



شرکت مشاور مدیریت خدمات تأمین
راهبردی

فصلنامه ی داخلی

شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشینی تامین

نسخه الکترونیک

شماره ۲۲ بهار ۱۴۰۱

صاحب امتیاز: شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشینی تامین

سرمدیو: میثم دریوش

دبیر: طیبه حدیدی

طراح: ایمان قزل ایپی

مقالات خود را جهت درج در فصلنامه به آوت لوگ روابط عمومی ارسال نمایید.



اقدامات انجام شده توسط
کارشناسان راهبری نرم افزار

۵

چرایی تشکیل کارگروه ها و
کمیسیون ها در شرکت

۱



اصلاح فرایندهای رسیدگی به
درخواستهای مشتریان

۴



مقاله / سرمایه انسانی مزیت سازمانهای پیشرو
به قلم مهندس غلامرضا باقرزاده

۷



سرویس های خدمات رسانی به
کارفرمایان از سامانه ی سمت به
eservices منتقل شد

۶



در گفت و گو با مدیر PMO چرایی تشکیل کارگروهها و کمیسیونها در شرکت تشریح شد



مهندس اسماعیل قائدی مشاور مدیرعامل در نظامهای مدیریتی و تعالی سازمانی شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشینی تامین در گفت و گویی، چرایی و اهداف تشکیل کارگروهها در شرکت را تشریح کرد.

مهندس اسماعیل قائدی در این مصاحبه با اشاره به خطمشی جدید شرکت، اظهار کرد: اوایل بهمن سال گذشته، با تغییر مدیرعامل شرکت، خطمشی جدید، بر اساس اینکه شرکت بتواند چابک، انعطاف پذیر و مشارکت جو باشد، بنا نهاده شد. در این رویکرد مواردی در دستور کار قرار گرفت، موضوعاتی مانند: تخصص گرایی، مهارت محوری، خلاقیت و بخصوص تمرکز بر مشتری مداری (برای اینکه خلق ارزش و منافع مشترک هم برای شرکت و هم برای مشتری عملی شود) مورد توجه قرار گرفت. برای تحقق این موضوعات محوری که مستلزم رعایت احترام و اعتماد متقابل در رفتار حرفه ای و با تمرکز بر خرد جمعی است، نیازمند یک ساختار با قابلیت انعطاف پذیر، چابک، پویا و درعین حال مسئولیت پذیر و پاسخگو بودیم. بنابراین ساختاری مرکب از کارگروهها، کمیتهها و کمیسیونها تبیین و تشکیل دادیم.

وی افزود: با توجه به سوابق و تجارب شرکت، سازمان تامین اجتماعی و نیز تجارب بیرونی (نظیر سازمان نظام صنفی رایانه که علاوه بر ساختار سازمانی دارای تعداد قابل توجهی کمیسیون و کارگروههای تخصصی است) این کارگروهها، کمیتهها و کمیسیونها تشکیل شد تا از طریق آنها جلسات کارشناسی و مدیریتی بصورت حضوری و غیرحضوری برگزار و موضوعات و مسائل مورد نظر با تشریح مساعی ذینفعان بررسی و راهکار ارائه شود.

وی با اشاره به تبیین نمودار و ساختار تعاملی، اظهار کرد: این نمودار تعاملی به نحوی طراحی شده که هم بتواند در داخل شرکت یک نظامندی یکپارچه برای ارتباطات و تعاملات بین کارگروهها، کمیسیونها و پروژهها ایجاد نماید و هم با ماموریتها و وظایف واحدهای مرتبط همسو باشد تا بتواند مهمترین نیازهای مشتری ما یعنی سازمان تامین اجتماعی را مرتفع سازد و از طریق مرکز فاوا در جهت بهبود امور و گردش کارها با یک سازوکار و ساختار توافقی بطور موثر قابل اجرا باشد.

به گفته وی، فقدان یک ساختار توافقی از قبل تر احساس شده بود. لذا با توجه به تغییرات مدیریتی در سطح سازمان، شرکت و مرکز فاوا فرصتی برای همسویی و همدلی بیشتر بین مدیران ارشد و لایههای میانی فراهم شد که با تدابیر و حمایتهای مدیران ارشد، این سازوکار تعاملی مورد استقبال قرار گرفت.

