

# Efnisyfirlit

<b>1</b>	<b>Inngangur .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Mannauðsstjórnun - starfsmannastjórnun.....</b>	<b>4</b>
2.1	Liðsvinna.....	5
2.2	Umhverfi .....	6
2.3	Víddir .....	6
2.3.1	Hörð mannauðsstjórnun .....	7
2.3.2	Mjúk mannauðsstjórnun.....	7
2.3.3	Sterk mannauðsstjórnun .....	8
2.3.4	Veik mannauðsstjórnun .....	8
<b>3</b>	<b>Markmið og stefna fyrirtækja .....</b>	<b>9</b>
3.1	S.M.A.R.T .....	9
3.2	Samhæft árangursmat.....	10
<b>4</b>	<b>Áætlanagerð í starfsmannamálum .....</b>	<b>11</b>
4.1	Starfsmannaþörf.....	11
4.2	Starfsmenn innan fyrirtækisins .....	12
4.3	Starfsmenn utan fyrirtækisins .....	12
<b>5</b>	<b>Starfsmannasamtal .....</b>	<b>13</b>
5.1	Tilgangur starfsmannasamtala .....	13
<b>6</b>	<b>Frammistöðumat.....</b>	<b>14</b>
6.1	Hlutlægt mat (objective) .....	16
6.2	Huglægt mat (subjective).....	16
6.3	Frammistöðuhringur .....	16
6.4	Markmið með frammistöðumati .....	17
6.5	Kostir og gallar í frammistöðumati.....	17
6.6	Launaviðtal .....	19
<b>7</b>	<b>Matskerfi.....</b>	<b>20</b>
7.1	360° endurgjöf (360 degree feedback).....	21
7.2	Rituð umsögn (Narrative Forms) .....	22
7.3	Krítisk tilvik (Critical Incident Method).....	22
7.4	Myndrænn matsskali (Graphing Rating Scale).....	22
7.5	Frammistöðumatsskali (BARS) .....	23
7.6	Þvingað val (Forced Distribution Method) .....	24

7.7	Flokkun (Alternation Ranking Method) .....	24
7.7.1	Pörun (Paired Comparison Method) .....	25
<b>8</b>	<b>Framkvæmd frammistöðumats .....</b>	<b>26</b>
8.1	Mikilvægi undirbúnings.....	26
8.2	Kynning.....	27
8.3	Hlutverk starfsmanna í frammistöðumati .....	27
8.4	Hlutverk stjórnanda í frammistöðumati .....	27
8.5	Endurgjöf .....	29
8.6	Hvatning.....	30
<b>9</b>	<b>Rannsókn .....</b>	<b>31</b>
9.1	Aðferðafræði .....	31
9.1.1	Eigindleg rannsókn .....	31
9.1.2	Megindleg rannsókn.....	31
9.2	Rannsóknaraðferð .....	32
9.3	Tegundir spurninga .....	32
<b>10</b>	<b>Íslandsbankasveitin.....</b>	<b>35</b>
10.1	Hornsteinar.....	35
10.2	Markmið Íslandsbanka.....	35
10.3	Undirbúningur fyrir starfsmannasamtal .....	36
10.4	Framkvæmd starfsmannasamtala hjá Íslandsbanka .....	37
10.4.1	Matskerfi hjá Íslandsbanka .....	38
10.4.2	Pættir sem ber að varast .....	38
<b>11</b>	<b>Viðhorfskönnum.....</b>	<b>40</b>
<b>12</b>	<b>Tillögur.....</b>	<b>51</b>
<b>13</b>	<b>Umræða.....</b>	<b>52</b>
<b>14</b>	<b>Niðurstaða.....</b>	<b>53</b>
<b>15</b>	<b>Heimildaskrá .....</b>	<b>56</b>
15.1	Ritaðar heimildir .....	56
15.2	Netheimildir .....	58
15.3	Munnlegar heimildir .....	59

## Viðaukar