



Namatek
True Education

www.namatek.com

EFQM

مدل تعالی سازمانی

فهرست مطالب

۱. مدل تعالی سازمانی چیست؟
۲. اصول اساسی EFQM
۳. مفاهیم بنیادین مدل تعالی سازمانی
۴. مزایا و اثرات پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی EFQM
۵. بررسی مدل‌های تعالی سازمانی
۶. چرا باید از مدل EFQM استفاده کنیم؟

در دنیای امروز، سازمان‌ها با چالش‌ها و فرصت‌های فراوانی روبه‌رو هستند که به دنبال توسعه و بهبود مداوم خود باشند. در این راستا، مدل‌های تعالی سازمانی به عنوان یک الگوی معتبر و کارآمد برای بهبود عملکرد و ارتقای کیفیت در سازمان‌ها به شمار می‌آیند.

در این مقاله ما به بررسی عمیق تری از مدل تعالی سازمانی با تمرکز ویژه بر مدل EFQM می‌پردازیم و اصول، مؤلفه‌ها و اثرات اجرای این مدل را بررسی خواهیم کرد.

همچنین، این مقاله به مطالعه موردی یک سازمان موفق در پیاده‌سازی مدل EFQM می‌پردازد تا نقش این مدل در بهبود عملکرد سازمانی و ارتقای توانمندی‌های آن به وضوح نمایان شود.

مدل تعالی سازمانی چیست؟

آشنایی با مدل تعالی سازمانی



EFQM یک سازمان بین‌المللی و مستقل است که در دهه ۱۹۸۰ تأسیس شد. هدف اصلی این مؤسسه، ارتقای عملکرد سازمان‌ها از طریق ارائه یک چارچوب تعالی جهت سنجش و بهبود مداوم است.

EFQM به عنوان یک استاندارد بین‌المللی شناخته می‌شود که تعداد زیادی از سازمان‌ها در جهان از طریق اجرای اصول و مؤلفه‌های آن به بهبود عملکرد و افزایش کیفیت مدیریتی خود می‌پردازند. مدل تعالی سازمانی نه تنها به عنوان یک چشم‌انداز استراتژیک بلکه به عنوان یک مفهوم جامع و سیستماتیک برای بهبود کیفیت و بهره‌وری در سازمان‌ها شناخته می‌شود. این مدل‌ها تلاش می‌کنند تا از طریق تعیین استانداردها، اصول و ابزارهایی که براساس بهترین شیوه‌ها و تجارب جهانی ارائه شده‌اند، به سازمان‌ها کمک کنند تا عملکرد خود را بهبود دهند و به سمت تعالی حرکت کنند.

اصول اساسی EFQM



مدل EFQM بر پایه چند اصل اساسی ساخته شده است که به سازمان‌ها این امکان را می‌دهد که به صورت جامع و یکپارچه، عملکرد خود را بسنجند و بهبود دهند.

این اصول عبارت‌اند از:

۱. **تمرکز بر مشتری:** سازمان‌ها باید نیازها و انتظارات مشتریان خود را بشناسند و فرآیندها و خدمات خود را با توجه به این نیازها بهبود دهند.
۲. **رهبری موثر:** رهبران سازمان باید راهبردی را برای ارتقای عملکرد تعالی تعیین کنند و سازمان را به سمت اهداف بلندمدت هدایت کنند.
۳. **مدیریت منابع انسانی:** استفاده بهینه از توانمندی‌ها و توسعه مهارت‌ها و انگیزه کارکنان از اهمیت بالایی برخوردار است.
۴. **فرآیندها:** بهبود فرآیندهای عملیاتی و مدیریتی باعث بهبود عملکرد سازمانی می‌شود.
۵. **نتایج سازمانی:** سنجش و ارزیابی عملکرد سازمان از طریق نتایج حاصل از فعالیت‌ها، مشتریان، کارکنان و جامعه به وضوح باید انجام شود.

