



Namatek
True Education



www.namatek.com

Performance Measurement

ارزیابی عملکرد
چیست؟

فهرست مطالب

۱. ارزیابی عملکرد چیست؟
۲. مراحل ارزیابی عملکرد چیست؟
۳. کاربرد ارزیابی عملکرد چیست؟
۴. روش های ارزیابی عملکرد چیست؟

می توان گفت از موضوعاتی که فکر بسیاری از مدیران را به خود جلب کرده است، ارزیابی عملکرد است. در ادامه با ما همراه باشید تا به توضیح جامعی در مورد این موضوع بپردازیم و شما را به طور کامل با آن آشنا کنیم.

#۱ ارزیابی عملکرد چیست؟

به تلاش کارکنان به منظور رسیدن به اهداف تعیین شده خود عملکرد می گویند. در این روش که فرآیندی سالیانه می باشد، به ارزیابی عملکرد کارمندان و بهره وری آن ها در برابر مجموعه ای از اهداف از پیش تعیین شده می پردازند. از دیگر موضوعاتی که باید به آن توجه داشت، مدیریت عملکرد می باشد و علاوه بر این که از عوامل افزایش حقوق و ارتقای کارمندان به شمار می رود، می تواند به بررسی دقیق نقاط قوت و کمبودهای کارمندان نیز بپردازد.

هر شغلی دارای مسئولیت هایی می باشد که باید انجام آن ها براساس استانداردهایی که تعریف شده است، صورت پذیرد. در نتیجه می توان گفت که ارزیابی عملکرد (Performance Measurement) عبارت است از تعیین، سنجش و نمره دهی استانداردهای عملکرد.



ارزیابی عملکرد موجب مشخص شدن موارد زیر در آینده می شود:

- مهارت
- ظرفیت
- پتانسیل بالقوه کارکنان

همچنین با استفاده از ارزیابی عملکرد می توان به موارد زیر دست پیدا کرد:

۱. مدیریت تشویق و تنبیه کارکنان
۲. سنجش ویژگی کارکنان و تخمین حدود توانایی آن ها
۳. تصمیم گیری در خصوص ارتقای شغلی کارکنان، نیاز به آموزش و بهبود توانایی آن ها

در نتیجه از فعالیت هایی که باید به طور منظم در هر سازمان انجام گیرد، می توان ارزیابی عملکرد را نام برد.

#۲ مراحل ارزیابی عملکرد چیست؟

بعد از این که بیان کردیم ارزیابی عملکرد چیست، حال می خواهیم به بیان روند آن پردازیم. استانداردهایی را برای عملکرد تعیین می کنند. به اعلام استانداردهای مربوطه می پردازند. عملکرد حقیقی کارکنان را می سنجند. انحرافات عملکرد را نسبت به استانداردهای مشخص شده تجزیه و تحلیل می کنند. به بحث در مورد انحرافات می پردازند. راه هایی را برای اقدامات اصلاحی تعیین می کنند.



#۳ کاربرد ارزیابی عملکرد چیست؟

تا این جای مقاله متوجه شدید ارزیابی عملکرد چیست و با روند آن آشنا شدید. حال می خواهیم به بیان کاربرد آن بپردازیم، همراه ما باشید:

از مهم ترین وظایف مدیریت منابع انسانی می توان به ارزیابی عملکرد اشاره کرد که موارد زیر از جمله مهم ترین اقدامات مدیریت در این زمینه است:

۱. تعیین حقوق و مزایا
۲. برنامه هایی برای آموزش منابع انسانی و بهبود توانایی ها
۳. برنامه ریزی برای جابجایی ها
۴. مدیریت پاداش
۵. آسان شدن نظارت و بازرسی
۶. کنترل مناسب
۷. برنامه ریزی شغلی

#۱-۳ تعیین حقوق و مزایا

ارزیابی عملکرد نشان دهنده کیفیت به انجام رساندن مسئولیت های کاری کارکنان می باشد. با استفاده از این روش می توان به ارزیابی عملکرد کارکنان پرداخت و براساس آن برای کارکنان حقوق و مزایا در نظر گرفت.

