



دانشگاه پیام نور

مرکز کرج

پایان نامه

برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد

رشته : MBA

بخش علمی: مدیریت، اقتصاد و حسابداری

عنوان پایان نامه :

**« تعیین سنجه های ارزیابی عملکرد موسسه آموزش عالی
علمی کاربردی جهاد کشاورزی با رویکرد ارزشیابی متوازن »**

نگارش :

محمد ابریشم کار

استاد راهنما :

دکتر مجتبی رجب بیگی

استاد مشاور :

دکتر حمید ملکی

بهمن، ۹۰

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه پیام نور استان البرز

مرکز کرج

پایان نامه

برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد

رشته : MBA

بخش علمی: مدیریت، اقتصاد و حسابداری

عنوان پایان نامه :

**« تعیین سنجه های ارزیابی عملکرد موسسه آموزش عالی
علمی کاربردی جهاد کشاورزی با رویکرد ارزشیابی متوازن »**

محمد ابریشم کار

استاد راهنما :

دکتر مجتبی رجب بیگی

استاد مشاور :

دکتر حمید ملکی

بهمن ، ۹۰



بسمه تعالی

تصویب نامه

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت MBA

تحت عنوان : تعیین سنجه های ارزیابی عملکرد موسسه آموزش عالی علمی _ کاربردی جهاد کشاورزی با رویکرد ارزشیابی متوازن

نام و نام خانوادگی : محمد ابریشم کار

شماره دانشجویی : ۸۶۷۱۰۲۴۶۹

ساعت : ۱۸/۳۰ - ۲۰/۳۰

تاریخ دفاع : ۹۰/۱۱/۲۹

درجه ارزشیابی : عالی

نمره : ۱۹

اعضای هیات داوران :

امضاء	مرتبه علمی	نام و نام خانوادگی	داوران
	دانشیار	دکتر مجتبی رجب بیگی	استاد راهنما
	استادیار	دکتر حمید ملکی	استاد مشاور
	استادیار	دکتر بهروز لاری سمنانی	استاد داور

اینجانب محمد ابریشم کار دانشجوی ورودی سال ۸۶ مقطع کارشناسی ارشد رشته MBA گواهی می نمایم چنانچه در پایان نامه خود از فکر، ایده و نوشته دیگری بهره گرفته ام با نقل قول مستقیم یا غیرمستقیم منبع و مأخذ آن را نیز در جای مناسب ذکر کرده ام. بدیهی است مسئولیت تمامی مطالبی که نقل قول دیگران نباشد برعهده خویش می دانم و جوابگوی آن خواهم بود.

محمد ابریشم کار

۹۰/۱۱/۰۱

اینجانب محمد ابریشم کار دانشجوی ورودی سال ۸۶ مقطع کارشناسی ارشد رشته MBA گواهی می نمایم چنانچه بر اساس مطالب پایان نامه خود اقدام به انتشار مقاله، کتاب و ... نمایم ضمن مطلع نمودن استاد راهنما، با نظر ایشان نسبت به نشر مقاله، کتاب و ... و به صورت مشترک و با ذکر نام استاد راهنما مبادرت نمایم.

محمد ابریشم کار

۹۰/۱۱/۰۱

کلیه حقوق مادی مرتبت از نتایج مطالعات، آزمایشات و نوآوری ناشی از تحقیق موضوع این پایان نامه متعلق به دانشگاه پیام نور می باشد.

بهمن، ۹۰

حمد و سپاس ایزد منان را که به ما

قدرت تعقل و تفکر عطا فرمود

تقدیم به :

مدرس عزیزم که من را در به (نماح) رسانده این پژوهش باری

نمود

با تشکر صمیمانه و قدردانی از :

استاد فرهیخته و ارجمند جناب آقای دکتر
مجتبی رجب بیگی که با راهنمایی های
دلسوزانه و دایمانه خویش فرصت خوشه
چینی از خرمن دانش را برایم فراهم ساختند

و استاد گرانقدر جناب آقای دکتر حمید
ملکی که مرا از مساعدت های بی دریغ
خویش بهره مند ساختند.

