





دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی

گروه آموزشی مدیریت توانبخشی
پایان نامه جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد

عنوان:

ارزیابی عملکرد سازمان بر اساس الگوی تعالی سازمانی در مراکز توانبخشی بهزیستی
شهرستان ری و ارائه راهبردهای مناسب جهت ارتقای آن در سال ۱۳۸۹

نگارنده:

ملیحه زمانپور

استاد راهنما:

دکتر محمد علی حسینی

استاد مشاور:

دکتر مهدی جعفری

استاد مشاور آمار:

سمانه حسین زاده

۱۳۸۹

شماره ثبت ۲۰۹-۳۰۰



دانشگاه علوم پزشکی و توانبخشی

دانشگاه علوم پزشکی و توانبخشی
تاییدیه اعضای هیات داوران

خانم ملیحه زمانپور

دانشجوی رشته: مدیریت توانبخشی مقطع: کارشناسی ارشد به شماره دانشجویی: ۸۷۱۶۹۲۰۰۵
از پایان نامه خود تحت عنوان: "ارزیابی عملکرد سازمان بر اساس الگوی تعالی سازمانی در مراکز
توانبخشی بهزیستی شهرستان ری و ارائه راهبردهای مناسب جهت ارتقای آن در سال ۱۳۸۹" در
تاریخ: ۹۰/۰۵/۳۰ در حضور هیات داوران دفاع نموده و بر اساس مصوبات شورای نمره ۱۹/۲
(نوزده و سیصد -) با امتیاز: عالی به ایشان تعلق گرفت.

هیات داوران

۱. استاد راهنما:
جناب آقای دکتر محمد علی حسینی
۲. استاد مشاور:
جناب آقای دکتر مهدی جعفری
۳. استاد مشاور آمار:
سرکارخانم سمانه حسین زاده
۴. مدیرگروه:
جناب آقای دکتر محمد علی حسینی
۵. اساتید داور:
سرکارخانم دکتر مریم شریفیان تانی
جناب آقای دکتر حبیب اله کواری
۶. نماینده دفتر تحصیلات تکمیلی: سرکار خانم سمانه حسین زاده



دانشگاه علوم پزشکی و توانبخشی

تعهد نامه چاپ مطالب و مقالات مستخرج از پایان نامه یا رساله های دانشجویان دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی

با عنایت به اینکه هر گونه مقاله استخراج شده از پایان نامه یا رساله و یا چاپ و انتشار بخشی یا تمام مطالب آن مبین قسمتی از فعالیتهای علمی- پژوهشی دانشگاه می باشد بنابراین اینجانب **ملیحه زمانپور** دانش آموخته رشته مدیریت توانبخشی متعهد می شوم که موارد ذیل را کاملاً رعایت نمایم.

- در صورت اقدام به چاپ هر مقاله ای از مطالب پایان نامه، خود را بعنوان دانش آموخته دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی معرفی نمایم و درج نام و آدرس محل دیگری خوداری کنم.
- در صورت اقدام به چاپ بخشی از یا تمام پایان نامه یا رساله خود، مراتب را قبلاً به طور کتبی به اطلاع "انتشارات" و "دفتر تحصیلات تکمیلی" دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی برسانم.
- در صورت اقدام به چاپ پایان نامه یا رساله در صفحه سوم کتاب (پس از برگ شناسنامه) عبارت ذیل را درج نمایم:
"کتاب حاضر حاصل پایان نامه کارشناسی ارشد نگارنده در رشته مدیریت توانبخشی می باشد که در سال ۱۳۸۹ در دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی به راهنمایی جناب آقای دکتر معمد علی حسینی و مشاوره جناب آقای دکتر مهدی جعفری و مشاور آمار سمانه حسین زاده انجام و در سال ۱۳۹۰ از آن دفاع شده است."

۴. به منظور جبران بخشی از هزینه های انتشارات دانشگاه، تعداد یک در صد شمارگان کتاب (در هر نوبت چاپ) را به انتشارات دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی اهداء نمایم. (دانشگاه می تواند مازاد نیاز خود را به نفع مرکز نشر در معرض فروش قرار دهد).

۵. در صورت عدم رعایت بند ۴، ۵۰٪ بهای شمارگان چاپ شده را به عنوان خسارت به دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، تادیه می کنم.

