

مدل تعالی سازمانی (EFQM)

سال ۲۰۲۵ - ۱۴۰۳

© این مستند تحت عنوان مدل تعالی سازمانی EFQM 2025 توسط گروه مشاوران توسعه کسب و کار نارین گردآوری و ترجمه شده است و کلیه حقوق مادی، معنوی، حق نشر و تکثیر آن منحصراً به این گروه تعلق دارد.

فهرست مطالب

درباره EFQM	۶
سخنی از طرف مدیرعامل (آقای راسل لانگمویر)	۶
خلاصه کلی تغییرات کلیدی در مدل EFQM ۲۰۲۵	۷
جهت‌گیری	۷
اجرا	۷
نتایج	۷
رادار (RADAR)	۸
۱) معرفی مدل EFQM	۸
۱٫۱) اصول راهنمایی که مدل EFQM را شکل داده‌اند	۸
۱٫۲) موارد استفاده	۱۰
۱٫۲٫۱) درک بلوغ سازمانی	۱۰
۱٫۲٫۲) ارزیابی خارجی و دستیابی به اعتبار	۱۰
۱٫۲٫۳) هدایت برنامه‌های تحول	۱۰
۱٫۲٫۴) تقویت قابلیت سازمان برای بهبود	۱۱
۱٫۲٫۵) ایجاد یک کسب‌وکار جدید	۱۱
۱٫۲٫۶) تشخیص و واکنش به تأثیرات ناشی از تحولات بازار	۱۱
۱٫۲٫۷) ارزیابی عملکرد	۱۱
۱٫۲٫۸) مدیریت اقدامات شرکتی	۱۱
۱٫۲٫۹) مدیریت ریسک‌ها - ایجاد تاب‌آوری	۱۲
۱٫۲٫۱۰) ارزیابی قابلیت و تناسب تأمین‌کنندگان	۱۲
۱٫۲٫۱۱) ایجاد و بهبود برنامه‌های پایداری	۱۲
۱٫۳) مفهوم و ساختار مدل EFQM	۱۲
۱٫۴) مطالعات موردی	۱۳

۱۳ پلیس ابوظبی (۱/۴/۱)
۱۳ VAMED-KMB (۱/۴/۲)
۱۳ بنیاد رئال مادرید (۱/۴/۳)
۱۳ گروه سابانچی (۱/۴/۴)
۱۴ مدل EFQM ویرایش ۲۰۲۵ (۲)
۱۴ جهت گیری (Direction) (۲/۱)
۱۴ (۲/۱/۱) معیار ۱: هدف، چشم انداز و استراتژی
۱۵ (۲/۱/۱/۱) تعریف هدف و چشم انداز
۱۵ (۲/۱/۱/۲) درک اکوسیستم، توانمندی های خود و چالش های اصلی
۱۶ (۲/۱/۱/۳) شناسایی و درک نیازهای ذی نفعان کلیدی
۱۶ (۲/۱/۱/۴) توسعه و تطبیق استراتژی
۱۷ (۲/۱/۱/۵) طراحی و اجرای سیستم مدیریت عملکرد و حاکمیت
۱۷ (۲/۱/۲) معیار ۲: فرهنگ سازمان و رهبری
۱۸ (۲/۱/۲/۱) هدایت فرهنگ سازمان و تقویت ارزش های اصلی آن
۱۸ (۲/۱/۲/۲) ایجاد شرایط برای تحقق تغییر
۱۹ (۲/۱/۲/۳) تسهیل خلاقیت و نوآوری
۱۹ (۲/۱/۲/۴) با ذی نفعان کلیدی متحد و هدف، چشم انداز و استراتژی خود را در نظر می گیرد
۲۰ اجرا (Execution) (۲/۲)
۲۰ (۲/۲/۱) معیار ۳: درگیر کردن ذی نفعان
۲۲ (۲/۲/۱/۱) مشتریان: روابط پایدار ایجاد می کند
۲۲ (۲/۲/۱/۲) افراد: جذب، درگیر، توسعه و حفظ می کند
۲۳ (۲/۲/۱/۳) ذی نفعان تجاری و حاکمیتی: حمایت مداوم را تأمین و تضمین می کند
۲۳ (۲/۲/۱/۴) جامعه: به توسعه، رفاه و شکوفایی کمک می کند
 (۲/۲/۱/۵) شرکا و تأمین کنندگان: روابط ایجاد کرده و از حمایت برای ایجاد ارزش پایدار
۲۴ اطمینان حاصل می کند