چکیده :

این پژوهش به بررسی چگونگی کاربرد رویکرد ارزشیابی متوازن در بهبود آموزش عالی پرداخته است. رویکرد ارزشیابی متوازن یکی از ابزارهای حفظ و آموزش و ارزیابی نیروی انسانی در دانشگاه است و قوت و ضعف آن مستقیماً در کارایی و اثربخشی جامعه نمود پیدا می‌کند. انجام کارهای درست و درست انجام دادن کارها، ایجاد یک رابطه تعادلی میان راهبرد(رسالتها) سازمان، از جمله دانشگاه و عملکردهای آن (آموزش، پژوهش و خدمات) با توجه به تهدیدهای رقابتی و فشارهای روزمره وارد بر فرآیندهای سازمان برای بهبود و کارتر شدن و روبرو شدن با چالشهای آینده، سازمانها را وادار کرده است تا هم از لحاظ راهبرد و هم از لحاظ فرآیندها دارای تعالی باشند و به خوبی عمل کنند. بنابراین داشتن یک روش جامع ارزیابی عملکرد برای دانشگاه در راستای استراتژی های آنها از اهمیت بالایی برخوردار است. لذا موسسات آموزش عالی ناچار خواهند بود که به این ابزار در بهبود عملکرد خویش توجه و برای پرهیز از انواع ارزیابی سنتی متکی بر معادلات خطی برای بهبود سازمانی توجه ویژه‌ای بر مولفه‌های این ابزار داشته باشند. هر چند در ابتدای امر ممکن است این ابزار سنجش عملکرد با مقاومت‌هایی در دانشگاهها روبرو گردد اما با تعیین شاخص های سنجش عملکرد می توان از چهار منظر (مالی، فرایندرونی، مشتری و رشدو یادگیری) آنها را ارزیابی نمود. روش مطالعه در این پژوهش از نوع توصیفی تحلیلی و روش جمع آوری اطلاعات کتابخانه ای و منابع الکترونیکی بوده است. نتایج تحقیق نشان دهنده این حقیقت است که موسسات آموزش عالی به منظور بهبود عملکرد خود باید ابزار مدیریت استراتژیک را توسعه دهند، کاربرد ابزاری همچون رویکرد ارزشیابی متوازن شرایط را برای پیشرفت ارزیابی موسسات آموزشی عالی مهیا نموده و این امکان را فراهم می‌نماید که منابع را در یک روش راهبردی مناسب تخصیص داده و با یادگیری از بازار و مشتریان، در هر شرایطی فرایندها و عملیات خود را اصلاح کرده و بهبود بخشند، تا در راستای مأموریت و هدفهایشان قدم بردارند.

واژگان کلیدی : رویکرد ارزیابی متوازن، مؤسسه آموزش عالی علمی-کاربردی جهاد کشاورزی، مدیریت استراتژیک، ارزیابی عملکرد

صفحه	فهرست
۱	فصل ۱: آشنایی با موضوع تحقیق
۲	۱-۱- مقدمه
۳	۱-۲- بیان مسأله
۴	۱-۳- سئولات تحقیق
۵	۱-۴- اهداف تحقیق
۵	۱-۵- اهمیت و ضرورت انجام تحقیق
۸	۱-۶- روش انجام تحقیق
۸	۱-۷- استفاده کنندگان از نتایج تحقیق
۸	۱-۸- تعریف واژگان
۱۰	فصل ۲: مرور ادبیات تحقیق
۱۱	۲-۱- مروری بر ارزیابی عملکرد سازمان
۱۵	۲-۲- تاریخچه و مفهوم استراتژی
۲۱	۲-۳- انواع تقسیم بندی های متداول استراتژی
۲۴	۲-۴- انواع مدل های استراتژی
۲۵	۲-۵- مدل های فرموله کردن استراتژی
۲۶	۲-۵-۱- مدل چرخه عمر سازمانها
۲۷	۲-۵-۲- ماتریس گروه مشاوره بستون

