



رابطه میان استقرار نظام تعالی سازمانی و عملکرد سازمانی از دیدگاه مدیران سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور (مطالعه موردی استان تهران)

مهدی شریعتمداری^۱
مهدی رشیدیگی^۲

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه میان استقرار نظام تعالی سازمانی بر اساس مدل جهانی EFQM و عملکرد کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان تهران بوده است. روش پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ روش گردآوری اطلاعات، توصیفی همبستگی بود. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه مدیران و کارشناس مسئولان ارشد اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان تهران در سال ۱۳۹۳ به تعداد ۱۴۰ نفر می‌باشد. که با مراجعه به جدول مورگان تعداد ۱۰۳ نمونه برای جامعه با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شد. برای جمع‌آوری اطلاعات از دو پرسشنامه استاندارد (تعالی سازمانی بر اساس مدل جهانی EFQM و پرسشنامه عملکرد ACHIEVE) استفاده شد. روایی پرسشنامه‌ها از طریق روایی صوری و محتوایی و پایایی آنها با اجرای آزمایشی پرسشنامه در نمونه‌ای با حجم ۳۰ نفر از طریق آلفای کرونباخ برای پرسشنامه عملکرد ۰.۹۳۶ و پایایی پرسشنامه EFQM ۰.۸۷۱ بدست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های بدست آمده برای توصیف داده‌ها از جداول توزیع فراوانی، نمودار خطی میانگین‌ها، شاخص‌های مرکزی نظیر میانگین، انحراف استاندارد و چولگی و کشیدگی استفاده شده است. آنگاه برای تحلیل آماری فرضیه‌های پژوهش از آزمون‌های مناسب آمار استنباطی از جمله آزمون نرمالیته کولموگروف-اسمیرنف، ضریب همبستگی اسپیرمن، U مان ویتنی، و کروسکال والیس استفاده شد. نتایج بدست آمده، بین استقرار نظام تعالی سازمانی و عملکرد کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای همبستگی مثبت و رابطه معنادار ضعیفی را نشان می‌دهد.

کلمات کلیدی: نظام تعالی سازمانی، EFQM، عملکرد کارکنان، سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای.

^۱. استادیار، عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی (نویسنده مسئول) ۰۹۱۲۶۸۷۹۳۸۰ Mehdishariatmadari@yahoo.com
^۲. دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت آموزشی، آموزشگاه فنی و حرفه‌ای ابن سینا ۰۹۱۲۱۸۶۵۴۹۵ Ebnasinaco_۲۰۰۶@yahoo.com



Studying the relationship between the establishment of elevation in organization and organizational performance from the vision of headmasters of Technical and Vocational Training Organization (case study of Tehran province)

Mehdi Shariatmadari¹
Mehdi Rashidbeigi¹

Abstract

This study examined the relationship between the establishment of organizational excellence, based on a global model EFQM and staff performance of the Department of Technical and Vocational Education in Tehran. The study, in terms of purpose, Practical. And the method of data collection, descriptive and correlational. The population for this study consisted of all directors and senior officers of the Department of Technical and Vocational Education in Tehran in ۱۳۹۳ to ۱۴۰ people. Referring to Morgan that ۱۰۳ samples using random sampling method was selected for the community. To collect data from two standard questionnaires (organizational excellence based on global model EFQM and Questionnaire ACHIEVE were used.

The validity through, face and content validity. The reliability of the questionnaire, the pilot questionnaire in a sample of ۳۰ people. From Cronbach alpha ۰.۹۳۶ performance. The reliability was obtained EFQM ۰.۸۷۱. to analyze the data. To describe the data, frequency tables, line graphs mean, central tendency such as mean, standard deviation, skewness and kurtosis is used. Then, for statistical analysis, hypothesis. The appropriate test statistics, the Kolmogorov-Smirnov normality test, Spearman correlation coefficient, U Mann-Whitney and Kruskal-Wallis tests were used. The results indicated. the establishment of organizational excellence, organizational performance of the technical and vocational training organization, show a weak positive correlation and significant relationship.

Keywords: system of organizational excellence, EFQM, performance, personnel, technical and professional organizations



مقدمه

امروزه ضرورت تحول و تغییر سازمانی برای اکثر مدیران و کارشناسان آشکار شده است. چرا که در دنیای امروز همه چیز در حال تغییر و تحول بوده و کاهش بهره‌وری یکی از مشکلات اصلی سازمان‌ها می‌باشد که همه مدیران و دست‌اندرکاران درباره آن بحث و گفتگو می‌کنند. افزایش بهره‌وری هدفی عمده در بسیاری از سازمان‌ها است. پس در چنین فضا و شرایطی اگر سازمانی سیستم‌های مدیریتی، مهندسی، اجرایی و فرهنگ سازمانی خود را تغییر ندهد و با نیازهای جامعه و مشتریان سازگار نکند، محکوم به فناست و توانایی رقابت در طولانی مدت را نخواهد داشت. لذا در سال‌های اخیر با تمایل به نگرش‌های یکپارچه و کل‌نگر، موضوع تعالی سازمانی مطرح گشته است (بامداد صوفی و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۵۸۹-۵۸۸).

