

<<全面企业绩效管理>>

图书基本信息

书名：<<全面企业绩效管理>>

13位ISBN编号：9787301097465

10位ISBN编号：7301097468

出版时间：2006-1

出版时间：北京大学

作者：鲁百年

页数：215

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>

## <<全面企业绩效管理>>

### 内容概要

全面企业绩效管理（CPM）是用于监控、制定和管理企业绩效的方法、准则、过程和系统的组合。作为一种当前国际上先进的管理理念和管理方法，企业绩效管理（CPM）已为越来越多的中国企业所关注。

实施全面企业绩效管理，提升企业绩效管理水平，对于企业战略目标的实现和未来的发展有着重大的价值和意义。

作者用简短的篇幅，借助大量的故事和案例，介绍了包括企业组织结构的设定、企业内部流程的管理和优化、部门绩效评估及激励策略、企业的财务运营分析、客户关系管理以及学习和创新等实用内容，并重点讲解了企业绩效管理的六大过程和四大方面。

此外，还提供了一些国际大公司的具体操作办法，极具参考价值，能有效帮助企业各级管理人员快速掌握企业绩效管理的理念、方法、规范、流程，促进企业提高整体管理水平。

## <<全面企业绩效管理>>

### 作者简介

鲁百年，知名教授、博士、有突出贡献的专家，现任美国博奥杰（Business Objects）公司中国区售前咨询顾问总监。

曾任美国甲骨文（Oracle）公司高级咨询顾问、高级经理，创智科技股份有限公司CRM事业部副总裁，美国SAS研究所北方区销售总监、高级咨询顾问、美国海博龙（Hyperion）公司中国区高级销售经理。

大中华客户关系管理组织网站咨询专家、清华大学MBA班咨询顾问。

鲁博士曾深入调研过国内外银行、电信、交通、房地产和医药等行业，并且组织、参与过证券、银行、电信、交通、房地产、医药等行业的决策支持项目、数据挖掘项目与客户关系管理项目的培训、调研和实施等。

## <<全面企业绩效管理>>

### 书籍目录

第一章 现代企业管理存在的问题 三个小故事 现代企业管理存在的问题 企业绩效管理的发展历史  
第二章 什么是企业绩效管理 企业绩效管理的概念 企业绩效管理的六大步聚 企业绩效管理的次层第  
第三章 企业绩效管理的传统方法 沃尔评分方面 坐标图评价法 雷达图评价法 杜邦分析评价法 “A  
记分”绩效评价法 财务报表结构指标评价法 相对值指标绩效评价法第四章 企业绩效管理的现代方  
法 六西格玛方法 经济附加价值(EVA)方法 平衡计分卡方法 企业绩效管理的考核指标 企业绩  
效分析的五个层次第五章 企业的规划与监控 预算的内容 编制预算规划的基本流程 预算的时间跨  
度 预算规划的三个层面 预算规划过程中的细节 企业绩效管理监控第六章 客户关系管理 客户关  
系管理的发展历史 客户关系管理的目标 客户关系管理的过程 客户关系管理的重点 企业客户关系  
管理的能力评估第七章 内部流程和人力资源管理体系设计 企业的内部流程设计 如何设计人力资  
源管理体系第八章 薪酬体系 薪酬体系 薪酬的计算第九章 人力资源价值链管理 工作计划管理 时  
间管理 部门绩效管理 个人绩效考核参考答案附录 工具表单 表3-1 沃尔评分方法 表3-2 雷达图评价法  
得出企业类型 表3-3 财务比率诊断表 表9-1 员工工作计划管理表 表9-2 员工时间管理表 表9-3 工  
作进间统计表 表9-4 产品时间分配表 表9-5 个人绩效评估表

## &lt;&lt;全面企业绩效管理&gt;&gt;

## 章节摘录

全面企业绩效管理不是我们平时所讲的一般的绩效管理，一般的绩效管理常常是指员工的业绩考评，工资、福利、奖励政策、目标管理等。

企业绩效管理是将企业看作一个整体，为了达到提高企业绩效的目的，进行的一系列规范管理、政策制定和企业业绩的考评。

绩效考评是一个结果，而绩效管理则是一个过程，所以绩效管理不能简单地认为就是业绩评价。

它不只是人力资源部的工作，它涉及企业的方方面面，从企业采购、原材料的物流、库存、生产的流程、打包、成品的库存、市场的推广、销售的活动、到客户的订单、发货到售后的服务、咨询和维修等，它是一项复杂而有意义的工作。

