



آشنایی با نظم و آراستگی

محیط کار

شهریورماه ۱۳۹۹

شناسنامه سند: بسته آموزشی « آشنایی با نظم و آراستگی محیط کار »	
نام سند	« آشنایی با نظم و آراستگی محیط کار »
نگارش	شهریور ماه ۱۳۹۹
تاریخ صدور	شهریور ماه ۱۳۹۹
نام کامل فایل	بسته آموزشی « آشنایی با نظم و آراستگی محیط کار »
شرح سند	این دوره شامل نیروهایی با پست سازمانی متصدی امور دفتری، بایگان، ماشین نویس و مسئول خدمات اداری می باشد.
نویسنده / مترجم	مرکز کشوری مدیریت سلامت NPMC

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فهرست مطالب

عنوان

مقدمه

نظم و پیامدهای آن

راهکارهای افزایش نظم

نظام آراستگی در فرهنگ ایران

راه های ایجاد انضباط فردی در محیط کار

اهمیت نظم و ساماندهی محیط کار

تاریخچه نظام آراستگی و نظم

آثار روانی آراستگی و نظم در محیط کار

آثار آراستگی و نظم در محیط کار بر عملکرد

هدفهای نظام آراستگی

۵ اصل نظام آراستگی و نظم

مزایای پیاده سازی ۵ اس

دستاوردهای اجرای نظام ۵ اس

عوامل موفقیت اجرای نظام ۵ اس

موانع و مشکلات اجرای نظام ۵ اس

عنوان دوره : آشنایی با نظم و آراستگی محیط کار

*نوع دوره : عمومی

*نحوه برگزاری : غیر حضوری

*روش آزمون : کتبی

*مخاطبان دوره : متصدیان امور دفتری و بایگان

*مدت دوره : ۳۰ ساعت

*اهداف آموزشی آشنایی با:

۱- نظم و آراستگی

۲- ۵ اصل نظام آراستگی و نظم

۳- اهمیت نظم و ساماندهی محیط کار

۴- راه های ایجاد انضباط فردی در محیط کار

*اهداف رفتاری

از مخاطبان محترم انتظار می رود بعد از مطالعه این جزوه بتوانند با اصول نظام آراستگی و نظم آشنا شوند و با بکار

گیری آن باعث افزایش بهره وری در سازمان گردند.

هستی عالم بر پایه نظم استوار است؛ هر پدیده ای در دستگاه آفرینش جای خاصی داشته، نقش ویژه ای را عهده دار است؛ کرات آسمانی با سرعتی حساب شده و دقیق، در مدار معینی حرکت می کنند، فصلهای سال و شب و روز با نظم شگفت آوری در پی هم می آیند و هر چیزی به اندازه و کیفیت مناسبی آفریده شده است. خداوند می فرماید:

(إِنَّا كُلَّ شَيْءٍ خَلَقْنَاهُ بِقَدَرٍ)

ما همه چیز را به اندازه آفریدیم.

اهمیت نظم و انضباط در زندگی بشر

نظم شگفت آور عالم هستی که هر اندیشمند را به حیرت وا می دارد، معلول تدبیر خداوند حکیم و مدبر است؛ خدای حکیم و توانایی که نظم را در دستگاه پهناور و عظیم آفرینش مقرر داشته، در زندگی فردی انسان و روابط اجتماعی او نیز آن را می پسندد.

قرآن کریم، علاوه بر تشریح چگونگی نظم حاکم بر جهان و استناد آن به وجود آفریننده ای دانا و حکیم، حاوی دستورات و برنامه های انسان ساز برای بندگان خدا و اجتماع بشری در جهت نظم بخشیدن و سامان دادن به افکار، اعتقادات، گفتار و کردارشان است.

امیر مؤمنان صلوات الله علیه در این باره می فرماید:

أَلَا إِنَّ فِيهِ عِلْمَ مَا يَأْتِي وَالْحَدِيثَ عَنِ الْمَاضِي وَ دَوَاءَ دَائِكُمْ وَ نَظْمَ مَا بَيْنَكُمْ

همانا در قرآن، دانش آینده، اخبار گذشته، داروی درد شما و آیین [نظم و انضباط میان شما، نهفته است.

تمامی آیاتی که درباره قوانین و مقررات حاکم بر فرد و جامعه اسلامی نازل شده، برقرار کننده نظم و انضباط در زندگی فردی و اجتماعی مسلمانان است. این آیات نشان می دهد که اسلام همواره پیروان خویش را به داشتن یک برنامه صحیح و منظم دعوت می کند و از آنان می خواهد که به اصول و موازین دین پایبند بوده، طبق برنامه ای که خداوند برایشان تنظیم کرده، زندگی کنند.

اولیای بزرگوار اسلام، رعایت نظم و انضباط در کارها را از جمله مهمترین مسائل در زندگی انسان شمرده، آن را مورد تاءکید قرار داده اند.

علی علیه السلام در ضمن وصیتنامه ای خطاب به دو فرزند بزرگوارش امام حسن و امام حسین علیهما السلام می فرماید:

ءوُصِيكُمْمَ وَ جَمِيعَ وُلْدِي وَ اَهْلِي وَ مَنْ بَلَغَهُ كِتَابِي بِتَقْوَى اللّٰهِ وَ نَظْمِ اَمْرِكُمْ

شما و همه فرزندانم و هر کس که نامه ام بدو رسد، به ترس از خدا و نظم در کارهایتان، سفارش می کنم.

امام خمینی قدس سره نظم را از واجبات الهی دانسته، می فرماید:

و البته باید همه امور بر نظام و نظم باشد... حفظ نظم از واجبات الهی است .

از سوی دیگر، نگاهی گذرا به حجم انبوه کتابهای قوانین و مقررات و سرمایه گذاری عظیمی که در امر قانونگذاری و تنظیم و اجرای آن شده و می شود و اهمیتی که ملتهای جهان به اجرای نظم و قانون در کارهای خود می دهند، ضرورت نظم و انضباط در زندگی فردی و اجتماعی بشر را بیش از پیش آشکار می سازد.

نظم و انضباط ، شرط اصلی موفقیت

بد نیست که بحث درباره ویژگی مطلوب نظم پذیری را با چند سوال آغاز کنیم. آیا شما تا به حال با شخص نامنظم و موفق برخورد کرده اید؟ به نظر شما مردم جوامع قانون مند و نظم پذیر ، موفق ترند یا مردم کشورهایی که دچار هرج و مرج بی قانونی هستند ؟ در مورد خودتان چه؟ زمانی که کارهایتان را با نظم و ترتیب انجام می دهید، بازدهی مطلوب تری دارید یا هنگامی که بدون هیچ برنامه خاصی و به صورت کاملاً تصادفی به انجام کارهایتان می پردازید؟ با پاسخ دادن به این پرسش ها متوجه می شویم، همه ما کمابیش با این موضوع که یکی از اصول موفقیت در زندگی، شغل، تحصیل و دیگر فعالیت های انسان نظم است، موافقیم. چرا که غفلت از این نکته مهم، اوقات گران بها و برگشت ناپذیر او و بسیاری از فرصت هایی را که می توانست در جهت ایجاد یک زندگی ثمربخش و سعادت مند به کار گیرد، به هدر می دهد. اهمیت یادگیری نظم و آثار و تبعات متعدد و مهم آن در زندگی سبب جلب علاقه روان شناسان به این موضوع و انجام پژوهش هایی در این باب شده است. برای آشنایی بیشتر با این صفت در آغاز باید با معنا و مفهوم آن آشنا شویم. دکتر علی شریعتمداری در کتاب روان شناسی تربیتی نظم را این گونه تعریف کرده اند : " نظم به معنای صحیح یعنی این که فرد شخصاً اعمال خود را تحت قاعده در آورد، خویشتن را کنترل و هدایت کند و با توجه به آثار و نتایج اعمال خویش اقدام نماید". بر طبق این تعریف نظم از چند مولفه تشکیل شده است، که عبارتند از :

۱- آگاهی و بصیرت

چنانچه رفتار انسان بر اساس شناخت و بصیرت باشد، علاوه بر آنکه رفتار از روی میل و رغبت صورت می گیرد، فرد در حفظ و بقاء آن کوشا خواهد بود، در مورد نظم نیز چنین است. یعنی تنها در صورتی که نظم بر مبنای شناخت فرد نسبت به اصول و قواعد و فواید و آثار آنها ایجاد شود، مقبول بوده و فرد بدون هیچ گونه رنج و خستگی بر اساس آن عمل می کند .

۲- آزادی مشروط

نظم به معنای محدود نمودن آزادی فرد نیست، بلکه به منظور آن است که رفتار و فعالیت فرد را معقولانه بر طبق ضابطه ها و معیارهای منطقی و مشخصی در آورد. ضابطه و معیارهایی که هم به سود فرد است و هم به سود جامعه. پس باید این نکته را در نظر داشته باشیم که نظم و مقررات، آزادی بی قید و شرط افراد را مشروط می کند، تا حدی که این آزادی به حقوق دیگران ضرری وارد نکند و مانع رشد و هدایت خود فرد هم نشود. اما باید توجه نمود که این مشروط کردن نباید به آزادی اندیشه و عمل فرد آسیبی برساند .

۳- خودکنترلی یا انضباط شخصی

یکی از اصول مهم در منظم بودن این است که فرد از روی اختیار آن را بپذیرد . به عبارت دیگر فرد شخصاً اعمال و رفتار خود را کنترل نموده و تحت نظم و قاعده در آورد و با توجه به آثار و نتایج اعمال خویش اقدام نماید. یک فرد منظم در مراحل مختلف زندگی خویش عاقلانه رفتار می کند و با ارزیابی و تدبیر رفتارهای خود را مدیریت می کند. چنین فردی قادر است عواطف و احساسات خود را کنترل نموده، ارزش های صحیح اخلاقی را بپذیرد، در زندگی جمعی احساس مسئولیت می کند، به حقوق و وظایف خود آشنا است و برنامه زندگی شخصی خود را از لحاظ مسائل مختلفی چون عادات غذایی، استراحت، تفریح، مطالعه و درست تنظیم می کند .

۴- مداومت

نظم را نمی توان به صورت مقطعی و یا در یک زمان مشخص ایجاد کرد، بلکه باید در طول زمان در فرد شکل گیرد. چنانچه نظم در اثر تمرین و تکرار در افراد به صورت یک عادت آگاهانه در آید، از ثبات و دوام بیشتری برخوردار خواهد بود. ایجاد هر عادت و رفتار صحیح محتاج تمرین است و نمی توان انتظار داشت با وضع مقررات فوراً آن را به وجود آورد. همچنین پس از آنکه منظم بودن به صورت یه ویژگی درونی در آمد برای استمرار آن تمرین و تکرار و تقویت لازم است .

پیامدهای نظم :

داشتن نظم و ترتیب، مانند بهره مندی از هر ویژگی مطلوب دیگری ، پیامدهای مطلوب فراوانی دارد که به ذکر مهمترین آنها می پردازیم .

۱- کاهش استرس و ایجاد آرامش

در این زمینه همواره تاکید می شود که فهرست کارهایی را که باید انجام دهید، فراهم کنید. چرا که نداشتن برنامه و به هم ریختگی ذهن شما را مشغول می کند و بدون شک با فشار روانی مواجه می شوید اما منظم بودن میزان استرس را کاهش و احساس آرامش را افزایش می دهد .

۲- ایجاد تعادل بیشتر

با داشتن نظم، برای مطالعه، شرکت در کلاس یا دنبال کردن سرگرمی مورد علاقه تان وقت لازم را پیدا خواهید کرد. ترتیب دادن به زندگی، شما را با کفایت تر خواهد کرد. شما می توانید کارها را در زمان کمتری انجام دهید و امور زندگی را در کنترل خود در آورید .

۳- صرف وقت بیشتر برای خانواده و دوستان

ترک کردن محل کار سر ساعت، صرف وقت کمتر برای انجام کارهای خانه باعث می شود شما وقت آزاد بیشتری برای نزدیکان و خانواده بگذارید .

۴- الگو برداری دیگران

در صورت داشتن فرزند، رعایت نظم در خانه اهمیت زیادی پیدا می کند. اگر لباس ها و وسایل خود را مرتب نکنید احتمال دارد فرزندان نیز این کار را یاد بگیرند. در حالی که منظم بودن شما بیانگر حرف های شما خواهد بود. یادگیری نظم می تواند در آینده برای فرزندان شما مفید باشد .

۵- صرفه جویی

فرد منظم از آن چه در منزل دارد، آگاه است؛ این امر مانع از رفت و آمد بی دلیل به مغازه است. به علاوه همانطور که پیشتر ذکر شد رعایت نظم سبب صرفه جویی در وقت شما نیز می گردد .

۶- پیشرفت در زندگی

بی نظمی مانع پیشرفت می شود. افراد منظم راه و شیوه ای در پیش می گیرند که از انجام کارهای غیر ضروری و وقت گیر صرف نظر کنند و بیشتر تمرکز خود را بر آینده و هدف خود می گذارند و در این زمینه پیشرفت هم خواهند کرد .

آیا فرد منظمی هستید؟

اگر از شما بپرسند که آیا خود را فرد منظمی می دانید یا خیر؟ چه پاسخی می دهید. پاسخ شما هرچه باشد احتمالاً صحیح نیست. نتایج پژوهش جالب روان شناسی به نام برنر (Berner) از دانشگاه کالیفرنیا نشان داده است غالباً افراد منظم میزان منضبط بودن خود را کمتر از حد معمول ارزیابی کرده و در مقابل افراد نامنظم خود را اشخاص تقریباً منظمی می دانند. با پاسخ دادن به پرسش های زیر شما می توانید بفهمید که به واقع انسان منظمی هستید یا خیر و در صورت لزوم باور غلط خود را در این مورد اصلاح کنید .

لطفاً عبارات زیر را به دقت خوانده و میزان موافقت یا مخالفت خود را با هر یک از این عبارات مشخص کنید. برای نمره گذاری در عبارات ۱،۲،۳،۵،۹،۱۰،۱۱،۱۳،۱۴،۱۵ به گزینه کاملاً موافقم ۵ امتیاز، گزینه موافقم، ۴ امتیاز؛ نظری ندارم، ۳ امتیاز؛ مخالفم، ۲ امتیاز و کاملاً مخالفم ۱ امتیاز تعلق می گیرد. در عبارات ۴،۶،۷،۸،۱۲ نمره گذاری به صورت معکوس انجام می شود. یعنی به گزینه کاملاً موافقم ۱ امتیاز، گزینه موافقم، ۲ امتیاز؛ نظری ندارم، ۳ امتیاز؛ مخالفم، ۴ امتیاز و کاملاً مخالفم ۵ امتیاز تعلق می گیرد .

۱- به خوبی می توانم کارهایم را طوری تنظیم کنم که درست سر زمان تعیین شده انجام شوند .

۲- وسایل متعلق به خودم را تمیز و مرتب نگه می دارم .

۳- دارای اهداف روشنی هستم و برای رسیدن به آنها طبق برنامه کار می کنم .

۴- فرد بسیار منظمی نیستم .

۵- برای آنکه بدانم چی کجاست ترجیح می دهم هر چیز را در جای خودش قرار دهم .

۶- برایم مشکل است خودم را مجبور به انجام وظایفم کنم .

۷- فکر نمی کنم که هیچ وقت بتوانم آدم منظمی شوم .

۸- غالباً کارهایم را بدون برنامه ریزی زمانی انجام می دهم .

۹- برای جلوگیری از دوباره کاری سعی می کنم کارهایم را بدق انجام دهم .

۱۰- وقتی می خواهم به یک سفر کوتاه بروم، از قبل با دقت در رابطه با آن برنامه ریزی می کنم .

۱۱- برایم مشکل است که به آسانی به ذهن یا افکارم اجازه دهم تا بدون کنترل یا هدایت در هر جهتی که خواست برود .

۱۲- وقت زیادی را برای پیدا کردن وسایلی که سر جایشان نگذاشته ام صرف می کنم .

۱۳- فقط در شرایطی که کاملاً بیمار باشم کارم را تعطیل می‌کنم .

۱۴- شخص بسیار منظم و مرتبی هستم .

۱۵- بدهکاری‌هایم را سر موقع و کامل پرداخت می‌کنم .

نتیجه :

امتیاز بالای ۵۰ : شما فرد منظمی هستید. از آنجایی که با برنامه ریزی و دقت وظایف و فعالیت‌های خود را انجام می‌دهید، اغلب کارهایتان به موقع و به طور کامل انجام شده و دغدغه‌ای درباره عقب افتادن آنها نخواهید داشت. شما مسئولیت‌هایی متناسب با زمان و انرژی خود پذیرفته و نسبت به انجام آنها متعهد هستید، بنابراین دسیگران می‌توانند روی قول‌های شما حساب کنند. نظم و ترتیبی که در روان و زندگی شما جریان دارد سبب جلوگیری از اتلاف وقت و دوباره کاری شما می‌شود و این امر به شما آرامش می‌بخشد. این آرامش به وجود آمده نیز به نوبه خود باعث انجام بهتر کارها و وظایف محوله به شما خواهد شد .

امتیاز زیر ۵۰ : متأسفانه شما از نظز نظم و انضباط در وضعیت مطلوبی قرار ندارید. شاید تقصیر را گردن زندگی بیندازید و بگویید زندگی در دنیای ماشینی امروز منضبط بودن را غیر ممکن ساخته است. اما فراموش نکنید که بشر برای سرعت بخشیدن به کارها و انجام راحت‌تر آنها انواع ماشین‌ها را اختراع کرده است. اگر می‌خواهید که از استرس‌های شغلی، تحصیلی یا خانوادگی خود بکاهید و آرامش بیشتری را تجربه کنید. لازم است که در عادات خود تجدید نظر کنید .

راهکارهای افزایش نظم

اگر از جمله افرادی هستید که هر روز صبح قبل از ترک خانه باید مدت مدیدی دنبال یک دست لباس تمیز و مناسب و یا کتاب و جزوه‌هایتان بگردید و سرانجام در حالی که از ظاهرتان زیاد راضی نیستید از منزل خارج می‌شوید و یا این که میز کارتتان آنقدر شلوغ است که ناچارید برای پیدا کردن برگه‌ای که دیروز آخر وقت روی آن گذاشته‌اید تمام وسایلتان را از روی میز جمع کنید، به شما پیشنهاد می‌کنیم که راهکارهای ارائه شده در این بخش را مطالعه نموده و به کار بندید، تا آرامش بیشتری را در زندگی‌تان تجربه کنید .

