

## همایش علمی مطالعات حقوقی، علوم قضایی و پژوهش های اجتماعی

نهاد برگزار کننده همایش: موسسه قانون یار

((بাহمکاری و حمایت معنوی دانشگاه رهنورد (استان بلخ، کشور افغانستان) - جهاد دانشگاهی استان تهران))

سر دبیر علمی و مسئول برگزاری همایش: دکتر بهنام اسدی شماره مجوز: ۷۸۸۶۴-۱۳۳۰/۱۵۲۱  
تاریخ برگزاری همایش: ۱۳ خرداد ۱۴۰۰ شماره مقاله: ۱۹/۸۴۵۵ رده بندی کنگره: الف ۲۵/۷۰۳/۹۰۳

### بررسی و تحلیل اصول و مبانی تعالی سازمانی

#### سپیده کرامتی

#### چکیده

جهانی شدن بازار و تغییرات سریع در مدیریت دولتی و نیازهای شهروندان موجب شده است که رقابت پذیری و مزیت رقابتی سازمان ها بیشتر و بیشتر به برآورد نیازها و تقاضاهای شهروندان و مشتریان، کارکنان و جامعه که از نتایج مهم تعالی سازمانی هستند وابسته باشد و شرکت ها ناگزیر هستند که به خلق و ایجاد ارزش بالا پردازند. امروزه بنگاههای اقتصادی کشور در فرایند جهانی شدن و پیوستن به منظومه تجارت جهانی با چالش های بیشماری مواجه هستند. حضور در بازارهای جهانی و حتی باقی ماندن در بازارهای داخلی مستلزم رقابت با رقبای قدرتمند است و با توجه به گسترش و پیچیدگی اهداف، فرایندها و ساختار سازمانی در صحنه رقابت، سازمان هایی می توانند به بقای خود ادامه دهند که نسبت به خواسته ها و انتظارات مشتریان و ذی نفعان پاسخ گو باشند، هم چنین به سود آوری و ثروت آفرینی بعنوان شاخص های کلیدی و برتر سازمانی توجه کنند. مدل های تعالی سازمانی یا سرمایه کسب و کار به عنوان ابزار قوی برای سنجش میزان استقرار در سازمان های مختلف به کار گرفته می شوند. با بکارگیری این مدلها سازمان ها می توانند از یک سو میزان موفقیت خود را در اجرای برنامه های بهبود در مقاطع مختلف زمانی ارزیابی قرار دهند و از سوی دیگر عملکرد خود را با سایر سازمان ها به ویژه بهترین آنها مقایسه کنند.

**واژگان کلیدی:** تعالی سازمانی، مشتری، عملکرد سازمان، تعهد، مدیریت