

ISO 9000؛ نوعی جدید از تقلید، یا...؟

نوشته محسن قانع بصیری
مقدمه

آنچه که مربوط به مقوله مدیریت می شود در مجموعه نظام های خلاق لابل بررسی است. بخصوص مدیریت از آن دسته از علومی است که دائماً با پدیده نقد و تحلیل انتقادی روبروست. روند تصمیم گیری در مدیریت برای هر سیستم ویژگی خاصی دارد. بدون این اصل مدیریت از نقش اصلی خود بازمی ماند. به عبارت بهتر مدیریت در فضایی میان استقلال سیستم و همکاری و تبادل آن لابل تجلی است.

مفهوم نکته فوق می تواند ما را به اصل مهمی در تنظیم رابطه میان سیستم ها هدایت کند. این اصل می گوید: میان شرایط خارجی و داخلی هر سیستم هنگامی تعادل فعال برقرار می شود، که سیستم مزبور بتواند به منطبق مورد لزوم برای تحول و توسعه خود و تنظیم این رابطه دست یابد. بر این اساس اگر بخواهیم با توجه به تحولاتی که در دامنه سیستم ها (شرایط خارجی) اتفاق می افتد به منطبق های مورد لزوم دست یابیم باید دارای دستگاه نقد یا همان عقل فعال باشیم.

با توجه به همین اصل است که باید به موضوع مهم ورود به بازار جهانی توجه کرد. امروزه در محافل مدیریتی صحبت از استانداردهای کنترل کیفیت جامع یا سری ISO9000 به میان آمده است. ضرورت تحول در اقتصاد جهانی از مبادلات مواد خام با کالای ساخته شده به مبادلات مؤند موجب بروز شرایطی شده است که طی آن باید کشورهای جهان سؤم نقش مستقلانه خود را در بازار جهانی بازی کنند و برای ظهور این نقش دیگر نظرات کلاسیک تقلیدی سابق توسط مدیریت این کشورها بی اثر است. مدیریت آنها ناچار است مفهوم استقلال خود را در نیروی به نام نقد نظریات وارداتی و ارزشیابی آن برای توسعه منطقه ای خود جستجو کند.

البته بسیار روشن است که مجموعه های ISO 9000 به مانند بسیاری از استانداردهای بین المللی توسط قدرتهای صنعتی و از طریق تئوریزه کردن برداشتها و مبادلات میان آنها تنظیم شده است. در چنین شرایطی دو سؤال مهم در مقابل ما وجود دارد.

اول آنکه آیا در دیدی کلی تر این نوع از نظامات که به پدیده جهانی شدن مربوط می شوند کاملاً از دیدگاههای کلاسیک عصر غول آسانی تکنولوژی (توماسیونی) که به تخریب محیط زیست انجامید و مدرنیته مصون مانده اند؟ و آیا در پس چنین نظاماتی

می توان ملامت فرامدرنیته و سوانین و مقدرات آن را ملاحظه کرد یا خیر؟

و سؤال دوم آنست که آیا شرایط مناسبانی میان این نظامات با جهان سؤم کاملاً ببری از دیدگاههای تحکمی - سیاسی شده اند؟ شرایطی که به دو جنگ فراگیر و خطرناک جهانی توسط کشورهای صنعتی منجر شدند و نتوانستند به بحرانی که خود بوجود آورنده آنها (اقتصاد بحرانی و موجبیتی و بحران محیط زیست) پاسخ گویند.

در این تحلیل کوشش شده است به این سؤالات مهم توجه شود. و بخصوص نشان می دهیم که نهادها و نظاماتی چون ISO آن هنگام موفق خواهند شد که بتوانند رابطه تحکمی - سیاسی عصر مدرنیته خود را به رابطه ای اقمایی - فرهنگی در عصر فرامدرنیته در ارتباط با جهان سؤم تبدیل کنند.

