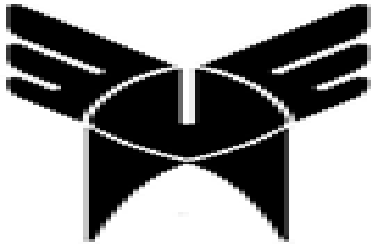


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی

پایان نامه جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

رشته : مدیریت آموزشی

عنوان :

بررسی میزان توجه به معیارهای تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد

مرودشت از دیدگاه کارکنان

استاد راهنما :

دکتر نادرشاهت

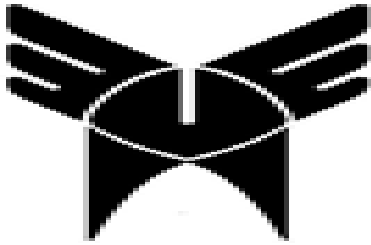
استاد مشاور :

دکتر احمدرضا اوجی نژاد

نگارش :

محسن حسین خانی

بهمن 1391



دانشگاه آزاد اسلامی

صورتجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد (M.A)

نام و نام خانوادگی: محسن حسین خانی شماره دانشجویی: 890925614

در تاریخ: 1391/11/12 رشته: مدیریت آموزشی

از پایان نامه خود با عنوان بررسی میزان توجه به معیارهای تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت از دیدگاه کارکنان با نمره دفاع نموده است.

نام و نام خانوادگی اعضای هیات داورى سمت امضاء هیات داورى

1- دکتر نادرشهامت استاد راهنما

2- دکتر احمد رضا اوجی نژاد استاد مشاور

3- دکتر عباس قلتاش استاد داور

4- دکتر عبادا... احمدی استاد داور

مراتب فوق مورد تایید است.

مدیر / معاونت پژوهشی

مهر و امضاء

تقدیم به :

تمامی تلاشگران پیشگام در عرصه تعالی

سپا سگزاری

✓ سپاس از خداوند مهربان، برای همه ایده ها و موهبت هایش

✓ از پدر و مادر مهربانم، برای همه لطف ها و صبوری هایشان

✓ از استاد گرانقدر جناب آقای دکتر نادر شهاخت، برای راهنمایی این پژوهش

✓ از استاد گرامی جناب آقای دکتر احمد رضا اوجی نژاد، برای مشاوره این

پژوهش

✓ از داوران و ناظر محترم و کلیه کسانی که در انجام این پژوهش مرا یاری

نمودند.

محسن حسین خانی

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
2	فصل اول: کلیات پژوهش
2	مقدمه
3	بیان مسئله
4	اهمیت و ضرورت تحقیق
5	اهداف پژوهش
7	تعاریف نظری و عملیاتی
7	تعاریف نظری
9	تعاریف عملیاتی
10	فصل دوم: ادبیات و پیشینه پژوهش
11	مبانی نظری
11	تعالی سازمانی و مدل های تعالی
12	تاریخچه کیفیت در جهان
14	معرفی مدل های سرآمدی و جوایز کیفیت
15	مدل جایزه کیفیت دمینگ
22	جایزه ملی کیفیت مالکوم بالدريج
26	مدل تعالی عملکرد اروپایی (ای.اف.کیو.ام.)
27	سایر مدل های تعالی
27	مدل تعالی عملکرد استرالیا
27	مدل تعالی سنگاپور
28	مدل تعالی عملکرد نیوزلند
28	مدل تعالی عملکرد کانادا

