

فهرست مطالب

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>	<u>چکیده</u>
فصل اول- کلیات پژوهش		
۲ (۱-۱) مقدمه	
۴ (۲-۱) بیان مسئله (تعریف موضوع تحقیق)	
۶ (۳-۱) ادبیات موضوع تحقیق (پیشینه تحقیق)	
7 (۱-۳-۱) مرکز تعالی ایران خودرو	
۷ (۲-۳-۱) انجمن مدیریت کیفیت ایران	
۸ (۳-۳-۱) ارزیابی عملکرد شرکت سیمان داراب	
۸ (۴-۳-۱) حرکت به سوی تعالی در شرکت مهندسی سازه فرافن	
9 (۵-۳-۱) برنامه ریزی و الویت بندی پروژه های بهبود در نظام خودارزیابی در شرکت برق منطقه‌ای فارس	
10 (۶-۳-۱) بررسی و ارزیابی کارکرد ارزش افزوده اقتصادی و ارزش افزوده بازار	
مدل (۷-۳-۱) استفاده از روشی یکپارچه برای همراستاسازی کارت امتیازی متوازن و	
۱۰ EFQM	
۱۱ (۸-۳-۱) اثر پیاده‌سازی مؤثر استراتژی‌های سرآمدی سازمانی بر نتایج کلیدی عملکرد	
۱۱ (۹-۳-۱) اثر اجرای ایزو ۹۰۰۰ بر عملکرد شرکت‌ها	
12 (۱۰-۳-۱) چرا برخی شرکت‌ها رهبر هستند و برخی دیگر نه؟	
۱۲ (۱۱-۳-۱) آشنایی با برخی مفاهیم حسابداری مدیریت	
13 (۱۲-۳-۱) آخرین گرایش‌ها در اندازه‌گیری عملکرد	
14 (۱۳-۳-۱) مدیریت تغییر	
۱۴ (۱۴-۳-۱) پتانسیل توسعه و عملکرد شرکت‌ها	
۱۶ (۱۵-۳-۱) مشتری‌مداری و سازمان‌دهی مشتریان	
۱۷ (۴-۱) اهمیت و ضرورت موضوع تحقیق	
۱۹ (۵-۱) هدف تحقیق	

ادامه فهرست مطالب

عنوان	صفحه
۶-۱) مدل تحلیلی تحقیق	۱۹
۷-۱) فرضیه‌های تحقیق	۲۰
۸-۱) روش تحقیق	۲۰
۹-۱) قلمرو مکانی تحقیق	۲۲
۱۰-۱) قلمرو زمانی تحقیق	۲۲
۱۱-۱) روش نمونه‌گیری و تعیین حجم نمونه	۲۲
۱۲-۱) ابزار گردآوری داده‌ها (اطلاعات)	۲۳
۱۳-۱) روش تجزیه و تحلیل داده‌ها	۲۳
۱۴-۱) شرح واژه‌ها و اصطلاحات به کار گرفته شده در تحقیق	۲۴

فصل دوم - ادبیات موضوع

۱-۲) تاریخچه تکامل مدل‌های تعالی	۲۷
۱-۱-۲) فردریک وینسلو تیلور	۲۸
۲-۱-۲) هنری لارنس گانت	۲۹
۳-۱-۲) والتر شوهارت	۲۹
۴-۱-۲) ادوارد دمینگ	۲۹
۲-۲) اصول ۱۴ گانه شادروان دمینگ در مدیریت	۳۰
۳-۲) مفاهیم و تعاریف کیفیت	۳۲
۴-۲) رویکردهای نوین به کیفیت	۳۳
۵-۲) مدیریت کیفیت جامع	۳۵
۱-۵-۲) پیشینه مدیریت کیفیت جامع	۳۶
۲-۵-۲) پیشینه مدیریت کیفیت جامع - پروفیسور گاروین	۳۶
۶-۲) تکامل سیستمهای کیفیت	۳۷

ادامه فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۴۰	۷-۲ ارزیابی عملکرد.....
۴۰	۱-۷-۲ مدیریت مبتنی بر ارزش.....
۴۰	۲-۷-۲ ارزش آفرینی.....
۴۰	۳-۷-۲ ارزش.....
۴۰	۴-۷-۲ روشهای ارزیابی و سنجش عملکرد.....
۴۱	۵-۷-۲ معیار سنجش جامع عملکرد.....
۴۱	۶-۷-۲ روشهای ارزیابی و سنجش عملکرد.....
۴۲	۸-۲ مدل های تعالی.....
۴۵	۹-۲ تکامل مدل‌های تعالی سازمانی.....
۴۷	۱۰-۲ لزوم اجرای مدل تعالی سازمانی (EFQM).....
۴۷	۱-۱۰-۲ مشخصات سفر تعالی.....
۴۸	۲-۱۰-۲ مقدمه (کیفیت در ژاپن).....
۴۸	۳-۱۰-۲ آمریکا در مقابل ژاپن.....
۴۹	۱۱-۲ ارزشها و مفاهیم محوری جایزه کیفیت اروپا.....
۵۱	۱۲-۲ نقش و اهمیت مدل در تعالی سازمان.....
۵۲	۱۳-۲ استفاده‌کنندگان از مدل سرآمدی EFQM.....
۵۲	۱-۱۳-۲ تکامل مدل و جوایز سرآمدی.....
۵۲	۲-۱۳-۲ اصول سرآمدی.....
۵۴	۱۴-۲ دیدگاه کلی RADAR.....
۵۵	۱-۱۴-۲ تعریف تعالی سازمان.....
۵۵	۲-۱۴-۲ مزایای مدل تعالی سازمان از دیدگاه سازمان ملی بهره‌وری.....
۵۶	۳-۱۴-۲ جایزه ملی کیفیت ایران چیست؟.....
۵۶	۴-۱۴-۲ ضرورت جایزه ملی کیفیت ایران.....
۵۸	۵-۱۴-۲ سطوح سرآمدی جایزه ملی کیفیت ایران.....

ادامه فهرست مطالب

عنوان	صفحه
۲-۱۴-۶) سازمان شما چگونه ارزیابی خواهد شد	۵۹
۲-۱۵) مبانی EVA	۶۰
۲-۱۶) تعاریف عملیاتی EVA	۶۳
۲-۱۷) تفسیر مالی EVA	۶۴
۲-۱۷-۱) ارتباط EVA با MVA	۶۴
۲-۱۷-۲) نرخ بازده سرمایه (r)	۶۶
۲-۱۷-۳) نحوه محاسبه نرخ هزینه سرمایه‌ای (C)	۶۷
۲-۱۸) ارزش افزوده اقتصادی و اثرات مدیریتی	۶۸
۲-۱۸-۱) مزایای ارزش افزوده اقتصادی	۶۹
۲-۱۸-۲) معایب ارزش افزوده اقتصادی	۶۹
۲-۱۹) مفهوم ارزش افزوده بازار (MVA)	۷۰
۲-۲۰) بحث بر محاسبه MVA	۷۰

فصل سوم - روش شناسی پژوهش

۳-۱) مقدمه	۷۴
۳-۲) متغیرهای تحقیق	۷۴
۳-۳) جامعه آماری	۷۵
۳-۴) محاسبات مربوط به برآورد متغیرهای مستقل	۷۶
۳-۴-۱) محاسبه نرخ بازده سرمایه براساس رویکرد عملیاتی	۷۷
۳-۴-۲) محاسبه نرخ بازده سرمایه براساس تأمین مالی	۷۸
۳-۴-۳) ریسک سیستماتیک	۸۲
۳-۶) آنالیز اکتشافی داده‌ها	۸۶
۳-۶-۱) آیا توزیع داده‌ها نرمال هستند؟	۸۶
۳-۶-۲) آزمون نرمال بودن	۹۰
۳-۷) بررسی خطی بودن ارتباط میان متغیرها	۹۲

ادامه فهرست مطالب

صفحه	عنوان
فصل چهارم - تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق	
۹۸	۱-۴) مقدمه
۹۸	۲-۴) آزمون همبستگی
۱۰۰	۱-۲-۴) بهبود برآورد همبستگی
۱۰۱	۳-۴) آزمون مقایسه می‌انگین
۱۰۲	۴-۴) استفاده از رگرسیون خطی برای پیشگویی ارزش افزوده بازار
۱۰۹	۵-۴) مقایسه سطوح مختلف عامل با توجه به نوع صنعت
فصل پنجم - نتیجه گیری و ارائه پیشنهادات	
۱۱۵	۱-۵) مقدمه
۱۱۶	۲-۵) نتایج آزمون فرضیه‌ها
۱۱۶	۱-۲-۵) آزمون فرض برابری میانگین ارزش افزوده بازار قبل و بعد از اجرای EFQM
۱۱۷	۲-۲-۵) آزمون همبستگی خطی میان ارزش افزوده بازار و متغیرهای مستقل
۱۱۷	۳-۲-۵) بررسی آزمون غیر خطی میان ارزش افزوده بازار و ROI و ROS
۱۱۸	۴-۲-۵) برازش رگرسیون خطی برای پیش‌بینی ارزش افزوده بازار
۱۱۸	۵-۲-۵) رگرسیون دو متغیره ارزش افزوده بازار بر اساس EFQM و RI
۱۱۸	۶-۲-۵) رگرسیون ۴ متغیره برای بررسی ارتباط تمامی متغیرها با ارزش افزوده بازار
۱۱۸	۳-۵) یافته‌های اضافی تحقیق
۱۱۸	۱-۳-۵) آزمون اختلاف میان ارزش افزوده بازار در صنایع مختلف
۱۱۹	۲-۳-۵) آزمون اختلاف امتیازات EFQM در صنایع مختلف
۱۱۹	۳-۳-۵) آزمون اختلاف ارزش افزوده بازار در صنایع مختلف بعد از اجرای EFQM
۱۱۹	۴-۵) نتیجه‌گیری
۱۲۰	۵-۵) محدودیتهای اجرا و کاربرد تحقیق
۱۲۱	۶-۵) پیشنهادات
۱۲۲	۵-) پیشنهاد برای تحقیقات آتی

