



مقدمه ای بر

# تعالی سازمانی



sadaghianifar

محمد رضا صدقیانی فر  
[www.sadaghianifar.com](http://www.sadaghianifar.com)



## مبانی مدل بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت

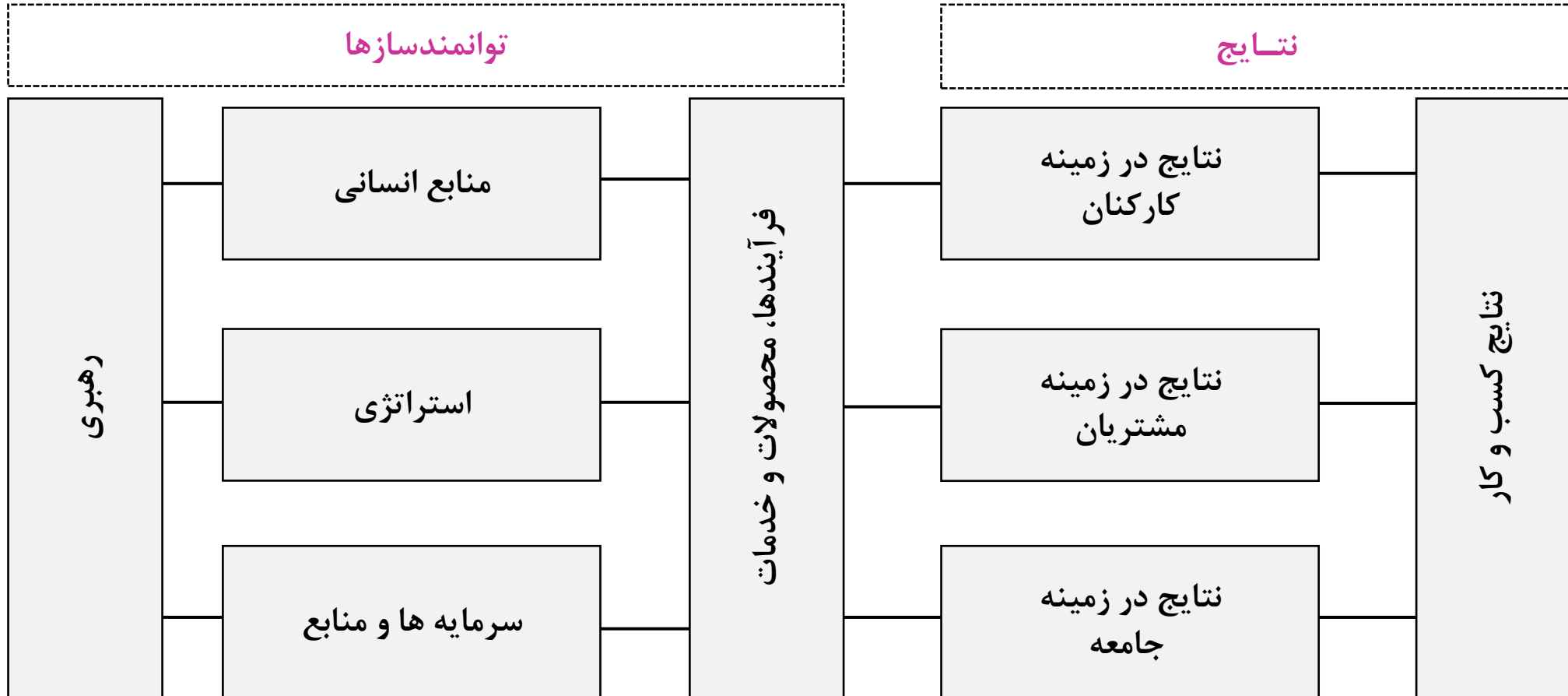
- رهبری
- منابع انسانی
- استراتژی
- سرمایه ها و منابع
- فرآیندها، محصولات و خدمات
- نتایج در زمینه کارکنان
- نتایج در زمینه مشتریان
- نتایج در زمینه جامعه
- نتایج کسب و کار

## مبانی مدل دمینگ

- تحصیلات
- سازمان و مدیریت آن
- اطلاعات با کیفیت
- برنامه ریزی
- تحلیل و بررسی
- استاندارد سازی
- کنترل
- تضمین کیفیت
- نتایج

## مبانی مدل تعالی مالکوم بالدريج

- رهبری
- برنامه ریزی استراتژیک
- تمرکز بر مشتری و بازار
- اندازه گیری، تحلیل و مدیریت دانش
- تمرکز منابع انسانی/نیروی کار
- مدیریت فرآیند
- نتایج کسب و کار