مفاهیم بنیادین مدل تعالی سازمانی



مدل تعالی سازمانی، مانند مدل EFQM، براساس مفاهیم بنیادینی ساخته شده است که به سازمان‌ها کمک می‌کند تا به کیفیت و عملکرد بالاتر دست یابند.

در زیر، مفاهیم بنیادین مدل تعالی سازمانی را توضیح داده‌ایم:

۱. **رهبری و استراتژی (Leadership and Strategy)**: در مدل تعالی،

رهبری نقش بسیار حیاتی دارد. رهبران سازمان باید ویژگی‌هایی نظیر تعهد به تعالی، ایجاد فرهنگ کاری مستمر، توانمندسازی کارکنان و تعیین راهبردهای واضح داشته باشند. استراتژی سازمان نیز باید با اهداف تعالی هماهنگ شده باشد.

۲. **مشتریان (Customers)**: مشتریان در مدل تعالی به عنوان یکی از

ارکان‌های اصلی مطرح می‌شوند. سازمان باید نیازها و انتظارات مشتریان را بشناسد و سعی کند خدمات و محصولات خود را با توجه به این نیازها بهبود دهد.

۳. **مدیریت منابع انسانی (People Management)**: مدل تعالی به

توسعه و مدیریت منابع انسانی با تمرکز بر توانمندسازی و ارتقای مهارت‌ها، انگیزه و مشارکت کارکنان تاکید دارد. ایجاد فرهنگ کاری مثبت و پشتیبانی از توسعه حرفه‌ای کارکنان از جمله مباحث این ارکان است.

۴. **فرآیندها و عملکرد عملیاتی (Processes and Operational Performance)**

Performance: بهبود فرآیندهای عملیاتی و بهره‌وری از آن‌ها نیز یکی از اصول اساسی مدل تعالی است. سازمان باید فرآیندها و فعالیت‌های خود را بهبود دهد و به تدریج به نتایج عالی دست یابد.

۵. **نتایج سازمانی (Organizational Results)**: در انتها، نتایج حاصل از عملکرد سازمانی ارزیابی می‌شوند. این نتایج شامل نتایج مشتریان، نتایج میانجی (مانند بهره‌وری و فرآیندها) و نتایج اجتماعی (مانند اثرات سازمان بر جامعه) می‌شوند.

۶. **سرمایه سازمانی (Organizational Capital)**: مفهوم سرمایه سازمانی به بهره‌وری و بهینه‌سازی از منابع و ظرفیت‌های سازمان اشاره دارد که شامل دانش، تجربه، فرهنگ سازمانی و ارتباطات داخلی و خارجی سازمان است.

این مفاهیم بنیادین تعیین‌کننده اصول و اهداف مدل تعالی سازمانی هستند. از این اصول برای ارزیابی و بهبود عملکرد سازمان استفاده می‌شود و به سازمان‌ها این امکان را می‌دهد تا به تعالی در تمامی ابعاد عملکرد خود دست یابند.

مزایا و اثرات پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی

EFQM

- **افزایش بهره‌وری**: یکی از مزایای اصلی پیاده‌سازی مدل EFQM در سازمان‌ها، افزایش بهره‌وری و بهینه‌سازی عملکرد است. این مدل با تمرکز بر بهبود فرآیندهای عملیاتی و مدیریت منابع، سازمان را در جهت دستیابی به بهره‌وری بالاتر هدایت می‌کند. اندازه‌گیری دقیق عملکرد و مستمر آن به وسیله EFQM، سازمان را قادر به شناسایی نقاط ضعف و بهبودات در هر حوزه می‌سازد.

