

ارائه مدل آسیب‌های نظام آموزش‌های فنی حرفه‌ای بر اساس مدل تعالی سازمانی با شناسایی شاخص‌ها و مؤلفه‌های EFQM در بعد توانمندسازی و نتایج

پری همتی^۱، دکتر محمود صغری^۲ و دکتر معصومه اولادیان^۳

چکیده

پژوهش حاضر با هدف آسیب‌شناسی نظام آموزش‌های فنی حرفه‌ای بر اساس مدل تعالی سازمانی EFQM مورد بررسی قرار گرفته است. در این پژوهش به منظور شناخت بهتر موضوع در زمینه تعالی سازمانی و همچنین شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های آن، و شناسایی عوامل موثر بر آن، از طریق مصاحبه‌های عمیق و اکتشافی به صورت انفرادی با ۱۵ نفر از مطلعین کلیدی و خبرگان برگزیده‌ی سازمان فنی و حرفه‌ای شامل رؤسا و معاونین سازمان، معاونت منابع انسانی و آموزش، رؤسای ادارات کل استان‌ها و مدیران و اساتید آموزش‌شده‌ها و نیروهای استخدامی رسمی با سابقه کار بیش از ۵ سال در مجموعه سازمان فنی و حرفه‌ای و خبرگان دانشگاهی انجام شد. این افراد، به صورت هدفمند انتخاب شده بودند. داده‌های کیفی لازم جمع‌آوری و با استفاده از روش تحلیل محتوا به مثابه تکنیکی پژوهشی، مفاهیم، مقوله‌ها و عوامل اصلی و فرعی شناسایی و مورد تحلیل قرار گرفت. این مفاهیم، عوامل و مقوله‌ها منبای تدوین ابزار (پرسشنامه) برای شناخت ابعاد و مؤلفه‌های تعالی سازمانی در بین کارکنان شاغل در سازمان فنی و حرفه‌ای شهر تهران گردید. برای حصول اطمینان از روایی بخش کیفی پژوهش، از نظرات ارزشمند اساتید آشنا با این حوزه و متخصصان دانشگاهی که در این حوزه خبره و مطلع بودند استفاده شد. پایایی بازآزمون و روش توافق درون موضوعی نیز، برای محاسبه پایایی مصاحبه‌های انجام گرفته استفاده شد. پس از تحلیل محتوای مصاحبه‌ها، از میان ۷۰ شاخص (گویه) موجود، ۲ بعد و ۹ مؤلفه اصلی قابل شناسایی بود. بر اساس ادبیات، پیشینه و نظریه‌های موجود این مؤلفه‌ها بدین شکل نام‌گذاری شدند. بعد توانمندسازها شامل مؤلفه‌های راهبردهای آموزشی و یادگیری، رهبری و مدیریت، شایستگی کارکنان، فرایندها، مدیریت اثربخش و بعد نتایج شامل مؤلفه‌های

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد دماوند (تهران)، گروه علوم تربیتی، تهران، ایران.

^۲ استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد دماوند (تهران)، گروه علوم تربیتی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول)

^۳ استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد دماوند (تهران)، گروه علوم تربیتی، تهران، ایران.

اثربخشی کارکنان، اثربخشی عملکرد، اثربخشی ذی‌نفعان و ارزش‌آفرینی برای جامعه شناسایی شدند. بر اساس شاخص‌های به دست آمده، پرسشنامه ای محقق ساخته شامل ۷۰ گویه طراحی شد و د راختیار ۳۱۵ نفر از ارکنان شاغل در سازمان فنی و حرفه‌ای شهر تهران قرار گرفت. برای اطمینان از روایی پرسشنامه محقق ساخته، از روایی صوری، محتوا و سازه استفاده شد و با توجه به نظرات ارزشمند افراد و صاحب‌نظران ذیصلاح، مورد تایید قرار گرفت. برای محاسبه پایایی، نیز از دو روش آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی استفاده شد. که ضریب همه گویه‌های آن بالای ۰/۷ گزارش شد. درنهایت داده‌های به دست آمده از طریق آزمون t تک نمونه ای و مدل‌سازی معادلات ساختاری و با استفاده از نرم افزار Lisrel، spss تجزیه و تحلیل شد.

واژگان کلیدی:

آسیب‌شناسی نظام آموزش‌های فنی حرفه‌ای، مدل تعالی سازمانی، آسیب‌شناسی نظام آموزش، آموزش فنی حرفه‌ای

۱. مقدمه

در دنیای متغیر امروزی، سازمان‌ها به‌منظور کنار نرفتن از دور رقابت‌های جهانی، باید در فرایند مستمر و مداوم تغییر خود را درگیر کنند تا بتوانند ضمن ایستادگی در برابر مسائل سازمانی، از فرصت‌های محیط پیچیده و متغیر پیرامون خود به‌منظور کاهش نقص‌ها استفاده کنند (آریولا و همکاران، ۲۰۱۶).

درواقع شرایط متحول امروز، سازمان‌ها برای بقا ناچارند پیوسته توانمندی‌ها و شایستگی‌های خود را توسعه دهند تا بتوانند پاسخگوی شرایط متغیر و متفاوت محیطی باشند. در این میان، سازمان‌ها باید یک ویژگی مهم داشته باشند و آن، توانایی تغییر و تطبیق مداوم است (اشنایدر و همکاران^۱، ۲۰۱۶: ۱۷۹). برای تغییر مداوم در سازمان‌ها، توجه به اطلاعات و دانش به‌عنوان مهم‌ترین سرمایه‌های سازمانی نقشی کلیدی در دوام و توسعه سازمان‌های امروزی و همسو شدن آن‌ها با تغییرات سریع، توسعه و بالندگی دارد (گلوت و سامسن^۲، ۲۰۱۷).

بررسی اینکه سازمان‌ها چگونه اطلاعات و دانش خود را مرزبندی کرده و فرایندهای مدیریت بر آن‌ها را در راستای یکدیگر طراحی و پایش می‌کنند، همواره از دغدغه‌های اساسی مدیریت تعالی

¹ Schneider, et al

² Gloet & Samson

سازمانی بوده است (مگنقی و تربوک^۱، ۲۰۱۷). گلوت و سامسن (۲۰۱۷)، دانش و اطلاعات را اجزای جدایی‌ناپذیر مدیریت تعالی سازمانی می‌دانند.

مدل تعالی سازمانی، در واقع ابزاری است فراگیر و نگرش جامع به تمامی زوایای سازمان دارد. این مدل به مدیران کمک می‌کند شناخت دقیق‌تری نسبت به سازمان تحت سرپرستی خود به دست آورند (امینی و علی نژاد، ۱۳۹۴). مدل تعالی سازمانی، چارچوب قابل اعتمادی برای پروژه مدیریت دانش است. در این میان، به‌کارگیری نوع روش و مشارکت تأمین‌کنندگان و شرکا برای اجرای پروژه مدیریت دانش، فاکتورهای کلیدی هستند که تأثیر به‌سزایی بر نتایج و پیامدهای یک کسب‌وکار را دارند (لورت و مندس^۲، ۲۰۱۹).

با بهره‌گیری از این مدل، هم نقاط قوت یک سازمان مشخص می‌شود، هم نقاطی که نیاز به بهبود و توسعه دارند مورد بررسی قرار می‌گیرند (گومز لویز و همکاران^۳، ۲۰۱۷: ۷۰۲). علاوه بر این، این مدل بر مبنای خودارزیابی بوده و سازمان‌ها از آن طریق می‌توانند ضمن خودارزیابی روش‌های مدیریتی خود، آن را با الگوهای مدیریت معرفی شده در این مدل، مقایسه کنند، چراکه مدل تعالی سازمانی بر پایه این فرض استوار است که برتری در عملکرد، جذب مشتری، ارائه خدمات، توجه به کارکنان و جامعه، از طریق تحقق رهبری، خطمشی و استراتژی، منابع و فرایندهای ویژه‌ای، قابل‌دسترس است (کالوو مورا و همکاران^۴، ۲۰۱۷: ۳).

باید خاطر نشان کرد که در فرایند جهانی شدن و پیوستن به منظومه تجارت جهانی (پیوستنی که چندان نیز از روی اختیار نیست) آموزش‌های فنی و حرفه‌ای پیشرفت داشته است بطوری‌که، آموزش‌های مجازی را می‌توان در رشته‌های این مراکز یافت. اما این آموزش‌ها با چالش‌های بی‌شماری نیز مواجه هستند. حضور در عرصه علمی بین‌المللی و حتی باقی ماندن در چرخه علمی کشور مستلزم رقابت با رقبای قدرتمند است و با توجه به گسترش و پیچیدگی اهداف، فرایندها و ساختار سازمانی درصحنه رقابت، آموزش‌هایی می‌توانند منجر به ادامه بقای سازمان خود شوند که نسبت به خواسته‌ها و انتظارات مشتریان و ذینفعان پاسخگو باشند، همچنین به سودآوری و ثروت آفرینی به‌عنوان شاخص‌های کلیدی و برتر سازمانی توجه نمایند. از این‌رو سازمان فنی و حرفه‌ای کشور، به‌عنوان بزرگ‌ترین سازمان‌های مهارت آموزشش در کشور، با در نظر گرفتن دانش روز دنیا و

¹ Magnaghi & Trébucq

² Lauret & Mendes

³ Gómez López, et al

⁴ Calvo Mora, et al

تغییر در ساختارهای سازمانی با ایجاد معاونت برنامه‌ریزی و ادارات کل تعالی و توسعه‌سازمانی و توانمندسازی کارکنان در تلاش است، ضمن آسیب‌شناسی از اجرای مدل تعالی سازمانی، الگویی مناسبی را جهت تحقق اجرای این مدل در آموزش‌های فنی و حرفه‌ای به مرحله ظهور برسانند تا از این طریق، ضمن ارتقای رتبه‌بندی علمی خود در مجامع جهانی و داخلی، با اصلاح فرآیندهای اجرایی منسوخ شده، موجبات افزایش رضایتمندی دریافت کنندگان خدمات خود را فراهم نمایند. چراکه با آسیب‌شناسی درست و اجرای یک مدل تعالی موفق، این آموزش‌ها می‌توانند، به سوی آینده‌ای روشن در عبور از بحران‌های آتی پیش روند. لذا با توجه به آنچه گفته شد، پژوهش حاضر به دنبال پاسخ به این سؤال است که چه مدل تعالی سازمانی (مدل بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت) در بعد توانمندسازی و نتایج می‌توان در نظام آموزش‌های فنی حرفه‌ای ارائه داد؟

۲. اهمیت و ضرورت پژوهش

گسترش و تغییرات سریع و روزافزون علم و فناوری باعث شکل‌گیری ساختارهای سازمانی متفاوت نسبت به گذشته شده و هر سازمانی برای هماهنگ شدن با این تغییرات سریع و رو به رشد، کانال‌های ارتباطی درون‌سازمانی خود را مناسب با این تحولات تغییر داده است، در چنین شرایطی سازمان موفق، سازمانی است که دانش روزافزون پیش رفته خود را به‌سوی ترقی و پیشرفت هدایت کند که این امر مستلزم اجرای مدل‌های برتر مدیریتی و رهبری سازمانی و به‌کارگیری آن در تمامی سطوح سازمانی به‌طور مستمر می‌باشد که سازمان‌ها برای بقا و پیشرفت در جهان پر تغییر و تحول امروزی سخت بدان نیازمندند (لیو و کو^۱، ۲۰۱۷: ۵).

بررسی‌ها نشان می‌دهد که مدل تعالی (بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت)، علاوه بر سازمان‌های تولیدی، در بهبود عملکرد سازمان‌های خدماتی و آموزشی مانند مراکز فنی و حرفه‌ای نیز موفق بوده است (بصیر و همکاران^۲، ۲۰۱۷: ۳۲۶).

