



Namatek
True Education

www.namatek.com

What is Support?

پشتیبانی چیست؟

فهرست مطالب

۱. خدمات پشتیبانی چیست؟
۲. رایج ترین خدمات پشتیبانی در کسب و کار
۳. علل اهمیت خدمات پشتیبانی چیست؟
۴. ایزو ۴۵۰۰۱ چیست؟
۵. مفهوم بند ۷ ایزو ۴۵۰۰۱ در مورد پشتیبانی چیست؟
۶. مزایای ایزو ۴۵۰۰۱ در ارتباط با پشتیبانی چیست؟

راه اندازی یک کسب و کار یک چالش برانگیز و گاهی پیچیده است که به تلاش، زمان و منابع زیادی نیاز دارد؛ از تدوین یک طرح کسب و کار گرفته تا مدیریت امور مالی. اجرای یک کسب و کار موفق، جوانب زیادی دارد؛ به خصوص برای کارآفرینان جدید.

خوشبختانه، خدمات مختلفی برای پشتیبانی از کسب و کارها و کمک به کارآفرینان در عبور از چالش های پیش روی آن ها طراحی و راه اندازی شده که به رشد یک کسب و کار کمک می کنند. در این مقاله قصد داریم به بررسی موارد زیر بپردازیم:

- خدمات پشتیبانی چیست؟
- رایج ترین خدمات پشتیبانی چیست؟
- علل اهمیت خدمات پشتیبانی چیست؟
- مفهوم بند ۷ ایزو ۴۵۰۰۱ در مورد خدمات پشتیبانی چیست؟

خدمات پشتیبانی چیست؟



خدمات پشتیبانی کسب و کار، کلیه خدماتی هستند که از فرآیندهای اصلی یک سازمان یا کسب و کار پشتیبانی می کنند. این کار سبب می شود تا

فرآیند تولید یا ارائه خدمات به مشتریان سازمان امکان پذیر شود و همچنین از سایر فرآیندها و عملکردهای سازمان پشتیبانی شود. در این حالت سازمان می تواند به فعالیت های خود ادامه دهد. این خدمات معمولاً به صورت زیر هستند:

- مدیریت مالی و حسابداری
- مدیریت منابع انسانی و بخش رهبری سازمان
- خدمات پشتیبانی از فرآیندها و بازاریابی
- خدمات IT
- مدیریت تسهیلات در سازمان
- مدیریت دفتر (Office Management)
- کمک اداری

خدمات پشتیبانی برای کمک به سازمان ها در عبور آسان تر از چالش های راه اندازی کسب و کار یا رشد آن سازمان طراحی شده است. برخی از نقش های پشتیبانی کسب و کار عبارت اند از:

- مدیر عملیات پشتیبانی
- توسعه دهنده
- تحلیلگر سیستم
- دستیار اجرایی
- دستیار شخصی
- دستیار منابع انسانی
- مسئول پذیرش
- معاون اداری

- مدیر دفتری
- دستیار بازاریابی و ارتباطات

چه کسانی از خدمات پشتیبانی استفاده می کنند؟



بخش ها و دپارتمان هایی که از خدمات پشتیبانی استفاده می کنند، عبارت اند از:

- منابع انسانی
- خدمات مشتریان
- بخش حسابداری
- مدیران

صنایع مختلفی نیز از این نوع خدمات بهره می برند:

- مخابرات
- حمل و نقل
- تدارکات
- خرده فروشی ها
- بخش های مالی

• بخش گردشگری

نحوه ارائه خدمات پشتیبانی

- ارائه خدمات پشتیبانی در کسب و کارها به دو شکل است:
۱. خدمات پشتیبانی توسط خود سازمان ها ارائه می شود.
 ۲. خدمات پشتیبانی از تأمین کنندگان خریداری می شود.

رایج ترین خدمات پشتیبانی در کسب و کار



خدمات پشتیبانی کسب و کار مجموعه ای از خدمات هستند که به کمک سازمان ها آمده اند تا سطح عملکردهای کارآمد و مؤثر آن ها را افزایش دهند. همانگونه که در بخش قبل گفته شد، این خدمات می توانند توسط کارکنان داخلی سازمان یا ارائه دهندگان خدمات خارج از سازمان ارائه شوند و برای رفع نیازهای خاص یک سازمان مورد استفاده قرار گیرند.

برخی از این خدمات عبارت اند از:

- پردازش حقوق و دستمزد
- مالیاتی
- حقوقی

- حسابداری
- تعمیر و نگهداری
- توسعه نرم افزار
- آموزشی
- رفاهی
- مشاوره
- بازاریابی
- مدیریت پسماند
- سلامتی و تندرستی
- بیمه
- امنیت
- حمل و نقل
- املاک و مستغلات
- چاپ
- نگهداری، تعمیر و کالیبراسیون
- ترجمه
- روابط عمومی

علل اهمیت خدمات پشتیبانی چیست؟



استفاده از خدمات پشتیبانی مزایای زیادی دارد. از بارزترین این مزیت ها می توان به پشتیبانی از کسب و کارهایی که دچار مشکل شده اند، اشاره کرد که این پشتیبانی می تواند به صورت حمایت مالی، مشاوره ای یا راهنمایی آن کسب و کار باشد.

