

آسیب‌شنای سازمانی نهادهای دولتی خصوصی

تألیف: محمدرضا نورمحمدی



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

آسیب شناسی سازمانی نهادهای دولتی و خصوصی

تالیف:

محمد رضا نور محمدی



انتشارات موجک (ناشر دانشگاهی)



سرشناسه: نورمحمدی، محمدرضا، ۱۳۶۴-

عنوان و نام پدیدآور: آسیب‌شناسی سازمانی نهادهای دولتی و خصوصی / تألیف محمدرضا نورمحمدی.

مشخصات نشر: تهران: انتشارات موجک، ۱۴۰۱.

مشخصات ظاهری: ۱۰۲ ص.: جدول، نمودار (رنگی).

شابک: ۶-۵۴۳-۹۹۴-۶۰۰-۹۷۸، ۱۳۵۰۰۰۰ ریال

وضعیت فهرست نویسی: فیبا

یادداشت: کتابنامه: ص. [۹۹] - ۱۰۲.

موضوع: کارآمدی سازمانی -- ایران -- ارزشیابی -- نمونه پژوهی

موضوع: Organizational effectiveness -- Iran -- Evaluation -- Case studies

موضوع: کیفیت فراگیر -- مدیریت -- ارزشیابی -- نمونه پژوهی

موضوع: Total quality management -- Evaluation -- Case studies

موضوع: عملکرد -- ارزشیابی -- نمونه پژوهی

موضوع: Performance -- Evaluation -- Case studies

موضوع: نیروی انسانی -- ایران -- ارزشیابی -- نمونه پژوهی

موضوع: Manpower -- Evaluation -- Iran -- Case studies

رده بندی کنگره: HD ۵۸/۹

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۴۰۱۳

شماره کتابشناسی ملی: ۹۰۲۳۰۲۵

اطلاعات رکورد کتابشناسی: فیبا

انتشارات موجک (ناشر دانشگاهی)

واتساپ: ۰۹۳۶۳۰۳۱۲۵۸ کانال: telegram.me/mojak1

تلفن مرکز پخش: ۰۲۶۳۲۷۰۵۳۱۸ - ۰۲۶۳۲۷۰۲۶۵۹ - ۰۲۱۶۶۱۲۷۵۹۳ - ۰۲۱۶۶۴۲۹۷۳۳

ایمیل: mojakpublication@yahoo.com

سایت: www.mojak.ir اینستاگرام: mojakpublication

عنوان: آسیب‌شناسی سازمانی نهادهای دولتی و خصوصی

تألیف: محمدرضا نورمحمدی

مشخصات ظاهری: ۱۰۲ صفحه، قطع وزیری

چاپ اول: پاییز ۱۴۰۱، تیراژ: ۵۰۰ جلد

قیمت: ۱۳۵۰۰۰۰ ریال، شابک: ۶-۵۴۳-۹۹۴-۶۰۰-۹۷۸

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر برای انتشارات موجک محفوظ است. هیچ شخص حقیقی و حقوقی حق چاپ و تکثیر این اثر را به هر شکل و صورت اعم از فتوکپی، چاپ کتاب و ... را ندارد. متخلفین به موجب بند ۵ ماده قانون حمایت از ناشرین تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.



