

تعالی سازمانی: مفاهیم ، ابعاد ، پیامدها

علی چهاردولی رزجی^۱، مجید فرخی^۲، زین العابدین امینی سابق^۳، احسان ساده^۴

دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی ، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه ۱

alichardoli4@gmali.com

دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی ، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه ۲

alichardoli4@gmali.com

دانشیار، عضو هیات علمی گروه مدیریت دولتی ، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه ۳

drsajadamini@yahoo.com

دانشیار، عضو هیات علمی گروه مدیریت دولتی ، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه ۳

e.sadeh@yahoo.com

چکیده :

نوع مقاله مروری است و برای جمع آوری اطلاعات از سایت ها و پایگاه های علمی استفاده شده است . نتایج نشان می دهد که تعالی سازمانی است که سازمان ها را از یکدیگر متمایز کرده و جایگاه آن ها را در دنیای رقابتی امروزه مشخص می سازد . از این رو مدیران باید برای یادگیری ، خلاقیت ، نوآوری و توسعه قابلیت های فردی و سازمانی ارزش فراوانی قائل شوند تا اهداف، آرمان های سازمانی ، رضایت مشتریان و ذی نفعان حاصل گردد و به سوی متعالی شدن سازمان حرکت کرد ، همچنین بین نیازها و انتظارات مشتریان از سازمان توازن برقرار گردد تا بتوان به شکل موثری آن ها را مدیریت کرد .

واژگان کلیدی : تعالی سازمانی ، سازمان ، اهداف سازمانی

مقدمه :

در عصر حاضر برای پیشبرد اهداف سازمانی بایستی از رویکردها و الگوهای صحیح و نوآورانه سازمانی بهره برد. یکی از سازمانهایی که به شدت به این الگوهای صحیح به نیاز دارد در حوزه آموزش نظام سلامت می باشد. یکی از الگوهای سازمانی مؤثر سازمانی الگوی

اروپایی مدیریت کیفیت یا الگوی سرآمد سازمانی (تعالی سازمانی) میباشد. الگوی اروپایی مدیریت کیفیت یا الگوی سرآمد سازمانی (تعالی سازمانی) به منظور دستیابی سازمانها به کیفیت و عملکرد بهتر و ارتقاء آگاهی سازمان نسبت به اهمیت کیفیت و تعالی عملکرد تحت یک قالب رقابتی به وجود آمده است (استفان؛ ۲۰۱۲). مدل تعالی سازمانی با عنوان ابزار قوی برای شناخت نقاط قوت و زمینه های قابل بهبود سازمانها شناخته شده و به عنوان یک چارچوب منسجم و به هم تنیده میتواند سیستم مدیریتی سازمانها را نیز تعریف کند و مدیران رادر به کارگیری تکنیک رهای مدیریت یاری دهد (چیسا و همکاران؛ ۲۰۱۴). به واقع مدل های تعالی سازمانی به عنوان یک ابزار و تکنیک فراگیر و با نگرش جامع به تمامی زوایای سازمان به کمک مدیران می آیند تا میزان موفقیت های خود را در اجرای برنامه ها در مقاطع زمانی مختلف مورد ارزیابی قرار دهند (کورال و همکاران؛ ۲۰۱۶) و به عنوان یک فرایند طولانی مدت در نظر گرفته می شود و به مسائل کلیدی استراتژیک مانند توسعه فرآیندهای هست های عملکردی مربوط است تا بتوان بهترین بود و کار مردم را بهتر انجام داده و در جهت ارائه خدمات به مشتریان، یک چارچوب کیفیت ایجاد نمود. محصول نهایی سرآمدی سازمانی این است که در جهت حمایت از ارزش ها و اهداف راهکار، برآوردن انتظارات سهامداران و حفظ موقعیت رقابتی بهترین عمل در درون سازمان انجام گیرد (اسمیت و همکاران؛ ۲۰۱۵). براساس مدل تعالی سازمانی دو دسته متغیر مورد تأکید است؛ ۱- توانمندسازها: شامل؛ فرآیند، خط مشی، کارکنان، مشارکت و منابع نتایج که شامل؛ مشتریان، کارکنان، جامعه و عملکرد عوامل توانمندساز، کارهایی را که سازمان انجام می دهد، در برمی گیرند و نتایج دستاوردهای سازمان هستند. عوامل توانمندساز، نتایج را به وجود می آورند و نتایج نیروی محرکه عوامل توانمند ساز هستند ۲- چهار معیار نتایج ها: نتایج مشتریان، نتایج کارکنان، نتایج جامعه و نتایج کلیدی عملکرد (سانیلا و همکاران؛ ۲۰۱۴) به کارگیری رویکرد تعالی سازمانی در مدیریت سازمان هایی همانند منابع طبیعی و آبخیزداری استان قم یک ضرورت مسلم است که برای تحول و نوآوری باید آن رابه کار برد. قابلیت های نوآوری بدون به کارگیری رویکرد تعالی سازمانی غیرممکن است زیرا توجه به مؤلفه های مهم تعالی سازمانی خود بسترهای روبه پیشرفت سازمانی را تضمین می نماید. تغییر و تحول یک ضرورت در سازمان است و در صورتیکه تغییر و تحول در سازمان بدون نوآوری باشد یک شکست محسوب میشود.

