

تطبیق استاندارد مدیریت کیفیت ISO 9001

و مدل تعالی EFQM

با فرهنگ غنی ایرانی اسلامی

(با استفاده از آموزه‌ها و موازین اسلامی)

مؤلف:

حسین حنیفر

با همکاری شرکت توزیع نیروی برق نواحی استان تهران

سید علی برزند

جمشید دیانتي



انتشارات اردیبهشت

سروشنامه: خنifer، حسین، ۱۳۴۸ -

عنوان و نام پدیدآور: تطبیق استاندارد مدیریت کیفیت ISO 9001 و مدل تمالی EFQM با فرهنگ غنی ایرانی اسلامی (با استفاده از آموزه‌ها و موازین اسلامی) / مولف حسین خنifer، به کوشش شرکت توزیع نیروی برق نواحی استان تهران / سیدعلی برنبد، جمشید دیانتی.

مشخصات نشر: تهران: اردیبهشت، ۱۳۹۲.

مشخصات ظاهر: ۱۶۲ ص.، معور، جدول، نمودار.

شابک: ۰۰۰-۲-۱۶۱-۱۶۴-۹۷۸-۹۶۴۴

وضعیت فهرست‌نویسی: فیا

موضوع: استاندارد ایزو ۹۰۰۱

موضوع: کنترل کیفی -- مدیریت

شناسه افزوده: برنبد، سیدعلی، ۱۳۳۴ -

شناسه افزوده: دیانتی، جمشید

شناسه افزوده: شرکت توزیع نیروی برق نواحی استان تهران

رده بندی کنگره: ۱۳۹۲-۲-۹-۱۵۶۱۶/ TS

رده بندی دیویی: ۶۵۸۵۶۲

شماره کتابشناسی ملی: ۲۳۳۸۰۰۹۱



انتشارات اردیبهشت

آدرس: تهران، خ انقلاب، خ ۲، فروردین، پلاک ۳۱۶ طبقه همکف

تلفن: ۶۶۴۸۰۸۸۶ - ۶۶۴۸۰۸۸۷ - ۶۶۴۹۷۱۱۳ - تلفکس: ۶۶۴۹۲۸۷۶

کدپستی: ۱۳۱۴۶-۶۵۱۱۱

Pub_ordibehesht@yahoo.com

عنوان کتاب: تطبیق استاندارد مدیریت کیفیت ISO 9001

نویسنده: حسین خنifer

ویراستار و صفحه‌آرا: الهه امین طهماسبی

مدیر امور فنی: امیر هوشنگ اسکندری

لیتوگرافی: ترنج رایانه

چاپخانه: چاپ عطا

شمارگان: ۱۰۰۰ جلد

نوبت و سال چاپ: اول ۱۳۹۲

شابک: ۹۷۸-۹۶۴۴-۱۷۱-۱۶۱-۲

قیمت: ۴۰۰۰ تومان

مدیر پروژه: سید علی برزند

ناظر تحقیق: جمشید دیانتي- مسعود تناگر

همکاران: کمیته تحقیقات شرکت توزیع نیروی برق نواحی استان تهران- سید علی برزند-
محسن پارسا مقدم- حسن شاکری- بهنام بیات- علیرضا فرجی- جمشید دیانتي

گروه تحقیق: حسین خنیفر- سام حشمتی- صبا کاکاپور- احمد خنیفر- زیبا فروغی قمی-
حامد بردبار- زینب مولوی- حانیه بذرافشان- فریبا عطائی- نفیسه زروندی- آزاده پژمان-
ریحانه زارعی- مجتبی نیک آیین- مجتبی حسینی نرد- علی علی مددی

تقدیم به:

ساحت قدسی رسول مکرم اسلام محمد مصطفی (ص)، که همواره منادی کار نیک و با
کیفیت در جامعه مدنی اسلام بوده‌اند.

www.ketab.ir

فهرست مطالب

۱۳	سخنی با خوانندگان
۱۴	مقدمه
۱۸	پیشگفتار
	فصل اول: مفهوم شناسی EFQM و شناخت مدل‌های تعالی
۲۱	مقدمه
۲۲	پیش‌زمینه لزوم وجود مدل‌های تعالی
۲۳	مفاهیم کلی
۲۵	چستی علم مدیریت با رویکرد کیفیت
۲۷	تعریف تعالی سازمان
۲۹	قرآن کریم نسخه کامل تحول و تعالی
۲۹	ویژگی سازمان‌های متعالی
۳۱	زمینه‌های اصلاح مدیریت
۳۲	تعریف مدل‌های تعالی سازمان
۳۴	تاریخچه مدل‌های تعالی سازمان
۳۷	جایگاه تعالی در دین اسلام
۳۸	نقش رهبری و تعلیم و تجربه در مدیریت کیفیت
۴۱	خلاصه فصل

