

ارائه الگوی تعالی سازمانی بر پایه قرآن کریم^۱

معصوم هاشم‌زاده^۲، حمیدرضا آراسته^۳، حسین عباسیان^۴ و حسن‌رضا زین‌آبادی^۵

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۲/۱۵

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۶/۳۱

چکیده

زمینه و هدف: در جوامع مختلف برای دستیابی به تعالی در سازمان‌ها، براساس نوع جهان‌بینی طراحان، الگوهای تعالی سازمانی مختلفی ارائه شده است. قرآن کریم کتاب مدیریت عالم هستی و هدایت انسان از طرف خالق هستی بوده و غنی‌ترین منبع برای ترسیم الگوی تعالی سازمانی است. بر این اساس هدف پژوهش حاضر، شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های تعالی سازمانی و ارائه الگوی مربوطه با رویکرد قرآنی است.

روش: این پژوهش به‌لحاظ هدف کاربردی و با رویکرد کیفی انجام شد. شیوه جمع‌آوری داده‌ها، بررسی اسناد و تجزیه و تحلیل داده‌ها براساس راهبرد تحلیل مضمون است. کل محتوای تفسیر نور، نمونه پژوهش است.

یافته‌ها: در مرحله اول بیش از ۱۸۰۰۰ شناسه مرتبط دریافت و طی فرایند کدگذاری براساس راهبرد تحلیل مضمون، ۹۱۳ مضمون پایه شناسایی و با ترکیب و تلخیص آن‌ها، ۹۱ مضمون سازمان‌دهنده و درنهایت طی فرایند ترکیب و تلخیص، ۱۱ مضمون فراگیر باعنوان مؤلفه‌های الگوی تعالی سازمانی از منظر قرآن کریم استخراج شدند. این مؤلفه‌ها عبارت‌اند از: اسلام و ایمان به تمام ابعاد و ارزش‌های آن، سنت‌های الهی، عوامل تسهیل‌کننده، عوامل بازدارنده، رهبری، منابع انسانی، نعمت‌های سازمانی (منابع)، عمل صالح (فرایندها)، حساسی و معاد سازمانی، نتایج، اصلاح و بهبود مستمر. درنهایت با توجه به این مؤلفه‌ها و با استفاده از رویکرد سیستمی، الگوی تعالی سازمانی از منظر قرآن کریم ارائه شد.

نتایج: رکن اساسی الگوی تعالی سازمانی از منظر قرآن، مؤلفه اسلام و ایمان به تمام ابعاد آن است و خداشناسی محوری‌ترین موضوع در اسلام بوده و خداوند متعال، مالک و مدیر عالم هستی است. خداوند براساس قوانین ثابت، باعنوان سنت‌های الهی بر عالم هستی مدیریت می‌کند. مدیران سازمان‌ها، اگر بخواهند در مسیر تعالی قدم بردارند باید در طول مدیریت خداوند، قدم بردارند و تمام مؤلفه‌های مؤثر در تعالی را براساس رضایت خداوند مدیریت کنند. **کلیدواژه‌ها:** الگوی تعالی سازمانی، تعالی سازمانی در قرآن، تعالی سازمانی در اسلام، مؤلفه‌های تعالی سازمانی، تفسیر نور.

□ استناد: هاشم‌زاده، معصوم؛ آراسته، حمیدرضا؛ عباسیان، حسین؛ زین‌آبادی، حسن‌رضا (پاییز ۱۳۹۸). ارائه الگوی تعالی سازمانی بر پایه قرآن

کریم. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت/تنظیم، ۴(۳): ۳۸۷-۴۰۶.

۱. این پژوهش برگرفته از رساله با عنوان «ارائه الگوی تعالی سازمانی برای سازمان‌های آموزشی با رویکرد قرآنی (محتوای تفسیر نور)» رشته مدیریت آموزشی دانشکده مدیریت دانشگاه خوارزمی است.

۲. دکتری مدیریت آموزشی. دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی. رایانامه: hashemza2016@gmail.com

۳. استاد گروه مدیریت آموزشی، دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی. (نویسنده مسئول). رایانامه: arasteh@khu.ac.ir

۴. استادیار گروه مدیریت آموزشی، دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی. رایانامه: a_abbasianedu@yahoo.com

۵. دانشیار گروه مدیریت آموزشی، دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی. رایانامه: hzeinabadi@yahoo.com

مقدمه

در نظام هستی براساس فطرت‌گرایی توحیدی همه مخلوقات خدا برای رسیدن به سرآمدی در حال تلاش هستند. در جوامع انسانی، یکی از مهم‌ترین جنبه‌هایی که در این زمینه، مورد توجه نظریه‌پردازان قرار گرفته تعالی سازمانی است (عریشاهی، ۱۳۹۳، ص ۴). تعالی در لغت به معنی بلندشدن و برترشدن است و تعالی سازمانی به معنای تعهد سازمانی به رشد و توسعه پایدار و دائمی، برای کسب رضایت مشتری و افزایش مستمر سودآوری شرکت در محیط ملی فراگیر و حمایت‌کننده است. تعالی سازمانی تابع شرایط خاص، فرهنگ، محیط داخلی و خارجی کسب و کار، ویژگی نیروی انسانی سازمان، نقاط قوت و ضعف و فرصت‌ها و تهدیدهایی است که سازمان را در بر گرفته است (صادقی، خنیفر، مصطفوی پور، ۱۳۹۵، ص ۱۶۶). تعالی سازمانی تضمین می‌کند که همه سیستم‌های سازمانی، به صورت منسجم کار می‌کنند و هم‌افزایی دارند (ویکیدال، هالفاروا و ننادال^۱، ۲۰۱۸، ص ۴۷).

به‌منظور تحقق تعالی سازمانی، پژوهشگران مدل‌های مختلفی را ارائه کرده‌اند تا سازمان‌ها با بهبود مستمر روند خود، به تعالی مورد نظر دست یابند (محمدی، علایی‌زاده و محمدی، ۱۳۹۴، ص ۱۳۳). مدل تعالی سازمانی، ساختار مدیریتی است که با تکیه بر اصول و مفاهیم اساسی و توجه داشتن به معیارهای اصلی مدیریت کیفیت جامع و سیستم‌های خودارزیابی، موجب پیشرفت و بهسازی سازمان‌ها را فراهم و مسیر فعالیت‌های مدیران را برای بهبود عملکرد، شناسایی و تعیین می‌کند (مجبی، مسگرزاده و مؤمن‌کیا، ۱۳۹۴، ص ۵۲). مدل‌های تعالی در اواخر دهه ۱۹۸۰ و اوایل دهه ۱۹۹۰ توسعه یافتند. این مدل‌ها، چهارچوب، اصول و بهترین شیوه‌های مدیریتی را که مشترک برای سازمان‌های دارای عملکرد بالا است تعریف می‌کنند. مدل‌های تعالی برجسته عبارت‌اند از: «مدل جایزه ملی کیفیت مالکوم بالدريج»^۲ و «مدل تعالی بنیاد اروپایی کیفیت»^۳. بسیاری از کشورها که دارای برنامه اعطای جوایز تعالی سازمانی ملی هستند از این دو مدل یا ترکیبی از این دو استفاده می‌کنند (ا.ای. اس^۴، ۲۰۱۹).

در چند دهه اخیر، سازمان‌ها برای بقا و تداوم حیات خود، ناگزیرند تحول‌های محیطی را رصد کنند

1. Vykydal, Halfarová and Nenadál
2. Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)
3. EFQM
4. Organizational Excellence Specialists (OES)

و به ارزیابی و مقایسه خود با سازمان‌های موفق بپردازند. مدل‌های تعالی سازمانی به‌عنوان چارچوبی برای ارزیابی عملکرد و سنجش میزان موفقیت سازمان‌ها در استقرار سیستم‌های نوین مدیریتی و مدیریت کیفیت جامع، کاربردهای روزافزونی پیدا کرده‌اند. این مدل‌ها به‌عنوان زبان مشترک، برای مقایسه عملکرد و میزان موفقیت سازمان‌ها به کار می‌روند و به‌عنوان ابزاری فراگیر با نگرش جامع به کلیه زوایای سازمان‌ها، به مدیران کمک می‌کنند تا شناخت دقیق‌تری نسبت به سازمان خود داشته باشند. این مدل‌ها، سازمان را قادر می‌سازند تا میزان موفقیت خود را در اجرای برنامه در مقاطع زمانی مختلف، ارزیابی کنند (همزورث^۱، ۲۰۱۶، ص ۱۲۷). بیش از ۲۰ سال پژوهش، رابطه مثبت، بین معیارهای مدل تعالی و عملکرد سازمانی را تأیید می‌کند. در انتخاب معیارهای تعالی سازمانی باید از روش‌های مدیریتی استفاده شود که با الگوهای فرهنگی و ساختارهای اقتصادی یک جامعه منطبق باشد (رینگروز^۲، ۲۰۱۳، ص ۴۴۸).