تعالی سازمانی مفهومی است که رشد و بهبود همه جانبه‌ای را برای سازمان دنبال می‌نماید و در برگیرنده تمامی ابعاد و بخش‌های یک سازمان می‌شود. سازمان‌ها برای بهبود و رشد خود باید به دنبال سیستم‌ها و راهکارهایی باشند، که با ایجاد و یکپارچگی در واحدها، حصول به ابعاد تعالی سازمانی را ممکن می‌سازد و این نیازمند توجه به عوامل مؤثر بر تعالی سازمانی است (همان منبع، ص ۵۸۹).

و از طرفی مدیریت عملکرد بخشی از مدیریت منابع انسانی است که وظیفه آن ایجاد ارتباط بین مدیریت بوده و در فرآیند ارزیابی عملکرد، ابتکارات و خلاقیت‌های افراد را در نظر دارد. مدیریت عملکرد ضمن بهبود شایستگی فعلی افراد و کل سیستم ایجاد ارتباط بین شایستگی فرد با کارکرد واقعی‌شان را مورد توجه قرار داده است. لذا با توجه به مطالب بیان شده، در این پژوهش به دنبال پاسخگویی به سوال می‌باشیم که آیا بین استقرار نظام تعالی سازمانی و عملکرد سازمانی، سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور رابطه معنادار وجود دارد؟

مدل تعالی سازمانی EFQM بعنوان الگویی جامع در سنجش توان عملکردی سازمان‌ها از طریق طراحی و اجرای نظام ارزیابی عملکرد سازمان‌ها، میزان تحرک هوشمندانه آنها را در طراحی مطلوب مسیر حرکتی، اجرای بهینه اهداف، بررسی نتایج حاصله و سنجش اثر بخشی اقدامات انجام شده را مورد تحلیل قرار داده و سطح کامیابی سازمان‌ها را در نیل به تعالی مشخص می‌سازد.

همچنین مدل تعالی سازمانی چارچوبی روشمند برای ارزیابی عملکرد سازمان‌ها در دو حوزه فرآیند‌ها و نتایج حاصل از این فرآیند‌ها است. دستاوردهای حاصل از ارزیابی در این مدل عبارتست از نقاط قوت سازمان و زمینه‌های قابل بهبود آن که برای دستیابی به بهبودها فهرستی از برنامه‌های اولویت‌بندی شده را نیز پیشنهاد می‌کند. بر اساس آموخته‌های مدیریت کیفیت جامع (TQM) توجه به ارزش‌ها و مفاهیم بنیادین هشت‌گانه، لازمه، موفقیت و ایجاد بهبود مستمر سازمان‌ها است.

باتوجه به اینکه مدل EFQM در کشور بومی سازی شده و به صورت گسترده در سازمان‌ها و شرکت‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد. لذا سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای از کارشناسان و تجربیات سازمان‌های بهره‌بردار این مدل بهره‌جسته است. از اینرو در این پژوهش به بررسی رابطه میان استقرار نظام تعالی سازمانی بر اساس مدل جهانی EFQM و عملکرد کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور پرداخته می‌شود.

در راستای جهانی کردن اقتصاد و افزایش رقابت جهانی، تمامی کشورها به این باور رسیدند که برای حضور و بقا در بازارهای منطقه‌ای، جهانی و حتی داخلی باید توان رقابتی و قابلیت رقابت‌پذیری صنایع و سازمان‌های خود را افزایش دهند. از این‌رو تمامی کشورها مطالعات مختلفی در زمینه شناسایی و اشاعه اصول کلیدی موفقیت سازمان‌ها، به منظور بهبود عملکرد آنها انجام دادند. جوایز ملی کیفیت و مدل‌های سرآمدی سازمانی حاصل این مطالعات و تحقیقات می‌باشند.



مدل های سرآمدی کسب و کار در واقع ترکیبی از دانش و اعتقادات افراد اندیشمند در ارتباط با سرآمدی بنگاه های مختلف و آنچه که در عمل اتفاق افتاده است، می باشد. به عبارتی تمام مدل های سرآمدی کسب و کار موفق، ترکیبی از اعتقادات افراد برجسته را جمع آوری کرده و آن ها را در محیط های مختلف برده و از این محیط های موفق دریافته اند که رفتار یک سازمان، یعنی یک کسب و کار موفق چگونه است. این موارد در محیط عملی آزمایش، و در نهایت به عنوان یک مدل سرآمدی مطرح گردیده اند که چون در این مدل ها، قواعد کسب و کار کنار هم قرار گرفته اند به این مدل ها، مدل سرآمدی کسب و کار می گویند (همايونفر، ۱۳۹۳ و کاستکا، ۲۰۰۳؛ جوان، ۲۰۰۶).

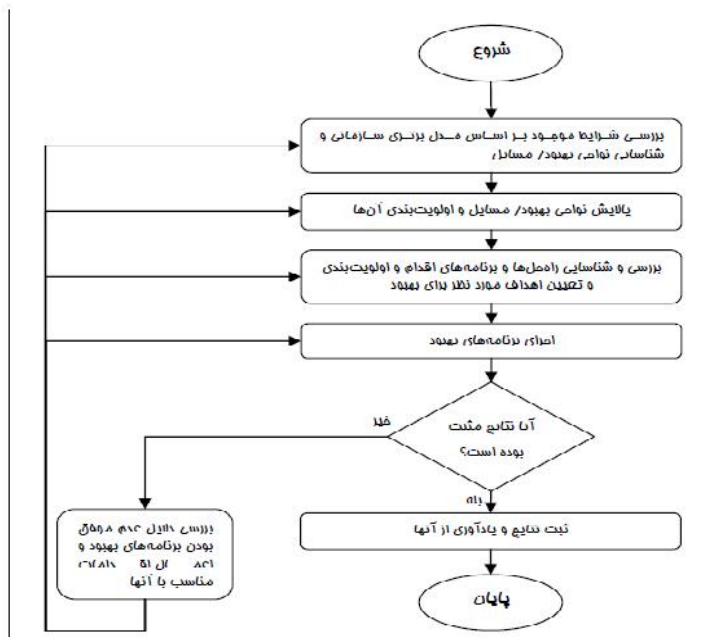
اغلب مدل های تعالی سازمانی به رشد سازمان ها بر اساس دو معیار اساسی ذیل پرداخته اند (جوس، ۲۰۰۵):

