

مدل EFQM

ارزش ها و مفاهیم بنیادی

مدل تعالی سازمانی چارچوبی روشمند برای ارزیابی عملکرد سازمان ها در دو حوزه فرآیندها و نتایج حاصل از این فرآیندها است. دستاوردهای حاصل از ارزیابی در این مدل عبارتست از نقاط قوت سازمان و زمینه های قابل بهبود آن، که برای دستیابی به بهبودها فهرستی از برنامه های اولویت بندی شده را نیز پیشنهاد می کند. بر اساس آموخته های مدیریت کیفیت جامع (TQM)، توجه به ارزش ها و مفاهیم بنیادین هشت گانه به شرح زیر، لازمه موفقیت و ایجاد بهبود مستمر سازمان ها است:

۱- نتیجه گرایی

تعالی، دستیابی به نتایجی است که رضایت کلیه ذینفعان سازمان را در بر داشته باشد.

در محیط پر تغییر دنیای امروز، سازمان های متعالی همواره و به سرعت در برابر تغییر نیازها و انتظارات ذینفعان، چابک، منعطف و پاسخگو هستند. سازمانهای متعالی نیازها و انتظارات ذینفعان خود را اندازه گیری و پیش بینی کرده، تجربیات و ادراکات آنها را نظاره و عملکرد سایر سازمان ها را بررسی می کنند. در این سازمان ها، اطلاعات مربوط به ذینفعان فعلی و آینده، جمع آوری شده و به منظور تعیین، به کارگیری و بازنگری خط مشی ها، استراتژی ها، اهداف، مقاصد، شاخص ها و برنامه های کوتاه مدت، میان مدت و بلند مدت مورد استفاده قرار می گیرد. این اطلاعات می تواند در دستیابی به مجموعه متوازی از نتایج مورد انتظار ذینفعان کمک کند.

۲- مشتری مداری

تعالی، خلق ارزش های

مطلوب مشتری است.

سازمان های متعالی، مشتریان خود را می شناسند و آنها را به خوبی درک می کنند، زیرا مشتریان قضاوت کنندگان نهایی کیفیت محصولات و خدمات هستند. همچنین درک می کنند که حصول به وفاداری، ماندگاری و سهم بازار، از طریق تمرکز بر خواسته ها و انتظارات فعلی و بالقوه مشتریان افزایش می یابد. این سازمان ها فعالیت های رقبا را بررسی و نظاره کرده و مزیت رقابتی خود را درک می کنند، به گونه ای موثر خواسته ها و انتظارات آینده مشتریان را پیش بینی کرده و در جهت دستیابی و در صورت امکان ارتقاء و افزایش آنها اقدام می کنند. چنین سازمان هایی تجربیات و ادراکات مشتریانشان را بررسی و بازنگری کرده و در صورتی که اشتباهی

رخ داده باشد، به سرعت به اصلاح موثر آن می پردازند. این سازمانها به برقراری و حفظ رابطه ای متعالی با مشتریانشان اقدام می کنند.

۳- رهبری و ثبات در مقاصد

تعالی، رهبری

دور اندیش و الهام بخش،

همراه با ثبات در مقاصد است.

سازمان های متعالی، رهبرانی دارند که سمت و سوهای روشنی برای سازمان خود تعیین و ارائه می کنند. این رهبران، سایر رهبران سازمان را متحد کرده و آنها را برای به حرکت در آوردن کارکنانشان ترغیب می کنند. ارزش ها، اصول اخلاقی، فرهنگ و ساختار اداری را به گونه ای در سازمان مستقر می کنند که هویت و جذابیت واحدی در ذهن ذینفعان ایجاد کند. در سازمان های متعالی، رهبران در سطوح مختلف، سایر کارکنان را بطور مداوم به سمت تعالی به حرکت در

واقعیت های مرتبط و به هم پیوسته است.

