

绩效改进系列丛书

一本提高公司绩效的圣经

FUNDAMENTALS OF
PERFORMANCE IMPROVEMENT

绩效改进基础

(第三版)

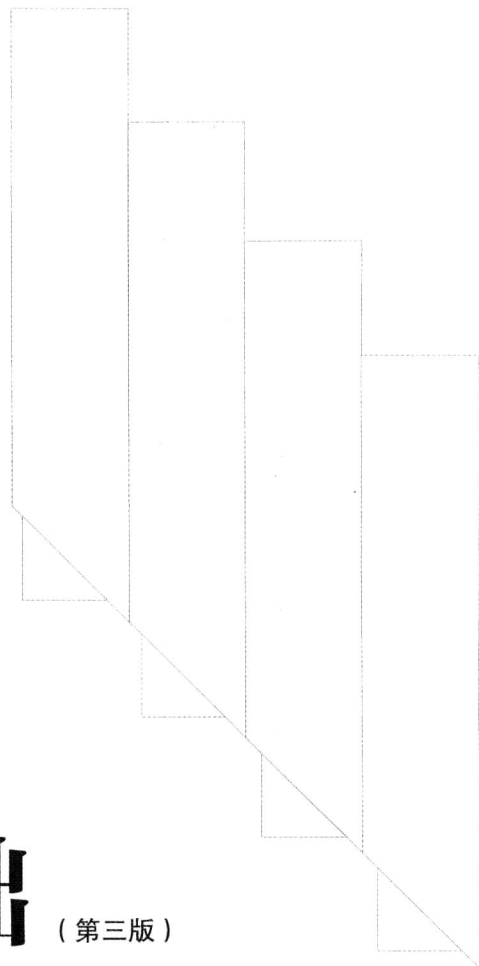
人员、流程和组织的优化

[美] 达琳·M·范·提姆 | 詹姆斯·L·莫斯利 | 琼·C·迪辛格◎著
易虹 | 姚苏阳◎译



中信出版社·CHINACITICPRESS

绩效改进系列丛书



FUNDAMENTALS OF
PERFORMANCE IMPROVEMENT

绩效改进基础

(第三版)

人员、流程和组织的优化

[美] 达琳·M·范·提姆 | 詹姆斯·L·莫斯利 | 琼·C·迪辛格◎著
易虹 | 姚苏阳◎译

图书在版编目 (CIP) 数据

绩效改进基础: 人员、流程和组织的优化 (第三版) / (美) 提姆, (美) 莫斯利, (美) 迪辛格著; 易虹, 姚苏阳译.

—北京: 中信出版社, 2013. 10

书名原文: Fundamentals of Performance Improvement: Optimizing Results Through People, Process, and Organizations (Third Edition)

ISBN 978-7-5086-4231-4

I. ①绩… II. ①提…②莫…③迪…④易…⑤姚… III. ①企业绩效-企业管理 IV. ①F272.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 217903 号

Fundamentals of Performance Improvement: Optimizing Results Through People, Process, and Organizations, 3rd Edition

by Darlene M. Van Tiem, James L. Moseley and Joan C. Dessinger

Copyright©2012 by John Wiley & Sons, Inc

Simplified Chinese translation Copyright©2013 by China CITIC Press

All Rights Reserved. This translation published under license.

绩效改进基础 (第三版)

——人员、流程和组织的优化

著 者: [美] 达琳·M·范·提姆 詹姆斯·L·莫斯利 琼·C·迪辛格

译 者: 易 虹 姚苏阳

策划推广: 中信出版社 (China CITIC Press)

出版发行: 中信出版集团股份有限公司

(北京市朝阳区惠新东街甲4号富盛大厦2座 邮编 100029)

(CITIC Publishing Group)