مشاور مدیرعامل در تشریح ساختار کمیسیونها، اظهار کرد: در بخش مشترک بین سازمان تامین اجتماعی و شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشینی تامین، یک کمیسیون تحت عنوان "کمیسیون مشترک" داریم که مرکب از ریاست مرکز فاوا، معاونین، مشاوران ایشان و عندالزوم نمایندگان کسب و کار (بیمه، درمان و.. سازمان تامین اجتماعی) و از سمت شرکت مدیرعامل، معاونت پشتیبانی، دبیر کمیسیون ارزیابی و تصویب و در صورت لزوم مدیران مرتبط میباشند. این کمیسیون با هدف همسوسازی، تعیین خط مشیها، اولویتها و موضوعات خاص با دستور جلسات مشخص تشکیل می شود. در کمیسیون اولویتها، پیشنهادهای، راه کارهای منتج از اقدامات سایر کارگروهها و کمیسیون بررسی می گردد و در صورت لزوم خطمشیهای کلی تعیین و تصویب می شوند. به گفته وی این کمیسیون از طریق یک سازوکار مشخص با ارکان داخلی شرکت، کمیسیونها، کارگروهها و پروژهها می تواند، ارتباطات کاری و تخصصی داشته باشد.



مهندس قائدی در ادامه پروژه‌های مصوب جلسات را به شرح ذیل عنوان کرد:

- سرویس متمرکز لیست پرداخت (پنجره واحد) با رویکرد ناب و چابک
- پایلوت SD-WAN در استان گلستان
- پیاده‌سازی طرح مهارت‌محوری با رویکرد پروژه محوری و سرویس‌گرایی براساس چارچوب و مدل شایستگی SFIA
- بازرسی دفاتر قانونی شرکت‌ها
- انجام اقدامات پیش قرارداد طراحی و پیاده‌سازی نرم‌افزار موبایل (بیمه‌شدگان)
- بررسی و اصلاح فرآیند رسیدگی به درخواست‌های کسب‌وکار
- انعقاد قرارداد بیمه متمرکز
- بازسازی ساختمان
- پرونده الکترونیک فنی و مستمری (کشوری)
- بازنگری و بهبود نسخه الکترونیک
- آرشيو الکترونیکی پرونده‌های درآمد
- پروژه ساختار و شرح وظایف سازمانی با رویکردهای پروژه‌محوری و سرویس‌گرایی مشتری‌مدار با چارچوب مهارت‌محور
- نصب و راه‌اندازی و پشتیبانی سوئیچینگ کشوری
- حذف وابستگی مراکز طرف قرارداد به سایت پرتال معاونت درمان (API)
- ارتقاء پایگاه داده واحدهای سازمان تامین اجتماعی (ICore DB)
- پروژه انبار داده
- آرشيو الکترونیکی پرونده‌های درآمد
- استقرار ITSM
- تامین سیستم مالی، منابع انسانی و بازرگانی
- پیاده‌سازی و استقرار ابزار پشتیبانی میز خدمت SDP

مهندس قائدی با اعلام اینکه همه مستندات، سوابق، گزارشات و مصوبات از طریق زیرساخت میان‌افزار شیرپوینت، مدیریت گردشکار، بصورت الکترونیکی آرشيو می‌شوند، افزود: اقدامات انجام شده به صورت برخط و از این طریق کانال‌های ارتباطی مثل ایمیل، اتوماسیون گام و کارگروه‌های شبکه‌های اجتماعی به صورت کاملا انعطاف‌پذیر، چابک و مشارکت‌جو پیگیری و ثبت وقایع می‌شوند. از این طریق امکان شناسایی نیازها، اولویت‌بندی، تحلیل، امکان‌سنجی و ارائه راهکارها بویژه از طریق پروژه‌ها صورت می‌پذیرد.

پروژه پیاده‌سازی مهارت‌محوری با استفاده از چارچوب و مدل شایستگی SFIA8

مشاور مدیرعامل در نظام‌های مدیریتی و تعالی سازمانی در ادامه از اجرای پروژه پیاده‌سازی مهارت‌محوری با استفاده از چارچوب و مدل شایستگی SFIA8 که بهترین چارچوب برای این کار است خبر داد و گفت: این پروژه با هدف اینکه زبان مشترک و ساده برای اینکه چه مهارت‌هایی و چه تخصص‌هایی با چه سطح تخصصی مورد نیاز است و برای تعریف نقش‌ها، مسئولیت‌ها، شایستگی‌ها و مهارت‌ها در سطح شرکت برای تبیین مسیر ارتقاء شغلی و حرفه‌ای کارکنان و استعدادیابی و تقویت استعدادهای در تعیین مسیرهای شغلی ضروری است، در دستور کار قرار دارد.

