



## فهرست

سخن ناشر / ۷

پیشگفتار مترجم / ۱۱

مقدمه / ۱۵

۱. تعالی کسب و کار چیست؟ / ۱۷
۲. تعالی کسب و کار - برخی اندیشه‌ها / ۲۱

فصل ۱: انتخاب پروژه‌های درست / ۲۳

۱. توافق بر روی اهداف منطبق با چشم‌انداز نهایی / ۲۴
۲. اندازه‌گیری اهداف کلیدی عملکرد / ۲۶
۳. هدف قرار دادن شکاف‌ها / ۲۸
۴. اولویت‌بندی پروژه‌ها / ۳۰

۵. رهبری انتخاب پروژه‌های کلیدی / ۳۳

## فصل ۲: انتخاب افراد مناسب برای انجام پروژه‌ها / ۳۷

۱. سازماندهی تعالی کسب و کار / ۳۸
۲. توافق برای حامیان رهبری / ۳۹
۳. شناسایی استعدادها برای رهبری پروژه / ۴۲
۴. آموزش کامل تمام اعضای تیم در حد نیاز / ۴۵

## فصل ۳: اجرای پروژه‌های بهسازی / ۵۳

۱. مروری بر گام‌های کلیدی DMAIC / ۵۴
۲. روش‌های بهسازی مستمر / ۵۵
۳. اعطای گواهینامه به رهبران پروژه / ۵۷

## فصل ۴: نگهداری از تعالی / ۶۱

۱. حضور در دستورکار هفتگی رهبری / ۶۲
۲. حذف موانع / ۶۴
۳. اندازه‌گیری منافع = تعیین اثر واقعی کسب و کار / ۶۶
۴. اطلاع‌رسانی مداوم در خصوص میزان پیشرفت / ۶۷
۵. مدیریت عملکرد و تشویق و تحسین شفاف / ۶۹

## فصل ۵: پایدارسازی دست‌یافته‌ها / ۷۱

۱. مدیریت طرح‌های کنترلی اثربخش / ۷۲
۲. پیشرفت فرهنگ از طریق آموزش فرآیند / ۷۴
۳. شناسایی و راه‌اندازی پروژه‌های جدید / ۷۵
۴. بازنگری چشم‌انداز سازمانی و تراز مجدد اولویت‌ها به صورت فصلی / ۷۸

پیوست: تعاریف مهم / ۸۱