

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری

گروه مدیریت

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

مدیریت صنعتی

بررسی رابطه‌ی کارآفرینی شرکتی، توانمندسازها و فرایندهای تعالی عملکرد با رویکرد فازی

(مطالعه‌ی موردی: شرکت تعاونی پیشگامان کویر یزد)

استاد راهنما: دکتر سید حیدر میرفخرالدینی

استاد مشاور: دکتر حبیب زارع احمدآبادی

پژوهش و نگارش: علیرضا دشتکی

مهر ماه ۱۳۹۰

تقدیم به همه کسانی که امروز را نخستین روز از آینده خود می‌دانند و برای فردایی به‌ترمی‌کوشند.

سپاس پروردگار عالمیان را سزااست که
به
موهبت دانایی و فیض خویش، آدمیان
خاکی نهاد را رفعت ملکوتی بخشید
و هم بدان امید که از دانش بی‌پایان
خود، دوستداران دل‌آگاه دانستن را
اکرام نماید.
و با سپاس از کلیه کسانی که مرا در این راه یاری
نمودند، به ویژه

استاد محترم و بزرگوارم

جناب آقایان دکتر سید حیدر میرنخردینی و دکتر حبیب زارع احمدآبادی

که راهنمایی‌های ایشان نه تنها در طول انجام پایان

نامه، بلکه در تمامی مراحل تحصیل

اساس کارم بود و

بی‌شک بدون کمک‌های دلسوزانه و بی‌دریغ ایشان این

پایان نامه هرگز

به سرانجام نمی‌رسید.

تقديم به :

مادر عزيزتر از جانم

که در تمام مراحل زندگي از ايثار و
فداکاري صميمانه و صادقانه او

برخوردار بوده ام

و

به پدرم

او که درس زندگي و انسانيت را به من
آموخت ، توانش رفت تا به تواني برسم

مويش سپيد گرفت تا رويم سپيد بماند

و

به همسر مهربان و صبورم

که با شکيبايي و حمايت هاي خود مرا در
اتمام اين راه ياري رساند

چکیده:

امروزه در کشورهای مختلف توجه خاصی به کارآفرینی می شود و تقویت کارآفرینی و ایجاد بستر مناسب برای توسعه آن از ابزار پیشرفت اقتصادی کشورها به ویژه کشورهای در حال توسعه شمرده می شود. نیاز سازمان ها به پدیده کارآفرینی، پیدایش قلمرو خاصی از این مفهوم به نام کارآفرینی شرکتی را منجر شده است. از دیگر سو مدل‌های تعالی سازمانی به عنوان راهکاری برای این افزایش کیفیت محصولات و خدمات تولیدی در نظر گرفته می شوند. بررسی تاثیر کارآفرینی شرکتی و نیز مدل‌های تعالی می تواند در جهت پیشرفت سازمانها ، گره گشای مشکلات بسیاری باشد. با این توصیف پژوهش حاضر درصدد بررسی رابطه بین کارآفرینی شرکتی و توانمندسازهای تعالی عملکرد سازمانی می باشد. جهت تحقق هدف فوق پس از بررسی ادبیات تحقیق، مولفه های کارآفرینی شرکتی در هفت دسته و معیارهای پنجگانه توانمندساز مدل تعالی عملکرد EFQM تعیین شدند. جامعه آماری نیز گروه پیشگامان کویر یزد بود. نتایج تحلیل آماری بیانگر وجود رابطه بین این دو دسته متغیرها بود. همچنین رتبه بندی مولفه های کارآفرینی شرکتی و معیارهای توانمندساز EFQM با استفاده از تکنیک تصمیم گیری چند معیاره (Fuzzy Vikor) نشان داد که از دیدگاه جامعه آماری اقدامات ریسک آمیز جدید دارای بیشترین تاثیر بر عملکرد سازمان ها می باشد و پس از آن نوآوری ، خودنوسازی و پیشگامی قرار دارند. همچنین در بین معیارهای EFQM فرآیندهای کارآفرینانه در اولویت بالاتری قرار گرفتند. پس از آن رهبری کارآفرینانه، و خط مشی استراتژیک کارآفرینانه جای گرفتند. در پایان پیشنهاداتی برای ارتقای سطح کارآفرینی شرکتی و نیز عملکرد گروه پیشگامان کویر ارائه شده است.

