第一图书网, tushu007.com

<<绩效管理工作手册>>

图书基本信息

书名：<<绩效管理工作手册>>

13位ISBN编号：9787115289971

10位ISBN编号：7115289972

出版时间：2012-8

出版时间：人民邮电出版社

作者：孙宗虎，西楠 著

页数：421

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

第一图书网, tushu007.com

<<绩效管理工作手册>>

内容概要

《绩效管理工作手册》针对绩效考核体系设计与实施，详细介绍了绩效管理目标与事项、绩效考核体系设计、绩效考核指标设计、岗位考核标准设计、绩效考核实施设计、绩效考核结果评定、绩效考核问题处理、绩效考核结果应用、定性与定量考核实施、销售人员绩效考核、生产人员绩效考核、技术研发设计人员绩效考核、绩效考核制度设计、绩效考核示范文案等方面的内容，并提供了大量的绩效管理制度范例、绩效方案范本和绩效管理工作文书示范。

《绩效管理工作手册》集知识、技能、范例、工具于一体，适合企业管理人员、人力资源管理人员、绩效管理人员、企业培训师、咨询师以及高校相关专业师生阅读使用。

第一图书网, tushu007.com

<<绩效管理工作手册>>

书籍目录

第1章　绩效管理目标与事项　1
1.1　绩效管理目标与岗位职责　1
1.1.1　绩效管理目标　1
1.1.2　绩效管理岗位职责　1
1.2　绩效工作的具体工作事项　3
1.2.1　绩效考核体系设计　3
1.2.2　绩效考核指标设计　5
1.2.3　岗位考核标准设计　5
1.2.4　绩效考核实施设计　6
1.2.5　绩效考核结果评定　8
1.2.6　绩效考核问题处理　9
1.2.7　绩效考核结果应用　9
1.2.8　定性考核工作实施　10
1.2.9　定量考核工作实施　10
1.2.10　销售人员绩效考核　10
1.2.11　生产人员绩效考核　11
1.2.12　技术研发设计人员考核　14
1.2.13　绩效考核制度设计　16
1.2.14　绩效考核文案示范　20
第2章　绩效考核体系设计　21
2.1　企业三级考核体系设计　21
2.1.1　企业级考核体系设计　21
2.1.2　部门级考核体系设计　22
2.1.3　员工级考核体系设计　24
2.2　业务与管理考核体系设计　29
2.2.1　业务考核体系设计　29
2.2.2　管理考核体系设计　30
2.3　各类人员考核体系设计　30
2.3.1　高管人员考核体系设计　30
2.3.2　主管人员考核体系设计　32
2.3.3　一线人员考核体系设计　34
第3章　绩效考核指标设计　37
3.1　定性考核指标设计　37
3.1.1　定性指标界定　37
3.1.2　定性指标考核方法　37
3.1.3　定性指标考核误区　40
3.2　定量考核指标设计　40
3.2.1　定量指标界定　40
3.2.2　定量指标考核方法　40
3.2.3　定量指标考核误区　42
3.3　考核指标量化方法　43
3.3.1　用数字量化　43
3.3.2　用质量量化　44
3.3.3　用成本量化　44
3.3.4　用时间量化　45

第一图书网, tushu007.com

3.3.5 用结果量化 45
3.3.6 用行动量化 45
第4章 岗位考核标准设计 47
4.1 销售类岗位考核标准设计 47
4.1.1 销售类岗位考核指标 47
4.1.2 销售经理岗位考核标准 50
4.1.3 销售主管岗位考核标准 51
4.1.4 渠道主管岗位考核标准 52
4.1.5 销售专员岗位考核标准 53
4.2 生产类岗位考核标准设计 54
4.2.1 生产类岗位考核指标 54
4.2.2 生产经理岗位考核标准 58
4.2.3 车间主任岗位考核标准 58
4.2.4 生产计划专员岗位考核标准 60
4.2.5 生产安全专员岗位考核标准 61
4.2.6 车间统计员岗位考核标准 62
4.2.7 车间操作工岗位考核标准 63
4.3 质量类岗位考核标准设计 64
4.3.1 质量类岗位考核指标 64
4.3.2 质量经理岗位考核标准 68
4.3.3 质检主管岗位考核标准 68
4.3.4 质检专员岗位考核标准 70
4.4 采购类岗位考核标准设计 71
4.4.1 采购类岗位考核指标 71
4.4.2 采购经理岗位考核标准 73
4.4.3 采购计划主管岗位考核标准 73
4.4.4 成本控制主管岗位考核标准 75
4.4.5 采购结算专员岗位考核标准 76
4.4.6 采购专员岗位考核标准 77
4.5 客服类岗位考核标准设计 78
4.5.1 客服类岗位考核指标 78
4.5.2 客服经理岗位考核标准 80
4.5.3 投诉主管岗位考核标准 81
4.5.4 呼叫中心主管岗位考核标准 82
4.5.5 客户信息主管岗位考核标准 83
4.5.6 客户服务专员岗位考核标准 84
4.6 研发类岗位考核标准设计 85
4.6.1 研发类岗位考核指标 85
4.6.2 研发经理岗位考核标准 87
4.6.3 研发主管岗位考核标准 87
4.6.4 研发专员岗位考核标准 88
4.7 物流类岗位考核标准设计 89
4.7.1 物流类岗位考核指标 89
4.7.2 物流中心经理岗位考核标准 92
4.7.3 运输主管岗位考核标准 93
4.7.4 仓储主管岗位考核标准 94
4.7.5 装卸主管岗位考核标准 95