فصل دوم: ارزش‌ها و مفاهیم بنیادی EFQM و امتزاج آن با آیات و روایات

مقدمه	۴۳
ارزش‌ها و مفاهیم بنیادی	۴۴
۱- دستیابی به نتایج موزون	۴۵
۲- ارزش‌افزایی برای مشتریان	۴۸
۳- رهبری با داشتن چشم‌انداز؛ ثبات و درستی	۵۵
۴- مدیریت به وسیله فرایندها	۵۷
۵- موفقیت از طریق کارکنان	۶۲
۶- پرورش خلاقیت و نوآوری	۶۴
۷- ایجاد شراکتها	۶۷
۸- مسئولیت‌پذیری برای آینده‌ای پایدار	۷۰
خلاصه فصل	۷۳
فصل سوم: معیارهای EFQM و مقایسه تطبیقی با آموزه‌های اسلام	
مقدمه	۷۵
الف) توانمندسازها	۷۵
معیار اول: رهبری	۷۵
معیار دوم: استراتژی	۸۴
معیار سوم: کارکنان	۸۸
معیار چهارم: شراکت‌ها و منابع	۹۳

معیار پنجم: فرآیندها، محصولات و منابع..... ۹۵

ب) نتایج..... ۹۸

معیار ششم: نتایج مشتریان..... ۹۸

معیار هفتم: نتایج کارکنان..... ۱۰۹

معیار هشتم: نتایج جامعه..... ۱۱۴

معیار نهم: نتایج کلیدی..... ۱۱۷

امتیازها..... ۱۲۱

خلاصه فصل..... ۱۲۱

فصل چهارم: خودارزیابی در EFQM

مقدمه..... ۱۲۳

خودارزیابی در مدل EFQM..... ۱۲۳

۱. فرآیند عمومی خودارزیابی..... ۱۲۴

۲. منطق رادار (RADAR) در چرخه خودارزیابی..... ۱۲۴

نتایج..... ۱۲۶

رویکرد..... ۱۲۶

جاری سازی..... ۱۲۶

ارزیابی و تصحیح..... ۱۲۷

خلاصه فصل..... ۱۳۴

فصل پنجم: مبانی استاندارد و کیفیت گرایی و ارتباط آن با اسلام

۱۳۶.....	مقدمه
۱۳۷.....	استاندارد چیست؟
۱۳۹.....	استانداردسازی چیست؟
۱۴۱.....	تعریف کیفیت
۱۴۲.....	کیفیت و استاندارد از دیدگاه اسلام
۱۴۳.....	نظام مدیریت کیفیت
۱۴۴.....	رد پای استاندارد و کیفیت در سیره نبی مکرم اسلام (ص)
۱۴۶.....	کار و تلاش کیفی و استاندارد عبادت است
۱۴۷.....	کار با کیفیت موجب کمال انسان
۱۴۸.....	کار با کیفیت سبب استخفا از دیگران
۱۴۹.....	معرفی انواع استانداردهای ISO
۱۵۰.....	استاندارد ISO ۹۰۰۰
۱۵۲.....	استاندارد ISO ۹۰۰۴
۱۵۲.....	استاندارد ISO ۱۴۰۰۰
۱۵۳.....	ISO ۱۰۰۱۵
	فصل ششم: اصول و مراحل استقرار ISO
۱۵۶.....	تبیین اصول سیستم مدیریت کیفیت ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۸
۱۵۸.....	مسئولیت مدیریت
۱۶۰.....	مدیریت منابع