منابع و مآخذ

- منابع فارسی ۱۲۵
- منابع انگلیسی ۱۲۸

پیوست‌ها

- پ-۱) واژه‌نامه لاتین ارزش‌افزوده بازار ۲
- پ-۲) خروجی آماره *curve fit* ۵
- پ-۲-۲) بررسی ارتباط ارزش‌افزوده بازار و بازده سرمایه‌گذاری ۹
- پ-۲-۳) بررسی ارتباط ارزش‌افزوده بازار و بازده فروش ۱۳
- پ-۲-۴) بررسی ارتباط ارزش‌افزوده بازار و سود باقیمانده ۱۷
- پ-۳) مدل رگرسیونی تک متغیره با در نظر گرفتن امتیازات EFQM ۲۱
- پ-۳-۱) هیستوگرام مقادیر مانده‌ها ۲۲
- پ-۳-۲) نمودار احتمال نرمال برای مانده‌های مدل ۲۲
- پ-۳-۳) آزمون نرمالیتی مقادیر استاندارد شده مانده‌ها ۲۳
- پ-۳-۴) نمودار همگونی واریانس مانده‌ها در مقابل پیش‌بینی ۲۴
- پ-۴) مدل رگرسیونی دو متغیره ۲۴
- پ-۴-۱) ضرایب همبستگی و کواریانس میان متغیرهای مستقل ۲۴
- پ-۴-۲) جدول تشخیصی واریانس میان مانده‌ها ۲۴
- پ-۴-۳) محاسبه مقادیر مانده‌ها ۲۵
- پ-۴-۴) توزیع فراوانی و خط نرمال مانده‌ها ۲۶
- پ-۵) جداول مدل بهینه ۲۶
- پ-۵-۱) ضرایب هم‌خطی ۲۶
- پ-۵-۲) محاسبه مقادیر مانده‌ها ۲۶
- پ-۵-۳) نمودار احتمال نرمال خطا ۲۶

چکیده انگلیسی

فهرست جداول

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۷۹	جدول (۱-۳) نرخ سالیانه سود اوراق مشارکت
۸۱	جدول (۲-۳) آمار توصیفی شاخص بازار و شاخص شرکت
۸۳	جدول (۳-۳) مقادیر ضریب تعیین و همبستگی شاخص بازار و شاخص شرکت
۸۵	جدول (۴-۳) برآزش مدل رگرسیونی میان شاخص بازار و شاخص سود نقدی و قیمت شرکت‌ها
۸۶	جدول (۵-۳) ضرایب مدل رگرسیونی برای ریسک سیستماتیک
۸۸	جدول (۶-۳) آمار توصیفی
۹۱	جدول (۷-۳) آزمون کولموگروف-اسمیرنوف
۹۱	جدول (۸-۳) آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای ارزش افزوده بازار
۹۹	جدول (۲-۴) ضرایب همبستگی
۱۰۰	جدول (۳-۴) بهبود برآورد همبستگی
۱۰۲	جدول (۱-۴) آزمون رتبه‌ای علامت‌دار ویلکاکسون
۱۰۴	جدول (۴-۴) خلاصه آماری مدل ۱
۱۰۴	جدول (۵-۴) آنالیز واریانس مدل ۱
۱۰۵	جدول (۶-۴) ضرایب مدل رگرسیونی ۱
۱۰۵	جدول (۷-۴) خلاصه آماری مدل ۲
۱۰۵	جدول (۸-۴) آنالیز واریانس مدل ۲
۱۰۶	جدول (۹-۴) ضرایب مدل رگرسیونی ۲
۱۰۶	جدول (۱۰-۴) خلاصه آماری مدل ۳
۱۰۷	جدول (۱۲-۴) ضرایب مدل رگرسیونی ۳
۱۰۸	جدول (۱۳-۴) آزمون نرمالیتی مقادیر مانده‌ها و پیش‌بینی
۱۰۸	جدول (۱۴-۴) آزمون همگونی واریانس مدل ۳
۱۰۹	جدول (۱۵-۴) مدل شماتیک اثر مدیریت کیفیت بر ارزش‌افزوده در صنایع مختلف

ادامه فهرست جداول

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۱۱۰	جدول (۴-۱۶) مشاهدات ارزش افزوده صنایع مختلف
۱۱۰	جدول (۴-۱۷) آزمون مقایسه ارزش افزوده بر اساس نوع صنعت
۱۱۱	جدول (۴-۱۸) آزمون همگونی واریانس برای مقایسه امتیازات صنایع مختلف
۱۱۱	جدول (۴-۱۹) آنالیز واریانس - مقایسه امتیازات EFQM در صنایع مختلف
۱۱۱	جدول (۴-۲۰) پس آزمون توکی
۱۱۲	جدول (۴-۲۱) آزمون همگونی واریانس
۱۱۲	جدول (۴-۲۲) تحلیل عاملی مقایسه ارزش افزوده بازار در صنایع مختلف
۵	پ-۲) خروجی آماره curve fit
۵	پ-۲-۱) بررسی ارتباط ارزش افزوده بازار و امتیازات EFQM
۹	پ-۲-۲) بررسی ارتباط ارزش افزوده بازار و بازده سرمایه گذاری
۱۳	پ-۲-۳) بررسی ارتباط ارزش افزوده بازار و بازده فروش
۱۷	پ-۲-۴) بررسی ارتباط ارزش افزوده بازار و سود باقیمانده
۲۱	پ-۳) مدل رگرسیونی تک متغیره با در نظر گرفتن امتیازات EFQM
۲۱	پ-۳-۱) ضرایب مدل رگرسیونی
۲۱	پ-۳-۲) آزمون هم خطی برای همگونی واریانس خطا
۲۱	پ-۳-۳) محاسبه مقادیر انواع مانده ها
۲۳	پ-۳-۶) آزمون نرمالیتی مقادیر استاندارد شده مانده ها
۲۴	پ-۴) مدل رگرسیونی دو متغیره (سود باقیمانده و امتیازات EFQM)
۲۴	پ-۴-۱) ضرایب همبستگی و کواریانس میان متغیر های مستقل
۲۴	پ-۴-۲) جدول تشخیصی واریانس میان مانده ها
۲۵	پ-۴-۳) محاسبه مقادیر مانده ها
۲۶	پ-۴-۴) توزیع فراوانی و خط نرمال مانده ها
۲۶	پ-۵) جداول مدل بهینه
۲۶	پ-۵-۱) ضرایب هم خطی
۲۶	پ-۵-۲) محاسبه مقادیر مانده ها

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۲۰	نمودار (۱-۱) مدل مفهومی ارتباط EFQM با ارزش افزوده بازار
۴۹	نمودار (۱-۲) ارزشها و مفاهیم محوری جایزه کیفیت اروپا
۴۹	نمودار (۲-۲) ساختار مدل EFQM
۵۰	نمودار (۳-۲) زیرمعیارها در مدل EFQM
۸۷	نمودار (۱-۳) هیستوگرام ارزش افزوده بازار
۸۷	نمودار (۲-۳) هیستوگرام امتیازات مدیریت کیفیت اروپایی
۸۸	نمودار (۳-۳) هیستوگرام سود باقیمانده
۸۸	نمودار (۴-۳) هیستوگرام بازده فروش
۸۸	نمودار (۵-۳) هیستوگرام بازده سرمایه‌گذاری
۸۹	نمودار (۶-۳) توزیع احتمال نرمال ارزش افزوده بازار
۸۹	نمودار (۷-۳) توزیع احتمال نرمال امتیازات EFQM
۸۹	نمودار (۸-۳) توزیع احتمال نرمال نمودار بازده فروش
۸۹	نمودار (۹-۳) توزیع احتمال نرمال بازده سرمایه‌گذاری
۹۰	نمودار (۱۰-۳) توزیع احتمال نرمال سود باقیمانده
۹۳	نمودار (۱۱-۳) نمودار پراکنش بازده سرمایه‌گذاری در مقابل ارزش افزوده بازار
۹۳	نمودار (۱۲-۳) نمودار پراکنش امتیازات EFQM در مقابل ارزش افزوده بازار
۹۳	نمودار (۱۳-۳) نمودار پراکنش بازده فروش در مقابل ارزش افزوده بازار
۹۳	نمودار (۱۴-۳) نمودار پراکنش سود باقیمانده در مقابل ارزش افزوده بازار
۹۵	نمودار (۱۵-۳) نمودار پراکنش منحنی سود باقیمانده در مقابل ارزش افزوده بازار

ادامه فهرست نمودارها

- نمودار (۳-۱۶) نمودار برآزش منحنی امتیازات EFQM در مقابل ارزش افزوده بازار ۹۵
- نمودار (۳-۱۷) نمودار برآزش منحنی بازده فروش در مقابل ارزش افزوده بازار ۹۵
- نمودار (۳-۱۸) نمودار برآزش منحنی بازده سرمایه‌گذاری در مقابل ارزش افزوده بازار ۹۴
- نمودار (۴-۱) بازده فروش نسبت به زمان ۱۰۳
- نمودار (۴-۲) بازده سرمایه‌گذاری نسبت به زمان ۱۰۳
- نمودار (۴-۳) ارزش افزوده بازار نسبت به زمان ۱۰۳
- نمودار (۴-۴) سود باقیمانده نسبت به زمان ۱۰۳
- نمودار (۴-۵) در مقابل پیش‌بینی مدل بهینه ۱۰۸
- پ-۳-۴ هیستوگرام مقادیر مانده‌ها ۲۲
- پ-۳-۵ نمودار احتمال نرمال برای مانده‌های مدل ۲۲
- پ-۳-۶ آزمون نرمالیتی مقادیر استاندارد شده مانده‌ها ۲۳
- پ-۳-۷ نمودار همگونی واریانس مانده‌ها در مقابل مقادیر پیش‌بینی ۲۴
- پ-۴-۴ توزیع فراوانی و خط نرمال مانده‌ها ۲۶
- پ-۵-۳ نمودار احتمال نرمال خطا ۲۷