در بین مدل‌های متنوع تعالی سازمانی گرچه تشابهات زیادی وجود دارد، ولی هرکدام از یک تا چند مورد با دیگر مدل‌ها تفاوت دارند، تفاوت‌های موجود بین مدل‌ها، ناشی از دیدگاه‌ها و نگرش‌های صاحب‌نظران و طراحان مدل بوده است. انتخاب مبنا یا مبانی ارزش‌گذاری عملکرد سازمان و معیارهای مبتنی بر آن، آگاهانه یا ناآگاهانه، متأثر از جهان‌بینی فرد قرار می‌گیرد (رازینی، ۱۳۸۹، ص ۳). در طراحی مدل‌های تعالی، باید الگویی جامع، کامل و دقیق تدوین شود و از آنجا که اسلام کامل‌ترین و جامع‌ترین دین است و نظر به اینکه خداوند چون آفریننده انسان است بهتر می‌تواند مسیر تعالی و کمال را به انسان نشان دهد، بنابراین باید با رجوع به اسلام و منابع مختلف اسلامی به‌خصوص قرآن کریم برای تدوین الگویی جامع اقدام شود. قرآن کریم، جامع‌ترین و کامل‌ترین منبع برای رجوع انسان در تمام ابعاد تعالی است. قرآن مظهر رحمت و جلوه ربوبیت خداوند و کتاب شناخت و تربیت انسان است و به‌دلیل برخورداری از چنین هویتی، مطالعه دقیق کتاب تشریح و نظام تکوین به‌قصد دریافت تصور روشن و واقع‌بینانه از آن‌ها به بشر توصیه می‌شود تا از این طریق، راه تعالی و تکامل خود را هموار و زمینه تشکیل و تأمین زندگی آرمانی خویش را در دو جهان، فراهم سازد. در بررسی موانع و مشکلات فراروی مدیریت

1. Hemsorth
2. Ringrose

مبتنی بر آموزه‌های قرآنی در سازمان‌ها، بی‌توجهی به انجام پژوهش در زمینه مدیریت اسلامی مبتنی بر آموزه‌های قرآنی یکی از مهم‌ترین مشکلات و موانع است (اسلامی فرد و توکلی، ۱۳۹۰، ص ۱۵).

پیشینه: تاج میر ریاحی؛ صفری و شاملی (۱۳۹۶) در پژوهشی ابعاد رهبری سازمانی بر مبنای نظام ارزشی اسلام با استفاده از آموزه‌های نهج البلاغه را تبیین کردند. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد ابعاد رهبری سازمانی شامل ابعاد اعتقادی، اخلاقی و رفتاری است. موسوی داوودی، حضوری، نجاری و رستگار (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان ارزیابی میدانی الگوی ارزش‌های سازمانی مبتنی بر آموزه‌های نهج البلاغه به این نتیجه رسیدند که چهار مؤلفه ارزش‌های اخلاقی فرهنگی، دانشی بینشی، حرفه‌ای و بنیادین با متغیر ارزش‌های سازمانی براساس آموزه‌های نهج البلاغه، رابطه معناداری دارد. محمدی و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان پایه‌های نظری تعالی فرد در سازمان از دیدگاه قرآن کریم به این نتیجه رسیدند که مقوله محوری در تعالی فرد، از منظر قرآن هدایت است. آیات قرآن، فردی را برخوردار از تعالی تلقی می‌کند که با پیروی از شریعت ربانی و تأسی به اسوه‌های تعالی و رعایت موازین تقوایی از هدایت الهی بهره‌مند شده باشد؛ به عبارت دیگر، انسان مهتدی، همان فرد متعالی است. عباسی، رجب‌زاده، آذر و هندیانی (۱۳۹۴)، در پژوهشی با عنوان واکاوی عوامل تأثیرگذار بر اجرای مدل تعالی در نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران و با هدف شکل‌دهی یک الگوی مفهومی جامع در خصوص اجرای مدل تعالی سازمانی به این نتیجه رسیده‌اند که توجه به مباحث تعالی در این واحدها، اهمیت و ضرورت دارد و بکارگیری درست این مدل‌ها، موجب کاهش هزینه، افزایش رضایت جامعه و کارکنان و نظام‌مند شدن فرآیندها خواهد شد. جعفری و دلخوش کسمایی (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان الگوی رابطه رهبر - پیرو و تعالی سازمانی دانشگاه علوم انتظامی امین به این نتیجه رسیده‌اند که الگوی رابطه رهبر - پیرو و تعالی سازمانی دانشگاه علوم انتظامی می‌تواند به ارتقاء سطح خودباوری و رشد کارکنان و افزایش اعتماد به نفس آنان کمک کند و الگوی مدیریتی مناسبی در تلفیق و همسوسازی هدف‌های سازمانی با هدف‌های فردی برای توسعه و تعالی سازمانی باشد. عربشاهی (۱۳۹۳) پژوهشی با هدف ارائه الگوی سازمان متعالی با تأکید بر رویکرد اسلامی در مؤسسه‌های آموزش عالی شهر مشهد انجام داده است. الگوی مفهومی پژوهش در بردارنده چهار عامل یا متغیر پنهان شامل سازمان متعالی، ارتباط با خدا، ارتباط با دیگران و ارتباط با خود است و هر کدام از این متغیرها شامل تعدادی شاخص یا متغیرهای آشکار هستند.

بردبار، ضرابی زاده و صالحی (۱۳۹۴) پژوهشی با هدف شناسایی و استخراج ابعاد، عوامل و معیارهای حکمرانی خدامدار و ارائه الگوی خدامداری انجام داده‌اند. عناصر الگوی پیشنهادی این پژوهش شامل این موارد است: خدامحوری، صراحت و روشنی در اهداف، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی، عدالت‌خواهی و عدالت‌گستری، کنترل و نظارت بر عملکرد زیرمجموعه، کاهش فقر، اثربخشی و کارایی دولت، حاکمیت قانون، اهتمام به علم و پیشرفت علمی، مشارکت، مبارزه با فساد، شفافیت اطلاعاتی، شایسته‌سالاری، دوام و پایداری. مسعودی پور (۱۳۹۴) پژوهشی با عنوان تبیین جایگاه مسائل پیش‌بینی نشده در برنامه‌ریزی سازمانی از دیدگاه قرآن انجام دادند؛ نتایج این پژوهش نشان می‌دهد سنت‌های الهی چه در زمان گذشته، چه حال و چه آینده جاری است و براساس آن می‌توان به شناخت آینده اقدام کرد. رازینی (۱۳۸۹) در رساله دکتری خود با عنوان طراحی و تبیین الگوی جامع تعالی سازمانی براساس رویکرد اسلامی، حق‌مداری را به عنوان مقوله محوری شناسایی و برتری سازمانی در گرو میزان توفیق سازمان در ایفای حقوق ذی‌حقان سازمان براساس سلسله‌مراتب حقوق است. در این تبیین، خدا عین حق و منشأ سایر حقوق است. پژوهش یادشده با عنوان این مقاله نزدیک است اما آنچه این دو را از هم مجزای می‌کند عبارت‌اند از این که: ۱- روش مراجعه به قرآن: در پژوهش یادشده از تفسیر موضوعی و در این پژوهش، کل محتوای تفسیر نور به عنوان نمونه مدنظر بوده است و ۲- حجم بسیار زیاد مضامین مرتبط شناسایی شده، تعداد زیاد مؤلفه‌های فراگیر و زیرمؤلفه‌های مرتبط استخراجی و متفاوت بودن عناوین بعضی از مؤلفه‌های شناسایی شده از جمله تفاوت‌های دیگر این دو پژوهش است.