28.....	مدل تعالی کانجی
28.....	مدل تعالی عملکرد لینکلن
29.....	مدل های پیشنهادی تیتو کنتی
29.....	مقایسه مدل های سرآمدی (دمینگ، بالدريج و ای.اف.کیو.ام)
34.....	مقایسه ای.اف.کیو.ام و استاندارد ایزو
35.....	مدل تعالی سازمانی (EFQM)
35.....	معرفی و تاریخچه بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت
37.....	کلیات مدل سرآمدی ای.اف.کیو.ام
38.....	ساختار مدل ای.اف.کیو.ام
40.....	ماموریت ها و دیدگاه مدل ای.اف.کیو.ام
41.....	مزایای مدل ای.اف.کیو.ام
42.....	مفاهیم بنیادین مدل تعالی سازمان (ای.اف.کیو.ام)
46.....	معیارهای مدل تعالی ای.اف.کیو.ام
60.....	منطق امتیازدهی رادار
60.....	نحوه استفاده از ماتریس نمره دهی رادار
61.....	سطوح سرآمدی در مدل ای.اف.کیو.ام و دریافت جایزه
63.....	خودارزیابی
63.....	مزایای خودارزیابی
64.....	هزینه ها و منابع لازم برای انجام خودارزیابی
64.....	فرآیند عمومی خودارزیابی و مراحل هشتگانه آن
65.....	روش ها و رهیافت های خود ارزیابی
69.....	مقایسه رهیافت های مختلف خودارزیابی و انتخاب مناسبترین رهیافت
71.....	پیشنهاداتی برای انجام خودارزیابی در سازمان های ایرانی

71.....	مدل تعالی در ایران
72.....	معرفی جایزه
72.....	اهداف جایزه
72.....	ارزش ها و مفاهیم بنیادین مدل جایزه بهره وری ایران
73.....	سطوح تعالی در مدل جایزه کلی بهره وری و تعالی سازمان ایران
73.....	پیشینه های تحقیق
74.....	تحقیقات انجام شده در داخل کشور
75.....	تحقیقات خارج از کشور
78.....	جمع بندی
79.....	فصل سوم: روش شناسی پژوهش
79.....	یافته های توصیفی
81.....	روش تحقیق
82.....	جامعه آماری
82.....	نمونه آماری
82.....	شیوه ها و ابزار گردآوری داده ها
83.....	ابعاد مدل تحقیق
83.....	روایی و پایایی پرسشنامه
84.....	روش تحلیل داده ها
85.....	ملاحظات اخلاقی
86.....	فصل چهارم: یافته های پژوهش
87.....	یافته های استنباطی
87.....	سوال اصلی تحقیق
87.....	سوال فرعی اول

89.....	سوال فرعی دوم
90.....	سوال فرعی سوم
91.....	سوال فرعی چهارم
92.....	سوال فرعی پنجم
92.....	سوال فرعی ششم
94.....	سوال فرعی هفتم
95.....	سوال فرعی هشتم
96.....	سوال فرعی نهم
98	فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری
98.....	خلاصه تحقیق
99.....	بحث و نتیجه گیری
102.....	محدودیت های پژوهش
102.....	پیشنهادات کاربردی
102.....	پیشنهادات پژوهشی
104.....	فهرست منابع
104.....	منابع فارسی
108.....	منابع انگلیسی
109.....	پیوست ها و ضمائم
109.....	پیوست الف) پرسش نامه تعالی بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت
119.....	Abstract

