

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۱۳ / ۲۷



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

دانشکده علوم تربیتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A) مدیریت آموزشی

عنوان:

زمینه یابی استقرار مدل تعالی سازمانی بر اساس استاندارد EFQM

در دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت

استاد راهنما:

دکتر عباد اله احمدی

استاد مشاور:

دکتر سید جواد ایرانبان

نگارش:

ابوذر عقیفی پور

سال تحصیلی:

۸۴-۸۵

اطلاعات درج شده در این سند
توسط سیستم

۱۳۸۸/۱۲/۲

۱۳۱۰۳۴



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

دانشکده علوم تربیتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A) مدیریت آموزشی

عنوان:

زمینه یابی استقرار مدل تعالی سازمانی بر اساس استاندارد EFQM

در دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت

نگارش:

ابوذر عقیقی پور

هیأت داوران:

۱- دکتر عباد اله احمدی

۲- دکتر سید جواد ایرانبان

۳- دکتر شاپور امین شایان جهرمی

تقدیم به:

سرزمین آریائیم ایران

ایل سرافرازم قشقائی

پدر و مادر مهربانم

برادران و خواهران جزرگوارم

سپاسگزاری

اکنون که به یاری خداوند متعال این پژوهش به اتمام رسیده است بر خود لازم می دانم که از تمامی کسانی که در این راه، این حقیر را یاری نمودند تقدیر و تشکر نمائم:

استاد ارجمند جناب آقای دکتر احمدی که در طول تحصیل با تدریس موفق خود افق های روشنی را به روی دیدگان ما پدیدار و زحمت راهنمایی این تحقیق را تقبل نمودند.

استاد بزرگوار جناب آقای دکتر ایرانبان که با راهنمایی و مشاوره های خود راه را بر من هموار نمودند.

استاد بزرگوار و داور پایان نامه، جناب آقای دکتر شایان، کارکنان دانشگاه آزاد واحد مرودشت خصوصاً جناب آقای سیامک فرهادی و همچنین سرکار خانم هاجر روزگار که زحمت تایپ و صفحه آرایی این تحقیق را بر عهده داشتند.

