

Obsah

Úvod	7
Vznik a vývoj	7
Hlavní záměr a podpora	7
Cílové organizace	8
Struktura modelu CAF	9
Hlavní charakteristiky	10
Zásady a hodnoty modelu CAF	10
Funkce napříč modelem	10
Důležitost důkazů a měření	11
Úloha bodového systému	11
Slovník pojmů	12
Kritéria předpokladů	13
Kritérium 1: Vedení	15
Kritérium 2: Strategie a plánování	19
Kritérium 3: Zaměstnanci	23
Kritérium 4: Partnerství a zdroje	27
Kritérium 5: Procesy	31
Kritéria výsledků	35
Kritérium 6: Zákazníci/občané – výsledky	37
Kritérium 7: Zaměstnanci – výsledky	39
Kritérium 8: Společnost – výsledky	43
Kritérium 9: Klíčové výsledky výkonnosti	45
Bodové hodnocení CAF a panely hodnocení	47
Doporučení pro postup aplikace modelu CAF	55
Benchlearning	65
Slovník pojmů (pojmy v textu jsou při prvním výskytu označeny*)	69
Přílohy	81
Příloha č. 1 Cyklus PDCA (Demingův zlepšovací cyklus)	81
Příloha č. 2 Varianty bodového hodnocení, příklady hodnocení	82
Příloha č. 3 Sebehodnotící zpráva s klasickým bodováním	94
Příloha č. 4 Sebehodnotící zpráva s bodováním s jemným rozlišením	96
Příloha č. 5 Analýza SWOT	99
Příloha č. 6 Vzor formuláře pro akční plán zlepšování	101
Příloha č. 7 Paretův diagram	102
Seznam použité literatury	105
Přehled dosud vydaných titulů v rámci publikační řady Národní politiky kvality ..	107