فهرست جداول

صفحه

عنوان

42.....	جدول شماره 2- 1 ارزش های محوری در مدل‌های دمی‌نگ، بالدریج و مدل اروپایی (گروه پژوهشی مدیریت جهاد دانشگاهی واحد تهران، 1379).
30.....	جدول 2-2 مقایسه مشهورترین جایزه هایکیفیت (مجله روش، 1380).
32.....	(جدول شماره 2-3 مقایسه محتوایی سه مدل مشهور جایزه کیفیت گروه پژوهشی مدیریت جهاد دانشگاهی واحد تهران، 1379).
33.....	جدول 2-4- مقایسه مدل‌های بنیادی سرآمدی از نظر نقاط ضعف و قوت (نصرالهی 1385: 55).
69.....	جدول 2-5 مقایسه عمومی بین رهیافت های خودارزیابی (نجمی، حسینی، 1384).
69.....	جدول 2-6 ارتباط وضعیت سازمان با تکنیک های خود ارزیابی (جهان بین، صادقی 1383).
70.....	جدول 2-7 ویژگی روش های خودارزیابی جهت انتخاب رویکرد مناسب (کریمی، 1386: 15).
79.....	جدول 3-1: بررسی نمونه آماری بر اساس سن.....
80.....	جدول 3-2: توزیع حجم نمونه آماری بر اساس تحصیلات.....
80.....	جدول 3-3: توزیع حجم نمونه آماری بر اساس جنسیت.....
81.....	جدول 3-4: بررسی نمرات تعالی سازمانی و ابعاد آن.....
83.....	جدول 3-5: ابعاد مدل.....
84.....	جدول 3-6: پایایی پرسشنامه تعالی سازمانی و ابعاد آن.....
87.....	جدول 4- 1: نتایج آزمون نرمال بودن نمرات کلی تعالی سازمانی.....
87.....	جدول 4-2: آزمون تک گروهی مقایسه دو میانگین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب معیارهای تعالی سازمانی.....
88.....	جدول 4-3: نتایج آزمون نرمال بودن نمرات معیار رهبری.....
88.....	جدول 4- 4: اطلاعات توصیفی مربوط به نمرات معیار رهبری.....
88.....	جدول 4- 5: نتایج آزمون میانه معیار رهبری.....
89.....	جدول 4- 6: نتایج آزمون نرمال بودن نمرات معیار خط و مشی استراتژی.....
89.....	جدول 4- 8: نتایج آزمون میانه معیار خط و مشی استراتژی.....
90.....	جدول 4- 9: نتایج آزمون نرمال بودن نمرات معیار کارکنان.....
90.....	جدول 4- 10: اطلاعات توصیفی مربوط به نمرات معیار کارکنان.....
91.....	جدول 4- 11: نتایج آزمون میانه معیار کارکنان.....

- جدول 4- 12: نتایج آزمون نرمال بودن نمرات معیار شرکا و منابع91
- جدول 4- 13: آزمون تک گروهی مقایسه دو میانگین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب معیار شرکا
و منابع91
- جدول 4- 14: نتایج آزمون نرمال بودن نمرات کلی معیار فرآیندها92
- جدول 4- 15: آزمون تک گروهی مقایسه دو میانگین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب معیار فرآیندها92
- جدول 4- 16: نتایج آزمون نرمال بودن نمرات معیار نتایج مشتری93
- جدول 4- 17: اطلاعات توصیفی مربوط به نمرات معیار نتایج مشتری93
- جدول 4- 18: نتایج آزمون میانه معیار نتایج مشتری93
- جدول 4- 19: نتایج آزمون نرمال بودن نمرات معیار نتایج کارکنان94
- جدول 4- 20: اطلاعات توصیفی مربوط به نمرات معیار نتایج کارکنان94
- جدول 4- 21: نتایج آزمون میانه معیار نتایج کارکنان94
- جدول 4- 22: نتایج آزمون نرمال بودن نمرات معیار نتایج جامعه95
- جدول 4- 23: اطلاعات توصیفی مربوط به نمرات معیار نتایج جامعه95
- جدول 4- 24: نتایج آزمون میانه معیار نتایج جامعه96
- جدول 4- 25: نتایج آزمون نرمال بودن نمرات کلی معیار نتایج کلیدی عملکرد96
- جدول 4- 26: آزمون تک گروهی مقایسه دو میانگین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب معیار نتایج
کلیدی عملکرد97

