

مدیریت ارزیابی عملکرد (روش BSC)

نویسنده
تقی غلامی دشتکی

www.ketab.ir



نشر وانی

سرشناسه : غلامی دشتکی، تقی، ۱۳۴۵ -
عنوان و نام پدیدآور : مدیریت ارزیابی عملکرد (روش BSC)/نویسنده تقی غلامی دشتکی.
مشخصات نشر : تهران: وائیا، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری : ۹۶ص.
شابک : ۹۷۸-۶۲۲-۶۲۶۶-۱۴-۷
وضعیت فهرست نویسی : فیپا
یادداشت : کتابنامه: ص.۹۵.
موضوع : کارکنان -- ارزشیابی
موضوع : Employees -- Rating of
رده بندی کنگ : HF/۵/۵۵۴۹ ۴م۸غ۱۳۹۷ :
رده بندی دیویی : ۶۵۸/۳۱۲۵ :
شماره کتابشناسی ملی : ۳۶۹۶۱



نشر وائیا

مدیریت ارزیابی عملکرد (روش BSC)

نویسنده: تقی غلامی دشتکی

نوبت چاپ: اول ۱۳۹۷

شمارگان: ۵۰۰

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۶۲۶۶-۱۴-۷

۱۲۰۰۰۰ ریال

نشر وائیا: خیابان انقلاب خیابان ابوریحان خیابان وحید نظری پلاک ۳۶ واحد ۱

تلفن: ۰۹۱۲۱۸۶۶۵۵۸ - ۶۶۹۷۴۵۶۱

فهرست مطالب

پیشگفتار

۹

فصل اول

تعاریف، تاریخچه و مبانی مدیریت ارزیابی عملکرد

۱۱

تعریف ارزیابی عملکرد

۱۱

تعریف حساسیتهای ارزیابی

۱۱

تاریخچه ارزیابی عملکرد

۱۲

اصول ارزیابی عملکرد

۱۳

مفاهیم ارزیابی عملکرد

۱۴

اهمیت ارزیابی عملکرد

۱۴

اهداف ارزیابی عملکرد

۱۵

جایگاه سیستمهای سنجش عملکرد در مدیریت استراتژیک

۱۶

جایگاه سیستمهای سنجش عملکرد واقعی

۱۸

فصل دوم

انواع، فرایند و ابعاد ارزیابی عملکرد

۱۹

مقدمه

۱۹

انواع ارزیابی

۲۰

جنبههای مختلف ارزیابی گذشته نگر

۲۱

مراحل و فرایند ارزیابی عملکرد

۲۳

ابعاد ارزیابی عملکرد

۲۸

ضرورت ارزیابی عملکرد

۲۹

فصل سوم

روشها و الگوهای ارزیابی عملکرد سازمانها

۳۳

مقدمه

۳۳

الگوهای متداول ارزیابی عملکرد سازمانها و دستگاههای اجرایی

۳۳

- ۳۴ (۱) الگوی سنجش کارایی و اثربخشی سازمان:
- ۳۴ (۲) الگوی ارزیابی عملکرد سازمان‌های دولتی با توجه به اقتضائات استراتژیک
- ۳۶ (۳) الگوی ارزیابی بهره‌وری جمعی سازمان یا مدل تحلیل پوششی داده‌ها
- ۳۷ (۴) مدل ریاضی برنامه‌ریزی آرمانی تخصیص بودجه در سازمان‌های دولتی
- ۳۸ (۵) مدل مثلث عملکرد سازمانی
- ۳۹ (۶) الگوی فیشر برای ارزیابی عملکرد
- ۳۹ (۷) پنج مارکتینگ فرایند استراتژیک و تحلیلی اندازه‌گیری عملکرد
- ۴۱ (۸) الگوی مهندسی مجدد
- ۴۲ (۹) مدل برنامه‌ریزی استراتژیک مشتری مدار:
- ۴۲ (۱۰) الگوی اعتبار سنجی روش برای ارزیابی عملکرد ارگان‌های دولتی
- ۴۳ (۱۱) الگو برداری از لایف - GPA - جهت بهره‌برداری در نظام ارزیابی عملکرد:
- ۴۵ (۱۲) الگوی فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی
- ۴۷ (۱۳) الگوی ممیزی کیفیت و مدیریت جامع
- ۴۸ (۱۴) الگوی جایزه ملی مالکوم بالدريج
- ۵۰ (۱۵) الگوی ترکیبی با مدل تصمیم‌گیری متوالی:
- ۵۱ (۱۶) مدیریت بر مبنای هدف
- ۵۲ (۱۷) مدیریت بر اساس ارزش‌ها
- ۵۲ (۱۸) مدل تعالی سازمانی
- ۵۳ (۱۹) نظام مدیریت هوشین کانری
- ۵۴ (۲۰) الگوی کارت امتیازی متوازن
- ۵۵ علت نیاز به کارت امتیازی متوازن:
- ۵۶ چگونگی پیدایش کارت امتیازی متوازن:
- ۶۰ منظرهای روش کارت امتیازی متوازن

