

فهرست مطالب

پیش‌گفتار	۷
پیش‌گفتار مترجم	۹
فصل ۱ یک چارچوب برای تعالی سازمانی فراگیر	۱۱
فصل ۲ رهبری، تعهد و فرهنگ	۱۵
فصل ۳ برنامه‌ریزی استراتژیک	۳۵
فصل ۴ کیفیت و فرآیندها	۶۱
فصل ۵ تجزیه و تحلیل فرآیند	۸۱
فصل ۶ سیستم‌ها و مستندسازی فرآیند	۱۰۵
فصل ۷ خودارزیابی و تجزیه و تحلیل فاصله با اهداف	۱۱۹
فصل ۸ الگوبرداری	۱۴۳
فصل ۹ تعریف فرصت‌های بهبود و اولویت‌بندی	۱۵۳
فصل ۱۰ کارکنان - توسعه ایشان و کار تیمی	۱۸۹
فصل ۱۱ کارکنان - ارتباطات و آموزش	۲۴۳
فصل ۱۲ عینی‌سازی و طراحی مجدد فرآیندهای کسب و کار	۲۶۷
فصل ۱۳ بهبود مستمر	۲۸۵
فصل ۱۴ اندازه‌گیری عملکرد و بازخورد	۳۰۹