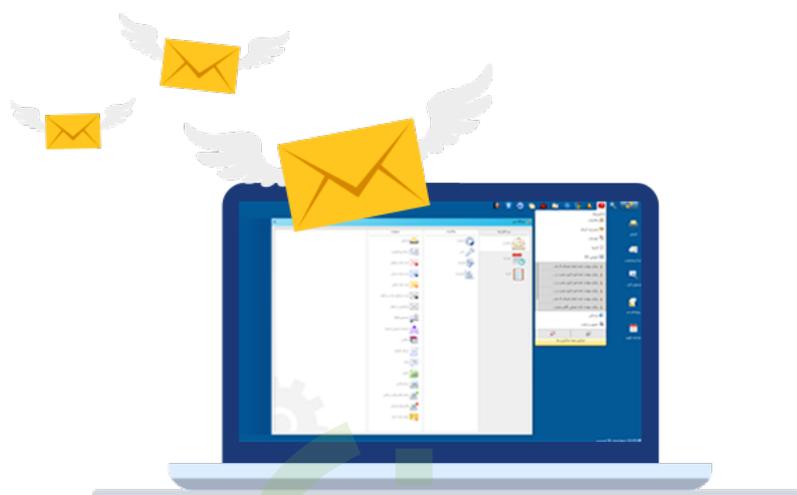


متداولترین روش‌های ارزیابی عملکرد کارکنان کدامند؟

ارزیابی عملکرد، فرآیندی است که در جریان آن با ایجاد شاخص‌هایی میزان دستیابی سیستم را به خروجی‌های مورد انتظار می‌سنجد و فرآیند تصمیم‌گیری را پشتیبانی می‌کند.

نظارت مستمر، معیار محور و علمی بر عملکرد افراد در همه سطوح مبتنی بر الگوها و استانداردهای تعریف شده یکی از علل پیشرفت در سازمان‌های بزرگ و موفق است. در این گونه سازمان‌ها از ارزیابی عملکرد برای شناسایی نتایج فرآیند آموزش کارکنان و شاغلین، پاداش دهی و ایجاد انگیزه در افراد، استفاده می‌شود. تعیین بازده، کارایی و اثر بخشی فعالیت‌ها و بهسازی منابع انسانی و ... نیز از دیگر کاربردهای این سیستم است.

برای دستیابی به اهداف اصلی «ارزیابی عملکرد» اصلاح معایب و راهنمایی و کمک به نشاط سازمانی لازم است. ارزیابی عملکرد باید به دفعات یا حداقل با فواصل کوتاه (هر 6 ماه یا هر سال یک بار) انجام شود.



درخواست دمو
حضوری و آنلاین

فرآیند مدیریت عملکرد کارکنان چیست؟

اهداف سه گانه تعیین فعالیتها و نتایج مطلوب، بررسی حصول آنها و ارائه بازخورد به کارکنان در قالب فرآیندی با عنوان «فرآیند مدیریت عملکرد کارکنان» صورت می‌گیرد. این فرآیند شامل ۶ مرحله است که در شکل زیر نشان داده می‌شود.

بازخورد و ارزیابی رسمی عملکرد مراحل مهمی در این فرآیند هستند. در عین حال این دو مقوله تنها مولفه های مهم این فرآیند نیست و برای اجرای اثربخش آن باید حمایت مدیران ارشد وجود داشته باشد. به این ترتیب ارزیابی عملکرد در تمامی بخشهای سازمان اجرا شده، ارزیابی ها به موقع کامل شوند و ارائه و دریافت بازخورد عملکرد به صورت جزیی از فرهنگ سازمان درآید.

در ادامه به تماشای آشنایی با نرم افزار ارزیابی عملکرد بپردازید.

ارزیابی عملکرد و چالش های و فرصت های مدیران منابع انسانی

در تقسیم بندی کلی، تعیین استانداردهای ارزیابی عملکرد کارکنان را می توان از وظایف مهم مدیریت منابع انسانی سازمان ها و شرکت ها دانست. هرچند با تحولات اخیر و پس از تغییرات در محیط کاری در دوران پسا کرونا، مدیران منابع انسانی چالش ها و فرصت های متعددی پیش رو دارند. اما این ابزار مدیریتی کمک می کند تا عملکرد کارکنان را ارزیابی و متناسب با آن، حقوق و مزایا در نظر گرفت. به وسیله این روش مدیریتی می توان ظرفیت ها، مهارت ها و تخصص های عملی کارکنان را مشخص کرد، به نقاط ضعف آنها پی برد و متناسب با هریک از آنها برنامه های آموزشی مرتبط را تدوین و اجرا کرد.