۱۶۳	پدیدآوری محصول.....
۱۶۴	اندازه‌گیری، تحلیل و بهبود.....
۱۶۸	مراحل استقرار ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۸.....
۱۷۰	سیکل اخذ ISO.....
۱۷۱	خلاصه فصل.....
	فصل هفتم: ارتباط بین EFQM و ISO و نگاه ارزشی
۱۷۳	آیا ISO ۹۰۰۱ و EFQM مکمل یکدیگرند؟.....
۱۷۶	دیدگاه فرایندگرا در استاندارد مدیریت کیفیت بر اساس ISO ۹۰۰۰:۲۰۰۰.....
۱۷۶	دیدگاه اسلام پیرامون ارزش کار با کیفیت.....
۱۷۷	تعریف کار کیفی و ارتقایی.....
۱۷۸	نظر اسلام راجع به کار کیفی.....
۱۷۹	تشویق به کار و کوشش با کیفیت و متعالی.....
۱۸۰	ارزش کار کیفی و متعالی از دیدگاه قرآن.....
۱۸۰	کار با کیفیت از نظر سنت.....
۱۸۳	خلاصه فصل.....
۱۸۵	منابع.....

فهرست شکل‌ها

شکل	صفحه
شکل شماره (۱) روند شکل‌گیری تعالی سازمانی.....	۲۸
شکل شماره (۲) ویژگی‌های سازمان تعالی.....	۳۰
شکل شماره (۳) ویژگی‌های شرکت تعالی.....	۳۲
شکل شماره (۴) نام جوایز کف.....	۳۶
شکل شماره (۵) مفاهیم بنیادی تعالی در مدل EFQM.....	۴۵
شکل شماره (۶) شرایط احراز شغل.....	۹۲
شکل شماره (۷) مدل تعالی اروپایی.....	۱۲۰
شکل شماره (۸) اجزاء منطق رادار.....	۱۲۵
شکل شماره (۹): الزامات استاندارد ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۸.....	۱۵۷

سخنی با خوانندگان

سیستم‌های مدیریتی در بسیاری از شرکت‌های جهان آزمون موفقیت را پشت سر گذاشته و در بسیاری از موارد باعث کاهش چشمگیر هزینه‌ها و افزایش بهره‌وری شده‌اند.

علیرغم استقرار نظام‌ها و سیستم‌های گوناگون مدیریتی و اخذ گواهینامه از مرجع معتبر بین‌المللی، همواره شاهد اثربخشی اندک این نظام‌های مدیریتی و خصوصاً استهلاک شدید آنها در شرکت‌های گوناگون بوده‌ایم. با آسیب‌شناسی این موضوع در کشورمان درمی‌یابیم که از مهم‌ترین عوامل شکست پی‌درپی پروژه‌های مدیریتی و عدم کارایی آنها، عدم رسوخ باورهای مورد نیاز در سطوح هرم سازمانی می‌باشد. این مقاومت و عدم پذیرش، گاهی در سطوح کارشناسی و حتی مدیریتی نیز دیده می‌شود. هدف از اجرا و تألیف پروژه «تطبیق استاندارد مدیریت کیفیت (ISO 9001) و مدل تعالی (EFQM) با فرهنگ غنی ایرانی اسلامی در شرکت توزیع نیروی برق نواحی استان تهران» یافتن مضامین دینی می‌باشد، که در راستای نظام‌های مدیریتی دنیا باشد و امکان تفهیم آنها را به زبان ساده و در عین حال برابر دین جامع اسلام برای مجریان و مدیران سیستم‌های مدیریتی فراهم نماید. این موضوع می‌تواند باعث نهادینه شدن فرهنگ سازمانی مورد نیاز هر نظام مدیریتی شده و مقاومت منفی ناشی از عدم پذیرش نظام‌های نوین مدیریتی را از بین ببرد.

در این پروژه با انجام کار تحقیقاتی توسط تیم مرکب از مدیران، کارشناسان سیستم‌های مدیریتی شرکت و پژوهشگران در متون اسلامی، نه تنها مصادیق صحت اصول و مضامین این نظام‌ها و استانداردهای مدیریتی را معرفی کرده‌ایم، بلکه در گام بعدی نشان داده‌ایم که دین کامل و جامع اسلام می‌تواند سرچشمه ابزارهای نوین و در عین حال کامل‌تر مدیریتی باشد، که متخصصان و پژوهشگران می‌توانند آنها را استخراج و به جامعه مدیریتی ارائه دهند.

باشد که این کتاب مورد استفاده تلاشگران و دلسوزان میهن عزیزمان قرار گیرد.

