



تجربیات موثر رهبری و مدیریت تغییر در ایجاد قابلیت‌های سازمانی برای اجرای موفق پروژه‌های مهندسی مجدد فرآیندها

بختیار استادی^۱ امیر البدوی^۲ و عبدالرحمن حائری^۳

^۱ استادیار، بخش مهندسی صنایع دانشکده فنی و مهندسی دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران؛ (bostadi@modares.ac.ir)

^۲ استاد، بخش مهندسی صنایع دانشکده فنی و مهندسی دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران؛ (albadvi@modares.ac.ir)

^۳ دکترای مهندسی صنایع، دانشکده مهندسی صنایع و سیستمها، دانشگاه تهران، ایران؛ (ahaeri@ut.ac.ir)

چکیده

سازمان‌های موفق همواره در پی رشد و بهبود مستمر هستند و یکی از گام‌هایی که برای دستیابی به این اهداف مورد استفاده قرار می‌دهند، مهندسی مجدد در تمامی سطوح سازمان به صورت مداوم است. شرکت جنرال الکتریک به عنوان یکی از ده شرکت برتر دنیا رشد مستمر را به عنوان اصلی‌ترین هدف خود مدنظر قرار داده و فرهنگ تحول را درون سازمان خود نهادینه کرده است. در نتیجه تغییر، به جزء لاینفک و اساسی رفتار سازمانی در این شرکت تبدیل شده و عوامل نرم و سخت در مدیریت تغییر، به خوبی و به صورت موفقیت آمیز در این سازمان پیاده سازی شده است. تأکید جنرال الکتریک در چند دهه اخیر بیشتر بر روی تغییر نرم بوده و مدیریت تغییر را در چهار حیطه ی اساسی کارکنان، فرهنگ، دانش و سبک مدیریتی سازمان دنبال کرده است. در این مقاله سعی شده است در ابتدا به ارائه منابع و قابلیت‌های مورد نیاز اجرای موفق پروژه‌های مهندسی مجدد فرآیندها (BPR) در قالب ۲۳ مورد پرداخته، سپس اقدامات مناسبی را که در راستای عوامل نرم مدیریت تغییر، در شرکت جنرال الکتریک انجام شده است مورد بررسی و تحلیل قرار داده و براساس حوزه‌های پنجگانه مشتری مداری، نوآوری و تحقیق و توسعه، کارکنان، مدیریت و دانش در منابع و قابلیت‌های کلیدی ذکر شده دست‌بندی و به عنوان تجربیات رهبری و مدیریت تغییر موثر در ایجاد قابلیت‌های سازمانی برای اجرای موفق پروژه‌های BPR ارائه گردد.

کلمات کلیدی

مدیریت تغییر، رهبری، منابع سازمانی، قابلیت‌های سازمانی، نوآوری و تحقیق و توسعه، تکنیک نظریه بنیادی.

Effective leadership and change management practices in creating organizational capabilities in order to successful implementation of BPR projects

B. Ostadi¹, A. Albadvi² and A. Haeri³

¹ Assistant Professor of Department of Industrial Engineering, Faculty of Engineering, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran

² Professor of Department of Industrial Engineering, Faculty of Engineering, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran

³ PhD of Faculty of Industrial and Systems Engineering; University of Tehran

ABSTRACT

Successful organizations are actively pursuing continuous growth and improvement. One of the steps to achieve these goals is to continuously re-engineer processes at all levels of the organization. General

^۱ بختیار استادی، تهران، بزرگراه جلال آل احمد، پل نصر، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده فنی و مهندسی، بخش مهندسی صنایع، تلفن ۸۲۸۸۴۳۸۵.

صندوق پستی: ۱۴۳-۱۴۱۱۵.