

محمد رضا بهرامیان

نقش توسعه و بهبود مدیریت در تعالی سازمان

برای کسانی که در زمینه مدیریت در اطلاعات پایه ای ندارند و یا به دلیل مقاصد و منافع شخصی، سیاسی و یا موقعیت شغلی به آن اهمیت نمی دهند، زمینه ای شناخت درست از این علم و تعریف و طراحی شیوه های مدیریتی برای بخشهای مختلف و همچنین فعالیت، مطالعه و انگیزش در جهت شکوفایی این مقوله به درستی مورد توجه قرار نگرفته است. البته با توجه به ماهیت حرفه ای مدیریت و عوامل مختلف تأثیر گذار در آن مکان تعریف مشخص و شناخت درست و تعیین دامنه، نوع و چگونگی فعالیتها و حدود اختیارات در سطوح مختلف و نیز عینیت بخشیدن و تجسم عملکرد مدیر به سهولت حرفه های دیگر نیست. از نظر جایگاه علمی، می توان گفت: "علم مدیریت در تقسیم بندی و طبقه بندی علوم مختلف بیش از آنچه که تاکنون مطرح شده، رابطه تنگاتنگ با علوم انسانی، تجربی و حتی علوم دیگر دارد."

در اینجا اشاره به برخی چالش هایی که فراروی نظام اداری کشور قرار دارد، ضروری به نظر می رسد:

- تمرکز و عدم تمرکز: عدم تناسب میان اختیارات و مسؤلیت های محوله داده شده به

بدین ترتیب، توسعه ای مدیریت عبارت است از: فرایند اصلاح یک یا چند جنبه ای مدیریت سازمان که هدف از آن اصلاح اثر بخشی مدیران، از طریق آموزش آنان برای کسب نظر و آشنایی با اهداف و خط مشی سازمان، توانایی ها و مهارت های لازم برای ایفای نقش مؤثر در سازمان است. بنابراین، آموزش، یکی از مهمترین عوامل توسعه مدیریت، به خصوص مدیریت منابع انسانی است. و این بدان دلیل است که سر نوشت هر چیزی به کیفیت عامل انسانی پیوند زده شده است.

امروزه با وجود پیدایش مکتب های مختلف مدیریتی و تحریر کتاب ها و مقاله های در این زمینه و همچنین تأثیر مدیریت علمی در انقلاب صنعتی و فراعنعتی، هنوز مشاهده می شود که بسیاری از مدیران بخشهای مختلف کارشناسی (مهندسان) هستند که در یک رشته فنی خاص تحصیل کرده اند، در صورتی که آگاهی لازم علم مدیریت را ندارند و این امر موجب تداخل وظیفه و گاه فعالیت نامربوط و عدم تخصصی شدن و آشفتگی امور گردیده است. این مسئله نشان دهنده ای تعریف نادرست و شناخت ناصحیح از مدیر و مدیریت در جامعه است.

توسعه ای مدیریت

افزایش فضای رقابتی با ورود تدریجی کشورمان به عرصه ای تجارت جهانی، پیشبرد سیاست خصوصی سازی و کاهش تصدی گری دولت، شرایط را به گونه ای رقم می زند که پویایی و بقای سازمان ها را به تدریج به تابعی از شایستگی آنها تبدیل می کند. از سوی دیگر، امروزه دسترسی به اطلاعات، آموزش و ارتباطات، نقش حیاتی در زندگی فردی و اجتماعی، پیشرفت های انسانی و نیل به توسعه ای همه جانبه ایفا می کند.

در این میان اطلاعات پیش نیاز دانش، شناخت و آگاهی، یکی از اساسی ترین مؤلفه های تأثیر گذار در نیل به توسعه ای انسانی تلقی می گردد. مدیران می توانند از راه آموزش به دانش و مهارت های مدیریتی نائل آیند از طریق آموزش و پرورش یک سازمان می توان به توسعه و تأمین مدیریت دست یافت؛ فرایندی که طی آن سطح دانش، مهارت و اطلاعات سطوح سه گانه ای مدیریت (مدیران عالی، مدیران میانی، مدیران عملیاتی و سرپرستان) ارتقاء یافته و شرایط لازم برای تکامل مجموعه ای استعدادهای و توانایی های این رده را فراهم آورد.

