

إدارة الأداء المتميز

قياس الأداء - تقييم الأداء - تحسين الأداء

مؤسسياً وفردياً



الدكتور
محمد قدرى حسن



دار الجامعة الجديدة

فهرس الموضوعات

رقم الصفحة	الموضوع
٥	مقدمة
٦	تمهيد
٩	فصل تمهيدي
	إدارة الأداء المتميز
١١	المبحث الأول: ماهية إدارة الأداء المتميز
١٢	أولاً: عناصر إدارة الأداء المتميز
١٢	ثانياً: مزايا إدارة الأداء المتميز
١٣	ثالثاً: شروط إدارة الأداء المتميز
١٣	رابعاً: أسس إدارة الأداء المتميز
١٥	المبحث الثاني: معايير إدارة الأداء المتميز
١٦	أولاً: أنواع معايير الأداء المتميز
١٧	ثانياً: ضوابط معايير الأداء المتميز
١٨	ثالثاً: أساليب تطوير معايير الأداء المتميز
١٨	رابعاً: طرق وضع معايير الأداء المتميز
١٩	المبحث الثالث: فاعلية إدارة الأداء المتميز
١٩	أولاً: عوامل نجاح إدارة الأداء المتميز
٢٠	ثانياً: تكامل نظام إدارة الأداء المتميز
٢٤	ثالثاً: فوائد إدارة الأداء المتميز
٢٧	رابعاً: نتائج إدارة الأداء المتميز
٢٩	القسم الأول
	قياس الأداء
٣١	تمهيد
٣٧	الفصل الأول
	قياس الأداء المؤسسي
٣٩	المبحث الأول: معايير قياس الأداء المؤسسي

٣٩	المطلب الأول: المعيار العام لقياس الأداء المؤسسي
٤١	المطلب الثاني: مستويات قياس الأداء المؤسسي
٤٤	المطلب الثالث: مؤشرات قياس الأداء المؤسسي
٤٨	المبحث الثاني: العوامل المؤثرة في قياس الأداء المؤسسي
٥٠	المطلب الأول: أساليب قياس الأداء المؤسسي
٥١	المطلب الثاني: صعوبات قياس الأداء المؤسسي
٥٥	المطلب الثالث: متطلبات قياس الأداء المؤسسي
٦٤	المبحث الثالث: فاعلية قياس الأداء المؤسسي
٦٤	المطلب الأول: الرقابة على الأداء المؤسسي
٨٨	المطلب الثاني: أدوات قياس الأداء المؤسسي
٩٦	المطلب الثالث: نطاق قياس الأداء المؤسسي

الفصل الثاني

قياس الأداء الفردي

١٠١	
١٠٣	المبحث الأول: معيار قياس الأداء الفردي
١٠٣	المطلب الأول: المعيار العام لقياس الأداء الفردي
١٠٤	المطلب الثاني: مستويات قياس الأداء الفردي
١٠٧	المطلب الثالث: مؤشرات قياس الأداء الفردي
١١٠	المبحث الثاني: العوامل المؤثرة في قياس الأداء الفردي
١١٠	المطلب الأول: أساليب قياس الأداء الفردي
١٢٢	المطلب الثاني: صعوبات قياس الأداء الفردي
١٢٥	المطلب الثالث: متطلبات قياس الأداء الفردي
١٣١	المبحث الثالث: فاعلية قياس الأداء
١٣١	المطلب الأول: الرقابة على الأداء الفردي
١٤٦	المطلب الثاني: أدوات قياس الأداء الفردي
١٥٦	المطلب الثالث: نطاق قياس الأداء الفردي

