



## واکاوی مفهوم و نقش تعهد مدیریت در پیاده سازی مدل تعالی کسب و کار

وحید برادران<sup>۱</sup>، علیرضا اسداللهی<sup>۲</sup>، غلامرضا توکلی<sup>۳</sup>، سعید اسلامی<sup>۴</sup>

<sup>۱</sup>استادیار، دانشگاه آزاد واحد تهران شمال؛ v\_baradaran@iau-tnb.ac.ir

<sup>۲</sup>کارشناس ارشد مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد واحد تهران شمال؛ aras4.1979@gmail.com

<sup>۳</sup>استادیار، دانشگاه صنعتی مالک اشتر؛ tavakoli145@gmail.com

<sup>۴</sup>کارشناس ارشد مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد واحد تهران جنوب؛ st\_s\_eslami@azad.ac.ir

### چکیده

تعهد مدیریت به کیفیت و رهبری ایشان در پرورش محیطی که کیفیت مسیر زندگی می‌باشد، بنیاد جاری سازی ابتکارات کیفیتی را در سازمان شکل می‌دهد. تحقیق کاربردی حاضر درصدد است با واکاوی مفهوم تعهد مدیریت، ضمن شناسایی مولفه‌های آن، اولویت آنها را در اثبات تعهد مدیریت به منظور پیاده سازی مدل تعالی کسب و کار تعیین نماید. در این راستا با مرور ادبیات تحقیق و نیز انجام مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته با خبرگان تعالی، مجموعه‌ای از مولفه‌های شکل دهنده مفهوم تعهد مدیریت شناسایی و احصا گردیده و با استفاده از یک پرسش نامه اعتبارسنجی شده، اهمیت آنها مورد ارزیابی قرار گرفته است. نتایج، معرفی کننده مجموعه‌ای از مولفه‌های شکل دهنده مفهوم تعهد مدیریت بوده و در این میان نگرش و باور مدیران ارشد در خصوص متعالی شدن سازمان، مشارکت ایشان در فرآیند خودارزیابی و تخصیص منابع مالی و غیرمالی نسبت به سایر مولفه‌ها از اهمیت بالاتری برخوردار است. این تحقیق با شناسایی و تعیین اهمیت مولفه‌های شکل دهنده تعهد مدیریت، زمینه ساز ایجاد درک و آگاهی وسیع تری برای مدیران از نقش و وظایف خود در راستای پیاده سازی مدل تعالی کسب و کار و افزایش اثربخشی کلی فرآیند می‌باشد.

### کلمات کلیدی

تعالی کسب و کار، مدل‌های تعالی کسب و کار، تعهد مدیریت، خودارزیابی.

## Exploration of Management Commitment Concept in Business Excellence Model Implementation

Vahid Baradaran, Alireza Asadollahi<sup>1</sup>, Gholamreza Tavakoli, Zohreh Fllah, Saeed Esлами

<sup>1</sup>Department of industrial engineering, North-Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

### ABSTRACT

Management commitment to quality and fostering an environment in which quality is the way of life, is the foundation of quality initiatives implementation. In this paper while recognizing management commitment components, their priority to implement the business excellence model would be determined. In this regard, based on the literature review and semi-structured interviews with experts, a set of management commitment components identified and by using a validated questionnaire, their importance has been assessed. The results show a set of prioritized management commitment components and make understanding of broader underlying managers role and their responsibilities towards implementing the business excellence model and increase the overall effectiveness of the process.

### KEYWORDS

Business Excellence, Business Excellence Models, Management Commitment, self-assessment.

<sup>۱</sup>علیرضا اسداللهی، تهران - حکیمیه - دانشگاه آزاد واحد تهران شمال - دانشکده مهندسی صنایع - تلفن: ۰۲۴۴۶۲۳۰ - ۰۹۱۲، فاکس: ۰۲۱ - ۳۶۰۹۰۱۲۴