فصل اول

کلیات پژوهش

۱-۱) مقدمه

امروزه بنگاههای اقتصادی کشور در فرآیند جهانی شدن و پیوستن به منظومه تجارت جهانی با چالشهای بیشماری مواجه هستند. حضور در بازارهای جهانی و حتی باقی ماندن در بازارهای داخلی مستلزم رقابت با رقبای قدرتمند است و با توجه به گسترش و پیچیدگی اهداف، فرآیندها و ساختار سازمانی در صحنه رقابت، سازمانهایی می توانند به بقای خود ادامه دهند که نسبت به خواسته ها و انتظارات مشتریان و دیگر ذینفعان پاسخگو باشند، همچنین به سودآوری و ثروت آفرینی مستمر بعنوان شاخصهای کلیدی و برتوسازمانی توجه کنند. مدل‌های تعالی سازمانی یا سرمای‌مدی کسب و کار بعنوان ابزار قوی برای سنجش عملکرد در سازمان‌های مختلف به کار گرفته می شوند. با بکارگیری این مدل‌ها سازمانها می توانند از یک سو میزان موفقیت خود را در اجرای برنامه‌های بهبود در مقاطع مختلف زمانی مورد ارزیابی قرار دهند و از سوی دیگر عملکرد خود را با سایر سازمانها به ویژه بهترین آنها مقایسه کنند. مدل‌های سرمای‌مدی کسب و کار پاسخی است به این سؤال که سازمان برتر چگونه سازمانی است؟ چه اهداف و مفاهیمی را دنبال می کند و چه معیارهایی بر رقبای آنها حاکم هستند.

امروز اکثر کشورهای دنیا با تکیه بر این مدل‌ها جوایزی را در سطح ملی و منطقه ای ایجاد کرده اند که محرک سازمانها و کسب و کار در تعالی، رشد و ثروت آفرینی است. مدل‌های تعالی با محور قراردادن کیفیت تولید (کالا یا خدمات) و مشارکت همه اعضاء سازمان می‌تواند رضایت مشتری را جلب و منافع همه ذینفعان را فراهم نموده و در عین حال یادگیری فردی و سازمانی را با تکیه بر خلاقیت و نوآوری تشویق و ترویج کند.

(WWW.ramanitd.com)

دستاوردهای بالغ بر ۵۰ سال تجربه برنامه‌ریزی توسعه، شراحت کنونی اقتصاد ایران به ویژه عرضه و تقاضای نیروی کار، روند نگران‌کننده و نزولی سرمای‌گذاری در بخشهای مولد اقتصاد در کنار حجم عظیم منابع

وامکانات موجود اما بلا استفاده در سطح کشور و بالاخره روند جهانی شدن اقتصاد هریک به نوعی و با منطقی خاص خود نشان‌دهنده این واقعیت است که راه منحصر به فرد موفق برای رویایی فعال و ثمر بخش با چالشهای موجود جهانی شدن، سامان دادن برنامه توسعه کشور بر پایه اصول و موازین بهره‌وری است. برنامه‌ای که در آن به جای اتخاذ رویکرد تزریق مستمر و فزاینده ارز و ریال بر کارآمدسازی نحوه استفاده از منابع تأکید می‌گردد و با توجه به این امر و همچنین نگرانی صنایع و سازمانهای اقتصادی کشور از پیوستن به تجارت جهانی و طرح سؤالاتی که آیا سازمانهای کشور ما توان رقابت در این فضا را دارند؟ در چه معیارهایی ضعیف هستیم؟ سازمان ما چگونه بایستی باشد که در رقابت پیروز میدان باشیم؟ و تفاوت سازمان ما با یک سازمان سرآمد و متعالی در مقیاس جهانی چیست؟ دلالتی است که موجب شد مؤسسات اقتصادی کشورمان به دنبال الگوهایی از سازمانهای موفق در امر کسب و کار باشند، سازمانهایی که نیازهای اصلی جامعه را به بهترین نحو برآورده می‌کند و در این راه سرآمد دیگر سازمانها هستند و می‌دانند در فضای رقابتی برای رشد، ماندگاری و برتری، چگونه باید عمل کنند. در این راستا، مطالعات متعددی در زمینه شناسایی و اشاعه عوامل کلیدی موفقیت سازمانها به منظور بهبود عملکرد آنها صورت گرفت که جوایز ملی کیفیت و مدلهای سرآمدی کسب و کار دمی‌نگ، بالدریج و مدی‌ت کیفیت اروپایی^۱ و سازمانی حاصل این مطالعات و تحقیقات است. (دمی‌نگ، ۱۹۹۳- بالدریج، ۱۹۰۰) اگر چه مدلهای دمی‌نگ، بالدریج و EFQM معروف‌ترین مدلهای سرآمدی کسب و کار هستند ولی مدلهای خاص دیگری در کشورهای دیگر توسعه داده شده که از مدلهای فوق‌الذکر الهام گرفته است.

از میان سه مدل دمی‌نگ و مالکوم بالدریج و EFQM که از معروف‌ترین مدلهای تعالی سازمانی هستند مدل EFQM عمومیت و استقبال بیشتری در سطح جهان یافته است. اما بخش از همه آنها با توجه به

هزینه‌های اجرای این طرحها در صدد بررسی این موضوع هستیم که این همه هزینه برای چه؟

آیا این همه صرف وقت برای مطالعات، دستگیری نتایج، ابلاغ، فرهنگ‌سازی و در نهایت اجرای آن توانسته است ما را در دستگیری به هدف نهایی هر شرکت کلوی نماید و یا اینکه نه تنها از مقصد خود فاصله

1. European Quality Management (EFQM)

گرفته‌ام بلکه متحمل هزینه‌های مالی و فرصت نمن شده‌ام؟ محقق در این تحقیق به دنبال این موضوع است که آیا اجرای این طرحها توانسته است گره‌ی از مشکلات باز کند یا خیر؟ آیا اجرای آن منجر به خلق ارزش شده است؟

کشف فاکتورهای اقتصادی که منجر به ایجاد ثروت یا تخریب آن شود، برای مدیران سرمایه‌گذاری و مدیران شرکت‌ها، بسیار مهم است. برای مدیران شرکت‌ها، ایجاد ثروت جهت حفظ و بقای اقتصادی شرکت موضوعی اساسی است. مدیرانی که در یک اقتصاد بازار، اهمیت این موضوع را نادیده می‌گیرند، کسب و کار سازمان و مالکان آن را به مخاطره می‌اندازند. پیدا کردن بهترین شرکت‌ها و صنایع اهمیت زیادی برای مدیران سرمایه‌گذاری دارد. با ابزارهای تحلیل صحیح‌تر، مدیران پورتفوی، احتمالاً قادر خواهند بود که استراتژی‌های انفعالی خود را با نرخ بازده بالاتر و همان ریسک اولیه به عملکردی فعال تبدیل کنند. یک ابزار تحلیلی جدید که ارزش افزوده اقتصادی^۱ نام گرفته است، می‌تواند در ایجاد ثروت و فرآیند انتخاب شرکت به کار گرفته شود. تغییرات نوآورانه‌ای که این ابزار مالی در دو حوزه مدیریت مالی و سرمایه‌گذاری بوجود آورده است، یک نیروی محرکه درونی است که می‌تواند انقلاب EVA نامیده شود. از آنجمله محقق قصد دارد رابطه بین اثر به‌کارگیری EFQM، ارزش افزوده خلق شده را مورد مطالعه قرار دهد. برای ارزش افزوده شاخص‌های مختلفی مورد استفاده قرار می‌گیرد از جمله EVA و MVA. در این تحقیق به علت محدودیتهایی که در محاسبه ارزش افزوده اقتصادی وجود دارد از ارزش افزوده بازار استفاده شده است.

۱-۲) بیان مسأله (تعریف موضوع تحقیق):

کیفیت از جمله واژه‌هایی است که برای غم‌قدمت آن از تعریف مشخص و یکسانی نزد همگان برخوردار نیست. در دنیای امروز با تغییرات سریع و زلزله در عرصه خدمات و تولیدات شرکتها و سازمانها، نهادها و اجرایی با اندیشه‌ای کیفیت‌گرا به منظور پاسخگویی مطلوب به نیازهای فراوان و متنوع مشتریان و ترکان و نیز

۱. Economic Value Added

موفقیت در بازار مستمراً تلاش می کنند تا با بهره‌مندی از رویکردها و روشهای روزآمد چون ، مدیریت کیفیت فراگی^۱، کاین^۲، مهندسی مجدد^۳ فرآیندها و مدیریت کیفیت اروپا یی بدنبال شناسایی و بازسازی شاخصهای مورد نظر کیفی در مجموعه واحدهای تشکیلی دهنده خود باشند. حال در این طرح به دنبال این هستیم که مدیترت کیفیت اروپایی^۴ که یکی از روزآمدترین و جدیدترین یافته‌های محققین در این زمینه می باشد- ۱۹۹۱، اروپا- چگونه نیشی خود را براساس استانداردها به صورتی مناسب و مطابق با نظریات مشتریان در مسیری اهداف خود عرضه نمایند. تحقیقات انجام شده در سطح دنیای نشان می دهد که استفاده از این مدل برای ارزیابی عملکرد شرکتها منجر به بهبود وضعیت آنها شده است، مانند : کواکولا ، رنو. این روش که در ابتدا از کشورهای اروپایی پایی گذاری و اجرا شده است چندی است که به کشور ما رسیده - سال ۱۳۸۲- و استفاده از آن افزایش یافته است. (سازمان ملی بهره‌وری)

