

EFQM

EFQM



تعالی سازمانی و جایزه ملی کیفیت

به دنبال طراحی و به کارگیری مدل‌های تعالی سازمانی دمینگ در ژاپن و مالکوم بالدريج در آمریکا، اروپائیان نیز تصمیم گرفتند مدلی برای ارزیابی تعالی سازمانی ویژه اتحادیه اروپا طراحی نموده و بکار گیرند.

بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت EFQM در سال ۱۹۸۸ به وسیله ۱۴ سازمان پیشرو اروپایی در بروکسل بلژیک به منظور تعالی کسب و کار صنایع اروپایی از طری بهبود کیفیت به عنوان فرآیند پایه برای بهبود مستمر تاسیس گشت.

هدف این بنیاد تحریک، تشویق و کمک به مدیریت در انتخاب و به کارگیری اصول مدیریت کیفیت جامع و بهبود رقابت در صنایع اروپایی بود.

مدل EFQM ابزاری برای کمک به سازمانها در شناسایی مسیر تعالی سازمانی، سنجش موقعیت فعلی سازمان در این مسیر، عوامل و پارامترهای موثر بر تعالی سازمانی و در نهایت ارائه راهکار برای بهبود عملکرد سازمان است.

مدل‌های سرآمدی (تعالی) کسب کار، الگویی از یک سازمان ارائه می‌کنند که در ایده و عمل، سرآمد سازمان‌های دیگر است و نشان می‌دهد در فضای رقابتی برای رشد، ماندگاری و برتری، چگونه باید عمل کرد.

مدلی که جایزه ملی بهره‌وری و تعالی سازمانی بر آن استوار شده، دارای نه معیار است. پنج معیار آن، توانمندسازها و چهار معیار دیگر نتایج هستند.

توانمند سازها:

رهبری ، خط مشی و استراتژی ، کارکنان ، مشارکت ها و منابع ، فرآیندها



نتایج:

نتایج مشتریان، نتایج کارکنان، نتایج جامعه، نتایج جامع، نتایج کلیدی عملکرد

معیارهای توانمند سازی ها، آنچه را یک سازمان انجام می دهد پوشش می دهند و معیار های نتایج آنچه را که یک سازمان به دست می آورد. نتایج بر اثر اجرای توانمندسازها بدست می آیند و توانمندسازها با گرفتن بازخورد از نتایج بهبود میابند. شکل زیرنمایی از مدل جایزه ملی بهره وری و تعالی سازمانی برگرفته از مدل کیفیت اروپا را دارا می باشد که پویایی مدل در آن نمایان است. نوآوری و یادگیری کمک می کند تا توانمند سازها بهبود یافته و بهبود توانمندسازها، بهبود نتایج را به دنبال خواهد داشت. هر یک از معیارهای نه گانه مدل جایزه ملی بهره وری و تعالی سازمانی شامل چند جزء است که ابعاد مختلف معیار را مشخص می سازد.

• معیار ۱: رهبری

• معیار ۲: استراتژی

• معیار ۳: کارکنان

• معیار ۴: شراکت ها و منابع

• معیار ۵: فرآیندها، محصولات و خدمات

• معیار ۶: نتایج مشتریان

• معیار ۷: نتایج کارکنان

• معیار ۸: نتایج جامعه

• معیار ۹: نتایج کلیدی

