

Alapeatükk	Autor	Organisatsioon
1. Saateks		
1.1 Saateks ja selgituseks	Külli Lukk	Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus
1.2 Raamat organisatsioonist	Aavo Kokk	Eesti Päevaleht
1.3 Sisukord		
1.4 Märksõnade loend		
2. Sissejuhatus		
2.1 Sissejuhatus	Anu Virovere	Estonian Business School
2.2 Terviklik juhtimine	Tiia Tammaru	Tallinna Tehnikaülikool
3. Näidisfirmad		
3.1 TNT	Katrin Alujev	TNT Eesti
4. Üldvahendid		
4.1 Sissejuhatus	Margus Alviste	Unity Eesti / Meistrite Tee
4.2 Ajurünnak	Ruth Alas	Estonian Business School
4.3 Lahtihüppe-analüüs	Ruth Alas	
4.4 Projektijuhtimine	Algis Perens	Helvetia Balti Partnerid
4.5 Eesmärgid	Margus Alviste	
4.6 Konsensuse saavutamise meetodid	Tiia Tammaru	
4.7 Võrdlusanalüüs	Margus Alviste	
4.8 Mosaik	Piret Puss, Margus Alviste	PARE / Meistrite Tee
4.9 McKinsey 7S	Margus Alviste	
4.10 Hea juhtimistava	Raivo Pavlov	Datacatering
4.11 Ettevõtte sotsiaalne vastutus	Anu Virovere	
5. Eestvedamine		
5.1 Sissejuhatus	Margus Alviste	
5.2 Põhiväärtuste sõnastamine	Margus Alviste, Tiia Tammaru	
5.3 Brändiisu kujundamine	Margus Alviste	
5.4 Visiooni ja missiooni elluviimine	Margus Alviste, Tiia Tammaru, Ruth Alas	
5.5 Delegeerimine	Margus Alviste, Raivo Pavlov	
5.6 Kontroll ja tagasiside	Margus Alviste	
5.7 Konkureerivate väärtuste mudel	Ruth Alas	
5.8 Läbimurde juhtimine	Ruth Alas, Tiia Tammaru	
6. Poliitika ja strateegia		
6.1 Sissejuhatus	Kaido Väljaots	HeiVäl Consulting Group
6.2 PEST-analüüs	Raivo Pavlov	
6.3 Porteri viie konkurentsijõu mudel	Raivo Pavlov	
6.4 Bostoni maatriks	Raivo Pavlov	
6.5 Äriidee analüüs	Priit Karjus	Ajustrust
6.6 SWOT-analüüs	Raivo Pavlov	
6.7 Kriitilised edutegurid	Marko Rillo	Tallinna Tehnikaülikool
6.8 Strateegilised eesmärgid	Tõnu Hein	HeiVäl Consulting Group
6.9 Äristrateegia	Tiit Valm	Audentes Ariko
6.10 Tasakaalus tulemuskaart	Kaido Väljaots	
6.11 Strateegia rakendamise kontroll	Kaido Väljaots	
7. Töötajad		
7.1 Sissejuhatus	Vilve Kalda	
7.2 Inimressursi juhtimise strateegia	Vilve Kalda	

7.3	Motivatsioon	Jaan Kallas	Haridus- ja teadusministeerium
7.4	Värbamine	Vilve Kalda	
7.5	Valik	Vilve Kalda	
7.6	Koolitamine ja arendamine	Vilve Kalda	
7.7	Hindamine	Vilve Kalda	
7.8	Karjääri juhtimine	Vilve Kalda	
7.9	Sisekommunikatsioon	Margus Alviste	
7.10	Standard Investors in People Eesti näitel	Katrin Alujev	

8. Finantsressursid

8.1	Sissejuhatus	Raivo Pavlov	
8.2	Eelarvete süsteem	Raivo Pavlov	
8.3	Finantsriskide juhtimine	Villu Zirnask	Eesti Päevaleht
8.4	Kapitali struktuur	Villu Zirnask	
8.5	Investeeringute eelarvestamine	Villu Zirnask	
8.6	Rahavoo planeerimine	Raivo Pavlov	
8.7	Tegevuspõhiline kuluarvestus	Raivo Pavlov	

9. Inforessursid

9.1	Sissejuhatus	Peeter Lorents	Estonian Business School
9.2	Info- ja andmemudelid	Priit Rospel	Eesti Ühispank
9.3	Organisatsiooni info-arkhitektuur	Tarmo Talts	Ernst & Young
9.4	Juhi töölaud	Madis Maripuu	AS Elcoteq Tallinn
9.5	Dokumendihaldus	Madis Maripuu	
9.6	Tarkvara	Enn Tõugu	Estonian Business School
9.7	Riistvara ja selle võimaluste juhtimine	Harry Tani	Cybernetica
9.8	Infoturve	Paul Leis	Eesti Ühispank
9.9	Isikuandmete kaitse	Eneken Tiikk	AB Lextal

10. Partnerlussuhted

10.1	Sissejuhatus	Illimar Paul	Eesti Logistikaühing
10.2	Suhteaudit	Illimar Paul	
10.3	Tarnijate valik ja hindamine	Illimar Paul	
10.4	Strateegiliste partnerlussuhete loomine	Illimar Paul	
10.5	Tarneahelate ühine juhtimine	Illimar Paul	
10.6	Varude juhtimine	Illimar Paul	
10.7	Tarneahelate keskkonnasäästlik juhtimine	Kirsti Rautio	Valio