از طرف دیگر کسب و کار جهانی برای سازمان هایی که آرزوی دستیابی به موفقیت و نیل به رسالت های تعیین شده خود را دارند به یک میدان رقابتی و حتی خیلی مشکل تر از آن تبدیل شده است. در این راستا تنها اهرم قدرتمندی که توان سازمان را در حفظ بقای بلندمدت و تحقق مقاصدش در جهت برآورده سازی خواسته های ذینفعان داخلی و خارجی و تعالی سازمانی تضمین می کند، توانایی کالبدشکافی و تشریح عملکرد سازمانی است و اینکه درک کنیم سازمان ما در راستای اجرای معیارها و اصول تعالی و مدیریت کیفیت در سطح جهانی از چه جایگاهی برخوردار است و موضع ضعف و قوت آن از چه عواملی نشات می گیرد (شکاری و چراغی شامی، ۱۳۸۹). سازمان تعالی به سازمانی گفته می شود که کیفیت خروجی های آن مورد رضایت مشتریان، مصرف کنندگان، کارکنان، سهامداران، تامین کنندگان و جامعه قرار داشته باشد. سازمان تعالی سازمانی است که پس از مرحله شناخت، فرآیند رسیدن به وضع مطلوب در آن شناسایی و اجرا می شود. سازمان های تعالی، نیاز و انتظار ذینفعان خود را اندازه گیری کرده واز آن فراتر می روند. تجارب و تصور ذی نفعان را مشعوف نسبت به خودشان برآورد می کنند و عملکرد دیگر سازمانها را در این خصوص مشاهده و بازنگری می کنند (ملکی و ایزدی، ۱۳۸۷).

سازمانها بر این حقیقت واقفند که تعالی سازمانی یک هدف ایستا نیست و با توجه به شرایط روز، نیازهای متغیر مشتریان و تمام ذینفعان، تلاش رقبا برای حضور موفق و قوانین و مقررات جدید که به طور مستمر در حال دگرگونی هستند، نمیتوان با اتکا به روشهای سنتی حضوری موفق در صحنه های رقابت ملی و بین المللی داشت. ضرورت استفاده از الگوهایی که بتوانند

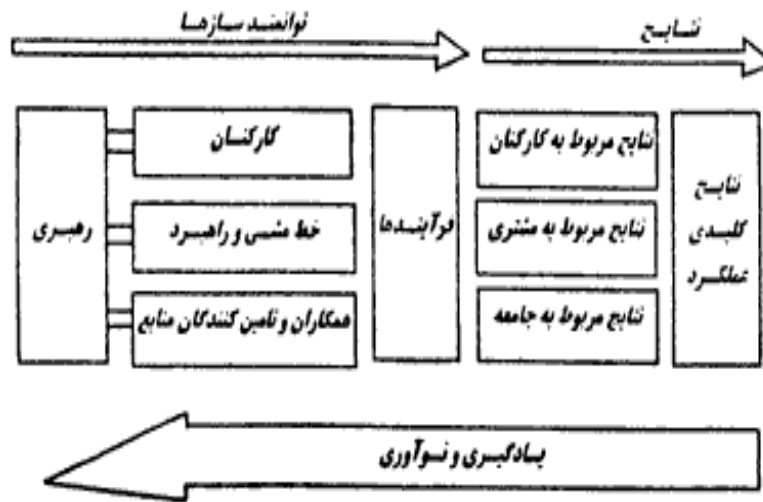
ضمن ارزیابی وضعیت موجود سازمانها و تشخیص نقاط قوت و نواحی قابل بهبود، مبنای صحیحی جهت برنامه ریزی های استراتژیک ایجاد نمایند بیش از هر زمان دیگر احساس میشود. به همین دلیل در اثر تلاش وسیعی که توسط صاحبان کیفیت و بهره وری صورت پذیرفت الگوهای مختلفی تحت عنوان مدل های تعالی سازمانی یا جوایز ملی کیفیت ایجاد گردید و به عنوان یکی از رایج ترین شیوه ها جهت دستیابی به اهداف فوق مورد استفاده قرار گرفت. این مدلها به چارچوب های خودارزیابی نیز معروف هستند. خودارزیابی یکی از پدیده های جدید است که امروزه در سازمانها و شرکتهای غربی از آن برای شناسایی مسائل و مشکلات و اندازه گیری عملکرد استفاده می شود. مدیران ارشد سازمانها به این باور رسیده اند که نظامهای ارزیابی مطرح در سطح دنیا، از قبیل مدل تعالی از جمله ابزارهای قوی « دمینگ » و مدل « اروپایی » مدل تعالی عملکرد « بالدريج » عملکرد ارزیابی هستند. این مدل ها به شناسایی نقاط قوت و ضعف در حوزه های کاری مختلف کمک کرده مشخص می کنند که آیا سازمان در مسیر درستی حرکت می کند یا خیر (رضایتمند، ۱۳۹۶).