به دنبال آن هستیم که این روش را با معیارها، شاخصها، تعهدات، وضعیت و موقعیت کشور خود تطبیق داده و آن را در این کشور به مرحله اجرا قرار دهیم. اما قبل از این که در مورد اجرای آن عجلوانه تصمیم بگیریم با قدمت کوتاهی که این امر در کشور ما دارد ابتدا باید تأیید آن را در هم این مدت کوتاه بررسی کنیم. از سوی دیگر اجرای این روش و روشهایی مانند آن به علت بازده طولانی مدتی که دارند ممکن است مدیترت را از اجرا منصرف کنند. زیرا ارقام سود سالانه این شرکتها روز به روز کاهش یافته و گزارشهای حسابداری آنان دائماً مبالغه‌آمیز برتری را نشان می دهد که شرکت متحمل آن شده است. در نتیجه اجرای EFQM و TQM و مهندسی مجدد و ... که دارای اثرات بلندمدت می‌توانند مدت هستند برای مدیترت نگران کننده می‌باشد. در اینجا است که ارزیابی عملکرد شرکت می تواند نقطه امید برای دستیابی به یک نتیجه مثبت باشد. سنجش عملکرد در فرآیند تصمیم‌گیری با توجه به توسعه و اهمیت نقش

۱.Total Quality Managment

۲.Kiazen

3.Re-engineering Processes

۴. از این پس با عنوان EFQM به آن اشاره خواهیم کرد

بازار سرمایه از مهمترین موضوعات حوزه مالی و اقتصادی می‌باشد. بنابراین آزمون کارکرد ارزیابی عملکرد بنگاهها یک ضرورت به شمار می‌آید. برخی از این معیارها که از اهمیت بیشتری برخوردار هستند عبارتند از نرخ بازده سرمایه گذاری (ROI)، سود باقیمانده (RI)، نرخ بازده فروش (ROS)، ارزش افزوده اقتصادی (EVA)، و ارزش افزوده بازار (MVA). معیار ارزش افزوده اقتصادی از مهمترین شاخص‌های سنجش عملکرد تلقی می‌شود (کمال ناصر و محمد مختار، ۲۰۰۴). طرفداران استفاده از این معیار معتقدند که یکی از دلایل فراگیری شدن آن اینست که به عنوان یک معیار داخلی اندازه‌گیری عملکرد با اثرات تصمیمات استراتژیک و بلند مدت مدیران ارشد و رده بالای سازمانی در ارتباط بوده و از ارزش آفرینی برای سهامداران اطمینان می‌دهد.

پس در این تحقیق به دنبال یافتن پاسخی برای یک سؤال هستیم :

"لطیف اجرای روش مدیریت کیفیت اروپایی (EFQM) بر ارزش افزوده بازار (MVA) شرکتها چگونه است ؟"

۱-۳) ادبیات موضوع تحقیق:

تغییرات بوجود آمده در اقتصاد جهانی و تلاش‌های انجام شده توسط سازمان تجارت جهانی (WTO) در راستای جهانی کردن شرکتها و افزایش رقابت، کشورهای مختلف اعم از توسعه یافته و در حال توسعه را بر این باور رسانده است که برای حضور و بقا در بازارهای منطقه‌ای، جهانی و حتی داخلی، باید توان و قابلیت رقابت‌پذیری صنایع و سازمانهای خود را افزایش دهند. مدل‌های تعالی سازمان ملی سرآمدی کسب و کار به عنوان ابزارهایی قوی برای سنجش میزان استقرار سیستمها در سازمانها می‌تواند به کار گرفته می‌شوند. با بکارگیری اینگونه مدلها، ضمن اینکه یک سازمان موفقیت خود را در اجرای برنامه‌های بهبود در مقاطع مختلف زمانی مورد ارزیابی قرار می‌دهد، می‌تواند عملکرد خود را با سایر سازمانها و به ویژه بهترین آنها مقایسه کند.

از این رو در کشورهای مختلف در مورد این مدلها بررسی‌های بسط داده شده است. EFQM که یکی از برترین مدل‌های تعالی سازمان است با اینکه در کشور ما، ایران، قدمتی نه چندان دور دارد اما فکر مدیران و دانشجویان و اساتذ را به خود مشغول داشته است. از این رو در همین زمان کوتاه تحقیقات به عمل آمده

برآن چه در تئوری چه در عمل ، تعداد خود را از شمارش با انگشتان فراتر نهاده است . از جمله این تحقیقات می توان به موارد زیر اشاره نمود :

الف) پژوهشهای داخلی:

۱-۳-۱) مرکز تعالی ایران خودرو با هدف استقرار مدل تعالی ایران خودرو و شرکتهای تابعه و ایجاد رقابت میان آنها به کمک ۱۰ نفر از پرسنل مرکز مطالعات منابع انسانی و مدیریت آموزش تحقیقات بسطی را در این زمینه در سال ۱۳۸۲ انجام داده اند. سمینار EFQM و مدیریت منابع انسان ی در ابتدا ی آن سال در ایران خودرو برگزار شد و دنبال آن شرکتهای سایکو و ایساکو، با مدل بالدریج کار خود را آغاز و این مدل را ملاک تعالی خود قرار دادند. به دنبال این آموزش و پژوهش ها در این شرکت ها ی اجرایی تشکلی شده که اهداف زیر را در رأس برنامه های آنی خود قرار دادند :

- سازماندهی اولی پروژه با تشکلی کمیته تعالی سازمان.
- برنامه ریزی ارزشی و خودارزیابی و خودارزیابی .
- انجام خودارزیابی به روش مشابه سازی جایزه .
- ارائه آموزشهای لازم سطوح مختلف شرکت
- انجام بهینه کاوی^۱ و تبادل تجارب با سازمانهای برت
- تهی و تدریس سیستم ها، نظام ها، روش ها و استانداردهای لازم جهت تسهلی در استقرار مدل . (ماهنامه خودرو- ۱۳۸۵)

۱-۳-۲) دبیر انجمن مدیریتی کیفیت ایران در سال ۱۳۸۳ مقاله ای را تهی و ترجمه نمود که این مقاله بهی و ارتباطی میان بقاء سازمان های خصوصی را با مسئولیت اجتماع ی نشان م ی دهد . او در این تحقیق چارچوبی جدیدی از مدیریتی کیفیت اروپایی برای انقای مسئولیت اجتماعی در سازمان تعریف نموده اند . او در تحقیق خود که آن را با نام "معرفی چارچوب EFQM در مسئولیت اجتماعی سازمان " منتشر کرده

است سه بعد را برای مسئولیت اجتماعی سازمان تعریف نموده که عبارتند از اجتماع ی، مح محط زیستی، اقتصادی که به تربیح در برگی‌نده مردم، کره زمینی و سود می‌باشند. (رازدار- ۱۳۸۳)

۱-۳-۳) ارزشی عملکرد شرکت سرچیان داراب بر اساس مدل تعالی سازمان EFQM

شمارش معکوس برای پیستن به منظور جهانی شدن آغاز شده است، پیستنی که چن دان هم از رو ی اختطو نیست. چشم‌های خبرگان صنعت و اقتصاد این خاک نگران آثار این پیستن است. آلی سازمان ها ی صنعتی توان رقابت در این فضا را دارند؟ این سئوالی است که محقق در ارائه پرسشنامه خود به دنبال پاسخگویی برای آن است. او کارکنان را برحسب سابقه خدمت، سن، جنسیت، مئان تحصیلات طبقه بندی کرده و امطوایی را برای رسپین به سطح تقدیری‌نامه و معطراهای توانمندسازی مدل EFQM بدست آورده است و در آخر پیشنهادی برای اجرای این مدل تا دستگیری به جائه کیفیت دمینگ ارائه داده اند. (روشن، افشار جهانشاهی؛ ۱۳۸۵)

۱-۳-۴) حرکت به سوی تعالی با استفاده از مدل تعالی سازمانی EFQM در شرکت مهندسی سازه فرافن امروزه بنگاههای اقتصادی کشور در فرآیند جهانی شدن با چالش های بی‌شماری مواجه هستند. حضور در بازارهای جهانی و حتی باقی ماندن در بازارهای داخلی مستلزم رقابت با رقبا یی قدرتمند است و رقابت‌پذیری بنگاههای اقتصادی بو‌ثه صنایع نظرمند برنامه ریزی صحیح همه جانبه برای ی استقرار سیستم‌های مدیری‌تی به منظور ارتقاء بهره‌وری و کیفیت محصولات و خدمات است. به همینی دلیلی نویسنده در نظر دارد موضوع چگونگی حرکت به سوی تعالی با استفاده از مدل تعالی سازمان کیفیت اروپایی در شرکت مهندسی سازه فرافن را مورد بررسی قرار دهد. در این راستا او چهار هدف کلای را دنبال می‌کند:

اولین و مهمترین هدف این تحقیق، کسب مئان آگاه ی مدیری‌ان شرکت مهندس ی سازه فرافن از مدل EFQM و اهمیت و فوایع مدل در ایجاد و بستری مناسب برای حرکت به سوی تعالی است.

از اهداف دیگر این تحقیق پی بردن به این نکته مهم می‌باشد که مدیری‌ان ارشد سازمان تا چه اندازه در برقراری این سیستم، تعهد و التزام فکری و عملی دارند.

پس از اینکه مدی‌ان و کارکنان از اصول و مفاهیم EFQM به اندازه کافی مطلع شدند و مشخص شد که بستر و زمینه لازم برای اجرای مدل EFQM وجود دارد هدف بعدی خود را برگزاری جلسات ارزیابی و همچنین تشکلی کارگاه‌ها به منظور اجرای مدل در شرکت قرار دادند. و هدف نهایی اینست که نقاط قوت و زمینه‌های قابل بهبود شرکت را شناسایی و با استفاده از منطق امپژده‌ی رادار امپژ شرکت را مشخص نمایند. (عالم تبریزی، دشتی زاده؛ ۱۳۸۳)

۱-۳-۵) برنامه ریزی و اولویت بندی پروژه‌های بهبود در نظام خودارزیابی بر مبنای کیفیت اروپا (EFQM) در شرکت برق منطقه ای فارس

هدف از این تحقیق، اولویت بندی فرصت‌ها (پروژه‌ها)ی بهبود، شناسایی و تعریف آنها می‌باشد تا فرآیندهایی که نظیر به به بود مستمر دارند و بی‌فراآیندهایی که لازم است طراحی مجدد شوند، مشخص گردند. در این تحقیق اثربخشی فرصت‌های به بود اندازه گیری شده که با توجه به وجود همزمان معطله‌های کمی و کیفی در ساختار مسئله تحقیق، از روش تجزیه و تحلیلی چند معطله^۱، مدل استدلال شهودی فازی استفاده شده است. برای انجام خودارزیابی براساس مدل EFQM روش‌های مختلفی وجود دارد که بر مبنای وقت، هزینه، دقت مورد نظر سازمان آگاه‌ی افراد سازمان از مدل و سطح بلوغ سازمان تعیی می‌گردد. مدل EFQM بر مبنای نه معطله می‌باشد که این ۹ معطله به سلسله مراتب ۳۲ معیاری تقسیم می‌شوند و برای هر کدام از ۳۲ معطله، زیر معطله‌هایی وجود دارد، که ماحصل ارزیابی هر کدام از زیر معطله‌ها فهرستی از نقاط قوت و قابل بهبود می‌باشد، در نهایت به روشی دست می‌یابیم که روش MADA قابل انطباق با این فرآیند خودارزیابی می‌باشد.

