

فهرست تفصیلی

۱	 سخن ناشر
۳	 پیش‌گفتار نویسندگان
۷	 فصل اول: عملکرد
۷	 مقدمه
۸	 ۱. چستی عملکرد
۸	 ۱-۱. تعریف مفهومی عملکرد
۱۱	 ۱-۲. تعریف عملیاتی عملکرد
۱۷	 ۱-۳. قضایای کلی عملکرد
۱۸	 ۲. چرایی عملکرد و چگونگی مواجهه با آن
۲۰	 ۳. چستی و چرایی عملکرد ضعیف و چگونگی مواجهه با آن
۲۰	 ۳-۱. چستی عملکرد ضعیف
۲۰	 ۳-۲. چرایی عملکرد ضعیف
۲۲	 ۳-۳. چگونگی مواجهه با عملکرد ضعیف
۲۳	 جمع‌بندی
۲۷	 فصل دوم: مدیریت عملکرد در سطح فرد
۲۸	 مقدمه
۲۹	 ۱. چستی مدیریت عملکرد
۲۹	 ۱-۱. خاستگاه و پیشینه مدیریت عملکرد
۳۳	 ۱-۲. تعاریف مفهومی مدیریت عملکرد
۳۶	 ۱-۳. اصول اساسی مدیریت عملکرد
۳۸	 ۱-۴. تفاوت مدیریت عملکرد و ارزیابی عملکرد
۴۰	 ۱-۵. چالش‌های مدیریت عملکرد

۴۸.....	۲. چرایی مدیریت عملکرد.....
۵۵.....	۳. چگونگی مدیریت عملکرد.....
۵۵.....	۳-۱. رویکردهای مدیریت عملکرد.....
۵۹.....	۳-۲. الگوها و چارچوبهای مدیریت عملکرد.....
۵۹.....	۳-۲-۱. الگوی مدیریت بر مبنای هدف.....
۶۲.....	۳-۲-۲. الگوی سه مرحله‌ای پیر و راه.....
۶۲.....	۳-۲-۳. الگوی مدیریت رفتارها و نتایج.....
۶۴.....	۳-۲-۴. الگوی مدیریت عملکرد اسپایر و بیکر.....
۶۶.....	۳-۲-۵. الگوی توسعه‌یافته الگوی مدیریت عملکرد اسپایر و بیکر.....
۹۰.....	۳-۲-۶. الگوی چهاربخشی مورفی و کلوند.....
۹۱.....	۳-۲-۷. الگوی توسعه‌یافته الگوی چهاربخشی مورفی و کلوند.....
۹۲.....	۳-۲-۸. الگوی بازخورد محور.....
۹۳.....	۳-۲-۹. الگوی کاربردی نظریه اسنادی در مدیریت عملکرد.....
۹۵.....	۳-۲-۱۰. الگوی مدیریت عملکرد مبتنی بر استراتژی.....
۹۷.....	۳-۲-۱۱. الگوی چرخه مدیریت عملکرد.....
۹۸.....	۳-۲-۱۲. الگوی توالی اقدام در مدیریت عملکرد.....
۹۹.....	۳-۲-۱۳. الگوی مراحل مدیریت عملکرد.....
۱۰۱.....	۳-۲-۱۴. الگوی فرایند مدیریت عملکرد در شرکت فیزر.....
۱۰۱.....	۳-۲-۱۵. الگوی فرایند بهسازی عملکرد در شرکت ریدیآن.....
۱۰۲.....	۳-۲-۱۶. الگوی مدیریت عملکرد بالا در بانک استاندارد چارترد.....
۱۰۶.....	۳-۲-۱۷. الگوی مدیریت عملکرد در جوامع در حال ساخت.....
۱۰۷.....	۳-۲-۱۸. الگوی مدیریت عملکرد در یک شرکت دارویی.....
۱۰۷.....	۳-۲-۱۹. الگوی مدیریت عملکرد در یک سازمان غیرانتفاعی.....
۱۰۸.....	۳-۲-۲۰. الگوی مدیریت عملکرد و رشد سازمانی.....
۱۰۹.....	۳-۲-۲۱. الگوی مدیریت عملکرد و بهسازی کارکنان.....
۱۱۳.....	۳-۲-۲۲. الگوی مدیریت عملکرد بر اساس قضایای کلی عملکرد.....
۱۱۴.....	۳-۲-۲۳. الگوی چهار مرحله‌ای عام مدیریت عملکرد.....
۱۱۶.....	۳-۲-۲۴. الگوی فرایند مدیریت عملکرد ویلیام دمنینگ.....
۱۱۸.....	۳-۲-۲۵. الگوی فرایند مدیریت عملکرد دلپو.....
۱۱۸.....	۳-۲-۲۶. الگوی فرایند مدیریت عملکرد دیوانز.....
۱۱۹.....	۳-۲-۲۷. الگوی اقدام‌ها (فعالیت‌ها) در مدیریت عملکرد.....
۱۲۰.....	۳-۲-۲۸. الگوی توسعه و طراحی نظام مدیریت عملکرد.....
۱۲۱.....	۳-۲-۲۹. الگوی فرایند مدیریت عملکرد بوان و تامسون.....
۱۲۲.....	۳-۲-۳۰. الگوی فرایندی بهسازی منابع انسانی.....

