

<<超越平衡计分卡>>

图书基本信息

书名：<<超越平衡计分卡>>

13位ISBN编号：9787509518304

10位ISBN编号：750951830X

出版时间：2010-1

出版时间：中国财政经济出版社一

作者：马克·格雷厄姆·布朗

页数：199

译者：谢军容

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>

<<超越平衡计分卡>>

前言

人们已经开发出了一系列绩效度量方法，但对于组织来说，将这些范例与现有的商业模式结合起来是一项艰巨的任务。

选择一个框架或模式以适应特定的企业文化、持续地对绩效进行监控，并根据事实制定商业决策，这些都是绩效管理的基础。

然而，许多组织踏上了绩效管理的旅程，但在获得切实的成果之前就放弃了——遵守所有感知到的规则实在太难了。

这种情况与交响乐团面临的挑战非常类似：每一件乐器都是单独演奏的，但如果这些乐器没有调好音高，不能与其他乐器协调，演奏者没有集中演奏同一首乐曲，那么演出就会失败。

同样，在绩效管理的旅途中，问题变成了：让恰当的指挥为这些范例的合并设定一个统一的愿景，以形成共同的组织哲学。

马克为我们提供了一种实用的方法，这种方法有助于绩效管理指挥的产生，并为其提供了指导。

有远见的组织已经证明，根深蒂固的绩效管理文化是在市场条件下赢得竞争的必要因素。

对于那些绩效管理的新手来说，他们有必要明白这一点：不存在一种建立绩效管理文化的正确方式，不存在一系列神奇的指标，也不存在这样一种管理理论，当人员要素缺乏时，它可以使绩效实现最优化。

相反，创造性地修改并应用绩效管理理论的基本原理，并发挥组织中理解目标和文化的人力资产的力量，这将有助于带来我们希望的实质性结果。

<<超越平衡计分卡>>

内容概要

自1992年卡普兰（Kaplan）和诺顿（Norton）提出平衡计分卡这一革命性的度量方法后，世界各地绝大多数组织都在其传统的财务和经营指标的基础上加入了更宽泛的指标，以更加全面地度量企业的绩效。

但是，从一开始我们就知道，仅通过计分卡最初的4类指标（财务、客户、内部业务流程与学习、创新与成长）以及十几个统计指标来衡量一家企业的健康程度是远远不够的，但使用大量的指标又会使企业领导者无法快速响应市场的变化。