●●●●

یکی از آن اپیدمی های همیشگی در اجتماع ما تقلید است. تقلید البته همیشه بد نیست. اما برای بد نبودن نیاز به شرایط جذب خاصی دارد که در جای دیگری به آن خواهیم پرداخت. مشکل اصلی فضای روشنفکری و مدیریتی جامعه ما از این زاویه همان ناشناس ماندن این شرایط برای تقلید است. بدین معنی که هر اصلی و نظری که در جامعه فرنگ مطرح می شود بلافاصله مابه ازایی نیز در جامعه ما پیدا می کند و البته بدون دقت در آن شرایط، این مابه ازای البته برای علوم اجتماعی که مدیریت جزئی از آن است، بسیار خلط از آب در می آید. علت نیز روشن است: در قلمرو علوم تجربی هر تجربه ای می تواند مستقیماً جهانی شود. برای مثال توجه کنید به واکنش اثر اسید بر روی باز که در همه جای عالم نمک می دهد. حتی گزارشی هم دیده نشده است که فی المثل اسیدسولفوریک بر روی باز اثر نکرده باشد، اما تئوری های جامعه شناسی که موضوع آنها انسان است چنین نیستند. با انبانی از مثالهای مختلف می توانید روبرو گردید، که فی المثل فلان نظریه مدیریتی - اجتماعی که در آمریکا جواب داده است، در ایران یا در فلان کشور اثراتی بسیار منفی داشته است.

پس چه باید کرد؟ بدین معنی که برای نظرات جامعه شناسی - مدیریتی که فی المثل در یک کشور توسعه یافته مطرح می شوند و به ایران می آیند و می خواهیم آنها را بکار گیریم چه باید کرد؟ آیا باید آنها را کاملاً بکار برد؟ و یا آنکه آنها را از فیلترهای خاصی عبور داد و سپس صحبت از کاربرد آنها کرد. باز هم

بدون آنکه از این فیلترها سخن گوئیم - چرا که باعث طولانی تر شدن مقاله می شویم - اشاره ای می کنیم به دستورالعمل های ISO 9000 که این روزها نقل زبان محافل و مجالس مدیریتی شده است و می ترسیم اگر فکری برای آنها نشود، این کالاهای وارداتی هم به بلای دیگر کالاهای نرم افزاری آمده به این کشور گرفتار آیند و نتوان کاری برای آنها کرد.

آنچه می توان به عنوان نکات مهم در برخورد با نظامات آمده از کشورهای صنعتی اشاره کرد به شرح زیر می باشد:

۱- سؤال اول بسیار کلی است؛ این سؤال می گوید: آیا می توان برای مدیریت، نظامی استاندارد و دائمی تعریف کرد؟ البته جواب به این سؤال چندان ساده به نظر نمی رسد. با این حال باید نظر خواننده را به این نکته مهم جلب کنیم که اتفاقاً در محافل بسیار بالای تئوریک مدیریتی در سطح جهانی همین سؤال عده ای را قلقلک داده است. علت اصلی ایجاد شدن سؤال فوق، ظهور این تحلیل است که می گوید گرایش به عقل گرایی و صرفاً عقل گرایی در عصری که آن را مدرنیته روشنگری نامیده اند آن بود که کوشش می کردند به یک تئوری جهان شموله درست به مانند تئوریهای فیزیک و شیمی - برای مدیریت دست یابند. نکته مهمی که در مقابل این وضع در آغازین نگاه فرامدرنیته مطرح شد در قالب سؤال زیر متولد گردید

آیا می توان برای مدیریت به نظامی استاندارد و مشترک دست یافت؟

در جواب می گویند که وجود یک نظام استاندارد برای مدیریت از ایده هائی بود که در اوج دوره مدرنیته مطرح شد، علت نیز روشن است، آنان بر این نظر بودند که می توان همانند علوم تجربی، برای علوم اجتماعی نیز وجوه مشترکی از تجربیات را پیدا کرد. بعدها متوجه شدند که چنین نیست و موضوع پیچیده تر از آن است. در حقیقت نمی توان توقع داشت که یک نظریه جامعه شناسی و مدیریتی در تمامی جهان یکسان جواب دهد. حتی بسیار دیده شده است که یک نظریه که در فلان کشور باعث توسعه شده است در کشور دیگر موجب توقف جریان توسعه شده است. علت را در این نکته بسیار مهم باید جستجو کرد که بر خلاف نظریات دوره مدرنیته، انسان موجود منطقی نیست. پیش از منطقی بودن، انسان موجود منطقی ساز است. بنابراین محدوده ساختارهای اجتماعی هیچ گاه یکسان نیستند و

همیشه دستخوش تحول در ساختارهای انگیزه‌ها، آرمان‌ها و طبعاً عقول می‌شوند.

