

Кэмп С. Роберт

Легальный промышленный шпионаж: Бенчмаркинг бизнес-процессов: технологии поиска и внедрение лучших методов работы ваших конкурентов / Пер. с англ.; Под ред. О.Б. Максимовой. - Днепропетровск: Баланс-Клуб, 2004. - 416 с.

## Содержание

Предисловие

Введение

Благодарность

### Раздел I. Процесс

Глава 1. Обновленная версия бенчмаркинга

Глава 2. Предмет бенчмаркинга

Глава 3. Субъект бенчмаркинга

Глава 4. Сбор данных

Глава 5. Анализ расхождений в показателях эффективности

### Раздел II. Лидерство и управление в бенчмаркинге

Глава 6. Лидерство в бенчмаркинге и процесс управления

Глава 7. Обучение

Глава 8. Руководство для менеджера

Глава 9. Будущее бенчмаркинга

### Раздел III. Примеры исследований

Глава 10. Дифференцированное обслуживание материалами  
в компании AT&T

Глава 11. Сокращение времени рабочего цикла в системе  
ведения гостиничного хозяйства сети отелей *Ritz-Carlton*

Глава 12. Процесс эксплуатации смазочно-охлаждающих  
жидкостей на предприятии *Texas instruments*

Глава 13. Управление цепочкой поставок в корпорации *Xerox*

Глава 14. Программы признания заслуг сотрудников  
в *Westinghouse Savannah River Company*

## Глава 15. Бенчмаркинг процесса управления

удовлетворенностью клиента на IBM-Rochester

Приложение А

Приложение Б

Приложение В

Приложение Г

Приложение Д

Приложение Е

Приложение Ж

Предметный указатель