کلمات کلیدی: کارآفرینی، کارآفرینی شرکتی، مدل تعالی عملکرد EFQM ، ویکور فازی

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
فصل اول : کلیات تحقیق	
۳	۱-۱- مقدمه
۳	۲-۱- تعریف مسئله
۵	۳-۱- اهداف تحقیق
۵	۴-۱- کاربرد نتایج تحقیق
۶	۵-۱- سئوالات پژوهشی
۶	۶-۱- فرضیات تحقیق
۶	۷-۱- ضرورت و اهمیت تحقیق
۸	۹-۱- جمع بندی
فصل دوم : ادبیات تحقیق	
۱۱	۱-۲- مقدمه
۱۲	۲-۲- کارآفرینی
۱۲	۱-۲-۲- ضرورت کارآفرینی در سازمان
۱۷	۲-۲-۲- ظهور کارآفرینی و سیر تکامل مفهوم آن
۱۹	۳-۲-۲- رویکردهای تحقیقاتی به کارآفرینی
۲۱	۴-۲-۲- تعاریف
۲۲	۵-۲-۲- انواع کارآفرینی
۲۳	۶-۲-۲- تفاوت های کارآفرینی فردی، سازمانی و شرکتی
۲۴	۳-۲- کارآفرینی شرکتی
۲۴	۱-۳-۲- تعریف کارآفرینی شرکتی
۲۷	۲-۳-۲- تاریخچه کارآفرینی شرکتی
۲۸	۳-۳-۲- تحقیقات پیشین

- ۲۹-۴-۳-۲- معیارهای کارآفرینی شرکتی.....
- ۳۶-۵-۳-۲- ابعاد کارآفرینی شرکتی.....
- ۳۷-۵-۳-۲- ۱- بعد محتوا.....
- ۳۸-۵-۳-۲- ۲- بعد رسمیت.....
- ۳۸-۵-۳-۲- ۳- بعد حیطة.....
- ۳۹-۵-۳-۲- ۴- بعد درونی/بیرونی.....
- ۳۹-۵-۳-۲- ۵- بعد داخلی/بین‌المللی.....
- ۳۹-۵-۳-۲- ۶- بعد مستقیم/غیرمستقیم.....
- ۴۰-۳-۲- ۶- نگرش فرایندی به کارآفرینی شرکتی.....
- ۴۲-۳-۲- ۷- توانمندسازهای کارآفرینی شرکتی.....
- ۴۳-۳-۲- ۸- اشکال ظهور کارآفرینی شرکتی.....
- ۴۵-۳-۲- ۸- ۱- شکل اول.....
- ۴۷-۳-۲- ۸- ۲- شکل دوم.....
- ۴۸-۳-۲- ۸- ۳- شکل سوم.....
- ۴۹-۳-۲- ۸- ۴- شکل چهارم.....
- ۵۰-۳-۲- ۹- موانع کارآفرینی شرکتی.....
- ۵۲-۳-۲- ۱۰- مدل‌های کارآفرینی شرکتی.....
- ۵۳-۱۰-۳-۲- ۱- مدل‌های ساختاری.....
- ۵۳-۱۰-۳-۲- ۲- مدل‌های کارآفرینی سازمانی.....
- ۵۳-۱۰-۳-۲- ۳- مدل‌های هیبرید.....
- ۵۴-۱۰-۳-۲- ۴- مدل یکپارچه.....
- ۵۵-۳-۲- ۱۱- کارآفرینی شرکتی و عملکرد.....
- ۵۵-۳-۲- ۱۱- ۱- ساختار سازمانی.....
- ۵۶-۳-۲- ۱۱- ۲- جو سازمانی.....

