



سیستم های ارزیابی عملکرد

مؤلف:

سید بابک ابراهیمی

سرشناسه : ابراهیمی، سیدبابک، ۱۳۶۳ -
 عنوان و نام پدیدآور : سیستم‌های ارزیابی عملکرد / مولف سیدبابک ابراهیمی.
 مشخصات نشر : تهران : هوشمند تدبیر، ۱۳۹۱.
 مشخصات ظاهری : ۲۱۰ ص.
 شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۹۳۴۵۸-۱-۶
 وضعیت فهرست : فیا
 نویسنده :
 موضوع : کارآمدی سازمانی -- ارزیابی
 موضوع : اجرای کار -- ارزیابی
 رده بندی کنگره : HD۵۸/الف۲ س ۹ ۱۳۹۱
 رده بندی دیویی : ۶۵۸/۱۰۱۳
 شماره : ۲۹۶۶۹۵

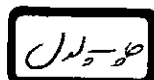
h
 انتشارات هوشمند تدبیر

عنوان : سیستم‌های ارزیابی عملکرد
 مؤلف : سید بابک ابراهیمی
 ناشر : هوشمند تدبیر
 مدیر اجرایی : عمار یعقوبی
 ویراستار علمی : محمد رضا بختیاری - فهیمه حسینی
 طرح جلد : سعید تقیان پور
 تایپ و صفحه‌آرایی : گشتاسب آتش بند - مرتضی رجبی بابک اسکندری
 سال انتشار : ۱۳۹۱
 تیراژ : ۱۰۰۰
 بهاء : ۶۰۰۰۰ ریال

تهران - بلوار آفریقا، بلوار صبا، پلاک ۴۲، واحد ۳۳

تلفکس: ۲۲۶۵۶۷۱-۱۲

۰۹۱۲-۲۴۴۳۴۱۲





مؤلف: سید بابک ابراهیمی

صفحه	سرفصل
۳	پیشگفتار مولفین
۵	فصل اول: مفاهیم، تعاریف و چارچوب‌های سیستم‌های ارزیابی عملکرد
۸	تعریف سیستم اندازه‌گیری عملکرد
۱۲	ضرورت اندازه‌گیری عملکرد در سازمان‌ها
۱۴	چارچوب پیاده‌سازی سیستم ارزیابی عملکرد در سازمان‌ها
۲۲	شاخص‌های عملکردی در سیستم ارزیابی عملکرد
۳۷	فصل دوم: استراتژی سازمانی و ارزیابی عملکرد
۳۸	ارتباط استراتژی و سیستم ارزیابی عملکرد
۶۵	عوامل کلیدی موفقیت و معیارهای عملکرد
۷۰	روابط علی در عملکرد سازمان و رابطه‌ی آن با معیارها
۸۶	فصل سوم: سیستم‌های مختلف ارزیابی عملکرد
۸۷	مدل بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت (EFQM)
۱۳۸	الگوی مدیریت استراتژیک
۱۶۷	فصل چهارم: مدل ارزیابی متوازن (BSC)
۲۰۴	مراجع

پیش‌گفتار

مؤسسات و سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرایی با هر مأموریت، رسالت، اهداف و چشم‌اندازی که دارند نهایتاً در یک قلمرو ملی و یا بین‌المللی عمل می‌کنند و ملزم به پاسخگویی به مشتریان، ارباب‌رجوع و ذینفعان هستند تا شرکتی که هدفش سودآوری و رضایت مشتری است و سازمانی که هدف خود را اجرای کامل و دقیق وظایف قانونی و کمک به تحقق اهداف توسعه و تعالی کشور قرار داده، پاسخگو باشند بنابراین، بررسی نتایج عملکرد، یک فرآیند مهم راهبردی تلقی می‌شود. کیفیت و اثربخشی مدیریت و عملکرد آن عامل تعیین‌کننده و حیاتی تحقق برنامه‌های توسعه و رفاه جامعه است. ارائه خدمات و تولید محصولات متعدد و تامین هزینه‌ها از محل منابع، حساسیت کافی را برای بررسی تحقق اهداف، بهبود مستمر کیفیت، ارتقای رضایتمندی مشتری و شهروندان، عملکرد سازمان و مدیریت و کارکنان را ایجاد کرده است. در صورتی که ارزیابی عملکرد با دیدگاه فرآیندی و بطور صحیح و مستمر انجام شود، در بخش دولتی موجب ارتقاء و پاسخگویی دستگاه‌های اجرایی و اعتماد عمومی به عملکرد سازمان‌ها و کارایی و اثربخشی دولت می‌شود. در بخش غیردولتی نیز موجب ارتقای مدیریت منابع، رضایت مشتری، کمک به توسعه ملی، ایجاد قابلیت‌های جدید، باینداری و ارتقای کلاس جهانی شرکت‌ها و مؤسسات می‌شود. ارزیابی عملکرد و به تبع آن بهبود مستمر عملکرد سازمان‌ها، نیروی عظیم هم‌افزایی ایجاد می‌کند که این نیروها می‌تواند پشتیبان برنامه رشد و توسعه و ایجاد فرصت‌های تعالی سازمانی شود. دولت‌ها، سازمان‌ها و مؤسسات تلاش جلو برنده‌ای را در این مورد اعمال می‌کنند. بدون بررسی و کسب آگاهی از میزان پیشرفت و دستیابی به اهداف و بدون شناسایی چالش‌های پیش روی سازمان و کسب بازخور و اطلاع از میزان اجرا سیاست‌های تدوین‌شده و شناسایی مواردی که به بهبود جدی نیاز دارند، بهبود مستمر عملکرد میسر نخواهد شد. تمامی

موارد مذکور بدون اندازه‌گیری و ارزیابی امکان‌پذیر نیست. لرد کلونین فیزیکدان انگلیسی در مورد ضرورت اندازه‌گیری می‌گوید: "هرگاه توانستیم آنچه درباره آن صحبت می‌کنیم اندازه گرفته و در قالب اعداد و ارقام بیان نماییم می‌توانیم ادعا کنیم درباره موضوع مورد بحث چیزهایی می‌دانیم. در غیر این صورت آگاهی و دانش ما ناقص بوده و هرگز به مرحله بلوغ نخواهد رسید." علم مدیریت نیز مبین مطالب مذکور است. هرچه را که نتوانیم اندازه‌گیری کنیم، نمی‌توانیم کنترل کنیم و هرچه را که نتوانیم کنترل کنیم، مدیریت آن امکان‌پذیر نخواهد بود. موضوع اصلی در تمام تجزیه و تحلیل‌های سازمانی، عملکرد است و بهبود آن مستلزم اندازه‌گیری است و از این رو سازمانی بدون سیستم ارزیابی عملکرد قابل تصور نمی‌باشد. در این کتاب نیز سعی شده است با رویکردی کاربردی به بررسی مدل‌های ارزیابی عملکرد در سازمان‌ها پرداخته شود. قطعاً به رغم کلیه تلاش‌های صورت گرفته کاستی‌هایی در این مجموعه وجود خواهد داشت که نیازمند اصلاح و تجدیدنظر است. نگارندگان خود را نیازمند ارشاد و راهنمایی دانش‌پژوهان و اساتید محترم این رشته می‌داند و پیشاپیش از عزیزی که این موارد را متذکر می‌شوند و ما را در بهبود، تکمیل و تصحیح این مجموعه یاری دهند، تشکر می‌نماییم.