انواع روش های ارزیابی عملکرد کارکنان

به تناسب توسعه مفاهیم در مدیریت منابع انسانی روش ها و متدهای مختلفی برای ارزشیابی کارکنان سازمانی به وجود آمده است که در زیر به برخی از آنها اشاره می کنیم:

ارزیابی 360 درجه

ارزیابی بازخورد «Feed back» بهترین و کارآمدترین ابزار موجود برای سنجش وضعیت عملکرد افراد است که با این حال کمترین استفاده از آن می‌شود. در این روش به کارمندان فرصت دریافت بازخورد عملکردشان از جانب سرپرست، همکاران، کارمندان و مشتریان داده می‌شود. هر فرد در ارزیابی خودش هم می‌تواند از ابزار ارزیابی ۳۶۰ درجه استفاده کند.

مفیدترین [فرآیندهای ارزیابی](#) ۳۶۰ درجه، بازخوردهایی است که پایه آنها را رفتارهایی شامل می‌شود که کارمندان دیگر می‌توانند ببینند و فرد ارزیابی‌شونده، خودش متوجه آن رفتارها نیست. این ارزیابی، آگاهی‌ها درباره مهارت‌ها و رفتارهای مطلوب در سازمان برای به انجام رساندن مأموریت، تحقق بخشیدن به رویاهای فردی و زندگی مطابق ارزش‌ها را بالا می‌برد.

ارزیابی مقیاسی

از قدیمی‌ترین و متداول‌ترین روش‌های ارزیابی است که در آن، کارکنان بر اساس عوامل مشخصی درجه‌بندی می‌شوند. از دلایل عمده محبوبیت این روش می‌توان به سادگی و سهولت استفاده از آن اشاره کرد؛ چراکه در این روش ارزیاب که به طور معمول با کارکنان در ارتباط مستقیم است ارزیابی آنها را با استفاده از فرم‌های مشخصی که فهرستی از صفات و ویژگی‌های که باید مورد **سنجش** و **ارزیابی** قرار بگیرند را در خود دارند، ارزیابی عملکرد کارکنان را انجام می‌دهد.

ارزیابی از طریق عامل سنجی

در این روش برخلاف ارزشیابی مقیاسی به جای ارزیابی عملکرد کارکنان بر اساس صفات و خصوصیات شخصیتی فردی، کارآیی آنها در انجام وظایف و مسئولیت‌های ویژه‌ای که در شغلش دارند مورد ارزیابی قرار می‌گیرند.

روش ثبت وقایع حساس

در این روش عملکرد و تصمیم‌گیری‌های بسیار خوب و بد کارمند در هنگام انجام وظایفش ثبت می‌شود. با ثبت این وقایع ارزیاب اطلاعات لازم را برای ارزیابی عملکرد در اختیار دارد و می‌تواند از عملکرد فرد طی یک دوره کامل «یک سال» به نتایج خوبی دست پیدا کند.

ارزیابی به روش توصیفی

در این روش از ارزیاب خواسته می‌شود تا شرحی درباره چگونگی عملکرد فرد بنویسد. موفقیت این روش به قدرت توصیف و تشریح ارزیاب بستگی دارد؛ اما از آنجا که ارزیاب در توصیف عملکرد کارکنان صاحب اختیار است و استاندارد خاصی برای ارزیابی‌های او تعیین نشده، این روش چندان آسان و قابل تامل نیست.

ارزشیابی قیاسی

در این روش، عملکرد فرد با استاندارد از پیش تعیین شده‌ای مقایسه و سنجیده می‌شود. مزیت ویژه این روش، حذف قضاوت‌های شخصی در نتایج ارزیابی است.

روش درجه‌بندی

در این روش، ارزیاب کارکنان را بر اساس یک معیار کلی از بهترین تا ضعیف‌ترین درجه‌بندی می‌کند که کار آسانی نیست. در برابر نتایج کلی به دست آمده از این روش اتکا به روش مقایسه دو به دو بهتر است.

