

فصلنامه رویکرد فلسفه در مدارس و سازمان ها، دوره ۱، شماره ۳، زمستان ۱۴۰۱، صفحه ۱۱ تا ۲۲

تبیین جایگاه انسان در تعالی (سرآمدی) سازمان

محمد عمو اوبائی مقدم^۱

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۲/۲۵

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۱/۱

نوع مقاله: پژوهشی

چکیده

پژوهش حاضر با هدف تبیین جایگاه انسان در تعالی (سرآمدی) سازمان با استفاده از روش کیفی فراترکیب استفاده شده است. بخش مهمی از موفقیت و تعالی سازمان ها، نتیجه اثربخشی و اقدامات مناسب نیروی انسانی و رؤسای آنان است. در شرایط امروزی که سازمان ها با محیط رقابتی جهانی مواجهند، همواره نیاز به تغییرات ریشه ای و خلاقیت های کاری احساس می شود. سازمان های متعالی برای کارکنان ارزش قائل می شوند و فرهنگی را ایجاد می کنند که دستیابی به اهداف فردی و سازمانی مسیر می شود. آن ها قابلیت های کارکنان را توسعه داده و عدالت و برابری را ارتقا می دهند. آنها به گونه ای به کارکنان خود توجه کرده، ارتباط برقرار ساخته و آنها را مورد تشویق و تقدیر قرار می دهند که در آن ها انگیزه و تعهد ایجاد کرده و آن ها را قادر می سازند تا از مهارت ها و دانش خود در جهت منافع سازمانی استفاده کنند. یافته های این پژوهش نشان می دهد که متغیرهای شناسایی شده موثر بر تبیین جایگاه انسان در تعالی (سرآمدی) سازمان شامل اشتیاق شغلی، نوآوری سازمانی، خلاقیت سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده بهسازی منابع انسانی، یادگیری سازمانی و قابلیت های چابکی سازمانی، توانمندسازی و توسعه منابع انسانی جذب، تربیت و آموزش و حفظ و نگهداری، توسعه دانش فردی و اخلاق حرفه ای. مدیریت دانش، ابعاد پنج گانه رهبری تحول گرا (ویژگی های آرمانی، رفتارهای آرمانی، انگیزش الهام بخش، تحریک فرهیختگی و ملاحظات فردی) و اتخاذ شیوه های مدیریتی بود.

واژه های کلیدی: نیروی انسانی، تعالی سازمانی، سرآمدی.

مقدمه

نیروی انسانی، مهم ترین وارزشمند ترین عامل، از منابع مختلف تولید است. عامل انسانی در سازمان، کلیه کارکنان شاغل در سازمان اعم از مدیران، سرپرستان، کارشناسان، کارمندان و کارگران را در سطوح مختلف شغلی دربرمی گیرد و اشتغال از جمله مسائلی است که همیشه، دولت ها و ملت ها را به خود مشغول داشته است. هر چند شغل و حرفه به ظاهر، به بعد معیشتی انسان ها مربوط می شود، ولی با بعد فردی، خانوادگی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی آنان نیز ارتباطی تنگاتنگ دارد و توجه به این ویژگی ها در کیفیت و تعالی سازمان موثر است. بسیاری از سیستم ها و ابزار مدیریتی که در دهه های اخیر برای ارتقای سطح مدیریت به سازمان ها معرفی شده اند، روش هایی برای شناخت و ارزیابی به شمار می روند. برخی از آنها بر محصول یا بخش خاصی از سازمان متمرکز شده و برخی دیگر به فرایندی خاص، توجه می کنند. برخی از سیستم ها نیز مدعی اند که بر تمامی ابعاد و زوایای سازمان اشراف داشته و آن را به طور فراگیر، ارزیابی کرده و شناخت جامعی از سازمان ارائه می کنند. یکی از مدل های بکارگرفته شده، مدل تعالی سازمانی می باشد. امروزه تمایل به کاربرد سیستمی جامع برای ارزیابی سازمان و بنا کردن برنامه های بهبود براساس شناخت حاصل از به کارگیری آنها روندی رو به افزایش داشته است. نظام ارزیابی جامع، دارای ویژگی هایی است که می توان در ارزیابی عملکرد کارکنان از آنها استفاده نمود. از جمله می توان به جامع بودن معیارها و شاخص ها و امکان پذیر بودن ارزیابی کمی آنها، فرایندگرایی و ارزیابی فرایندها، ارتباط منطقی و ساختاری متقابل معیارها، توجه به بهبود مستمر و حرکت به سوی تعالی اشاره کرد، این شاخص (معیار ارزیابی عملکرد کارکنان) از این زاویه به اهمیت نقش نیروی انسانی می نگرد که سازمان های متعالی، تمامی توان بالقوه کارکنان خود را در سطوح فردی، تیمی و سازمانی اداره کرده، توسعه بخشیده و از آن بهره می گیرند. این سازمان ها عدالت و برابری را ترویج کرده، کارکنان را در اداره امور مشارکت داده و به آنها تفویض اختیار می کنند. در واقع، این سازمان ها به گونه ای به کارکنان خود توجه می کنند، با آنها ارتباط برقرار ساخته و آنها را مورد تشویق و تقدیر قرار می دهند که در آنها انگیزه و تعهد برای استفاده از مهارت و دانش در جهت منافع سازمانی ایجاد شود. این شاخص تأکید دارد که سازمان های متعالی به طور فراگیر، نتایج مهم مرتبط با حوزه کارکنان خود را اندازه گیری کرده و به آنها دست می یابند (اقبال، ۲۰۰۵). تعالی سازمانی یعنی رشد و ارتقای سطح سازمان در تمامی ابعاد، کسب رضایتمندی ارباب رجوع، کارکنان و سایر ذینفعان، ایجاد تعادل بین خواسته ها و انتظارات کلیه ذینفعان و تضمین موفقیت سازمان در بلند مدت. در تعاریف تعالی سازمانی، سازمانی متعالی خوانده می شود که در هر دو زمینه عملکرد و نتایج، به شکل قابل اثباتی سرآمد باشد. سازمان ها برای اینکه بقا داشته باشند، باید متعالی شوند. به بیان دیگر، تعالی در کسب و کار و هر آنچه انجام می دهند، لازمه و زمینه ساز بقاست. از سوی دیگر، سازمان ها برای تعالی نیازمند مدل و الگویی کارآ هستند که بتوانند بر مبنای آن برنامه ریزی، اجرا، پایش و بازنگری داشته باشند (صالحی و همکاران، ۱۳۹۱). نمونه های تعالی سازمانی با به تصویر کشیدن یک سازمان متعالی این امکان را فراهم می سازند تا سازمانها در مقایسه خود با این نمونه ها، سرآمدی خود را محک زده و از طریق یادگیری، نوآوری و بهبود مستمر، به بازنگری در وضع موجود و برنامه ریزی بهبود، اهتمام ورزند. این نمونه ها برای برنامه ریزی، حرکت به سمت سرآمدی و ارزیابی سرآمدی، در بیشتر شرکت ها و سازمان های دنیا مورد پذیرش و استفاده قرار گرفته اند. در ایران چند سالی است که بحث تعالی سازمان شامل معرفی نمونه ها و الگوهای بین المللی و ملی تعالی و سرآمدی، انتخاب سازمانهای متعالی مانند جایزه ملی بهره وری و تعالی سازمانی و جایزه ملی کیفیت مطرح شده است. این اقدامات ضمن ایجاد فضای رقابتی، منجر به آشنایی سازمانها و مؤسسه ها با ویژگیها و مشخصات یک سازمان متعالی شده است (صفایی و همکاران، ۱۳۹۴). صاحب نظران مختلف برای سازمانهای متعالی به ویژگیهای چندی اشاره دارند، برای مثال:

