

مدل کسب و کار به عنوان دادرایی

داهبردی سازمان

نویسنده

سید احسانی فرد

www.ketab.ir



۱۴۰۰

سرشناسه	:	احسانی فرد، سعید، ۱۳۵۷-
عنوان و نام پدیدآور	:	مدل کسب و کار به عنوان دارائی راهبردی سازمان/نویسنده سعید احسانی فرد.
مشخصات نشر	:	تهران: انتشارات صالحیان، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری	:	۱۳۳ ص. : جدول.
شابک	:	978-622-214-856-0
وضعیت فهرست نویسی	:	فیپا
یادداشت	:	کتابنامه.
موضوع	:	کسب و کار -- ایران -- نمونه پژوهی Business -- Iran -- Case studies سازمان Organization
رده بندی کنگره	:	HF۵۳۸۲/۵
رده بندی دیویی	:	۳۳۱/۷۰۲۰۹۵
شماره کتابشناسی ملی	:	۱۶۷۳۹۹۴
اطلاعات رکورد کتابشناسی	:	فیپا

عنوان کتاب: مدل کسب و کار به عنوان دارائی راهبردی سازمان

نویسنده: سعید احسانی فرد

صفحه آرا: هاجر اسفندیاری

ناشر: صالحیان

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

نوبت چاپ: اول - ۱۴۰۰

قیمت: ۵۰۰۰ تومان

شماره تماس: ۶۶۹۷۹۳۰۰ - ۰۹۱۹۰۸۱۰۱۴۲

آدرس: تهران - میدان انقلاب - خیابان کارگر جنوبی - خیابان شهدای ژاندارمری پلاک ۱۲۷ - واحد ۳

آدرس الکترونیکی: pubsalehiyan.com

ISBN: 978-622-214-856-0

پیشگفتار

عملکرد سازمانی پدیده‌ی پیچیده‌ای است، که شاید ساده‌ترین تعبیر برای آن را بتوان مجموعه‌ی فعالیتهای مربوط به دستیابی به اهداف سازمان دانست. به این ترتیب اندازه‌گیری عملکرد سازمانها باید با توجه به شاخص‌های مناسب گیرد. شاخص‌های رضایت کارکنان، رضایت مشتریان، کارایی، اثربخشی سازمان و نتایج مالی و بازار نمونه‌هایی از شاخص‌های عملکردی است (اکبری، ۱۳۹۲، ص ۶۸). سازمان با عملکرد برتر، سازمانی است که در یک دوره زمانی بلندمدت از راه توانایی انتخاب دستورالعمل متناسب با تغییرات و واکنش سریع، ایجاد ساختار مدیریت منسجم و هدفمند، بهبود مستمر قابلیت‌های کلیدی و همچنین رفتار مناسب با کارکنان به عنوان اصلی‌ترین دارایی، به نتایجی بهتر از سازمانهای هم‌تراز دست یابد (عیسی خانی، ۱۳۸۵، ص ۲۵). یکی از اهداف اصلی مدیران از سود آور نمودن سازمان‌ها، حداکثر کردن عملکرد بلند مدت آنها است. در تعریفی که هو^۲ (۲۰۰۸) عرضه کرده است عملکرد سازمان شاخصی است جهت اندازه‌گیری چگونگی تحقق اهداف سازمان یا موسسه. عملکرد سازمانی^۳ یکی از مهمترین موضوعات در پژوهش‌های رشته مدیریت محسوب می‌شود. اکثر مدیران و رهبران سازمانی بدنبال ارتقا و بهبود عملکرد سازمانهای خویش هستند. مسلماً سازمانها برای متعالی شدن و بهبود عملکرد خود، نیازمند طرح ریزی و عملیاتی کردن برنامه‌های ساختار یافته هستند. به عبارت دیگر سازمانها برای رویا رویی با دنیای پرتلاطم اطراف خود نیازمند ساز و کاری هستند تا به حرکت آنها جهت دهد و در مسیر چشم انداز سازمان هدایت کند.

