبود مداوم عملکرد سازمان از طریق اجرای روش ها و ابزارهای بهبود کیفیت
 - انجام تقدیر و تشویق از عملکرد و بهبود سازمان از طریق ایجاد انگیزه ها و جوایز

ابزارهای رهبری سازمان برای اندازه گیری و بهبود عملکرد سازمان

برای اندازه گیری و بهبود عملکرد سازمان، رهبری سازمان می تواند از ابزارهای مختلفی استفاده کند که به شرح زیر هستند:

ابزارهای اندازه گیری عملکرد

این ابزارها به رهبری سازمان کمک می کنند تا شاخص ها و معیارهای عملکرد سازمان را تعیین و اندازه گیری کنند.

برخی از این ابزارها عبارت اند از:

- **داشبورد عملکرد:** یک نمایش گرافیکی از شاخص ها و معیارهای عملکرد سازمان است که به رهبری سازمان کمک می کند تا وضعیت و پیشرفت سازمان را به صورت خلاصه و موثر ببیند.
- **کارت امتیاز متوازن:** یک ابزار استراتژیک است که به رهبری سازمان کمک می کند تا رویکرد و راهبرد سازمان را براساس چهار دیدگاه اصلی، یعنی مشتری، فرآیند داخلی، یادگیری و رشد و مالی، اندازه گیری و ارزیابی کند.
- **ماتریس SWOT:** یک ابزار تحلیلی است که به رهبری سازمان کمک می کند تا نقاط قوت، ضعف، فرصت و تهدید سازمان را شناسایی و مقایسه کند.
- **ماتریس BCG:** یک ابزار استراتژیک است که به رهبری سازمان کمک می کند تا محصولات و خدمات سازمان را براساس سهم بازار و رشد بازار دسته بندی کند.
- **ماتریس QFD:** یک ابزار کیفیت است که به رهبری سازمان کمک می کند تا نیازها و انتظارات مشتریان را به ویژگی ها و مشخصات محصول یا خدمات تبدیل کند.

ابزارهای بهبود عملکرد

این ابزارها به رهبری سازمان کمک می کنند تا عملکرد سازمان را بهبود بخشند.

برخی از این ابزارها عبارت اند از:

- **PDCA (Plan-Do-Check-Act)**: یک روش بهبود مداوم است که شامل چهار مرحله برنامه ریزی، اجرا، بررسی و اقدام است. این روش به رهبری سازمان کمک می کند تا فرآیندها، محصولات و خدمات را به صورت دوره ای ارزیابی کنند و بهبود بخشند.
- **DMAIC (Define-Measure-Analyze-Improve-Control)**: یک روش بهبود کیفیت است که شامل پنج مرحله تعریف، اندازه گیری، تجزیه و تحلیل، بهبود و کنترل است. این روش به رهبری سازمان کمک می کند تا مشکلات و ایرادات را شناسایی و رفع کنند.
- **5S (Sort-Set in Order-Shine-Standardize-Sustain)**: یک روش بهبود محیط کار است که شامل پنج مرحله مرتب سازی، محل قرار دادن، تمیز کردن، استاندارد سازی و حفظ است. این روش به رهبری سازمان کمک می کند تا بهره وری، ایمنی و کیفیت را افزایش دهند.
- **8D (Eight Disciplines)**: یک روش حل مسئله است که شامل هشت مرحله تشکیل تیم، تعریف مشکل، اتخاذ اقدامات موقت، تعیین علت ریشه ای، انتخاب و اجرای راه حل، اتخاذ اقدامات پیشگیرانه، تشویق و تقدیر و بستن مسئله است. این روش به رهبری سازمان کمک می کند تا مشکلات را به صورت ساختارمند و موثر حل کنند.

وظایف رهبری در سازمان براساس ایزو ۹۰۰۱

همانطور که اشاره کردیم رهبری یکی از اصول اساسی استاندارد ایزو ۹۰۰۱ است که بر روی نقش و مسئولیت رهبران سازمان در ایجاد و حفظ یک سیستم مدیریت کیفیت (QMS) تأکید می کند.

براساس این استاندارد، رهبران سازمان باید وظایف زیر را انجام دهند:

- تعیین جهت گیری استراتژیک و هدف های کیفیت سازمان و ارتباط آن ها با سیاست ها و اهداف کلی سازمان
- ایجاد فرهنگی که به تمرکز بر مشتری، بهبود مستمر و رضایت ذینفعان انگیزه بخشد
- تخصیص منابع لازم برای پیاده سازی و بهره برداری از QMS
- ارزیابی عملکرد QMS و ارائه بازخورد و راهنمایی برای بهبود آن
- تشویق و توانمندسازی کارکنان و مشارکت آن ها در فرآیندهای کیفیت
- نمایندگی و مسئولیت در برابر مشتریان و سایر ذینفعان در مورد مسائل مربوط به کیفیت

ویژگی های رهبری در سازمان براساس ایزو ۹۰۰۱



رهبری در سازمان براساس ایزو ۹۰۰۱ نیازمند ویژگی های خاصی است که رهبران سازمان را قادر می سازد تا نقش خود را در ایجاد و حمایت از یک سیستم مدیریت کیفیت موثر ایفا کنند.

برخی از این ویژگی ها عبارت اند از:

- داشتن بینش و دانش کافی در مورد استاندارد ایزو ۹۰۰۱ و الزامات آن
- داشتن توانایی تحلیل و تصمیم گیری مبتنی بر شواهد و داده های کیفیت
- داشتن توانایی ارتباطی و هماهنگی با سایر رهبران، کارکنان و ذینفعان سازمان
- داشتن توانایی انعطاف پذیری و خلاقیت در پاسخ به تغییرات محیطی و نیازهای مشتریان
- داشتن توانایی هدایت و الهام بخشی به کارکنان و ایجاد اعتماد و مشارکت آن ها
- داشتن توانایی انجام بازبینی و ارزیابی منظم و جامع از عملکرد سیستم مدیریت کیفیت و ارائه راهکارهای بهبود

تفاوت رهبری و مدیریت در سازمان



رهبری و مدیریت دو مفهوم متفاوت هستند که هر کدام نقش و اهمیت خود را در سازمان دارند. رهبری به فرآیند تعیین جهت گیری، ایجاد تأثیر و انگیزه دهی به دیگران برای رسیدن به اهداف سازمان اشاره می کند. مدیریت به فرآیند برنامه ریزی، سازمان دهی، هدایت و کنترل منابع و فعالیت های سازمان اشاره می کند.

برخی از تفاوت های اصلی بین رهبری و مدیریت عبارت اند از:

- رهبری بیشتر با تغییر و نوآوری سر و کار دارد در حالی که مدیریت بیشتر با پایداری و بهره وری سر و کار دارد.
- رهبری بیشتر با ارزش ها، باورها و روحیه سازمان مرتبط است در حالی که مدیریت بیشتر با سیاست ها، رویه ها و روال های سازمان مرتبط است.
- رهبری بیشتر با ایجاد و توسعه روابط انسانی سازمان مشغول است در حالی که مدیریت بیشتر با ایجاد و توسعه ساختارها و سیستم های سازمان مشغول است.
- رهبری بیشتر در تعیین و انتقال چشم انداز و رسالت سازمان به دیگران دخالت دارد در حالی که مدیریت بیشتر در تعیین و اجرای اهداف و برنامه های سازمان به دیگران دخالت دارد.
- رهبری بیشتر با تشویق و الهام بخشی به کارکنان برای انجام کارها مواجه است در حالی که مدیریت بیشتر با نظارت و ارزیابی کارکنان برای انجام کارها مواجه است.