

**Хаммер М.**

Быстрее, лучше, дешевле: Девять методов реинжиниринга бизнес-процессов / Майкл Хаммер, Лиза Хершман ; Пер. с англ. — М.: Альпина Паблишер, 2012. — 356 с. — (Библиотека «Коммерсантъ»).

# ОГЛАВЛЕНИЕ

От издателя.	
Совершенству нет предела.....	9
Предисловие.....	13
Введение.	
Взлет и падение корпоративных героев.....	21

## ЧАСТЬ I

<b>Глава 1</b>	Проектирование процессов: от деталей к общему плану.....	45
<b>Глава 2</b>	Показатели эффективности.....	93
<b>Глава 3</b>	Управление процессом.....	131
<b>Глава 1*</b>	Исполнители и инфраструктура.....	159
<b>Глава 5</b>	Лидерство и культура организации.....	195
<b>Глава 6</b>	Органы управления бизнес-процессами и организация работы специалистов.....	225

## ЧАСТЬ II

<b>Глава 7</b>	Соединяем все вместе.....	263
<b>Глава 8</b>	TeIra Pak: преобразования прошли успешно.....	277

<b>Глава 9</b>	Сатеза: создание культуры бизнес-процессов в масштабе компании.....	289
<b>Глава 10</b>	Роиг Асек: не справились.....	305
<b>Глава 11</b>	На«а\уа 1пс.: временная мера .....	315
<b>Глава 12</b>	Асше ЗреааШез: отлично составленный план.....	323

### **ЧАСТЬ III**

<b>Глава 13</b>	Модель зрелости процессов.....	337
	Модель зрелости процессов и предприятия (РЕММ).....	347
	Благодарности.....	353
	Об авторах.....	355