

TUV INTERCERT PRESENTS



هدف از برگزاری دوره:

هدف از برگزاری این دوره آموزشی برای این سطح از شرکت کنندگان آشنایی کلی فراگیران با الزامات ویرایش جدید استاندارد سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001:2015 می باشد، با توجه به اینکه راهبران اصلی این سیستم مدیریتی در سازمانها، نمایندگان مدیریت و کارشناسان تضمین کیفیت و اعضای کمیته راهبری کیفیت می باشد لذا آشنایی با الزامات ویرایش جدید سیستم مدیریت کیفیت برای این افراد بسیار با اهمیت می باشد و لذا برگزاری دوره آموزشی تشریح الزامات ویرایش جدید استاندارد برای این دسته از فراگیران از جمله اصلی ترین اهداف این دوره آموزشی می باشد تا ایشان بتوانند با درک بهتر از نیازمندی های استاندارد به سازمان خود در راستای پیاده سازی این الزامات کمک بیشتری نمایند.

در پایان این دوره انتظار بر این است که فراگیران با مفاهیم جدید اضافه شده به استاندارد آشنایی نسبی پیدا نموده باشند و همچنین با الزامات این استاندارد به صورت کلی آشنایی پیدا نموده باشند.

سرفصلهای قابل ارائه در این دوره:

- مفاهیم سیستم مدیریت کیفیت بر مبنای چرخه PDCA و مفاهیم فرآیند
- مفاهیم ریسک و تفکر مبتنی بر ریسک به صورت عمومی
- تشریح محیط و مفهوم سازمان با دیدگاه محیط درون سازمان و محیط بیرونی سازمان در دو دیدگاه خرد و کلان
- تشریح مفهوم طرف های ذینفع و الزامات ایشان
- تشریح فرآیند های سازمان و الزامات استاندارد در خصوص فرآیندها و نحوه تعیین آنها
- مفاهیم مربوط به رهبری و مسئولیت های مدیریت ارشد
- مفاهیم مربوط مشتری گرایی بر اساس درک محیط سازمان
- خط مشی سیستم مدیریت کیفیت
- مفاهیم مربوط به شناسایی ریسک فرآیند و تعیین اقدامات مربوط به آن
- اهداف کیفیت و تعیین اهداف
- برنامه ریزی برای تغییرات
- مفاهیم مربوط به فرآیند های پشتیبانی شامل نفرات سازمان، زیر ساخت ها و محیط سازمان
- مفاهیم کلی دانش سازمانی
- مفاهیم مربوط به صلاحیت افراد و آموزش
- مفاهیم فرآیند ارتباطات
- مفاهیم مربوط به اسناد مستند در سازمان ها
- برنامه ریزی اجرا و عملیات در سازمان
- مفاهیم مربوط به الزامات محصولات و خدمات
- مفاهیم مربوط به طراحی و توسعه در سازمان
- مفاهیم مربوط به تامین کنندگان خارجی
- مفاهیم مربوط به تولید محصول و ارائه خدمات و ترخیص محصولات یا خدمات
- مفاهیم مربوط به خروجی های نامنتطبق
- مفاهیم مربوط به پایش، اندازه گیری، آنالیز و ارزیابی
- مفاهیم مربوط به بهبود مستمر

هدف از برگزاری دوره:

ما در دنیایی زندگی می‌کنیم که به خاطر جهانی شدن، دچار تغییرات سریع و اجتناب‌ناپذیری است. در این دنیا، اقتصاد به سمت اقتصاد دانش محور حرکت کرده و بسیاری از معادلات کنونی کشورها را با چالش مواجه ساخته که این امر، خود حاصل فناوری اطلاعات و ارتباطات است. سازمان‌های پیشرو در این دیدگاه، اهمیت بیشتری جهت درک، انطباق‌پذیری و مدیریت تغییرات محیط پیرامون قائل شده و در کسب و به کارگیری دانش و اطلاعات روزآمد به منظور بهبود عملیات و ارائه خدمات و محصولات مطلوبتر به ارباب رجوعان پیشی گرفته‌اند. چنین سازمان‌هایی نیازمند به کارگیری سبک جدیدی از مدیریت به نام «مدیریت دانش» می‌باشند.

