

دانشگاه تربیت مدرس

دانشکده مدیریت و اقتصاد

رساله دوره دکتری مدیریت تولید و عملیات

طراحی و تبیین مدل جامع تعالی سازمانی بر اساس رویکرد اسلامی

روح الله رازینی

استاد راهنما:

دکتر عباس مقبل باعرض

زمستان ۱۳۸۹

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

به نام خدا

تاییدیه اعضای هیات داوران حاضر در جلسه دفاع از رساله دکتری

اعضای هیات داوران نسخه نهایی رساله دکتری آقای روح اله رازینی تحت عنوان " طراحی و تبیین مدل جامع تعالی سازمانی بر اساس رویکرد اسلامی " را از نظر فرم و محتوا بررسی نموده و پذیرش آن را برای تکمیل درجه دکتری پیشنهاد می کنند.

اعضای هیات داوران	نام و نام خانوادگی	رتبه علمی	امضا
۱- استاد راهنما	دکتر عباس مقبل باعرض	استادیار	
۲- استاد مشاور	دکتر اصغر مشبکی	دانشیار	
۳- استاد مشاور	دکترولی اله نقی پور فر	استادیار	
۴- استاد ناظر	دکتر علی اصغر فانی	استادیار	
۵- استاد ناظر	دکتر اسداله کردنائیج	استادیار	
۶- استاد ناظر	دکتر علی رضائیان	استاد	
۷- استاد ناظر	دکتر غلامرضا گودرزی	استادیار	
۸- نماینده تحصیلات تکمیلی دکتر علی اصغر فانی		استادیار	

آیین نامه چاپ پایان نامه (رساله) های دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس

نظر به اینکه چاپ و انتشار پایان نامه (رساله) های تحصیلی دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس، مبین بخشی از فعالیتهای علمی - پژوهشی دانشگاه است بنابراین به منظور آگاهی و رعایت حقوق دانشگاه، دانش آموزان این دانشگاه نسبت به رعایت موارد ذیل متعهد می شوند:

ماده ۱: در صورت اقدام به چاپ پایان نامه (رساله) ی خود، مراتب را قبلاً به طور کتبی به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اطلاع دهد.

ماده ۲: در صفحه سوم کتاب (پس از برگ شناسنامه) عبارت ذیل را چاپ کند: «کتاب حاضر، حاصل رساله دکتری نگارنده در رشته مدیریت تولید و عملیات است که در سال ۱۳۸۹ در دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه تربیت مدرس به راهنمایی جناب آقای دکتر عباس مقبل باعرض، مشاوره جناب آقای دکتر اصغر مشبکی و جناب آقای دکتر ولی الله نقی پورفر از آن دفاع شده است.»

ماده ۳: به منظور جبران بخشی از هزینه های انتشارات دانشگاه، تعداد یک درصد شمارگان کتاب (در هر نوبت چاپ) را به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اهدا کند. دانشگاه می تواند مازاد نیاز خود را به نفع مرکز نشر در معرض فروش قرار دهد.

ماده ۴: در صورت عدم رعایت ماده ۳، ۵۰٪ بهای شمارگان چاپ شده را به عنوان خسارت به دانشگاه تربیت مدرس، تأدیه کند.

ماده ۵: دانشجو تعهد و قبول می کند در صورت خودداری از پرداخت بهای خسارت، دانشگاه می تواند خسارت مذکور را از طریق مراجع قضایی مطالبه و وصول کند؛ به علاوه به دانشگاه حق می دهد به منظور استیفای حقوق خود، از طریق دادگاه، معادل وجه مذکور در ماده ۴ را از محل توقیف کتابهای عرضه شده نگارنده برای فروش، تامین نماید.

ماده ۶: اینجانب روح اله رازینی دانشجوی رشته مدیریت تولید و عملیات مقطع دکتری تعهد فوق و ضمانت اجرایی آن را قبول کرده، به آن ملتزم می شوم.

روح اله رازینی

تاریخ و امضا

دستورالعمل حق مالکیت مادی و معنوی در مورد نتایج پژوهش‌های علمی دانشگاه تربیت مدرس

مقدمه: با عنایت به سیاست‌های پژوهشی دانشگاه در راستای تحقق عدالت و کرامت انسانها که لازمه شکوفایی علمی و فنی است و رعایت حقوق مادی و معنوی دانشگاه و پژوهشگران، لازم است اعضای هیات علمی، دانشجویان، دانش‌آموختگان و دیگر همکاران طرح، در مورد نتایج پژوهش‌های علمی که تحت عنوان پایان‌نامه، رساله و طرح‌های تحقیقاتی که با هماهنگی دانشگاه انجام شده است، موارد ذیل را رعایت نمایند:

ماده ۱- حقوق مادی و معنوی پایان‌نامه‌ها / رساله‌های مصوب دانشگاه متعلق به دانشگاه است و هرگونه بهره‌برداری از آن باید با ذکر نام دانشگاه و رعایت آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های مصوب دانشگاه باشد.