سرآمد شدن یک سازمان فرآیند پیوسته ای است که با برنامه ریزی و هدف گذاری آغاز می شود و در طول مسیر با ارزیابی های مداوم و استفاده از اهداف از پیش تعیین شده نواقص و نارسایی ها مشخص شده و با اصلاحات لازم، حذف موانع و تقویت نقاط قوت انجام می شود. به نظر می رسد سازمان متعالی با رویکرد اسلامی سازمانی است که در آن حق الله، حق الناس و حق النفس رعایت شود. به عبارت دیگر در سازمان متعالی با رویکرد اسلامی افراد باید ایمان و اعتقاد به اصول دین و ارزش های آن داشته باشند و وظایف خویش را در برابر خداوند به انجام رسانند. افراد در سازمان متعالی با رویکرد اسلامی باید حق الناس را مورد تاکید قرار داده و ذینفعان سازمانی از جمله مشتری، عرضه کننده، رقبای، دولت، موسسات مالی، اتحادیه ها، رسانه ها و... را مورد توجه قرار داده و حق آنها را ادا کنند. در سازمان متعالی با رویکرد اسلامی حق النفس باید مورد توجه و تاکید قرار گیرد و ذینفعان درونی سازمان از جمله مدیران، کارکنان و سهامداران به حق مادی و معنوی خود برسند (سیدنقوی، ۱۳۹۷).

معیارهای نه گانه مدل تعالی سازمانی

سازمانها جهت خودارزیابی و سنجش خود با دیگر سازمانها نیازمند ابزاری ویژه و مناسب و دارای ساختار مدیریتی می باشند که مدلهای تعالی دارای این ویژگی است .

شکل: معیارهای نه گانه مدل تعالی سازمانی، (آذر، ۱۳۸۸)



این مدل دارای نه معیار است پنج معیار توانمندسازها: رهبری، خط مشی و استراتژی، کارکنان، مشارکتها و منابع، فرآیندها و چهار معیار نتایج: نتایج مشتریان، نتایج کارکنان، نتایج جامعه و نتایج کلیدی عملکرد معیارهای توانمندساز، آنچه را که یک سازمان انجام می دهد پوشش می دهند و عواملی هستند که سازمان را برای رسیدن به نتایج عالی توانمند می سازد و معیارهای نتایج، نتایجی هستند که یک سازمان بدست می آورد و بیان کننده دستاوردهای حاصل از اجرای مناسب توانمندسازها هستند.

مدل تعالی عملکرد اروپایی

در سال ۱۹۸۸ چهارده شرکت بزرگ اروپایی در راستای ایجاد جایزه‌های در سطح اروپا بر روی اصول و چارچوبی در زمینه دستیابی به تعالی سازمان به توافق رسیدند. این چارچوب به سرعت در سطح اروپا و سایر کشورها نیز مورد توجه و استقبال روزافزون واقع شد و در حال حاضر به عنوان پراستفاده ترین مدل با بیشترین اقبال جهانی روبه رو است. این مدل بر ارزشها و مفاهیم کلیدی زیر بنا شده است: نتیجه گرایی، تمرکز بر مشتری، رهبری و اتفاق نظر، مدیریت بر اساس واقعیات و فرایندها، مشارکت و توسعه کارکنان، بهبود، نوآوری و یادگیری مستمر، توسعه شراکت و مسئولیتهای عمومی. در این مدل ۹ حوزه مورد توجه میباشد که پنج حوزه در رابطه با رویکردهایی است که ایجاد کننده توانمندی ها و قابلیت‌های مورد نیاز سازمان هستند و به همین علت به نام توانمندسازها نامگذاری شده اند و چهار حوزه دیگر به بررسی نتایج حاصل از به کارگیری رویکردها پرداخته، به نام نتایج نامگذاری شده است. چارچوب این مدل در شکل زیر ارائه شده است. (حسین زاده، ۱۳۹۴).