این پژوهش مشکلات وابسته به مدل‌های جاری ارزیابی عملکرد سازمانی بر مبنای مدل تعالی سازمان را مورد توجه قرار داده و تجزیه و تحلیلی چند معطله و مدل استدلال شهودی فازی را در فرآیند خودارزیابی و نرم افزار سیستم تصمیم گیری هوشمند (IDS) را برای بهبود رویکرد خودارزیابی و تهیه امتیاز صحیح سازمان به کار می‌گیرد. (فقه، ابطحی؛ ۱۳۸۴)

۱-۳-۶) بررسی و ارزیابی کارکرد ارزش افزوده اقتصادی و ارزش افزوده بازار جهت ارزیابی عملکرد

شرکتها (رهنمای رودپشتی؛ تابستان ۱۳۸۶)

محقق به دنبال برقراری ارتباط میان EVA و MVA در طی سالها ۷۸ تا ۸۲ در میان شرکت های سرمایه‌ای پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران می‌باشد. با توجه به نتایج ارائه شده در جداول این پژوهش و نتیجه‌گیری حاصل از آزمون فرضیه و مدل رگرسیونی، پیشنهادها به شرح زیر ارائه می‌شود:

$$EVA = -548.23 + .32EPS - .01P + 14.04ROI$$

$$MVA = -876871/86 + 40129.3ROS - .499ROI - 9.75RI$$

با توجه به نتایج حاصل در ارزیابی عملکرد اقتصادی مبتنی بر EVA به P.EPS و ROI توجه شود.

جهت سنجش عملکرد اقتصادی مبتنی بر MVA به ROI، ROS و RI توجه شود.

همچنین علاوه بر شاخص های مالی و کمی و با تمرکز و اولویت توجه به آنها، به شاخص های دیگر نظیر بازاریابی و فروش و شاخص های مرتبط با ریسک و ... نیز توجه شود.

۱-۳-۷) استفاده از روش یکپارچه برای همراستاسازی کارت امتیازی متوازن و مدل EFQM و بکارگیری آن در شرکت گسترش انفورماتیک

دو مدل خوشنام و پر استفاده که به سازمانها جهت بهبود عملکردشان کمک می‌نمایند عبارتند از کارت امتیازی متوازن که توسط پرفسور کاپلان^۱ استاد دانشگاه هاروارد و دکتر نورتون^۲ ارائه شده است و مدل کیفیت اروپا، EFQM. سازمانهای بسیاری از این سیستم مدیعی استفاده نموده‌اند. مدل EFQM اخیراً در ایران به عنوان اساس جایزه ملی بهره‌وری قرار گرفته است و سازمانهای زیادی این مدل را در مرکز مدیعی خود قرار داده‌اند و کارت امتیازی متوازن نیز به تازگی مورد استقبال شرکتهای ایرانی قرار گرفته است. پژوهشگر در این تحقیق قصد داشقاست که به ارائه روشی برای بکارگیری کارت امتیازی متوازن و چگونگی همراستاسازی آن با مدل EFQM بپردازد و در این رهگذر از ماتریس خانه کیفیت استفاده شده

۱.KAPLAN

۲.NORTON

است. در طول این تحقیق از کار بومی و مصاحبه‌های ساخت‌یافته و نیمه ساخت‌یافته با مدیران شرکت استفاده شده که نتایج این تحقیق را می‌توان در سه مورد بطن نمود که عبارتند از:

- ارائه یک تجربه علمی برای بطن سازی کارت امتیازی متوازن در سازمان‌ها

- همراستاسازی کارت امتیازی متوازن و مدل EFQM

- مشارکت در زمینه مرور ادبیت و قرار دادن ادبیات کارت امتیازی متوازن در برابر هر یک از

معیارهای مدل EFQM (ذکری، بخت‌پورن؛ ۱۳۸۵)

ب) پژوهشهای خارجی:

۱-۳-۸) اثر بطن سازی مؤثر استراتژی‌های سرآمدی سازمانی بر نتایج کلیدی عملکرد

در سال ۲۰۰۵ بالتر و بندل تحقیق را در مورد میزان اثرگذاری اجرای EFQM بر متغیرهای مالی انجام دادند. در این تحقیق ۱۲۰ شرکت برنده جایزه کیفیت برای یک دوره ۱۱ ساله مورد مطالعه قرار گرفتند. جامعه آماری شامل شرکتهای برنده جایزه و شرکتهای مشابه به عنوان نمونه کنترل بود. دو دسته معیار شامل ارزش سهم و معیارهای حسابداری همچون فروش و سودآوری به عنوان متغیرهای وابسته بررسی شدند. این بررسی نشان داد که ارزش سهام شرکت‌های مورد آزمون پس از یک سال ۶٪ و پس از سه سال ۳۶٪ رشد داشته‌اند. همچنین فروش این شرکتها پس از یک، سه و پنج سال به ترتیب ۸٪، ۱۷٪ و ۷۷٪ رشد داشته و نسبت فروش به داراییها نیز ۴٪، ۶٪ و ۸٪ رشد پیدا کرده است. (بالتر، ۲۰۰۵)

۱-۳-۹) اثر اجرای این و ۹۰۰۰ بر عملکرد شرکتها

ناصر کمال و محمد ذولکفلی که به ترتیب استاد دانشگاه کاردیف انگلستان و مدیر مؤسسه علم تکنولوژی مالزی هستند از معیارهای شاخص‌های مختلف ۴ شاخص برتر را تعیین کرده و مورد ارزیابی قرار داده‌اند. در ۱۶۲ شرکت بورسی طی سال‌های ۱۹۹۶ الی ۲۰۰۱ شاخص‌های بازدهی فروش^۱، ارزش افزوده اقتصادی، جریان نقدی آزاد^۲ و بازدهی سرمای^۱ را مورد آزمون قرار داده و نهایتاً شاخص بازدهی فروش با همبستگی

۱. Return On Investment (ROI)

۲. Free Cash Flow (FCF)

۳۵٪ و ارزش افزوده اقتصادی با ۲۸٪. بهترین شاخص های نشانگر بهبود عملکرد شناسایی شدند.

(۲۰۰۴، zulkifli،kamal)

۱-۳-۱) جیم کالین^۲ در کتاب خود مفاهیم کلیدی را در زمینه اجرای روش EFQM ارائه داده است. آن طور که این نویسنده بیان می دارد این کتاب سراسر ایده هایی حلایی است که دانستن و اجرای آن برای هر مدیری لازم است. او در این کتاب نشان داده است که شرکتها یی که در ارزیابی عملکردشان از معیار MVA استفاده کرده اند با اجرای EFQM و اندازه گیری این معیار پس از فرآیندهایی که بر اساس این مدل اجرا شده اند دچار تغییر ناگهانی و افزایش قابل توجهی شده اند. او این روش را برای مهمی شرکتها و ارزیابی آنها حتی در تشخیص مالیت پیشنهاد می کند. او معتقد است "Good to Great" بودن فقط از راه مدل تعالی کیفیت اروپایی امکان پذیری است. (Collins، ۲۰۰۱)

۱-۳-۱) "آشنایی با برخی مفاهیم اساسی حسابداری مدیته، هزینه یابی بر مبنای فعالیت، ارزیابی متوازن و ارزش افزوده اقتصادی.

آنطور که مترجم در این مقاله می نویسد: معیار ارزش افزوده اقتصادی به توانایی بنگاه اقتصادی در خلق بازده مازاد بر بازده مورد انتظار سرمایگذاران بر اساس ریسک معینی اشاره دارد که می توان مبنای اثربخشی شرکت را به نحو مطلوبی اندازه گیری کرد. چیزی می توان چربین قضاوت کرد اگر مدیته طی عملیات جاری، ارزش افزوده شرکت را افزایش دهد باعث افزایش ثروت سهامداران شده که این مدل توسط استوارت _stewart stern_ ارائه شده است. آنچه در این معیار اهمیت دارد این است که شرکت بتواند بازدهی بیش از هزینه سرمای منابع مالی خود به دست آورد. اخیراً شرکتها قدم در راهی از مدیته گذاشته اند که آنها را به سوی مدیته ارزش سوق می دهد. در سال ۱۹۹۶ مجله فورچون پیش بینی کرد اجرای روش EFQM باعث افزایش ارزش افزوده خواهد شد. مدیته شرکت کوکاکولا معتقد است که

۱.Return On Sall(ROS)

2.Jim Collins

۳. در تعالی بودن

این روش او را وادار به پیدا کردن راه های زی کانه برای ادامه فعالیت با سرمای کمتر می کند . به عبارت دیگر کارایی سرمای را افزایش می دهد. به همین طریقی توانست بازده سرمای اش را طی سالهای ۱۹۸۷ الی ۱۹۹۳ حدود ۲۰۰ درصد افزایش دهد. (مجله فورچون، ترجمه: صدیقی - ۱۹۹۶)

۱-۳-۱۲) انتشارات CIMA در جولای ۲۰۰۲ مقاله ای را منتشر کرد به نام :

"آخرین گرایشات در اندازه گیری عملکرد شرکت"

نویسنده این مقاله در پاراگراف دوم مقاله اش اینگونه توضیح می دهد: مدیریت بر مبنای ارزش^۱ در نهایت منجر به مدیریت عملکرد می گردد. مدیریت بر مبنای ارزش مانند ارزش افزوده اقتصادی (EVA) باعث افزایش ثروت سهامداران می گردد و کلیدی است برای دستیابی به بسطی از اهداف شرکت. یعنی در هر حال عملکرد این واقعیت است که هزینه های شرکت بسطی کمتر از یافته ها و ارزش های بدست آمده توسط شرکت شده است.

