第一图书网, tushu007.com

# <<绩效管理的55个关键细节>>

## 图书基本信息

书名：<<绩效管理的55个关键细节>>

13位ISBN编号：9787512310902

10位ISBN编号：7512310900

出版时间：2011-1

出版时间：中国电力出版社

作者：徐耀武

页数：230

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

## 内容概要

本书全面、系统地对绩效管理的各个流程进行了科学地梳理，经过严格筛选，从标准、结构、导入、控制、评估、辅导、沟通、改善8个方面选取了55个关键细节，对于每一个关键细节，不仅提出了标准和要求，还给出了具体的管理方法及解决方案，可以有效地帮助企业进行绩效管理，提升组织和个人绩效，促进管理流程和业务流程的优化，顺利实现组织的战略目标。

本书适合企业经营者、企业中高层管理人员、企业各个部门的主管以及工作人员、高校师生、培训和管理咨询人员等阅读和使用。

## 作者简介

徐耀武
美国加州科技大学高級工商管理硕士，18年的人力資源/培訓总监、大型制造企业QC/QA/CI主管、企业改善委员会顾问等职务的管理经验，擅长运用精益化管理思想重塑企业战略性人力資源规划、目标与绩效管理体系，以及建立企业执行力提升管理体系等，曾服务过唯美陶瓷、肯萨斯家具、中山国泰纺织印染、温州大自然企业、印尼宝成工业集团等多家企业，授课时间在2000小时以上。

## 书籍目录

前言第1章　标准：绩效指标设计的8个细节　细节1　明确绩效指标的成果导向　细节2　实现绩效指标与消费者价值需求的对接　细节3　理清企业的成果价值流　细节4　识别价值流中的关键绩效指标　细节5　设计可度量的绩效指标　细节6　实现绩效指标与绩效人员能力的平衡　细节7　实现短期与长期绩效指标的有机结合　细节8　灵活运用定量与定性指标第2章　结构：绩效均衡设计的8个细节　细节9　绩效指标设计应与业务流程相匹配　细节10　业务流程再造与绩效导向的融合　细节17　实现层级结构绩效管理的均衡化　细节12　不同绩效要素的整合与平衡　细节13　激发个体竞争的绩效结构设计　细节14　个体与团队绩效的平衡设计　细节15　跨部门协作的绩效结构设计　细节16　实现支持性单元的绩效设计均衡化第3章　导入：强化绩效共识的5个细节　细节17　有效识别绩效导入的阻力因素　细节18　绩效管理与个体自主性的融合　细节19　在绩效导入中嵌入领导意志　细节20　绩效协调小组的结构设置和岗位职责　细节27　建立个体与组织间的信任感第4章　控制：绩效过程管理的9个细节　细节22　实现个体绩效自主的授权管理　细节23　个体绩效自主的合理性管控　细节24　组织与个体绩效目标的协定　细节25　保障绩效成果的过程管理　细节26　确定绩效个体的关键事项　细节27　绩效过程的支持性管理策略　细节28　绩效管理中的例外管理　细节29　绩效过程的痕迹管理方法　细节30　从建立绩效共识到自主控制第5章　评估：绩效考核合理化的9个细节第6章　辅导：提供绩效协助的6个细节第7章　沟通：消除绩效分歧的5个细节第8章　改善：推进绩效发展的5个细节后记

## 章节摘录

第1章　标准：绩效指标设计的8个细节　　有两个问题是企业进行绩效指标设计前需考虑清楚的：一是企业应设计怎样的绩效指标，二是如何通过绩效管理来改善企业的经营成果，这两个问题是息息相关的。
不同的绩效指标最终会导致不同的成果表现，而不同的企业成果表现，在绩效指标体系的设计上也是不一样的。
　　一位公司的销售经理说：“即使产品销售不理想；也不可对产品进行降价处理，没有利润的业务，做了也是白做，长此以往，公司将无法经营下去。
”这是销售人员的绩效观，他们对绩效指标的理解最终会落实到企业利润上。
但技术人员则可能说：“我们必须发挥技术上的优势，否则我们会被竞争对手所淘汰。
”他们对绩效指标的理解则是从技术的角度出发的。
　　类似这样的情况，会导致企业在绩效指标设计上产生分歧、偏差及失误。
了解这些分歧、偏差或者失误，可以加深我们对绩效指标设计的理解。
　　1.绩效指标导向的常见失误　　有一家销售公司，为了鼓励销售人员与顾客多沟通，制订了这样的奖惩制度：月手机话费不满200元者，不予报销；超过300元者，不但全额报销，还有奖励。
管理者本意是鼓励员工与顾客多沟通，但结果事与愿违。
许多销售员为了达到300元的话费额度，经常拨打私人长途电话与朋友闲聊。
　　在这种绩效管理下，不但销售业绩没有实现增长，反而增加了公司的成本。
究其原因，就是在绩效指标设计导向上犯了错误。
“多与客户沟通”可以通过设计相应的沟通管理模板来实现，如设计“沟通记录表”来记录销售员与客户的沟通次数、时间、内容以及达成的意愿等，而不是简单地用“电话费”额度来考核。
另外，“多与客户沟通’也不是一项理想的绩效指标内容，因为它不是一个直接的、可衡量的“结果”。
类似的错误在企业的绩效指标设计中很普遍。
　　一般来说，这些错误可归纳为以下几种类型。
　　……

第一图书网, tushu007.com



## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com