آموزش‌های ارائه شده در سازمان فنی و حرفه‌ای از چندین جنبه دارای اهمیت است. این آموزش‌ها، نقش مهمی در تشکیل سرمایه انسانی از طریق تربیت نیروهای ماهر مورد نیاز بازار کار در کشورهای مختلف جهان ایفا می‌کنند. این آموزش‌ها در کشورهای در حال توسعه نه تنها عهده‌دار تربیت نیروی کار مورد نیاز بخش‌های مختلف اقتصاد این کشورها می‌باشند، بلکه از طریق بسترسازی

¹ Liu & Ko

² Basir, et al

خوداشتغالی، به حل مشکل بیکاری نیز کمک می‌نماید. به‌علاوه، این آموزش‌ها راه میان‌بری در مسیر تربیت نیروی انسانی نیز به شمار می‌روند، چراکه از یک‌سو با توجه به بهره‌مندی این آموزش‌ها از مبانی علمی و استفاده از روش‌های پذیرفته شده آموزش‌های کلاسیک راه خود را از یادگیری بر مبنای تجربه عملی صرف جدا کرده و از این طریق راه درازمدت و غیرعلمی این نوع فراگیری را کوتاه نموده و این توانایی را در آموزش دیده فراهم می‌کنند تا به تواند خود را در مقابل تغییرات تکنولوژیکی به آسانی هماهنگ نماید. از سوی دیگر این آموزش‌ها با توأم نمودن آموزش‌های نظری و عملی این امکان را برای آموزش دیده فراهم می‌نمایند که همسویی بیشتری با نیازهای بازار کار داشته و از این طریق امکان بیشتری برای جذب آن‌ها در فعالیتهای اقتصادی - اجتماعی فراهم گردد (محمدی و همکاران، ۱۳۹۶: ۹۶).

مزیت‌هایی که برای آموزش‌های فنی و حرفه‌ای مورد اشاره قرار گرفت منوط به وجود برخی شرایط در ارائه این آموزش‌ها می‌باشد که از آن جمله می‌توان به ضرورت برنامه‌ریزی مدون برای این آموزش‌ها، برخورداری از امکانات و تجهیزات کارگاهی مناسب، انتخاب کارآموزان بر اساس توانایی‌های عمومی و انگیزه‌های قوی، استفاده از مربیان مجرب و علاقه‌مند، سهم مناسب آموزش‌های عملی و نظری در این دوره‌ها و طراحی زمان مناسب برای هر یک از دوره‌ها اشاره نمود (کاووسی، ۱۳۹۶: ۲۳).

با توجه به اهمیت و ضرورتی که آموزش‌های فنی و حرفه‌ای در مهارت‌آموزی و انتخاب شغل و همچنین ارتقای شایستگی فراگیران دارد و اینکه اجرای مدل تعالی سازمانی می‌تواند بسیاری از چالش‌ها را حل کند. از این‌رو، نیاز است تا آموزش‌های سازمان فنی و حرفه‌ای بر اساس مدل تعالی سازمان (مدیریت کیفیت اروپایی) آسیب‌شناسی گردد. بر این اساس، فواید احتمالی حاصل از پژوهش حاضر به شرح زیر قابل پیش‌بینی است:

- ایجاد سازوکارهایی به‌منظور بهبود آموزش‌های ارائه شده در سازمان فنی و حرفه‌ای؛
- آموزش کارکنان و فراگیران به‌منظور کسب صلاحیت حرفه‌ای آموزشی؛
- کمک به اثربخشی آموزش‌های داده شده در بین ذینفعان؛
- مشارکت کارکنان با همسو کردن اهداف آنان نسبت به اهداف سازمانی؛
- افزایش رضایت و اشتیاق شغلی فراگیران و ایجاد تعهد سازمانی؛
- پررنگ‌تر کردن نقش رهبری و الزام به توجه به رهنمودهای رهبری مجموعه؛
- کمک به اصلاح محتوای برنامه درسی ارائه شده در سازمان فنی و حرفه‌ای؛

- بهبود بهره‌وری سازمان و اصلاح فرآیندهای زائد؛
- کاهش ناراضیاتی دریافت کنندگان خدمات از سازمان و رعایت اصل تکریم ارباب رجوع؛
- افزایش منابع درآمدی سازمان با توجه به افزایش فراگیر؛
لازم به ذکر است که بر اساس جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی، هیچ پژوهشی مبنی بر آسیب‌شناسی آموزش‌های فنی و حرفه‌ای در ابعاد تعالی سازمانی انجام نپذیرفته است. ضمن اینکه در پژوهش حاضر، پژوهشگر، ضمن شناسایی مؤلفه‌های و شاخص‌های تعالی سازمانی در سازمان فنی و حرفه‌ای کشور، آسیب‌های موجود را مورد شناسایی قرار داده و سازوکارهایی برای پیاده‌سازی این مدل ارائه می‌کند.

۳. بیان مساله

روند پرشتاب تحولات اقتصادی، اجتماعی و تکنولوژی چه در سطح ملی و چه در سطح بین‌المللی منجر به ایجاد عدم ثبات در سازمانها شده و این موضوع در کنار عدم توانمندی سازمانها در هماهنگی با این تحولات، بسیاری از سازمانهای بزرگ جهانی را در خطر نابودی و اضمحلال قرار داده است. در همین راستا مهمترین چالش مدیریتی حال حاضر در سازمانها، حصول به پایداری سازمانی و سپس حرکت متوازن به سمت بهبود و تعالی است. نکته قابل تامل در این مقوله، اثر دو طرفه و تعاملی پایداری سازمانی و تعالی سازمانی بر همدیگر است. بعبارت دیگر می‌توان گفت حصول به پایداری سازمانی مستلزم حرکت به سمت تعالی و بهبود بوده و همچنین دستیابی به تعالی سازمانی منجر به پایداری و بقاء سازمان می‌گردد. بنابراین حرکت در مسیر تعالی و سرآمدی برای سازمانهای امروزی نیاز و ضرورت اجتناب ناپذیر است. (اصغر و دیگران، ۲۰۱۵).

آنچه مسلم است حرکت در مسیر سرآمدی مستلزم تغییر مثبت و سازنده در همه ابعاد سازمانی است. چنین تغییری نیازمند ارتقاء نوآوری، خلاقیت و مسئولیت‌پذیری سازمانی است. پر واضح است که محور تمامی مقوله‌های مورد اشاره در فوق، انسان بوده و لذا انسان سازمانی با دارا بودن ویژگیهای فوق‌الذکر، عامل کلیدی پایداری و تعالی سازمان خواهد بود. چنین انسانی ضمن دارا بودن دانش و مهارتهای علمی و خلاقیت، از مسئولیت‌پذیری و انگیزش کافی نیز برخوردار می‌باشد. (اسکرینگ و دیمنزس، ۲۰۱۶).

از ابعاد سخت افزاری نیز روش‌ها و مدل‌های مختلفی است که چارچوب و راهنمای حرکت سازمانها را به سمت بهبود و سرآمدی مشخص می‌کنند. چنین مدل‌هایی که حاصل علم و تجربه

ارائه مدل آسیب‌های نظام آموزش‌های فنی‌حرفه‌ای بر اساس مدل تعالی سازمانی با شناسایی ... □ ۶۷

تکرار پذیر در سازمان‌های مختلف بوده ، با طرح ریزی برخی اصول و ارزش‌های بنیادین و سپس الزام سازمانها به حرکت و بهبود متوازن در مقوله های اصلی و کلیدی سازمان ، مسیر بهبود و تعالی را مشخص نموده و سازمانها را در حصول به عملکرد بهتر و رشد و بالندگی ، رهنمون می گردند . یکی از مهم ترین مدل‌های تعالی سازمانی، مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپا (EFQM) است. (ژانکال و ژانکالاوا، ۲۰۱۶).

در فرایند توسعه سازمان (به منظور تعالی سازمانی) اولین فعالیت ورود تیم سازمانی و عقد قرارداد با آن برای توسعه سازمان؛ سپس آسیب شناسی یا شناخت، کمک به سازمان در درک کارکرد فعلی آن و کشف عوامل موثر در پیشرفت و همچنین ارائه ی مدلی که به این آسیب شناسی کمک کند؛ در مرحله ی بعد به جمع آوری و تحلیل و بازخورد داده ها و اطلاعات حاصل از آسیب شناسی پرداخته؛ و درنهایت با طراحی برنامه های تغییر تحول را اجرا می کنیم و سپس برنامه های تحول آسیب شناسی شده را ارزیابی و نهادینه سازی می کنیم. (اندرسون^۱، ۲۰۱۶، ص ۲۴۵).

باتوجه به اینکه مدل EFQM در کشور بومی سازی شده و به صورت گسترده در سازمان ها و شرکت ها مورد استفاده قرار می گیرد. لذا سازمان آموزش فنی و حرفه ای از کارشناسان و تجربیات سازمان های بهره بردار این مدل بهره جسته است. ازاینرو در این پژوهش به بررسی رابطه میان استقرار نظام تعالی سازمانی بر اساس مدل جهانی EFQM و عملکرد کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور پرداخته می شود.

۴. اهمیت و ضرورت انجام تحقیق

آسیب شناسی سازمانی اغلب به عنوان حساس ترین جزء استقرار یک طرح بهبود سازمان تلقی می گردد. یکی از مهمترین سازمان های موفق برای ارتقای اثربخشی خود انجام می دهند. آسیب شناسی صحیح و به موقع است که این امکان را به مدیران می دهد که همواره از مشکلات و مسایل جاری سازمان خود مطلع باشند و از بحرانی شدن آن جلوگیری نمایند. آسیب شناسی سازمانی، فرایند تشریک مساعی بین اعضای سازمان و مشاوران عارضه یابی سازمانیبه منظور جمع آوری اطلاعات مناسب و مربوط در مورد مشکلات اساسی سازمان و دلایل آن، تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع آوری شده و نتیجه گیری از تحلیل های به عمل آمده و دسته بندی مشکلات در دو سطح عمومی

¹. Anderson

وتخصصی و ارائه پیشنهاداتی در خصوص جهت گیری های لازم در راستای رفع مشکلات دسته بندی شده میباشد. هر گونه تلاش برای شناسایی نقاط ضعف و قوت یک سازمان و ارائه راهکارهای ترمیمی و درمانی باید بر مبنای یک چارچوب و مدل عملکرد سازمانی باشد. یکی از مطرح ترین مدل ها در این خصوص، مدل سازمانی شش جعبهای وایزبورد می باشد. با توجه به اینکه طیف گسترده ای از ابزارها برای آسیب شناسی سازمانی در دسترس میباشد، مدل وایزبورد به خاطر سادگی و کاربرد آن به طور گسترده استفاده می شود. (جونز^۱، ۲۰۱، ص ۴۵).

مدل EFQM از طریق بررسی عوامل حیطة توانمندسازها اعم از رهبری استراتژیک و سیاست مشارکت، منابع و فرایندها به نتیجه گیری در مورد حیطة نتایج (مشتریان، کارکنان و جامعه) می پردازد. برخلاف بسیاری از چارچوبهای اعتباربخشی که صرفاً به اقدامات توجه میکنند، در این مدل به طور یکسان، هم به اقدامات و هم به نتایج توجه می شود (نایلور^۲، ۱۹۹۹، ص ۲۰). بنابراین، مدل تعالی سازمانی EFQM کمک میکند تا سازمان در تمامی ابعاد برای بهبود کارایی و اثربخشی گامهای مؤثری برداشته و از این طریق رضایت مشتریان و ذینفعان تأمین شود. این مدل با مشارکت کارکنان و دخالت دادن آنان در امور، فرصت یادگیری و خلاقیت برای همه به طور مساوی فراهم میکند به طوری که موفقیت سازمان را در بلند مدت تضمین میکند (اقبال^۳، ۲۰۰۸، ص ۲۰).

