



انتشارات موجک

# الگوهای ارزیابی عملکرد



دکتر حسین محمد پورزرندي

دکتر سید مرتضی صالحی

مترجم و ویراستار : شیرین فرجی



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



# الگوهای ارزیابی عملکرد

تألیف:

دکتر حسین محمد پورزرندی

دکتر سید مرتضی صالحی

مترجم و ویراستار:

شیرین فرجی



انتشارات موجک



سروشناسه: صالحی، سید مرتضی، ۱۳۴۲ -

عنوان و نام پدیدآور: الگوهای ارزیابی عملکرد/تالیف سید مرتضی صالحی، حسین محمد پورزرندی.

مشخصات نشر: تهران: انتشارات موجک، ۱۳۹۶.

مشخصات ظاهری: ۱۴۵ ص.

شابک: ۰۵-۰۸-۸۷۹۹-۰۷۸-۶۰۰، ۹۷۸ ریال ۲۰۰۰۰

وضعیت فهرست نویسی: فیبا

یادداشت: کتابنامه: ص. ۱۹۵.

موضوع: عملکرد -- ارزشیابی

موضع: Performance -- Evaluation

موضوع: عملکرد -- مدیریت -- ارزشیابی

موضع: Performance -- Management -- Evaluation

شناسه افزوده: محمد پورزرندی، حسین، ۱۳۳۹ -

رده بندی کنگره: ۱۳۹۶ ص ۲۶ الف / ۵ / HF ۵۵۴۹

رده بندی دیوی: ۶۵۸/۵۶۲

شماره کتابشناسی ملی: ۴۷۳۰۴۳۸

---

#### انتشارات موجک

تلگرام: +۹۰۱۷۶۷۲۵۰۲

کanal: telegram.me/mojak1

تلفن مرکز پخش: ۰۰۲۶۳۲۴۰۳۵۱۳ - ۰۰۲۶۳۲۴۰۳۵۱۳ - ۰۰۲۱۶۶۱۲۷۵۹۳

ایمیل: mojakpublication@yahoo.com

سایت: www.mojak.ir



عنوان: الگوهای ارزیابی عملکرد

تالیف: دکتر سید مرتضی صالحی، دکتر حسین محمد پورزرندی

مترجم و ویراستار: شیرین فرجی

طرح جلد: سیده زهرا روشنایی

مشخصات ظاهری: ۱۴۵ صفحه، قطع وزیری

چاپ اول: پاییز ۱۳۹۶، تیراز: ۱۰۰۰ جلد

قیمت: ۲۰۰۰۰ ریال، شابک: ۰۵-۰۸-۸۷۹۹-۰۷۸-۶۰۰

حقوق چاپ و نشر برای ناشر محفوظ است.

# فهرست مطالب

عنوان	
صفحه	
	فصل اول: تاریخچه ارزیابی عملکرد
۱	۱-۱ مقدمه
۳	۲-۱ تاریخچه ارزیابی عملکرد
	فصل دوم: مبانی ارزیابی عملکرد
۱۱	۱-۲ مفاهیم ارزیابی عملکرد
۱۲	۱-۱-۲ معیار
۱۴	۲-۱-۲ داده‌ها
۱۴	۳-۱-۲ نهادها
۱۵	۴-۱-۲ استنتاجات
۱۵	۵-۱-۲ محاسبات
۱۵	۶-۱-۲ فرایندها
۱۶	۲-۲ علل و اهمیت ارزیابی عملکرد
۱۷	۳-۲ مبانی ارزیابی عملکرد
	فصل سوم: تعاریف ارزیابی عملکرد
۲۱	۱-۳ مقدمه
۲۱	۲-۳ تعاریف ارزیابی
۲۲	۳-۳ تعاریف ارزیابی عملکرد

