

درآمدی بر مدیریت استراتژیک

ارزیابی عملکرد بر اساس مدل تعالی سازمانی (EFQM)

گردآوری و تألیف:

پروین طحان

نیاز دانش

سرشناسه	: طحان، پروین، ۱۳۳۹
عنوان و نام پدیدآور	: درآمدی بر مدیریت استراتژیک: ارزیابی عملکرد بر اساس مدل تعالی سازمانی EFQM/گردآوری و تألیف پروین طحان.
مشخصات نشر	: تهران: نیاز دانش ۱۳۹۴
مشخصات ظاهری	: ۱۱۸ ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۷۷۲۴-۲۰-۰
وضعیت فهرست‌نویسی	: فیپا
موضوع	: مدیریت ریسک
موضوع	: کیفیت فراگیر مدیریت
رده‌بندی کنگره	: HD۶۱/ط۳د۴ ۱۳۹۴
رده‌بندی دیویی	: ۶۵۸/۱۵۵
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۸۹۹۰۵۳



نام کتاب	: درآمدی بر مدیریت استراتژیک
	: ارزیابی عملکرد بر اساس مدل تعالی سازمانی (EFQM)
گردآوری و تألیف	: پروین طحان
به سفارش	: مدرسه بازرگانی تهران
ویراستار علمی	: محمد طاهر دنگ‌کو
مدیر اجرایی - ناظر بر چاپ	: حمیدرضا محمد شیرازی - محمد شمس
ناشر	: نیاز دانش
صفحه آرا	: واحد تولید انتشارات نیاز دانش
نوبت چاپ	: اول - ۱۳۹۴
شمارگان	: ۶۰ نسخه
قیمت	: ۷۰۰۰۰ ریال

ISBN:978-600-7724-20-0

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۷۲۴-۲۰-۰

نشانی مدرسه بازرگانی تهران: میدان ونک، خیابان ولیعصر، نرسیده به پل همت، پلاک ۲۵۳۲
 تلفن: ۰۲۱-۸۸۱۹۴۴۱۶ / فکس: ۰۲۱-۸۹۷۸۰۱۱۱ ایمیل: info@tbs.ir / وبسایت: www.tbs.ir

کلیه حقوق این اثر برای مدرسه بازرگانی تهران محفوظ است.

تماس با انتشارات: ۰۲۱-۶۶۴۷۸۱۰۶-۶۶۴۷۸۱۰۸-۰۹۱۲۷۰۷۳۹۳۵

www.Niaze-Danesh.com

مشاوره جهت نشر: ۰۲۱-۶۷۰۹-۰۹۱۲

فهرست مطالب

فصل ۱ / مقدمه	۵
۱-۱ بیان مسئله	۸
۲-۱ اهمیت و ضرورت تحقیق	۱۰
۳-۱ اهداف تحقیق	۱۲
۴-۱ فرضیه‌های تحقیق	۱۲
۵-۱ سوالات تحقیق	۱۳
۶-۱ چارچوب نظری تحقیق	۱۳
۷-۱ مدل تحلیلی تحقیق	۱۶
۸-۱ قلمرو تحقیق	۱۸
۹-۱ شرح واژه‌ها و اصطلاحات بکار گرفته شده در تحقیق	۱۸
فصل ۲ / مبانی نظری پژوهش	۳۱
بخش اول / ارزیابی عملکرد	۳۱
۱-۱-۲ مقدمه	۳۱
۲-۱-۲ تعاریفی از نظام ارزیابی عملکرد	۳۳
۳-۱-۲ دیدگاه‌های سنتی و نوین در ارزیابی عملکرد	۳۳
۴-۱-۲ تاریخچه ارزیابی عملکرد	۳۴
۵-۱-۲ ارزیابی عملکرد در ایران	۳۵
۶-۱-۲ ضرورت و اهمیت ارزیابی عملکرد	۳۶
۷-۱-۲ ویژگی‌های نظام ارزیابی عملکرد سازمانی کارآمد	۳۷
۸-۱-۲ تعالی سازمانی	۳۷
۹-۱-۲ مقایسه جوانب سه الگوی کیفیت: دمنینگ، بالدريج، و EFQM	۴۳
۱۰-۱-۲ تاریخچه شکل‌گیری مدل‌های تعالی سازمانی	۴۳
۱۱-۱-۲ مدل تعالی سازمانی در ایران	۴۴
۱۲-۱-۲ تشریح مفاهیم بنیادین سرآمدی در مدل EFQM	۴۶
۱۳-۱-۲ سیر تغییرات ارزش‌ها و مفاهیم بنیادین در مدل اروپایی تعالی سازمانی	۵۱