فهرست

صفحه

۲۹	۲-۵-۳- مدل جنرال الکترونیک (GE)
۳۰	۲-۵-۴- مدل تجزیه و تحلیل هوفر
۳۱	۲-۵-۵- مدل ارزیابی موقعیت و اقدام استراتژیک (SPACE)
۳۲	۲-۶- سطوح استراتژی
۳۳	۲-۷- موانع اجرای استراتژی
۳۴	۲-۷-۱- مانع مربوط به عدم انتقال استراتژی
۳۴	۲-۷-۲- مانع مربوط به عدم همسویی کارکنان با استراتژی
۳۵	۲-۷-۳- مانع مربوط به عدم تعهد مدیریت ارشد
۳۵	۲-۷-۴- مانع مربوط به عدم تخصیص منابع لازم
۳۶	۲-۷-۵- موانع اثر بخشی استراتژی
۳۷	۲-۷-۵-۱- عدم شناخت محیط
۳۸	۲-۷-۵-۲- مانع استراتژی ستادی
۳۸	۲-۷-۵-۳- مانع استراتژی کاغذی
۳۹	۲-۷-۵-۴- مانع فقدان یکپارچگی
۳۹	۲-۷-۵-۵- مانع تعداد اهداف استراتژیک
۴۰	۲-۷-۶- برطرف کردن موانع اجرای استراتژی به کمک روش ارزیابی متوازن
۴۰	۲-۷-۶-۱- برطرف کردن مانع مربوط به انتقال استراتژی

فهرست

صفحه

- ۴۱ ۲-۷-۶-۲- برطرف کردن مانع مربوط به عدم تخصیص منابع
- ۴۱ ۲-۷-۶-۳- برطرف کردن مانع مربوط به عدم تعهد مدیریت ارشد
- ۴۲ ۲-۷-۶-۴- برطرف کردن مانع مربوط به عدم همسویی کارکنان
- ۴۲ ۲-۸- سیستم های ارزیابی عملکرد سنتی
- ۴۵ ۲-۹- سیستم های ارزیابی عملکرد مبتنی بر استراتژی
- ۴۷ ۲-۹-۱- سیستم های ارزیابی عملکرد مبتنی بر استراتژی، نمونه اول
- ۴۹ ۲-۹-۲- سیستم های ارزیابی عملکرد مبتنی بر استراتژی، نمونه دوم
- ۵۲ ۲-۱۰- سیر تکاملی رویکرد ارزیابی متوازن
- ۷۱ ۲-۱۱- نقشه ی استراتژی
- ۷۵ ۲-۱۱-۱- منظر مالی
- ۷۷ ۲-۱۱-۲- منظر مشتری و بازار
- ۸۱ ۲-۱۱-۳- منظر فرآیندهای داخلی
- ۸۸ ۲-۱۱-۴- منظر رشد و یادگیری
- ۸۹ ۲-۱۲- سنجه های کارت امتیازی متوازن
- ۸۹ ۲-۱۲-۱- سنجه های مالی
- ۹۰ ۲-۱۲-۲- سنجه های مشتری
- ۹۱ ۲-۱۲-۳- سنجه های فرآیندهای داخلی

فهرست

صفحه

- ۹۲ ۲-۱۲-۴- منظر رشد و یادگیری
- ۹۳ ۲-۱۳- توازن در ارزیابی متوازن
- ۹۴ ۲-۱۳-۱- برقراری توازن میان تنش های سازمانی
- ۹۴ ۲-۱۳-۱-۱- توازن سود ، رشد و کنترل
- ۹۵ ۲-۱۳-۱-۲- توازن نتایج کوتاه مدت درمقابل قابلیتها و فرصتهای رشد بلند مدت
- ۹۶ ۲-۱۳-۱-۳- توازن میان انتظارات ذینفعان مختلف
- ۹۷ ۲-۱۳-۱-۴- برقراری توازن میان توجه و فرصتها
- ۹۸ ۲-۱۳-۱-۵- توازن انگیزه های رفتار سازمانی
- ۹۸ ۲-۱۴- ارزیابی عملکرد متوازن در سازمان های غیرانتفاعی و دولتی
- ۹۹ ۲-۱۴-۱- سواره نظام سلطنتی کانادا
- ۱۰۱ ۲-۱۴-۲- اداره ی توسعه ی اقتصادی وزارت بازرگانی امریکا
- ۱۰۴ ۲-۱۴-۳- مدارس فولتون کانتی
- ۱۰۶ ۲-۱۴-۴- دانشگاهها و مؤسسات آموزش عالی
- ۱۰۸ ۲-۱۴-۴-۱- شاخص های عملکردی BSC در دانشگاهها و مؤسسات آموزشی
- ۱۱۰ ۲-۱۴-۴-۲- طراحی و ترسیم نقشه استراتژی یک دانشگاه
- ۱۱۱ ۲-۱۵- تعریف آموزش های علمی کاربردی
- ۱۱۳ ۲-۱۶- تاریخچه آموزش های علمی کاربردی در جهان

