
Spis treści

O autorze	7
Podziękowania.	8
Wstęp	9
Rozdział 1. Benchmarking – wprowadzenie	13
Rozdział 2. Rodzaje i etapy benchmarkingu	29
Rozdział 3. Mapa organizacji	47
Rozdział 4. Kultura, wartości i ludzie	71
Rozdział 5. Organizacja procesowa	84
Rozdział 6. Zwiększanie wartości dodanej organizacji	105
Rozdział 7. Mierniki w benchmarkingu	116
Rozdział 8. Wybór partnerów benchmarkingu	127
Rozdział 9. Strategiczna rola działu zasobów ludzkich	136
Rozdział 10. Tworzenie strategii zarządzania zasobami ludzkimi	147
Rozdział 11. Program pilotażowy benchmarkingu	156
Rozdział 12. Korzystanie z usług konsultantów	171
Rozdział 13. Przyczyny niepowodzeń benchmarkingu i sposoby unikania problemów	179
Rozdział 14. Re-engineering procesów	188
Rozdział 15. Benchmarking w przyszłości	203
Dodatek 1. Mierniki benchmarkingu w zarządzaniu zasobami ludzkimi	211
Dodatek 2. Adresy organizacji zajmujących się zagadnieniami benchmarkingu	225
Bibliografia	227
Indeks	233

