

**Вишнякова Марина**

КРІ. Внедрение и применение. — СПб.: Питер, 2019. — 384 с.: ил. —  
(Серия «Практика лучших бизнес-тренеров России»).

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>Предисловие ко второму изданию.</b> . . . . .	<b>10</b>
<b>Притча.</b> . . . . .	<b>11</b>
<b>От автора.</b> . . . . .	<b>14</b>
<b>Введение.</b> . . . . .	<b>16</b>
<b>Глава 1. В поисках смысла.</b> . . . . .	<b>19</b>
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
<b>Глава 2. Логика создания системы KPI. Каскадирование.</b> . . . .	<b>93</b>
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

<b>Глава 3. Система мотивирования, настроенная на KPI.</b>	<b>128</b>
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
<b>Глава 4. Примеры KPI и мотивирования для разных функционалов.</b>	<b>199</b>
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

<b>Глава 5. Исключения из правил</b> . . . . .	<b>288</b>
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
<b>Заключение</b> . . . . .	<b>324</b>
<b>Приложения</b> . . . . .	<b>333</b>
<b>#Мыслимудройлисы</b> . . . . .	<b>377</b>