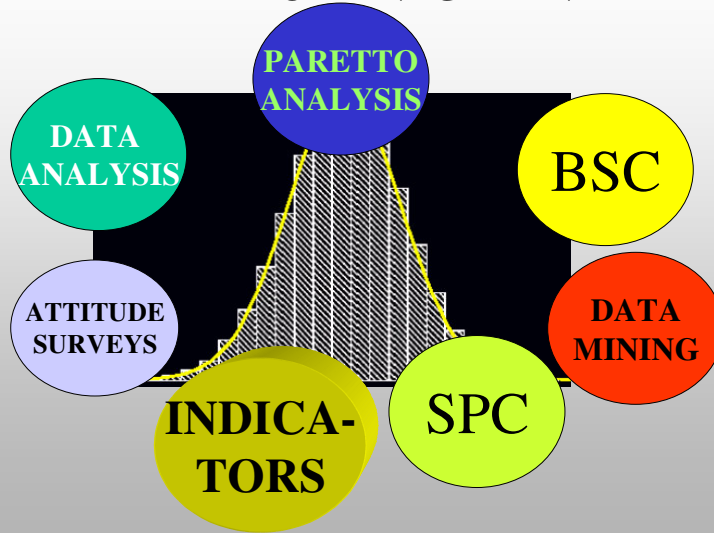


QUANTITATIVE APPROACHES TO MANAGEMENT



1

P.M.D.M

Performance Measures Design Methodology ©

AVI BENITA

2

1. מהות המדד הניהולי

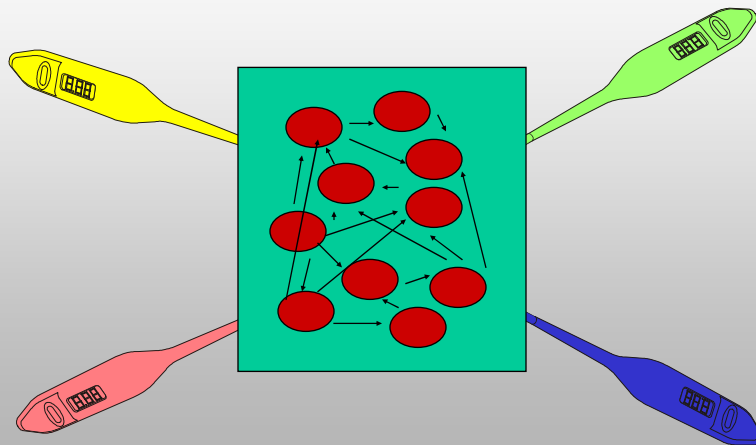
2. קטגוריזציה של מדדים

3. מתודולוגיה לפיתוח מדדים

4. סוגיות בפיתוח