فهرست تفصیلی □ ج

۱۳۳.....	۳-۲-۳۱. الگوی تعامل نظام مدیریت عملکرد فرد و سازمان
۱۳۴.....	۳-۳. فرایند مدیریت عملکرد
۱۳۴.....	۳-۳-۱. برنامه‌ریزی و دستیابی به توافقات عملکردی و توسعه‌ای
۱۴۵.....	۳-۳-۲. اجرا و تحقق برنامه‌های عملکردی و توسعه‌ای
۱۵۰.....	۳-۳-۳. پایش عملکرد و مربی‌گری
۱۵۳.....	۳-۳-۴. بازبینی عملکرد
۱۵۹.....	۳-۳-۵. ارزیابی عملکرد
۱۹۶.....	۳-۳-۶. پیوند دادن عملکرد با حقوق و مزایا (پرداخت مبتنی بر عملکرد)
۲۰۳.....	۳-۳-۷. آموزش و بهسازی
۲۰۴.....	۳-۳-۸. متناسب‌سازی و انتخاب مبتنی بر عملکرد
۲۰۵.....	۳-۴. نقش‌آفرینان مدیریت عملکرد
۲۰۶.....	۳-۴-۱. مدیران ارشد به مثابه رهبران
۲۰۸.....	۳-۴-۲. مدیران / مدیران صفی به مثابه ارزیابی‌کنندگان
۲۱۰.....	۳-۴-۳. کارکنان به مثابه ارزیابی‌شوندگان
۲۱۱.....	۳-۴-۴. متخصصان منابع انسانی به مثابه تسهیل‌کنندگان
۲۱۸.....	۳-۵. عوامل زمینه‌ای مدیریت عملکرد
۲۲۵.....	۳-۶. معیارها در مدیریت عملکرد
۲۲۷.....	۳-۶-۱. طبقه‌بندی اول
۲۲۹.....	۳-۶-۲. طبقه‌بندی دوم
۲۳۱.....	۳-۶-۳. طبقه‌بندی سوم
۲۳۳.....	۳-۶-۴. طبقه‌بندی چهارم
۲۳۴.....	۳-۶-۵. طبقه‌بندی پنجم
۲۳۴.....	۳-۶-۶. طبقه‌بندی ششم
۲۳۷.....	۳-۷. طراحی نظام مدیریت عملکرد
۲۳۸.....	مرحله ۱. تصمیم به معرفی مدیریت عملکرد به عنوان بحث اصلی کسب‌وکار
۲۳۸.....	مرحله ۲. تعیین اهداف و اصول راهنما برای مدیریت عملکرد
	مرحله ۳. ایجاد زمینه جلب و افزایش تعهد و مشارکت فعالانه از سوی مدیر ارشد و
۲۳۹.....	مدیران صفی
۲۳۹.....	مرحله ۴. طراحی و اشاعه اصول راهنما در خصوص چگونگی کار نظام مدیریت عملکرد
۲۳۹.....	مرحله ۵. تعریف و تبیین فرایندهای مدیریت عملکرد و مستندسازی
۲۴۰.....	مرحله ۶. اجرای آزمایشی
۲۴۰.....	مرحله ۷. برقراری ارتباط با نقش‌آفرینان نظام مدیریت عملکرد
۲۴۰.....	مرحله ۸. برنامه‌ریزی ترتیبات لازم برای آموزش مدیریت عملکرد
۲۴۲.....	مرحله ۹. استقرار نظام مدیریت عملکرد

مرحله ۱۰. اندازه‌گیری ارزش‌یابی.....	۲۴۲
۳-۱. ویژگی‌های نظام مدیریت عملکرد/اثربخش.....	۲۴۴
۳-۹. مطالعات موردی مدیریت عملکرد در دنیا.....	۲۴۷
۳-۹-۱. شرکت «دی هویلند».....	۲۴۷
۳-۹-۲. شرکت «نورثرن تله‌کام».....	۲۵۴
۳-۹-۳. شرکت «زیراکس کانادا».....	۲۶۵
جمع‌بندی.....	۲۷۳