فهرست شکل ها

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
30.....	شکل 2-1 چارچوب ساده شده مدل دمینگ (آذر، صفری، 1383).
24.....	شکل 2-2 طرح شماتیک مدل مالکوم بالدريج (رازانی، 1381) و (رز، 1999)
29.....	شکل 2-3 چارچوب پیشنهادی تیتو کنتی برای خودارزیابی (پورتر، 1998)
37.....	شکل 2-4 اجزا مدل تعالی ای. اف. کیو. ام و ارتباط آنها با یکدیگر (نجمی، حسینی، 1384).
38.....	شکل 2-5 شماتیک مدل ای. اف. کیو. ام. (نجمی، حسینی، 1384).
39.....	شکل 2-6 ساختار معیارهای توانمند ساز.....
39.....	شکل 2-7 ساختار معیارهای نتایج در مدل ای. اف. کیو. ام (نجمی، حسینی، 1384).
63.....	شکل 2-9 ورودی ها و خروجی های فرایند خودارزیابی (امیری، سکاکی، 1384)
65.....	شکل 2-10 مراحل عمومی انجام خودارزیابی
70.....	شکل 2-11 انتخاب روش خودارزیابی با تاکید بر مشاهدات یا نظرات (جهان بین، صادقی، 1383)

چکیده

تحقیق حاضر به بررسی میزان توجه به معیارهای تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی از دیدگاه کارکنان پرداخته است. روش این تحقیق توصیفی-پیمایشی و از نوع کاربردی می باشد. جامعه آماری آن را کارکنان دانشگاه تشکیل میدهد که 215 نفر می باشند که بر اساس جدول مورگان 138 نفر به روش نمونه گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه آماری انتخاب شده اند. داده ها از طریق پرسشنامه استاندارد تعالی جمع آوری شده است. پایایی پرسشنامه با ضریب آلفا 0/93 می باشد. از آنجا که این پرسشنامه در سازمان های مختلف مورد استفاده قرار گرفته روایی آن نیز مورد تایید است. داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS تجزیه و تحلیل شده است. و برای بررسی سوالات از روش تی تک نمونه ای استفاده شده است. و نتایج نشان داد که بین میزان توجه به معیارهای تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی و شرایط مطلوب آن از دیدگاه کارکنان تفاوت معناداری وجود دارد. واژگان کلیدی: ارزیابی، تعالی سازمانی، کارکنان، دانشگاه آزاد اسلامی.

فصل اول:

کلیات پژوهش

مقدمه

در جهان امروز همگام با تغییرات و تحولات شگرفی که در ابعاد مخلف اقتصادی، اجتماعی و تکنولوژیک رخ می دهد، تحولات عمیقی نیز در زمینه روش ها و سیستم های نوین مدیریتی اتفاق می افتد و دیدگاه های کاملاً متفاوتی نسبت به گذشته بر مدیریت سازمانها حاکم می گردد. از جمله مفاهیم جدیدی که امروزه در بسیاری از کشورهای جهان، جایگاه قابل توجهی پیدا نموده است، سازماندهی نوعی مدل های سرمایه گذاری کسب و کار و جوایز ملی کیفیت است که بر اساس آن سازمان ها و بنگاه های مختلف، مورد ارزیابی و مقایسه قرار گرفته و با ایجاد فضای رقابتی، حرکت به سمت بهبود و ارتقاء را در آنها تقویت می نماید (عبدلی دشتستانی، 1388).

در این راستا مطالعات متعددی در زمینه شناسایی و اشاعه عوامل کلیدی موفقیت سازمانها به منظور بهبود عملکرد آنها صورت گرفته که جوایز ملی کیفیت و مدل های سرمایه گذاری کسب و کار دمیینگ¹، بالدريج² و ای اف. کیو. ام³ حاصل این مطالعات و تحقیقات است. مدل های سرمایه گذاری راهی برای شناسایی یک سازمان سرمایه گذاری و معیارهای حاکم بر رفتار آن می باشند و نشان می دهد در فضای رقابتی برای رشد و ماندگاری و برتری چگونه باید عمل کرد. (ریاحی، 1382).

¹ - Deming Quality Award (DQA)

² - Malcom Baldrige National Quality Award (MBNQA)

³ - European Foundation for Quality Management (EFQM)

امروزه اکثر کشورهای دنیا با تکیه بر این مدل ها، جوایزی را در سطح ملی و منطقه ای ایجاد کرده اند. امروزه اکثر مدل های مذکور جایز اروپایی کیفیت¹ که با نام ای.اف.کیو.ام شناخته می شود، نسبت به سایر مدل ها توسعه بیشتری یافته و الگوی بسیاری از کشورها در طراحی جوایز ملی بوده است.