ויישום מערך מדידה

3

המדד כמדף חום



4

1. מהות המדד הניהולי

2. קטגוריזציה של מדדים

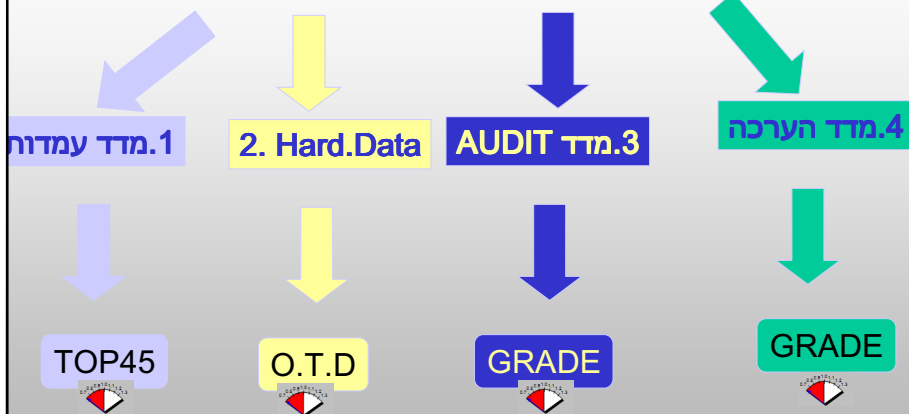
3. מתודולוגיה לפיתוח מדדים

4. סוגיות בפיתוח
ויישום מערך מדידה

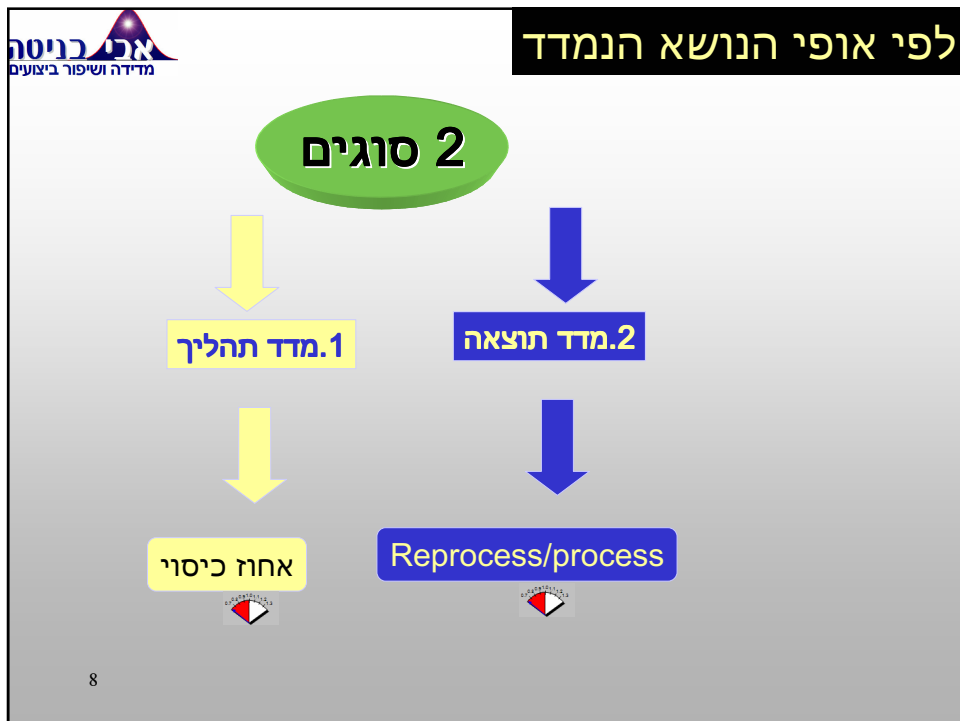
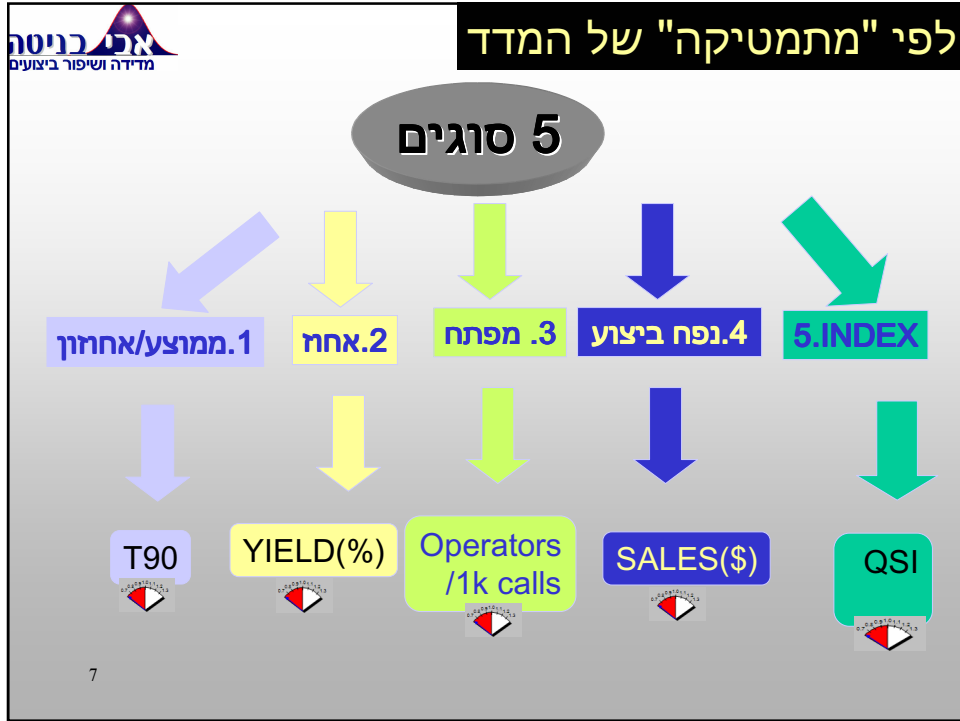
5

