

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۳۲۱۸۱

دانشگاه شهید بهشتی

۱۳۷۹ /

۱۳۷۹ / ۱۰ / ۲۰

دانشکده علوم اداری

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت دولتی

تحت عنوان :

بررسی نظام ارزشیابی از دیدگاه قرآن
(با تأکید بر ارزشیابی عملکرد رفتار فرد)

استاد راهنما :

جناب آقای دکتر علی رضائیان

استاد مشاور :

جناب آقای دکتر حقیقی

۹۳۰۷ -

پژوهشگر :

مرتضی سلیمانی

زمستان ۱۳۷۸

۳۲۱۸۱

تقديم به :

حضرت حجه ابن الحسن العسكري مهدي موعود (عج)

روحي و ارواح العالمين لتراب مقدمه الفداء

9

بت شکن زمان حضرت امام خميني

رضوان الله تعالى عليه

پیش گفتار

**الحمد لله رب العالمين و الصلوة والسلام على سيدنا ونبينا ابي القاسم
محمد وعلى اهل بيته الطيبين الطاهرين المعصومين . واما بعد قال الله تعالى
في كتابه الكريم
الذي خلق الموت والحياة ليبلوكم ايكم احسن عملا**

خدایی که مرگ و زندگی را خلق کرد تا شما را بیازماید کدامیک از شما نیکوکارتر می باشید .

در نگرشی کلی و عمیق به جهان خلقت ، درمی یابیم که نظام تکوین با آن همه عظمت و وسعش ، خلعت زیبای ارزیابی را بر تن دارد و قانون جهان شمول علت و معلول نیز پرتوی از سنت ربانی نظام حاکم ارزیابی در جهان آفرینش است .

با این بیان که که وجودیاد تداوم هر پدیده ای در عالم ، به عنوان جزای رخداد پدیده و یا پدیده های دیگر می باشد و سنخیت علت و معلول جز با نظام ارزیابی بی خطای تکوین ، تحقق نمی پذیرد . بنابراین فریاد رسای جزاء مبتنی بر ارزیابی را در کل نظام خلقت از زبان تکوین کوچکترین پدیده های نا پیدا ، تا بزرگترین کهکشانهای نا شناخته ، با گوش دل می توان شنید و اگر چشم بصیرت به وسعت بی انتهای آفرینش بدوریم ، می توانیم به تماشای جلوه های نورانی این ربانیت الهی نشست و در پرتو آفتاب درون هر زره ، درخشش حاکمیت جزاء را نظاره کنیم . و اما در نظام تشریح ، آیات قرآنی در موضوعات مختلف مانند قصص انبیاء واقوام گذشته ، آیات احکام ، جهاد ، خانواده ، ازدواج ، آیات مربوط به جامعه و سنتهای حاکم بر تاریخ ، آیات قیامت و اوصاف بهشت و جهنم و..... همه و همه نغمه ملکوتی جزاء مبتنی بر ارزشیابی را زمزمه می کنند و به جرأت می توان ادعا کرد نه تنها بشر از اولین لحظات حیات تا آخرین دقایق آن به طور مستمر و مداوم در معرض ارزیابی قرار دارد ، بلکه از ابتداء قامت رعنا خلقت ، جامعه پر جبروت ارزیابی را بر تن داشته و تجلی صفات خالقیت الله تعالی ، همراه با ظهور ارزیابی در نظام آفرینش بوده است .

این تحقیق گامی کوچک در جهت تبیین نظام ارزشیابی از دیدگاه قرآن برداشته و با محدودیتهای فراوان که بر سر راه داشته، توانسته حتی المقدور آیات مربوط را از قرآن استخراج سازد و به تجزیه و تحلیل آنها پردازد. گرچه در بدو امر انتخاب موضوع و ادامه بحث پیرامون موضوع برایم کاری دشواری تلقی می شد زیرا هم موضوع جدید بود و هم روش کار با سایر تحقیقات فرق می کرد مع الوصف راهنماییهای پر مغز و مؤجز استاد فرزانه جناب آقای دکتر رضائیان این حقیر را در مسیر انتخاب موضوع و روش کار هدایت کرد. از ایشان به خاطر راهنماییهای که کردند و اوقاتی را که صرف مطالعه و بررسی تحقیق نمودند تقدیر و تشکر می نمایم.