سید علی برزند

پاییز ۱۳۹۲

«مَنْ كَانَ يُرِيدُ الْعِزَّةَ فَلِلَّهِ وَالْعَمَلِ الصَّالِحِ يَرْقَعُهُ»

«هرکس عزت می‌طلبد یکسره خاص خداوندگار است و عمل

نیک و متقن او را بالا می‌برد و جایگاه می‌بخشد.»^۱

مقدمه

در نظام مدیریت اسلام و در کلام معصومین (ع)، به ویژه در نگاه پیامبر اکرم (ص) که در امتداد آیات قرآنی و خاستگاه وحی است، مدیریت کیفیت‌گرا و رعایت اصول و قواعد منطقی اداره جامعه به عنوان بخشی مهم از زندگی آدمی، مورد توجه قرار گرفته است. در فرهنگ غنی اسلام و در حضور ارزش‌ها و عقاید الهی، فرهنگ تلاش، خلق کار و سهولت بخشیدن به زندگی و سطح معیشت هم‌نوعان، همواره مورد تمجید و سفارش بوده و یکی از ملزومات حیات طیبه قرار داده شده است.^۲ قرآن انسان را موجودی مدیر و مدبر دانسته، که این ویژگی زمینه‌های کسب ثروت را در او ایجاد کرده است.^۳ جمع‌آوری ثروت، به شرط ادای واجبات و دوری از قاعده نکوهیده کنز، مورد نکوهش نمی‌باشد. با توجه به اهمیت مدیریت جامع و کیفی و نیز پذیرش اسلام به عنوان دینی کامل و جهان‌شمول که برای تمامی مراحل زندگی انسان برنامه ویژه دارد، مسئله‌ای که در این بررسی دنبال می‌شود، این است که ضمن بررسی نگرش مکاتب مختلف به مقوله مدیریت کیفیت و اصول آن به طور خاص، نگاه اسلام را به امر مدیریت کیفیت با توجه به منابع دینی که عمدتاً منابع نقلی می‌باشند، مورد موشکافی قرار داده و تفاوت‌ها و شباهت‌های نظام اسلامی و جریان بین‌المللی را در این خصوص مورد بررسی قرار می‌دهیم.

۱. فاطمه/ ۱۰

۲. امام صادق (ع) سه چیز که همه مردم به آن نیازمندند را امنیت، عدالت، رفاه و فراوانی می‌داند.

۳. ملک/ ۱۵

پلتيو^۱ (۲۰۰۸) با توجه به ظهور نهضت‌های اسلامی و اجرای برنامه‌های مدیریتی ناامیدکننده در کشورهای اسلامی، در مقاله‌ای با عنوان «مذهب، سیاست، توسعه: درس‌هایی برای کشورهای اسلامی» به بررسی این فرضیه می‌پردازد، که آیا دین می‌تواند منجر به ارائه مدیریت جامع برای جوامع گردد و یا اینکه خود صرفاً یک عامل درون‌زا است.

اودرپ، بوانت و تاموادا^۲ (۲۰۰۷) در یک تحقیق میدانی به بررسی تأثیر ادیان بر مدیریت و توسعه اقتصادی و نیز تأثیر آن بر روی «تصمیم‌سازی» افراد جامعه پرداختند. آنها در مقاله خود به نقش مذاهب در تشویق پیروان خود، در گسترش فعالیت‌های فردی یا جمعی در کشور هند پرداختند. نتیجه آن بیانگر نقش مثبت مسیحیت و اسلام در گسترش کارآفرینی و نقش بازدارنده هندوئیسم در ترویج کیفیت فعالیت‌ها بوده است.

برو و مک کلری^۳ (۲۰۰۳) در پژوهش خود به بررسی نقش اعتقادات مذهبی و حضور کلیسا، بر رشد اقتصادی و توسعه ملی در سطح بین‌الملل پرداختند. ایشان در بررسی‌های خود، به نقش مثبت اعتقادات مذهبی و اسلامی و نقش منفی حضور کلیسا بر رشد اقتصادی کشورهای مسیحی دست یافتند.