فهرست مطالب

صفحه

عنوان

پیش گفتار..... ۹

فصل اول: کلیات ۱۱

۱-۱ تشریح موضوع کتاب..... ۱۱

۲-۱ اهمیت موضوع..... ۱۳

۳-۱ تعریف واژگان کلیدی..... ۱۴

فصل دوم: آسیب شناسی سازمانی ۱۷

۱-۲ مفهوم آسیب شناسی سازمانی..... ۱۷

۲-۲ عوامل آسیب رسان به محیط کار..... ۱۸

۱-۲-۲ قرارداد..... ۱۹

۲-۲-۲ ساعات کار بیش از حد..... ۱۹

۳-۲-۲ فشارهای ناشی از زندگی خانوادگی..... ۲۰

۴-۲-۲ سوگیری..... ۲۰

۳-۲ مدل‌های آسیب شناسی..... ۲۰

۱-۳-۲ مدل آسیب شناسی عمومی..... ۲۰

۲-۳-۲ نقش مدیر در پیدایش اصول غیراخلاقی..... ۲۱

۴-۲ اقدامات لازم در برخورد با اصول غیراخلاقی در سازمان..... ۲۲

۱-۴-۲ ایجاد مدل گزینشی مناسب..... ۲۲

۲-۴-۲ تدوین منشور اخلاقی..... ۲۲

۳-۴-۲ ارزیابی عملکرد..... ۲۲

۲-۵ فرایندهای تقویت کننده اصول اخلاقی..... ۲۳

فصل سوم: مدل تعالی سازمانی (EFQM) ۲۵

۳-۱ تعریف تعالی سازمانی ایی اف کیو ام ۲۵

۳-۲ مزایای مدل تعالی سازمانی ایی اف کیو ام ۲۶

۳-۳ تاریخچه مدل های تعالی سازمانی ۲۷

۳-۴ معیارهای نه گانه مدل تعالی سازمانی ۲۹

۳-۵ توانمند سازها در مدل تعالی سازمانی ایی اف کیو ام ۳۰

۳-۵-۱ معیار اول: رهبری ۳۰

۳-۵-۲ معیار دوم: خط مشی و استراتژی ۳۳

۳-۵-۳ معیار سوم: کارکنان ۳۷

۳-۵-۴ معیار چهارم: مشارکت و منابع ۴۰

۳-۵-۵ معیار پنجم: فرآیندها ۴۳

۳-۵-۶ معیار شش: نتایج مشتریان ۴۵

۳-۵-۷ معیار هفت: نتایج کارکنان ۴۶

۳-۵-۸ معیار هشت: نتایج جامعه ۴۷

۳-۵-۹ معیار نه: نتایج کلیدی عملکرد ۴۸

۳-۶ رهیافت های مختلف خود ارزیابی در مدل ایی اف کیو ام ۵۰

۳-۷ منطق رادار در چرخه خود ارزیابی ۵۱

۳-۸ سطوح تعالی در کسب جایزه ۵۲

۳-۹ مدل تعالی سازمانی در ایران ۵۳

فصل چهارم: ارزیابی عملکرد ۵۵

۴-۱ تعریف ارزیابی عملکرد ۵۵

۴-۲ تاریخچه ارزیابی عملکرد ۵۶

۵۷	۳-۴ انواع ارزیابی
۵۷	۴-۴ اهداف ارزیابی عملکرد
۵۷	۵-۴ اهمیت و ضرورت ارزیابی عملکرد
۵۹	۶-۴ ارزیابی عملکرد سازمان
۵۹	۷-۴ روش‌ها و الگوهای ارزیابی عملکرد
۶۰	۱-۷-۴ الگوی فرآیند تحلیل سلسله مراتبی
۶۰	۲-۷-۴ نظام مدیریت کیفیت ایزو
۶۱	۳-۷-۴ هرم عملکرد
۶۱	۴-۷-۴ نظام کارت امتیازی متوازن
۶۲	۵-۷-۴ فرآیند کسب و کار
۶۳	۶-۷-۴ چارچوب مدوری و استیبل
۶۴	۷-۷-۴ روش تحلیل ذی‌نفعان
۶۵	۸-۷-۴ نظام مدیریت بر مبنای هدف
۶۵	۹-۷-۴ نظام مدیریت کیفیت جامع
۶۶	۱۰-۷-۴ روش مالکوم بالدريج
۶۶	۱۱-۷-۴ مدل تعالی سازمانی ایی اف کیو ام

