

= CUPRINS =

Capitolul 1: MANAGEMENTUL PERFORMANȚEI.....	1
Capitolul 2: MĂSURAREA PERFORMANȚEI.....	
2.1. Necesitate.....	
2.2. Demersul măsurării.....	
Capitolul 3: BENCHMARKING – INSTRUMENT DE MĂSURARE A PERFORMANȚEI.....	
3.1. Definiție.....	
3.2. Avantajele Benchmarkingului.....	
3.3. Etapele măsurării prin benchmarking.....	
Capitolul 4: MODELE DE MĂSURARE A EXCELENȚEI PERFORMANȚE	
4.1. Premiul Baldrige de excelență performanță.....	
4.2. Premiul EFQM de excelență performanță.....	
4.3. Premiul român pentru calitate J.M.JURAN.....	
Capitolul 5: TABLOUL DE BORD AL PERFORMANȚEI ORGANIZAȚIEI	
5.1. Tabloul de bord.....	
5.2. Indicele general al performanței.....	
5.3. Tabloul de bord strategic general (TBSG).....	
5.4. Măsurarea performanței prin tabloul de bord echilibrat (TBE).....	
5.4.1. Conceptul tabloului de bord echilibrat (The Balanced Scorecard).....	
5.4.2. Elemente definitorii.....	
Anexa nr. 1.....	
Anexa nr. 2.....	
Anexa nr. 3.....	
Anexa nr. 4.....	
Anexa nr. 5.....	
Anexa nr. 6.....	
Anexa nr. 7.....	
BIBLIOGRAFIE.....	