



MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU

9

Chương 01:

Vì sao Chu trình PDCA chưa được vận hành hiệu quả?

- 0** Điều bình thường, nhưng chưa được thực hiện một cách bình thường!? 14
- 1** Mọi nguyên nhân nằm ở “kế hoạch chưa tốt” 28
- 2** Con quái vật mang tên “chủ nghĩa thành tích” cản trở P 23
- 3** Sự khác biệt giữa người lãnh đạo hiệu quả và người lãnh đạo trì trệ 27
- 4** Bạn có đang nhầm lẫn giữa mục tiêu và mục đích? 30
- 5** Không được xem nhẹ việc giao tiếp với nhân viên 35
- 6** Bạn có “thấu hiểu sâu sắc” tầm nhìn của công ty 38
- 7** Thiếu ý thức về “Mắt điều hâu” và “Mắt kiến” 42
- 8** Chỉ định theo mục đích chiến lược của công ty 46
- 9** Không thể mong đợi sự tăng trưởng nếu chỉ duy trì những nhiệm vụ hiện có 48

10 Biết rằng “Nếu không bỏ cuộc, bạn sẽ thành công” nhưng vẫn không thể thực hiện	52
---	----

TỔNG KẾT CHƯƠNG 1	56
--------------------------	----

Chương 02:

“Plan” - Giai đoạn lập kế hoạch quyết định 90% thành bại

0 Cảm giác “bị ép buộc” sẽ dẫn đến thất bại	58
1 Cách tiếp cận “mục đích hoá phương tiện” có thể phá hỏng kế hoạch	60
2 Tìm thấy việc cần làm từ “Lời hứa với khách hàng”	64
3 Tạo sự khác biệt với đối thủ bằng cách nói và giữ đúng “lời hứa”	69
4 Bước 1: Bước đầu tiên là đánh giá lại tình hình hiện tại	74
5 Bước 2: Hiểu đúng về thực tế	78
6 Bước 3: Không thể thiếu quá trình đánh giá thực tế	81
7 Bước 4: Không thể thiếu “hình ảnh chiến thắng” trong kế hoạch	85

8	Bước 5: Kiểm chứng kế hoạch đáng được thực hiện	89
----------	---	----

TỔNG KẾT CHƯƠNG 2	95
--------------------------	-----------

Chương 03:

“Do” - Thế tiến thoái lưỡng nan của giai đoạn thực hiện

0	Sẽ luôn phát sinh việc ngoài ý muốn	97
1	Những điều cần làm để tiến hơn một bậc	100
2	Có thật là “do quá nhiều việc phải làm nên không thực hiện được”?	104
3	Phân chia công việc bằng ma trận khẩn cấp/ quan trọng	108
4	Thấu hiểu ba đặc tính của con người cản trở việc thực hiện công việc	113
5	Triệt để 5S để nâng cao khả năng thực hiện nhiệm vụ của nhóm	118
6	Sử dụng hiệu quả nguồn lực có hạn	123
7	Tối đa hóa hiệu suất bằng “trạng thái dòng chảy” của nhóm	126

TỔNG KẾT CHƯƠNG 3	131
--------------------------	------------

Chương 04:

"Check" - Bạn sẽ tìm thấy giải pháp cải tiến! Cách tiến hành đánh giá

0 Các chỉ số đánh giá nên được xác định trong giai đoạn lập kế hoạch	133
1 Bước 1: Bắt đầu bằng cách hiểu đúng về tình hình hiện tại	136
2 Bước 2: Đưa ra giải pháp cải tiến càng sớm càng tốt	139
3 Bước 3: Tìm KPI phù hợp cho mục tiêu của bạn	146
4 Bước 4: KPI nào ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả?	157
TỔNG KẾT CHƯƠNG 4	163

Chương 05:

"Action" - Bước kết nối với kế hoạch tiếp theo

0 "Sự ràng buộc" quyết định có thực hiện cải tiến được hay không	165
1 Nhận biết điều gì đang cản trở việc cải tiến	168
2 Tận dụng các cuộc họp để kêu gọi thành viên	176
3 Thoát khỏi tổ chức "nhớ hình"	182

4 Nâng cao các kỹ năng cơ bản của nhóm sẽ giúp đẩy nhanh tốc độ cải tiến	185
--	-----

5 PDCA không chỉ dừng lại ở bước cải tiến	189
--	-----

TỔNG KẾT CHƯƠNG 5	193
--------------------------	-----

VỀ TÁC GIẢ	194
-------------------	-----