ماده ۲- انتشار مقاله یا مقالات مستخرج از پایان‌نامه / رساله به صورت چاپ در نشریات علمی و یا ارائه در مجامع علمی باید به نام دانشگاه بوده و استاد راهنما مسئول مکاتبات مقاله باشد. تبصره: در مقالاتی که پس از دانش‌آموختگی بصورت ترکیبی از اطلاعات جدید و نتایج حاصل از پایان‌نامه / رساله نیز منتشر می‌شود نیز باید نام دانشگاه درج شود.

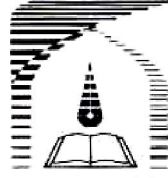
ماده ۳- انتشار کتاب حاصل از نتایج پایان‌نامه / رساله و تمامی طرح‌های تحقیقاتی دانشگاه باید با مجوز کتبی صادره از طریق حوزه پژوهشی دانشگاه و بر اساس آئین‌نامه‌های مصوب انجام می‌شود.

ماده ۴- ثبت اختراع و تدوین دانش فنی و یا ارائه در جشنواره‌های ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی که حاصل نتایج مستخرج از پایان‌نامه / رساله و تمامی طرح‌های تحقیقاتی دانشگاه باید با هماهنگی استاد راهنما یا مجری طرح از طریق حوزه پژوهشی دانشگاه انجام گیرد.

ماده ۵- این دستورالعمل در ۵ ماده و یک تبصره در تاریخ ۱۳۸۴/۴/۲۵ در شورای پژوهشی دانشگاه به تصویب رسیده و از تاریخ تصویب لازم‌الاجرا است و هرگونه تخلف از مفاد این دستورالعمل، از طریق مراجع قانونی قابل پیگیری می‌باشد.

روح اله رازینی

امضاء



دانشگاه ترمیت مدرس
دانشکده مدیریت و اقتصاد

رساله دوره دکتری مدیریت تولید و عملیات

طراحی و تبیین مدل جامع تعالی سازمانی بر اساس رویکرد اسلامی

روح الله رازینی

استاد راهنما:

دکتر عباس مقبل باعرض

اساتید مشاور:

دکتر اصغر مشبکی

دکتر ولی الله نقی پورفر

زمستان ۱۳۸۹

چکیده:

با توجه به کاستی‌های مدل‌های سنتی سنجش عملکرد سازمان و تحولات دوران معاصر در حوزه مدیریت، ارائه چارچوب‌های نوین سنجش عملکرد مدنظر قرار گرفته است. مدل‌های تعالی سازمانی از جمله مهمترین مدل‌هایی هستند که بر مبنای مجموعه‌ای از ارزش‌های محوری، معیارهای اساسی سنجش و بهبود عملکرد سازمان را ارائه می‌نمایند. این مدل‌ها در پی معرفی مؤلفه‌های کلیدی عملکرد برتر سازمان هستند و به اذعان صاحب‌نظران چنین چارچوب‌هایی، حداقل در حوزه ارزش‌های محوری، جنبه تجویزی دارند. بر همین مبنا و با توجه به این پیش‌فرض که آموزه‌های اسلامی، ضامن سعادت فرد و جامعه در دنیا و آخرت است، شناسایی مؤلفه‌ها و چارچوب مفهومی تعالی سازمانی براساس رویکرد اسلامی، مسأله اصلی این رساله است.

به همین منظور در مرحله اول مبانی نظری موضوع تعالی سازمانی با تأکید بر مبانی و جایگاه تعالی سازمانی، ویژگی سازمان‌های متعالی، انواع مدل‌های تعالی سازمانی و نقد و بررسی مدل‌های تعالی سازمانی مطالعه و امتیازات و چالش‌های این مدل‌ها شناسایی گردید.

در مرحله اصلی پژوهش که رویکردی قرآنی دارد، به منظور احتراز از تفسیر به رأی، دو تفسیر نور و راهنما به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شد. با توجه به اقتضات مسأله تحقیق با رویکرد کیفی و با استفاده از راهبرد نظریه‌پردازی داده‌بنیاد ضمن مطالعه تفسیر و تدبر در قرآن، بیش از ۳۰۰۰ مضمون مرتبط با تعالی استخراج و در مرحله بعد این مضامین در قالب مفاهیم، مقوله‌های فرعی و مقوله‌های اصلی طبقه‌بندی شد. برای اعتبارسنجی برداشتهای صورت‌گرفته، استنادهای مربوط به مفاهیم با مراجعه به تفسیر المیزان مورد بررسی و اصلاح قرار گرفت.

