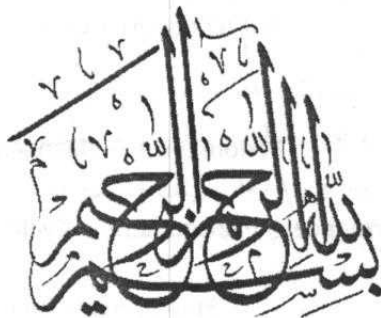




مدیریت عملکرد در سازمان

مؤلف:

مریم ابوالفتح زاده امینجان

(کارشناس ارشد مدیریت)

www.ketab.ir

سرشناسه	ابوالفتح زاده امینجان، مریم، ۱۳۶۷ -
عنوان و نام پدیدآور	مدیریت عملکرد در سازمان/مولف مریم ابوالفتح زاده امینجان.
مشخصات نشر	تهران: انتشارات شریف زاده، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	۲۴۰ ص: مصور، جدول، نمودار.
شابک	۳۵۰۰۰ ریال 8-33-6620-622-978:
وضعیت فهرست نویسی	فیپا
موضوع	عملکرد -- مدیریت
موضوع	Performance -- Management
موضوع	عملکرد -- مدیریت -- ارزشیابی
موضوع	Performance -- Management -- Evaluation
موضوع	کارکنان -- ارزشیابی
موضوع	Employees -- Rating of
موضوع	کیفیت فراگیر -- مدیریت
موضوع	Total quality management
موضوع	کرت امتیازی متوازن (مدیریت)
موضوع	(Balanced scorecard (Management
رده بندی کنگره	۵/۵ ۴۹۲/۲
رده بندی دیویی	۳۱۲۵/۸۸
شماره کتابشناسی ملی	۵۱۰۶۲۰



نام کتاب	مدیریت عملکرد در سازمان
تالیف:	مریم ابوالفتح زاده امینجان
ناشر:	شریف زاده
سال انتشار	چاپ اول - ۱۳۹۸
شمارگان	۱۰۰۰
شابک	۹۷۸-۶۲۲-۶۶۲۰-۳۳-۸
قیمت	۳۵۰۰۰ تومان

«کلیه حقوق برای انتشارات شریف زاده محفوظ است»

مرکز پخش و فروش: تهران - خ انقلاب - روبروی سینما بهمن - جنب بانک صادرات - پ ۱۳۵۶ - کتابفروشی

محسن

پیشگفتار

امروزه بسیاری از نظام‌های منابع انسانی و مدیریت معمول، مناسب به نظر نمی‌رسند و الگوهای قدیمی ناکارآمد تلقی می‌شوند. طی دهه اخیر، بسیاری از سازمانها دریافته‌اند که در عمل فاقد نظام ارزشیابی عملکردی که بتوان از طریق آن اولویت‌ها و اهداف خود را به کارکنان انتقال داد و بهسازی آنها را پی گرفت، هستند. انسان به دلیل گستردگی حیطه‌های شناختی و استفاده از ابزارهای مختلفی نظیر احساس، مشاهده، ادراک، تجربه و قدرت تعلق و تفکر در موضوعات مختلف بویژه در ارزیابی و تفسیر رفتار و عملکرد کارکنان حساس بوده و مجموعه این عوامل کاردستیابی مدیران به ارزیابی عملکرد مؤثر را تحت الشعاع قرار داده است. اگر چه مفهوم مدیریت عملکرد، مفهوم جدیدی به حساب می‌آید، اما ارزشیابی عملکرد طی چند دهه گذشته از جمله بحث انگیزترین خدمات پرسنلی و فعالیت‌های مدیریتی بوده است و می‌توان گفت که مدیریت عملکرد با مطرح ساختن مجموعه‌ای از دیدگاه‌ها و برانگیختن احساسات گوناگون، یکی از پیچیده‌ترین فعالیت‌ها و فرایندهای مدیریت منابع انسانی است. در بسیاری از سازمانها ارزشیابی عملکرد، بخش جدایی ناپذیر برنامه‌های مدیریت منابع انسانی و ابزار بسیار کارآمد در توسعه حرفه‌ای محسوب می‌شود و برای مقاصد متعددی مورد استفاده قرار می‌گیرد.

