

کار بست تعالی سازمانی از رویکرد تا نتایج (در نیروگاه میکس ترکیبی خرمشهر)

گردآوری و تدوین:

حمیدرضا خدمتگزار - ماسا ماموری

ویراستار:

ندا برومند یگانه

۱۹.۳۹۳۷

انتشارات طلایی پویندگان

سرشناسه: خدمتگزار، حمیدرضا، ۱۳۵۵ -
عنوان و نام پدیدآور: کاربست تعالی سازمانی از رویکرد تا نتایج (در نیروگاه سیکل ترکیبی خرمشهر) / گردآوری و تألیف حمیدرضا خدمتگزار،
مونا منصوری؛ ویراستار ندا برومند یگانه.
مشخصات نشر: تهران: طلایی پویندگان دانشگاه، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری: ۱۵۲ ص.
شابک: ۹-۷۸۸-۲۴۸-۶۰۰-۹۷۸: ۱۲۰۰۰۰ ریال
وضعیت فهرست نویسی: فیبا
یادداشت: کتابنامه: ص. ۱۵۱-۱۵۲.
موضوع: نیروگاه سیکل ترکیبی خرمشهر
موضوع: کیفیت فراگیر - مدیریت
موضوع: Total quality management
موضوع: کارآمدی - زمان
موضوع: Organizational Effectiveness
شناسه افزوده: منصوری، مونا، ۱۳۷۴ -
شناسه افزوده: برومند یگانه، ندا، ۱۳۸۰ - ویراستار
رده بندی کنگره: ۱۳۹۷ ۴۲ ۱۵۱/۱۶۲
رده بندی دیویی: ۶۵۸/۵۶۲
شماره کتابشناسی ملی: ۵۲۱۳۳۷۲

نام کتاب:	کاربست تعالی سازمانی از رویکرد تا نتایج (در نیروگاه سیکل ترکیبی خرمشهر)
ناشر:	طلایی پویندگان دانشگاه
گردآوری و تألیف:	حمیدرضا خدمتگزار - مونا منصوری
ویراستار:	ندا برومند یگانه
صفحه آرا:	سمیرا سبحانی
چاپ و صحافی:	حمزه ای
قطع:	وزیری
نوبت چاپ:	اول - ۱۳۹۷
شمارگان:	۱۰۰۰ نسخه
قیمت:	۱۲۰,۰۰۰ ریال
شابک:	۹-۷۸۸-۲۴۸-۶۰۰-۹۷۸

WWW.BOOKGOLDEN.IR

تهران - میدان انقلاب، مابین ۱۲ فروردین و منیری جاوید، خیابان شهید نظری

پلاک ۱۳۰ - طبقه پنجم غربی. تلفن: ۶۶۹۵۰۵۳۲ - ۶۶۹۵۰۶۳۷؛ تلفکس: ۶۶۹۷۱۲۲۵

کلیه حقوق چاپ و نشر این کتاب مطابق با قانون حقوق مؤلفان و مصنفان، مصوب سال ۱۳۴۸ برای مؤلف محفوظ و
منحصراً متعلق به ایشان می باشد.

مقدمه.....	۹
فصل ۱: معرفی تاریخچه صنعت برق.....	۱۵
تاریخچه برق و نیروگاه.....	۱۶
آینده صنعت برق و نیروگاه‌ها.....	۱۹
فصل ۲: معرفی تاریخچه نیروگاه.....	۲۵
تاریخچه و معرفی نیروگاه سیکل ترکیبی خرمشهر.....	۲۶
تشریح فرآیند تعالی نیروده.....	۳۱
فصل ۳: معرفی و تاریخچه تعالی سازمانی.....	۳۳
تاریخچه تعالی سازمانی در ایران.....	۳۴
انواع جوایز و مدل‌های مدیریتی رایج.....	۳۶
فصل ۴: رویکردها و سطوح ارزیابی.....	۴۹
معرفی روش‌های خودارزیابی.....	۵۰
منطق ارزیابی مدل تعالی سازمانی RADAR.....	۵۷
فصل ۵: تشریح مفاهیم و مدل تعالی سازمانی.....	۶۳
مفاهیم بنیادین تعالی.....	۶۴
تشریح مدل تعالی سازمانی EFQM: 2013.....	۷۲
معیار ۱: رهبری.....	۷۳
داستان تعالی مرتبط با رهبری.....	۷۷
معیار ۲: خط‌مشی و استراتژی.....	۸۰
داستان تعالی مرتبط با خط‌مشی و استراتژی.....	۸۴
معیار ۳: کارکنان.....	۸۶
داستان تعالی مرتبط با کارکنان.....	۹۰

