

1. Sebehodnocení a vhodná strategie	9
1.1 Svět, v němž dnes žijeme	
1.2 Pozice sebehodnocení v procesu rozvoje strategie	
1.3 Využití Modelu excelence EFQM pro pohled do budoucna	
2. Co je sebehodnocení?	11
3. Jaké jsou přínosy sebehodnocení?	12
4. Jak se sebehodnocení slučuje s jinými procesy a s iniciativami managementu v mé organizaci?	13
5. Která metoda sebehodnocení je pro moji organizaci ta správná?	15
5.1: Očekávané závěry	
5.2: Současná kultura	
5.3: Provádění výběru	
5.4: Varianty sebehodnocení	
5.5: Závěrečné poznámky k „nejlepší“ metodě	
6. Jak mám provádět sebehodnocení?	18
6.1 Obecný 8krokový proces	
6.2 Krok 1: Získat & udržet závazek vedení	
6.3 Krok 2: Vypracovat a rozvíjet strategii komunikování	
6.4 Krok 3: Plánovat sebehodnocení	
6.5 Krok 4: Vybrat & vyškolit osoby, které jsou přímo zapojeny	
6.6 Krok 5: Provádět sebehodnocení	
6.7 Krok 6: Zvažovat závěry a stanovovat priority	
6.8 Krok 7: Vypracovat a uplatňovat akční plány	
6.9 Krok 8: Monitorovat pokrok akčního plánu & přezkoumat proces sebehodnocení	
Příloha 0: Úvod k přílohám 1 až 13	32
Příloha 1: Dotazníky jako metoda sebehodnocení	35
Příloha 2: Hodnotící seminář jako metoda sebehodnocení	38
Příloha 3: Hodnocení metodou formulářů jako metoda sebehodnocení	40
Příloha 4: Simulace udělování ceny jako metoda sebehodnocení	42
Příloha 5: Úrovně programu uznávání excelence podle EFQM	43
Příloha 6: Matice bodového hodnocení RADAR[®] : Výsledky	44
Příloha 7: Matice bodového hodnocení RADAR[®] : Předpoklady	45
Příloha 8: Souhrnný přehled bodového hodnocení	46
Příloha 9: Jak vypadá „správný/dobrá“? Profily bodového hodnocení z Evropské ceny za jakost	47
Příloha 10: Společný hodnotící rámec: Příklad pro veřejný sektor	50
Příloha 11: Slovník pojmů EFQM	51
Příloha 12: Další pomoc a související produkty	53
Příloha 13: Poděkování	54