

محتويات الكتاب

٥	المحتويات
١٥	١- نموذج الإدارة الجديد
١٧	نموذج الإدارة الجديد موجه إلى الزبون
١٩	التركيز على التفكير المنظوماتي
٢٠	استخدام معايير بالدريج لتقييم الجودة
٢٢	تحسين الجودة يزيد الربحية
	كيف يستطيع هذا الكتاب مساعدتك في قياس كل عنصر في مشروعك
٢٦	مشروعك
٢٨	دروس الجودة من ٥٣ شركة ناجحة
٣١	٢- القيادة
٣١	كورننغ
٣١	فيديرال اكسبرس
٣١	صناعات مارلو
٣٣	نماذج التفوق
٣٤	قيادة التحول
٣٩	تجسيد قيم شركتك
٤١	توصيل القيم في كل الشركة
٤٤	التطور كقائد
٤٨	التحول بالتفكير
٥٠	٣- التركيز على الزبون
٥٠	زيروكس
٥٠	أي بي ام روشيستر
٥٠	ال ال بين ستايلز
٥٠	لويز فيل رد بيردز
٥٢	نماذج التفوق
٥٣	معرفة الزبون
٥٦	تحديد متطلبات الزبون
٦١	استعمال رضى الزبون لتوجيه عملك
٦٦	التغيير في التفكير

٦٨	٤ - التخطيط الاستراتيجي
٦٨	زايتك
٦٨	كاديلاك
٦٨	ساوثيرن باسيفيك
٦٨	نماذج التفوق
٧٠	زايتك: الإدارة بالتخطيط
٧٢	كاديلاك: عملية تخطيط العمل
٧٦	ساوثيرن باسيفيك: التخطيط الاستراتيجي
٨١	من يشترك في التخطيط الاستراتيجي
٨١	ماهي البيانات والمعلومات المستخدمة
٨٢	مواجهة التحسينات المستمرة
٨٤	التحول في التفكير
٨٦	٥ - الإدارة
٨٦	شركة فنادق ريتز كارلتون
٨٦	موتورولا
٨٦	انجلهارد - هنتسفيل
٨٨	نماذج التفوق
٨٩	جعل المنظومة تنشط بفعالية
٩٤	توصيل المتطلبات عبر الشركة
٩٧	مراجعة وتعزيز الأداء
١٠٠	التحول في التفكير
١٠١	٦ - إشراك الموظف
١٠١	ليونديل بترو كيميكال
١٠١	باول ريفر انشورانس غروب
١٠١	دانا - منيا بوليس
١٠١	نماذج التفوق
١٠٤	البدء والحفاظ على إشراك الموظفين في ليونديل
١٠٥	توحيد فعاليات الموظفين مع إرضاء الزبون في باول ريفر
١٠٨	طريقة العمل الجماعي في شركة دانا
١١٠	الاتصال أمر حاسم
١١١	استخدام الفرق للتحسين المستمر
١١٢	

١١٦	التحول في التفكير
١١٩	٧- التدريب
١١٩	بلملي كومبانيز
١١٩	نورثيرن ترست
١١٩	غلوب ميتالور جيكال
١٢١	نماذج التفوق
١٢٢	تحديد حاجات التدريب
١٢٦	من تدرب وعلى ماذا
١٢٨	تقديم التدريب
١٢٩	تقييم مدى وفعالية التدريب
١٣١	التحول في التفكير
١٣٣	٨- المكافأة والتقدير
١٣٣	شركة تينانت
١٣٣	جي تي تليفون اوبريشنز
١٣٣	إل سي ستيل
١٣٥	نماذج التفوق
١٤١	كيف تعزز مراجعة الأداء النموذج الجديد
١٤٢	كيف تعزز برامج التقدير النموذج الجديد
١٥١	التحول في التفكير
١٥٣	٩- الاهتمام بالموظفين
١٥٣	مجموعة أي تي اند تي نيتورك سيستمز وحدة نظم الإرسال
١٥٣	برامج ايتنا الصحية
١٥٣	بين اند جيريز
١٥٧	نماذج التفوق
١٥٨	تحسين مهمة الموارد البشرية
١٦٠	خدمة الموظفين ببرامج مكاسب افضل
١٦٤	تقرير رضى الموظف
١٦٦	التحول في التفكير
١٦٨	١٠- الاتصال مع الزبون
١٦٨	سوليكترون
١٦٨	ميتر و بوليتان للتأمين على الحياة

