



نیاز به یک مدل:

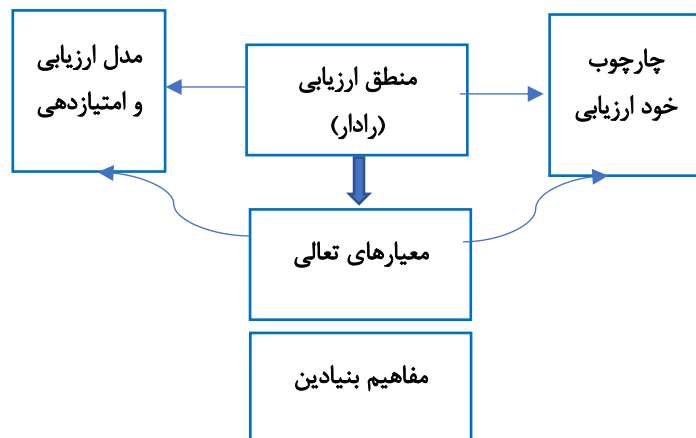
سازمان ها فارق از بخش، اندازه، ساختار یا بلوغ، برای نیل به موفقیت نیاز دارند تا چارچوبی مدیریتی برقرار کنند. مدل تعالی سازمانی یک چارچوب کاربردی و غیر تجویزی است که سازمان ها را قادر می سازد:

- ارزیابی کنند که در چه نقطه ای از مسیر تعالی قرار دارند و به آنها کمک می کند تا نقاط قوت کلیدی و شکاف های بالقوه مرتبط با چشم انداز و مأموریت بیان شده خود را درک نمایند.
- زبان و روش تفکر مشترکی را در مورد سازمان بوجود آورند تا انتقال اثربخش ایده ها در درون و بیرون سازمان را تسهیل نماید.
- ابتکارات موجود و برنامه ریزی شده را یکپارچه نموده، دوباره کاری ها را حذف و شکاف ها را شناسایی نمایند.
- ساختار پایه ای را برای نظام مدیریت سازمان فراهم سازند.

سازمان های تعالی به سطوح برتری از عملکرد دست یافته و آن را حفظ می کنند، به گونه ای که انتظارات تمامی ذینفعان خود را محقق ساخته و یا از آن فراتر می روند.

و در نهایت مدل تعالی سازمانی چارچوبی است که سازمان ها را در تبدیل مفاهیم بنیادین تعالی و منطق رادار به عمل، یاری می کند.

کلیات مدل تعالی سازمانی:



حال به تشریح مفاهیم بنیادین می پردازیم:

شامل هشت مورد مفاهیم پایه ای است که مبنای تمام کارها در سازمان است و می تواند به عنوان زبان مشترک در سازمان قرار گیرد.



۱- ارزش آفرینی برای مشتریان:

سازمان های تعالی دائما برای مشتریان از طریق درک، پیش بینی و برآورده سازی نیازها، انتظارات و فرصت ها، ارزش افزایی می کنند.

- گروه های مختلف مشتریان را شناخته و نیازهای آنها را پیش بینی کنیم.

- با مشتریان خود گفتگامانی مبتنی بر صمیمیت و شفافیت برقرار نموده.

- تجارب و برداشت های مشتریان خود را به طور مداوم پایش و بازنگری و به هر بازخوردی به صورت مناسب پاسخ دهیم.

۲- خلق آینده ای پایدار:

سازمان های تعالی به وسیله ی بهبود عملکرد، تاثیر مثبتی بر جهان اطراف خود دارند در حالی که به طور همزمان شرایط اقتصادی، اجتماعی و محیطی درون جوامع متاثر از خود را پیشرفت می دهند.

- شایستگی های کلیدی خود و اینکه چگونه می توانند به جامعه بزرگ تری نفع برسانند را درک می کنند.

- فعالانه استانداردهای اقتصادی، زیست محیطی و اجتماعی درون بخشی خود را ارتقاء می دهند.

- منابع را نه فقط برای منافع کوتاه مدت بلکه برای تامین نیازهای بلندمدت تخصیص می دهند و در موارد مقتضی، رقابتی می شوند و رقابتی باقی می مانند.

۳- توسعه قابلیت های سازمانی:

سازمان های تعالی قابلیت های خود را از طریق مدیریت اثربخش تغییر در داخل و فراتر از مرزهای سازمان ارتقا می دهند.

- روند های عملکرد عملیاتی را برای قابلیت ها و ظرفیت های بالفعل و بالقوه تجزیه و تحلیل می کنند و زمینه های توسعه مورد نیاز

به کار می گیرند و این تغییرات را به سناریوهای بالقوه آینده برای سازمان ترجمه می کنند .