مدل تعالی، ساختار مدیریتی است که با تکیه بر اصول و مفاهیم اساسی و توجه به معیارهای اصلی مدیریت کیفیت فراگیر و سیستم خود ارزیابی² موجبات پیشرفت و بهسازی را فراهم می کند. کلیه سازمان ها به اندازه های مختلف اعم از دولتی، نظامی، بیمارسان ها و شرکت های خصوصی از این مدل استفاده می کنند (ادب، 1386) مدل تعالی سازمانی چارچوبی را در اختیار مدیران قرار داده است که به کمک آن می توانند مدیریت جامعی را در تمامی ابعاد سازمان اعمال کند و هر یک از تکنیک ها و ابزارهای مدیریتی را متناسب با شرایط و نیاز خود به کار گیرند، ضمن اینکه در ارزیابی و شناخت نقاط قوت و زمینه های قابل بهبود نیز به آنها کمک می نماید و این امکان را فراهم می نماید تا برنامه های بهبود را تعریف کرده و به اجرا بگذارد (همایونفر، 1385).

جوایز ملی کیفیت و سرآمدی در صورتی که به درستی بکار گرفته شوند ابزارهای کارآمدی هستند که می توانند مفاهیم ارزش های سازمانی، تدوین و اجرای برنامه های استراتژیک، بکارگیری روش های خود ارزیابی، یادگیری سازمانی و بهبود مداوم را در سازمان ها نهادینه نموده و امکان شناسایی بهترین فرآیندها و انجام بهینه کاوی را فراهم سازند (ریاحی، 1385).

بیان مسئله

مدل تعالی یا سرآمدی به عنوان ابزاری قوی برای سنجش میزان استقرار سیستم ها در سازمان های مختلف به کار گرفته می شوند. با به کار گیری این مدل ها ضمن اینکه یک سازمان می تواند میزان موفقیت خود را در اجرای برنامه های بهبود در مقاطع مختلف زمانی مورد ارزیابی قرار دهد، می تواند عملکرد خود را با سایر سازمانها به ویژه با بهترین آنها نیز مقایسه کند. (نجمی و حسینی، 1388).

مدل های تعالی سازمان و سرآمدی کسب و کار مبنای طراحی بسیاری از جوایز ملی قرار گرفته اند که تحت عناوین بهره وری و کیفیت در کشورهای مختلف اعطا می شوند. جایزه ملی بهره وری و تعالی سازمانی که از سال 1382 در کشورمان به اجرا درآمده است و تمامی بخش های اقتصادی را در برمی گیرد سالهای گذشته توانسته است به موفقیت های قابل توجهی دست یابد. ایجاد فضای رقابتی برای استقرار سیستم های

¹ - European Quality Award (EQA)

² - Self assessment

نوبین مدیریتی و فراهم کردن فضایی که در آن تجربه های موفق شناسایی و معرفی شده و مورد استفاده سازمان های کشورمان قرار گیرند و نیز معرفی مدلی که به عنوان یک چارچوب فراگیر بتواند رهبران سازمانها را شناسایی بهترین ابزارها و تکنیک های مدیریتی کمک کند و آنها را مسیر تعالی رهنمون سازد، از جمله دستاوردهای مهم جایزه ملی بهره وری تعالی سازمانی به شمار می رود و مبانی اصلی آن مبتنی بر مدل تعالی سازمانی است که به طور عمده از مدل تعالی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا اقتباس شده است (عبدلی دشتستانی، 1388). به طور کلی در پژوهش حاضر محقق بر آن شد: 1- به مقایسه وضعیت موجود (که از طریق پرسش نامه سنجیده می شود) با وضعیت مطلوب (حداکثر امتیازی که توسط بنیاد اروپایی کیفیت تعریف شده) بپردازد.