جمع‌بندی پژوهش‌های انجام شده نشان می‌دهد که در خصوص مؤلفه‌های تعالی سازمانی از منظر قرآن، پژوهش جامعی انجام نشده است. بیشتر پژوهش‌ها، با محوریت روش تفسیر موضوعی و با مراجعه به محتوای یک یا دو تفسیر قرآن بوده و هنوز کل قرآن کریم به عنوان عینیت مدیریت خداوند متعال بر عالم هستی، مورد بررسی قرار نگرفته است. همچنین بعضی از پژوهش‌های انجام شده، با رویکرد تأیید گرفتن از قرآن کریم، برای مؤلفه‌های مطرح شده در الگوهای تعالی سازمانی معروف دنیا انجام شده و مراجعه به قرآن برای استخراج مؤلفه‌های تعالی سازمانی بسیار کم انجام شده است. بنابراین با توجه به خلأ پژوهشی موجود پیرامون موضوع مورد مطالعه و ضرورت مراجعه به قرآن در این خصوص، این پژوهش با هدف شناسایی مؤلفه‌های تعالی سازمانی و ارائه الگوی تعالی با رویکرد قرآنی انجام شد.

روش

این پژوهش به لحاظ هدف، کاربردی و از نظر رویکرد کیفی است. شیوه گردآوری داده‌ها بررسی اسناد و استقرایی است و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از راهبرد تحلیل مضمون استفاده شده است. تحلیل مضمون یکی از راهبردهای پژوهش‌های کیفی است که برای شناسایی، تحلیل و گزارش الگوها و مضامین داده‌ها بکار می‌رود (موسوی داوودی و همکاران، ۱۳۹۶، ص ۱۰۰). تحلیل مضمون شامل جستجو به دنبال مضمونی است که در سراسر داده‌ها تکرار شده است (پونام و داورا، ۲۰۱۳، ص ۳۴). در روش تحلیل مضمون، پژوهشگر پس از اینکه چندین بار، داده‌های کیفی را مرور و نسبت به آن تسلط پیدا کرد، داده‌های کیفی را که بیشترین غنا را در موضوع پژوهش دارد، مشخص می‌کند؛ پس از آن، پژوهشگر داده‌های کیفی انتخاب شده را شناسه‌گذاری می‌کند. پس از پایان مرحله شناسه‌گذاری، برای هر یک از آن‌ها یک برچسب انتخاب می‌کند؛ پس از این مرحله زیرمضمون‌ها به دست می‌آید. زیرمضمون‌ها در واقع همان برچسب‌های انتخاب شده است. مرحله پایانی تحلیل مضمون، به دست آوردن مضمون‌های اصلی است. مضمون‌های اصلی از ترکیب زیرمضمون‌ها به دست می‌آید (رحمتی، ۱۳۹۵، ص ۱۳۶).

در این پژوهش به آیات قرآن کریم به صورت مستقیم مراجعه نشد، بلکه با بررسی تفاسیر مشهور شیعه و با مشورت صاحب‌نظران و خبرگان، کل محتوای ۱۰ جلدی تفسیر نور قرآنی (۱۳۸۵) به دلیل احتراز از اصطلاحات فنی، ادبی، فقهی، کلامی و فلسفی و استفاده از متن آیات و روایات در تفسیر و استفاده از دوازده تفسیر معتبر شیعه و سنی در آن، استفاده شد. به منظور اعتباریابی شناسه‌های استخراجی و مضامین و مؤلفه‌های شناسایی شده و الگوی تعالی سازمانی پیشنهادی، از روش مراجعه به خبرگان استفاده شد و نظرات خبرگان که شامل ۸ نفر از اساتید دانشگاه در رشته مدیریت و ۶ نفر در رشته‌های مرتبط با تفسیر قرآن و ۸ نفر از اساتید حوزه علمیه قم در سطوح عالی بودند در تمام مراحل اعمال شد.

یافته‌ها

براساس فرایند پژوهش‌های کیفی و با عنایت به راهبرد تحلیل مضمون، کل محتوای تفسیر نور مورد

بررسی قرار گرفت و ۱۸۰۰۰ شناسه مرتبط با موضوع پژوهش، شناسایی و به منظور سهولت بازیابی و پردازش در نرم افزار اکسل وارد شد. سپس به شناسه های استخراجی برچسب مضامین داده شد و در ادامه پس از بازنگری و حذف شناسه های موازی و تکراری و ادغام شناسه های مشابه، ۹۱۳ مضمون پایه و با ترکیب و تلخیص این مضامین، ۹۱ مضمون سازمان دهنده و در نهایت با ترکیب و تلخیص آنها، ۱۱ مضمون فراگیر با عنوان مؤلفه های تعالی سازمانی از منظر قرآن استخراج شدند (در پیوست ۱ مقاله قابل مشاهده است). یافته های پژوهش درخصوص مؤلفه های فراگیر و سازمان دهنده و نمونه هایی از مضامین پایه و مستندات قرآنی در ادامه تشریح می شود:

۱- مؤلفه اسلام و ایمان به تمام ابعاد آن: از منظر قرآن، نقطه عطف در تعالی، ایمان به اسلام و تمام ابعاد و ارزش های آن هست. هر کسی بخواهد براساس آموزه های قرآنی در مسیر تعالی سازمانی قدم بردارد باید به اسلام و تمام ابعاد آن ایمان داشته باشد و مبانی فکری سیاست گذاران، برنامه ریزان و مجریان در تمام سطوح باید براساس اسلام شکل گیرد. در ادامه به طور خلاصه، هرکدام از مضامین سازمان دهنده مرتبط با این مؤلفه فراگیر از منظر قرآن تشریح می شود:

ویژگی های کلی اسلام: از منظر قرآن اسلام، دین جهانی (نساء، ۱۷۴)، جامع (مائده، ۳)، فطری (نحل، ۱۱۴)، آسان (حج، ۷۸) و دین اعتدال (بقره، ۱۴۳) است و این دین، نه از سیاست جداست و نه از اقتصاد (هود، ۸۷). خداشناسی: موضوع خداشناسی و معرفت الله، بنیان الگوی تعالی سازمانی از منظر قرآن است. از منظر قرآن، توحید و ایمان به وحدانیت خدا، اولین اصل اسلام است (توحید، ۱). از منظر قرآن، خدا حاکم بر هستی (قصص، ۱۲) و به طور مستمر تمام اجزای هستی را هدایت کرده (غافر، ۶۴) و تمام اجزای هستی بر خدا سجده می کنند (نحل، ۴۸).

ابعاد ایمان: از منظر قرآن، ایمان به انبیاء الهی و کتب آسمانی (سباء، ۳۱)، ایمان به معاد و جهان آخرت (علق، ۶ تا ۱۴)، ایمان به غیب (بقره، ۳)، ایمان به وجود فرشتگان (حجر، ۱۷ تا ۱۸) و ایمان به وجود جن و شیطان (صافات ۶ تا ۷) از اعتقادات مسلمانان محسوب می شود.

وجود همیشگی حجت خدا: از منظر قرآن، وجود همیشگی حجت خدا (نحل، ۸۹) و ولایت حجت خدا بر هستی، از مسلمات است (سباء، ۱۲). بر این اساس کارگزاران تعالی سازمانی باید به شاهد و ناظر بودن حجت خدا ایمان داشته باشند.

انسان‌شناسی: از منظر قرآن پس از مسئله خدا، انسان، محوری‌ترین مسئله در هستی به‌شمار آمده و آفرینش انسان، هدف‌دار است (مؤمنون، ۱۵ و ۱۶) و هدف نهایی خلقت انسان، رسیدن به مقام خلیفه الهی و مظهریت اسماء و صفات الهی است (حجر، ۲۹ و ۳۱) که تنها از طریق عبودیت ذات پروردگار حاصل می‌شود (اعراف، ۱۲). در آیات متعدد این پیام مهم به چشم می‌خورد که هستی برای انسان، انسان برای عبادت خدا، عبادت برای تقوای الهی و تقوا برای رستگاری انسان است (بقره، ۵).

معرفت‌شناسی: از نگاه قرآن، علم، هدیه‌ای الهی است (اسراء، ۱۰۷) و قوانین حاکم بر طبیعت را باید کشف و بکار بست (کهف، ۹۲ و ۹۳) و مطالعه در هستی، زمینه ایمان به خداست (حج، ۶۳). هستی‌شناسی: نوع نگاه به هستی، بنیان فکری کارگزاران تعالی سازمانی را تشکیل می‌دهد. از نظر قرآن تمام اجزای هستی شعورمند هستند (اسراء، ۴۴) و با هم دیگر ارتباط داشته، هماهنگ بوده (بقره، ۲۳۱) و هدف‌دار هستند (عنکبوت، ۴۴). از منظر قرآن، هستی قانون‌مند است (یونس، ۳) و به‌طور مستمر در حال تکامل است (اعراف، ۵۴) و تمام اجزای آن مطیع خدا هستند (رعد، ۱۵).