هربرت و لینک^۴ صحبت از دوازده خصوصیت مدیران را می‌کنند. آنها این دوازده خصوصیت را در سطح اعتقادی و باورمندی مطرح می‌سازند که عبارتند از: ریسک‌پذیری، خودانگیزی، خلاقیت، قاطعیت، فناوری، مسئولیت‌پذیری، هماهنگ‌کننده، آغازگر، محصول‌گرا، فعال، با اعتماد به نفس و باهوش. جالب اینکه این دو محقق چهار ویژگی را در میان کلیه تعاریف ثابت یافتند که این چهار ویژگی عبارتند از:

۱. ریسک‌پذیری

۲. نوآوری

۱. Platteau, Jean-Philippe

۲. Audresteh, David B & Boente, Werner & Tamvada, Jagannadha Pawan

۳. Barro, Robert & McCleary, Rachel

۴. Herbert & Link

۳. درک تغییر

۴. عدم قطعیت [۱]

شواهد و قرائن بسیاری در تعالیم و آموزه‌های اسلامی مبنی بر اهمیت و تشویق کیفیت، تعالی و استانداردها در جامعه وجود دارد، در این میان آیات و روایات متعددی، سعی در تشویق و ترویج خصایص و ویژگی‌های یک مدیر در بین اعضای جامعه می‌نمایند و بر این اساس تفکرات دینی یک فرد می‌تواند در گسترش روحیه کیفیت‌گرایی وی بسیار تأثیرگذار باشد. در این میان می‌توان وجوه تفارق بسیاری را میان خصوصیات و ویژگی‌های ارائه شده توسط هربرت و لینک و رهنمودهای اسلام در امور تربیت مدیران مشاهده کرد.

اسلام در کنار اهمیت بسیاری که برای کار و تلاش قائل است بر ضرورت و اهمیت نوآوری، پیشرفت و بهره‌گیری از تکنولوژی‌های نوین در فعالیت‌ها نیز تأکید می‌نماید.^۱

اسلام به ریسک‌پذیری به عنوان دومین عامل شخصیتی مشترک بیان شده توسط هربرت و لینک در فرد و اهمیت آن، توجه بسیار نموده و انسان را از ترس و تزلزل نهی^۲ و به پذیرش ریسک منطقی در کار و زندگی تشویق می‌نماید.^۳ در خصوص «درک تغییر»، قرآن کریم صراحتاً آغازگاه تغییر را خود انسان می‌داند و می‌فرماید:

«خدا حال هیچ قومی را دگرگون نخواهد کرد تا زمانی که خود آن قوم حالشان را تغییر دهند و هرگاه خدا اراده کند که قومی را به بدی اعمالشان عقوبت کند، هیچ راه دفاعی نباشد و برای آنان هیچ کس جز خدا یارای آنکه آن بلا را بگرداند نیست.»^۴

۱. پیامبر اکرم (ص) در خصوص «نوآوری» می‌فرماید: «خداوند بنده مؤمنی را دوست دارد که خود دارای حرفه و پیشه جدیدی باشد.» (نهج الفصاحه، ش ۷۵۰)

۲. حضرت علی (ع) می‌فرماید: «اگر از کاری بیمناک هستی، خود را در آن افکن، زیرا که ترس از هر کاری بزرگتر از خود کار است.» (نهج البلاغه، قصار ۱۱۶۹)

۳. حضرت علی (ع) می‌فرماید: «اگر از چیزی واهمه داشتی توقف نکن و آن را انجام بده.» (ولایه، ۱۳۷۸، باب الفاء)

در تعالیم اسلامی با توجه به وقایع، اتفاقات و رویدادهای محیط اطراف تأکید شده است و از این آگاهی و توجه، به عنوان ابزاری برای بهبود عملکرد آتی، در صحنه کار و فعالیت شخص در زندگی نام برده است، به علاوه اسلام از شناخت موقعیت کنونی به عنوان یکی از راههای کاهش ریسک در فعالیتها یاد می‌کند.^۱ همچنین، به عدم قطعیت و متغیر بودن شرایط در طول زمان اشاره می‌نماید و انسان را به انعطاف‌پذیری در برابر شرایط محیطی فرا می‌خواند.^۲

www.ketab.ir

۱. امام علی (ع) می‌فرماید: «برای آگاهی انسان همین بس که زمان خود را بشناسد.» (منتخب میزان الحکمه، ص ۸۵۷)

امام صادق (ع) می‌فرماید: «کسی که زمان خود را بشناسد، آماج اشتباهات قرار نگیرد.» (منتخب میزان الحکمه، ص ۸۵۷)

۲. امام صادق (ع) می‌فرماید: «ما در شرایط متغیر زندگی می‌کنیم، پس در کار و تلاش برای دنیا چنان باش که گویی جاودانی و در برابر تغییر شرایط و بانگ رفتن چنان باش که گویی روانی.» (ولایی، ۱۳۸۷، باب الدنيا)