۵۳	۱۴-۱-۲	منطق رادار در الگوی تعالی سازمانی
۵۵	۱۵-۱-۲	خود ارزیابی
۵۹	۱۶-۱-۲	الگوی تعالی سازمانی در بخش سلامت
۶۰	۱۷-۱-۲	دلایل استفاده از مدل تعالی EFQM برای پیاده‌سازی مدل سنجش عملکرد جامعه مورد مطالعه
۶۲	۱۸-۱-۲	آشنایی با دانشکده مامایی و پرستاری دانشگاه علوم پزشکی اهواز
۶۳	۱۹-۱-۲	آشنایی با دانشکده مامایی و پرستاری دانشگاه علوم پزشکی آبادان
۶۵		بخش دوم / پیشینه تحقیق

فصل ۳ / روش شناسی پژوهش ۷۱

۷۱	۱-۳	مقدمه
۷۱	۲-۳	عنوان تحقیق
۷۱	۳-۳	روش و نوع پژوهش
۷۲	۴-۳	روش‌های جمع‌آوری اطلاعات
۷۳	۵-۳	مشخصات پرسشنامه
۷۷	۶-۳	جامعه آماری و مشخصات آن
۷۷	۷-۳	روش تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها
۷۸	۸-۳	محدودیت‌های پژوهش

فصل ۴ / تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات ۷۹

۷۹		مقدمه
۷۹		یافته‌های پژوهش
۸۶		نتایج مطالعه pilot
۸۷		مدل عاملی پژوهش

فصل ۵ / نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهاد ۹۵

۹۵	۱-۵	مقدمه
۹۵	۲-۵	خلاصه و نتیجه‌گیری
۹۷	۳-۵	پیشنهادات کاربردی مبتنی بر نتایج تحقیق
۱۰۰	۴-۵	پیشنهاداتی برای تحقیقات آینده

منابع ۱۰۱

۱۰۹		پیوست‌ها
-----	-------	--	----------

مقدمه

جهان به نحوی مستمر در حال تغییر و تحول است. وابستگی متقابل بین سازمانها، جوامع، کشورها و اقتصادها در حال تقویت بوده و با پیچیدگی بسیاری همراه هستند. بنابراین برای حفظ توان رقابتی در این محیط، هر سازمان باید به طور مستمر نوآوری و بهبود را در چرخه عمر خود قرار دهد (بنی‌هاشمی، ۱۳۹۲).

رشد جهانی شدن، پویایی و پیچیدگی اقتصاد و افزایش رقابت، نیاز به یک مدل مدیریتی یکپارچه را ضروری می‌سازد، لذا سازمان‌ها صرفنظر از نوع، اندازه، ساختار و سطح بلوغ برای موفق بودن و دستیابی به تعالی نیازمند انتخاب مدل‌های مناسب مدیریتی می‌باشند (جعفری و همکاران، ۱۳۹۳).

همچنین توسعه دانش مدیریت و گسترش رقابت در زمینه خدمات، نیازمندی سازمان به مقیاس‌هایی جهت تجزیه و تحلیل عملکرد را بیش از پیش مورد توجه قرار می‌دهد. بنابراین سازمان‌های دولتی و خصوصی به منظور توسعه، رشد و پایداری در عرصه‌های رقابت به یک سیستم کنترل و ارزیابی عملکرد نیاز دارند، که در قالب آن بتوانند کارایی و اثربخشی برنامه‌های سازمان، فرآیندها و منابع انسانی خود را مورد ارزیابی قرار دهند. از این رو و با توجه به این شرایط نقش نظام‌های ارزیابی و نظارت کارآمد در بهبود و تعالی سازمان‌ها کاملاً شناخته شده است. ارزیابی عملکرد سازمانها جهت شناسایی نقاط ضعف به منظور استفاده بهینه از منابع و امکانات از جایگاه خاصی برخوردار بوده و نیازمند توجه بسیاری است. همچنین در این راستا باید خاطر نشان کرد که فرآیند ارزیابی به سازمان اجازه می‌دهد به نحوی شفاف نقاط قوت و زمینه‌های قابل بهبود را شناسایی کند، و در نهایت برنامه‌هایی جهت بهبود ابعاد مختلف تدوین نماید. این بهبود را می‌توان با گرفتن بازخورد لازم از محیط درونی