پیشروبودن، یکپارچگی، همسویی، رهبری؛ یادگیری، نظم و انضباط، مدیریت زمان، تغییرپذیری؛ مشتری مداری، آینده نگری، صداقت، ارتباطات و رشد متعادل، پایش و پیشگیری، توانمندسازی و همیاری (کریمی و همکاران، ۱۳۹۳).

مدل تعالی؛ ساختار مدیریتی است که با تکیه بر اصول و مفاهیم اساسی و توجه داشتن به معیارهای اصلی مدیریت کیفیت فراگیر و سیستم خود ارزیابی موجبات پیشرفت و بهسازی را فراهم می کند. مدل تعالی؛ ابزاری جهت سنجش میزان استقرار سیستم ها در سازمان و خودارزیابی و راهنمایی است که مسیر فعالیت مدیران را برای بهبود عملکرد شناسایی و تعیین میکند.

بنابراین پیام کلیدی مدل تعالی متکی بر پاسخ دادن به دو سوال است که چگونه ایم مدل بعنوان یک ساختار مدیریتی مناسب و منطقی شناسایی میشود و چه کسانی می توانند در این زنجیره ارتباط و تعاملات نقش اساسی را ایفا کند. سطح اول این مدل اهداف کلی و در سطح بعدی اهداف کلی به درجات و مقیاس های کمی و قابل اندازه گیری تجزیه و تبدیل می شود (نجمی و حسینی، ۱۳۹۴). در سال ۱۹۵۰ موسسه علوم و مهندسی ژاپن، ادوارد دمنینگ را برای انجام سخنرانی های مختلفی در زمینه کیفیت به واپن دعوت نمود و در سال ۱۹۵۱ این موسسه به پاس خدمات دکتر دمنینگ در زمینه کیفیت جایزه ای به نام ایشان بنیان نهاد. مدلی که جایزه دمنینگ بر اساس آن تهیه گردید و از دهه پنجاه میلادی در ژاپن به اجرا در آمد عمدتاً بر کیفیت محصولات و روش های کنترل کیفی استوار است به بیان دیگر مدل جایزه دمنینگ بر این اصل استوار است که برای تولید محصولا تو خدمات با کیفیت بالا نیاز به هماهنگی همه جانبه و فراگیر در سطح سازمان است. این مدل نگرش جدیدی در بحث کیفیت ایجاد کرد و همین تفکر نگرش فراگیر منجر به ظهور کنترل کیفیت فراگیر در دهه میلادی گردید. مدیریت کیفیت فراگیر روشی است برای مدیریت و اداره سازمان جهت تعیین کیفیت یا مشارکت همه اعضای سازمان که از طریق جلب رضایت مشتری و تامین منافع همه ذینفعان بدست می آید (ملکی، ۱۳۸۹). موفقیت ژاپن در بکارگیری روش های علمی کسب و کار تهدیدی جدی برای شرکت های آمریکائی ایجاد کرد بطوریکه در دهه ۸۰ بسیاری از آنها با واگذار کردن بازار به رقبای ژاپنی در آستانه ورشکستگی قرار گرفتند این تهدیدات منجر گردید که شرکت های غربی در روش های کسب و کار خود تجدید نظر کرده و مدیریت کیفیت فراگیر را بطور گسترده بکار گیرند. جایزه کیفیت و سرآمدی کانادا در سال ۱۹۸۳ و پس از آن در سال ۱۹۸۷ جایزه ملی کیفیت مالکوم بالدريج در آمریکا از اولین گام هایی بودند که برای بخشیدن دید فراگیر به مدل هایی که برای ارزیابی در موسسات صنعتی و غیرصنعتی مورد استفاده قرار می گرفتند برداشته شد و این مدلها در واقع پوشش دهنده تمامی اجزای یک کسب و کار با در نظر منافع تمامی ذینفعان بود (پور حسین، ۱۳۹۵). به دنبال مدل مالکوم بالدريج در سال ۱۹۸۸ مدل تعالی سازمانی EFQM در پاسخ به نیاز بهبود رقابت پذیری سازمانهای اروپایی توسط چهارده کمپانی بزرگ اروپایی (بوش، رنو، فیات، بی تی، الکترولوکس، ک ال ام، نستله، اولیوتی، فیلیپس، سولزر، فولکس واگن، رازالت، سیبا) در کمیسیون اروپایی مورد توافق واقع و امضا گردیده است. این اقدام متهورانه از شبکه قدرتمند مدیریت در حال حاضر دارای ۸۰۰ عضو از ۳۸ کشور جهان در بخش خصوصی و دولتی می باشد که در چارچوب یک جامعه اروپایی و در زمینه بهبود کیفیت در ادامه مدل مالکوم بالدريج از آمریکا و همچنین مدل دکتر دمنینگ در ژاپن به پیش می رود (بانک رفاه، ۱۳۹۵).