مهندس قائدی، ادامه داد: پیاده‌سازی مهارت‌محوری علاوه بر کاربردهای متعدد در امور سرمایه‌های انسانی پیش‌نیازی برای ارزیابی عملکرد فردی و نهایتاً ارزیابی عملکردی گروهی و سازمانی است، بنابراین می‌تواند علاوه بر افزایش تعلق سازمانی، رضایت شغلی و تعهد همکاران به شرکت و حرفه ایشان بر عملکرد فردی و گروهی و سازمانی تاثیرگذار باشد. همچنین با توجه به صراحت و تاکید استانداردهای جدید منابع انسانی، موفقیت سازمان‌ها و شرکت‌ها مستلزم داشتن کارکنان لایق و با اشتیاق است (10018-100202 10015-20019 ISO) که این مهم حتماً از طریق بحث شایسته‌سالاری و شایستگی و نظامندی می‌تواند با پیاده‌سازی مهارت‌محوری محقق شود. بنابراین این پروژه که تمرکزش بر کارکنان داخل شرکت با اولویت بالا تعریف شده است، در پیاده‌سازی این پروژه امکان‌شناسایی و ارزیابی مهارت‌های موجود و مورد نیاز براساس چارچوب و مدل شایستگی SFIA8 از طریق خوداظهاری و ارزیابی‌های چند وجهی نظامند تحت بستر شیرپوینت فراهم شده و در حال اقدام و توسعه است.



<http://portals:2010/PR>

فصلنامه شماره ۲۳ - بهار ۱۴۰۱ - روابط عمومی شرکت مشاوره مدیریت و خدمات ماشینی تامین (سهامی خاص)

با استقلال مدیریت جدید ارتباط با مشتری شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشینی تامین فرآیندهای رسیدگی به درخواستهای مشتریان اصلاح شد



با استقلال واحد ارتباط با مشتری، اقدامات مهم و اثربخشی در راستای افزایش رضایت مشتریان و تسریع در پاسخگویی به ایشان رخ داده است. در مصاحبه‌ی ذیل که با مسئول این واحد انجام شده است، به بیان اهم این اقدامات می‌پردازیم.

خدایی از جمله مزایای اجرای این طرح را به شرح ذیل برشمرد:

- شناسایی و ساماندهی درخواستهای مشتریان
- شفاف‌سازی در خصوص زمان انجام کار
- کاهش شکایات بویژه درخواستهای کسب‌وکاری
- کاهش تماس‌های مشتریان با مرکز
- کوتاه‌تر شدن زمان رسیدگی به درخواست ایشان

سازوکار جدید مدیریت ارتباط با مشتری جهت ساماندهی به

درخواست‌های بحرانی مشتریان

وی همچنین در ادامه از سازوکار جدید واحد ارتباط با مشتری جهت ساماندهی به درخواست‌های بحرانی مشتریان (خارج از نوبت) خبر داد و گفت: با همکاری مهندس علایی فرایندی ایجاد شده است که درخواست‌هایی که با اولویت بالا و یا بحرانی هستند، به صورت سهمیه‌ای از سوی ادارات کل مستقیماً در سامانه‌ی ارتباط با مشتری بصورت بحرانی اعلام می‌شوند. تا همکاران پشتیبانی نرم‌افزاری در اسرع وقت به آن رسیدگی نماید. به گفته‌ی وی سهمیه هر اداره کل در قرارداد پشتیبانی که با شرکت دارد، مشخص شده است.

خدایی با تأکید بر اینکه این فرایند واسطه‌های ارتباطی برای اعلام درخواست‌های بحرانی را حذف کرده است، گفت: مشتری مستقیماً از طریق سامانه‌ی ارتباط با مشتری بدون تماس می‌تواند، درخواست‌های فوری خود را اعلام کند، این امر تسریع در پاسخگویی به درخواست ایشان را در پی دارد.

احیاء سیستم رسیدگی به شکایات

وی در ادامه از احیاء سیستم رسیدگی به شکایات مشتریان خبر داد و گفت: سیستم رسیدگی به شکایات از آبان ماه سال ۸۸ راه‌اندازی شده بود، ولی سال ۹۳ براساس سیاست‌های مدیریت وقت مغفول ماند. هم‌اکنون با توجه به اینکه واحد ارتباط با مشتری به عنوان واحد مستقل تعریف شده است، این سیستم مجدداً احیاء گردید.

