

گزارش پنجمین همایش تعالی سازمانی

روابط عمومی موسسه مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی

پنجمین دوره جایزه ملی بهره‌وری و تعالی سازمانی در تاریخ ۶ و ۷ اسفند ماه با حضور وزیر صنایع و معادن، در سالن همایش‌های صدا و سیما برگزار شد. به گزارش روابط عمومی موسسه مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی، از میان ۱۰۰ شرکت و سازمان متقاضی، تندیس بلورین جایزه ملی بهره‌وری و تعالی سازمانی به ۵ شرکت برتر ایرانی تعلق گرفت.

رشد بهره‌وری در کشور در گرو افزایش بهره‌وری نیروی انسانی

بنا به گزارش یاد شده مهندس علی اکبر محرابیان، وزیر صنایع و معادن، طی سخنانی، بر آموزش نیروی انسانی در همه سطوح تاکید کرد و وزارت آموزش و پرورش، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، و وزارت کار و امور اجتماعی را متولیان اصلی آن دانست و یادآور شد: از آنجا که رشد بهره‌وری در کشور با وضع موجود در گرو افزایش بهره‌وری نیروی انسانی است، جا دارد وزارت کار و امور اجتماعی در این زمینه اقدامات جدی‌تری صورت دهد.

مهندس محرابیان در بخش دیگری از سخنان خود، توجه ویژه به خصوصی سازی در کشور، حذف موانع ایجاد رقابت سالم و مقررات دست و پاگیر و رعایت اصل مشتری‌مداری و عمل به آن در بنگاه‌های خصوصی را از جمله عوامل موثر در رشد بهره‌وری دانست.

وزیر صنایع و معادن در ادامه سخنان خود آماری از میزان بهره‌وری در کشور ارائه کرد و در پایان از برگزارکنندگان جایزه ملی بهره‌وری و تعالی سازمانی خواست تا امتیاز ویژه‌ای به بخش کاملاً خصوصی (نه دولتی و نه نیمه دولتی) برای شرکت در فرایند جایزه ملی، اختصاص دهند. به گفته مهندس محرابیان، در شرایط فعلی اگر تولید بخش خصوصی حتی ۱۰ درصد یک بنگاه بزرگ دولتی باشد، ارزشمندتر است و اگر شرایط برای فعالیت بخش خصوصی مهیا شود، شرکت‌های دولتی به گرد پای بخش خصوصی هم نمی‌رسند.

تنها جایزه در کشور در حوزه مدیریت

بنا به همین گزارش مهندس سید مسعود همایونفر رئیس موسسه مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی و دبیر جایزه ملی بهره‌وری و تعالی سازمانی در آغاز این همایش ضمن خوشامدگویی به وزیر صنایع و معادن، رئیس سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران، ارکان جایزه ملی بهره‌وری و تعالی سازمانی و مدیران سازمان‌های برتر ایرانی شرکت کننده در فرایند جایزه ملی، خلاصه‌ای از تاریخچه ۵ ساله جایزه ملی را برای حاضران

بیان کرد و ایجاد فضای رقابتی، خودارزیابی و تبادل تجربیات موفق را از جمله مزایای کاربرد مدل تعالی سازمانی دانست.

به گفته دبیر جایزه ملی بهره‌وری و تعالی سازمانی، ارزیابان جایزه ملی بهره‌وری و تعالی سازمانی، امسال پس از ارزیابی ۱۰۰ سازمان متقاضی شرکت در فرایند جایزه، ۵ سازمان را به عنوان برنده تندیس بلورین و ۱۷ سازمان را برنده تقدیرنامه برای تعالی سازمانی، تشخیص دادند.

بنا به گزارش روابط عمومی موسسه مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی، مهندس همایونفر جایزه ملی بهره‌وری و تعالی سازمانی را تنها جایزه‌ای دانست که در حال حاضر در حوزه مدیریت به سازمان‌ها اعطا می‌شود و ارزیابی آن براساس مدل کاملی که تمام زوایای سازمان‌ها را پوشش می‌دهد، انجام می‌شود.