۱ - برای خود اهدافی تعیین کنید

هدف عبارت است از خواست و اراده قوی برای رسیدن به مطلوبی خاص که با انجام اعمال آگاهانه برای دستیابی به نتیجه همراه است. پافشاری برای رسیدن به هدفی خاص مبین میزان اهمیت آن هدف

است. برای مثال ممکن است شما تصمیم بگیرید که در سال تحصیلی جدید از برنامه متفاوتی پیروی کرده و پیشرفت تحصیلی را تجربه کنید .

۲- از روابط موجود میان عوامل مختلف غافل نشوید

برای رسیدن به انضباط فردی باید میان کلیه فاکتورهای دخیل در رساندن شما به نتیجه ارتباط برقرار کنید. به عنوان مثال در زمینه مطالعه مستمر دروس، ایجاد ارتباط یعنی برقراری ارتباط بین حضور به موقع در کلاس ها، یادداشت برداری، مطالعه مستمر، کاهش زمان تفریح و استراحت، لذت آنی، میل و رغبت، افزایش احتمال پیشرفت تحصیلی، امکان راهیابی به مقاطع بالاتر تحصیلی و ... زمانی که این اتصال میان عوامل مختلف دخیل در این امر ایجاد شد، آنوقت متوجه می شویم که چه عواملی در این میان می توانند به ما کمک کنند و چه عواملی مانع راه و مسدود کننده مسیر ما هستند. بنابراین بهتر است لیستی از باید ها و نبایدها تهیه کرده و به آنها توجه کنید. برای اینکه بتوانیم به هدف خود دست پیدا کنیم، عوامل مثبت و منفی همیشه باید در یک خط تعادل قرار داشته باشند .

۳- برای رسیدن به اهداف خود برنامه ریزی کنید

سعی کنید در هر روز فعالیت هایی را جهت نیل به هدفتان انجام دهید. در آغاز از گام های کوچک شروع کنید. مثلاً به جای این که به خودتان بگویید من هر روز حد اقل ۳ ساعت مطالعه می کنم. هر هفته نیم ساعت به زمان مطالعه روزانه خود بیفزایید. اگر تا به حال در طول ترم درس نخوانده اید، تبعیت از یک برنامه سنگین و فشرده، شما را خسته و بالطبع از ادامه راه منصرف خواهد کرد .

این نکته را نیز فراموش نکنید که بهتر است هر فرد طبق برنامه شخصی خودش عمل کند. بنابراین بهتر است برنامه تان را شخصاً تهیه کنید . البته از آنجایی که برای برنامه ریزی باید اطلاعات کافی داشته باشید، بد نیست که از نظرات دوستان منظم، اعضای خانواده و یا مشاورین استفاده کنید، اما تصمیم گیرنده نهایی خود شما هستید. شاید برنامه ریزی کردن کار دشواری نباشد اما مسئله ای که در این زمینه از اهمیت بالایی برخوردار است تعهد به اجرای برنامه است. اگر برنامه سخت و اجرای آن قدری دشوار باشد، نهایتاً منجر به انصراف از اجرای آن می شود. به همین دلیل کاملاً منطقی است که گاهی برنامه ها را تعدیل کرده و تغییراتی در آن ایجاد نمایید و وقتی به آن خو گرفتید کم کم خودتان را به هدفی که در ذهن دارید نزدیک کنید .

۴- عادت به کار را در خود تقویت کنید

توماس هاکسلی که هم زیست شناس بود و هم در تعلیم و تربیت صاحب نظر، می گوید : شاید بارزترین نتیجه تعلیم و تربیت این باشد که توانایی پیدا می کنیم تا خود را واداریم که آنچه را باید انجام

داد، به موقع انجام دهیم، چه بپسندیم و چه نپسندیم. این نخستین درسی است که باید آموخته شود و هر قدر که آموزش کسی زود آغاز شود، احتمال دستیابی به نتیجه مطلوب بیشتر است". انضباط یعنی انجام کارهای درست در زمان مناسب و به دلیل موجه .

اولویت های خویش را باز بنگرید و رد آن ها را بیابید تا ببینید راه را درست رفته اید یا نه و هر روز کاری لازم ولو ناخوشایند انجام دهید تا خود را منضبط نگه دارید .

۵- به فعالیتی چالش برانگیز پردازید

برای تقویت قدرت تفکر و اراده خویش، دست به کاری بزنید یا طرحی را اجرا کنید که خلاقیت تان را شکوفا می سازد. این امر وادارتان می کند که از قوای ذهنی تان بیشتر استفاده کرده و در کار خویش انضباط داشته باشید. در این مسیر باقی بمانید و ببینید که توانایی شما بیش از آن است که خود می پندارید .

۶- مسئولیت اعمال خود را بپذیرید

" هر فرد مسئول رفتار خویش است." این جمله نه تنها از سوی پیامبر اسلام (ص) در احادیث مختلف نقل شده است، بلکه در سال های گذشته به عنوان مبحثی اساسی در کتب و نوشتارهای روان شناختی به چشم می خورد. هنگامی که شما مسئولیت رفتارهای خود را پذیرفته و پیامدهای ناشی از آن را به حساب بدشansı یا ضعف و سستی دیگران نگذارید، قبل از انجام هر عمل به نتایج آن فکر کرده و برای انجام هرچه بهتر آن برنامه ریزی کرده و با نظم و دقت پیش می روید .

۷- وقت شناس باشید

یکی از ویژگی های بارز افراد منظم، وقت شناس بودن آنهاست. هنگامی که می خواهید با دیگران قرار بگذارید، به همه جوانب از جمله ترافیک، محل قرار و کارهای دیگری که باید در آن روز انجام دهید خوب فکر کنید. سعی کنید برای دیگران نیز به اندازه خودتان احترام قائل شوید. اگر باید صبح زود در دانشگاه یا محل کار خود حاضر باشید، بهتر است کمی زودتر از خواب برخیزید . با این کار دلهره دیر رسیدن به محل کار یا دانشگاه خود را نخواهید داشت و روزتان را با استرس آغاز نمی کنید .

۸- افراد منظم را بعنوان دوست انتخاب کنید

دوستان و معاشران منظم ، تاثیری بس بزرگ در به وجود آمدن نظم در زندگی انسان دارند. شما می توانید با مشاهده رفتارهای دوستان منظم خود از آنها الگوبرداری کرده و از آنها سرمشق بگیرید. از طرف

دیگر آرامش و اعتدالی که در زندگی دوستان منضبط شما وجود دارد با گذشت زمان به زندگی شما نیز تسری می یابد .

۹- هنر مدیریت زمان را بیاموزید

از مهم ترین راه های دست یابی به نظم ، تقسیم وقت است . تنظیم وقت افزون بر آن که باعث پدید آمدن نظم است ، سبب می شود انسان از اوقات فراغت نیز به خوبی بهره مند گردد و برای همه اوقات خود برنامه ریزی کند و از فرصت ها بهره جوید. برای تنظیم زمان خود در آغاز باید بدانید که وقتتان صرف چه فعالیت هایی می شود. برای این کار می توانید دفترچه ای تهیه کرده و به مدت یک هفته فعالیت های روزانه خود را در آن یادداشت کنید. اکنون با مرور این دفترچه می توانید فعالیت های ضروری، فعالیت های غیر ضروری و فعالیت هایی که باعث اتلاف وقتتان می شوند را از هم تشخیص داده و با حذف فعالیت های نامطلوب زمان بیشتری را به فعالیت های سودمند و مفید اختصاص دهید. به علاوه سعی کنید هیچ گاه کارهایتان را تا آخرین فرصت اعلام شده به تعویق نیندازید .

نظام آراستگی در فرهنگ ایران

پذیرش اجتماعی و فرهنگی یک سیستم و هم خوانی آن با فرهنگ میزبان شرط اساسی ماندگاری آن سیستم است برای اجرای موفق نظام آراستگی باید بتوان عناصر موجود در آن را با عناصری از فرهنگ ملی و دینی پیوند زد.

نظام آراستگی در غرب پایه گذاری شد و در ژاپن تکامل یافت و سپس به اقصی نقاط جهان راه یافت. گسترش و پذیرش نظام آراستگی در کشورهای مختلف ، با داشتن فرهنگ های متفاوت، نشان می دهد که مفاهیم نظام آراستگی با فرهنگ های گوناگون سازگار است.

در فرهنگ دینی و ملی ما ایرانیان آموزه هایی وجود دارد که نظام آراستگی با آن عناصر سازگار است و پذیرش آن راساده می سازد. تعالیم دینی ما از دستورات ظریف و دقیقی است که برپاکیزگی تاکید دارد و آن رانشانه ایمان به مکتب می داند. سفارش حضرت علی (ع) به نظم پس از سفارش به تقوا اهمیت نظم در زندگی را نشان می دهد. نظم و ترتیب و وقت شناسی در اجرای برنامه های عبادی و دستورات دینی از جمله نماز به حدی روشن است که نیاز به توضیح ندارد.

رساله های عملیه که بیانگر بخشی از دستورات اسلام است تحت عناوین مطهرات و نجاسات مفاهیمی برجسته ترو عالی تراز پاکیزگی در ۵ رامطرح می کنند . رهنمود های پیشوایان دین در مورد لباس ، مسکن ، ظاهر فردی، بهداشت و نظافت، روشنگر توجه اسلام به آراستگی است.

اصلاح روابط بین فردی و اجتماعی و تقویت بنیان های برادری و وحدت در جامعه اسلامی از طریق زدودن موانع فرهنگی و اخلاقی بخش عظیمی از تعالیم اسلام است و بسیار فراتر از مفاهیم و روش های طرح شده در نظام آراستگی است.

درفرنگ ملی ما ایرانیان جشن نوروز از جایگاه اهمیت ویژه ای برخوردار است. خانه تکانی قبل از عید و توجه به زیبا سازی محیط زندگی و ظاهر فردی و پوشیدن لباس نوورفتن به دیدار خویشان و دوستان و رعایت ادب و احترام و خلاصه نوشتن انسان و محیط زندگی همگام بانوشدن طبیعت و دورشدن از پلیدی های درونی و بیرونی از هدف های برگزاری آیین نوروز است.

بانگاهی گذرابه دستورات انسان ساز اسلام و فرهنگ ملی خویش درمی یابیم که عناصر متعددی در آنها وجود دارد که پذیرش نظام آراستگی را آسان می سازد. افزوده براین به مفاهیمی برمی خوریم که می توانیم در تکمیل و ارتقا نظام آراستگی و بومی سازی از آنها استفاده کنیم. نظام آراستگی سیستمی است که انعطاف لازم برای پذیرش عناصر دیگر فرهنگ ها را دارد.

راه های ایجاد انضباط فردی در محیط کار

- **تقویت مهارت های خود مدیریتی**

آموختن مهارت های خود مدیریتی، به معنای مسئولیت پذیری در قبال اعمال خود و انجام کارهایی است که کارمندان می توانند انجام دهند. نشان می دهد که آن ها می توانند خود را سازماندهی کرده و ایده هایشان را برای هر پروژه ارائه دهند.

- **صدور هشدارهای کلامی**

هشدارها یا تذکر کلامی یکی از رایج ترین انواع روش های برقراری انضباط فردی در محل کار و به طور معمول اولین قدم در یک سری اقدامات انضباطی است. اگر شما مدیر کل هستید و یکی از مدیران میانی به طور مداوم برای شروع کار تأخیر دارد، می توانید خود این اخطار را صادر کنید یا به یک کارمند ارشد دستور دهید که این کار را انجام دهد. سعی کنید هشدارهای کلامی را با لحنی دوستانه به کارمندان منقل کنید.

- **صدور توبیخ کتبی**

توبیخ کتبی نوع دیگری از روش های موثر برای برقراری نظم و انضباط است که در صورت عدم توجه یک کارمند به استانداردها یا مقررات محل کار، به او داده می شود. اگر هشدار کلامی موثر نباشد می توانید از توبیخ کتبی استفاده کنید. به طور معمول، سرپرست واحد، شرح مفصلی از رفتار نامناسب کارمند زیر دست و

موارد پیشنهادی برای بهبود عملکرد فرد را ثبت می‌کند. پس از تکمیل، توبیخنامه باید توسط کارمند خاطی امضا و سپس به عنوان سند در پرونده‌ی پرسنلی آن شخص قرار بگیرد.

• اجرای برنامه‌های بهبود عملکرد

برای برقراری انضباط فردی در محیط کار می‌توانید یک برنامه تفصیلی ایجاد کنید که زمینه‌هایی برای پیشرفت را مشخص کند. این برنامه شامل یک سری مراحل و استانداردهاست که کارمند شما باید آن‌ها را انجام دهد. برنامه‌های بهبود عملکرد اغلب زمانی استفاده می‌شود که عملکرد شغلی یک کارمند بسیار پایین‌تر از حداقل استاندارد است.

• صدور تعلیق کتبی

تعلیق کتبی هم نوع دیگری از روش‌های شناخته شده و تاثیرگذار جهت ایجاد نظم و انضباط است که می‌توانید در صورت عدم موفقیت هشدارهای کلامی، توبیخ کتبی و برنامه‌های بهبود عملکرد، از آن استفاده کنید. شما باید رفتار یا اقدامات کارمند را برای خود مستند کنید. همچنین به اقدامات اصلاحی که برای اجرای آن تلاش کردید توجه داشته باشید و دلیل این تعلیق را بیان کنید. رفتارهای ناشایست یا اقدامات کارمندان که باعث تهدید سلامتی و ایمنی افراد در محل کار شما می‌شود را به یاد داشته باشید.

• اخراج کارمند

در نهایت ممکن است گزینه نهایی شما بعد از اعمال روش‌های گفته شده اخراج آن کارمند باشد. این مرحله شدیدترین و جدی‌ترین روش برقراری نظم است، اما اگر از تمام گزینه‌های دیگر خسته شده‌اید و نتیجه‌ای دریافت نکردید، ممکن است مجبور شوید از این راه استفاده کنید. اخراج کارمند در صورتی رخ می‌دهد که آن کارمند همچنان رفتاری را نشان دهد که برای شرکت شما و سایر کارگزاران مضر است.

اهمیت نظم و سازماندهی محیط کار

اتاق و میز کار شما در شرکت یا اداره تا چه حد مرتب و تمیز است؟ آیا شما نیز مانند بسیاری از کارمندان و شاغلین بر این باور هستید که محیط کاری تمیز و مرتب، سبب می‌شود در نظر رئیس و همکارانتان فردی بی‌کار و بی‌فایده به نظر برسید؟ آیا معتقدید محیط کاری شلوغ و شلخته، سبب می‌شود خلاق‌تر باشید و بهتر کار کنید؟ بسیاری بر این تصورند که نظم محل کار، دست و پای آنها را می‌بندد و حفظ نظم باعث می‌شود در انتهای ساعت کاری خسته‌تر از دیگران باشند.

در ادامه به بررسی این باورها و تأثیر نظم محیطی در پیشرفت شغلی می‌پردازیم.

دیگران شما را چگونه توصیف می کنند؟

تصور کنید ریاستان وارد اتاقتان می شود، از شما در مورد پیگیری یک نامه سؤال می کند و شما در مقابل وی زیر انبوهی از کاغذ به دنبال آن نامه می گردید تا اطلاعات دقیقی به وی بدهید. پس از جستجو در کسوها و پرونده ها بالاخره حوصله ی ریاستان سر می رود و از شما می خواهد هر زمان نامه را پیدا کردید به اتاق وی بروید. اگر برای پیگیری آن نامه زحمت زیادی کشیده باشید، آیا با چنین وضعیتی کسی قدر زحمات شما را خواهد دانست؟ مقابل ریاستان چه احساسی خواهید داشت؟

اگر اتاق کار و میز شما مرتب و سازمان یافته باشد، در ذهن رئیس و همکارانتان، نام شما با واژه ی نظم و سپس با واژه ی دقت عجین خواهد شد. کدام کارمند است که مایل نباشد در ذهن رئیسش منظم و دقیق به نظر نرسد؟ هیچ کس بر این باور نیست که یک کارمند شلخته بهتر از یک کارمند منضبط کار می کند.

یک اتاق منظم نشان دهنده ی یک ذهن منظم است

در طول روز، بارها همکاران شما از شما می خواهند تا از کار خود دست کشیده و ابتدا پاسخ مشکل آن ها را بدهید؛ پرونده ای را پیگیری کنید، نامه ای را ارجاع دهید و... پاسخ منفی دادن به همکاران در چنین مواقعی دشوار است؛ ولی اگر همیشه محیط کار خود را تمیز و منظم نگاه دارید، ناخودآگاه به آنان القا می کنید که در استفاده از زمان نیز، شخصی منظم و منضبط هستید و هر کاری را در زمان خودش انجام می دهید. مسلماً شنیدن نه از چنین فردی، کمتر منجر به اصرار و بحث های بعدی همکاران می شود. آنان می دانند که شما از بی نظمی بیزارید و برای زمانتان ارزش فراوانی قائلید.

محیط کاری مرتب و نظم یافته ویژگی های مثبتی را در شما پدید می آورد و کارایی بیشتری خواهید داشت اگر بخشی از انرژی و زمان خود را به جای گشتن دنبال نامه ها و پرونده ها، گیره ی کاغذ، ماشین پنس کوب، خودکار و ماشین حسابتان بر روی کارتان صرف کنید بدون اینکه بیشتر از دیگران انرژی و زمان صرف کرده باشید، کار بیشتری انجام داده اید. شاید برایتان جالب باشد بدانید مدیران ارشد سازمان ها به طور میانگین ۶ هفته از سال به دنبال اطلاعات گم شده بین پرونده ها می گردند .

بنابراین منظم نگاه داشتن محل کار، یک راه ساده و بی دردسر برای افزایش بازدهی و سبقت گرفتن از همکارانتان است.

مغز در محیط سازمان یافته خلاق تر است

در یک محیط آشفته، مغز به ندرت می‌تواند بر روی تجزیه و تحلیل داده‌ها و یافتن راه حل مناسب تمرکز کند. در اغلب موارد، هر شخص در محیط منظم و سازمان یافته به مراتب خلاق تر است نسبت به زمانی که در محیطی شلوغ و بدون نظم قرار می‌گیرد. پس اگر شغل شما به گونه‌ای است که نیاز مبرمی به خلاقیت دارید، اولین اقدام شما می‌تواند مرتب کردن محل کارتان باشد.