مرور اهداف الگوهای برتری سازمانی که شامل تشویق خودارزیابی نظام مند، همکاری نزدیک بین سازمانها، تشویق به تبادل اطلاعات، ترویج آگاهی از الزامات دستیابی به کیفیت و تشویق سازمانها در به کارگیری فرایندهای مدیریت کیفیت است، اهمیت استفاده از چنین الگویی برای بخش بهداشت و درمان، در مسیر رسیدن به اهداف فوق و تحقق رسالتش را روشن میکند.

۵. اهداف تحقیق

۵-۱- هدف اصلی تحقیق

۱. ارائه مدل آسیبهای نظام آموزشهای فنی حرفه‌ای بر اساس مدل تعالی سازمانی

EFQM

۵-۲- اهداف فرعی تحقیق

۱. شاخص‌ها و مؤلفه‌های EFQM در بعد توانمندسازی در نظام آموزشهای فنی حرفه‌ای

1. Jones

2. Naylor

ارائه مدل آسیب‌های نظام آموزش‌های فنی‌حرفه‌ای بر اساس مدل تعالی سازمانی با شناسایی ... □ ۶۹

۲. شاخص‌ها و مؤلفه‌های EFQM در بعد نتایج در نظام آموزش‌های فنی‌حرفه‌ای
۳. آسیب‌های بعد توانمندسازی بومی شده EFQM در نظام آموزش‌های فنی‌حرفه‌ای
۴. آسیب‌های بعد نتایج بومی شده EFQM در نظام آموزش‌های فنی‌حرفه‌ای
۵. سازوکارهایی رسیدن به وضعیت مطلوب در بعد توانمندسازی و نتایج در نظام آموزش‌های فنی‌حرفه‌ای
۶. تسهیل‌کننده‌ها و موانع پیاده‌سازی سازوکارهایی به‌منظور رسیدن به وضعیت مطلوب در ابعاد توانمندسازی و نتایج در نظام آموزش‌های فنی‌حرفه‌ای
۷. رتبه‌بندی آسیب‌های شناسایی شده ابعاد توانمند ساز و نتایج مدل بومی شده EFQM در نظام آموزش‌های فنی‌حرفه‌ای

۶. سوالات تحقیق

۶-۱- سوال اصلی تحقیق

۱. مدل آسیب‌های نظام آموزش‌های فنی‌حرفه‌ای بر اساس مدل تعالی سازمانی EFQM چگونه است؟

۶-۲- سوالات فرعی تحقیق

۲. شاخص‌ها و مؤلفه‌های EFQM در بعد توانمندسازی در نظام آموزش‌های فنی‌حرفه‌ای کدام‌اند؟
۳. شاخص‌ها و مؤلفه‌های EFQM در بعد نتایج در نظام آموزش‌های فنی‌حرفه‌ای کدام‌اند؟
۴. آسیب‌های بعد توانمندسازی بومی شده EFQM در نظام آموزش‌های فنی‌حرفه‌ای کدام‌اند؟
۵. آسیب‌های بعد نتایج بومی شده EFQM در نظام آموزش‌های فنی‌حرفه‌ای کدام‌اند؟
۶. با چه سازوکارهایی می‌توان به وضعیت مطلوب در بعد توانمندسازی و نتایج در نظام آموزش‌های فنی‌حرفه‌ای رسید؟
۷. تسهیل‌کننده‌ها و موانع پیاده‌سازی سازوکارهایی به‌منظور رسیدن به وضعیت مطلوب در ابعاد توانمندسازی و نتایج در نظام آموزش‌های فنی‌حرفه‌ای کدام‌اند؟
۸. رتبه‌بندی آسیب‌های شناسایی شده ابعاد توانمند ساز و نتایج مدل بومی شده EFQM در نظام آموزش‌های فنی‌حرفه‌ای چگونه است؟

۷. مبانی نظری و پیشینه تحقیق

مدل تعالی سازمانی در شرایطی در ایران مطرح می شود که در جهان بیش از ۷۰ مدل سرآمدی ملی و ۹۰ جایزه کیفیت وجود دارد که عموماً بهره گرفته از مدل های تعالی سازمانی اروپایی و بالدریج بوده و بسوی یکدیگر همگرا شده اند. گویا زبان رقابت در همه جای دنیا یکی است که موسسات اقتصادی را از آموختن الفبای مدیریت فراگیر سازمانی گریزی نیست. لزوم رقابت پذیرشدن بخش صنعت و معدن با رویکرد جهانی و توصیه های مشارکت ها و ادغام های صنعتی با جهان برای امکان دستیابی به بازار جهانی و ایجاد اعتبار جهانی برای این بخش باعث شد که در وزارت صنایع و معادن طراحی مدلی جهانی مورد توجه و اقدام قرار گیرد مدلهایی که چندین سال بود جوامع صنعتی جهانی آنها را پذیرفته و دنبال کرده بودند. طی سالهای ۱۳۷۸ تا ۱۳۸۱ دو مدل اصلی مالکوم بالدریج و مدل تعالی سازمانی اروپایی و تغییراتی که احياناً برخی کشورهای دیگر روی این دو مدل صورت داده بودند توسط وزارت صنایع و معادن و موسسه مطالعات بهره وری و منابع انسانی مورد بررسی قرار گرفت. فرآیند انتخاب نیز با تشکیل گروههای کارشناسی و جمع آوری اطلاعات و انجام ارتباطات با موسساتی که این مدلها را دنبال می کردند و تهیه پیش نویس های لازم صورت گرفت پس در جلسات متعدد کمیته های علمی مرکب از کارشناسان و متخصصین سیستمهای مدیریت این پیش نویس ها مطرح و در نهایت توسط کمیته علمی مدل تعالی سازمانی اروپایی در تاریخ ۸۲/۳/۱۰ به تصویب رسید. با تصویب مدل تعالی سازمانی اروپایی از سال ۱۳۸۲ این مدل در زیر مجموعه های وزارت صنایع و معادن به اجرا در آمد و این وزارتخانه و موسسه مطالعات بهره وری و منابع انسانی مقدمات جایزه ملی بهره وری و تعالی سازمانی را پی ریزی کردند که در طول دو دوره از برگزاری جایزه ملی بهره وری و تعالی سازمانی تعدادی از شرکتهای بزرگ دولتی و تعداد محدودی از شرکتهای بخش خصوصی این مدل را دنبال کردند که پس از طی مرحله خودارزیابی موفق به پر کردن اظهار نامه جهت دریافت گواهینامه شدند (دل قوی، ۱۳۸۶: ۷۴).

براساس بررسی های به عمل آمده، مطالعاتی که بطور مستقیم در موضوع پژوهش حاضر انجام شده باشد، صورت نگرفته است. این امر در مورد جامعه ایران بیش از جوامع دیگر مشهود بوده است که براساس بررسی به عمل آمده، پژوهشی با این مضمون و محتوا که تمامی متغیر مورد مطالعه را بررسی نماید، یافت نشد. از این رو در زیر به برخی از پژوهش های داخلی و خارجی که به موضوع این پژوهش نزدیک هستند اشاره شده است:

خلاصه نتایج به‌دست‌آمده از پژوهش‌های داخلی

ردیف	پژوهشگر	عنوان پژوهش	نتایج پژوهش
۱	ایمانی و همکاران (۱۳۹۷)	شناسایی ابعاد تعالی سازمانی با تاکید بر مدل EFQM در دانشگاه آزاد اسلامی	مؤلفه های تعالی سازمانی با تاکید بر مدل تعالی بنیاد اروپایی، را شامل یادگیری، بهره‌وری کارکنان، نتایج مشتری، نوآوری کارکنان، رهبری، خط مشی و استراتژی، مشارکت و منابع، فرایندها، نتایج کلیدی عملکردی، کارکنان، نتایج کارکنان و نتایج جامعه
۲	هاشم پور و همکاران (۱۳۹۵)	شناسایی ابعاد و مؤلفه های سازنده مدیریت تعالی با رویکرد سرمایه انسانی مرزی	عملکرد و تعهد رهبران و کارکنان به کیفیت (مؤلفه های اجتماعی تواتمند ساز EFQM) از طریق طراحی و اجرای فرایندهای کلیدی و منابع مدیریتی موثر واقع می شود
۳	محمدزاده و یزدانلو (۱۳۹۵)	بررسی نتایج اجرای مدل تعالی سازمانی بر عملکرد بیمارستان از دیدگاه مدیران ارشد و میانی بیمارستان‌های شریعتی و چمران تهران	مدل تعالی سازمانی اجرا شده بر عملکرد بیمارستان‌ها تأثیر مثبت و قابل توجه دارد
۴	مصلائی و صمیمی (۱۳۹۲)	ارائه مدل تعالی آموزش در سازمان‌ها (مورد: مجتمع گازی پارس جنوبی)	پژوهشگران در این پژوهش نخست اصول و ارزش‌های پایه‌ای آموزش تدوین و سپس به‌منظور اندازه‌گیری تحقق این اصول در فرایند آموزش سازمان‌ها مدل تعالی آموزش متشکل از دو بخش توانمند سازها و نتایج طراحی گردید
۵	شمس مورکانی و همکاران (۱۳۹۱)	طراحی مدل بومی خودارزیابی تعالی سازمانی با محوریت پژوهش دانشگاهی	معیارهای استخراج شده شامل: مدیریت ورهبری، مدیریت اخلاق و مسئولیت اجتماعی، مدیریت پشتیبانی پژوهشی، مدیریت فناوری ها و نوآوری ها، مدیریت اعضای هیأت علمی و کارکنان، مدیریت دانشجو و نتایج (دانشجو، اعضای هیأت علمی و کارکنان، و کلیدی عملکرد) بود .
۶	میرسپاسی و همکاران (۱۳۹۰)	شناسایی معیارهای تعالی سازمانی در بخش دولتی	شناسایی سه عنصر اصلی الگوی تعالی سازمانی یعنی ابعاد الگو، ارزش های محوری و زیر معیار الگو است . ابعاد اصلی در دو حوزه مدیریت منابع انسانی و مدیریت ارتباط با شهروندان تعریف شدند.

خلاصه نتایج به دست آمده از پژوهش های خارجی

ردیف	پژوهشگر	عنوان پژوهش	نتایج پژوهش
۱	اسدی و همکاران (۲۰۱۸)	بررسی کاربرد مدل تعالی در ارزیابی عملکرد بیمارستانها	در مدل تعالی بیمارستانها نیازمند توجه بیشتری به منابع انسانی و مشتریان به عنوان مولفه های توانمند ساز وجود دارد .
۲	روی و میسرا (۲۰۱۸)	اجرای مدل EFQM برای کسب و کار برای موسسات آموزش عالی در هند	، ارزیابی بر اساس منطق رادار بر عملکرد موسسات آموزش عالی و کیفیت آنها تاثیر بسیاری دارد . همچنین استراتژی های آموزشی و فرایندهای اجرایی به عنوان زیر گروه های توانمند سازی تاثیر بیشتری بر عملکرد موسسات آموزش عالی دارند .
۳	دیز (۲۰۱۸)	بررسی عوامل تعالی سازمانی در مدارس کشور اسپانیا	توانمند سازی معلمان و رهبری مدارس تاثیر بسیاری بر افزایش کیفیت آموزشی خواهد داشت .
۴	سوارز و همکارانش (۲۰۱۸)	بررسی نقش واسطه ای مدیریت فرایند در مدل تعالی سازمانی	رهبری و استراتژی در بعد توانمند دارای بیشترین اهمیت می باشند .
۵	ابراهیمی و همکاران (۲۰۱۷)	بررسی ارزیابی عملکرد مدیریت منابع انسانی سازمان تامین اجتماعی با استفاده از مدل تعالی اروپایی EFQM	معیار نتایج جامعه دارای بیشترین امتیاز (۵۰/۲۷) و معیار نتایج مشتریان دارای کمترین امتیاز (۵۱/۱۸) می باشد.
۶	سوارز و همکاران (۲۰۱۷)	مروری بر ادبیات مدل تعالی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا	علاوه بر مولفه های تاثیرگذار مانند رهبری بر اجرای تعالی سازمانی، دانش یکی از مولفه های نهادینه شده در این مدل است.
۷	آندراد و همکاران (۲۰۱۷)	توانمندسازی و تعالی سازمانی بر مبنای کیفیت	توانمندسازی کارکنان یکی از عوامل اثرگذار بر اجرای تعالی سازمانی بر اساس کیفیت است.
۸	نواچوگو و	ارزیابی تجربی بانکها بر	یکی از مولفه هایی که در ارزیابی بانکها بر اجرای مدل