承 印 者: 北京诚信伟业印刷有限公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 38.25

字 数: 766千字

版 次: 2013年10月第1版

印 次: 2013年10月第1次印刷

京权图字: 01-2012-6682

广告经营许可证: 京朝工商广字第8087号

书 号: ISBN 978-7-5086-4231-4/F·3009

定 价: 98.00元

版权所有·侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页, 由发行公司负责退换。

服务热线: 010-84849555 服务传真: 010-84849000

投稿邮箱: author@citicpub.com

对《绩效改进基础》的高度赞扬

如今，要想成功，除了需要能够适应不断变化的环境之外，还需要能够识别优秀员工所面临的困难并加以解决。在这本书里，范·提姆（Van Tiem）、莫斯利（Moseley）和迪辛格（Dessinger）对读者进行了详细易懂的分步指导，提供了最佳的案例研究、工具和参考资料，帮助他们在这个充满挑战的环境中取得成功。《绩效改进基础》是每个人不可或缺的选择！

马修·彼得斯（Matthew Peters）

美国国防情报局人力资源处副主任、国际注册绩效改进顾问（CPT）

虽然已经是第三版，但这本书仍是一本新书，简直就是目前在该领域可以找到的最为完整、最为全面的信息资源，它是一本“秘籍”。

罗杰·考夫曼（Roger Kaufman）博士

墨西哥索诺纳理工学院特聘教授、美国佛罗里达州立大学名誉教授、

国际注册绩效改进顾问（CPT）

《绩效改进基础》注定会成为所有绩效改进从业者的最佳选择。书中所述的案例研究将详尽的内容与国际绩效改进协会（ISPI）制定的四项绩效技术标准原则直接联系起来。

盖伊·W·华莱士（Guy W. Wallace）

EPPIC 公司总裁、国际注册绩效改进顾问（CPT）

书籍可以按照二阶矩阵的方法分类。我们看到市面上有很多类似的书籍，它们要么实用性和学术性都很低，要么实用性高、学术性低，要么实用性低、学术性高，而《绩效改进基础》是一本少有的实用性和学术性都很高的书籍。它的独特之处在于它向全世界的读者解释了有关绩效改进的普遍原则。

希瓦赛拉姆·泰吉·泰格拉音（Sivasailam “Thiagi” Thiagarajan）博士

Thiagi 集团

《绩效改进基础（第三版）》为管理者或绩效改进从业者提供了改善工作场所绩效所必需的知识和工具。第三版较前两个版本确实有了很大提高，书中增加了许多绩效改进模型和 40 种新的干预措施。

罗杰·谢瓦利埃（Roger Chevalier）博士
国际注册绩效改进顾问（CPT）、工作场所绩效改进指导经理

在转型社会中进行机构建设的一个关键问题便是找到促进绩效可持续改进的方法。十几年以来，美国国际开发总署在支持机构改革的过程中，促进了人类绩效技术的广泛运用。本书为绩效改进的原则和技术在组织中的运用建立了一个全面的构架，这是极其难能可贵的。

劳伦斯·赫尔德（Lawrence Held）
美国国际开发总署吉尔吉斯斯坦署理团主任

如今，人类绩效技术已成为一个专业，其重点包括系统化构架和对系统化构架的思考，以及对各种相关模型和干预措施的协调实施。本书是在当代背景下对这种构架的一种综合论述。书中包含了有关主要模型的详细讨论，配以说明性案例研究为探讨增添了价值深度，书中对未来方向的探索将激发读者的思考和讨论，值得每一位人类绩效技术从业者仔细阅读，有经验的从业者会发现这本书对于梳理和创新有关人类绩效技术的知识非常有用。同时对于一个刚刚迈入这一领域的新从业者来说，这本书可以作为增加自身专业知识的一个好起点。

罗博·福谢（Rob Foshay）博士
福谢（Foshay）集团、国际注册绩效改进顾问（CPT）

本书是有关绩效改进理论与实践的一个非常宝贵的资源，它汇总了该理论在各组织、各行业以及各个层面上的实践成果——从个人到组织再到社会的绩效。研究者、绩效改进顾问、管理者和企业家们都可以从中了解到已经被实践检验的观点和方法。

马利亚诺·伯纳德斯（Mariano Bernardes）博士
绩效改进研究所主任、国际注册绩效改进顾问（CPT）

《绩效改进基础》是一本内容全面且行之有效的绩效改进指导手册，它使教育者和利益相关者能够在学校的变革和改造中共同运用积极的、系统化的方法，以满足 21 世纪对技能的要求。