فهرست مطالب

صفحه

چکیده ۱

فصل اول - طرح تحقیق

۱-۱ مقدمه ۴

۲-۱ بیان مسئله ۵

۳-۱ اهداف تحقیق ۷

۱-۳-۱ اهداف نظری تحقیق ۷

۲-۳-۱ اهداف عملی تحقیق ۸

۴-۱ اهمیت و ضرورت ۸

۵-۱ مدل مفهومی تحقیق ۱۰

۶-۱ معیارهای مدل EFQM ۱۱

۱-۶-۱ رهبری ۱۱

۲-۶-۱ خط مشی و استراتژی ۱۱

۳-۶-۱ منابع انسانی ۱۱

۴-۶-۱ مشارکتها و منابع ۱۱

۵-۶-۱ فرایندها ۱۱

۶-۶-۱ نتایج مشتریان ۱۱

۷-۶-۱ نتایج کارکنان ۱۲

۸-۶-۱ نتایج جامعه ۱۲

۹-۶-۱ نتایج کلیدی عملکرد ۱۲

۷-۱ فرضیات تحقیق ۱۲

۸-۱ متغیرهای تحقیق ۱۳

۹-۱ روش تحقیق ۱۴

۱۰-۱ تعاریف عملیاتی ۱۴

فصل دوم - پیشینه تحقیق

۱-۲ مقدمه ۱۹

۲-۲ مدیریت کیفیت جامع در آموزش ۲۰

۳-۲ نگاه سیستمی به دانشگاه ۲۳

۴-۲ ارزیابی در آموزش عالی ۲۴

- ۲۵----- ۵-۲ ضرورت ارزیابی در آموزش عالی
- ۲۶----- ۶-۲ کیفیت در آموزش عالی
- ۲۷----- ۷-۲ رسالت آموزش عالی
- ۲۷----- ۸-۲ مشتریان آموزش عالی
- ۲۷----- ۹-۲ نقش مدیریت کیفیت در تحقق اهداف آموزش عالی
- ۲۸----- ۱۰-۲ نحوه استقرار مدیریت کیفیت در آموزش عالی
- ۲۸----- ۱-۱۰-۲ گام اول
- ۲۹----- ۲-۱۰-۲ گام دوم
- ۳۱----- ۳-۱۰-۲ گام سوم
- ۳۱----- ۴-۱۰-۲ گام چهارم
- ۳۱----- ۵-۱۰-۲ گام پنجم
- ۳۱----- ۱۱-۲ ارزیابی عملکرد
- ۳۲----- ۱۲-۲ خودارزیابی
- ۳۲----- ۱-۱۲-۲ مفهوم خودارزیابی
- ۳۳----- ۲-۱۲-۲ هدف خودارزیابی
- ۳۳----- ۳-۱۲-۲ محاسن خودارزیابی
- ۳۴----- ۱۳-۲ تعالی سازمانی
- ۳۵----- ۱۴-۲ سازمانهای متعالی
- ۳۶----- ۱۵-۲ ارزشهای پایه ای و اصول مدیریت کیفیت جامع
- ۳۶----- ۱-۱۵-۲ نتیجه گرائی
- ۳۶----- ۲-۱۵-۲ مشتری مداری
- ۳۶----- ۳-۱۵-۲ رهبری و ثبات در مقصد و هدف
- ۳۶----- ۴-۱۵-۲ مدیریت بر مبنای واقعیتها و فرایندها
- ۳۷----- ۵-۱۵-۲ مشارکت و توسعه منابع انسانی
- ۳۷----- ۶-۱۵-۲ یادگیری، نوآوری و بهبود
- ۳۷----- ۷-۱۵-۲ توسعه مشارکتها
- ۳۷----- ۸-۱۵-۲ مسئولیت اجتماعی سازمان
- ۳۷----- ۱۶-۲ خودارزیابی، اساس رسیدن به تعالی
- ۳۹----- ۱۷-۲ اندازه گیری میزان برتری سازمان

- ۳۹-۱۷-۲ مدل‌های تعالی سازمانی
- ۳۹-۱۷-۲ مدل تعالی سازمانی بر اساس استاندارد کیفیت اروپایی یا EFQM
- ۴۰-۱۷-۲ جایزه ملی کیفیت اروپایی EFQM
- ۴۰-۱۸-۲ چرا EFQM ؟
- ۴۱-۱۹-۲ مدل تعالی سازمانی EFQM
- ۴۱-۲۰-۲ منطق امتیاز دهی در مدل تعالی سازمانی EFQM
- ۴۶-۲۱-۲ مروری بر تحقیقات انجام شده در زمینه ارزیابی کیفیت در ایران
- ۴۹-۲۲-۲ تاریخچه ارزیابی و ارزیابی دانشگاهی در کشورهای دیگر
- ۴۹-۲۲-۲-۱ کشورهای اروپایی
- ۵۰-۲۲-۲ روشهای ارزیابی دانشگاهی در قاره آسیا - اقیانوسیه و آفریقا
- ۵۱-۲۳-۲ تاریخچه استفاده از مدل EFQM برای تعالی سازمانی
- ۵۲-۲۴-۲ مدل EFQM در ایران
- ۵۸-۲۵-۲ اجرای مدل EFQM در سایر کشورها
- ۶۴-۲۶-۲ خلاصه فصل دوم

فصل سوم - روش تحقیق

- ۶۶-۱-۳ روش گزینش نمونه و حجم نمونه
- ۶۶-۲-۳ ابزار اندازه گیری
- ۶۷-۳-۳ روش تکمیل پرسشنامه و امتیاز دهی
- ۶۷-۴-۳ روائی و پایایی ابزار گردآوری اطلاعات
- ۶۸-۵-۳ روش آماری

فصل چهارم - جمع آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات

- ۷۰-۱-۴ روش جمع آوری امتیازات از اطلاعات
- ۷۰-۲-۴ تجزیه و تحلیل فرضیات تحقیق
- ۷۰-۱-۲-۴ تجزیه و تحلیل فرضیه اول
- ۷۱-۲-۲-۴ تجزیه و تحلیل فرضیه دوم
- ۷۱-۳-۲-۴ تجزیه و تحلیل فرضیه سوم
- ۷۲-۴-۲-۴ تجزیه و تحلیل فرضیه چهارم
- ۷۲-۵-۲-۴ تجزیه و تحلیل فرضیه پنجم
- ۷۳-۶-۲-۴ تجزیه و تحلیل فرضیه ششم