برخورداری نظام اداری از سامانه ها، خط مشی ها، الگوهای نوین و روز آمد مدیریت منابع انسانی، سرمایه های فکری و تکمیل آن با ضرورت هایی چون تعهد، پابندی، ماندگاری، سخت کوشی و بهره وری نیروهای با دانش، سر آمد، ارزش افزا و مدیریت مؤثر نیروهای مازاد غیر لازم و غیر کار آمد

■ نیازهای مطرح شده در توسعه

مدیریت

شاید دلایلی که برنامه ریزی دقیق در توسعه ی مدیریت را الزامی می کند طبیعت کار مدیر و سرپرست است که بسیار پیچیده و مشکل می باشد و به همین سبب تهیه و تنظیم فرم های شرح شغل کامل، به ویژه برای مدیران عالی سازمانها کاری است بس دشوار.

به هر حال می توان گفت، یک نسخه ی تمام و یک دست و بی عیب برای توسعه ی مدیریت و سرپرستی وجود ندارد. هر سازمانی باید متناسب با هدف و مسائل داخلی و محیطی خود، دوره های آموزشی لازم را برای تعالی مدیران و سرپرستان خود طراحی و منابع تأمین بودجه ی آن را مشخص کند. سازمانهایی که معمولاً برنامه های منظمی برای آموزش و توسعه ی مدیریت دارند، از فنون گوناگونی برای فلسفه و نگرش خود نسبت به مسئله ی توسعه ی منابع انسانی استفاده می کنند.

نیازهای چندی که در توسعه ی مدیریت مطرح می شود:

مهارت های تصمیم گیری را می توان با استفاده از روش های تمرین های داخل کازیه، بازیهای مدیریت و بررسی قضایای اداری و مطالعات موردی ایجاد کرد. مهارتهای فردی با استفاده از روش های نقش آفرینی، مدل های رفتاری، آموزش حساسیت، تجزیه و تحلیل رفتارهای متقابل و ساختارهای بینشی قابل حصول است. دانش شغلی که از نیازمندی های اساسی مدیران است، باید از طریق آموزش، حین کار استاد و شاگردی و مطالعات مربوطه به دست آید و نیز دانش سازمانی را می توان با چرخش در مشاغل و مدیریت چند جانبه به دست آورد. نیاز به معلومات عمومی را نیز می توان از طریق دوره های ویژه ی انفرادی مدیران با استفاده از

تلاش و تحرک در خود احساس نمی کنند. برای رفع چالش های فوق راه حل های زیر پیشنهاد می گردد:

- برخورداری دولت از نظام تصمیم گیری شایسته و مؤثر در سطوح مختلف و تحقق حد مطلوبی از ترکیب عقلانیت و دموکراسی در نظام ها، نهادهای و مراجع تصمیم گیری.

- تمرکز زدایی در نظام و مدیریت امور و طی مراحل توزیع اختیار و نهادینه ساختن فرایندهای غیر متمرکز تصمیم گیری و ایجاد ظرفیت برای استقرار مدیریت متمرکز سالم، شایسته و مطمئن در جهت تعالی اهداف توسعه ی کشور و تقسیم عادلانه و مؤثرتر نقش مسیر یابی، هدف گذاری و اعطای اختیار به مدیران در قلمروهای مدیریتی.

- قانونمندی، مشارکت جویی، مشارکت پذیری، عدالت جویی، کار آفرینی و توسعه ی فضای اجتماعی قابلیت زا و کار آفرین، شایسته گرای و دانش گرای.

- ایجاد نظام اداری و مدیریت پذیرای بهره گیری از دانش و فناوری اطلاعات و بهره مندی از آن در حوزه های دارای اولویت از نظر توسعه ی مدیریت.

- متمرکز شدن بر کیفیت، سرعت، روشنی، سلامت و کارایی در اداره و ارزیابی امور.

- توسعه ی ظرفیت ها و استعداد های سیستم مدیریت برای تعامل بیشتر، افزایش مشارکت و جلب همکاری و همراهی بخشهای مختلف در توسعه و تعالی و اداره ی امور و حمایت و پشتیبانی آنها در ضمن انجام نقش هدایتی و نظارت فعال و شایسته ی خود.

مدیران، نبود حد بهینه ای از تمرکز در اداره ی امور کشور، غیر ذاتی بودن اختیارات مقامات محلی و تمرکز بیش از حد اختیارات در حوزه های مرکز، باعث کاهش کیفیت تصمیم های گرفته شده و پرداختن به امور غیر ضروری در دستگاههای اجرایی شده است.

