

# OBSAH

## **Předmluva 9**

## **Předmluva k českému vydání 10**

### **1. Úvod 11**

*Efektivnost: definice a dynamika 12*

*Hodnota, produktivita a lidé*

*Výkonnostní orientace a benchmarking 18*

*Benchmarking a změna firemní kultury Benchmarking a zdokonalování řízení Podnikání - Řízení - Benchmarking*

*Benchmarking jako nástroj zdokonalování 25*

*Benchmarking - Organizace osvojující si nové poznatky -*

*Zvyšující se kvalifikace - Zlepšující se výkon - Orientace na výsledek Benchmarking v praxi*

### **2. Aspekty a kategorie benchmarkingu 33**

*Kvalita, produktivita a čas*

*Kvalita 34*

*Základní kritéria Kvalita a benchmarking Kvalita oceněná zákazníkem Normovaná kvalita Organizační rozvoj*

*Produktivita 39*

*Produktivita na zaměstnance z hlediska přidané hodnoty*

*Příklady použití produktivity z hlediska přidané hodnoty*

*Vzorec Du Pont analýza ABC*

*Čas 45*

*Benchmarking v oblasti času*

*Procesový management (úkolové řízení) a benchmarking 46*

*Kategorie benchmarkingu 50*

*Interní (vnitřní) benchmarking Externí (vnější) benchmarking*

*Funkční benchmarking*

*Čím se společnost stává vynikající? 54*

### **3. Realizace benchmarkingu 56**

*Benchmarking v projektové formě Plnění nároků zákazníka*

*Požadavky na projektové práce Členové projektové skupiny*

*Manažer projektu Řešení problémů Divergence - Konvergence*

*Hypotetický přístup Kritéria úspěšnosti projektu*

*benchmarkingu Podrobnější zkoumání Pět etap benchmarkingu*

### **4. Etapa 1: Rozhodnutí, co podrobit metodě benchmarkingu 68**

*Zjistěte potřeby své vlastní firmy Jak ostatní posuzují vaši*

*výkonnost? Poznej sám sebe! Prozkoumej své operace*

*Průzkumný (předběžný) benchmarking Zjistěte a prozkoumejte faktory, které jsou pro výkonnost rozhodující, a stanovte, jak je*

*měřit Porozumění provoznímu zaměření vaší firmy Výkonnostní faktory a ukazatele Používejte kvantitativní ukazatele K jaké úrovni detailizace by měla studie směřovat? Než půjdete dál*

**5. Etapa 2: Určení partnerů pro benchmarking 87**

*Interní, externí, nebo funkční benchmarking? Kde můžete nalézt vynikající společnosti? Žádný partner pro benchmarking není dokonalý Navázání kontaktů s partnery v benchmarkingu*

**6. Etapa 3: Shromáždění informací 97**

*Sestavte dotazníky Začněte svou vlastní firmou Shromáždění informací od partnerů v benchmarkingu Informace pro benchmarking z dalších zdrojů Firemní etika při shromažďování informací Kdy etapa shromáždění informací končí?*

**7. Etapa 4: Analýza 110**

*Třídění a organizování informací Kvalitativní kontrola informací Nesrovnatelné faktory Zjištění výkonnostního rozdílu vůči nejlepší prokázané praxi Výkonnostní rozdíl Zpráva o benchmarkingu Grafické zobrazení Analýza „vyrábět, či zakoupit“ Důsledky analýzy „vyrábět, či zakoupit“ Parametry ovlivňující rozhodování v analýze „vyrábět, či zakoupit“*

**8. Etapa 5: Realizace v zájmu účinku 126**

*Uvažte důsledky výsledků Oznamte výsledky studie lidem, jichž se týkají Příležitosti ke zlepšení Propojte výsledky s běžným firemním plánem Sestavte realizační plán Realizujte plán Benchmarking - Opakující se proces*

**9. Od benchmarkingu k benchlearningu 131**

*Zdokonalování řízení a výcvik Šest etap benchlearningu*