菲利斯·爱德华兹（Phyllis Edwards）博士
佐治亚州迪凯特市学校校长

对于中欧企业来说，绩效改进是一个需要优先考虑的问题。人力资源的传统功能正在慢慢向创新型管理者绩效改进的方向转变。本书为那些希望通过坚实理论基础在建立员工高绩效的前提下提高公司业绩的从业者们提供了一个极佳的参考。

杰克·斯拉格斯 (Jake Slegers)

斯洛伐克美国商会执行董事

我向所有对人员、流程和结果改进感兴趣的人推荐这本书，它覆盖了绩效技术的全部领域，不仅对绩效技术概念和模型进行了清晰解释，还提供了有用的绩效工具、方法以及最佳案例研究，对该领域的新从业者和经验丰富的老从业者都具有非常大的吸引力。由于越来越多的绩效改进从业者开始在日益全球化的背景下工作，因此书中引入了世界各国绩效改进从业者的评论和举例，这种国际化特色增强了本书的吸引力。

达尔吉特·辛格 (Daljit Singh)

贝克·麦肯思国际律师事务所澳大利亚悉尼办事处亚太地区人才管理总监

本书中论述的有关基于绩效有计划变革的理念和原则，已成为墨西哥索诺纳理工学院发展新方向的核心。本书以对大环境的思考和计划为起点，为广大读者提供了重要的、可衡量的结果。

贡萨洛·罗德里格斯·比利亚努埃瓦 (Gonzalo Rodriguez Villanueva)

墨西哥索诺纳理工学院院长

菲弗尔（Pfeiffer）出版社

菲弗尔（Pfeiffer）出版社为培训和人力资源领域的从业者们提供有关专业技能发展和实践的资源及产品，提供经过人力资源开发和人力资源管理专家验证的观点和解决方案，以及有效的、可定制的工具，借此帮助改进工作场所的绩效。无论是对新从业者还是经验丰富的专业人员，菲弗尔（Pfeiffer）出版社都是值得信任的朋友，帮助相关从业者以及其所在的组织取得更大的成功。



基本知识：菲弗尔（Pfeiffer）出版社为培训和人力资源专业人员提供详细、实用和全面材料，对于他们来说，这是十分重要且必不可少的。出版社提供的基本知识资源，将经验丰富的专业人员的专业知识有效地转化为对工作场所关键问题的实际指导。这些资源配有专门的案例研究、工作表和工作辅助，并辅以光盘、网站和其他手段，使内容更易阅读、理解和使用。



基本工具：菲弗尔（Pfeiffer）出版社的基本工具资源可以为使用者提供经过验证的、随时可用的材料，包括用于培训或团队学习活动的练习、活动、游戏、工具和评估，从而为使用者节省时间和资金。这些资源通常以活页或光盘的形式提供，以方便使用者复制和定制。

菲弗尔（Pfeiffer）出版社认识到，新技术能有效地扩大培训的覆盖面并提高培训效率。人们在查询一个问题时，虽然电子工具常常能给出出色的解决方案，但菲弗尔仍然致力于增加经过验证的培训方案的便利性，并对其加以改善。菲弗尔所有的电子工具都符合严格的功能标准。我们将基本内容与最恰当的技术相结合，为培训师和人力资源专业人员提供完美的解决方案。

菲弗尔
(Pfeiffer)

为培训和人力资源专业人员提供必要的资源

www.pfeiffer.com

国际绩效改进协会（ISPI）

国际绩效改进协会（ISPI）成立于 1962 年，是一个致力于提高工作场所生产力和绩效的国际协会，其成员来自美国、加拿大等 40 个国家，拥有超过 1 万名协会成员和分会成员。协会通过出版书籍、提供教育培训等方式，为超过 2 万名的绩效改进从业者提供帮助。

国际绩效改进协会的使命是发展和认证成员的专业技能，倡导人类绩效技术的使用。人类绩效技术是一种提高生产力和竞争力的系统化方法，采用一系列方法、流程以及策略来解决与人类绩效相关的问题，为改进人类绩效寻求机会，它是绩效分析、原因分析、干预措施设计和开发、实施与评估的系统化组合。这种方法适用于个人、小团体以及大型组织。