بررسی مفاهیم مدیریت دانش - بررسی عناصر اصلی آن و ارتقا توان سازمان در این خصوص برای شرکت کنندگان از اهداف اصلی این دوره میباشد. پیشرفت های سریع علمی و افزایش میزان انتشارات مکتوب و غیر مکتوب فرایند دستیابی به اطلاعات را پیچیده و مشکل کرده است.

آشنایی با مدیریت دانش و لزوم بکارگیری آن در سازمانهای امروزی امری زیر ساختی و سرمایه گذاری بر روی دارائیهای دانشی سازمان میباشد. امروزه دانش بعنوان منبعی ارزشمند و استراتژیک و نیز یک دارائی مطرح است. و ارائه خدمات یا محصولاتی که از نظر کیفیت رضایت مشتری و طرفهای ذینفع را بطور کامل تامین کند بدون این نگرش بسیار محال بنظر میرسد. افزایش اطلاعات در این خصوص برای سازمان یک امر ضروری بنظر میرسد.

سرفصلهای قابل ارائه در این دوره:

- مفاهیم و تعریف دانش
- بررسی تاریخچه مدیریت دانش
- آشنایی با مدل‌های کاربردی و اجرای مدیریت دانش در سازمان
- تشریح فرآیند مدیریت دانش شامل: شناسایی دانش - تحصیل دانش - توسعه دانش - اشتراک گذاری دانش - بهره برداری و حفاظت از دانش
- بررسی عناصر اصلی مدیریت دانش شامل دانش - مدیریت - تکنولوژی اطلاعات - فرهنگ سازمانی
- مراحل کلیدی و مدل‌های مفهومی مدیریت دانش
- تجزیه و تحلیل نهادینه ساختن مدیریت دانش و عوامل موفقیت گروهی و فردی مدیریت دانش

هدف از برگزاری دوره:

- در جهان رقابتی امروز که بهره‌وری در همه زمینه‌ها افزایش یافته و تنها سازمانهایی امکان بقاء دارند که به بهترین وجه ممکن از منابع خود استفاده نموده و بیشترین بهره‌وری را داشته باشند، مدیریت عملکرد که مایه افزایش بهره‌وری نیروی انسانی می‌باشد، از اهمیت بسیاری برخوردار است. امروزه در سازمانهای جدید و مترقی، مهمترین عامل تعیین کننده موفقیت سازمانها نیروی انسانی و بهره‌وری آن می‌باشد. برای نیل به مدیریت عملکرد مؤثر، سازمانها می‌بایست:
- فرهنگ سازمانی را ارتقاء بخشیده یا فرهنگ سازمانی مطلوب و متناسب با اهداف مدیریت عملکرد ایجاد نمایند.
 - فرایندهای سازمانی و عملکرد کارکنان را دائماً مورد بررسی قرار داده و در جهت بهبود آنها بکوشند.
 - رفتارها و مسئولیتهای شغلی کارکنان را مستند سازی نمایند.
 - تعیین و تعریف انتظارات عملکردی مورد نظر سازمانها و تفهیم آنها به کارکنان
 - ایجاد چارچوب مناسب برای برقراری ارتباطات بین سرپرستان و کارکنان
 - هم جهت کردن اهداف و انتظارات سازمان با اهداف و خواستههای کارکنان.
 - پدید آوردن فرصت مناسب برای ارزیابی مداوم کارکنان و هدایت و تشویق آنها در جهت نیل به اهداف سازمان توسط سرپرستان.
 - برقراری نظامی مشارکتی در تمام سطوح سازمانی به طوری که اهداف و خواستههای سازمان به آسانی به کارکنان منتقل شده و از سوی دیگر انتظارات کارکنان نیز به سهولت به اطاع سرپرستان و مدیریت سازمان برسد.
 - برقراری نظام پاداش و جبران مطلوب و متناسب با عملکرد کارکنان.