مدل EFQM در سال ۱۹۹۱ بعنوان مدل تعالی کسب و کار معرفی گردید که در آن چارچوبی برای قضاوت و خودارزیابی سازمانی و نهایتاً دریافت پاداش کیفیت اروپایی ارائه شد، این اقدام در سال ۱۹۹۲ عملی گردید. این مدل نشان دهنده مزیت های پایداری است که یک سازمان متعالی باید به آنها دست یابد. این مدل به سرعت مورد توجه شرکت های اروپایی قرار گرفت و مشخص شد که سازمانهای بخش عمومی و صنایع کوچک هم علاقه دارند از آن استفاده کنند (بخت یاوران، ۱۳۹۴).

مدل تعالی سازمانی در شرایطی در ایران مطرح می شود که در جهان بیش از ۷۰ مدل سرآمدی ملی و ۹۰ جایزه کیفیت وجود دارد که عموماً بهره گرفته از مدل های EFQM و بالدريج بوده و بسوی یکدیگر همگرا شده اند. گویا زبان رقابت در همه جای دنیا یکی است که مؤسسات اقتصادی را از آموختن الفبای مدیریت فراگیر سازمانی گریزی نیست. لزوم رقابت پذیر شدن بخش

صنعت و مدن با رویکرد جهانی و توصیه های مشارکت ها و ادغام صنعتی با جهان برای امکان دستیابی به بازار جهانی و ایجاد اعتبار جهانی برای این بخش باعث شد که در وزارت صنایع و معادن طراحی مدلی جهانی مورد توجه و اقدام قرار گیرد مدل هایی که چندین سال بود جوامع صنعتی جهانی آنها را پذیرفته و دنبال کرده بودند (بانک رفاه، ۱۳۹۵). طی سال های ۱۳۷۸ تا ۱۳۸۱ دو مدل اصلی مالکوم بالدريج و EFQM و تغییراتی که أحياناً برخی کشورهای دیگر روی این دو مدل صورت داده بودند توسط وزارت صنایع و معادن و مؤسسه مطالعات بهره وری و منابع انسانی مورد بررسی قرار گرفت. فرآیند انتخاب نیز با تشکیل گروه های کارشناسی و جمع آوری اطلاعات و انجام ارتباطات با مؤسساتی که این مدل ها را دنبال می کردند و تهیه پیش نویس های لازم صورت گرفت پس در جلسات متعدد کمیته های علمی مرکب از کارشناسان و متخصصین سیستم های مدیریت این پیش نویس ها مطرح و در نهایت توسط کمیته علمی مدل تعالی سازمانی EFQM در دیماه ۱۳۸۲ به تصویب رسید. با تصویب EFQM از سال ۱۳۸۲ این مدل از زیر مجموعه های وزارت صنایع و معادن به اجرا درآمد و این وزارتخانه و مؤسسه مطالعات بهره وری و منابع انسانی مقدمات جایزه ملی بهره وری و تعالی سازمانی را پی ریزی کردند که در طول دو دوره از برگزاری جایزه ملی بهره وری و تعالی سازمانی تعدادی از شرکت های بزرگ دولتی و تعداد محدودی از شرکت های بخش خصوصی این مدل را دنبال کردند که پس از طی مرحله خود ارزیابی موفق به پر کردن اظهار نامه جهت دریافت گواهینامه شدند (تجری، ۱۳۹۴). رشد، بالندگی و توسعه ی شاخص ها و پارامترهایی که برای تحقق توسعه مدیریت مورد نیاز است، هر کدام زمینه ساز تعالی سازمان و تحقق اهداف تعیین شده ی آن است. به عبارت دیگر، ضمن اینکه معرفی مدل تعالی عملکرد می تواند در صدر برنامه های توسعه ی مدیریت قرار گیرد می بایست بر این باور بود که هر چه در برنامه ریزی برای توسعه اجزای سیستم کوشا باشیم طبیعتاً به همان میزان دستیابی به تعالی سازمانی نیز محقق خواهد گشت (الوانی، ۱۳۸۵). پژوهش حاضر به دنبال تبیین جایگاه انسان در تعالی (سرآمدی) سازمان بر اساس پژوهش های انجام شده در این زمینه با استفاده از روش فراترکیب است.

همچنین با بررسی پژوهش ها در داخل و خارج در راستای موضوع مشخص شد که تاکنون پژوهشی جامع در مورد تبیین جایگاه انسان در تعالی (سرآمدی) سازمان صورت نگرفته است و صرفاً موضوعاتی نسبتاً نزدیک در این حوزه انجام شده از جمله اینکه: صادق زاده (۱۳۸۰) در تحقیقی توانمندسازی و توسعه منابع انسانی با بهره گیری از مدل های تعالی سازمانی، مورد بررسی قرار گرفته است. مدلی که علاوه بر دیدی جامع نسبت به کلیه ابعاد یک سازمان متعال، تمرکز خاصی بر سازمانهای پروژه محور داشته باشد و همچنین با صرف هزینه و زمان مناسب در هر سازمانی با خصوصیات فوق قابل اجرا باشد. بر این اساس به منظور شناسایی فرصتهای بهبود و ترغیب سازمانها به دستیابی به سطوح متعالی عملکرد و توانمندی و همچنین ایجاد بستر مناسب سنجش و ارزیابی تعالی اینگونه سازمان ها، مدلی جدید تحت عنوان مدل تعالی سازمان های پروژه محور از سوی مرکز تحقیقات مدیریت پروژه طراحی و معرفی شد. پیاده سازی این مدل و پیگیری پروژه های بهبود توسط مجریان طرح های صنایع پتروشیمی، نقش موثری در توانمندسازی و توسعه منابع انسانی و ارتقای سطح کیفی و افزایش بهره وری اجرای پروژه ها توسط این مجریان دارد که در این مقاله به اختصار به شرح مختصر این مدل تعالی به عنوان یک نمونه انتخابی و نتایج اجرایی آن در حوزه منابع انسانی و دستاوردهای حاصل از آن در توانمندسازی و توسعه منابع انسانی شرکتی نمونه پرداخته شده است. خداداد کاشی (۱۳۸۹) در پژوهش خود تحت عنوان "ارتباط بین رهبری و تعالی سازمانی در دانشکده های تربیت بدنی شهر تهران" به این نتیجه دست یافت که بین رهبری تحولگرا و تعالی سازمانی رابطه مستقیم و معناداری وجود ندارد. حسن زاده و مقیمی (۱۳۸۹) در مقاله ای به بررسی طراحی و تبیین الگوی سرمایه اجتماعی به منظور دست یابی به تعالی سازمانی در

