

مبانی ارزیابی عملکرد در مؤسسات و سازمان ها

تألیف:

سید روح الله تیموری

استاد محترم دانشجو

(دانشجوی دکتری مدیریت)

رضا رحمانی پرویز



انتشارات آثار فکر

تهران - ۱۳۹۳

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



مبانی ارزیابی عملکرد در موسسات و سازمان‌ها

تألیف: سید روح الله تیموری - رضا محمدزادگان - رضا رضایی بروجردی

ناشر: انتشارات آثار فکر

چاپ اول: ۱۳۹۳

تیراژ: ۵۰۰ جلد

چاپ و صحافی: تایماز

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۴۹۲-۰۰-۰

● تهران: خیابان انقلاب - خیابان ۱۲ فروردین - خیابان وحید نظری - پلاک ۹

تلفن: ۶ - ۶۶۹۶۷۳۵۵ / نمابر: ۶۶۴۸۰۸۸۲ / همراه: ۹۱۲۲۰۰۴۵۵۷

کلیه حقوق برای ناشر محفوظ است.

قیمت ۶۰۰۰ تومان

سرمدی	: محمدزاده اول، رضا، ۱۳۶۵ -
عنوان	: میانی ارزیابی عملکرد در موسسات و سازمان‌ها/ تألیف رضا محمدزاده اول، سیدروح‌الله تیموری، رضا رضایی‌پروجرد، تهران: انتشارات آثار فکر، ۱۳۹۳.
مشخصات ظاهری	: ص. . .
شابک	: ۶۰۰-۷۴۹۳۰۰۰
وضعیت فهرست	: فیا
موضوع	: کل - سازمان - ارزیابی
موضوع	: مدیریت - ارزیابی
موضوع	: سازمان دولتی - ارزیابی
شناسه افزوده	: تیموری، سیدروح‌الله، ۱۳۶۵ -
شناسه افزوده	: رضایی پرو، رضا، ۱۳۶۵ -
رده بندی کنگره	: ۵۸/۹/م۳۸۲ ۱۳۹۳
رده بندی دیویی	: ۶۵۸/۴۰۱۳
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۴۹۹۰۶۰

سخنان بزرگان در مورد ارزیابی

«اما ما نیست کسی که هر روز به حساب خود رسیدگی نکند.»

امام موسی کاظم (ع)

«نیات ارزیابی نشده ارزش زیستن ندارد.»

سقراط حکیم

«در کار کارگزارانست بیشتر به از آزمودن، به کارشان بگمار»

امام علی (ع)

«هیچ چیزی با فضیلت تر از حسن اخلاق در میز اعمال نیست»

حضرت محمد (ص)

فهرست

فصل اول: مبانی اصول ارزیابی عملکرد.....	۱۳
مقدمه	۱۳
تعریف ارزیابی عملکرد	۱۵
تعریف اندازه گیری عملکرد تفاوت آن با ارزشیابی	۱۸
تفاوت ارزیابی عملکرد و ارزشیابی	۱۹
اهداف ارزیابی عملکرد	۲۰
نمونه سؤالات ارزیابی عملکرد.....	۲۱
نقش ارزیابی	۲۵
ضرورت ارزیابی عملکرد.....	۲۷
جایگاه ارزیابی عملکرد.....	۲۸
جایگاه ارزیابی در نظریه سازمانی	۲۹
اهمیت ارزیابی عملکرد.....	۳۰
بازخوردها و نتایج ارزیابی عملکرد.....	۳۱
ارزیابی کنندگان عملکرد.....	۳۳
ویژگی شاخص های ارزیابی عملکرد.....	۳۳
ویژگی های ارزیابی کنندگان	۳۴
خطاهای ارزیابی عملکرد.....	۳۴
نقش های ارزیابی شوندگان.....	۳۵
تاریخچه ارزیابی عملکرد.....	۳۵