- به کار نگرفتن الگوها و نظام های جدید مدیریتی، در اداره امور کلان کشور: فقدان نظام ارزیابی عملکرد دستگاههای اجرایی و پیگیری تحقق اهداف، برنامه ها و نتایج مورد انتظار، منطقی نبودن زمان تصدی مدیریت در دستگاه های اجرایی، عدم قانون مندی و ضابطه گرایی و شایسته سالاری در انتصاب و ارتقای کارکنان و عزل، انتصاب و تغییر مدیران از جمله ی مهمترین چالش های نظام اداری و اجرایی کشور در بخش مدیریت است.

- انسانی: نظام اداری در جذب و نگهداری کارکنان توانمند، کار آمد و متخصص از تواناییهای لازم برخوردار نیست. عدم استقرار نظام رقابتی در جذب و انتخاب نیروی انسانی، وجود مجاری و طرق مختلف ورود به خدمات دولتی و غیر قابل مهار شدن توسعه ی کمی بخش غیر دولتی با توجه به محدود بودن منابع کشور، باعث کاهش میزان حقوق و دستمزد کارکنان دولت به منظور جبران خدمت آنان و در نتیجه کاهش انگیزه ی آنان و عدم توفیق در جذب نیروهای توانمند و متخصص شده است. نظام ارزشیابی کارکنان دولت به منزله ی ابزاری برای ترغیب و تشویق کارکنان به انجام وظایف در سطح کمی و کیفی مطلوب و ارتباط آن با روند پیشرفت شغلی و سر نوشت استخدامی از کار آمدی کافی برخوردار نیست.

- استفاده از رویه ها و روشهای منسوخ: نداشتن گرایش به تحول و نوسازی در شیوه های انجام کار و در نتیجه غیر منطقی و طولانی بودن سیر مراحل و فرایندهای انجام کار، فقدان زمان بندی امور، تأکید بیش از حد بر سازو کارهای کنترلی و حاکمیت رابطه به جای ضابطه از دیگر چالش های بخش اداری و فرایندی انجام کار به شمار می آید.

- قوانین و مقررات: روح حاکم بر قوانین و مقررات اداری و استخدامی به گونه ای است که کارکنان، بعد از استخدام هیچ نیازی به

از آنجایی که در سازمان های آینده، یادگیری و دانایی، محور اساسی تولید کالاها و خدمات و به طور ایجاد ارزش افزوده است، سازمان ها باید با جذب دانشجویان ممتاز و نخبه ی دانشگاهی و پرورش آنان در محیط کار و باور کردن استعدادهای آنان، پیوند میان علم و یادگیری سازمانی را به طور بنیادی پیگیری کنند.

برنامه های اختصاصی و گروهی برآورد .

■ ابزار توسعه ی مدیریت

در این بخش به برخی اهرم ها و ابزارهای توسعه ی مدیریت اشاره می شود :

- کانون های ارزیابی : کانون ارزیابی بر محلّ فیزیکی خاصی دلالت ندارد ، زیرا فرایندی است که بر اساس آن به سازمانها در تصمیم گیری کم خطا و دارای اعتباری بیشتر برای انتخاب ، انتصاب و ارتقای کارکنان کمک می شود . هدف عمده ی کانون ، سنجش خصوصیت های فردی تحت ارزیابی در تطبیق آنها با مجموعه ای از شایستگی های مورد نیاز شغلی است . این شایستگی ها بیانگر آنند که کدام ظرفیت ها ، توانایی ها و نگرش ها برای موفقیت در روند شغلی ، ضروری هستند .

- جذب و پرورش نخبگان : اقدام به جذب نخبگان از روشهایی است که تحقق مأموریت توسعه ی مدیریت را امکان پذیر می سازد .

از آنجایی که در سازمان های آینده ، یادگیری و دانایی ، محور اساسی تولید کالاها و خدمات و به طور ایجاد ارزش افزوده است ، سازمان ها باید با جذب دانشجویان ممتاز و نخبه ی دانشگاهی و پرورش آنان در محیط کار و باور کردن استعدادهای آنان ، پیوند میان علم و یادگیری سازمانی را به طور بنیادی پیگیری کنند .