2- میزان حاکمیت مولفه های تعالی از دیدگاه کارکنان را مورد بررسی قرار دهد.

اهمیت و ضرورت تحقیق

شمارش معکوس برای پیوستن ما به منظومه تجارت جهانی آغاز شده است، پیوستنی که چندان از روی اختیار نیست. تغییرات سریع سیاسی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی در آستانه قرن بیست و یکم تغییر نقش دولت ها از تصدی گری مستقیم به نقش های هدایت و ارشادی، ترویج فرهنگ رقابت پذیری و وضع قوانین سخت گیرانه بر علیه انحصار طلبی ها، از عوامل اصلی در تلاش سازمانها برای حفظ برتری و حضور موفق در صحنه های رقابت ملی و بین المللی می باشد. سازمانها برای باقی ماندن در عرصه رقابت جهانی ناگزیرند تا فرآیند ها و عملکرد خود را بهبود دهند و منابع و قابلیت های لازم را بکار گیرند. اما این سوالات مطرح می شوند که سازمان چه قوت ها و ضعف هایی دارد؟ در مسیر رشد و بقای سازمان ها، بهترین الگو کدام است؟ و فاصله سازمان تا نقطه ایده آل چقدر است؟ سازمانها باید از جایگاه خود نسبت به سایر رقبا مطلع باشند. برای شناسایی نقاط قوت و ضعف نیازمند یک الگوی کامل جهانی هستیم و برای مقایسه با سایرین باید روشی جامع و معتبر در اختیار داشته باشیم (نجمی، حسینی 1384). همچنین در عصر کنونی تحولات شگرف دانش مدیریت وجود نظام ارزیابی را اجتناب ناپذیر نموده است، به این گونه ای که فقدان نظام ارزیابی در ابعاد مختلف سازمان را اعم از ارزیابی در استفاده از منابع و امکانات کارکنان، اهداف و استراتژی ها، به عنوان یکی از علائم بیماری ها سازمان قلمداد می نمایند. هر سازمان به منظور آگاهی از میزان مطلوبیت و مرغوبیت فعالیتهای خود بالاخص در محیط های پیچیده و پویا نیاز مبرم به نظام ارزیابی دارد. از سوی دیگر فقدان وجود نظام ارزیابی و کنترل در یک سیستم به معنای عدم برقراری ارتباط با محیط درون و برون سازمان تلقی میگردد که پیامد های آن کهولت و نهایتا مرگ سازمان است (عادلی، 1384). مدل

های تعالی سازمانی یا سرآمدی کسب و کار، به عنوان ابزارهای قوی برای سنجش میزان استقرار سیستم ها در سازمان های مختلف به کار گرفته می شوند. با بکارگیری این مدل ها، ضمن اینکه یک سازمان میزان موفقیت خود را در اجرای برنامه های بهبود در مقاطع مختلف زمانی مورد ارزیابی قرار می دهد، می تواند عملکرد خود را با سایر سازمانها و به ویژه بهترین آنها مقایسه نماید. اکثر کشورهای دنیا باتکیه بر این مدلها، جوایزی را در سطح ملی و منطقه ای ایجاد کرده اند که محرک سازمان ها و کسب و کارها در تعالی، رشد و ثروت آفرینی است. در سه قطب بزرگ اقتصادی اخیر (ژاپن، آمریکا و اروپا) اصلی ترین نمونه این جوایز عبارتند از: جایزه دمینگ در ژاپن، جایزه بلدریچ در آمریکا، جایزه اروپایی کیفیت که توسط بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت ایجاد شده و به مدل ای، اف، کیو، ام معروف است و عمومیت و استقبال بیشتری در جهان کسب نموده است.

