



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بهبود کارایی

فیلیپ هولمن - درک اسنی

ترجمه: مریم نصیرزاده

علی اصغر رستمی

آرش نصیرزاده

از سری کتاب‌های جیبی مدیریت
مدیریت عمومی



سرشناسه	هولمن، فلیپ Holman, Philip
عنوان و نام پدیدآور	بهبود کارایی / فلیپ هولمن، درک اسنی؛ ترجمه: مریم نصیرزاده، علی اصغر رستمی، آرش نصیرزاده.
مشخصات نشر	شیراز: فرنام، ۱۳۹۳.
مشخصات ظاهری	۱۰۲ ص.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۹۴۷۶۶-۶-۴
یادداشت	عنوان اصلی: The improving efficiency pocketbook
موضوع	بهره‌وری
شناسه افزوده	اسنی، درک
شناسه افزوده	Snee, Derek
رده بندی کنگره	۵۷۷۴-۹۷۹۳
رده بندی دیویی	۱۱۸/۲۳۱
شماره کتابشناسی ملی	۳۵۹۵۰۱۳

انتشارات فرنام: شیراز - کد پستی: ۷۱۵۷۸۳۷۶۹۵

تلفن: ۰۷۱-۳۷۲۳۷۰۹۵ همراه: ۰۹۱۷۳۰۵۸۲۶۹

farnampub.ir

قیمت: ۴۵۰۰ تومان

بهبود کارایی

فلیپ هولمن - ترجمه: مریم نصیرزاده - آرش نصیرزاده

چاپ اول: ۱۳۹۳ - تیراژ: ۱۰۰۰ جلد

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۴۷۶۶-۶-۴

تمام حقوق برای انتشارات فرنام محفوظ است. هیچ بخشی از این اثر بدون اجازه کتبی قابل تکثیر یا چاپ مجدد نمی‌باشد و متخلفین به موجب بند ۵ ماده ۲ قانون حمایت از ناشران تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.

مقدمه



کم برای زیاد، مسیر بهبود کارایی،
بهبود کارایی بعنوان فرآیندی مستمر

عملیات خود را بشناسید



مدل عملکردها، انتقال ورودی ها، زنجیره ی
فرایند، فهرست مصرف کننده داخلی،
بازگشت به مثال کارت اعتباری

اهداف صحیح را تنظیم کنید



تنظیم اهداف حیاتی است، قالب اهداف کلیدی:
QSDFC، کیفیت چیست؟ سرعت چیست؟ قابلیت
اعتماد چیست؟ انعطاف پذیری چیست؟ هزینه چیست؟

بهبود پردازش کار



نیازهای مصرف کننده، نیازهای
سازمان، نیازهای کارمندان

افزایش توانایی



توانایی چیست؟ شروع با پیش گویی تقاضا
روش های پیش بینی، گزینه های پیشگویی
متناب و جایگزینی، خطر ظرفیت، اجتناب از
خطرات ظرفیت، سنجش ظرفیت، معیارهای
کلیدی کنترل ظرفیت، ایجاد اهداف

بهبود مستمر



هنوز رکورد مطرح نیست! چقدر بهبود؟
سیستماتیک باشید، کاپزن (KAIZEN)
به سمت جیما بروید! حذف تلفات
تجزیه و تحلیل دلیل اساسی

ادراک مشتری را بررسی کنید



بررسی موشکافانه ی مشتری، چه کسی باید به شما
گوش دهد؟ شکست بررسی مشتری سستی،
تجزیه و تحلیل بررسی مشتری، ۴ ابزار بررسی
موشکافانه (آمیزی)، تکنیک واقعه بحرانی (CIT)
شکله ی عملکرد - اهمیت، ۱۸ عوامل تعیین کننده
کیفیت خدمات