第一图书网, tushu007.com

# <<公共服务组织的卓越管理之路>>

## 图书基本信息

书名：<<公共服务组织的卓越管理之路>>

13位ISBN编号：9787506664295

10位ISBN编号：7506664291

出版时间：2011-10

出版时间：中国质检出版社，中国标准出版社

作者：刘爱基

页数：323

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

## 内容概要

《公共服务组织的卓越管理之路：“ CAF ”的理解、实施与案例》对卓越绩效管理的学习实践和感悟，对公共服务组织管理特征的分析、研究，将自己对“ CAF ”的理解和实施经验融入书中，试图以此书推动公共服务组织的建设，推动对公共服务组织管理的探索和实践，使公共服务组织的管理走向卓越。
《公共服务组织的卓越管理之路：“ CAF ”的理解、实施与案例》在内容和结构上，采取简单、明了、实用的方式将“ CAF ”的真谛呈现给读者；在内容的展开方面，采用了对“ CAF ”内容逐条展开的方式，对每一条内容都从理解、实施和案例三个方面进行表述，以助读者较快完成从理解到实施的过渡，并通过实际的案例促进理解；在文字表述方面，采用了“ 点杆 ”结构，使内容更加简明，更加明了，便于读者掌握。

## 作者简介

刘爱基，毕业于清华大学，现任深圳市爱基投资咨询有限公司（深圳爱基管理顾问中心）董事长、总经理。
由于在管理领域的突出贡献，刘爱基先生1992年被深圳市委、市政府授予杰出专家称号，1993年被评为享受政府特殊津贴的国家级管理专家。
刘爱基先生是我国最早从事质量管理体系认证、培训、咨询的专家，也是深圳市市长质量奖评审委员会专家。
刘爱基先生长期从事企业管理和质量管理咨询工作，在流程重组和流程优化管理、核心价值链优化、卓越绩效管理、全面质量管理等领域有着深厚的理论造诣和丰富的实践经验，编著出版了二十多部管理方面的专著。