לפי מקור המדד

4 סוגים



6

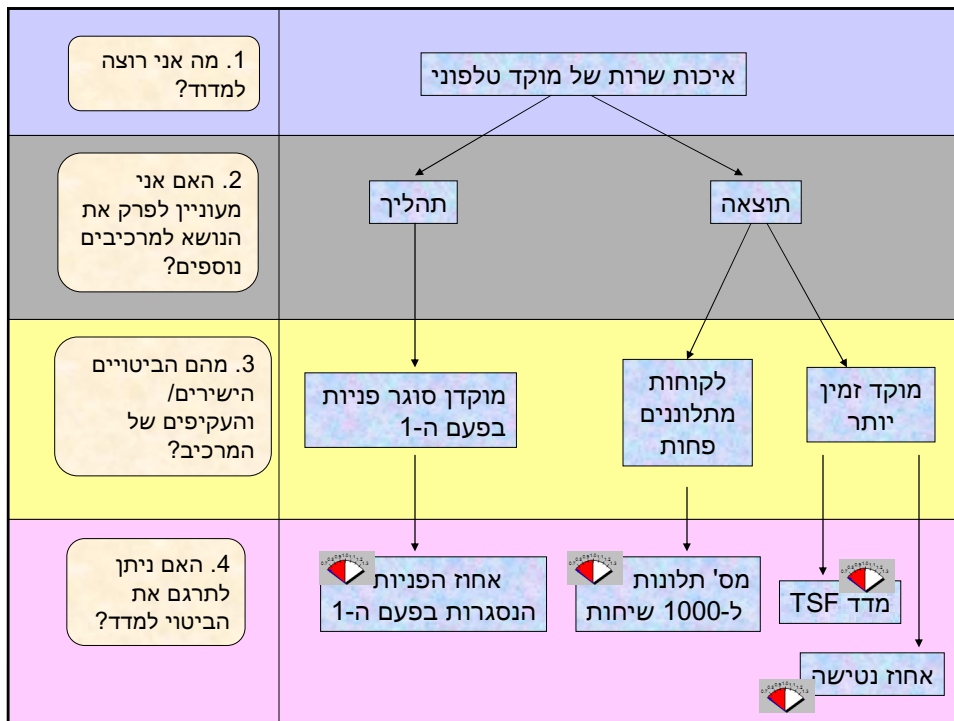


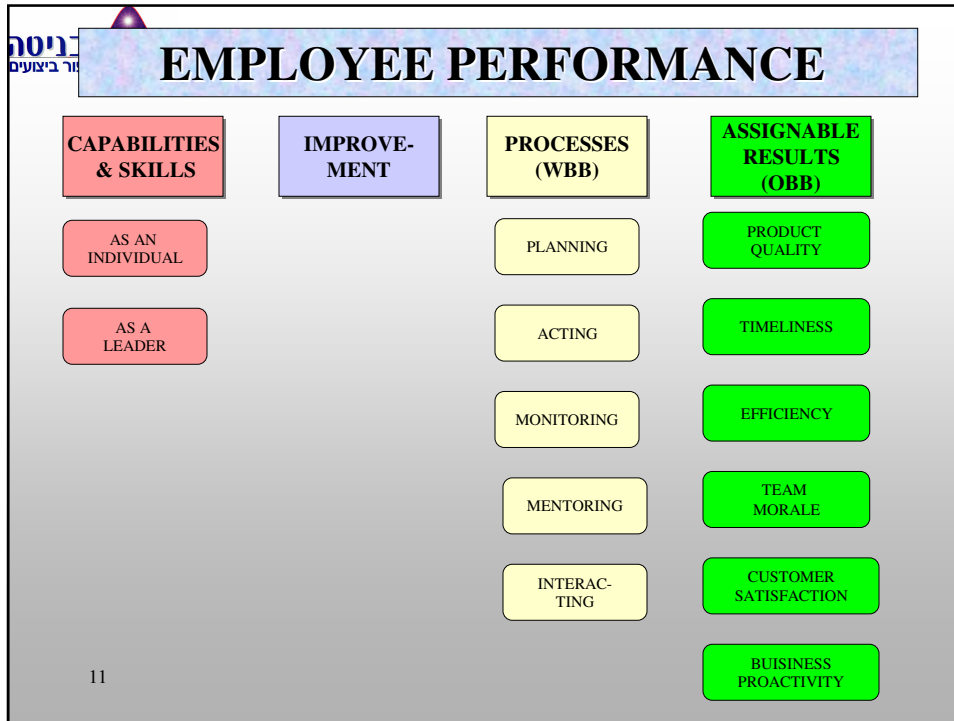
1. מהות הממד הניהולי

2. קטגוריזציה של מדדים

3. מתודולוגיה לפיתוח מדדים

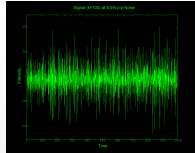
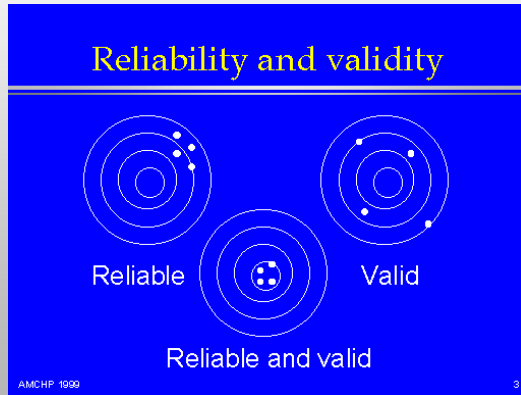
4. סוגיות בפיתוח ויישום מערך מדידה





-
1. מהות המדד הניהולי
 2. קטגוריזציה של מדדים
 3. מתודולוגיה לפיתוח מדדים
 4. סוגיות בפיתוח יישום מערך מדידה
- 12