۱. نتایج حاصل از عملکرد سازمان

۲. اجزاء و عوامل تشکیل دهنده

در شکل شماره (۱) مسیر تعالی جوئی و برتری خواهی سازمان ها نشان داده شده است.

شکل ۱- مسیر تعالی جوئی و برتری خواه (منبع: همايونفر، ۱۳۹۳)



همان طور که شکل شماره (۱) نیز نشان می دهد توانایی و مزیت تعالی جوئی و برتری خواهی در تعریف به موقع و مؤثر پروژه های بهبود و اجرای دقیق و کامل آنها و یادگیری مؤثر از این اقدامات است. مدل‌های جامع سنجش عملکرد، برای اندازه گیری دستاوردهای همه جانبه سازمانی به کار گرفته شده اند که مدل های EFQM ، دمینگ ، کارت امتیاز متوازن و مالکوم بالدريج ، به عنوان نمونه های بارز و پرطرفدار در این زمینه مطرح می باشند(سدرا و همکاران، ۲۰۰۱). اگر چه مدل های دمینگ ، بالدريج و EFQM معروف ترین مدل های سرآمدی عملکرد هستند؛ ولی کشورهای دیگری وجود دارند که مدل های خاصی را برای خود توسعه داده اند. به طوری که امروزه بیش از ۹۰ مدل سنجش عملکرد در قالب جوایز ملی تعالی کسب



و کار در بیش از ۷۵ کشور جهان به وجود آمده اند. البته مدل های توسعه داده شده، غالباً از مدل های معروف یادشده الهام گرفته اند.

لازم به ذکر است که مدل های سرآمدی کسب و کار مذکور اصولاً تفاوت های ماهوی با هم ندارند و اگر بخواهیم از لحاظ ساختار و معیارها و حتی میزان بکارگیری، آن ها را با هم مقایسه کنیم تفاوت اصولی بین آن ها وجود ندارد. در بین مدل های تعالی کسب و کار، مدل EFQM عمومیت داشته و استقبال بیشتری در سطح جهان یافته است و الگوی بسیاری از کشورها از جمله ایران در طراحی جوایز کیفیت ملی شده است.

واژه الگوی تعالی سازمانی EFQM مخفف بنیاد مدیریت کیفیت اروپا می باشد، این مدل تعالی سازمانی بر مبنای ۹ معیار استوار و سازماندهی شده است. این معیارها به دو شاخه «توانمندسازها» و «نتایج» تقسیم می شوند. توانمندسازها: معیارهایی هستند که فعالیت های سازمان را نشان می دهند و شامل سیاست ها و خط مشی ها، منابع و فرایندها می شود که ورودی ها را به خروجی ها تبدیل می کند. که نتایج دستاوردهای بدست آمده از فعالیت سازمان را مورد توجه قرار می دهد و در هر حال نتایج تحت تاثیر توانمندسازها قرار می گیرند.

در شکل (۲) زیر معیارهای نه گانه، نحوه تعامل و ارتباط آن ها با یکدیگر نشان داده شده است (جوس، ۲۰۰۵).

شکل ۲- زیر معیارهای نه گانه EFQM (منبع: جوس، ۲۰۰۵)



مدل EFQM که مشخص کننده وجود رویکردهای زیادی برای دستیابی به برتری پایدار در تمامی جنبه های عملکرد می باشد بر پایه این فرضیه استوار شده است که نتایج برتری در رابطه با عملکرد، مشتری، کارکنان و جامعه، از طریق تحقق رهبری، خط مشی و راهبرد، کارکنان، شراکت ها و منابع و فرایندها قابل دست یابی است. بردارهای نشان داده شده در شکل شماره (۲) دلالت بر پویا بودن ماهیت مدل دارند و نشان دهنده این واقعیت هستند که خلاقیت و یادگیری ضمن کمک به بهبود توانمندسازها، منتج به بهبود نتایج می گردند.

در خصوص تحقیقات داخلی بعمل آمده در حوزه کاربست EFQM و ارائه مدلی برای فعالیتهای مختلف در کشورمان میتوان به تحقیقات حاجیان و همکاران (۱۳۹۲) که با هدف ارزیابی عملکرد مراکز تحقیقات غیرصنعتی انجام شد اشاره نمود، که با توجه به جامعیت، مزیتها و ویژگیهای بارز مدل تعالی EFQM به عنوان پایه و اساس مدل پیشنهادی مدنظر قرار گرفت. مدل پیشنهادی تحقیق، شامل دو بعد توانمندساز و نتایج، ۹ معیار اصلی، ۳۱ زیر معیار و ۲۴ شاخص مربوط به زیر معیارهای نتایج به دست آمد؛ سپس از طریق پرسشنامه و نظر نخبگان، وزن دهی و اولویت بندی ابعاد و



معیارهای مدل، با استفاده از تکنیک AHP گروهی و زیر معیارها و شاخص های مدل و با استفاده از روش مستقیم و محاسبه میانگین هندسی صورت پذیرفت.

