
年度人力资源高阶精品课程

白睿：企业全绩效管理 5 大工具

【课程背景】

“不能衡量，就无法管理；不能管理，就无法改进。”

上个世纪 90 年代，三星和索尼都引进了绩效考核。而同样实行绩效考核的这两家企业，至今命运是截然不同。在索尼感叹自己被绩效毁了的的同时，三星蒸蒸日上。

可见，绩效本身就是一把“双刃剑”。理念、工具、技巧、实施、逻辑和运营一个都不能少。而时光拉回到现在，随着科技创新的浪潮，新知识、新技术、新规范不断更新及市场与客户的日益挑剔，让绩效更加数据化，新兴的理念和工具也层出不穷，让绩效管理也丰富多彩。

【课程大纲】

模块一、企业绩效风向标：绩效诊断

1、绩效诊断的维度

案例实操：工作绩效考评 9 项诊断描述

案例实操：绩效评估系统自我诊断表

2、绩效诊断方法的选择

案例实操：绩效管理诊断评价指标示例

模块二、绩效=目标：OKR 应用方法

1、OKR 功能介绍与实施逻辑

2、OKR 的优点和缺点使用场景

3、设计 OKR 的步骤

4、OKR 指标设计维度

案例实操：OKR 的应用实践案例

5、字节跳动公司应用 OKR 对产品战略形成支持

6、某网课运营平台社群营销岗位 OKR

模块三、绩效=结果：KPI 关键绩效指标的绩效管理

1、关键绩效指标

案例实操：关键绩效指标 KPI 示例

2、关键绩效指标设计过程

3、定量指标

案例实操：互联网公司运营定量指标

4、定性指标

5、非权重指标

案例实操：非权重指标库

模块四、绩效=过程：KPA 的绩效管理

1、流程绩效管理与绩效管理的区别

2、如何进行流程绩效管理

案例实操：流程指标案例

3、KPA 绩效管理应用

4、KPA 与 P-CMM 7

KPA 的特点 11

案例实操：行政助理 KPA 应用

模块五、绩效=过程+结果：平衡计分卡的绩效管理

1、BSC 功能介绍

2、BSC 的实施逻辑和组成要素

3、BSC 的战略地图与指标分层设计

案例实操：某大型跨国外资公司应用 BSC 的案例

4、销售中心的 BSC

5、研发中心的 BSC

6、生产中心的 BSC

7、人力资源中心的 BSC

模块六、满意度模型与应用

1、客户满意度模型内容

2、客户满意度模型的特点和作用

案例实操：YR 电器有限公司员工满意度调查方案

3、利益相关者满意度模型

4、利益相关者满意度模型的作用

5、360 度考核优缺点和应用

案例实操：360 度绩效考核方案