ارائه مدل آسیب‌های نظام آموزش‌های فنی حرفه‌ای بر اساس مدل تعالی سازمانی با شناسایی ... □ ۷۳

	همکاران ۱ (۲۰۱۷)	اساس مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپا	تعالی سازمانی تاثیرگذار است. توانمندسازی کارکنان می باشد.
۹	کیم، آسادا و هیرایی (۲۰۱۶)	تاثیر سطوح تعالی مدیریت بر مدیریت داخلی سازمان‌ها در روابط زنجیره ارزش	مدیریت فرهنگ، مدیریت ساختار و مدیریت اطلاعات، فاکتورهای اساسی در افزایش تعالی مدیریت می باشد.
۱۰	اسکرینگ و منندس (۲۰۱۵)	شرکت های پیشرو در الگوی تعالی کسب و کار چه ویژگی هایی دارند؟	آنها در این تحقیق به نقش شایستگی کارکنان در تحقق عملکرد برتر اشاره کرده اند .
۱۱	بن و مصطفی ۲ (۲۰۱۳)	نقش تعالی سازمانی در نوآوری سازمان	" تعالی سازمانی و مولفه های آن بر نوآوری سازمانی تاکید دارند و موجبان نوآوری کارکنان را فراهم می کنند.
۱۲	موسسه بروکسل (۲۰۰۹)	الگوی تعالی، چارچوبی مدیریتی برای اداره موثر سازمان هاست	الگویی متفاوت از الگوی تعالی با عناوین مختلف آفرینندگی، نوآوری، مدیریت، خدمات، نتایج کلیدی و رهبری را تدوین کرده است .
	تی و چان (۲۰۰۸)	الگوی تعالی تلفیقی از الگوهای بالدریج، بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت و الگوی ملی سنگاپور است.	مولفه های این الگو شامل رهبری، برنامه ریزی راهبردی، مدیریت راهبردی، منابع، فرایندهای مشتری محور، نتایج مدیریتی، نتایج کارکنان، نتایج جامعه و شرکا و نتایج کلیدی عملکرد است .

۸. چارچوب نظری پژوهش

مبانی نظری در پژوهش حاضر به منظور آسیب شناسی نظام آموزش‌های فنی حرفه ای براساس مدل تعالی سازمانی با تاکید بر دو بعد توانمندساز و نتایج تدوین شده است. در این فصل به منظور آشنایی بیشتر با تعالی سازمانی به شناسایی ابعاد و معیارهای تعالی سازمانی پرداخته شد. این مباحث شامل ادبیات مربوط به تعالی سازمانی، مدل‌های تعالی سازمانی، موانع آن می باشد. در بخش اول به بررسی مبانی نظری تعالی سازمانی بنیاد اروپایی در سازمان ها و ابعاد و مولفه‌های موثر بر آن براساس ادبیات موجود پرداخته شده است.

۱- Nwachukwu, et al

۲ - Bon & Mustafa

بررسی مطالعات صورت گرفته در ادبیات و پیشینه تحقیقات انجام گرفته در مورد تعالی سازمانی نتایج قابل ملاحظه ای را با الگوی مشابه در یک چارچوب سیستماتیک نشان می دهد که به متمایز سازی ابعاد تعالی سازمانی و اهمیت آنها در سازمان های مختلف منجر شده است . در این تحقیق محقق قصد دارد تا با استفاده از ابعاد توانمند ساز و نتایج به عنوان پیش درآمد تحقیقاتی به شناسایی مولفه ها و شاخص های وابسته به آن و انطباق این ابعاد در سازمان فنی و حرفه ای بپردازد . در واقع فرض ما بر این است که تمامی موضوعات مربوط به تعالی سازمانی ذیل این دو موضوع قابل جمع هستند . موضوعات یاد شده مبنای پیشنهاد فرضیات و طراحی سوالات در جمع اوری داده های مورد نیاز می باشند.

از سویی چنان که در مطالعات بررسی شده نمایان است در ایران به موضوع بومی سازی تعالی سازمانی و تاکید بر ابعاد متناسب با اهداف سازمان ها به عنوان یک متغیر قابل تحقیق و تاثیر گذار بر عملکرد سازمانها بسیار کم پرداخته شده است که این خود بر جنبه نوآوری و نیز ضرورت انجام این تحقیق می افزاید .

با توجه به مطالعه مبانی نظری و پیشینه پژوهش مؤلفه ها و شاخص های استخراج شده از مبانی نظری و پیشینه پژوهش برای تعالی سازمانی به شرح جدول زیر شناسایی شده است.

جدول ۲-۳- مؤلفه ها و شاخص های استخراج شده تعالی سازمانی از پیشینه پژوهش

ردیف	پژوهشگر	سال	مولفه ها و شاخص های استخراج شده
۱	ایمانی و همکاران	۱۳۹۷	مولفه های تعالی شامل یادگیری، بهره وری کارکنان، نتایج مشتری، نوآوری کارکنان، رهبری، خط مشی و استراتژی، مشارکت و منابع، فرایندها، نتایج کلیدی عملکردی، کارکنان، نتایج کارکنان و نتایج جامعه
۲	هاشم پور و همکاران	۱۳۹۵	طراحی و اجرای فرایندهای کلیدی و منابع مدیریتی
۳	مصلائی و صمیمی	۱۳۹۵	توانمند سازها و نتایج
۴	شمس مورکانی و همکاران	۱۳۹۱	مدیریت ورهبری، مدیریت اخلاق و مسئولیت اجتماعی، مدیریت پشتیبانی پژوهشی، مدیریت فناوری ها و نوآوری ها، مدیریت اعضای هیأت علمی و کارکنان، مدیریت دانشجو و نتایج (دانشجو، اعضای هیأت علمی و کارکنان، و کلیدی عملکرد) بود .
	میرسپاسی و همکاران	۱۳۹۱	ابعاد اصلی در دو حوزه مدیریت منابع انسانی و مدیریت ارتباط با شهروندان تعریف شدند
۵	اسدی و همکاران	۲۰۱۸	منابع انسانی و مشتریان به عنوان مولفه های توانمند ساز
۶	روی و میسرا	۲۰۱۸	استراتژی های آموزشی و فرایندهای اجرایی به عنوان زیر گروه های توانمند

ارائه مدل آسیب‌های نظام آموزش‌های فنی‌حرفه‌ای بر اساس مدل تعالی سازمانی با شناسایی ... □ ۷۵

سازي			
توانمند سازي معلمان و رهبري مدارس	۲۰۱۸	ديز	۷
رهبري و استراتژي در بعد توانمند.	۲۰۱۸	سوارز و همکارانش	۸
معیار نتایج جامعه و معیار نتایج مشتریان	۲۰۱۸	ابراهیمی و همکاران	۹
رهبري، دانش	۲۰۱۷	سوارز و همکاران	۱۰
توانمندسازي کارکنان	۲۰۱۷	آندراد و همکاران	۱۱
توانمندسازي کارکنان	۲۰۱۷	ناواچوگو و همکاران	۱۲
مدیریت فرهنگ، مدیریت ساختار و مدیریت اطلاعات	۲۰۱۶	کیم، آسادا و هیبرایی	۱۳

بر اساس منابع مطالعه شده و پیشینه پژوهش در این فصل و نظرات اساتید راهنما و مشاور و صاحب‌نظران سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای و با عنایت به مدل تعالی سازمانی، در ادامه این پژوهش برای تعالی سازمانی با تاکید بر دو بعد توانمند ساز و نتایج مولفه‌ها و شاخص‌ها با روش اکتشافی و با توجه به ادبیات و پیشینه تحقیق شناسایی خواهد شد.

۹. روش تحقیق

با توجه به اینکه هدف پژوهش حاضر آسیب‌شناسی نظام آموزش‌های فنی حرفه‌ای بر اساس مدل تعالی سازمانی EFQM بود؛ روش پژوهش برحسب هدف، بنیادی-کاربردی؛ برحسب نوع داده، آمیخته^۱ (کیفی-کمی) از نوع اکتشافی؛ برحسب زمان گردآوری داده، مقطعی و برحسب روش گردآوری داده‌ها و یا ماهیت و روش پژوهش، توصیفی-پیمایشی بود.

پژوهش حاضر بر مبنای نوع داده آمیخته از نوع اکتشافی (کیفی-کمی) است. در روش‌های پژوهش آمیخته با بررسی جنبه‌های مختلف روش‌های کیفی و کمی و ترکیب این دو امکان پاسخگویی به سؤال‌های پژوهشی در حیطه‌های مختلف فراهم می‌شود. در این طرح پژوهشگر ابتدا از لحاظ کیفی موضوع پژوهش را با شرکت‌کنندگان محدود بررسی کرده و سپس بر مبنای یافته‌های کیفی نسبت به ساخت ابزار موردنظر اقدام می‌نماید. با توجه به مطالب فوق و از آنجاکه در این پژوهش هدف اصلی آسیب‌شناسی نظام آموزش‌های فنی حرفه‌ای بر اساس مدل تعالی سازمانی EFQM است و به-منظور بررسی عمیق و شناخت بیشتر موضوع در زمینه تعالی سازمانی در نظام آموزش‌های فنی حرفه-ای، ابتدا به مطالعه ادبیات و پیشینه مرتبط با موضوع بررسی پرداخته شد، سپس از مصاحبه و روش

^۱- Mixed

تحلیل محتوا به‌مثابه تکنیکی پژوهشی برای درک بیشتر و شناسایی شاخص‌ها و مؤلفه‌های تعالی سازمانی با رویکرد EFQM پرداخته شد و بر آن اساس پرسشنامه تدوین گردید و درنهایت از رویکردهای کمی برای تأیید نتایج کیفی و آزمون مدل بهره برده شد.

۱۰. جامعه آماری

۱۰-۱- جامعه و نمونه آماری در بخش کیفی

جامعه آماری بخش کیفی پژوهش شامل خبرگان دانشگاهی و مسئولین سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور (رؤسا و معاونین سازمان، معاونت منابع انسانی و آموزش، رؤسای ادارات کل استان‌ها و مدیران و اساتید آموزشکده‌ها و نیروهای استخدامی رسمی) بود که در این پژوهش تعداد ۱۵ نفر به‌عنوان مصاحبه‌شونده با توجه به اصل اشباع در نظر گرفته شد.

۱۰-۲- جامعه و نمونه آماری در بخش کمی

گروه دوم از جامعه آماری این پژوهش، شامل کلیه کارکنان شاغل در سازمان فنی و حرفه‌ای شهر تهران در سال ۱۳۹۷ به تعداد ۱۲۳۵ نفر بود. با توجه به ماهیت متفاوت گروه‌ها شامل واحدهای سازمانی سازمان فنی و حرفه‌ای شهر تهران، با استفاده از جدول کرجسی و مورگان (۱۹۷۰) و از طریق نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای ۲۹۵ نفر به‌عنوان آزمودنی انتخاب شد.

۱۱. روش جمع‌آوری اطلاعات، ابزار تحقیق و تجزیه و تحلیل داده‌ها

برای جمع‌آوری اطلاعات از دو روش: ۱- روش اسنادی (کتابخانه‌ای) و ۲- روش میدانی، استفاده شده است.