خدایی در پایان تصریح کرد: با احیاء این سیستم زمان تأخیر به پاسخگویی از ۴۶۳ روز به پنج روز رسیده است و هم‌اکنون طی جلساتی که با مدیریت‌های واحدهای مرتبط داشته ایم، مصمم هستیم این زمان را به صفر برسانیم.

اجرای طرح اصلاح فرایند رسیدگی به درخواست

مشتریان در حوزه سرویس‌های نرم‌افزاری

سمیه خدایی مسئول ارتباط با مشتری شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشینی تامین، با اعلام اجرای طرح اصلاح فرایند رسیدگی به درخواست‌های مشتریان در حوزه سرویس‌های نرم‌افزاری (درمانی، بیمه‌ای، ستادی)، گفت: این اقدام از بهمن ماه سال گذشته به صورت پایلوت در بخش نامنوسی و حسابهای انفرادی کلید خورد و با توجه به بازخورد مثبت آن، از ۱۵ فروردین سال جدید، به کلیه سرویس‌های بلندمدت، فنی بیمه‌شدگان و درآمد تعمیم یافت.

وی با اعلام اینکه مقرر شده نظرسنجی از واحدهای سازمانی (اعم از بیمه‌ای و درمان) در پایان خردادماه در خصوص این طرح انجام شود، گفت: طرح اصلاح فرایند رسیدگی به درخواست‌ها در حوزه سرویس‌های نرم‌افزاری (درمانی، بیمه‌ای، ستادی) با هدف افزایش رضایت مشتریان و کاهش شکایات ایشان اجرا شده است.

مسئول ارتباط با مشتری شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشینی تامین در خصوص روند اجرای این طرح گفت: برای اجرا، یک لایه تکمیلی در پاسخگویی به مشتریان ایجاد شده است که در آن درخواست‌های پشتیبانی قبل از ارجاع به واحد ساخت نرم‌افزار، توسط کارشناسان ارشد و زبده بررسی و سپس در صورت نیاز به اصلاح نرم‌افزار با شناسه مشخص به "واحد ساخت نرم‌افزار" ارجاع و طی برنامه زمانبندی به مشتریان اطلاع رسانی می‌شود.

وی با توصیف اینکه در این لایه تکمیلی کارشناسان ارشد مانند یک فیلتر درخواست‌های کسب‌وکاری و ساخت نرم‌افزار را از یکدیگر تفکیک می‌نمایند، اظهار کرد: با این رویکرد تعداد درخواست‌های پشتیبانی (کسب‌وکار) با سرعت بیشتری رسیدگی می‌شود. در صورتیکه درخواستی نیاز به ساخت نرم‌افزار نداشته باشد، با انتقال دانش از لایه کارشناسان ارشد به بخش پشتیبانی، درخواست مشتری رسیدگی و کار ایشان بسته می‌شود.



اقدامات انجام شده توسط کارشناسان راهبردی نرم افزار پایه شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشینی تامین

مهندس حسین امامی مدیر راهبردی نرم افزار پایه شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشینی تامین، اظهار کرد: طرح نصب و راه اندازی آنتی ویروس بومی رو کلیه سرورهای و سیستم های سازمان تامین اجتماعی (شامل واحدهای بیمه ای، درمانی، ادارات کل و مدیریت های درمان) اجرا و تکمیل شده است. وی هدف از نصب آنتی ویروس ایرانی روی سیستم و سرورهای سازمان تامین اجتماعی را حفظ امنیت عنوان و تصریح کرد: کنسول نصب و تنظیمات آنتی ویروس بومی در یک هزار و پنجاه و یک واحد تامین اجتماعی انجام شده است. با توجه به اینکه به طور متوسط در هر واحد تامین اجتماعی شش سرور مستقر می باشد در مجموع بیش از شش هزار سرور تامین اجتماعی به این آنتی ویروس تجهیز شده اند.



