

طراحی و تدوین مدل ارزیابی عملکرد در
سازمانها با رویکرد کارت امتیازی متوازن
(مطالعه موردی: مدیریت شهری و صنعت گردشگری)

نویسنده:

سیده سرور لهسایی

سرشناسه

عنوان و نام پدیدآور

لهسایی، سیده سرور، ۱۳۶۶ -
طراحی و تدوین مدل ارزیابی عملکرد در سازمانها با رویکرد کارت
امتیازی متوازن : (مطالعه موردی: مدیریت شهری و صنعت
گردشگری)/نویسنده سیده سرور لهسایی.

مشخصات نشر

مشخصات ظاهری

شابک

تهران: شاپرک سرخ، ۱۳۹۷.

148ص.

978-600-463-132-7

وضعیت فهرست نویسی

موضوع

موضوع

موضوع

موضوع

موضوع

موضوع

فایا
کارآمدی سازمانی -- ایران -- ارزشیابی -- نمونه پژوهی
Organizational effectiveness -- Iran -- Evaluation -- Case
studies

گردشگری -- ایران -- مدیریت -- ارزشیابی -- نمونه پژوهی
Tourism -- Case studies -- Evaluation -- Management -- Iran --

ر، بندی کنگره

رده بندی دی

شماره کت شناسایی ملی

۱۳۹۷ ط ۴/۵۸/۵۸۹ HD

۴/۶۵۸

۵۱۵۳۰۰۱

عنوان طراحی و تدوین مدل ارزیابی عملکرد در سازمانها با رویکرد کارت

امتیازی متوازن

(مطالعه موردی: مدیریت شهری و صنعت گردشگری)

نویسنده: سیده سرور لهسایی

نوبت چاپ: اول بهار ۱۳۹۷

ناشر: شاپرک سرخ

چاپ و صحافی: شاپرک

شمارگان: ۱۰۰۰

دست: ۱۰۵۰۰ تومان

شماره شابک: ۷ ۳۱ ۶۲-۶۰۰-۹۷۸



انتشارات شاپرک سرخ

تهران، میدان انقلاب اسلامی، ابتدای خیابان آزادی، کوچه شهید جنتی، پلاک ۲۴ واحد ۱

۰۹۱۲-۲۱۴۴۶۰۰ ۰۲۱-۶۶۹۳۳۷۴۶

www.shaparac.com

فهرست مطالب

عنوان شماره صفحه

فصل ۱: کلیات ارزیابی عملکرد ۹

۱- مفهوم ارزیابی عملکرد ۹

۲- تعاریف ارزیابی عملکرد ۱۱

۳- اهداف ارزیابی عملکرد ۱۴

۴- تفاوت سیستم های سنتی و نوین ارزیابی عملکرد ۱۵

۵- ضرورت و اهمیت ارزیابی عملکرد : ۱۷

۶- مدل ها و الگوهای رایج ارزیابی عملکرد ۱۹

فصل ۲ کارت امتیازی متوازن BSC ۲۷

۱- ابعاد کارت امتیازی متوازن ۲۹

۲- روابط علت و معلولی میان ابعاد کارت امتیازی متوازن ۳۰

۳- تشکیل کارت امتیازی متوازن در یک سازمان ۳۰

۴- انتخاب شاخص های BSC ۳۳

فصل ۳ : تصمیم گیری چند معیاره و مجموعه های فازی ۳۵

۱- کاربرد روش های تصمیم گیری چند معیاره (MCDM) ۳۵

۲-روش تحلیل فرآیند شبکه ANP..... ۳۶

۳-تکنیک DEMATEL..... ۳۷

۴-اعداد و مجموعه های فازی..... ۳۸

۵-تکنیک DEMATEL فازی..... ۳۹

۶-تکنیک ANP فازی..... ۴۴

فصل ۴: مدل سازی و مدیریت شهری..... ۴۹

۱-تعریف و اهداف گردشگری..... ۴۹

۲-تعریف گردشگری..... ۵۰

۳-اثرات صنعت گردشگری بر جامعه..... ۵۴

۴-گردشگری شهری..... ۵۵

۵-عناصر توسعه ی گردشگری..... ۵۹

۶-نقش مدیریت شهری در توسعه گردشگری..... ۵۹

فصل ۵: نمونه های کاربردی پیاده سازی کارت امتیازی متوازن..... ۶۵

۱-نمونه های پیاده سازی BSC در کشور ایران..... ۶۶

۲-نمونه های پیاده سازی BSC در سایر کشورها..... ۷۶

۳-خلاصه نتایج..... ۸۱

۴-شکاف تحقیقاتی..... ۸۵

فصل ۶: طراحی نظام ارزیابی عملکرد با روش کارت امتیازی

متوازن، در مجموعه گردشگری شهرداری شیراز ۸۷

۱- طراحی کارت امتیازی متوازن ۹۴

۲- اندازه گیری شاخص های BSC ۱۰۸

۳- تعیین اهمیت شاخص ها و وزن دهی به آنها، با تکنیک ANP

DEMATEL فازی بر اساس نظر خبرگان ۱۰۹

۴- معرفی ابزار Supper Decision ۱۱۰

۵- شبکه مدل سازی تصمیم ۱۱۰

۶- تعیین عدد ملحد ناموزمان (MOP) ۱۱۲

۷- نمونه پرسشنامه مقایسه DEMATEL ۱۱۳

۸- نمونه پرسشنامه مقایسه ANP ۱۱۵

فصل ۷ بحث و نتیجه گیری ۱۱۹

پیشنهادهای: ۱۲۴

تنظیم نقشه استراتژی شهرداری در توسعه ی صنعت گردشگری ۱۳۲

فهرست منابع و مآخذ ۱۳۱

منابع فارسی: ۱۳۳

منابع انگلیسی ۱۴۳