## معیارها و زیرمعیارهای تعالی سازمانی در مدل EFQM 2020

<p>تعیین مقصد و چشم انداز / شناسایی نیازهای ذینفعان / درک اکوسیستم، قابلیتها و چالشها / توسعه استراتژی / طراحی و استقرار چارچوب حاکمیتی و عملکرد سیستم مدیریت</p>	<p><b>مسیریابی</b> * چشم انداز و استراتژی</p>
<p>هدایت فرهنگ و ارزشها در سازمان / زمینه سازی برای تغییر / حمایت از خلاقیت و نوآوری / مشارکت در چشم انداز و استراتژی</p>	<p>* فرهنگ سازمانی و رهبری</p>
<p>مشتری: ایجاد روابط پایدار / کارکنان: حفظ و توسعه / جامعه: مشارکت در توسعه و همکاری / شرکاء: ایجاد روابط بلندمدت برای ایجاد ارزش پایدار / ایجاد زیربنای حاکمیت شرکتی</p>	<p><b>اجرا</b> * مشارکت سهامداران / ذینفعان</p>
<p>تعیین و طراحی و ایجاد ارزش / ارائه و فروش ارزش / تحویل ارزش / مدیریت تجربه های مشتری</p>	<p>* ایجاد ارزش پایدار</p>
<p>مدیریت ریسک / طراحی تحول آینده سازمان / بکارگیری فناوری برای نوآوری / تحلیل داده ها و مدیریت دانش / مدیریت کارای منابع و دارایی ها</p>	<p>* عملکرد باثبات و پذیرش تحول</p>
<p>برداشت های مشتریان / برداشت های کارکنان / برداشت های ذینفعان / برداشت های جامعه / برداشت های شرکاء و تامین کنندگان / برداشت های حاکمیت شرکتی</p>	<p><b>نتیجه</b> * برداشت ها و ادراک ذینفعان</p>
<p>دستیابی و مقاصد و اهداف / عملکرد مالی و اقتصادی / تحقق انتظارات ذینفعان / حرکت به سوی تحول</p>	<p>* عملکرد استراتژیک</p>



# RADAR، منطقی برای پیاده سازی پروژه تعالی در سازمان

سیستم سازی و استقرار فرآیندها و معیارها

تناسب و یکپارچگی فرآیندها

Deployment گسترش  
Approach رویکرد

Review بازنگری

Assessment ارزیابی

خودارزیابی، اندازه گیری، یادگیری،  
اقدام اصلاحی و بهبود

خودارزیابی، اندازه گیری، یادگیری،  
اقدام اصلاحی و بهبود

Results نتایج

پوشش دستاوردهای سازمان: بررسی روندها، مقایسه ها، علتها و معلولها، مشتریان ها

خودارزیابی یک بازنگری جامع، روشمند و منظم از فعالیتهای و دستاوردهای یک سازمان با استفاده از مدل تعالی سازمانی است.

\* فرآیند خودارزیابی، تشخیص صریح نقاط قوت و زمینه‌هایی که قابل بهبود هستند را برای سازمان ممکن می‌سازد.

\* در ارزیابی و خودارزیابی‌های اولیه، سازمان روند بهبود را طی دوره‌های عملیاتی متوالی در درون خود می‌سنجد.

\* در سطوح بالاتر تعالی، این مقایسه با سازمان‌های الگو یا تراز اول در صنعت در سطوح ملی، بین‌المللی یا جهانی صورت می‌پذیرد.

### مراحل پیاده‌سازی EFQM

- اجرای فرآیند خودارزیابی و جمع‌آوری اطلاعات برای تعالی
- انتخاب نقطه آغاز اجرای تعالی
- تعیین و الویت بندی پروژه‌های بهبود
- سازماندهی و آموزش تیم تعالی سازمانی
- برنامه‌ریزی و زمانبندی اجرای پروژه‌های بهبود



## معیارهای تعالی سازمانی در مدل های EFQM 2020 & 2025

- ارزیابی خارجی و دستیابی به شناخت
- مدیریت اقدامات شرکت
- الگوبرداری عملکرد
- ایجاد قابلیت سازمانی برای بهبود و پایداری
- هدایت برنامه های تحول
- درک بلوغ سازمانی
- ایجاد کسب و کار جدید
- احساس و پاسخ به نوسانات بازار
- ایجاد تاب آوری
- واجد شرایط بودن قابلیت و تناسب تامین کنندگان

اهداف عمومی EFQM 2020

اهداف عمومی EFQM 2025