براساس مفاهیم و مقوله‌ها، الگوی تعالی سازمانی بر اساس رویکرد اسلامی در قالب پنج رکن مبانی، ارزشها، مؤلفه‌ها، نظام ارزیابی و حق‌مداری معرفی گردید. حق‌مداری به عنوان مقوله محوری در الگوی تعالی سازمانی اسلامی شناسایی و برهمین اساس سازمان متعالی با رویکرد اسلامی سازمان حق‌مدار معرفی گردید که در آن برتری سازمانی در گرو میزان توفیق سازمان در ایفای حقوق ذیحقان سازمان براساس سلسله مراتب حقوق است. در این تبیین خدا عین حق و منشأ سایر حقوق است. در مدل مفهومی پیشنهادی انگیزه درونی، رهبری، افراد، اصول عملی، منابع، عوامل تسهیلگر، عوامل بازدارنده، فرایند اصلاح، جامعه، سنت‌های الهی و نتایج به عنوان مؤلفه‌های اصلی شناسایی شد. تصریح نسبت به مبانی هستی‌شناسی، انسان‌شناسی و معرفت‌شناسی، تأکید بر مقوله حق‌مداری به جای مفهوم منفعت‌داری، توسعه دامنه ذینفعان سازمان و توسعه بازه ارزیابی عملکرد سازمان از جمله تمایزهای الگوی پیشنهادی این رساله در مقایسه با مدل‌های متعارف است.

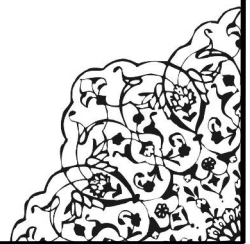
کلمات کلیدی: تعالی سازمانی، سنجش عملکرد، سازمان حق‌مدار، مدیریت اسلامی، نظریه پردازی

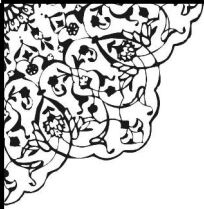
داده بنیاد



تقدیم

ثواب این اثر را که متبرک به آیات و مضامین قرآن کریم است، به حضرت ولی عصر (عج) و به همه کسانی که تحصیل خود را مرهون تلاش آنها هستم، بویژه همه معلمان و اساتیدم و بالاخص به روح بلند پدرم که اولین و عزیزترین معلمم بود، مادرم که اسوه حیا و مهربانی است و همیشه محتاج دعای خیرش هستم و همسرم که با صبر و ایثار در مراحل سخت زندگی همراه و پشتیبانم است، تقدیم می‌نمایم.






لقد

پس از حمد حضرت حق تعالی که نعمت آموختن را به انسان عنایت فرمود و درود بر حضرت ختمی مرتبت و خاندان مطهرش، بر خود لازم می دانم از همه آنان که تدوین این رساله مرهون لطف ایشان است، بویژه استاد محترم راهنما جناب آقای دکتر عباس مقبل، استاد محترم مشاور جناب آقای دکتر مشبکی و حجت الاسلام و المسلمین دکتر تقی پورفر که علاوه بر قبول زحمت مشاوره در این رساله، منظری نو از مدیریت اسلامی را به رویم گشودند تشکر نمایم.

همچنین بر حسب وظیفه، از مدیر محترم گروه مدیریت جناب آقای دکتر عادل آذر که در مقاطع مختلف تحصیلی حق استادی بر بنده دارند و یکایک اعضای خانواده‌ام که نقش ارزنده‌ای در توفیقات اینجانب داشته‌اند و بویژه از برادر عزیزم مهندس صالح رازینی که در امور اجرایی رساله یاری‌گرم بوده‌اند، خالصانه تشکر می‌نمایم.



فهرست مطالب

فصل اول: کلیات تحقیق..... ۲

- ۱-۱. مقدمه..... ۲
- ۲-۱. بیان مسأله..... ۲
- ۳-۱. نوآوری تحقیق..... ۳
- ۴-۱. اهداف تحقیق..... ۵
- ۵-۱. ضرورت تحقیق..... ۵
- ۶-۱. سابقه تحقیق..... ۷
- ۷-۱. سؤالات تحقیق..... ۹
- ۸-۱. قلمرو تحقیق..... ۹
- ۹-۱. روش انجام تحقیق..... ۱۰
- ۱۰-۱. نمونه تحقیق..... ۱۰
- ۱۱-۱. محدودیتهای تحقیق..... ۱۱
- ۱۲-۱. اصطلاحات و واژه‌های کلیدی..... ۱۱

فصل دوم: مبانی نظری تحقیق..... ۱۴

- ۱-۲. بخش اول: سنجش عملکرد..... ۱۴
- ۱-۱-۲. تعریف عملکرد و مدیریت عملکرد..... ۱۵
- ۲-۱-۲. تعریف سنجش عملکرد..... ۱۷
- ۳-۱-۲. جایگاه و اهمیت سنجش عملکرد..... ۱۹
- ۴-۱-۲. نظام‌های سنجش عملکرد..... ۲۲
- ۵-۱-۲. مزایای نظام‌های سنجش عملکرد..... ۲۶
- ۶-۱-۲. سیر تحولات نظام‌های سنجش عملکرد..... ۲۷
- ۷-۱-۲. بررسی و نقد نظام‌های سنتی سنجش عملکرد..... ۳۰
- ۸-۱-۲. بررسی و نقد نظام‌های نوین سنجش عملکرد..... ۳۴
- ۹-۱-۲. مقایسه نظام‌های نوین و سنتی سنجش عملکرد..... ۳۸
- ۱۰-۱-۲. انواع نظام‌های نوین سنجش عملکرد..... ۳۹
- ۱۱-۱-۲. چارچوب کلی یک نظام سنجش عملکرد..... ۴۱

