

چک لیست

تهیه دستورالعمل توسعه استاندارد خدمات

فهرستی از آنچه برای توسعه یا ارزیابی استانداردهای خدمات می توانید مورد استفاده قرار دهید:

- آیا در نوشتن، شفاف و کامل عمل کرده اید؟ وقتی استانداردها را در نوشتن جزء به جزء شرح می دهید، نشان می دهد که درباره پیاده سازی آنها جدی هستید.
- آیا برای ثابت نگهداشتن استانداردهای خدمات در مقابل کارمندی که کار آنها تحویل این استانداردها ست، متد خاصی دارید؟ (مثلاً با نصب انواع پوسترها، علایم و نشانه ها ضمن یادآوری استانداردها به همه، رعایت آن را مخصوصاً در حضور مشتری تاکید می کنیم).
- آیا این استانداردها قابل مشاهده و سنجش هستند؟ (تنها آنچه می توانید ببینید یا بشنوید یا اندازه بگیرید، می تواند به عنوان استانداردهای رفتاری، تعیین شود).
- آیا اکثریت کارمندان قادر به دستیابی به این استانداردها هستند؟ (اهداف دست نیافتنی موجب کاهش روحیه می شود).
- آیا توسعه این استانداردها با مجموعه تیمی کارمندان، مدیریت و مشتریان انجام می شود؟ (اگر کارمندان رده بالا را در این کار دخالت ندهید، ضوابط شما خریداری نداشته و عملاً غیرقابل اجرا خواهد بود. همچنین بهتر است که مشتری را هم در این امر دخالت دهید تا اطمینان حاصل کنید که استانداردها، مطابق انتظار مشتریان است).
- آیا این استانداردها در محیط شما تا حد ممکن کاملترین هستند؟
- آیا این استانداردها مورد حمایت و تایید مدیران ارشد سازمان می باشند؟ و آیا در راستای اهداف سازمانی و رسیدن به مقصد نهایی سازمان طراحی شده اند؟
- آیا از سیستم انعکاس نظرات برخوردار هستید که اگر استنادردی غیر واقعی یا ناکارآمد باشد، به تشخیص آن کمک کند؟ در چنین مواردی استاندارد باید تغییر کند و تمام کارمندان از این تغییر اطلاع یابند. باز در این حالت هم بهتر است برای ایجاد هر تغییری در استانداردها و یا اضافه کردن چیزی به آن، از خط مشی تصمیم تیمی تبعیت کرد.
- اگر استنادردی رعایت نشود، آیا اقدام انضباطی مشخصی دارید؟ (کارکنان باید بدانند که رعایت و اجرای این استانداردها، بخش مهمی از وظایف شغلی آنهاست).