

عوامل اساسی موفقیت

بهبود چشم‌گیر کسب و کار
با به کارگیری پیشران‌های قوی

نویسندگان: ماروین تی. هاول

مترجمین:

دکتر احمد روستا - نسرين بخشى

سرشناسه	: جورجز، پاتریک، ۱۹۵۳ - م.
	Georges, Patrick
عنوان و نام پدیدآور	: عوامل اساسی موفقیت: بهبود چشم گیر کسب و کار با به کارگیری پیشران های قوی
مشخصات نشر	: تهران: نصر قلم، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	: ۱۲۵ ص.مصور.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۹۳۷۳۷-۳-۴
وضعیت فهرست نویسی	: فبپای مختصر
یادداشت	: فهرست نویسی کامل این اثر در نشانی: http://opac.nlai.ir قابل دسترسی است
یادداشت	: عنوان اصلی: Neuro marketing in action.
شناسه افزوده	: روستا، احمد، ۱۳۲۷ -
شناسه افزوده	: بخشی نیک، نسرين، ۱۳۶۲-
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۸۰/۰۵۴



تقاطع ولیعصر - طالقانی، مجتمع تخصصی جمشید، طبقه همکف واحد ۲۴
تلفن: ۰۲۱-۱۰۵۶۵۷۴۸

عوامل اساسی موفقیت (CSF)

بهبود چشم گیر کسب و کار

با به کارگیری پیشران های قوی

نویسندگان: ماروین تی. هاوِل

مترجمین: دکتر احمد روستا - نسرين بخشی نیک

سال چاپ: ۱۳۹۴

چاپ اول

تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۳۷۳۷-۳-۴

قیمت: ۱۴۵۰۰ تومان

حق چاپ برای ناشر محفوظ است.

فهرست

پیشگفتار.....	۹
فصل ۱: مقدمه: عوامل اساسی موفقیت.....	۱۱
چهار نوع CSF رولخارت.....	۱۳
طبقه‌بندی CSF ها.....	۱۵
چرا باید CSF ها را در سازمان به کار گرفت؟.....	۱۶
شروع.....	۱۶
فصل ۲: شناسایی عوامل اساسی موفقیت: CSF های خارجی.....	۱۹
بررسی محیطی.....	۱۹
ارزیابی نتایج.....	۲۱
تجزیه و تحلیل قوت‌ها، ضعف‌ها، فرصت‌های تهدید SWOT.....	۲۳
فصل ۳: شناسایی عوامل اساسی موفقیت: CSF های داخلی.....	۲۷
مثال: یک شرکت ساختمانی.....	۲۸

فصل ۴: مدل دستیابی به عوامل اساسی موفقیت ۴۷

- مرحله ۱: اهداف و مقاصد از عملیات که می‌خواهید بدانها نائل شوید را تعریف کنید ۴۹
- مراحل ۲ و ۳: CSFها را شناسایی و انتخاب کنید ۴۹
- مرحله ۴: برای هر CSF انتخاب شده عوامل فرعی را تعیین کنید ۵۰
- مثالی درباره مرکز تماس ۵۱
- مصاحبه ۵۲
- لیست سنتی ۵۵
- رسم نمودار عملکرد CSF ۷۲
- مرحله ۶: بازنویسی و انجام اقدامات لازم ۷۳
- مثال فرایند شش مرحله‌ای: اجرای یک برنامه بهره‌وری ۷۴
- اجرای CSFها: ۱. طرح سازمانی ۸۱

فصل ۵: برنامه‌ریزی استراتژیک، و CSFها ۸۵

- CSFها برای تضمین موفقیت برنامه‌ریزی استراتژیک ۸۸
- ارتباط بین KRA و CSF در برنامه‌ریزی استراتژیک ۸۹
- مثال: آرایشگاه مردانه ۹۱

فصل ۶: یک نمونه سیستمی به کارگیری CSFها: ایزو ۹۰۰۱ ۹۷

- CSFهای انتخاب شده ۹۹
- اندازه‌گیری CSFها ۱۰۰

فصل ۷: الگوپردازی و CSF ۱۰۷

- CSFهای الگو برداری ۱۱۱
- اندازه‌گیری CSFها ۱۱۲

فصل ۸: معیارهای بحرانی موفقیت فرایند ۱۱۵

- مثال فرایند ۱۱۶
- یادآوری انواع معیارهای به کارگرفته شده ۱۲۳

فصل ۹: بهبود عملکرد شغلی بوسیله CSF	۱۲۷
جمع آوری اطلاعات	۱۲۷
شناسایی CSF ها	۱۲۸
مثال: کارت پخش کن بازی Black Jack	۱۲۹
مثال: استخدام سرباز در ارتش	۱۳۳

