

سلسلة إدارة الأداء الاستراتيجي

# أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن

الدكتور

ظاهر محسن منصور الغالبي

دكتورا إدارة استراتيجية

جامعة الزيتونة الأردنية

الأستاذ

وائل محمد صبحي إدريس

استشاري اداء مؤسسي

خبير في Balanced Scorecard



الطبعة الأولى

2009



| الصفحة | الموضوع                                                      |
|--------|--------------------------------------------------------------|
| 17     | الباب الأول : تشخيص الأداء                                   |
| 19     | الفصل الأول<br>التطور التاريخي للأداء                        |
| 21     | المقدمة                                                      |
| 22     | نظرة تاريخية للأداء                                          |
| 34     | الأعمال والقطاعين العسكري والحكومي                           |
| 36     | ماهية الأداء                                                 |
| 55     | الفصل الثاني<br>مقدمة في قياس وإدارة الأداء في عصر المعلومات |
| 57     | المقدمة                                                      |
| 58     | المعلومات والمعلوماتية                                       |
| 63     | قياس الأداء                                                  |
| 114    | إدارة الأداء                                                 |
| 135    | الباب الثاني : بطاقة التقييم المتوازن                        |
| 137    | الفصل الثالث<br>ماهية بطاقة التقييم المتوازن                 |
| 139    | المقدمة                                                      |



| الصفحة | الموضوع                                                           |
|--------|-------------------------------------------------------------------|
| 141    | نشوء وتطور بطاقة التقييم المتوازن                                 |
| 151    | مفهوم وأهمية بطاقة التقييم المتوازن                               |
| 158    | مكونات بطاقة التقييم المتوازن وعوامل النجاح الحرجة                |
| 169    | الفصل الرابع<br>المنظور المالي في بطاقة التقييم المتوازن          |
| 171    | المقدمة                                                           |
| 172    | نظرة تاريخية للأداء المالي                                        |
| 174    | المنظور المالي في بطاقة التقييم المتوازن                          |
| 178    | مؤشرات الأداء المالي                                              |
| 187    | الفصل الخامس<br>منظور العملاء في بطاقة التقييم المتوازن           |
| 189    | المقدمة                                                           |
| 190    | نظرة تاريخية للعملاء                                              |
| 192    | منظور العملاء في بطاقة التقييم المتوازن                           |
| 200    | مؤشرات العملاء                                                    |
| 215    | الفصل السادس<br>منظور العمليات الداخلية في بطاقة التقييم المتوازن |
| 217    | المقدمة                                                           |
| 218    | نظرة تاريخية للعمليات الداخلية                                    |
| 224    | منظور العمليات الداخلية في بطاقة التقييم المتوازن                 |



| الصفحة | الموضوع                                                       |
|--------|---------------------------------------------------------------|
| 233    | مؤشرات العمليات الداخلية                                      |
| 237    | الفصل السابع<br>منظور التعلم والنمو في بطاقة التقييم المتوازن |
| 239    | المقدمة                                                       |
| 240    | نظرة تاريخية للتعلم والنمو                                    |
| 244    | منظور التعلم والنمو في بطاقة التقييم المتوازن                 |
| 250    | مؤشرات التعلم والنمو                                          |