国际绩效改进协会（ISPI）

让知识成为技能

译者序

人类的每一次巨大进步，都是源于一种技术。在教育培训发展的历史中，绩效技术就扮演着推动者的角色。可以说，绩效改进发展的历史，就是一部波澜壮阔的教育及培训技术的进步史。

从单一课程到培训体系，从满足需求到提前规划，从传授知识到训练能力，从通用课程到定制开发，培训为推动企业发展做出了巨大贡献，但仍有很多培训不能解决企业真正关心的绩效问题，成为困扰培训界培训效果的难题。绩效改进技术（Performance Improvement, PI）的引入提供了解决这一难题的有效手段。绩效改进技术，是指通过运用系统的工具与方法，改变固有的工作行为模式，使其产生的结果更趋向于与组织的发展愿景及目标一致，并使其成本产出比率最大化。

本着“以终为始”的目标，从改变人的思维和行为模式入手，这是绩效改进技术的魅力所在，因此绩效改进的方法论备受国内企业家、学者和培训专家的极大关注和重视。基于全球企业实践经验，在不断完善绩效改进模型的基础上，本书涵盖绩效技术模型、绩效分析、干预措施的选择设计与开发、干预措施的实施与维护以及评估改善五大模块。另外本书还列举了13个经典案例，并引用100个专业图表，是一部迄今为止绩效改进领域内最全面的工具书。绩效改进是理论、技术与实践的完美结合，通过本书的阅读和学习，让国内尚处于绩效技术应用起步阶段的培训管理者不仅能“知其道”，更能“用其妙”。

作为国内最早一批把绩效改进理念引入中国的培训从业者之一，能够把被业界称为绩效改进圣经的《绩效改进基础》一书译为中文并带给中国的读者，是我多年的心愿和荣幸。

本书在翻译出版的过程中得到中信出版社的大力支持，在文稿审校阶段受到招银大学总经理罗开位先生的专业指导，在此表示由衷的感谢。限于译者水平有限，书中难免会有一些翻译不当或遗漏之处，敬请读者批评指正。

易虹

国际绩效改进协会中国分会预备主席

华商基业管理咨询有限公司首席绩效改进顾问

2013年8月

前 言

Fundamentals Of Performance Improvement

绩效改进是指公司从一开始就以正确的方式，逐步、快速及显著地改进其管理水平、新产品、新流程以及新组织文化等。绩效改进的机会和可能性是无穷无尽的。

我很荣幸能为这本书的中文版撰写前言。从本书第一版到第三版出版这段时间，绩效改进领域已经从模糊的理念发展到扎实的例证，继而步入实践。美国密苏里大学圣路易斯分校（University of Missouri-St Louis USA）的弗兰克·付（Frank Fu）、美国得克萨斯大学泰勒分校（University of Texas-Tyler USA）的格雷格·王（Greg Wang）等研究型作者已经在《绩效改进杂志》（*Performance Improvement Journal*）发表过文章。格雷格·王也是某中国人力资源开发杂志的编辑。当然，中国还有许多研究型作者，我们在此没有提到。绩效改进是一个国际化的领域，在我们力图寻求更多改进机会的过程中，可以开展许多交流与合作。

多年来，我一直对中国有着浓厚的兴趣。我的女儿在中国生活了三年，第一年在首都师范大学学习，后两年在德国毕马威（KPMG）咨询及会计师事务所北京办事处工作。我女儿在北京期间，我和我先生有一次为期三周的中国之旅。在北京待了一个多星期后，我们去了西安、大同、呼和浩特和内蒙古，最后南下去了桂林。让我们记忆犹新的是故宫、兵马俑、倚山而建的悬空寺，以及呼和浩特的草原和蒙古包。我亲眼见证了中国的大规模建设热潮，在那里，辛勤工作的人们互帮互助。中国人都很友善、开朗，他们还爱打牌，老人们经常带着孙辈在公园里玩耍。中国的食物很美味，最让我们回味无穷的是在北京胡同一户年轻人家中享用的一顿难忘晚餐，他们家的小伙子是我女儿进行英语辅导的学生。