براساس این نکته جواب به سوال این بخش منفی است و به همین دلیل باید که هر نظریه‌ای در منطقه‌ای از جهان که گروه‌های همگرای فرهنگی وجود دارند از فیلتر نقد عبور کند و اصول منطقه‌ای آن کشف شود. در همین جا باید یکی از اصول مدیریت را خاطر نشان سازیم و آن ایسن که؛ مدیریت علمی شامل دستورالعمل‌ها و بکارگیری آنها نیست، مدیریت علم یافتن دستورالعمل‌ها و بکارگیری آنها است.

به هر تقدیر، تمامی مباحثی که از طریق ISO 9000 مطرح می‌شود باید توسط متفکرین صلاحیت‌دار مدیریت در کشور مورد نقد و بررسی قرار گرفته و ابعاد

بخصوص بسیار مخرب و مرگ‌زا شده‌اند. و توجه کنید که چگونه منطبق انداختن بمب اتمی بر هیروشیما و ناکازاکی توسط سیاستمداران این طور عنوان می‌شود که: اگر ما این بمب را به کار نمی‌بردیم آلمانها آن را به کار می‌بردند و سپس می‌گویند: انداختن بمب اتمی جان میلیون‌ها نفر دیگر را که ممکن بود در جنگ از بین بروند نجات داد. آنها فاجعه می‌سازند تا از بروز رویدادهای فاجعه‌آمیزتر جلوگیری کنند.

بنابراین باید گفت که امروزه هر فرآیندی از تولید چه در جهت کنترل کیفیت و چه نوآوری‌ها باید از طریق ساختار جدیدی از رهبری هدایت شود. دیگر نمی‌توان ساختار تولیدی-مبادلاتی جهان را تنها به وحدت سوداگران و فیزیوکوشیمیدان‌ها سپرد. اکنون باید

مدیریت علم یافتن دستورالعمل‌ها و بکارگیری آنها است

اجرائی آن با توجه به گروه‌های همگرای فرهنگی-تولیدی منطقه‌ای فرموله و تئوریزه شود. بدون این مهم، این منبع ارتباطی با بازار جهانی، مشابه تمامی نظریات مدیریتی وارداتی، ابتر خواهد ماند.

نیاز به ساختار جدیدی از رهبری

۲- موضوع مهم دیگر، یا بهتر بگوئیم سوال مهم دیگر که دامنه آن تمامی کشورهای جهان را در بر می‌گیرد آنست که در فضای تولید، تصمیم‌گیرنده‌ها کیانند؟ برای مثال در کشورهای صنعتی از آغاز انقلاب صنعتی به تدریج ساخت تصمیم‌گیری در فضای تولید و در جهت یافتن نوآوری در کیفیت و نوع محصول، از طریق وحدت سوداگران و دانشمندان علوم تجربی (نظیر فیزیکدانها و شیمی‌دانها) به وجود می‌آمد. نتیجه این تصمیم‌گیری ورود چند جبر مهم و انکارناپذیر به عرصه زندگی بشر بوده است؛ اینان عبارتند از: جبر نیازهای ایجاد شده توسط ساختارهای تکنولوژیک (سرعتی مشابه سرعت اتومبیل روزی آرزو بود، اما امروزه یک نیاز اجتماعی است که از آن گریزی نیست. میلیون‌ها اتومبیل دارند شهرها را خفه می‌کنند اما هیچ کس را توان توقف این نیروی مخرب محیط زیست نیست)، جبر ایجاد شده توسط ساختارهای اقتصادی (شرایط اقتصادی نیز به گونه‌ای شده است که گاهی به نظر می‌رسد میان توسعه اقتصادی و بحران محیط زیست یکی را باید انتخاب کرد. این موضوع بخصوص در کشورهای جهان سوم تبدیل به یک اصل مهم تخریب شده است.) و جبر ایجاد شده توسط ساختارهای سیاسی (قدرت سیاسی امروزه از تکنولوژی بهره‌های حیاتی می‌برد. نگاه کنید به سلاحهای کشتار جمعی که

