

فهرست
مطالب



مقدمه ناشر	۷
پیشگفتار	۱۱
مقدمه	۱۵
فصل اول: تاریخچه مدل‌های تعالی و جوایز کیفیت	۱۹
فصل دوم: تاریخچه بنیاد مدیریت کیفیت اروپا و مدل تعالی EFQM	۲۵
فصل سوم: خلاصه تغییرات اعمال شده نسبت به ویرایش ۲۰۰۳	۳۱
تغییرات در مفاهیم بنیادین تعالی	۳۴
تغییرات در مدل تعالی EFQM	۳۶
تغییرات در منطق رادار	۳۹
مدل یکپارچه در برگرنده مفاهیم بنیادین، معیارهای مدل و منطق رادار	۴۱
فصل چهارم: مدل تعالی EFQM در یک نگاه	۴۳
بررسی اجمالی مفاهیم بنیادین تعالی	۴۶
بررسی اجمالی معیارها و امتیاز آنها در مدل تعالی EFQM	۴۸
بررسی اجمالی منطق RADAR و فرآیند کلی ارزیابی در مدل EFQM	۵۳
بررسی اجمالی روش‌های مختلف خود ارزیابی در مدل EFQM	۵۲
روش پرسش‌نامه	۵۵
روش کارگاهی	۵۵
روش پروفورما	۵۵
روش شبیه‌سازی جایزه	۵۶
فصل پنجم: تشریح مفاهیم بنیادین تعالی	۵۷
معرفی مفاهیم بنیادین تعالی	۶۱
سطوح مختلف تعالی در مفاهیم بنیادین مدل EFQM	۷۱



فصل ششم: تشریح معیارها و زیرمعیارها در مدل تعالی EFQM	۷۳
ساختار مدل تعالی EFQM	۷۵
ارتباط میان مفاهیم بنیادین و مدل تعالی EFQM	۱۰۴
فصل هفتم: خود ارزیابی سازمانی بر اساس مدل تعالی EFQM	۱۰۷
تعریف خود ارزیابی	۱۰۹
مزایای خود ارزیابی برای سازمان	۱۰۹
فرآیند عمومی خود ارزیابی	۱۱۰
روش‌های خود ارزیابی	۱۱۳
رویکرد پرسش‌نامه	۱۱۳
مزایای رویکرد پرسش‌نامه	۱۱۵
ریسک‌های رویکرد پرسش‌نامه	۱۱۵
رویکرد کارگاهی	۱۱۶
مزایای رویکرد کارگاهی	۱۱۸
ریسک‌های رویکرد کارگاهی	۱۱۸
رویکرد پروفرما	۱۱۹
مزایای رویکرد پروفرما	۱۲۰
ریسک‌های رویکرد پروفرما	۱۲۰
رویکرد شبیه‌سازی جایزه	۱۲۱
مزایای رویکرد شبیه‌سازی جایزه	۱۲۳
ریسک‌های رویکرد شبیه‌سازی جایزه	۱۲۴
مقایسه بین رویکردهای مختلف و انتخاب مناسب‌ترین رویکرد	۱۲۴
تعیین نقاط قوت و زمینه‌های بهبود و نقش امتیازدهی	۱۲۷
خلاصه فرآیند خود ارزیابی	۱۳۰
پیشنهادهایی برای انجام خود ارزیابی در سازمان‌های ایرانی	۱۳۱
منطق رادار	۱۳۲
فصل هشتم: سطوح تعالی در مدل EFQM و فرآیند دریافت جایزه	۱۳۵
پیوست‌ها	۱۴۳
پیوست (۱) پرسش‌نامه خود ارزیابی بر اساس مدل تعالی EFQM	۱۴۵
پیوست (۲) ابزار ارزیابی و مدیریتی رادار	۱۶۵
پیوست (۳) راهنمای جستجوی شواهد به هنگام ارزیابی با RADAR	۱۷۱
پیوست (۴) پیوندهای اینترنتی برای مطالعه بیشتر	۱۷۵
پیوست (۵) واژه نامه	۱۷۶
منابع و مآخذ	۱۸۱