١٦٨	أسواق الطعام راندالز
١٦٨	الأنظمة الداخلية توماس
١٧٠	نماذج التفوق
١٧١	تحسين الصلة مع الزبون
١٧٦	الاتصال مع الزبائن
١٨٠	التحول في التفكير
١٨٢	١١ - تصميم المنتجات والخدمات
١٨٢	شركة انتيل
١٨٢	أي دي إس للخدمات المالية
١٨٢	أبحاث الزبائن
١٨٥	نماذج التفوق
١٨٥	انتيل: التصميم لمتطلبات الزبون
	أي دي إس للخدمات المالية: تحسن نوعية التصميم وتخفيض
١٨٨	الدورة الزمنية
١٩٣	أبحاث الزبائن. تحسين عملية التصميم
١٩٦	التحول في التفكير
١٩٧	١٢ - إدارة العملية
١٩٧	مجموعة تكساس انسترومنتس لأنظمة الدفاع والالكترونيات نيو انجلند
١٩٧	إن سي آر كوربوريشن
١٩٧	شركة نيو انجلند للتأمين المتبادل على الحياة
١٩٧	الفاترونكس
١٩٨	نماذج التفوق
١٩٩	تعريف العملية
٢٠٢	إدارة وتحسين العمليات في إن سي آر
٢٠٥	تحسين الجودة في الفاترونكس
	العمل الجاد لتحقيق مستوى الجودة «٦ سيغما» في مجموعة
٢٠٧	تكساس انسترومنتس لأنظمة الدفاع
٢١٠	تحسين العملية في نيو انجلند
٢١٤	التحول في التفكير
٢١٦	١٣ - نوعية المزود
٢١٦	فورد

٢١٦	باسيفيك بيل
٢١٦	شركة بوز
٢١٧	نماذج التفوق
٢١٨	إعلام المزودين ماذا تريد - والحصول عليه
٢٢٢	إحضار المزودين إلى موقعك
٢٢٥	تحسين طرفي القناة بين الزبون والمزود
٢٢٨	التحول في التفكير
٢٢٩	١٤ - جمع البيانات والتحليل
٢٢٩	كارير
٢٢٩	إي تي أند تي خدمات البطاقة العالمية
٢٢٩	كيناميتال - سولون
٢٢٩	اي. ام. بي
٢٣١	نماذج التفوق
٢٣٢	تحديد أي البيانات والمعلومات التي تجمع
٢٣٧	التأكد من أن البيانات والمعلومات مفيدة
٢٤٠	استخدام البيانات والمعلومات للتحسين
٢٤٤	التحول في التفكير
٢٤٦	١٥ - المعايير
٢٤٦	الكوا
٢٤٦	اميريتيك
٢٤٦	شركة سايتز
٢٤٩	نماذج التفوق
٢٥٠	التحضير لدراسة المعايير
٢٥٧	جمع معلومات المعايير
٢٥٩	ماذا تفعل بما تتعلمه
٢٦١	التحول في التفكير
٢٦٣	١٦ - مسؤولية الشركة والمواطنة
٢٦٣	٣ إم
٢٦٣	يواس اي اي
٢٦٣	إي إم دي اسوشيتيس
٢٦٥	نماذج التفوق

٢٦٦	إدماج المسؤولية والمواطنة
٢٦٨	مواجهة المسؤولية للحفاظ على البيئة
٢٧٣	أن تصبح مواطناً نموذجياً
٢٧٩	التحول في التفكير
٢٨١	١٧- تقييمات النظام
٢٨١	ايشمان كوداك كومباني
٢٨١	أي تي اند تي
٢٨١	غراينترون
٢٨٣	نماذج التفوق
٢٨٤	استعمال معايير جائزة بالدريج لتقييم نظامك
٢٨٦	الحصول على الالتزام بعملية التقييم
٢٨٧	من يجري التقييم
٢٨٨	إجراء تقييم النظام
٢٨٩	خيارات استخدام تطبيق جائزة بالدريج
٢٩٣	تقدير التقييم في كوداك
٢٩٤	تقدير التقييم الذي يستخدم معايير بالدريج
٢٩٦	استخدام نتائج التقييم للتحسين
٢٩٩	التحول في التفكير
٣٠١	١٨- عبور النهر: الانتقال إلى نموذج الإدارة الجديدة
٣٠٣	المرحلة ١ الإلتزام بالتغيير
٣٠٤	مرحلة ٢ قيم منظومتك
٣٠٥	مرحلة ٣ التأسيس المنظوماتي لتركيز اهتمام الزبون
٣٠٦	مرحلة ٤ مأسسة نموذج الإدارة الجديد
٣٠٧	مرحلة ٥ توحيد وتوسيع أهدافك الإدارية
٣١٠	مرحلة ٦ تنقيح منظومتك
٣١١	الخاتمة