מהימנות ותקפות

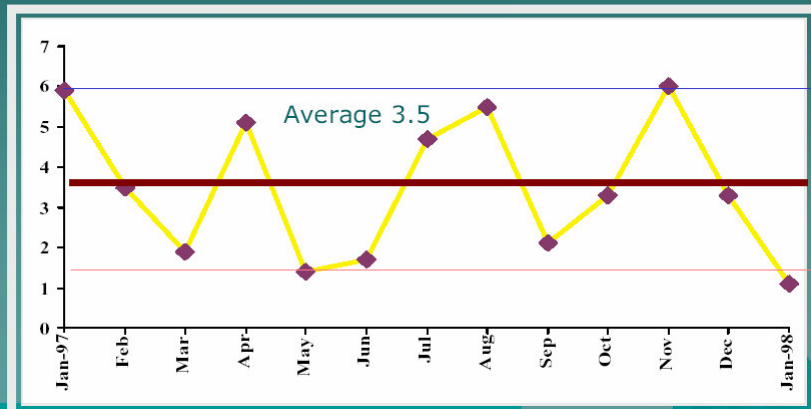


Signal To Noise

עקרון יכולת התהליך הארגוני

Cardiac Surgery Quality Report

CABG Mortality Rate Risk Adjusted Data

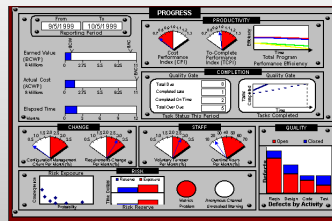
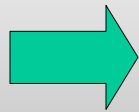


15

III

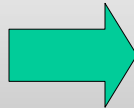
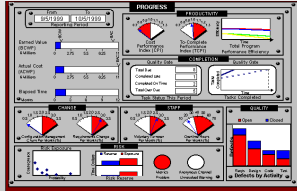
מהמדד לייעוד

תרבות
ארגונית



מהם המדדים למהלך?

16



תרבות ארגונית

המדדים לאיזה מהלך?

הלקוח במרכז

IV. למידה ארגונית

ביטויי הממד

1. הארגון מפעיל מנגנונים ל"האזנה" ללקוח (תלונות, סקרים, קבוצות מיקוד, ראיונות עם נותני שרות...)
2. הארגון עורך תחקירים סביב אירועים חריגים בתחום איכות השרות
3. הארגון מדריך את עובדיו למתן שרות איכותי
4. הארגון מבצע BENCHMARKING (למידה מארגונים אחרים) לשיפור רמת השרות
5. הארגון מתבסס על גישות כמותיות (מדידה והערכה מעצבת) ללמידה ושיפור בתחום איכות השירות

כלי מדידה	מדד
סקר תרבות ארגונית	ציון ממוצע מתוך סקר עמדות
סקירה ידנית	אחוז כיסוי ש ל מעגלי השרות המרכזיים, בהם מתקיימת מדידה של איכות השרות
AUDIT	ציון מבדק

מדדים כמרכיב בהערכה מעצבת

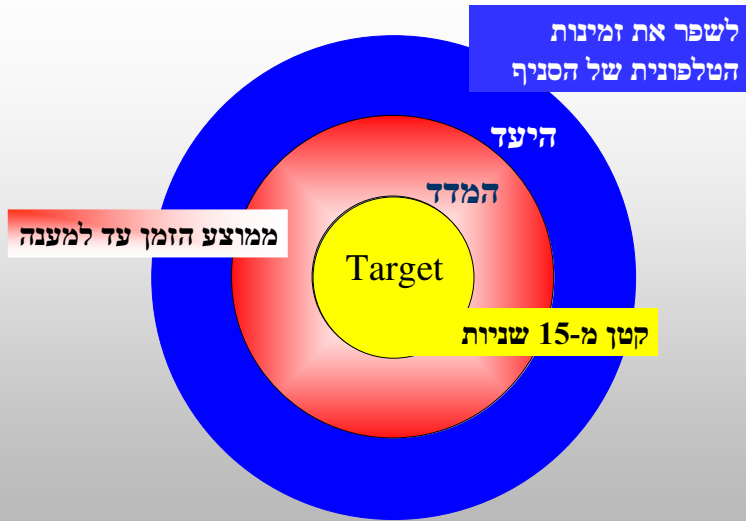
המדדה משדרת את חשיבותו של נושא הנמדד לכלל הארגון:
"אם ההנהלה החליטה למדוד, סימן שזה חשוב".

המדדה יוצרת שפה, מושגים וסטנדרטים בארגון

המדדה מקלה על התקשורת בארגון

המדדה יוצרת הזדמנות ל"חשבון נפש"

עוצמת יתר של המדדים



VI

S.M.A.R.T

SPECIFIC

MEASURABLE

ACHIEVABLE

RELEVANT

TIME LIMITED

בהצלחה!