۵۶ ۳-۲-۱۱-۳- فرهنگ سازمانی
۵۶ ۳-۲-۱۱-۴- توانایی فردی
۵۹ ۴-۲- مدل های تعالی سازمانی
۶۰ ۴-۲-۱- جوایز کیفیت
۶۲ ۴-۲-۲- مدل تعالی EFQM
۶۲ ۴-۲-۱- معیارهای مدل تعالی EFQM
۶۶ ۴-۲-۲- مزایای به کار گیری مدل تعالی سازمانی EFQM
۶۷ ۴-۲-۳- الگوی تعالی اقدامات کارآفرینانه:
۶۸ ۴-۲-۳-۱- مفاهیم بنیادین الگوی تعالی اقدامات کارآفرینانه:
۶۹ ۴-۲-۳-۲- معیارهای الگوی تعالی اقدامات کارآفرینانه:
۷۰ ۴-۲-۳-۱- معیار شماره ۱: رهبری کارآفرینانه
۷۰ ۴-۲-۳-۲- معیار شماره ۲: راهبرد (استراتژی) کارآفرینانه
۷۱ ۴-۲-۳-۳- معیار شماره ۳: ساختار سازمان کارآفرینانه
۷۱ ۴-۲-۳-۴- معیار شماره ۴: شراکتها و منابع کارآفرینانه
۷۱ ۴-۲-۳-۵- معیار شماره ۵: فرایندهای کارآفرینانه
۷۲ ۴-۲-۵- جمع بندی

فصل سوم: روش شناسی تحقیق

۷۵ ۳-۱- مقدمه
۷۵ ۳-۲- روش تحقیق
۷۷ ۳-۳- جامعه آماری
۸۰ ۳-۴- نمونه آماری
۸۲ ۳-۵- روایی پرسشنامه
۸۴ ۳-۶- پایایی داده های جمع آوری شده
۸۵ ۳-۷- جمع آوری داده ها و اطلاعات

- ۳-۷-۱ - پرسشنامه ۸۵
- ۳-۷-۲ - ساختار پرسشنامه ۸۵
- ۳-۸-۱ - روش تجزیه و تحلیل داده ها ۸۷
- ۳-۸-۱ - تحلیل رگرسیون ۸۸
- ۳-۸-۲ - تحلیل ماتریس کواریانس یا همبستگی ۸۹
- ۳-۸-۳ - مدل معادلات ساختاری ۹۰
- ۳-۸-۴ - تحلیل عاملی ۹۰
- ۳-۸-۴-۱ - ویژگی های لازم ماتریس همبستگی برای تحلیل عاملی ۹۲
- ۳-۸-۴-۲ - معنی داری ماتریس ۹۳
- ۳-۸-۴-۳ - مراحل اجرای تحلیل عاملی ۹۳
- ۳-۸-۴-۴ - تهیه ماتریس همبستگی ۹۳
- ۳-۸-۴-۵ - استخراج و چرخش عامل ها ۹۴
- ۳-۸-۴-۶ - تفسیر ۹۶
- ۳-۸-۵ - تحلیل همبستگی کانونی ۹۶
- ۳-۸-۵-۱ - تغییرات کانونی و همبستگی های کانونی ۹۷
- ۳-۸-۵-۲ - خواص همبستگی های کانونی ۹۸
- ۳-۸-۵-۳ - الزامات و محدودیت های تحلیل کانونی ۹۸
- ۳-۹-۱ - تکنیک های تصمیم گیری چند معیاره (MCDM) ۹۹
- ۳-۹-۱-۱ - مدل های تصمیم گیری چند هدفه MODM ۱۰۰
- ۳-۹-۲ - مدل های تصمیم گیری چند شاخصه MADM ۱۰۰
- ۳-۹-۳ - ارزیابی و بررسی مدل های MADM ۱۰۱
- ۳-۹-۴ - مقایسه بین برخی مدل های تصمیم گیری چندشاخصه ۱۰۲
- ۳-۹-۵ - روش VIKOR ۱۰۳
- ۳-۹-۵-۱ - ویژگی مسائل قابل حل با VIKOR ۱۰۳