۷- موفقیت از طریق استعداد کارکنان :

سازمان های متعالی کارکنان خود را ارج می نهند و فرهنگ توانمندسازی را برای دستیابی توانان به اهداف سازمانی و شخصی ایجاد می کنند :

- برای جذب ، توسعه و نگهداشت استعدادهایی که در برآورده کردن نیازهای سازمان ضروری هستند ، بطور اثربخش برنامه ریزی می کنند
- اهداف شخصی و تیمی را همسو می کنند و کارکنان را برای استفاده از تمام توانشان در یک محیط واقعی شراکت توانمند می کنند
- در کارکنان انگیزه ایجاد می کنند تا در بهبود و نوآوری مشارکت داشته باشند و تلاش ها و موفقیت های آن ها را ارج می نهند.

۸- پایداری در نتایج برجسته:

سازمان های متعالی در متن محیط عملیاتی خود به نتایج برجسته پایداری دست می یابند که همزمان نیازهای کوتاه مدت و بلندمدت تمام ذی نفعان خود را برآورده میسازد.

- نتایج کلیدی که برای دستیابی به مأموریت و ارزیابی میزان پیشرفت به سوی چشم انداز و اهداف استراتژیک لازم است را شناسایی و درک می کنند.
- به منظور بررسی پیشرفت خود ، ارائه نمایی از اولویت های بلندمدت و کوتاه مدت و مدیریت کردن انتظارات ذی نفعان کلیدی ، مجموعه ای متوازن از نتایج را تعریف کرده و به کار می گیرند.
- استراتژی و خط مشی های پشتیبان را به گونه ای نظام مند جاری می سازند تا به مجموعه مطلوبی از نتایج به همراه تعریف روشنی از روابط "علت و معلولی" دست پیدا کنند
- اهداف را بر مبنای مقایسه عملکرد خود با دیگر سازمان ها، قابلیت های سازمانی بالفعل و بالقوه و اهداف استراتژیک تعیین می کنند.
- مجموعه نتایج به دست آمده را به منظور بهبود عملکرد آتی خود و ارائه منافع پایدار به تمامی ذی نفعان ارزیابی می کنند.
- سطح بالایی از اعتماد ذی نفعان را از طریق اتخاذ ساز و کارهایی موثر برای درک سناریوهای آتی و مدیریت اثربخش ریسک های استراتژیک ، عملیاتی و مالی تامین می کنند.

- برای دستیابی به اهداف استراتژیک را شناسایی می کنند.
- ارزش های مشترک ، پاسخ گویی ، اخلاقیات و فرهنگ اعتماد و گشودگی را در سراسر زنجیره ارزش ایجاد می کنند.
- برای دستیابی به منافع متقابل و ارزش بیشتر برای ذینفعان مربوطه ، با شرکاء همکاری می کنند و با تخصص ، منابع و دانش از یکدیگر حمایت می کنند.

۴- بهره برداری از خلاقیت و نوآوری:

سازمان های متعالی از طریق بهبود مداوم و نوآوری نظامند و با به خدمت گرفتن خلاقیت ذی نفعان خود ارزش و سطوح عملکردی فزاینده ای ایجاد می کنند.

- شبکه های همکاری و یادگیری را برای شناسایی فرصت هایی برای خلاقیت، نوآوری و بهبود، ایجاد و مدیریت می کنند.
- می دانند که نوآوری می تواند در محصولات، فرایندها، بازاریابی، ساختار سازمانی و مدل های کسب و کار به کار گرفته شود.
- ایده ها را به واقعیت تبدیل می کنند.
- ایده ها را اصلاح و منابع را برای آنها تخصیص می دهند.

۵- رهبری با دور اندیشی، الهام بخشی، درستی:

سازمان های متعالی رهبرانی دارند که آینده را به تصویر می کشند و آن را محقق می سازند و به عنوان الگو برای ارزش ها و اخلاق سازمانی ایفای نقش می کنند.

- از ارزش های سازمانی حمایت می کنند و با ایفای نقش الگو برای درستی ، مسئولیت اجتماعی و رفتار اخلاقی در دو بعد درونی و بیرونی ، شهرت سازمان را توسعه می دهند و تقویت می کنند.
- از ارزش های سازمانی جهت گیری و تمرکز استراتژیک روشنی را تعیین می کنند و آن را در میان می گذارند.
- آن ها کارکنان خود را در سهیم بودن و دستیابی به مأموریت چشم انداز و اهداف سازمان متحد می کنند.

۶- مدیریت به وسیله چابکی:

سازمان های متعالی بطور گسترده ای به خاطر توانایی شان در شناسایی و پاسخگویی اثربخش و کارا به فرصت ها و تهدید ها شناخته می شوند.

- ترکیب معنا داری از شاخص های عملکردی فرآیند ها و شاخص های دستاوردی مرتبط را توسعه می دهند بطوری که بررسی کارایی و اثربخشی فرآیند های کلیدی و سهم آن ها در تحقق اهداف استراتژیک را میسر سازد .
- ساز و کارهایی را برای شناسایی تغییرات در محیط بیرونی خود