- تربیت مدیران آینده : در شرایط محیطی پیچیده ، غیر قابل پیش بینی و رقابتی کسب و کار ، نمی توان به صورت آزمون و خطا افراد را به مشاغل مدیریتی منصوب کرد ، بلکه باید با دور اندیشی و آینده نگری ، به طور عملی ، مدیران آینده را کشف و طی برنامه های آموزشی و پرورشی ویژه ، قابلیت آنان را (غیر ضعف های آنان) توسعه داده و آنها را برای مناصب مدیریتی در آینده آماده کرد . تربیت مدیران آینده از مهمترین راهکارهای توسعه ی مدیریت و سازمانها به شمار می رود واز این طریق مقاصدی از قبیل شایسته سالاری ، ایجاد انگیزه برای رشد و ارتقاء ، انگیزه برای ماندگاری کارشناسان در سازمانها و ایجاد محیط رقابتی سالم در محیط کار دنبال می گردد.

- استخدام همکاران با درجه عالی : این امر را می توان در یک کلام خلاصه کرد و آن

استخدام افراد شایسته است و معیارهای شایستگی عبارتند از : داشتن دانش بیشتر ، مهارت بالاتر ، کارایی افزون تر، وفاداری بیشتر به سیستم ، دلسوزی بیشتر از سایرین ، قابلیت سازگاری بیشتر با محیط سازمان و هماهنگی با اهداف آن گروه گرا بودن .

- مشاوره مدیریت : پیچیدگی سازمانها از سویی متأثر از تنوع و تعداد اجزای درونی و عوامل محیطی آنها می باشد و از سویی نتیجه ی شتاب تغییرات این عوامل است. هر قدر سازمان ها اتکای بیشتری بر ابزار و روشهای معین و استاندارد داشته باشند، از قطعیت و قابلیت مدیریت بیشتری برخوردارند . نا کامی بسیاری از مدیریت ها ، معلول ناهمخوانی نگرش و رفتار جزم اندیش مدیران و سیستم های مکانیکی تحمیل شده به سازمانها با واقعیت غیر جزمی آنهاست. سازمانها بر خلاف ماشین ها و سیستم های مکانیکی دارای اداره و آرمان هستند. مدیریت بر آنها، دانش، بینش و مهارت متناسب با ماهیت آرمان گرایانه آنها را می طلبد . انتظار داشت که همه ی مدیران در سطوح مختلف ، دارای دانش ها، بینش ها و مهارت ها باشند. و نمی شود انتظار داشت که مدیران همواره گنجینه ای از راه کارهای موفق و نا موفق مدیریتی را در سوابق شخصی خود داشته باشند . مشاوران حرفه ای مدیریت در کشورهای صنعتی این نیاز را برآورده می کنند.

آنان با استفاده از آگاهی هایی که از نگاه ها و مؤسسه های گوناگون به دست می آورند و بینش مهارتی که در تشخیص مسائل و ارائه راه کارها دارند، در بیان کاستی ها و معرفی فرصت های مؤسسه ها آزادند و می توانند ، یاری رسان مدیران در شرایط دشوار و بحرانی و باشند و مدیران را در تحقق آرمان هایشان همراهی کنند. بنابراین، توسعه ی مشاوره ی مدیریت یکی از الزامات توسعه ی مدیریت در کشور و سازمان ها است . هر قدر سازمان ها و محیط آن ها متغیر ، متنوع و پر چالش باشد ، این ضرورت بیشتر خواهد بود . علاوه بر ابزار و اهرم های پیش گفته ، عواملی از قبیل : برون سپاری ، ابزار و فناوری های سخت افزاری و نرم افزاری اداری ، آموزش و.... را می توان در زمره ی ابزار توسعه ی

مدیریت به حساب آورد .

■ راه کارهای بهبود و توسعه ی

مدیریت

منابع انسانی مولّد و منابع سرمایه ای ، از اهمیت ویژه ای برخوردارند . توسعه ی مدیریت و منابع انسانی در ابعاد مختلف آن ، به طور مستقیم در رشد و توسعه ی اقتصادی کشور تأثیر گذار است . همانگونه که (ماتسوشیتا) دانشمند ژاپنی می گوید : «تخت انسان بساز ، کالای خوب خودش ساخته می شود.»