سازمان های متعالی، دارای سیستم مدیریت مؤثری هستند که بر مبنای آن خواسته ها و انتظارات کلیه ذینفعان برآورده می شود. اطمینان از اجرای نظام مند خط مشی ها، استراتژی ها، اهداف و برنامه های سازمان، از طریق مجموعه ای شفاف و یکپارچه از فرآیندها تضمین می شود. این فرآیندها به گونه ای مؤثر جاری سازی و مدیریت شده و همواره بهبود می یابند. ریسک ها و مخاطرات، بر اساس شاخص های مناسب عملکردی، شناسایی شده و به شکلی مؤثر مدیریت می شوند. سازمان ها با روش های کاملاً حرفه ای اداره می شوند و تمامی الزامات بیرونی را ارضا نموده و حتی از آن فراتر نیز می رود.

می آورند، بگونه ای که به عنوان الگویی شاخص برای رفتار و عملکرد شناخته می شوند.

آنها با تقدیر از ذینفعان و همکاری با آنان در اجرای فعالیت های بهبود مشترک، به رهبری سازمان می پردازند. در تلاطم ها با ثبات قدم در قبال مقاصد سازمان اطمینان خاطر ذینفعانشان را جلب می کنند. در چنین شرایطی، توانمندی های خود را در سازگار نمودن جهت گیری های سازمانی در قبال تحولات و تغییرات سریع محیط خارجی، نشان می دهند و کارکنانشان را با خود همراه می کنند.

۴- مدیریت مبتنی بر فرآیندها و واقعیت ها

تعالی، مدیریت سازمان از طریق مجموعه ای از سیستمها، فرآیندها و

شاخص های پیش گیرانه مناسب، تعریف و به کار گرفته می شود تا اطمینان خاطر کلیه ذینفعان تأمین و حفظ شود.

۵- توسعه و مشارکت کارکنان

تعالی، حداکثر نمودن مشارکت کارکنان از طریق توسعه و دخالت دادن آنها در امور است.

سازمان های متعالی، شایستگی های لازم حال و آینده جهت به اجرا در آوردن خط مشی ها، استراتژی ها، اهداف و برنامه ها را شناسایی و درک می کنند. آنها با جذب و توسعه کارکنانشان، به شایستگی های مورد نظر دست یافته و آنان را فعالانه و مثبت، به گونه ای همه جانبه حمایت می نمایند.

این سازمان ها کارکنان را به منظور مواجهه و تطبیق با تغییرات مورد نیاز عملیاتی و قابلیت های فردی

آماده می کنند. اهمیت فزاینده سرمایه های فکری شان را درک کرده و از دانش آنان در جهت منافع سازمان بهره می گیرند. در جستجوی روشهایی برای توجه، پاداش دهی و تقدیر از کارکنانی هستند که به ایجاد و اجرای ایده های بهبود می اندیشند.

۶- یادگیری، نوآوری و بهبود

مستمر

تعالی، چالش طلبیدن وضع موجود و ایجاد تغییر به منظور نوآوری و خلق فرصت های بهبود با استفاده از یادگیری است. سازمان های متعالی، همواره در حال یادگیری از فعالیت ها و عملکرد خود و دیگران هستند. بهینه کاوی داخلی و خارجی را جدی می گیرند. دانش کارکنانشان را به منظور حداکثر نمودن یادگیری در سراسر سازمان به یادگیری در سراسر سازمان

تشخیص می دهند در دنیای کنونی که همواره همراه با تغییرات و افزایش تقاضاست، دستیابی به موفقیت، بستگی کامل به توسعه همکاری ها دارد و بر این اساس است که همواره در پی توسعه همکاری ها با دیگر سازمان ها هستند. این همکاری ها، آنها را به ایجاد ارزش افزونتر برای ذینفعانشان از طریق بهینه نمودن شایستگی ها و صلاحیت های محوری قادر می سازد. این همکاری ها می تواند با مشتریان، جامعه، تامین کنندگان و حتی رقبا بر مبنای بهره مندی دو جانبه ای که به روشنی، شناسایی و تعریف شده است، انجام پذیرد. همکاران تجاری برای دستیابی به اهداف مشترک، با یکدیگر همکاری کرده و هر کدام، دیگری را از طریق در اختیار گذاشتن تجربیات، منابع و دانش، پشتیبانی و بر مبنای احترام و اعتماد

به کارگرفته و همگان را از آن بهره مند می کنند.

