



بررسی وضعیت انعطاف پذیری در سطوح مختلف تعالی

محمد اقدسی^۱، بهروز زارعی^۲، فریبا جمالی^۳، کوشا حقانگی^۴

^۱ دانشیار مهندسی صنایع دانشگاه تربیت مدرس; aghadasim@modares.ac.ir

^۲ استادیار مدیریت صنعتی دانشگاه تهران (کارآفرینی); bzareei@ent.ut.ac.ir

^۳ کارشناس ارشد مهندسی صنایع دانشگاه تربیت مدرس و کارشناس برنامه ریزی و کنترل پروژه شرکت ثامن ارتباط عصر; Fjamali87@gmail.com

^۴ کارشناس مهندسی صنایع دانشگاه آزاد واحد تهران شمال و مدیر بازاریابی و توسعه کارگزاری بیمه سایپا; kousha1976@yahoo.com

چکیده

محیط رقابتی شرکت ها، پویا و همواره در حال تغییر می باشد. این تغییر باعث می شود که شرکت ها نیز چاره ای جز تغییر نداشته باشند. در این محیط رقابتی و پویا، عاملی علاوه بر کیفیت بالای محصولات و هزینه کم، خودنمایی می کند که این عامل انعطاف پذیری می باشد. انعطاف پذیری یعنی قابلیت مواجهه با تغییر بدون آنکه در هویت و موجودیت فرآیند خللی وارد شود. انعطاف پذیری به عنوان معیاری برای موفقیت در کسب و کارها بیان می شود. در این تحقیق، برای سنجش و مقایسه انعطاف پذیری، از سطوح جایزه ملی بهره وری و تعالی سازمانی، که به سه دسته تندیس، تقدیرنامه و گواهی تعهد به تعالی تقسیم می شود، استفاده شده است. برای اینکه اهمیت انعطاف پذیری در شرکت های موفق به دریافت جایزه، مشخص شود، نیاز به ابزاری برای مقایسه داریم. به این منظور، بعد از مرور ادبیات در حوزه انعطاف پذیری و تحول سازمانی، پرسشنامه ای در دو قسمت تغییرات کلان سازمانی و تاکسونومی انعطاف پذیری طراحی گردید. این پرسشنامه توسط شرکت های موفق در فرآیند جایزه ملی تکمیل گردید. نتایج نشان می دهد که علاوه بر تفاوت در تغییرات کلان سازمانی، انعطاف پذیری در مواجهه با عمق این تغییرات نیز متفاوت بوده است. این تفاوت انعطاف پذیری در نوع، وسعت، وجوه، مدت، سرعت و پیش بینی تغییرات قابل مشاهده است. به عنوان مثال شرکت های دارای تندیس در مقایسه با شرکت های دیگر، دارای تغییرات پایدارتری بوده اند و یا وسعت تغییرات در شرکت های تندیس دار، تدریجی تر بوده است.

کلمات کلیدی: انعطاف پذیری، مدل تحول مکنزی، تاکسونومی، سطوح موفقیت، مدل تعالی سازمانی EFQM

Flexibility at various levels of EFQM

ABSTRACT

Competitive environment of firms is being very dynamic and unsteady. The firms are obliged to change themselves with such changes. In such competitive and dynamic environment, in addition to high quality and low cost factors of production, there is another factor named flexibility. Flexibility could be explained as criteria of success business, especially in services domain. In this study, success in the EFQM excellence national award is divided into three main categories including statue, acknowledgment and certificate of commitment to excellence. In order to specify and distinguish the importance of flexibility in such firms, we need an implement to compare. To this end, after reviewing the literature in the field of flexibility and organizational evolution, a questionnaire in two parts including macroinstitutional changes and flexibility of Taxonomy was designed. This questionnaire was completed by successful companies in process of national award. In addition to difference in huge organizational changes, flexibility in the face of the depth of these changes has been different. These differences can be seen in the type, extent, funding, duration. For example, companies having statue compared to other companies, have been more stable changes, or the extent of changes of companies having statue, has been more gradual.

Keywords: Flexibility, Mckinsey Model, Taxonomy, Level of Success, EFQM

^۱ فریبا جمالی - جردن، بلوار گلشهر، پلاک ۱۲، شرکت ثامن ارتباط عصر، تلفن: ۰۲۴۸۷۹۳۰۵، نمابر: ۰۲۶۲۰۶۱۹۸