

بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت

(E.F.Q.M)

مؤلفان:

حمیدرضا محمدی

مهدی کفاش

عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد پردیس

سرشناسه	:	محمدی، حمیدرضا، ۱۳۴۵
عنوان و نام پدیدآور	:	بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت (E.F.Q.M) مولفان حمیدرضا محمدی، مهدی کفاش
مشخصات نشر	:	کاشمر: انتشارات کاشمر، ۱۳۹۲
مشخصات ظاهری	:	۱۲۸ ص.
شابک	:	978-600-5502-4
وضعیت فهرست نویسی	:	فیا
یادداشت:	:	کتابنامه: ص ۱۲۰
موضوع:	:	بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت
موضوع	:	کیفیت فراگیر - مدیریت
موضوع	:	کارآمدی سازمانی
موضوع	:	برنامه ریزی استراتژیک
شناسه افزوده	:	کفاش، مهدی، ۱۳۵۸
رده بندی کنگره	:	۱۳۹۲ ب ۹ م ۲۷۵ / ۱۵ HD ۶۷
رده بندی دیویی	:	۶۵۸ / ۵۱۲
شماره کتابشناسی ملی	:	۳۱۸۶۲۲

نام کتاب: بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت (E.F.Q.M)
مولفان: حمیدرضا محمدی، مهدی کفاش
ناشر: انتشارات کاشمر
صفحه آرای: دفتر خدمات اندیشه (باغستانی)
صفحه آرای روی جلد: دفتر خدمات اندیشه (تیموری)
نوبت چاپ: اول
شابک: 978-600-5502-4
سال چاپ: ۱۳۹۲
چاپ: شهر چاپ خراسان
قیمت: ۷۰۰۰ تومان
تیراژ: ۱۰۰۰ جلد

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	پیشگفتار
	فصل اول: تعاریف مورد نظر در بطن مدیریت کیفیت فراگیر
۴	مقدمه
۶	مدیریت منابع انسانی
۶	برنامه ریزی نیروی انسانی
۷	دانش
۷	شایستگی
۸	مشارکت
۸	توانا سازی منابع انسانی
۹	ارتباطات سازمانی
۹	تشویق و تقدیر
۱۰	کیفیت
۱۰	مدیریت کیفیت
	فصل دوم: مدیریت منابع انسانی
۱۲	مقدمه
۱۴	مدیریت منابع انسانی چیست؟
۱۵	وظایف مدیریت منابع انسانی
۱۶	اهداف مدیریت منابع انسانی
۱۷	عوامل مؤثر بر مدیریت منابع انسانی

فصل سوم: مدل های تعالی سازمانی

۲۱	مقدمه
۲۲	نخستین گام برای رسیدن به سازمان سرآمد
۲۳	مروری بر جوایز کیفیت و اهداف آنها
۲۵	بررسی سه مدل جایزه دمنینگ، جایزه بالدريج و EFQM
۲۷	جایزه ملی کیفیت مالکوم بالدريج
۲۹	مدل سرآمدی عملکرد EFQM
۳۰	مطالعه تطبیقی جوایز کیفیت از نظر کاربری
۳۱	مقایسه سه مدل جایزه دمنینگ، جایزه بالدريج و EFQM با یکدیگر
۳۴	مطالعه منابع

فصل چهارم: بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت (EFQM)

۴۵	مقدمه
۴۶	نیاز به مدل
۴۷	مدل برتری EFQM
۴۹	منطق RADAR
۵۱	بکارگیری منطق رادار
۵۲	ارزش ها و مفاهیم بنیادی
۵۸	معیارها
۵۹	حوزه های مدل
۱۰۴	خود ارزیابی
۱۰۴	ویژگی های خود ارزیابی
۱۰۵	فرایند خودارزیابی
۱۰۵	انواع خود ارزیابی

فصل پنجم: تحقیقات انجام گرفته در مورد مدل بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت

۱۱۳	مقدمه
۱۱۴	تحقیقات مرتبط با بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت
۱۲۰	منابع و مآخذ

پیشگفتار

امروزه اکثر کشورهای دنیا با تکیه بر این مدل ها ، جوایزی را در سطح ملی و منطقه ای ایجاد کرده اند که محرک سازمان ها و کسب و کارها در تعالی ، رشد و ثروت آفرینی است. در سه قطب بزرگ اقتصادی سده اخیر (ژاپن، آمریکا، اروپا) اصلی ترین نمونه این جوایز عبارتند از : جایزه دمینگ در ژاپن ، جایزه بالدريج در آمریکا ، جایزه اروپایی کیفیت که توسط بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت ایجاد شده و به مدل EFQM^۱ معروف است و عمومیت و استقبال بیشتری در سطح جهان کسب نموده است. دیدگاه سیستماتیک قوی ، توجه دقیق به مدیریت مبتنی بر فرآیندهای سازمانی و نتیجه گرایی مدل EFQM برای سازمان های ایرانی که معمولاً در این حوزه ها با مشکلات جدی روبرو هستند، بسیار آموزنده و اجرایی است. جهانی شدن از مهمترین مباحث مطرح در دنیای امروز است. این امر علاوه بر نیازمندی برعزم و اراده راسخ مستلزم اجرای یکسری برنامه های منسجم در مقوله کاهش هزینه، بهبود کیفیت، توجه به خواست مشتریان، بازاریابی نوین، توسعه صادرات و چالاک شدن کلیه بخش ها می باشد. در روند جهانی شدن، کسب رضایت مشتریان و کارکنان بعنوان یک مبنای اساسی لحاظ می شود. امروزه برای رقابت در عرصه جهانی باید به دانش فردا مجهز شد، تا بتوان به سمت پیشرفت و تعالی حرکت نمود.

^۱ - European Foundation for Quality Management

گری پکر، برنده جایزه نوبل در اقتصاد می گوید: همان طور که کارخانه ها، ماشین آلات و دیگر سرمایه های مادی بخشی از ثروت ملل شمرده می شوند، سرمایه های انسانی نیز بخشی از این ثروت هستند. بدون شک اموری چون فناوری، ائتلافهای جهانی و نوآوری، درآینده بر مزیت رقابتی اثر می گذارند، اما فراموش نکنیم که گردش هریک از این امور در گرو استعداد و قریحه انسانی است. بنابراین، به نظر ما درآینده مزیت راهبردی و اقتصادی نصیب سازمانهایی خواهد شد که بتوانند در بازار بهتر از سایرین، گروهی متنوع مشتمل بر بهترین و درخشان ترین استعدادهای انسانی را جذب کرده، پرورش داده و ضمن به کارگیری اثربخش، نگهداری کنند.

تغییرات به وجود آمده در اقتصاد جهانی و تلاش های انجام شده توسط سازمان جهانی (WTO)^۱ در راستای جهانی کردن اقتصاد و افزایش رقابت، کشورهای مختلف اعم از توسعه یافته و یا در حال توسعه را به این باور رسانده است که برای حضور و بقا در بازارهای منطقه ای، جهانی و حتی داخلی باید توان و قابلیت رقابت پذیری صنایع و سازمان های خود را افزایش دهند. مدل های تعالی سازمانی یا سرآمدی کسب و کار، بعنوان ابزارهای قوی برای تسجیل میزان استقرار سیستم ها در سازمان های مختلف به کار گرفته می شوند. با بکار گیری اینگونه مدل ها، ضمن اینکه یک سازمان میزان موفقیت خود را در اجرای برنامه های بهبود در مقاطع مختلف زمانی مورد ارزیابی قرار می دهد، می تواند عملکرد خود را با سایر سازمان ها و به ویژه بهترین آنها مقایسه نماید.

^۱ - World Trade Organization