پیشینه پژوهش :

شعبانی (۱۳۹۸) پژوهشی با عنوان بررسی تعالی سازمانی به عنوان رویکرد نوآورانه در نظام سلامت انجام داد. در این مطالعه مروری، از مقاله‌های چاپ شده در مجلات فارسی و انگلیسی موجود در پایگاه‌های اطلاعاتی - Google Scholar, ProQuest, Elsevier -

Pubmed, ISI (Web of Science), Iran Medex, Scopus در محدوده سال‌های ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۸ استفاده شد. جستجوی مقاله‌ها به‌طور عمده و با استفاده از کلیدواژه‌های تعالی سازمانی، نوآوری، آموزش پزشکی، سرآمدی سازمانی و معادل انگلیسی آن‌ها؛ Organizational Excellence, Innovative, Medical Education Organizational Excellence انجام گردید. فرآیند انتخاب مقالات بر اساس این راهبرد انجام شد: در انتهای جستجو، تعداد ۱۰۰ مقاله به دست آمد و از بین ۸۰ مقاله پس از غربالگری عنوان و چکیده، ۹ مقاله واجد معیارهای ورود به مطالعه شناخته شد. یافته‌ها نشان داد که با به‌کارگیری روش‌های نوآورانه، خلاق و ایده‌پردازی در نظام سلامت می‌توان بر اهداف سازمانی مطلوب دست‌یافت. به‌طوری‌که به‌کارگیری صحیح و نظام‌مند الگوی تعالی سازمانی در سازمان‌های مخ مختلف منجر به پیشبرد اهداف سازمانی شده است، بنابراین در مسیر توسعه و گسترش علم در نظام سلامت وجود الگوی تعالی سازمانی الزام تلقی می‌گردد. در الگوی تعالی سازمانی با بهره‌گیری نوآوری هدفمند می‌توان بر عوامل تأثیرگذار پیشرفت سازمانی دست‌یافت.

قلی زاده (۱۳۹۷) پژوهشی با عنوان طراحی و تبیین معیارهای الگوی برتری در سرآمدی مدیریت دانش استراتژیک انجام داد. هدف از این مقاله تبیین معیارهای سرآمدی مدیریت دانش استراتژیک با توجه به ویژگی‌های خاص سازمان‌های ایرانی است تا بدین وسیله زمینه لازم جهت توسعه سرمایه‌های انسانی، اجتماعی و سرآمدی سازمان‌ها را فراهم نماید. برای انجام این پژوهش علاوه بر مطالعه مبانی نظری پژوهش از فن دلفی فازی جهت پالایش و انتخاب معیارهای سرآمدی مدیریت دانش استراتژیک بهره گرفته شده است، ایده‌سنجی بعمل آمده در چهار مرحله و با استفاده از رویکرد چنگ ولین مورد پالایش قرار گرفته است. جامعه آماری پژوهش را ۳۰ نفر از خبرگان صنعت و دانشگاه تشکیل دادند. جهت بررسی و تحلیل در ابتدا ۴۷ معیار، برگرفته از مدل‌های تعالی سازمانی انتخاب گردید، که پس از پالایش نظرات خبرگان، ۱۳ معیار تایید و در سه دسته راهبردها، فرایندها و نتایج قرار گرفت. تا بدین وسیله به کمک معیارهای استخراج شده مسیر سرآمدی دانش استراتژیک برای سازمان‌ها روشن گردد و بتوانند هر چه سریع‌تر به تحقق سرآمدی در سازمان اقدام نمایند.

سید نقوی (۱۳۹۷) پژوهشی با عنوان الگوی تعالی منابع سازمانی در سازمان‌های دولتی ایران انجام داد. پژوهش حاضر در چارچوب رویکرد کیفی و با به‌کارگیری روش تحقیق داده بنیاد انجام شده است. برای جمع‌آوری داده‌ها، از ابزار مصاحبه نیمه ساختاریافته استفاده شده است. با به‌کارگیری روش نمونه‌گیری گلوله برفی، ۱۸ نفر از خبرگان آشنا با مقوله تعالی منابع سازمانی شامل: استادان دانشگاه، مدیران منابع انسانی سازمانهای دولتی و کارشناسان تعالی مصاحبه انجام گرفته است. تجزیه و تحلیل داده‌ها در سه مرحله کدگذاری باز، محوری و انتخابی انجام و براساس نتایج آن، الگوی مورد نظر طراحی شد. این الگو شامل: شرایط علی (ناکارآمدی‌ها، انتظارات و الزامات)، پدیده اصلی (تعالی منابع سازمانی در بخش دولتی)، شرایط زمینه‌ای (تیوری خدمات دولتی نوین، فرهنگ تعالی و قوانین)، شرایط مداخله‌گر (خرده مدلها، ویژگی‌های مدیریت دولتی و تفاوت‌های بخش دولتی و خصوصی)، راهبردها (دولت، مقامات سیاسی، سازمان منابع انسانی، کارکردهای منابع انسانی، اخلاق اداری، مردم، شرکا و خانواده)، نتایج (منابع انسانی و سازمانی)، پیامدها (سازمانی، جامعه و آرمانی) و برداشت‌ها (مردم و همکاران) میباشد.

