

ارزیابی میدانی مدل تعالی سازمانی EFQM به‌عنوان یک چارچوب مدیریت کیفیت فراگیر

غلامرضا شمس*، کارلوس بو-لوسار**

چکیده

امروزه مدل‌های جایزه کیفیت مانند جایزه ملی کیفیت مالکوم بالدريج (MBNQA) و بنیاد مدیریت کیفیت اروپا (EFQM) به‌عنوان راهنمای اجرای مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) مورد استفاده تعداد زیادی از سازمان‌ها است. با این وجود، تعداد تحقیقات تجربی که تأیید کنند که این مدل‌ها به‌صورتی واضح مفروضات اصلی TQM را منعکس می‌کنند یا نه، اندک است. هدف این مقاله تحلیل میزان درک و فهم مدل تعالی EFQM از مفروضات اصلی موجود در مفهوم مدیریت کیفیت فراگیر است؛ یعنی تفاوت مسائل اجتماعی و فنی مربوط به مدیریت کیفیت فراگیر، برداشت کلی از مدیریت کیفیت فراگیر در سازمان، رابطه علی روش‌های TQM و عملکرد سازمانی. بر اساس پاسخ‌های جمع‌آوری شده از مدیران ۴۴۶ شرکت ایرانی از طریق پرسشنامه‌ای سازمان‌یافته مشخص شد: (۱) این مدل دارای ابعاد اجتماعی و فنی است؛ (۲) هر دو بعد با هم ارتباط درونی دارند و (۳) این دو بعد به اتفاق نتایج را افزایش می‌دهند. این یافته‌ها مدل تعالی EFQM را به‌عنوان چارچوب کارآمدی برای TQM پشتیبانی می‌کند و همچنین نتایج حاصل از تحقیقات قبلی در رابطه با MBNQA را تقویت کرده و نشان می‌دهد که مدل‌های جایزه‌ی کیفیت واقعاً چارچوبی مناسب برای مدیریت کیفیت فراگیر به حساب می‌آیند.

کلید واژه‌ها: مدیریت کیفیت فراگیر، مدل تعالی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا، مدل جایزه ملی کیفیت مالکوم بالدريج.

تاریخ دریافت مقاله: ۸۸/۲/۵ تاریخ پذیرش مقاله: ۸۹/۶/۰۵.

* استادیار دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید بهشتی (نویسنده مسئول).

Email: gh_shams@sbu.ac.ir

** استاد دانشگاه ژانومه اسپانیا.