مریم اله‌الفتح زاده امینحان

۱۳۹۸

فصل اول	۱۳
مدیریت عملکرد	۱۳
اهمیت و ضرورت عملکرد سازمانی	۱۵
عملکرد سازمانی	۱۷
عوامل مؤثر بر عملکرد سازمانی	۱۷
توان یا آمادگی کاری	۱۷
شناخت شغل	۱۸
حمایت سازمانی	۱۸
انگیزش یا تمایل	۱۹
بازخورد	۲۰
اعتبار	۲۰
سازگاری محیطی	۲۰
مدیریت عملکرد	۲۱
اهداف ارزیابی عملکرد	۲۲
انواع ارزیابی	۲۳
فرایند ارزیابی عملکرد	۲۴
روش‌های اجرایی ارزیابی عملکرد سازمان‌های دولتی	۲۴
کارت امتیاز متوازن BSC	۲۸
تاریخچه کارت امتیاز متوازن	۲۹
جایگاه کارت امتیازی متوازن در برنامه‌ریزی استراتژیک	۲۹
ویژگیهای کارت امتیازی متوازن	۳۰

۳۰		مراحل پیاده سازی BSC
۳۱		انواع کارت امتیاز متوازن
۳۸		ضرورت کارت امتیاز متوازن
۳۹		کاربردهای اساسی BSC
۴۵		فصل دوم
۴۵		ارزیابی عملکرد
۴۶		۱-۲ ارزیابی عملکرد
۴۶		۱-۲-۱ تعریف و مفهوم عملکرد و ارزیابی عملکرد
۵۱		۱-۲-۱-۱ تعریف شاخص
۵۲		۱-۲-۲ شاخصهای ارزیابی عملکرد آموزش عالی
۵۳		۱-۲-۵ الگوهای ارزیابی عملکرد
۵۷		فصل سوم
۵۷		کارت امتیازی متوازن
۵۸		۱-۳ مدل کارت امتیازی متوازن
۵۸		۱-۳-۱ تاریخچه و شرح مدل کارت امتیازی متوازن
۵۹		۱-۳-۲ دیدگاه های کارت امتیازی متوازن
۶۲		۱-۳-۳ تشریح دیدگاههای BSC
۶۷		۱-۳-۴ روابط علت و معلول در BSC
۶۹		۱-۳-۵ نقشه استراتژی
۷۱		۱-۳-۶ مزایای بکارگیری روش کارت امتیازی متوازن
۷۲		۱-۳-۷ اجرای BSC در دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی
۷۳		۱-۳-۸ شاخص های عملکردی BSC در دانشگاه ها و موسسات آموزشی
۷۷		فصل چهارم
۷۷		مدل تعالی سازمانی EFQM

۷۸	۱-۴ مقدمه:
۸۰	۲-۴ عملکرد:
۸۱	۳-۴ ارزیابی عملکرد:
۸۲	۴-۴ مزایای ارزیابی عملکرد سازمان:
۸۲	۵-۴ انواع ارزیابی:
۸۴	۶-۴ تاریخچه ارزیابی عملکرد:
۸۵	۷-۴ ضرورت اهمیت ارزیابی عملکرد:
۸۶	۸-۴ تعریف ارزیابی عملکرد:
۸۷	۹-۴ فرایند ارزیابی عملکرد:
۸۷	۱۰-۴ تدوین شاخص عملکرد:
۸۸	۱۱-۴ شاخصهای ارزیابی عملکرد سازمانها:
۹۰	۱۲-۴ تعیین وزن شاخص ها و اهمیت آنها:
۹۱	۱۳-۴ سنجش و اندازه گیری و استخراج نتایج:
۹۱	۱۴-۴ دلایل مخالفت اغلب سازمانها با ارزیابی عملکرد:
۹۲	۱۵-۴ میانگین زمانی ارزیابی عملکرد:
۹۲	۱۶-۴ معیارهای ارزیابی عملکرد:
۹۳	۱۷-۴ ارتباط بین ارزیابی عملکرد، ارزشیابی شغل، میزان حقوق و مزایا:
۹۴	۱۸-۴ روشهای مختلف ارزیابی عملکرد:
۹۴	۱-۱۸-۴ روش امتیازبندی:
۹۵	۲-۱۸-۴ روش رتبه بندی مستقیم:
۹۵	۳-۱۸-۴ روشهای غیر متداول:
۹۶	۱۹-۴ روش حصول اطمینان از برابری ارزیابیهای انجام شده در مورد کلیه کارکنان:
۹۷	۲۰-۴ روشهای ارزیابی:
۹۷	۲۱-۴ مزایای خود ارزیابی:

