

۱۵۸۵۹۹۹

به نام خدا

ارزیابی عملکرد

اسفندیار رحمت آبادی

دانشجوی دکترای تخصصی مدیریت دولتی گرایش تطبیقی و توسعه دانشگاه آزاد واحد قائمشهر

ابراهیم سمیع پور گیری

دانشجوی دکترای تخصصی مدیریت دولتی گرایش مدیریت منابع انسانی - دانشگاه آزاد واحد قم

انتشارات فرانما

۱۳۹۷

سرشناسه: رحمت آبادی، اسفندیار، ۱۳۵۸

عنوان و نام پدیدآور: ارزیابی عملکرد/ اسفندیار رحمت آبادی، ابراهیم سمیع پور گیری؛

ویراستار: مجتبی کشاورز معتمدی

مشخصات نشر: تهران، فرانما، ۱۳۹۷

مشخصات ظاهری: ۱۹۰ ص.: مصور، جدول، نمودار.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۰۰۴-۸۴-۵

وضعیت فهرست‌نویسی: فیبا

موضوع: عملکرد- ارزشیابی

شناخت افزوده: سمیع پور گیری، ابراهیم، ۱۳۶۲-

شناخت افزوده: کشاورز معتمدی، مجتبی، ۱۳۵۵-، ویراستار

رده‌بندی کتبی: ۳۷۰ ۳۶۲ الف/۵/ HF۵۵۴۹

رده‌بندی دیویی: ۵۸۰ ۶۲

شماره کتابشناسی ملی: ۵۱۳۵۱

آدرس دفتر مرکزی و مرکز پخش تهران: خیابان آزادی، تقاطع رودکی، کوچه رامسر، پلاک ۱، طبقه سوم- تلفن ۶۶۹۴۱۷۰۸-۶۶۵۷۴۶۹۳

ارزیابی عملکرد

تألیف: اسفندیار رحمت آبادی، ابراهیم سمیع پور گیری

ویراستار: مجتبی کشاورز معتمدی

ناشر: فرانما

نوبت چاپ: اول- فروردین ۱۳۹۷

تیراژ: ۵۰۰ نسخه

چاپ و صحافی: عصر انتظار

حروفچینی و صفحه‌آرایی و طرح جلد: فرانما

لیتوگرافی: وتوس

قیمت: ۱۷۰۰۰۰ ریال

سایت: www.faranama.net



حق چاپ و نشر برای ناشر محفوظ است و هرگونه نسخه‌برداری از آن پیگرد قانونی دارد.

به طور خلاصه ارزیابی عملکرد یعنی سنجش سیستماتیک و منظم عملکرد فرد در رابطه با نحوه انجام وظایف محوله و تعیین پتانسیل موجود در آنها جهت رشد و بهبود ارزیابی عملکرد یکی از وظایف اصلی مدیریت منابع انسانی است و مبنایی برای سایر عملیات پرسنلی در طول دوره خدمتی کارمند است. از این رو مدیریت باید آن را بشناسد، نقاط قوت و ضعف آن را بداند و به طور مؤثر آن را بکار گیرد. ارزیابی عملکرد دارای روش‌های مختلف، انواع گوناگون و مشکلاتی است که در این کتاب سعی گردیده است که این ابعاد مورد بررسی قرار گیرد. سازمان‌ها اصولاً به منظور دستیابی به هدف‌هایی ایجاد گردیده‌اند که نشان موفقیت آنها در دستیابی به این هدف‌ها هم ارتباط مستقیم با نحوه عملکرد کارکنان دارد. بنابراین ارزیابی کارکنان و عملکردهایشان در مدیریت منابع انسانی از جایگاه مهمی برخوردار است. منظور از ارزیابی عملکرد فرایندی است که به وسیله آن کارکنان در فواصل معین و به طور رسمی مورد بررسی و سنجش قرار می‌گیرد. شناخت کارکنان قوی و اعطای پاداش به آنها و از این طریق، ایجاد انگیزه برای بهبود عملکرد آنها و مدیریت کارکنان از جمله علل اصلی ارزیابی عملکرد است. در گذشته مدیران کلاسیک ارزیابی عملکرد را فقط به منظور کنترل کار کارکنان انجام می‌دادند، در حالی که امروزه جنبه‌های تفریحی و ارشادی این عمل اهمیت بیشتری یافته است و هدف اصلی ارزیابی عملکرد این است که اطلاعات ضروری در مورد نیروی شاغل در سازمان جمع‌آوری گردد و در دسترس مدیران قرار گیرد تا آنها بتوانند تصمیمات بجا و لازم را جهت بالابردن کمیت و کیفیت کار کارکنان اتخاذ نمایند.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۹	فصل ۱- ارزیابی عملکرد
۹	مقدمه
۱۱	تعریف ارزیابی عملکرد
۱۱	ارزیابی عملکرد کارکنان در سازمان‌ها چیست؟
۱۲	سابقه ارزیابی عملکرد
۱۲	کاربردهای ارزیابی عملکرد
۱۴	نظریه‌ها و مدل‌های ارزیابی عملکرد
۱۴	کلیات مدل EFQM
۱۵	منطق RADAR
۱۸	کارت امتیازی متوازن
۲۳	کارت امتیازی متوازن (BSC)-۱۹۹۲ چیست؟
۲۴	دلایل اندازه‌گیری عملکرد
۲۴	عوامل مؤثر بر ارزیابی عملکرد
۲۵	ضرورت و اهمیت تدوین نظام ارزیابی عملکرد کارکنان
۲۶	آثار ارزیابی عملکرد و تجزیه و تحلیل آنها
۲۷	روش‌های مختلف ارزیابی عملکرد
۲۸	روش امتیازبندی
۲۹	روش رتبه‌بندی مستقیم
۲۹	روش‌های غیرمتداول
۳۱	معیارهای ارزیابی