- ۲۵..... (۲/۲/۲) معیار ۴: ایجاد ارزش پایدار
- ۲۵..... (۲/۲/۲/۱) ارزش را تعریف می‌کند و چگونگی ایجاد آن
- ۲۶..... (۲/۲/۲/۲) ارزش را منتقل و به فروش می‌رساند
- ۲۶..... (۲/۲/۲/۳) ارزش را ارائه می‌دهد
- ۲۷..... (۲/۲/۲/۴) تجربه کلی را تعریف و اجرا می‌کند
- ۲۷..... (۲/۲/۳) معیار ۵: هدایت عملکرد و تحول
- ۲۸..... (۲/۲/۳/۱) عملکرد را هدایت می‌کند
- ۲۸..... (۲/۲/۳/۲) سازمان را برای آینده متحول می‌سازد
- ۲۹..... (۲/۲/۳/۳) نوآوری و فناوری را هدایت می‌کند
- ۲۹..... (۲/۲/۳/۴) از بینش‌ها و دانش مبتنی بر داده استفاده می‌کند
- ۳۰..... (۲/۲/۳/۵) دارایی‌ها و منابع را مدیریت می‌کند
- ۳۰..... (۲/۳) نتایج (Results)
- ۳۰..... (۲/۳/۱) معیار ۶: برداشت‌های ذینفعان
- ۳۱..... (۲/۳/۱/۱) نتایج برداشت مشتریان
- ۳۲..... (۲/۳/۱/۲) نتایج برداشت افراد
- ۳۲..... (۲/۳/۱/۳) نتایج برداشت ذی‌نفعان تجاری و حکومتی
- ۳۲..... (۲/۳/۱/۴) نتایج برداشت جامعه
- ۳۳..... (۲/۳/۱/۵) نتایج برداشت شرکا و تأمین‌کنندگان
- ۳۳..... (۲/۳/۲) عملکردهای راهبردی و عملیاتی
- ۳۴..... (۲/۳/۲/۱) تحقق انتظارات ذینفعان و مشارکت آنها
- ۳۵..... (۲/۳/۲/۲) اقتصاد و امور مالی
- ۳۶..... (۲/۳/۲/۳) پایداری
- ۳۶..... (۲/۳/۲/۴) عملکرد و تحول
- ۳۶..... (۲/۳/۲/۵) اندازه‌گیری‌های پیش‌بینی‌کننده برای آینده
- ۳۷..... (۲/۳/۳) معیار ۷: عملکردهای استراتژیک و عملیاتی

- ۳۸..... برآورده کردن انتظارات ذی‌نفعان و مشارکت آنها (۲/۳/۳/۱)
- ۴۰..... اقتصاد و مالیات (۲/۳/۳/۲)
- ۴۰..... عملکرد و تحول (۲/۳/۳/۳)
- ۴۰..... پایداری (۲/۳/۳/۴)
- ۴۱..... معیارهای پیش‌بینی برای آینده (۲/۳/۳/۵)
- ۴۲..... رادار: ابزار ارزیابی EFQM (۲/۴)
- ۴۲..... معرفی رادار (۲/۴/۱)
- ۴۳..... استفاده از رادار (RADAR) برای جهت‌گیری و اجرا (۲/۴/۲)
- ۴۴..... استفاده از رادار (RADAR) برای نتایج (۲/۴/۳)
- ۴۵..... امتیازدهی توسط ماتریس‌های رادار (۲/۴/۴)
- ۴۷..... راهنمای رادار برای جهت‌گیری و اجرا (۲/۴/۵)
- ۴۹..... راهنمای رادار برای نتایج (۲/۴/۵)
- ۵۲..... تجزیه و تحلیل امتیازدهی مدل EFQM (۳)
- ۵۴..... ۳/۱ عناصر جادویی - چه چیزی برای موفقیت سازمان شما کلیدی است؟ (۳)
- ۵۶..... پایگاه ارزیابی (AssesBase) (۴)
- ۵۶..... تشخیص سریع سازمانی (۴/۱)
- ۵۷..... تشخیص سازمانی (۴/۲)
- ۵۷..... تشخیص پیشرفته سازمانی (۴/۳)
- ۵۸..... واژه‌نامه (۵)