

ارزیابی عملکرد بر اساس کارت امتیازی متوازن

الناز عارف جعفری



سرشناسه	: علاف جعفری، الناز، ۱۳۶۳-
عنوان و نام پدیدآور	: ارزیابی عملکرد بر اساس کارت امتیازی متوازن/ الناز علاف جعفری.
مشخصات نشر	: تهران: انتشارات حانون، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری	: ۷۶ ص.: جدول، نمودار.
شابک	: 978-622-748234-8
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: کتابنامه.
موضوع	: کارآمدی سازمانی -- ایران -- ارزشیابی -- نمونه پژوهی
موضوع	: Organizational effectiveness -- Iran -- Evaluation -- Case studies
موضوع	: عملکرد -- ارزشیابی -- نمونه پژوهی
موضوع	: Performance -- Evaluation -- Case studies
موضوع	: بهره‌وری -- ایران -- مدیریت -- نمونه پژوهی
موضوع	: Productivity -- Iran -- Management -- Case studies*
موضوع	: نیروی انسانی -- ایران -- مدیریت -- نمونه پژوهی
موضوع	: Manpower planning -- Iran -- Case studies
موضوع	: برنامه‌ریزی راهبردی -- ایران -- نمونه پژوهی
موضوع	: Strategic planning -- Iran -- Case studies
رده بندی کنگره	: HD ۵۸۷
رده بندی دیویی	: ۶۵۸/۰۱۳
شماره کتابشناسی ملی	: ۷۰۳۰۳۳



ارزیابی عملکرد بر اساس کارت امتیازی متوازن

ناشر: انتشارات حانون

نویسنده: الناز علاف جعفری

صحافی: حانون

نوبت چاپ: اول

تاریخ انتشار: ۱۳۹۹

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۴۸۲-۳۴-۸

تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۳۰۰۰۰۰ ریال

فهرست مطالب

فصل اول: کلیات ۹

مقدمه ۱۱

ضرورت انجام موضوع ۱۳

تعریف مفاهیم ۱۳

ارزیابی عملکرد ۱۳

کارت امتیازی متوازن ۱۴

فصل دوم: ارزیابی جامع عملکرد ۱۵

مقدمه ۱۷

بخش اول: ارزیابی عملکرد ۱۷

- تعاریف..... ۱۷
- فرآیند ارزیابی عملکرد..... ۲۰
- معایب اندازه‌گیری عملکرد به روش سنتی..... ۲۱
- اهداف ارزیابی عملکرد..... ۲۲
- مزایای نظام ارزیابی عملکرد..... ۲۳
- برای سازمان..... ۲۳
- برای ارزیابی کارکنان..... ۲۴
- برای ارزیابی سودده..... ۲۴
- الگوهای متداول ارزیابی عملکرد: سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرایی..... ۲۵
- الف: مدل‌های مبتنی بر زمان..... ۲۵
- ب: مدل‌های برتری سازمانی و خودارزیابی (جایز ملی کیفیت)..... ۲۶
- ج: مدل‌های ترازایی یکپارچه..... ۲۶
- بخش دوم: کارت امتیازی متوازن..... ۲۷
- ظهور و بروز کارت امتیازی متوازن..... ۲۷
- نقشه‌های راهبردی..... ۳۰
- دیدگاه مالی..... ۳۳
- دیدگاه مشتری..... ۳۳
- دیدگاه فرآیند داخلی..... ۳۴
- فرآیندهای مدیریت عملیاتی..... ۳۵

۳۶	فراایندهای قانونی و اجتماعی
۳۷	دیدگاه رشد و یادگیری
۳۸	ارتباط میان جنبه‌های کارت امتیازی متوازن
۳۸	مراحل ارزیابی عملکرد براساس دیدگاه BSC
۳۹	معایب و مزیت‌های کارت امتیازی متوازن نسبت به بقیه روش‌ها
۳۹	اهمیت و جایگاه کارت امتیازی متوازن در سازمان
۴۱	مروری بر مطالعات انجام شده در این زمینه
۴۷	فصل سوم: نتایج
۴۹	تجزیه و تحلیل داده‌ها
۴۹	تجزیه و تحلیل داده‌ها
۵۰	تحلیل‌های توصیفی
۵۰	تحلیل وضعیت جمعیت‌شناسی
۵۰	جنسیت
۵۱	سن
۵۱	سطح تحصیلات
۵۲	سابقه خدمت
۵۲	تجزیه و تحلیل اهداف و شاخص‌ها

اولویت‌بندی اهداف.....	۵۲
اولویت‌بندی شاخص‌ها.....	۵۴
ارائه چارچوب کلی.....	۵۷
اندازه‌گیری شاخص‌ها و طراحی کارت امتیازی متوازن.....	۵۷
۱- وجه مالی.....	۶۰
۲- دیدگاه مشتری.....	۶۱
۳- دیدگاه فرآیند داخلی.....	۶۳
۴- دیدگاه رشد و یادگیری.....	۶۸
بررسی وضعیت کلی شرکت.....	۶۹
نتیجه‌گیری.....	۶۹
فهرست منابع.....	۷۱