شمس مورکانی و میزپور (۱۳۹۰) در پژوهشی به بررسی میزان کاربست معیارهای نه گانه مدل تعالی سازمانی EFQM در دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد پرداختند. از میان جامعه آماری ۷۷۹۹ نفری براساس جدول مورگان تعداد ۸۲۲ نفر براساس نمونه گیری طبقه ای انتخاب شدند. نتایج حاکی از آن بود که بین میزان کاربست معیارهای مدل تعالی سازمانی در موضوع مورد پژوهش تفاوت معنادار وجود داشت.

خالقی و حاج کریمی (۱۳۹۰) در پژوهشی به بررسی بومی سازی نظام وزن دهی مدل تعالی سازمانی بنیاد کیفیت اروپا در شرکت های تحت پوشش سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران پرداختند. در این پژوهش پیمایشی توصیفی از ۴۶ سازمان از جامعه سازمان های تحت پوشش سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران استفاده شد. ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه ۴۵ سوالی بود که در ۹ بخش متناسب با معیارهای مدل تعالی سازمانی، سازمان یافته بود. نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که چارچوب وزن دهی سازمان های جامعه پژوهش با چارچوب استاندارد مدل تعالی بنیاد کیفیت اروپا متفاوت است و وزن ادراکی توانمندسازها در چارچوب وزنی تدوین شده به شکل قابل ملاحظه ای از وزن نتایج بیشتر بود.

در خصوص تحقیقات خارجی بعمل آمده، میتوان به تحقیقات کاستیلا (۲۰۰۸) که با هدف تجزیه و تحلیل مفهومی روابط در بین تعالی سازمانی و سرمایه های عقلانی در مادرید اسپانیا انجام گرفت اشاره نمود که محقق دریافت که سرمایه عقلانی به عنوان چارچوب اصلی مدل های تعالی سازمانی به حساب می آید.

جاکوبس و ساکلینگ (۲۰۰۷) نشان دادند که چگونه مدل تعالی مدیران را به طور مؤثر بر خود ارزیابی از معیارهای عملکردی در ارتباط با مشتری مداری قادر می سازد و همچنین، دریافتند که چگونه ارزیابان با استفاده از مفاهیم بنیادین مدیریت کیفیت خدمات می توانند عوامل تاثیرگذار بر روی مشتریان را شناسایی و رتبه بندی کنند.

میگوئل (۲۰۰۶) در پژوهشی نشان داد که معرفی چارچوب مدیریت کیفیت پایه ای برای جایزه ملی کیفیت است و همچنین، نقش بسزایی در افزایش کیفیت و بهبود کیفیت خدمات و عملکرد سازمان ها دارد. به علاوه، استفاده از این چارچوب در بیمارستان ها رهبری سازمان ها را در پیشبرد به سمت تعالی سازمانی حمایت می کند.

با توجه به مطالب بیان شده هدف کلی تحقیق بررسی رابطه میان استقرار نظام تعالی سازمانی بر اساس مدل جهانی EFQM و عملکرد مدیران و کارشناسان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران است.

روش شناسی

از آنجایی که هدف از این پژوهش بررسی رابطه بین استقرار نظام تعالی سازمانی و عملکرد مدیران سازمان آموزش فنی و حرفه ای است، پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه مدیران و کارشناس مسئولان ارشد اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران در سال ۱۳۹۳ به تعداد ۱۴۰ نفر می باشد. در این پژوهش با استفاده از جدول تعیین حجم نمونه مورگان حجم نمونه تحقیق برای جامعه ۱۴۰ نفری ۱۰۳ نفر برآورد شده است. در این پژوهش از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شده است. همچنین از روش میدانی برای گردآوری اطلاعات در مورد بررسی رابطه میان استقرار نظام تعالی سازمانی بر اساس مدل جهانی EFQM و عملکرد مدیران



سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور از پرسشنامه استاندارد EFQM و دیگری پرسشنامه عملکرد ACHIEVE که بر اساس مولفه های مدل مفهومی پژوهش استفاده شده است.

یافته ها

با توجه به آنکه سطح معناداری (p-Value) اکثر فرضیات کوچکتر از ۰/۰۵ است (جدول ۱) بنابراین در سطح ۹۵ درصد اطمینان می توان گفت توزیع عوامل رهبری، خط مشی و استراتژی، همکاری های تجاری و منابع، نتایج جامعه، نتایج کلیدی عملکرد، EFQM و عملکرد غیرنرمال است؛ بنابراین از آزمونهای ناپارامتریک جهت بررسی فرضیات استفاده گردید.

