

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مدل های تعالی سازمانی

و نحوه استقرار آنها در سازمان

دکتر مهرداد راستگو

دکتر حمید رضا حسن زاده

عنوان و نام پدیدآور: مدل‌های تعالی سازمانی و نحوه استقرار آنها در سازمان/ حمیدرضا حسن‌زاده، مهرداد راستگو.
 مشخصات نشر: تهران: مهرآریا، ۱۳۸۷.
 سرشناسه: حسن‌زاده، حمیدرضا-
 شناسه افزوده: راستگو، مهرداد-
 شابک: ۰-۰۰-۸۲۴۳-۹۶۴-۹۷۸
 وضعیت فهرست‌نویسی: فیا
 یادداشت: کتابنامه: ص. [۱۲۵] - ۱۲۸.
 موضوع: کیفیت فراگیر -- مدیریت.
 موضوع: سازماندهی کارآمد.
 موضوع: تحول سازمانی.
 رده‌بندی کنگره: ۱۳۸۷ م۴۳ ح۵/۱۵/HD۶۲
 رده‌بندی دیویی: ۶۵۸/۵۶۲
 شماره کتابشناسی ملی: ۱۳۲۷۷۷۷

عنوان: مدل‌های تعالی سازمانی و نحوه استقرار آنها در سازمان
 تألیف: دکتر حمیدرضا حسن‌زاده - دکتر مهرداد راستگو
 ناشر: مهرآریا
 ویراستار: ساغر صهبای
 نوبت چاپ: اول - پاییز ۱۳۸۷
 چاپ: اسپید
 صحافی: پیوند
 قیمت: ۲۴۰۰ تومان
 شمارگان: ۲۰۰۰ جلد
 شابک: ۰-۰۰-۸۲۴۳-۹۶۴-۹۷۸

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
پیشگفتار	۵
فصل اول: مدل‌های تعالی سازمانی	۷
مقدمه	۷
چارچوب‌های تعالی سازمانی	۸
مدل تعالی مالکوم بالدريج	۱۱
سیستم امتیازدهی در مدل مالکوم بالدريج	۲۳
مدل تعالی EFQM	۳۳
اصول و مفاهیم اساسی تعالی سازمانی	۳۴
مرور کلی مدل تعالی EFQM	۳۵
ساختار محتوایی مدل EFQM	۳۶
منطق RADAR	۳۶
معیارهای مدل تعالی EFQM	۳۷
ابزارهای ارزیابی EFQM	۵۵
خودارزیابی با استفاده از مدل EFQM	۵۸
پرسش‌نامه خودارزیابی بر اساس ۵۰ سوال	۶۶
مدل تعالی کنجی	۷۹
روش امتیاز دهی مدل کنجی	۸۱
مدل تینو کنتی	۸۴
مدل الماس تعالی	۸۵
الگوریتم محاسبه تعالی در مدل الماس تعالی	۸۷
پرسش‌نامه مدل الماس تعالی	۹۲
فصل دوم: جوایز کیفیت و تعالی	۱۱۱
مقدمه	۱۱۱
توصیف کلی جوایز کیفیت	۱۱۳
معیارهای جوایز کیفیت	۱۱۳
عوامل اثرگذار بر معیارهای جوایز کیفیت	۱۱۷
جایزه دمیترگ	۱۲۱
جایزه کیفیت ملی مالکوم بالدريج	۱۲۳
جایزه کیفیت اروپا	۱۲۴
منابع و مأخذ	۱۲۵

پیشگفتار

در جهان کنونی ما سازمان‌ها شکل نوینی به خود گرفته‌اند و هر روز با پیشرفت علوم و تکنولوژی سخت‌افزارها به همراه نرم‌افزارهای جدیدتری وارد بازار می‌گردند. این دستاوردهای جدید علمی برای تسهیل در امور اجرایی سازمان‌ها ایجاد گردیده‌اند ولی مهمترین عنصر سازنده هر سازمان نیروی انسانی آن بوده و این در حالی است که هیچ نرم‌افزار و سخت‌افزاری نمی‌تواند بر او احاطه نماید.

لذا بهترین روش در حرکت رو به جلوی سازمان‌ها و پیمودن پله‌های ترقی و رسیدن به قله تعالی سازمانی همانا جذب نیروهای انسانی کارا بر اساس پارامترهای چندگانه شخصیت فردی، خانوادگی، مدرک تحصیلی یا تجربه و مطالعات مرتبط، خلاقیت و نوآوری، اخلاق حسنه، روابط عمومی خوب و شاخص‌های دیگر می‌باشد که در کنار آن یک برنامه‌ریزی صحیح سازمانی که از تمام جهات بر پایه دانش‌های روز جهانی استوار باشد می‌تواند سازمان را همواره رو به تعالی سوق دهد. در گذر زمان پایه‌های علمی و عملی و بر مبنای آن سازمان به سوی تعالی اوج گرفته و همواره به قله نزدیک می‌شویم ولی قله نیز بر اثر پیشرفت زمان و علوم اوج خواهد گرفت. نویسندگان بر این باورند که به توان در کشور عزیزمان سازمان‌هایی ایجاد نمود که سرعت رشد قله از سرعت رشد نیروهای انسانی کمتر گردد. این بدان معناست که نیروهای جوان کشورمان بر مبنای تفکر و تعقل صحیح در کنار مدیریت کارا و صحیح، سرعت حرکت بسیار بالایی خواهند داشت و کشور عزیزمان همواره به عنوان الگویی برای دیگر جوامع خواهد بود. بر همین تفکر این مجلد بر اساس روش‌های استوار (شرح عملیات) تعالی سازمانی نگاشته شد تا بتوان به نظریات و تئوری‌پردازی‌ها در عرصه رو به رشد سازمانی جامه عمل پوشاند. به امید آن روز