دیگران از شما تعریف می‌کنند

چه بخواهید و چه نخواهید، اگر انسان منظمی باشید بارها از طرف دیگران مورد تعریف و تجمید واقع می‌شوید. اکثریت مردم چنان به بی‌نظمی و شلخته بودن عادت کرده‌اند که هرگاه همکاران و رئیس‌تان به اتاق شما بیایند یا این مطلب را به زبان می‌آورند یا اینکه با نگاهشان چنین احساسی را به شما منتقل می‌کنند. به علاوه، هنگام غیبت کردن پشت سر شما، به جای بدگویی، از نظم و دقتتان تعریف خواهند کرد.

با روحیه‌ی بهتری کار می‌کنید

با توجه به موارد قبلی، این مسئله نیاز به توضیح چندانی ندارد. حفظ نظم محیط کار، انگیزه‌ی شما را افزایش می‌دهد و سبب می‌شود برای خود جایگاه بهتر و والاتری قائل شوید. با شنیدن تمجیدهای دیگران و مشاهده‌ی رضایت رئیس و مشتریان‌تان شارژ می‌شوید و اعتماد به نفس بیشتری می‌گیرید. بر روی کارتان بیشتر تمرکز می‌کنید و با تعهد بیشتری به انجام وظایفتان می‌پردازید.

با توجه به آنچه گفته شد، گمان نمی‌کنم تردیدی برای تبدیل میز و محل کارتان به محیطی تمیز و منظم باقی مانده باشد.

رهنمودهایی ویژه برای ایجاد انضباط فردی در محیط کار

ایجاد انضباط فردی در محیط کار باعث مقاومت افراد در برابر مشکلات، حفظ تمرکز و به پایان رساندن پروژه‌ها به صورت موثر می‌شود. رهبرانی که از نظم بالایی برخوردار هستند، به راحتی افکار و ذهن خود را متمرکز می‌کنند و می‌توانند علی‌رغم وجود سایر اولویت‌ها یا الزامات، تمرکز خود را روی هدف مورد نظرشان حفظ کنند.

به عنوان مدیر در ارزیابی سطح انضباط، به موارد زیر توجه کنید:

- قوانین انگیزه بخش را بخاطر بسپارید. ابتدا در صورت امکان، اهداف خود را تعیین کنید. شکستن یک هدف بزرگ به قطعات کوچکتر و قابل کنترل می‌تواند به حفظ انگیزه شما در طول زمان کمک کند.

- اگر هدفی دارید که از نظر شخصی جالب و پراکنجه است، می‌توانید توجه خود را به سمت دستیابی به این هدف متمرکز کنید. هنگامی که در یک هدف خاص، چه کوچک و چه بزرگ به موفقیت برسید، به پاداش خود رسیده‌اید.

- کار با نظم و ترتیب می‌تواند باعث خستگی ما شود؛ بنابراین استراحت‌های به موقع داشته باشید. استراحت در حین کار، یک استراتژی ساده برای بازیابی دوباره نظم و تمرکز از دست رفته است. ما باید استراحت منظم را در برنامه کاری مان بگنجانیم. سعی کنید مدتی از میزها یا رایانه‌ها فاصله بگیرید و کمی از کار دور شوید. به یاد داشته باشید فعالیت‌هایی که برای مدیران چالش برانگیز یا فرسوده کننده است، در افراد متفاوت خواهد بود. برنامه شما برای کار و استراحت‌های بعدی باید متناسب با علایقتان باشد.

- وسوسه‌ها و حواس پرتی‌ها را حذف کنید: مانند بسیاری از مهارت‌ها، نظم و انضباط فردی در محیط کار با تمرین مکرر تبدیل به عادت می‌شود. برای مثال شما جهت جلوگیری از حواس پرتی اغلب در اتاق کار را می‌بندید یا تلفن همراه خود را خاموش می‌کنید.

تأثیر نظم و انضباط مدیر در محل کار

برقراری نظم و انضباط اداری به مدیری نیاز دارد که خود الگوی نظم و انضباط باشد؛ مدیری که بخواهد سازمانش از بی‌نظمی به دور بماند و نظم و انضباط در محیط کار حاکم باشد باید خود نمونه یک انسان منضبط باشد. مدیری که خود به مسائل انضباطی و نظم بی‌توجه و نامنظم است نباید از کارمندان خود انتظار نظم و انضباط را داشته باشد. مدیری که خود وقت شناس نیست و در وقت معین در محل کار حاضر نمی‌شود دیر می‌آید و زود می‌رود، نمی‌تواند، خواستار رعایت نظم و انضباط در سازمانش توسط کارمندان باشد. برقراری نظم و انضباط در محیط کار خواستار یک مدیر منضبط است؛ چنین مدیری همواره با نشاط و سرزنده و راهنمایی‌هایش در دیگران مؤثر و برای کارمندان ارزشمند و قابل ستودنی و معتبر است.

تفویض اختیار

یک مدیر خوب و شایسته مدیری است که نقشه و طرح خود را برای دست یافتن به اهداف معین و مشخص، تنظیم و خط رسیدن به این اهداف را مشخص و روشن می‌کند. وی فعالیت همکاران خود را نظم و سازماندهی می‌کند و هر شخص را با وظایف و اختیارات خود آشنا می‌سازد. کارمندان خود را ارزشیابی و

شوق کار و فعالیت را در وجود آنان شکوفا می‌کند و با این کار خود موجبات تلاش و پیشرفت را در محیط کار برای تک تک اعضای گروه فراهم می‌کند.

یکی دیگر از لوازم دستیابی به نظم و انضباط اداری «تفویض اختیار» است مدیری که بخواهد نظم و انضباط را بر سازمان تحت امرش حاکم کند می‌تواند از این اصل مدیریتی بهره جوید. البته واگذاری بخشی از مسئولیت مدیر به همکاران، شرایطی دارد که باید در محل خود به آن پرداخته شود.

یک مدیریت لایق و شایسته با رعایت به کارگیری اصول مدیریت صحیح می‌تواند برای اینکه بار سنگین اداره یک مجموعه تا حدودی از دوشش برداشته شود بخشی از وظایف خود را به همکارانش واگذار کند. با این کار مدیر انگیزه همکاری در افراد مجموعه بیشتر و بازدهی کار بالا می‌رود و هم عده‌ای از کارگزاران شیوه مدیریت را تجربه می‌کنند و نیز دستیابی به نظم و انضباط اداری فراهم و آسان‌تر صورت می‌پذیرد.

اصل تفویض اختیار خود می‌تواند یکی از ابزارهای ایجاد نظم و انضباط در محیط‌های مختلف کاری به کار گرفته شود و علاوه بر اینکه رسیدن به نظم اداری ایجاد می‌شود محاسن دیگر هم دارد و باعث ایجاد انگیزه و علاقه برای انجام دادن وظایف افراد و تقویت همکاری دسته جمعی و باعث تکامل فردی و جلوگیری از اتلاف وقت مدیران را در بر دارد.

یک مدیر لایق و خوب می‌تواند با شناخت این شیوه‌ها و به کار بردن آنها در راه دستیابی به نظم و انضباط اداری گام‌های بلندی در جهت تحقق بخشیدن و توسعه جامعه بردارد و می‌تواند با قاطعیت و پرهیز از دودلی، تقسیم کار و ایجاد انگیزه سهم بزرگی در تولید و پیشرفت و حرکت سریع جامعه داشته باشد.

جلوه‌هایی از نظم و انضباط در مدیریت بزرگان

یکی دیگر از مصادیق نظم مدیریتی، تعیین جانشین است. از ویژگی‌های آموزنده در سیره رسول اکرم(ص) است که هرگاه قصد داشت مدینه را ترک کند هرچند برای مدت کوتاهی یک نفر را به عنوان جانشین نصب می‌فرمود تعیین هریک از کارگزاران نیز یکی از مصادیق نظم مدیریت است.

امام علی(ع) می‌فرماید: برای هریک از زیر دستانت و کارکنانت کاری تعیین کن تا او را نسبت به آن کار مؤاخذه و بازپرسی کنی.

نظم و انضباط امام خمینی(ره) هم زبانزد است. ایشان حتی برای مطالعه و قرائت قرآن و کارهای مستحب و زیارت‌ها و دعاها که دارای وقت خاصی نیستند وقت خاصی تنظیم کرده بود و هرکاری را بنا بر زمان مشخص و معین انجام می‌داد به طوری که برای هر کس، که مدتی با ایشان مأنوس و معاشر می‌شد مشخص بود که در چه ساعتی، مشغول به چه کاری است.

یکی از متغیرهای کلیدی در رشد و توسعه هر سازمان نظم و ترتیب در امور و داشتن کارکنانی منضبط است؛ نظمی که بر اطاعت و احترام متقابل بین سازمان و کارکنانش مبتنی است و برای موفقیت در کار ضرورت دارد زیرا در سایه همین نظم و انضباط است که بسیاری از دغدغه های سازمانی مرتفع می شود و بستر امنیت پایدار در سازمان حکمفرما خواهد شد. از این رو، بحث نظارت و مهارت در برقراری نظم یکی از مهمترین وظایف مدیریت منابع انسانی در سازمان ها به شمار می آید. البته بعضی از کارکنان به دلیل ترس از توبیخ یا انضباط کاری بدون اعمال قدرت ظاهری سرپرستان، خود را با قوانین و مقررات تطبیق می دهند ولی اکثر کارکنان مسئولیت منضبط بودن را نمی پذیرند و در این موارد مدیران می توانند با استفاده از اقدامات انضباطی مقتضی فضای مناسبی را به وجود آورند و باعث افزایش بهره وری و کارایی سازمان شوند. امروزه سازمان ها به منظور اداره مطلوب امور خویش نیازمند ایجاد برقراری نظم و انضباط و شناسایی و برخورد با کارکنان خاطی و متخلف هستند که موجب اخلال در محل کار می شوند و با غیبت های مکرر، مشاجره با همکاران و نافرمانی در برابر سرپرستان خود نه تنها رنجش خاطر آنان را فراهم می سازند بلکه در پاسخگویی به ارباب رجوع نیز با مشکلات عدیده ای روبه رو می شوند به طوری که در برخی از موارد به درگیری لفظی با آنان منجر می شود. حال آنکه پاسخگویی و تکریم ارباب رجوع در همه سازمان ها نقش محوری و اساسی دارد و بسیاری از مدیران و مسئولان خواستار آن هستند، لذا برای ارائه خدمات مطلوب و باکیفیت به مشتریان و ارباب رجوع، لازم است تا مسئولین سازمان از عوامل موثر در تغییر رفتار کارکنان و اصلاح آن مطلع باشند تا بتوانند با اجرای صحیح قوانین در سازمان نظم و انضباط را برقرار و حفظ سازند. این عمل موجب می شود تا کارکنان بر پایه مقررات و استانداردهای رفتاری، مقبولانه عمل کنند و در اکثر موارد خود را با رفتار درست تطبیق دهند زیرا آنان بر این باورند که آن رفتار درست است، اما در برخی از موارد انضباط به معنای اعمال قدرت است که باید انجام پذیرد. برای بسیاری از افراد، این واژه تصاویر خشنی همچون تنبیه، کیفر، عذاب را مجسم می کند در حالی که، کلمه Discipline که از ریشه کلمه Disciple مشتق شده است، به معنای قوانین، قانون و فرآیندهای سازمانی است که در فرهنگ لغت نیز دارای معانی مختلفی است که می تواند به دستور و یادگیری، بهبود و یا اصلاح و مجازات تعبیر شود.

در طراحی ساختار سازمانی، انضباط سه عنصر پیچیدگی، رسمیت و تمرکز را در برمی گیرد ولی به صورت تخصصی انضباط توسط عنصر رسمیت در یک سازمان پایه گذاری می شود؛ به کمک رسمیت است که چگونگی تصویب و اجرای قوانین در یک سازمان تدوین می شود. هر چقدر قوانین و مقررات در یک سازمان بیشتر باشد رسمیت در آن سازمان افزایش می یابد. البته رسمیت به دنبال استاندارد کردن مراحل اجرایی و سیستمی در یک سازمان است تا بتواند به کمک این قوانین رفتار کارکنان یک سازمان را به یک رفتار واحد و در راستای اهداف کلی سازمان درآورد. با بالا بردن رسمیت، رفتار کارکنان سازمان نیز محدود می شود. از این رو، طراحان ساختار سازمانی باید به موضوع رسمیت سازمان مورد نظر خویش توجه ویژه ای نشان دهند.

رسمیت موجود در یک سازمان باید متناسب با اهداف آن سازمان باشد، مثلاً در یک پایگاه نظامی ماهیت و اهداف سازمان موجب می شود، رسمیت نقش قابل توجهی داشته باشد، ولی در سازمانی مانند پژوهشکده تحقیقاتی بالا بردن رسمیت نمی تواند موثر واقع شود و اگر در چنین سازمانی طراحان ساختار سازمان را با رسمیت بالا طراحی کنند، در زمان اجرا با بی انضباطی شدیدی مواجه خواهند شد. پس می توان این طور نتیجه گرفت که بالا بودن رسمیت در یک سازمان تضمین کننده وجود انضباط نیست چیزی که انضباط سازمانی را تضمین می کند هماهنگی بین رسمیت و اهداف کلی سازمان است.

تاریخچه نظام آراستگی و نظم

آراستگی محیط کار؛ به عنوان مکانی که روزانه ساعات زیادی از اوقاتمان را در آنجا سپری می نماییم در آرامش، انضباط، روحیه، احوال و حتی خلق و خویمان تاثیر بسیاری دارد و دارای اهمیت ویژه ای است. بی شک محیط کار نابسامان و بهم ریخته می تواند باعث استرس در ما شود و یا بالعکس، آراستگی محیط کار می تواند نه تنها استرس را از ما دور کرده، بلکه تولید انگیزه کرده و یا آن را بازتولید و تقویت کند. یک محیط آشفته و به هم ریخته موجب کاهش بهره‌وری، اتلاف وقت و حتی خستگی کارکنان می شود. داشتن نظم، انضباط و آراستگی محیط کار عاملی مهم برای افزایش بهره‌وری، انگیزش و ایمنی است، در حالی که اجرای آن نیاز به هزینه‌های زیادی هم ندارد. همه ما از تأثیر محیط کار بر روی عملکرد افراد آگاهی داریم از این رو باید به محیط کار به عنوان فضایی مهم در زندگی‌مان که روزانه با آن مواجه هستیم توجه ویژه داشته باشیم.

آثار روانی آراستگی و نظم در محیط کار

عوامل اثرگذار بر محیط های کار که تعیین کننده میزان بهره وری در یک سازمان است به دو دسته عوامل نرم و عوامل سخت تقسیم می شوند.

سبک رهبری و مدیریت در یک سازمان از ویژگی های نرم و تکنولوژی از ویژگی های سخت یک سازمان است (کورمن ۱۳۷۰) ویژگی های فیزیکی نیز، از جنبه های سخت محیط کار به شمار می روند و بر روی کسانی که در محیط کار می کنند آثار زیادی دارد.

کورمن (۱۳۷۰) با مرور تحقیقات گوناگونی که درباره ویژگی های محیط های کار صورت گرفته می نویسد: محیط های فیزیکی می توانند به عنوان محدودیت هایی عمل کنند. پیدایش عقاید درباره خود و دیگران را ترغیب سازند و به عنوان منبعی از تحریک یا تامین عمل کنند یا فی نفسه منبعی از سرور و لذت باشند..... صدا، موسیقی، روشنایی، و درجه حرارت متغیرهای فیزیکی دیگری هستند که در بعضی از شرایط، رفتار

کار را تحت تاثیر قرار می دهند . روشنایی و درجه حرارت باید با تقاضای ویژه متناسب باشد تا اثرات مثبت از آنها حاصل شود.

در جمع بندی کورمن از تحقیقات مربوط به ویژگی های فیزیکی محیط های کار چهار نکته مهم قابل توجه است. اول این که ویژگی های فیزیکی ماهیت محدود کننده روی کارکرد افراد دارد و می تواند بر کاهش بهره وری تاثیر بگذارد.

دیگر این که ویژگی های سخت محیط های کار عقاید درباره خود و دیگران را رقم می زند . شاید بتوان از نوشته کورمن این گونه برداشت کرد که محیط های کاری کم کم دیدگاه های مثبت یا منفی را درباره خود و انسان های دیگر ایجاد می کنند.

محیط های آراسته در شکل دادن عقاید و دیدگاه های مثبت درباره کارکنان نقش دارند و به عکس محیط های کاری درهم ریخته و نا ایمن دیدگاه منفی را نسبت به خود و دیگران رقم می زنند . نکته سوم این که ویژگی های سخت محیط کار عاملی برای تحریک و انگیزش به شمار می روند.

و نکته مهم دیگر این است که محیط های کاری می توانند منبعی از «سرور و لذت» باشند . می توانیم محیط های کاری را به گونه ای طراحی کنیم که احساس سرور و لذت و شادکامی را برانگیزند.

نظام آراستگی با تاکید بر آراستگی جنبه های سخت و نرم محیط های کاری، روحیه، نشاط، ایمنی و کیفیت را به ارمغان می آورد و با حذف محدودیت های محیطی، کارایی و سلامت کارکنان را افزایش می دهد.

نگاهی به اهداف و مفاهیم و نظام آراستگی و مراحل اجرای آن و بررسی تاریخچه و نسبتش با فرهنگ ملی و دینی و آثار و نتایج آن، نشان می دهد که پرداختن به نظام آراستگی ضروری است.

هدف های نظام آراستگی

در محیط هایی که با اجرای نظام آراستگی مدیریت می شوند، اشیای زاید و غیر ضروری وجود ندارد و اقلام موجود با نظم خاص مرتب می شوند و این امر تا حد زیادی موجب صرفه جویی و ایمنی محیط خواهد شد.

اجرای منظم مراحل نظام آراستگی، محیطی پاکیزه و بهداشتی را فراهم می آورد و از همه مهم تر تلاش برای ایجاد عادت های صحیح در کارکنان مهم ترین عامل در تحقق محیط های آراسته است.

تمیزی و آراستگی چیست؟

کلمه تمیز کردن به معنی پاک کردن چیزهای ناخواسته است: شما با شستن دست‌های خود آن‌ها را تمیز می‌کنید. تمیز بودن یکی از بخش‌های ضروری زندگی روزمره است.

ویژگی‌های یک محیط تمیز و آراسته چه چیزهایی هستند؟

• محیط تمیز سالم‌تر است

از ویژگی‌های یک محیط تمیز سالم بودن آن است. گرد و غبار فراوان باعث ایجاد ناراحتی‌های ریوی می‌شود و باکتری‌های خطرناک به سرعت در همه جای محیط پراکنده می‌شوند. لازم نیست برای سالم نگه داشتن محیط آن را استریلیزه کنید، اما یک محیط پاک و بدون گرد و خاک باعث می‌شود کارکنان آن سلامت باقی بمانند. استفاده از محصولات پاک‌کننده ایمن و غیر سمی به سالم ماندن محیط کمک زیادی می‌کند. یک محیط تمیز باعث حفظ سلامتی می‌شود.