ابزار گردآوری داده در بخش کیفی این پژوهش از مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته استفاده شد. مرحله کمی پژوهش شامل پرسشنامه است که از دو بخش اطلاعات جمعیت شناختی و پرسشنامه محقق ساخته تعالی سازمانی با رویکرد EFQM تشکیل شد.

روایی^۱ و پایایی^۲ ابزارهای پژوهش

1- Validity

2- Reliability

بخش کیفی: برای حصول اطمینان از روایی ابزار در بخش کیفی پژوهش و به‌منظور اطمینان خاطر از دقت بودن یافته‌ها از دیدگاه پژوهشگر، از نظرات ارزشمند اساتید آشنا با این حوزه و متخصصان سازمانی که در این حوزه خبره و مطلع بودند استفاده شد. همچنین به‌طور هم‌زمان از مشارکت‌کنندگان در تحلیل و تفسیر داده‌ها کمک گرفته شد. در پژوهش کنونی از پایایی باز آزمون و روش توافق درون موضوعی برای محاسبه پایایی مصاحبه‌های انجام گرفته استفاده شد.

بخش کمی: به‌منظور تعیین روایی پرسشنامه از روایی ظاهری^۱، محتوایی^۲ و سازه^۳ استفاده شد. در این پژوهش پایایی از طریق ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی^۴ استفاده شد.

۱۲. یافته‌های تحقیق

پژوهش حاضر با هدف طراحی آسیب‌شناسی نظام آموزش‌های فنی حرفه‌ای بر اساس مدل تعالی سازمانی EFQM مورد بررسی قرار گرفته است. در فصل پیش رو با توجه به تحلیل داده‌های پژوهش، در ابتدا خلاصه‌ای از آنچه در پژوهش رخ داده ارائه می‌شود و در ادامه به بررسی یافته‌ها، بحث و نتیجه‌گیری پرداخته می‌شود همچنین، ضمن بررسی محدودیت‌های پژوهش، پیشنهادات کاربردی و پیشنهاداتی برای پژوهش‌های آتی ارائه می‌گردد.

۱۲-۱- یافته‌های توصیفی داده‌ها

در بخش کیفی پژوهش، نمونه مورد مطالعه شامل ۳ نفر از خبرگان دانشگاهی، ۳ نفر از رؤسا و معاونین سازمان، ۲ نفر از معاونت منابع انسانی و آموزش، ۳ نفر از رؤسای ادارات کل استان‌ها، ۲ نفر از مدیران و اساتید آموزشکده‌ها و ۲ نفر از نیروهای استخدامی رسمی بودند که به روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات مصاحبه بود.

در بخش کمی نیز، یافته‌های توصیفی در بخش کمی نشان داده است که از بین آزمودنی‌ها، ۲۵٫۱ درصد از آزمودنی‌ها زن و ۷۱٫۹ درصد مرد و ۱٫۵ درصد بدون پاسخ بودند. همچنین، ۴۱٫۲ درصد از آزمودنی‌ها بین ۳۷ تا ۳۰ سال و ۵۷٫۸ درصد بین ۳۸ تا ۴۵ سال سن و ۱ درصد نیز بالاتر از ۴۵ سال داشتند. ۱۷ درصد از آزمودنی‌ها کمتر از ۱۰ سال، ۶۷ درصد بین ۱۰ تا ۲۰ سال و ۱۶ درصد بالاتر از ۲۰ سال سابقه کار داشتند. ۴۱ درصد از آزمودنی‌ها دارای تحصیلات درصد کارشناسی و

1 -Faced Validity

2 -Content Validity

3 - Construct Validity

4 -Composite Reliability (CR)

پایین تر، ۵۳ درصد کارشناسی ارشد و ۶ درصد تحصیلات دکتری داشتند.

۱۲-۲- یافته های استنباطی داده ها

یافته های مربوط به سوال اول پژوهش: شاخص ها و مؤلفه های EFQM در بعد توانمندسازی در نظام آموزش های فنی حرفه ای کدام اند؟

در شناسایی شاخص ها و مؤلفه های EFQM در بعد توانمندسازی در نظام آموزش های فنی حرفه ای، با ۱۵ خبره در این زمینه بر اساس مصاحبه نیمه ساختاریافته با ۶ سؤال مصاحبه شد. با استفاده از رویکرد گراند تئوری و تحلیل عاملی اکتشافی به این سؤال پاسخ داده شد. براساس نتایج حاصل از بخش کیفی و روایی محتوا، ۳۹ شاخص (گویه) قابل شناسایی است. مؤلفه های اکتشاف شده را در جدول ذیل، می توان مشاهده کرد و بر اساس ادبیات، پیشینه و نظریه های موجود این مؤلفه ها در جدول زیر نام گذاری شده اند.

جدول ۵-۱: مؤلفه های شناسایی شده بعد از استفاده از ادبیات موجود

تعداد گویه	متغیر / مؤلفه	بعد	سازه
۱۰	راهبردهای آموزشی و یادگیری	بعد توانمندی	تعالی سازمانی
۷	رهبری و مدیریت		
۱۰	شایستگی کارکنان		
۶	فرایندها		
۶	مدیریت اثربخش		

برخی از پژوهشهای انجام شده در زمینه تعالی سازمانی با یافته های حاصل از سوال اول پژوهش، همخوانی دارند. برای نمونه می توان به پژوهش اسدی و همکاران (۲۰۱۸) اشاره کرد که به بررسی کاربرد مدل تعالی در ارزیابی عملکرد بیمارستانها، پرداختند و نشان دادند که، در مدل تعالی بیمارستانها نیازمند توجه بیشتری به منابع انسانی و مشتریان به عنوان مؤلفه های توانمند ساز وجود دارد. روی و میسرا (۲۰۱۸)، نیز به بررسی اجرای مدل EFQM برای کسب و کار برای موسسات آموزش عالی در هند پرداختند و نشان دادند که استراتژی های آموزشی و فرایندهای اجرایی به عنوان زیر گروه های توانمند سازی تاثیر بیشتری بر عملکرد موسسات آموزش عالی دارند. سوارز و همکارانش (۲۰۱۸) در تحقیقی به بررسی نقش واسطه ای مدیریت فرایند در مدل تعالی سازمانی پرداختند. آنها در این تحقیق از رویکرد معادلات ساختاری استفاده کردند. نتایج این تحقیق نشان داد که، رهبری و استراتژی در بعد توانمند دارای بیشترین اهمیت می باشند. ابراهیمی و همکاران (۲۰۱۷)، در پژوهشی به بررسی ارزیابی عملکرد مدیریت منابع انسانی سازمان تامین اجتماعی با

استفاده از مدل تعالی اروپایی EFQM با روش پیمایشی پرداختند و نشان دادند که در بعد توانمند سازها، معیار خط مشی و راهبرد دارای بیشترین امتیاز (۵۶/۱۲) و معیار فرآیندها دارای کمترین امتیاز (۵۱/۲۸) می‌باشد. سواز و همکاران (۲۰۱۷)، در پژوهشی نشان دادند که علاوه بر مولفه‌های تاثیرگذار مانند رهبری بر اجرای تعالی سازمانی، دانش یکی از مولفه‌های نهادینه شده در این مدل است. اسکرینگ و مندرس (۲۰۱۵)، در مطالعه‌ای به نقش توانمند سازها در الگوی تعالی سازمانی پرداخته‌اند که چگونه می‌توانند عملکرد برتر را پیش‌بینی و تحقق بخشند. آنها در این تحقیق به نقش شایستگی کارکنان در تحقق عملکرد برتر اشاره کرده‌اند. موسسه بروکسل (۲۰۰۹) در مطالعه‌ای نشان داد که الگوی تعالی، چارچوبی مدیریتی برای اداره موثر سازمان‌هاست که پتانسیل بالایی در این الگو آن را به یک زبان مدیریتی محبوب و جهان‌شمول تبدیل کرده است. موسسه یاد شده، الگویی متفاوت از الگوی تعالی با عناوین مختلف آفرینندگی، نوآوری، مدیریت، خدمات، نتایج کلیدی و رهبری را تدوین کرده است. تی و چان (۲۰۰۸) در مطالعه خود الگوی تعالی ارائه کرد هاند که تلفیقی از الگوهای بالدریج، بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت و الگوی ملی سنگاپور است. این تحقیق با روش تحلیل محتوا انجام شده است. مولفه‌های این الگو شامل رهبری، برنامه ریزی راهبردی، مدیریت راهبردی، منابع، فرایندهای مشتری محور، نتایج مدیریتی، نتایج کارکنان، نتایج جامعه و شرکا و نتایج کلیدی عملکرد است. ایمانی و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی به شناسایی ابعاد تعالی سازمانی با تاکید بر مدل EFQM در دانشگاه آزاد اسلامی پرداختند و نشان دادند که مولفه‌های تعالی سازمانی با تاکید بر مدل تعالی بنیاد اروپایی، را شامل یادگیری، بهره‌وری کارکنان، نتایج مشتری، نوآوری کارکنان، رهبری، خط مشی و استراتژی، مشارکت و منابع، فرایندها، نتایج کلیدی عملکردی، کارکنان، نتایج کارکنان و نتایج جامعه شناسایی نموده است. هاشم پور و همکاران (۱۳۹۵)، در کار خود، نشان دادند که عملکرد و تعهد رهبران و کارکنان به کیفیت (مولفه‌های اجتماعی توانمند ساز EFQM) از طریق طراحی و اجرای فرایندهای کلیدی و منابع مدیریتی موثر واقع می‌شود. در پژوهش مصلاهی و صمیمی (۱۳۹۲)، نخست اصول و ارزش‌های پایه‌ای آموزش تدوین و سپس به‌منظور اندازه‌گیری تحقق این اصول در فرایند آموزش سازمان‌ها مدل تعالی آموزش متشکل از دو بخش توانمند سازها و نتایج طراحی گردید؛ که در واقع توانمند سازها همان عواملی هستند که ما را در رسیدن به نتایج توانمند می‌نمایند و نتایج در واقع اهدافی هستند که آموزش‌های برتر به دنبال تحقق آن‌ها می‌باشند. شمس مورکانی و همکاران (۱۳۹۱) در تحقیقی، به بررسی طراحی مدل بومی خودارزیابی تعالی سازمانی با محوریت پژوهش دانشگاهی پرداختند و معیارهای

استخراج شده شامل: مدیریت ورهبری، مدیریت اخلاق و مسئولیت اجتماعی، مدیریت پشتیبانی پژوهشی، مدیریت فناوری ها و نوآوری ها، مدیریت اعضای هیأت علمی و کارکنان، مدیریت دانشجو و نتایج (دانشجو، اعضای هیأت علمی و کارکنان، و کلیدی عملکرد) را معرفی کردند.