绩效改进这一领域是 20 世纪 60 年代由数位行为分析师和美国著名心理学家 B·F·斯金纳（B. F. Skinner）创立的。最初绩效改进专注于程序教学和培训，我们用吉尔伯特（Gilbert）的行为建模定理对其进行扩展。罗杰·考夫曼（Roger Kaufman）、罗伯特·梅格（Robert Mager）、戴尔·布鲁斯沃（Dale Brethower）、吉尔里·拉姆勒（Geary Rummler）、唐·托斯蒂（Don Tosti）、劳埃德·霍姆（Lloyd Homme）等人引领了该领域杰出和开创性的研究实践工作。史蒂文·凯利（Steven Kelly）、马里·诺瓦克（Mari Novak）、克劳斯·维特库恩（Klaus Wittkuhn）、卡罗尔·潘萨（Carol Panza）、马戈·穆雷（Margo Murray）和罗杰·艾迪生（Roger Addison）将国际绩效改进协会（ISPI）扩展至欧洲。美国国际开发署（USAID）、世界银行（World Bank）以及盖茨基金会、华莱士基金会等其他非政府组织，使绩效改进领域的影响力进一步全球化。由赖安·沃特金斯（Ryan Watkins）、基纳姆·桑（Kinam Sung）、朱迪·赫尔（Judith Hale）、罗杰·艾迪生等人牵头，我们每年都会在亚洲召开会议。我们每年也会在欧洲、中东和非洲（EMEA）地区召开一次会议，会议中有多场次的小组讨论，在讨论中新想法频频迸发。我在这里只是举了几个例子来说明绩效改进领域的全球视角。

在中国，持续扩展绩效改进的可能性和潜力巨大。在工作场所，人们越来越关注人际互动、人的价值、积极性和主动性，也越来越重视技术、能力和更多的理念。中国的生活质量提高了，因而人们有能力购买更多的产品和接受更好的服务。

我和詹姆斯·莫斯利（James Moseley）、琼·迪辛格（Joan Dessinger）共同期待继续开展全球化的改进工作，并希望世界变得更加美好。我们也希望所有读者都能顺利地改进绩效，分享我们的全球视野。

我们怀着深深感激，把这本书献给在这个领域做出卓越贡献的人们，以及那些富有创新精神、提供新见解的新兴专业人士。

绩效技术于 20 世纪 60 年代初起源于新奥尔良，最初是应用行为科学和程序教学的一个分支，当只靠程序教学和行为主义的方法不能解决教学和工作场所中的问题时，行为科学和程序教学就逐渐发展为绩效技术。多年来，许多学者和从业者都贡献了自己的力量，他们以自己的观察、思考、研究和实践经验推动了这个领域的发展。

同时，我们也要把这本书献给绩效领域以外的专家们，因为解决工作场所的问题需要运用其他领域的理论和实践经验，包括教学设计、心理学、通信、工业工程、人类工程学、质量管理、金融学等众多领域。

我们还要把这本书献给国际绩效改进协会，以及正在密歇根大学迪尔伯恩分校和卡佩拉大学就读和已经毕业了的我的学生们。正是因为他们在这个领域做出的卓越贡献，我们的世界才变得更加美好。

