



عامل مؤثری در رفتار سازمانی کارکنان و بازده سازمانهاست و عبارت از نگرشهای مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمانی است که در آن مشغول به کارند. سازمان ها می توانند با شناخت میزان تعهد سازمانی کارکنان خود و تغییر در عوامل مؤثر بر آن، اهداف مورد نظر سازمان را تحقق بخشیده و در راستای تعالی سازمانی گام بردارند.

اولین قدم در راه پیاده سازی مدل این است که آیا سازمان و افراد آن آماده حمایت از این مدل هستند یا خیر؟ و این امر نیازمند فرهنگ حمایت شده ای است که بین تمام سازمان های متشکل تقسیم شده باشد. زیرا فرهنگ سازمان، بخش پیچیده‌ای از ارزشها و عقاید کارکنان را شامل میشود و این ارزشها بر نحوه نگرش و نهایتاً رفتار افراد در محیط کاری مؤثر خواهد بود.

برای ایجاد هرگونه دگرگونی و تغییر در درون یک سازمان ضروری است که نخست فرهنگ سازمانی توانمندی به وجودآید و دستیابی به چنین فرهنگی به پدیدآوردن و پایدارکردن پیوند روانی و تعهد افراد به ارزش های سازمانی وابسته است.

سازمان سرآمد، از افراد سرآمد تشکیل شده است و حیات آن، وابسته به وجود افراد متعالی خواه است. شاید، یکی از بزرگترین موانع و مشکلات بر سر راه رشد و تعالی سازمانها و نهادهای ایرانی این است که متاسفانه تعداد زیادی از ما، حتی در زندگی فردی و شخصی خود نیز تعالی جو نیستیم. به راستی، چند در صد از ما روحیه ی مشارکت جو داریم؟ در چه سطحی از خودشکوفایی و آرمانخواهی هستیم؟ آیا اصلاً کیفیت کار برایمان مهم است؟ غالباً دیده میشود، در ادارات و سازمانها از لحاظ کمی کار زیادی انجام میشود. اما، این همه کار تاثیر کوچکی در رشد و تعالی سازمانی دارد. آیا در چنین شرایطی می توان مدلهایی مثل EFQM را پیاده کرد و حتی به فرض چنین اتفاقی، آیا پیاده سازی ظاهری آن دردی را درمان خواهد کرد؟ به اعتقاد بنده تازمانی که بهبود خواهی، حرکت رو به رشد، احساس نیاز به یادگیری مستمر و فعال بودن به جای منفعل بودن بر اندیشه و ذهنیت تک تک ما، حاکم نشود، کاری از پیش نخواهیم برد. به امید روزی که تعالی خواهی جزئی از اندیشه و تفکر هر ایرانی باشد و سازمانهای خصوصی و دولتی ایرانی، همگی سازمانهایی سرآمد باشند.

آیا تا کنون به این فکر کرده اید که عملکرد سازمانتان چگونه است؟ به راستی چگونه میتوان فهمید سازمانی در مسیر پیشرفت و رشد متوازن است یا خیر؟ EFQM مدل تعالی سازمانی است که سازمانها را ارزیابی و عملکرد آنها را اندازه گیری میکند. این مدل به سازمانها کمک میکند تا با مقایسه وضعیت موجود و مطلوب خود تفاوتها را شناسایی کنند. سپس با بررسی علل وقوع این تفاوتها، راه حل های بهبود وضع موجود را پیدا و آنها را اجرا نمایند.

امروزه شرکت ها و سازمان ها با چالش های بی شماری مواجه هستند. حضور در بازارها و حتی باقی ماندن در بازارهای داخلی مستلزم رقابت با رقبای قدرتمند است و رقابت پذیری نیازمند یک برنامه ریزی صحیح همه جانبه برای استقرار سیستم های مدیریتی به منظور ارتقا بهره وری و کیفیت محصولات و خدمات است. مدل تعالی سازمانی EFQM به گونه ای طراحی شده است که هم به عنوان ابزاری مناسب برای آسیب شناسی سازمان و هم برای آماده شدن جهت رقابت پذیری در عرصه ملی کاربرد دارد.

**مهم ترین دلایلی که مدیران را تشویق می کند تا برای ارتقای سازمان و یا شرکت خود از مدل های تعالی استفاده نمایند، عبارتند از:**

- ایجاد دیدی واقعی نسبت به کیفیت انجام کارها
- مشخص کردن محل تمرکز تلاش های بهبود
- جمع آوردن ابتکارات مختلف در یک چارچوب واحد
- تشویق توزیع تجارب موفق داخلی و خارجی
- فراهم ساختن یک پایه مفهومی توزیع شده و زبانی مشترک
- تمرکز برگزیده، حال و آینده
- ایجاد تعامل میان گروه های مختلف ذینفعان

اگر ما بخواهیم به نتایج متفاوت دست پیدا کنیم، نیاز داریم تا برخی از کارهایی را که در سازمان انجام می دهیم را تغییر دهیم. این مدل یک چارچوب کلی به منظور دستیابی به نتایج دلخواه معرفی می کند.

برای بهبود و تعالی سازمانی، بایستی تحول هدفمند در زمینه های مختلف مرتبط با آن از جمله منابع انسانی توانمند و کارا صورت بگیرد تا بتوان بهره بهینه گرفت، نیروی انسانی نقش مهمی در پذیرش و سهولت اجرای چنین پروژه ای ایفا میکند. در این خصوص ضروری است نه تنها در جهت گیری استراتژیک کلی سازمانی بلکه در برنامه ریزی عملیاتی اش به طور فعال مشارکت کند در غیر این صورت اهمیت پیوند بین منابع انسانی و نتایج عملکردی سازمان نه تنها به طور مشخص معلوم نمی شود، بلکه همچنین به طور کامل درک نمی شود.

تعهد سازمانی یکی دیگر از ویژگیهای تعالی سازمانی است. تعهد سازمانی