• محیط تمیز منظم‌تر است

هنگامی که محیط زندگی و کار خود را تمیز می‌کنید، در حقیقت آن را مرتب و منظم نگه می‌دارید. اصولاً تمیز بودن نیازمند این است که فرد برنامه منظمی برای تمیز کردن محیط اطراف خود داشته باشد پس تعجبی ندارد که یکی از ویژگی‌های یک محیط تمیز انضباط حاکم بر آن است. برای آن که محیط کار خود را مرتب و تمیز نگه دارید بد نیست که یک برنامه ماهانه روی تقویم خود تنظیم کنید تا کارهایی که باید برای نظافت انجام دهید را فراموش نکنید. با تلاش‌هایی که برای مرتب و تمیز کردن محیط کار خود انجام می‌دهید پس از مدتی متوجه می‌شوید که خود تبدیل به انسان منظم‌تری شده‌اید.

• محیط تمیز کم‌خطرتر است

تصور کنید که محل کارتان نامرتب و کثیف است و وسایلتان در همه جای محیط پراکنده شده، کافی است کم‌دقتی کنید تا به چیزی برخورد نمایید و خطری ایجاد گردد. از جمله ویژگی‌های یک محیط تمیز این است که احتمال خطر در آن‌ها کم‌تر وجود دارد.

• محیط تمیز آرامش‌بخش‌تر است

کارکنان بیشتر طول روز را در محیط سازمان سپری می‌کنند لذا یک محیط تمیز بوی پاکیزگی و تازگی است در چنین محیطی تمام وسایل در جای خود قرار دارند. با زندگی کردن در یک محیط پاکیزه و مرتب احساس آرامش و راحتی را از محیط اطراف خود جذب می‌کنید.

- محیط تمیز از سبک زندگی مینیمال حمایت می کند

محیط‌های تمیز و منظم پر از وسایل بی‌مصرف و شلوغی نیستند، در نتیجه می‌توانند مفهوم مینیمالیست بودن را در برگیرند. لزوماً افرادی که خانه و محل کار پاکیزه و مرتب دارند مینیمالیست نیستند. اما با کاهش تعداد وسایل بی‌مصرف و اضافه‌هنگام تمیز کردن خانه در حقیقت از اصول مینیمالیسم پیروی می‌کنید. افراد زیادی با گذر زمان با مفهوم ساده زیستی انس می‌گیرند و از جمع‌آوری بیهوده وسایل پرهیز می‌کنند. اگر شما به سبک زندگی مینیمال علاقه دارید و مایلید طبق آن زندگی کنید تلاش کنید محیط خود را تمیز نگهدارید.

- محیط تمیز به بهبود روابط اجتماعی کمک می‌کند

شاید به نظرتان عجیب باشد که یکی از ویژگی‌های یک محیط تمیز بهتر شدن روابط اجتماعی ساکنان آن محیط است. دلیلش آن است که در صورت تمیز و مرتب بودن محل کارتان به آسانی می‌توانید دوستان و همکاران خود را دعوت کنید و از بهم ریختگی محیط اطراف دچار شرمساری نمی‌شوید.

- محیط تمیز باعث افزایش بهره‌وری می‌شود

یک محل کار تمیز و مرتب بهره‌وری کارکنان را بالا می‌برد. تحقیقات نشان داده‌اند که افرادی که در محیط‌های پاکیزه زندگی و کار می‌کنند تمرکز و بهره‌وری بالاتری در حین کار کردن دارند. این خود باعث موفقیت و دستیابی به نتایج بهتر و در نهایت افزایش درآمد افراد می‌شود. پس لازم است ساختار محیط کار به گونه‌ای باشد که نظم و پاکیزگی در آن کاملاً به چشم بخورد. اگر شما مدیری هستید که محیط کار کارمندان وضعیت مطلوبی ندارد حتماً اقدام به بازسازی محل کار خود کنید.

- محیط تمیز باعث صرفه‌جویی در وقت می‌شود

آیا تا به حال برای شما اتفاق افتاده که به چیزی در محیط کار نیاز اضطراری داشته باشید اما نتوانید آن را به موقع پیدا کنید چون محیط کارتان بیش از حد شلوغ و درهم‌ریخته است؟ هنگامی که محیط کار تمیز و مرتب باشد به خوبی می‌دانید که هر وسیله‌ای را در کدام قسمت قرار داده‌اید و پیدا کردن آن برای شما ساده می‌شود. در این صورت وقت خود بر سر جستجوی وسایل موردنیازتان هدر نمی‌دهید و در زمان شما صرفه‌جویی می‌شود.

- محیط تمیز باعث صرفه‌جویی در هزینه می‌شود

با پیدا کردن به موقع وسایلی که به آن‌ها نیاز مبرم دارید در حقیقت در هزینه خود هم صرفه‌جویی می‌کنید. به عنوان مثال فرض کنید که درست همین امروز به دستگاه منگنه خود نیاز داشته باشید. در صورتی که

نتوانید آن را پیدا کنید باید هزینه‌ای را صرف خرید یک منگنه جدید کنید. در صورتی که با تمیز و مرتب کردن وسایل خود از آن‌ها مراقبت کنید طول عمر آن‌ها بیشتر می‌شود و کم‌تر به تعمیر نیاز خواهند داشت. به همین علت صرفه‌جویی در هزینه سازمان از جمله ویژگی‌های یک محیط تمیز است.

با افراد بی مسئولیت و بی نظم در محیط کاری چگونه رفتار کنیم ؟

افراد بی مسئولیت مستقیماً روی روند کار و زندگی تاثیر می‌گذارند آنها با عدم توجه به کار و غیر جدی گرفتن آن باعث کاهش پیشرفت شده و کار را مختل می‌کنند. افراد بی نظم، با اخلال، کارشکنی و تمرد باعث بی نظمی و به هم ریختگی امور می‌شوند. این افراد غالباً غایبند یا تاخیر دارند و با همکاران خود و مراجعان درگیر می‌شوند، اعتنایی به حرف‌های دیگران نمی‌کنند و قوانین و مقررات کاری را بی اهمیت می‌شمارند .

افراد بی مسئولیت، همیشه از زیر بار مسئولیت شانه خالی می‌کنند و به اطرافیانشان آسیب رسانده و حتی در امور کاری منجر به عدم موفقیت تلاش دیگر کارمندان هم خواهند شد. البته افراد بی نظم هم رفتارهای مشابه با این افراد دارند. ولی تفاوت‌هایی میان این افراد وجود دارد. شما ممکن است در هر مکانی با افراد بی مسئولیت روبه‌رو شوید ،وجود افراد بی نظم و بی مسئولیت باعث عدم تعادل و توازن در کارها خواهد شد.

راهکارهای تعامل موثر با افراد بی مسئولیت

راهکارهای مقابله با افراد بی مسئولیت برای بهبود اوضاع به مدیران کمک خواهد کرد تا بتوانند با این آفت کاری مقابله کنند. البته در برخی از موارد هم چشم‌پوشی از بی مسئولیتی و یا نادیده گرفتن آن باعث برهم خوردن نظم کاری می‌شود. گام اول برای مقابله با افراد بی مسئولیت رفتار خود مدیران است. مدیران باید همیشه استانداردهای کاری و اخلاقی را برای کارمندان تکرار و بازگو کنند. اگر مدیری کار را جدی نگیرد کارمندان هم آن را جدی نخواهند گرفت. اگر مدیریت مسئولیت پذیر نباشد نباید از کارمندان توقع انجام کارها را داشته باشد.

گام دوم به کارکنان سیاست‌های کاری را یادآور شوید. شما باید به افراد بی مسئولیت همیشه بی مسئولیتی آنها را تذکر دهید. مثلاً به آنها فرصت دهید تا رفتار غیر مسئولانه خود را اصلاح کنند ،در سیاست‌های کاری نظم و انضباط از اهمیت بالایی برخوردار است که مسئولیت‌پذیری هم جزء آنهاست. به کارمندان یادآوری کنید که بی مسئولیتی آنها ممکن است باعث عدم همکاری شما با آنها شود بنابراین تا حد امکان به افراد بی مسئولیت تذکر دهید.

گام سوم اگر افراد بی مسئولیت یا کارمندانی که کار را هنوز جدی نگرفته اند زیاد شدند باید یک جلسه کاری ترتیب داده و بی مسئولیتی را به صورت جمعی به آنها تذکر دهید. این کار تأثیر بیشتری دارد. به کارمندان تذکر دهید که عدم همکاری صحیح آنها منجر به مختل شدن نوع کسب و کار خواهد شد و اثر سوء در روند کار خواهد داشت. تاخیر داشتن کارمندان یکی از نشانه های بی مسئولیتی آنهاست. نظم و انضباط در رفت و آمد بسیار مهم است بنابراین کاری که مدیران باید انجام دهند تذکرات جدی است.

مدیران باید همیشه استانداردهای کاری و اخلاقی را برای کارمندان تکرار و بازگو کنند. اگر مدیری کار را جدی نگیرد کارمندان هم آن را جدی نخواهند گرفت. اگر مدیریت مسئولیت پذیر نباشد نباید از کارمندان توقع انجام کارها را داشته باشد.

گام چهارم از کارمندان بخواهید علت بی مسئول بودن خود را توضیح دهند گاهی اوقات ممکن است عدم رضایت کارمندان از کار باعث بی مسئولیتی آنها شود. از خود کارمندان راهکار بخواهید. شاید باید بیشتر از همیشه حواستان به کارمندان باشد. طرح ها و برنامه های کاری شما مستقیماً روی روند کاری کارمندان اثر می گذارد. بنابراین باید انتظارات خود را از کارمندان روشن کنید و متقابلاً انتظاراتی که آنها از شما دارند.

افراد بی نظم

طبق تحقیقات به عمل آمده افراد بی نظم افرادی هستند که اغلب از کار خود دلسرد هستند، به بهانه های متفاوت از زیر کار فرار می کنند، این افراد اغلب فراموش کار بوده و کارهای محوله را چند بار تکرار می کنند. در اکثر موارد افراد بی نظم مسئولیت های خود را به دوش همکاران واگذار می کنند. از دیگر ویژگی های افراد بی نظم دروغگو بودن آنهاست. این افراد خیلی بهانه گیر و پرخاشگر هستند.

راهکارهای تعامل با افراد بی نظم

گروهی، انضباط در کار را قدرتی می دانند که باید در سازمان وجود داشته باشد، تا بتوان به وسیله آن کارکنانی را که قوانین و مقررات را زیر پا می گذارند مانند افراد بی نظم، تنبیه کرد. گروهی نیز انضباط را وجود شرایط خاص در سازمان تعریف کرده اند که کارکنان را ملزم می کند رفتاری معقول و مقبول در چارچوب قوانین و مقررات سازمان داشته باشند و گروه سوم نیز معتقدند انضباط ابزاری است که سرپرست از آن برای اصلاح رفتار نامطلوب مثلاً برای کنترل افراد بی نظم و همچنین افراد بی مسئولیت استفاده می کند. سه راهکار ساده زیر برای تعامل با افراد بی نظم پیشنهاد می گردد :

۱- دلیل بی‌نظمی و پریشانی افراد بی‌نظم را بیابید

بدین معنا که فکر کنید ببینید چه چیزی باعث آزار ذهنی شما شده است و باعث شده به کارمند بگویید بدقلق! رفتارهای افراد بی‌نظم را پیش خود تجزیه و تحلیل کنید و آن را با معیارهای شخصی بسنجید تا ریشه مشکل را بیابید. اول باید صورت مساله را به صورت واضح داشته باشید، بعد راجع به راهکارها بیندیشید.

۲- در برابر افراد بی‌نظم جبهه نگیرید

بدترین اتفاقی که می‌تواند در این مسیر رخ دهد، جبهه‌گیری شما در برابر کارمند بدقلق و افراد بی‌نظم است. اینکه مثل خودش رفتار کنید، مثل خودش عصبانی شوید، مثل خودش گیر بدهید و حتی در پی انتقام باشید. این اقدامات و مقابله به مثل ها نه تنها آب روی آتش ریختن نیست که آتش زیر خاکستر را شعله‌ور می‌کند. از اقدامات و عصبانیت‌های آنی در مقابل افراد بی‌نظم به شدت پرهیز کنید تا بتوانید در فضایی آرام با او صحبت کنید. برای صحبت با افراد بی‌نظم زمان بگذارید. تنبیه و جریمه بدترین و صحبت و گفتگو بهترین راهکار برای همساز کردن کارمند بدقلق و افراد بی‌نظم است.

۳- نظم را در فهرست بررسی و ارزیابی افراد بی‌نظم قرار دهید و نتیجه را به طور مستمر بازخورد دهید.

5S (پنج اس) در نظام آراستگی و نظم

بهره‌وری بانظام (5S)

پنج اس به عنوان یکی از موثرترین ره‌یافت‌های شناخته شده در حوزه عملیات اصلاحی و بهبود بهره‌وری می‌باشد که با اجرای این اصول در صنایع و سازمان‌های مختلف تجاری، صنعتی و خدماتی شاهد ارتقاء بهره‌وری (افزایش کارایی و اثر بخشی)، استفاده بهینه از سرمایه‌های انسانی، کاهش زمان انجام کار، و در نهایت سودآوری بیشتر سازمان خواهیم بود.

امروزه نظام (5S) یکی از مباحث عمده در بهبود و توسعه سازمانی می‌باشد که در کشورهای مختلف به کار گرفته شده است و نتایج بسیار خوبی را برای واحدهای تولیدی و خدماتی به ارمغان آورده است. هدف پنج اس به بیانی ساده، سامان دادن، نظم و ترتیب، پاکیزه‌سازی، هماهنگی و ایجاد انضباط در محیط کاری است. تنها انجام یک سلسله اقدامات ظاهری و زیبا سازی فیزیکی نیست، بلکه اصلاح فرآیندهای سازمان مبتنی بر باور و

مشارکت عملی همگانی، تعهد مدیریت، کارا تر نمودن جریان فرآیند ها، ارتقاء کیفیت و حد اکثر سازی سود آوری بنگاه می باشد.

با ایجاد و پایه ریزی دقیق این اصول می توان از اتلافات، بهم ریختگی ها، دوباره کاری ها، تاخیرها، نارضایتی ها و موارد دیگر که به دفعات در محیط های کاری مشاهده می شود بصورت جدی جلوگیری نمود یکی از روش های ارتقا بهره وری در هر سازمانی، بهبود به روش انسان افزار می باشد. نظام پنج اس به عنوان یکی از زیر سیستم های انسان افزاری، محور تمامی فعالیت ها را انسان قرار داده است. در این نظام، فعالیت افراد است که باعث برپایی آن شده و استمرار حضور کارکنان در پیاده سازی مراحل پنج اس موجب بقای آن می گردد. نگرش به انسان با نقش محوری در پیاده سازی پنج اس موجب می شود که ضمیر ناخودآگاه شخص تحت تاثیر قرار گیرد و فرد را به سوی اهداف نظام سوق دهد. اولین ثمره چنین حالتی تغییر ابتدایی در رفتار انسان می باشد. این تغییر رفتار اندک باید از طریق آموزش صحیح بارور شده و به تغییر پایدار در تفکر بینجامد. در محیطی که کارکنان دارای علایق و سلیق مختلفی بوده و هر یک دارای شخصیت و رفتاری فردی می باشند، هنگامی که با یکدیگر در تعامل قرار می گیرند بر هم تاثیر گذاشته و در نهایت رفتارها و عادت های خاصی در بین آن ها حاکم می شود که از آن به عنوان فرهنگ سازمانی یاد می شود و تغییر آن، کار بسیار دشواری را طلب می نماید. با کاربرد روش پنج اس می توان فرایند تغییر را تسهیل نمود و فرهنگ کارکنان را به سمت یک فرهنگ ایده آل که در آن کار گروهی از جایگاه ویژه ای برخوردار است، رهنمون ساخت.

تاریخچه شکل گیری ۵ اس :

۵ اس برای اولین بار بعد از جنگ جهانی دوم در ژاپن شکل گرفت . ژاپنی ها در هنگام بازدید از برخی صنایع آمریکا (همچون کارخانه های مهمات سازی ، کبریت سازی ، داروسازی ، مواد غذایی ، تجهیزات پزشکی و ...) با پدیده **House Keeping** (یا خانه داری صنعتی) آشنا شدند.

مواردی همچون نظافت ، بهداشت ، نظم و ترتیب ، رعایت کامل ایمنی و جلوگیری از حوادث به ویژه انفجار و آتش سوزی ، جلوگیری از انباشت ضایعات و مواد در راهروها و خیابانهای کارخانه و معابر داخل کارگاهها ، ریخت و پاش ابزار و نشت روغن و مواد شیمیایی در کارخانه هایی رعایت می شد که عدم رعایت آنها موجب بروز خطرات و ضایعات غیرقابل جبران جانی ، مالی و اجتماعی گردیده و یا محصول آنها مستقیماً با بهداشت و سلامتی مصرف کننده سروکار پیدا می کرد.

ژاپنی ها با مشاهده تاثیر و نقش قابل توجه معیارهای خانه داری صنعتی در ایجاد محیط کاری آراسته ، حفظ ایمنی و بهداشت و غیره برآن شدند تا معیارهای مذکور را در شرکتهای ژاپنی به کار گیرند. تطبیق اصول خانه داری صنعتی با

شرایط حاکم بر صنایع ژاپن و بومی نمودن آن منجر به شکل‌گیری پنج اصل در آراستگی محیط کار گردید و از آنجا ۵ اس نامگذاری گردیده که این ۵ اصل با تلفظ S شروع می‌شد .

شاید شعر مرحوم مجتبی کاشانی که پس از بازدید از ژاپن تحت تاثیر اجرای نظام آراستگی محیط کار (5S) قرار گرفتند و فرهنگ (5S) را به کشورمان وارد کردند و به پدر (5S) ایران معروف شدند، به صورت مختصر و مفید بهتر از هر متن و گفتار دیگری، کارکرد این نظام را توصیف نماید:

رمز پیروزی ژاپن بسته پنج عامل است
گرچه آن در دین ما دارای شرح کامل است

لیک آنها در عمل آن را عبارت گشته اند
رتبه اول به تولید و تجارت گشته اند

رمز اول، هر چه زائد را برون بردن زکار (Seiri)
رمز دوم، هر چه را در جای خود دادن قرار (Seiton)

رمز سوم، هر چه در جایش نهادن بعد کار (Seiso)
رمز چهارم، شیوه آموزش زنجیره وار (Seiketsu)

رمز پنجم، در نظافت شهره دوران شدن (Shitsuke)
در حقیقت پاسدار نیمی از ایمان شدن

آنچه ژاپن آزموده جمله در احکام ماست
همتی باید که این شایستگی انعام ماست

الگوهای اولیه ای که مورد استفاده ژاپنی ها قرار گرفت شامل سه دسته از صنایع بود:

۱- صنایعی که رعایت بهداشت، تمیزی و نظم از زیر ساختهای اساسی آن میباشد مانند صنایع بهداشتی و دارویی و صنایع میکرو الکترونیک .