مهندس همایونفر در ادامه سخنان خود اظهار داشت که در چهار سال گذشته فقط شرکت‌ها و سازمان‌های بخش تولید در دو گروه سازمان‌های بزرگ و سازمان‌های کوچک و متوسط، در فرایند جایزه ملی بهره‌وری و تعالی سازمانی می‌توانستند شرکت کنند اما امسال کلیه سازمان‌ها در پنج بخش تولید، خدمات، بهداشت، آموزش و عمومی امکان حضور در این فرایند را دارا هستند و بیش از ۵۰ درصد شرکت‌کنندگان از بخش خصوصی هستند.

بنا به همین گزارش دبیر جایزه ملی بهره‌وری و تعالی سازمانی در بخش دیگری از سخنان خود درباره امکان استفاده از لوگوی جایزه ملی در تبلیغات شرکت‌ها اظهار داشت: «با تصویب کمیته علمی، سطح تقدیرنامه به سه سطح سه ستاره، چهار و پنج ستاره براساس امتیاز شرکت‌ها در ارزیابی تقسیم می‌شود و برای هر سطحی از جایزه، سازمان‌ها می‌توانند در تبلیغات خود برای یک تا سه سال از نشان خاصی که معرف سطح تعالی سازمانی آنها است، استفاده کنند».

اساسی‌ترین شیوه ارزیابی مدیران بزرگ کشور

در ادامه همایش مهندس محسن خلیلی عراقی رئیس هیئت داوران پنجمین دوره جایزه ملی بهره‌وری و تعالی سازمانی ضمن ارائه گزارش کمیته داوران اظهار داشت که یکی از اساسی‌ترین شیوه‌های ارزیابی مدیران بزرگ کشور، در صورت صنعتی شدن ایران، ارزیابی شاخص‌های تعیین‌کننده بهره‌وری، آموزش نیروی انسانی، استراتژی و مشتری‌مداری و توجه به کارکنان و ایجاد انگیزه در آنها است.

اهداء تندیس ها، تقدیرنامه ها و گواهی نامه ها

بنا به گزارش روابط عمومی موسسه مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی، در این همایش، تندیس بلورین جایزه ملی بهره‌وری و تعالی سازمانی، به شرکت‌های ایران خودرو، سایپا، ساپکو، فولاد مبارکه و فراسان اهدا شد و ۱۷ تقدیرنامه تعالی به سازمان‌هایی در بخش‌های عمومی، خدمات و آموزش، اعطا شد که پلیس آگاهی

تهران، بیمارستان شهید هاشمی نژاد، شرکت‌های بیمه دولتی و خصوصی از جمله آنها بودند. همچنین در ادامه همایش از مهندس خلیلی عراقی به عنوان صنعتگر پیشکسوت با اهدای لوح یاد بود تقدیر شد.

تعالی باید سرعت و چابکی را هم دربر بگیرد

بنا به همین گزارش، پس از اهدای جوایز توسط مهندس محرابیان وزیر صنایع و معادن، مهندس قلعه‌بانی رئیس سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران و مهندس همایونفر رئیس موسسه مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی، «هانس فان بک» مدیر تعالی کسب و کار جهانی مجموعه لوازم الکترونیک شرکت فیلیپس به معرفی برنامه BEST شرکت فیلیپس پرداخت.

به گزارش یاد شده، میهمان هلندی همایش، در بخشی از سخنرانی خود اظهار داشت که شرکت فیلیپس، شرکتی جهانی و بین‌المللی است و برنامه‌هایی را تدوین می‌کند که در سراسر جهان قابل اجرا باشد. وی رهبری، ایجاد انگیزش و مشتری‌مداری را اصولی همگانی در مدیریت دانست.

