

ارزیابی عملکرد دولت و سازمانهای دولتی

سعید خیاط مقدم

عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد

الهه باقری

سرشناسه: خیاط مقدم، سعید، ۱۳۵۲ -
 عنوان و نام پدیدآور: ارزیابی عملکرد دولت و سازمان‌های دولتی/
 سعید خیاط‌مقدم، الهه باقری.
 مشخصات نشر: مشهد: انتشارات زبرجد شرق، ۱۳۹۷.
 مشخصات ظاهری: ۱۲۶ ص.: مصور.
 شابک: ۴-۰-۹۹۹۴۵-۶۰۰-۹۷۸-۱۲۵۰۰۰ ریال

وضعیت فهرست‌نویسی: فیا
 یادداشت: کتابنامه: ص. ۱۱۷ - ۱۲۱.
 موضوع: سازمان‌های دولتی - ارزشیابی
 Administrative agencies -- Iran -- Management
 موضوع: الهه، ۱۳۵۹ -
 رده‌بندی کنگره: الف۱۰۶۱JX۹/۴DSR۷۹۱/۱۳۹۷-
 رده‌بندی یوئی: ۳۰۰
 شماره کتابخانه‌ای: ۵۱۵۶۰۴

- ◆ ناشر: انتشارات زبرجد شرق، مشهد، بین چهارراه معلم و معلم ۱۸ تلفن: ۰۵۱-۳۱۶۶۶
- ◆ نام کتاب: ارزیابی عملکرد دولت و سازمان‌های دولتی
- ◆ مولفان: سعید خیاط مقدم - الهه باقری
- ◆ شمارگان: ۵۰۰ جلد
- ◆ نوبت چاپ: اول / بهار ۱۳۹۷
- ◆ تعداد صفحات: ۱۲۶ صفحه
- ◆ قیمت: ۱۲۵۰۰۰ ریال
- ◆ چاپ: چاپخانه زبرجد
- ◆ شابک: ۴-۰-۹۹۹۴۵-۶۰۰-۹۷۸

فهرست مطالب

۹ پیشگفتار

فصل اول : در آمدی بر ارزیابی عملکرد

- ۱۱ ۱- عملکرد سازمانی
- ۱۳ ۲- عملکرد فردی
- ۱۳ ۱-۲ عوامل موثر بر عملکرد فردی
- ۱۵ ۲-۲ چرخه مدیریت عملکرد : کاربرد آن بر اساس چرخه دمیگ
- ۱۶ ۳- جایگاه ارزیابی عملکرد در مدیریت عملکرد
- ۱۸ ۴- تاریخچه ارزیابی عملکرد
- ۲۱ ۵- تاریخچه ارزیابی عملکرد در بخش دولتی ایران و جهان
- ۲۲ ۶- تعاریف ارزیابی عملکرد از منظر عمومی
- ۲۴ ۷- تعاریف ارزیابی عملکرد از منظر دولتی
- ۲۵ ۸- بررسی نگرش‌های گوناگون به ارزیابی عملکرد
- ۲۸ ۹- اهمیت ارزیابی عملکرد از منظر عمومی
- ۳۰ ۱۰- اهمیت ارزیابی عملکرد از منظر استراتژیک
- ۳۱ ۱۱- اهمیت تعیین معیار و شاخص جهت ارزیابی عملکرد
- ۳۳ ۱۲- موانع ارزیابی عملکرد
- ۳۴ ۱۳- اشتباهات و خطاهای رایج در ارزیابی عملکرد
- ۳۸ ۱۴- ارزیابی عملکرد در راستای سرآمدی

فصل دوم : مدل‌های کلیدی در سنجش عملکرد سازمانی

- ۴۱ ۱- مدل‌های نوین ارزیابی عملکرد

- ۱-۱- جایزه دمیگ ۴۲
- ۲-۱- جایزه ملی کیفیت مالکوم بالدريج ۴۸
- ۳-۱- مدل بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت (مدل تعالی سازمانی) ۵۱
- ۴-۱- مدل مثلث خدمات ۶۱
- ۵-۱- مدل ماتریس سنجش عملکرد ۶۲
- ۶-۱- مدل سینک و تاتل ۶۳
- ۷-۱- مدل ارم عملکرد (اسمارت) ۶۴
- ۸-۱- مدل کارت ارزیابی متوازن ۶۵
- ۹-۱- مدل اهرم‌های کنترل ۷۱
- ۱۰-۱- مدل نتایج و دلایل ۷۲
- ۱۱-۱- مدل فرایندهای کسب و کار ۷۳
- ۱۲-۱- مدل منشور عملکرد ۷۴
- ۱۳-۱- مدل ارزیابی عملکرد بنگاه‌های کوچک و متوسط خدماتی ۷۶
- ۲- بررسی تطبیقی مدل‌های ارزیابی عملکرد و شاخص‌های ارزیابی ۷۸
- ۳- نحوه تفسیر و تحلیل نتایج ارزیابی عملکرد و تنظیم گزارش ۸۱