جدول ۱- آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای بررسی وضعیت توزیع نرمال شاخصها

نتیجه	KS		شاخصها	EFQM
	سطح معناداری	آماره		
رد فرض نرمال	.۰۰۳	۱.۸۲۶	رهبری	
رد فرض نرمال	.۰۰۱	۱.۹۰۷	خط مشی و استراتژی	
فرض نرمال	.۰۸۲	۱.۲۶۴	کارکنان	
رد فرض نرمال	.۰۰۱	۱.۹۶۳	همکاری های تجاری و منابع	
فرض نرمال	.۱۳۳	۱.۱۶۴	فرایندها	
فرض نرمال	.۰۵۳	۱.۳۴۷	نتایج مشتری	
فرض نرمال	.۲۷۹	.۹۹۲	نتایج کارکنان	
رد فرض نرمال	.۰۰۸	۱.۶۶۴	نتایج جامعه	
رد فرض نرمال	.۰۰۸	۱.۶۶۶	نتایج کلیدی عملکرد	
رد فرض نرمال	.۰۲۱	۱.۵۱۲	EFQM	
رد فرض نرمال	.۰۰۰	۲.۸۰۳	عملکرد	

در رابطه با بررسی شاخص های چولگی و کشیدگی، همانطور که یافته های (جدول ۲) نشان می دهد، میانگین شاخصهای EFQM ۲.۶۵ الی ۳.۲۷ بود. از آنجاییکه فرضیه ها بر اساس مقیاس ۴ گزینه ای لیکرت " کاملاً وجود دارد= ۴ الی شروع نشده است= ۱" تنظیم شده است (عدد وسط ۲ است) میانگین EFQM بالاتر از حد متوسط است. رهبری با ۳.۲۷ بیشترین و نتایج کارکنان با ۲.۶۸ کمترین میانگین را دارند. میانگین عملکرد ۳.۶۹ بود. از آنجاییکه فرضیه ها بر اساس مقیاس ۴ گزینه ای لیکرت " همیشه= ۴ الی به ندرت= ۱" تنظیم شده است (عدد وسط ۲ است) میانگین عملکرد بالاتر از حد متوسط است. ارزش- های کجی (چولگی) و کشیدگی آماری شاخص های فرایندها، نتایج کارکنان و جامعه در EFQM و عملکرد بین ۲+ و ۲- قرار ندارد، بنابراین با توجه به نرمال نبودن توزیع از آزمونهای ناپارامتریک برای استنباط داده‌ها استفاده گردید.

جدول ۲- شاخص های توصیفی مولفه های EFQM و عملکرد

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی	EFQM
عملکرد	۳.۶۹	.۵۲	-۴.۰۳۷	۲۵.۳۲۶	
رهبری	۳.۲۷	.۵۶	-۴.۹۸	-۵.۶۳	
خط مشی و استراتژی	۳.۲۰	.۵۱	-۳.۷۱	-۸.۰۷	



کارکنان	۲.۸۲	.۶۶	.۰۳۳	-۱.۲۲۹
همکاری های تجاری و منابع	۲.۹۸	.۵۵	-۰.۵۸۸	-۰.۲۴۳
فرایندها	۲.۷۷	.۷۵	-۱.۴۷۲	۳.۵۲۷
نتایج مشتری	۲.۸۲	.۶۵	-۰.۶۶۳	-۰.۲۱۱
نتایج کارکنان	۲.۶۸	.۹۹	.۱۸۳	۳.۰۱۵
نتایج جامعه	۲.۸۸	.۸۷	-۱.۰۲۳	۱.۵۹۵
نتایج کلیدی عملکرد	۳.۰۹	.۷۲	-۰.۷۴۹	-۰.۴۹۴
EFQM	۲.۶۵	.۴۵	-۰.۷۵۴	-۰.۱۰۱

فرضیه اصلی بین استقرار نظام تعالی سازمانی و عملکرد کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه ای رابطه معناداری وجود دارد. برای آزمون فرضیه فوق از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شد.

جدول ۳- ضریب همبستگی اسپیرمن برای رابطه عملکرد و EFQM و شاخصهای EFQM

عملکرد					
شاخص	ضریب همبستگی R	ضریب تعیین R ^۲	سطح معناداری	تعداد	جهت همبستگی
EFQM	۰.۲۶۰ ^{**}	۰.۰۶۷۶	۰.۰۰۰۸	۱۰۳	مثبت
رهبری سازمانی	۰.۳۵۰ ^{**}	۰.۱۲۲۵	۰.۰۰۰۰	۱۰۳	مثبت
خط مشی و استراتژی سازمانی	۰.۱۲۹	---	۰.۱۹۵	۱۰۳	منفی
منابع انسانی	۰.۰۸۴	---	۰.۳۹۷	۱۰۳	منفی
شرکای تجاری و منابع	۰.۱۲۰	---	۰.۲۲۷	۱۰۳	منفی
فرایند سازمانی	۰.۱۱۱	---	۰.۲۴۳	۱۰۳	منفی
نتایج مربوط به مشتری	۰.۱۶۰	---	۰.۱۰۵	۱۰۳	منفی
نتایج کارکنان	۰.۱۴۵	---	۰.۱۴۴	۱۰۳	منفی
نتایج جامعه	-۰.۰۱۴	---	۰.۸۸۹	۱۰۳	منفی
نتایج کلیدی عملکرد	۰.۳۷۸ ^{**}	۰.۱۴۲۹	۰.۰۰۰۰	۱۰۳	مثبت

نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن (جدول ۳) رابطه بین استقرار نظام تعالی سازمانی و عملکرد کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه ای را همبستگی مثبت و معنادار ضعیفی نشان می دهد ($P < ۰/۰۱$). این بدان معناست که از دیدگاه مدیران و کارشناس مسئولان، استقرار نظام تعالی سازمانی بر عملکرد کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه ای تاثیرگذار است. همچنین ضریب تعیین محاسبه شده نشان می دهد که متغیر استقرار نظام تعالی سازمانی، ۶.۷۶ درصد از واریانس متغیر عملکرد مدیران سازمان آموزش فنی و حرفه ای را تبیین می کند.