قال رسول الله (ص):

«خداوند بنده‌ای را دوست دارد که اگر کاری را انجام دهد آن را محکم و استوار و با کیفیت به انجام برساند.»^۱

پیشگفتار

بسیاری از مباحث دنیای امروز در عصر فراتغییر و پسامردن ریشه در تمدن‌ها و مکاتب بشری و نظام‌های ارزشی دارند. یکی از نظام‌های قدیم و ارزشمند نظام اسلام و مکتب روح‌بخش تعالی‌گرای دین مبین حضرت رسول است که مملو از آموزه‌های سازمانی و ارزشی است و کارهای تطبیقی زیادی در منابع موجود نسبت به مؤلفه‌های عصر تغییر، بعد از دهه ۱۹۷۰ که عصر تحولات نامیده می‌شود، نگاشته شده است.

از مباحث مرتبط می‌توان مقوله‌های منابع انسانی، HS، کار آفرینی در نظام ارزشی، مقوله استانداردسازی با نگرش ارزشی و مباحث نوین مثل ISO و EFQM را مطرح ساخت.

یکی از مهم‌ترین چالش‌های نهادهای سازمانی نظام‌های مدیریت کیفیت در سازمان‌های ایرانی، عدم تطابق فرهنگ حاکم بر نظام‌های مدیریت کیفیت با فرهنگ ایرانی و اسلامی است. از آنجا که فرهنگ انسان در ضمیر ناخودآگاه او قرار دارد و فهم و درونی‌سازی مفاهیم سیستم‌های مدیریت کیفیت نشأت گرفته از فرهنگ غربی، برای مدیران و کارکنان تا حدودی نامأنوس بوده؛ با آن برخوردی سطحی و صوری می‌نمایند و لذا یکی از پیش‌شرط‌های موفقیت اینگونه نظام‌های مدیریت کیفیت که درونی‌سازی و تغییر در ذهنیت مدیران و کارکنان است تحقق نمی‌یابد، لذا معمولاً این نوع نظام‌ها کمتر به نتایج مورد انتظار نائل می‌گردند.

با توجه به تحقیقات به عمل آمده و آسیب‌شناسی‌های صورت گرفته، مشخص شده یکی از مهم‌ترین دلایل عدم دستیابی نظام‌های مدیریت کیفیت در سازمان‌های ایرانی، عدم مطابقت و تبیین مفاهیم این مدل با فرهنگ حاکم و خصوصاً نظام دینی و ارزشی بر ذهنیت مدیران، کارکنان و سایر پرسنل می‌باشد. در این اثر سعی شده که مفاهیم و مؤلفه‌های استاندارد ISO 9001 و مدل EFQM تجزیه و تحلیل شده و مفاهیم معادل یا برتر آن در فرهنگ و معارف اسلامی از قرآن و سنت استخراج گردیده و در قالب همین چارچوب ارائه می‌گردد، تا ضمن غنی‌سازی سیستم‌های مدیریت کیفیت به وسیله مفاهیم و آموزه‌های اسلامی موجب افزایش پذیرش و درونی‌سازی مفاهیم استاندارد ISO 9001 و مدل EFQM در کلیه پرسنل سازمان گردد. چرا که هر رفتاری از تئوری و هر تئوری از فلسفه‌ای از جهان‌بینی خاص و هر جهان‌بینی برگرفته از فرهنگی خاص بوده است؛ لذا رفتار ایرانی-اسلامی باید منطبق بر تئوری، فلسفه، جهان‌بینی و فرهنگ اسلامی-ایرانی باشد.

استاندارد ISO 9001 و مدل EFQM در راستای نهادینه‌سازی فرهنگ کیفیت‌گرایی با توجه به آموزه‌ها و مفاهیم اسلامی، در قرآن کریم و سنت مفهوم‌یابی شده و مفاهیم مطابق استخراج می‌گردد. ضمن اینکه منابع اصلی برای استخراج و انطباق معیارهای استاندارد جهانی با فرهنگ اسلامی ایرانی، قرآن و سنت با نیم‌نگاه به فرهنگ ایران باستان می‌باشد.

فصل ۱

مفهوم شناسی

EFQM

و شناخت

مدلهای تعالی