- ۱۲-۱-۲. فرایند طراحی نظام سنجش عملکرد..... ۴۲
- ۱۳-۱-۲. ویژگی‌های نظام‌های سنجش عملکرد در مواجهه با چالش‌های معاصر..... ۴۷
- ۱۴-۱-۲. پویایی در نظام‌ها سنجش عملکرد..... ۴۷
- ۱۵-۱-۲. توازن در نظام‌های سنجش عملکرد..... ۵۱
- ۱۶-۱-۲. انتخاب نظام سنجش عملکرد اثربخش..... ۵۹
- ۱۷-۱-۲. سنجش‌های عملکرد..... ۶۱
- ۲-۲. بخش دوم: تعالی سازمانی..... ۶۳**
- ۱-۲-۲. مفهوم تعالی سازمان..... ۶۳
- ۲-۲-۲. ویژگی‌های سازمان‌های متعالی..... ۶۴
- ۳-۲-۲. تاریخچه تعالی سازمانی..... ۷۱
- ۴-۲-۲. مبانی و جایگاه تعالی سازمانی..... ۷۳
- ۵-۲-۲. مدل‌های تعالی و جوایز کیفیت..... ۷۷
- ۶-۲-۲. مزایای استفاده از مدل‌های تعالی سازمانی..... ۷۸
- ۷-۲-۲. جوایز تعالی و عملکرد سازمانی..... ۸۱
- ۸-۲-۲. طبقه بندی جوایز کیفیت..... ۸۳
- ۹-۲-۲. عوامل مؤثر بر چگونگی مدل‌های تعالی..... ۸۷
- ۱۰-۲-۲. جوایز ملی کیفیت (NQA)..... ۹۲
- ۱۱-۲-۲. مهمترین مدل‌های تعالی..... ۹۵
- ۱۲-۲-۲. مدل دمی‌نگ..... ۹۶
- ۱۳-۲-۲. جایزه کیفیت ملی مالکوم بالدريج..... ۹۹
- ۱۴-۲-۲. مدل کانجی..... ۱۰۱
- ۱۵-۲-۲. مدل تعالی EFQM..... ۱۰۴
- ۱۶-۲-۲. مطالعه تطبیقی جوایز کیفیت..... ۱۰۹
- ۱۷-۲-۲. خودارزیابی و جایگاه آن..... ۱۱۷
- ۱۸-۲-۲. اصول راهنمای تدوین جوایز ملی کیفیت..... ۱۲۴
- ۱۹-۲-۲. نقد و بررسی مدل‌های تعالی..... ۱۲۹
- ۲۰-۲-۲. نقد و بررسی مدل تعالی بنیاد اروپایی کیفیت (EFQM)..... ۱۳۴

۱۴۴ فصل سوم: روش تحقیق.....

- ۱-۳. بخش اول: روش تحقیق کیفی..... ۱۴۵
- ۱-۱-۳. تعریف تحقیق کیفی..... ۱۴۵

۱۴۸.....	۲-۱-۳. مبانی فلسفی پژوهش کیفی.....
۱۵۱.....	۳-۱-۳. مقایسه روش تحقیق کیفی و کمی.....
۱۵۳.....	۴-۱-۳. دلایل انتخاب روش تحقیق کیفی.....
۱۵۵.....	۵-۱-۳. انواع استراتژی‌های پژوهش کیفی.....
۱۵۷.....	۲-۳. بخش دوم: نظریه‌پردازی داده‌بنیاد.....
۱۵۷.....	۱-۲-۳. تعریف نظریه‌پردازی داده‌بنیاد.....
۱۵۹.....	۲-۲-۳. جایگاه نظریه‌پردازی داده‌بنیاد.....
۱۶۰.....	۳-۲-۳. سیر شکل‌گیری نظریه‌پردازی داده‌بنیاد.....
۱۶۲.....	۴-۲-۳. رهیافت‌های سه‌گانه در نظریه‌پردازی داده‌بنیاد.....
۱۶۵.....	۵-۲-۳. مبانی نظریه‌پردازی داده‌بنیاد.....
۱۶۶.....	۶-۲-۳. ارکان نظریه‌پردازی داده‌بنیاد.....
۱۶۸.....	۷-۲-۳. مراحل نظریه‌پردازی داده‌بنیاد.....
۱۷۹.....	۸-۲-۳. ارزیابی و اعتبارسنجی نظریه‌پردازی داده‌بنیاد.....

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل اطلاعات..... ۱۸۴

۱۸۵.....	۱-۴. انتخاب نمونه تحقیق.....
۱۸۶.....	۲-۴. مراحل اجرایی پژوهش.....
۱۸۹.....	۳-۴. شرح مقوله‌های الگوی تعالی.....

فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادها..... ۲۴۴

۲۴۵.....	۱-۵. مراحل تبیین و طراحی الگو.....
۲۴۶.....	۲-۵. الگوی تعالی سازمانی با رویکرد اسلامی.....
۲۵۰.....	۳-۵. تبیین سازمان حق‌مدار.....
۲۵۴.....	۴-۵. پیشنهادها.....