- **افزایش رضایت مشتریان:** مدل EFQM با تمرکز بر مشتریان و درک نیازها و انتظارات آنها، سازمان را قادر به ارائه خدمات و محصولاتی با کیفیت بالا و ارتباط مثبت با مشتریان می‌سازد. این ارتباط مثبت می‌تواند منجر به افزایش رضایت مشتریان، افزایش بازگشتی مشتریان و در نهایت افزایش درآمد و سهم بازار گردد.
- **افزایش اعتبار و اعتماد عمومی:** پیاده‌سازی موفق مدل EFQM می‌تواند منجر به افزایش اعتبار و اعتماد عمومی نسبت به سازمان گردد. استفاده از استانداردها و اصول تعالی به جامعه نشان می‌دهد که سازمان به جدیت و تعهد به بهبود مداوم عملکرد خود اعتقاد دارد. این اعتبار و اعتماد می‌تواند نقش مهمی در جذب مشتریان جدید و حفظ مشتریان قبلی ایفا کند.
- **بهبود فرآیندها و مدیریت بهتری:** مدل EFQM با توسعه فرهنگ بهبود مستمر، به سازمان این امکان را می‌دهد که بهبودات مداوم در فرآیندها را پیاده‌سازی کند. این بهبودات به سازمان این قابلیت را می‌دهد که به صورت سریع‌تر و فعال‌تر به تغییرات محیطی و بازاری پاسخ دهد و مدیریت بهتری از ریسک‌ها را اجرا نماید.
- **مسیر به سوی تعالی:** پیاده‌سازی مدل EFQM به سازمان‌ها مسیری را به سمت تعالی نشان می‌دهد. این مدل ابزارها و راهنمایی‌های لازم را فراهم می‌کند تا سازمان‌ها بتوانند به مراتب عملکرد خود را بهبود ببخشند و در مسیر تعالی حرکت کنند.

بررسی مدل‌های تعالی سازمانی



مدل‌های تعالی سازمانی به عنوان چارچوب‌های تئوریک و عملی مورد استفاده در سازمان‌ها جهت ارتقای کیفیت و بهبود عملکرد شناخته می‌شوند. این مدل‌ها ابزارهایی هستند که سازمان‌ها می‌توانند از آن‌ها برای سنجش، ارزیابی و بهبود فرآیندها و عملکرد خود استفاده کنند.

در زیر به برخی از مدل‌های تعالی سازمانی معروف اشاره خواهیم کرد:

مدل تعالی سازمانی EFQM

این مدل یک چارچوب جامع برای ارزیابی و بهبود عملکرد سازمان‌ها است. اصول اساسی آن شامل رهبری و استراتژی، مشتریان، مدیریت منابع انسانی، عملکرد عملیاتی و فرآیندها و نتایج سازمانی می‌باشد.

مدل تعالی سازمانی Malcolm Baldrige

این مدل در ایالات متحده توسعه یافته و به عنوان یک استاندارد برجسته برای ارتقای عملکرد سازمانی شناخته می‌شود.

اجزای اصلی آن شامل رهبری، استراتژی، مشتریان، اطلاعات و تحلیل، عملکرد عملیاتی و نتایج سازمانی می‌باشد.

مدل تعالی سازمانی Deming

مدل Deming یا PDCA (Plan-Do-Check-Act) تاکید دارد که بهبود مستمر و تعالی باید یک فرآیند مستمر باشد. این مدل بر ارتقای مداوم فرآیندها و اعمال تغییرات تجربی براساس بازخورد و نتایج تأکید دارد.

مدل تعالی سازمانی ISO 9000

استانداردهای ISO 9000 به مدیریت کیفیت اختصاص دارند و تاکید بر اهمیت تعریف فرآیندها، مراقبت از مشتریان و بهبود مستمر دارند.

مدل تعالی سازمانی Six Sigma

این مدل به بهبود فرآیندها و کاهش اشکالات مرتبط با عملکرد سازمان متمرکز است. از ابزارهای آماری برای کاهش واریانس فرآیندها استفاده می‌کند. هر یک از این مدل‌ها با تأکید بر اصول و ابزارهای مختلف، به سازمان‌ها امکان می‌دهند، بهبود مداوم و تعالی را در تمامی ابعاد عملکرد خود تجربه کنند. انتخاب مدل مناسب بستگی به نوع سازمان، صنعت و اهداف آن دارد.