فصل سوم: سنجش عملکرد سازمان‌های دولتی و غیردولتی در ایران

- ۱- سیر تکامل ارزیابی عملکرد در ایران ۸۵
- ۲- تعیین شاخص‌ها و روش‌ها ارزیابی برنامه توسعه ملی ۸۶
- ۳- جایزه ملی کیفیت ایران ۹۳
- ۱-۳- تاریخچه جایزه ملی کیفیت ایران ۹۴
- ۲-۳- مفهوم واژه کیفیت در جایزه ملی کیفیت ایران ۹۵
- ۳-۳- مزایای جایزه ملی کیفیت ۹۶
- ۱-۳-۳- مزایای جایزه ملی کیفیت در راهبرد کلان کشور ۹۶
- ۲-۳-۳- مزایای جایزه ملی کیفیت در توسعه ملی ۹۷

۳-۳-۳- مزایای جایزه ملی کیفیت برای شرکت کنندگان.....	۹۸
۳-۴- معیارهای و شاخص‌های جایزه ملی کیفیت ایران.....	۹۹
۳-۵- سطوح جایزه کیفیت ملی ایران.....	۱۰۳
۳-۶- بررسی تطبیقی مدل بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت و مدل ملی کیفیت ایران.....	۱۰۵
۴- جشنواره شهید رجایی.....	۱۰۸
۴-۱- تاریخچه جشنواره شهید رجایی.....	۱۰۸
۴-۲- ابعاد ارزیابی عملکرد در جشنواره شهید رجایی.....	۱۰۸
۴-۳- شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی.....	۱۰۹
۴-۳-۱- شاخص‌های ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور در سطح ملی.....	۱۰۹
۴-۳-۲- شاخص‌های ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور در سطح استانی.....	۱۱۱
۴-۴- شاخص‌های اختصاصی ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی.....	۱۱۳
فهرست منابع.....	۱۱۷
منابع فارسی.....	۱۱۷
منابع لاتین.....	۱۲۱
منابع الکترونیکی.....	۱۲۱

پیشگفتار

به نظر می‌رسد سازمان‌ها به مثابه یک موجود زنده یکی از بزرگترین اختراعات بشر بوده و وجود آن‌ها باعث شکوفائی و پیشرفت سریع شده است. بدیهی است که ارزیابی عملکرد چنین موجود با ارزشی برای افزایش کارائی و اثربخشی آن امری بدیهی و ضروری است اما تلاش برای رسیدن به درکی دقیق و صحیح از عملکرد واقعی سازمان‌ها به راحتی امکان پذیر نیست. همچنین به جهت چند وجهی بودن سازمان‌ها، سنجش آن‌ها تنها از یک یا چند بعد محدود، نتایج درستی را ما نخواهد داد.

لذا در این راستا دانشمندان تلاش کرده‌اند که در قالب مدل‌ها و روش‌های گوناگون برای سنجش عملکرد سازمان‌ها انخواهایی را ارائه دهند. به همین منظور نویسندگان در این کتاب تلاش کرده‌اند که ضمن اشاره به دایات و اهمیت بالای سنجش عملکرد، به مدل‌ها و شاخص‌های کلیدی سنجش عملکرد در سازمان‌های دولتی و غیر دولتی بپردازند.

امید است که خوانندگان با مطالعه این کتاب و استفاده از مطالب ارائه شده در بکارگیری این مهم، موفقیت بیشتری کسب نمایند.

در پایان لازم می‌دانیم از کلیه عزیزانی که در مسیر نهایی شدن این اثر ما را یاری کردند قدردانی کنیم.

ارائه پیشنهادات خوانندگان گرامی در جهت بهبود اثر ارائه شده باعث خوشحالی ما خواهد بود.

سعید خیاط مقدم

skhayatmoghadam@gmail.com

الهه باقری