الگوی کسب و کار نوآور^۴ و کارایی محور^۵ می‌تواند عملکرد سازمان را بهبود بخشد (برتل، ۲۰۱۲، ص ۸۷). نوآوری فرآیندی مفهومی است که تعاریف زیادی درباره آن می‌شود و ارزش آن اغلب مورد غفلت قرار می‌گیرد. بسیاری از صاحب نظران کسب و کار گمان می‌کنند

1 Performance

2 Ho

3 Firm Performance

4 Novelty-centered Business Model Design

5 Efficiency-centered Business Model Design

فهرست مطالب

.....	سخنی با خوانندگان	۵
.....	پیشگفتار	۶
.....	فصل اول / کلیات و مفاهیم کتاب	۱۱
.....	مقدمه فصل	۱۱
.....	چارچوب نظری	۱۶
.....	تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیر ها	۱۸
.....	عملکرد سازمانی	۱۸
.....	تعریف عملیاتی عملکرد	۱۹
.....	مدل کسب و کار	۲۰
.....	تعریف عملیاتی مدل کسب و کار	۲۰
.....	کارایی	۲۰
.....	نوآوری	۲۱
.....	قلمرو تحقیق	۲۳
.....	فصل دوم / چارچوب های توصیفی مدل و الگوهای کسب و کار	۲۵
.....	مقدمه فصل	۲۵
.....	تعریف عملکرد سازمانی	۲۷
.....	سیر تاریخی مطالعه تفکر مبتنی بر عملکرد	۲۹
.....	ابعاد عملکرد سازمانی	۳۰
.....	عملکرد مالی	۳۰
.....	عملکرد بازار	۴۰
.....	تعداد مشتریانی که جدیداً جذب شده‌اند (No. of New Customers Acquired)	۴۰
.....	هزینه جذب مشتری (Customer Acquisition Cost)	۴۱
.....	نرخ رشد پایگاه مشتریان (Customer-base Growth Rate)	۴۲
.....	میزان ایجاد مشتریان راغب (Lead Generation Indicator)	۴۲

۴۳	هزینه ایجاد مشتریان راغب (Lead Generation Cost)
۴۳	نرخ تبدیل شدن به مشتری (Conversion Rate / Closing Rate)
۴۴	حجم فروش به ازاء هر مشتری (Sales per Customer)
۴۴	نرخ بیش فروشی و فروش مکمل (Up-selling & Cross-selling Rate)
۴۵	متوسط طول عمر مشتری (Average Customer Tenure)
۴۵	ارزش طول عمر مشتری (Customer Lifetime Value)
۴۶	سطح رضایت مشتری (Customer Satisfaction Level)
۴۷	سطح وفاداری مشتری (Customer Loyalty Level)
۴۷	شاخص خالص ترویج کنندگان (Net Promoter Scale)
۴۸	نرخ ریزش مشتری (Customer Churn Rate)
۴۸	عوامل مؤثر بر عملکرد سازمانی
۵۰	اهمیت عملکرد سازمانی
۵۰	ارزیابی عملکرد و مدل‌های سنجش آن
۵۲	انواع مدل‌های ارزیابی عملکرد
۵۷	تعریف مدل کسب و کار
۵۸	ابعاد مدل کسب و کار
۶۱	چارچوب‌های توصیف مدل کسب و کار
۶۴	الگوهای طراحی کسب و کار
۷۲	نوآوری در مدل کسب و کار
۷۹	الگوهای کسب و کار کارایی محور
۸۱	مروری برنتایج چند تحقیق
۸۵	فصل سوم / تحقیق و تجزیه تحلیل مدل های کسب و کار
۸۵	مقدمه
۸۶	فرایند اجرای تحقیق
۸۶	روش تحقیق
۸۷	جامعه و نمونه آماری
۸۸	روش ها و ابزار جمع آوری داده های بررسی