فصل پنجم - بحث و نتیجه گیری

۷۵	۱-۵ مقدمه
۷۶	۲-۵ نتایج فرضیه ها
۷۸	۳-۵ پیشنهادات کاربردی
۷۸	۴-۵ چند پیشنهاد برای ادامه تحقیقات در این زمینه
۷۸	۵-۵ محدودیتها و مشکلات تحقیق
۷۹	ضمائم
۱۱۶	منابع و مأخذ

فهرست جداول

- جدول ۴-۱- آزمون مقایسه میانگینها فرضیه اول ۷۰
- جدول ۴-۲- آزمون مقایسه میانگینها فرضیه دوم ۷۱
- جدول ۴-۳- آزمون مقایسه میانگینها فرضیه سوم ۷۱
- جدول ۴-۴- آزمون مقایسه میانگینها فرضیه چهارم ۷۲
- جدول ۴-۵- آزمون مقایسه میانگینها فرضیه پنجم ۷۲
- جدول ۴-۶- آزمون مقایسه میانگینها فرضیه ششم ۷۳

چکیده

کیفیت نقطه شروع رسیدن به تعالی سازمانی است. تعالی سازمانی رشد و ارتقای سطح یک سازمان در تمامی ابعاد سازمانی است، به گونه ای که با سبک رضایت مندی مطلوب کلیه ذینفعان و ایجاد تعامل بین آنها، احتمال موفقیت سازمان در دراز مدت افزایش یابد.

در ادامه مدل‌های کیفیت دمی‌نگ^۱ در ژاپن و مالکوم بالدریج^۲ در آمریکا، مدل EFQM^۳ توسط اروپائی‌ها به دنیا معرفی شد. هدف اصلی این تحقیق این است که زمینه‌های استقرار این مدل را در دانشگاه آزاد اسلامی مرودشت بررسی کرده، به عبارت دیگر این سازمان برای دستیابی به این مدل چه معیارهایی را باید رعایت کند؟

جامعه آماری این تحقیق مجموعه دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت و نمونه آماری آن شامل ریاست دانشگاه و معاونین ایشان جمعاً ۵ نفر می باشد.

اطلاعات لازم توسط یک پرسش نامه استاندارد با روائی بدست آمده از مدل آلفای کرونباخ با مقدار ۰/۷۴۸۶ جمع آوری گردید. اطلاعات بدست آمده توسط آمار توصیفی و جدولها توزیع فراوانی و آزمون مقایسه میانگینها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و نتایج زیر بدست آمد:

طبق فرضیه ۱: میزان مشارکت رهبران در ایجاد توسعه و بکارگیری سیستمهای مدیریت کیفیت و بهبود مستمر در دانشگاه آزاد واحد مرودشت بیش از حد متوسط است.

طبق فرضیه ۲: میزان تطابق خط مشی و راهبردهای سازمان با نیازها و انتظارات حال و آینده ذینفعان در

^۱ Edvard Deming

^۲ Malkom Baldrig

^۳ European Foundation for Quality Management

دانشگاه آزاد واحد مرودشت در حد متوسط است.

طبق فرضیه ۳: میزان تأثیر دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت به عنوان یک واحد اثربخشی و جزئی از جامعه بیش از حد متوسط است.

طبق فرضیه ۴: میزان مدیریت در حوزه منابع مالی، ساختمانها، تجهیزات و تکنولوژی و اطلاعات در دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت بیش از حد متوسط است.

طبق فرضیه ۵: میزان طراحی، اداره و بهبود فرآیندهای دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت با هدف حمایت از خط مش و تأمین رضایت دانش جویان و سایر ذینفعان در حد متوسط است.

طبق فرضیه ۶: میزان تناسب هر یک از روشها و رویکردهای چهارگانه خود ارزیابی شامل ۱- پرسشنامه ۲- کارگاہی ۳- پروفورما^۱ ۴- شبیه سازی جایزه در دانشگاه آزاد واحد مرودشت در حد متوسط است.