جمشیدی (۱۳۹۵) پژوهشی با عنوان تبیین مدل تعالی سازمانی با رویکرد TQM, EFQM در تصمیم‌گیری چند معیاره انجام داد. هدف از تحقیق حاضر تبیین مدل تعالی سازمانی با رویکرد TQM در تصمیم‌گیری چند معیاره است در این مقاله از روش کتابخانه‌ای برای تعیین چارچوب نظری، موضوع مقاله استفاده شده است نتایج این تحقیق نشان دهنده آن است که TQM, EFQM لازمه با هم بودن برای رسیدن به اهداف سازمان است.

هاشمی (۱۳۹۴) پژوهشی با عنوان مدل اهمیت رضایت مندی کارکنان در سلامت سازمانی و حفظ منابع انسانی متخصص در سازمان انجام داد. در این پژوهش به بررسی اهمیت و ضرورت رضایتمندی کارکنان و نقش آن در حفظ و نگه داری منابع انسانی خواهیم پرداخت. که با استفاده از روش مروری و کتابخانه ای به مبانی نظری و تئوریک هرکدام پرداخته شده است و در نهایت با توجه به پژوهش انجام شده یک مدل طراحی و ارائه شده است که در قالب این مدل به مولفه های هرکدام بصورت جدا گانه ای پرداخته شده است و هدف اهمیت رضایت کارکنان متخصص خصوصاً در سازمان های علمی پژوهشی با توجه به سلامت اداری و سازمانی است. و در نتیجه در این پژوهش مروری و نتایج بررسی مقالات علمی پژوهشی در داخل و خارج از کشور به این نتیجه رسیدیم که بین رضایت مندی و سلامت سازمانی در حفظ و نگه داری منابع انسانی متخصص ارتباط برقرار است و در صورتی که رضایت افراد در سازمان و نیاز های و انتظارات کارکنان برآورده شود می توان به سلامت سازمانی با توجه به اهداف هر سازمان با توجه به فرهنگ و جو سازمانی دست یافت.

(عرب شاهی ۱۳۹۳) پژوهشی با عنوان ارائه الگوی سازمان متعالی با تاکید بر رویکرد اسلامی (مطالعه موردی: موسسات آموزش عالی شهر مشهد) انجام داد. هدف اصلی این پژوهش شناسایی عوامل تعالی سازمانی از منابع اسلامی و خصوصاً قرآن و نهج البلاغه و ارائه الگوی سازمان متعالی با رویکرد اسلامی با استفاده از مدل معادلات ساختاری می باشد. این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت، پیمایشی- تحلیلی است. جامعه تحقیق، موسسات آموزش عالی شهر مشهد می باشد و نمونه ای به تعداد ۱۵۴ نفر به صورت طبقه ای تصادفی انتخاب گردید. محاسبات انجام شده با نرم افزار SPSS ۱۶.۰ نشان می دهد که مقدار شاخص KMO برابر ۰.۹۰۵ است و تعداد نمونه برای تحلیل عاملی کافی می باشد. برای گردآوری داده ها ابتدا قرآن و نهج البلاغه و مباحث مربوط به تعالی مورد بررسی واقع شد و عوامل مربوط به سازمان متعالی شناسایی و سپس با تشکیل پنل دلفی به معرض نظرخواهی خبرگان گذاشته شد و با توجه به نظریات خبرگان به طراحی پرسشنامه ای با ۶۳ سوال بر اساس طیف لیکرت پنج گزینه ای اقدام شد. به منظور ارزیابی روایی، پرسشنامه در اختیار تعدادی از اساتید رشته مدیریت قرار گرفت. برای بررسی پایایی به محاسبه آلفای کرونباخ اقدام شد، آلفای کرونباخ برابر با ۰.۹۶۲ و حاکی از آن است که پرسشنامه از پایایی قابل قبولی برخوردار است. در جهت آزمون مدل مفهومی پژوهش، از روش تحلیل مسیر معادلات ساختاری و از نرم افزار LISREL ۸.۵۰ استفاده شد. نتایج نشان می دهد که شاخصها، متغیرهای پنهان را به نحو معناداری سنجیده و ارتباط با خدا، ارتباط با دیگران و ارتباط با خود مبتنی بر شاخص های یاد شده در ایجاد سازمان متعالی موثرند. بر اساس شاخصهای برازش، مدل مناسب تشخیص داده شد، دارای برازش مناسبی بوده و از قدرت تبیین مطلوبی برخوردار است.