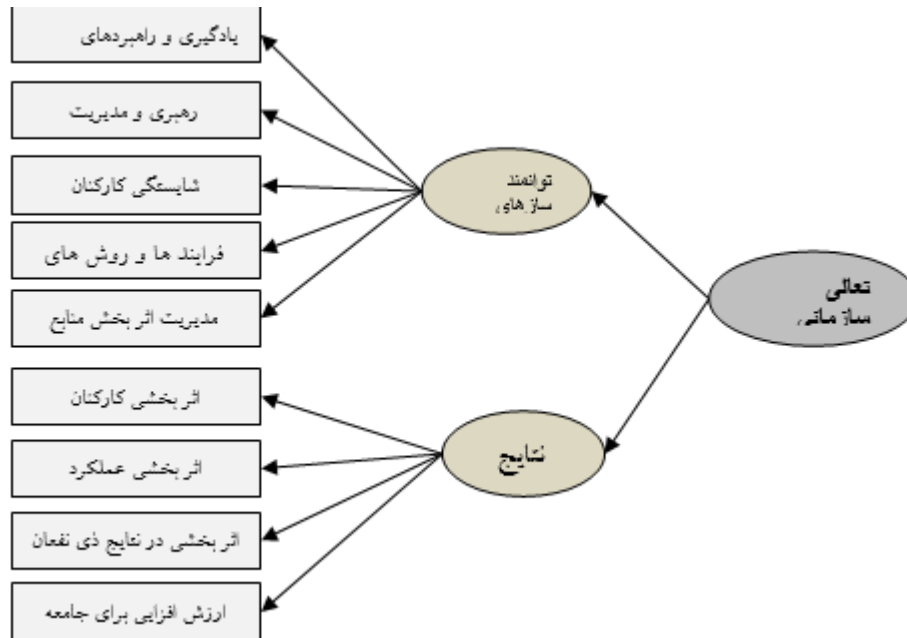
یافته های مربوط به سوال دوم پژوهش: شاخص ها و مؤلفه های EFQM در بعد نتایج در نظام آموزش های فنی حرفه ای کدام اند؟

در شناسایی شاخص ها و مؤلفه های EFQM در بعد نتایج در نظام آموزش های فنی حرفه ای، با ۱۵ خبره در این زمینه بر اساس مصاحبه نیمه ساختاریافته با ۶ سؤال مصاحبه شد. با استفاده از رویکرد گراند تئوری و تحلیل عاملی اکتشافی به این سؤال پاسخ داده شد. براساس نتایج حاصل از بخش کیفی و روایی محتوا، ۳۱ شاخص (گویه) قابل شناسایی است. مؤلفه های اکتشاف شده را در جدول ذیل، می توان مشاهده کرد و بر اساس ادبیات، پیشینه و نظریه های موجود این مؤلفه ها در جدول زیر نام گذاری شده اند.

جدول ۵-۲: مؤلفه های شناسایی شده بعد از استفاده از ادبیات موجود

تعداد گویه	متغیر / مؤلفه	بعد	سازه
۱۰	اثربخشی کارکنان	نتایج	تعالی سازمانی
۶	اثربخشی عملکرد		
۱۰	اثربخشی ذی نفعان		
۵	ارزش آفرینی برای جامعه		

بر اساس مؤلفه های شناسایی شده فوق مدل مفهومی مرتبط با ابعاد توانمندسازی و نتایج تعالی سازمانی در سازمانی فنی و حرفه ای ارائه شده در پژوهش نیز به قرار زیر است:



شکل ۵-۱: مدل نهایی مولفه‌های شناسایی شده تعالی سازمانی

در خصوص این سوال برخی یافته‌های حاصل از پژوهش‌های دیگر، با یافته حاصل از آزمون این سوال پژوهش همسو است که به ذکر چندی از آنها اشاره می‌شود. برای نمونه، ابراهیمی و همکاران (۲۰۱۷)، در پژوهشی به بررسی ارزیابی عملکرد مدیریت منابع انسانی سازمان تامین اجتماعی با استفاده از مدل تعالی اروپایی EFQM با روش پیمایشی پرداختند و نشان دادند که در بعد نتایج، معیار نتایج جامعه دارای بیشترین امتیاز (۵۰/۲۷) و معیار نتایج مشتریان دارای کمترین امتیاز (۵۱/۱۸) می‌باشد. موسسه بروکسل (۲۰۰۹) در مطالعه‌ای نشان داد که الگوی تعالی، چارچوبی مدیریتی برای اداره موثر سازمان‌هاست که پتانسیل بالایی در این الگو آن را به یک زبان مدیریتی محبوب و جهان‌شمول تبدیل کرده است. موسسه یاد شده، الگویی متفاوت از الگوی تعالی با عناوین مختلف آفرینندگی، نوآوری، مدیریت، خدمات، نتایج کلیدی و رهبری را تدوین کرده است. تی و چان (۲۰۰۸) در مطالعه خود الگوی تعالی ارائه کرد هاند که تلفیقی از الگوهای بالدريج، بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت و الگوی ملی سنگاپور است. این تحقیق با روش تحلیل محتوا انجام شده است. مولفه‌های این الگو شامل رهبری، برنامه ریزی راهبردی، مدیریت راهبردی، منابع، فرایندهای مشتری محور، نتایج مدیریتی، نتایج کارکنان، نتایج جامعه و شرکا و نتایج کلیدی عملکرد است. ایمانی و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی به شناسایی ابعاد تعالی سازمانی با تاکید بر مدل

EFQM در دانشگاه آزاد اسلامی“ پرداختند و نشان دادند که مولفه های تعالی سازمانی با تاکید بر مدل تعالی بنیاد اروپایی، را شامل یادگیری، بهره وری کارکنان، نتایج مشتری، نوآوری کارکنان، رهبری، خط مشی و استراتژی، مشارکت و منابع، فرایندها، نتایج کلیدی عملکردی، کارکنان، نتایج کارکنان و نتایج جامعه شناسایی نموده است. در پژوهش مصلاهی و صمیمی (۱۳۹۲)، نخست اصول و ارزش های پایه ای آموزش تدوین و سپس به منظور اندازه گیری تحقق این اصول در فرایند آموزش سازمان ها مدل تعالی آموزش متشکل از دو بخش توانمند سازها و نتایج طراحی گردید؛ که در واقع توانمند سازها همان عواملی هستند که ما را در رسیدن به نتایج توانمند می نمایند و نتایج در واقع اهدافی هستند که آموزش های برتر به دنبال تحقق آنها می باشند. شمس مورکانی و همکاران (۱۳۹۱) در تحقیقی، به بررسی طراحی مدل بومی خودارزیابی تعالی سازمانی با محوریت پژوهش دانشگاهی پرداختند و معیارهای استخراج شده شامل: مدیریت ورهبری، مدیریت اخلاق و مسئولیت اجتماعی، مدیریت پشتیبانی پژوهشی، مدیریت فناوری ها و نوآوری ها، مدیریت اعضای هیأت علمی و کارکنان، مدیریت دانشجو و نتایج (دانشجو، اعضای هیأت علمی و کارکنان، و کلیدی عملکرد) را معرفی کردند.

یافته های مربوط به سؤال سوم پژوهش: آسیب های بعد توانمندسازی بومی شده EFQM در نظام آموزش های فنی حرفه ای کدام اند؟

در پاسخ به این سوال پژوهش، برای اینکه بدانیم وضعیت مولفه های شناسایی شده عوامل تعالی سازمانی در دو بعد توانمند ساز در سازمان فنی و حرفه ای به چه میزان است، با توجه به نرمال بودن توزیع داده ها و مقیاس فاصله ای متغیرها از آزمون t تک نمونه ای استفاده شد. همچنین، با توجه به اینکه مقیاس ۵ درجه ای است، ارزش عددی برای مقایسه با آماره تی را عدد ۳ در نظر گرفته شد. در نهایت یافته های حاصل از آزمون این سوال نشان داد که با توجه به اختلاف میانگین که مقادیری مثبت هستند، چنین استنباط می شود که وضعیت مولفه ها و ابعاد در وضعیت مطلوب می باشد و به عبارتی آسیب های بعد توانمندی در سازمان فنی و حرفه ای زیاد نمی باشد اما با توجه به اختلاف میانگین کم بین میانگین نظری و تجربی می توان ادعا کرد که تا وضعیت مطلوب تفاوت قابل مشاهده ای وجود دارد.

یافته های مربوط به سؤال چهارم پژوهش: آسیب های بعد نتایج بومی شده EFQM در نظام آموزش های فنی حرفه ای کدام اند؟

در پاسخ به این سوال پژوهش، برای اینکه بدانیم وضعیت مولفه های شناسایی شده عوامل تعالی

سازمانی در بعد نتایج در سازمان فنی و حرفه‌ای به چه میزان است، با توجه به نرمال بودن توزیع داده ها و مقیاس فاصله ای متغیرها از آزمون t تک نمونه ای استفاده شد. همچنین، با توجه به اینکه مقیاس ۵ درجه‌ای است، ارزش عددی برای مقایسه با آماره تی را عدد ۳ در نظر گرفته شد. در نهایت یافته های حاصل از آزمون این سوال نشان داد که با توجه به اختلاف میانگین که مقادیری مثبت هستند، چنین استنباط می‌شود که وضعیت مولفه‌ها و ابعاد در وضعیت مطلوب می‌باشد و به عبارتی آسیب‌های بعد توانمندی در سازمان فنی و حرفه‌ای زیاد نمی‌باشد اما با توجه به اختلاف میانگین کم بین میانگین نظری و تجربی می‌توان ادعا کرد که تا وضعیت مطلوب تفاوت قابل مشاهده‌ای وجود دارد.

یافته‌های مربوط به سوال پنجم: با چه سازوکارهایی می‌توان به وضعیت مطلوب در بعد توانمندی و نتایج در نظام آموزش‌های فنی حرفه‌ای رسید؟

به‌طور کلی بر اساس پیشینه پژوهش، مبانی نظری، مصاحبه با خبرگان و نیز تجزیه و تحلیل وضعیت تعالی سازمانی در سازمان فنی و حرفه‌ای و مؤلفه‌ها و شاخص‌های تشکیل دهنده آن‌ها (حرکت از وضع نامطلوب به مطلوب و همین‌طور حفظ و ارتقای وضع مطلوب) سازوکارهای اجرایی به‌منظور پیاده‌سازی تعالی سازمانی در سازمان فنی و حرفه‌ای به ترتیب اولویت شامل، تدوین برنامه عملیاتی به‌منظور بهبود توسعه منابع انسانی در سازمان فنی و حرفه‌ای، توجه به شایسته‌سالاری در تفویض مسئولیت‌های کاری، ارزشیابی مداوم عملکردهای کارکنان، رفع موانع زیرساختی و اعتباری جهت دسترسی به کارگاه‌های پیشرفته آموزشی و سیستم ارزیابی مدون برای شناخت برنامه‌های آموزشی مورد نیاز و همچنین، همکاری با سایر نهادهای علمی، در سایه آینده نگری و ایجاد فرصت های بیشتر می‌باشد.

یافته‌های مربوط به سوال ششم: تسهیل‌کننده‌ها و موانع پیاده‌سازی سازوکارهایی به‌منظور رسیدن به وضعیت مطلوب در ابعاد توانمندی و نتایج در نظام آموزش‌های فنی حرفه‌ای کدام‌اند؟

به‌طور کلی بر اساس پیشینه پژوهش، مبانی نظری، مصاحبه با خبرگان تسهیل‌کننده‌ها و موانع پیاده‌سازی تعالی سازمانی در سازمان فنی و حرفه‌ای شناسایی گردید که به ترتیب اولویت شامل، بهبود فرهنگ سازمانی در جهت توسعه ایجاد کیفیت، تغییر راهبردهای سازمانی جهت سوق دادن کارکنان به اثربخشی عملکرد، بهسازی شایستگی‌های حرفه‌ای کارکنان، توجه مدیریت به مسئولیت‌پذیری در قبال سازمان، اختصاص منابع مالی جهت انجام نوآوری به کارکنان و دانش