هانس فان بک در بخش دیگری از معرفی برنامه BEST گفت از آنجا که فیلیپس محصولات الکترونیکی تولید می‌کند و در این حوزه رشد بسیار سریع است، تعالی باید سرعت و چابکی را هم دربر بگیرد. به گفته وی سفر تعالی شرکت فیلیپس از دهه ۹۰ میلادی تا به حال، از کیفیت فراگیر در شرکت، که امری درونی و متمرکز بر محصولات شرکت بوده به تمرکز بر مشتری رسید و با پیشرفت موازی برنامه تعالی و استراتژی شرکت، امروزه تمرکز فیلیپس بر تمام ذینفعان از جمله تامین‌کنندگان است.

به گفته فان بک، کیفیت امروزه بر توانایی‌های بازاریابی و فنی هم متمرکز شده و مدیرانی که این برنامه را رهبری می‌کنند باید به شعارهایی که می‌دهند، عمل کنند. وی نقش کار تیمی و سرعت را در برنامه BEST بسیار مهم ارزیابی کرد و این عبارت را چشم‌انداز شرکت فیلیپس دانست: «بهترین شرکت دنیا که می‌توان با آن کار کرد». فان بک در پایان سخنان خود به پرسش‌های حاضران پاسخ گفت.

گفت‌وگو بین ذینفعان باید گسترش بیشتری یابد

به گزارش روابط عمومی موسسه مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی، دیگر سخنران این همایش دکتر محمدرضا واعظ مهدوی، معاون فرهنگی و برنامه‌ریزی شهرداری تهران بود. عنوان سخنرانی وی ارزیابی حاکمیت شرکتی در بخش سلامت ایران بود که با اشاره به مبانی دینی و اسلامی درباره حکمرانی خوب، آغاز شد و با ارائه آماری از تبعیض‌ها و بی‌عدالتی‌ها در جهان امروز، ادامه یافت. دکتر واعظ مهدوی درباره دستاوردهای ایران در زمینه توسعه نظام بهداشت، درمان و سلامت اظهار داشت که ارزیابی‌ها سطح متوسط خوب را نشان می‌دهد اما در حوزه مشارکت مردم، گفت‌وگو بین ذینفعان باید گسترش بیشتری یابد. وی در حوزه قانون‌گذاری، ارزیابی را ضعیف اعلام کرد اما در حوزه عدالت در دسترسی به خدمات، سطح ارزیابی را

خوب دانست. به گفته وی در همین زمینه، کارایی در حد متوسطی است اما نقاط قوت چشمگیر هم به چشم می‌خورد.

از بحران تا افتخار

از بحران تا افتخار در بیمارستان شهید هاشمی‌نژاد، عنوان سخنرانی دکتر مسعود اعتمادیان رئیس بیمارستان شهید هاشمی‌نژاد بود که به عنوان تجربه موفق در پنجمین همایش عالی سازمانی ارائه شد. وی در این سخنرانی به ذکر تاریخچه‌ای از بیمارستان هاشمی‌نژاد پرداخت و با انتقاد از بی‌توجهی به امر مدیریت در بیمارستان‌ها خواهان مدیریت مشارکتی پزشکان و مدیران بر بیمارستان‌ها شد. وی در بخش دیگری از سخنان خود آماری از تغییرات و بهبودهای صورت گرفته در بیمارستان هاشمی‌نژاد ارائه داد و مدیریت هیئت امنایی را کلید موفقیت این بیمارستان دانست.

جایگزینی روش‌های صحیح علمی به جای روش‌های غیر صحیح گذشته

سرتیپ دوم پاسدار سید اصغر جعفری رئیس پلیس آگاهی ناجا، سخنران بعدی این همایش بود که به تشریح رویکردهای پلیس آگاهی در معیارهای توانمندسازها و نتایج مدل عالی سازمانی پرداخت. وی در همین زمینه درباره جایگزینی روش‌های صحیح علمی به جای روش‌های غیر صحیح گذشته در اداره آگاهی توضیحاتی ارائه کرد.

