

بسم الله الرحمن الرحيم

۵۰٪ ۵۰

۹۶۷,۱۵

نگاهی به ارزیابی عملکرد
سازمان ملایر اساس شاخصه‌های
مالی و غیر مالی

نام مولفین:
مهرزاد شیرازی
مهدی ربیعی
حیدر امیران

سرشناسه: شیرازی، مهرزاد، ۱۳۷۰-
عنوان و نام پدیدآور: نگاهی به ارزیابی عملکرد سازمانها با استفاده از شاخصه های مالی و غیر مالی/مولفان: مهرزاد
شیرازی، مهدی ربیعی، حیدرامیران
مشخصات نشر: تهران: امیران، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری: ۱۲۰ ص: مصور، جدول، نمودار.
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۰۹۲-۵۴-۴-۴
وضعیت فهرست نویسی: فیبا
موضوع: سازمان-ارزشیابی
موضوع: Organization-evaluation
موضوع: عملکرد-مدیریت-ارزشیابی
موضوع: Performance-Management-Evaluation
شناسه افزوده: امیران، حیدر، ۱۳۴۴-
شناسه: گروه: رده بندی دیویر ۶۵۸
رده بندی دیویر: ۶۵۸
شماره کتابشناسی ملی: ۴۵۷۶۸۶

نام کتاب: نگاهی به ارزیابی عملکرد سازمانها بر اساس شاخصه های مالی و غیر مالی

مولف: مهرزاد شیرازی - مهدی ربیعی - حیدر امیران

ناشر: انتشارات امیران

چاپ اول: ۱۳۹۶

تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۰۹۲-۵۴-۴-۴

حروفچینی و صفحه آرائی: انتشارات امیران

طرح روی جلد: انتشارات امیران

قیمت کتاب: ۱۶۸۰۰۰ ریال

نشانی: تهران، خیابان ولیعصر (عج)، روبروی درب اصلی پارک ملت، ساختمان ۳، پلاک ۲۶۶۵

طبقه دوم، واحد ۱۷

تلفنهای تماس: ۲۲۰۱۲۳۰۴ - ۲۲۰۱۶۱۴۱

پست الکترونیک: amiranbooks@gmail.com

فروشگاه اینترنتی: www.amiranbooks.com

فهرست مطالب

فصل اول

مقدمه‌ای بر ارزیابی عملکرد سازمان‌ها..... ۷

فصل دوم

متداول‌ترین رویکردهای ارزیابی عملکرد..... ۱۵

فصل سوم

مدل‌های نوین ارزیابی عملکرد سازمان‌ها..... ۲۵

فصل چهارم

ارزیابی عملکرد کارکنان..... ۳۵

فصل پنجم

شاخصه‌های مالی و ارزیابی عملکرد سازمان‌ها..... ۴۶

فصل ششم

شاخصه‌های غیر مالی در ارزیابی عملکرد سازمان‌ها..... ۷۹

فصل هفتم

ارزیابی ۳۶۰ درجه؛ گامی در جهت ارزیابی عملکرد مدیران در سازمان‌ها..... ۸۵

فصل هشتم

ارزیابی عملکرد سازمان‌ها با مدل تعالی کانجی..... ۹۱

فصل نهم

مدل ACHEIVE: هرسی و گلداسمیت..... ۱۰۰

فصل دهم

BSC شاهکاری از نورتن و کاپلان در خدمت کنترل استراتژیک..... ۱۰۳

فصل یازدهم

شاخص رضایت مشتری..... ۱۰۷

فصل دوازدهم

شش سیگما..... ۱۱۵

مقدمه مولفین

در عصر کنونی تحولات شگرف دانش مدیریت وجود نظام ارزیابی را اجتناب‌ناپذیر کرده است؛ به گونه‌ای که فقدان نظام ارزیابی در ابعاد مختلف یک سازمان، اعم از ارزیابی در استفاده از منابع و امکانات، کارکنان، اهداف و استراتژی‌ها را به عنوان یکی از علائم بیماری‌های آن سازمان قلمداد کنند. 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.

توانایی سنجش تغییرات در یک سازمان مستلزم داشتن معیارهایی منسجم و صحیح و همچنین وجود داده‌های باجراچ و باز قبل و پس از انجام تغییر است فلذا سازمانها با هر بعد کاری و با پهنه فاعلی کشوری یا ملی به منظور تعالی و بهبود و همچنین افزایش بهره‌وری و کارایی نیازمند سنجش عملکرد خود در ابعاد مالی و غیر مالی می‌باشند. و بدون شک این سنجش می‌تواند یکی از بهترین ابزارهای نظارت کلان برای یک مدیر چند بعدی و موفق باشد. همچنین ارزیابی عملکرد سازمان میتواند میزان تحقق اهداف از پیش تعیین شده در چشم انداز مجموعه سنجش و نقاط ضعف و قوت عملکرد سازمان را به خوبی مشخص و ملموس سازد.

میزان اهمیت موضوع ارزیابی عملکرد بالاخص در تحقق فرامین مقام معظم رهبری و اقتصاد مقاومتی، دستیابی به شاخص‌های چشم انداز کشور و به علاوه عدم وجود منبعی جامع در این زمینه ما را بر آن داشت تا به تالیف این مجلد بپردازیم. از اینرو آنچه در این کتاب می‌خوانید نگاهی است جامع بر ارزیابی عملکرد سازمان‌های دولتی و خصوصی با استفاده از شاخص‌های مختلف و روشهای متنوع. به دلیل این زمینه موجود می‌باشد.

