

توسعه منابع انسانی از منظر مدل کیفیت EFQM

مولفان

ابوذر خادمی، یدالله مهر علی زاده، سکینه شاهی



سازمان اسناد و کتابخانه ملی
جمهوری اسلامی ایران

سرشناسه	:	خادمی، ابوذری، ۱۳۶۸-
عنوان و نام پدیدآور	:	توسعه منابع انسانی از منظر مدل کیفیت EFQM/مولفان ابوذری خادمی، یدالله مهرعلیزاده، سکینه شاهی.
مشخصات نشر	:	خراسان رضوی: جالیز، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری	:	۱۳۸ص.
شابک	:	978-622-263-638-8
وضعیت فهرست نویسی	:	قیما
موضوع	:	نیروی انسانی -- مدیریت -- ارزشیابی
موضوع	:	Manpower planning -- Evaluation
موضوع	:	کیفیت فراگیر -- مدیریت
موضوع	:	Total quality management
شناسه افزوده	:	مهر علی زاده، یدالله، ۱۳۴۳ -
شناسه افزوده	:	شاهین، سکینه، ۱۳۴۴ -
رده بندی کنگره	:	5/5549HF
رده بندی دیویی	:	301/658
شماره کتابشناسی ملی	:	۸۴۳۱۸۳۳
اطلاعات رکورد کتابشناسی	:	قیما



توسعه منابع انسانی از منظر مدل کیفیت EFQM
ابوذری خادمی، یدالله مهر علی زاده، سکینه شاهی
ناشر: انتشارات جالیز
چاپ: اول، تابستان ۱۴۰۰ / ۱۰۰۰ نسخه
قطع: وزیری / تعداد صفحه: ۱۳۸
قیمت: ۶۰۰۰۰۰ ریال
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۲۶۳-۶۳۸-۸
طراح جلد: صالح مقدم
صفحه آرایی: زهرا مهدی زاده

حق چاپ محفوظ است

آدرس: مشهد بلوار شهید رضوی روبروی درب دانشکده روانشناسی دانشگاه فردوسی
تلفن تماس: ۰۹۱۵۹۳۰۹۹۶۳-۰۹۱۵۸۳۱۹۵۳۵-۰۵۱۳۸۷۹۵۲۸۸

فهرست مطالب

۹	مقدمه
فصل اول: منابع انسانی	
۱۲	منابع انسانی
۱۲	آموزش و توسعه منابع انسانی
۱۲	مدیریت منابع انسانی
۱۷	وظایف مدیریت منابع انسانی
۱۸	فلسفه مدیریت منابع انسانی
۲۰	وظایف سیستم مدیریت منابع انسانی
۲۱	توسعه منابع انسانی
۲۲	جایگاه توسعه منابع انسانی
۲۳	فلسفه توسعه منابع انسانی
۲۴	عناصر توسعه منابع انسانی
۲۴	سطوح تجزیه و تحلیل توسعه منابع انسانی
۲۶	اهداف مدیریت منابع انسانی
۲۷	برنامهریزی منابع انسانی
۳۰	وظایف توسعه منابع انسانی
۳۱	نقش های منابع انسانی
۳۶	تمرکز بر منابع انسانی در مدل بالدریج
۳۶	محورهای اصلی تمرکز بر منابع انسانی
۴۰	ارزیابی منابع انسانی
۴۳	نتایج منابع انسانی (۷۵ امتیاز)
۴۳	مدل سرمایه گذاری در منابع انسانی (آی. آی. بی)

۴۴.....	مدل استاندارد توسعه گز منابع انسانی
۴۶.....	اهداف توانمند سازی منابع انسانی
۴۶.....	رویکردهای توانمند سازی
۴۷.....	۱- رویکرد مکانیکی
۴۸.....	۲- رویکرد ارگانیکی
۵۰.....	اقدامات متمرکز توسعه منابع انسانی
۵۱.....	هویت بخشی
۵۱.....	هم آهنگ سازی
۵۲.....	موفقیت
۵۳.....	انطباق

فصل دوم: آموزش

۵۵.....	آموزش
۵۷.....	انواع آموزش
۵۷.....	الف) قبل از خدمت یا بدو خدمت
۵۸.....	ب) آموزش حین خدمت
۵۹.....	۱) آموزش توجیهی
۶۰.....	۲) آموزش های بازآموزی
۶۰.....	۳) آموزش های تکمیلی یا جبرانی
۶۰.....	۴) آموزش های ارتقاء
۶۰.....	۵) آموزش های ویژه
۶۱.....	نظام آموزش و یادگیری
۶۱.....	الگوهای گوناگون از مراحل و فرآیندهای آموزش

فصل سوم: یاددهی - یادگیری

۶۷.....	نظام یاددهی - یادگیری
۶۸.....	تعاریف یاددهی و یادگیری

۷۰.....	مفهوم سیستم و سیستم یاددهی - یادگیری
۷۱.....	عناصر سیستم یاددهی - یادگیری
۷۲.....	یاددهی - یادگیری به مثابه سیستم باز
۷۳.....	نظریه های یادگیری
۷۳.....	نظریه های یادگیری رفتاری
۷۶.....	نظریه های یادگیری شناختی
۷۸.....	نظریه سازنده گرایی
۸۰.....	مدیریت تحول و تغییر
۸۱.....	توانمند سازی کارکنان
۸۱.....	تعاریف توانمند سازی نیروی انسانی
۸۲.....	اهمیت و ضرورت موضوع آموزش و توانمند سازی
۸۲.....	ارتباط توانمندسازی کارکنان و آموزش
۸۳.....	مفهوم شناسی آموزش و آموزش کارکنان