همینطور از استاد بزرگوار جناب آقای دکتر حقیقی که در دوران تحصیل از محضرشان استفاده کردیم و مشاوره تحقیق را بر عهده داشتند قدر دانی می نمایم. نیز از سرکار خانم دکتر قره چه که چهره شاخص یک استاد محجبه و متدین است و استاد دکتر با هر که از اساتید موفق خصوصاً در زمینه درس جدید مدیریت اسلامی می باشند تشکر می کنم. امیدوارم خداوند به همه اساتیدی که در محضرشان تلمذ کردم و سایر اساتید متعهد و دلسوز طول عمر با عزت عنایت فرماید. جا دارد در همینجا از همسر و فرزندانم میثم و محمدحسین که اشتغال اینجانب را به امر تحقیق تحمل کردند تقدیر و تشکر کنم و از خداوند بزرگ عزت و سربلندیشان را آرزو نمایم.

شنبه ۷۸/۱۲/۷ مصادف با بیستم ذیقعده الحرام ۱۴۲۰

اصفهان - دیزیچه

مرتضی سلیمانی

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۱-۱۸	فصل اول (کلیات تحقیق)
۱۲	تعریف موضوع
۱۳	اهمیت موضوع
۱۵	سوابق مربوطه
۱۵	اهداف تحقیق
۱۶	سئوالات تحقیق
۱۶	محدودیتها و موانع
۱۶	روش شناسی تحقیق
۱۹-۱۳۵	فصل دوم (ادبیات تحقیق)
۲۰-۷۰	قسمت اول (ارزشیابی از دیدگاه مدیریت)
۲۰	نظرات اندیشمندان درباره ارزشیابی
۲۵	تعریف ارزشیابی عملکرد
۲۷	اهداف ارزشیابی
۲۸	مراحل ارزشیابی
۳۰	تعیین نوع سیستم ارزشیابی
۳۰	نحوه ارزیابی
۳۲	شاخص های ارزشیابی
۳۳	عوامل مورد ارزیابی
۳۵	ضوابط ارزشیابی کارمندان عالی رتبه
۳۸	ارزشیابی کنندگان و خصوصیات آنها
۴۱	روشهای ارزشیابی
۴۲	روش درجه بندی ترتیبی
۴۳	روش مقایسه فرد با فرد
۴۵	روش مقیاسی
۴۸	روش توزیع اجباری

۴۹	روش انتخاب اجباری
۵۳	روش فهرست کنترلی
۵۵	روش وقایع حساس
۵۶	روش خود ارزیابی
۵۷	روش تشریحی
۵۷	روش ارزیابی گروهی
۵۷	روش رتبه بندی ویژگیهای شخصی
۶۳	مشکلات و خطاهای ارزشیابی
۶۶	پاداش
۶۸	انواع پاداش ها
۶۹	ویژگیهای پاداش موثر
۱۳۵-۷۱	قسمت دوم (ارزشیابی از دیدگاه قرآن)
۷۱	ارزشیابی از دیدگاه قرآن
۷۲	مراحل مقدماتی پژوهش در قرآن
۷۳	کلیدواژه ها وسازماندهی آنها
۷۴-۱۰۹	تعاریف و آیات مربوط به کلیدواژه های عملکرد
۷۴	کلید واژه های عمل
۷۶	نقش اعمال انسان در شخصیت وجایگاه وی
۷۹	عمل صالح ونقش آن در عملکرد
۸۰	حسن رابطه ورفتار فرد با خداوند
۸۱	حسن رابطه ورفتار فرد بادیگران
۸۲	حسن رابطه ورفتار فرد باخودش
۸۵	کلید واژه سعی
۸۵	کلید واژه کسب
۸۶	کلید واژه بلاء
۸۷	کلید واژه محن
۸۸	کلیدواژه حساب
۹۰	کلیدواژه فتنه

۹۰	کلید واژه سئوال
۹۲	کلید واژه فصل
۹۳	کلید واژه سواء
۹۳	کلید واژه تفقد
۹۵	کلید واژه تجسس و تحسس
۹۶	کلید واژه وزن
۱۰۶	کلید واژه نظر
۱۰۷	کلید واژه قضی
۱۰۸	کلید واژه حکم
۱۱۰-۱۲۷	تعریف کلید واژه ها و آیات مربوط به صفات و رفتار
۱۱۰	انسان در قرآن کریم
۱۱۱	ارزشهای انسان
۱۱۳	ضد ارزشها
۱۱۶	کلید واژه مکین
۱۱۶	کلید واژه امین
۱۱۷	کلید واژه حفیظ
۱۱۷	کلید واژه علیم
۱۱۸	کلید واژه قوی
۱۱۹	کلید واژه توکل
۱۱۹	کلید واژه تواضع
۱۲۱	کلید واژه تقوی
۱۲۳	کلید واژه شرح صدر
۱۲۳	کلید واژه اخلاص
۱۲۴	کلید واژه صدق
۱۲۵	کلید واژه ابد
۱۲۶	کلید واژه نظم و انضباط
۱۲۸-۱۳۵	تعاریف کلید واژه ها و آیات مربوط به پاداش در قرآن
۱۲۸	کلید واژه جزا