۱۰۴	۲-۵-۹-۳	سیر تکاملی روش VIKOR
۱۰۵	۳-۵-۹-۳	تشریح الگوریتم روش VIKOR
۱۰۹	۶-۹-۳	نظریه فازی
۱۰۹	۱-۶-۹-۳	عدد فازی
۱۰۹	۷-۹-۳	VIKOR فازی
۱۱۳	۱۰-۳	پیشینه تحقیقات انجام شده با ویکور:
۱۱۴	۱۱-۳	مدل مفهومی تحقیق
۱۱۵	۹-۳	جمع بندی

فصل چهارم : تجزیه و تحلیل داده های تحقیق

۱۱۹	۱-۴	مقدمه
۱۱۹	۲-۴	آمار توصیفی متغیرهای تحقیق
۱۱۹	۱-۲-۴	نتایج مربوط به مشخصات عمومی پاسخدهندگان
۱۲۱	۳-۴	روش تجزیه و تحلیل دادهها
۱۲۲	۱-۳-۴	آزمون قابلیت اعتماد پرسشنامه (آزمون آلفای کرونباخ)
۱۲۴	۲-۳-۴	تحلیل عاملی تائیدی
۱۲۴	۱-۲-۳-۴	تحلیل عاملی تائیدی کارآفرینی شرکتی
۱۳۰	۲-۲-۳-۴	تحلیل عاملی تائیدی متغیر مولفه های درون سازمانی
۱۳۲	۳-۲-۳-۴	تحلیل عاملی تائیدی متغیر فرهنگ سازمانی
۱۳۷	۴-۲-۳-۴	تحلیل عاملی تائیدی متغیر محیط سازمانی
۱۳۹	۵-۲-۳-۴	تحلیل عاملی تائیدی متغیر عملکرد سازمانی
۱۴۱	۶-۲-۳-۴	تحلیل عاملی تائیدی متغیر تعالی سازمانی
۱۴۶	۳-۳-۴	تحلیل فرضیه های تحقیق
۱۴۶	۱-۳-۳-۴	تاثیر مولفه های کارآفرینی شرکتی بر عملکرد سازمانی
۱۵۰	۲-۳-۳-۴	تیین مدل ساختاری رابطه بین کارآفرینی شرکتی وتوانمندی های مدل EFQM

- ۴-۳-۴- تاثیر مولفه‌های کارآفرینی بر مولفه‌های تعالی سازمانی..... ۱۵۴
- ۴-۴- رتبه‌بندی..... ۱۵۸
- ۴-۴-۱- رتبه‌بندی مولفه های کارآفرینی شرکتی ۱۵۸
- ۴-۴-۲- رتبه‌بندی مولفه های درون سازمانی..... ۱۶۰
- ۴-۴-۳- رتبه‌بندی مولفه های فرهنگ سازمانی..... ۱۶۳
- ۴-۴-۴- رتبه‌بندی مولفه های محیط سازمانی..... ۱۶۶
- ۴-۴-۵- رتبه‌بندی معیارهای EFQM..... ۱۶۸
- ۴-۵- جمع‌بندی..... ۱۷۰

فصل پنجم : نتیجه گیری و پیشنهادها

- ۵-۱- مقدمه..... ۱۷۳
- ۵-۲- نتایج توصیفی پردازش داده های پرسشنامه..... ۱۷۴
- ۵-۳- راهکارهای ارائه شده جهت بهبود عملکرد سازمانی در شرکت پیشگامان کویر..... ۱۷۷
- ۵-۴- پیشنهادهایی برای تحقیقات آینده..... ۱۷۸
- ۵-۵- جمع بندی نهایی..... ۱۷۹
- منابع و مأخذ..... ۱۸۰