او در این مقاله با اشاره به BSC و EFQM در زمینه ارزیابی عملکرد مقایسه ای میان این دو بررسی ی نتایج این دو روش بر شرکت می گذارد. و با ۴ پرسش زی انعطاف پذیری و مشتری مداری سازمان را به محک آزمایش می گذارد:

- آلی راه حل ها انعطاف پذیری کافی دارند؟^۲
- آلی از چارچوب خاصی حمایت و پیروی می کنند؟ مانند EFQM و یا عملکرد؟^۴
- آلی راه حلها می تواند توسط کاربران شخصی و سفارشی گردند؟^۵
- آلی دارای دیدگاه متفاوتی برای تحلیل گران و مدیران دارند؟^۶

۱ Latest trends in corporate performance measurement

۲ Value Base Management (VBM)

۳ Is the solution flexible enough ?

4. Does it support other framework? Such as the EFQM or performance prism

5. Can it be personalized by users?

۶ Does it include different views for analysts and executives?

نویسنده با برشمردن این معکولها و با اشاره به دیگر معکولها به این نتیجه می‌رسد که از طریق اجرای روش EFQM و BSC است که می‌توان برای سهام‌داران ایجاد ارزش افزوده نمود.

۱-۳-۱) برای ایجاد تغییر در سازمان و مدیعت آن و اجرای بهتر اصول م‌ی‌توان از روش‌ها یی مانند EFQM و مدل رادار استفاده نمود. اجرای این روش‌ها باعث م‌ی‌شود یک سازمان بهتر بتواند پروژه‌هایش را به مرحله اجرا بگذارد، سریعتر با جهان مدرن همگام گردد، بتواند در مقابل تغییرات اساسی مقاومت کند و در نهایت نصریحی که به مدی‌ان می‌کرد این بود که با بهره‌گیری از این روش‌ها رضا‌تمندی خری‌داران را ایجاد کرده و موجب ارزش آفرینی برای آنان گشته است. (Change Management)

۱-۳-۱) کاراکترهایی که جوامع امروز در قرن ۲۱ با آن سروکار دارند همراه با تغییرات محلی به شدت شریفت کرده‌اند و اگر شرکت‌ها در چرین آشفته‌بازاری بخواهند مانع گذشته و به روش‌های قدیمی حرکت کنند مدت زیادی نمی‌توانند دوام بچورند. آنچه به آنها یی که هنوز در گذشته مانده‌اند وفادار نمی‌ماند. استانداردهای متریک گذشته در انعطاف‌پذیری امروزی نمی‌توانند در دست‌ی به اهداف جدید اثرگذار باشد. معکولها و داده‌های مالی امروز فقط می‌تواند گذشته شرکت را شرح دهد و یا عملکرد حال آن را محک بزند و علی‌اینکه پیش‌بینی‌هایی برای آنچه شرکت انجام دهد البته با این فرض که در همان شرایط و در همان موقعیت قدیم باقی بماند. اما در موقعیت رقابتی امروز شرکتها باید به دنبال معکولهای جدیدی برای به‌آزمایش قرار دادن پتانسیل خود باشند. پتانسیل شرکتها در موفقیت و توسعه دیگر تحت این معکولها و شاخص‌های مالی مانند سود، بازده سهام، بازده دارایی و دیگر نسبتها ی مالی نمی‌باشد بلکه شاخص‌های سرمای‌ای معنوی بسکولی وجود دارند که حرکت شرکت را در طول منحنی روند ورشد آن رقم می‌زنند. (مانند: سرمای‌ه انسانی) امروزه شرکتها باید به دنبال معکولهایی برای ایجاد ارزش هرچه بیشتر برای سهام‌داران باشند. این مورد ما را به ره‌کلفت جدیدتری به نام مدیعت بر مبنای ارزش می‌رساند.

از شاخص‌های جدیدی تحمیل شده از سوی جامعه می‌توان ارزش افزوده اقتصادی، ارزش افزوده بازار و CFROI^۱ را مثال زد که این فاکتورها هرکدام نقش مهم و والایی در تصمیمات مدیتمت بازی می‌کند. ره‌کلفت‌های بیچ‌بچه و مع‌کله‌های ارزیابی عملکرد امروزی مانند BSC و EFQM دیگر مع‌کله‌هایی نیستند که مبتنی بر داده‌های مالی باشند بلکه عناصر مستقل از زمان، فراتر از زمان و شاخص‌های معنوی و کیفی بسطی در آنها نیش‌گذار می‌باشد. این روشهای مالی و غی‌مالی (مع‌کله‌های کمی و کیفی) به طور کلی این دخی را به شرکت می‌دهند که آلمی توان از تمام ظرفیت و توانایی بالقوه خود استفاده کند و همچن این استراتژی توسعه و موفقیت کمپانی را برای آن فرمول بندی می‌کند.

تحقیقاتی که به دنبال این پژوهش در دانشگاه WEST BOHEMIA انجام شده است نشان داده که این مع‌کله‌های کمی و کیفی همگی در امتداد هم و همگام با هم در حرکتند یعنی استراتژی که طی این پژوهش به شرکتها توصیه می‌شود این است که با اجرای EFQM و BSC مع‌کله‌های CFROI، EVA و ... خود را بالا ببرند و از طریق کنترل و بازنگری مع‌کله‌های کمی EVA، MVA و CFROI مع‌کله‌های کیفی خود از جمله شاخص‌های EFQM و BSC را بهبود بخشند. در شرکت‌های مورد آزمون در این پژوهش این نتیجه دست‌کلفت‌ه است که طی ۱۰ سال اخیری اجرای این دو روش به طور همزمان ارزش افزوده بازار آن شرکتها را تا ۳ برابر افزایش داده است.

۵۰ کمپانی در این تحقیق مورد بررسی قرار گرفته اند که در ۶ مؤلفه به ارزیابی آنها پرداخته شده است. در تحلیلی خوشه‌ای و مدل رگرسیونی بر ارزش داده شده برای ۶ مؤلفه پتانسیلی توسعه شرکتها مدل زی بر ارزش داده شده است:

$$DP(\text{development potential})^2 = 0.0037 + 0.1809 * \text{quality and environment}^3 + 0.1683 * \text{logistics}^1$$

^۱ . بازده داراییها تصحیح شده

^۲ پتانسیل توسعه

^۳ کیفیت و محیط

+0.1939*marketing^۲

+0.1488*information system and human resource^۳

+0.1775*strategy and planning^۴

+0.11305*production processes and technology^۵

طی این مدل هج یک از مؤلفه های مورد بررسی که وارد مدل شده بودند از مدل حذف نشده و مدل مذکور دارای ضریب تعیین برابر ۹۹.۵ درصد می باشد.

۱-۳-۱۵) در کتاب good to great برای صحنه گذاشتن به اینها و فرضیات نویسنده به پژوهشی اشاره شده است که طی آن اجرای روش EFQM و نتایج آن را بر روی چندین شرکت نشان می دهد. به گفته نویسنده تحقیقات اخیری در زمینه مشتریمداری و سازماندهی مشتریان در پاسخ به سؤال :

"آلی یک شرکت می تواند به رشد و بقا دست یابد، اگر می تواند، چگونه؟"

نشان داده است که مشتریان امروزی ما در شرکت های بسطی کوچک نین به دنبال ارائه خدمات براساس مدل EFQM و اجرای این روش برای دست یابی به محصول بهتر میباشند با همان کیفیت که در سازمان های بسطی بزرگ و عملکردهای سطوح عالی سازمان های پیشرفته صورت می گیرد. از این رو با آزمایشی که بر چندین شرکت که این روش را در تمامی سطوح مختلف کیفیت اجرا کرده اند انجام شده است، این نتیجه حاصل شد که اجرای مفاهیم کلیدی EFQM باعث شده عملکرد ضعیف شرکت ها در سال ۲۰۰۲ با ورود به سال ۲۰۰۳ بسطی بهبود یابد و این شرکت ها بتوانند رتبه ستاره CSCI را کسب کنند و همچنین در سال ۲۰۰۴ با کسب مقام دوم در این رده بندی میان ستارگان نین توانستند ارزش افزوده بازار را حتی تا ۵ برابر افزایش دهند. (Jim Collins-۲۰۰۱)

^۱ پشتمانی

^۲ بازاریابی

^۳ سیستمهای اطلاعاتی و منابع انسانی

^۴ طرح و برنامه

^۵ تکنولوژی و فرآیند تولید

۶. Can a good company become a great on and , if so, how?

۱-۴) اهمیت و ضرورت موضوع تحقیق:

مؤسسات و سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرایی با هر مأموریت، رسالت و چشم‌اندازی که دارند نهایتاً در یک قلمرو ماری و کلین المللی عمل می‌کنند و ملزم به پاسخگویی به مشتریان، ارباب رجوع و ذینفعان هستند. بنابراین بررسی نتایج عملکرد یک فرآیند مهم راهبردی تلقی می‌شود. کیفیت و اثربخشی مدیریت عملکرد آن عامل تعیین‌کننده و حاکم تحقق برنامه‌های توسعه و رفاه جامعه است. ارائه خدمات و تولید محصولات متعدد و تضمین هزینه‌ها از محل مناسب، حساسیت کافی را برای بررسی تحقق اهداف، بهبود مستمر کیفیت، ارتقاء رضایت‌مندی مشتری را ایجاد کرده است.