۲- مؤلفه سنت‌های الهی: سنت الهی روشی است که خداوند برای تدبیر جهان، بکار گرفته و به تعبیر دیگر، قوانینی است که به فرمان الهی بر جهان حاکم است و این قوانین، همان اراده الهی است که به جهان، نظام خاصی داده است. مدیریت در سازمان‌ها باید در طول مدیریت مدیر عالم هستی، یعنی خداوند متعال باشد؛ این همسویی زمانی تحقق می‌یابد که به سنت‌های الهی یا همان قوانین ثابت خداوند برای مدیریت عالم هستی توجه شود. به چند نمونه از سنت‌های الهی اشاره می‌شود: ۱- سنت هدایت و تربیت مستمر (نساء، ۲۶)؛ ۲- سنت آزمایش و امتحان مستمر (بقره، ۱۴۳)؛ ۳- سنت حسابرسی (غاشیه، ۲۱ تا ۲۶)؛ ۴- سنت فراهم آوردن زمینه رشد برای همه (مریم، ۷۵)؛ ۵- سنت آزادی و اختیار انسان (بقره، ۲۰)؛ ۶- سنت تشویق پاکان (نحل، ۳۱)؛ ۷- سنت کیفر گناهکاران (انعام، ۶) و ۸- سنت پیروزی حق بر باطل (اعراف، ۱۱۹ تا ۱۲۰).

۳- مؤلفه عوامل بازدارنده تعالی سازمانی: عوامل بازدارنده، مجموعه عوامل تأثیرگذار منفی و به وجود آورنده اختلال در مسیر تعالی سازمانی است. این عوامل در جهان بینی مادی در نظر گرفته نمی‌شود اما با توجه به نوع عملکرد اجزای سازمان می‌توانند باعث اختلال در مسیر سرآمدی سازمانی شوند. براساس یافته‌های پژوهش به چند نمونه اشاره می‌شود: قهر و کیفر الهی (مجادله، ۲۰)، طاغوت‌ها (طه، ۷۱)، جنیان ناصالح (فصلت، ۲۹)، شیاطین (بقره، ۱۶۹)، محیط فاسد (کهف، ۲۰) سحر و جادو (بقره، ۱۱۰)؛ دشمنان

طه، ۶۳ تا ۶۴)، نفس و صفات پست انسانی (یوسف، ۱۸)، مشکلات اقتصادی (بقره، ۱۶۸)، کفران نعمت (کفران نعمت، ۱۱۲)، دنیاطلبی (احزاب، ۲۸)، فساد و روی گردانی از حق (مسد، ۱ تا ۵)، گناه (شمس، ۱ تا ۸) و جهل (مؤمنون، ۸۴ تا ۸۷).

۴- مؤلفه عوامل تسهیل کننده تعالی سازمانی: از منظر قرآن کریم، عوامل تسهیل کننده بر میزان تعالی سازمانی اثرگذار هستند و باید متصدیان، زمینه ظهور و بروز آن‌ها را تسهیل کنند. براساس یافته‌های پژوهش به چند نمونه اشاره می‌شود: امداد غیبی (هود، ۷۳)، فرشتگان (نازعات، ۱ تا ۵)، جنیان صالح (انبیاء، ۸۲) خداپاوری و توکل بر خدا (بقره، ۱۱۵)، دعا و نیایش (بقره، ۲۵۰)، نماز خواندن (بقره، ۱۲۵)، قرآن خواندن (نساء، ۸۲)، انفاق (بقره، ۱۷۷)، صبر (بقره، ۲۵۰) و نذر کردن (آل عمران، ۳۵).

۵- مؤلفه رهبری: رهبری در سازمان، ستون خیمه و محور وحدت بخش محسوب می‌شود (بقره، ۲۴۶). وجود رهبری برای تعالی سازمان یک ضرورت بوده (نساء، ۳۴) و مرجع شناخته شده (کهف، ۸۳) برای تثبیت حق و تعالی بخشی به سازمان (اعراف، ۸۹) و تدبیر و تصمیم‌گیری در مسیر حق است (حمد، ۶ و ۷). مضامین سازمان‌دهنده این مؤلفه اصلی براساس مستندات ارائه می‌شود:

ویژگی‌های رهبری: ۱- خداپاوری و عبودیت خدا (آل عمران، ۲۰)؛ ۲- عالم و بصیر و جامع اندیش (زمر، ۷)؛ ۳- صبور و مقاوم (یوسف، ۱۸)؛ ۴- صداقت (مریم، ۴۱)؛ ۵- روحیه نظم (قیامت، ۱ تا ۶)؛ ۶- ایمان قوی در عمل (بقره، ۵)؛ ۷- رعایت تقوای الهی (نساء ۶۴)؛ ۸- عمل صالح محور (بقره، ۸۲)؛ و ده‌ها ویژگی دیگر. وظایف رهبری از منظر قرآن: ۱- هدف‌گذاری (بقره، ۲۲)؛ ۲- تربیت سازمانی (حمد، ۲)؛ ۳- تدبیر و تصمیم‌گیری سازمانی (اعراف، ۱۴۵)؛ ۴- هدایت و ارشاد سازمانی (انعام، ۱۰۷)؛ ۵- روحیه و انگیزه بخشی به کارمندان (حمد، ۵)؛ ۶- نظارت و رصد عوامل مؤثر در کاهش تعالی و برخورد با آن‌ها (مائده، ۱۱۷)؛ ۷- هماهنگی سازمانی (بقره، ۲۲ و ۱۴۴)؛ ۸- اصلاح و بهبود مستمر (بقره، ۱۸۲)؛ و ده‌ها مورد دیگر. اصول رهبری از منظر قرآن: ۱- خداپاوری در تمام ابعاد (یونس، ۱۵)؛ ۲- اصل توجه به سنت‌های الهی؛ ۳- اصل مأمور به انجام وظیفه هستیم نه نتیجه (غاشیة، ۲۱ تا ۲۶)؛ ۴- اصل عدالت سازمانی در تمام ابعاد (کهف، ۸۷ تا ۸۸)؛ ۵- اصل تمرکز بر اهداف (انفال، ۶۷)؛ ۶- اصل تفویض اختیار (حمد، ۵)؛ ۷- اصل مشارکت (کهف، ۹۵ تا ۹۷) و ده‌ها مورد دیگر.

۶- مؤلفه منابع انسانی: منابع انسانی مهم‌ترین دارایی یک سازمان است و مدیریت اثربخش آن‌ها کلید

موفقیت سازمان است. مضامین سازمان دهنده مرتبط با مؤلفه منابع انسانی به شرح زیر به دست آمد:

جایگاه منابع انسانی از منظر قرآن: محور تدبیر مدیر در سازمان، باید نیروی انسانی آن باشد (اسراء، ۱۲)

هدف اصلی مدیریت بر منابع انسانی این است که قلب آن‌ها را همسو با اهداف سازمان قرار دهد (بقره، ۷) و مدیران برای موفقیت خود نیازمند انسان‌های اندیشمند، با تدبیر و بزرگ هستند (یوسف، ۵۰).

تقسیم‌بندی نیروی انسانی: نیروی انسانی سازمان براساس دو مؤلفه ایمان و عمل صالح به چهار گروه تقسیم می‌شوند: ۱- گروهی که ایمان سازمانی داشته و عمل صالح انجام می‌دهند که این‌ها مؤمنان سازمانی هستند؛ ۲- گروهی که ایمان سازمانی داشته و نه عمل صالح انجام می‌دهند این‌ها کافران سازمانی هستند؛ ۳- گروهی ایمان سازمانی داشته ولی عمل صالح انجام نمی‌دهند که اینان فاسقان سازمانی هستند؛ ۴- گروهی ایمان سازمانی نداشته ولی اظهار ایمان می‌کنند و در ظاهر کار نیک انجام می‌دهند، اینان منافقان سازمانی هستند (بقره، ۲۸۶).

اوصاف منابع انسانی: ۱- خدا باوری (حمد، ۵)؛ ۲- داشتن ایمان و تعهد سازمانی قوی (بقره، ۶۷)؛ ۳- اطاعت سازمانی (آل عمران، ۵۲)؛ ۴- صبر و پایداری و پشتکار (آل عمران، ۸۶)؛ ۵- حق‌گرا بودن (نمل، ۷۷) تا ۷۹، ۶- رعایت تقوای الهی (اعراف، ۶۳) و ده‌ها ویژگی دیگر.

گزینش منابع انسانی: برای منصوب کردن افراد در مشاغل سازمانی، گزینش و آزمایش آن‌ها ضرورت دارد (بقره، ۱۲۴) و برای گزینش، یک اصل مهم این است که هر کاری را باید به اهلش سپرد (جمعه، ۳ تا ۴) و باید در گزینش به بهترین‌ها توجه ویژه کرد (قصص، ۲۶).