فصل چهارم: کیفیت

۸۵.....	کیفیت
۸۸.....	مدل های تعالی سازمانی و جایزه کیفیت
۸۸.....	تاریخچه مدل های سرآمدی کسب و کار و جوایز کیفیت
۹۲.....	درباره بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت
۹۲.....	مدل تعالی بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت (EFQM)
۹۴.....	تحلیل محیط سازمان با استفاده از الگوی اروپایی تعالی کیفیت (EFQM)
۹۵.....	جایزه کیفیت کانادا
۹۷.....	جایزه کیفیت استرالیا
۹۹.....	تحلیل نتایج
۱۰۰.....	تفسیر نتایج ارزیابی اثربخش بلند مدت

فصل پنجم: تعالی سازمانی

۱۰۱	مدل‌های تعالی سازمانی
۱۰۲	۱- مدل دمی‌نگ
۱۰۲	منابع انسانی در جایزه دمی‌نگ
۱۰۳	اصول مدیریت کیفیت فراگیر دمی‌نگ
۱۰۴	معیارهای جایزه دمی‌نگ
۱۰۸	مدل تعالی سازمانی مالکوم بالدريج
۱۰۸	منابع انسانی در مدل تعالی بالدريج
۱۰۹	اهداف مدل بالدريج
۱۰۹	ارزش‌های محوری
۱۱۵	مقایسه الگوی دمی‌نگ با مدل مالکوم بالدريج
۱۱۵	مدل جوایز رهبری سرمایه انسانی
۱۱۷	اهمیت و ضرورت استفاده از نظام تعالی سازمانی EFQM
۱۱۸	فلسفه و ارزش‌ها و مفاهیم بنیادی نظام مدیریت تعالی سازمان
۱۱۹	معیارهای نه گانه الگوی تعالی سازمان
۱۲۲	منطق RADAR و فرایند ارزیابی در مدل EFQM
۱۲۴	پیشینه‌ی پژوهش
۱۲۸	نتیجه‌گیری
	منابع
۱۲۹	منابع فارسی
۱۳۵	پایان نامه‌ها
۱۳۶	منابع لاتین

مقدمه

همانگونه که جوامع بشری از سنتی بودن به صنعتی شدن و از صنعتی بودن به فرا صنعتی شدن گام بر می دارند، علوم و فنون و تکنولوژی هم رو به تکامل، دگرگونی و پیشرفت است. به موازات این تغییرات است که اهمیت، لزوم و خواص آموزش بیش از پیش ملموس گشته است. آموزش، همواره به عنوان وسیله ای مطمئن در جهت بهبود کیفیت عملکرد و حل مشکلات قرار می گیرد و فقدان آن نیز یکی از مسائل اساسی و حاد سازمانها می باشد؛ به همین دلیل به منظور تقویت سرمایه انسانی و بهره گیری مؤثر از این نیرو، آموزش از مهمترین و تأثیر گذارترین تدابیر به شمار می رود. آموزش یک وظیفه اساسی در سازمانها و یک فرایند مداوم و همیشگی است. نباید آموزش را امری موقت و اتمام پذیر تصور کرد. افراد در هر سطحی که باشند، حتی در سطح یک نیروی انسانی جزئی، نیازمند آموزش و کسب دانش و مهارت های جدید هستند تا بتوانند به سمت اهداف درست حرکت کنند (یاراحمد زهی، آبتین، عسکری پرو به نقل از شریعتمداری، ۱۳۹۱). برای پی بردن به اینکه آیا آموزش و بهسازی منابع انسانی به شکل درست و در راستای اهداف سازمان اجرا می شود باید به ارزیابی عملکرد افراد در سازمان پرداخت. اصولاً ارزیابی عملکرد و بازنگری برنامه ها و استراتژی ها از الزامات مدیریت مؤثر به شمار می رود. تحقق، اصلاح و بهبود اهداف، بدون ارزیابی و بازنگری، امکان پذیر نمی باشد و رهبران سازمان ها نمی توانند بدون توجه به واقعیات و نتایج حاصل از آنها، مدیریت مؤثر خود را بر فرایندها اعمال کنند. شواهد و مدارک موجود بیانگر این امر است که امروزه سازمان ها و مؤسسات مختلف با مسائل و مشکلات متعددی دست به گریبان هستند، که این مشکلات سبب کاهش کارایی و اثر بخشی و سرانجام باعث کاهش بهره وری سازمانی می شوند (بزرگی ماکرانی، ۱۳۹۰). ارزیابی عملکرد می تواند باعث آگاهی از میزان پیشرفت در بهبود عملکرد سازمان گردد و در نتیجه انگیزه و فرصت لازم برای ارتقاء کیفیت عملکرد سازمان را فراهم نماید (رجائیان، ۱۳۹۰). مدل

های تعالی سازمانی بعنوان ابزاری قوی در پاسخگویی به اینگونه نیاز سازمان ها از موفقیت چشمگیری برخوردار بوده اند
(مالکیت معنوی این کتاب مربوط به دانشگاه شهید چمران اهواز است).

www.ketab.ir