۲۶.....	<b>۴-۳ اهداف ارزیابی عملکرد</b>
<b>فصل چهارم: مدیریت عملکرد</b>	
۲۷.....	۱-۴ مقدمه
۲۷.....	۲-۴ تعاریف مدیریت عملکرد
۲۸.....	۳-۴ هدف اصلی مدیریت عملکرد
۲۹.....	۴-۴ اصول مدیریت عملکرد
۳۰.....	۵-۴ الگوی مدیریت عملکرد
<b>فصل پنجم: انواع سیستم‌های ارزیابی عملکرد</b>	
۳۱.....	۱-۵ انواع چارچوب‌های ارزیابی عملکرد
۳۱.....	۲-۵ دیدگاه سنتی و نوین در ارزیابی عملکرد
۳۳.....	۳-۵ مشکلات ارزیابی عملکرد
۳۵.....	۱-۳-۵ مشکلات ناشی از ساختار سازمانی
۳۶.....	۲-۳-۵ مشکلات ناشی از بخش اجرا
۳۸.....	۴-۵ معیارهای ارزیابی عملکرد
۳۹.....	۵-۵ ویژگی‌های یک الگوی مناسب برای ارزیابی عملکرد
<b>فصل ششم: مدل‌های ارزیابی عملکرد</b>	
۴۱.....	۱-۶ مقدمه
۴۱.....	۲-۶ مدل هوشین کانری
۴۲.....	۴-۶ ۱-۲ هوشین کانری از نگاه صاحب‌نظران
۴۳.....	۳-۶ مدل نظام مدیریت کیفیت ISO
۴۶.....	۱-۳-۶ معیارهای فرعی الگوی ISO 9001:2000
۴۸.....	۴-۶ مدل جایزه کیفیت مالکوم بالدریج (MBNQA)

۵۱.....	۶-۵ مدل تعالی سازمانی (EFQM)
۵۲.....	۶-۵-۱ اهداف مدل تعالی سازمانی
۵۳.....	۶-۵-۲ آشنایی با کلیات مدل EFQM
۵۵.....	۶-۵-۳ معیارهای مدل EFQM
۶۱.....	۶-۶ مدل سینک و تاتل
۶۳.....	۶-۷ مدل هرم عملکرد
۶۴.....	۶-۸ مدل ارزیابی متوازن (BSC)
۶۴.....	۶-۸-۱ نیاز به مدل
۶۵.....	۶-۸-۲ توسعه مدل
۶۶.....	۶-۸-۳ وجود مدل BSC
۷۱.....	۶-۸-۴ روش انجام ارزیابی متوازن
۷۵.....	۶-۹ مدل تحلیل ذی نفعان
۷۷.....	۶-۱۰ مدل مرجع عملیات زنجیره عرضه (SCOR)
۷۸.....	۶-۱۱ مدل برتری سازمانی (CED)
۷۹.....	۶-۱۲ مدل کاهش استراتژیک هزینه‌ها و بهبود عملکرد
۸۰.....	۶-۱۲-۱ متداول‌ری انجام کار
۸۲.....	۶-۱۳ مدل توانایی بلوغ
۸۳.....	۶-۱۳-۱ چهارچوب بلوغ فرایند نرم افزار
۸۴.....	۶-۱۴ مدل الگوبرداری
۸۶.....	۶-۱۴-۱ مدل‌های مختلف الگوبرداری
۸۸.....	۶-۱۴-۲ ارتباط بین مدل‌های مختلف
۸۹.....	۶-۱۴-۳ مراحل اصلی در الگوبرداری
۹۰.....	۶-۱۴-۴ موانع و چالش‌های موجود

<b>فصل هفتم: تکنیک‌های ارزیابی عملکرد</b>	91
<b>۱-۷ روش تحلیل پوششی داده‌ها</b>	91
<b>۱-۱-۷ مقدمه</b>	91
<b>۲-۱-۷ معرفی دو مدل پایه‌ای تحلیل پوششی داده‌ها</b>	92
<b>۳-۱-۷ مشکل تعداد ستاده‌ها و نهاده‌ها</b>	94
<b>۴-۱-۷ ارزیابی تکنیکی</b>	94
<b>۵-۱-۷ CCR مدل</b>	95
<b>۶-۱-۷ BBC مدل</b>	95
<b>۷-۱-۷ ارزیابی پویا</b>	96
<b>۸-۱-۷ ویژگی‌های ارزیابی DEA</b>	97
<b>۹-۱-۷ قابلیت‌های مدل‌های DEA</b>	97
<b>۱۰-۱-۷ راهکارهای بهبود عملکرد</b>	98
<b>۲-۷ روش تحلیل سلسله مراتبی AHP</b>	99
<b>۱-۲-۷ مقدمه</b>	99
<b>۲-۲-۷ اصول روش AHP</b>	99
<b>۳-۲-۷ مراحل روش AHP</b>	101
<b>۴-۲-۷ مثال</b>	103
<b>۳-۷ روش شباخت به گزینه ایده‌آل TOPSIS</b>	107
<b>۱-۳-۷ مقدمه</b>	107
<b>۲-۳-۷ مراحل روش TOPSIS</b>	107
<b>۳-۳-۷ مثال</b>	109
<b>فصل هشتم: مقایسه تطبیقی مدل‌های ارزیابی عملکرد</b>	115
<b>۱-۸ دسته‌بندی کلی مدل‌های ارزیابی عملکرد</b>	115
<b>۲-۸ مرور کلی بر مدل‌های ارزیابی عملکرد</b>	115