第一图书网, tushu007.com

4.7.6 调度专员岗位考核标准 96
4.8 财务类岗位考核标准设计 97
4.8.1 财务类岗位考核指标 97
4.8.2 财务经理岗位考核标准 99
4.8.3 会计主管岗位考核标准 100
4.8.4 会计专员岗位考核标准 101
4.8.5 出纳专员岗位考核标准 103
4.9 行政辅助类岗位考核标准设计 104
4.9.1 行政辅助类岗位考核指标 104
4.9.2 行政经理岗位考核标准 106
4.9.3 办公室主任岗位考核标准 107
4.9.4 接待主管岗位考核标准 108
4.9.5 后勤主管岗位考核标准 110
4.9.6 行政专员岗位考核标准 111
4.10 人力资源类岗位考核标准设计 112
4.10.1 人力资源类岗位考核指标 112
4.10.2 人力资源经理岗位考核标准 114
4.10.3 招聘主管岗位考核标准 115
4.10.4 培训主管岗位考核标准 116
4.10.5 人事专员岗位考核标准 117
第5章 绩效考核实施设计 119
5.1 绩效考核的前提 119
5.1.1 企业目标的确定 119
5.1.2 企业目标的分解 119
5.2 考核组织设计 123
5.2.1 考核团队组建 123
5.2.2 明确考核依据 124
5.2.3 开展考核者培训 124
5.3 绩效考核实施流程 126
5.3.1 绩效信息收集 126
5.3.2 考核方法的选择 127
5.3.3 考核结果汇总 137
5.3.4 考核结果分析 137
5.3.5 考核结果公示 139
5.3.6 考核争议处理 140
5.3.7 考核结果面谈 141
第6章 绩效考核结果评定 145
6.1 优秀员工评定 145
6.1.1 月度优秀员工评定办法 145
6.1.2 年度优秀员工评定办法 147
6.1.3 优秀培训讲师评定办法 149
6.1.4 优秀业务员评定办法 151
6.1.5 星级驾驶员评定办法 154
6.1.6 技术能手评定办法 155
6.1.7 突出贡献奖评定办法 157
6.2 优秀团队评定 160
6.2.1 优秀部门评定办法 160

第一图书网, tushu007.com

6.2.2 优秀班组评定办法 164
6.3 绩效奖金评定 167
6.3.1 月度奖金评定办法 167
6.3.2 年中奖金评定办法 169
6.3.3 年终奖金评定办法 170
6.4 其他事项评定 173
6.4.1 技术开发奖评定办法 173
6.4.2 成本节约奖评定办法 175
6.4.3 提案奖励评定办法 177
第7章 绩效考核问题处理 179
7.1 考核实施问题 179
7.1.1 依据问题 179
7.1.2 指标问题 180
7.1.3 计算问题 181
7.1.4 人为问题 182
7.2 考核争议问题 184
7.2.1 考核公平问题 184
7.2.2 争议处理问题 185
7.2.3 结果公示问题 186
第8章 绩效考核结果应用 189
8.1 绩效改进 189
8.1.1 绩效评估与改进管理办法 189
8.1.2 绩效改善与提升工作办法 192
8.1.3 绩效改进计划编写规范 195
8.2 职位变动管理 196
8.2.1 员工岗位调整管理制度 196
8.2.2 销售人员晋升考核制度 201
8.2.3 员工晋职培训管理办法 205
8.2.4 员工职位晋升管理流程 207
8.3 报酬的分配与调整 208
8.3.1 股权激励管理制度 208
8.3.2 调薪考核管理办法 212
8.3.3 员工提薪管理办法 214
8.3.4 销售提成奖励办法 218
8.3.5 项目奖金管理办法 223
第9章 定性与定量考核实施 225
9.1 定性考核工作实施 225
9.1.1 定性考核工作难点 225
9.1.2 定性考核实施示范 225
9.2 定量考核工作实施 233
9.2.1 定量考核工作难点 233
9.2.2 定量考核实施示范 233
第10章 销售人员绩效考核 239
10.1 各类销售人员绩效考核 239
10.1.1 电话销售人员绩效考核 239
10.1.2 网店销售人员绩效考核 242
10.1.3 门店销售人员绩效考核 246