هر سازمانی صرف نظر از نوع فعالیت، اندازه، ساختار، بلوغ و یا میزان کامیابی در تامین اهداف سازمانی خود نیاز دارد تا میزان موفقیت خود را در نیل به آرمان ها و راهبردهای کسب و کار خویش مورد سنجش و اندازه گیری قرار بدهد. سازمان ها همواره علاقه دارند ارزیابی کنند که چگونه هستند؛ زیرا چنین تصور می شود که اگر بدانیم چگونه ایم بهتر می توانیم برای آینده برنامه ریزی کنیم و تصمیم بگیریم که چگونه باشیم یکی از بهترین روش های ارزیابی سازمانی خود ارزیابی است که در مدل EFQM به آن توجه ویژه ای شده است خودارزیابی یک بارنگری منظم سیستماتیک و جامع از فعالیت های سازمان و نتایج آن بر اساس یک مدل سرآمدی عملکرد مانند EFQM است (جلواری مقانی 1387).

از تغییرات محیطی در شرایطی که محیط جهانی تنها جایگزین تغییرات پیش بینی نشده ای از نظیر شرایط امروز تجربه می کند. انعطاف پذیری تنها جایگزینی مناسب برای قابلیت پیش بینی خواهد بود. رهبری تغییرات، ارزشمندترین شایستگی مدیریتی در چنین شرایطی است (نجمی و حسینی 1388).

اهداف پژوهش

هدف اصلی

- بررسی میزان توجه به معیارهای تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی از دیدگاه کارکنان و مقایسه آن با وضعیت مطلوب

اهداف فرعی

- بررسی میزان توجه به معیاررهبری در دانشگاه آزاداسلامی ازدیدگاه کارکنان و مقایسه آن با وضعیت مطلوب

- بررسی میزان توجه به معیار خط مشی و استراژی در دانشگاه آزاداسلامی ازدیدگاه کارکنان و مقایسه آن با وضعیت مطلوب

- بررسی میزان توجه به معیار کارکنان در دانشگاه آزاداسلامی ازدیدگاه کارکنان و مقایسه آن با وضعیت مطلوب

- بررسی میزان توجه به معیار شراکتها و منابع در دانشگاه آزاداسلامی ازدیدگاه کارکنان و مقایسه آن با وضعیت مطلوب

- بررسی میزان توجه به معیار فرآیندها در دانشگاه آزاداسلامی ازدیدگاه کارکنان و مقایسه آن با وضعیت مطلوب

- بررسی میزان توجه به معیار نتایج مشتری در دانشگاه آزاداسلامی ازدیدگاه کارکنان و مقایسه آن با وضعیت مطلوب

- بررسی میزان توجه به معیار نتایج کارکنان در دانشگاه آزاداسلامی ازدیدگاه کارکنان و مقایسه آن با وضعیت مطلوب

- بررسی میزان توجه به معیار نتایج جامعه در دانشگاه آزاداسلامی ازدیدگاه کارکنان و مقایسه آن با وضعیت مطلوب

- بررسی میزان توجه به معیار نتایج کیدی عملکرد در دانشگاه آزاداسلامی ازدیدگاه کارکنان و مقایسه آن با وضعیت مطلوب.

سوالات پژوهش

سوال اصلی:

آیابین میزان توجه به معیارهای تعالی سازمانی در دانشگاه آزاداسلامی وشرايط مطلوب آن ازدیدگاه کارکنان تفاوت معناداری وجود دارد؟

سوالات فرعی:

آیابین میزان توجه به معیار رهبری در دانشگاه آزاداسلامی وشرایط مطلوب آن ازدیدگاه کارکنان تفاوت معناداری وجود دارد؟

آیابین میزان توجه به معیار خط مشی واسترتژی در دانشگاه آزاداسلامی وشرایط مطلوب آن ازدیدگاه کارکنان تفاوت معناداری وجود دارد؟

آیابین میزان توجه به معیار کارکنان در دانشگاه آزاداسلامی وشرایط مطلوب آن ازدیدگاه کارکنان تفاوت معناداری وجود دارد؟

آیابین میزان توجه به معیار شراکت ها و منابع در دانشگاه آزاداسلامی وشرایط مطلوب آن ازدیدگاه کارکنان تفاوت معناداری وجود دارد؟

