

<<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>

## <<公共服务组织的卓越管理之路>>

### 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。

## <<公共服务组织的卓越管理之路>>

### 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。

## &lt;&lt;公共服务组织的卓越管理之路&gt;&gt;

## 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、系统导入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

## <<公共服务组织的卓越管理之路>>

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>