

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие ко второму изданию	10
Притча	11
От автора	14
Введение	16
Глава 1. В поисках смысла	19
1.1. Откуда взялась мода на KPI	21
1.2. Что такое «зрелость бизнеса» и почему это важно в теме KPI	35
1.3. Вред и польза инструментов управления	82
Контрольные вопросы и самодиагностика	92
Глава 2. Логика создания системы KPI. Каскадирование	93
2.1. Принципы каскадирования	95
2.2. Стратегическая карта компании и стратегические карты менеджеров	104
2.3. Показатели – откуда, зачем, сколько, кому – и прочие вопросы смысла жизни	114
2.4. Каскадирование показателей	124
Контрольные вопросы и самодиагностика	127

Глава 3. Система мотивирования, настроенная на KPI	128
3.1. Мотивы, потребности, нужды и люди	132
3.2. Основные законы мотивирования. Ошибки мотивирования	148
3.3. Настройка системы мотивирования на KPI	166
3.4. Существует ли система мотивирования для генерального директора?	179
3.5. Польза и ограничения системы мотивирования, настроенной на KPI	192
Контрольные вопросы и самодиагностика	198
Глава 4. Примеры KPI и мотивирования для разных функционалов	199
4.1. Маркетинг	201
4.2. Связи с общественностью	206
4.3. Финансы	211
4.4. Бухгалтерия	217
4.5. Юридическая служба	220
4.6. Логистика	225
4.7. Управление персоналом	234
4.8. Управление it	244
4.9. Производство	249
4.10. Коммерция	254
4.11. Торговый дом	263
4.12. Командные показатели	267
4.13. Задачник	279

Глава 5. Исключения из правил	288
5.1. Основные ошибки разработки	290
5.2. Основные ошибки мотивирования	297
5.3. Управление инновациями при внедрении: как не допустить ошибок.	308
5.4. Основные ошибки использования.	317
Заключение	324
Приложения	333
#Мыслимудройлисы	377