

ÚVOD	3
1 ZÁKLADY BENCHMARKINGU	5
1.1 ÚVOD DO PROBLEMATIKY BENCHMARKINGU	5
1.1.1 Definice benchmarkingu	
1.1.2 Historie benchmarkingu a jeho využití ve veřejné správě	
1.2 MĚŘENÍ VÝKONŮ VE VEŘEJNÉM SEKTORU	11
1.3 VÝCHODISKA, TYPY, CYKLUS BENCHMARKINGU	16
1.3.1 Východiska a typy benchmarkingu	
1.3.2 Benchmarkingový cyklus (proces)	
1.4 NEŽ ZAČNETE S BENCHMARKINGEM	21
1.4.1 Zásady benchmarkingu	
1.4.2 Etický kodex benchmarkingu	
2 PRAXE BENCHMARKINGU VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ ČESKÉ REPUBLIKY	27
2.1 PROJEKT „CENA A VÝKON“	27
2.1.1 Cíle a časový plán projektu	
2.1.2 Příklady výsledku projektu	
2.2 PROJEKT „BENCHMARKING V OBLASTI ROZŠÍŘENÉ PŮSOBNOSTI OBCÍ 3. TYPU“	39
2.2.1 Charakteristika projektu	
2.2.2 Orgány projektu a jejich činnost	
2.2.3 Dílčí výsledky projektu (k 31. říjnu 2004)	
2.3 DALŠÍ PŘÍKLADY VYUŽÍVÁNÍ BENCHMARKINGU V ČESKÉ REPUBLICĚ	48
3 VZTAH BENCHMARKINGU K DALŠÍM METODÁM KVALITY	51
3.1 POJEM KVALITA VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ	51
3.2 VZTAH BENCHMARKINGU K MODELU SEBEHODNOCENÍ DLE CAF	56
3.3 BENCHMARKING VE VZTAHU K BSC A NĚKTERÝM DALŠÍM METODÁM KVALITY	58
3.3.1 Popis metody BSC a její vztah k benchmarkingu	
3.3.2 Popis systému kvality dle ISO a jeho vztah k benchmarkingu	

- 3.3.3 Procesní řízení a benchmarking
- 3.3.4 Cyklus zlepšování PDCA a benchmarking
- 3.3.5 Místní agenda 21 a benchmarking

4 ZÁVĚR 65

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK	67
POUŽITÉ PRAMENY	68
ŘEKLI O BENCHMARKINGU...	71
O AUTORECH...	73
OBSAH	74