با توجه به نتایج فرضیه ها می توان گفت که مدیران دانشگاه آزاد می بایستی بر اجرای یک مدل مدیریت کیفیت در سطح سازمان اهتمام داشته باشند.

فصل اول - طرح تحقیق

- مقدمه
- بیان مسئله
- اهداف تحقیق
- اهمیت تحقیق
- مدل مفهومی تحقیق
- فرضیات تحقیق
- تعاریف عملیاتی

در جهان امروز همگام با تحولات و تغییرات شگرفی که در ابعاد مختلف اقتصادی - اجتماعی - و تکنولوژیک رخ می دهد، تحولات عمیقی نیز در روشها و سیستم های نوین مدیریت ایجاد شده و دیدگاههای کاملاً متفاوتی نسبت به گذشته بر مدیریت سازمانها حاکم می گردد (جلوداری ۱۳۸۱).

آینده متعلق به کسانی است که اکنون با همه توان، همت، مجاهدت و خستگی ناپذیری بر روی چالش ها و مسائل مبتلا به مجموعه سازمانی خود کار می کنند و همه منابع و امکانات بالقوه و بالفعل را برای رویارویی با چالش های جدید به خدمت می گیرند. البته مدیریت یک سازمان بودن اندازه گیری عملکرد مثل هدایت یک کشتی بدون ابزار ناوبری است. وظیفه کنترل و ارزیابی در بین وظایف مدیران و بیش از هر چیز نیازمند وجود سازوکاری برای اندازه گیری و ارزیابی عملکرد است. ارزیابی کلی عملکرد یک سازمان نه تنها نیاز به بررسی کارائی فعالیتها و فرآیندهای آن دارد، بلکه مستلزم کنترل اثربخشی سازمان در رسیدن به اهداف دراز مدت و استراتژیهای آن است (همان منبع).

آموزش عالی یکی از سازمانهایی است که نقش مهمی را در توسعه یک جامعه بر عهده دارد. ارزیابی عملکرد این سازمان می تواند در جهت توسعه جامعه و اثربخشی آن مؤثر باشد. رسالت آموزش عالی تولید محصولی مشخص تحت عنوان افراد آموزش دیده مطابق با نیاز جامعه و طبق ضوابط و مقدرات وجود هر کشور می باشد. تفکر اصلی جنبش کیفیت در آموزش عالی آن است که دانش آموختگان باید با بالاترین دانش علمی، سطح آگاهی، حرفه ای و آمادگی کارآفرینی در اختیار بازار کار قرار گیرد و افزایش این نیازمندیها سرلوحه اهداف سازمان قرار گیرد و هم چنین از حداکثر توان مؤسسه در راستای بالابردن سطح کیفی و کمی فعالیتها تحقیقاتی و پژوهشی مطابق نیازهای حال و آینده جوامع در ارتباط استفاده گردد. از جمله مفاهیم جدیدی که امروزه در بسیاری از کشورها در ادامه مدیریت کیفیت در سازمانها بوجود آمده است، مدل‌های تعالی سازمانی است که بر اساس آن سازمانها و بنگاههای مختلف مورد ارزیابی و مقایسه قرار گرفته و با ایجاد فضای رقابتی حرکت به سمت بهبود و ارتقاء را در آنها تقویت می کند (آقائی و دیوانی، ۱۳۸۳).

مدل‌های تعالی سازمانی در صورتی که به درستی بکار گرفته شوند ابزارهای کارآمدی هستند که می توانند مفاهیم و ارزشهای سازمانی، تدوین و اجرای برنامه های استراتژیک، بکارگیری روشهای خودارزیابی به یادگیری سازمانی و بهبود مداوم را در سازمانها نهادیه نموده و امکان شناسائی بهترین فرآیندها و انجام بهیه

کاری را فراهم سازند. تعالی سازمانی را می توان رشد و ارتقای سطح یک سازمان در تمامی ابعاد مختلف آن دانست، به گونه ای که با کسب رضایت مندی مطلوب کلیه ذینفعان و ایجاد تعادل بین آنها احتمال موفقیت سازمان در بلندمدت افزایش یابد (باب^۱، ۱۳۸۱).

