
Obsah

Předmluva	7
Úvod	9
Kritéria předpokladů	15
Kritérium 1: Vedení	17
Kritérium 2: Strategie a plánování	21
Kritérium 3: Zaměstnanci	25
Kritérium 4: Partnerství a zdroje	29
Kritérium 5: Procesy	35
Výsledková kritéria	39
Kritérium 6: Občané/zákazníci – výsledky	41
Kritérium 7: Zaměstnanci – výsledky	43
Kritérium 8: Společenská odpovědnost – výsledky	45
Kritérium 9: Klíčové výsledky výkonnosti	49
Bodové hodnocení CAF a panely hodnocení	51
Postup zlepšování organizace podle modelu CAF	59
Slovník pojmů	71
Příloha	87
Porovnání struktury modelu CAF 2006 a modelu CAF 2013	87