طرح محدودسازی آدرس های اینترنتی (Whitelist) در واحدهای بیمه ای سازمان تامین اجتماعی

مهندس امامی در ادامه از اجرای طرح محدودسازی آدرس های اینترنتی (Whitelist) در واحدهای بیمه ای سازمان تامین اجتماعی (شامل اداره کل و شعب) طبق سیاست های سال جاری اداره کل حراست و مرکز فناوری سازمان تامین اجتماعی خبر داد و افزود: سازمان تامین اجتماعی به منظور بالابردن امنیت استفاده از اینترنت در واحدهای خود، طرح مذکور را در دستور کار شرکت قرار داد و با ارائه لیست سایت های مورد تایید خود از بهمن ماه سال گذشته در واحدهای بیمه ای این طرح را اجرا کرده است. در حال حاضر در واحدهای درمانی برای مدیریت درمان زنجان و اصفهان و واحدهای تابعه به صورت پایلوت اجرا شده است و مابقی واحدهای درمانی نیز در دستور کار پیشرو خواهد بود.

وی در پایان به طرح های آتی مدیریت راهبردی نرم افزار پایه اشاره و اظهار کرد: ارتقاء ویندوز سرورهای Domain controller از ویندوز ۲۰۱۲ به ۲۰۱۹ انجام شده است. شروع این کار از ۱۶ فروردین ۱۴۰۱ در استان البرز در حوزه ای اداره کل تامین اجتماعی و مدیریت درمان اجرا شده که پس از پایلوت یک هفته ای در استان البرز برای کلیه واحدهای اجرایی (شعب و واحدهای درمانی) این استان نصب و راه اندازی شده است و مقرر شده تا پایان سال جاری در کل ادارات کل، مدیریت های درمان واحدهای تابعه اجرا شود.

با تلاشی کارشناسان مدیریت نرم‌افزارهای بیمه‌ای

سرویس‌های خدمات‌رسانی به کارفرمایان از سامانه‌ی سمت به eservices منتقل شد



به گفته مدیر نرم‌افزارهای بیمه‌ای در "سامانه ی سمت" شناسایی کارفرما یا نماینده‌ی وی از طریق شعبه انجام می‌گرفت که این امر ملزم به مراجعه‌ی حضوری ایشان بود. همچنین بدلیل اینکه هیچ سامانه‌ی جهت کنترل اطلاعات کارفرمایان وجود نداشت، کارفرمایان نامعتبر از خدمات سیستم استفاده می‌کردند که این امر احتمال بروز تخلف در آن را در پی داشت. به طور مثال، در صورت فوت کارفرما، قطع ارتباط مکانیزه‌ی وی از سیستم ممکن نبود و فقط با مراجعه‌ی حضوری بازمانده قطع ارتباط کارفرمای سابق انجام می‌شد که در بیشتر موارد بنا به عللی مراجعه صورت نمی‌گرفت.

وی ادامه داد: در حال حاضر با مهاجرت خدمات‌دهی به کارفرمایان در سامانه‌ی eservices این مشکلات برطرف شده است. سامانه‌ی eservices با ارتباطی که با سامانه‌های ثبت احوال، شاهکار و ثبت شرکت‌ها (برای کارفرمایان حقوقی) دارد، وضعیت کارفرما را کنترل می‌نماید و همچنین با ارتباط کارفرمایی درج شده در سیستم نامنویسی متمرکز بیمه‌شدگان کارفرمای معتبر شناسایی می‌گردد.



پرداخت بر خط استحقاق درمان در سامانه‌ی eservices

مهندس قاسم‌پور در پایان با اشاره به پرداخت بر خط استحقاق درمان در سامانه‌ی eservices اظهار کرد: یکی از مهمترین ایرادات سامانه‌ی سمت عدم امکان پرداخت بر خط بوده است، به عنوان مثال برای استفاده از خدمات استحقاق درمان، ارسال وصولی از بانک به شعبه به صورت برخط نبوده و این موجب نارضایتی مخاطبین می‌شد. ولی در سامانه‌ی eservices این مشکل مرتفع گردیده و به صورت برخط استحقاق برقرار و سابقه‌ی پرداخت حق بیمه برای بیمه شده تولید می‌گردد.

با انتقال سرویس‌های خدمات‌رسانی به کارفرمایان از سامانه‌ی سمت به eservices صفر تا صد فرایند نامنویسی کارفرمایان (ارسال لیست حق بیمه و پرداخت آن) به صورت غیرحضوری انجام می‌گردد.