اسماعیلی انور و محمودی (۱۳۹۱) پژوهشی با عنوان تعالی اخلاق سازمانی در گستره نظام سلامت انجام داد. هدف این مطالعه بررسی نظامند نتایج مقالات به دست آمده از مطالعات تجربی و میدانی انجام شده در خصوص اخلاق سازمانی و موضوعات مدیریت و رهبری در نظام سلامت می باشد. مطالعه با جستجوی ۹۰۹ مقاله از دو پایگاه اطلاعاتی MEDLINE و CINAHL به دست آمد. در مرحله دوم بعد از به کارگیری معیارهای ورود و خروج مقالات، در نهایت ۵۶ مقاله کامل از بین مطالعات کیفی و کمی برای بررسی در این مطالعه انتخاب شدند. تحقیقات پژوهشی گسترده ای در بین مطالعات به دست آمده مشاهده نشد. با بررسی مقالات و جمع بندی نهایی، اطلاعات زیادی از مقالات استخراج شد. بیشتر مطالعات انجام شده در زمینه بیمارستانی و از سال ۱۹۹۰ به بعد انجام شده بود. تحقیق در زمینه اخلاق سازمانی از سال ۲۰۰۰ به بعد افزایش یافته است. در بیشتر مطالعات، موضوع های از نوع تعارضات، چالش ها و نگرانی های اخلاقی کارکنان و مدیران و تنظیم اولویت ها، تعیین ارزش ها و باورهای کاری سازمان های سلامت مورد بررسی قرار گرفته بود؛ و جوامع مورد پژوهش آنان نیز شامل کارکنان، مدیران سطوح بالا، میانی و پایین سازمان های نظام سلامت بودند. بیشتر مطالعات از نوع همبستگی، مقطعی یا توصیفی، و ابزارهای جمع آوری اطلاعات، پرسشنامه یا مصاحبه بود. نتایج حاصل از این مطالعه، توسعه ناکافی اخلاق سازمانی

همگام با تغییرات سازمانی و رشد دانش عمومی و لزوم ایجاد و توسعه مفاهیم روشن تر و نظریات و تئوری‌های دقیق تر و گسترش بیشتر زمینه و دامنه مطالعات در حوزه‌های مورد بررسی اخلاق سازمانی می‌باشد.

(عادل ۱۳۸۳) پژوهشی با عنوان مدل‌سازی تعالی سازمانی با رویکرد تحلیل پوششی داده‌ها انجام داد در این مقاله با توجه به ضرورت بحث ارزیابی عملکرد و دستیابی به تعالی عملکرد سازمانی، سعی شده با ترکیب دو رویکرد کیفی و کمی در ارزیابی، مدل‌های برگرفته از مدیریت کیفیت جامع تحت عنوان مدل‌های تعالی سازمانی و مدل‌های ریاضی تحلیل پوششی داده‌ها، مدلی برای تعالی سازمان ارائه گردد که ضمن دارا بودن مزایای هر دو روش، معایب آنها را به حداقل ممکن برساند. در این پژوهش با بررسی مدل‌های تعالی سازمانی معیارهای مناسب جهت ارزیابی عملکرد و تعالی سازمانی شناسایی می‌شوند و سپس همین معیارها و عناصر در رویکرد تحلیل پوششی داده‌ها که بیشتر با استفاده از ورودی و خروجیهای ملموس (نهاده‌ها و ستاده‌ها) به ارزیابی سازمانها می‌پردازد، مورد استفاده قرار می‌گیرد.

جولیو (۲۰۱۹) پژوهشی با عنوان متعادل سازی ارتباط و تعالی: پاسخ های سازمانی برای پیوند تحقیقات با تصمیم گیری انجام داد. تحقیقات با چالش متعادل سازی ارتباط با تصمیم گیری و تعالی در پایداری دقیق به هنجارهای تحقیق علمی روبرو هستند. این مقاله به بررسی پاسخ های سازمانی می‌پردازد که می‌تواند برای تقویت ادغام این اهداف بالقوه متناقض انجام شود. ما تصور می‌کنیم که به نظر می‌رسد موانع ساختاری برای برقراری ارتباط موثر بین محققان و تصمیم‌گیرندگان وجود دارد، مانند تفاوت در اولویت‌ها، مدیریت زمان، زبان، ابزارهای ارتباطی، تلفیق یافته‌ها و تعریف محصول نهایی تحقیق. این موانع باید از طریق راه‌حلی با هدف سازماندهی تحقیقات برطرف شود. از این نظر، سه مدل ممکن برای نزدیک شدن به تنش بین تعالی و ارتباط وجود دارد: تبعیت تحصیلی، تفکیک و ادغام. فقط مورد دوم سازگاری مزایای نزدیکی به تصمیم‌گیری با روشهای اطمینان از کیفیت علمی را ممکن می‌سازد. علاوه بر طراحی سازمانی و توسعه نهادی، یک استراتژی برای پیشبرد تحقیقات باید شامل مجموعه‌ای از انگیزه‌ها برای جلوگیری از "فرارفتن مغز درونی" باشد، یعنی گرایش محققان به سمت‌های مدیریتی. چهار اصل راهنما برای رفع این مشکل وجود دارد: مشاغل موازی، استقلال تحصیلی، فداکاری اداری و مشوق‌های وارونه. پیچیدگی‌های مشکلات بهداشتی ایجاب می‌کند که فرمولهای سازمانی جدیدی ایجاد کنیم تا سرانجام ارتباط و تعالی در تحقیقات متعادل شود.