فهرست منابع..... ۲۵۷

پیوست..... ۲۶۶

فهرست نمودارها

- نمودار ۱- فرآیند مدیریت عملکرد..... ۱۷
- نمودار ۲- جایگاه نظام اندازه گیری عملکرد در مدیریت عملکرد..... ۲۰
- نمودار ۳- تأثیر کنترل زمان بر موفقیت سازمانی..... ۳۵
- نمودار ۴- عناصر نظام سنجش عملکرد از نظر نیلی..... ۴۲
- نمودار ۵- مراحل نه گانه توسعه یک نظام سنجش عملکرد..... ۴۶
- نمودار ۶- ارکان نظام سنجش عملکرد..... ۴۹
- نمودار ۷- مراحل تکامل اثربخش یک نظام سنجش عملکرد..... ۵۰
- نمودار ۸- تعالی از منظر پیترز و اُستین..... ۶۶
- نمودار ۹- مدل EIP تویوتا..... ۶۹
- نمودار ۱۰- مدل عمومی کنتی برای طراحی مدل تعالی با توجه به اقتضائات..... ۹۴
- نمودار ۱۱- مدل عمومی جایزه دمینگ..... ۹۷
- نمودار ۱۲- مدل تعالی مالکوم بالدريج..... ۱۰۰
- نمودار ۱۳- مدل تعالی کانجی..... ۱۰۲
- نمودار ۱۴- کارت امتیازی کسب و کار کانجی..... ۱۰۳
- نمودار ۱۵- سیستم ارزیابی تعالی کسب و کار کانجی..... ۱۰۳
- نمودار ۱۶- رابطه توانمند سازها و نتایج در مدل EFQM..... ۱۰۶
- نمودار ۱۷- مدل تعالی EFQM..... ۱۰۷
- نمودار ۱۸- فعالیتهای عمومی و اصلی ارزیابی در مدل تعالی..... ۱۰۸
- نمودار ۱۹- معیارهای متداول در ۱۷ جایزه ملی کیفیت..... ۱۱۰
- نمودار ۲۰- فرآیند عمومی خودارزیابی..... ۱۲۱
- نمودار ۲۱- رویکردهای مختلف خودارزیابی بر اساس بلوغ سازمانی..... ۱۲۲
- نمودار ۲۲- مقایسه دو رویکرد خودارزیابی..... ۱۳۲
- نمودار ۲۳- ساختار دایره ای شکل در مدل EFQM..... ۱۳۵
- نمودار ۲۴- نمودار روند مقالات با موضوع نظریه پردازی داده بنیاد در پایگاه ISI..... ۱۶۰
- نمودار ۲۵- نمودار روند استفاده از نظریه پردازی داده بنیاد در مطالعات مدیریت در پایگاه ISI..... ۱۶۰
- نمودار ۲۶- فرآیند گردآوری داده ها در نظریه پردازی داده بنیاد..... ۱۷۱
- نمودار ۲۷- مراحل نظریه پردازی داده بنیاد..... ۱۷۳
- نمودار ۲۸- فرآیند کدگذاری باز و محوری در نظریه پردازی داده بنیاد..... ۱۷۶
- نمودار ۲۹- ارکان مدل تعالی سازمان حق مدار..... ۱۸۸
- نمودار ۳۰- الگوی کلان مؤلفه های عملیاتی تعالی سازمان حق مدار..... ۲۴۷
- نمودار ۳۱- الگوی کلان مؤلفه های عملیاتی تعالی سازمان حق مدار..... ۲۴۸
- نمودار ۳۲- الگوی تفصیلی تعالی سازمان حق مدار..... ۲۴۹