## 书籍目录

第一章 公共服务组织为什么要推行卓越绩效管理一、本章概要二、什么是卓越绩效管理模式1.卓越绩效管理概念的产生与发展2.国际上的三大质量奖三、欧洲“ CAF ”框架下的公共服务卓越绩效管理评价准则1.关于“ CAF ”2.“ CAF ”的内容结构四、“ CAF ”的八大核心价值观1.结果导向2.以顾客为中心3.领导和坚定的目标4.过程和事实管理5.人员开发、参与和不断学习6.创新和改进7.发展伙伴关系8.公共责任五、公共服务组织为什么要实施“ CAF ”1.我国政府的转型努力2.公共服务组织的管理特征3.公共服务组织推行“ CAF ”的必要性六、案例共享第二章“ 组织简介 ”要求的理解、编写与案例一、“ 组织简介 ”的作用与内容1.“ 组织简介 ”的作用2.“ 组织简介 ”的主要内容二、“ 组织简介 ”的编写要求和编写方法1.“ 组织简介 ”的编写要求2.“ 组织简介 ”编写的流程3.“ 组织简介 ”编写组及其责任4.“ 组织简介 ”的专题及研讨方法5.内容编写6.内容整合7.评审/修改8.定稿三、“ 组织简介 ”的编写要点第三章“ 标准1领导力 ”的理解、实施与案例一、本章概要1.“ 定义 ”及解读2.“ 关键内涵 ”及解读3.“ 领导力 ”与“ CAF ”的八项价值观二、对准则要求的理解、实施与案例三、实施指南1.提升“ 领导力 ”管理成熟度的途径2.“ 领导力 ”管理内容的系统关联内容与整合3.“ 领导力 ”的制度建设与证据提供第四章“ 标准2战略规划 ”的理解、实施与案例一、本章概要1.“ 定义 ”及解读2.“ 关键内涵 ”及解读3.“ 战略规划 ”与“ CAF ”的八项价值观二、对准则要求的理解、实施与案例三、实施指南1.提升“ 战略规划 ”管理成熟度的途径2.“ 战略规划 ”管理内容的系统关联内容与整合3.“ 战略规划 ”的制度建设与证据提供第五章“ 标准3员工 ”的理解、实施与案例一、本章概要1.“ 定义 ”及解读2.“ 关键内涵 ”及解读3.“ 员工 ”与“ CAF ”的八项价值观二、对准则要求的理解、实施与案例三、实施指南1.提升“ 员工 ”管理成熟度的途径2.“ 员工 ”管理内容的系统关联内容与整合3.“ 员工 ”管理的制度建设与证据提供第六章“ 标准4伙伴关系与资源 ”的理解、实施与案例.一、本章概要1.“ 定义 ”及解读2.“ 关键内涵 ”及解读3.“ 伙伴关系与资源 ”与“ CAF ”的八项价值观二、对准则要求的理解、实施与案例三、实施指南1.提升“ 伙伴关系与资源 ”管理成熟度的途径2.“ 伙伴关系与资源 ”管理内容的系统关联内容与整合3.“ 伙伴关系与资源 ”管理的制度建设与证据提供第七章“ 标准5流程 ”的理解、实施与案例一、本章概要1.“ 定义 ”及解读2.“ 关键内涵 ”及解读3.“ 流程 ”与“ CAF ”的八项价值观二、对准则要求的理解、实施与案例三、实施指南1.提升“ 流程 ”管理成熟度的途径2.“ 流程 ”管理内容的系统关联内容与整合3.“ 流程 ”管理的制度建设与证据提供第八章 结果管理的理解与实施一、本章概要1.结果管理的内容和构成2.对“ 结果 ”与“ 指标 ”的理解二、“ 标准6公民/顾客导向的结果 ”的理解与实施（一）“ 定义 ”及解读（二）“ 关键内涵 ”及解读（三）“ 公民/顾客导向的结果 ”与“ CAF ”的八项价值观（四）“ 公民/顾客导向的结果 ”的理解与实施（五）“ 公民/顾客导向的结果 ”管理内容的系统关联与整合1.“ 公民/顾客导向的结果 ”与促成要素的关联内容举例2.“ 公民/顾客导向的结果 ”与其他结果要素结果/指标的关联内容举例三、“ 标准7员工结果 ”的理解与实施（一）“ 定义 ”及解读（二）“ 关键内涵 ”及解读（三）“ 员工结果 ”与“ CAF ”的八项价值观（四）对“ 员工结果 ”的理解与实施（五）“ 员工结果 ”管理内容的系统关联与整合1.“ 员工结果 ”与促成要素的关联内容举例2.“ 员工结果 ”与其他结果要素的关联内容举例四、“ 标准8社会结果 ”的理解、实施与案例（一）“ 定义 ”及解读（二）“ 关键内涵 ”及解读（三）“ 社会结果 ”与“ CAF ”的八项价值观（四）对“ 利益相关者所感知的社会测量结果 ”的理解与实施（五）对“ 组织所设定的社会绩效指标 ”的理解与实施（六）“ 社会结果 ”管理内容的系统关联与整合1.“ 社会结果 ”与促成要素的关联内容举例2.“ 社会结果 ”与其他结果要素的关联内容举例五、“ 标准9关键绩效结果 ”的理解与实施（一）“ 定义 ”及解读（二）“ 关键内涵 ”及解读（三）“ 关键绩效结果 ”与“ CAF ”的八项价值观（四）对“ 外部结果 ”的理解与实施（五）对“ 内部结果 ”的理解与实施（六）“ 关键绩效结果 ”管理内容的系统关联与整合1.“ 关键绩效结果 ”与促成要素的关联内容举例2.“ 关键绩效结果 ”与其他结果要素的关联内容举例六、对“ 结果 ”管理的实施指南1.提升“ 结果 ”管理成熟度的途径2.“ 结果 ”管理的制度建设与证据提供3.对“ 结果 ”进行统计、分析和评价的方法4.“ 结果 ”管理与促成要素管理的关联与整合5.四类“ 结果 ”管理的关联与整合第九章 公共服务组织如何实施“ CAF ”一、本章概要二、公共服务组织实施“ CAF ”的两种方式1.公共服务组织导入“ CAF ”的两种方式2.两种导入方式的对比与选择三、系统导人方式的实施要点和方法1.系统导入方式的实施流程2.系统导入各阶段的实施要点和方法四、渐进式

导入方式的实施要点1.渐进式导入的实施流程2.渐进式导入各阶段的实施要点和方法五、卓越绩效管理的自评1.自评及其目的2.自评的流程3.自评各工作阶段的实施要点和方法六、自评的方法1.评价的步骤2.六步法实施要点3.评分的方法七、自评师1.自评师及其作用2.自评师应具备的素质3.自评师的培养4.自评师的管理

## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com