- ۹۸ ۲۲-۴ مراحل ارزیابی
- ۹۸ ۲۲-۴ خطای هالدهای
- ۹۹ ۲۴-۴ هدف نهایی از ارزیابی عملکرد
- ۱۰۰ ۲۵-۴ مدل ها و الگوهای سیستم ارزیابی عملکرد
- ۱۰۱ ۲۵-۴ مدل تعالی عملکرد کانادا:
- ۱۰۳ ۲۵-۴ مدل تعالی عملکرد استرالیا:
- ۱۰۵ ۲۵-۴ مدل تعالی عملکرد سنگاپور:
- ۱۰۸ ۲۵-۴ تعالی کسب و کار بر مبنای مدل کانجی:
- ۱۰۹ ۲۵-۴ مدل جایزه تعالی منابع انسانی در ایران:
- ۱۰۹ ۲۵-۴ مدل دمینگ
- ۱۱۰ ۲۵-۴ مدل تعالی مدیریت
- ۱۱۱ ۲۵-۴ مدل تعالی عملکرد اروپا:
- ۱۱۶ ۲۶-۴ مقایسه سه الگوی دمینگ، الیچ، و EFQM
- ۱۲۱ فصل پنجم
- ۱۲۱ نگرش شغلی و عملکرد
- ۱۲۲ ۱-۵ مبانی نظری تحقیق
- ۱۳۶ ۴-۵ بهره‌وری و مدیریت دولتی نوین
- ۱۳۹ ۵-۵ بهره‌وری و تنوری انتخاب عمومی
- ۱۵۹ - اثرات رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان
- ۱۶۴ - تعهد سازمانی
- ۱۶۶ - اثرات تعهد سازمانی بر عملکرد کارکنان
- ۱۶۸ ۷-۵ وابستگی شغلی
- ۱۶۸ - اثرات وابستگی شغلی بر عملکرد کارکنان
- ۱۷۱ ۸-۵ عملکرد کارکنان

۱۷۷	 ابرار عملکرد کارکنان
۱۸۱	 فصل ششم
۱۸۱	 تحلیل پوششی داده ها
۱۸۲	 ۱-۸ مقدمه
۱۸۲	 ۲-۸ ابعاد ارزیابی عملکرد
۱۸۴	 ۳-۸ جایگاه ارزیابی عملکرد در نظام برنامه‌ریزی
۱۸۵	 ۴-۸ الگوهای متداول ارزیابی عملکرد سازمان ها و دستگاه های اجرایی
۱۸۵	 ۱-۴-۸ تعیین اثربخشی سازمان راهی برای ارزیابی عملکرد
۱۸۵	 ۲-۴-۸ تعیین کارایی سازمان، الگویی برای تحقق فرایند ارزیابی عملکرد
۱۸۶	 ۳-۴-۸ الگوی ارزیابی عملکرد سازمان های دولتی با توجه به اقتضات استراتژیک
۱۸۷	 ۴-۴-۸ روش ارزیابی بهره وری جمع سازمان یا مدل تحلیل پوششی داده ها
۱۸۸	 ۵-۴-۸ مدل ریاضی برنامه‌ریزی آرمانی تخصیص بودجه در سازمانهای دولتی (مدل GP)
۱۸۹	 ۶-۴-۸ مدل مثلث عملکرد، الگویی در مسیر ارزیابی عملکرد سازمانها
۱۹۰	 ۷-۴-۸ الگوی فیشر برای ارزیابی عملکرد
۱۹۰	 ۸-۴-۸ پنج مارکینگ، فرایند استراتژیک و تحلیلی اندازه گیری عملکرد
۱۹۲	 ۹-۴-۸ روش مهندسی مجدد
۱۹۲	 ۱۰-۴-۸ برنامه ریزی استراتژیک مشتری مدار
۱۹۳	 ۵-۸ تحلیل پوششی داده ها
۱۹۴	 ۶-۸ تعریف تابع تولید
۱۹۵	 ۲- تعریف خروجی
۱۹۵	 ۱-۶-۸ روش های پارامتری برای تقریب تابع تولید
۱۹۶	 ۲-۶-۸ روش های غیر پارامتری برای تقریب تابع تولید
۱۹۶	 ۳-۶-۸ واحد تصمیم گیرنده (DMU)
۱۹۷	 ۴-۶-۸ واحد تصمیم گیرنده متجانس