بحث و نتیجه گیری



در رابطه با معیار های ۹ گانه مدل تعالی EFQM , و رابطه معیار اول با عملکرد کارکنان، نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن (جدول ۳) رابطه بین رهبری سازمانی و عملکرد کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه ای را همبستگی مثبت و معنادار نشان می دهد ، این بدان معناست که از دیدگاه مدیران و کارشناس مسئولان، رهبری سازمانی بر عملکرد کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه ای تاثیرگذار است. همچنین ضریب تعیین محاسبه شده نشان می دهد که متغیر رهبری سازمانی، ۱۲.۲۵ درصد از واریانس متغیر عملکرد مدیران سازمان آموزش فنی و حرفه ای را تبیین می کند، یافته های تحقیقات انجام شده توسط سایر محققین از جمله حاجیان و همکاران (۱۳۹۲)، عطاfer و فروزان (۱۳۹۲)، شارما و تالور (۲۰۰۷) یافته تحقیق حاضر را تأیید می نماید.

رابطه معیار دوم با عملکرد کارکنان، نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن (جدول ۳) رابطه بین خط مشی و استراتژی سازمانی و عملکرد کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه ای را همبستگی مثبت و معنادار نشان نمی دهد، این بدان معناست که از دیدگاه مدیران و کارشناس مسئولان، خط مشی و استراتژی سازمانی بر عملکرد کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه ای تاثیر چندانی ندارد. یافته های تحقیقات انجام شده توسط سایر محققین از جمله: شمس مورکانی و میزاپور (۱۳۹۰) یافته تحقیق حاضر را تأیید می نماید. و همچنین یافته های تحقیقات انجام شده توسط سایر محققین از جمله عطاfer و فروزان (۱۳۹۲)، کاستیلا (۲۰۰۸) یافته تحقیق حاضر را تأیید نمی نماید.

رابطه معیار سوم با عملکرد کارکنان، نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن (جدول ۳) رابطه بین منابع انسانی و عملکرد کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه ای را همبستگی مثبت و معنادار نشان نمی دهد، این بدان معناست که از دیدگاه مدیران و کارشناس مسئولان، منابع انسانی بر عملکرد کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه ای تاثیر چندانی ندارد. یافته های تحقیقات انجام شده توسط سایر محققین از جمله: شمس مورکانی و میزاپور (۱۳۹۰) یافته تحقیق حاضر را تأیید می نماید. و همچنین یافته های تحقیقات انجام شده توسط سایر محققین از جمله خالقی و حاج کریمی (۱۳۹۰)، میگوئل (۲۰۰۶) یافته تحقیق حاضر را تأیید نمی نماید.

رابطه معیار چهارم با عملکرد کارکنان، نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن (جدول ۳) رابطه بین شرکای تجاری و منابع و عملکرد کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه ای را همبستگی مثبت و معنادار نشان نمی دهد، این بدان معناست که از دیدگاه مدیران و کارشناس مسئولان، شرکای تجاری و منابع بر عملکرد کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه ای تاثیر چندانی ندارد. یافته های تحقیقات انجام شده توسط سایر محققین از جمله شمس مورکانی و میزاپور (۱۳۹۰) یافته تحقیق حاضر را تأیید می نماید. و همچنین یافته های تحقیقات انجام شده توسط سایر محققین از جمله حاجیان و همکاران (۱۳۹۲)، جاکوبس و ساکلینگ (۲۰۰۷) یافته تحقیق حاضر را تأیید نمی نماید.

رابطه معیار پنجم با عملکرد کارکنان، نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن (جدول ۳) رابطه بین فرایند سازمانی و عملکرد کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه ای را همبستگی مثبت و معنادار نشان نمی دهد، این بدان معناست که از دیدگاه مدیران و کارشناس مسئولان، فرایند سازمانی بر عملکرد کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه ای تاثیر چندانی ندارد. یافته های تحقیقات انجام شده توسط سایر محققین از جمله شمس مورکانی و میزاپور (۱۳۹۰) یافته تحقیق حاضر را تأیید می نماید. و همچنین یافته های تحقیقات انجام شده توسط سایر محققین از جمله عطاfer و فروزان (۱۳۹۲)، شارما و تالور (۲۰۰۷)، جاکوبس و ساکلینگ (۲۰۰۷) یافته تحقیق حاضر را تأیید نمی نماید.



رابطه معیار ششم با عملکرد کارکنان، نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن (جدول ۳) رابطه بین نتایج مربوط به مشتری و عملکرد کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه ای را همبستگی مثبت و معنادار نشان نمی دهد، این بدان معناست که از دیدگاه مدیران و کارشناس مسئولان، نتایج مربوط به مشتری بر عملکرد کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه ای تاثیر چندانی ندارد. یافته های تحقیقات انجام شده توسط سایر محققین از جمله شمس مورکانی و میزاپور (۱۳۹۰) یافته تحقیق حاضر را تائید می نماید. و همچنین یافته های تحقیقات انجام شده توسط سایر محققین از جمله کاستیلا (۲۰۰۸)، شارما و تالور (۲۰۰۷)، ترزیوسکی و سامسون (۱۹۹۹) یافته تحقیق حاضر را تائید نمی نماید.