فهرست

صفحه

- ۱۱۴ ۱۷-۲- تاریخچه آموزش های علمی کاربردی در ایران
- ۱۱۵ ۱۸-۲- آموزش علمی کاربردی در بخش کشاورزی
- ۱۱۷ ۱-۱۸-۲- ضرورت وجود آموزش عالی علمی کاربردی کشاورزی
- ۱۱۷ ۲-۱۸-۲- ویژگی های آموزش عالی علمی کاربردی کشاورزی
- ۱۱۸ ۳-۱۸-۲- مشکلات آموزش عالی علمی کاربردی کشاورزی
- ۱۲۰ ۱۹-۲- معرفی مؤسسه آموزش عالی علمی کاربردی جهاد کشاورزی
- ۱۲۵ ۱-۱۹-۲- مشتریان
- ۱۲۵ ۲-۱۹-۲- محیط کسب و کار
- ۱۲۶ ۳-۱۹-۲- آرمان؛ ماموریت و ارزشهای سازمان
- ۱۲۷ ۲-۲۰-۲- مروری بر تحقیقات انجام شده
- ۱۳۱ **فصل ۳: روش شناسی تحقیق**
- ۱۳۲ ۱-۳- مقدمه
- ۱۳۲ ۲-۳- روش تحقیق
- ۱۳۴ ۳-۳- فرآیند انجام تحقیق
- ۱۳۵ ۴-۳- ماموریت، اهداف و چشم انداز مؤسسه آموزش عالی علمی - کاربردی جهاد کشاورزی
- ۱۳۶ ۵-۳- متغیرهای تحقیق
- ۱۳۷ ۶-۳- جامعه آماری

صفحه	فهرست
۱۳۸	۳-۷- روش نمونه گیری و حجم نمونه آماری
۱۳۹	۳-۸- ابزار جمع آوری اطلاعات
۱۳۹	۳-۹- قلمرو تحقیق
۱۳۹	۳-۹-۱- قلمرو موضوعی
۱۳۹	۳-۹-۲- قلمرو مکانی
۱۳۹	۳-۹-۳- قلمرو زمانی
۱۴۰	۳-۱۰- بررسی پایایی پرسشنامه
۱۴۱	۳-۱۱- بررسی روایی پرسشنامه
۱۴۱	۳-۱۲- روش انجام و تجزیه و تحلیل تحقیق
۱۴۳	فصل ۴: تجزیه و تحلیل داده ها
۱۴۴	۴-۱- مقدمه
۱۴۴	۴-۲- آمار توصیفی
۱۴۴	۴-۲-۱- مشخصات فردی
۱۴۸	۴-۲-۲- بررسی نرمال بودن پارامترهای مورد بررسی
۱۴۹	۴-۲-۳- اطلاعات توصیفی مربوط به شاخص ها
۱۴۹	۴-۲-۳-۱- بررسی سؤال اول تحقیق
۱۵۳	۴-۲-۳-۲- بررسی سؤال دوم تحقیق

صفحه	فهرست
۱۵۵	۴-۲-۳-۳- بررسی سؤال سوم تحقیق
۱۵۸	۴-۲-۳-۴- بررسی سؤال چهارم تحقیق
۱۵۹	۴-۳- آمار استنباطی تحقیق
۱۶۹	فصل ۵: نتیجه گیری و پیشنهاداتها
۱۷۰	۵-۱- مقدمه
۱۷۱	۵-۲- بحث و نتیجه گیری
۱۷۸	۵-۳- نتایج حاصل از بررسی سوالات تحقیق و آمار استنباطی
۱۸۰	۵-۴- پیشنهاداتها
۱۸۰	۵-۴-۱- پیشنهاداتی مدیریتی
۱۸۰	۵-۴-۲- پیشنهاد به محققان آینده
۱۸۲	مراجع تحقیق فارسی و لاتین
۱۹۰	پیوست
۱۹۱	پیوست الف: پرسشنامه
۱۹۶	پیوست ب: خروجی های نرم افزار SPSS19