نیروهایی چون اکولوژیست‌ها و جامعه‌شناسان، آن هم نه با دید دوران مدرنیته، بلکه با دید فرامدرنیته نیز در این قدرت سهیم شوند. شاید بتوان این طور نتیجه گرفت که ISO پدیده‌ی کیفیت را جدای از سپهر زیستی و سپهر اجتماعی مورد توجه قرار داده است. بنابراین جای این سوال خالیست که بگوئیم: چه کسانی این برنامه را نوشتند؟

۳- در حقیقت هنگامی می‌توان به اهدافی که ISO دنبال می‌کند دست یافت که ساخت مدیریت چهار بعدی شود. یعنی مدیریت بتواند میان پژوهش، تولید، توزیع (بازار) و محیط زیست و اجتماع (یعنی دامنه خود) رابطه برقرار کند. بدون این مربع مهم هرگونه ساختی از توسعه و تحول در کیفیت می‌تواند تیره و غیرقابل دسترس و یا مخرب محیط زیست از آب درآید. حتی ممکن است تفاوت‌های شدید فرهنگی نیز در مقابل این برنامه‌ها ایجاد شود. به همین دلیل فرموله کردن نحوه توزیع نیروهای پنج‌گانه فوق در حول چهار محور تصمیم‌گیری بسیار مهم است. آنچه مهم است آنست که دو جهت تصمیم‌گیری در چنین فضایی به حرکت درآیند، و در مدیریت کارآفرین با یکدیگر تلاقی کنند، ساخت اندیشه‌ای-تولیدی از یک سری و ساخت بازاری از سوی دیگر. در قلمرو اندیشه باید با گروه‌های سه‌گانه پژوهش‌گران تجربی، زیست محیطی و زیست اجتماعی روبرو شویم و در قلمرو بازار باید به قواعدی که اقتصاد و فرهنگ به ما می‌آموزند توجه کنیم. بدون عنایت به چنین ساختاری آنچه که بدست می‌آید مخرب محیط زیست و محیط اجتماعی خواهد بود.

۴- موضوع مهم دیگر که باید در ISO توجه شود، رابطه جدیدی است که باید میان فضای تولید و فضای مصرف (یعنی بازار) برقرار شود. وحدت سوداگر و

محقق فیزیکدان-شیمی‌دان باعث شد تا دانش (به دلیل سطح پایین و محدود پژوهش و اتوماسیون غول‌آسا در آن زمان) به پشت دروازه کارخانه‌ها رود و مصرف‌کننده از آن بی‌خبر بماند. این بی‌خبری یکی از عوامل مهم بیگانه شدن مصرف‌کننده از کالا و ایجادکننده بحران محیط زیست بوده است. (هرچند که می‌گویند این منطق رقابت بود و گریزی از آن نبود اما آیا نمی‌توانستند رقابت را به صورتی دیگر فرموله کنند). اکنون هیچ چاره‌ای نیست مگر آنکه حجم عظیمی از دانش با آمدن گروه‌های جدید به فضای تصمیم‌گیری آزاد شده و در جوامع توزیع شوند. بنابراین لازم است در ترکیباتی که باید کیفیت را بهبود بخشند توجه بسیار زیادی به رابطه تولیدکننده و مصرف‌کننده (بازار) معطوف کرد. چه بسیار کالاهایی که کیفیت مناسب دارند، اما نبود دانش کافی در مصرف‌کننده، آنان را فاقد کیفیت نشان می‌دهد. این نکته خود سوال مهم‌تری را مطرح می‌کند. آیا کیفیت و کالا در فاصله میان تولیدکننده تا پایان مصرف و بخصوص بعد از آن قابل ردگیری است. یا آنکه باید مراحل بعدی آن را نیز مورد توجه قرار داد (توجه کنید که چه حجمی از کالاها در کوروان مصرف گم می‌شوند و هنوز جریان کیفیت متناوب و پیگیری آینده مصرف در مجموعه ساختارهای بازاری-تولیدی-پژوهشی دیده نمی‌شود).