۲- سازمانهای خدماتی مانند هتلها، سوپر مارکتها، کتابخانه ها و مراکز تفریحی .

۳- سازمانهای پیشرو که به اهمیت مباحثی مانند انسان- ماشین ، انسان- کار و انسان- محیط توجه خاصی دارند .

تعریف کوتاه (5S):

(5S) سیستمی برای بهسازی و آراستگی در محیط کار می باشد.

(5S) سیستمی برای دستیابی به کیفیت عالی در محیط کاری می باشد.

تعریف کامل (5S):

(5S) فنی است که به منظور برقراری و حفظ فضای کیفیتی در یک سازمان بکار گرفته میشود و وجه تسمیه آن پنج کلمه ژاپنی، seiketsu, shitsuke, seiso seiri, seiton است.

شایان ذکر است که برخی از شرکتها، با توسعه مفهوم S5 دو واژه دیگر را که از لحاظ مفهومی تفاوت چندانی با آنها ندارند را پدید آوردند- اما (S7) چندان مورد استقبال و پذیرش قرار نگرفت، این دو مفهوم عبارتند از:

Shikkariyaru (سخت کوشی)

و

Shukkan (سماجت در کار خوب)

S5: روشی سیستماتیک جهت ایجاد و حفظ نظم و ساماندهی مطلوب در محیط کار و زندگی

هدف از اجرای (5S):

حرکت بسوی ارتقاء بهره وری در محیط کار می باشد.

(5S) مجموعه اصولی است که با رعایت آن می توان کارها را با بازده بالاتری انجام داد.

(5S) روش بهبود و اصلاح وضعیت نگهداری اشیاء بمنظور جلوگیری از صرف وقت جهت دسترسی به آنان میباید .

رعایت و اجرای صحیح 5S اثرات بسیار مثبتی در ارتقاء بهره وری ، بهبود کیفیت و نهایتاً بهبود مستمر فعالیتها دارد.

هدف اصلی (5S) :

بهبودی فرآیندهای سازمان و حذف اتلاف وقت

اهداف تفصیلی (5S):

۱- برقراری ایمنی

۲- رسیدن به کارایی

۳- ارتقاء کیفیت

۴- حذف ضایعات

۵- کاهش خرابی

۶- افزایش بهره وری

۷- ارتقاء روحیه کارکنان

۸- جلب نظر مشتری

پاک سازی :

اشیاء و اقلام ضروری و لازم را شناسایی نموده و آنها را از اقلام غیر ضروری و زائد تفکیک کنید ، اقلام غیر ضروری را دور بریزید .

نظم و ترتیب :

اشیاء باقیمانده را به طرز منظم و مرتبی در جای مناسب خود قرار دهید.

نظافت :

محیط کار ، لوازم کار و هر آنچه در اطراف است را تمیز کرده و پاکیزه نگه دارید

حفظ و نگهداری:

بعد از ایجاد نظم، ترتیب و نظافت سعی کنید وضعیت مطلوب را با اجرای مداوم این اصول حفظ نمایید.

انضباط:

اصول پاک سازی، نظم، نظافت و حفظ وضعیت مطلوب را بصورت استاندارد تعریف نموده و آنها را برای کارکنان بصورت عادت و اصول لازم الاجراء در آورید.

اجرای (5S) چه نتایجی در پی خواهد داشت؟

اجرای (5S) نتایج بسیار مفید و جالب توجهی برای سازمان های مختلف در پی دارد. رعایت ایمنی و بهداشت در محیط کار، افزایش بهره‌وری کارکنان، صرفه‌جویی در هزینه‌ها، افزایش کیفیت و کاهش خرابی‌ها، افزایش سرعت انجام امور و بهبود فرهنگ سازمانی تنها بخشی از نتایجی است که به کارگیری این رویه در هر سیستم و سازمانی به دنبال دارد. از سوی دیگر موجب پرورش افرادی منظم و با تفکر پیشرفت و گروه‌های کاری خوب و با مشارکت بالا می‌شود. نتایج اجرای این رویکرد برای همه افرادی که در آن مشارکت دارند، قابل درک است. سرعت دسترسی به ابزار و وسایل افزایش می‌یابد و عمر مفید تجهیزات کار بیشتر می‌شود.

ریشه‌ی بسیاری از مشکلات در نبود نظم و انضباط در امور مختلف است.

اجرای (5S) تنها محدود به محیط کار نیست و می‌توان در هر مکان و زمان دیگری هم مانند محیط زندگی، مسائل شخصی و به طور کلی هر قضیه‌ای که بی‌توجهی به ساماندهی آن موجب آشفتگی و بی‌نظمی می‌شود، آن را به کار بست. با اندکی تأمل در پیرامون خود می‌توان دریافت که ریشه‌ی بسیاری از مشکلات در نبود نظم و انضباط در امور مختلف است. اجرای این رویکرد باعث پاکیزه و امن تر شدن محیط می‌شود و در عین حال انجام کارها را بسیار ساده‌تر و رضایت‌بخش‌تر می‌کند. بنابراین (5S) سیستمی فکری و عملیاتی است که برای پیشگیری از اتلاف منابع، افزایش بهره‌وری و بالا بردن کیفیت به عبارتی می‌توان گفت؛ هدف نظام آراستگی (5S) این است که پس از اجرا و استقرار آن در منزل یا محل کار چشم بسته و بدون اتلاف وقت، چیزی که به دنبال آن هستید را پیدا کنید. به همین سادگی!

برای اجرای (5S) چه اصولی را باید رعایت کنیم؟

« پنج اس » براساس حروف ابتدای پنج واژه ژاپنی ذیل انتخاب شده است که از آن می توان برای بهسازی و آراستگی محیط (تفاوتی نمی کند این محیط، محیط کار است یا محیط خانه) بهره برد ؛ این نظام کمک می کند همواره محیطی آراسته داشته باشیم. 5S روشی برای سازماندهی محیط است و اسم آن برگرفته از حرف اول ۵ کلمه ژاپنی به شرح زیر است:

۱- ساماندهی (Seiri)

۲- نظم و ترتیب (Seiton)

۳- نظافت (Seiso)

۴- استانداردسازی (Seiketsu)

۵- انضباط (Shitsuke)

در زبان انگلیسی هم از ۵ کلمه که با حرف S شروع می شوند، برای نامیدن این مراحل استفاده می شود.

۱- ساماندهی (Sort)

۲- نظم و ترتیب (Set In Order)

۳- پاکیزگی (Sanitation)

۴- استانداردسازی (Standardize)

۵- انضباط (Sustain)

در جدول زیر می توانید بصورت کامل با واژه ها، مفاهیم و نتایج (5S) آشنا شوید.

ردیف	ژاپنی	انگلیسی	فارسی	مفهوم	نتیجه
1	Seri	Sort	پاکسازی	تمشیحی اقسام، اطلاعات و فضاهای ضروری یا غیرضروری و نیز تمیز یابی.	هرآنچه در اطراف شماست ضروری و در عین حال سالم است.
2	Seitien	Set in order	نظم و ترتیب	باید اشیاء و اسناد به گونه ای رده بندی شوند که هرکس قادر به یافتن آنها باشد بدون انجام جستجوهای بیهوده.	اشیاء و اسناد به نحوی مرتب می شوند که در وقت نیاز، به فوریت می توانیم آنها را بیابیم.
3	Seiso	Sweeping or Shine	نظافت	دگرگون ساختن محیط کار به یک محیط تمیز و درخشان، بدون وجود کثیفی یا آشغال.	محیط کار به نحوی تمیز می شود که هیچ جا کثیف نیست و همه جا از تمیزی برق می زند.
4	Seiketsu	Standardization	استاندارد سازی و حفظ سه S و نظم	کنترل و اصلاح دائمی و تدوین استانداردهای پاکیزگی و نظم و ترتیب.	وضوح حاصل از گامهای اولیه به صورت پانچا حفظ خواهد شد.
5	Shitsuke	Sustaine	انضباط	رعایت ادب و احترام، برقراری نظام کارایی ارتباطات، احترام به حقوق یکدیگر، وضع مقررات و پیروی جدی آنها، آموزش کارکنان.	ایجاد عادات و حوی هایی که تضمین کننده حسن انجام فعالیتها به بهترین شیوه است و ایجاد روحیه مناسب.

جدول (5S) به همراه تعاریف

ساماندهی (Sort)

تفکیک و تشخیص اشیاء ضروری و غیر ضروری و دور ریختن اقلام زائد و غیر ضروری که بر مبنای قواعد و اصول معینی انجام می شود .

بسیاری از افراد عادت دارند که اطراف خود را پر از وسایل و اشیای مختلف کنند، با این توجیه که روزی به کارشان خواهد آمد. کافی است اندکی به محیطی که در آن کار یا زندگی می کنید، نگاه کنید و ببینید پر از اشیاء و لوازمی است که برای مدت‌ها از آن‌ها استفاده نکرده‌اید. این وسایل می‌توانند مانعی برای انجام صحیح فعالیت‌های روزمره شما باشند، اما چون به این محیط عادت کرده‌اید، شاید متوجه آن نشوید. نخستین قدم در اجرای **(5S)** ساماندهی اقلامی است که در پیرامون شما قرار دارند.

تفکیک ضروری از غیر ضروری

در **S** اول از نظام آراستگی محیط کار **(5S)** با عنوان ساماندهی ابتدا بایستی مشخص کنیم چه اقلامی در اختیار ما یا واحد ماست. پس از لیست کردن کلیه اقلام باید مشخص کنیم کدام اقلام برای استفاده، ضروری و کدامیک غیرضروری است.

مسلم است که وقتی در محیط کارمان اقلام غیرضروری فراوانی وجود دارد، فضای مفید در اختیار ما بسیار کمتر شده، منابع سازمان بلااستفاده مانده، زمان جستجوی اقلام بیشتر شده و در نتیجه بهره وری کمتری در کار خواهیم داشت. البته قبل از این انتخاب باید معیارهایمان برای تعیین اقلام ضروری و غیرضروری مشخص شده باشد و متناسب با اولویت‌ها، میزان استفاده و سطح دسترسی آن را مشخص کنیم.

پس از تفکیک اقلام ضروری و غیرضروری از هم، می‌توان جهت تعیین تکلیف اقلام غیرضروری چهار حالت زیر را مدنظر قرار داد:

- اقلامی که مورد نیاز ما و هیچ یک از واحدهای سازمانی نیستند و بایستی آن را کنار بگذاریم.
- اقلامی که مورد نیاز واحد ما نیستند، اما مورد استفاده واحدهای دیگر قرار می‌گیرند و بایستی در اختیار آنها قرار گیرد.
- اقلامی که مورد نیاز واحد ماست، اما لازم است برای استفاده مجدد آن را تعمیر یا تعویض نمود.

- اقلامی که مورد استفاده هیچکدام از واحدها نیست، اما می توان آنها را فروخت.

اقلام ضروری را نیز می توان به چهار حالت زیر تقسیم بندی کرد:

- اقلامی که هر روز و هر ساعت استفاده می شوند را در نزدیکترین جا روی میز یا داخل کشو نگهداری کرده یا حتی آن را در صورت امکان با خود حمل کنیم.
- اقلامی که هر هفته یک یا چند بار از آنها استفاده می کنیم را داخل کشوی میز کار یا نزدیکترین قفسه نگهداری کنیم.
- اقلامی که به صورت ۶ ماهه یا سالانه از آنها استفاده می کنیم را در دورترین جای اتاق یا انبار نگهداری کنیم.
- اقلامی که مورد استفاده قرار نمی گیرند ولی باید در سازمان نگهداری شوند را در اتاق بایگانی راکد قرار داده و آن را با برچسب قابل شناسایی کنیم.

پاک سازی :

تشخیص ضروری از غیر ضروری و دور ریختن اشیاء زاید

تعیین الویتها با توجه به میزان اهمیت اشیاء

- تعیین محل نگهداری اشیاء
- تعیین میزان دفعات مورد استفاده و نیاز به اشیاء
- تعیین محدوده اجرا و اهداف دور ریختن اشیاء
- کسب آمادگی های لازم
- آموزش
- اجرا
- بازرسی و ارزیابی عملیات اجرا شده ، ارائه پیشنهادات اصلاحی و تعیین شاخص جهت انجام عملیات به نحو مطلوب .

ذخیره سازی اشیاء مورد استفاده

میزان نیاز	درجه نیاز (تواتر کاربرد)	روش ذخیره سازی (الویت بندی)
پایین	- استفاده قرار نگرفته اند .	- اقلامی که در طول یک سال گذشته مورد - آنها را دور بریزید .
متوسط	- اقلامی که در طول ۲ تا ۶ ماه گذشته تنها یک بار از آنها استفاده کرده اید .	- آنها را در محل کار و در مکانی که از - اقلامی که بیش از یکبار در دو ماه مورد مرکزیت برخوردار است نگهدارید . استفاده قرار می گیرند .
بالا	- اقلامی که هفته ای یک بار مورد استفاده قرار میگیرد.	- آنها را در محل کار و در دسترس - اقلامی که هر روز استفاده می شوند . نگهدارید یا با خود حمل کنید . - اقلامی که در طول روز بارها مورد استفاده قرار میگیرد.

اهداف :

- تعیین معیارهایی برای حذف غیر ضروریها
- بکار گیری مدیریت الویتها و تعیین الویتها
- حذف علل بروز مشکلات

فعالیتها :

- حذف غیر ضروری ها براساس معیارهای تعیین شده
- مبارزه با علل بروز مشکلات
- استانداردسازی و تعیین اصول

اصول :

- مدیریت اولویتها
- مبارزه با علل

نمونه موارد فعالیتها :

- ۱- دور ریختن اشیایی که به آنها نیاز ندارید
- ۲- مبارزه با علل آلودگی و مشکلات
- ۳- خانه تکانی و تمیز کردن محل
- ۴- رفع عیوب و خرابیها
- ۵- بازیابی عوامل ایجادکننده آلودگی
- ۶- ساماندهی انبارها ، قفسه ها ، کمد ها و ...

کیفیت نهایی محصول با آراستگی محیط کار ارتباط دارد

باید لوازم غیرضروری اطراف خود را تشخیص داده و آنها را به جای دیگری انتقال دهید. همچنین اشیای بلااستفاده ای (مانند کاغذهای باطله، فایل های کامپیوتری و...) را که وجود دارند، دور بریزید. در محیط های کارگاهی معمولا مکان مشخصی را به نام ناحیه قرمز برای ابزار و لوازم غیرضروری که در حال حاضر امکان از بین بردن آنها وجود ندارد در نظر می گیرند تا در فرصت مناسب اقدامات لازم در مورد آنها انجام شود.

در این مرحله لازم است اقلام و وسایل محیط خود را برحسب میزان استفاده از آنها طبقه‌بندی کرده و با توجه به آن، مکان مناسب برای قرارگیری آنها را در نظر بگیریم. این امور باید به صورت مکرر انجام شود و تمامی ارکان سازمان (از مدیریت تا رده‌های پایین) ملزم به رعایت آن شوند. ساماندهی، هنر دور ریختن اشیایی است که به آنها احتیاجی نداریم.

نظم و ترتیب (Set In Order)

برای همه‌ی ما خیلی پیش آمده است که وقت زیادی را صرف یافتن وسایل مورد نیازمان کرده باشیم. اصل دوم در **(5S)** برای از بین بردن این زمان‌های غیرضروری است. بعد از جداسازی و دور ریختن اقلام اضافی، لازم است لوازم مورد استفاده خود را در مکان‌های مناسب قرار دهیم. وسایل کار ما باید به گونه‌ای در جای خود قرار گیرند که در کوتاه‌ترین زمان ممکن و به راحتی به آنها دسترسی داشته باشیم. در واقع گام اول پیش‌نیازی برای اجرای این مرحله است و وقتی توانستیم اقلام غیرضروری را از محیط دور کنیم، آنچه باقی می‌ماند لوازم ضروری است که باید برای محل قرارگیری آنها تصمیم بگیریم.

بعد از جداسازی و دور ریختن اقلام اضافی، لازم است لوازم مورد استفاده خود را در مکان‌های مناسب قرار دهیم.

مهم‌ترین نکته‌ای که باید در اینجا مدنظر داشته باشیم حذف نیاز به جستجو برای ابزار و وسایل است. وسایلی که به طور مکرر به آنها نیاز داریم، در نزدیکی محل استفاده قرار دهیم و آنچه را که مصرف عمومی دارد در جای مشخص و قابل دسترس برای همه بگذاریم و از علایم و برچسب‌ها برای این کار استفاده کنیم. از لحاظ ایمنی هم به طور مثال اشیاء سنگینی را در جایی قرار دهیم که امکان حمل و جابه‌جایی آن به راحتی و بدون مشکل فراهم باشد. می‌توان برای حفظ این نظم و ترتیب در نحوه قرارگیری ابزارها قوانین خاصی تدوین کرد که همه‌ی افراد براساس یک روش یکسان عمل کنند.

در **S** دوم نظام آراستگی محیط کار **(5S)** بعد از اینکه اقلام ضروری را مشخص کردیم، باید بهترین و مناسب‌ترین مکان برای هر کدام از اقلام ضروری را با توجه به میزان استفاده‌ای که از اقلام می‌کنیم، مشخص کنیم به نحوی که وقتی اراده کردیم از محصول مورد نظر استفاده کنیم، ظرف حداکثر ۳۰ ثانیه آن را فراخوان کرده و مورد استفاده قرار دهیم. برای اینکه جای اشیاء مختلف را فراموش نکنیم، بهتر است فهرستی از اشیاء و محل نگهداری آنها تهیه کنیم و با استفاده از برچسب، اشیاء نگهداری شده در یک محل خاص را مشخص نماییم.

در این مرحله باید نحوه استقرار و چیدمان هر واحد، بخش، اتاق، فرد، میز، کمد، کتو، زونکن‌ها و نامه‌ها مشخص شود و اقلام پس از استفاده در محل تعیین شده قبلی خود قرار گیرند.