فصل چهارم

- ۶۵ روش کارت امتیازی متوازن (BSC) و مراحل اجرایی آن در بانک کشاورزی
- ۶۵ مقدمه
- ۶۵ روش کارت امتیازی متوازن به عنوان یک سیستم ارزیابی عملکرد

۶۶	تعاریف عملیاتی متغیرها (چهار منظر)
۶۶	۱ - منظر مشتری
۶۷	۲ - منظر فرایندهای داخلی کسب و کار
۶۷	۳ - منظر رشد و یادگیری سازمانی
۶۷	۴ - منظر مالی
۶۷	توسعه و به کارگیری سیستم‌های عملکرد کارت امتیازی متوازن
۶۸	گام‌های اساسی برای پیاده سازی کارت امتیازی متوازن
۶۸	گام اول: رسالت یا مأموریت
۶۹	گام دوم: چشم انداز
۷۰	گام سوم: تعیین منظرهای استراتژیک (منظر کارت‌های امتیازی متوازن)
۷۰	گام چهارم: مضامین استراتژیک
۷۰	گام پنجم: نتایج استراتژیک
۷۰	گام ششم: اهداف استراتژیک
۷۰	گام هفتم: نقشه استراتژی
۷۱	گام هشتم: تعیین سنج‌های عملیاتی
۷۱	گام نهم: اقدامات استراتژیک
۷۱	گام دهم: اتوماسیون
۷۱	گام یازدهم: جاری سازی
۷۱	گام دوازدهم: ارزیابی
۷۱	مروری بر تاریخچه بانک کشاورزی
۷۲	مأموریت، چشم‌انداز و استراتژی بانک کشاورزی
۷۲	بیانیه مأموریت بانک کشاورزی
۷۳	منشور اخلاقی کارکنان بانک کشاورزی
۷۳	هدف بنیادی بانک کشاورزی
۷۳	استخراج مأموریت بانک
۷۵	ارزیابی سالانه با استفاده از الگوی کارت امتیازی متوازن
۷۶	اهداف و تدوین شاخص‌های عملیاتی بانک کشاورزی

۷۸

نحوه و روش‌های امتیازدهی شاخص‌ها:

فصل پنجم

۸۵

رتبه‌بندی، طیف عملکردی و نتیجه‌گیری

۸۵

مقدمه

۸۶

رتبه‌بندی واحدهای عملکردی (مدیریت استان‌ها):

۸۸

نحوه تعیین استاندارد برای طیف‌های عملکردی

۸۹

نحوه رتبه‌بندی مدیریت‌ها در هر طیف عملکردی

۹۲

نتیجه‌گیری

۹۳

پیوست

۹۵

منابع

پیشگفتار

برای دستیابی به یک الگوی مطلوب برای ارزیابی دستگاه‌های اجرایی، بررسی روش‌های متداول ارزیابی، رویکردهای اتخاذ شده و نیز اهداف در نظر گرفته شده در هر کار امری ضروری به نظر می‌رسد. در همین راستا در این کتاب که مشتمل بر پنج فصل می‌باشد. در فصل اول بیان تعاریف، تاریخچه و مبانی ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی با پیدایش تحولات جدید در عرصه داخلی و بین‌المللی و تعیین اصول و اهداف ارزیابی عملکرد ارائه شده است و در فصل بعدی انواع رویکردهای موجود در ارزیابی عملکرد، فرایند و ابعاد آن در سازمان را تشریح نموده و سپس برای دستیابی به ویژگی‌های الگوی مطلوب ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی به بررسی الگوهای متداول ارزیابی عملکرد که در بسیاری از سازمان‌ها و نهادهای معتبر بین‌المللی مورد استفاده قرار می‌گیرند، پرداخته و در فصل چهارم به روش کارت امتیازی متوازن و مراحل اجرایی بررسی عملکرد در یک بانک با استفاده از الگوی BSC و روش امتیازدهی شاخص‌ها می‌پردازیم.

در نهایت در فصل آخر نیز برای آگاهی از دست آوردها و نتایج به‌دست آمده در ارزیابی، امتیاز واحدهای بانک مشخص و جایگاه آنها در طیف‌های عملکردی رتبه‌بندی می‌نماییم. در خاتمه لازم است از تمامی دوستان و همکاران عزیز که اینجانب را در تهیه این مجموعه یاری نمودند، سپاسگزاری نمایم.

معهد، کتاب حاضر حاصل تلاش دانش علمی و سازمانی سال تجربه بانکی که بیش از ۱۵ سال آن در قسمت مدیریت ارزیابی عملکرد داشته، تدوین شده است، در این راستا با وجود تلاشی که در آرایه مطالب و رفع غلط‌های تایپی و ویرایشی شده است، نمی‌توان آن را مبرا از خطا و لغزش‌های احتمالی دانست. لذا از خوانندگان محترم تقاضا دارم که تذکر و راهنمایی‌های ارزنده خود را برای غنی‌سازی مطالب و یا اصلاحات مورد لزوم آرایه تا در ویرایش‌های بعدی اصلاح و جهت تکمیل آن اینجانب را یاری فرمایند.

با تشکر و احترام

تقی غلامی دشتکی

eshkevar2020@yahoo.com