در پایان از تمامی کسانی که در مراحل مختلف تالیف و تکمیل این کتاب به هر نحوی ما را یاری نمودند کمال تقدیر و تشکر را داریم.

به امید روزی که جمله **MADE IN IRAN** - خود گویند کیفیت محصولات و خدمات کشور عزیزمان ایران باشد. انشاءالله

تهران - خرداد ۱۳۹۶

مهرزاد شیرازی

کارشناس ارشد مهندسی صنایع،

کارشناس و محقق در مسائل اقتصادی، سرمایه‌گذاری، کارآفرینی، سیاست اجتماعی

مهدی ربیعی

کارشناس و محقق مسائل اقتصادی، مشاور پروژه‌های مالی

دکتر حیدر امیران

عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی و رئیس هیات مدیره شرکت مشاورین کیفیت ساز کارآفرین

مقدمه ناشر

به نام صاحب قلم و اندیشه
اندیشه کن آنگاه سخن گوی، تا از لغزش زبان دور باشی ... (امام علی (ع))

دنیای کسب و کار با پیچیدگی های زیادی مواجه شده است. هر روز شاهد تعمیق این پیچیدگی ها و تأثیرات مثبت و منفی آنها بر روی کسب و کارهای موجود هستیم. در این میان، وظیفه مدیران و کارآفرینان است تا با درک مناسب و کامل این چالش ها، آمادگی لازم را برای مواجهه با آنها برای خود فراهم آورده و از آنها برای خود فرصت بسازند. یکی از چالش های جدی در این زمینه موضوع فروش و ارتقای دایمی و مستمر آن توسط کارکنان سازمان ها است. بدون فروش نتیجه همه زحمات و تلاش های سازمان بر باد رفته و ساختار و شیرازه آنها از هم می پاشد. نمی توان از کسب و کار صحبت کرد و ناخودآگاه به ضرورت موضوع مهم فروش نیفتاد.

فروش مهم ترین موضوع و مهم ترین چالش همه سازمان ها در همه اعصار است می بایست اهمیت آن برای همه کارکنان سازمان تبیین و تشریح گردد و فرهنگ نتیجه گرایی و فروش محوری را در ارکان سازمان جاری و ساری گردد.

سازمان هایی که همه کارکنان را، موضوع مهم فروش را درک کرده و به آن ایمان دارند قطعاً در مسیر پرچالش کسب و کار موفق تر از سایر سازمان ها عمل خواهند کرد و با اقبال و شانس بیشتری سازمان خود را حفظ کرده و شاهد شادابی و پویایی هرچه بیشتر آن خواهند بود.

ما در انتشارات امیران و در راستای ماموریت فرهنگی خود، مدتی است در تلاشیم تا با پرداختن به دغدغه های سازمان های ایرانی و با بهره گیری از تجارب ارزنده کارشناسان و اهل فن، راهکارهای مناسب و موثری در این زمینه ارائه کنیم و امیدواریم به کمک شما هموطنان گرامی در این راه توفیق لازم را کسب کنیم. از همه شما خوانندگان گرامی تقاضای ارشاد و راهنمایی داشته و منتظر دریافت نظرات و پیشنهادهای شما برای تالیف و تدوین کتب دیگری در این زمینه هستیم. در اینجا از همه سازمان های ایرانی که مایل به حمایت از این اثر مهم و اثرگذار هستند دعوت به همکاری به عمل می آید.

با تشکر
اکرم امیران
مدیر انتشارات امیران

مقدمه حامی

تنها آن نوع از زندگی ارزشمند است که صرف دیگران شود.
(آلبرت انیشتین)

امروزه کسب و کار به خاطر تاثیری که در رفاه و تعالی زندگی مردم کشورهای مختلف ایفاء می کنند از اهمیت بسیار زیادی برخوردار شده اند. شکی نیست که موفقیت ملل جهان در حفظ و نگهداری از سازمان ها و کسب و کارهای خود به همین ارتقاء توان ایشان در مهارتهایی است که مرگ این سازمان ها را به عودت انداخته و موجبات رشد و شکوفایی آنها را فراهم می آورد.

به این منظور در کنار همه مهارتها و توانمندی هایی که کارآفرینان ایرانی باید واجد آن باشند مهارت شناسایی و تشخیص فرصت ها، مهارتی ویژه و تعیین کننده است. تردیدی نیست که اگر سازمان و کسب و کاری فاقد این توانمندی مهم را استراتژیک، برای خود باشد، رفته رفته دچار مرگ و میرایی شده خود را در معرض ابودن خواهد یافت.

اما چگونه می توان این توانمندی استراتژیک و مهم را در سازمان ها ایجاد کرده و رشد داد؟

چگونه می توان سازمان ها را به شرایطی که هر روز فضای کسب و کار پرچالش تر به نظر می رسد به سمت ایجاد و تحکیم قابلیت های مناسب برای شناسایی و شکار فرصت ها هدایت نمود؟

اساساً فرصت ها چگونه و بر چه اساسی ایجاد شده و چگونه می گیرند؟

ماهیت و اصالت فرصت ها در چیست؟

و فرصت ها در اثر گذشت زمان دستخوش چه تغییر و تحولات می شوند؟

اینجانب و همکارانم در سایت کارآفرین کمک با حمایت از چارک کتبی از این قبیل در پی آن هستیم تا با انجام مسئولیت اجتماعی خود در این حوزه نقشی هرچند کوچک در مسیر حفظ و شکوفایی سازمان ها ایرانی برداریم. موفقیت و شادکامی شما خوانندگان گرامی را در زندگی و کسب و کار خواستاریم.

مدیر سایت کارآفرین کمک
امیرحسین الیاسی