مؤلفه تربیت نیروی انسانی: از منظر قرآن، بعد از گزینش، مهم‌ترین فرایند مدیریت منابع انسانی، تربیت مستمر آنان است. براساس مضامین قرآنی، سخت‌ترین کار سازمان، تربیت نیروی انسانی است (بقره، ۸۷). انگیزش نیروی انسانی: از منظر قرآن، ارزش هر چیز وابسته به اهداف و انگیزه‌ها و نیات بنیان‌گذاران آن دارد (توبه، ۱۰۸) و در موارد متعدد بر این موضوع تأکید می‌شود که انگیزه و هدف مهم است نه فقط خود عمل (هود، ۱۵) و ضرورت دارد در سازمان‌ها، برای انجام کارها، انگیزه‌ها را بالا ببریم (صافات، ۱۰۰ تا ۱۰۲).

۷- مؤلفه نعمت‌های سازمانی (منابع): از منظر قرآن یکی دیگر از مؤلفه‌های مهم تعالی سازمانی، مؤلفه نعمت‌های سازمانی (منابع) است. نعمت‌های سازمانی بسیار مهم است و قوام و پایداری سازمان به آن وابسته است (نساء، ۵) و قبل از ایجاد سازمان و واحدهای تابعه و فعالیت‌های آن‌ها، باید منابع تأمین‌کننده

مشخص شود (فصلت، ۱۰ تا ۱۱) زیرا اقتصاد سازمانی پشتوانه فعالیت‌های سازمان است (بقره، ۱۹۵). براساس مضامین متعدد قرآنی همه منابع و امکانات از فضل و رحمت خداست و نعمت سازمانی محسوب می‌شود (هود، ۹). بر این اساس، در این پژوهش به جای کاربرد واژه منابع از واژه نعمت استفاده می‌شود. انواع نعمت‌های سازمانی: براساس یافته‌های این پژوهش، نعمت‌ها در دنیا به نعمت‌های معنوی و مادی تقسیم می‌شود و «نعمت‌های معنوی، برتر از تمام نعمت‌های مادی است» (یونس، ۵۸) و آن‌ها در اولویت قرار دارند (جاثیه، ۱۶). از نعمت‌های معنوی می‌توان به موارد زیر اشاره کرد: ۱- وجود خود سازمان (بقره، ۲۱)؛ ۲- دوستان و حامیان و نیروی انسانی سازمان (رعد، ۱۷)؛ ۳- مدیر کارآمد (رعد، ۱۷)؛ ۴- علم و دانش و اطلاعات مفید (رعد، ۱۷)؛ ۵- قوانین سازمانی کارآمد (جاثیه، ۱ تا ۳)؛ ۶- امنیت سازمانی (انفال، ۲۶)؛ ۷- عدالت سازمانی (الرحمن، ۴۳ تا ۴۵). نعمت‌های مادی هم پشتوانه هر حرکت در سازمان بوده (بقره، ۱۷۲) و باعث قوام سازمان می‌شود (نساء، ۵) و تمام ثروت‌ها، امکانات و اجزای اقتصاد سازمانی، به‌عنوان نعمت مادی محسوب می‌شود (رعد، ۱۷).

۸- مؤلفه عمل صالح (فرایندها): از منظر قرآن کریم، عمل، سرمایه انسان است که با آن، خوبی‌ها یا بدی‌ها را کسب می‌کند (مطففین، ۱۴ و ۱۷) و مراد از عمل صالح یا همان کار نیک، کاری است که از نظر هدف، زمان، مکان، ضرورت، تداوم، ابزار مورد استفاده، همکاران، بهره‌گیران، استقامت در کار، استحکام، نظم، آینده‌نگری در عمل، اولویت‌های مورد نیاز، نشاط، اعتدال، دقت، سرعت و سلامت کار، مورد سنجش و برنامه‌ریزی قرار گرفته باشد و به دور از آفت‌های عجب، حبط، ریا و سمعه انجام پذیرد (ملک، ۱ و ۲). به عبارت دیگر، عمل صالح، همان راه مستقیم است و راه مستقیم، راهی نیست که پس از پیمودن تمام آن به مقصد برسیم، بلکه به هر مقدار که برویم به بخشی از مقصد رسیده‌ایم. راه مستقیم کوتاه‌ترین راه رسیدن به هدف است (حمد، ۶) و با توجه به شرایط، یک راه بیشتر نیست (حمد، ۶).

۹- مؤلفه حسابرسی و معاد سازمانی: منظور از مؤلفه حسابرسی و معاد سازمانی تمام فرایندهای ارزیابی عملکردها را شامل می‌شود. مضامین سازمان‌دهنده این مؤلفه با مستندات قرآنی به‌طور خلاصه به شرح زیر است:

اهمیت و اهداف حسابرسی و روز معاد سازمانی: در سازمان باید یک روز مشخص برای کیفر و پاداش وجود داشته باشد تا هرکسی نتیجه تلاش خود را ببیند (حمد، ۴). این روز بسیار مهم است (بقره، ۲۸۱) و لازمه

زندگی سازمانی است (انبیاء، ۱). آنچه مسلم است حسابرسی، برای همه کارمندان باید باشد (یونس، ۳۰) و اگر حسابرسی در کار نباشد، تلاش‌های کارمندان بی‌معنا و بدون هدف می‌شود (قیامت، ۳۶ تا ۴۰).
زمان حسابرسی و روز معاد سازمانی: روز معاد سازمانی، باید از قبل نزد مدیر مشخص باشد (نبأ، ۱۱۱) ولی از زمان وقوع آن به‌جز مدیر کسی اطلاع نداشته باشد (سبأ، ۲۹ تا ۳۰) و زمان آن نباید در بین کارمندان دور پنداشته شود (انبیاء، ۱) و باید ناگهانی باشد (انبیاء، ۹۷).

ملاک‌های روز معاد سازمانی: از بین ملاک‌های روز معاد سازمانی، به چند نمونه اشاره می‌شود: همه افراد، اعمال، احوال، نعمت‌ها، هزینه‌ها، عمر سازمانی، ایمان سازمانی، رهبری سازمانی (انبیاء، ۱)، نحوه برخورد با مدیر (مائده، ۱۰۹)، معیارهای الهی (فاطر، ۸) با محوریت عمل صالح (روم، ۴۴ تا ۴۵)؛ و به شرط اعمال آزادانه و آگاهانه (آل عمران، ۱۸۱ تا ۱۸۲)، باید مورد بازخواست قرار گیرد.

اصول مدیریت ارزیابی قبل از روز معاد سازمانی: اعلام دقیق معیارهای ارزیابی (حمد، ۴)، ثبت اعمال مبتنی بر اسناد (بقره، ۱۱۰)، اعلام دقیق اوصاف کیفی‌های سازمانی (حج، ۲۱ تا ۲۲)، تقویت ایمان به روز معاد سازمانی (آل عمران، ۳۰)، یادآوری و هشدار مستمر (بقره، ۲۸) و چندین اصل دیگر.

اصول مدیریت ارزیابی روز معاد سازمانی: بی‌فایده بودن اعتراف‌ها و پشیمانی در روز معاد سازمانی (اعراف، ۵۳)، مسئول بودن هر کس برای اعمال خویش (بقره، ۴۸)، براساس مدرک قضاوت کردن (اسراء، ۷۱)، بررسی حضوری و علنی عملکردها (نساء، ۵۶)، فراگیر بودن (اعراف، ۶ تا ۷)، تنوع معیارهای سنجش (اعراف، ۸ و ۹)، رعایت عدالت در داوری (یونس، ۴۷ و ۵۴) و چندین اصل دیگر.

اصول مدیریت ارزیابی بعد از اعلام نتایج روز معاد سازمانی: اعلام حضوری و عمومی نتایج (بقره، ۱۴۸)، قطعی بودن کیفر مجرمان (حج، ۲۵)، سخت بودن کیفرها (فرقان، ۲۷ تا ۲۹)، تناسب کیفرها با عملکرد (سبأ، ۳۳)، تفهیم دلیل کیفر (سجده، ۱۴)، تغییر نکردن حکم و تخفیف کیفر (ق، ۳۰) و چندین اصل دیگر.
۱۰- مؤلفه نتایج: نتایج، میزان تحقق تعالی در سازمان‌ها را در ابعاد مختلف نشان می‌دهد. از منظر قرآن، ملاک موفقیت، حسن عاقبت و نتایج کار است، نه جلوه‌ها و تلاش‌های زودگذر (انعام، ۱۳۵) و بلندترین قله موفقیت برای یک سازمان رسیدن به تمام اهداف در تمام ابعاد است (بقره، ۵). زیر مؤلفه‌های مرتبط با مؤلفه نتایج در ادامه براساس مستندات قرآنی ارائه می‌شود:

عوامل مؤثر در نتایج از منظر قرآن: امکانات مادی (مائده، ۲۳)، ایمان سازمانی (مائده، ۲۳)، توکل بر خدا

(مائده، ۲۳)، انگیزه الهی (مائده، ۶۹) تصمیم گیری حق محور (انبیاء، ۴۸ تا ۴۹)، تلاش و عمل صالح (قصص، ۵۸) و اقتصاد سالم (اعراف، ۸۵).