سرفصلهای قابل ارائه در این دوره:

- ارتقاء سطح رضایت مندی کارکنان
- کنترل مداوم جریان امور در سازمان و استقرار چرخه مدیریت بهره‌وری
- شناسایی نقاط ضعف و قوت و مشکلات سازمان و تلاش در جهت شکوفایی و افزایش قابلیت‌ها و اصلاح فعالیت‌ها
- بهبود تصمیم‌گیری در مورد حوزه و عمق فعالیت‌ها، برنامه‌ها و اهداف آینده سازمان
- بهبود تخصیص منابع و استفاده بهتر از امکانات و منابع انسانی در جهت اجرای برنامه‌های مصوب
- ارتقای پاسخگویی در مورد عملکرد برنامه‌ها
- ارتقای توانمندی سازمان در ارائه کمی و کیفی خدمات و رقابت پذیری در فضای ملی و بین‌المللی. هدف نهایی از عملکرد، افزایش کارایی و اثربخشی سازمان است.
- از دیدگاه دیگر، مقصود عمده از ارزیابی در سازمان‌های دولتی موارد زیر را در برمی‌گیرد
- شناسایی هدف‌ها و وظایف سازمان و واحدهای سازمانی آن
- شناسایی برنامه فعالیت‌های سازمان
- شناسایی نحوه هدایت افرادی که در سلسله مراتب سازمانی خدمت می‌کنند و بررسی میزان اختیارات آنان با توجه

عنوان دوره: مدیریت و ارزیابی عملکرد

زمان برگزاری: ۲۸-۲۷ خرداد ماه طول مدت دوره: ۲ روز

به حدود وظایفشان

- شناسایی وسایل و امکاناتی که برای انجام کار در اختیار دارند و هزینه سازمان
- شناسایی این موضوع که افراد با توجه به منابع و امکاناتی که در اختیار دارند و هزینه‌ای که به مصرف می‌رسانند، تا چه حد در رسیدن به هدف‌های مطلوب سازمان کوشش می‌کنند
- بررسی نحوه هماهنگ بودن سازمان‌ها با واحدهای سازمانی در جهت نیل به هدف مطلوب
- آشنایی شرکت‌کنندگان با مفاهیم و رویکردهای مدیریت عملکرد
- آشنایی شرکت‌کنندگان با ماهیت مراحل مختلف مدیریت عملکرد و ابزارها و روش‌های مورد استفاده در هر مرحله
- ایجاد قابلیت بکارگیری ابزار مدیریت عملکرد در سازمان
- عوامل مهم موفقیت و معیارهای عملکرد مطلوب را تعیین نمایند.



هدف از برگزاری دوره:

هدف علم زبان بدن ، تحلیل اینگونه رفتارها و ارائه ی راهکارهایی برای افزایش تاثیرگذاری بر مخاطب است. در نهایت سعی بر این است که دانش پذیر با پایان دوره در ارتباط با دیگران چه در زمینه ی کار و چه خارج از کاربه خود ایده آتش تبدیل شود . و با حرکات و زبان بدن ، بتواند علاوه بر تاثیرگذاری بر افراد ، منظور و حتی سخنان ناگفته ی آنان را تحلیل و درک کند.

سرفصلهای قابل ارائه در این دوره:

۱. آشنایی با مفاهیم کلی رفتار غیر کلامی و کلامی
۲. کاربرد زبان بدن در ایجاد رابطه
۳. طریقه یادگیری
۴. واکنش ها و کنترل آنها به وسیله
۵. رفتار غیر کلامی کودکان
۶. شناخت افراد دروغگو
۷. رفتار غیر کلامی در سنین مختلف
۸. رفتار غیر کلامی و کاربرد آن برای مشتری و افراد ناراضی
۹. رفتار غیر کلامی در مکان های عمومی
۱۰. کاربرد آن در مقابل مدیران
۱۱. کاربرد تن گفت در روابط اجتماعی
۱۲. نحوه استفاده از رفتار غیر کلامی در جامعه
۱۳. فاصله در حریم های شخصی
۱۴. معرفی اندام ها
۱۵. معنی و مفهوم اشاره ها
۱۶. مفهوم و معنی انواع دست دادن
۱۷. مفهوم و معنی انواع ایستادن
۱۸. معنی و مفهوم انواع نشستن ها
۱۹. معنی و مفهوم استفاده از ابزار آلات همراه
۲۰. معنی و مفهوم حالت های چهره
۲۱. نکات طلایی استفاده از رفتار غیر کلامی