فهرست جداول

- جدول ۱- بررسی روند مطالعات مدیریت با رویکرد متافیزیک ۶
- جدول ۲- برخی از عوامل تأثیر گذار بر عملکرد سازمانی ۱۶
- جدول ۳- برخی از تعاریف اندازه گیری عملکرد سازمانی ۱۸
- جدول ۴- گونه شناسی مدل‌های اندازه گیری عملکرد ۳۷
- جدول ۵- مقایسه سنجه‌های سنتی و نوین عملکرد با یکدیگر ۳۸
- جدول ۶- مقایسه نظام‌های سنتی و نوین سنجش عملکرد ۳۹
- جدول ۷- اصول طراحی نظام‌های سنجش عملکرد ۴۴
- جدول ۸- اصول طراحی نظام‌های سنجش عملکرد ۴۵
- جدول ۹- عوامل حیاتی موفقیت بر اساس مطالعات مختلف ۶۸
- جدول ۱۰- ۱۴ اصل مدیریتی شرکت تویوتا ۷۰
- جدول ۱۱- طبقه بندی برخی از جوایز کیفیت ۸۶
- جدول ۱۲- میزان سازگاری ۱۶ جایزه ملی کیفیت با سه جایزه مشهور ۸۸
- جدول ۱۳- مسیر مهمترین تغییرات در مدل EFQM ۱۰۵
- جدول ۱۴- مقایسه ISO و EFQM ۱۱۶
- جدول ۱۵- عناصر منطق رادار و ویژگی‌های مربوط به هر عنصر ۱۲۳
- جدول ۱۶- مقایسه دو پارادایم اثبات گرایی و پدیدارشناسی ۱۵۰
- جدول ۱۷- مقایسه مشخصه‌های پژوهش کیفی و پژوهش کمی ۱۵۳
- جدول ۱۸- مراحل و گامهای نظریه پردازي داده بنیاد ۱۶۸
- جدول ۱۹- مقوله‌های فرعی و مفاهیم مربوط به مقوله معرفت شناسی ۱۹۳
- جدول ۲۰- مقوله‌های فرعی و مفاهیم مربوط به مقوله هستی شناسی ۱۹۶
- جدول ۲۱- مقوله‌های فرعی و مفاهیم مربوط به مقوله انسان شناسی ۲۰۰
- جدول ۲۲- مقوله‌های فرعی و مفاهیم مربوط به مقوله ارزش‌ها ۲۰۵
- جدول ۲۳- مقوله‌های فرعی و مفاهیم مربوط به مقوله حق مداری ۲۰۹
- جدول ۲۴- مقوله‌های فرعی و مفاهیم مربوط به مقوله انگیزه درونی ۲۱۲
- جدول ۲۵- مقوله‌های فرعی و مفاهیم مربوط به مقوله رهبری ۲۱۵
- جدول ۲۶- مقوله‌های فرعی و مفاهیم مربوط به مقوله افراد ۲۱۸
- جدول ۲۷- مقوله‌های فرعی و مفاهیم مربوط به مقوله منابع ۲۲۱
- جدول ۲۸- مقوله‌های فرعی و مفاهیم مربوط به مقوله اصول عملی ۲۲۵
- جدول ۲۹- مقوله‌های فرعی و مفاهیم مربوط به مقوله بازدارنده‌ها ۲۲۷
- جدول ۳۰- مقوله‌های فرعی و مفاهیم مربوط به مقوله عوامل تسهیلگر ۲۳۰
- جدول ۳۱- مقوله‌های فرعی و مفاهیم مربوط به مقوله اصلاح ۲۳۲
- جدول ۳۲- مقوله‌های فرعی و مفاهیم مربوط به مقوله جامعه ۲۳۴

- جدول ۳۳- مقوله‌های فرعی و مفاهیم مربوط به مقوله سنت‌های الهی.....۲۳۶
- جدول ۳۴- مقوله‌های فرعی و مفاهیم مربوط به مقوله نتایج.....۲۳۹
- جدول ۳۵- مقوله‌های فرعی و مفاهیم مربوط به مقوله نظام ارزیابی.....۲۴۲
- جدول ۳۶- مقایسه ویژگی‌های الگوی تعالی حق‌مدار با مدل‌های متعارف تعالی سازمانی.....۲۵۳



فصل اوّل:

کلیات تحقیق



فصل اول: کلیات تحقیق

۱-۱. مقدمه

براساس شواهد و قرائن مقولاتی چون کنترل و ارزیابی عملکرد از دوران بسیار گذشته و به عبارتی از زمان پیدایش سازمانهای اولیه، ولو به طور ضمنی مورد توجه قرار داشته‌اند. طبیعتاً آنچه در ابتدا مورد توجه بوده است با برداشت امروزی صاحب‌نظران مدیریت از این مفاهیم بسیار متفاوت است. اما به نظر می‌رسد با یک بیان ساده وجه مشترک این مفاهیم و مفاهیم مشابه در طول دوران حیات سازمان‌ها تلاش در جهت اصلاح امور و دستیابی به عملکرد بهتر است. بر همین اساس در طول دوران بویژه در دهه‌های اخیر تلاش‌های گسترده‌ای برای تبیین جامع این مفاهیم صورت گرفته است. چالش‌های عصر جدید و تغییرات سریع و گسترده در حوزه‌های مختلف ضرورت اتخاذ رویکرد مناسب را دوچندان ساخته است.

با توجه به آنچه هدف مشترک و نهایی مدیریت عملکرد در اعصار مختلف ذکر گردید، مبنای ورود به این بحث را می‌توان ارائه تعریفی جامع و کاربردی از عملکرد خوب و موفق سازمانی برشمرد. به عبارت دیگر باید برای این سؤال که مبنای موفقیت و عملکرد خوب سازمان چیست؟ پاسخی روشن ارائه شود. با توجه به صبغه تجویزی این موضوع، پاسخ به این سؤال به طور مستقیم یا غیر مستقیم از جهان‌بینی انسان متأثر می‌گردد. با توجه به این مقدمات در این پژوهش با مفروض دانستن رویکرد اسلامی به عنوان جامع‌ترین و کامل‌ترین جهان‌بینی، در پی شناسایی مبنا، اصول و الگوی تعالی سازمانی مبتنی بر تعالیم اسلامی می‌باشد. به همین منظور ضمن بررسی مبانی نظری و پیشینه موضوع در حوزه سنجش عملکرد و تعالی سازمانی، با استفاده از راهبرد نظریه‌پردازی داده‌بنیاد و با مراجعه به دو تفسیر معاصر از قرآن کریم، ارائه مدل مفهومی از تعالی سازمانی به منظور شناسایی عملکرد برتر سازمان با رویکرد اسلامی مورد توجه این پژوهش قرار گرفته است.