بدرو^۸ (۲۰۱۸) پژوهشی با عنوان بررسی تاثیر مدل تعالی سازمانی انجام داد. ابزارهای تحقیق برای جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه می‌باشد، پرسشنامه مورد استفاده بر مبنای یک روش تجربه‌شده، برای ارزیابی وجوه مختلف شرکت، شکل گرفته است که روی هم رفته تعالی سازمان را برحسب توانمندی‌ها و دستاوردهای سازمانی به نمایش می‌گذارد این پرسشنامه دارای ۴۵ سوال بسته و هم وزن می‌باشد. پایایی بدست آمده از پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ برابر ۰/۷۶ می‌باشد. با توجه به این که هدف اصلی این پژوهش بررسی وضعیت ۹ معیار مدنظر مدل تعالی با توجه به وضع موجود و وضع مطلوب می‌باشد. نتایج حاصل از این تحقیق حاکی از این است که کلیه فرضیات پذیرفته شده و نهایتاً جهت بهبود مستمر پیشنهادهایی برای هر یک از معیارها ارائه شده است.

جانکوا (۲۰۱۷) پژوهشی با عنوان ارزیابی عملکرد سازمان با استفاده از مدل تعالی سازمانی EFQM انجام داد. پژوهش حاضر در مورد ارزیابی عملکرد سازمانی یکی از شرکت‌های فعال در حوزه پروژه‌های نفت، گاز و پتروشیمی با استفاده از مدل تعالی سازمانی (مدل بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت) می‌باشد. هدف از این پژوهش بررسی سطح مدیریت کیفیت سازمانی با توجه به معیارها و استانداردهای جهانی EFQM است. در این پژوهش از روش پیمایشی مورد استفاده شده است و از طریق مقایسه نتایج حاصله از ارزیابی با مدل مذکور نتیجه‌گیری شده است. جامعه آماری پژوهش ۱۷ نفر از مدیران و ۴۴ نفر از کارکنان شرکت می‌باشند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه

۵۰ سیوالی مدل EFQM است که بین مدیران و کارکنان توزیع گردیده است. اطلاعات گردآوری شده با استفاده از روش آمار توصیفی و استنباطی مورد تحلیل قرار گرفته و در این رابطه از نرم افزار SPSS بهره گرفته شده است. نتایج پژوهش نشان داد که شرکت در تمامی مولفه در وضعیت نامطلوبی قرار دارد.

اورسیولی (۲۰۱۶) پژوهشی با عنوان سرمایه اجتماعی سازمانی در اثربخشی اجرای سیستم تعالی سازمانی EFQM سیستم تعالی سازمانی انجام داد. هدف این پژوهش بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر اثربخشی اجرای سیستم تعالی سازمانی است. جامعه آماری پژوهش، کارکنان رسمی شرکت توزیع نیروی برق بود. پژوهش از حیث هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی از نوع همبستگی است. روایی دو پرسشنامه با نظرسنجی از استادان و خبرگان تأیید شد و ضریب آلفای کرونباخ نشان دهنده پایایی بالای داده بود. یافته‌های پژوهش نشان داد سرمایه اجتماعی و مؤلفه‌های آن با همه ابعاد اثربخشی تعالی سازمان همبستگی مثبت دارد و بعد شناختی قابلیت پیش‌بینی اثربخشی تعالی را دارد.

نتیجه گیری :

نتایج نشان می‌دهد که تعالی سازمانی است که شرکت‌ها و سازمان‌ها را از یکدیگر متمایز کرده و جایگاه آن‌ها را در دنیای رقابتی امروزه مشخص می‌سازد. از این رو مدیران باید برای یادگیری، خلاقیت، نوآوری و توسعه قابلیت‌های فردی و سازمانی ارزش فراوانی قائل شوند تا اهداف، آرمان‌های سازمانی، رضایت مشتریان و ذی‌نفعان حاصل گردد همچنین بین نیازها و انتظارات مشتریان از سازمان توازن برقرار گردد و به شکل موثری بتوان آن‌ها را مدیریت کرد.