ایده های کلیه ذینفعان، به خوبی مورد پذیرش و استقبال قرار می گیرد و نگاه کارکنان به ورای زمان حال و قابلیت های کنونی، سوق داده می شود. آنها به دقت سرمایه های فکری خود را حفظ کرده و آن را برای دستاوردهای تجاری سازمان به صورت مناسب استفاده می کنند. کارکنان آنها، همواره شرایط فعلی را به چالش طلبیده و در جستجوی فرصت های نوآوری و بهبود مستمر که به ارزش افزوده بیانجامد، هستند.

۷- توسعه همکاری های تجاری

تعالی، توسعه و حفظ همکاری هایی است که برای سازمان ارزش افزوده ایجاد می کند. سازمان های متعالی،

و با سایر فعالیتهای سازمان یکپارچه شده است.

این سازمان ها انتظارات و الزامات قانونی، اجتماعی، محلی و حتی منطقه ای خود را از طریق مشارکت و فعالیتهای آزاد ذینفعان، برآورده می کنند.

این سازمان ها، ضمن اینکه در مورد ریسک ها و مخاطرات، مدیریت صحیحی را اعمال می کنند، در تلاش برای اجرای پروژه هایی هستند که هم منافع سازمان و هم منافع جامعه را تأمین نماید و اطمینان کامل کلیه ذینفعان را نیز در نظر دارند. آنها از تأثیرات حال و آینده سازمان بر جامعه آگاه بوده و مراقبت های لازم را برای حداقل نمودن اثرات زیان بار اعمال می کنند.

گردآورنده: لیلا جواهری

متقابل و صداقت، ارتباط پایداری را بنا می کنند.

۸- مسؤولیت اجتماعی سازمان

تعالی، فراتر رفتن از چارچوب حداقل الزامات قانونی است که سازمان در آن فعالیت می کند و تلاش برای درک و پاسخگویی به انتظارات ذینفعان سازمان در جامعه است.

سازمان های متعالی، به عنوان سازمان هایی مسؤل با ایجاد شفافیت و پاسخگویی مناسب به ذینفعانشان در قبال عملکرد خود، رویکردهایی اخلاقی اتخاذ می کنند، به مسؤولیت اجتماعی و حفظ محیط زیست حال و آینده توجه نموده و فعالانه آن را ترویج می کنند. مسؤولیت های اجتماعی سازمان در ارزشهای سازمان بیان گردیده

تبریک

همکاران گرامی
جناب آقای اورکی مشاور اجرایی مدیر عامل
سرکار خانم صائمیان مدیریت اداره توسعه بهسازی و
تجهیز شبکه تعمیرگاههای مرکزی
جناب آقای تقی زاده رئیس تعمیرگاه شماره ۲
جناب آقای خادم رئیس امور کارکنان
جناب آقای پورمهر رئیس امور پدر
جناب آقای ابوئی رئیس اداره بازاریابی و قراردادهای
جناب آقای حبیبی نوا رئیس اداره خرید
انتصاب شایسته شما را در سمت جدید تبریک و
تهنیت عرض نموده و از خداوند منان توفیق روز افزون
شما را مسئلت می نمائیم.

تبریک

همکاران گرامی
سرکار خانم غنی پور
سرکار خانم یزدی
جناب آقای مسعود سامعی
جناب آقای محمد عاشوری
جناب آقای عباس اسدی

زیباترین گلهای دنیا را به خاطر زیباترین روز زندگیتان
به شما تقدیم نموده و پیوندتان را تبریک می گوئیم. با
آرزوی سعادت و خوشبختی برای شما عزیزان.

تبریک

همکار گرامی
جناب آقای معصوم علیزاده
قدم عزیز نورسیده را تبریک عرض می نماییم. امید که شکوفه زندگیتان تحقق آرزوهای زیبایتان باشد.

تسلیت

همکاران گرامی
جناب آقای جعفرآبادی، جناب آقای خانعلی امینی، جناب آقای خاکبازان، جناب آقای قاضی زاده
مصیبت وارده را به شما و خانواده محترمتان تسلیت و تعزیت عرض نموده و علو درجات را برای آن عزیز در گذشته از
خداوند باری تعالی مسئلت می نمائیم.



همگام خودرو

روابط عمومی شرکت بازرگانی و خدمات همگام خودرو

www.hamgamkhodro.com

تیرماه ۱۳۸۶