رابطه هفتم با عملکرد کارکنان، نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن (جدول ۳) رابطه بین نتایج کارکنان و عملکرد کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه ای را همبستگی مثبت و معنادار نشان نمی دهد، این بدان معناست که از دیدگاه مدیران و کارشناس مسئولان، نتایج کارکنان بر عملکرد کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه ای تاثیر چندانی ندارد. یافته های تحقیقات انجام شده توسط سایر محققین از جمله شمس مورکانی و میزاپور (۱۳۹۰) یافته تحقیق حاضر را تائید می نماید. و همچنین یافته های تحقیقات انجام شده توسط سایر محققین از جمله حاجیان و همکاران (۱۳۹۲)، خالقی و حاج کریمی (۱۳۹۰)، میگوئل (۲۰۰۶)، جاکوبس و ساکلینگ (۲۰۰۷) یافته تحقیق حاضر را تائید نمی نماید.

رابطه معیار هشتم با عملکرد کارکنان، نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن (جدول ۳) رابطه بین نتایج جامعه و عملکرد کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه ای را همبستگی مثبت و معنادار نشان نمی دهد، این بدان معناست که از دیدگاه مدیران و کارشناس مسئولان، نتایج جامعه بر عملکرد کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه ای تاثیر چندانی ندارد. یافته های تحقیقات انجام شده توسط سایر محققین از جمله شمس مورکانی و میزاپور (۱۳۹۰) یافته تحقیق حاضر را تائید می نماید. و همچنین یافته های تحقیقات انجام شده توسط سایر محققین از جمله عطاfer و فروزان (۱۳۹۲)، جاکوبس و ساکلینگ (۲۰۰۷) یافته تحقیق حاضر را تائید نمی نماید.

رابطه معیار نهم با عملکرد کارکنان، نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن (جدول ۳) رابطه بین نتایج کلیدی عملکرد و عملکرد کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه ای را همبستگی مثبت و معنادار نشان می دهد، این بدان معناست که از دیدگاه مدیران و کارشناس مسئولان، نتایج کلیدی عملکرد بر عملکرد کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه ای تاثیرگذار است. همچنین ضریب تعیین محاسبه شده نشان می دهد که متغیر نتایج کلیدی عملکرد، ۱۴.۲۹ درصد از واریانس متغیر عملکرد مدیران سازمان آموزش فنی و حرفه ای را تبیین می کند. یافته های تحقیقات انجام شده توسط سایر محققین از جمله خالقی و حاج کریمی (۱۳۹۰)، میگوئل (۲۰۰۶)، ترزیوسکی و سامسون (۱۹۹۹) یافته تحقیق حاضر را تائید می نماید.

با توجه به یافته های تحقیق پیشنهادهای زیر ارائه میگردد:

- برگزاری کلاس های آموزشی، علمی، متنوع و اصولی مرتبط با ترویج اخلاق حرفه ای مدیران.
- با توجه به کم رنگ بودن رابطه میان استقرار نظام تعالی سازمانی بر اساس مدل جهانی EFQM و عملکرد کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه ای پیشنهاد می شود سیستم های ارزیابی عملکرد از اهداف استراتژیک نشأت گرفته شود. در غیر این صورت این سیستم ممکن است فعالیت هایی را پشتیبانی کند که اثر معکوس بر اهداف استراتژیک دارند.
- بر اساس ضرایب همبستگی بدست آمده ما بین تعالی سازمانی و عملکرد توصیه می شود، مدیران سازمان آموزش فنی و حرفه ای بر جنبه شناخت و آموزش مدل تعالی سازمانی به کارکنان تأکید بیشتری داشته باشند.



- همچنین باید دقت نمود که اگر در طول زمان، استراتژی‌ها سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای تغییر یابند، برخی شاخص‌های عملکرد نیز تغییر خواهند کرد. در نتیجه نیاز به انعطاف‌پذیری در این سیستم‌ها احساس می‌شود تا بتوان از این طریق اطمینان حاصل نمود که سیستم ارزیابی عملکرد همیشه با اهداف سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای سازگار است.
- هدف یک سیستم ارزیابی عملکرد، دادن اطلاعات مهم، در زمان مناسب و به شخص مناسب است. لذا نکته مهم درباره این سیستم‌ها آن است که باید به گونه‌ای طراحی شوند که اطلاعات آنها به راحتی بهبود یافته و در دسترس استفاده‌کنندگان از آن قرار گیرد و برای آنها قابل فهم باشد.
- با توجه به یافته‌های این پژوهش پیشنهاد می‌شود کیفیت‌گرایی به عنوان یک ارزش در سازمان بیان شود، برنامه‌های جامع و عملی برای افزایش بهره‌وری به طور مستمر ارائه گردد، فرایندهایی برای مشارکت تمام کارکنان در کارها ایجاد شود، پاداش و تشویق بر اساس عملکرد هر فرد پرداخت شود، همسویی و هماهنگی لازم بین اهداف و آموزش‌های فردی با نیازهای سازمان برقرار شود، از افزایش تلاش کارکنان در ایجاد بهبود و گسترش موفقیت سازمانی تقدیر به عمل آید.
- ارزش‌های سازمانی موجود در سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای نقش اساسی در کلیه فعالیت‌های سازمان دارد، اگر به ارزش‌های سازمانی توجه کافی و لازم شود زمینه‌های لازم را در سازمان‌ها برای دستیابی به عملکرد بهتر فراهم می‌آورد. با توجه به نتایج حاصل از تحقیق پیشنهاد می‌شود در سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای زمینه‌های لازم برای اقدامات ذیل فراهم آید:

به ارزش‌های اساسی حاکم بر جامعه اهمیت داده شود، اهداف سازمان برای ارزش‌های کارکنان تدوین و پایه‌گذاری شود، ارزش‌های سازمان با نصب شعار و نکته‌هایی در سازمان ملکه ذهن کارکنان سازمان شود، اعتماد و اطمینان به کارکنان از طرف مدیران و سرپرستان در حد بالایی افزایش یابد، به ارزش‌های مراجعه‌کنندگان توسط کلیه کارکنان سازمان اهمیت داده شود، ارزش‌های مرتبط با سودآوری مانند دیگر ارزش‌ها از اهمیت بالایی برخوردار شود، حمایت و تأکید بر ارزش‌های سازمان توسط مدیران ارشد انجام گیرد، ارزش‌های سازمان توسط خط‌مشی‌ها و استراتژی‌ها حمایت شود.

تشکر و قدردانی

در پایان شایسته است از همکاری کلیه مدیران، معاونین، روسای مراکز و کارشناسان محترم اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان تهران، بالاخص مدیرکل محترم و معاونت محترم پژوهش و برنامه‌ریزی آن اداره کل تشکر و قدردانی گردد.

منابع

- بامداد صوفی، جهانپار؛ امینی، اکبر؛ براتی مصلح، محمد سعید. (۱۳۹۲). بررسی رابطه پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی EFQM با عملکرد پلیس آگاهی ناجا. *فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی*، سال هشتم، شماره چهارم، زمستان ۱۳۹۲، صص ۶۰۶-۵۸۷.
- بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت. (۱۳۸۸). *آشنایی با مدل تعالی سازمانی EFQM*. مترجم پیمان نوری بروجردی، تهران. بانک رفاه کارگران.
- خالقی و حاج کریمی. (۱۳۹۰). بومی‌سازی نظام وزن دهی مدل تعالی سازمانی بنیاد کیفیت اروپا در شرکت‌های تحت پوشش سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران. *پژوهش‌نامه مدیریت تحول*، سال سوم شماره ۵ بهار و تابستان ۱۳۹۰، صص ۶۷-۴۴.



- شمس مورکانی، غلامرضا؛ میزاپور، سمیرا (۱۳۹۰). میزان کاربست مولفه های مدل مدل تعالی سازمانی EFQM در دانشگاه ها: مطالعه موردی دانشگاه آزاد اسلامی شهرکرد. چشم انداز مدیریت دولتی. شماره ۵، بهار ۱۳۹۰، صص ۱۱۵-۱۳۲.
- عطافر، علی؛ فروزان، بتول. (۱۳۹۲). بررسی تعالی سازمانی شرکت مهندسی قائم سپاهان اصفهان بر اساس مدل پیترز و واترمن. فصلنامه مدیریت تولید و عملیات، دوره چهارم، پیاپی ۶، شماره ۱، بهار و تابستان، ۱۳۹۲.
- گریفن، مورهد. (۱۳۸۴). رفتار سازمانی. ترجمه سید مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده. تهران: انتشارات مروارید.
- همایونفر، سیدمسعود. (۱۳۹۳). کتابچه ارزیابی: شامل مفاهیم بنیادین، متن کامل مدل تعالی سازمانی و منطق ارزیابی. تهران: سازمان مدیریت صنعتی.

- Castilla, J. (۲۰۰۸). EFQM model: knowledge governance and competitive advantage, *Journal of Intellectual Capital*, ۹ (۱), ۱۳۳-۱۵۶.
- Jose ,Ignacio & Castresana Ruiz -Carrillo & Ruben 'N Ferna´ Ndez-Ortiz, Theoretical Foundation of the EFQM Model: The Resource-based View, *Total Quality Management*, Vol. ۱۶, No. ۱, ۳۱-۵۵, January ۲۰۰۵.
- Jacobs, B. Suckling, S. (۲۰۰۷). Assessing customer focus using the EFQM excellence model : a local government cases ,*The TQM Journal* , ۱۹(۶) , ۳۶۸-۳۷۸.
- Juan Jose´ Tari´ (۲۰۰۶) "An EFQM model self-assessment exercise at a Spanish university", *Journal of Educational Administration*, Vol. ۴۴ No. ۲, pp. ۱۷۰- ۱۸۸.
- Miguel, P. (۲۰۰۶). Quality management through a national quality award framework , *The TQM Magazine* , ۱۸ (۶) , ۶۲۶-۶۳۷.
- P.Castka, C.J.Bamber and J.M.Sharp, (۲۰۰۳) Measuring teamwork culture: the use of a modified EFQM model, *Journal of Management Development*, vol. ۲۲ no. ۲, ۲۰۰۳
- Sharma, AK. Talwar, B. (۲۰۰۷). Evolution of "universal business excellence model incorporating Vedic philosoph, *Journal of Measuring Business Excellence*, ۱۱ (۳), ۴-۲۰.
- Terziovski, M.A. and Samson, D. (۱۹۹۹). the link between total quality management practice and organisational performance, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. ۱۶ No. ۳, p. ۲۲۶-۲۳۷.