یکی از روشهای کاربردی برای ارزیابی عملکرد سازمانها مدل EFQM^۲ می باشد. این مدل یا روش یکی از مدلهای تعالی سازمانی و سرآمدی است که به عنوان ابزار قوی برای سنجش عملکرد سازمانهای مختلف به کار گرفته شده است. این روش علاوه بر اینکه می تواند میزان موفقیت هر سازمان را در اجرای برنامه های بهبود، ارزیابی کند، می تواند عملکرد سازمانها را با همدیگر مقایسه نیز بنماید (قاسمی و رضایت مند، ۱۳۸۴).

از این رو برآنیم تا در دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت که جزئی از نظام تعلیم و تربیت است و نقش مهمی را در تربیت افراد متخصص و مورد نیاز منطقه و کشور برعهده داد، معیارهای این مدل را با توجه به مفاهیم مدیریت آموزشی تشریح کنیم.

با توجه به اینکه وزارت علوم تاکنون در جهت خودارزیابی و اجرای مدل EFQM بر نداشته و به تبع آن این حرکت در واحدهای آموزشی دیگر نیز اجرا نشده است، لذا طرح یک جنبه خودارزیابی برای دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت به تنهایی امکان مقایسه این واحد را با واحدهای دیگر غیرممکن می سازد، به همین جهت سعی بر آن داریم با معیارها و شاخص هائی که مشخص خواهد شد واحدها و مراکز مربوطه را در قالب یک مدل تعالی سازمانی مطرح نمائیم تا در آینده نزدیک شاهد رقابت مراکز آموزشی بر اساس این مدل که بر اساس جایزه ملی کیفیت ملی را نیز تشکیل می دهد، در جهت بهبود عملکرد آنها باشیم.

۲-۱ بیان مسئله

شمارش معکوس برای پیوستن به منظومه تجارت جهانی آغاز شده، پیوستنی نه چندان از روی اختیار و این بحث در ابعاد مختلف هر روز جدی تر می شود.
آیا سازمان های ما ، توان رقابت در این فضا را دارند؟
در چه معیارهائی ضعیف هستیم؟
سازمانها باید چگونه باشند تا پیروز این میدان باشند؟

^۱ - Bob

^۲ - European Foundation for Quality Management

تفاوت سازمانهای ما با سازمانهای پیشرفته در مقیاس جهانی چیست؟

کشورهائی نظیر ژاپن، آمریکا، استرالیا و کشورهای اروپائی این سؤالات را مطرح کردند و کوشیدند تا الگوئی از سازمان موفق و سرآمد ارائه دهند، آنها به این نکته پی برده بودند که نظامهای ارزیابی و نظارت کارآمد در بهبود و تعالی سازمانها کاملاً شناخته شده است (اعتمادی، ۱۳۸۲).

مدلهای تعالی سازمانی یا سرآمدی یک ابزار قوی برای سنجش میزان استقرار سیستم های مدیریت کیفیت در سازمانهای مختلف به شمار می رود. هر سازمان با به کارگیری این مدل، ضمن اینکه میزان موفقیت خود را در اجرای برنامه های بهبود در مقاطع مختلف زمان ارزیابی می کند، می تواند عملکرد خود را با سازمانهای دیگر، بویژه با بهترین آنها مقایسه کند. حال این سؤال مطرح است که؛ با توجه به اینکه مدلهای تعالی سازمانی از ابتدا در مورد سازمانهای صنعتی و تجاری بوده است. آیا سازمانهای آموزشی که وظیفه آموزشی نیروی کار را دارند، می توانند با مدلهای تعالی سازمانی صنعتی و تجاری ارزیابی شوند؟ (قاسمی و رضایت مند، ۱۳۸۴)