۶۷ فصل پنجم: مروری بر تحقیقات مشابه

۶۷	۱-۵ پیشینه داخلی
۷۰	۲-۵ پیشینه خارجی
۷۱	۳-۵ چارچوب نظری و مدل مفهومی

۷۵ فصل ششم: مطالعه موردی

۷۵	۱-۶ جامعه آماری
۷۵	۲-۶ روش‌های گردآوری داده‌ها

۳-۶ ابزار گردآوری داده‌ها..... ۷۶

۴-۶ روایی و پایایی..... ۷۷

فصل هفتم: یافته‌ها..... ۷۹

۱-۷ ویژگی‌های دموگرافیک جامعه..... ۷۹

۲-۷ شناسائی شاخص‌های نهائی..... ۸۱

۳-۷ شناسایی روابط معیارهای تحقیق..... ۸۱

۱-۳-۷ محاسبه ماتریس ارتباط مستقیم (X)..... ۸۲

۲-۳-۷ محاسبه ماتریس ارتباط مستقیم نرمال..... ۸۲

۳-۳-۷ محاسبه ماتریس ارتباط کامل..... ۸۳

۴-۷ نمایش نقشه روابط شبکه..... ۸۴

۵-۷ تعیین اولویت عناصر با تکنیک AHP..... ۸۵

۱-۵-۷ تعیین اولویت معیارهای اصلی براساس هدف..... ۸۶

۶-۷ تعیین اولویت ابزارها با استفاده از تکنیک QFD..... ۸۹

فصل هشتم: جمع‌بندی..... ۹۳

۱-۸ نتیجه‌گیری..... ۹۳

۲-۸ پیشنهادها..... ۹۶

منابع..... ۹۹

منابع فارسی..... ۹۹

منابع انگلیسی..... ۱۰۲

پیش‌گفتار

ای نسخه نامه الهی که توئی، وای آینه جمال شاهی که توئی

بیرون ز تو نیست هر چه در عالم هست، از خود به طلب هر آنچه خواهی که توئی

آسیب‌شناسی سازمانی، فرآیند استفاده از مفاهیم و روش‌های علوم رفتاری، بمنظور تعریف و توصیف وضع موجود سازمان‌ها و یافتن راه‌هایی برای افزایش اثربخشی آنها می‌باشد. آسیب‌شناسی بر پایه اطلاعات جهت تجزیه و تحلیل و شناخت دقیق‌تر ساختار، تعاملات، رویه عمل‌ها و روش‌ها، سبک‌های مدیریتی و سایر عناصر سیستم چاره‌جو، لازم و ضروری است. به عبارتی، آسیب‌شناسی، تشخیص مسئله و کانون علمی آن جهت تعیین اقدامات لازم بمنظور بهسازی عملکرد سازمانی، امری پایه و اساسی است. آسیب‌شناسی نیازمند نگرشی سیستماتیک و منظم به کل فرآیند است و هدف آن تشخیص ماهیت و نوع مسئله‌ای است که بروز نموده، نیاز به حل دارد. مدل‌های تعالی سازمانی یا سرآمدی به عنوان ابزاری قوی برای سنجش میزان استقرار سیستم‌ها در سازمان‌های مختلف به کار گرفته می‌شوند. با بکارگیری این مدل‌ها، ضمن اینکه یک سازمان می‌تواند میزان موفقیت خود را در اجرای برنامه‌های موفق در مقاطع مختلف زمانی مورد ارزیابی قرار دهد، می‌تواند عملکرد خود را با سایر سازمان‌ها به ویژه با بهترین آنها نیز مقایسه کند. این مدل‌ها می‌آموزند که برتری سازمان‌ها یک برداشت نظری و تئوریک نیست، بلکه به دست آوردن و ارائه نتایج ملموس و قابل مشاهده‌ای است که مبتنی بر شواهد بوده و تدوام داشته باشد.

هدف از تألیف کتاب حاضر، آسیب‌شناسی سازمانی نهادهای دولتی و خصوصی با رویکرد EFQM می‌باشد. جامعه آماری شامل کارمندان، سرپرستان واحد در یکی از نهادهای دولتی و خصوصی می‌باشد که تعداد کل آنها ۲۶۰ نفر می‌باشد، نمونه آماری بر اساس فرمول کوکران ۱۵۲ نفر برآورد شده که به روش نمونه‌گیری اتفاقی (تصادفی ساده) انتخاب گردیدند. به منظور

جمع آوری داده‌های مورد نیاز مدل پژوهش، از روش پرسشنامه مقایسات زوجی استفاده شده است. بر اساس اطلاعات ارائه شده با توجه به رتبه‌بندی انجام شده با روش AHP عبارت‌اند از: رهبری، عملکردی، کارکنان، شراکت‌ها و منابع، خط‌مشی و استراتژی، نتایج جامعه، نتایج کارکنان، نتایج مشتری، فرآیندها. هم‌چنین ابزارهای مدیریتی براساس توانمندسازها شناسائی شده از تکنیک QFD به ترتیب اولویت عبارتند از: نتایج مشتری، نتایج کارکنان، نتایج کلیدی عملکرد و نتایج جامعه. شیوه سازماندهی کتاب حاضر به صورت زیر می‌باشد.

فصل اول: کلیات

فصل دوم: آسیب شناسی سازمانی

فصل سوم: مدل تعالی سازمانی (EFQM)

فصل چهارم: ارزیابی عملکرد

فصل پنجم: مروری بر تحقیقات مشابه

فصل ششم: مطالعه موردی

فصل هفتم: یافته‌ها

فصل هشتم: جمع‌بندی

در پایان، بر خود لازم می‌دانم که از همه عزیزان و بزرگوارانی که در مراحل گوناگون آماده سازی این کتاب من را یاری نموده‌اند، صمیمانه تقدیر و تشکر نمایم.

محمد رضا نورمحمدی

پاییز ۱۴۰۱

Organizational Pathology of Public and Private Institutions



Mohammadreza Noormohammadi

محمد رضا نورمحمدی



آسیب شناسی سازمانی، فرآیند استفاده از مفاهیم و روش های علوم رفتاری، بمنظور تعریف و توصیف وضع موجود سازمان ها و یافتن راه هایی برای افزایش اثربخشی آنها می باشد. آسیب شناسی بر پایه اطلاعات جهت تجزیه و تحلیل و شناخت دقیق تر ساختار، تعاملات، رویه عمل ها و روش ها، سبک های مدیریتی و سایر عناصر سیستم چاره جو، لازم و ضروری است. به عبارتی، آسیب شناسی، تشخیص مسئله و کانون علمی آن جهت تعیین اقدامات لازم بمنظور بهسازی عملکرد سازمانی، امری پایه و اساسی است. آسیب شناسی نیازمند نگرشی سیستماتیک و منظم به کل فرآیند است و هدف آن تشخیص ماهیت و نوع مسئله ای است که بروز نموده، نیاز به حل دارد. مدل های تعالی سازمانی یا سرآمدی به عنوان ابزاری 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 می تواند میزان موفقیت خود را در اجرای برنامه های موفق در مقاطع مختلف زمانی مورد ارزیابی قرار دهد، می تواند عملکرد خود را با سایر سازمان ها به ویژه با بهترین آنها نیز مقایسه کند. این مدل ها می آموزند که برتری سازمان ها یک برداشت نظری و تئوریک نیست، بلکه به دست آوردن و ارائه نتایج ملموس و قابل مشاهده ای است که مبتنی بر شواهد بوده و تداوم داشته باشد.