فصل ۱۰: CSF های فردی	۱۳۷
فرصت های برای استفاده CSF ها	۱۳۹
مثال: خرید خانه	۱۳۹

فصل ۱۱: نتیجه گیری	۱۴۳
فهرست لغات	۱۶۷

منابع	۱۷۱
-------	-----

درباره نویسنده	۱۷۳
----------------	-----

پیشگفتار

به ندرت کسب و کاری را می‌توان یافت که عوامل اساسی موفقیت (CSF)^۱ را در برنامه استراتژیک خود به درنظر نگیرد. متأسفانه سازمان‌ها هم به ندرت از پتانسیل و توان CSFها برای پیشبرد اقدامات^۲ و فرایندهای سازمانی خود بهره کامل را می‌برند.

یقیناً، CSFها به شدت رایج هستند. یک جستجوی اینترنتی در تاریخ ۲۲ نوامبر ۲۰۰۸، ۹/۷ میلیون نمونه از CSFها را در مرحله پروژه تا کسب و کار، تا نرم افزار، تا صنعت خودرو و موارد دیگر نشان داد. در این کتاب، نحوه شناسایی و انتخاب CSFها برای اقدامات، روش سنجش تأثیر آنها و نحوه انجام اقدام اصلاحی در هنگام ضرورت را آموزش خواهیم داد. این کتاب برای شماست خواه شما یک مدیر سازمان باشید، یک عضو از تیم، یا یک مالک فرایند. معمولاً موفقیت بدون برنامه ریزی و اطلاع از عواملی که باید برای نیل به اهدافتان بر آنها غلبه کنید میسر نخواهد شد.

حال چرا کتابی صرفاً درباره موضوع CSFها؟ دلیل آن اهمیت فرایند CSFها است. اگر بگوییم آنها دارای قابلیت تغییرپذیری برای سازمان شما در همه جنبه‌های زندگی شخصی و حرفه‌ای شما هستند اغراق نکرده‌ایم.

گرچه اینترنت و برخی مقالات خاص اطلاعاتی درباره CSFها به شما می‌دهند، اما هیچ منبع دیگری قادر به ارائه یک فرایند ساده و صریح برای شناسایی و کنترل CSFها و همچنین ایجاد تغییرات بی‌درنگ برای تأثیر بر درآمد خالص شما نیست.

در این کتاب نحوه شناسایی، سنجش و استفاده از CSFها برای اجرای موفق طرح‌ها، برنامه‌ها و سیستم‌های استراتژیک، کنترل پروژه‌ها، بهبود فرایندها و مشاغل را

فرا خواهید گرفت. این اولین کتابی است که به شما یک فرایند ساده برای پیگیری پیشرفت‌ها، نشان دادن بخش‌های مشکل‌دار و تسهیل روند بهبودها ارائه می‌دهد. اگر در تلاش برای ارتقای بهره‌وری، بهبود خدمات مشتری، یا حتی به دنبال راه‌اندازی کسب‌وکار مخصوص خود باشید، پیروی از فرایندهای این کتاب می‌تواند به شما کمک کند هرگونه فعالیت اقتصادی را به یک دادوستد موفق تبدیل کنید.

این کتاب مشتمل بر دو بخش است. در بخش اول پیش زمینه‌ای از CSFها ارائه داده و روش CSF روتخت را بیان می‌کنم، دو روش قدرتمند برای شناسایی CSFهای خارجی را به شما نشان خواهم داد و یک فرایند ساده برای ایجاد CSFهای داخلی را تشریح خواهم نمود. همچنین یک نقشه راه برای ایجاد یک برنامه CSF در سطح سازمانی را معرفی خواهم کرد. در بخش دوم کتاب، کاربردهای ویژه‌ای از CSFها، از برنامه‌ریزی استراتژیک گرفته تا پیگردهای مجزا را پوشش خواهیم داد.

اگر برای به حداکثر سازی کاربرد CSF در سازمان و زندگی خود آمادگی دارید، به مطالعه کتاب ادامه دهید.