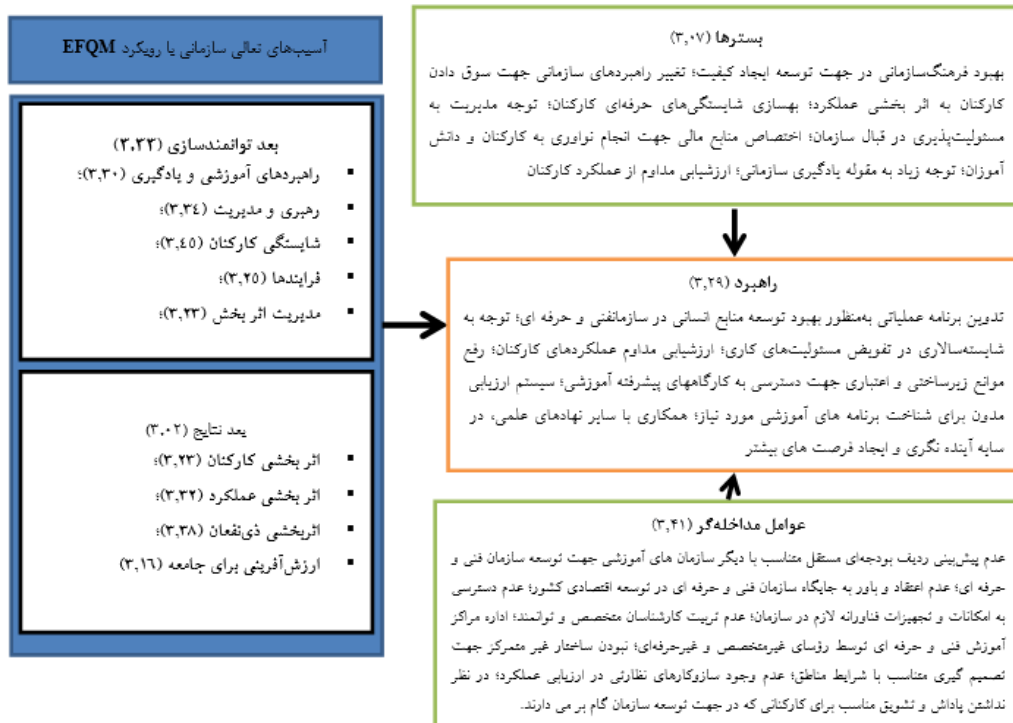
آموزان، توجه زیاد به مقوله یادگیری سازمانی و ارزشیابی مداوم از عملکرد کارکنان، به عنوان تسهیل کننده و عدم پیش‌بینی ردیف بودجه‌ای مستقل متناسب با دیگر سازمان‌های آموزشی جهت توسعه سازمان فنی و حرفه‌ای، عدم اعتقاد و باور به جایگاه سازمان فنی و حرفه‌ای در توسعه اقتصادی کشور، عدم دسترسی به امکانات و تجهیزات فناورانه لازم در سازمان، عدم تربیت کارشناسان متخصص و توانمند، اداره مراکز آموزش فنی و حرفه‌ای توسط رؤسای غیرمتخصص و غیرحرفه‌ای، نبودن ساختار غیر متمرکز جهت تصمیم‌گیری متناسب با شرایط مناطق، عدم وجود سازوکارهای نظارتی در ارزیابی عملکرد در نظر نداشتن پاداش و تشویق مناسب برای کارکنانی که در جهت توسعه سازمان گام بر می‌دارند، می‌باشد.

یافته‌های مربوط به سوال هفتم: رتبه‌بندی آسیب‌های شناسایی شده ابعاد توانمند ساز و نتایج مدل بومی شده EFQM در نظام آموزش‌های فنی حرفه‌ای چگونه است؟

پاسخ به سوال فوق نیز با استفاده از بارهای عاملی و معادلات ساختاری انجام پذیرفت که قبل از آن، میزان همبستگی بین مولفه‌های مورد بررسی قرار گرفت و نتایج حاصله نشان داد که بین ابعاد و مؤلفه‌های توانمند ساز و مؤلفه‌های نتایج رابطه مستقیم وجود دارد. همچنین یافته‌های پژوهش نشان دادند که در بین مولفه‌های توانمندسازی، مولفه‌های به ترتیب بارهای عاملی، رتبه بندی شدند که شامل، شایستگی کارکنان، رهبری و مدیریت، راهبردهای یادگیری و آموزشی، فرایندها و مدیریت اثربخش می‌باشند و در بین مولفه‌های نتایج، مولفه‌های رتبه بندی شده به ترتیب بارهای عاملی شامل اثربخشی ذینفعان، اثربخشی عملکرد، اثربخشی کارکنان و ارزش آفرینی برای جامعه می‌باشند.

یافته‌های مربوط به سوال اصلی تحقیق: مدل آسیب‌های نظام آموزش‌های فنی حرفه‌ای بر اساس مدل تعالی سازمانی EFQM چگونه است؟

باید اذعان کرد که برطبق یافته‌های حاصل از پژوهش، بر اساس شاخص‌ها و مؤلفه‌های شناسایی شده توانمندساز و نتایج تعالی سازمانی در سازمان فنی و حرفه‌ای که بر اساس مستندات پژوهشی و نتایج بخش کیفی حاصل شد و همچنین ساز و کارها، عوامل تسهیل کننده و بازدارنده شناسایی شده و در نهایت تحلیل داده‌ها در بخش کمی مدل مفهومی پژوهش با رویکرد گراندد تئوری به صورت شکل زیر ارائه می‌گردد.



شکل ۵-۲: الگوی نهایی پژوهش

پس از رسم الگو، برای تعیین درجه تناسب الگوی پیشنهادی جهت ارائه الگوی نهایی، به نظرخواهی از متخصصان این حوزه به‌واسطه پرسشنامه سنجش الگو پرداخته شد. برای این منظور آماره t محاسبه شد که نشان داد که مقادیر به دست آمده با درجه آزادی ۲۹ و آلفای ۰/۰۱ بزرگتر از مقدار t بحرانی هستند. لذا فرض صفر مبنی بر عدم تفاوت بین میانگین‌های مشاهده شده و میانگین جامعه (۳) رد شده و مشخص می‌شود که بین میانگین‌های مشاهده شده و میانگین جامعه (۳) تفاوت معناداری وجود دارد و در نتیجه، الگوی پژوهش از نظر متخصصین دارای اعتبار بالایی است و با اطمینان ۹۹ درصد مورد تأیید قرار گرفته است.

۱۳. نتیجه‌گیری و پیشنهادات کاربردی

مدل تعالی سازمانی با به تصویرکشیدن یک سازمان متعالی این امکان را فراهم می‌آورد تا سازمانها در مقایسه خود با این نمونه‌ها (خودارزیابی)، سرمای‌مدی خود را محک زده و از طریق یادگیری، نوآوری و بهبود مستمر، به بازیابی وضع موجود و برنامه‌ریزی بهبود، تلاش نمایند. این

نمونه‌ها برای برنامه‌ریزی، حرکت به سمت سرآمدی و ارزیابی سرآمدی، در بیشتر سازمان‌های دنیا مورد پذیرش و استفاده قرار گرفته‌اند. در ایران نیز چند سالی است بحث تعالی سازمان شامل معرفی نمونه‌ها و الگوهای بین‌المللی و ملی، تعالی و سرآمدی، انتخاب سازمانهای متعالی مانند جایزه ملی بهره‌وری و تعالی سازمانی و جایزه ملی کیفیت مطرح شده است. این اقدامات ضمن ایجاد فضای رقابتی، موجب آشنایی سازمانها و مؤسسه‌ها با ویژگیها و مشخصات یک سازمان متعالی شده است. سازمان متعالی، به سازمانی گفته میشود که کیفیت خروجی‌های آن مورد رضایت مشتریان، مصرف‌کنندگان، کارکنان، سهامداران، تأمین‌کنندگان و جامعه باشد (صفایی شکیب و همکاران، ۱۳۹۴). مدل تعالی سازمانی بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت که برای مدیرانی که به دنبال تداوم برتری هستند پایه‌گذاری شده، علاوه بر سازمان‌های تولیدی، در ارتقاء عملکرد سازمان‌های خدماتی و آموزشی نیز موفق بوده است. این مدل، با ارزیابی عملکرد سازمانهای آموزشی، فراهم ساختن تجربه‌ی یادگیری شبکه‌ای و دو طرفه برای آنها، فراهم آوردن فرصت‌های آموزش و یادگیری، و کمک به اجرای موفق ابزرا و اقدامات عملی در کلاس‌ها و نیز شناسایی موفقیت‌های آنان، به موسسات آموزشی کمک می‌کند تا به طور پیوسته به سطوح بالاتری از عملکرد نائل آیند.

در پژوهش حاضر، ابتدا به شناسایی مولفه‌ها و شاخص‌های مدل تعالی سازمانی در دو بعد توانمندساز و نتایج پرداخته شد و در نهایت به آسیب‌های این مولفه‌های در آموزشهای فنی و حرفه‌ای پرداخته شد. بر این اساس، طبق یافته‌های پژوهش، مولفه‌های بعد توانمندساز مدل تعالی سازمانی در سازمان فنی و حرفه‌ای شامل، مولفه‌های شایستگی کارکنان، رهبری و مدیریت، راهبردهای یادگیری و آموزشی، فرایندها و مدیریت اثربخش بودند که بر اساس اولویت به تبیین آنها در بخش قبلی پرداخته شده است. همچنین، مولفه‌های بعد نتایج در مدل تعالی سازمانی شامل، اثربخشی ذینفعان، اثربخشی عملکرد، اثربخشی کارکنان و ارزش آفرینی برای جامعه بودند که به تبیین آنها پرداخته شد. در این پژوهش نشان داده شد که آسیب‌های ابعاد توانمندساز و نتایج در سازمان فنی و حرفه‌ای زیاد نمی‌باشد اما با توجه به اختلاف میانگین کم بین میانگین نظری و تجربی می‌توان ادعا کرد که تا وضعیت مطلوب تفاوت قابل مشاهده‌ای وجود دارد. بدین معنی که برای اجرای کامل این مدل همچنان نیاز به ارزشیابی تشخیصی و ایجاد زیرساختهای لازم می‌باشد. این سازمان برای رسیدن به وضع مطلوب در ابتدا بهتر است به هدف والای خود که توجه به ذینفعان و ارائه خدمات با کیفیت است توجه کرده و تمام فرایندهای سازمانی را بر اساس آن تنظیم نمایند. در این راستا، در این پژوهش، سازوکارها، تسهیلاگرها و موانع پیش روی اجرای مدل تعالی سازمانی در سازمان آموزش و

پرورش شناسایی شده و در نهایت مدل مفهومی ارائه شد. این مدل از برآز مناسبی برخوردار بود.

۱۴. پیشنهادهای مبتنی بر یافته‌های پژوهش

نتایج پژوهش نشان داد که، مولفه‌های شایستگی کارکنان، رهبری و مدیریت، راهبردهای یادگیری و آموزشی، فرایندها و مدیریت اثربخش باتوجه به اولویت به عنوان ابعاد توانمندساز شناسایی شدند. بر این اساس و بر طبق اولویت هر یک از ابعاد شناسایی شده پیشنهاد می‌شود:

۱. طراحی برنامه‌های آموزشی اثربخش بر اساس نیازهای حرفه‌ای و تخصصی منابع انسانی انجام گیرد.
 ۲. استخدام کارکنان بر اساس شایستگی حرفه‌ای آنان انجام گیرد.
 ۳. آموزش‌های لازم برای ارتقای صلاحیت حرفه‌ای کارکنان ارائه شود و این آموزشها مورد ارزشیابی مداوم قرار گیرند.
 ۴. از سبک‌های رهبری خدمتگزار و اخلاقی در سازمان استفاده گردد.
 ۵. اصول مدیریت بر اساس خدمات کیفی طی کارگاه‌هایی برای مدیران سازمان ارائه گردد.
 ۶. از راهبردهای مشارکتی برای آموزشها استفاده گردد.
 ۷. راهبردهای یادگیری مورد ارزشیابی مداوم قرار گیرند. برای این کار از ارزیابان داخلی و خارجی استفاده گردد.
 ۸. برای مدیریت اثربخش سازمان، پیشنهاد می‌گردد که روش‌های نوین مدیریتی به مدیران آموزش داده شود. این کار می‌تواند در کارگاه‌هایی به صورت ماهیانه و با استفاده از اساتید مجرب انجام شود.
 ۹. یادگیری، به‌عنوان یک فرهنگ در بین کارکنان این سازمان نهادینه گردد. بدین منظور می‌توان از کارکنانی که به سراغ یادگیری می‌روند، پاداش و تسهیلات بیشتری اختصاص داد.
 ۱۰. مدیریت سازمان اختیار تصمیم‌گیری را به سطوح پایین‌تر سازمان واگذار می‌کند.
 ۱۱. مدیران حمایت از مشتریان و ارباب رجوع‌ها را در قالب برنامه‌های عملی و کاربردی به اجرا در آورده مرتباً برای کسب نتایج بهتر، از اجرای این برنامه‌ها بازبینی به عمل آورند.
- نتایج پژوهش نشان داد که، مولفه‌های اثربخشی ذینفعان، اثربخشی عملکرد،