مهندس یدالله قاسم‌پور مدیر نرم‌افزارهای بیمه‌ای شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشینی تامین، با اعلام این خبر گفت: "سامانه‌ی سمت" در سال 1387 توسط کارشناسان بیمه‌ای شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشینی تامین ایجاد گردید، به منظور جمع‌بندی و یکپارچه‌سازی سامانه‌های غیرحضوری تامین اجتماعی و سهولت در دسترسی بیمه‌شدگان و مستمری‌بگیران به خدمات غیرحضوری، در سال 1399 خدمات در حوزه‌های بیمه‌ای و مستمری به سامانه‌ی eservices.ito.gov.ir مهاجرت نمود.



اجرای فرایند نامنویسی کارفرمایان به شکل کاملاً غیر حضوری

وی از جمله معایب "سامانه‌ی سمت" را غیرقابل توسعه بودن آن، عدم یکپارچگی (سامانه‌ها به صورت جزیره‌ای در اختیار کاربران بود) و برخط نبودن آن عنوان و تصریح کرد: از اردیبهشت ماه امسال (۱۴۰۱) بدلیل ضعف‌هایی که این سامانه در حوزه‌ی خدمت‌رسانی به کارفرمایان داشت از دسترس ایشان خارج گردید و کل فرایند نامنویسی کارفرمایان (سرویس‌های دریافت و پرداخت لیست حق بیمه) به شکل کاملاً غیرحضوری به eservices.ito.gov.ir منتقل شد.



مقاله /

سرمایه انسانی مزیت سازمانهای پیشرو

به قلم مهندسین مشاور رضا باقر زاده



برنامه‌های آموزشی و حذف مقررات دست‌وپاگیر و استفاده از روش‌های تقویت تعلق سازمانی به این مهم دست یافته‌اند. همانگونه که سرمایه انسانی می‌تواند افزایش یابد، امکان کاهش آن نیز وجود دارد. دلایلی همچون عدم آموزش مهارت‌های جدید مرتبط با شغل، پایین آمدن انگیزه سازمانی و خروج نیروهای نخبه سازمان، دستمزد پایین، مقررات سختگیرانه و... باعث پایین آمدن سرمایه فکری سازمان می‌گردد.

برخی سازمان‌ها به اهمیت سرمایه انسانی پی نبرده‌اند و با توجه به وجود نیروی تحصیل کرده فراوان در بازار کار، چندان به حفظ سرمایه انسانی توجهی نداشته و با اتخاذ سیاست‌های مدیریتی دفعی به خروج نیروهای ماهر و به تبع آن تقلیل دانش فنی سازمان کمک می‌نمایند.

در پایان به سازمان‌ها توصیه می‌شود، به منظور حفظ مزیت رقابتی با سازمان‌های رقیب، از ایجاد مقررات دست و پاگیر خودداری کرده و با پرداخت دستمزد معقول و متناسب شغل به منظور رفع دغدغه‌های معیشتی کارکنان، ایجاد و ارتقاء امکانات رفاهی، بالابردن نشاط محیط، فراهم کردن امکانات ورزشی و آموزش مهارت‌های مورد نیاز علاوه بر حفظ سرمایه انسانی، به افزایش اعتبار شرکت در عرصه ملی کمک نمایند.

سرمایه فکری مهمترین عامل رشد و توسعه سازمانها است، سرمایه فکری شامل سه جزء اصلی: سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه‌ای می‌باشد. سرمایه ساختاری برای هر سازمان منحصر به فرد بوده و بر اساس ارتباطات درون سازمانی، دستورالعمل‌ها و مقررات داخلی، ساختار پرداخت، اتوماسیون و ... می‌باشد.

سرمایه رابطه‌ای به شبکه‌ای از کارکنان، رهبران و ذینفعان خارجی اشاره دارد که سازمان را قادر می‌سازد تا کار خود را انجام دهد و شامل شرکای خارجی و هر کسی که کار شرکت را ممکن می‌سازد، می‌شود.

سرمایه انسانی اصلی‌ترین رکن سرمایه فکری سازمان می‌باشد که به سازمان مزیت رقابتی می‌دهد، سازمان‌هایی که دارای سرمایه انسانی قوی می‌باشند معمولاً رضایت و نگهداشت کارکنان بالایی دارند، این سازمانها به حفظ کارکنان بها می‌دهند و با ایجاد سیاست‌های تشویقی مانع خروج نیروی انسانی ماهر می‌شوند. جایجایی کارکنان باعث از دست‌دادن مهارت و دانش سازمان می‌شود، این امر سرمایه انسانی و به تبع آن سرمایه فکری سازمان را کاهش می‌دهد، بنابراین حفظ کارکنان برای تقویت سرمایه فکری لازم و ضروری است، سازمان‌های پیشرو با جذب نیروهای نخبه، تشویق کنجکاوی فکری، بهبود

سلامتی تاب‌ناک است بر سرفراز سالم که تنها اشخاص یار قادر به دیدن آن هستند. "قرطوب"

نکاتی برای حفظ سلامتی و ورزش در محل کار

همه می‌دانند که سیگار کشیدن علت بسیاری از بیماری‌های کشنده است اما تحقیقات جدید نشان می‌دهد نشستن طولانی مدت می‌تواند به همان اندازه خطرناک باشد.