۶. قبول می نمایم و تعهد می کنم که در صورت خوداری از پرداخت بهای خسارت، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی می تواند خسارت مذکور را از طریق مراجع قضایی مطالبه و وصول کند. بعلاوه به دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی حق می دهم به منظور استیفای حقوق خود، از طریق دادگاه معادل وجه مذکور در بند ۵ را از محل توقیف کتابهای عرضه شده نگارنده برای فروش، تأمین نماید.

اینجانب ملیحه زمانپور دانشجوی رشته مدیریت توانبخشی مقطع کارشناسی ارشد تعهد فوق و ضمانت اجرایی آنرا بدون قید و شرط قبول می نمایم، و به انجام آن ملتزم می شوم.

نام و نام خانوادگی

امضاء و تاریخ

۹۰/۵/۳۰

خدا را سپاس

پروردگارا به من توانی عطا کن تا بر آنچه مرا ازدانش بخشیده‌ای، خدمتگزار و

قدردان باشم

پدر و مادر بزرگوارم

به وجود دریایی تان یک آسمان سپاس

ای بهترین های من

تشکر و سپاس بیکران به محضر استاد راهنمای گرانقدر **جناب آقای دکتر محمدعلی حسینی** که توصیه های عالمانه ایشان، چراغ راه هدایتم در انجام این پژوهش بود.

تشکر و قدردانی از اسبک محترم مشاور **جناب آقای دکتر مهدی جعفری** که افتخار شاگردیشان را داشتم و درس های بسیاری از ایشان آموختم.

تشکر فراوان از استاد محترم مشاور آمار **سرکار خانم سمانه حسین زاده** که با لطف بسیار مرا همراهی و مدد نمودند.

چکیده

مقدمه و هدف: خودارزیابی فرایندی است منظم، سیستماتیک و جامع در خصوص مقایسه فعالیت ها و فرایندهای سازمان و نتایج حاصله بر اساس معیارهای مدل های تعالی سازمانی . خودارزیابی برای سازمان این امکان را فراهم می آورد تا بتواند در مسیر تعالی و در مقایسه با مدل های تعالی سازمانی وضعیت خود را شناسایی و براساس یافته های حاصله، نسبت به بهبود وضعیت سازمان اقدام نماید.

مواد و روش ها: این مطالعه از نوع ترکیبی (MixMetod) بوده است. جامعه پژوهش شامل کلیه کارکنان و مدیران شاغل در مراکز توانبخشی بهزیستی شهرستان ری بوده که مجموعاً ۱۰۶ نفر با روش تمام شماری انتخاب شدند . ابزار گردآوری داده ها در این پژوهش پرسشنامه استاندارد خودارزیابی براساس مدل تعالی EFQM بود . روایی صوری و محتوایی پرسشنامه ها با روش لاواشه از طریق نظر خواهی از متخصصین و خبرگان تایید گردید. پایایی ابزار با محاسبه همسانی درونی پرسشنامه ها تایید گردید. (آلفای کرونباخ ۰.۹۵). از مجموع ۱۰۶ پرسشنامه توزیع شده ۱۰۰ پرسشنامه کامل جمع آوری شد. داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS ۱۷ تحلیل شد. وزن هر یک از عوامل نه گانه (رهبری، خط مشی و استراتژی، کارکنان، شرکاء و منابع، فرایندها، نتایج مشتری، نتایج کارکنان، نتایج جامعه و نتایج کلیدی عملکرد (مدل تعالی سازمانی تعیین و برای تحلیل داده ها از آزمون های شاپیرو، کروسکال والیس، آزمون من_ویتنی، استفاده گردید. در بخش دوم از مصاحبه نیمه ساختارمند با خبرگان ، جهت کسب راهبردها و پیشنهادهای مطلوب به منظور ارتقای سیستم استفاده شد.

یافته ها: یافته های این پژوهش ارتباط معناداری بین متغیرهای دموگرافیک و دو معیار توانمند ساز ها و نتایج نشان نداد ($P > 0/05$). امتیاز کل خودارزیابی در مراکز توانبخشی در کل از امتیاز ۵۰۰ در حوزه توانمندسازها ۱۹۰ و در حوزه نتایج ۱۶۵.۱ بوده است. همچنین در هر کدام از عوامل نه گانه امتیاز عوامل از ۱۰۰ عبارت بود از: رهبری ۳۸/۷۱٪، خط مشی و استراتژی ۳۸/۷۴٪، کارکنان ۳۹/۵۷٪، شرکا و منابع ۳۷/۲٪، فرایندها ۳۵/۸٪، نتایج مشتری ۳۸/۶۵٪، نتایج کارکنان ۳۰/۸٪، نتایج جامعه ۳۰/۲٪، نتایج کلیدی عملکرد ۳۱/۱۳٪. یافته های بخش کیفی ، بیانگر ۱۱۱ پیشنهاد و راهکار ارائه شده جهت ارتقای عملکرد سیستم بود که بر اساس معیارهای نه گانه الگوی تعالی سازمانی جمع آوری و در جداول ارائه شد.