فهرست شکل ها، نمودارها و جداول

صفحه

- شکل ۱-۲: سطوح استراتژی (استونر و همکاران، ۱۳۸۲) ۳۳
- شکل ۲-۲: موانع اساسی در سر راه پیاده سازی استراتژی (نورتون و کاپلان) ۳۶
- شکل ۳-۲: نمونه ای از تأثیر شاخص های غیرمالی بر عملکرد مالی سازمان ها ۴۶
- شکل ۴-۲: متدلوژی مراحل انجام پروژه بر حسب زمان ۵۰
- جدول ۱-۲: خلاصه ای از مطالعات کلیدی درباره ی تأثیر روش ارزیابی عملکرد متوازن در عملکرد سازمانها ۵۷
- شکل ۵-۲: جایگاه BSC در عملکرد سازمانی ۵۸
- جدول ۲-۲: بررسی تأثیر BSC در رشد سازمانها ۵۹
- شکل ۶-۲: جایگاه وجوه BSC در مدیریت استراتژیک سازمان ۶۱
- شکل ۷-۲: بسط وجوه نقشه استراتژی از دیدگاه آقایان کاپلان و نورتون ۷۳
- شکل ۸-۲: تنش های سود، کنترل و رشد (سایمونز) ۹۵
- شکل ۹-۲: نقشه استراتژی سواره نظام سلطنتی کانادا ۱۰۱
- شکل ۱۰-۲: نقشه استراتژی اداره ی توسعه اقتصادی وزارت بازرگانی آمریکا ۱۰۳
- شکل ۱۱-۲: نقشه ی استراتژی مدارس فولتون کانتی ۱۰۵
- شکل ۱۲-۲: چهارچوب اجرای BSC در سازمان های غیرانتفاعی (بختیاری، ۱۳۸۳) ۱۰۷
- شکل ۱۳-۲: نقش آموزش در توسعه پایدار کشاورزی ۱۱۷
- نمودار ۱-۲: نیروی انسانی بخش کشاورزی ۱۱۹
- نمودار ۲-۲- مقایسه درصد شاغلین بالای ۴۰ سال در بخش های اقتصادی کشور ۱۲۰

صفحه	فهرست شکل ها، نمودارها و جداول
۱۲۳	نمودار ۲-۳: تعداد دوره های علمی کاربردی در مراکز آموزش جهاد کشاورزی
	جدول ۲-۴: مقایسه وضعیت تعداد دانشجو در دوره های علمی کاربردی
۱۲۴	جهاد کشاورزی در سال ۸۶ و ۸۷
۱۲۵	نمودار ۲-۴: وضعیت دانشجو در دوره های علمی کاربردی در سال های ۸۷ و ۸۸
۱۳۴	شکل ۳-۱: فرآیند انجام تحقیق
۱۳۸	جدول ۳-۱: حجم نمونه در هر طبقه
۱۴۱	جدول ۳-۲: ضرایب پایایی پرسشنامه
۱۴۴	جدول ۴-۱: توزیع پاسخگویان بر حسب جنس
۱۴۴	نمودار شماره ۴-۱: توزیع پاسخگویان بر حسب جنس
۱۴۵	جدول ۴-۲: توزیع پاسخگویان بر حسب تحصیلات
۱۴۵	نمودار ۴-۲: توزیع پاسخگویان بر حسب تحصیلات
۱۴۶	جدول ۴-۳: توزیع پاسخگویان بر حسب سن
۱۴۶	نمودار ۴-۳: توزیع پاسخگویان بر حسب سن
۱۴۷	جدول ۴-۴: توزیع پاسخگویان بر حسب سابقه خدمت
۱۴۷	نمودار ۴-۴: توزیع پاسخگویان بر حسب سابقه خدمت
۱۴۸	جدول ۴-۵: نتایج آزمون آماری K-S در ۸۰ پاسخ دهنده
۱۵۰	جدول ۴-۶: افزایش بهره وری
۱۵۲	جدول ۴-۷: افزایش درآمد

