



2019

ITIL先锋论坛公益讲堂第328期

目标管理

主讲人：全晶丽

- Title: 道尔（中国）有限公司总经理 兼 首席讲师
- 国家二级心理咨询师
- 《撬动质量管理 ISO9001:2015运用指南》 主编
- 标准知识的传播者和践行者
- 天津大学管理与经济学部专业学位学院创业导师
- 天津师范大学 “大学生就业指导师”
- 《青城讲坛》、《北洋论坛》、《中国质量直播间》特约讲师
- 曾任OTIS中国区 体系经理和质量改善经理
- 英国标准协会 质量与标准化 学院院长 全球优秀讲师
- 经历：专职咨询培训12年。服务过几百家外资、国企、私企，具有丰富的管理诊断经验和培训咨询经验。
- 服务的客户包括：国资委、国际航空、天津港、方太集团、建设银行、小米、去哪网、施耐德、维斯塔斯、中粮集团、美的集团等





1

目标管理的起源

2

目标的定义

3

目标管理

4

目标管理中常见问题

德鲁克于20世纪50年代提出，被称为管理中的管理。

一方面强调结果管理， 一方面重视全员参与

自上而下确定目标，实施控制；自下而上了解目标保证目标的实现

目标

要实现的结果。

注1：目标可能是战略性的、战术性的或运行层面的。

注2：目标可能涉及不同的领域（例如：财务、健康与安全以及环境的目标），并能够应用于不同层面[例如：战略性的、组织层面的、项目、产品、服务和过程]。

注3：目标可能以其他方式表达，例如：预期结果、目的、运行准则，或使用其他意思相近的词语，例如：指标等表达。

组织应针对相关职能、层次和管理体系所需的过程建立目标。

目标应：

- a) 与方针保持一致；**
- b) 可测量；**
- c) 考虑适用的要求；**
- d) 予以监视；**
- e) 予以沟通；**
- f) 适时更新。**

组织应保持有关目标的成文信息。

策划如何实现目标时，组织应确定：

- a) 要做什么；**
- b) 需要什么资源；**
- c) 由谁负责；**
- d) 何时完成；**
- e) 如何评价结果。**

将实现目标的过程融入业务中

组织应确定：

- a) 需要监视和测量什么；**
- b) 需要什么方法进行监视、测量、分析和评价，以确保结果有效；**
- c) 何时实施监视和测量；**
- d) 何时对监视和测量的结果进行分析和评价。**

组织应评价管理体系的绩效和有效性。

组织应保留适当的成文信息，以作为结果的证据。

定出了不适宜的目标

目标计算公式不正确

喜新厌旧抛弃KPI

流于形式的目标监控

艾拓先锋的ITIL V4将在近日隆重推出!

4月20、21日上海ITIL V4开课

5月18、19日北京ITIL V4开课

6月01、02日广州ITIL V4开课

论坛网友报名一律优惠价:3780元! 包括培训费、考试费、中餐、茶点
带税金3980元。联系我们: Karen老师 微信: 18027379316 QQ:80049496

叮当老师 QQ:9581326 全国群: 119205977 电话: 4008-060-230。

大家关注的热门课程长河老师授课Exin [DevOps](#) Professional 5月25、26日
北京开课, 广州6月15、16日开课, 最高优惠1500元! 学习趁早! 详细课
程介绍请加Karen微信:



选择艾拓先锋培训机构的理由

○ 名优讲师 精心指导

○ 专家讲堂 公益分享

○ 火爆社区 求职推荐

○ 学员口碑 成就梦想



 50000人社区! 100000+帖子! 超2500名学员!

PEOPLECERT/EXIN权威授权! 国内名副其实的IT服务管理培训第一品牌!

咨询电话: 400-806-0230 QQ群: 119205977