بهبود مستمر در سازمان

دیگر سخنران روز اول همایش دکتر محمدعلی شهریاری، معاون تکنولوژی و مدیر عالی سازمانی شرکت فولاد مبارکه بود. وی راه عالی فولاد مبارکه را به عنوان تجربه موفق، در پنجمین همایش عالی سازمانی ارائه کرد. به گفته وی سعی شرکت فولاد مبارکه بر این بوده که عالی، هدف باشد، نه سیستم‌ها. دکتر شهریاری علت حضور شرکت فولاد مبارکه در فرایند جایزه ملی بهره‌وری و عالی سازمانی را بهبود مستمر در سازمان دانست و یادآور شد که فولاد مبارکه از همین طریق ارتقاء مناسبی کسب کرده است. وی در بخش دیگری از سخنان خود آماری از بهبود مستمر و راه عالی در فولاد مبارکه ارائه کرد و با یادآوری انتقال ۷۰/۱ درصد سهم فولاد مبارکه از بخش دولتی به بخش خصوصی، میزان افزایش سرمایه سهامداران را صد در صد اعلام کرد.

جاری‌سازی استراتژی‌ها کار دشواری است

دیگر سخنران این همایش مهندس آذر کردار از معاونت استراتژیک و برنامه ریزی گروه صنعتی ایران خودرو بود که تجربه موفق این شرکت تحت نام « نظام پیاده سازی استراتژی ها در گروه صنعتی ایران خودرو» را برای شرکت کنندگان در همایش ارائه داد. به گفته وی از آن جا که مدل EFQM بر نتایج استوار است، جاری‌سازی استراتژی‌ها کار دشواری است، چرا که موانعی بر سر راه آن وجود دارد؛ از جمله این که زبان استراتژی‌ها با زبان کارکنان مطابقت ندارد و دیگر این که مدیران ارشد سازمان، روی استراتژی‌ها وقت کافی صرف نمی‌کنند.

همگرایی بین واحدها

سخنران بعدی همایش سید مهدی حاجی میرعرب، رئیس برنامه‌ریزی سالانه شرکت ساپکو بود که سخنرانی خود را با نام « مروی بر نظام برنامه‌ریزی هوشین ساپکو» به عنوان تجربه این شرکت ارائه کرد. وی ایجاد همگرایی بین واحدها، ترجمه زبان مدیران ارشد به زبان کارکنان، سنجش عملکردهای سازمان و همسویی اهداف سازمان را از نتایج نظام برنامه‌ریزی فوق دانست. حاجی میرعرب با ذکر مثال‌هایی از شرکت‌های بزرگ در مقیاس جهانی، این موضوع را برای حاضران تشریح کرد و در پایان به توضیح مدل هوشین ساپکو پرداخت.

مهمترین شرکای استراتژیک سازمان

آخرین سخنران روز نخست همایش دکتر ذبیح ا... هاشمی، عضو هیئت مدیره انجمن مدیریت منابع انسانی بود که به معرفی جایزه تعالی منابع انسانی پرداخت. وی در بخشی از سخنان خود برخی از ویژگی‌های سازمان‌های جدید در حوزه منابع انسانی را ذکر کرد و برای مدیران این حوزه، نقش مدیریتی، شریک کسب و کار سازمان، مهمترین شرکای استراتژیک سازمان و افراد موثر برای مدیریت تغییر در سازمان، قائل شد.

استانداردها، زیرساخت‌های علمی و فنی برای توسعه پایدار

به گزارش روابط عمومی موسسه مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی، دومین روز همایش تعالی سازمانی با سخنرانی دکتر محمد ناظمی اردکانی، رئیس موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران آغاز شد. دکتر ناظمی اردکانی، با تبریک به برگزیدگان جایزه ملی بهره‌وری و تعالی سازمانی، درباره توسعه پایدار به سخنرانی پرداخت. وی داشتن اهداف تعالی، رشد کمی و کیفی، زیر ساخت‌های سخت افزاری و نرم افزاری، متوازن بودن فعالیت‌ها و پایداری نتایج و دستاوردها را شاخص‌های توسعه پایدار دانست و استانداردها را زیرساخت‌های علمی و فنی برای توسعه پایدار نامید.