بحث و نتیجه گیری: یافته های حاصل از پژوهش نشان داد در مراکز مورد مطالعه بر اساس معیارهای نه گانه الگوی تعالی سازمانی سطح مدیریت کیفی کمتر از حد انتظار بوده است. مهمترین پیشنهاد ارائه شده بر آموزش جهت ارتقای سطح آگاهی پرسنل نسبت به مفاهیم سازمانی تاکید داشت.

کلید واژه ها : عملکرد سازمانی- الگوی تعالی سازمانی- راهبرد

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول - کلیات پژوهش

۱.....	مقدمه.....
۴.....	بیان مسئله.....
۸.....	ضرورت و اهمیت.....
۱۶.....	اهداف پژوهش.....
۱۷.....	فرضیه پژوهش.....
۱۸.....	سؤالات پژوهش.....
۱۸.....	تعاریف مفهومی و عملیاتی.....
۱۹.....	محدودیت پژوهش.....

فصل دوم - پیشینه پژوهش

۲۱.....	چهارچوب پنداشتی.....
۲۱.....	ارزیابی در یک نگاه.....
۲۲.....	تعریف و تبیین ارزیابی عملکرد.....
۲۴.....	شاخص و معیارهای ارزیابی عملکرد.....

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۲۶	ارزشیابی.....
۲۷	تفاوت دیدگاههای سنتی و نوین در ارزیابی عملکرد.....
۲۸	ضرورت و اهمیت ارزیابی عملکرد.....
۲۹	ویژگی های نظام ارزیابی عملکرد سازمانی کارآمد.....
۲۹	مدل های ارزیابی عملکرد.....
۳۰	تعریف راهبرد.....
۳۰	اهمیت و ضرورت تدوین راهبرد.....
۳۲	مدل های طراحی سیستم اندازه گیری عملکرد.....
۴۶	مدل جایزه کیفیت اروپا.....
۴۸	ماموریت مدل کیفیت اروپا.....
۴۹	ارزشها و مفاهیم بنیادین مدل اروپا.....
۵۱	خلاصه ای از معیارهای الگوی تعالی اروپا.....
۶۳	مروری بر مطالعات انجام شده داخلی.....
۶۵	مروری بر مطالعات انجام شده خارجی.....

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل سوم- روش شناسی تحقیق

۶۷	نوع پژوهش.....
۶۷	جامعه پژوهش.....
۶۸	محیط پژوهش.....
۶۸	نمونه پژوهش.....
۶۸	مشخصات واحدهای پژوهش.....
۶۹	ابزار پژوهش.....
۷۰	روایی ابزار.....
۷۶	پایایی ابزار.....
۷۷	روش انجام پژوهش.....
۷۷	روش تجزیه و تحلیل داده ها.....
۷۸	ملاحظات اخلاقی.....

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل چهارم - توصیف و تحلیل داده ها

۷۹	مقدمه.....
۸۰	یافته های توصیفی.....
۸۷	یافته های تحلیلی.....
۱۰۲	یافته های بخش کیفی.....

فصل پنجم - بحث، نتیجه گیری و پیشنهادات

۱۱۴	مقدمه.....
۱۱۴	بررسی یافته های پژوهش.....
۱۱۷	نتایج تحلیل متغیر های اصلی بر اساس سوالات پژوهش.....
۱۱۸	بحث.....
۱۲۲	بررسی یافته های بخش کیفی.....
۱۲۲	نتیجه گیری نهایی.....
۱۲۳	پیشنهادات اجرایی.....
۱۲۴	پیشنهادات برای پژوهش های بعدی.....