۳۲	عوامل مؤثر در تعیین نوع سیستم ارزیابی
۳۳	انواع ارزیابی
۳۳	الف) ارزیابی سرپرست مستقیم
۳۴	ب) ارزیابی به وسیله سرپرست کل
۳۴	ج) ارزیابی به وسیله همکاران
۳۵	د) ارزیابی به وسیله زیردستان
۳۵	هـ) خودارزیابی
۳۶	روش‌های ارزیابی
۳۹	مصاحبه‌های عددی ارزیابی
۳۹	دیدگاه‌ها
۴۰	ضرورت و اهمیت ارزیابی عملکرد
۴۱	فرایند ارزیابی عملکرد
۴۲	تدوین شاخص‌ها
۴۳	تعیین وزن شاخص‌ها و اهمیت آن‌ها
۴۵	سنجش و اندازه‌گیری و استخراج نتایج
۴۶	مدل‌ها و الگوهای سیستم ارزیابی عملکرد
۴۷	۱- الگو فرآیند تحلیل سلسله مراتبی
۴۸	۲- نظام مدیریت کیفیت ایزو
۴۸	۳- هرم عملکرد
۵۰	۴- فرایند کسب و کار
۵۱	۵- چارچوب مدوری و استیل
۵۲	۶- روش تحلیل ذی‌نفعان
۵۳	۷- نظام مدیریت بر مبنای هدف MBO

۵۴	۸- نظام مدیریت کیفیت جامع TQM
۵۵	۹- روش مالکوم بالدریج
۵۵	۱۰- مدل تعالی سازمان (EFQM)
۵۶	معرفی نرم افزارها
۵۹	دیدگاه‌های سنتی و نوین در ارزیابی عملکرد
۶۴	تاریخچه ارزیابی عملکرد در ایران
۶۶	فرایند ارزیابی: مراحل ارزیابی عملکرد
۶۸	تعاریف
۷۰	سازمان اجرایی
۷۲	گروه هدف
۷۵	فصل ۲- مدیریت عملکرد
۷۵	تعریف مدیریت عملکرد
۷۹	اهمیت مدیریت عملکرد
۸۱	مدیریت عملکرد
۸۱	نظام جامع مدیریت عملکرد
۸۳	اصول مدیریت عملکرد
۸۴	عوامل مؤثر در توفیق مدیریت عملکرد
۸۵	فرایند مدیریت عملکرد
۸۷	مزایای مدیریت عملکرد
۸۸	الف) از دیدگاه سازمانی
۸۸	ب) از دیدگاه سرپرستان
۸۹	چ) از دیدگاه کارکنان
۹۱	فصل ۳- موانع و مشکلات ارزیابی عملکرد

۹۱	معایب مدیریت عملکرد
۹۲	مشکلات ارزیابی عملکرد
۹۳	۱- موانع روانی و رفتاری
۹۴	۲- موانع اجرایی و فنی
۹۷	فصل ۴- نتیجه گیری
۱۰۱	فصل ۵- پرسشنامه های مرتبط با ارزیابی عملکرد
۱۱۹	فصل ۶- فرم های مورد استفاده در ارزیابی عملکرد
۱۲۱	فرایند اجرا و مراحل تکمیل فرم های ارزیابی عملکرد
۱۲۵	نتایج حاصل از ارزیابی عملکرد مدیران و کارکنان
۱۲۶	معیارهای سنجش ارزیابی عملکرد
۱۸۷	منابع و مأخذ