۱-۲. بیان مسأله

با توجه به هدف مشترک و نهایی مدیریت عملکرد در اعصار مختلف، مسأله اصلی در این حوزه این است که مبنای موفقیت و عملکرد خوب سازمان چیست و معیارهای اساسی آن کدامند؟ پس از پاسخ به این سؤال در ادامه باید چارچوبی عملیاتی برای مدیریت و هدایت سازمان و ارزیابی آن با توجه به مبانی و معیارها انتخاب نمود. از جمله جدیدترین چارچوب‌هایی که در عرصه سازمانی

مدعی تأمین این نیاز است، مدل‌های تعالی سازمانی هستند. این مدل‌ها که امروزه در بسیاری از کشورهای جهان به کار گرفته می‌شوند، بر پایه ارزشهای محوری اخذ شده از رویکرد مدیریت کیفیت جامع، معیارهای سنجش و بهبود عملکرد سازمان را ارائه می‌نمایند.

انتخاب مبنا یا مبانی ارزشگذاری عملکرد سازمان و معیارهای مبتنی بر آن، آگاهانه یا ناآگاهانه، متأثر از جهان بینی فرد قرار می‌گیرد. چرا که به اذعان صاحب‌نظران مختلف، این چارچوبها، حداقل در حوزه ارزشهای محوری، جنبه تجویزی دارند.

علاوه بر این موضوع خاص، به طور کلی نوع رویکرد و انسان شناسی افراد در شکل‌دهی دیدگاه آنها در رابطه با زندگی فردی و اجتماعی مؤثر است. اینکه انسان را موجودی تک بعدی و مادی بدانیم یا برای او بعد دیگری قائل باشیم، اعتقاد به جهانی غیر از این دنیا یا عدم اعتقاد به آن، برداشت ما در مورد نظام حاکم بر جهان و حاکمیت یا عدم حاکمیت شعور بر نظام هستی، اعتقاد ما در مورد تأثیر یا تأثر عوامل مختلف و خلاصه همه موضوعاتی که در حوزه جهان بینی قابل طرح می‌باشند، می‌تواند در جهت گیری زندگی فردی و اجتماعی انسان مؤثر باشد و بالتبع در تعیین جهت و چگونگی حرکت در مسیر زندگی تأثیرگذار باشد. بر همین اساس رویکرد دینی به طور عام و رویکرد اسلامی به طور خاص از این امر مستثنی نیست. طبیعتاً زندگی سازمانی که یکی از حوزه‌های اصلی حیات بشری به شمار می‌رود و به تعبیر صحیح‌تر زندگی انسان‌ها در قالب سازمان‌های مختلف تحقق می‌یابد، نیز مشمول این تأثیر قرار می‌گیرد. به عبارت دیگر نوع جهان‌بینی افراد در شکل‌گیری حیات سازمانی آنها در سطوح مختلف تأثیرگذار است.

با توجه به این مقدمات این مطالعه، با مفروض دانستن جهان بینی اسلامی به عنوان جامع‌ترین و کامل‌ترین جهان بینی، و با در نظر گرفتن موضوع عملکرد متعالی و برتر به عنوان یکی از اصلی‌ترین دغدغه‌ها در عرصه سازمان، در پی شناسایی مبانی هستی‌شناختی، ارزشهای مبتنی بر مبانی مذکور، مؤلفه‌ها و معیارها و نظام ارزیابی تعالی سازمانی مبتنی بر تعالیم اسلامی و سرانجام ارائه مدل مفهومی مربوط می‌باشد.

۱-۳. نوآوری تحقیق

با توجه به سابقه تحقیق و بررسی ادبیات موضوع، مهمترین جنبه‌های نوآوری این پژوهش به شرح زیر است:

