

اثر بخشی و کارایی سیستم مدیریت کیفیت براساس کارت امتیازی متوازن

تألیف: مژده معیری نیا

www.ketab.ir

سرشناسه	: معیری، مژده، ۱۳۶۵-
عنوان و نام پدیدآور	: اثر بخشی و کتابی سیستم مدیریت کیفیت بر اساس کارت امتیازی متوازن/تالیف مژده معیری، نیا.
مشخصات نشر	: بجنورد: کتاب اترک، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری	: ۱۰۶ص:، مصور، جدول، نمودار.
شابک	: 978-622-973520-6:۳۰۰۰۰۰ ریال
وضعیت فهرست نویسی	: فیا
یادداشت	: کتابنامه: ص. ۹۳ - ۱۰۶.
موضوع	: کیفیت فراگیر - مدیریت
موضوع	: Total quality management
موضوع	: عملکرد - ارزشیابی
موضوع	: Performance - Evaluation
موضوع	: کارآمدی سازمانی - ارزشیابی
موضوع	: Organizational effectiveness - Evaluation
موضوع	: کارت امتیازی متوازن (مدیریت)
موضوع	: Balanced scorecard (Management)
رده بندی کنگره	: HD۶۲/۱۵
رده بندی دیویی	: ۶۵۸/۵۶۲
شماره کتابشناسی ملی	: ۷۳۱۴۴۷۷

عنوان: اثر بخشی و کتابی سیستم مدیریت کیفیت بر اساس کارت امتیازی متوازن

تالیف: مژده معیری نیا

ناشر: کتاب اترک

نوبت چاپ: اول پاییز ۱۳۹۹

تیراژ: ۵۰۰ نسخه

قیمت: ۳۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۹۷۳۵۲-۰۰۶

انتشارات کتاب اترک

آدرس نشر: بجنورد- میدان فردوسی- پلاک ۷۳۸- انتشارات دانش اترک
ایمانی: ۰۹۱۹۷۱۷۹۸۵ - ۰۵۸۲۲۲۴۳۸۹ - ۰۵۸۲۲۲۷۷۳۶

بخش اول

مدیریت کیفیت

۲	مقدمه
۳	مدیریت فرایندها
۴	تأثیر فعالیت های مدیریت کیفیت بر رضایت کارکنان
۴	تأثیر فعالیت های مدیریت کیفیت بر رضایت مشتریان
۵	تأثیر فعالیت های مدیریت کیفیت بر اثربخشی سازمانی
۵	تأثیر فعالیت های مدیریت کیفیت بر نتایج مالی و بازار
۶	بررسی دلایل ناکامی سازمان های ایرانی در پیاده سازی استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت
۸	۱ - آسیب شناسی فرآیند پیاده سازی استاندارد
۱۰	- صدور گواهینامه استاندارد ایزو ۹۰۰۱
۱۱	۲ - آسیب شناسی گذر زمان
۱۲	۱-۲ - آسیب شناسی سازمان غیر متعهد
۱۴	انتظارات نابجای سازمان از مشاور برای به عهده گرفتن هرگونه شکست در پروژه
۱۴	۲-۲ - آسیب شناسی مشاور آماتور
۱۶	۳-۲ - آسیب شناسی گواهی دهنده ناآشنا
۱۶	اهمیت ارزیابی
۱۷	کتاب های انجام گرفته
۲۰	مدیریت کیفیت جامع TQM
۲۰	مدیریت کیفیت جامع (فراگیر) چیست؟

- اهداف مدیریت کیفیت جامع ۲۱
- اصول اجرایی مدیریت کیفیت جامع: ۲۱
- ارکان فلسفی مدیریت کیفیت جامع: ۲۵
- عناصر ساختاری مدیریت کیفیت جامع: ۲۵

بخش دوم

سیستم مدیریت کیفیت براساس کارت امتیازی

- مقدمه ۲۹
- ارزیابی عملکرد ۳۰
- مفهوم و تعاریف ارزیابی عملکرد ۳۰
- سیر تکاملی ارزیابی عملکرد ۳۳
- نگرشهای سنتی و نوین به ارزیابی عملکرد ۳۵
- رویکردهای موجود در سنجش عملکرد در دوران عصر صنعتی، ۳۹
- رویکردهای تک بعدی سنجش عملکرد ۳۹
- حسابداری منابع انسانی ۳۹
- ارزش افزوده اقتصادی ۴۰
- مدل هزینه یابی بر مبنای فعالیت ۴۰
- سرمایه فکری ۴۰
- رویکردهای چند بعدی سنجش عملکرد ۴۱
- رویکرد ذینفع ۴۱
- کارت امتیازی متوازن ۴۲
- مدل های ارزیابی عملکرد ۴۲
- جایزه کیفیت ملی مالکوم بالدريج ۴۵
- تعریف کارت امتیازی ۴۹
- اهمیت و ضرورت کارت امتیازی ۵۲

۵۴	سیر تکامل کارت امتیازی متوازن
۵۴	نسل اول کارت امتیازی
۵۵	نسل دوم کارت امتیازی متوازن
۵۷	نسل سوم کارت امتیازی متوازن
۵۹	نسل چهارم کارت امتیازی متوازن
۶۰	ویژگی های کارت امتیازی
۶۱	کارکردهای کارت امتیازی متوازن
۶۱	ابزاری جهت ارزیابی عملکرد سازمان
۶۲	به عنوان ابزاری برای طراحی سامانه مدیریت راهبردی
۶۳	ابزاری برای تحقق راهبردهای سازمان
۶۴	ابزاری برای برقراری ارتباط
۶۵	ابزاری برای تغییرات سازمانی
۶۶	نقاط قوت و ضعف کارت امتیازی متوازن
۶۶	مزایای کارت امتیازی متوازن
۶۷	کاستی های کارت امتیازی متوازن
۶۸	ابعاد (منظر) کارت امتیازی متوازن
۶۹	منظر مالی
۷۱	منظر مشتریان
۷۳	منظر فرآیندهای داخلی
۷۴	تعریف شاخص های پژوهش:
۷۵	- منظر یادگیری و رشد
۷۷	- تعریف شاخص های تحقیق:
۷۷	منظر رضایت کارکنان
۷۹	منظر محیط و جامعه