ارزیابی و مقایسه دو به دو

نوعی روش درجه‌بندی است که ارزشیابی کارکنان را با سنجش عملکرد هر یک از آنها با سایر کارکنان دیگر، می‌سنجد.

درخواست دمو حضوری و آنلاین

متمدهای جدیدتر ارزیابی عملکرد

مدیریت بر اساس اهداف (MBO)

روش (Management by Objectives) (MBO) یک روش ساده است که به شما امکان می‌دهد حلقه بین عملکرد کارکنان و اهداف استراتژیک کلیدی را ببندید. مدیریت معیاری را تعیین می‌کند که نشان دهنده سطح مورد انتظار از دستیابی است، سپس نتایج هر کارمند را دنبال می‌کند. سهمیه فروش نوعی MBO است. این متد کارآمدی است زیرا نظارت بر اهداف در طول زمان و ارتباط نتایج به عملکرد بوسیله آن آسان

است.

روش حادثه بحرانی

این روش به ویژه در حوزه پشتیبانی و خدمات به مشتری محبوب است و به مدیران اجازه می دهد تا بازخورد جامع و کلان تری در مورد نحوه رسیدگی کارمند به مشکلات مشتریان ایجاد کنند. این شیوه ارزیابی عملکرد مدیران را تشویق می کند تا روی رویدادهای خاصی که رفتار فرد مثبت یا منفی است، تمرکز کنند. در این شیوه مدیران می توانند بینشی در مورد نحوه هماهنگی با بهترین شیوه ها - به عنوان مثال، کمترین زمان برای رسیدگی بهتر به شکایات مشتری - ارائه دهند.

خود ارزیابی

روش خود ارزیابی با تأمل کتبی بر شاخص های عملکردی کارکنان را قادر می سازد تا راه هایی را برای بهبود عملکرد که برای آنها منطقی است کشف کنند. اگرچه این شیوه بسیار ذهنی است، اما مقدمه ای را برای بحث دقیق تر فراهم می کند. توجه به جایی که کارکنان در مورد کار خود نظرات بالا یا پایینی دارند ممکن است ارزیابی مدیران را از جایی که هستند آسان تر کند و مسیر رشد را شخصی سازی نماید.

آزمون عملکرد

شکل صحیح آزمون ، یادآوری را افزایش می دهد و به افراد امکان می دهد دیدگاه جدیدی درباره عملکرد کسب کنند. در حالی که یک آزمون کتبی یا چند گزینه ای از عینیت

بیشتر برخوردار است، ارائه عملی مهارت‌ها، اغلب نشانه دقیق‌تری از تسلط است. بسیار مهم است که ارزیاب این آزمون در موضوع مورد نظر متخصص باشد و به اندازه کافی مهارت داشته باشد که معنای نتایج را در سلسله مراتب بیان کند. جمع‌آوری داده‌های مناسب و مشاهده معیارهای مرتبط به مدیران امکان می‌دهد به طور مداوم فرآیندها را بهبود دهند. ارزیابی عملکرد مؤثر تضمین می‌کند که کارمندان می‌توانند همین کار را انجام دهند. این روش‌های جدید مطابق با نیازهای سازمان‌های جدید یک جعبه ابزار مفید برای رشد عملکرد در اختیار مدیران قرار می‌دهند.