۱۲۸	کلید واژه ثواب
۱۲۹	کلید واژه اجر
۱۲۹	کلید واژه اخذ
۱۳۰	کلید واژه ذوق
۱۳۰	کلید واژه بشارت
۱۳۲	کلید واژه شکر
۱۳۲	کلید واژه سکینه
۱۳۳	کلید واژه ضیاع
۱۳۳	کلید واژه نقم
۱۳۳	کلید واژه عقاب
۱۳۴	کلید واژه اید
۱۳۴	کلید واژه وفی
۱۳۴	کلید واژه حبط
۱۳۴	کلید واژه کفران
۱۳۶-۱۴۱	فصل سوم (معیارهای ارزیابی از دیدگاه قرآن)
۱۳۷	معیار حق
۱۳۸	تعریف حق
۱۳۹	حق و باطل از دیدگاه قرآن
۱۴۲-۱۴۸	فصل چهارم (الگوهای ارزیابی در قرآن)
۱۴۳	حضرت محمد (ص)
۱۴۴	حضرت یونس (ع)
۱۴۵	حضرت موسی (ع)
۱۴۶	حضرت ابراهیم (ع)
۱۴۷	حضرت یوسف (ع)
۱۴۴-۱۴۹	فصل پنجم (روشهای ارزیابی در قرآن)
۱۵۰	روش خود ارزیابی
۱۵۱	روش امر به معروف و نهی از منکر
۱۵۳	شرایط امر به معروف و نهی از منکر

۱۵۳	مراحل امر به معروف و نهی از منکر
۱۵۵	مدل ارزیابی در قرآن
۱۶۰	اصول حاکم بر نظام ارزشیابی از دیدگاه قرآن
۱۶۳	فصل ششم (جمع بندی آیات ، نتیجه گیری و پیشنهادات)
۱۶۸	فهرست منابع و مواخذ

در باب موضوع ارزشیابی از دیدگاه قرآن، تحقیقات چندانی انجام نگرفته و به جرأت می توان گفت که تعقیب اینگونه مباحث در قرآن و استدراک نظر قرآن درباره نظام ارزشیابی کاری مشکل و دشوار است، چرا که تبیین دقیق و صحیح نظر قرآن مؤونه فراوان می طلبد و هر گونه جهد و تلاش در جهت آن باز کاستی و نقصان دارد مع ذلک:

آب دریا را اگر نتوان کشید هم به قدر احتیاج باید چشید

نگارنده با راهنماییهای ارزشمند استاد رضائیان ابتدا با طرح سئوالاتی از قبیل: منظور از عمل در قرآن چه می باشد؟ نظر قرآن درباره عوامل و معیارهای ارزشیابی چیست؟ روشهای ارزشیابی در قرآن کدامند؟ مدل ارزشیابی و الگوهای آن در قرآن چه می باشد؟ تحقیق را آغاز نموده و در صدد پاسخگویی به سئوالات مذکور برآمده است. سپس با بررسی ادبیات موضوع آن هم از دیدگاه مدیریت روز، ذهن را برای ورود به بحث ارزشیابی از دیدگاه قرآن آماده می سازد. روش کار در این قسمت بدین صورت است که ابتدا کلید واژه های مربوط به نظام ارزشیابی از آیات قرآن استخراج و سازماندهی شده و بعد از تعریف آنها، آیات مربوط تدوین و تجزیه و تحلیل می گردد.

