

عنوان مقاله:

مدل الماس تعالی، مبانی زیربنایی و ابعاد آن

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی آزمایشگاه مدیریت و رویکردهای نوآورانه در مدیریت و اقتصاد (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

زلفا حق گوین - مدرس موسسه آموزش عالی طلوع مهر قم

مجتبی باقری موحد - دانشجوی دکتری عمران دانشگاه پیام نور

خلاصه مقاله:

امروزه سازمانها با دو عامل سرعت تحول و عمق تحول مواجه هستند. این دو عامل، ادبیات سازمان ها را کاملاً دگرگون کرده است. هر چه تغییرات پیچیده تر باشد، سازمانها نیاز بیشتری به دانش و آگاهی دارند، تا بتوانند خود را با تغییرات و تحولات همگام کنند یکی از راهکارهای تطبیق سازمانها با تغییرات محیطی استفاده از جوایز کیفیت و مدل‌های تعالی سازمان است. با گذشت چندین دوره از اهدای جوایز کیفیت در سطح جهان کاستیها و نقایص این مدلها نمایان شد. بنابراین، در سال ۲۰۰۴ مدل الماس تعالی ۱ با استفاده از تکنیک نگاشت مفهومی ۲ و تجزیه و تحلیل های مشهود و با استفاده از نظرات ۷۳ فرد خبره از ۱۶ سازمان قدرتمند اروپایی برای ارزیابی تعالی سازمان های ستادی و خدماتی مدلی را طراحی کردند. هدف از این مقاله بررسی ویژگیهای مدل الماس تعالی، مبانی زیربنایی و معیارهای مدل الماس تعالی میباشد. مدل الماس تعالی با سنجش سطح تعالی و آسیب های سازمانی و ارائه راهکارهای درمانی به عنوان مدلی تجویزی رشد و ارتقا را در تمامی ابعاد سازمان بر اساس نگرش سیستمی فراهم می کند. مدل الماس تعالی نیز مانند مدل های دیگر دارای مبانی زیربنایی است. توجه به این مبانی و به کارگیری آنها در سازمان باعث ایجاد سهولت در استقرار مدل الماس تعالی می شود. این مبانی عبارتند از نگرش کلگرا، سبکمدیریت ۹ - ۹ شبکه مدیریت و فرهنگ سازمانی آفریننده. مدل الماس تعالی دارای ۸ معیار است که عبارتند از رهبری، کارکنان، فرهنگ سازمانی آفریننده، استراتژی خدمت، مدیریت اطلاعات، ساختار سازمانی، کیفیت خدمت و مشتریگرایی. در این مدل کانال های اثرگذاری هر یک از این معیارها بر یکدیگر نیز شناسایی شده و در قالب ۳۲۱ سوال مطرح و کمی شده است. اثرگذاری هر یک از معیارها در کل و بریکدیگر میتواند مبنای مناسبی برای مقایسه و سنجش سطح تعالی و آسیب شناسی سازمانی پدید آورد.

کلمات کلیدی:

جوایز کیفیت، مدل های تعالی ، مدل الماس تعالی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1589066>

