



تعالی سرمایه‌گذاری و تعهد سازمانی
با رویکرد مدل سرآمدی EFQM

تألیف:

مهندس روزبه خلیلی بامهر

سیده زهرا ملکی ضیابری



انتشارات حق شناس
HAGHSHENASS
PUBLICATION

۱۳۹۳



سرمشناسه	خلیلی باهر، روزبه، ۱۳۶۱ -
عنوان و نام پدیدآور	تعالی سازمانی و تعهد سازمانی با رویکرد مدل سرآمدی EFQM/تالیف روزبه خلیلی باهر، زهرا ملکی ضیابری.
مشخصات نشر	رشت: حق شناس، ۱۳۹۳.
مشخصات ظاهری	۱۷۳ ص.
شابک	۸۰۰۰۰ ریال: 978-600-7304-13-6
وضع فهرست نویسی	فیبا
یادداشت	کتابنامه.
موضوع	بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت
موضوع	European Foundation for Quality Management
موضوع	کیفیت فراگیر -- مدیریت
شناسه افزوده	ملکی ضیابری، سیده زهرا، ۱۳۵۸ -
رده بندی کنگره	۱۳۹۳۷/۶۱۰/۵
رده بندی دیویی	۵۸۰/۵۸۲
شماره کتابشناسی ملی	خلیلی باهر، روزبه، ۱۳
سرمشناسه	

نام کتاب	تعالی سازمانی و تعهد سازمانی با رویکرد مدل سرآمدی EFQM
تالیف	مهندس روزبه خلیلی باهر - سیده زهرا ملکی ضیابری
طراح روی جلد	سحر خیرخواه
ناشر	نشر حق شناس
چاپ	۱۳۹۳
چاپخانه و صحافی	طرفه
قیمت	۸۰۰۰۰ ریال
شمارگان	۵۰۰
شابک	ISBN 978-600-7304-13-6 ۹۷۸-۶۰۰-۷۳۰۴-۱۳-۶

حق چاپ برای ناشر محفوظ است.

مرکز نشر و پخش: رشت - سیزه میدان - نیش بیستون - مرکز تجاری سبز

تلفن: ۲۲۴۴۴۱۴ - ۲۲۴۶۷۶۹ - ۲۲۴۶۷۸۲۰ همراه: ۰۹۱۱۶۳۴۷۸۲۰

E-mail: Haghshenass_publication@yahoo.com

www.Haghshenass.com

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
پیشگفتار.....	۹
فصل اول: مقدمه و کلیات پژوهش	
۱- مقدمه.....	۱۱
۱-۲- بیان مسأله.....	۱۳
۱-۳- سؤال‌های اصلی پژوهش.....	۱۶
۱-۴- ضرورت و اهمیت پژوهش.....	۱۷
۱-۵- اهداف پژوهش.....	۲۰
۱-۵-۱- هدف کلی.....	۳۰
۱-۵-۲- اهداف اختصاصی.....	۳۰
۱-۶- فرضیه‌های پژوهش.....	۲۱
۱-۷- روش تحقیق و روش گردآوری اطلاعات.....	۲۲
۱-۸- محدوده تحقیق.....	۲۲
۱-۹- جامعه و نمونه آماری.....	۲۲
۱-۱۰- روش‌های مورد نظر برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها.....	۲۳
۱-۱۱- ابزار گردآوری اطلاعات.....	۲۳
۱-۱۲- محدودیت‌های پژوهش.....	۲۳
۱-۱۲-۱- محدودیت‌های قابل کنترل.....	۲۳
۱-۱۲-۲- محدودیت‌های غیرقابل کنترل.....	۲۱
۱-۱۳- تعاریف مفهومی و عملیاتی واژه‌ها و اصطلاحات پژوهش.....	۲۴
۱-۱۳-۱- تعهد سازمانی.....	۲۴
۱-۱۳-۲- مدل تعالی سازمانی.....	۲۶

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۱-۲- مقدمه.....	۳۱
-----------------	----