——达琳·M·范·提姆（Darlene M. Van Tiem）

致我的绩效改进和评估专业的研究生们：祝你们取得职业生涯的成功，并享受其中的快乐。

——詹姆斯·L·莫斯利（James L. Moseley）

致读者：你们是实现绩效改进的人。

——琼·C·迪辛格（Joan Conway Dessinger）

前言

Fundamentals Of Performance
Improvement

——绩效改进实践

《绩效改进基础》的内容涵盖了绩效改进领域的整个范畴。本书的创作和出版过程用时良久，它将成为课程教学和绩效技术从业者的宝贵资源。

绩效改进实践终于达到了成熟的水平，可以用这样一种方式描述它：连非绩效技术领域的人士都能够明白它是一个专业，但它不仅仅只是干预措施和模型的汇集。它的成熟也体现在：绩效技术从业者不再倾向于采用单一或简单的解决方案，例如培训、绩效支持、流程重组，或者用硬件和软件系统解决复杂的社会经济组织问题。从前，绩效技术从业者一直试图描述绩效改进的本质，尝试平衡几个方面之间的关系，包括：充分分析工作场所以确定具体干预措施所需的技术方面的要求，充分理解导致组织绩效不佳的各种变量复杂组合所需的概念方面的要求，以及以人或工作为重点而不是把整个工作场所作为重点的倾向。以前也一直努力试图将绩效改进描述成一种实践活动，这种实践活动是把组织当作不断应对外部经济压力和内部政治、社会和技术压力的动态系统来进行的。范·提姆、莫斯利和迪辛格成功地应对了这些挑战。

关于《绩效改进基础》一书特别值得称赞的是，它掌握了系统化和系统化实践的各个方面。作者没有从干预、模型，或投入—产出的视角出发进行主题讨论，而是提出了一个绩效改进构架，该构架体现为既简洁又动态的流程。作者抓住了构成整个知识体系的元素，这些元素是构建绩效改进专业的基础；他们解释了隐含在每个元素背后的研究

及其理论基础。

《绩效改进基础》将有助于提升绩效技术领域的发展并提升从业者的职业水准。本书可以作为职业教学课程的优秀教材和实践参考，以帮助组织更具有竞争力和社会责任感。

朱迪·A·赫尔（Judith A. Hale）博士

赫尔（Hale）公司总裁

国际培训、绩效、教学标准委员会（IBSTPI）研究员

国际注册绩效改进顾问（CPT）

前言

Fundamentals Of Performance
Improvement

——绩效技术基础

什么是基础？基础就是帮助人们理解如何改进工作场所绩效的重要理念和工具。为什么有些员工在工作场所中的绩效良好，而有些员工的绩效却比较差？本书提供了答案：员工的行为表现取决于他们在工作场所学到了什么！

- 如果员工在工作中表现懈怠，那一定是有人教他们这样做的。怎么教？也许是主管或经理提出的要求混乱或相互矛盾，从而让勤奋努力想把工作干好的员工感到气馁；也许是因为员工感觉到，即使干好工作也不会引起老板的注意，所以才在工作时游手好闲，等到老板走过来冲他们大喊大叫时，他们才会暂时改变懈怠的状态（周而复始）；还有一种原因：员工可能认为与同事们一起怠工总比因努力工作而遭到他们排挤更好。

- 如果员工在工作中“不思考”，那一定是有人教他们这样做的。怎么教？也许是因为他们的想法和建议常被忽视；可能是由于他们主动提出意见却受到了处罚；或者是，他们问了重要但难于回答的问题，抑或是想把事情做得更好，却因为与老板的想法不同而被处罚。

- 如果员工能够参与高效率的团队工作，那一定是有人教他们这样做的。怎么教？也许是由于学习过如何进行团队合作；也许是由于参加过工作问题解决团队的培训；也许是由于受过团队行为培训，并随后在工作中获得了支持。

什么是绩效技术？本书提供了答案，即“将经营目标和战略与负责实现这些目标的

劳动力连接起来的系统化流程”（劳动力包括工作环境中的每一个人：销售员、三班倒的安装技工、首席执行官、首席财务官、人力资源部门的接待员以及其他人员）。绩效技术是将人员与组织以互惠互利的方式进行连接的技术。绩效技术对人员的以下几个方面提供支持：

- 学习如何胜任工作。
- 学习如何很好地履行工作职责。
- 学习如何在今后能更加胜任工作。

绩效技术是确保企业人员发挥作用的技术。是什么使企业在财政层面发挥作用？是员工。是什么使企业在技术层面发挥作用？是员工。绩效技术通过帮助员工发挥作用来使组织有效运行。绩效技术通过建立支持高绩效的组织来帮助员工发挥作用。绩效技术需要建立指导系统和绩效支持系统。绩效技术是关于在组织和人之间建立双赢关系的技术。