شده برعکس نظری که شاید از درون تئوری رفاه بیرون آمد و گفت همیشه حق با مشتریست، این بار جریان مصرف باید با دانش پیوند بخورد. بنابراین نقش مصرف‌کننده برای تشخیص کیفیت باید در مجموعه نظام تئوریک آن در نظر گرفته شود. می‌توان چنین نتیجه گرفت که جریان کیفیت یکسویه که از سوی تولید به مصرف تنظیم می‌شد باید دو سویه گردد. جهان آینده با شاخص اجتماعی شدن بیشتر دانش و افزایش نقش خرد در این مجموعه‌ها قابل ردیابی است. این بدان معنی است که باید در تئوری رفاه و مصرف بیشتر در آراه تولید بیشتر تجدید نظر شود. اتصال کیفیت به دانش افراد در اجتماع، باید بتواند رابطه فرد با شیئی مصرفی را معرفی کند. بدون این رابطه بحران محیط زیست بشر را نابود خواهد کرد.

جهان سوم و بحران پیچیده دوره انتقال

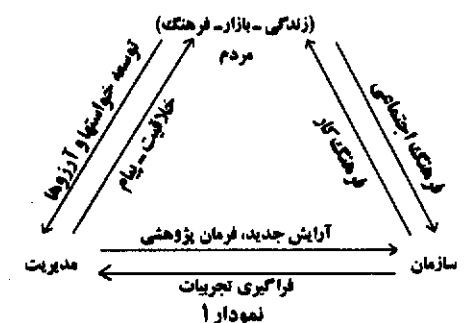
۶- آیا ثبات تولید تنها از طریق ارزیابی‌های داخلی و بازرنگری عملکرد و سازمان امکان‌پذیر است؟ در مقابل آیا نباید به شرایط خارجی (موقعیتی که به تقسیم بازار جهانی انجامیده و هنوز هم برای نقش جهان سوم در این بازارها مقاومت‌هایی مهم وجود دارد)، فرهنگ اجتماعی توجه کرد (در فاصله بعد از جنگ اول جهانی تا دهه هفتاد قرن بیستم میلادی کارشناسان بانک جهانی تماماً از رشد متمرکز و وجود دولتهای غول‌آسا و توسعه طبقه متوسط سوسیالیست‌گرا در جهان سوم پشتیبانی

می‌کردند. مشابه این جریان در کشورهای بلوک شرق از طریق تئوری راه رشد غیر سرمایه‌داری دنبال می‌شد. بنابراین کشورهای جهان سوم اسیر نوعی بحران پیچیده برای دوره انتقال خود شده‌اند که مهمترین آنها بحران رابطه دولت با دولت است که باید به رابطه کارآفرین با کارآفرین تبدیل شود. بخصوص در عرصه فرهنگی در این کشورها سرمایه و کار بصورت ضد ارزش درآمده‌اند.

و سرانجام باید به دو سپهرزستی و فرهنگی توجه کرد. بنابراین نظام کنترل کیفیت جامع نمی‌تواند تنها با دو آیتم فوق به سرانجام رسد. ۷- یکی دیگر از نکات مهم که باید در نظام کنترل کیفیت جامع در نظر گرفته شود، اتصال کیفیت کالا به کیفیت زندگی است. در حال حاضر حتی در استانداردهای ISO نیز سایه این تئوری کاملاً مشهود است. برای تحول این وضعیت باید به این نکته توجه

داشت که نظام کنترل کیفیت جامع فقط مربوط به فضای تولیدی نیست. در حقیقت، تکرش به کیفیت زندگی از آن رومهم است که در آینده با توجه به بحران جمعیت و شرایط محدود منابع باید به فضای مصرف بصورت فضای منابع نیز نگاه شود. بدون اتصال این دو صورت از کیفیت نمی‌توان به سراغ بحران محیط زیست رفت. معنی این جمله آنست که کیفیت تولید، کیفیت کالا و خدمات و کیفیت مصرف باید با یکدیگر پیوند داشته باشند. ۸- نکته مهم دیگر

آنست که در استانداردهای ISO تنها به ارتباط میان مدیریت و سازمان توجه شده است، بطوری که نقش مردم (مصرف‌کنندگان) از نقش مسئولانه به نقشی برآمده از خواست رفا تبدیل شده است. در نمودار ۱۱ ابعاد ارتباطی میان این سه، تعریف شده است.