وی در بخش دیگری از سخنان خود یادآور شد که امروز استانداردها وارد مباحث علوم اجتماعی شده‌اند و در کشورهای توسعه یافته، استاندارد مسئولیت اجتماعی در حال تدوین است.

تعالی سازمانی و بهره‌وری

دکتر علی اکبر اولیا، از مرکز ملی بهره‌وری دیگر سخنران این همایش بود. وی ابتدا خلاصه‌ای درباره خاستگاه بهره‌وری و جایزه بهره‌وری در کشورهای جهان ارائه کرد و بحث تعالی را زیرمجموعه بحث بهره‌وری دانست. به گفته وی سازمان بهره‌وری آسیایی می‌کوشد تا کشورهای آسیایی را وارد بحث جایزه کند.

دکتر اولیایی در ادامه سخنان خود خواهان بومی شدن مدل‌های بهره‌وری در کشور و فراهم آمدن بستر مناسب برای این امر شد. وی از دبیرخانه جایزه ملی بهره‌وری و تعالی سازمانی به خاطر اهمیت دادن به موضوع بهره‌وری تشکر کرد و از تدوین جایزه‌ای در مرکز ملی بهره‌وری در سال ۸۷ خبر داد و اعلام کرد که مرکز آماده استفاده از تجربیات جایزه ملی بهره‌وری و تعالی سازمانی است.

مدل تعالی آموزش عالی در دانشگاه

در ادامه همایش دکتر امیر البدوی عضو هیئت علمی دانشگاه تربیت مدرس به سخنرانی پرداخت. وی دانشکده‌های فنی و مهندسی را نزدیک‌ترین بخش‌های دانشگاهی به صنعت دانست و علت طراحی مدل تعالی آموزش عالی را همین امر عنوان کرد. به گفته وی این مدل با همکاری موسسه مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی طراحی شده است.

در ادامه سخنان دکتر امیر البدوی، دکتر امیر عبدالله زاده، رئیس دانشکده فنی و مهندسی دانشگاه تربیت مدرس، ضمن معرفی این دانشکده، نتایج استقرار مدل تعالی آموزش عالی در دانشگاه تربیت مدرس را برای حاضران تشریح کرد.

چالش‌های دستیابی به نتایج پایدار

در ادامه دومین روز همایش، میزگرد چالش‌های دستیابی به نتایج پایدار برگزار شد. در این میزگرد، مهندس شهریار خاشع دبیر کنفدراسیون صنعت و مدیر این میزگرد اظهار داشت که سازمان‌ها پایه رشد و توسعه اقتصادی - اجتماعی هستند و به طور معمول تحت سیطره محیط دیده می‌شوند که ممکن است محیطی بازدارنده باشد. به گفته وی استقرار نظام‌های مدیریتی و نیز به وجود آمدن محیط پیش‌برنده، نتیجه عمل سازمان‌ها است و این سازمان‌ها هستند که باید پاسخگوی این امر باشند که چرا محیط خود را پیش نمی‌برند و تغییر نمی‌دهند.

مهندس محسن خلیلی عضو کمیته داوری جایزه ملی نیز اظهار داشت که در کشور باید استادانی تربیت شوند که توانایی کار در شرایط دشوار را داشته باشند. به گفته وی «یونیدو» براساس آماری، از سال ۱۳۵۳ تا ۱۳۷۹، اشتغال و درآمد را مشکل اصلی ایران دانسته است. وی در بخش دیگری از سخنان خود به بیان این نکته پرداخت که چرا در زمانی که تصمیم به خصوصی سازی داریم و ابلاغیه مقام معظم رهبری هم آن را تایید و تاکید کرده و خصوصی سازی هم ظاهراً در جریان است، این امر به درستی انجام نمی‌شود. به گفته وی شاخص‌های کسب و کار در کشور، در سطح پایینی قرارداد و طبق آمار، کشور به جای نائل شدن به کشور اول منطقه، در حال حرکت معکوس است.