منابع و مآخذ

ضمیمه شماره یک: پرسشنامه اطلاعات دموگرافیک

ضمیمه شماره دو: پرسشنامه الگوی تعالی اروپا

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۷۱	جدول ۳-۱: پاسخ متخصصان به سوالات مربوط به روایی ظاهر پرسشنامه الگوی تعالی سازمانی
۷۳	جدول ۳-۲: پاسخ متخصصان به سوالات مربوط به نسبت روایی محتوای پرسشنامه الگوی تعالی سازمانی
۸۰	جدول ۴-۱: توزیع فراوانی مشارکت کنندگان بر حسب جنس در سه واحد توانبخشی مورد مطالعه
۸۱	جدول ۴-۲: توزیع فراوانی مشارکت کنندگان در پژوهش بر حسب سن در سه واحد مورد مطالعه
۸۲	جدول ۴-۳: توزیع فراوانی سابقه خدمت مشارکت کنندگان در پژوهش در سه واحد مورد مطالعه
۸۳	جدول ۴-۴: توزیع فراوانی مشارکت کنندگان در پژوهش بر حسب میزان تحصیلات در سه واحد مورد مطالعه
۸۵	جدول ۴-۵: توزیع فراوانی مشارکت کنندگان بر حسب رشته تحصیلی در سه واحد مورد مطالعه

فهرست جداول

صفحه

عنوان

- جدول ۴-۶: بررسی نرمال بودن معیار های نه گانه الگوی تعالی سازمانی ۸۶
- جدول ۴-۷: توزیع امتیاز معیار های الگوی تعالی سازمانی و مقایسه آن در سه واحد مورد مطالعه ۸۷
- جدول ۴-۸: مقایسه زوجی میانگین معیار مشتریان در سه مرکز مورد مطالعه بر مبنای آزمون تعقیبی ۸۸
- جدول ۴-۹: جدول امتیاز مراکز بهزیستی مورد مطالعه در هر یک از معیارهای ۹ گانه الگوی تعالی EFQM ۸۹
- جدول ۴-۱۰: مجموع امتیاز حاصله در هر یک از مراکز بهزیستی تحت مطالعه بر اساس دو معیار توانمند سازها و ۹۱
- جدول ۴-۱۱: درصد امتیازهای مراکز بهزیستی مورد مطالعه در هر یک از معیارهای ۹ گانه الگوی تعالی سازمانی ۹۳
- جدول ۴-۱۲: میانگین توانمند ساز و نتایج سازمانی حاصل از نه مولفه و مقایسه آن با متغیر جنس در شرکت کنندگان پژوهش ۹۴
- جدول ۴-۱۳: میانگین توانمند ساز و نتایج سازمانی حاصل از نه مولفه و مقایسه آن با متغیر سن در شرکت کنندگان پژوهش ۹۵
- جدول ۴-۱۴: میانگین توانمند ساز و نتایج سازمانی حاصل از نه مولفه و مقایسه آن با متغیر تحصیلات در شرکت کنندگان پژوهش ۹۶
- جدول ۴-۱۵: میانگین توانمند ساز و نتایج سازمانی حاصل از نه مولفه و مقایسه آن با متغیر سابقه خدمت در شرکت کنندگان پژوهش ۹۷

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۴-۱۶: میانگین توانمند ساز و نتایج سازمانی حاصل از نه مولفه و مقایسه آن با متغیر	
پست سازمانی در شرکت کنندگان پژوهش	۹۸
جدول ۴-۱۷: کدهای توصیفی راهکارها و پیشنهادات ارائه شده مشارکت کنندگان در پژوهش ۱۰۳	
جدول ۴-۱۸: کدهای تحلیلی در مقایسه با منابع به منظور ارائه راهکارهای مناسب جهت ارتقای	
عملکرد سیستم بر اساس معیارهای نه گانه الگوی تعالی سازمانی	۱۱۰
جدول ۴-۱۹: مهمترین راهکارهای ارائه شده جهت ارتقای عملکرد سیستم بر اساس الگوی	
تعالی سازمانی به ترتیب الویت ها	۱۱۳