فصل سوم: مدیریت عملکرد در سطح تیم..... ۲۸۶

مقدمه.....	۲۸۷
۱. چیستی مدیریت عملکرد.....	۲۸۷
۲. چرایی مدیریت عملکرد.....	۲۹۱
۳. چگونگی مدیریت عملکرد.....	۲۹۳
۳-۱. فرایند مدیریت عملکرد.....	۲۹۴
۳-۲. الگوها و چارچوب‌های مدیریت عملکرد.....	۲۹۷
۳-۲-۱. الگوی نظام ارزش‌یابی شایستگی.....	۲۹۷
۳-۲-۲. الگوی سنجش عملکرد تیم‌های دانش‌بنیان.....	۲۹۷
۳-۲-۳. الگوی توان‌مندسازی تیم‌ها.....	۲۹۸
۳-۲-۴. الگوی توسعه ویژگی‌های اثربخشی تیم‌ها.....	۲۹۸
۳-۲-۵. الگوگزینی.....	۳۰۰
۳-۳. معیارها در مدیریت عملکرد تیم.....	۳۰۰
الف. عوامل کلیدی موفقیت تیم:.....	۳۰۲
ب. عوامل مهم تأثیرگذار در موفقیت تیم:.....	۳۰۲
جمع‌بندی.....	۳۰۸

فصل چهارم: مدیریت عملکرد در سطح سازمان..... ۳۱۷

مقدمه.....	۳۱۸
۱. چیستی مدیریت عملکرد.....	۳۱۹
۱-۱. خاستگاه و پیشینه مدیریت عملکرد.....	۳۱۹
۱-۲. تعاریف مفهومی مدیریت عملکرد.....	۳۲۲
۲. چرایی مدیریت عملکرد.....	۳۲۲
۳. چگونگی مدیریت عملکرد.....	۳۲۴
۳-۱. رویکردهای مدیریت عملکرد.....	۳۲۴
۳-۱-۱. رویکرد متوازن/غیرمتوازن.....	۳۲۴
۳-۱-۲. رویکرد حسابداری.....	۳۲۵

۳۲۹.....	۳-۱-۳. رویکرد بازاریابی.....
۳۳۷.....	۳-۱-۴. رویکرد عملیات/تولید.....
۳۳۹.....	۳-۱-۵. رویکرد فعالیت محور/شرکت محور.....
۳۴۰.....	۳-۱-۶. رویکرد توصیفی/تجویزی.....
۳۴۱.....	۳-۱-۷. رویکرد انگیزشی/اطلاعاتی.....
۳۴۱.....	۳-۲. الگوها و چارچوب‌های مدیریت عملکرد.....
۳۴۱.....	۳-۲-۱. الگوی عملکرد سیرز.....
۳۴۲.....	۳-۲-۲. الگوی فرایندی مدیریت عملکرد در سطح سازمان.....
۳۴۵.....	۳-۲-۳. ماتریس سنجش عملکرد.....
۳۴۶.....	۳-۲-۴. هرم سنجش راهبردی و فن گزارش‌دهی.....
۳۴۷.....	۳-۲-۵. چارچوب پیشنهادی برای صنایع خدماتی.....
۳۴۸.....	۳-۲-۶. الگوی فرایند کلان سازمان.....
۳۴۸.....	۳-۲-۷. الگوی کارت امتیاز متوازن.....
۳۶۳.....	۳-۲-۸. الگوهای تعالی کسب‌وکار.....
۳۹۸.....	۳-۲-۹. الگوی حسابداری هزینه.....
۴۰۲.....	۳-۲-۱۰. الگوهای جایگزین سنجش عملکرد.....
۴۰۴.....	۳-۲-۱۱. الگوی منشور عملکرد.....
۴۰۸.....	۳-۲-۱۲. الگوی مرجع نظام‌های سنجش عملکرد یک پارچه.....
۴۲۵.....	۳-۲-۱۳. الگوگزینی.....
۴۲۹.....	۳-۲-۱۴. برنامه بهبود عملکرد.....
۴۳۱.....	۳-۲-۱۵. الگوی مدیریت عملکرد جهان شمول.....
۴۳۲.....	۳-۲-۱۶. الگوی هشت مرحله‌ای بهبود عملکرد سینک و تاتل.....
۴۳۶.....	۳-۳. معیارها در مدیریت عملکرد سازمان.....
۴۳۷.....	- سنجه‌ها به مثابه ابزاری برای شفاف‌سازی استراتژی.....
۴۳۷.....	- سنجه‌ها به مثابه ابزاری برای تبیین و درونی‌سازی استراتژی‌ها.....
۴۳۸.....	- سنجه‌ها به مثابه ابزاری برای به چالش درآوردن استراتژی.....
۴۴۰.....	۳-۳-۱. طبقه‌بندی اول.....
۴۴۰.....	۳-۳-۲. طبقه‌بندی دوم.....
۴۴۱.....	۳-۳-۳. طبقه‌بندی سوم.....
۴۴۱.....	۳-۳-۴. طبقه‌بندی چهارم.....
۴۴۲.....	۳-۳-۵. طبقه‌بندی پنجم.....
۴۴۳.....	جمع‌بندی.....
۴۵۹.....	منابع و مآخذ.....
۴۶۹.....	نمایه.....