وی ضمن انتقاد از مصوبه‌هایی که یک باره همه چیز را از بین می‌برند، موسسه مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی را سازمانی نامید که شاخص‌هایی به سازمان‌ها ارائه می‌کند که براساس آن، می‌توان نقاط قابل بهبود را شناسایی کرد.

شریک موفقیت

مهندس محمود نظاری رئیس هیئت مدیره شرکت همکاران سیستم، دیگر شرکت کننده این میزگرد در پاسخ به این پرسش که چرا ایرانی‌ها در دیگر فضاها کسب و کار در جهان موفق‌اند اما در داخل کشور این گونه نیست، اظهار داشت، در جذب نیروها اگر به دنبال «شریک موفقیت» نباشیم که فرهیختگی آنها باعث پیشرفت سازمان شود، در کار نیز موفق نخواهیم بود. به گفته وی پیشرفت کارکنان نیاز به مدیریت درست دارد و عمده‌ترین عامل برای پیشرفت سازمان، توسعه کارکنان است.

تمایل به مصرف‌گرایی و قلت پس اندازها

دکتر حیدر پوریان مدیر مسئول ماهنامه اقتصاد ایران، در این میزگرد اظهار داشت که امروزه نهادهای مدنی جهانی، با نگاه غیر سیاسی جوامع را رتبه‌بندی می‌کنند و براساس آمار موسسه بانک جهانی، کشور ما بین ۱۶ کشور خاورمیانه و شمال آفریقا در رتبه ۱۴ قرار دارد. به گفته وی در یک رتبه‌بندی دیگر، برای سهولت در کسب و کار در رتبه ۱۱۹ قرار داریم که نشان دهنده تمایل به مصرف‌گرایی و قلت پس اندازها است و بازده بر مصرف، بیش از بازده بر سرمایه گذاری است. دکتر پوریان در بخش دیگری از سخنان خود به بیان این نکته پرداخت که کسر بودجه دولت، منابع کشور را می‌بلعد اما علت آن نبود بخش خصوصی در بازار کسب و کار است.

دکتر محمدرضا واعظ مهدوی، معاون هماهنگی و برنامه ریزی شهرداری تهران نیز در این میزگرد اظهار داشت، جاذبه جوامع غربی بیش از جاذبه شغلی و درآمدی، ناشی از نهادهای تامین اجتماعی است که در کشور ما هم باید شکل بگیرد. به گفته وی بعضی از تحولات صنعتی مثل ارتقاء کیفیت و تعالی در دستگاه‌های خدماتی هنوز رشد پیدا نکرده و این یکی از ضعف‌های نهادهای مدنی است. وی با بیان این که

در حوزه‌های خدماتی نمی‌توان ماکت یک تصمیم را پیشاپیش تجربه کرد بلکه در حین عمل قابل مشاهده است، خواهان مدیریت نظام انتظارات به گونه‌ای شد که همواره نسبت آن به امکانات کمتر از ۱ باشد.

رفع ضایعات یا رفع منبع ضایعات

مهندس هوشنگ رستمیان مدیر عامل شرکت فنی و مهندسی رازک پژواک و ارزیاب ارشد جایزه ملی دیگر سخنران دومین روز همایش بود. به گفته وی مساله‌ای که در بنگاه‌های اقتصادی مطرح است، رفع ضایعات است نه رفع منبع ضایعات؛ این درحالی است که بهبود مستمر از آغاز طرح تا پایان محصول امری است که نشان می‌دهد بنگاه در چه مسیری حرکت می‌کند.