به علاوه، کسب و کارهایی که از این خدمات استفاده می کنند، اغلب به گستره ای از منابع دسترسی دارند که شامل پشتیبانی مشاوره ای می شود و می تواند سبب افزایش فرصت های آن ها نیز شود.

در نتیجه این کسب و کارها نسبت به سازمان هایی که از خدمات پشتیبانی استفاده نمی کنند، موفق تر هستند و نرخ بقای بالاتری خواهند داشت.

این کسب و کارها در جامعه از اعتبار بیشتری نسبت به سایر کسب و کارها برخوردار هستند که جذب سرمایه گذاری خارجی را افزایش می دهند و همچنین سبب جلب نظر مشتریان خواهند شد.

ایزو ۴۵۰۰۱ چیست؟



ایزو ۴۵۰۰۱ یک استاندارد جهانی برای سیستم های مدیریت ایمنی و بهداشت حرفه ای است. هدف این استاندارد، راهنمایی سازمان ها در مورد چگونگی توسعه خود و همچنین اجرای مؤثرترین سیستم مدیریت ایمنی و بهداشت محیط کار است.

در نتیجه استقرار ایزو 45001 سازمان ها می توانند، عملکرد خود را بهبود بخشند و ایمنی کلی محل کار را افزایش دهند.

ISO 45001: 2018 اولین استاندارد بین المللی ایمنی محیط کار است که تمامی عوامل آسیب زا و بیماری های شغلی را در یک چارچوب مورد بررسی قرار می دهد. هدف از این نوع استاندارد، یک مدیریت عالی، حفاظت و اطمینان از ایمنی کارکنان و همچنین بازدیدکنندگان محل کار است.

این استاندارد در نهایت منجر به عملکرد بهتر سازمان و ایجاد یک محل کار سالم و ایمن خواهد شد. از جمله مزایای استفاده از این استاندارد می توان به موارد زیر اشاره کرد:

- بهبود مدیریت ریسک
- انطباق بهتر با شرایط
- ایجاد اعتماد بین مشتریان و سازمان
- ایجاد شهرت در جامعه

مفهوم بند ۷ ایزو ۴۵۰۰۱ در مورد پشتیبانی

چیست؟

بند ۷ ایزو ۴۵۰۰۱ پشتیبانی متفاوتی را پوشش می دهد که توسط یک سازمان برای اطمینان از اجرای مؤثر سیستم های موجود در سازمان مورد نیاز است. هدف از ارائه این بند، حصول اطمینان از تخصیص مناسب منابع به سیستم و همچنین ایجاد سیستم های ارتباطی برای افزایش جریان اطلاعاتی در سازمان است.

بند ۷ یکی از مهمترین بندهای استاندارد ایزو ۴۵۰۰۱ است که سازمان ها را موظف می کند که:

- منابع موجود را به درستی به بخش های مرتبط اختصاص دهند.
- با سایر بخش ها ارتباط مؤثر برقرار کنند.
- اطلاعات مستند را حفظ کنند.
- شایستگی کارکنان را تضمین کنند.
- سطح آگاهی را برای افزایش سطح ایمنی و سلامتی در سازمان بالا ببرند.

با اجرا و پیروی از بند ۷ ایزو ۴۵۰۰۱، مدیران کیفیت و کارشناسان بهداشت و ایمنی می توانند، اطمینان داشته باشند که سازمان آن ها:

- سطح آگاهی خود از خطرات احتمالی را بالا برده است.
 - خطرات به وجود آمده را به صورت مؤثر مدیریت کرده است.
 - همه کارکنان در سازمان در شرایطی ایمن مشغول به کار شده اند.
- تا به اینجا به خوبی متوجه شدیم که در ایزو ۴۵۰۰۱ مفهوم پشتیبانی چیست، در ادامه با ۵ بخش بند ۷ ایزو ۴۵۰۰۱ آشنا خواهیم شد.

منابع

در بند ۱-۷ ایزو ۴۵۰۰۱، این استاندارد سازمان ها را ملزم می کند تا منابع لازم را برای:

- ایجاد
- پیاده سازی
- حفظ
- بهبود

سیستم مدیریت ایمنی و بهداشت شغلی (OHSMS- Occupational Health and Safety Management System) فراهم کنند. برای پیاده سازی مؤثر این بند، سازمان ها باید زیرساخت های مناسب، تکنولوژی به روز و پرسنل آموزش دیده برای سیستم ایجاد و فراهم کنند.

برخی از منابع مورد نیاز برای رسیدن به این اهداف، عبارت اند از:

- زمان
 - منابع مالی یا اختصاص بودجه
 - تجربه و تخصص
- به شکلی که اثربخشی، انطباق و بهبود مستمر سیستم را تضمین کند.

