

## فهرست مطالب

مقدمه.....	۵
یک پرسش .....	۱۱
فصل ۱ / هدف چیست؟.....	۱۳
فصل ۲ / چه باید کرد؟ .....	۱۷
فصل ۳ / فرآیندها جاری می شوند .....	۲۹
فصل ۴ / فرآیندهای منابع انسانی.....	۴۱
فصل ۵ / افراد کلیدی در فرآیندها.....	۵۳
فصل ۶ / صاحبان فرایندها .....	۵۹
فصل ۷ / سنتی ها چه می کنند؟.....	۶۳
فصل ۸ / فرایندی ها چه می کنند؟.....	۶۷
فصل ۹ / فرایندی ها چه آموزشی می بینند؟ .....	۶۹
فصل ۱۰ / آموزش یا خودآموزی؟.....	۷۵
فصل ۱۱ / مشتریان و شاخص ها کدام اند؟.....	۸۱
فصل ۱۲ / تعالی در سازمان .....	۸۷
فصل ۱۳ / نگرش ها تغییر می کند .....	۱۰۹
فصل ۱۴ / شش سیگما وارد می شود .....	۱۱۵
فصل ۱۵ / تفکر ناب در شش سیگما .....	۱۲۷
فصل ۱۶ / کمر بند مشکي ها با ضایعات مبارزه می کنند.....	۱۲۹
فصل ۱۷ / فرآیندهای شش سیگما .....	۱۳۵
فصل ۱۸ / فرایندها باید طراحی شوند .....	۱۴۵
فصل ۱۹ / همکاری و تجربه .....	۱۶۱
فصل ۲۰ / چگونه جلسات را اداره کنیم؟ .....	۱۶۵
فصل ۲۱ / عادت ها باید تغییر کنند.....	۱۸۱

فصل ۲۲ / دایره دل‌بستگی و دایره نفوذ	۱۸۹
فصل ۲۳ / رهبری خویشتن	۱۹۳
فصل ۲۴ / نوشتن بیانیه مأموریت شخصی	۲۰۳
فصل ۲۵ / همبستگی و ایجاد اعتبار	۲۱۵
فصل ۲۶ / الگوی برنده - برنده همبستگی می‌آفریند	۲۲۱
فصل ۲۷ / ارتباط صمیمانه درک متقابل می‌آفریند	۲۲۷
فصل ۲۸ / اعتبار، همکوشی یا سینرژی می‌آفریند	۲۳۱
فصل ۲۹ / تجدید قوا عادات مؤثر را تقویت می‌کند	۲۳۷
فصل ۳۰ / فرآیندها طراحی می‌شوند	۲۴۳