因此，我们需要一个更加先进的计分卡，其中的指标能够度量企业绩效的更复杂的维度。

本书讲解了如何建立分析型指标（analytics）以及这种指标的优势。

作者认为，分析型指标是动态绩效管理的基础。

每一个分析型指标都是由一些次级指标构成的，而每个次级指标都会根据其对企业绩效的重要性而赋予不同的权重，企业领导者可以根据分析型指标来快速判断企业的总体运营状况。

当商业环境发生变化时，企业可以通过改变这些次级指标的权重以反映其当前的重要性，而不必重新设计计分卡。

本书通过来自各个行业的大量案例，向读者讲解了如何根据企业的实际情况来创造性地设计符合企业要求的指标，以更加全面、系统地度量企业的绩效。

对于那些希望改善其计分卡的绩效管理来说，本书是一本难得的参考书。

<<超越平衡计分卡>>

作者简介

马克·格冒厄姆·布朗（Mark Graham Brown）拥有30多年的绩效度量与管理咨询经验，其客户遍布世界各地。

他是管理研究院（Institute for Management Studies）的顶级讲师。

马克在曼哈顿创办了自己的咨询公司。

更详细的情况请参见markgrahambrown.com。

<<超越平衡计分卡>>

书籍目录

前言致谢导言第1章 第一代平衡计分卡 1.1 平衡计分卡的演进 1.2 APQC关于最佳度量实践的发现
1.3 欧洲的绩效管理 1.4 第四阶段计分卡：2006年以后指标更加平衡 1.5 本章小结第2章 分析型
指标：跟踪组织绩效的新方法 2.1 绩效数据的类型 2.2 近来流行的度量指标 2.3 简单性的诱惑
2.4 什么是分析型指标 2.5 分析型指标举例 2.6 为什么分析型指标比单一度量指标优越 2.7 基于
分析型指标的计分卡的缺点 2.8 分析型指标如何改变组织审核绩效的方式 2.9 计分卡可以同时包含
分析型指标和单一度量指标 2.10 最适合分析型指标的绩效维度 2.11 分析型指标中数据如何列示
2.12 可以用来隐藏保密信息的分析型指标 2.13 分析型指标允许继续使用很多现行的度量指标第3
章 基于分析型指标的计分卡：为你的度量指标增添更多的商业智慧 3.1 不要盲目地采用模板：创建
你自己的计分卡 3.2 新的计分卡架构 3.3 管理者需要了解绩效的哪些方面 3.4 盲目飞行：多数计
分卡缺失了哪些内容 3.5 大多数计分卡实际为领导者提供了哪些信息 3.6 外部因素 3.7 客户度量
指标 3.8 员工度量指标 3.9 运营度量指标 3.10 战略及财务度量指标 3.11 创建基于分析型指标的
计分卡 3.12 分析型指标计分卡的软件要求第4章 客户关系分析：预测忠诚度的重要指标 4.1 客户
度量指标 4.2 对已建立的客户关系的度量 4.3 客户关系管理应该做什么，不应该做什么 4.4 如何
度量客户关系管理系统 4.5 度量客户关系的投入指标 4.6 度量客户关系的流程指标 4.7 度量客户
关系的产出指标 4.8 度量客户关系的成效指标 4.9 本章小结第5章 外部分析型指标：量化决定企业
成败的因素 5.1 品牌形象的度量 5.2 外部因素的度量 5.3 风险：评估组织的暴光度 5.4 合作关系
：度量其效果及影响 5.5 遵守法规：度量满足法规要求的程度 5.6 本章小结第6章 人力资源指标—
—度量企业最重要的资产 6.1 人力资源度量指标一——员工满意度 6.2 人力资源度量指标二——员
工健康与安全 6.3 人力资源度量指标三——道德与多元化 6.4 人力资源度量指标四——人力资本
6.5 人力资源度量指标五——沟通效率 6.6 本章小结第7章 运营分析指标：关于质量、生产率、及
时性和创新的关键内部指标 7.1 运营指标一：项目管理分析指标 7.2 运营指标二：生产率分析指标
7.3 运营指标三：流程分析指标 7.4 运营指标四：企业卓越性分析指标 7.5 运营指标五：研发分
析指标 7.6 本章小结第8章 战略与财务分析指标：度量最重要的因素 8.1 战略指标 8.2 财务指标
8.3 本章小结第9章 超越平衡计分卡：从绩效度量到绩效管理 9.1 过去30年的计分卡 9.2 低效的
中年计分卡 9.3 红色不等于死亡 9.4 平衡计分卡的局限性 9.5 将计分卡与知识管理连接起来 9.6
绩效管理与绩效评估 9.7 绩效管理系统的要素临别赠言附录

<<超越平衡计分卡>>

章节摘录

第1章 第一代平衡计分卡 组织中的绩效度量并不是什么新东西，在过去的30年中，组织已经意识到，单纯的财务指标不足以评估一个企业成功与否。

在20世纪70年代，生产率成为人们关注的焦点，企业和政府机构开始跟踪员工、机器和其他资源的生产率。

在20世纪80年代，所有人都开始关心质量和顾客满意度，因此那些指标成为了组织计分卡的一部分。

20世纪90年代，平衡计分卡的概念出现了，迫使管理者去看一看他们的指标中有多少是财务指标，然后再加入一些非财务指标进行平衡。

平衡计分卡方法认为越少越好：企业在一张计分卡上跟踪的指标应该控制在15~20个之内。

对于那些喜欢每天都要阅读上百张图表的管理者来说，这种方法很难行得通。

<<超越平衡计分卡>>

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>