

## تعیین رویکردهای معمول سازمان‌ها برای رسیدن به تعالی سازمانی

حسین صفری<sup>۱</sup>، علی عبادی ضیائی<sup>۲\*</sup>

۱- عضو هیات علمی دانشگاه تهران، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

۲- دانشجوی دکتری مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

### خلاصه

کیفیت بالاتر و تعالی سازمانی، موضوعی پویاست که در دنیای پیچیده کسب و کار کنونی برای هر سازمانی روشن شده است که لازمه بقای خود را باید در کیفیت بهتر محصول و خدمات و ورودی به تعالی سازمان یافت کند. در همین راستا مدل‌های تعالی سازمانی پای به عرصه حوزه مدیریت کیفیت نهاده است. یکی از این مدل‌ها که در دنیا شهرت یافته و مورد استفاده بسیاری از سازمان‌های بین‌المللی و همچنین داخل ایران می‌باشد، مدل تعالی سازمانی EFQM است.

مدل EFQM یک چارچوب در راستای رسیدن به تعالی سازمانی معرفی کرده است و سازمان‌ها برای قرار گرفتن در آن چارچوب، اقدام به پیاده‌سازی ابزار و روشهای مختلف مدیریتی در سازمان خود می‌کنند و در نهایت حاصل تلاش‌های خود را در قالب اظهارنامه به بنیاد مدیریت کیفیت اروپا ارائه داده و پس از طی مراحل ارزیابی موفق به دریافت جایزه تعالی سازمانی در سطوح مختلف می‌شوند.

اما یکی از سوال‌های اصلی سازمانها این است که چه ابزار یا به اصطلاح رویکردهایی را در سازمان پیاده کنیم تا به تعالی سازمانی برسیم. این موضوع وقت بسیاری از کارشناسان حوزه مدیریت کیفیت را به خود اشغال کرده است و در بسیاری از موارد، کارشناسان کیفیت در صنایع مختلف از تجربیات هم در این زمینه استفاده می‌کنند. در این تحقیق برآنیم تا ضمن انجام مطالعه جامعی از ادبیات موجود در این حوزه، مطالعه اظهارنامه‌های شرکت‌های مختلف داخلی در صنایع گوناگون و انجام مصاحبه با کارشناسان دانشگاهی و غیردانشگاهی داخلی و خارجی، رویکردها یا ابزارهای معمول برای رسیدن به تعالی سازمانی که در سازمان‌ها کاربرد دارند را احصی و ارائه نمائیم. در این تحقیق، در نهایت پس از طی مراحل تحقیق، تعداد ۲۰۴ رویکرد معمول برای سازمان استخراج شده است.

**کلمات کلیدی:** مدل‌های تعالی سازمانی، رویکردهای تعالی سازمانی، مدل EFQM

### ۱. مقدمه

سازمانها بر این حقیقت واقفند که تعالی سازمانی یک هدف ایستا نیست و با توجه به شرایط روز در حال دگرگونی است. به همین دلیل در اثر تلاش وسیعی که توسط صاحبان نظران کیفیت و بهره‌وری صورت پذیرفته الگوهای مختلفی تحت عنوان مدل‌های تعالی سازمانی یا جوایز ملی کیفیت ایجاد گردیده و به عنوان یکی از رایج‌ترین شیوه‌ها جهت دستیابی به

\* Email: ali\_ebadiziaei@ut.ac.ir