

Obsah

O knize	3
Jak s knihou pracovat	4
Model excellence EFQM	5
<i>Vedení</i>	
Nástroj č. 01 Kladení účinných kontrolních otázek	8
Nástroj č. 02 Obchůzka	10
Nástroj č. 03 Dovednost efektivního naslouchání	12
Nástroj č. 04 Jak být dobrým koučem	14
Nástroj č. 05 Formulování poslání	16
Nástroj č. 06 Formulování vize	18
Nástroj č. 07 Plánování změn	20
Nástroj č. 08 Analýza silového pole	22
Nástroj č. 09 Jak pomáhat lidem při změnách	24
Nástroj č. 10 Vytváření strategických partnerství	26
Nástroj č. 11 Zvládání konfliktu	28
Nástroj č. 12 Krizové řízení	30
Nástroj č. 13 Komunikace pod tlakem	32
Nástroj č. 14 Zvládání stresu	34
<i>Strategie</i>	
Nástroj č. 01 Kontrolní seznam pro dlouhodobý plán	38
Nástroj č. 02 Postup pro práci s fakty	40
Nástroj č. 03 SWOT analýza	42
Nástroj č. 04 Scorecard organizace	44
Nástroj č. 05 Scorecard procesu	46
Nástroj č. 06 Stromový diagram	48
Nástroj č. 07 Metoda „Catch-ball“	50
Nástroj č. 08 Kontrolní seznam pro implementaci	52
Nástroj č. 09 Kontrolní seznam pro systém měření	54
Nástroj č. 10 Kontrolní seznam pro nastavení měřítek	56
<i>Pracovníci</i>	
Nástroj č. 01 Průzkum spokojenosti zaměstnanců	60
Nástroj č. 02 Focus Groups	62
Nástroj č. 03 Tvorba komunikačního plánu	64
Nástroj č. 04 Tvorba akčního plánu zlepšování	66
Nástroj č. 05 CV jako prostředek osobního rozvoje	68
Nástroj č. 06 Formulování SMART cílů	70
Nástroj č. 07 Poskytování účinné zpětné vazby	72
Nástroj č. 08 Efektivní vyžádání a přijímání zpětné vazby	74
Nástroj č. 09 Formování týmu - seznámení	76
Nástroj č. 10 Zpětná vazba v týmu	78
Nástroj č. 11 Práce s předpoklady a omezeními	80
Nástroj č. 12 Rozloučení	82

Partnerství a zdroje

Nástroj č. 01	Červený štítek	86
Nástroj č. 02	Nástěnka na červené štítky	88
Nástroj č. 03	Audit 5S: Výrobní úsek	90
Nástroj č. 04	Audit 5S: Kancelářské prostory	92
Nástroj č. 05	Radarový graf pro 5S	94
Nástroj č. 06	Identifikační karta pro technologie	96
Nástroj č. 07	Matice vztahů zainteresovaných stran a technologií	98
Nástroj č. 08	Kontrolní seznam pro nákup vs. vlastní zdroje	100
Nástroj č. 09	Kritické faktory úspěchu při budování partnerství	102
Nástroj č. 10	Monitorování partnerství	104

Procesy, výroby a služby

Nástroj č. 01	Formulář pro činnosti zlepšování	108
Nástroj č. 02	Náhled na strukturu organizace	110
Nástroj č. 03	Náhled na strukturu procesů	112
Nástroj č. 04	Matice pro výběr klíčových procesů	114
Nástroj č. 05	Mapování procesu na úrovni činností	116
Nástroj č. 06	Identifikace očekávání zákazníků	118
Nástroj č. 07	Analýza spokojenosti zákazníků	120
Nástroj č. 08	Naslouchání zákazníkům	122
Nástroj č. 09	Matice vztahů procesních činností a požadavků zákazníků	124
Nástroj č. 10	Mapování procesů	126
Nástroj č. 11	Formulář pro sběr dat	128
Nástroj č. 12	Paretův diagram	130
Nástroj č. 13	Histogram	132
Nástroj č. 14	Regulační diagram	134
Nástroj č. 15	Diagram příčin a následků	136
Nástroj č. 16	Bodový diagram	138
Nástroj č. 17	Identifikace oblastí pro zlepšení	140
Nástroj č. 18	Brainstorming	142
Nástroj č. 19	Rozhodovací matice	144
Nástroj č. 20	Analýza možných vad a jejich důsledků - FMEA	146
Nástroj č. 21	Kontrolní seznam pro přezkoumání činností zlepšování	148
Nástroj č. 22	Správná praxe	150