فهرست اشکال

عنوان	صفحه
شکل ۱-۲ : مدل GEM از رشد اقتصاد	۱۴
شکل ۲-۲ : تعادل بین کارآفرینی و تدبیر امور شرکت	۱۶
شکل ۳-۲ : انواع کارآفرینی	۲۲
شکل ۴-۲ : کارآفرینی در سازمان	۲۳
شکل ۵-۲ : شبکه ای از تعاملات بین فردی در جهت کارآفرینی شرکتی	۳۳
شکل ۶-۲ : نقش محوری فرد در فعالیت های کارآفرینانه	۴۶
شکل ۷-۲ : تیم های کارآفرین و جایگاه آنها در بروز فعالیت های کارآفرینانه	۴۸
شکل ۸-۲ : نقش تیم های مدیریت عالی در شکل گیری فعالیت های کارآفرینانه	۴۹
شکل ۹-۲ : ایجاد سازمان کارآفرین در راستای استقرار کارآفرینی شرکتی	۵۰
شکل ۱۰-۲ : رابطه بین ابعاد گرایش به کارآفرینی و ابعاد عملکرد	۵۹
شکل ۱۱-۲ : اجزا مدل تعالی EFQM و ارتباط آنها با یکدیگر	۶۲
شکل ۱۲-۲ : نمای مدل تعالی سازمانی EFQM	۶۴
شکل ۱۳-۲ : نمای شماتیک معیارها و زیرمعیارهای مدل تعالی EFQM	۶۶
شکل ۱۴-۲ : الگوی تعالی اقدامات کارآفرینانه	۶۹
شکل ۱-۳ : مدل های تصمیم گیری MADM	۱۰۱
شکل ۲-۳ : راه حل توافقی و ایده آل	۱۱۰
شکل ۳-۳ : مدل مفهومی تحقیق	۱۱۵
شکل ۲-۴ : ضرایب استاندارد مدل کارآفرینی شرکتی	۱۲۵
شکل ۳-۴ : مقادیر t و معنی داری روابط در مدل اولیه	۱۲۶
شکل ۴-۴ : اصلاحات پیشنهادی مدل کارآفرینی شرکتی	۱۲۷
شکل ۵-۴ : ضرایب استاندارد مدل اصلاح شده کارآفرینی شرکتی	۱۲۸
شکل ۶-۴ : مقادیر آماره t در مدل اصلاح شده کارآفرینی شرکتی	۱۲۹

- شکل ۴-۷: ضرایب استاندارد مدل درون سازمانی سازمانی ۱۳۰
- شکل ۴-۸: مقادیر t و معنی داری روابط در مدل درون سازمانی ۱۳۱
- شکل ۴-۹: ضرایب استاندارد مدل فرهنگ سازمانی ۱۳۲
- شکل ۴-۱۰: مقادیر t و معنی داری روابط در مدل فرهنگ سازمانی ۱۳۳
- شکل ۴-۱۱: اصلاحات پیشنهادی در مدل فرهنگ سازمانی ۱۳۴
- شکل ۴-۱۲: ضرایب استاندارد مدل اصلاح شده فرهنگ سازمانی ۱۳۵
- شکل ۴-۱۳: مقادیر t و معنی داری روابط در مدل اصلاح شده فرهنگ سازمانی ۱۳۶
- شکل ۴-۱۴: ضرایب استاندارد مدل محیط سازمانی ۱۳۷
- شکل ۴-۱۵: مقادیر t و معنی داری روابط در مدل محیط سازمانی ۱۳۸
- شکل ۴-۱۶: ضرایب استاندارد مدل عملکرد سازمانی ۱۳۹
- شکل ۴-۱۷: مقادیر t و معنی داری روابط در مدل عملکرد سازمانی ۱۴۰
- شکل ۴-۱۸: ضرایب استاندارد مدل توانمندسازهای مدل EFQM ۱۴۱
- شکل ۴-۱۹: مقادیر t و معنی داری روابط در مدل توانمندسازهای مدل EFQM ۱۴۲
- شکل ۴-۲۰: اصلاحات پیشنهادی مدل توانمندسازهای مدل EFQM ۱۴۳
- شکل ۴-۲۱: ضرایب استاندارد در مدل توانمندسازهای مدل EFQM ۱۴۴
- شکل ۴-۲۲: مقادیر t در مدل توانمندسازهای مدل EFQM ۱۴۵
- شکل ۴-۲۳: نمودار پراکنش مقادیر پیش‌بینی شده عملکرد سازمانی و باقیمانده‌های استاندارد ۱۴۸
- شکل ۴-۲۴: نمودار آزمون نرمال بودن توزیع خطاهای باقیمانده استاندارد شده ۱۴۹
- شکل ۴-۲۵: مدل ساختاری اولیه بر اساس چارچوب نظری (ضرایب استاندارد) ۱۵۰
- شکل ۴-۲۶: آماره t در مدل ساختاری اولیه بر اساس چارچوب نظری ۱۵۱
- شکل ۴-۲۷: ضرایب استاندارد در مدل تصحیح شده ۱۵۲
- شکل ۴-۲۸: آماره t در مدل تصحیح شده ۱۵۳
- شکل ۴-۲۹: مدل مفهومی تاثیر مولفه‌های کارآفرینی شرکتی بر معیارهای EFQM ۱۵۴
- شکل ۴-۳۰: مدل ساختاری اولیه بر اساس چارچوب نظری (ضرایب استاندارد) ۱۵۵