معیار ۴: شراکت‌ها و منابع.....	۹۲
داستان تعالی مرتبط با شراکت‌ها و منابع.....	۹۶
معیار ۵: فرآیندها، محصولات و خدمات.....	۹۹
داستان تعالی مرتبط با فرآیندها، محصولات و خدمات.....	۱۰۳
معیار ۶: نتایج مشتری.....	۱۰۵
معیار ۷: نتایج کارکنان.....	۱۰۹
معیار ۸: نتایج جامعه.....	۱۱۵
معیار ۹: نتایج کلیدی.....	۱۲۰
فصل ۶: مفاهیم و تعاریف مرتبط مدیریتی در حوزه تعالی سازمانی	۱۲۵
پیوست‌ها.....	۱۳۷
چارت سازمانی.....	۱۳۸
خط‌مشی کیفیت.....	۱۳۹
افتخارات و تقدیرنامه‌های نیروگاه.....	۱۴۱
مقالات کارکنان نیروگاه.....	۱۴۶
لیست پروژه‌های بهبود.....	۱۴۷
تماس با واحدهای عملیاتی نیروگاه.....	۱۵۰
منابع و مواخذ.....	۱۵۱

۴ مقدمه مدیر نیروگاه

حرکت در مسیر تعالی سازمانی و آشنایی با الگوهای روز دنیا در زمینه تعالی، یک ضرورت اجتناب‌ناپذیر است. مدل تعالی سازمانی با به تصویر کشیدن یک سازمان متعالی این امکان را فراهم می‌سازد تا سازمان‌ها در مقایسه با این مدل، سرآمدی خود را محک زده و از طریق یادگیری، نگرانی و بهبود مستمر به بازنگری در وضع موجود و برنامه‌ریزی بهبود اهتمام ورزند. بر اساس مدل تعالی سازمانی می‌توان با تکیه بر اصول و توجه به معیارهای اصلی مدیریت کیفیت فراگیر و سیستم ارزیابی، زمینه پیشرفت و بهسازی سازمان را فراهم آورد و ابزاری برای سنجش میزان استقرار سیستم‌ها و راهنمایی است که مسیر فعالیت مدیران را برای بهبود عملکرد، شناسایی و تعیین می‌کند.

بدیهی است که هر سازمان فرآیندی پیوسته است که با برنامه‌ریزی و هدف‌گذاری آغاز می‌شود و در طول مسیر با ارزیابی‌های مداوم و استفاده از اهداف از پیش تعیین شده، نواقص و نارسایی‌ها شناسایی و با اصلاحات لازم، حذف نواقص و تقویت نقاط قوت انجام می‌شود و مدل تعالی این امکان را فراهم می‌آورد تا با درک و شناخت کامل از وضعیت موجود سازمان بتوان مشکلات را شناسایی و راه‌حل را ارائه نمود.

در سال جاری، شعار تعالی در خدمت جامعه دینفعان و مشتریان را برگزیدیم، چراکه تعالی سازمان، تعالی آمار را به همراه داشت. تردید نداریم که یکی از ویژگی‌های مهم و اساسی سازمان‌های متعالی توجه اساسی و جدی به مسئولیت‌های اجتماعی و جامعه‌محوری است. هرگاه تعالی با رویکرد خدمت‌رسانی به جامعه، دینفعان، بهره‌برداری صحیح از منابع و امکانات، توجه واقعی به سلامت و حفظ محیط‌زیست و الزام عملی

به رعایت ارزش‌های والای جامعه دینفعان باشد، بدون تردید اقبال اجتماعی نیز برای سازمان حاصل شده است.



خداوند متعال را شکر کنیم که از سال گذشته با آموزش و آشنایی‌های اولیه در مسیر تعالی قرار گرفته و در نقش ارزیابی سونده، با گیری‌های لازمه بهبودی را شناسایی و کسب نمودیم. تقدیر می‌کنیم از راهنمایی‌های مسطور گرامی آقای دکتر خدمتگزار که بعد از قرارگیری در فرآیند تعالی، پیشنهاد ثبت و انتشار این تجربه به صورت کتاب را ارائه نمودند.



و ارج می‌نهیم به همراهی و همکاری مدیر عامل محترم گروه برق و انرژی صبا: جناب آقای دکتر اسلامیان، مدیر عامل محترم شرکت جنوب غرب صبا: جناب آقای مهندس انوری، مدیر عامل محترم شرکت بهره‌برداری و تعمیرات صبا: جناب آقای دکتر برومندفرد، مدیر

نظارت بر بهره‌برداری صبا: دکتر قاسم‌زاده، مدیر مهندسی و برنامه‌ریزی: مهندس سعادت،
مدیر بهره‌برداری: مهندس محمودنیا، مدیر تعمیرات: مهندس قجریه و کارشناسان و کارکنان
نیروگاه که قابلیت‌ها و شایستگی‌های خود را در همه عرصه‌ها به‌خوبی نشان داده و با لیاقت
برگ زرین دیگری بر افتخارات سازمانی را از طریق قرارگیری در سطح تقدیرنامه جایزه ملی
تعالی و پیشرفت، کسب نمودند.



در پایان نیز از صمیم قلب برای تمامی تلاشگران عالی ایران، موفقیت‌های پایدار،
سرافرازی و سرآمدی هر چه بیشتر را از خداوند مهربان و متعال خواستارم.

مصطفی حسینی

مدیر نیروگاه سیکل ترکیبی خرمشهر