

# Sadržaj

*Predgovor* vii

- 1 ▪ Mjerenje i Upravljanje u informacijskom dobu I
- 2 ▪ Zbog čega poslovni subjekti trebaju Uravnoteženu tablicu rezultata 21

## **PRVI DIO: MJERENJE POSLOVNE STRATEGIJE 43**

- 3 ▪ Financijska perspektiva 47
- 4 ▪ Potrošačka perspektiva 63
- 5 ▪ Perspektiva internih poslovnih procesa 92
- 6 ▪ Perspektiva učenja i rasta 126
- 7 ▪ Povezivanje mjerila Uravnotežene tablice rezultata s Vašom strategijom 147
- 8 ▪ Struktura i strategija 167

## **DRUGI DIO: UPRAVLJANJE POSLOVNOM STRATEGIJOM 191**

- 9 ▪ Postizanje strateškog usklađivanja: Odozgo prema dolje 199
- 10 ▪ Ciljevi, preraspodjela resursa, inicijativa i proračuna 224
- 11 ▪ Povratna informacija i strateški proces učenja 250
- 12 ▪ Provođenje upravljačkog programa Uravnotežene tablice rezultata 272

Dodatak: Izgradnja Uravnotežene tablice rezultata 294

*Kazalo* 313

*O autorima* 323