بروز و شیوع انواع بیماری‌ها در قشر کارمند و به اصطلاح پشت میز نشین باعث شده است که تاثیر کارهای اداری و یکنواخت بر سلامت جسمی افراد بیش از گذشته آشکار شود. نتایج تحقیقات گسترده نشان داده است که بیشتر کاربران رایانه در درازمدت به اختلالات اسکلتی - عضلانی مرتبط با کار مبتلا می‌شوند. در کارمندان اداری گردن، کمر، دست‌ها و شانه‌ها اعضای هستند که معمولاً دچار ناراحتی و اختلالات اسکلتی عضلانی می‌شوند. وضعیت ثابت بدن در یک حالت فشار عضلانی ایجاد کرده و جریان خون را در ماهیچه‌ها کند می‌کند.

از همه فرصت‌ها برای راه رفتن استفاده کنید - حرکات کششی انجام دهید

به جای استفاده از آسانسور، پله‌ها رو پشت سر هم با سرعت کنید. زمانی که با همکاران کار داشتید به جای استفاده از تلفن یا ایمیل به اتاق او بروید. علاوه بر ایستادن، حرکات کششی انجام دهید به طوری که از لگن خم شوید و سر را به سمت پایین بکشید تا همسترینگ کشیده شود و سبب افزایش جریان خون گردد.

از ایستادن‌های طولانی بهره ببرید- تصمیم جدی بگیرید و روش خود را تغییر دهید

ایستادن نسبت به نشستن کالری سوزی بیشتری را به همراه دارد. پس هنگام جواب دادن تلفن بایستید و از میزهای ایستاده استفاده کنید. از هر فرصت برای نشستن استفاده نکنید و بیشتر بایستید، زیرا هنگام ایستادن همه ماهیچه‌های مربوط به ایستادن فعالیت خود را آغاز می‌کنند و برای تامین انرژی چربی و قند بیشتری می‌سوزانند پس هر نیم ساعت یک بار بایستید. سبک زندگی خود را با انجام کارهای ساده‌ای مانند کمی ایستادن، راه رفتن و حرکات کششی تغییر دهید.



اخلاق حرفه‌ای درون سازمان

وجود اخلاق حرفه‌ای صحیح در سازمان‌ها باعث پیشگیری از بسیاری از مشکلات درون سازمانی و تنش بین اعضا می‌شود، از طرفی مقبولیت و اعتبار بیشتری را برای سازمان به وجود می‌آورد؛ داشتن اخلاق حرفه‌ای سازمانی در فضای رقابتی امروز امتیاز بسیار مهمی به شمار می‌رود که تفاوت‌های موجود بین سازمان‌ها و موفق یا ناموفق بودن را مشخص می‌کند.

در محیط کار با پیچیده شدن روابط و تعاملات کاری، قانون و خط‌مشی‌گذاری‌ها همیشه مناسب و کارگشا نیستند و حتی بعضاً ممکن است خود موجب بروز مشکلاتی شوند، در اخلاق حرفه‌ای مقداری تعهد درونی و کنترل درونی را اعمال می‌کنیم؛ اخلاق حرفه‌ای تنظیم کننده روابط افراد درون سازمان با یکدیگر در چارچوب‌های اهداف سازمانی است.

اخلاق حرفه‌ای دارای سه وجه زیر است:

سطح اخلاقی کلان که ماهیتی بیرونی دارد
عوامل ذیل بر روی سطح اخلاقی کلان تاثیر دارند:

- فرهنگ قومیتی، فرهنگ کار
- شرایط اقتصادی، خط‌مشی‌های کلی (منظور انحصاری شدن است)
- محیط سیاسی
- تکنولوژی
- مذهب و ادیان
- قوانین و مقررات جامعه

سطح اخلاقی میانی که ماهیتی درونی دارد و حفظ ارتباطات درونی و انسجام گروهی بین کارکنان را موجب می‌شود.