١٦٥

١٦٧

تمهيد

الفصل الأول

١٧١

تقييم الأداء المؤسسي

١٧٣

المبحث الأول: ماهية تقييم الأداء المؤسسي

١٧٤

المطلب الأول: أهمية تقييم الأداء المؤسسي

١٧٥

المطلب الثاني: أهداف تقييم الأداء المؤسسي

١٨٢

المطلب الثالث: فوائد تقييم الأداء المؤسسي

١٨٣

المطلب الرابع: أساليب تقييم الأداء المؤسسي

١٨٦

المبحث الثاني: مبادئ تقييم الأداء المؤسسي

١٨٧

المطلب الأول: أسس عملية تقييم الأداء المؤسسي

١٩٠

المطلب الثاني: شروط تقييم الأداء المؤسسي

١٩٠

المطلب الثالث: عوامل نجاح تقييم الأداء المؤسسي

١٩١

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في تقييم الأداء المؤسسي

١٩٣

المبحث الثالث: مداخل تقييم الأداء المؤسسي

١٩٤

المطلب الأول: تحليل النظم

١٩٩

المطلب الثاني: المراجعة الإدارية

٢٠٢

المطلب الثالث: إعادة البناء

٢٠٦

المطلب الرابع: التحسين والتطوير المستمر للعمل

٢١٤

المبحث الرابع: معايير تقييم الأداء المؤسسي

٢١٥

المطلب الأول: معيار التقييم الذاتي للأداء المؤسسي

٢٢٢

المطلب الثاني: معيار تنفيذ الالتزام بالتقييم الذاتي

٢٢٧

المطلب الثالث: معيار إرجاع الأثر

٢٢٩

المطلب الرابع: معيار الارتباط والتكامل

٢٣٢

المبحث الخامس: التقييم المتوازن للأداء

٢٣٣	المطلب الأول: دوافع التقييم المتوازن للأداء
٢٣٥	المطلب الثاني: ضوابط التقييم المتوازن للأداء
٢٣٦	المطلب الثالث: محاور التقييم المتوازن للأداء
٢٤٤	المطلب الرابع: مراحل التقييم المتوازن للأداء
٢٤٧	المطلب الخامس: بطاقة التقييم المتوازن للأداء
٢٥١	الفصل الثاني تقييم أداء العاملين
٢٥٢	المبحث الأول: ماهية تقييم أداء العاملين
٢٥٣	المطلب الأول: أهمية تقييم أداء العاملين
٢٥٥	المطلب الثاني: أهداف تقييم أداء العاملين
٢٥٩	المطلب الثالث: عناصر تقييم أداء العاملين
٢٦٤	المطلب الرابع: أسس تقييم أداء العاملين
٢٦٥	المبحث الثاني: مبادئ تقييم أداء العاملين
٢٦٦	المطلب الأول: استخدامات تقييم أداء العاملين
٢٦٧	المطلب الثاني: خطوات تقييم أداء العاملين
٢٦٩	المطلب الثالث: معايير تقييم أداء العاملين
٢٧٢	المطلب الرابع: نظم تقييم أداء العاملين
٢٧٥	المبحث الثالث: فاعلية تقييم أداء العاملين
٢٧٦	المطلب الأول: مقومات فاعلية تقييم أداء العاملين
٢٧٨	المطلب الثاني: عملية تقييم أداء العاملين
٢٨٠	المطلب الثالث: علانية تقييم أداء العاملين
٢٨٣	المطلب الرابع: استخدام نتائج تقييم أداء العاملين
٢٨٦	المبحث الرابع: إعداد خطة تقييم أداء العاملين
٢٨٧	المطلب الأول: تحديد المسؤولية عن تقييم أداء العاملين
٢٨٩	المطلب الثاني: تحديد طرق تقييم أداء العاملين
٣٠٤	المطلب الثالث: مقابلات تقييم أداء العاملين

رقم الصفحة	الموضوع
٣٠٨	المطلب الرابع: اختبارات تقييم أداء العاملين
٣٢٠	المطلب الخامس: نتائج تقييم أداء العاملين
٣٢٦	المبحث الخامس: معوقات تقييم أداء العاملين
٣٢٦	المطلب الأول: مشكلات تقييم أداء العاملين
٣٢٩	المطلب الثاني: أخطاء تقييم أداء العاملين
٣٣١	المطلب الثالث: تقييم فاعلية عملية تقييم أداء العاملين
٣٣٢	المطلب الرابع: فشل أنظمة تقييم أداء العاملين
	القسم الثالث
٣٣٧	تحسين الأداء
٣٣٩	تمهيد
	الفصل الأول
٣٤٥	التعريف بتحسين الأداء
٣٤٧	المبحث الأول: تغيير الأداء
٣٤٨	المطلب الأول: مفهوم تغيير الأداء
٣٥١	المطلب الثاني: قادة تغيير الأداء
٣٥٤	المطلب الثالث: مبادئ إدارة تغيير الأداء
٣٥٧	المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في تغيير الأداء
٣٦٦	المطلب الخامس: خطوات تغيير الأداء
٣٧٠	المبحث الثاني: التطوير التنظيمي للأداء
٣٧١	المطلب الأول: التعريف بالتطوير التنظيمي للأداء
٣٧٥	المطلب الثاني: أهداف التطوير التنظيمي للأداء
٣٧٩	المطلب الثالث: إدارة عملية التطوير التنظيمي للأداء
٣٨٧	المطلب الرابع: أساسيات التطوير التنظيمي للأداء
٤٠٢	المبحث الثالث: نظام تحسين الأداء
٤٠٣	المطلب الأول: مداخل تحسين الأداء
٤٢٩	المطلب الثاني: إعداد خطط تحسين الأداء

رقم الصفحة	الموضوع
٤٣٦	المطلب الثالث: منهج ستة سيجما لتحسين الأداء
٤٤١	المطلب الرابع: معوقات تحسين الأداء
٤٤٩	الفصل الثاني وسائل تحسين الأداء
٤٥١	المبحث الأول: إدارة الجودة الشاملة
٤٥٣	المطلب الأول: ماهية إدارة الجودة الشاملة
٤٥٧	المطلب الثاني: أسس تطبيق إدارة الجودة الشاملة
٤٦٤	المطلب الثالث: تنفيذ إدارة الجودة الشاملة
٤٧٠	المطلب الرابع: العوامل المؤثرة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة
٤٧٢	المبحث الثاني: الإدارة بالأهداف
٤٧٣	المطلب الأول: ماهية الإدارة بالأهداف
٤٧٩	المطلب الثاني: عناصر الإدارة بالأهداف
٤٨٦	المطلب الثالث: فلسفة الإدارة بالأهداف
٤٨٩	المبحث الثالث: هندسة التغيير أو إعادة البناء
٤٩٠	المطلب الأول: ماهية هندسة التغيير
٤٩٤	المطلب الثاني: عوامل نجاح هندسة التغيير
٤٩٨	المطلب الثالث: إدارة هندسة التغيير
٥٠٣	المبحث الرابع: القياس المقارن
٥٠٣	المطلب الأول: ماهية القياس المقارن
٥٠٦	المطلب الثاني: التطبيق الفعال للقياس المقارن
٥٠٨	المطلب الثالث: تنفيذ عملية القياس المقارن
٥١٣	قائمة المراجع
٥٢١	فهرس الموضوعات