اصول کلی نتایج از منظر قرآن: جامع نگری (بقره، ۳۰)، نتایج منتج از ایمان و عمل صالح (مائده، ۶۹)، جدا نبودن نتایج فرد با نتایج جامعه (معارف، ۲۴ تا ۳۱)، توجه به نتایج دنیا و آخرت (نساء، ۱۳۴).

نتایج دنیا و ویژگی های آن از منظر قرآن: محبوب شدن (مریم، ۹۶)، رفاه و بهبود اقتصادی (مائده، ۶۶)، آرامش و امنیت (بقره، ۲۴۸) رضایت خدا و الطاف او (طه، ۱۳۰) برخی از نتایج دنیوی از منظر قرآن هستند. از ویژگی های مهم نتایج دنیا می توان به محدودیت (شورای، ۳۶)، زودگذر بودن (شوری، ۳۶) و مایه غفلت و فراموشی (زمر، ۸) اشاره کرد.

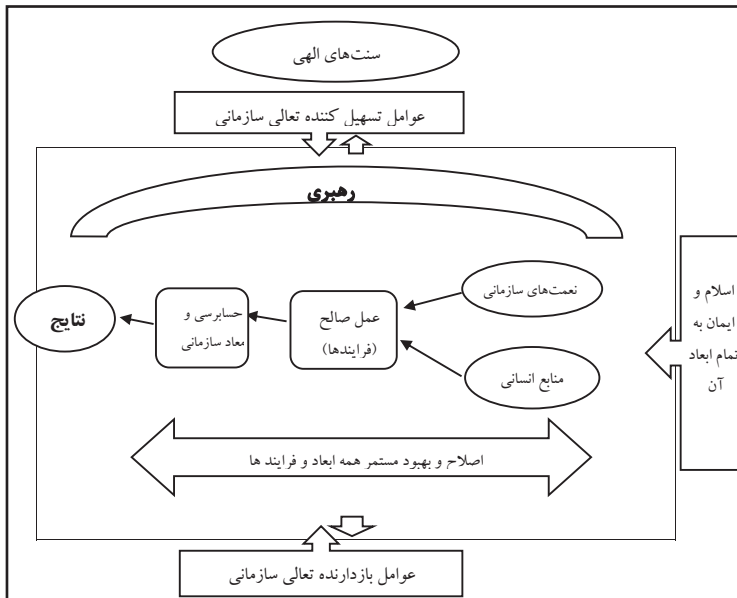
نتایج آخرت و ویژگی های آن از منظر قرآن: بهشت و آرامش و امنیت (انبیاء، ۱۰۳) و رضایت الهی (توبه، ۷۲) از نتایج آخرت بوده و جاودانگی (زخرف، ۶۸ تا ۷۱) و عدم محدودیت (فصلت، ۳۱) از ویژگی های آن است. نتایج نیروی انسانی: برخورداری از رشد و معرفت (بقره، ۱۲۹)، تلاش برای کسب رضایت خدا (طه، ۱۳۰)، با رضایت قلبی و عاشقانه کار کردن (نساء، ۴)، رفاه و بهبود اقتصادی (مائده، ۶۶)، مراعات ادب و حق دیگران (نور، ۲۷)، بی اعتنایی به مال و مقام دنیا (آل عمران، ۱۸۷)، اهل شکر بودن (بقره، ۵)، اهل امر به معروف و نهی از منکر (بقره ۵) و ولایت پذیری (بقره ۵).

۱۱- مؤلفه اصلاح و بهبود مستمر: یکی دیگر از مؤلفه های تعالی سازمانی از منظر قرآن، مؤلفه اصلاح و بهبود مستمر است. مضامین سازمان دهنده این مؤلفه براساس مضامین پایه و مستندات قرآنی به شرح زیر هستند: مقدمات اصلاح و بهبود مستمر: برای اصلاح و بهبود مستمر باید مقدماتی فراهم شود، از جمله: ۱- قدرت انسجام یافته و مسئول مشخص (آل عمران، ۱۰۴)؛ ۲- برخورداری از تقوای سازمانی اصلاح گر (انفال، ۱)؛ ۳- مشخص شدن راه های بهبود (هود، ۷۸)؛ ۴- ایجاد زمینه اصلاح (غافر، ۱۳ تا ۱۴)؛ ۵- شناخت انحرافات موجود در سازمان (شعرا، ۱۸۱ و ۱۸۳)؛ ۶- تبلیغات زمینه ساز (انبیاء ۵۸ تا ۶۰) و ۷- ایجاد شناخت عمیق در اطرافیان و افراد مؤثر (شعرا، ۲۱۴ و ۲۱۷).

اصول مؤثر در اصلاح و بهبود مستمر: از منظر قرآن، در فرایند اصلاح و بهبود مستمر باید به اصول زیر پایبند بود: ۱- اصل پیشگیری بهتر از درمان (یوسف، ۵)؛ ۲- اصل استفاده از تکنیک های مختلف (نساء، ۷۱)؛ ۳- اصل توجه به سرچشمه و ریشه (طه، ۲۲ تا ۲۴)؛ ۴- اصل نترسیدن از کمی طرفداران راه حق

(نحل، ۱۲۰)؛ ۵- اصل مصلح بودن صالح (کهف، ۱، ۲)؛ ۶- اصل وحدت مدیریت در فرایند اصلاح (طه)، ۲۹، ۳۴) و ۱۵ اصل دیگر.

اولویت‌های اصلاح و بهبود مستمر از منظر قرآن: اولویت اصلاح اندیشه کارمندان بر اصلاح سایر اجزای سازمان (صافات، ۸۳)، اولویت پیشگیری بر درمان (یوسف، ۵)، اولویت دفع ضرر بر جلب منفعت (کهف، ۱ تا ۲)، اولویت ایمان بر عمل (شعرا، ۲۲۴ تا ۲۲۷)، اولویت تدبیر بر تقلید (نساء، ۸۲)، اولویت اصلاح خود بر اصلاح دیگران (شعرا، ۲۱۴ تا ۲۱۸) و اولویت اصلاح رهبران بر دیگران (مؤمنون، ۴۵ تا ۴۶). شیوه و راهکارهای اصلاح و بهبود مستمر: تقویت خداباوری، توکل و دعا (بقره، ۶۰ و ۷۷)، مقاومت و برخورد قاطع (بقره، ۴۸)، تقویت ایمان به معاد الهی و سازمانی (طه، ۱۶)، یادآوری نعمت‌ها و موفقیت‌ها (نمل ۱۶)، تنبیه و تهدید گناهکاران و پاداش مصلحان (بقره، ۸۲)، امر به معروف و نهی از منکر (اعراف، ۱۶۴)، عبرت از گذشته (اعراف، ۱۶۳)، تقویت امید و کاهش ناامیدی (یونس، ۷ تا ۸) از جمله شیوه‌ها هستند. الگوی پیشنهادی تعالی سازمانی از منظر قرآن: یکی از اهداف پژوهش، ارائه الگوی تعالی سازمانی با رویکرد قرآنی بود که یازده مؤلفه اصلی برای تعالی سازمانی از منظر قرآن با رویکرد سیستمی در قالب شکل ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱. الگوی پیشنهادی تعالی سازمانی از منظر قرآن کریم