چرا باید از مدل EFQM استفاده کنیم؟



استفاده از مدل EFQM (مؤسسه اروپایی تعالی سازمانی) برای سازمان‌ها دارای مزایا و اهمیت‌های زیادی است.

در زیر به برخی از دلایل اصلی استفاده از این مدل اشاره می‌شود:

۱. **چارچوب جامع برای ارزیابی:** EFQM یک چارچوب جامع ارائه می‌دهد که به سازمان‌ها این امکان را می‌دهد تا عملکرد خود را از جوانب مختلف، از جمله رهبری، فرآیندها، مشتریان و نتایج سازمانی، ارزیابی کنند.

۲. **تمرکز بر تعالی و بهبود مستمر:** EFQM به عنوان یک مدل تعالی، تمرکز قابل ملاحظه‌ای بر بهبود مستمر دارد. تمرکز بر بهبود، مشارکت کارکنان و تشویق به ارتقای فرآیندها از جمله ویژگی‌های مهم EFQM است.

۳. **اندازه‌گیری نتایج محققه:** از طریق نگرش به نتایج سازمانی، EFQM به سازمان‌ها این امکان را می‌دهد تا تأثیر واقعی تغییرات و بهبودات

خود را اندازه‌گیری کنند. این نتایج می‌توانند شامل عملکرد مالی و عدم مالی، رضایت مشتریان و ارزیابی‌های داخلی و خارجی باشند.

۴. **توجه به مشتریان:** EFQM اهمیت زیادی به توجه به نیازها و انتظارات مشتریان قائل می‌شود. این مدل به سازمان‌ها کمک می‌کند تا در تماس با مشتریان خود بهبودات لازم را اعمال کنند و به دنبال رضایت آن‌ها باشند.

۵. **سازمان‌دهی و ایجاد هماهنگی EFQM:** با ارتباط و تعامل میان اجزای مختلف سازمان، ایجاد هماهنگی و تعادل را ترویج می‌کند. این مدل سازمان‌ها را تشویق می‌کند که عناصر مختلف مانند رهبری، فرآیندها و منابع انسانی را به‌طور هماهنگ مدیریت کنند.

۶. **شناخت و بهره‌وری از سرمایه سازمانی EFQM:** به سازمان‌ها این امکان را می‌دهد که سرمایه سازمانی خود، از جمله دانش، تجربه و توانمندی‌ها را شناسایی و به بهره‌وری مدیریت کمک کنند.

به طور کلی، EFQM به عنوان یک چارچوب جامع و گسترده با تأکید بر تعالی و بهبود مستمر، به سازمان‌ها امکان می‌دهد تا به صورت جامع و متفاوت عملکرد خود را ارزیابی کنند و به بهبودات مداوم و تحقق اهداف تعالی دست یابند.

نتیجه‌گیری

در این مقاله، ابتدا به تعریف و معرفی مدل EFQM پرداختیم و سپس به تفکیک اجزای کلیدی آن، از جمله رهبری، مشتریان، مدیریت منابع انسانی، فرآیندها و نتایج سازمانی پرداختیم.

هریک از این اجزا نقش حیاتی در ارتقای تعالی سازمان دارند و به سازمان‌ها کمک می‌کنند تا عملکرد خود را بهبود دهند و با چالش‌ها و فرصت‌های محیطی مواجه شوند. در نهایت، این مقاله به اهمیت مدل EFQM به‌عنوان یک چارچوب جامع و کارآمد برای ارتقای عملکرد سازمانی و تحقق تعالی پرداخت و سازمان‌ها را تشویق کرد تا از این ابزار قدرتمند جهت بهبود مستمر و دستیابی به استانداردهای بالاتر استفاده نمایند.