فهرست تصاویر و نمودارها

صفحه	عنوان
۳۳	هفت شاخص عملکرد
۳۴	ماتریس ارزیابی عملکرد
۳۶	هرم عملکرد
۳۷	متد ممیزی و ارتقاء سیستم ارزیابی عملکرد
۴۱	کارت امتیاز متوازن مورد استفاده در بیمارستان های بنیاد NHS
۴۴	چارچوب الگوی بالدریج
۵۱	نمایی کلی از مدل تعالی سازمانی
۸۱	نمودار ۴-۱: توزیع فراوانی مشارکت کنندگان در پژوهش بر حسب سن در سه واحد مورد مطالعه
۸۳	نمودار ۴-۲: توزیع فراوانی مشارکت کنندگان در پژوهش بر حسب سابقه خدمت در سه واحد مورد مطالعه
۸۴	نمودار ۴-۳: توزیع فراوانی مشارکت کنندگان بر حسب میزان تحصیلات در سه واحد مورد مطالعه
۹۹	نمودار ۴-۴: در صد امتیازات هر معیار در در سه واحد مورد مطالعه
۱۰۰	نمودار ۴-۵: مقایسه معیار های الگوی تعالی سازمانی EFQM در واحد توانبخشی ستاد شهرستان ری
۱۰۱	نمودار ۴-۶: مقایسه معیار های الگوی تعالی سازمانی EFQM در مرکز کوروس
۱۰۲	نمودار ۴-۷: مقایسه معیار های الگوی تعالی سازمانی EFQM در مرکز مخبر

فصل اول

کلیات

۱-۱. مقدمه:

طی دهه های اخیر اندیشمندان علم مدیریت با تکیه بر تجارب سازمان های موفق و پیشرو همواره در پی یافتن راه حل هایی برای بهبود وضعیت و حرکت به سوی تعالی سازمانی بوده اند که نتیجه تحقیق و مطالعات آنها منجر به خلق ابزارهایی همچون: ^۱اس، مدیریت کیفیت جامع^۲، کارت مراقبت متوازن^۳، نگهداری پیشگیرانه^۴، مدیریت مشتری محور^۵ شده است که هر کدام از این ابزارها در صورت به کار گیری صحیح در زمان و مکان مناسب می تواند منافع مادی و غیر مادی بیشماری را برای سازمان به همراه داشته باشد. (۱)

اولین گام اجرایی در تهیه ابزارهای مدیریت کیفیت با تعریف مدل دمینگ در سال ۱۹۵۰ (مدیریت کیفیت جامع) در ژاپن توسط انجمن مهندسان و دانشمندان ژاپن^۶ برداشته شد، اگر چه در آن زمان عمدتاً استفاده از روش های آماری برای کنترل کیفیت در کانون توجه اصلی مباحث بود، ولی همین تفکر "نگرش فراگیر" منجر به ظهور "کنترل کیفیت جامع" در دهه شصت میلادی گردید. (۲)

در سال ۱۹۸۷، قانون مربوط به اعطای جوایز کیفیت به عنوان یکی از تدابیری که در افزایش کیفیت نقش مؤثری ایفا می کند، به تصویب کنگره آمریکا رسید. (۳)

پس از طرح بحث کیفیت جامع و پیدایش تکنیک های مدیریتی متنوع الگوهای تعالی سازمانی از دهه ۱۹۹۲ میلادی متولد شدند. الگوهای تعالی سازمانی با الگو برداری از شرکت های موفق دنیا توانسته اند چارچوب مناسبی را برای مدیریت سازمان ها در محیط رقابتی ارائه کنند. (۴)

مدل تعالی اروپا یا بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت^۷ یک ابزار عملی است که به سازمان ها کمک می کند تا به وسیله اندازه گیری این که در کجای مسیر تعالی قرار دارند، به این مهم دست یابند.

این مدل همچنین به سازمان ها کمک می کند تا از فاصله سازمانشان تا تعالی، آگاهی یافته و سپس به شبیه سازی راه حل های موجود جهت بهبود پردازش^(۵)

بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت، سازمانی غیر انتفاعی است که توسط ۱۴ شرکت پیشتاز اروپایی بنیان نهاده شد. رسالت این سازمان ایجاد نیروی محرکه لازم برای تقویت تعالی در سازمان های اروپایی

^۱) Seiri-Seiton- Seiso- Sekets- Shitsuke

^۲) Total Quality Management

^۳) Balance Care Card

^۴) Preventive Maintenance

^۵) Customer Relationship Management

^۶) Union of Japanese Scientists and Engineers

^۷) European Foundation For quality Management (EFQM)

می‌باشد. تعداد اعضای این بنیاد تا ژانویه ۱۹۹۹ بالغ بر ۷۵۰ مورد از کشورها و فعالیت‌های مختلف بود.