قرار دادن اشیاء در مکان مناسب یا به ترتیب مطلوب به نحوی که بتوان از آنها به بهترین وجه و یا بیشترین کارآرایی استفاده کرد .

- تعیین تواتر استفاده از اشیاء

- تعیین شرایط ذخیره سازی و نگهداری با توجه به تواتر مصرف و حجم و نوع اقلام

- شناسایی میزان تاثیر شرایط محیطی بر اقلام

- انتخاب محل درست اشیاء

- مشخص کردن نحوه قرارگیری اشیاء در محل های معین

- ایجاد و رعایت قوانین قراردادن و استفاده از اشیاء در مکان مخصوص اشیاء

نظم و ترتیب

تعریف :

استقرار منظم و مرتب ماشینها و اشیاء به نحوی که اشیاء مورد نیاز در زمان مورد نظر به مقدار مورد نظر در دسترس باشند

اهداف :

- نظم و ترتیب در محل کار

- استقرار و تعیین مکان مناسب (کیفیت، بازدهی، ایمنی)

- ارتقاء بهره وری از طریق حذف زمان تلف شده برای جستجوی اشیاء

فعاليتها :

- استقرار ذخيره سازي بر اساس اصول پنج چه
- تمرين و رقابت در زمينه آوردن و بازگرداندن اشياء
- مرتب كردن محل كار تجهيزات و اشياء

اصول :

استقرار و ذخيره سازي و حذف نياز براي جستجو

نمونه موارد فعاليتها :

- ۱- استقرار هر چيز در جاي مشخص و مخصوص آن
- ۲- آوردن و بازگرداندن هر چيز در مدت زمان معين
- ۳- استاندارد كردن نگهداري و استفاده از پرونده ها
- ۴- رعايت اصل **fifo**

۵- نظم و ترتيب در تابلوي اعلانات

۶- ذخيره سازي مناسب

از جمله كارهايي كه در **S** دوم يا نظم و ترتيب انجام مي گيرد عبارتند از:

- ۱- بر روي زونكن ها ليبل هاي هم اندازه و متحد الشكل قرار داده شود.
- ۲- در ورودی ساختمان و هر طبقه تابلو اعلانات نصب گردد. اسامي و سمت افراد و كاركنان با استفاده ليبل هاي روي ميزي مشخص شده و معرفي گردد.
- ۳- كد و نام هر اتاق به صورت تابلو راهنما تهيه شده و در ورودی آن نصب شود.
- ۴- سيم هاي كامپيوتر و برق به وسيله داکت، بست و لوله خرطومي مهار شوند تا ضمن آراستگي از خرابی آن نيز جلوگیری شود.
- ۵- ليبل ورودی، خروجی و در دست اقدام در هر طبقه از كازيه ها نصب شود.
- ۶- از زونكن ايستاده براي مدارك دم دستي پركاربرد استفاده شود.
- ۷- ساعت ديواری يا عكس هاي متحد الشكل توليد شده و در واحدهای مختلف توزيع شود.

- ۸- از نصب هرگونه برگه یادداشت بر روی دیوار، میز و مانیتور جلوگیری شود.
- ۹- زیر شیشه میز افراد هیچ برگه و کارت ویزیتی نباشد.

- ۱۰- از نرم افزارهای مختلف بایگانی مدارک و اسناد می توان استفاده کرد.
- ۱۱- محل استقرار خودروها مشخص و در صورت نیاز خط کشی شود.
- ۱۲- در پایان روز کاری، میز کار به تمیزترین حالت ممکن بازگردانده شود.

پاکیزگی (Sanitation)

کار کردن در یک محیط کثیف و آلوده باعث خستگی و دلزدگی افراد می شود. اصل سوم (5S) می گوید که ما باید هر آنچه را که در محیط اطرافمان وجود دارد به طور مرتب تمیز کنیم. کفپوشها، دیوارها، لوازم و تجهیزاتی که از آنها استفاده می کنیم، همیشه باید تمیز و پاکیزه باشند. در بسیاری از سازمانها ساخت محصولات باکیفیت، ارتباط نزدیکی با تمیزی محیط و تجهیزات دارد. البته در این مرحله هدف اصلی پیدا کردن منشاء آلودگیها و از بین بردن آنهاست. وجود گردوخاک و آلودگی در بسیاری از مواقع مانع تشخیص مشکلات و نقصهای موجود می شود. از طرفی کار کردن در محیط تمیز و پاکیزه، انگیزه و اشتیاق کارکنان را افزایش می دهد.

در یک محیط کاری همه افراد باید همواره وظایف خود در قبال پاکیزگی خود و مکان کار را مدنظر داشته باشند و مسئولیت خود را به نحو احسن انجام دهند. در واقع فرآیند پاکیزه سازی نوعی بازرسی و بازرینی اشیاء هم به شمار می رود. از سوی دیگر باعث تقویت مشارکت و روحیه کار گروهی پرسنل هم می شود.

دلیل بسیاری از خرابیهای تجهیزات و ماشینها در محیط کار عدم رسیدگی به نظافت و پاکیزگی آنهاست. تمیز کردن روزانه ابزارآلات باعث می شود که همواره به بهترین نحو جوابگوی فعالیتهایی باشند که به وسیله آنها صورت می گیرد.

پاکیزگی محیط باید به نحوی باشد که هر فرد نا آشنا با آنجا بتواند عیب و نقصهای احتمالی را از فاصله ۲۰ متری تشخیص دهد.

در S سوم نظام آراستگی محیط کار (5S) بنایمان بر این اصل استوار است که با تدوین برنامه ای برای پاکیزه سازی، مسئولین پاکیزه نمودن و پاکیزه نگاه داشتن تمام نقاط سازمان یا منزل خود را مشخص کرده و با تهیه و استفاده از چک لیست، فرآیند پاکیزه سازی را پایش و کنترل کنیم و اجازه کثیفی و ناآراستگی

مجدد را به محیط خود ندهیم و در واقع عملی پیشگیرانه را انجام دهیم. در صورت مشاهده هرگونه منابع آلودگی اعم از آلودگی های محیطی یا صوتی نیز علل آن را جستجو کرده و حذف یا کنترل نماییم.

نظافت : دور ریختن زواید و پاکیزه کردن اشیاء از آلودگی و مواد خارجی

تعریف : حذف اشیاء زاید ، زباله ، آلودگیها و مواد خارجی در جهت دستیابی به پاکیزگی در محل کار

- تعیین محدوده و مسئول برای نظافت
- اتخاذ تصمیم برای قسمتهایی که باید نظافت شود
- شناسایی و تعیین روشهای نظافت
- ایجاد مقررات و قواعد لازم جهت جلوگیری از بروز مجدد آلودگی

مراحل کلی نظافت :

- کلان
- مرحله جزء به جزء
- جزئی ترین مرحله

اهداف :

- دستیابی به میزان مطلوبی از پاکیزگی ، حذف کامل آلودگیها
- شناسایی مشکلات جزئی از طریق بازبینی
- درک پاکیزه سازی به عنوان نوعی بازبینی

فعاليتها :

- پاکیزه سازی بهتر و دقیق تر
- پاکیزه سازی و باز بینی تجهیزات

اصول :

پاکیزه سازی به عنوان نوعی بازبینی و درجات مختلف پاکیزگی

نمونه موارد فعالیتها :

- ۱- مسئولیت های فردی .
- ۲- انجام فعالیتهای خاص در پاکیزه سازی .
- ۳- مسئولیت تمام افراد در مشارکت در پاکیزه سازی .
- ۴- پاکیزه نمودن مکانهایی که اکثر افراد آنرا نمی بینند .

از جمله کارهایی که در 5S سوم یا پاکیزه سازی انجام می گیرد عبارتند از:

- تهیه لوازم بهداشت فردی و عمومی برای کارکنان.
- تدوین برنامه بازدید مستمر (5S) و وسط مدیریت ارشد سازمان و ابلاغ آن به کارکنان.
- شناسایی و رفع خرابی ها، نشستی ها و فرسایش محیط بخصوص درب، دیوار، سقف، کف، شیرآلات و...
- شناسایی و حذف یا کنترل منابع آلودگی صوتی (سروصداها) محیطی اعم از موسیقی های بلند، بلند حرف زدن با یکدیگر یا تلفن و...)
- شناسایی و حذف یا کنترل منابع آلودگی فیزیکی (گرد و خاک، آلودگی های پرینتر، دستگاه های تکثیر و دستگاه های مشابه، نشت روغن، استفاده از تهویه نامطلوب و ...)
- مشخص کردن محل جمع آوری کاغذهای باطله برای جداسازی این کاغذها از زباله های دیگر.

استانداردسازی (Standardize)

برخلاف سه اصل قبلی، استانداردسازی یک فعالیت عملی نیست. بلکه شیوه‌ای است که به منظور حفظ و استمرار سه اصل ساماندهی، نظم و ترتیب و پاکیزگی انجام می‌شود. در این مرحله استانداردها و دستورالعمل‌هایی برای اجرای منظم و دقیق اصول پنج‌گانه (5S) تدوین می‌شود و همه کارکنان و نیز کسانی که بعد از این به استخدام سازمان در می‌آیند، باید از آن پیروی کنند. این اصل باید توسط مدیریت اجرا شود، به گونه‌ای که هر چیزی در جای خودش باشد، فرآیندها طبق روال خاصی انجام شوند و از علائم، نشانه‌ها و برچسب‌ها به خوبی استفاده شود.

انگیزه کارمندان برای کار کردن در محیط آراسته بیشتر است.

تأکید اصلی در استانداردسازی بر مدیریت دیداری و استاندارد کردن مقررات است. در مدیریت دیداری موارد ناهماهنگ با سه اصل اول تشخیص داده می‌شود و هرگونه شرایط غیرعادی و ناهمگون آشکار می‌شود. از

جمله اقداماتی که باید در این مرحله صورت بگیرد، استفاده از علائم و نشانه‌ها برای نمایش موارد خطرناک، محل قرارگیری اشیاء، نام دستگاه‌ها و تجهیزات و موارد احتیاطی و یادآوری‌ها است. افراد باید به این مسئله آگاه شوند که در شرایط غیرعادی چه اقداماتی باید انجام دهند.

حفظ و نگهداری

تعریف: نگهداری همه چیز در وضعیتی سازمان یافته، مرتب و پاکیزه

تعریف: کنترل و اصلاح دائمی پاک‌سازی، نظم و ترتیب و نظافت و به معنی استمرار و انجام فعالیتها بصورت روزمره

- تدوین روشهای مناسب و برنامه ریزی اجرا
- استاندارد کردن مقررات و یکنواخت سازی فعالیتها
- تدوین برنامه های پرIODIK جهت اجرای هر یک از اصول مربوطه
- اجرا

اهداف:

- استانداردهای اجرایی برای تداوم S5
- مدیریت خلاق بمنظور آشکار شدن نا همگونی ها

فعاليتها:

- مدیریت خلاق
- تشخیص و اقدام سریع و بهنگام
- به کار گیری ابزارهایی برای حفظ استانداردها و روند استانداردسازی

اصول:

مدیریت و استاندارد کردن فعالیتهای S5

نمونه موارد فعالیتها :

۱- علامتگذاری

۲- علایم مربوط به تجهیزات خاموش کننده آتش

۳- برچسب های نشان دهنده حدود

۴ - استفاده از پوششهای شفاف

۵- پیشگیری از ایجاد صدا و ارتعاش

۶- زیبا سازی محیط کار

تدوین دستورالعمل ها و استانداردها برای حفظ و تداوم آراستگی

در S چهارم نظام آراستگی محیط کار (5S) به معنی استانداردسازی، به دنبال آن هستیم تا با نوشتن دستورالعمل ها و ایجاد فرم های مختلف، اقدامات انجام شده در سه S اول Seiri ، Seiton و Seiso را به نحوی مدون و استاندارد کنیم تا از باز نگشتن به حالت قبل از استقرار نظام آراستگی محیط کار (5S) اطمینان حاصل نماییم تا هر کس به سلیقه و شیوه خود یا درکی که از این نظام دارد، کارها را انجام ندهد و با معیارها و شاخص های خود آن را نسنجد.

از جمله اقدامات دیگری که در S چهارم بایستی انجام گیرد:

- تهیه چک لیست های ممیزی منتج از دستورالعمل های هر یک از S ها
- انجام ممیزی های دوره ای مستمر برای کشف عدم انطباق های سازمان با فرامین نظام آراستگی محیط کار (5S) جهت بهبود اجرای این سیستم و اعلام نتایج ممیزی به کلیه سطوح سازمان.
- تعیین معیارهای شفاف و دقیق از نتایج (5S) در ارزیابی عملکرد کارکنان.
- انواع تابلوگذاری و استفاده از علائم و نشانه ها در ساختمان (اعم از علائم ایمنی، اطفاء حریق و...)

انضباط (Sustain)

در بسیاری از کارخانه ها زمان بسیار زیادی صرف ساماندهی و پاکیزه سازی محیط می شود، زیرا انضباط مناسب برای اجرای (5S) و پایداری آن وجود ندارد. اصل انضباط که حفظ و نگهداری هم گفته می شود، بر عادت کردن به حفظ روش های صحیح کار تأکید می کند. محیط کار باید به نحوی باشد که کارکنان متعهد

به اصول (5S) باشند که نتیجه آن بالا رفتن بهره‌وری و افزایش کیفیت خدمات و محصولات است. نادیده گرفتن این مرحله باعث می‌شود نتایج حاصل از رویکرد (5S) پایدار نباشد و بعد از مدتی دوباره به وضعیت قبل از اجرای آن برگردیم. با اجرای درست این اصل عادت صحیح انجام فعالیت‌ها در کارکنان شکل می‌گیرد و می‌توان از دیدگاه‌های همه افراد سازمان برای یافتن نقایص و مشکلات و حل آن‌ها استفاده کرد.

انضباط

تعریف : عادت به انجام هر کار به نحو صحیح

تعریف : ایجاد و یا برخورداری از توانایی لازم برای انجام امور به شیوه مطلوب و مورد نظر

اهداف :

- مشارکت کامل در ایجاد عادات صحیح و پیروی از مقررات
- عادت به برقراری ارتباط به نحو صحیح و پیروی از مقررات

فعالیتها :

- اجرای یکی از فعالیتهای 5S در زمان کوتاه
- ارتباط متقابل
- مسئولیتهای فردی

اصول :

شکل دهی عادات صحیح و انضباط در محیط کار—

نمونه موارد فعالیتها

- ۱- پاکیزه سازی همگانی
- ۲- تمرین وقت شناسی
- ۳- تمرین نظم و ترتیب
- ۴- توجه و رعایت ظواهر
- ۵- آموزش

در بسیاری از کارخانه‌ها زمان بسیار زیادی صرف ساماندهی و پاکیزه‌سازی محیط می‌شود، زیرا انضباط مناسب برای اجرای (5S) و پایداری آن وجود ندارد.

این مرحله را می‌توان سخت‌ترین گام اجرای (5S) نامید. همه‌ی افراد باید مسئولیت‌ها و وظایف خود را به خوبی انجام دهند و مقررات و قوانین به صورت یک عادت برایشان درآید. رسیدن به چنین جایگاهی نیازمند آموزش و تکرار فراوان است. نتیجه اجرای درست این اصل تربیت افرادی وقت‌شناس، پاکیزه، منظم و مرتب و مسئولیت‌شناس است. همه کارکنان باید این نکته را بدانند که اجرای فعالیت‌های (5S) یک کار گروهی است و نیاز به مشارکت همگانی دارد.

پنجم نظام آراستگی محیط کار (5S) به دنبال ایجاد انضباط از طریق ترغیب و عادت دادن کارکنان به آراستگی مستمر و انجام کارهای صحیح است.

برای ساخت چنین عادت‌ی، بدیهی است نیاز به جلب مشارکت کلیه کارکنان و برگزاری آموزش‌های فراوان به شیوه‌های متنوع (همچون انتشار فیلم‌ها و جزوه‌های کمک آموزشی، برگزاری کارگاه‌های آموزشی مختلف و...) در سازمان می‌باشد تا با خود انضباطی، پیروی از مقررات و دستورالعمل‌های تدوین شده، عمل برحسب ۳ اس اول Seiri ، Seiton و Seiso به کاری عادت‌ی و تکرارشونده در سازمان بدل گردد و زمینه برای پیاده‌سازی استانداردهای دیگر مهیاتر گردد.

بدیهی است ایجاد مشوق‌های لازم برای افزایش مشارکت کارکنان در راستای ایجاد فرهنگ خود انضباطی بسیار موثر بوده و سبب تسریع در اجرای موفق نظام آراستگی محیط کار (5S) خواهد شد.

گستره کاربرد و مشکلات اجرای (5S)

رویکرد (5S) که در ابتدا به طور مشخص برای کارخانه‌های تولیدی تعریف و تدوین شده بود، امروزه در گستره‌ی وسیعی از صنایع مختلف مانند حوزه سلامت، آموزش و سازمان‌های دولتی به کار برده می‌شود. به ویژه در بخش‌های مربوط به سلامت و بیماران، بی‌توجهی به آن می‌تواند نتایج ناگواری در پی داشته باشد.

اجرای (5S) مانند هر برنامه‌ی دیگری در ابتدا موانع و مشکلاتی داشته باشد. مشکلاتی چون عدم شناخت کافی از این رویکرد و توانایی‌های آن که ممکن است موجب عدم حمایت مدیران ارشد شود و سطحی‌نگری و عدم بررسی آن و نیز بی‌توجهی به تداوم و استمرار در اجرای آن، درحالی‌که نیاز به برنامه‌ی بلندمدت دارد. برای حل این مشکلات لازم است از کمک مشاورین و متخصصین استفاده کرد و شروع اصولی این رویکرد، باعث می‌شود مراحل بعدی هم با سرعت و کیفیت بالاتری اجرا شوند.

