

## فهرست

یادداشت مترجم ..... ۷

پیشگفتار ..... ۱۱

### بخش نخست

#### کار

(۱۷-۸۰)

فصل ۱- پیروزی فرایند ..... ۱۹

فصل ۲- ندای کارکنان خط مقدم ..... ۳۳

خانم دبوراً فلپ از شرکت شو تایم ۳۴ / آقای باب رنکین از شرکت جی تی ئی ۳۹  
/ خانم دایان گریفین از شرکت آتتنا ۴۱

فصل ۳- از کارگر تا پیشه گر ..... ۴۵

فصل ۴- بسیار خوب، ولی سهم من چیست؟ ..... ۶۵  
آیا در این دنیای تازه کار پیروز می شوم ۶۶ / روش و مقدار پرداخت به من چه خواهد بود؟ ۶۹ / چه عنوان سازمانی خواهم داشت؟ ۷۳ / می توانم چه آینده ای را انتظار داشته باشم؟ ۷۴

### بخش دوم

#### مدیریت

(۸۱-۱۵۰)

فصل ۵- از مدیر تا صاحبکار ..... ۸۳

طراحی ۸۶ / مربی گری ۹۲ / دفاع از کارکنان ۹۵

فصل ۶- مفهوم کسب و کار چیست؟ ..... ۱۰۱

اصل ۱ - رسالت هر کسب و کار ارزش آفرینی برای مشتریان است ۱۰۴ /

اصل ۲- فرایندهای شرکت وسیله ارزش آفرینی هستند ۱۰۷ / اصل ۳- پیروزی

کسب و کار نتیجه فرایندهای کارآمد است ۱۰۸ / اصل ۴ - پیروزی فرایندهای عالی در گرو طراحی بی نقص، مجریان خوب و محیط مناسب برای فعالیت آنهاست ۱۰۹

فصل ۷- به سبک فوتبال آمریکایی ..... ۱۱۳  
فصل ۸- پایان کار نمودار سازمانی ..... ۱۲۱  
فصل ۹- ندای کارکنان خط مقدم ..... ۱۴۱  
باب مک میلان از بیمه پروگریسو - صاحبکار فرایند ۱۴۲ / جیم مار از شرکت تگزاس اینسترومنت - مری ۱۴۴ / آمانول کمپوریس از شرکت آمریکن استاندارد - رهبر کسب و کار ۱۴۷ /

### **بخش سوم** **بنگاه اقتصادی** (۱۵۱-۲۲۷)

فصل ۱۰- روان شرکتهای نوین ..... ۱۵۳  
فصل ۱۱- سازمان بدون مرز ..... ۱۶۷  
فصل ۱۲- بازانديشي در راهبردها: سازمان ساخته کار خود است ... ۱۸۹  
فصل ۱۳- فرایند دگرگونی ..... ۲۰۵

### **بخش چهارم** **جامعه** (۲۲۹-۲۷۹)

فصل ۱۴- آنچه به فرزندانم می گویم ..... ۲۳۱  
فصل ۱۵- گزینش پیروزمندان فردا ..... ۲۴۷  
فصل ۱۶- آرمانشهری در پیش است و یا در رؤیا هستیم؟ ..... ۲۶۹