绩效技术的涉及面很广。绩效技术到底是什么？它不是一种具体的干预措施（例如，培训、激励制度、质量提高、流程再造、降低成本和合理精简等）。绩效技术的目的是改进工作场所中人员的绩效；它不是指改进绩效的具体技术，也不是单一的使系统中的某个部分运行得更好（无论实际上它是否确实促使组织运行得更好），而是促使整个系统有效运行，绩效技术着眼的是系统整体，而不是某一部分。

国际绩效改进协会是这样表述绩效技术使命的：“它是用系统化的、可再生的（可持续的）方法改进人类的绩效。”绩效技术不是通过“换灯泡”的方法来达到改进绩效的目的，而是通过系统化的、可再生的（可持续的）方法来改进绩效。

绩效技术的方法是什么？本书提供了答案：绩效技术领域的从业者选择正确的工作工具和评估流程，以确保这些工具在工作中发挥应有的作用。本书的内容是围绕绩效技术的实际应用流程来组织的。几年前，比尔·迪特利恩（Bill Deterline）和马克·罗森伯格（Marc Rosenberg）创建了绩效技术流程图，该流程图在国际绩效改进协会出版的许多刊物中都出现过。它表明了我们可以通过绩效分析找出目前实际绩效与将来应该达到的绩效之间的差距。通过分析找出绩效差距的原因，同时找出实现高绩效的必要条件。明确期望绩效并确定支持绩效实现的因素后，下一步就是选择和设计干预措施，并让员工（或组织）能够按照确定好的水平标准来执行。接下来是耗费时间、资源和智慧最多的一步，即实施干预措施。评估是流程图中的最后一步，但却贯穿整个绩效改进流程。换句话说，评估体现了人是如何通过系统化的、可持续的方法改进绩效的！

本书能使读者掌握成为一名非常称职的绩效技术从业者所需的一切知识和技能吗？不能。能够很好地理解本书的读者是那些对工作中人们的行为方式很熟悉的人。他们也许是听说过绩效技术，并且希望了解和使用绩效技术的管理者；也许是需要寻找新的办

法，使全面质量管理的举措达到更好效果的工作者；也许是想从培训课程中摆脱出来的人力资源开发工作者；也许是教学设计专业的研究生想使自己的教学设计更有价值。本书对已具有一定绩效技术知识（例如，绩效技术中使用的一些干预措施）的人而言是特别有价值的。

刚刚迈入绩效技术领域的从业者会从这本书中受益吗？当然会，这是一本运用绩效技术的手册。斯托洛维奇（Stolovitch）和基普斯（Keeps）合著的《人类绩效技术手册（第二版）》（*Handbook of Human Performance Technology (2nd ed.)*）（1999年）是关于绩效技术领域的手册，为绩效改进实践提供了丰富的参考材料。达琳·范·提姆、詹姆斯·莫斯利和琼·C·迪辛格也合著了一本运用绩效技术的手册。这两本书是姊妹篇，它们以不同的方式为本书提供了宝贵的资源。

本书是目前能找到的唯一一本为读者描述了整个绩效技术流程的书籍。这个流程是有经验的从业者常常要经历的一个过程，有了这本书的帮助，在今后工作过程中他们肯定会做得更好。兰登（Langdon）、怀特塞德（Whiteside）和麦肯纳（McKenna）的《干预资源指南：50种绩效改进工具》（*Intervention Resource Guide: 50 Performance Improvement Tools*）（1999年）为绩效技术从业者提供了多种干预措施。经验丰富的从业者往往只需要使用其中的几种干预措施就能胜任工作，学会使用更多的干预措施对他们来说更是十分有益的。

本书只是描述了一个系统化的流程，并没有讲述绩效技术从业者应该如何进行系统化思考。这种不足之处是否会削弱本书的价值？肯定不会。如果从业者已经学会了如何进行系统化思考，那么流程图就是一个额外工具；如果从业者还没有学会系统化思考，那么常用的流程图能够帮助他们了解到，为什么系统化思考对这一系统化流程如此重要。

戴尔·布鲁斯沃（Dale Brethower）

西密歇根大学心理学名誉教授

《绩效分析和基于绩效的指导》作者