

OBSAH

1. Úvod	23
2. Model START PLUS Národní ceny kvality ČR	25
2.1 Model Excellence EFQM (struktura)	25
2.2 Model START PLUS	25
Předpoklady	25
Výsledky	29
3. Návod pro vyplnění podkladové zprávy	33
Popis organizace a prostředí	33
Zpráva podle kritérií modelu	33
Předpoklady	34
Výsledky	36
4. Postup hodnocení	38
Silné stránky a oblasti pro zlepšení	38
Bodové hodnocení	38
Jak bodově hodnotit předpoklady	39
Jak bodově hodnotit výsledky	40
Výpočet celkového počtu bodů	43
5. Doporučený postup využití modelu START PLUS	45
6. Slovníček pojmů	48
Příloha č. 1 – Komplexní management jakosti:	
Základní koncepce modelu Excellence EFQM	49

1. Popis organizace a prostředí	58
1.1 Identifikace organizace	58
1.2 Historie a základní údaje o organizaci a jejím oboru podnikání	58
1.3 Konkurenční prostředí, ve kterém se organizace pohybuje	58
1.4 Strategické záměry, případně cíle organizace	58
2. Zpráva podle kritérií modelu	59
Kritérium 1: Vedení	59
Kritérium 2: Strategie	61
Kritérium 3: Pracovníci	62
Kritérium 4: Partnerství a zdroje	64
Kritérium 5: Procesy, Produkty a Služby	65
Kritérium 6: Zákazníci – Výsledky	67
Kritérium 7: Pracovníci – Výsledky	68
Kritérium 8: Společnost – Výsledky	69
Kritérium 9: Klíčové výsledky výkonnosti	70

1. Úvod	77
2. Hlavní zjištění z hodnocení	78
2.1 Shrnutí	78
2.2 Silné stránky	78
2.3 Oblasti pro zlepšení	78
Kritérium 1: Vedení – Zjištění	79
Kritérium 2: Strategie – Zjištění	79
Kritérium 3: Pracovníci – Zjištění	79
Kritérium 4: Partnerství a zdroje – Zjištění	80
Kritérium 5: Procesy, Produkty a Služby – Zjištění	80
Kritérium 6: Zákazníci – Výsledky – Zjištění	80
Kritérium 7: Pracovníci – Výsledky – Zjištění	81
Kritérium 8: Společnost – Výsledky – Zjištění	81
Kritérium 9: Klíčové výsledky – Zjištění	81
3. Celkový součet bodů	82
3.1 Výsledky	82
3.2 Tabulka výpočtu celkového počtu bodů	82