الگوی ارائه شده از دو قسمت تشکیل شده است. قسمت اول، مبانی و عوامل زمینه ساز را تشکیل می دهد. مؤلفه های اسلام و ایمان به تمام ابعاد و ارزش های آن، سنت های الهی، عوامل تسهیل گر و بازدارنده از عوامل بنیادی و زمینه ساز هستند. براساس این الگو، بنیان های فکری متصدیان تعالی سازمانی باید براساس مبانی اسلام شکل بگیرد و کارگزاران تعالی سازمانی به تمام ابعاد اسلام و ارزش های آن ایمان داشته باشند. در این الگو سنت های الهی، تمام مؤلفه های درون سازمانی را تحت پوشش قرار داده و مأموریت مدیریت سازمان، ظهور و بروز سنت های الهی در سازمان است و در صورت همسویی با سنت های الهی، تعالی سازمانی تحقق پیدا می کند. براساس این الگو، باید عوامل تسهیل کننده تقویت و عوامل بازدارنده از بین بروند تا تعالی سازمانی تقویت شود. قسمت دوم الگوی پیشنهادی، مربوط به مؤلفه های درون سازمانی مؤثر در فرایند تعالی سازمانی است. مؤلفه های رهبری، نیروی انسانی و نعمت های سازمانی (منابع)، به عنوان ورودی سیستم عمل می کنند و مؤلفه های عمل صالح و حسابرسی سازمانی به عنوان بخش عملیات و فرایند سیستم نقش بازی می کنند و مؤلفه نتایج به عنوان خروجی سیستم و مؤلفه اصلاح و بهبود مستمر به عنوان باز خورد در نظر گرفته شده است. با توجه به اینکه تمام ابعاد و مؤلفه های این الگو با محوریت عمل صالح و در طول مدیریت مدیر عالم هستی ارزش و اعتبار دارد می توان این الگو را به نام الگوی تعالی سازمانی عمل صالح نام گذاری کرد. به طور کلی از منظر قرآن کریم، سازمان متعالی، به سازمانی گفته می شود که در تمام ابعاد رضایت خدا را در نظر گرفته و تقوای سازمانی را دنبال می کند. چنین سازمانی همیشه عمل صالح را دنبال کرده و بهترین کار را به بهترین شیوه، در بهترین زمان و مکان در چارچوب رضایت خدا انجام می دهد.

بحث و نتیجه گیری

با توجه به کامل بودن قرآن کریم و قرار داشتن عینیت مدیریت خالق عالم هستی در آن، ضروری است معیارهای تعالی سازمانی، مبتنی بر رویکرد قرآنی طراحی شود تا مسیر حرکت آن ها را هماهنگ با منویات مدیر عالم هستی روشن کند. بر این اساس، هدف این پژوهش، شناسایی مؤلفه ها تعالی سازمانی با رویکرد قرآنی بود. براساس نتایج، یازده مؤلفه اصلی برای تعالی سازمانی از منظر قرآن شناسایی شد که عبارت اند از: مؤلفه های اسلام و ایمان به تمام ابعاد و ارزش های آن، سنت های الهی، عوامل تسهیل کننده،

عوامل بازدارنده، رهبری، منابع انسانی، نعمت‌های سازمانی (منابع)، عمل صالح (فرایندها)، حسابرسی و معاد سازمانی، نتایج و مؤلفه اصلاح و بهبود مستمر. رکن اساسی الگوی تعالی از منظر قرآن، مؤلفه اسلام و ایمان به تمام ابعاد آن است. این مؤلفه، بنیان فکری متصدیان تعالی سازمانی را شکل داده و جهت‌دهی می‌کند. خداشناسی محوری‌ترین موضوع در اسلام بوده و خداوند متعال مالک و مدیر و مدبر عالم هستی است و بعد از مسئله خدا، انسان محوری‌ترین عنصر عالم هستی به‌شمار آمده و آفرینش جهان، فرستادن پیامبران و نزول کتاب‌های آسمانی برای رسیدن او به سعادت نهایی صورت گرفته است.

مقایسه نتایج این پژوهش با سایر پژوهش‌ها نشان می‌دهد که در هیچ‌کدام از پژوهش‌ها، مؤلفه اسلام و ایمان با تمام ابعاد آن به‌عنوان یک مؤلفه در الگوهای تعالی قرار نگرفته است؛ با این وجود در پژوهش رازینی (۱۳۸۹)، موضوع هستی‌شناسی، خداشناسی، انسان‌شناسی و معرفت‌شناسی زیر مؤلفه مبانی مورد مطالعه قرار گرفته است و از این جهت با پژوهش حاضر همسو است. سنت‌های الهی به‌عنوان قوانین ثابت الهی بر عالم هستی حکم‌فرمایی می‌کند و متصدیان تعالی سازمانی باید زمینه همسویی با سنت‌های الهی را مهیا کنند. این نتایج با نتایج پژوهش مسعودی پور (۱۳۹۴) که شناخت سنت‌های الهی و همسویی با آن‌ها را باعث پیش‌بینی در برنامه‌ریزی و آینده‌نگری می‌داند، همسو است. از نتایج دیگر این پژوهش، تأثیر عوامل تسهیل‌کننده برون‌سازمانی همچون امداد الهی، فرشتگان و جنیان مصلح مبتنی بر عوامل درون‌سازمانی همچون دعا و توکل بر خدا، نماز، صبر و مقاومت بر تعالی سازمانی است و همچنین عوامل بازدارنده بیرونی همچون، مکر الهی، جنیان ناصالح و شیاطین بر اساس عملکرد عوامل درون‌سازمانی همچون فراموشی خدا، گناه، اسراف بر تعالی سازمانی تأثیر معکوس دارد؛ این نتایج با نتایج پژوهش رازینی (۱۳۸۹) در بعضی ابعاد همسو است. مؤلفه رهبری، یکی دیگر از مؤلفه‌های الگوی پیشنهادی است. رهبری باید دارای ویژگی‌هایی همچون بصیرت، جامع‌اندیش و در تمام ابعاد خدامحور باشد. در خصوص ویژگی‌های رهبری نتایج این پژوهش با پژوهش تاج میر ریاحی و همکاران (۱۳۹۶) همسویی دارد. در خصوص وظایف رهبری هم نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که برنامه‌ریزی و هدف‌گذاری، تربیت نیروی انسانی، تدبیر و تصمیم‌گیری از وظایف رهبری است که با نتایج پژوهش رازینی (۱۳۸۹) همسو است. براساس نتایج از منظر قرآن، منابع انسانی مهم‌ترین دارایی یک سازمان است و محور تدبیر مدیر در سازمان باید نیروی انسانی باشد. مدیریت اثربخش منابع انسانی، کلید تعالی

سازمانی است و هدف اصلی مدیریت بر منابع انسانی این است که قلب آن‌ها را همسو با اهداف سازمان قرار دهند. در این پژوهش به ویژگی‌های نیروی انسانی پرداخته شده که با نتایج پژوهش موسوی داوودی و همکاران (۱۳۹۶) همسویی دارد. در این پژوهش نعمت‌های سازمانی به جای مؤلفه منابع بکار برده شده است، همه منابع و امکانات سازمان از فضل و رحمت خداست و بدون منابع و اقتصاد سازمانی و پشتوانه مالی، سازمان به اهداف خود نمی‌رسد.

در این پژوهش مؤلفه عمل صالح، قلب تعالی سازمانی محسوب شده است؛ این مؤلفه در پژوهش رازینی (۱۳۸۹) حق محوری و در سایر الگوها به عنوان مؤلفه فرایند نام برده شده است. براساس نتایج اگر حسابرسی و روز معاد سازمانی در کار نباشد، تلاش‌های کارمندان بی‌معنا و بدون هدف می‌شود. روز معاد سازمانی، باید بزرگ‌ترین و فراگیرترین حادثه سازمانی در هر سال باشد که بر تمام حوادث دیگر اثرگذار است. مقایسه نتایج این پژوهش با پژوهش‌های رازینی (۱۳۸۹)، عربشاهی (۱۳۹۳)، بردبار و همکاران (۱۳۹۲) نشان می‌دهد که در یادشده به گستردگی پژوهش حاضر، به موضوع ارزیابی عملکرد توجه نشده است. در مؤلفه نتایج، در این پژوهش، هم به نتایج دنیا و هم به نتایج آخرت توجه شده است که در الگوهای متعارف به آن‌ها توجه نشده است. براساس نتایج از منظر قرآن، تمام هستی در حال تغییر و تغیر هستند و سازمان هم با پیروی از هستی، باید به‌طور مستمر در حال تغییر باشد. بر این اساس باید تمام فرایندها و عملکردها به‌طور مستمر مورد نقد و بررسی و اصلاح و بهبود قرار گیرد. این نتایج با نتایج پژوهش رازینی (۱۳۸۹) و عربشاهی (۱۳۹۳) همسو است. تفاوت این نتیجه با همه الگوها در مستمر بودن اصلاح و شمول آن به تمام ابعاد و فرایندها است. مدیران سازمان‌ها، باید در طول مدیریت خدا، تمام مؤلفه‌های مؤثر در تعالی را براساس رضایت خدا، مدیریت کنند. تصریح به هستی‌شناسی، انسان‌شناسی، معرفت‌شناسی، تأکید به نقش محوری رهبری نسبت به تمام مؤلفه‌های درون‌سازمانی، نگاه جامع به تمام ابعاد مؤلفه منابع انسانی، نگاه مبتنی بر نعمت بودن منابع سازمانی، تأکید بر محوریت عمل صالح در تمام فرایندها، حسابرسی و ارزیابی جامع، تأکید بر نتایج مادی و معنوی، دنیوی و اخروی در تمام ابعاد مؤلفه نتایج و اصلاح و بهبود مستمر همه مؤلفه‌های درون‌سازمانی، از جمله تمایزهای الگوی پیشنهادی با سایر الگوها است.