- نقد و بررسی جامع مدل‌های تعالی سازمانی در حوزه مدیریت: بر اساس بررسی‌های صورت گرفته در این مطالعه تقریباً تمامی فعالیت‌های علمی داخل کشور اعم از کتابها، پایان‌نامه‌ها و مقالات، به معرفی مدل‌های تعالی سازمانی و یا نقد و بررسی چند مدل مشهور پرداخته‌اند و شناسایی جایگاه و مبانی این مدلها و نقد و بررسی کلیت رویکرد تعالی سازمانی در عملکرد کمتر مورد توجه قرار گرفته است که این نقیصه در تحقیق حاضر تا حدی مرتفع شده است.
- استفاده از استراتژی نظریه‌پردازی داده‌بنیاد در نظریه‌پردازی بر مبنای قرآن کریم: از جمله چالش‌های جدی در حوزه مطالعات بین رشته‌ای، روش تحقیق معتبر و قابل پذیرش از نظر اندیشمندان رشته‌های علمی دخیل در موضوع است. این دغدغه در تحقیقات مدیریت اسلامی به دلیل حساسیت ویژه‌ای که در استنباط از منابع دینی وجود دارد، حائز اهمیت بیشتری است. در این تحقیق با در نظر گرفتن این حساسیت، ضمن بررسی ویژگی‌های راهبردهای تحقیق در حوزه مدیریت، خصوصیات راهبرد نظریه‌پردازی داده‌بنیاد برای نظریه‌پردازی با محوریت قرآن کریم، نسبت به سایر راهبردهای کیفی منعطف‌تر، قابل استفاده‌تر و کم آسیب‌تر تشخیص داده شد. طبق بررسی صورت گرفته استفاده از این روش در نظریه‌پردازی با رویکرد قرآنی، فاقد سابقه قبلی است.
- بازنگری در مبانی عملکرد برتر و تعالی سازمانی: از جمله کاستی‌های موجود در ادبیات تعالی سازمانی در دنیا، عدم بررسی و نقد مبانی الگوهای تعالی سازمانی و بلکه عدم تصریح و تبیین این مبانی است. توجه و تصریح به مبانی معرفت‌شناختی، هستی‌شناختی و انسان‌شناختی برتری سازمانی که ریشه ارزش‌های محوری و معیارهای تعالی سازمانی به شمار می‌روند، از جمله نکات مورد توجه در این رساله است.
- ارائه چارچوب کلان تعالی سازمانی بر اساس مبانی اسلامی: با وجود صبغه تجویزی مفهوم تعالی سازمانی، بررسی‌های از غفلت نسبت به مبانی ایدئولوژیک در طراحی الگوهای تعالی سازمانی حکایت دارد و تنها در یک مدل با عنوان مدل کانجی این رویکرد تا اندازه‌ای مدنظر قرار گرفته و مدلی بر اساس فلسفه ودیک در هند برای تعالی سازمانی ارائه شده است. تکیه بر مبانی و تعالیم اسلامی برای طراحی الگوی تعالی سازمانی در این تحقیق عمده‌ترین نوآوری آن به شمار می‌آید.

ارائه مدل مفهومی با رویکرد اسلامی در حوزه عملیاتی مدیریت: محور بسیاری از مطالعات مدیریت اسلامی مبانی و اصول مدیریت اسلامی و یا تبیین مفاهیم انتزاعی و کلان این حوزه است که اگرچه اینگونه مطالعات حائز اهمیت فوق العاده است، اما نمی‌بایست از ارائه الگوها و مدل‌های کاربردی و عملیاتی غفلت کرد. اگرچه مدل ارائه شده در این رساله یک مدل مفهومی است، اما به نظر می‌رسد فاصله مفاهیم انتزاعی با الگوی کاربردی برتری سازمانی را کاهش داده است و دستیابی به الگوی کاملاً عملیاتی در این حوزه در تحقیقات آتی تسهیل شده است.

۴-۱. اهداف تحقیق

با توجه به مقدمه ذکر شده مبنی بر تأثیر جهان بینی بر حیات فردی و اجتماعی به طور عام و حیات سازمانی به طور خاص، و با در نظر گرفتن این پیش فرض که جهان بینی مبتنی بر مکتب اسلام کامل ترین و جامع ترین جهان بینی هاست، هدف اصلی تحقیق به شرح زیر است:

- معرفی و تبیین چارچوب کلی برتری سازمانی بر اساس آموزه‌های مکتب اسلام

علاوه بر هدف اصلی فوق، اهداف فرعی ذیل نیز برای این تحقیق متصور است:

- شناسایی مبانی و اصول عملکرد برتر و تعالی سازمانی بر اساس آموزه‌های علم مدیریت
- نقد و بررسی مبانی و اصول عملکرد برتر و تعالی سازمانی در علم مدیریت
- شناسایی مبانی و اصول عملکرد برتر و تعالی سازمانی مبتنی بر تعالیم مکتب اسلام
- ارائه تصویری جامع و منسجم از تعالی سازمانی که در آن هر دو حیثیت مادی و معنوی انسان در نظر گرفته شده باشد و در جهت تأمین سعادت دنیا و آخرت افراد باشد
- گام برداشتن در مسیر تحقق مدیریت اسلامی

۵-۱. ضرورت تحقیق

نکات ذیل از جمله مهمترین دلایل توجیهی انجام تحقیقی با موضوع رساله حاضر است:

- با توجه به اعتقاد مسلمانان مبنی بر جامع بودن تعالیم اسلامی در تأمین سعادت مادی و معنوی بشر در دنیا و آخرت (به عنوان پیش فرض تحقیق)، ارائه الگوهای کاربردی و متناسب با مسائل روز بر پایه اصول و معارف اسلامی ضروری به نظر می‌رسد.

بر اساس بررسی صورت گرفته در مراحل اولیه این تحقیق، میزان مقالات گزارش شده در پایگاه پروکوئست در سال‌های اخیر از روند رو به رشد مطالعات مدیریت با رویکرد متافیزیکی حکایت دارد که با این وجود سهم مطالعات مدیریت اسلامی در این میان کمتر از حد انتظار است. خلاصه نتایج بررسی صورت گرفته در