مدلهای تعالی سازمانی، نشان می دهد که برتری سازمانها برداشتی نظری نیست، بلکه کسب و ارائه نتایج ملموس و قابل مشاهده ای است که مبتنی بر شواهد بوده و پایداری و دوام داشته باشد (همان منبع). همانطور که اشاره شده جهان در حال تبدیل شدن به یک دهکده جهانی است که در این فرآیند اوضاع اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و اقتصادی جهان دستخوش تغییر دگرگونی بوده است و شباهت اندکی میان ساختارها، روابط افراد و سازمانها در زمان حال و گذشته می توان یافت، این تغییرات که با سرعت بسیار زیادی نیز در حال انجام است و همه ابعاد زندگی اجتماعی و سازمانی را در برمی گیرد که این تغییرات نه تنها امکان هرگونه خام اندیشی را از افراد سازمانها و جوامع سلب کرده است، بلکه حیات و بقای آنان را نیز تحت الشعاع خود قرار داده است (همان منبع).

آینده متعلق به کسانی است که اکنون با همه توان، همت، مجاهدت و خستگی ناپذیری بر روی چالش ها و مسائل مبتلا به مجموعه سازمانی خود کار می کنند و همه منابع و امکانات بالقوه و بالفعل را برای رویارویی با چالش های جدید به خدمت می گیرند. البته مدیریت یک سازمان بدون اندازه گیری عملکرد مثل هدایت یک کشتی بدون ابزار ناوبری است. وظیفه کنترل و ارزیابی در بین وظایف مدیران، بیش از هرچیز نیازمند وجود سازوکاری برای اندازه گیری و ارزیابی عملکرد است. ارزیابی کلی عملکرد یک سازمان نه تنها نیاز به بررسی

کارآئی فعالیتها و فرآیندهای آن دارد بلکه مستلزم کنترل اثربخشی سازمان در رسیدن به اهداف درازمدت و استراتژی آن است (جلوداری ۱۳۸۱).

آیا آموزش عالی باید برای ارزیابی و قابلیت مقابله در این عرصه از تکنیکهای صنعتی استفاده کند؟ و چگونه؟ دانشگاههای امروز با شرایطی روبرو هستند که بسیار شبیه به شرایط صنعت در دهها سال پیش است. گسترش فناوری های اطلاعات نظیر، اینترنت، ماهواره ها دنیا را بسیار کوچک کرده است و با جهانی شدن عرضه تقاضای سرویس های آموزشی، دیگر آموزش از راه دور رؤیا نیست بلکه واقعیت است.

رقابت بین مؤسسات آموزشی برای بدست آوردن دانشجو، کادر آموزشی و تأمین مالی بیشتر در حال افزایش است، کیفیت آموزش در حال تبدیل شدن به یکی از اصلی ترین دغدغه هاست. هزینه آموزش مطلوب و شهریه ها نیز در حال بالا رفتن است.

دانشگاه آزاد اسلامی جزئی از این نظام است، این دانشگاه کمک چندانی از دولت دریافت نمی کند و ناچار است برای بقا تدابیر استراتژیکی بیاندیشد.

آیا دانشگاهها می توانند صنعتی شوند؟

منظور از صنعتی شدن، قابلیت رقابت، افزودن به ارزش محصولات، به حداقل رساندن کاستی ها، برآوردن انتظارات مشتریان و سلامت مالی است.

بنابراین به نظر می رسد که دانشگاه آزاد خواسته و یا ناخواسته ناچار است که به این بازی تن در دهد!!!

یکی از راههای صنعتی شدن دانشگاه، استفاده از فناوریها و مدلهایی است که در صنعت استفاده می شود (آقائی و دیوانی، ۱۳۸۳).

۱-۳ اهداف تحقیق

اهداف این پژوهش را می توان در دو مقوله اهداف نظری و اهداف عملی دسته بندی کنیم.

۱-۳-۱ اهداف نظری تحقیق

از بعد نظری در این تحقیق، قصد بر این است که با استفاده از مطالعات اکتشافی و نظریه های موجود در مدیریت کیفیت و معیارهای ۹ گانه مدل تعالی سازمانی EFQM، عوامل و عناصر و تجربیات دیگر سازمانها شناسائی شده و این معیارها را با توجه به تعاریف و مفاهیم مقوله آموزش تعریف کرده و نهایتاً استقرار این

مدل را در دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت بررسی کنیم، به عبارت دیگر هدف نظری این تحقیق، زمینه‌یابی استقرار مدل تعالی سازمانی EFQM در دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت می باشد.