عوامل ذیل بر روی سطح اخلاقی میانی تاثیرگذار هستند:

- رقابت درون گروهی
- نظام پاداش
- منشورهای اخلاقی و لزوم به کار گرفتن آنها
- فشار مالی سازمانی و کمیابی منابع
- محدودیت‌ها
- فرهنگ سازمانی و هنجارهای فردی و جمعی
- اهداف سازمانی
- رفتار مدیر و کارفرمایان
- شرایط حاکم بر سازمان
- ارزیابی عملکرد مدیران و کارکنان

سطح اخلاقی خرد که ماهیتی فردی دارد و تعهد به منابع و محیط سازمانی و اموال و دارایی‌ها را به وجود می‌آورد.

عوامل ذیل بر روی سطح اخلاقی خرد تاثیرگذار هستند:

- ارزش‌های اخلاقی
- قصد و نیت از انجام کار
- تمرکز کنترل یا به عبارتی امنیت محیطی

تاثیر اخلاق حرفه‌ای بر موفقیت سازمان

ایجاد اخلاق حرفه‌ای در سازمان نیازمند اعتمادسازی بین اعضاست؛ هر چه اعتماد بین کارکنان بیشتر باشد و اعتقاد بیشتری بر اهداف تعریف شده، وظایف تقسیم شده و انتخاب‌ها وجود داشته باشد، متعاقباً تعهد کاری نیز بیشتر خواهد بود و بهره‌کاری را با افزایش روبرو خواهد ساخت. در طرف مقابل هر چه اعتماد و اعتقاد به مدیران و تصمیمات آنها کاهش پیدا کند، تعهد کاری نیز کم شده و راندمان کاری افت پیدا می‌کند، علاوه بر همه اینها مدیران ناچار می‌شوند هزینه‌های زیادی را برای کنترل سازمان و پیشگیری از اختلافات و ناملایمتهای کارکنان پرداخت نمایند.

چگونه برای کارکنان خود اعتماد سازی کنیم؟

اعتمادسازی فرآیندی تدریجی و نسبتاً پیچیده است، به همین علت باید در انجام آن پشتکار داشته باشید و صبر زیادی به خرج بدهید؛ موارد زیر راهکارهایی برای اعتمادسازی هرچه بهتر هستند.

- در رفتار خود صداقت داشته باشید و تظاهر به چیزی نکنید
- حامی و پشتیبان کارکنان خود باشید و حس ترس را در آنها به وجود نیآورید
- نظرات خود را بیان کنید و از کارکنان نیز در رابطه با مسائل نظرخواهی کنید
- از تبعیض پرهیز کنید
- قانون تنبیه و پاداش را با عدالت تمام اجرا نمایید و پیش از آن دستورالعمل‌های رفتاری را ارائه کنید
- نسبت به کارها، مسئولیت‌ها و قول‌های خود تعهد داشته باشید
- قانون ترفیع و تنزل را به اجرا درآورید

چگونه اخلاق حرفه‌ای را در کارکنان نهادینه سازی کنیم؟

- احساس با ارزش بودن و انجام کاری مهم را در کارکنان به وجود آورید
- ابزارها، امکانات و ملزومات مورد نیاز خوب کارکردن را برای کارکنان مهیا سازید
- کاری را به هر فرد اختصاص دهید که بیشترین هماهنگی را با توانمندی‌ها و ویژگی‌های شخصیتی وی دارد
- فضایی دوستانه و رابطه مناسبی را بین کارکنان خود به وجود آورید
- برای کارهای خوب کارکنان پاداش در نظر بگیرید و مشوق آنها برای بالا بردن راندمان کاری باشید
- توجه بالایی به حفظ شخصیت و عزت نفس کارکنان داشته باشید و از تخریب و تحقیر ابداً پرهیز کنید
- از افکار، ایده‌ها، پیشنهادات و انتقادات کارکنان استقبال کنید
- رفتار و عملکرد شغلی کارکنان را مورد بررسی قرار دهید و بازخوردهای مثبت را به آنها ارائه دهید



<http://portals:2010/PR>

فصلنامه شماره ۲۳ - بهار ۱۴۰۱ - روابط عمومی شرکت مشاوره مدیریت و خدمات ماشینی تامین (سهامی خاص)



نمای قله توحال - گلپایس مندرس غلامرضا آقزاده



شرکت مشاوره مدیریت و خدمات ماشینی تامین
روابط عمومی