این مدل توسط بنیاد مذکور به طور مرتب طی دوره‌های مختلف به روز می‌شود، بنابراین این مدل

کاملاً پویا و در راستای افکار و ایده‌های جاری و نوین مدیریتی می‌باشد. (۶)

امروزه سازمان‌های سرآمد تلاش می‌نمایند، از یک سو با اتخاذ رویکردهای کارآمد و اثر بخش که

دستاوردهای ممتازی را برای سازمان به ارمغان می‌آورد و از سوی دیگر با تثبیت و تداوم نتایج خوبی

که کسب نموده‌اند، رضایت تمامی ذینفعان خود را تامین نمایند. این سازمان‌ها در مسیر تعالی، از

عقاید و باورهای مشترک و محوری تحت عنوان “مفاهیم بنیادین سرآمدی”^۱ برخوردار هستند که

الگوی تعالی سازمانی نیز بر پایه آن استوار گردیده است. (۷)

الگوی تعالی سازمانی^۲ به عنوان یکی از معتبرترین الگوهای ارزیابی، الگویی است جامع مشتمل بر ۹

معیار که هر یک بخشی از فعالیت‌های سازمان را بررسی می‌نماید این معیارها عبارتند از:

رهبری، خط مشی و استراتژی، کارکنان، منابع و شراکت‌ها، فرایندها، نتایج مشتری، نتایج کارکنان،

نتایج جامعه و نتایج کلیدی عم‌لکرد. (۸)

الگوی تعالی سازمانی در اکثر کشورهای اروپایی به عنوان چارچوب برتری سازمانی و مبنای اکثر

جوایز ملی یا محلی کیفیت مطرح می‌باشد. از دلایل اصلی اثربخشی الگوی تعالی سازمانی اروپا

استفاده گسترده از آن به عنوان سیستم مدیریتی و رشد حاصله در زمینه خود ارزیابی سازمانها است. (۹)

سنجش عملکرد برنامه‌های مختلف سازمان می‌تواند کیفیت خدمات را افزایش دهد. سنجش

عملکرد، مدیران برنامه‌ها را از نیازهای جمعیت و سطح رضایت آنها آگاه ساخته و شناسایی فعالیت‌های

لازم را برای بهبود کیفیت خدمات و کاهش هزینه‌ها امکان پذیر می‌کند. (۱۰)

اگرچه هر سازمانی، شرایط و ویژگی‌هایش منحصر به فرد می‌باشد، ولی این مدل یک چارچوب

عمومی از معیارهایی که قادرند به طور گسترده در هر سازمان یا هر بخشی از یک سازمان استفاده

شوند، فراهم می‌آورد، تا سازمان‌ها به صورت شفاف نقاط قوت و زمینه‌های بهبود خود را شناسایی

کرده و از این طریق فعالیت‌های برنامه‌ریزی شده بهبود را تدوین نمایند. (۱۱)

در ایران نیز توجه به برتری عملکرد سابقه‌ای دیرینه دارد و جوایزی نظیر واحدهای تولیدی نمونه،

واحدهای تولیدی صادراتی نمونه، صد شرکت برتر، جوایز زیست محیطی و ... هر ساله اعطاء می‌شوند.

^۱) The Fundamental Concepts of Excellence

^۲) European Foundation For quality Management (EFQM)

در آخرین قدم شاید بتوان به ابتکار ”موسسه ملی بهره‌وری و تعالی سازمانی“ اشاره کرد که با رویکردی کلی‌نگر و بر پایه مدل تعالی سازمانی بنیاد مدیریت کیفیت اروپایی تعریف و تدوین شده است. در طراحی این مدل اشاعه فرهنگ توسعه و بهبود، یادگیری سازمانی و فردی، بهبود مستمر عملکرد و پایگاهی برای بهینه‌کاوی و شناسایی و انتخاب سازمانهای برتر به لحاظ عملکردی مطرح می‌باشد. (۴)

مدیریت کیفیت و سیستم‌های مدیریت کیفیت در بخش بهداشت و درمان نیز با استقبال زیادی روبرو شده است. برخی از علل تحول فوق عبارتند از: پیچیدگی زیاد سیستم‌ها و موسسات بهداشتی و درمانی، اهمیت کارایی و اثربخشی، فشار بر تحدید هزینه، فرآیند تخصص‌گرایی و تقویت موقعیت مشتری. (۱۲)