۱-۳-۲ اهداف عملی تحقیق

مهم ترین اهداف عملی این تحقیق عبارتند از:

۱. با توجه به معیارهای ۹ گانه مدل EFQM که مفاهیم بنیادین این مدل را تشکیل می دهند و شامل دو حوزه توانمند سازها که شامل رهبری، منابع انسانی، خط مش و استراتژی و منابع و فرآیندها و حوزه نتایج که شامل نتایج منابع انسانی، نتایج مشتریان، نتایج جامعه و نتایج کلیدی عملکرد می باشد، شرط اساسی سرآمدی، اعتماد و عمل به این مفاهیم در سازمان بویژه در سطح مدیریت ارشد می باشد؛ بنابراین دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت به منظور تحقق این معیارها چگونه باید عمل کند؟

۲. دانستن این موضوع که کدام یک از رویکردهای چهارگانه ارزیابی در این مدل که شامل: A - پرسش نامه B - پروفورها C - کارگاهی D - شبیه سازی جایزه می باشد. برای ارزیابی این واحد دانشگاهی مناسب می باشد و همچنین شناسایی وضعیت موجود دانشگاه آزاد مرودشت در این معیارها..

۱-۴ اهمیت و ضرورت تحقیق

طوفانی به نام جهانی شدن به پا خواسته است. طوفانی که هیچ سدی در برابر هجوم آن نمی توان ایجاد کرد و از آن نمی توان گریخت طوفانی که به همراه خود گردبادی را به همراه دارد که خواسته و یا ناخواسته تمامی کشورها را با خود درگیر می سازد (اعتمادی، ۱۳۸۲).

این طوفان در ابعاد مختلف سیاسی، فرهنگی و اقتصادی تأثیر بیشتری دارد که نتیجه آن در بعد سیاسی دموکراسی، از بعد فرهنگی دهکده جهانی، از نقطه نظر اقتصادی، سازمان تجارت جهانی یا WTO^۱ است. برای مقابله و یا سازگاری با این فرآیند فقط یک گزینه وجود دارد که مورد توافق تمامی مدیران و کارشناسان بخشهای مختلف است و آن تقویت بنیه اقتصادی کشور است، بنیه ای که بر پایه دانش و علم استوار است که در این میان نقش مراکز و مؤسسات آموزش عالی از اهمیت بیشتری برخوردار است (همان منبع).

اما نکته ای که در این جا حائز اهمیت است این است که این سازمانها و مراکز با چه معیارهایی سنجیده شوند تا مشخص شوند که اثربخش هستند یا نه؟

^۱-World Tradeing Organization

معیارهایی برای ارزیابی عملکرد این سازمانها باید وجود داشته باشد تا بتوان بر اساس آن سازمانها را دسته‌بندی کنیم تا مشخص شود کدامیک سرآمد هستند؟ که ابزارها و یا مدل‌های سرآمدی از جمله EFQM جوابی است برای این گونه پرسش‌ها!!!

همانطور که اشاره شد مدل‌های تعالی سازمانی به دنبال اجرای نظام مدیریت کیفیت جامع در سازمانها بوجود آمده است بنابراین طراحی و استقرار نظامهای مدیریت کیفیت به ایجاد یک بستر مطمئن و استوار جهت پایه ریزی برنامه‌ها و تحقق اهداف عالی سازمانها کمک نموده و باعث نهادینه شدن بهبود مستمر در سازمانها می‌گردد.