عوامل مؤثر در اجرای نظام آراستگی (5S)

۱- عوامل برون سازمانی

۲- عوامل درون سازمانی

۳- عوامل فردی

۴- عوامل کاری

۵- عوامل سیستمی

عوامل برون سازمانی

این عوامل‌ها که شامل عامل‌های فرا سازمانی هستند؛ شامل فرهنگ ملی، فرهنگ مذهبی، نظام اقتصادی، نظام سیاسی و حقوقی و عامل‌های نزدیک به سازمان، شامل خواست و حمایت مشتری، خواست و حمایت هم‌پیمانان و سهام‌داران، خواست و حمایت عرضه‌کنندگان و تامین‌کنندگان منابع، و رقیبان هستند که به شرح ذیل دسته‌بندی می‌شوند:

عوامل دور:

(۱) فرهنگ ملی

(۲) فرهنگ مذهبی

(۳) نظام اقتصادی

(۴) نظام سیاسی و حقوقی

عوامل نزدیک:

(۱) خواست و حمایت مشتریان

۲) خواست و حمایت تامین کنندگان

۳) خواست و حمایت شرکاء و سهامداران

۴) رقبا و رقابت

عوامل های درون سازمانی

۱) باور ، تعهد و حمایت مدیریت ارشد و هیئت مدیره

۲) باور ، تعهد و حمایت مدیران میانی و سرپرستان

۳) فرهنگ سازمانی

۴) توان مالی

۵) سابقه و نتیجه پیاده سازی سیستمهای نسبتاً مشابه

۶) ترکیب نیروی انسانی

۷) رضایت شغلی

۸) امنیت شغلی

۹) تناسب شغلی

۱۰) مشارکت واقعی کارکنان

به کارگیری درست روشهای جبران، تشویق و تنبیه

عوامل های فردی

۱) شلختگی یا نظم شخصی

۲) بد بینی یا خوش بینی

۳) ریسک پذیری یا ریسک گریزی

۴) تنبلی یا فعال بودن

۵) مسئولیت پذیری یا مسئولیت گریزی

۶) روحیه عدم مشارکت یا روحیه کار گروهی

۷) کارگریزی یا تعهد و وجدان کار

- ۸) آرامش یا مشکل خانوادگی
- ۹) سلامت یا بیماری جسمی و روانی
- ۱۰) توان علمی
- ۱۱) توان تجربی
- ۱۲) توان خلاقیت و نوآوری
- ۱۳) انعطاف پذیری فردی
- ۱۴) نوجویی یا کهنه پرستی

۴- عوامل کاری

- ۱) تولیدی یا خدماتی بودن کار
- ۲) تکنولوژیک یا غیر تکنولوژیک بودن کار
- ۳) ماهیت تمیز یا آلوده کار
- ۴) ماهیت مشارکتی یا واحدی بودن کار
- ۵) پویا یا ثابت بودن کار
- ۶) سطح تخصص و تحصیلات مورد نیاز برای انجام کار
- ۷) نظم یا بی نظمی ذاتی
- ۸) میزان انعطاف پذیری
- ۹) خطرناک یا ایمن بودن کار
- ۱۰) ورودی های کار
- ۱۱) خروجی های کار

۵- عوامل سیستمی

- ۱) ماهیت سیستم (مدیریتی یا فنی)
- ۲) انگیزش دهی
- ۳) نیازمندیهای اجرا و نگهداری
- ۴) طول مدت پیاده سازی و اجرا
- ۵) فراگیری یا محدودیت سیستم
- ۶) نتایج مرتبط با کارکنان
- ۷) نتایج مرتبط با مدیران

- ۸) نتایج مرتبط با سازمان
- ۹) سرعت دستیابی به نتایج
- ۱۰) هزینه پیاده سازی
- ۱۱) هزینه نگهداری
- ۱۲) همخوانی با فرهنگ سازمانی
- ۱۳) هزینه پیاده سازی
- ۱۴) هزینه نگهداری
- ۱۵) همخوانی با فرهنگ سازمانی
- ۱۶) نیازهای آموزشی
- ۱۷) جایگاه این سیستم نزد مدیریت ارشد
- ۱۸) جایگاه این سیستم در استراتژیها و برنامه های سازمان

مزایای کلی پیاده سازی S۵

- ۱- ایجاد یک نظم فراگیر
- ۲- زمینه سازی برای برقراری انضباط سازمانی
- ۳- کاهش ابهام در کار
- ۴- زیبا سازی محیط کار
- ۵- بهداشتی شدن محیط کار و رفع آلودگی های آن
- ۶- ایمن شدن محیط کار و کاهش حوادث و بیماریهای کاری
- ۷- آسان شدن و کم زحمت شدن انجام کار
- ۸- دسترسی آسان تر به اسناد، قطعات، ابزار و سایر لوازم
- ۹- افزایش روحیه کارکنان
- ۱۰- کاهش اشتباهات و دوباره کاریها
- ۱۱- بهبود روابط کارکنان

۱۲- کاهش خستگی و آزرده‌گی روانی ناشی از کار

۱۳- فراهم شدن شرایط لذت بردن از کار

۱۴- کاهش خرابی ماشین آلات

۱۵- تشبیت و بهبود کیفیت

۱۶- افزایش راندمان و کارایی

۱۷- کاهش هزینه

۱۸- کاهش زمان انجام کارها

۱۹- افزایش طول عمر ابزار و ماشین آلات

۲۰- جلب نظر مشتریان

۲۱- افزایش تعلق سازمانی

۲۲- زمینه سازی فرهنگ خود انضباطی

۲۳- نهادینه شدن فرهنگ بهره وری

۲۴- کاهش استعفا و ترک سازمان

۲۵- افزایش جذابیت محیط کار

دلایل تقدم اجرای So

۱- نسبت به اجرای سایر سیستمها، تا حدودی آسانتر است.

۲- همه یک محیط کار تمیز و منظم را دوست دارند.

۳- نتایج حاصل از آن برای همه قابل مشاهده است.

۴- در همه جا قابل پیاده سازی است.

۵- زمان جستجو (به دنبال اشیاء و اسناد) کاهش می یابد.

۶- سرعت دستیابی، افزایش می یابد.

- ۷- عمر ماشین آلات و تجهیزات، افزایش می یابد .
- ۸- سلامتی و ایمنی برای کارکنان در محیط کار ایجاد میشود .
- ۹- تعداد خطاها کاهش می یابد .
- ۱۰- همه بطور اتوماتیک ، منضبط می شوند .
- ۱۱- هزینه پیاده سازی خیلی کم است .
- ۱۲- موجب قدردانی و لذت مشتریان میشود .
- ۱۳- موجب رشد خلاقیت کارکنان برای انجام بهتر کارها میشود .
- ۱۴- موجب بهبود دیدگاه دیگران نسبت به سازمان میشود .
- ۱۵- هر کس میتواند به محل کارش افتخار کند .
- ۱۶- عملکرد عمومی سازمان ، افزایش می یابد .
- ۱۷- جو مساعد برای بکارگیری 5S ایجاد میشود .
- ۱۸- موجب بهبود در روحیه کارکنان می شود.

مزایای اجرای نظام آراستگی (5S) برای کارکنان، سازمان و مشتریان

الف) برای کارکنان

مزایای اجرای این نظام برای کارکنان عبارتند از:

- دریافت احترامی واقعی و مستمر
- فراهم شدن امکان بروز توانمندیها
- دلپذیر شدن کار و محیط کار
- امکان مشارکت واقعی در تحول سازمان
- سالم و ایمن شدن محیط کار
- امکان تحقق خواستههای ضروری

ب) برای سازمان

مزایای اجرای این نظام برای سازمان عبارتند از:

- بهبود تصویر و خوشنامی سازمان
- افزایش انگیزه نیروی انسانی
- ایجاد زیرساخت‌های خلاقیت و نوآوری
- آسان شدن فعالیت‌ها و فرآیندها
- بهبود بهره‌وری نیروی انسانی

ج) برای مشتریان

مزایای اجرای این نظام برای مشتریان عبارتند از:

- افزایش کیفیت خدمات
- آراسته بودن سازمان
- تسریع در ارائه خدمات
- ایجاد ارزش برای مشتری
- ارتقای خشنودی و رضایت‌مندی مشتری

استرس‌های ناشی از بی‌نظمی در کارکنان و هزینه‌های واقعی آن

با در نظر گرفتن نقش استرس در ۶۰ تا ۹۰ درصد از مشکل‌های پزشکی، سازمان‌ها دیگر نمی‌توانند هزینه‌های ناشی از مراقبت پزشکی کارکنان را که در اثر استرس به وجود می‌آید، نادیده بگیرند. تحقیق‌ها نشان می‌دهند که وجود استرس، هزینه‌های انجام کار را از راه‌های مختلف افزایش داده و سلامتی و بهره‌وری کارکنان را به خطر می‌اندازد.

در این جا به برخی از پیامدهای استرس در کارکنان می‌پردازیم:

غیبت از کار

میزان عقب افتادن از کار در کارکنانی که از وجود استرس رنج می‌برند، چه به دلیل فشار کاری و چه مشکل‌های پزشکی، بالا است.

شکایت‌ها

بسیاری از سازمان‌ها به دلیل ترس از فراهم شدن شرایط برای دادخواهی کارکنان، نسبت به شناسایی و برخورد با استرس در کارکنان خود اکراه دارند؛ چنان‌چه سازمانی نسبت به مشکل‌های کارکنان خود بی‌اهمیت بوده و آن‌ها را نادیده بگیرد، احتمال شکایت کارکنان به مراتب بیش‌تر خواهد بود.

سوانح کاری

استرس باعث کاهش تمرکز، مشغله فکری و فرسودگی می‌شود. با افزایش مطالبه‌های کاری و فشارهای زمانی، توجه کم‌تری نسبت به نکات امنیتی، استفاده از تجهیزات مناسب و مکانیسم‌های کاری مناسب با انسان می‌شود. افرادی که دارای استرس بالا هستند، به میزان ۳۰ درصد بیش‌تر در معرض سوانح کاری قرار دارند.

اشتباه در قضاوت و عمل

زمانی که افراد تحت فشار عصبی قرار دارند، مدام به مشکل‌های خود فکر می‌کنند. فشار عصبی هم‌چنین می‌تواند منجر به کوتاه‌فکری و تنگ‌نظری شود و این امر به نوبه خود موجب می‌شود تا کارمند نسبت به اطلاعات مورد نیاز برای اتخاذ تصمیم‌های موثر و مطمئن، بدبین شده و دچار کندی در فرآیند تفکر شود.

فشار عصبی شدید و مداوم، افراد را از لحاظ فکری، احساسی و مهارت‌های بین‌فردی دچار ضعف می‌نماید و این مساله می‌تواند اشتباه‌هایی پر هزینه و گاه همراه با خطر جانی را به همراه داشته باشد.

مشکل در خدمات رسانی به مشتریان

وجود کارکنانی فرسوده و تحت فشار عصبی زیاد، می‌تواند به بیگانگی از مشتریان بینجامد. حتی درصد کمی نارضایتی از جانب مشتریان، می‌تواند به از دست رفتن سود زیادی منجر شود.

تضاد و مشکل‌های بین فردی

با به وجود آمدن تیم‌ها و نیروهای کاری متنوع، نیاز به مهارت‌های بین‌فردی در کارکنان بیشتر می‌شود و این امر نیز به نوبه خود می‌تواند منجر به بروز استرس شود. تحت چنین فشارهایی احتمال کمی وجود دارد که افراد بتوانند به صورت مفید و مناسب پاسخگو باشند.

مقاومت در برابر تغییر

وجود فشار عصبی باعث می‌شود تا افراد نسبت به تغییر امور آشنا و منظم، بسیار سرسختانه عمل نمایند و این امر باعث برهم خوردن جو تغییر در سازمان می‌شود. زمانی که افراد از فشارهای عصبی رنج می‌برند، از برخورد با اشیا و مکان‌های جدید امتناع می‌ورزند و تازگی و تفاوت، آن‌ها را می‌ترساند.

نبود زمان کافی برای انجام درست کارها

وجود فشار عصبی، هزینه‌های سنگینی را در ارتباط با بهره‌وری و کیفیت، برای سازمان‌ها به همراه دارد.

با افزایش حجم کاری، افراد مجبور به انجام کار بیش‌تر و سریع‌تر و در نتیجه نداشتن زمان لازم برای انجام بهتر آن خواهند بود. با تلاش بیش‌تر آن‌ها، بازده کم‌تر می‌شود و در آخر فرسوده شده و از طریق از کارافتادگی یا پیدا نمودن شغلی دیگر، سازمان را ترک می‌نمایند.

از دست رفتن سرمایه فکری

هرقدر کارکنان بیش‌تر تحت فشار و استرس باشند، کم‌تر به فکر نوآوری و برتری می‌افتند. در چنین شرایطی فرد تنها به بقا فکر می‌نماید و ریشه مشکل‌ها، عمیق و عمیق‌تر می‌شود. وجود استرس، هوش افراد را از نظر فکری و مهارت‌های بین‌فردی کاهش می‌دهد. در محیط‌های با استرس زیاد، افراد قادر به حس‌همدلی نبوده و با تمرکز بر مشکل‌های خود، نسبت به نیازهای دیگران بی‌تفاوت می‌شوند.

ممیزی نظام آراستگی

یکی از مراحل و فعالیت‌های اصلی برای برپا نگه داشتن و بهبود نظام آراستگی، ممیزی است.

لازم است طبق برنامه‌ای مشخص از محیط‌هایی که در آن‌ها نظام آراستگی ۵S اجرا شده است، ممیزی صورت گیرد.

منظور از ممیزی، "فرایندی سیستماتیک، مستقل و مدون برای کسب شواهد ممیزی و ارزیابی مبتنی بر واقعیت آن به منظور تعیین میزان برآورده شدن معیارهای ممیزی است."

مزایای اجرای ممیزی

اجرای ممیزی باعث حفظ سیستم می‌شود، قوت‌ها و ضعف‌ها را آشکار می‌سازد و زمینه را برای بهبود آن فراهم می‌آورد



مزایای پیاده سازی (5S)

مهمترین مزایای پیاده سازی آراستگی محیط (5S) عبارتند از:

۱- آراسته شدن محیط (اگر محیط کار آراسته و منظم باشد، کارکنان انگیزه بیشتری برای فعالیت دارند و این مطلب منجر به افزایش بهره‌وری خواهد شد).

۲- لذت بخش شدن محیط کار (اگر محیط کار آراسته و منظم باشد، کارکنان با اشتیاق بیشتری از خواب برخاسته و در محیط کار حاضر می‌شوند).

۳- افزایش کارایی (چنانچه هر چیزی در جای مناسب قرارداشته و در دسترس باشد، انجام کارها آسانتر و نتایج آن لذت‌بخش‌تر است. آیا زمانی که کارکنان اسناد یا اطلاعات و یا شیء مورد نیاز خود را نمی‌یابند، احساس یأس و سرخوردگی نمی‌کنند؟ آیا وقت آنها و همکارانشان تلف نمی‌شود تا با گشتن در اطراف خود آنها را بیابند.

۴- ایجاد ایمنی و سلامتی (محیط کاری مرتب و تمیز که در آن هر چیزی در جای مناسب خود قرار داشته و دستورالعمل‌های لازم در دسترس باشد، محیط کاری امن‌تری برای کار خواهد بود. همچنین رفع آلودگی‌ها به حفظ سلامتی کارکنان کمک نموده و با اصلاح مسایلی نظیر گرما، سرما و تهویه محیط کار بیش از پیش مطلوب و آرام‌بخش خواهد شد.)

۵- صرفه جویی (کاهش اسراف در مواد، وسایل، فضا و زمان منجر به صرفه‌جویی شده که به نفع مؤسسه خواهد بود.)

۶- ایجاد یک نظم فراگیر

۷- زمینه سازی برقراری انضباط سازمانی

۸- کاهش ابهام در کار

۹- زیباسازی محیط کار

۱۰- بهداشتی شدن محیط کار و رفع آلودگی‌های آن

۱۱- ایمن شدن محیط کار و کاهش حوادث و بیماری‌های کاری

۱۲- آسان شدن و کم زحمت شدن انجام کار

۱۳- دسترسی آسان تر و راحت تر به اسناد، قطعات، ابزار و سایر لوازم مورد نیاز و جلوگیری از گم شدن آن‌ها

۱۴- کاهش اشتباهات و دوباره کاری‌ها

۱۵- افزایش روحیه کارکنان

۱۶- بهبود روابط کارکنان

۱۷- کاهش خستگی و آزرده‌گی روانی ناشی از کار

۱۸- فراهم شدن شرایط لذت بردن از کار

۱۹- کاهش خرابی ماشین‌آلات

۲۰- تثبیت و بهبود کیفیت

۲۱- افزایش راندمان و کارایی

- ۲۲- کاهش زمان انجام کارها
- ۲۳- کاهش وابستگی امور به اشخاص و امکان ایجاد گردش شغلی در سازمان
- ۲۴- کاهش ضایعات ناشی از نابسامانی و در هم ریختگی
- ۲۵- جلوگیری از ضایع و فاسد شدن مواد فاسد شدنی
- ۲۶- جلوگیری از استفاده اشتباه و نابجا از فرمها، مواد، قطعات و ابزارهای نسبتا مشابه
- ۲۷- افزایش طول عمر ابزار و ماشین آلات
- ۲۸- نهادینه شدن فرهنگ بهره وری
- ۲۹- تشخیص بخشی (شخصیت دادن) به کارکنان
- ۳۰- جلب نظر مشتریان
- ۳۱- افزایش تعلق سازمانی
- ۳۲- زمینه سازی فرهنگ خود انضباطی
- ۳۳- کاهش استعفاء و ترک سازمان
- ۳۴- کاهش استرس
- ۳۵- افزایش جذابیت محیط کار

دستاوردهای اجرای نظام (5S)

- بهبود بهره وری شرکت بوسیله شناسایی و رفع اتلافهای سازمانی و اداری (MUDA) ناشی از فقدان نظام آراستگی
- ارتقاء روحیه کاری، رضایتمندی شغلی و شادابی کارکنان به دلیل زیباسازی و آراستگی محیط کار
- پویاتر نمودن فرهنگ سازمانی و فعالسازی کارکنان در جهت مشارکت و بهبودجویی در محیط کار
- ایجاد و تقویت روحیه کار گروهی و تیمی به دلیل آموزش آن در خلال پروژه و استقرار نظام 5S در قالب کار تیمی.
- بهبود در وضعیت ایمنی محیط کار

- بهبود کیفیت خدمات ارائه شده
- بهبود روابط انسانی
- دسترسی سریع به اسناد ، مدارک و سوابق
- ایجاد بستر و زمینه مناسب برای اجرای سایر نظام های مدیریتی، از جهت عادت به نظم پذیری و استانداردسازی سیستم
- تسريع در جابجایی
- کاهش هزینه های در گردش
- بهبود و تقویت عملکرد تیمهای کاری

عوامل موفقیت اجرای نظام (5S)

برخی از عوامل موثر در اجرا و پیاده سازی موفق این نظام عبارتند از:

- حمایت و پشتیبانی کامل و قاطع مدیریت ارشد و تاکید بر آگاهی کامل آنها از این نظام
- بسترسازی ، زمینه سازی و فرهنگ سازی مناسب در این زمینه
- آموزش مستمر در کلیه سطوح (مدیران ارشد ، میانی و کلیه کارکنان) جهت توجیه اهداف ، منافع و استانداردها و مکانیزم عملکرد در نظام 5S
- انتخاب افراد آگاه و دلسوز ، علاقمند و پیگیر برای مسئولیت های اجرایی نظام 5S
- مستمر بودن و تداوم اجرای نظام 5S
- تهیه دستورالعمل های اجرایی ، چک لیست های ارزیابی و ممیزی و انجام ارزیابی های دوره ای برای بهبود روشهای پیاده سازی و افزایش اثربخشی این نظام
- تهیه و اجرای روش های تشویقی و تنبیهی مناسب در جهت اجرای موفق تر این نظام
- تعهد مشارکت مداوم مدیر ارشد و حمایت کامل وی

موانع و مشکلات اجرای نظام (5S)

عمده ترین موانع و مشکلات عبارتند از:

- عدم آموزش کافی کارکنان جهت اجرای صحیح سیستم
- عدم شناخت کافی از این نظام و توانایی های آن و عدم حمایت لازم مدیران

- عدم توجه به تداوم اجرای اصول (5S) و بلندمدت بودن اجرای آن
- ساده انگاشتن نظام (5S) و عدم بررسی عمیق آن
- تصویر و برداشت ناصحیح از هزینه بر بودن اجرای این نظام در اوایل اجرای آن
- نگرش حل کلیه مسائل از طریق این نظام

موفقیت در هر کسب و کار هدفمند و ساختارمند مستلزم داشتن برنامه و نظام مدون است و دستیابی به این نظام جز با توسعه فرهنگ سازمانی و آموزش صحیح ممکن نیست. همان‌طور که برای دستیابی به موفقیت نیاز به دانش و برنامه‌ریزی وجود دارد، دانش مربوط به نظام‌مندی و آراستگی یک سیستم نیز بال دیگری در جهت توسعه و پیشرفت است. نظام آراستگی همان دانش دستیابی به موفقیت در چارچوب رعایت نظم، ایمنی و بهداشت محیط است.