اثربخشی کارکنان و ارزش آفرینی برای جامعه، به ترتیب اولویت، به عنوان مولفه های بعد نتایج شناسایی شدند. بر این اساس و بر طبق اولویت هر یک از ابعاد شناسایی شده پیشنهاد می شود:

۱. برای توجه بیشتر به ذینفعان، ارزشیابی انتخاب شوند تا نایز امروز ذینفعان را مورد بررسی قرار دهند.
۲. از ذینفعان سازمان نسبت به اموزها و خدمات ارائه شده بازخورد گرفته شود.
۳. عملکرد کارکنان سازمان توسط ارزیابی داخلی و خارجی مورد ارزشیابی قرار گیرد.
۴. پاداش به کارکنان بر اساس عملکرد آنها داده شود.
۵. از جذب سرمایه های خارج از سازمان برای بهبود انگیزه و اثربخشی عملکرد کارکنان استفاده شود.
۶. آموزش های ضمن خدمت بر اساس علایق و سلیق منابع انسانی انجام گیرد.
۷. میزان ارزش آفرینی در جامعه پس از اجرای مدل تعالی سازمانی در این سازمان، مورد ارزشیابی قرار گیرد.
۸. توجه به قوانین و مقررات، به عنوان فصل الخطاب شرایط عملکردی کارکنان.
۹. تجهیزات متناسب با عصر فناوری اطلاعات در این سازمان برقرار گردد.
۱۰. برای کاهش میزان رسمیت در این سازمان، از مشارکت کارکنان دواير مختلف استفاده گردد. بدین منظور می توان برای هر دایره و واحد شغلها را تعریف و از کارکنان آن واحد خواسته شود تا جهت نوآوری در حل مسایل واحد خویش اقدام کنند.
۱۱. بر اساس پویایی محیط، کارگاه های آموزشی برای آگاه سازی کارکنان در سازمان برگزار گردد و در این کلاسها از اساتید خبره و تخصصی استفاده نمایند.
۱۲. دستورالعمل های لازم الاجرائی برای مشارکت و نحوه ارتباطات سازمانی بین کارکنان تدوین گردد و همه کارکنان ملزم به اجرای آن باشند.
۱۳. با تدوین قوانین جدید، از راهبردهایی استفاده شود تا بروکراسی به حداقل رسیده و به جای آن از روش های ادھوکراسی استفاده گردد. برای این منظور می توان ویژگی های ساختارهای ادھوکراسی را آشکار کرده و در جهت آگاهی کارکنان به آن عمل نمود. اولین گام می تواند تفویض اختیار به کارکنان باشد.
۱۴. جهت جذب بیش تر دانش آموز و جلب رضایت بیش تر ارباب رجوع های این سازمان، تیم های تخصصی بازاریابی و جذب با حضور افراد متخصص در حیطه های اقتصادی، آموزشی

ارائه مدل آسیب‌های نظام آموزش‌های فنی‌حرفه‌ای بر اساس مدل تعالی سازمانی با شناسایی ... □ ۸۹

وبازاریابی حرفه ای تشکیل گردد و باز خورد فعالیت های ایشان در قالب برنامه های کوتاه مدت و بلند مدت مداوما مورد بررسی و تحلیل و تجدیدنظر قرار گیرد.

۱۵. سامانه ارزیابی سیستمیک و الکترونیکی منسجمی طراحی گردد تا نظرات، پیشنهادات و انتقادات ذینفعان را جمع آوری نموده جهت اصلاح نقاط ضعف به صورت سهل اوصول در دسترس کارکنان و مسوولین دواير مربوطه قرار گیرد..

۱۶. کمیته ای تخصصی جهت حفظ و ارتقاء ارتباط سازمان فنی و حرفه ای با وزارت آموزش و پرورش و آموزش عالی کشور تشکیل گردد که با ارتباط مداوم با مجموعه های مذکور حافظ منافع سازمان سما باشد و برنامه های سازمان را در راستای اهداف تعریف شده توسط وزارتین نامبرده هدایت نماید.

۱۵. محدودیت‌های پژوهش

۱. این پژوهش محدود به سازمان فنی و حرفه ای استان تهران می باشد و سایر سازمان های آموزشی در سایر نقاط کشور را در بر نمی گیرد.
۲. در این پژوهش به منظور اولویت بندی مؤلفه های تعالی سازمانی و آسیب‌های موجود از نتایج تحلیل عاملی استفاده شد.
۳. در این پژوهش متغیرهای مزاحمی نظیر سیاست کلان منابع انسانی، سبک مدیریت در سازمان فنی و حرفه ای و مسایل اقتصادی باعث می‌شود تا در تعمیم پذیری نتایج جانب احتیاط رعایت شود.

۱۶. پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آتی

۱. پژوهشی مشابه در سایر مجموعه ها و سازمان های آموزشی غیردولتی کشور انجام شود و نتایج حاصله مقایسه شود.
۲. در پژوهش‌های آتی به منظور اولویت بندی مؤلفه های تشکیل دهنده تعالی سازمانی از نرم افزارهای دیگری نظیر AHP و ANP استفاده شود و نتایج این رتبه بندی با نتایج پژوهش حاضر مقایسه شود.
۳. در پژوهش‌های آینده پیشنهاد می‌شود متغیرهایی نظیر سیاست کلان منابع انسانی، سبک

مدیریت در سازمان فنی و حرفه ای و مسایل اقتصادی به عنوان متغیرهای کنترل یا تعدیل کننده مورد مطالعه قرار گیرند.

منابع

- محمدرضا ناظمهر، دکتر یعقوب علوی متین (۱۳۹۷)، ارزیابی و سنجش میزان تعالی سازمانی شهرداری تبریز بر اساس مدل EFQM، کنگره بین المللی مدیریت کسب و کار، خرداد ۹۷، پاریس، فرانسه.
- هدی سادات محسنی، آسیب شناسی همکاری های علمی بین المللی در آموزش عالی ایران، فصلنامه راهبرد اجتماعی فرهنگی، سال ششم، بهار ۱۳۹۶، شماره بیست و دوم، ۲۸۱-۲۵۹
- نویسنده: فتاحی قربانعلی (دانشگاه تبریز)، مدیریت منابع منابع انسانی در پرتو توجه به فرآیند آسیب شناسی مدیریت منابع انسانی در آموزش و پرورش، همایش ملی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی در ایران، حامی: موسسه پژوهشی مدیریت مدرن، زمان: ۱۳۹۶، دوره ۳.
- مرضیه حیدری، مسعود قربانی دولت آبادی، داوود قربانی دولت آبادی، سیدعلی هاشمی (۱۳۹۵)؛ ارزیابی عملکرد دانشگاه ها با استفاده از مدل کارت امتیازی متوازن، نخستین کنفرانس بین المللی پارادیم های نوین مدیریت هوشمندی تجاری و سازمانی، کد COI مقاله: OICONFERENCE01_433
- احمد اصلی زاده و رحمان امینی، (۱۳۹۵)، آسیب شناسی راهبردهای سازمان با رویکرد کارت امتیازی متوازن و کاربرد مدل برنامه ریزی آرمانی، اولین کنفرانس ملی مدیریت و اقتصاد جهانی، کد COI مقاله: MWECONF01_040
- احمد اصلی زاده و رحمان امینی، (۱۳۹۵)، آسیب شناسی استراتژی های سازمان با رویکرد کارت امتیازی متوازن و استفاده از مدل برنامه ریزی مالی پیشرفته (مطالعه موردی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی استان تهران)، دومین کنفرانس بین المللی در مدیریت، حسابداری و اقتصاد، کد COI مقاله: ACONF02_449
- حسن هاتفی، علیرضا پور ابراهیمی، (۱۳۹۵)، اولویت بندی عوامل موثر بر ارزیابی عملکرد کارکنان با استفاده از تکنیک های تصمیم گیری چندمعیاره فازی (مطالعه موردی: اداره مهندسی تولید شرکت ایران خودرو)، دومین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت در هزاره سوم، شناسه (COI) مقاله: AMTM02_029
- حسام حسین پور، (بهمن ۱۳۹۵)، مدیریت کیفیت جامع چیست (نگاهی به اصول و فرآیندهای آن)، استراتژی و اصول مدیریت
- صحرا بیان کیانا، محمدجعفری مرجان، (۱۳۹۵)، مدل تعالی سازمانی EFQM راهکار پیش روی سازمان ها در عصر رقابت، دومین کنفرانس بین المللی مدیریت و کارآفرینی، زمان: ۱۳۹۵، دوره ۲، پایگاه مرکز اطلاعات علمی مرکز جهاد دانشگاهی (SID)
- امیر امینی، علیرضا علی نژاد، (۱۳۹۴)، بررسی و پایش مدل EFQM به منظور شناسایی فرصت های بهبود سازمان، فصلنامه مهندسی تصمیم، جلد ۱ شماره ۲ صفحات ۳۳-۶۰

- The interplay between strategic risk profiles and presentation format on managers' strategic judgments using the balanced scorecard, (2018), Author: Mandy M.Cheng, Kerry A.Humphreys, Yichelle Y.Zhang, Volume 70, October 2018, Pages 92-105, <https://doi.org/10.1016/j.aos.2018.05.009>
- M.Nazermehr, Dr.Y.Alavi matin, (2018) Evaluation and Measurement of Organizational Excellence in Tabriz Municipality Based on EFQM Model, International Congress on Management and Business, Jun, 2018, Paris.
- Calvo-Mora, A.; Navarro-García, A. & Periañez-Cristobal, R.(2016). roject to improve knowledge management and key business results through the EFQM excellence model. International Journal of Project Management, Volume 33, Issue 8, Pages 1638-1651.
- Escrig, A. B. & de Menezes, L. M. (2016). What characterizes leading companies within business excellence models? An analysis of “EFQM Recognized for Excellence” recipients in Spain. International Journal of Production Economics, Volume 169, Pages 362-375.
- Kiana Sahraeian, Marjan Mohammad Jafari, (2016), EFQM Organizational Excellence Model, A Strategy for Organizations in the Age of Competition, Second International Congress on Management and Entrepreneurship, September, 2016.
- Asgher, U.; Leba, M.; Ionică, A.; Iosif Moraru,R. & Ahmad. R. (2015). Human Factors in the Context of Excellence Models: European Foundation for Quality Management (EFQM) Excellence Software Model and Cross-cultural Analysis. Procedia Manufacturing, Volume 3, 2015, Pages 1758-1764.
- Anastasiadou, S. D. & Zirinoglou, P . A. (2014). Reliability Testing of EFQM Scale: The Case of Greek Secondary Teachers. Procedia - Social and Behavioral Sciences, Volume 143, Pages 990-994.
- Hamidreza Hassanzadeh; Hossein Khanifar; Hasan koolivand; Naser Asgari, (2011), Organizational Structure Pathology Of Islamic republicOf Iranian central insurance, Article 3, Volume 3, Issue 7 - Serial Number 703703, Autumn 2011, Page 41-69
XML PDF (305.54 K)
- Martell, R & Richard, M. (2010). The Role of Continuing Education and Training in Human Resource Development: An Administrations viewpoint, Journal of Academic Librarianship, 40 , pp: 155-151
- Harder, J. N. (2010). Internationalization Effort in United states Community Colledges: A Comparative Analysis of Urban, Suburban and Rural Instituion, Doctoral dissertation, Ohd Dominion University.
- Wataba, Y. (2010). Japanese Approaches to Organizational Internationalization of Universites: A Case Study of Three National University Corporations, Doctoral dissertation, The University of Minnesota.

۹۲ □ فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی سال دهم، شماره سوم، بهار ۱۳۹۸