۶ ♦ تعالی سازمانی و تعهد سازمانی با رویکرد مدل سرآمدی EFQM

- ۳۱-۲-۲- آشنایی با مدل‌های تعالی سازمانی.....
- ۳۳-۳-۲- تاریخچه مدل‌های تعالی سازمانی و جوایز کیفیت.....
- ۳۴-۱-۳-۲- مدل تعالی عملکرد دمیگ.....
- ۳۶-۲-۳-۲- مدل تعالی عملکرد مالکوم بالدريج.....
- ۳۸-۳-۳-۲- جایزه کیفیت استرالیا برای تعالی سازمانی.....
- ۳۸-۲-۳-۲- مدل تعالی عملکرد اروپایی (EFQM).....
- ۳۹-۵-۳- سایر جوایز ملی کیفیت در جهان.....
- ۴۰-۴-۲- نقش کامل مدل تعالی سازمانی EFQM.....
- ۴۳-۴-۲- کلیات مدل تعالی EFQM.....
- ۴۵-۱-۴-۲- مفاهیم بنیادین سرآمدی در مدل EFQM.....
- ۵۴-۲-۱-۴-۲- معیارهای مدل EFQM.....
- ۶۰-۳-۱-۴-۲- منطق R-DAR.....
- ۶۲-۴-۱-۴-۲- چارچوب و روش‌های ارزیابی.....
- ۶۴-۲-۴-۲- مزایای مدل تعالی سازمانی EFQM.....
- ۶۵-۵-۲- مدل تعالی سازمانی در ایران.....
- ۶۶-۱-۵-۲- اصول ارزشی تعالی در سازمان‌های ایران.....
- ۶۹-۲-۵-۲- سطوح تعالی.....
- ۶۹-۱-۲-۵-۲- سطح تندیس.....
- ۷۰-۲-۲-۵-۲- سطح تقدیرنامه برای تعالی.....
- ۷۱-۳-۲-۵-۲- سطح گواهی تعهد به تعالی.....
- ۷۲-۶-۲- مبانی نظری مربوط به تعهد سازمانی.....
- ۷۴-۱-۶-۲- دیدگاه دو بعدی تعهد سازمانی.....
- ۷۵-۲-۶-۲- دیدگاه سه بعدی تعهد سازمانی.....
- ۷۶-۱-۲-۶-۲- تعهد عاطفی.....
- ۷۷-۲-۲-۶-۲- تعهد مستمر.....
- ۷۹-۳-۲-۶-۲- تعهد هنجاری.....
- ۸۱-۳-۶-۲- عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی.....

۸۲	۶-۳-۱- ویژگی‌های شخصی مؤثر بر تعهد سازمانی
۸۴	۶-۳-۲- خصوصیات شغلی و تعهد سازمانی
۸۴	۶-۳-۳- تأثیر روابط گروهی و روابط با رهبر بر تعهد سازمانی
۸۵	۶-۳-۴- ویژگی‌های سازمان و تعهد سازمانی
۸۶	۶-۳-۵- وضعیت نقش و تعهد سازمانی
۸۶	۶-۳-۶- مدل تحقیقات مربوط به مدل تعالی سازمانی EFQM
۸۶	۶-۳-۷- پیشینه پژوهش در ایران
۹۲	۶-۳-۸- پیشینه پژوهش در خارج از کشور
۹۷	۶-۳-۸- مرور تحقیقات مربوط به تعهد سازمانی
۹۷	۶-۳-۸-۱- پیشینه پژوهش در ایران
۱۰۳	۶-۳-۸-۲- پیشینه پژوهش در خارج از کشور
۱۰۷	۶-۳-۹- مرور تحقیقات مربوط به تعهد سازمانی
۱۱۰	۶-۳-۱۰- خلاصه و جمع بندی

فصل سوم: روش شناسی پژوهش

۱۱۵	۳-۱- مقدمه
۱۱۵	۳-۲- روش تحقیق
۱۱۶	۳-۳- جامعه آماری تحقیق
۱۱۶	۳-۴- نمونه آماری
۱۱۷	۳-۵- ابزار اندازه گیری
۱۱۷	۳-۵-۱- پرسشنامه ویژگی‌های فردی
۱۱۷	۳-۵-۲- پرسشنامه تعالی سازمانی EFQM
۱۱۸	۳-۵-۳- پرسشنامه تعهد سازمانی
۱۱۹	۳-۶- روایی و پایایی ابزار تحقیق
۱۱۹	۳-۶-۱- روایی
۱۲۰	۳-۶-۲- پایایی
۱۲۱	۳-۷- روش جمع آوری اطلاعات

۱۲۱	۸-۳- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات.....
-----	-------------------------------------

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده های پژوهش

۱۲۳	۱-۴- مقدمه.....
۱۲۳	۲-۴- ویژگی های جمعیت شناختی آزمودنی های تحقیق.....
۱۲۶	۳-۴- توصیف یافته های تحقیق.....
۱۲۶	۱-۲-۴- توصیف تعالی سازمانی در کتابخانه های دانشگاهی استان گیلان.....
۱۳۰	۲-۳-۴- توصیف تعالی سازمانی کارکنان کتابخانه های دانشگاهی استان گیلان.....
۱۳۱	۴-۴- روش آماری بودن توزیع داده ها.....
۱۳۲	۵-۴- آزمون فرضیه های تحقیق.....

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۱۴۵	۱-۵- مقدمه.....
۱۴۵	۲-۵- خلاصه پژوهش.....
۱۴۹	۳-۵- بحث و نتیجه گیری.....
۱۵۸	۴-۵- پیشنهاد های تحقیق.....
۱۵۸	۱-۴-۵- پیشنهاد های کاربردی.....
۱۵۹	۲-۴-۵- پیشنهاد های پژوهشی.....