شهرداری تهران پرداختند. نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد که در شهرداری تهران بین سرمایه اجتماعی و تعالی سازمانی رابطه ای مثبت و معنادار وجود دارد. به عبارت واضحتر با افزایش سرمایه اجتماعی، تعالی و سرآمدی سازمان ارتقا و بهبود می یابد. نعمتی (۱۳۹۰) در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه بین رهبری تحولگرا با تعالی سازمانی در تربیت بدنی آموزش و پرورش استان سمنان به این نتیجه دست یافت که بین رهبری تحولگرا و تعالی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود ندارد. اسلامی الوارسی (۱۳۹۰) در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه بین سبکهای رهبری با تعالی سازمان در جهاد دانشگاهی به این نتیجه دست یافت که بین سبک رهبری تحولگرا با تعالی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. حیدری (۱۳۹۰) در پایاننامه کارشناسی دکتری خود با عنوان بررسی روابط چندگانه میان یادگیری سازمانی، توانمندیهای تعالی سازمانی و قابلیت‌های چابکی سازمانی از دیدگاه اعضای هیئت علمی دانشگاههای دولتی شهر اصفهان بررسی کرده است. یافته ها نشان میدهد که یادگیری سازمانی رابطه مثبت و معناداری بر تعالی سازمانی دارد. قره بیگلو و آب چر (۱۳۹۲) در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه بین رهبری تحولگرا با تعالی سازمانی در عملکرد شعب بانکهای تبریز به این نتیجه دست یافتند که بین رهبری تحولگرا و تعالی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. یوسفی (۱۳۹۳) در تحقیق خود نقش منابع انسانی در رشد و تعالی سازمان مورد پژوهش قرار داده است. تعالی منابع انسانی، جامعه و سازمان پدیده ای است بر گرفته از رشد تدریجی تفکر انسان که رابطه ای مستقیم با الگوی توسعه در هر جامعه ای دارد. نقش منابع انسانی در تعالی سازمانی معمولاً ناشی از عواملی نظیر: بهره وری، عدالت و برابری در بهره گیری از موقعیت های سازمانی، توسعه دانش فردی و اخلاق حرفه ای است. از سویی نقش منابع انسانی در فرآیند مذکور با توجه به ماهیت سازمان ها از نظر انتفاعی و غیر انتفاعی بودن آنها متفاوت خواهد بود. منابع انسانی در هر سازمانی عامل دوام و بقای سازمان و تعیین کننده حرکت های موضعی سازمان است. استفاده مناسب از منابع انسانی در هر سازمانی فارغ از ماهیت آن، در چرخه برنامه ریزی اصولی و مناسب برای عوامل: جذب، تربیت و آموزش و حفظ و نگهداری قابل تعریف خواهد بود. داودی و پور امین (۱۳۹۴) در تحقیقی با عنوان بررسی تأثیر سبکهای رهبری (تحولگرا و مراودهای) بر تعالی سازمانی به این نتیجه دست یافتند که بین رهبری تحولگرا و تعالی سازمانی رابطه مستقیم و معناداری دارد. مرادی (۱۳۹۴) پژوهی با عنوان اتباط میان بهسازی و عدالت سازمانی با تعالی سازمانی منابع انسانی صورت داد. او در این پژوهش به این نتیجه دست یافت که در کارکنان بهسازی بسیار بالا بوده و همچنین عدالت و تعالی سازمانی پایین تر از حد مدنظر می باشد. بنابراین بهسازی باعث به وجود آمدن تعالی در بین منابع انسانی شرکت ها می گردد. اکرادی و محمد نیا (۱۳۹۴) در تحقیقی با عنوان رابطه رهبری تحولگرا و تعالی سازمانی ادارات آموزش و پرورش استان زنجان به این نتیجه دست یافتند که بین ابعاد چهارگانه رهبری تحولگرا (ویژگیهای آرمانی، انگیزش الهام بخش، تحرک فکری و توجه فردی و تعالی سازمانی) رابطه مثبت و معناداری دارد. همچنین این تحقیق نشان داد که رهبری تحولگرا توان پیش بینی تعالی سازمانی را دارد. صفایی شکیب و همکاران (۱۳۹۵)، تحقیقی با عنوان اثر رهبری تحولگرا بر تعالی سازمانی با نقش واسطه ای توانمندسازی ساختاری و روانشناختی کارکنان انجام دادند. نتایج پژوهش نشان داد که رهبری تحول گرا به طور معنی داری، تغییرات تعالی سازمانی، توانمندسازی ساختاری و توانمندسازی روانشناختی کارکنان را تبیین می کند. همچنین، توانمندسازی ساختاری، به طور معنی داری تغییرات توانمندسازی روانشناختی و تعالی سازمانی و نیز توانمندسازی روانشناختی، به طور معنی داری تغییرات تعالی سازمانی را تبیین می کنند. به علاوه، رهبری تحول گرا به طور غیر مستقیم، از طریق توانمندسازی ساختاری و روانشناختی، با تعالی سازمانی ارتباط معنی دار دارد. نتایج پژوهش حاضر حاکی از اثر مثبت و معنی دار رهبری تحول گرا بر تعالی سازمانی دانشگاه پیام نور با وساطت توانمندسازی ساختاری و روانشناختی کارکنان بود؛ لذا به کارگیری سبک رهبری تحولگرا و اتخاذ شیوه های مدیریتی ویژه توانمندسازی کارکنان، برای تعالی و رشد دانشگاه پیشنهاد می شود. اکرادی و همکاران (۱۳۹۷) تحقیقی با عنوان بررسی رابطه سبک رهبری تحولگرا با تعالی سازمانی در ادارات آموزش و پرورش استان زنجان انجام دادند.