اگر فرد مسئولیت خود را به نحو احسن انجام دهد، ولی در قبال آن برای بالا بردن انگیزه وی، از نظر افزایش حقوق و مزایا، اقدامی صورت نگیرد، موجب نارضایتی فرد از آن شغل می شود.



#۲-۳ برنامه هایی برای آموزش منابع انسانی و بهبود توانایی ها

با استفاده از ارزیابی عملکرد می توان با پی بردن به موارد زیر، برنامه هایی به منظور آموزش و بهبود توانایی کارکنان در نظر گرفت:

۱. سطح عملکرد کارکنان
۲. ظرفیت، مهارت و تخصص عملی کارکنان
۳. ضعف کارکنان

به طور خلاصه می توان گفت که با به کار گیری ارزیابی عملکرد می توان به موارد زیر دست یافت:

۱. استفاده از کارکنان به طور بهینه

۲. افزایش بهره وری و سوددهی مجموعه



#۳-۳ برنامه ریزی برای جابجایی ها

با استفاده از ارزیابی عملکرد، وضعیت کاری افراد، ظرفیت، مهارت و تجربه آن ها مشخص می شود و با استفاده از اطلاعات به دست آمده از این روش می توان تصمیم به جابجایی و ارتقای کارکنان گرفت تا نقش افراد در مجموعه به صورت موثرتر ایفا گردد.



#۳-۴ مدیریت پاداش

تعلق دادن پاداش هایی متناسب با ارزیابی عملکرد کارکنان در جهت افزایش انگیزه آن ها صورت می گیرد. البته باید توجه داشت که اگر فردی با وجود عملکرد ضعیف، پاداش هم دریافت کند، موجب عدم پیشرفت وی می شود.



#۳-۵ آسان شدن نظارت و بازرسی

طبقه بندی کارکنان براساس عملکرد آن ها از دیگر خدمات ارزیابی عملکرد می باشد. می توان با طبقه بندی کارکنان در سه دسته قوی، متوسط و ضعیف مشخص کرد که هر یک از آن افراد در بین طبقه ها به چه میزان نظارت و بازرسی نیاز دارند. مثلا کارکنان ضعیف به نظارت بیشتری احتیاج دارند تا مرتکب اشتباهی نشوند.



#۳-۶ کنترل مناسب

بازخورد عملکرد، تاثیرگذاری و بهره وری کارکنان تنها با ارزیابی عملکرد امکان پذیر می باشد. با استفاده از این روش کارکنان در می یابند که به منظور انجام کارها به بهترین نحو در چه قسمت هایی می بایست تمرکز

خود را افزایش دهند. ارزیابی عملکرد کارکنان را قادر می سازد که به منظور گرفتن تدابیر اصلاحی از ایرادات خود درس بگیرند.



#۳-۷ برنامه ریزی شغلی

از دغدغه های مهم کارکنان می توانیم به پیشرفت شغلی اشاره کنیم. هر سازمانی به منظور نشان دادن مسیر و اهداف شغلی نیازمند یک برنامه ریزی شغلی مناسب می باشد. در نتیجه ارزیابی عملکرد روشی است که با استفاده از آن می توان اطلاعاتی در مورد ظرفیت های بالقوه و بالفعل کارکنان فراهم کرد.



#۴ روش های ارزیابی عملکرد چیست؟

تا این جا بیان کردیم ارزیابی عملکرد چیست و مراحل و کاربرد آن چه مواردی هستند. حال به بیان روش های آن خواهیم پرداخت. به منظور برقراری استانداردهای عملکردی کارکنان و در نهایت ارزیابی عملکرد، روش های مختلفی وجود دارند که به طور کلی در سه دسته زیر قرار می گیرند:

۱. استانداردهای مطلق (قطعی)

۲. روش های قیاس محور

۳. مدیریت بر مبنای هدف

#۱-۴ استانداردهای مطلق (قطعی) در ارزیابی عملکرد

چیست؟

این استاندارد به مقایسه عملکرد کارکنان نسبت به استانداردهای تعیین شده می پردازد. در روش استانداردهای مطلق به سنجیدن هر یک از کارکنان، مستقل از سایر کارکنان گروه می پردازند و خصوصیات و رفتار شغلی هر یک از آن ها را مورد تجزیه و تحلیل قرار می دهند.