روش تحقیق، تحلیلی - تفسیری می باشد یعنی به استناد آیاتی که قطعی الصدور و قطعی الظهور می باشد نظر قرآن بیان شده و از آیات محکم در جهت تبیین هر چه بیشتر استفاده می شود. البته آنجا که محتاج تفسیر بوده ایم از نظر مفسرین استفاده نموده ایم و سعی کرده ایم برای تبیین بیشتر یک آیه از آیات دیگر هم استفاده نماییم. از آیاتی که بررسی کرده ایم به این نتیجه رسیده ایم که مهمترین ملاک شایستگی افراد در امر ارزشیابی تقواست تقوایی که شاخصه هایش: تواضع، اخلاص، انصاف، عدالت و..... می باشد. در پاره ای از آیات به نکات جدیدی پی بردیم که برایمان تازگی داشت نکاتی از قبیل: جاودانگی عمل، تأثیر مثبت یا منفی عمل در شخصیت انسان، تجسم عینی اعمال در قیامت، تقدم و اولویت رحمت، گذشت، عفو، تشویق و پاداش بر خشم، سماجت، تنبیه و عقاب - تجسس و تحسس، تقدم عدالت بر جود و بخشش در ارزیابی، کشف اعمال خوب مردم و ستر معایب آنها و... می باشد و مطالبی از قبیل: خود ارزیابی، امر به معروف و نهی از منکر، مدل و الگوهای ارزیابی در قرآن و نظام حاکم بر نظام ارزشیابی از دیدگاه قرآن.

فصل اول

کلیات تحقیق :

تعریف موضوع

اهمیت موضوع

سوابق مربوطه

اهداف تحقیق

سوالات تحقیق

محدودیتها و موانع

روش شناسی تحقیق

۱- تعریف موضوع :

تعاریف مختلفی برای ارزشیابی شده که بااندکی تفاوت در عناصر زیر مشترک

هستند :

الف - سنجش و اندازه گیری

ب - قضاوت و داوری

اصولادو عنصر فوق ساختار نظام ارزشیابی را می سازد که بر اساس آن دو ، عملکرد و رفتار فرد ارزیابی شده ودر نتیجه پاداشی مناسب در نظر گرفته می شود .

از آنجا که هر نظام ارزشیابی متأثر از جهان بینی و ایدئولوژی مربوط به خود است ، لذا استدراک و استفهام نظر قرآن به عنوان: زیر بنای اصلی مکتب اسلام در باره ارزشیابی امری مهم و قابل توجه است که همت و تلاش فراوان می طلبد . چه اینکه بسیاری از مباحث مطروحه در نظام ارزشیابی که به صفات و رفتار انسان مربوط می شود در آیات قرآن و کلام خدائیز مطرح شده که البته با دقت نظر قابل فهم است .

چون زیر بنای تحقیق پیرامون هر موضوعی تعریف آن موضوع است لذا چنانچه بخواهیم نظام ارزشیابی را از دیدگاه قرآن بررسی کنیم لازم است ابتدا ارزشیابی را از دیدگاه قرآن تعریف نمائیم .

درقرآن تعریف خاصی از ارزشیابی نشده حتی بسیاری از موضوعات مختلف که ارتباط تنگاتنگی با قرآن دارند تعریفی از آنها در قرآن به میان نیامده است . البته این را نباید یک نقص برای قرآن تلقی کرد زیرا قرآن یک کتاب علمی متعارف نیست که همه موضوعات درآن تعریف شده باشد بلکه قرآن کتاب آسمانی است که هدفش هدایت بشر و ارائه طریق سعادت برای انسانها است . مع ذالک می توان از علوم مختلف تعاریفی را استعاره نمود و براساس همان تعاریف نظر قرآن را دنبال کرد . *

* زیرا تعاریفی که در علوم مختلف مطرح است از طرف عقلاء بوده و براساس عقل میباشد و هر آنچه را که عقل قبول کند شرع هم قبول میکند . این قاعده کلی بر اساس روایت پیامبر اکرم(ص) است که فرمود: کل ما حکم به العقل حکم به الشرع

۱- ارزشیابی از نظر قرآن

ارزشیابی عبارت است از سنجش و قضاوت در باره اعمال و رفتار انسان بر اساس عوامل و معیارهای مربوط به عملکرد و رفتار جهت دادن پاداش مناسب .

با توجه به تعاریفی که از ارزشیابی شده دو مولفه اصلی ساختار نظام ارزشیابی را تشکیل می دهند یکی مربوط می شود به جمع آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات در مورد عملکرد افراد و قضاوت ابتدائی بر اساس آنها و مولفه دوم اتخاذ تصمیم مناسب بر اساس قضاوت انجام گرفته و در نتیجه پاداش و یا مجازات می باشد.

با تجزیه و تحلیل آیات قرآن به این دو مولفه اساسی نظامی ارزشیابی قرآن پی برده و علاوه بر آن با مطالب جدید دیگر آشنا می شویم .