نظام (5S) نه تنها در سازمان‌ها، شرکت‌ها و صنایع، بلکه در زندگی شخصی افراد نیز قابل اجرا و پیاده سازی است. ایجاد فرهنگ آراستگی در محیط زندگی شخصی افراد نیز به موفقیت بیشتر منجر می‌شود و این فرهنگ به محیط کار نیز انتقال می‌یابد. نظام آراستگی که با عنوان (5S) شناخته می‌شود، در کشور ما در قالب «هفت سین آراستگی» بومی‌سازی شده و شناخته می‌شود. بد نیست در روزهای پایانی سال با نگاهی به این هفت سین، خود را مهیای شروع کسب و کاری هدفمندتر در سال جدید پیش از نشستن سر سفره هفت سین نوروز کنیم.

بومی‌سازی استاندارد آراستگی

نظام آراستگی در ایران با عنوان هفت سین آراستگی طراحی و بومی‌سازی شده است و در آن هفت معیار برای دستیابی به یک سازمان منظم در نظر گرفته شده است. استانداردهای آراستگی، سیستم آراستگی، سرآمدی در آگاهی (از طریق آموزش)، سوا کردن (جداسازی)، سامان دادن (انتقال و چیدمان)، سپیدی و پاکیزگی و سرآمدی در فرهنگ (از طریق تکرار عادت‌های درست) هفت عبارت مهم تدارک نظام آراستگی در سازمان‌ها و شرکت‌های ایرانی است که مطابق با فرهنگ ما طراحی شده است.

دکتر ناصر صادقی‌فرد، رئیس هیات مدیره انجمن علمی استاندارد ایران و طراح مدل تعالی هفت سین آراستگی، درباره نحوه طراحی سیستمی مطابق فرهنگ و شرایط ایران برای نظام‌مند ساختن سازمان‌ها به جام‌جم می‌گوید: من هنگام تحصیل در رشته مهندسی صنایع همواره دغدغه داشتم که مدل‌ها، تکنیک، اصول و تئوری‌های مختلف مدیریتی چگونه در محیط کار قابل اجراست. بخصوص اصول و قوانینی که وارد کشور می‌شود، باید پیش از اجرا شدن حتما بومی‌سازی شود. با این اطلاعات و تجربه‌های کسب شده از

محیط کار، مباحث ایزو ۹۰۰۰، مدیریت مشارکتی و تکنیک (5S) را در محیط کار به صورت بومی پیاده‌سازی کردیم.

وی ادامه می‌دهد: بعد از اجرای چند پروژه 5S در شرکت‌های تولیدی و صنعتی به این نتیجه رسیدیم که این تکنیک ژاپنی در مرحله اجرا بیشتر به سمت کارهای ظاهری رفته است، در حالی که دامنه این موضوع گسترده‌تر و اثربخش‌تر است. در نتیجه ما تکنیک 5S را به نظام آراستگی تبدیل کردیم. به این ترتیب این پروژه اجرایی شد و پرسنل در قالب نتایج ارزیابی که انجام می‌شد، پاداش می‌گرفتند و نقاط قوت و ضعف به همه کارکنان گزارش داده می‌شد. علاوه بر این، آموزش‌های چهره به چهره در هر واحد آغاز و بعد از آن در سازمان‌های مختلف بسط داده شد.

استقرار سیستم مدیریت آراستگی در کشور

سیستم مدیریت آراستگی یا هفت سین آراستگی که امروز ثبت شده است، مبنای استاندارد در سازمان‌ها و صدور گواهینامه است. این طرح اکنون در شرکت‌ها و صنایع وابسته به تولید سیمان، مخازن سی ان جی، قطعات یدکی خودرو و ژنراتور به مرحله اجرا گذاشته شده است. دکتر صادقی فرد، اولین نتیجه پیاده‌سازی این استاندارد را در سازمان‌ها، چابک‌سازی سازمان عنوان می‌کند و می‌افزاید: به این ترتیب این سیستم باعث می‌شود کوتاه‌ترین مسیرها با بهترین و ساده‌ترین تجهیزات ممکن در فرآیندهای تولید عملیات سازمان شکل بگیرد. به عنوان مثال، چیدمان مناسب و اصول حداقلی حمل و نقل باعث می‌شود نظم در سازمان‌ها شکل بگیرد. این موضوع برای واحدهای ستادی هم کاربرد دارد و تردها را در سازمان به حداقل می‌رساند و دسترسی‌ها ساده‌تر می‌شود. مزیت دوم استفاده از این سیستم، مدیریت ضایعات در سازمان است. این نظام باعث به حداقل رسیدن ضایعات و کنترل زمان جابه‌جایی ضایعات می‌شود. در سازمان‌هایی مثل شرکت‌های بیمه نیز خدمات‌رسانی به مشتریان به کمک این نظام ساده‌تر می‌شود و مشتری جایگاه خود را در سازمان بدرستی پیدا می‌کند.

در هفت سین آراستگی شعار ما این است که محیط کار، خانه اول فرد است که بهترین ساعت‌های شبانه‌روز را آنجا می‌گذرانند. به همین دلیل مشارکت کارکنان در این سیستم زیاد است و با تامین هزینه‌ها در سازمان، کارکنان وقت و انرژی برای تامین اهداف سیستم می‌گذارند. استانداردسازی مسائل ارگونومیک مثل روشنایی محیط کار، سیستم‌های تهویه و مسائل بهداشتی از دیگر نتایجی است که از پیاده‌سازی نظام آراستگی به دست می‌آید. مجموع این نتایج به طور مستقیم در افزایش بهره‌وری و کیفیت سازمان تاثیرگذار است.

استفاده از نرم‌افزارها و امکانات موجود در سازمان

در این نظام ضمن داشتن یک استاندارد مکتوب و مدون برای اجرای این طرح در هر سازمان، از ساختارهای موجود در سازمان بهره می‌بریم تا تحمیل هزینه به سازمان به حداقل برسد. به عنوان مثال، سازمان‌های مختلف نرم‌افزارهایی برای برنامه‌ریزی تولید و مدیریت انبارش دارند که ما سعی در بهینه‌سازی همان نرم‌افزارها داریم، زیرا یکی از اهداف مهم این نظام کاهش هزینه در سازمان است.

اگر هفت سین آراستگی را یک سرفصل اصلی در نظر بگیریم، در دو بعد به سازمان‌ها خدمت می‌کنند. یک بعد آن استاندارد سیستم مدیریت آراستگی است که اگر سازمان‌ها این سیستم را بدرستی پیاده‌سازی کنند، ضمن بهره‌مندی از مزایای آن، گواهینامه دریافت می‌کنند. بعد دوم مدل تعالی هفت سین آراستگی است.

سازمانی که هفت سین آراستگی را اجرایی کرده، نقاط قوت و فرصت‌های بهبود سازمان را در می‌یابد. سپس سازمان بر اساس سطح امتیاز کسب شده، یکی از پنج سطح نظام آراستگی را دریافت می‌کند. در حال حاضر دبیرخانه‌ای برای ترویج این استاندارد بومی‌سازی شده ایجاد شده است که خدماتی مثل برگزاری سمینارها و دوره‌های آموزشی، مشاوره استقرار نظام آراستگی در سازمان‌ها، نظارت و همکاری برای صدور گواهینامه، ارزیابی و بهینه‌کاو برای استفاده از شرکت‌ها و سازمان‌های موفق در اجرای این طرح به عنوان الگوست.

پیشینه اجرای نظام آراستگی در جهان

نظام آراستگی (۵S)، سیستمی است که به پیشگیری از حوادث در سازمان‌ها، کارخانه‌ها و افزایش بهره‌وری منجر می‌شود. این نظام نخستین بار در ژاپن به اجرا در آمده و شامل پنج کلمه است که در انگلیسی با حرف S شروع می‌شود. نخستین سازمان ژاپنی که از این نظام استفاده کرد، خودروسازی تویوتا بود که با هدف دسترسی به بهترین و موثرترین نتایج ممکن این نظام را پیاده کرد. مهم‌ترین اهداف اجرای نظام آراستگی، دسترسی به ایمنی و بهداشت در واحدهای کوچک و بزرگ سازمانی، صرفه‌جویی در هزینه‌ها، افزایش کیفیت و پیشگیری از خرابی‌ها در محیط است. در این سیستم همه وسایل زائد و غیرضروری کنار گذاشته می‌شود و بقیه وسایل با نظم مشخصی نگهداری می‌شود تا ایمنی و بهداشت محیط همزمان حفظ شود.

گرچه مبانی پایه روش ۵S در تولید به کار گرفته می‌شود، اما می‌توان این دانش را در اقتصاد، نرم‌افزارها، طبقه‌بندی سایر اطلاعات و رسانه‌ها به عنوان مفاهیمی جایگزین محصولات فیزیکی به کار گرفت. خروجی اصلی طراحی و مهندسی این سیستم دسترسی به اطلاعات یا تجهیزات و در مجموع ظرفیت‌هایی است که از چشم دور مانده است. در سازمان‌های بزرگ و کوچک همواره تجهیزات قدیمی، تجهیزات و فضاهای جدید را از چشم پنهان می‌کند و هنگامی پیدا می‌شود که دیگر عمر مفید استفاده از آنها گذشته یا کارایی خود را از

دست داده است. این نظام در صنایعی مثل صنایع بهداشتی، دارویی یا صنایع میکروالکترونیک قابل اجراست. همچنین در سازمان‌های خدماتی مثل هتل‌ها، کتابخانه‌ها و مراکز تفریحی که به طور مستقیم با مشتری سر و کار دارند و در سازمان‌های پیشرو که ارتباط منطقی بین انسان، ماشین و کار وجود دارد، قابلیت پیاده سازی دارد.

مزایا و موانع اجرای نظام آراستگی در کشور

ساماندهی، پاکیزه‌سازی، نظم و ترتیب، استانداردسازی و انضباط، پنج مورد اصلی نظام آراستگی (S5) است. اما اگر بخواهیم بدانیم اهمیت پیاده‌سازی این سیستم در سازمان‌ها چیست، باید ابتدا مزایای نظام آراستگی را بدانیم. افزایش سرعت دستیابی به فایل‌ها و تجهیزات، محیط کاری تمیز و سازمان‌یافته، افزایش عمر وسایل و قطعات، وجود فضای کار بیشتر و مفیدتر، کاهش هزینه‌های تجهیز سازمان و نگهداری، افزایش درآمد ناشی از فروش بموقع و مقرون به صرفه ضایعات صنعتی بعد از تفکیک، جلوگیری از تخریب یا گم شدن قطعات سالم و قابل استفاده، ایجاد فرهنگ صرفه‌جویی و پیشگیری از بروز خطر، افزایش مشارکت عمومی در حفظ نظم و آراستگی محیط کار مهم‌ترین مزایای استقرار این سیستم در سازمان‌هاست.

نبود آموزش کافی برای اجرای صحیح سیستم از جمله چالش‌های اصلی پیاده‌سازی این نظام در کشور است. بر همین اساس بومی‌سازی این نظام با شرایط و فرهنگ کشور ما، می‌تواند نتیجه مطلوب و کاربردی از پیاده‌سازی این نظام را به ارمغان آورد. عدم شناخت کافی کارکنان و مدیران از نحوه اجرای صحیح این سیستم و طولانی‌مدت بودن زمان اجرای این نظام، از مشکلات دیگری است که ممکن است مانع اجرای کامل و درست نظام آراستگی در سازمان‌ها شود.

هدف های نظام آراستگی

اجرای پنج اس برای رسیدن به هدف های متعددی اجرامی شود. برخی از مهم ترین هدف ها عبارتند از: ایمنی و بهداشت، بهره وری، صرفه جویی در هزینه ها، کیفیت و پیشگیری از خرابی ها. در محیط هایی که با اجرای نظام آراستگی مدیریت می شوند، اشیا زاید و غیر ضروری وجود ندارد و اقلام موجود با نظمی خاص مرتب می شوند و این امر تا حد زیادی موجب صرفه جویی و ایمنی محیط خواهد شد. اجرای منظم مراحل نظام آراستگی محیطی پاکیزه و بهداشتی را فراهم می آورد و از همه مهم تر تلاش برای ایجاد عادت های صحیح در کارکنان مهم ترین عامل در تحقق محیط های آراسته است و این مهم در اجرای بند پنجم حاصل خواهد شد.

وظایف کمیته راهبری

- (۱) تدوین استراتژی های S5
- (۲) بررسی، تأیید و ابلاغ خط مشی آراستگی S5
- (۳) بررسی، تأیید و ابلاغ نظامنامه آراستگی S5

- ۴) تعیین مسئولین کمیته ها
- ۵) ابلاغ حکم مسئولین و اعضای کمیته های اجرایی و ممیزی
- ۶) تعیین اعضای کمیته های اجرایی و ممیزی
- ۷) نظارت کلی بر عملکرد کمیته ها
- ۸) نظارت بر اجرای S۵ در سازمان
- ۹) بررسی و تصمیم گیری راجع به نتایج ممیزی کمیته ممیزی
- ۱۰) تخصیص منابع لازم

ترکیب اعضای کمیته راهبری

- مدیر عامل سازمان
- معاونین و مدیران ارشد
- مدیر کیفیت / نماینده مدیریت
- نماینده مدیر عامل در امر S۵
- مسئول کمیته ممیزی
- مسئول کمیته اجرایی

وظایف کمیته اجرایی

- ۱) تهیه خط مشی آراستگی (S۵) در سازمان
- ۲) هماهنگ نمودن اقدامات و اجرایی نمودن تصمیمات کمیته
- ۳) تهیه نظامنامه آراستگی S۵ در سازمان
- ۴) پیشنهاد بازنگری در ساختار ، فعالیتها و ...
- ۵) اجرای S1, S2, S3, S4 و S5
- ۶) پیگیری تامین منابع مورد نیاز

نکات مدیریتی

مدیران و سرپرستان ، قبل از تشویق دیگران به رعایت S۵ ، بایستی خودشان ، اصول S۵ و لزوم اجرای آن را واقعاً درک کنند

مدیریت پیشرو ، ایجاد کننده بهترین فضای کاری است .

اصول S۵ اولین گام در راه اجرای برنامه ای بلند مدت برای حفظ سلامتی شرکتها محسوب میشود .
در ژاپن مدیران اجرایی سطح بالا، S۵ را در الویت اساسی و اولیه مدیریت خود قرار داده اند .

نکات کلی

هدف نهایی S۵ ، پیشگیری از اتلاف است.
هر کسی میتواند ناهمگونی را تشخیص دهد.
هر طرح باید شامل برنامه ای برای شناسایی ، سنجش و ارزیابی هر یک از اهداف مرحله ای باشد.
بہتر آن است کہ تصمیمات اتخاذ شده ، مشکلات پیش آمده ، اقدامات انجام شده و نتایج حاصل از آنها ثبت و نگهداری شود .

نکات مفهومی S۵

مجموعه تمهیداتی است برای نگهداری اشیاء در وضعیتی مطلوب .
اگر قادر به انجام S۵ نمیباشید در انجام کارهایتان موفق نخواهید بود .
پیچیده ترین و دشوارترین برنامه ها نیز با بهره گیری از S۵ آغاز میشود .
برای اصلاح عادات نادرست در کار ، به خوبی میتوان از S۵ استفاده کرد .
S۵ با اعتقاد بر این واقعیت عمل می کند کہ تاثیر اعمال بیشتر از گفتار است .

عوامل موفقیت اجرای نظام S۵

برخی از عوامل موثر در اجرا و پیاده سازی موفق نظام آراستگی S۵ عبارتند از:

- حمایت و پشتیبانی کامل و قاطع مدیریت ارشد و تاکید بر آگاهی کامل آنها از نظام آراستگی S۵
- بستر سازی ، زمینه سازی و فرهنگ سازی مناسب در این زمینه
- آموزش مستمر در کلیه سطوح (مدیران ارشد، میانی و کلیه کارکنان) جهت توجیه اهداف، منافع و استانداردها و مکانیزم عملکرد در نظام S۵
- انتخاب افراد آگاه و دلسوز، علاقه مند و پیگیر برای مسئولیت های اجرایی نظام S۵
- مستمر بودن و تداوم اجرای نظام S۵
- تهیه دستورالعمل های اجرایی ، چک لیست های ارزیابی و ممیزی و انجام ارزیابی های دوره ای برای بهبود روش های پیاده سازی و افزایش اثر بخش نظام آراستگی S۵

- تهیه و اجرای روش های تشویقی و تنبیهی مناسب در جهت اجرای موفق تر نظام آراستگی S۵
- تعهد مشارکت مداوم مدیر ارشد و حمایت کامل مدیریت ارشد