نتایج به دست آمده گویای آن است که بین ابعاد پنجگانه رهبری تحولگرا (ویژگی های آرمانی، رفتارهای آرمانی، انگیزش الهام بخش، تحریک فرهیختگی و ملاحظات فردی) و متغیر تعالی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. علاوه بر آن، بر اساس یافته های این پژوهش نقش رهبری تحولگرا در پیش بینی تعالی سازمانی مورد تأیید واقع گردید. ساکز و همکاران (۲۰۰۳) در تحقیقی رابطه بین توسعه منابع انسانی و تعالی سازمان را در بین کارکنان سازمانهای خدماتی مورد بررسی قرار دادند، یافته ها نشان دادند، که اعتقاد قویتر به توسعه منابع انسانی به طور مستقیم با تعالی سازمان رابطه دارد. دولمن، تن هاو و آهاوس (۲۰۱۲) در پژوهش خود نشان تحت عنوان نقش میانجی رهبری در رابطه بین کنترل مدیریت و تعالی سازمانی به این نتیجه دست یافتند که بین رهبری تحولگرا و تعالی سازمانی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. الرواشد و التانی (۲۰۱۹)، پژوهشی با عنوان نقش مدیریت دانش بر تعالی سازمان ها انجام دادند. نتایج نشان داد که حضور مدیریت دانش در سازمان ها موجب می شود تا تعالی افزایش یابد. الابر و همکاران (۲۰۱۹) تحقیقی با عنوان "تأثیر صداقت سازمانی و رفتار رهبری بر تعالی سازمانی: نقش واسطه گر تعامل کاری" انجام دادند. تحقیق ایشان از نوع توصیفی و پیمایشی بوده و داده ها از طریق پرسشنامه جمع آوری شده است. یافته های تحقیق نقش میانجی بخشی درگیر کار را در رابطه بین صداقت سازمانی و تعالی سازمانی و نقش کامل میانجیگری بین رفتار رهبری و تعالی سازمانی نشان داد.

بنابر آنچه بالا گفته شد سؤال اصلی در این تحقیق به این صورت مطرح است که جایگاه انسان در تعالی (سرآمدی) سازمان چگونه است؟

روش پژوهش

برای انجام پژوهش حاضر از روش کیفی فراترکیب استفاده شده است. روش فراترکیب نوعی روش تحقیق است که برای ترجمه های تفسیری و یا ایجاد تئوری با بهره گیری از یکپارچگی و مقایسه یافته های مختلف استفاده می شود. هدف فراترکیب ایجاد تفسیری خلاقانه و یکپارچه از یافته های کیفی است. به طور کلی دو نگاه بر فراترکیب حاکم است. رویکرد اول که یکپارچه کننده نام دارد، بر جمع آوری و گردآوری و یکپارچه کردن مطالعات پیشین تأکید دارد. این رویکرد نقاط مشابه یافته های مطالعات پیشین را شناسایی و آنها را بر اساس متغیرهایی باقابلیت اعتماد بالا یکپارچه میکند و نیز نتایجی از نوع روابط علی میان پدیده ها و همچنین قابلیت تعمیم پذیری یافته ها را به دنبال دارد. نگاه دوم که ترکیب تفسیری است بر تأویل و تفسیر مطالعات قبلی تأکید دارد. در این نگاه، مقایسه و تفسیر با اهمیت است، به این دلیل که با استفاده از نوعی استقرا پیش بینی میکنند که در شرایط مشابه چه اتفاقی ممکن است بیفتد و اینکه مقولات چطور به هم مربوط می شوند و یا باهم تعامل می کنند (حجازی فر و همکاران، ۱۳۹۶) در مطالعه حاضر از رویکرد اول یعنی رویکرد فراترکیبی یکپارچه کننده استفاده شده است. برای دستیابی به هدف پژوهش از روش فراترکیب، مطابق با الگوی سندلوسکی و باروس (۲۰۰۷) استفاده شده است. این الگو شامل هفت مرحله است و ابعاد مختلف روشی این پژوهش در قالب این مراحل تبیین خواهد شد:

گام اول، تنظیم سؤال پژوهش: برای تنظیم سؤال تحقیق از پارامترهای مختلفی مانند جامعه مورد مطالعه، چه چیزی، چه موقع، چگونگی روش استفاده می شود. در این پژوهش، این سؤال مورد کنکاش قرار گرفت که متغیرهای موثر بر تبیین جایگاه انسان در تعالی (سرآمدی) سازمان کدامند؟

گام دوم، مرور ادبیات به صورت نظاممند: جامعه آماری این مطالعه شامل پژوهشهایی است که از جوانب و ابعاد مختلف به موضوع رهبری حکمت محور پرداخته اند. لذا، برای گردآوری داده های پژوهش، در جریان مطالعه و در مرحله نخست، پژوهش های انجام شده از سال ۱۳۵۵ تاکنون با کلید واژه های رهبری حکمت محور، مدیریت حکمت محور، سازمان حکمت

محور در مراکز پایگاه اطلاعات علمی داخلی و خارجی جست و جو و برای تکمیل فرایند جست و جو از کتابخانه ها و مراکز پژوهشی استفاده شده است.