11. Muud ressursid

11.1	Sissejuhatus	Kaido Väljaots	
11.2	Tehnoloogia arengutee	Ilmar Pralla	Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus
11.3	Tehnoloogiaportfell	Ilmar Pralla	
11.4	Kaubamärgid	Sirje Kahu, Anne Kalvi	Innovatsiooni- ja patendibüroo Ustervall
11.5	Leiutised	Sirje Kahu, Anne Kalvi	
11.6	Riskianalüüs	Mati Pops	
11.7	Riskihaldus	Mati Pops	
11.8	Kriisijuhtimise meeskond	Mati Pops	
11.9	Intellektuaalomand	Sirje Kahu, Anne Kalvi	
11.10	Autoriõigus	Anne Kalvi	

12. Kliendikesksus

12.1	Sissejuhatus	Algis Perens	
12.2	Tarbijate kvantitatiivne küsitlus	Kalev Petti	Ariko Marketing
12.3	Kvalitatiivuuring	Kalev Petti	
12.4	Conjoint-analüüs	Kalev Petti	
12.5	Kliendirahulolu indeks	Baldur Kubo	Resta
12.6	ZEF-meetod	Madis Võõras	Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus
12.7	Segmentimine	René Arvola	Tallinna Tehnikaülikool
12.8	Kliendikeskne kavandamine	Algis Perens	
12.9	Kliendisuhete juhtimine	Algis Perens, Raivo Pavlov	
12.10	ABC-analüüs	René Arvola	

13. Kvaliteedijuhtimine ja standardid

13.1	Sissejuhatus	Ain Noormägi	Metrosert
13.2	ISO 9001	Ain Noormägi	
13.3	Keskonnajuhtimissüsteem	Andres Martma	Metrosert
13.4	Hea tootmistava	Andres Martma	
13.5	Hea laboratoorne tava	Andres Martma	
13.6	Tooteohutussüsteem	Andres Martma	
13.7	Töötervishoiu- ja ohutuse juhtimise süsteem	Andres Martma	
13.8	Integreeritud standardisüsteem	Ain Noormägi	

14. Protsessid

14.1	Sissejuhatus	Tiia Tammaru
14.2	Voodiagramm	Raivo Pavlov
14.3	IDEFO	Raivo Pavlov
14.4	ARIS	Madis Võõras
14.5	SIPOC-mudel	Tiia Tammaru
14.6	Kuue sigma meetod	Algis Perens
14.7	Statistiline protsessiohje	Tiia Tammaru
14.8	Kvaliteedikulude PAF-mudel	Tiia Tammaru
14.9	Äriprotsesside ümberkorraldamine	Raivo Pavlov
14.10	Piirangute teooria	Anu Virovere

15. Pidev parendamine

15.1	Sissejuhatus	Tiia Tammaru, Ruth Alas
15.2	Seitse harjumust	Ruth Alas
15.3	Probleemide loogiline analüüs	Tiia Tammaru
15.4	Probleemide statistiline analüüs	Tiia Tammaru
15.5	Mentorlus	Piret Puss
15.6	Rollimäng	Lilian Rückenber
15.7	Järelanalüüs	Piret Puss

16. Tulemused ja mõõdikud

16.1	Sissejuhatus	Raivo Palvov	
16.2	Klientidega seotud tulemused	Algis Perens	
16.3	Töötajatega seotud küsimused	Vilve Kalda	
16.4	Ühiskonnaga seotud küsimused	Silja Lehtpuu	HeiVäl Consulting Group
16.5	Võtmemõõdikud	Raivo Pavlov	
16.6	Finantsmõõdikud	Raivo Pavlov	

17. Õppimine ja innovatsioon

- | | | |
|------|---|-------------------------|
| 17.1 | Sissejuhatus | Tiia Tammaru, Ruth Alas |
| 17.2 | Muudatuste elluviimine | Ruth Alas |
| 17.3 | Loovuse suurendamine | Ruth Alas |
| 17.4 | Organisatsiooni muudatuste klassifikatsioon | Ruth Alas |
| 17.5 | Õppimistasandid | Ruth Alas |
| 17.6 | Õppimistsükkel | Ruth Alas |
| 17.7 | Refleksiooni tasemed | Ruth Alas |
| 17.8 | Õppiv organisatsioon | Ruth Alas |
| 17.9 | Organisatsiooni innovatsioon | Ruth Alas |

18. Hindamine

- | | | |
|------|-----------------------------|---------------|
| 18.1 | Sissejuhatus | Raivo Pavlov |
| 18.2 | Enesehindamise meetodid | Raivo Pavlov |
| 18.3 | Siseaudit | Raivo Pavlov |
| 18.4 | Juhtimissüsteemi siseaudit | Ain Noormägi |
| 18.5 | Juhtimissüsteemi välisaudit | Andres Martma |
| 18.6 | Tulemusaudit | Raivo Pavlov |
| 18.7 | Finantsaudit | Raivo Pavlov |