#۲-۴ روش قیاس محور در ارزیابی عملکرد چیست؟

این روش، روشی قیاسی و نسبی تر نسبت به استانداردهای قطعی می باشد.

روش های قیاس محور را می توان از راه های زیر انجام داد:

۱. رتبه بندی فردی
۲. رتبه بندی منظم گروهی
۳. زوجی (دو به دو)

(۱) روش رتبه بندی فردی

در این روش عملکرد کارکنان از بالا به پایین رتبه بندی می شوند و به انتخاب یک نفر به عنوان بهترین نیرو می پردازند.



مزایا:

- ساده و قابل درک بودن
- باصرفه بودن از نظر هزینه و زمان
- قابل مقایسه بودن عملکرد کارکنان

معایب:

- نامناسب بودن برای سازمان های بزرگ
- سخت و دشوار بودن مقایسه تک تک کارکنان

(۲) روش رتبه بندی منظم گروهی

این روش از دسته بندی بی قاعده کارکنان توسط سرپرستشان جلوگیری می کند و دسته بندی کارکنان به صورت نوبتی در گروه هایی براساس درصد صورت می گیرد. این امر موجب تسهیل مقایسه آن ها می گردد. لازم به ذکر است که از این روش به عنوان نسخه بهبودیافته روش رتبه بندی فردی یاد می شود.



مزایا:

- روشی آسان که موجب صرفه جویی در زمان و هزینه ها می گردد.
- احتمال دخالت دادن سلايق شخصی ارزیاب پایین است.
- باعث ایجاد انگیزه در کارکنان و در نتیجه افزایش ظرفیت آن ها می شود.

معایب:

- برای سازمان های بزرگ مناسب نیست.
- دسته بندی مستقیم کارکنان و مقایسه آن ها با یکدیگر می تواند موجب اثرات منفی روانی روی آن ها شود.

(۳) روش زوجی (دو به دو)

در روش زوجی از طریق مقایسه هر نیرو با تک تک نیروها عملکرد کارکنان مورد سنجش قرار می گیرد. این روش می تواند به عنوان روشی سازمان یافته به منظور ایجاد لیستی منظم از رتبه کارکنان باشد. در روش زوجی نیروها را به طور هم زمان مقایسه می کنند.



مزایا:

- مقایسه هر یک از نیروها با نیروهای دیگر که می توان گفت در این روش ارزیابی عملکرد بسیار موثر می باشد.
- از رتبه بندی صورت گرفته اطمینان حاصل می شود.

معایب:

- در صورت بالا بودن تعداد کارکنان، استفاده از این روش کارآمد نمی باشد.

- به عملکرد کاری کارکنان توجه می شود و نسبت به ابعاد شخصیتی کارکنان چشم پوشی صورت می گیرد.
- بر روی عملکرد کلی متمرکز می شوند و به شاخص های جزئی عملکرد توجهی نمی شود.

#۳-۴ مدیریت بر مبنای هدف در ارزیابی عملکرد

چیست؟

در این روش با استفاده از ارزیابی عملکرد می توان چگونگی رسیدن به هدف را بررسی کرد. می توان با مشخص کردن میزان موفقیت هر قسمت، میزان موفقیت سازمان در رسیدن به اهداف کلی اش را تفسیر نمود. روش مدیریت بر مبنای هدف بیشتر بر روی نتیجه تاکید دارد.



مزایا:

- نتیجه محور بودن به جای فرآیند محور بودن

- کمک به برنامه ریزی و کنترل
- متناسب بودن پاداش ها با عملکرد

معایب:

- به مشارکت کارکنان نیازمند است.
- این روش هزینه و زمان زیادی می برد.