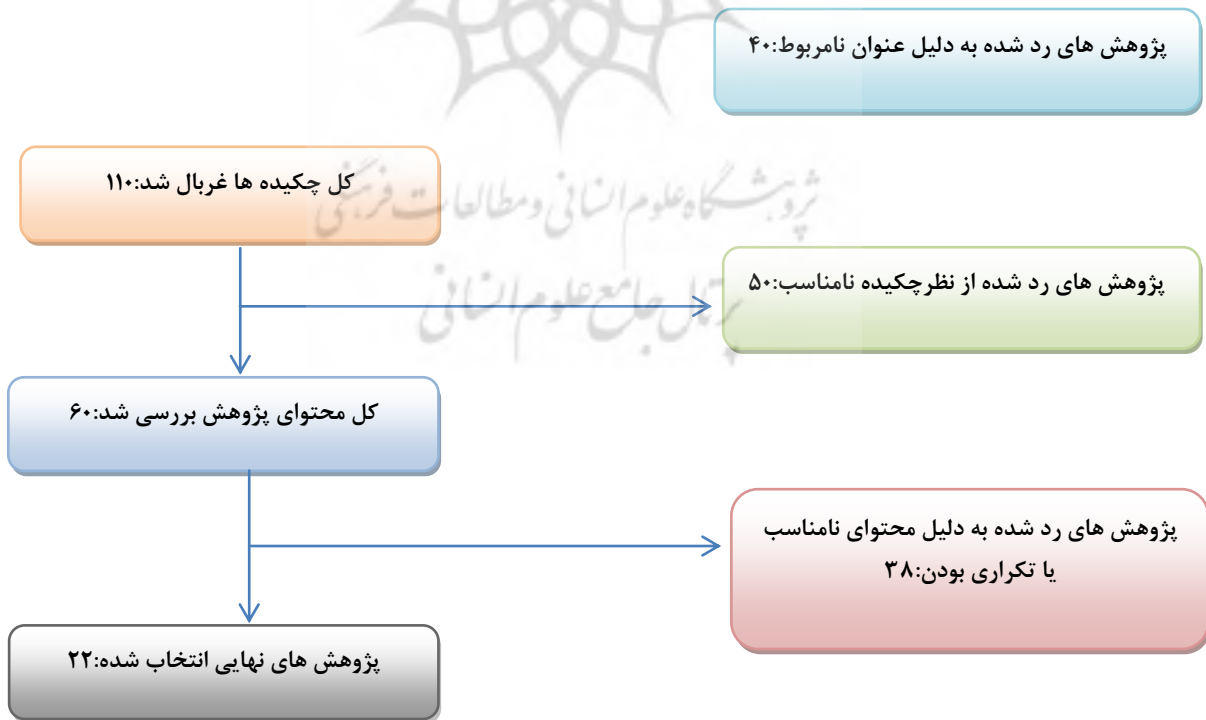
گام سوم، جستجو و انتخاب متون مناسب: براساس نتایج اولیه حاصل از جستجو ۱۰۹ مقاله مرتبط شناسایی شد و برای انتخاب مقاله های مناسب براساس الگوریتم نشان داده شده در شکل ۱، پارامترهای مختلفی مانند عنوان، چکیده، محتوا مورد ارزیابی قرار گرفته و درنهایت منبع استخراج و انتخاب شد.

گام چهارم، استخراج اطلاعات متون: در پژوهش حاضر، اطلاعات پژوهشهای انجام شده در حوزه رهبری حکمت محور در شکل ۱ دسته بندی شدند. این جدول براساس نام نظریه پردازان، سال و مؤلفه های کلیدی اشاره شده، تنظیم شده است.

گام پنجم، تجزیه و تحلیل و ترکیب یافته های کیفی: هدف فراترکیب ایجاد تفسیری یکپارچه و جدید از یافته هاست. این روش برای شفاف سازی مفاهیم، الگوها و نتایج در پالایش حالت‌های موجود دانش و ظهور مدل های عملیاتی و نظریه ها استفاده شده است. در مرحله تجزیه و تحلیل پژوهشگر موضوعاتی را جستجو میکند که در میان مطالعه های موجود در فرا ترکیب پدیدار شده اند و به محض شناسایی و مشخص شدن موضوع، پژوهشگر به طبقه بندی ارائه میدهد که موضوع را به بهترین شکل توصیف کند. در این پژوهش ابتدا کلیه مؤلفه های مربوط شناسایی شده و به عنوان کدهای اولیه در نظر گرفته شدند و در گام های بعدی در قالب مفاهیم و مقولات (ابعاد) قرار گرفتند.

گام ششم، کنترل کیفیت: در این پژوهش رویه های زیر برای حفظ کیفیت مطالعه در نظر گرفته شده است: بررسی گسترده منابع فارسی و لاتین - تلاش در جهت اولویت بندی و شناسایی دقیق مؤلفه ها.

گام هفتم، ارائه یافته ها: در این مرحله از روش فراترکیب، یافته های حاصل از مراحل قبل ارائه شده است که در ادامه آورده می شود.



شکل ۱ خلاصه فرآیند بازبینی و انتخاب مطالعات

یافته ها

در این پژوهش به نوبه خود با استفاده از روش کیفی فراترکیب، متغیر های موثر بر تبیین جایگاه انسان در تعالی (سرآمدی) سازمان شناسایی و در جدول شماره ۱ قرار گرفت.