بهبود مستمر سازمانها، نیروی عظیم هم‌افزایی^۱ ایجاد می‌کند که این نیروها می‌تواند پیش‌بین برنامه رشد و توسعه و ایجاد فرصت‌های تعالی سازمان شود. تمامی موارد مذکور بدون اندازه‌گیری و ارزیابی امکان‌پذیری نیست، علم مدیریت یعنی مطالب مذکور است. "هرچه را که نتوانم اندازه‌گیری کنم نمی‌توانم کنترل کنم و هرچه را که نتوانم کنترل کنم نمی‌توانم مدیریت کنم"

این بهبود را می‌توان با گرفتن بازخور از محیط بیرونی و بیامونی و تجزیه و تحلیل نقاط قوت و ضعف و فرصت‌ها و تهدیدهای سازمان، مسئولیت‌پذیری، جلب رضایت مشتری با ایجاد سیستم ارزیابی عملکرد با الگوی مناسب ایجاد کرد.

جهت انجام این امر مهم روش‌های مالی و غیرمالی بسطی وجود دارند که می‌توان از مطن آنها به موارد زیر اشاره کرد:

الف) معطرهای عملکرد^۲

نسبت سودآوری^۳

۱. Synergy

۲. Performance measure

۳. Profitability Ratio

نسبتهای رشد^۱

معطوهای ارزشیابی^۲

ب) معطوهای کارایی عملیاتی^۳

مدیریت سرمایه گذاری و ودارایی^۴

مدیریت هزینه ها^۵

ج) معطوهای ارزشیابی سرمایه مالی^۶

نسبتهای اهرمی^۷

نسبتهای نقدینگی^۸

امروزه تکنیکهای حسابداری که بر ارزش گذاری واحد تجاری توجه دارند جایگزینی معطوهای متکی بر حسابداری سنتی میشوند. از جمله این تکنیکها مفهوم ارزش افزوده اقتصاد ی و بازاراست که مشخص میکند در هر سال چه ارزشی به سرمایه به کار گرفته شده در شرکت اضافه میشود و این افزایش چگونه قیمت سهام شرکت را تحت تأثیر قرار میدهد. این معیار جذاب ترین ایده مالی در خصوص ارزیابی عملکرد میباشد _ مجله Fortune، اکتبر ۱۹۹۶ _ استفاده از این معطو مدیران را تشویق میکند که سرمایه شرکت را در پروژهها و فعالیتهایی به سوددهی بالاتر و بازده بلندمدت بیشتر به کار گیرند. همراستاسازی اجرای روشهای کیفیت و کنترل و ارزشیابی دقیق از طریق این معطو به شرکتها کمک میکند تا بازده آنان سریعتر از هزینه سرمایه رشد کند که این خود باعث افزایش چشمگیری ثروت سهامداران میشود. همانطور که به یاد داریم با توجه به کوتاه مدت بودن معطو سود بالاتر به عنوان هدف و تحت تأثیر قرار

۱. Growth Ratios

۲. Valuation Measure

۳. Operating Efficiency Measure

۴. Investment Management Asset &

۵. Cost Management

۶. Financial Policy Measure

۷. Leverage Ratios

۸. Liquidity Ratios

گرفتن آن توسط تورم، افزایش ثروت سهامداران را تحت عنوان هدف اصلی مدیران شرکت معرفی کردیم^۱.

۱-۵) هدف تحقیق:

هدف از انجام تحقیق اینست که تأثیر اجرای روش مدیریت کیفیت اروپایی را بر شاخص های مهم ارزیابی عملکرد بررسی نماییم.

۱-۶) مدل تحلیلی تحقیق:

در این پژوهش به دنبال بررسی مدلی هستیم که بتواند ارتباط میان امتیازات EFQM و ارزش بازار شرکت را توجیح کند اگر این ارتباط را در حدس اول یک ارتباط خطی فرض کنیم باین بتوانیم ضرایب متغیرهای مستقل را در فرض زیر بنویسیم:

$$\begin{cases} H_0 : \rho (\text{امتیازات EFQM} , MVA) = 0 \\ H_1 : \rho (\text{امتیازات EFQM} , MVA) \neq 0 \end{cases}$$

و همچنین رد می‌شود این فرض که

$$\rho (\text{EFQM} , MVA) \geq 0$$

اگر میانگین داده‌ها را قبل از اجرای این روش کیفیت با μ_1 و بعد از آنرا با μ_2 نشان دهیم، یعنی سال اجرای روش EFQM را به عنوان سال شاهد در نظر گرفته و ارزش افزوده بازار را در قبل و بعد از این سال با هم مقایسه کنیم به دنبال آزمون:

$$\begin{cases} H_0 : \mu_1 \leq \mu_2 \\ H_1 : \mu_1 > \mu_2 \end{cases}$$

می‌باشیم. ارائه مدل مفهومی زیر می‌تواند به درک بهتر موضوع کمک کند:

^۱ ریپوند، نوو، ترجمه: جهانخانی، علی و پارساچین، علی "مدیریت مالی"، انتشارات سمت، ۱۳۷۴



نمودار (۱-۱)

۷-۱) فرضیه‌های تحقیق:

با توجه به اهداف ذکر شده در این پژوهش به دنبال این هستیم که ادعای زیر را بررسی نماییم:

— مکان امتیازات کسب شده براساس مدل EFQM و ارزش افزوده بازار شرکت‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار رابطه معناداری وجود دارد.

— ارزش افزوده بازار شرکت‌ها پس از اجرای روش EFQM بهبود یافته است.

— مکان ارزش افزوده بازار شرکت‌ها و امتیازات EFQM، بازده فروش، بازده سرمایه‌گذاری و سود باقی‌مانده ارتباط معناداری وجود دارد.

فرض سوم پیش از این در تحقیقات و بیان نامه های داخلی انجام گرفته است که به آنها اشاره خواهیم نمود، و اما در این تحقیق متغیرهایی که در تحقیقات پیشین به عنوان متغیرهای عامل بودند به عنوان متغیرهای کنترل در نظر گرفته می‌شوند.

۸-۱) روش تحقیق:

این تحقیق از لحاظ دسته‌بندی تحقیق‌ها جزء تحقیقات کاربردی (گذشته‌نگر) به حساب می‌آید. زیرا در عین بررسی روابط مکان متغیرهای تحقیق که به صورت نمونه در برخی شرکت‌ها انجام خواهد شد می‌توان آن را دردیگر سازمانها و شرکتها اجرا کرد. در ضمن با توجه به آموزش‌ی که مبنا ی نظری این تحقیق به ما می‌دهد، می‌توان روشهای اجرایی برای پلده سازی این نوع ارزیابی عملکرد تا بهبودی سازمان ارائه داد. تحلیلی این پژوهش تحلیل همبستگی و رگرسیون می‌باشد که چون با استفاده از آزمون

کولموگروف - اسمیرنوف - نرمال بودن برخی از متغیرها پذیرفته نشد از روشهای ناپارامتری همبستگی (اسپیرمن) استفاده نموده ایم.

همچنین برای مقایسه ارزش افزوده بازار در شرکتها یی که EFQM را اجرا کرده اند و زمانیکه هنوز درصدد اجرای آن برننامه بودند شرکتها یی از بورس اوراق بهادار را انتخاب کرده ایم و MVA آنها در قبل از سال اجرای طرح و بعد از آن طی آزمون رتبه ای علامتدار ویلکاکسون بررسی نموده ایم.

زیرا از یک سو با بررسی میزان همبستگی میان متغیرها به دنبال یافتن پاسخی برای این سؤال هستیم که اگر این رابطه به طور معریداری تعریف شد این ارتباط و مدل برازش داده شده تا چقدر می تواند پاسخگو ی تغییرات ارزش افزوده بازار بر اساس اجرای روشهای ارزیابی عملکرد از جمله EFQM باشد یا به عبارت دیگر به معنای آماری ضریب تعیین مدل برآوردی ما چقدر است؟ و همچنین می انگین این تغییرات در صنایع متفاوت چگونه تعیین می کند؟ البته پیش بینی می شود به دلیل وجود متغیرهای مزاحم که تعداد آنها نخی زیاد است نتوان مدلی بهینه برای طرح موجود ارائه داد زیرا برای کارایی بالای مدل مجبوریم از بررسی تنها یک عامل فراتر رفته و متغیرها متعددی را وارد مدل کنیم تا بتواند تغییرات ارزش افزوده بازار را در حد اطمینان بالایی توجیح کند زیرا این شاخص تحت تأثیر عوامل بسطی در بازار قرار می گیرد؛ عواملی چون ROI و ROS، EVA (یعقوب نژاد، عکاف؛ ۱۳۸۴) و متغیرهای کیفی از جمله عملکرد مدیران و پرسنل و توجهات و فن آوری روز شرکتها که دائماً در حال تغییر و نوسان است را نمی توان نادیده گرفت.

برای تدوین مبانی نظری این تحقیق از مطالعات کتابخانه ای استفاده شده است .

برای آشنایی با کلیت موضوع و تعاریف و تاریخچه موضوع تحقیق، مجلات، کتاب ها ، مقالات و دیگر پایلن نامه ها بررسی شده و برای گودآوری داده ها از مطالعات مبنایی استفاده شده است . منبع اصلی این مطالعات بررسی اطلاعات موجود در بورس اوراق بهادار و اسناد موجود در آنجا در مورد گزارش های مالی شرکتها و همچنین سازمان ملی بهره وری و منابع انسانی در خصوص شرکتها یی است که EFQM را اجرا نموده اند و موفق به کسب گواهینامه های کیفیت شده اند.

۹-۱) قلمرو مکانی تحقیق:

محدوده مورد بررسی این پژوهش شرکت‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار ایران است. که در این محدوده با توجه به اطلاعاتی که در "سازمان ملی بهره‌وری و منابع انسانی" و "سازمان بورس اوراق بهادار" موجود است و آماری در زمینه شرکت‌هایی که از طریق اجرای این روش موفق به دریافت جایزه ملی بهره‌وری شده‌اند و می‌گواه‌نامه‌های مختلف کیفیت (که در متن اصلی پژوهش به انواع آنها اشاره خواهد شد) را کسب کرده‌اند، همچنین آن دسته از شرکت‌های نامبرده که سهامشان در بورس اوراق بهادار ایران خری و فروش می‌شود و به عضویت بورس درآمده‌اند انتخاب شده‌اند.