پیشنهادها: بنیان الگوی پیشنهادی این پژوهش، خداباوری و ایمان و التزام عملی به ارزش‌های اسلام در

تمام ابعاد است بنابراین پیشنهاد می‌شود ارزش‌های مبنایی اسلام در سطوح مختلف سازمان‌ها، به‌عنوان یک اولویت محسوب شده و نسبت به آموزش آنها تلاش شود. همچنین پیشنهاد می‌شود:

۱. با توجه به این که الگوی پیشنهادی تنها یک الگوی سنجش تعالی نیست بلکه الگوی مدیریت فرایند تعالی سازمانی نیز هست، بنابراین این الگو در فرایند مدیریت تعالی مورد توجه قرار گیرد؛
۲. هرچه در سازمان است نعمت خدا محسوب می‌شود، بنابراین پیشنهاد می‌شود اسم و اثره منابع سازمانی به نعمت‌های سازمانی تغییر پیدا کرده و جایگاه منابع سازمانی براساس رویکرد قرآنی توسعه و ترویج یابد؛
۳. اصول ارزیابی و حسابرسی در نگاه قرآن، فرایند محور بوده و اولویت اصلی ارزیابی، چگونگی عمل مبتنی بر اصول است. در نگاه قرآن انسان‌ها موظف به انجام وظیفه هستند نتیجه در دست آن‌ها نیست؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود این اصول در نظام‌های ارزیابی مدنظر قرار گیرد؛
۴. تشکیل پژوهشگاه مطالعات قرآن و مدیریت در دانشگاه‌ها و ایجاد واحد درسی با عنوان مدیریت در قرآن؛

سپاسگزاری

از همه اساتید و همکارانی که در انجام این پژوهش محققان را یاری کردند سپاسگزاری دارم زیرا بدون همکاری و همراهی آنها انجام این پژوهش مقدور نبود.

فهرست منابع

قرآن کریم

- اسلامی فرد، محمدولی و توکلی، اعظم. (۱۳۹۰). شناسایی پیش‌نیازهای تحقق رویکرد اسلامی در مدیریت مدرسه، همایش ملی رویکرد اسلامی در مدیریت آموزش و پرورش. وزارت آموزش و پرورش، تهران.
- بردبار، غلامرضا؛ ضرابی‌زاده، شیمیا و صالحی، طاهر. (۱۳۹۴). الگوی حکمرانی خدامداری. فصلنامه مدیریت اسلامی، ۲۳(۱۰)، صص ۹-۴۲. قابل‌بازیابی از: <https://www.sid.ir/fa/journal/SearchPaper.aspx?writer=218251>
- تاج میر ریاحی، جواد؛ صفری، علی و شاملی، نصرالله. (۱۳۹۶). تبیین ابعاد رهبری سازمانی بر مبنای نظام ارزشی اسلام با استفاده از نهج‌البلغه. فصلنامه مدیریت اسلامی، ۲۵(۲)، صص ۹۳-۱۱۳. قابل‌بازیابی از: https://jomc.ut.ac.ir/article_71705_78ba99f4ced81aec37fbfacf36222a3e.pdf
- جعفری، محمد و دلخوش کسمایی، ابوالقاسم. (۱۳۹۳). الگوی رابطه رهبر - پیرو و تعالی سازمانی دانشگاه علوم انتظامی امین.

- پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۹(۳)، صص ۳۷۱-۳۹۳. قابل بازیابی از:
<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?ID=317734>
- رازینی، روح‌الله. (۱۳۸۹). طراحی و تبیین مدل جامع تعالی سازمانی براساس رویکرد اسلامی. رساله دکتری مدیریت تولید و عملیات. تهران: دانشگاه تربیت مدرس.
- رحمتی، محمدحسین؛ خنیفر، حسین و کتایی، ابراهیم. (۱۳۹۵). الگوی رهبری امام حسین در قیام عاشورا. فصلنامه مدیریت اسلامی، ۲۴(۳)، صص ۱۴۵-۱۲۹. قابل بازیابی از:
<https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/1168336>
- صادقی، یوسف؛ خنیفر، حسین و مصطفوی پور، حسین. (۱۳۹۵). بررسی نقش سرمایه اجتماعی سازمانی در اثربخشی اجرای سیستم تعالی سازمانی EFQM در شرکت توزیع نیروی برق استان قم. مدیریت سرمایه اجتماعی، ۳(۲)، صص ۱۶۳-۱۸۷. قابل بازیابی از:
<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=355072>
- عباسی، حامد؛ رجب‌زاده، علی؛ آذر، عادل و هندیانی، عبدالله. (۱۳۹۴). واکاوی عوامل تأثیرگذار بر اجرای مدل تعالی در نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران. پژوهش‌های مدیریت انتظامی. (مطالعات مدیریت انتظامی)، ۱۰(۱)، صص ۴۵-۶۵. قابل بازیابی از:
<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?ID=316688>
- عربشاهی، احمد. (۱۳۹۳). ارائه الگوی سازمان تعالی با رویکرد اسلامی. مجله فرایند مدیریت توسعه، ۲۷(۴)، صص ۳-۲۳. قابل بازیابی از:
<http://jmdp.ir/article-1-1280-fa.html>
- قرائتی، محسن. (۱۳۸۸). تفسیر ۱۰ جلدی نور. تهران: مرکز فرهنگی درس‌هایی از قرآن.
- محبی، عظیم؛ مسگرزاده، مرضیه و مؤمن‌کیا، زهرا. (۱۳۹۴). مدرسه در آینه تعالی. تهران: نشر منادی تربیت.
- محمدی، ابوالفضل؛ علایی‌زاده، محمود و محمدی، مهدی. (۱۳۹۴). بررسی پایه‌های نظری تعالی فرد در سازمان از دیدگاه قرآن، فصلنامه مدیریت اسلامی، ۲۳(۴)، صص ۱۳۳-۱۵۳. قابل بازیابی از:
<https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/>
- مسعودی پور، سعید. (۱۳۹۴). دیدگاه تبیین جایگاه مسائل پیش‌بینی نشده در برنامه‌ریزی سازمانی از قرآن کریم. فصلنامه مدیریت اسلامی، ۲۳(۱)، صص ۱۱-۴۰. قابل بازیابی از:
<https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/1094583>
- موسوی داوودی، سیدمهدی؛ حضوری، محمدجواد؛ نجاری، رضا و رستگار، عباسعلی. (۱۳۹۶). ارزیابی میدانی الگوی ارزش‌های سازمانی مبتنی بر آموزه‌های نهج البلاغه. فصلنامه مدیریت اسلامی، ۲۵(۱)، صص ۹۱-۱۲۱. قابل بازیابی از:
http://im.ihu.ac.ir/article_201890.html
- Hemsworth, D. (2016). An Empirical Assessment of the EFQM Excellence Model in Purchasing. The International Business & Economics Research Journal, 15(4), pp127-146. Retrieved from: <https://clutejournals.com/index.php/IBER/article/download/9715/9842>
- Organizational Excellence Specialists. (2018). FAQs. Retrieved from: <http://www.oes-learning.ca/faq.html>
- Ponnam, A., & Dawra, J. (2013). Discerning product benefits through visual thematic analysis. Journal of Product & Brand Management, 22 (1), pp 30-39. Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/25944273_
- Ringrose, D. (2013). Development of an organizational excellence framework. The TQM Journal, 25(4), pp 441-452. Retrieved from: <https://doi.org/10.1108/17542731311314917>
- Vykydal, D., Halfarová, P. and Nenadál, J. (2018). Organizational Excellence: Approaches, Models and Their Use at Czech Organizations. Quality Innovation Prosperity, 22(2), pp 47-63. Retrieved from: <http://www.qip-journal.eu/index.php/QIP/article/view/1129>