مدیریت کیفیت حرکت در این مسیر را از تعبیرات غیرقابل پیش‌بینی و موانع موجود در امان نگه می‌دارد هرچند برخی افراد بر این باورند که مدیریت کیفیت که بیشتر در بخش صنعت و تجارت مورد استفاده بوده و هست، با واقعیتهای موجود در اداره مؤسسات آموزشی سازگاری نداشته و به همین دلیل امکان استقرار آن در بخش آموزش وجود ندارد. اما علی‌رغم همه این نظریات و دیدگاهها تاکنون مشاهده نشده که گفته شود مدیریت کیفیت به این مؤسسات آموزشی ضرر دارد و هزینه آن بیش‌تر از منفعت آن است (ظریفی، ۱۳۸۴). بنابراین امروزه به لحاظ شرایط داخلی و موقعیت جهانی ایران و نقش آموزش عالی در نظام آموزشی کشور، ضرورت تحول و ارزیابی و بویژه خودارزیابی این مؤسسات احساس می‌شود و انجام این ارزیابی در سطح جهانی نیازمند یک الگوی پذیرفته شده جهانی نیز می‌باشد و از طرفی چون جایزه ملی کیفیت ایران که به سازمانهای متعالی تعلق می‌گیرد، بر پایه و اساس مدل EFQM پایه ریزی شده است، بنابراین ضرورت اهمیت استقرار مدل تعالی سازمانی بر اساس استاندارد EFQM در دانشگاه آزاد به عنوان بخشی از نظام آموزشی عالی مشخص می‌شود.

۱-۵ مدل مفهومی تحقیق

برای تحقیق مدل مفهومی تحقیق ذکر این نکته اهمیت دارد که هدف کلی از اجرای این مدل، ایجاد یک فضای رقابتی در سازمانها برای رسیدن به حداکثر کیفیت ارائه خدمات و هم چنین خودارزیابی سازمانها برای شناختن وضع موجود و هم چنین نقاط ضعف و قوت خود.

مدل EFQM که به دنبال اجرای مبانی مدیریت کیفیت جامع و ISO^۱ در سازمانها شکل گرفته است، شامل ۹ معیار در دو حوزه توانمندسازها^۲ و نتایج^۳ می باشد که شامل ۳۲ زیر معیار نیز می باشد که در فصلهای بعد در مورد زیر معیارها به تفصیل بحث خواهد شد در این بخش تنها به معیارهای اصلی می پردازیم:

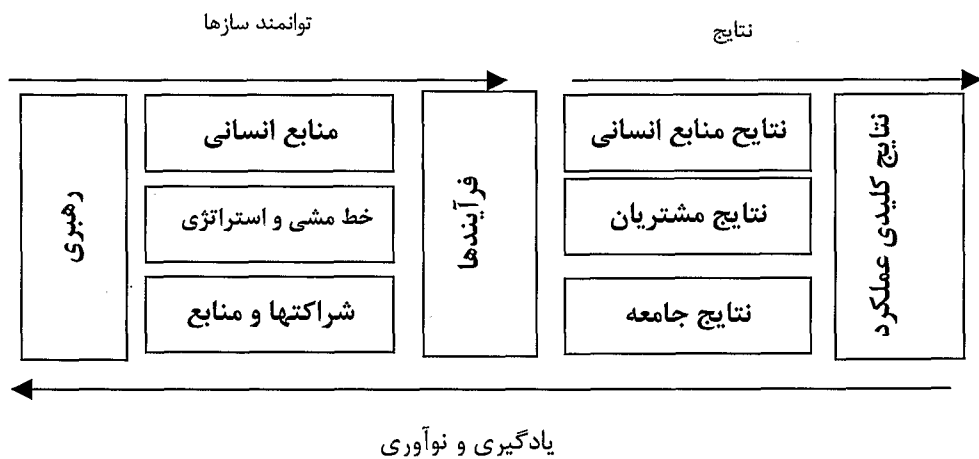
حوزه توانمند سازها، آنچه را که یک سازمان انجام می دهد را پوشش می دهد و شامل:

۱- رهبری، ۲- خط مشی و استراتژی، ۳- منابع انسانی، ۴- شراکتها و منابع، ۵- فرآیندها می باشد و حوزه نتایج آنچه را که یک سازمان بدست می آورد را در برمی گیرد و شامل:

۱- نتایج مشتریان، ۲- نتایج منابع انسانی، ۳- نتایج جامعه، ۴- نتایج کلیدی عملکرد می باشد.

نتایج براساس اجرای "توانمند سازها" بدست می آید و توانمند سازها با گرفتن بازخورد از نتایج بهبود می یابند.

مدل کلی EFQM^۴



^۱International Organization of Standardisation

^۲Enables

^۳Results

^۴منبع شکل سایت رسمی EFQM.ir می باشد.