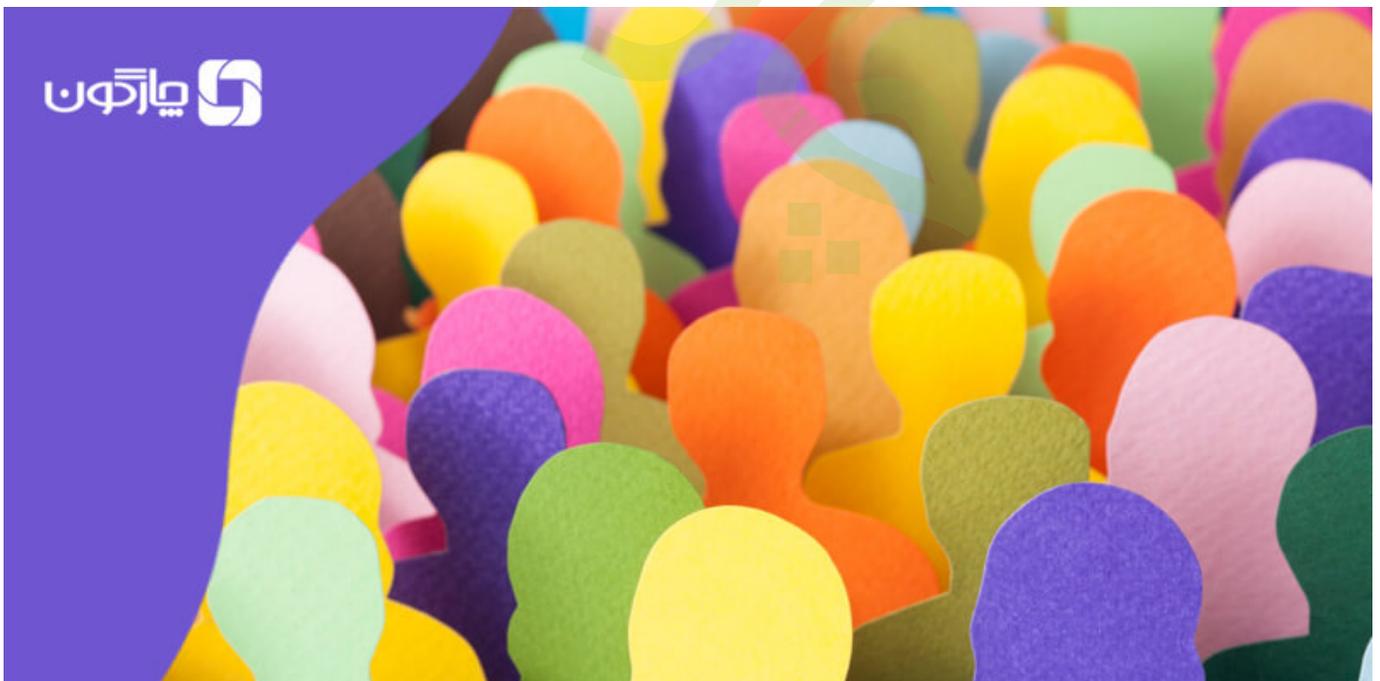
تجربه سازمان تامین اجتماعی از نرم افزار ارزیابی عملکرد چارگون

دکتر ضیایی رئیس مطالعات و برنامه‌ریزی سازمان تامین اجتماعی، ضمن مصاحبه‌ای با روابط عمومی چارگون از نقش سیستم ارزیابی عملکرد چارگون در این سازمان گفت. او تحول و استانداردسازی مدیریت سرمایه‌های انسانی این سازمان را از نتایج پیاده‌سازی سیستم‌های جامع منابع انسانی دیدگاه، دانست.

وی اشاره کرد که سازمان تامین اجتماعی با بیش از ۶۰ هزار پرسنل سازمانی و تعدد پست‌های سازمانی از ابتدای سال ۹۴ نرم‌افزار ارزیابی عملکرد دیدگاه را استقرار داده است. او سازمان تامین اجتماعی را اولین و بزرگترین ارائه‌دهنده بیمه‌های اجتماعی دانست و گفت: این سازمان، بزرگترین خریدار بیمه‌های درمانی و دومین ارائه دهنده خدمات این حوزه است.

به گفته رئیس مطالعات و برنامه‌ریزی سازمان تامین اجتماعی از ۴ سال گذشته با همکاری شرکت چارگون استقرار مجموعه سیستم‌های جامع منابع انسانی دیدگاه با راه‌اندازی نرم‌افزار ارزیابی عملکرد در این سازمان آغاز شده است.

ضیایی، نرم‌افزار ارزیابی عملکرد را موتور حرکت مدیریت منابع انسانی (HRM) دانست و افزود: معتقدیم اگر در مدیریت سرمایه‌های انسانی سازمان درست و خوب عمل کنیم می‌توانیم سایر فرآیندهای سازمانی را نیز تحت تاثیر قرار داده و همه آنها را به تدریج ساماندهی کنیم. وی با اشاره به حرکت سازمان تامین اجتماعی به سوی استاندار ملی مدیریت عملکرد کارکنان گفت: با کمک ارزیابی عملکرد کلیه پرسنل سازمانی توانسته‌ایم به پرداخت مبتنی بر مدیریت عملکرد نیز دست پیدا کنیم.