منابع :

- جمشیدی نوید، بابک و سنجایی، مسعود و سنجایی، محمد، (۱۳۹۵)، تبیین مدل تعالی سازمانی با رویکرد TQM در تصمیم‌گیری چند معیاره، اولین کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری و اقتصاد، شیراز.
- حسین زاده، فاطمه و صفری فارفار، رحیم، (۱۳۹۴)، عملکرد سازمانی با تعالی سازمانی از دیدگاه کارکنان دانشگاه‌های غیرانتفاعی، چهارمین کنفرانس بین المللی مطالعات نوین اقتصاد، مدیریت و حسابداری در ایران، تهران.
- رضایتمند، علی و محمدی، جواد (۱۳۹۶). «تعالی سازمانی و شایستگی دست‌یابی به یک نظریه داده بنیان». فصلنامه سیاست علم و فناوری، سال دوم، شماره ۲، تابستان، ۷۷-۹۶.
- سیدنقوی، میرعلی، واعظی، رضا، قربانی زاده، وجه اله، افکنه، محمد. (۱۳۹۷). الگوی تعالی منابع انسانی در سازمان‌های دولتی ایران. فصلنامه علمی مدیریت سازمان‌های دولتی، ۶، شماره ۲ (پیاپی ۲۲)، ۱۱-۲۶.
- عربشاهی کریزی، احمد (۱۳۹۳)، "ارائه الگوی سازمان متعالی با تاکید بر رویکرد اسلامی (مطالعه موردی: موسسات آموزش عالی شهر مشهد)"، منبع: فرآیند مدیریت توسعه دوره ۲۷ زمستان ۱۳۹۳ شماره ۴ (پیاپی ۹۰)

عادل، آذر، صفری سعید (۱۳۸۳) مدل‌سازی تعالی سازمانی با رویکرد تحلیل پوششی داده‌ها، نشریه: مدرس علوم انسانی، اطلاعات شماره: تابستان ۱۳۹۳، دوره ۸، شماره ۲ (پیاپی ۳۳)؛ از صفحه ۱ تا صفحه ۳۴.

شعبانی میترا، نیاز آذری کیومرث، عنایتی ترانه. بررسی تعالی سازمانی به عنوان رویکرد نوآورانه در نظام سلامت. تعالی بالینی. ۱۳۹۸؛ ۸ (۴): ۹-۱۷

ملکی، سهیل و ایزدی، یحیی (۱۳۸۷)، "ارائه مدلی برای اندازه‌گیری بهره‌وری با استقرار مدل تعالی سازمانی EFQM در شرکت‌های پیمانکاری (EPC) صنایع نفت، گاز و پتروشیمی ایران (مطالعه موردی شرکت احداث)"، اولین کنفرانس بین‌المللی چالش‌ها و راهکارهای نوین در مهندسی صنایع و مدیریت و حسابداری، ساری

اسماعیلی انور، عباسی محمود (۱۳۹۱) تعالی اخلاق سازمانی در گستره نظام سلامت، نشریه: اخلاق زیستی، اطلاعات شماره: تابستان ۱۳۹۱، دوره ۲، شماره ۴؛ از صفحه ۱۱ تا صفحه ۳۸.

قلی‌زاده، مریم و صادق‌پور، علیجان، ۱۳۹۷، طراحی و تبیین معیارهای الگوی برتری در سرآمدی مدیریت دانش استراتژیک، پنجمین همایش ملی پژوهش‌های مدیریت و علوم انسانی در ایران، تهران،

Boudreau, John W. & Ziskin, Ian (2018). Dynamic capabilities: What are they? *Strategic Management Journal*, 21(10-11), 1105-1121

Chiesa V, Coughlan P, Voss CA. (2014). Assessing the dynamic capabilities view: Spare change, everyone? *Strategic Organization*, 7(1), 75-90

ColarellLO C, G, DeMartino R. (2016). *Route-Structural Modeling in Management: Application of Smart PLS Software*. Tehran: NegaheDanesh. (in Persian)

Julio Frenk, R. (2019). Culture is King: How Culture Contributes to Innovation. *Journal of Product Innovation Management*, 29(3), 358-360.

Kannika Suwanyuha, E. (2020). Organizational antecedents of second-order competences. *Strategic Management Journal*, 29(5), 519-543.

Jankalova, Miriam. (2017). Beyond performance excellence: Research insights from Baldrige recipient feedback. *Total Quality Management & Business Excellence*, 23(5), 489-506.

Smith M, Busi M, Ball P, Van derMeer R. (2015). Dynamic capabilities: A review of past research and an agenda for the future. *Journal of Management*, 36, 256-280

Stefan R,. (2012). Organisational learning and core capabilities development: the role of IT. *The Journal of Strategic Information Systems*, 5(2), 111-127

Saunila M, Ukko J. A. (2014). Relationships between the EFQM model criteria: a study in Spanish universities. *Total quality management & business excellence*, 16(6), 741-770



Urciuoli, Bonnie, J. (۲۰۱۶). Economic impact of quality awards: Does offering an award bring returns to the state? *Total Quality Management & Business Excellence*, 12(7), 981–987.