

Spis treści

Wykaz skrótów.....	7
Wstęp.....	9

Rozdział 1

Mapa strategii jako fundament zrównoważonej karty wyników.....	13
1.1. Istota analizy strategicznej.....	13
1.2. Model mapy strategii.....	26
1.3. Wyznaczanie kluczowych czynników sukcesu i efektywna alokacja zasobów.....	34
1.4. Wykorzystanie mapy strategii w wyjaśnianiu i komunikowaniu założeń strategicznych.....	51
1.5. Monitoring i kontrola w doskonaleniu strategii.....	63

Rozdział 2

Perspektywy zrównoważonej karty wyników.....	75
2.1. Perspektywa finansowa.....	76
2.2. Perspektywa klienta.....	86
2.3. Perspektywa procesów.....	100
2.4. Perspektywa rozwoju.....	108
2.5. Identyfikacja innych perspektyw.....	116

Rozdział 3

Identyfikacja celów i mierników zrównoważonej karty wyników.....	126
3.1. Istota pomiaru dokonań.....	126
3.2. Wyznaczanie celów strategicznych.....	149
3.3. Określanie i dobór mierników.....	173
3.4. Cele i mierniki w podstawowych perspektywach.....	191

Rozdział 4

Wdrożenie zrównoważonej karty wyników.....	212
4.1. Identyfikacja etapów wdrożenia zrównoważonej karty wyników.....	212
4.2. Etap przedprojektowy.....	214
4.3. Etap przygotowawczy.....	219
4.4. Etap koncepcyjny.....	229
4.5. Etap wdrożeniowy	237

Rozdział 5

Przykłady wdrożeń zrównoważonej karty wyników.....	252
5.1. Wykorzystanie zrównoważonej karty wyników w praktyce.....	252
5.2. Zrównoważana karta wyników w przedsiębiorstwie handlowym.....	254
5.3. Zrównoważana karta wyników w klubie piłkarskim.....	259
5.4. Zrównoważona karta wyników w działalności gastronomicznej.....	263
5.5. Zrównoważona karta wyników w działalności portowej.....	268
5.6. Zrównoważona karta wyników w działalności odpadowej.....	273
5.7. Zrównoważana karta wyników w gospodarce mieszkaniowej.....	278
5.8. Zrównoważona karta wyników dla miasta na prawach powiatu.....	283
5.9. Zrównoważona karta wyników dla banku.....	289
5.10. Wdrożenie zrównoważonej karty wyników – przegląd literatury polskiej...294	
Zakończenie.....	301
Bibliografia.....	303
Źródła internetowe.....	324
Spis tabel.....	324
Spis rysunków.....	327