شکل ۴-۳۱: آماره t در مدل اولیه تاثیر مولفه‌های کارآفرینی شرکتی بر معیارهای EFQM ۱۵۵

شکل ۴-۳۲: اصلاحات پیشنهادی مدل تاثیر مولفه‌های کارآفرینی شرکتی بر معیارهای EFQM ۱۵۶

شکل ۴-۳۳: ضرایب استاندارد در مدل تصحیح شده ۱۵۷

شکل ۴-۳۴: آماره t در مدل تصحیح شده ۱۵۷

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲ : کارآفرینی شرکتی از دیدگاه محققین.....	۲۶
جدول ۲-۲ : معیارهای کارآفرینی.....	۳۵
جدول ۳-۲ : ابعاد کارآفرینی شرکتی در نگاه محققین پیشین.....	۳۷
جدول ۴-۲ : ابعاد کارآفرینی شرکتی و اجزاء کارآفرینی.....	۴۱
جدول ۵-۲ : تکنیک های مدیریتی سنتی ، تاثیرات آنها و اقدامات اصلاحی.....	۵۲
جدول ۶-۲ : تعاریف معیارهای مدل تعالی EFQM.....	۶۴
جدول ۱-۳ : شرکت های زیر مجموعه گروه پیشگامان کویر.....	۷۸
جدول ۲-۳ : تکنیک استخراج عامل در تحلیل عاملی.....	۹۲
جدول ۳-۳ : نوع شاخص ها و مقادیر مربوطه.....	۱۰۶
جدول ۴-۳ : متغیرهای زبانی برای وزن معیارها.....	۱۱۰
جدول ۵-۳ : متغیرهای زبانی برای امتیازدهی به گزینه ها.....	۱۱۱
جدول ۱-۴ : جنسیت پاسخ دهندگان.....	۱۱۹
جدول ۲-۴ : وضعیت تاهل پاسخ دهندگان.....	۱۲۰
جدول ۳-۴ : سن پاسخ دهندگان.....	۱۲۰
جدول ۴-۴ : سطح تحصیلات پاسخ دهندگان.....	۱۲۱
جدول ۵-۴ : پست سازمانی پاسخ دهندگان.....	۱۲۱
جدول ۶-۴ : آزمون آلفای کرونباخ (قابلیت اعتماد پرسشنامه).....	۱۲۲
جدول ۷-۴ : مقادیر آلفای کرونباخ بخش های پرسشنامه.....	۱۲۳
جدول ۸-۴ : شاخص های برازندگی مدل اندازه گیری کارآفرینی شرکتی.....	۱۳۰
جدول ۹-۴ : شاخص های برازندگی مدل اندازه گیری درون سازمانی.....	۱۳۲
جدول ۱۰-۴ : شاخص های برازندگی مدل اندازه گیری مدل فرهنگ سازمانی.....	۱۳۶
جدول ۱۱-۴ : شاخص های برازندگی مدل اندازه گیری فناوری اطلاعات.....	۱۳۸