مدیران کیفیت سازمان باید شرایطی را فراهم کنند که OHSMS منابع کافی برای اجرای مؤثر و نگهداری و تعمیر مداوم را در اختیار داشته باشد.

صلاحیت (شایستگی)

در بند ۲-۷ این استاندارد، از سازمان می خواهد تا دانش، مهارت و شایستگی های لازم را برای نیروی کار خود به منظور ایجاد ایمنی در کار، تعیین، حفظ و ارائه کند که شامل موارد زیر است:

- شناسایی نیازهای آموزشی و کسب مهارت
- ارائه اطلاعات بهداشتی و ایمنی به نیروی کار
- اطمینان از دانش، مهارت کافی و شایستگی لازم نیروی کار برای کار ایمن

برای دستیابی به این اهداف، سازمان ها نیاز دارند تا:

- یک برنامه آموزشی به منظور ایجاد شایستگی در نیروی کار، تهیه کنند.
- الزامات آموزشی مرتبط با آن را شناسایی کنند.
- به برآورده شدن این نیازها در بازه های زمانی مشخص، اطمینان داشته باشند.

مدیران کیفیت باید اطمینان حاصل کنند که نیروی کار آن ها، آموزش، مهارت و درک کافی از رویه های بهداشتی و ایمنی را داشته باشند.

آگاهی

در بند ۳-۷ ایزو ۴۵۰۰۱، به بررسی نیازی که هر کسب و کار به آگاهی نیروی کار شاغل در آن، از خط مشی ها، نقش ها و وظایف خود در سیستم دارند، می پردازد. با اجرای این بخش از بند ۷، نیروی کار قادر خواهد بود تا خطرات

احتمالی را شناسایی کند، گزارشی از آن تهیه کند و اقدامات لازم برای حذف یا به حداقل رساندن این خطرات را انجام دهد.
سازمان نیز موظف است:

- اطلاعات کافی
- وسایلی برای یادآوری این مسائل (مانند پوسترها)
- جلسات توجیهی
- جلسات آموزشی

در اختیار نیروی کار سازمان قرار دهد.

مدیران کیفیت در این بخش، باید اطمینان داشته باشند که نیروی کار آن‌ها، اطلاعات و آموزش‌های لازم را برای درک کافی نقش‌ها و مسئولیت‌های خود، دریافت کرده باشد.

ارتباطات

بند ۴-۷ استاندارد ایزو ۴۵۰۰۱، بیان می‌کند که سازمان‌ها باید فرآیندهایی ارتباطی ایجاد کنند که با اثربخشی سیستم و موضوع OHS (Occupational Health and Safety) در ارتباط باشد. نحوه اطلاع‌رسانی باید در خط مشی‌ها و رویه‌های ذکر شده در سایر بندهای OHS تعریف شده باشند.

در این فرآیند باید به تبادل اطلاعات مؤثر با ذینفعان داخلی و خارجی که با OHSMS سازمان در ارتباط هستند، پرداخته شود.

این ارتباطات باید شامل موارد زیر باشد:

- نحوه اجرای OHSMS در سازمان چگونه است؟

• چه کسی مسئول پاسخگویی است؟ (چه بخش داخلی، چه بخش خارجی)

• اهداف، موضوعات و نحوه پیشرفت مشترک چیست؟
مدیران کیفیت در این بخش، باید فرآیندهای مؤثری را برای انتقال اطلاعات و همچنین دریافت بازخورد در داخل و خارج سازمان، طراحی و ایجاد کنند.

اطلاعات مستند

بند ۷-۵ از استاندارد ۴۵۰۰۱، بر نیاز سازمان ها به نگهداری از اسناد OHSMS، متمرکز است. این بند، بر این موضوع تأکید دارد که برای هر سازمان نیاز است تا اطمینان حاصل کند که اطلاعات مرتبط با اجرای OHSMS، به صورتی مناسب ثبت، نگهداری و حفظ خواهند شد.

سازمان ها باید به سرمایه گذاری در تکنولوژی های مورد نیاز خود پردازند تا از ایجاد، کنترل و حفظ اسناد مورد نیاز، پشتیبانی لازم را کرده باشند. در این بند، مدیران کیفیت باید اطمینان حاصل کنند که اسناد به دست آمده به خوبی مدیریت و کنترل می شوند تا از ایجاد خطا، سردرگمی در کار یا کارهای تکراری جلوگیری کرده باشند.

مزایای ایزو ۴۵۰۰۱ در ارتباط با پشتیبانی چیست؟



مزایای وجود استاندارد ایزو ۴۵۰۰۱ در مورد خدمات پشتیبانی در سازمان ها، عبارت اند از:

- افزایش سطح ایمنی در کار
- کاهش خطرات احتمالی
- کاهش هزینه های کسب و کار
- بهره وری بیشتر سازمان ها
- افزایش سطح مسئولیت های اجتماعی
- محافظت و تقویت برند سازمان
- بهبود مستمر