۳۸	کارکردهای ارزیابی عملکرد.....
۴۰	روش های ارزیابی عملکرد.....
۴۰	انواع ارزیابی عملکرد.....
۴۲	انواع الگوهای ارزیابی عملکرد.....
۴۷	دیدگاههای سنتی و نوین در ارزیابی عملکرد.....
۴۹	فرآیند ارزیابی عملکرد.....
۵۰	اصول حاکم بر ارزیابی عملکرد.....
۵۲	انواع مؤثر در ارزیابی عملکرد.....
۵۳	ویژگی های نظام ارزیابی اثربخش.....
۵۴	معیارهای ارزیابی عملکرد.....
۵۶	شرایط در نیاز ارزیابی عملکرد.....
۶۱	فصل دوم: معرفی ارزیابی عملکرد سازمان های دولتی.....
۶۱	مدل های اجرای ارزیابی عملکرد سازمان های دولتی.....
۶۲	الگوی فرآیند تحلیل سلسله مراتبی (HFA).....
۶۲	الگوی کارت امتیاز متوازن (BSC).....
۶۳	الگوی تحلیل پوششی داده ها (DEA).....
۶۴	الگوی برنامه ریزی آرمانی (GP).....
۶۴	الگوی مهندسی مجدد (REENGINEERING).....
۶۵	الگوی ممیزی کیفیت و مدیریت کیفیت جامع (TQM, ISO).....
۶۶	معرفی یک الگوی مشهور ارزیابی عملکرد سازمانی: مدل کیفیت ریاست جمهوری آمریکا (ویرایش سال ۲۰۰۰).....
۶۹	الگوی اعتبارسنجی داخلی و خارجی.....
۷۰	لایحه عملکرد نتایج دولت آمریکا.....
۷۲	الگوی پنج مارکینگ.....
۷۳	الگوی مثلث عملکرد سازمانی.....

الگوی فیشر.....	۷۴
الگوی سنجش کارایی و اثربخشی.....	۷۴
الگوی مبتنی بر اقتضائات استراتژی.....	۷۵
مدل برتری سازمانی EFQM.....	۷۶
الگوی ترکیبی تصمیم گیری متوالی.....	۷۸
فصل پنجم: جایگاه قانونی ارزیابی عملکرد در ایران و بررسی نظام ارزیابی	
عملکرد در سایر کشورها.....	۷۹
جایگاه قانونی ارزیابی عملکرد در ایران.....	۷۹
بررسی نظام ارزیابی عملکرد در سایر کشورها.....	۸۳
نظام ارزیابی عملکرد در سازمان دولتی در ایران.....	۸۳
نظام ارزیابی عملکرد مؤسسات دولتی در ایران.....	۸۴
اطمینان سازمانی در کسب و کار: راهکارهای پایایی (در زمینه‌های فرهنگ مشتری	
مداری، سرمایه‌گذاری، عملکرد، اقتصاد.....	۸۶
منابع و مآخذ.....	۹۵

پیشگفتار

از آنجایی که موضوع ارزیابی عملکرد مؤسسات و سازمان‌ها در کشور از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و اغلب مدیران، علاقه‌مند به افزایش بازدهی و بهره‌وری در سازمان‌های متبوع خود می‌باشند و اغلب به دنبال راهکار عملی هستند تا از طریق آن بتوانند عملکرد سازمان‌های خود را بهبود بخشیده، زمینه‌های رشد و تعالی را فراهم سازند و به مزیت‌های رقابتی خود بیفزایند؛ نگارنده بر آن شد تا از طریق تدوین و تألیف این کتاب سهم ناچیزی در ارتقاء دانش و مهارت مدیران در این زمینه داشته باشد.

مطالعه این کتاب سر آغازی است برای ورود به مقوله‌ی ارزیابی عملکرد در یک مقیاس عمومی، بطوریکه بتواند نیازهای اساسی مدیران و کارشناسان را در این رابطه تأمین نماید.

اذعان داریم این کتاب دارای کمبودها و کاستی‌ها می‌باشد که امید است با راهنمایی اساتید مسلم‌فطن، صاحب‌نظران کارشناسان و دانشجویان نسبت به رفع آن در آینده اقدام گردد.

و من ... التوف

نویسندگان کتاب