جدول شماره ۱ متغیر های موثر بر تبیین جایگاه انسان در تعالی (سرآمدی) سازمان

محققین	یافته ها
صادق زاده (۱۳۸۰)	توانمندسازی و توسعه منابع انسانی
خداداد کاشی (۱۳۸۹)	رهبری تحول گرا
حسن زاده و مقیمی (۱۳۸۹)	سرمایه اجتماعی
نعمتی (۱۳۹۰)	رهبری تحول گرا
اسلامی الوارسی (۱۳۹۰)	بین سبک رهبری تحول گرا
حیدری (۱۳۹۰)	یادگیری سازمانی و قابلیت های چابکی سازمانی
قره بیگلو و آب چر (۱۳۹۲)	رهبری تحولگرا
یوسفی (۱۳۹۳)	جذب، تربیت و آموزش و حفظ و نگهداری، توسعه دانش فردی و اخلاق حرفه ای
داودی و پور امین (۱۳۹۴)	سبکهای رهبری (تحولگرا و مراوده ای)
مرادی (۱۳۹۴)	بهسازی منابع انسانی
صفایی شکیب و همکاران (۱۳۹۵)	توانمندسازی ساختاری و اتخاذ شیوه های مدیریتی ویژه توانمندسازی کارکنان
اکرادی و همکاران (۱۳۹۷)	ابعاد پنجگانه رهبری تحولگرا (ویژگی های آرمانی، رفتارهای آرمانی، انگیزش الهام بخش، تحریک فرهیختگی و ملاحظات فردی)
معصومی و محمدیان (۱۴۰۱)	حمایت سازمانی ادراک شده، سبک مدیریت، تجربه شغلی
ساکز و همکاران (۲۰۰۳)	توسعه منابع انسانی
اسچوفلی (۲۰۰۸)	اشتیاق شغلی
هالبرگ (۲۰۰۸)	اشتیاق شغلی
دولمن، تن هاو و آهاوس (۲۰۱۲)	رهبری تحول گرا

اشتیاق شغلی	دوبر (۲۰۱۳)
نوآوری و خلاقیت	هاگدم و زوبر (۲۰۱۵)
نوآوری سازمانی	ایزدی (۲۰۱۶)
مدیریت دانش	الرواشد و ولتانی (۲۰۱۹)
صداقت سازمانی	الابرو و همکاران (۲۰۱۹)

با استفاده از روش کیفی فراترکیب، متغیرهای شناسایی شده موثر بر تبیین جایگاه انسان در تعالی (سرآمدی) سازمان عبارتند از: اشتیاق شغلی، نوآوری سازمانی، خلاقیت سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده بهسازی منابع انسانی، یادگیری سازمانی و قابلیت‌های چابکی سازمانی، توانمندسازی و توسعه منابع انسانی جذب، تربیت و آموزش و حفظ و نگهداری، توسعه دانش فردی و اخلاق حرفه‌ای. مدیریت دانش، ابعاد پنج‌گانه رهبری تحول‌گرا (ویژگی‌های آرمانی، رفتارهای آرمانی، انگیزش الهام‌بخش، تحریک فرهیختگی و ملاحظات فردی) و اتخاذ شیوه‌های مدیریتی.

بحث و نتیجه‌گیری

مطالعه حاضر به دنبال تبیین جایگاه انسان در تعالی (سرآمدی) سازمان بود. نیروی انسانی عامل اصلی ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان‌های امروزی است. مطالعات دهه اخیر نشان می‌دهد که منابع انسانی منبع منحصر به فردی از قابلیت‌ها می‌باشند که برای سازمان نتایج رقابتی پایدار به وجود می‌آورند. از جمله مفاهیم جدید مدیریتی که امروزه در بسیاری از کشورهای جهان جایگاه ویژه‌ای پیدا کرده است، سازماندهی مدل‌های تعالی کسب و کار است که بر اساس آن سازمان‌ها و بنگاه‌های مختلف مورد ارزیابی و مقایسه قرار گرفته و با ایجاد فضای رقابتی حرکت به سمت بهبود و ارتقاء را در آنها تقویت می‌نماید. در دهه‌های اخیر، سازمان‌ها و محققان به مطالعه و به‌کارگیری مدل EFQM توجه ویژه‌ای داشته و دارند. مدل EFQM مدلی است که این واقعیت را بازگو می‌نماید که سرمنشأ تعالی و سرآمدی هر سازمان نیروی انسانی سرآمد می‌باشد، در سازمان‌های متعالی، دانش و اطلاعات از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و به عنوان یک برتری رقابتی مورد توجه قرار می‌گیرد، ضمن اینکه توجه به مدیریت درست بر اطلاعات و دانش باعث می‌شود تا دیگر معیارهای مدل تعالی سازمانی نیز به آنها بپردازد و طبق منطق امتیازدهی امتیازات لازم کسب شود. به عبارت دیگر فعالیت‌های دانشی و اطلاعاتی مانند خطمشی و استراتژی در دیگر معیارهای مدل مورد توجه قرار گرفته، اثرگذار است. همچنین در سازمان‌ها، جایگاه سازمانی مدیران ارشد، اطلاعات و دانش می‌تواند مجزا یا با هم دیده شود و این بستگی به سیاست‌های آن سازمان دارد. لیکن نیاز به مدیریت بر اطلاعات با حذف جایگاه مدیر ارشد اطلاعات از بین نمی‌رود و در مدل تعالی نیز مجزا یا ادغام بودن وظایف، تأثیری در ارزیابی سازمان ندارد. تدوین یک برنامه استراتژیک مرتبط با حوزه فعالیت‌های دانشی و اطلاعاتی، به عنوان نخستین حلقه شروع مسیر حرکت در مدیریت کردن مناسب اطلاعات و مدیریت دانش محسوب می‌شود، به گونه‌ای که باید در حمایت از برنامه‌ها و خط‌مشی کلی سازمان نیز محسوب شود زیرا نقطه تمایز سازمان‌های دانش‌محور از دیگر سازمان‌ها، آگاهی در مورد نیازها، نقاط قوت و نقاط ضعف دانشی و اطلاعاتی سازمان است. به عبارت دیگر: وقتی فرآیندهای اطلاعاتی و دانشی با دیگر فرآیندهای سازمان در ارتباط باشد، به عنوان یک مزیت رقابتی برای سازمان‌ها قلمداد می‌شوند در غیر این صورت فعالیت‌های دانشی و اطلاعاتی، نه تنها کمکی به تحقق هدف‌های سازمانی نمی‌کنند بلکه به عنوان یک مانع و فرآیند