منابع و مآخذ

۱۶۱	منابع فارسی.....
۱۶۹	منابع انگلیسی.....

پیشگفتار

امروزه اکثر کشورهای دنیا، با تکیه بر مدل های تعالی سازمانی، جوایزی را در سطح ملی و منطقه ای ایجاد کرده اند که محرک سازمان ها و کسب و کار در تعالی، رشد و ثروت آفرینی است. مدل های تعالی با محور قرار دادن کیفیت تولید (کالا یا خدمات)، مشارکت همه اعضای سازمان می توانند رضایت مشتری را جلب و منافع آن نفیس را فراهم نموده و در عین حال، یادگیری فردی و سازمانی را با تکیه بر خلاقیت و نوآوری تشویق و ترویج کنند. جوایز ملی کیفیت و سرآمدی سازمانی بر این واقعیت تأکید دارند که بقاء در رقابت جهانی، مستلزم بهبود عملکرد در مقیاس جهانی است. این مدل ها با ارائه معیارهای ارزیابی، خطوط راهنمایی برای سازمان ها ایجاد می کنند تا پیشرفت ها و عملکرد خود را در زمینه کیفیت و سرآمدی سازمانی اندازه گیری نمایند.

در کشور ما هم معرفی مدل های تعالی سازمانی با استقبال گسترده مدیران در سازمان های مختلف ایران مواجه شده است. آنچه در ابتدای امر، بسیاری از سازمان ها با شک و تردید به آن می نگریستند و این ریشه که در مدل ها، ریشه های غربی دارند و تناسبی با سازمان های ایرانی ندارند، بعضاً به عنوان یک مانع از سوی مدیران مطرح می شد، اما پس از کسب آشنایی بیشتر با این مدل ها و به کار گرفتن آنها در ارزیابی سازمان ها، این مدیران به نتایج ملموسی دست یافتند و اینکه می توانند که به کمک مدل های تعالی می توانند برنامه های خود را بهبود بخشیده، نقاط ضعف را برابند و در جهت تقویت نقاط مثبت اقدام نمایند و با اجرای این فرآیند به سمت توسعه درآمدی سازمان حرکت کنند.

مدل تعالی سازمانی EFQM بر اساس ۹ معیار پایه گذاری شده است. این معیارهای ۹ گانه عبارتند از: ۱. رهبری، ۲. خط مشی و استراتژی، ۳. کارکنان، ۴. مشارکت ها و منابع، ۵. فرآیندها، ۶. نتایج مشتری، ۷. نتایج کارکنان، ۸. نتایج جامعه، ۹. نتایج کلیدی عملکرد. لازم به ذکر است که پنج معیار اول مدل تعالی EFQM مربوط به حوزه توانمندسازها بوده و چهار معیار آخر، مربوط به حوزه نتایج می باشد.

پس از ارائه توضیحاتی مختصر در رابطه با مبحث تعالی سازمانی، یادآوری این نکته ضروری است که تعهد سازمانی کارکنان، بدون شک یکی از ارکان اصلی و اساسی برای موفقیت و تعالی و سرآمدی در هر سازمانی به شمار می‌آید. قطعاً نیروی انسانی متعهد به کار، یکی از سرمایه‌های ارزشمند و بی‌نظیر برای هر سازمانی است که مدیران سازمان‌ها باید توجه لازم و کافی به این مقوله داشته باشند و با تدوین برنامه‌هایی هدفمند و اتخاذ راهکارهای مناسب در جهت ارتقاء تعهد سازمانی کارکنان و به تبع آن تعالی سازمان‌های تحت سرپرستی خویش اقدام نمایند.

همچنین لازم است که مدیران سازمان‌های ایرانی با شناخت هر چه بیشتر و بهتر و بهره‌گیری اصولی از الگوهای تعالی سازمانی، نقاط ضعف و زمینه‌های نیازمند بهبود را در سازمان‌هایشان بررسی و شناسایی نموده و برای رفع کاستی‌ها تلاش کنند و اندیشمندانه به سوی مدیریت تری و تعالی روزافزون سازمان حرکت نمایند.

در نهایت، با توجه به اهمیت موضوع و نیاز به توجه بیشتر به دو مقوله تعالی سازمانی و تعهد سازمانی و از آنجایی که مقالات بسیار اندکی در زمینه بررسی رابطه این دو متغیر در کشور ما انجام شده است، در این کتاب سعی بر این است تا ضمن تشریح کامل مدل تعالی سازمانی EFQM، رابطه تعالی سازمانی (بر اساس الگوی تعالی EFQM) و تعهد سازمانی کارکنان مورد بررسی قرار گیرد.

دکتر بهمن خلیلی باهر

سیده زهرا خلیلی ضیابری