

بسم الله الرحمن الرحيم

رازانی، عبدالمحمد، ۱۳۳۴-	گرد آورنده و مترجم
نظامنامه خود ارزیابی مدل EFQM (ای. اف. کیو. ام) براساس پرسشنامه ۹۰ سئوالی / ترجمه و تالیف عبدالمحمد رازانی - تهران: مام ، ۱۳۸۴ .	۵۴،۳ ص .
ISBN 964-93794-8-7 : ۱۲۰۰۰ ریال	
فهرستنویسی بر اساس اطلاعات فیفا	
۱. کیفیت فراگیر - مدیریت - فرمها و پرسشنامه ها . ۲. مدیریت - ارزشیابی - فرمها و پرسشنامه . ۳. سازماندهی کارآمد - فرمها و پرسشنامه .	
۴. قابلیت اجرایی - فرمها و پرسشنامه . الف. بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت European Foundation for Quality Management . ب. عنوان	
HD ۶۲/۱۵/۲ ۶۵۸/۴۰۱۳	ع ۶۲/۱۵/۲ HD
۱۳۸۴	
کتابخانه ملی ایران	۶۲۲-۸۴م

شناسنامه کتاب

نام کتاب :	نظام نامه خودارزیابی مدل EFQM
مؤلف و مترجم :	عبدالمحمد رازانی
ناشر:	انتشارات مام
چاپ:	زیتون
تاریخ و نوبت چاپ :	چاپ اول، ۱۳۸۴
تیراژ :	۱۰۰۰ نسخه
شابک : ۹۶۴-۹۳۷۹۴-۸-۷	ISBN: 964-93794-8-7
قیمت :	۱۲۰۰۰ ریال

مقدمه مؤلف

سازمانها فارغ از نوع فعالیت، اندازه، ساختار یا بلوغ سازمانی، برای رسیدن به موفقیت نیاز به استقرار چارچوب مدیریتی مناسبی دارند. تا بتوانند ضمن شناخت نقاط قوت و ضعف داخلی خود، محرکهای بیرونی را نیز شناسایی و آمادگیهای لازم را جهت مقابله با تهدیدها و استفاده مناسب و به موقع از فرصتها کسب نمایند. و همانگونه که عزیزان خواننده در جریان می باشند مدل سرآمدی EFQM الگویی جامع و کامل جهت پاسخگویی به این نیاز میباشد که در کتابی تحت همین عنوان توسط اینجانب ترجمه و در اختیار علاقه مندان به مباحث مدیریتی قرار گرفت

از آنجائیکه فرآیند دست یابی به سطوح سرآمدی در EFQM چهارچوب کلی را جهت کمک به سازمانها در ارزیابی عملکردشان درمقایسه با مدلی تأیید شده ارائه می نماید و به کاربران کمک می کند تا بر روی فعالیتهای بهبود متمرکز شوند لذا کتاب حاضر در همین رابطه و با هدف راهنمایی سازمانها در شروع سفرشان به سمت سرآمدی تهیه شده است و امید است در کمک به سازمانها در دستیابی به اهداف فوق مؤثر باشد.

در خاتمه از تمام عزیزانی که در تهیه این کتاب با اینجانب همکاری داشتند به خصوص استاد ارجمند جناب آقای دکتر الله وردی تقوی تشکر می نمایم و از خداوند متعال برای ایشان موفقیت هر چه بیشتر در فعالیتهایشان آرزومندم

عبدالمحمد رازانی

زمستان ۸۳

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
۱- تاریخچه بنیاد کیفیت اروپا (EFQM)	۲
۲- آشنائی با مدل EFQM	۲
۳- روش ارزیابی بر اساس منطق RADAR	۴
۴- سطوح سرآمدی در EFQM	۵
۵- چگونه از نظام نامه خودارزیابی استفاده نمائیم	۷
۶- فرآیند خودارزیابی	۷
۷- اجرای خودارزیابی	۱۳
۸- سئولات RADAR برای توانمندسازها	۱۹
۹- سئولات RADAR برای نتایج	۲۲
۱۰- پرسشنامه های ارزیابی برای الزام به سرآمدی	۲۴
۱۱- جدول امنیاز دهی توانمندسازها و نتایج	۵۲

۱- تاریخچه بنیاد کیفیت اروپا (EFQM)

European foundation for Quality Management (EFQM) مجموعه‌ای

است غیرانتفاعی که در سال ۱۹۸۸ توسط ۱۴ شرکت پیشرو اروپایی با رسالت تبدیل شدن به محرکی نیرومند جهت توسعه پایدار در اروپا و با دیدگاهی جهانی در پشتیبانی از سازمان‌های اروپایی، در مناطقی که دارای سرآمدی می‌باشند تأسیس گردید.

تعداد اعضای EFQM تا ژانویه ۲۰۰۲ به بیش از ۸۰۰ سازمان از اکثر کشورهای اروپایی و در اغلب زمینه‌های کاری رسید. این مجموعه همراه با اعضای شبکه سازمان‌های ملی، هزاران سازمان و دهها هزار کارمند آنها را تحت پوشش قرار می‌دهد. علاوه بر این برای استقرار مدل سرآمدی EFQM و مدیریت حضور در فرآیند کسب جایزه کیفیت اروپایی، این مؤسسه مجموعه‌ای از خدمات را برای اعضای خود تدارک دیده است جهت کسب اطلاعات بیشتر در رابطه با شرکای EFQM می‌توانید به سایت زیر مراجعه نمائید.

<http://www.efqm.org/partnership-distribution/npo-details.htm>

۲- آشنائی با مدل EFQM

مدل سرآمدی EFQM چارچوبی غیرتجویزی، بر اساس نه معیار اصلی است که پنج تای آنها در رابطه با "توانمندسازها" و چهارتای دیگر در مورد "نتایج" است. معیارهای اصلی "توانمندسازها" دربرگیرنده فعالیتهای سازمان میباشند و معیارهای اصلی "نتایج" بیان‌کننده نتایجی میباشند که سازمان به آن دست می‌یابد. "نتایج" توسط "توانمندسازها" بدست می‌آیند.

این مدل سرآمدی که در بر گیرنده رویکردهای زیادی برای دستیابی به سرآمدی پایدار در تمامی زمینه‌های عملکرد می باشد، بر این فرضیه استوار است که: نتایج سرآمدی در رابطه با عملکرد، مشتریان، کارکنان و جامعه از طریق رهبری و بکارگیری خط مشی و راهبرد، کارکنان، شراکتها و منابع، و فرآیندها بدست می‌آید.