

الگوی سرآمدی

EFQM

و

جایزه ملی کیفیت ایران

سرشناسه	: اسکندری، علیرضا، ۱۳۴۵ -
عنوان و پدیدآور	: الگوی سرآمدی EFQM و جایزه ملی
مشخصات نشر	: کیفیت ایران/مؤلف علیرضا اسکندری.
مشخصات ظاهری	: تهران: عصر کیفیت، ۱۳۸۶.
شابک	: ۵۰ ص.: نمودار.
وضعیت فهرست نویسی: فیپا	: ۲۰۰۰۰ ریال: ۱-۳-۹۵۸۸۵-۹۶۴
یادداشت	: کتابنامه: ص. ۴۹ - ۵۰
موضوع	: کیفیت فراگیر -- مدیریت.
موضوع	: بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت.
موضوع	: جایزه ملی کیفیت ایران.
رده بندی کنگره	: ۷الف۵/الف۱۵/HD۶۲
رده بندی دیویی	: ۶۵۸/۴۰۱۳
شماره کتابخانه ملی	: ۱۰۲۸۷۶۴

نام کتاب: الگوی سرآمدی EFQM و جایزه ملی کیفیت ایران
مؤلف: علیرضا اسکندری
ناشر: عصر کیفیت؛ تهران خ فاطمی خ باباطاهر کوچه نادر پلاک ۲۰ واحد ۴
شمارگان: ۱۰۰۰ جلد
سال و نوبت چاپ: ۱۳۸۶، اول
چاپخانه: ایران شهر
صحافی: توحید

التشارات عمر کیفیت

تلفن: ۰۹۱۲ ۶۱۷ ۸۶۵۶

به ناء خدایى كه داناىى از اوسته

فهرست

۱	۱- مقدمه و تاريخچه
۳	۲- مأموریت و دورنمای EFQM
۵	۳- ضرورت الگویی برای سرمایدى
۷	۴- مزایا و منافع EFQM
۹	۵- ارزش‌ها و مفاهيم اساسی سرمایدى
۲۳	۶- معیارهای EFQM
۳۹	۷- خودارزیابی
۴۵	۸- جایزه ملی کیفیت ایران
۴۹	کتابنامه

۱- مقدمه و تاریخچه

«بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت»^۱ یا EFQM در سال ۱۹۸۸ میلادی توسط مدیران ۱۴ شرکت عمده اروپایی (بوش، بی تی، بول، سیبا- جیجی، داسو، الکترولوکس، فیات، کی ال ام، نستله، آلیوتی، فیلیپس، رنو، سولزر، فولکس واگن) با موافقت اتحادیه اروپا تأسیس شد. قوه محرکه این شبکه مدیریتی قدرتمند (که در حال حاضر بیش از ۷۰۰ عضو دارد) نیاز به ایجاد یک چهارچوب اروپایی برای بهبود کیفیت با الهام و اقتباس از الگوی مالکولم بالدريج^۲ در ایالات متحده آمریکا و جایزه دمنینگ^۳ در ژاپن بود. این دو جایزه به نحو چشمگیری باعث بهبود کیفیت تولید و خدمات در سازمان‌هایی که آنها را به کار بسته‌اند، شده است.

الگوی اروپایی سرآمدی تجاری^۴ که اکنون به نام الگوی سرآمدی EFQM شناخته می‌شود، در سال ۱۹۹۱ به عنوان چهارچوبی برای خودارزیابی سازمانی و به عنوان مبنایی برای قضاوت در مورد داوطلبان جایزه اروپایی کیفیت^۵ که اولین بار در سال ۱۹۹۲ اعطا شد، معرفی گردید. EFQM پرکاربردترین چهارچوب سازمانی در اروپاست و مبنای بیشتر جوایز ملی و منطقه‌ای کیفیت (از جمله جایزه ملی کیفیت ایران) را تشکیل می‌دهد.

^۱ European Foundation for Quality Management

^۲ Malcolm Baldrige

^۳ Deming Prize

^۴ European Model for Business Excellence

^۵ European Quality Award