企业绩效管理是由Gartner Group提出来的，它的英文为Corporate Performance Management，简称（CPM），有些企业叫做BPM（Business Performance Management），有的企业称作EPM（Enterprise Performance Management，企业绩效管理），不管哪一种说法，实际上都是同一个概念。

近年来，全面企业绩效管理是业内非常时髦的一个概念，在进入这一主题之前，我们先看三个小故事。

**蝴蝶效应** 什么是蝴蝶效应？形象地说就是，一只南美洲亚马逊河流域热带雨林中的蝴蝶扇动几下翅膀，就可能在两周后引起美国得克萨斯州的一场龙卷风。

**马蹄的故事** 著名物理学家李政道在一个非常重要的主题为“简单性与复杂性”的国际会议上利用中国古代的阴阳八卦讲述“混沌”现象时，讲述了这样一个非常形象的故事：有一匹战马，它的马掌上掉了一枚铁钉，马掌就松动了，没多久，马掌也掉了。

马掌一掉，马蹄就失去了保护，马蹄失去了保护导致了在战场上也就等于失掉了一匹战马。

凑巧的是这匹战马上刚好坐着一位将军，由于战马的原因将军丢掉了性命。

而将军又恰好是这场战争的主帅，于是这场战争也输掉了。

又因为这场战争对这个国家非常关键，因而最终导致了整个国家的灭亡。

**青蛙和莲花的故事** 某一期《读者》里有一篇文章讲述了这样一个故事：有一个很大的池塘，池塘里散布着星星点点的莲花，许多青蛙在里边自由自在地游弋着，它们彼此间生活得非常和谐。突然有一天，一些“污水”流入了池塘，这“污水”其实就是池塘里莲花的催生剂，在“污水”的作用下莲花每天以两倍于原来的速度快速地生长。

如果青蛙没有很快地发现这一现象，采取行动，要不了多长时间荷花就会长满整个池塘，导致青蛙再也不能自由自在地游弋了，甚至连立足之地都快没有了。

那么青蛙要想在这个池塘里继续生存下去的话，该怎么做呢？那就必须提前想办法阻止莲花的生长，但怎么阻止呢？假如青蛙提前十天采取行动，就可以最终将荷花的生长抑制住，那么青蛙应该在荷花的面积极占池塘面积多大时采取行动？问题其实很简单，如果在10天的最后一天莲花将充满整个池塘，那么往前推1天也就是第9天的时候，莲花应该占整个池塘的多少？一半，也就是 $1/2$ ，那么第8天时莲花占池塘的多少呢？ $1/4$ 。

然后再往前一天呢？ $1/8$ 。

如此类推，实际上就是 $1/2$ 的10次方，那么在莲花占池塘 $1/2$ 的10次方的时候青蛙就应该采取行动了。

也就是说，只要青蛙在莲花所占面积不到池塘千分之一的时候采取行动，就能避免被莲花挤出池塘。

**故事启示** 蝴蝶效应和马蹄的故事都阐明了一个道理：即使是很小的风险或潜在的危机，都有可能影响整个企业的发展，甚至带来毁灭性的灾难。

对于任何一个企业而言，这样的蝴蝶效应或者混沌效应都是非常可怕的，这也是为什么现在许多经济学家把混沌研究引入到经济学中的原因。

混沌不仅仅是一个理论，现实生活中确实存在着许许多多这样的例子，例如：三株口服液和亚洲金融风暴都是因为小小的问题导致了灾难性的结果。

青蛙和莲花的故事则说明：如果能及时发现企业里的危机或风险，迅速采取有效、合理的措施化解危机，抵御风险，防患于未然，那么企业就能朝着健康、良性的方向发展。

## <<全面企业绩效管理>>

全面企业绩效管理正是帮助企业发现潜在问题、实施风险监控的好帮手。它能为企业解决如下问题：怎样管好企业；怎样发现企业的风险；怎样抵御风险；怎样使企业更好地向前发展。

提醒您：企业绩效有多维含义。

一般意义上来讲，绩效可以理解为一定时期企业员工个人工作成绩表现、团队运作效率或总体业绩效益的总称；从组织层次上来看，企业绩效可以划分为员工个人绩效、团队绩效和总体企业绩效三个层次。

不要误认为企业绩效仅仅是人力资源关心的问题。

<<全面企业绩效管理>>

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>