برای بهبود و توسعه ی مدیریت ، راه کارها و پیشنهادهایی به شرح زیر می باشد :

- نوسازی در مدیریت از طریق تدوین آزمون های شایستگی به صورت جامع و کاربردی برای مدیران فعلی (رؤسا سرپرستان ، فرماندهان و) به صورت کتبی ، علمی و شفاهی ، تشخیص مدیر از غیر مدیر

- احیاء تفکر سیستمی

- ضابطه مند کردن انتخاب مدیران از طریق اعمال فرایند منطقی در گزینش (انتخاب استراتژیک) ، آموزش ، ارتقاء و استفاده از افراد برای اداره ی قسمتهای مختلف

- اگر مدیریت را به عنوان یک تخصص بشناسیم دیگر نباید اداره ی بخشها، دوائر، ادارات و سازمانها را به مدیران رسمی واگذار کنیم

- تعیین استانداردها و شاخص های لازم برای مدیران و اعطای گواهینامه و تأییدیه برای واجدین این استانداردها

- تعیین جایگاه مشخص برای مدیریت در بین علوم ، فنون ، حرفه ها و هنر . توضیح اینکه مدیریت ، تمامی ان جنبه ها را دارا می باشد .

- فعال کردن بخش تحقیق و پژوهش در زمینه ها و رشته های مدیریت همچنین ایجاد بورس تحقیق و حفظ حقوق پژوهشگران

- درک ضرورت توسعه ی مدیریت و امکان

سنجی و پرهیز جدی از روزمرگی در مدیریت

- تجزیه و تحلیل ساختار فعلی مدیریت در سطوح مختلف از طریق تشکیل کمیته های تجزیه و تحلیل ، توسط کارشناسان و تحلیل گران طراز اول

- انتخاب بازرس مدیر برای نقد مدیران فعلی و نظارت مستمر و مداوم بر کار مدیران در مقاطع زمانی مختلف ، ارتقاء یا تنزیل مقام آنها

نتیجه‌گیری، مشتری‌گرایی، رهبری و پایداری هدف، مدیریت بر مبنای فرایندها و واقعیت‌ها، توسعه و مشارکت کارکنان، یادگیری، نوآوری و بهبود مستمر، توسعه مشارکت همکاران و پاسخگویی عمومی. اما یکی از روش‌هایی که مدل تعالی سازمانی را تعریف می‌کند بهادادن به خلاقیت کارکنان است. مدل‌های تعالی سازمانی به عنوان یک ابزار فراگیر و با نگرش جامع به تمامی زوایای سازمان‌ها به کمک مدیران می‌آیند تا آنها را در شناخت دقیق تر سازمان یاری کنند.

این مدل‌ها برای سنجش و مقایسه عملکرد سازمان‌ها نیز به کار می‌روند و ضمن اینکه یک سازمان را قادر می‌سازد تا میزان موفقیت‌های خود را در اجرای برنامه‌ها در مقاطع زمانی مختلف مورد ارزیابی قرار دهد، نقاط قوت و ضعف خود را شناسایی و پژوهش‌هایی را تعریف و به سمت تعالی حرکت کنند.

نتیجه‌گیری

مدیریت به طور کلی در سازمان دارای دو وجه است: یک وجه که به (اهداف سازمان) بر می‌گردد و دیگر وجهی که به (اهداف کارکنان) منجر می‌شود. وظایف برنامه ریزی، سازمان دهی، هماهنگی و کنترل، از وظایفی است که به طور مستقیم به (اهداف سازمان) منتهی می‌شوند و انگیزش و بسیج نیرو که افراد را در رسیدن به اهدافشان کمک می‌کند. به همین اعتبار، بهبود مدیریت یعنی توجه کردن به وظایف مدیر در جهت رسیدن به اهداف سازمان به تعبیری دیگر؛ رشد، بالندگی و توسعه شاخصها و پارامترهایی که برای تحقق توسعه مدیریت مورد نیاز است. هر کدام زمینه ساز تعالی سازمان و تحقق اهداف تعیین شده آن است. به عبارت دیگر، ضمن اینکه معرفی مدل تعالی عملکرد می‌تواند در صدر برنامه‌های توسعه‌ی مدیریت قرار گیرد می‌بایست بر این باور بود که هر چه در برنامه ریزی برای توسعه اجزای سیستم از جمله مدیریت کوشا باشیم طبیعتاً به همان میزان دستیابی به تعالی سازمانی نیز محقق خواهد گشت.

بتواند به موفقیت دست یابد، باید یک چارچوب مدیریتی مناسب را برای خود انتخاب کند. هم چنین مدل تعالی سازمانی، یک ابزار عملیاتی قوی برای مقاصد مختلفی توسط سازمان‌ها به کار گرفته می‌شود.

