

Tartalom

Köszönetnyilvánítás	11
Előszó	15
Bevezetés	19
Első rész: Okosabb költségvetés-tervezés	
Az öt legfontosabb döntés	43
1. Ragadjuk meg a problémát!	45
2. A kormányzás árának megállapítása	67
3. Határozzuk meg a kormányzás prioritásait!	89
Második rész: Bölcsebb kapacitástervezés	
A méret igenis számít	125
4. Stratégiai felülvizsgálatok	127
5. Konzolidáció	145
6. A helyes méretre igazítás	167
Harmadik rész: Bölcsebb költsékezés	
Értékvásárlás és költségcsökkentés	183
7. Versenyeztetéssel vásároljunk szolgáltatásokat!	185
8. A teljesítményt jutalmazzuk, ne a jó szándékot!	201
9. Az ügyfelek jobb kiszolgálása	235
10. Ne fogadjuk el a bizalmatlanságot – szüntessük meg azt!	255
Negyedik rész: Okosabb menedzsment	
A belső működés megreformálása a külső teljesítmény javítása érdekében	271
11. Rugalmas működés az elszámoltathatóság megteremtése érdekében	273
12. Ellenség helyett tegyük szövetségessé a közigazgatást	293
13. Jobban szervezett munkafolyamatok	325
Ötödik rész: Bölcsebb vezetés	
Változásvezetés a radikális középéről	361
14. Változásközpontú vezetés	363
15. Politika	385
Az IFUA Horváth & Partners Kft. bemutatása	398