فهرست شکل ها، نمودارها و جداول

صفحه

۱۵۴	جدول ۴-۸: افزایش اثربخشی آموزشی
۱۵۵	جدول ۴-۹: بهبود ارتقاء تصویر مؤسسه
۱۵۶	جدول ۴-۱۰: ارائه خدمات با کیفیت
۱۵۸	جدول ۴-۱۱: تکمیل تسهیلات آموزشی
۱۵۹	جدول ۴-۱۲: توسعه کاربرد فناوری اطلاعات مؤسسه
۱۶۰	جدول ۴-۱۳: نتایج حاصل از آزمون t برای سنجه های هدف اول
۱۶۱	جدول ۴-۱۴: نتایج حاصل از آزمون فریدمن برای سنجه های هدف اول
۱۶۲	جدول ۴-۱۵: نتایج حاصل از آزمون t برای سنجه های هدف دوم
۱۶۲	جدول ۴-۱۶: نتایج حاصل از آزمون فریدمن برای سنجه های هدف دوم
۱۶۳	جدول ۴-۱۷: نتایج حاصل از آزمون t برای سنجه های هدف سوم
۱۶۴	جدول ۴-۱۸: نتایج حاصل از آزمون t برای سنجه های هدف چهارم
۱۶۴	جدول ۴-۱۹: نتایج حاصل از آزمون فریدمن برای سنجه های هدف چهارم
۱۶۵	جدول ۴-۲۰: نتایج حاصل از آزمون t برای سنجه های هدف پنجم
۱۶۶	جدول ۴-۲۱: نتایج حاصل از آزمون فریدمن برای سنجه های هدف پنجم
۱۶۶	جدول ۴-۲۲: نتایج حاصل از آزمون t برای سنجه های هدف ششم
۱۶۷	جدول ۴-۲۳: نتایج حاصل از آزمون t برای سنجه های هدف هفتم
۱۶۸	جدول ۴-۲۴: نتایج حاصل از آزمون فریدمن برای سنجه های هدف هفتم
۱۷۹	جدول ۵-۱: سنجه های شناسایی شده جهت ارزیابی عملکرد ارزشیابی متوازن

فصل اول

Right Strategy Smart Growth
Infinite Possibilities



آشنایی با

موضوع تحقیق

Smart Growth

Infinite Possibilities

۱-۱- مقدمه

اجرای دقیق و صحیح استراتژی همواره از مهم ترین مسایل مدیریتی در هر سازمان می باشد. بنابراین مدیران همواره در پی روشها و مدل‌هایی هستند که بتوانند به بهترین شکل به اهدافی که در استراتژی های سازمان مشخص شده اند دست یابند. لذا استفاده از مدل های ارزیابی که بتواند کارایی و اثربخشی استراتژی ها را به نحو کاربردی و واقعی نشان دهند از اهمیت فوق العاده ای برخوردار می باشند. یکی از مدلها و روشهای نوین ارزیابی که مورد استقبال و استفاده گسترده مدیران و سازمانهای کوچک و بزرگ انتفاعی و غیرانتفاعی قرار گرفته است مدل ارزیابی متوازن می باشد. این مدل توسط "رابرت کاپلان" استاد صاحب نام دانشگاه هاروارد و "دیوید نورتون" مشاور برجسته مدیریت در امریکا مطرح شده و از سوی صاحب نظران مدیریت و مدیران سازمان ها به شدت مورد استقبال قرار گرفته است.

« روش ارزیابی متوازن » هم اکنون به عنوان یک روش نوین ارزیابی عملکرد و همچنین به عنوان ابزاری بسیار کارآمد برای مدیریت بر استراتژی مورد توجه می باشد. به این ترتیب نیاز به تحولی بزرگ و نگرشی دگرگونه در روشهای ارزیابی عملکرد و پیاده سازی استراتژی ضرورتی دو چندان یافت. از همین رو و پس از بررسی های بسیار "نورتون" و "کاپلان" با ارایه روش ارزیابی عملکرد متوازن اعلام نمودند برای انجام یک ارزیابی کامل از عملکرد سازمان می بایست این عملکرد از چهار منظر مورد ارزیابی قرار گیرد :

۱- منظر مالی^۱

۲- منظر مشتری^۲

۳- منظر فرآیندهای داخلی^۳

۴- منظر رشد و یادگیری^۴

در این پژوهش سعی بر این است که با استفاده از مدل ارایه شده در این رویکرد، نسبت به تعیین سنجه های ارزیابی در مؤسسه آموزش عالی علمی کاربردی جهاد کشاورزی اقدام شود.

1. Financial Perspective

2. Customer Perspective

3. Internal Processes Perspective

4. Learning & Growth Perspective