

فهرست مطالب

پیش‌گفتار	۹
مقدمه	۱۱
فصل اول: مفاهیم بنیادین تعالی	۱۳
۱. دستیابی به نتایج متوازن	۱۵
۲. ارزش‌افزایی برای مشتریان	۱۶
۳. رهبری به کمک چشم‌انداز، الهام‌بخشی و درستی و بزرگ‌منشی	۱۷
۴. مدیریت از طریق فرآیندها	۱۸
۵. موفقیت از طریق افراد	۱۹
۶. پرورش خلاقیت و نوآوری	۲۰
۷. ایجاد و توسعه شراکت‌ها	۲۰
۸. مسئولیت‌پذیری برای آینده‌ای پایدار	۲۱
سطح بلوغ سازمان شما چگونه است؟	۲۲
فصل دوم: معیارهای مدل تعالی	۲۷
مدل تعالی EFQM	۲۹

۳۱	۱. رهبری
۳۵	۲. استراتژی
۳۸	۳. کارکنان
۴۱	۴. شراکت‌ها و منابع
۴۵	۵. فرآیندها، محصولات و خدمات
۴۸	۶. نتایج مشتریان
۵۰	۷. نتایج کارکنان
۵۲	۸. نتایج جامعه
۵۴	۹. نتایج کلیدی
۵۶	یکپارچگی مدل تعالی EFQM و مفاهیم بنیادین تعالی

۵۹	فصل سوم: منطق ارزیابی تعالی (رادار)
۶۱	۱. منطق ارزیابی تعالی
۶۴	۲. ابزار ارزیابی و مدیریت رادار برای توانمندسازها
۶۶	۳. ابزار ارزیابی و مدیریت رادار برای نتایج
۶۸	۴. نحوه امتیازدهی در جایزه تعالی EFQM

۷۱	فصل چهارم: راهنمای تغییرات مدل تعالی EFQM
۷۳	مقدمه
۷۴	۱. خاستگاه مدل تعالی EFQM نسخه ۲۰۱۰
۷۶	۲. تغییرات اعمال شده در ویرایش ۲۰۱۰
۸۷	۳. تأثیر این تغییرات بر کاربران

۹۱	فصل پنجم: اولین گام در استفاده از EFQM-2010
۹۳	خودارزیابی
۹۳	معیار ۱: رهبری

فهرست مطالب ◇ ۷

۹۹ معیار ۲: استراتژی
۱۰۴ معیار ۳: کارکنان
۱۱۲ معیار ۴: شراکت‌ها و منابع
۱۱۸ معیار ۵: فرایندها
۱۲۴ معیار ۶: نتایج مشتریان
۱۲۹ معیار ۷: نتایج کارکنان
۱۳۴ معیار ۸: نتایج جامعه
۱۳۹ معیار ۹: نتایج کلیدی

فصل ششم: مطالعه مورد جدید EFQM-2010 ۱۴۵

۱۴۷ بخش ۱: مرور کلیات و اطلاعات کلیدی
۱۴۷ ترک دعوی
۱۴۷ اطلاعات دقیق و تفصیلی درباره گروه Adoika
۱۴۹ تاریخچه گروه Adoika و دست‌یافته‌های گذشته
۱۵۰ چالش‌ها و استراتژی گروه Adoika
۱۵۱ بازارها، خدمات قابل عرضه و مشتریان ما
۱۵۳ عملیات، شرکاء و تأمین‌کنندگان ما
۱۵۵ ساختار مدیریتی و فعالیت‌های کلیدی مدیریتی ما
۱۵۶ Adoway راه و رسم زندگی کاری در Adoika
۱۵۸ پیوست
۱۶۳ بخش ۲: توانمندسازها
۱۶۳ ۰۱ رهبری
۱۷۸ ۰۲ استراتژی
۱۹۰ ۰۳ مدیریت کارکنان
۲۰۶ ۰۴ منابع و شرکاء
۲۲۱ ۰۵، فرایندها، محصولات و خدمات

۲۴۰	بخش ۳: نتایج
۲۴۰	۶. نتایج مشتری
۲۵۰	۷. نتایج کارکنان
۲۵۹	۸. نتایج جامعه
۲۶۷	۹. نتایج کلیدی
۲۷۹	واژه‌نامه
۲۸۳	منابع و مآخذ