آیابین میزان توجه به معیار فرآیند در دانشگاه آزاداسلامی وشرایط مطلوب آن ازدیدگاه کارکنان تفاوت معناداری وجود دارد؟

آیابین میزان توجه به معیار نتایج مشتریان در دانشگاه آزاداسلامی وشرایط مطلوب آن ازدیدگاه کارکنان تفاوت معناداری وجود دارد؟

آیابین میزان توجه به معیارنتایج کارکنان در دانشگاه آزاداسلامی وشرایط مطلوب آن ازدیدگاه کارکنان تفاوت معناداری وجود دارد؟

آیابین میزان توجه به معیار نتایج جامعه در دانشگاه آزاداسلامی وشرایط مطلوب آن ازدیدگاه کارکنان تفاوت معناداری وجود دارد؟

آیابین میزان توجه به معیار نتایج عملکرد در دانشگاه آزاداسلامی وشرایط مطلوب آن ازدیدگاه کارکنان تفاوت معناداری وجود دارد؟

تعاریف نظری و عملیاتی

تعاریف نظری

تعالی سازمانی،تعالی سازمانی به "عملکردبرجسته مدیریت یک سازمان که به دستیابی به نتایج زیر منتهی شده واز مفاهیم زیر به شرح:(نتیجه گرایی،تمرکزبر مشتری،راهبری وثبات در هدف،مدیریت برمبنای

فرآیندها، مشارکت فعال کارکنان در مسیر بهبود، تفکر اصلاحی مستمر، حفظ و توسعه رابطه با جامعه و پذیرش مسولیت اجتماعی (نشأت گرفته باشد)، "اطلاق می شود. (گرامی، نورعلی زاده 1387).

ابعاد مدل تعالی EFQM

بعدهبری: رهبران متعالی آرمان و ماموریت سازمان را تدوین کرده و به اجرا در می آورند. در دورانتغییر سازمانی ثبات در مقاصد دارند و در صورت لزوم قادرند جهت گیری سازمان را متحول ساخته و کارکنان را به پیروی از آنان ترغیب کنند (امیری، سکاکی، 1384). رهبری عبارت است از کسب نتایج فوق العاده از کارکنان عادی.

بعدخط مشی و استراتژی: روشی که سازمان ماموریت و آرمان خود را از طریق یک راهبرد روشن و متمرکز بر ذینفع که با خط مشی های مرتبط، برنامه ها، اهداف راهبردی و عملیات و نیز فرآیندها پشتیبانی میشود، به اجرا در می آورد (عبدلی دشتستانی، 1388).

بعد کارکنان: افرادی که در استخدام سازمان هستند (نجمی و حسینی، 1384)

بعد شراکت ها و منابع: چگونگی رویکرد سازمان متعالی به توسعه روابط با شرکا و چگونگی برخورد سازمان با منابع داخلی و نحوه مدیریت آنهاست (گرامی، نورعلیزاده، 1387).

بعد فرآیندها: تبدیل ورودی به خروجی است. سازمانهای سرآمد، فرایندها را به منظور جلب رضایت کامل و ایجاد ارزش فزاینده برای مشتری و ارباب رجوع خود، طراحی و مدیریت کرده و بهبود می دهند. (نجمی، حسینی، 1384).

بعد نتایج کارکنان: آنچه که سازمان در ارتباط با کارکنانش بدست می آورد. (گرامی، نورعلیزاده، 1387).

بعد نتایج جامعه: سازمان های سرآمد بطور فراگیر نتایج برجسته مرتبط با جامعه را اندازه گیری کرده و به آنها دست می یابند. (جلوداری ممقانی، 1385).

بعد نتایج کلیدی عملکرد: نتایجی است که برای سازمان دستیابی به آن ضروری است و جزء نتایج مشتری، کارکنان و جامعه نیستند (نجمی، حسینی، 1384). ارزیابی دستاوردهای سازمان در ارتباط با عملکردهای برنامه ریزی شده می باشد. (گرامی، نورعلیزاده، 1387).