اما باید دقت کرد که تعالی سازمانی یک برداشت نظری و تئوریک نیست. بلکه ارائه نتایج ملموس و قابل مشاهده‌ای است که مبتنی بر شواهد، پایداری و دوام باشد. در پاسخ به نیاز سازمان‌ها برای عملکرد برتر، دانش مدیریت توسعه یافته و فنون و نظام‌های گوناگون مدیریتی عرضه شده است که در ارتقای بهره‌وری نیز نقش ارزنده و شایسته ایفاء کرده است. در دهه‌های اخیر سرعت و تنوع توسعه‌ی علوم و فنون و نظام‌های مدیریت به حدی بوده که نوعی آشفتگی ذهنی و دشواری انتخاب در واحدهای کسب و کار به وجود آورده است. مدل‌های تعالی کسب و کار در پاسخ به این نیاز به گونه‌ای شکل گرفته‌اند که مجموع فنون نظام‌های مدیریتی را یکپارچه و سازگار با عملکردهای مؤثر و کاربردی آسان، در اختیار بنگاه‌ها قرار می‌دهند.

در تشریح مدل تعالی سازمانی (EFQM)، جان رابرتز مدیر اجرایی اداره پست بریتانیا و دبیر کل سابق می‌گوید: (راه کارهایی است که به سازمان اجازه می‌دهد تا به رضایت متعادل ذی‌نفع مشتریان، کارکنان، جامعه و سهامداران یا دولت دست یابد به طوری که احتمال موفقیت در دراز مدت افزایش پیدا کند هم چنین دستیابی به تعالی مستلزم تعهد مدیریت و پذیرش مفاهیم اساسی است و این مفاهیم از پیکره علمی - که به مدیریت کیفیت جامع معروف است - حاصل می‌گردد)

از آنجایی که مدیریت صحیح، کیفیت اداره‌ی امور را بالا می‌برد، راه توسعه و آبادانی کشور از مدیریت صحیح می‌گذرد.

- توجه دقیق و اهمیت به مسئله بازخورد در مدیریت از قبیل پیشنهادها، راه حل‌ها، واکنش‌ها و غیره

- تدوین نظام نامه جامع مدیریتی
- انجام تبلیغات در سطح ملی برای کمک به شناسایی و بهبود نگرش‌ها راجع به مدیریت. به طور خلاصه می‌توان گفت: از آنجایی که مدیریت صحیح، کیفیت اداره‌ی امور را بالا می‌برد، راه توسعه و آبادانی کشور از مدیریت صحیح می‌گذرد.

لازم به ذکر است، توانمندسازی سیستم اگر با ابزار مدیریت و از طریق توسعه‌ی مدیریت، توسعه‌ی منابع انسانی و نظام‌های مدیریتی به دست آید، ماندگارتر و شاید با هزینه کمتر میسر شود و اینکه انتظار نتایج فوری نیز نباید ما را از این راه (توسعه‌ی مدیریت) منصرف سازد.

تعالی سازمانی

آنچه به عنوان سؤال بزرگ فراروی سازمان‌ها قرار دارد، این است که با چه ابزاری و چگونه می‌توان ضمن بررسی موارد مختلف به شکل جامع، تمام نقاط قوت و حوزه‌های قابل بهبود را شناسایی و خود را برای حضوری موفق در عرصه رقابت آماده کرد.

امروزه متفکران بهره‌وری بر مدیریت کیفیت جامع به عنوان راه حل فراگیر، برای افزایش کارآمدی سازمان‌ها، از طریق ایجاد سیستمی در مدیریت که ضامن انجام یافتن کارها به طور صحیح، مداوم و در همه سطوح و زوایای سازمان باشد تأکید دارند.

در چارچوب توجه به مدیریت جامع، مدل‌های تعالی سازمانی به عنوان ابزاری برای استقرار سیستم‌ها و نظام‌های مختلف مدیریتی در سازمان‌ها و نیز ابزاری برای سنجش میزان موفقیت آنها در استقرار این نظام‌ها معرفی شده‌اند.

به کارگیری این مدل‌ها در سازمان‌های مختلف نشان‌دهنده‌ی رشد قابل توجهی است که در شاخص‌های عملکرد آنها اتفاق افتاده است. صرف نظر از اینکه یک سازمان در چه بخشی فعالیت می‌کند و اندازه‌ی آن در مقیاسهای اقتصادی چقدر است، برای اینکه