第一图书网, tushu007.com

10.1.4 业务拓展人员绩效考核 249
10.1.5 促销人员绩效考核 252
10.1.6 导购人员绩效考核 255
10.2 各业务类别销售人员绩效考核 257
10.2.1 设备销售人员绩效考核 257
10.2.2 家电销售人员绩效考核 260
10.2.3 房产销售人员绩效考核 262
10.2.4 汽车销售人员绩效考核 264
10.2.5 服装销售人员绩效考核 266
10.2.6 软件销售人员绩效考核 268
10.2.7 广告销售人员绩效考核 270
10.2.8 宴会销售人员绩效考核 272
10.2.9 会议销售人员绩效考核 275
第11章 生产人员绩效考核 277
11.1 车间班组人员绩效考核 277
11.1.1 生产车间人员绩效考核 277
11.1.2 生产班组人员绩效考核 280
11.1.3 生产计划人员绩效考核 282
11.1.4 设备管理人员绩效考核 284
11.1.5 生产调度人员绩效考核 286
11.1.6 质量检验人员绩效考核 288
11.2 计件计时生产人员绩效考核 292
11.2.1 计件生产人员绩效考核 292
11.2.2 计时生产人员绩效考核 294
第12章 技术研发设计人员绩效考核 299
12.1 技术人员绩效考核 299
12.1.1 工程技术人员绩效考核 299
12.1.2 网络技术人员绩效考核 302
12.1.3 实验技术人员绩效考核 305
12.1.4 工艺技术人员绩效考核 308
12.2 研发人员绩效考核 310
12.2.1 产品研发人员绩效考核 310
12.2.2 软件开发人员绩效考核 314
12.2.3 设计研发团队绩效考核 317
12.3 设计人员绩效考核 320
12.3.1 广告设计人员绩效考核 320
12.3.2 家装设计人员绩效考核 324
12.3.3 包装设计人员绩效考核 326
第13章 绩效考核制度设计 329
13.1 各类企业考核制度设计 329
13.1.1 销售企业考核制度 329
13.1.2 生产企业考核制度 332
13.1.3 物流企业考核制度 336
13.1.4 房地产企业考核制度 340
13.2 各部门绩效考核制度设计 342
13.2.1 市场部绩效考核制度 342
13.2.2 生产部绩效考核制度 348

第一图书网, tushu007.com

13.2.3 采购部绩效考核制度 351
13.2.4 仓储部绩效考核制度 354
13.2.5 财务部绩效考核制度 357
13.2.6 行政部绩效考核制度 360
13.2.7 人力资源部绩效考核制度 363
13.2.8 客户服务部绩效考核制度 366
13.3 关键事项考核制度设计 368
13.3.1 客户回访考核细则 368
13.3.2 生产安全考核制度 369
13.3.3 生产设备考核制度 372
13.3.4 仓储安全考核办法 374
13.3.5 项目进度考核办法 376
13.3.6 项目质量考核办法 377
13.3.7 技术改造成果验收评估制度 384
13.3.8 宿舍管理量化考核制度 387
13.3.9 绩效考核信息搜集办法 389
13.3.10 绩效考核申诉管理制度 391
13.3.11 绩效考核面谈管理制度 393
13.4 各类人员考核制度设计 395
13.4.1 生产人员绩效考核办法 395
13.4.2 采购人员绩效考核办法 397
13.4.3 财务人员绩效考核办法 400
13.4.4 营销策划人员绩效考核办法 404
第14章 绩效考核示范文案 407
14.1 绩效考核文书 407
14.1.1 绩效考核通知书 407
14.1.2 绩效考核结果公示书 410
14.1.3 考核申诉处理决定书 411
14.1.4 目标考核责任书 411
14.1.5 股权激励协议书 415
14.2 绩效考核工作报告 418
14.2.1 绩效考核实施工作计划 418
14.2.2 绩效考核实施总结报告 419

第一图书网, tushu007.com

<<绩效管理工作手册>>

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