- ۱۹۷ ۵-۶-۸ واحد تصمیم گیرنده مجازی
- ۱۹۷ ۶-۶-۸ کارایی
- ۱۹۸ ۷-۶-۸ کارایی مطلق
- ۱۹۸ ۸-۶-۸ کارایی نسبی
- ۲۰۰ ۹-۶-۸ کارایی یک واحد تصمیم گیرنده
- ۲۰۰ ۱۰-۶-۸ مجموعه امکان تولید
- ۲۰۱ ۷-۸ تعریف مجموعه امکان تولید
- ۲۰۱ ۸-۸ اصول موضوعه برای ساختن PPS
- ۲۰۴ ۱-۹-۸ بازده به مقیاس در تحلیل پوششی داده ها
- ۲۰۴ ۱-۹-۸ بازده به مقیاس
- ۲۰۴ ۲-۹-۸ بازده به مقیاس افزایشی
- ۲۰۴ ۳-۹-۸ بازده به مقیاس ثابت
- ۲۰۵ ۴-۹-۸ بازده به مقیاس کاهش
- ۲۰۵ ۱۰-۸ مدل‌های تحلیل پوششی داده ها
- ۲۰۵ ۱-۱۰-۸ مدل CCR
- ۲۰۶ ۲-۱۰-۸ مدل CCR پوششی
- ۲۰۶ ۳-۱۰-۸ مدل CCR مضربی
- ۲۰۷ ۴-۱۰-۸ مدل CCR با گرایش نهاده گرا
- ۲۰۸ ۵-۱۰-۸ مدل CCR با گرایش ستاده گرا
- ۲۰۸ ۶-۱۰-۸ مقایسه مدل‌های ستانده گرا و نهاده گرای CCR
- ۲۰۹ ۷-۱۰-۸ مدل BCC
- ۲۱۰ ۸-۱۰-۸ مدل‌های ستانده گرا و نهاده گرا در مدل اصلی BCC
- ۲۱۱ ۹-۱۰-۸ مدل BCC پوششی
- ۲۱۱ ۱۰-۱۰-۸ مدل BCC مضربی

۲۱۱	۱۱-۱۰-۸ تفاوت مدل CCR با BCC
۲۱۳	۱۱-۸ مدل جمعی
۲۱۳	۱۱-۸-۱ شکل پوششی مدل جمعی
۲۱۴	۱۱-۸-۲ فرم مضربی مدل جمعی
۲۱۴	۱۲-۸ رتبه بندی
۲۱۵	۱۲-۸-۱ مدل اندرسن پینرسن AP
۲۱۵	۱۲-۸-۲ مدل AM
۲۱۶	۱۳-۸ مقایسه مدل AP و JAM
۲۱۷	فصل نهم
	تحلیل حساسیت و شعاع پدایش بازده به مقیاس و کارایی در تحلیل پوششی داده ها بازده
۲۱۷	به مقیاس
۲۲۲	روش پیشنهادی
۲۲۷	منابع:
۲۴۰	(ب) منابع انگلیسی