۱۰-۱) قلمرو زمانی تحقیق:

برای انجام این پروژه یک دوره زمانی ۸ ساله در نظر گرفته شده یعنی درست از زمان‌ی که EFQM در شرکت‌های ایرانی به مرحله اجرا درآمده است به عنوان سال مبنا در نظر گرفته شده تا سال ۱۳۸۶ که اطلاعات جامع و متوالی از مراحل اجرای این روش در مؤسسه مطالعات بهره‌وری و سازمان بورس اوراق بهادار موجود است و یک دوره زمانی متوالی قبل از اجرای این روش. صری فاصله میان سال‌های ۱۳۷۸ الی ۱۳۸۶. که سال ۱۳۸۲ زمانی است که مؤسسه مطالعات بهره‌وری کار خود را رسماً در ایران آغاز نموده و از این سال به بعد اقدام به بررسی کارشناسی شرکت‌ها و اعطاء گواه‌نامه‌ها ی مختلف کیفیت بر اساس بهسرفرت آنها در این مورد کرده است.

۱۱-۱) روش نمونه‌گیری و تعیین حجم نمونه:

شرکت‌هایی که دست به اجرای EFQM زده‌اند و تا حدودی ناموفق مانده‌اند و یا اینکه وفقه ای در دست‌خطی به نتایج در آنها ایجاد شده است تعدادشان زیاد است. بدین جهت در این تحقیق از میان پرونده‌های موجود در سازمان ملی بهره‌وری به دنبال شرکت‌هایی هستیم که نه تنها این روش را تا به آخر اجرا نموده‌اند بلکه موفق به حصول نتیجه شده‌اند و حداقل دو دوره متوالی توانسته‌اند یکی از انواع گواه‌نامه‌های کیفیت را کسب کنند. این دست‌خطی به نتیجه را از دیدگاه دیگر و از بعد دیگر نیز بررسی

خواهیم نمود. یک روش اطمینان از موفقیت آنها در اجرای روش، کسب جایزه ملی و گواه‌نامه کیفیت از سوی سازمان ملی بهره‌وری است. به همین دلیل از مکن پرونده‌های موجود در سازمان ملی بهره‌وری تمامی شرکت‌هایی که دارای این ویژگی باشند و از سوی دیگر سهامشان از طریق بورس اوراق بهادار قابل معامله باشد به عنوان جامعه مورد بررسی انتخاب شده‌اند. در این روش نمونه‌گیری نداریم و کل جامعه را بررسی می‌کنیم. اما در بعضی موارد به علت تعداد کم اعضای جامعه ناچاریم تحلیلی را به صورت ناپارامتری انجام دهیم. زیرا برخی از متغیرها شرایط یک مدل نرمال را ندارند و می‌تواند از مفروضات مدل نرمال بیرون بیفتد. تعداد شرکت‌های بورسی که دارای ویژگی‌های مورد نظر بودند ۱۴ شرکت می‌باشد که تحلیلی بر این شرکتها صورت گرفت.

۱-۱۲) ابزار گردآوری داده‌ها (اطلاعات):

همان‌طور که قبلاً ذکر شد برای تدوین مبانی نظری این تحقیق از مطالعات کتابخانه‌ای، از جمله کتاب، مقالات علمی، شبکه جهانی اینترنت و پایگاه‌نامه‌هایی که محور موضوعشان این طرح بوده است به عنوان روش‌های اولویت‌دار بهره‌گرفته شده و سپس از طریق مشاهده اسناد و مدارک موجود در بورس اوراق بهادار ایران و سازمان ملی بهره‌وری و منابع انسانی برای گردآوری داده‌ها استفاده شده است.

۱-۱۳) روش تجزیه و تحلیل داده‌ها:

پرونده شرکت‌هایی که به عنوان اعضای جامعه انتخاب شده‌اند را بررسی نموده و اولین سالی که موفق به اجرای روش تعالی سازمان و کسب جایزه بهره‌وری شده‌اند را به عنوان سال مبنا در نظر گرفته و ارزش افزوده بازار این شرکتها را در قبل و بعد از اجرای روش EFQM در این سالها مقایسه می‌کنیم. در ابتدا فرض بر اینست که یک طرح تک‌عاملی بر تغییرات ارزش بازار این شرکتها برآزش داده شود. معری متغیر مستقل ما زمان و متغیر وابسته ما ارزش افزوده بازار است. از طریق روش‌های مقایسه میانگین میان داده‌های وابسته می‌توان قبل و بعد از اجرای پروژه را بررسی کرد (در صورت لزوم آزمون ناپارامتری ویلکاکسون). حال پس از تأیید فرض وجود اختلاف معری دار مکن میانگین‌های رشد ارزش افزوده در قبل و بعد از سال مبنا به دنبال این هستیم که به وسیله تحلیلی همبستگی (پیسون و اسپیرمن) به شدت رابطه

(در صورت وجود) پی‌بری. اجرای روش‌های متعدد تعالی سازمان که EFQM محور بحث و موضوع مورد بررسی این تحقیق است تا چقدر می‌تواند تغییرات مثبت و رشد ارزش افزوده بازار شرکت‌ها را توجیه کند.

۱-۱۴) شرح واژه‌ها و اصطلاحات به کار گرفته شده در تحقیق:

ارزایی عملکرد: فرآیندی است که به سنجش، اندازه‌گیری، ارزش‌گذاری و قضاوت درباره عملکرد طی دوره‌ای معین می‌پردازد.

کیفیت: مروری بر ادبیات دانشگاهی حاکی از ۴ دیدگاه مختلف در مورد کیفیت است که مورد کنکاش قرار گرفته‌اند. (خاکی، غلامرضا: ۱۳۸۴)

دیدگاه فلسفی: کیفیت ذاتی و ذه‌ری نیست بلکه هویت مستقلی است که می‌تواند به سادگی تعریف شود.

دیدگاه اقتصادی: از این دیدگاه کیفیت بر حداکثر کردن سود و نقطه تعالی بازار تمرکز دارد.

دیدگاه بازاریابی: کیفیت بررسی متغیرهای رفتار خرید و رضایت مشتری می‌باشد.

دیدگاه مدیریتی: کیفیت بر مهندسی فعالیت‌ها و کنترل تولید تمرکز دارد.

جایزه دمینگ: جایزه ملی کیفیت ژاپن که به پاس قدردانی از زحمات پرفسور دمینگ به نام او نام‌گذاری شده است. از سال ۱۹۸۴ امکان دریافت این جایزه برای تمامی سازمان‌ها و شرکت‌ها در سراسر جهان مهیا شد.

مدل EFQM: مدل تعالی سازمان EFQM به عنوان الگوی جامع در بخش توان عملکردی سازمان از طریق طراحی و اجرای نظام ارزیابی عملکرد، میزان تحرک هوشمندانه آنها در طراحی مطلوب، اجرای بهینه اهداف، بررسی نتایج حاصله و سنجش اثربخشی اقدامات انجام شده، را مورد تحلیل قرار داده و سطح کارایی سازمان‌ها را در نظر به تعالی مشخص می‌سازد.

جایزه ملی کیفیت ایران: جایزه ملی کیفیت ایران جایزه‌ای است ملی که بر اساس مصوبه یکصد و دومین جلسه شورای عالی استاندارد، در روز ۱۸ آبان هر سال مصادف با روز ملی کیفیت توسط ریاست محترم

جمهوری اسلامی ایران به برترین و سرآمدترین سازمان‌های ایرانی حائز شرایط در بخش های مختلف کشور (شامل: سازمان‌ها و بنگاه‌های اقتصادی بزرگ، واحدهای عملیاتی، مؤسسات بخش عمومی ، بنگاه‌های کوچک و متوسط مستقل و بنگاه‌های کوچک و متوسط وابسته) که در زمینه ارتقاء کیفیت و سرآمدی کسب و کار فعالیت‌های چشمگیری را انجام داده‌اند، اعطاء می‌گردد.

برگه امپژنی متوازن: پارچونی است که به سازمان‌ها کمک می‌کند استراتژی‌های خود را به اهداف عملیاتی‌تری ترجمه نمایند که محرک رفتار و عملکرد سازمان است.

ارزش افزوده اقتصادی: تلاش آخی برای روش سود باقی‌مانده منجر به ایجاد معیاری شد که به عنوان ارزش افزوده اقتصادی ارجاع می‌شود. ارزش افزوده اقتصادی طی سود باقی‌مانده مع کل سنجش مالی است که سود پس از مالیات را با مفاهم جدید مالی پیوند می‌دهد و با منظور کردن هزینه سرمایه امکان اندازه‌گیری و تحلیلی دقیق ارزش‌زایی بنگاه را فراهم می‌سازد. (فخارطن، ۱۳۷۰)

استرن استیوارت، این مع کل را معرفی کرده است و در محاسبه آن از ارزش دفتری حقوق صاحبان سهام استفاده می‌کند به گونه‌ای که یکسری تعدیلات پس از انتقادات همکارانش بر **Capital و NOPAT**

انجام می‌شود تا سرمایه‌حسابداری به سرمایه‌اقتصادی و سود حسابداری به سود اقتصادی تبدیلی گردد. **ارزش افزوده بازار:** برخلاف ارزش افزوده اقتصادی که یک مع کل ارزشی داخلی می‌باشد این معیار مقیاسی برای عملکرد خارجی شرکت است. که از تفاوت میان ارزش بازار شرکت و سرمایه ثابت شده (سرمایه اسمی) در آن بدست می‌آید. این مع کل نشان می‌دهد که چگونه یک شرکت در سرمایه‌گذار خود موفق عمل کرده و سرمایه‌سهمداران و مالکان شرکت را افزایش داده طی سرمایه‌آنان را از میان برده است.

سود باقی‌مانده: این مع کل عبارتست از سود منهای بازده مورد انتظار سهامداران . (یعقوب نژاد، عکاف-

(۱۳۸۴)