- جدول ۴-۱۲: شاخص‌های برزندگی مدل توانمندسازهای EFQM..... ۱۴۶
- جدول ۴-۱۳: جدول معنی‌داری ضرایب مدل رگرسیون سلسله‌مراتبی عملکرد سازمانی ۱۴۷
- جدول ۴-۱۴: شاخص‌های برزندگی مدل توانمندسازهای EFQM و کارآفرینی شرکتی ۱۵۳
- جدول ۴-۱۵: شاخص‌های برزندگی مدل تاثیر مولفه‌های کارآفرینی شرکتی بر معیارهای EFQM. ۱۵۸
- جدول ۴-۱۶: مقادیر R_i و S_i در مولفه‌های کارآفرینی شرکتی..... ۱۵۸
- جدول ۴-۱۷: مقادیر S^* ، S^- ، R^* ، R^- ، مولفه‌های کارآفرینی شرکتی ۱۵۹
- جدول ۴-۱۸: محاسبه Q_i برای مولفه‌های کارآفرینی شرکتی..... ۱۵۹
- جدول ۴-۱۹: محاسبه Q_i و رتبه بندی مولفه‌های کارآفرینی شرکتی ۱۵۹
- جدول ۴-۲۰: رتبه بندی بر اساس سه پارامتر Q_i ، R_i ، S_i ۱۶۰
- جدول ۴-۲۱: مقادیر R_i و S_i در مولفه‌های درون سازمانی..... ۱۶۰
- جدول ۴-۲۲: محاسبه مقادیر S^* ، S^- ، R^* ، R^- ، مولفه‌های درون سازمانی..... ۱۶۱
- جدول ۴-۲۳: محاسبه Q_i برای مولفه‌های درون سازمانی ۱۶۱
- جدول ۴-۲۴: محاسبه Q_i و رتبه بندی مولفه‌های درون سازمانی ۱۶۲
- جدول ۴-۲۵: رتبه بندی بر اساس سه پارامتر Q_i ، R_i ، S_i ۱۶۲
- جدول ۴-۲۶: مقادیر R_i و S_i مولفه‌های فرهنگ سازمانی ۱۶۳
- جدول ۴-۲۷: محاسبه مقادیر S^* ، S^- ، R^* ، R^- ، مولفه‌های فرهنگ سازمانی..... ۱۶۴
- جدول ۴-۲۸: محاسبه Q_i برای مولفه‌های فرهنگ سازمانی..... ۱۶۴
- جدول ۴-۲۹: محاسبه Q_i و رتبه بندی مولفه‌های فرهنگ سازمانی ۱۶۵
- جدول ۴-۳۰: رتبه بندی بر اساس سه پارامتر Q_i ، R_i ، S_i ۱۶۶
- جدول ۴-۳۱: مقادیر R_i و S_i در مولفه‌های محیط سازمانی ۱۶۶
- جدول ۴-۳۲: مقادیر S^* ، S^- ، R^* ، R^- مولفه‌های محیط سازمانی..... ۱۶۶
- جدول ۴-۳۳: محاسبه Q_i برای مولفه‌های محیط سازمانی..... ۱۶۷
- جدول ۴-۳۴: محاسبه Q_i و رتبه بندی مولفه‌های محیط سازمانی ۱۶۷
- جدول ۴-۳۵: رتبه بندی بر اساس سه پارامتر Q_i ، R_i ، S_i ۱۶۸

- جدول ۴-۳۶: مقادیر R_i و S_i در معیارهای EFQM ۱۶۸
- جدول ۴-۳۷: مقادیر S^* و S^- و R^* و R^- معیارهای EFQM ۱۶۸
- جدول ۴-۳۸: محاسبه Q_i برای معیارهای EFQM ۱۶۹
- جدول ۴-۳۹: محاسبه Q_i و رتبه بندی معیارهای EFQM ۱۶۹
- جدول ۴-۴۰: رتبه بندی بر اساس سه پارامتر S_i , R_i , Q_i ۱۷۰

فصل اول :
کلیات تحقیق

