

چاپ هفتم

مدل سرآمدی

EFOM

از ایده تا عمل

گردآوری و تألیف:

دکتر منوچهر نجمی عضو هیئت علمی دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه صنعتی شریف
مهندس سیروس حسینی کارشناس ارشد مدیریت MBA

انتشارات

سرآمد

مقدمه ۱۱

فصل اول: تاریخچه مدل‌های سرآمدی کسب و کار و جوایز کیفیت ۱۳

فصل دوم: تاریخچه بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت و مدل سرآمدی EFQM ۱۶

فصل سوم: مدل سرآمدی EFQM در یک نگاه ۱۸

- ۱۹ بررسی اجمالی مفاهیم بنیادین سرآمدی در مدل EFQM
- ۲۰ بررسی اجمالی معیارها در مدل EFQM و نحوه امتیازدهی به آنها
- ۲۳ بررسی اجمالی منطق RADAR و فرآیند کلی ارزیابی در مدل EFQM
- ۲۴ بررسی اجمالی رهیافت های (رویکردهای) مختلف خود ارزیابی در مدل EFQM
- ۲۴ رهیافت پرسش نامه
- ۲۴ رهیافت نمودار ماتریسی
- ۲۴ رهیافت کارگاه
- ۲۵ رهیافت پروفرما
- ۲۵ رهیافت شبیه‌سازی فرآیند اخذ جایزه

فصل چهارم: تشریح مفاهیم بنیادین سرآمدی در مدل EFQM ۲۶

- ۲۷ معرفی مفاهیم
- ۳۴ سطوح مختلف سرآمدی در مفاهیم بنیادین مدل EFQM

فصل پنجم: تشریح معیارها و زیرمعیارها در مدل EFQM ۳۶

- ۳۶ ساختار مدل EFQM
- ۶۴ ارتباط میان مفاهیم بنیادین سرآمدی و مدل سرآمدی EFQM

فصل ششم: خودارزیابی در مدل EFQM ۶۵

- ۶۶ فرآیند عمومی خودارزیابی

- ۶۸ رهیافت های خودارزیابی در مدل EFQM
- ۶۸ رهیافت پرسش نامه
- ۶۹ مزایای رهیافت پرسش نامه
- ۶۹ ریسک های رهیافت پرسش نامه
- ۷۰ رهیافت نمودار ماتریسی
- ۷۷ مزایای رهیافت نمودار ماتریسی
- ۷۷ ریسک های رهیافت نمودار ماتریسی
- ۷۷ رهیافت کارگاه
- ۷۹ ملاحظات در مورد مراحل خودارزیابی (با استفاده از رهیافت کارگاه) برای هرکدام از ۳۲ زیرمعیار مدل EFQM
- ۷۹ مزایای رهیافت کارگاه
- ۷۹ ریسک های رهیافت کارگاه
- ۸۰ رهیافت پروفرما
- ۸۱ مزایای رهیافت پروفرما
- ۸۱ ریسک های رهیافت پروفرما
- ۸۱ رهیافت شبیه سازی فرآیند اخذ جایزه
- ۸۴ مزایای رهیافت شبیه سازی فرآیند اخذ جایزه
- ۸۴ ریسک های رهیافت شبیه سازی فرآیند اخذ جایزه
- ۸۴ مقایسه بین رهیافت های مختلف و انتخاب مناسب ترین رهیافت
- ۸۶ تعیین نقاط قوت و حوزه های نیازمند بهبود و نقش امتیازدهی
- ۹۰ خلاصه فرآیند خودارزیابی
- ۹۱ پیشنهادهایی برای انجام خودارزیابی در سازمانهای ایرانی

۹۲ فصل هفتم: سطوح سرآمدی در مدل EFQM و فرآیند دریافت جایزه

۹۵ منابع و مأخذ

۹۶ پیوست

- ۹۶ پیوست شماره (۱) نحوه امتیازدهی در ارزیابی
- ۱۰۰ پیوست شماره (۲) پرسشنامه خودارزیابی برای مدل EFQM
- ۱۳۹ پیوست شماره (۳) پیوندهای اینترنتی برای مطالعه بیشتر
- ۱۳۰ پیوست شماره (۴) فهرست برندگان جایزه EFQM
- ۳۳۵ پیوست شماره (۵) فهرست واژگان و تعاریف