غیرضروری نیز در سازمان مطرح شده، فعالیت این حوزه در انزوا قرار می گیرد، که در این میان زیان دهنده سازمان است. نتایج حاصل از پژوهش حاضر حاکی از آن است که با استفاده از روش کیفی فراترکیب، متغیرهای شناسایی شده موثر بر تبیین جایگاه انسان در تعالی (سرآمدی) سازمان عبارتند از: اشتیاق شغلی، نوآوری سازمانی، خلاقیت سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده بهسازی منابع انسانی، یادگیری سازمانی و قابلیت‌های چابکی سازمانی، توانمندسازی و توسعه منابع انسانی جذب، تربیت و آموزش و حفظ و نگهداری، توسعه دانش فردی و اخلاق حرفه‌ای. مدیریت دانش، ابعاد پنجگانه رهبری تحولگرا (ویژگی‌های آرمانی، رفتارهای آرمانی، انگیزش الهام بخش، تحریک فرهیختگی و ملاحظات فردی) اتخاذ شیوه‌های مدیریتی و به طور کلی سازمان‌ها باید در راستای اهداف زیر تلاش کنند: ۱- بهبود شرایط محیط کار، ارتباطات بین مدیران و کارکنان، آموزش و توسعه کارکنان، سنجش ادواری رضایت و وفاداری کارکنان، بررسی تعهد و انگیزش کارکنان و شناسایی عوامل بازدارنده انگیزه و تعهد و رفع آنها ۲- یاری گرفتن از نظرات و پیشنهادات کارکنان در رفع مشکلات سازمان و نهایتاً کسب رضایت شغلی کارکنان ۳- تشویق کارکنان برای مشارکت‌های فردی و گروهی و طراحی نظام قدردانی از کارکنان در سازمان ۴- بخش بندی ارباب رجوع‌ها و ارضای نیازهای آنان به شیوه‌ای اثربخش و سنجش رضایت آنها ۵- بررسی متقابل جامعه و سازمان بر یکدیگر و تحلیل آنها، شناسایی منابع مورد نیاز سازمان و تامین این نیازها به شیوه‌ای هوشمندانه و اقتدایی، شناسایی الزامات و خواسته‌های محیط و ذینفعان اجتماعی و برآوردن این خواسته‌ها به شیوه‌ای معقول.

References

- Akradi Ehsan, Mohammadnia Yasser and Mojtabi Abbasi (2017). Investigating the relationship between transformational leadership style and organizational excellence in education departments of Zanjan province, Educational Leadership and Management Research Quarterly. First year, number 4. [in persian].
- Dobre, O. (2013). Employee Motivation and Organizational Performance. Review of Applied Socio- Economic Research, 5(1), 53-60.
- Eyzadi, H.R. (2016). The impact of organizational innovation on the evaluation of organizational excellence based on the EFQM model in Bank Tejarat of Kermanshah province. International Conference on Management and Accounting, Tehran.
- Hallberg, U., & Schaufeli, W. B. (2006). Same same but different: Can work engagement be discriminated from job involvement and organizational commitment? European Journal of Psychology, 11(3), 119-127.
- Hassanzadeh Samrin, Toraj and Seyyed Mohammad Moghimi (1389). The effect of social capital on organizational excellence. Strategic Management Studies No. 3.123-143. [in persian].
- Hagedoom, J., & Zober, A. K. (2015). The role of contracts and intellectual property rights in open innovation. Technology Analysis and Strategic Management, 27(9), 1050-1067.
- Karimi Jafari, F.; Haghigi Kafash, M. and Bahrami, A. (2014), "The relationship between organizational culture and enablers of the organizational excellence model with an emphasis on the role of emotional commitment of insurance industry employees," Insurance Journal, 29th year, number 9.154-179. [in persian].

- Khodadad Kashi, Sholah (2009). The relationship between leadership and organizational excellence in physical education colleges in Tehran. Tarbiat Modares University, Faculty of Physical Education. Master's thesis. [in persian].
- Moradi, Behzad (2014), the relationship between employee improvement and organizational justice with organizational excellence, Master's Thesis, Department of Education and Human Resource Improvement, Faculty of Educational Sciences and Psychology, Mohaghegh Ardabili University. [in persian].
- Safai Shakib, A.; Abdul Maliki, B.; Hosseinzadeh, S.A. and Musivand, M. (2014) "Effect of transformational leadership on organizational excellence with the mediating role of structural and psychological empowerment of employees," *Organizational Behavior Studies Quarterly*, 4th year, No. 15. 1-26. [in persian].
- Salehi, M.; Hajizad, M. and Mousavi, S.A. (2017) "Investigation of the functions of the enabling indicator of the organizational excellence model in Sari city education," *New Approach Scientific-Research Quarterly in Educational Management*, third year, number 1. [in persian].
- Smith, Philip. G. (1965).” What is philosophy education”? U.S.A.: MCMillan. Webster dictionary of the English language. (2003), New York. Pp. 12-18.
- Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Van Rhenen, W. (2008). burnout and engagement: Three of a kind or three different kinds of employee well- being? *Applied Psychology: An International Review*, 57(2), 173-203.



Clarifying the place of man in the excellence of the (proficiency) organization

Mohammad amo obaii moghadam¹

Type of article: Research

Date Received: 2023-01-21

Date Accepted: 2023-03-16

Abstract

The current research aims to explain the place of human beings in the excellence of the organization by using the meta-composite qualitative method. An important part of the success and excellence of organizations is the result of the effectiveness and appropriate actions of human resources and their leaders. In today's conditions, when organizations face a global competitive environment, there is always a need for radical changes and work creativity. Excellent organizations value employees and create a culture that leads to the achievement of individual and organizational goals. They develop the capabilities of employees and promote justice and equality. They pay attention to their employees, communicate and encourage and appreciate them in a way that creates motivation and commitment in them. They enable them to use their skills and knowledge for organizational benefits. The findings of this research show that the identified variables that are effective in explaining the human position in organizational excellence include job enthusiasm, organizational innovation, organizational creativity, perceived organizational support, improvement of human resources, organizational learning and organizational agility capabilities, empowerment and Development of human resources, recruitment, education and maintenance, development of individual knowledge and professional ethics. Knowledge management was the five dimensions of transformational leadership (ideal characteristics, ideal behaviors, inspirational motivation, intellectual stimulation and personal considerations) and the adoption of management methods.

Keywords: Human power, organizational excellence, excellence.