۲- اهمیت و فواید موضوع :

از آنجا که مباحث مربوط به ارزشیابی حول محور انسان و اعمال و رفتار او می گردد و از این جهت با قرآن وحدت موضوع و هدف دارد لذا استدراک نظر قرآن پیرامون این مسأله امر مهمی است . از طرف دیگر وجود نقائص در نظام ارزشیابی سازمانهای کشور و ضرورت تبیین نظر قرآن در باره معیارها و عوامل ارزشیابی می طلبد که در باره ارزشیابی از دیدگاه قرآن تحقیق بیشتر انجام پذیرد . برای ما جالب است که بدانیم قرآن به عنوان مهمترین منبع مکتب اسلام در این باره چه نظری دارد .

ارزشیابی از اصول ضروری زندگی فردی و اجتماعی انسانهاست و با توجه به اینکه غرض از ارزشیابی این است که پاداش و جزای کسی که کار خوب می کند و وظائف خود را به نحو احسن انجام می دهد با فردی که کار بد می کند و نسبت به وظائفش بی تفاوت است ، یکسان نباشد ، فواید عدیده ای را برای سازمان به ارمغان خواهد آورد . که اهم آنها عبارتست از :

۱- ایجاد رغبت و میل به کار و پیدایش احساس امنیت در کارکنان .

مولا علی (ع) در نامه ۵۳ نهج البلاغه خطاب به مالک اشتر می فرماید :

وَلَا يَكُونَنَّ الْمُحْسِنُ وَالْمَسِيءُ عِنْدَكَ بَمَنْزِلَةِ سَوَاءٍ

ای مالک نباید نیکوکار و بدکار نزد تو به یک پایه باشد .

فان فی ذالک تزهدا لاهل الاحسان فی الاحسان

گر باخواهی آدمی را که خوب کار می کند با آدمی که بد کار می کند مانند هم حساب کنی سبب می شود اهل احسان نسبت به انجام کار نیک بی رغبت شود .

و تدریبا لاهل الاساءه علی الاساءه

و آدمی را که کار بد انجام می دهد به بدی کردن وادارد .

الزم کلامهم ما الزم نفسهم

وهریک از ایشان را به آنچه گزیده جزا ده

۲- اعمال کنترل صحیح و ایجاد معیارهای اصولی برای انجام کار که باعث هوشیاری مسوولین و تعیین میزان کیفیت و کمیتی از یک کار که برای سازمان قابل قبول است ، می گردد .

۳- ایجاد زمینه برای تعالی و پیشرفت کارکنان مستعد.

۴ - تطبیق هر چه بیشتر شرایط فکری ، روحی و جسمی کارکنان با شغلشان از طریق شناخت و اندازه گیری نقاط ضعف و قوت آنان.

۵- کاهش نا رضایتی و شکایات ناشی از تبعیض های غیر اصولی و یا غیر عمدی.

۶- برآورد کمی و کیفی نیروی انسانی در جهت نیازهای سازمان.

۷- استعداد یابی و علاقمند کردن افراد ساعی به کار.

۸- جهت دار شدن برنامه ریزی آموزشی.

۹- ایجاد شوق و تقویت انگیزه کارکنان.

۱۰- خود شناسی : وجود نظام ارزیابی به لحاظ ماهیتی که در اجرا دارد باعث شناخت فرد از عملکرد و نقاط ضعف و قوت خود می گردد که این شناخت تأثیر مستقیم در پیشرفت و رشد سازمانی فرد خواهد داشت.

۱۱- تعیین اعتبار و اصلاح معیارهای استخدام : نتایج ارزیابی عملکرد ، ملاک مناسبی ، برای سنجش معیارهای جذب نیروهای جدیدالورود در آزمون استخدام می باشد ، زیرا چنانچه عملکرد نیروهای جدیدالاستخدام پس از اشتغال بکار ، ضعیف ارزیابی گردد می تواند مؤید وجود اشکال در معیارهای انتخاب در مرحله جذب نیرو و یا کار سپاری به افراد باشد .

۱۲- آگاهی سرپرست یا مدیر از عملکرد کارکنان زیر دست و همچنین آگاهی زیر دست از نظریه مقام مافوق ، نسبت به عملکرد خویش.

۱۳- دستیابی به نحوه پراکندگی کیفی و کمی بازدهی ، کارائی و کارآمدی نیروی انسانی سازمان.