۱۱۶ .....	۱-۲-۸ مدل برتری سازمانی (CED) .....
۱۱۶ .....	۲-۲-۸ مدل تعالی سازمانی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا (EFQM) .....
۱۱۶ .....	۳-۲-۸ مدل ارزیابی متوازن (BSC) .....
۱۱۸ .....	۴-۲-۸ مدل کاهش استراتژیک هزینه‌ها و بهبود عملکرد .....
۱۱۹ .....	۵-۲-۸ مدل نظام مدیریت کیفیت (ISO) .....
۱۱۹ .....	۶-۲-۸ مدل جایزه کیفیت مالکوم بالدریج (MBNQA) .....
۱۲۰ .....	۷-۲-۸ مدل جایزه ملی دمینگ .....
۱۲۴ .....	۸-۲-۸ مدل هرم موفقیت عملکرد .....
۱۲۵ .....	۹-۲-۸ مدل مدیریت کیفیت فراگیر (جامع) (TQM) .....
۱۲۶ .....	۱۰-۲-۸ مدل رویکرد سیستمی .....
۱۲۷ .....	۱۱-۲-۸ رویکرد استراتژیک (مدل هوشین کانری) .....
۱۲۷ .....	۱۲-۲-۸ رویکرد بهره‌وری (مدل سینک و تاتل) .....
۱۲۸ .....	۱۳-۲-۸ مدل توانایی بلوغ .....
۱۲۹ .....	۱۴-۲-۸ مدل مرجع عملیات زنجیره ارزش (SCOR) .....
۱۲۹ .....	۱۵-۲-۸ مدل پنج نیروی رقابتی پورتر .....
۱۳۰ .....	۱۶-۲-۸ مدل الماس پورتر .....
۱۳۱ .....	۱۷-۲-۸ مدل فضای اطلاعاتی .....
۱۳۱ .....	۱۸-۲-۸ مدل توسعه محصول جدید .....
۱۳۲ .....	۱۹-۲-۸ مدل نظام ملی نوآوری .....
۱۳۳ .....	۳-۸ مقایسه مدل‌های ارزیابی عملکرد .....
۱۳۴ .....	۴-۸ معرفی مدلی جدید جهت ارزیابی عملکرد بانک‌ها و موسسات مالی اعتباری .....
۱۳۷ .....	<b>منابع</b>
۱۳۷ .....	منابع فارسی .....
۱۴۰ .....	منابع انگلیسی .....

# Performance Evaluation Models

By:Hosein Mohamad Pourzarandi Ph.D.

Seyed Morteza Salehi Ph.D.

Translator and Editor: Shirin Faraji

دانش مدیریت امروز در جستجوی راههای کمک به تحقق چشم انداز، اهداف و استراتژیها در سازمان است که ملاک عملکرد موفق محسوب می شوند. یکی از مهم‌ترین حلقه‌های زنجیره مدیریت در سازمان، سنجش و اندازه‌گیری عملکرد است. موضوع اندازه‌گیری عملکرد در سازمان تا آن حد اهمیت یافته است که صاحب نظران دانش مدیریت معتقدند «آنچه را نتوان اندازه‌گیری نمود نمی‌توان مدیریت کرد». بر همین اساس روشها و تکنیک‌های بسیاری در سنجش عملکرد ارائه شده است، اما آنچه بیش از همه حائز اهمیت است داشتن نگاه نظاممند به موضوع عملکرد در سازمان است.

ISBN: 978-600-8799-08-5



9 78600 799085



انتشارات موجک