

خدمات ناب

بهبود فعالیت‌های اداری و خدماتی به کمک
نقشه‌برداری جریان ارزش
(از سری کارگاه‌های آموزشی ناب)

اثر مؤسسه لین اینترپرایز
با مقدمه مایکل باراسارد
ترجمه کاظم موتابیان

ناب اندیشان

۱۳۹۸

ISBN: 978-622-95956-1-9

فهرست نویسی بر اساس اطلاعات فیبا

خدمات ناب: بهبود فعالیت‌های اداری و خدماتی به کمک نقشه‌برداری جریان ارزش. اثر موسسه لین
اینترپرایز. ترجمه کاظم موتاییان.

مشخصات ظاهری: ۱۷۲ ص. ۱۳۹۸

عنوان اصلی: Mapping to See: value stream improvement for the office and services

رده بندی کنگره HF ۵۳۸۶

شماره کتابشناسی ملی ۵۷۴۷۳۰۰

رده بندی دیویی ۶۵۰/۱

خدمات ناب

بهبود فعالیت‌های اداری و خدماتی به کمک نقشه‌برداری جریان ارزش

اثر موسسه لین اینترپرایز

ترجمه کاظم موتاییان

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۹۵۹۵۶-۱-۹

چاپ اول: ۱۳۹۸

شماره اول: ۲۰۰۰ جلد

کلیه حقوق این اثر برای نشر ناب بدیشان محفوظ است.

بلوار فردوس غربی بهار شمالی منوچهری شرقی کوچه آفتاب لاک ۲ واحد ۱۴

تلفن: ۴۴۱۳۲۳۰۲ - ۴۴۱۶۱۴۹۹

www.leaniran.ir



بها: ۵۷۰۰۰۰ ریال

فهرست مطالب

ناب: از تولید کارها تا ارائه خدمات (امور اداری ، دفتری و خدماتی)

پیشگفتار: از مایکل بارلسرد

چگونه از این کارگاه آموزشی استفاده کنید

آنچه پیش از آغاز کارگاه باید بدانید

بخش اول: نقشه برداری وضع موجود

تمرین ۱: نقشه وضع موجود (مثال آموزشی)

تمرین ۲: نقشه وضع موجود (مثال تمرینی)

بخش دوم: نقشه وضع آینده

تمرین ۳: نقشه وضع آینده

بخش سوم: برنامه پیاده سازی نقشه وضع آینده

تمرین ۴: تعیین اهداف پروژه

تمرین ۵: تعیین فعالیت های اجرایی

تمرین ۶: تعیین منابع اجرای پروژه

پیشگفتار

به کارگاه آموزشی «خدمات ناب: بهبود فعالیت‌های اداری و خدماتی به کمک نقشه‌برداری جریان ارزش» خوش آمدید. این کتاب کارگاهی طوری طراحی شده است که بتوانید حین دوره آموزشی از آن استفاده کنید. در این کتاب، اطلاعات و مثال‌هایی آمده است که به شما در فهم مفاهیم و تکنیک‌های ناب کمک می‌کند. شما می‌توانید حین گذراندن دوره آموزشی و انجام تمرینات، تجارب و آموخته‌های خود را در آن ثبت کنید.

کتاب کارگاهی که در دست دارید در راستای رسالت همیشگی LEI، یعنی گسترش ناب در جهان تهیه شده است. از زمان تأسیس LEI، یعنی از ۱۹۹۷ تا کنون، ما در زمینه گسترش ناب و به ویژه کاربرد نقشه‌برداری جریان ارزش در زمینه تولید، پیشرفت‌های قابل توجهی داشته‌ایم. اما نمی‌توانیم در زمینه امور دفتری و خدماتی، چه در داخل کشور و چه در خارج آن، چنین ادعایی داشته باشیم. اشاعه ناب در امور دفتری و خدماتی، چالش بعدی ما است.

مطالبی که در این کارگاه آموزشی ارائه شده‌اند بر تجارب عملی کسانی مبتنی است که در زمینه بهبود عملیات دفتری و اداری، پروژه‌های موفقی را به اجرا درآورده‌اند. فرآیندها و ابزارهایی که شما در این کارگاه، با آن‌ها آشنا می‌شوید بر اساس صدها پروژه موفقی تهیه شده است که در عملیات دفتری و اداری در صنایع مختلفی با موفقیت انجام شده‌اند. پروژه‌هایی که به صرفه‌جویی‌هایی معادل صدها میلیون دلار منجر شده‌اند.

ما کارگاه آموزشی بهبود جریان ارزش (VSI) را «نقشه‌برداری برای دیدن» نامیدیم چون به شما امکان می‌دهد ریشه اتلاف را در جریان‌های ارزش خودتان ببینید. به یاد داشته باشید که نقشه‌برداری جریان ارزش (VSM) همچون هر ابزار دیگری، فقط وقتی خوب است که بتواند شما را در رسیدن به اهدافتان کمک کند. این کارگاه آموزشی بر اصول بسیار کارآمدی مبتنی است. اصولی که می‌تواند به افراد واقعی کمک کند تا بتوانند فرآیندهای واقعی را با بیش‌تر بهره‌وری بهبود دهند. امیدواریم پس از پایان این دوره آموزشی، شما نه تنها تکنیک‌ها را یاد گرفته باشید بلکه بتوانید واقعاً از آن‌ها برای تغییر سریع سازمان خود استفاده کنید.

همچون دیگر محصولات LEI، مایلیم بدانیم نظر شما درباره این کارگاه آموزشی چیست؟ تنها بر اساس بازخوردهای شما است که می‌توانیم این محصولات را برای شما بهبود داده و هر چه ارزشمندتر کنیم. شما می‌توانید برای بازخوردهای خود به سایت leaniran.org مراجعه کنید. امیدواریم از این کارگاه آموزشی لذت برده و استفاده کنید و شما هم بتوانید کمک ابزار نقشه‌برداری جریان ارزش، وارد جهان فرصت‌های بهبود مستمر بی‌پایان شوید.

مایکل پاراسارد

مدیر بخش تأمین و تهیه مطالب آموزشی ناب

مؤسسه لین اینترپرایز (LEI)

کمبریج، آمریکا