

مبانی ارزیابی عملکرد سازمان

جواد اسدی
و معصومه امانی



سرشناسه	:	اسدی، جواد، ۱۳۴۹ -
عنوان و نام پدیدآور	:	مبانی ارزیابی عملکرد سازمان/ جواد اسدی، معصومه امانی.
مشخصات نشر	:	تهران: شنایا، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری	:	۱۹۴ ص؛ ۱۴/۵×۲۱/۵ سم.
شابک	:	978-622-7161-45-8
وضعیت فهرست نویسی:	:	فنیبا
موضوع	:	کارآمدی سازمانی -- ارزیابی
موضوع	:	Organizational effectiveness -- Evaluation
موضوع	:	عملکرد -- ارزیابی
موضوع	:	Performance -- Evaluation
شناسه افزوده	:	امانی، معصومه، ۱۳۴۷ -
رده بندی کنگره	:	HD۵۸/۹
رده بندی دیویی	:	۶۵۸/۴۰۱۳
شماره کتابشناسی ملی	:	۷۵۶۳۰۶۰

www.ketab.ir



مبانی ارزیابی عملکرد سازمان

گردآورنده: جواد اسدی و معصومه امانی

طراح: فاطمه کشانی

نوبت چاپ: اول ۱۴۰۰

تیراژ: ۱۰۰۰ جلد

قیمت: ۴۰،۰۰۰ تومان

شابک: ۸ - ۴۵ - ۷۱۶۱ - ۶۲۲ - ۹۷۸

www.shenayabook.com

تلفن: ۰۹۱۲۴۹۸۴۹۷۹

فهرست

پیشگفتار.....	۱۳
فصل اول.....	۱۵
مدیریت عملکرد سازمانی.....	۱۷
مفاهیم پایه‌ای مدیریت عملکرد سازمانی.....	۱۷
ارزیابی عملکرد سازمانی.....	۱۸
سیستم اندازه‌گیری عملکرد.....	۱۸
مدیریت عملکرد.....	۱۹
سیستم مدیریت عملکرد.....	۱۹
ضرورت و اهمیت ارزیابی عملکرد.....	۱۹
فرآیند ارزیابی عملکرد.....	۲۲
اهداف ارزشیابی عملکرد.....	۲۷
رویکردهای ارزشیابی عملکرد.....	۲۹
روش های ارزشیابی عملکرد.....	۳۰
الف) روش های مبتنی بر ویژگی های فردی.....	۳۱
ب) روش های مبتنی بر رفتار یا روش های رفتاری.....	۳۱
ج) روش های مبتنی بر نتایج.....	۳۱
شاخص های کلیدی عملکرد.....	۳۶
مدل ها و ابزارهای مدیریت عملکرد.....	۳۸
الف- مدل دفتر حسابرسی عمومی کانادا.....	۳۹

- ۴۰..... ب- مدل سازمان بهداشت جهانی
- ۴۱..... پ- مدل سرآمدی
- ۴۲..... ت- کارت امتیازی متوازن
- ۴۳..... ث) هوشین کانری
- ۴۴..... ج) بازخورد ۳۶۰ درجه
- ۴۵..... مدل های ارزیابی عملکرد
- ۴۵..... الف) سیستم اندازه گیری عملکرد AMBITE
- ۴۷..... ب) فرایند الگو سازی
- ۴۸..... ج) الگوی کارت امتیازی متوازن (BSC)
- ۵۰..... الف) مالی
- ۵۱..... ب) مشتری
- ۵۳..... ج) فرایندهای داخلی (توسعه اهداف و معیارها مرتبط با متغیرهای اصلی عملکرد فرآیند داخلی)
- ۵۳..... د) یادگیری و رشد (توسعه اهداف و معیارهای مرتبط با متغیرهای اصلی یادگیری و رشد)
- ۵۴..... د) مدل الگو بالدریج (MB)
- ۵۶..... ر) مدل اروپایی مدیریت کیفیت (EFQM)
- ۵۷..... مدل ها و الگوهای سیستم ارزیابی عملکرد
- ۵۸..... ۱- الگو فرآیند تحلیل سلسله مراتبی AHP
- ۵۸..... ۲- نظام مدیریت کیفیت ایزو ISO
- ۵۹..... ۳- هرم عملکرد
- ۶۰..... ۴- نظام کارت امتیازی متوازن BSC
- ۶۱..... ۵- فرایند کسب و کار
- ۶۱..... ۶- چارچوب مدوری و استیبل
- ۶۲..... ۷- روش تحلیل ذینفعان
- ۶۳..... ۸- نظام مدیریت بر مبنای هدف MBO
- ۶۴..... ۹- نظام مدیریت کیفیت جامع TQM

پیشگفتار

سازمان‌ها از شالوده‌های اصلی اجتماع امروزی هستند و ظهور سازمان‌های اجتماعی و گسترش روز افزون آنها، از ویژگی‌های بارز تمدن بشری است، به طوری که با توجه به عوامل گوناگون مکانی و زمانی و ویژگی‌ها و نیازهای خاص جوامع مختلف، همه روز انواع سازمان‌های اجتماعی ظهور و گسترش می‌یابند و بر تعدادشان افزوده می‌شود. بدیهی است هر سازمان اجتماعی برای فیل به اهداف خود، به نوعی مدیریت عملکرد متناسب با ساختارش نیازمند است.

هدف کلی از تدوین این کتاب آشنایی دانشجویان و مدیران و علاقمندان به علم مدیریت ارزیابی عملکرد سازمان با نظریه‌هایی است که دانشمندان و نویسندگان با مطالعه علم عملکرد، درباره سازمان مطرح کرده‌اند. به منظور تحقق این هدف لازم است نخست، معنی و مفهوم عملکرد روشن شود، سپس، مفاهیم مرتبط با عملکرد کارکنان و عملکرد سازمان و نحوه ارزیابی آن در سازمان‌های دولتی و خصوصی مطرح گردید تا بتوانیم راه را برای تشریح نظریه‌ها و مطالب علمی در خصوص وظایف و فعالیت‌های مرتبط با ارزیابی عملکرد را بگشاییم.

امید است که با توجه به سیر منطقی رعایت شده در تدوین این نوشتار، بستر علمی و راهنمای اجرایی مناسبی برای دانشجویان و مدیران فراهم شده باشد و بتواند دریچه‌های جدیدی را جهت انجام کارهای هر چه پربارتر پیشروی اینجانب و دیگران در آینده قرار دهد. در آخر از تمامی عزیزان و صاحب‌نظران ارجمند که با پیشنهادات اصلاحی خود اینجانبان را در تدوین کتاب حاضر یاری نموده‌اند، صمیمانه تشکر و قدردانی می‌گردد.

جواد اسدی و معصومه امانی

اسفند ۱۳۹۹