وی در بخش دیگری از سخنرانی خود یادآور شد سازمان‌هایی می‌توانند به نتایج پایدار دست یابند که بتوانند فرایندهای منابع انسانی و تجهیزات را به نحوی هدایت کنند که افراد سازمان، دارای تعلق سازمانی شوند. مهندس رستمیان، تجربه و خلاقیت نیروی کار را دارایی‌های نامشهود سازمان نامید.

نتایج پایدار در حوزه دستاوردهای کلیدی عملکرد

دکتر حسن امیری قائم مقام مدیر عامل شرکت سازه گستر سایپا دیگر سخنران دومین روز همایش بود که تجربه موفق شرکت سازه گستر سایپا را در کسب نتایج پایدار در حوزه دستاوردهای کلیدی عملکرد، برای شرکت کنندگان در همایش ارائه کرد و ضمن ارائه آماری در این زمینه، به تشریح فرایند این تجربه موفق پرداخت.

مشتری مانع کار ما نیست بلکه هدف کار ماست

دیگر سخنران این همایش مهندس علی اکبر ممانی، مدیر سیستم‌ها و فناوری اطلاعات شرکت امداد خودرو ایران بود که در باره فناوری‌های مورد استفاده در زمینه مدیریت ارتباط با مشتریان، تجربه موفق شرکت‌اش را برای حاضران بازگو کرد. وی مشتری را مهمترین فرد در شرکت امداد خودرو دانست و گفت مشتری مانع کار ما نیست بلکه هدف کار ما است.

BSC و برنامه‌ریزی استراتژیک

مهندس یحیی صمدی‌مقدم نماینده مدیریت و مدیر تضمین کیفیت شرکت صنعتی نیرو محرکه، سخنران بعدی این همایش بود که تجربه موفق این شرکت در استفاده از مدل BSC را در اجرا و برنامه‌ریزی استراتژیک از طریق فرایندها برای دیگر مهمانان و مدعوین همایش ارائه کرد.

نتایج پایدار در تعالی کیفیت

پروفسور «هانس گونتر زونتگ» استاد دانشگاه هایدلبرگ آلمان و عضو کمیته راهبری بنیاد مدیریت کیفیت اروپا، دومین مهمان مدعو خارجی این همایش بود که سخنرانی خود را با عنوان اندازه‌گیری نتایج پایدار در تعالی کیفیت، برای حاضران ارائه کرد. وی با ذکر پیشینه تاریخی دانشگاه هایدلبرگ آن را از قدیمی‌ترین دانشگاه‌های جهان دانست که در سال ۱۳۸۶ میلادی تاسیس شده است و اطلاعاتی در باره این دانشگاه به شرکت‌کنندگان ارائه داد. وی در بخشی از سخنان خود یادآور شد که از سال ۱۹۹۰ دانشکده پزشکی به دنبال کیفیت براساس مدل EFQM بوده و چشم‌اندازی برای خود ترسیم کرده است که در آن، قابل اعتماد بودن و همکاری اصل و بیماران محور اصلی هستند. به گفته وی تجهیزات با ساختمان‌ها شروع می‌شود و برای اولین بار در آلمان، دانشگاه هایدلبرگ کیفیت را در خود ساختمان هم اعمال کرده است. زونتگ در این سخنرانی یادآور شد که در دانشکده پزشکی و بیمارستان براساس EFQM کار مدیریت فرایندها را انجام می‌دهند اما هر جا که امکان پیاده‌سازی مدل وجود نداشته باشد، آن را با شرایط تطبیق می‌دهند. وی در پایان، نتایج پیاده‌سازی مدل و دستیابی به نتایج پایدار را با ذکر آمار و ارقام برای حاضران تشریح کرد.

به گزارش روابط عمومی موسسه مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی، این همایش با اجرای اختتامیه و اهدای گواهینامه ارزیابان ارشد جایزه ملی بهره‌وری و تعالی سازمانی به پایان رسید.