ارزیابی عملکرد و تفاوت آن با مدیریت عملکرد

در مواجهه با پرسش مدیریت عملکرد چیست؟ اغلب ممکن است به نظر بیاید که همان مفهوم ارزیابی عملکرد مدنظر است. در حالی که ارزیابی عملکرد فرایندی برای تعیین عملکرد موفق یا ناموفق کارکنان با شاخصها و استانداردهایی که از پیش تعیین شده است. بر اساس این تعریف، **ارزیابی عملکرد** جزئی از فرایند مدیریت عملکرد است. ارزیابی عملکرد به صورت دوره‌ای (معمولاً سالانه) انجام می‌شود و در مقایسه با مدیریت عملکرد، پویایی لازم را ندارد.

در فرایند ارزیابی عملکرد، اهداف در ابتدای دوره به کارکنان ابلاغ می‌شوند و یک سال بعد، میزان تحقق آنها بررسی می‌شود. در این مدت طولانی، کارکنان هیچ بازخوردی از عملکرد خود دریافت نمی‌کنند و در نتیجه هیچ معیاری برای اصلاح عملکرد در اختیار آنها نیست. به عبارت دیگر می‌توان گفت **ارزیابی عملکرد** صرفاً با هدف کنترل کارکنان در طول دوره ارزیابی و تنبیه یا تشویق آنها در پایان دوره انجام می‌شود، نه توسعه مهارت‌های آنها.

فرایند ارزیابی عملکرد کارکنان را به صورت موثر درگیر نمی‌کند و درک درستی از عملکرد آنها به مدیران نمی‌دهد. در مقابل در **مدیریت عملکرد**، ارائه و دریافت بازخورد در بازه‌های زمانی کوتاه‌تری انجام می‌شود و تاثیر مثبتی بر عملکرد کارکنان دارد. این فرایند امکان رویارویی کارکنان با مدیران را فراهم می‌کند و این مشارکت، احتمال ترک سازمان را کاهش می‌دهد. از سوی دیگر کارکنان **جبران خدمات** خود را در بازه‌های کوتاه‌تری لمس می‌کنند و این به عنوان یک عامل انگیزشی، در نهایت به تحقق اهداف

کلان سازمان منجر می شود.

امکانات نرم افزار ارزیابی عملکرد چارگون

برخی از مهمترین امکانات نرم افزار ارزیابی عملکرد چارگون به شرح زیر است:

- امکان تهیه و گردش تایید پیش نویس دستورالعمل ارزیابی
- تعریف دوره های ارزیابی و تعریف گردش کار جهت ارسال فرم های ارزیابی عملکرد
- ارسال فرم های ارزیابی عملکرد بر اساس سلسله مراتب اداری
- مشاهده و پیگیری وضعیت تکمیل فرم های ارزیابی توسط کاربران تخصصی نرم افزار
- ارتباط با نرم افزار پرسنلی و تشکیلات به منظور دریافت شرح وظایف پست و شغل کارکنان
- تعریف فرم های مورد نیاز و متعدد و امکان افزودن شاخص ها به فرم ارزیابی به صورت گروهی و انفرادی
- ایجاد بسته های سوالات با ضریب اهمیت متفاوت و مشاهده پیش نمایش فرم های ساخته شده، پیش از ارسال آنها
- پیاده سازی انواع الگوهای پاسخنامه بر اساس طیف های مورد نظر (کمی و کیفی)
- ایجاد و دسته بندی شاخص های ارزیابی با ضریب اهمیت متفاوت و تعیین امتیاز پیش فرض

- تنظیم اهداف و عملکرد مورد انتظار در هر دوره، برای ارزیابی شوندگان با ضریب اهمیت متفاوت و تعیین امتیاز پیش فرض
- استفاده از شرح وظایف شغل و پست کارکنان در تعیین اهداف ایشان
- انتقال اطلاعات اهداف کارکنان از فایل Excel و درج در نرم افزار امکان کپی برداری از اهداف یک دوره پرسنل جهت استفاده در سایر دوره های ارزیابی عملکرد

چارگون