چنانچه در نمودار ملاحظه می‌شود، کنترل کیفیت جامع محصول سه رکن سازمان، مدیریت و مردم است. بنابراین هر نوع نظام کنترل کیفیت جامع که در آن نقش مردم تنها تا حد خواهاننده نزول کند، نظامی مخرب محیط زیست و روابط اجتماعی تفسیر خواهد شد. توزیع آگاهی‌ها از طریق پیام مدیریت به سوی مردم و فرهنگ کار سازمان به سوی مردم و همچنین پیام مردم به سوی مدیریت بخصوص آرزوها و نیازهای آنها بسیار واجب است.

۹- نکته مهمی که ISO بر روی آن تأکید دارد، پیشگیری است. پیشگیری، نیاز به بینش و بعد معرفتی در ساختارهای مدیریت، تولید و پژوهش دارد. این مفهوم حتی باید به قلمرو رابطه مردم (مصرف‌کننده) با این مجموعه نیز تسری یابد. اما نکته مهم تر آنست که چگونه به مفهوم پیشگیری از نقطه نظر عملی دست یابیم؟



به نظر می‌رسد بهترین راه باید در تئوریزه کردن ساختار آرزوها و اهداف افراد اجتماع با عقلی باشد که در حال فعالیت در پژوهش، تولید است. به نظر می‌رسد این موضوع به خصوص باید توسط ارتباط میان پژوهش و مدیریت تنظیم، و از طریق رابطه مدیریت و تولید با مردم گسترش یابد.

۱۰- یکی از تجربیاتی که در مورد نظام کنترل کیفیت جامع تنها در ارتباط با تئوری رفا قابل پیگیری است، مورد ژاپن است. آنچه که ویژگی ساختار تولیدی این کشور شده توجه وسیع به مصرف اقشار متوسط بر اساس تئوری رفا بود که موجب موفقیت بازاری زیادی برای ژاپن گردید. طبع این رابطه موجب بروز فضای غیرمعرفتی میان فرد مصرف‌کننده و شیشی تولید شده گردید. بنابراین، باید با دقت بیشتری موضوع توسعه از

جنس ژاپنی بررسی شود. هم اکنون در اکثر محافل مدیریتی ایران تنها نام ژاپن شنیده می‌شود. اما هنوز توجه جدی به اشکالاتی که ممکن است نظام بازاری این مدیریت بوجود آورده، نشده است. با این حال ژاپن نشان داد که در استفاده از موقعیت و شرایط جهانی به عنوان یک کشور شکست خورده در جنگ بسیار تیز بین بوده است. موضوع کنترل کیفیت جامع در ژاپن هرچند که براساس نوعی تحریک علائق ناسیونالیستی افراطی و انگیزه‌های فاشیستی پای گرفت، با این حال می‌توان به مواردی از اتصال مهم بافت آرزویی افراد جامعه با عقل صنعتی برخورد کرد. و این نکته‌ای است که همیشه از دید نظریه پردازان داخلی دور مانده است.

روند تبدیل خلاقیت به عادت

۱۱- در موضوع کنترل کیفیت جامع بحث اساسی افزایش دانش در تولید و کاهش مصرف جرم و انرژی در جریان تولید و مصرف است؛ بدین ترتیب نظام کنترل کیفیت بدون وجود پژوهش همه جانبه میسر نخواهد شد، و لذا برای ورود به نظام کنترل کیفیت جامع، سیستم تولیدی ناچار است موضوع مهم دستگاه پژوهشی خود را تعریف و تئوریزه کند. در این میان باید به نقش مهم رابطه میان فضای تولیدی و دانشگاه و واسطه مهم آن، یعنی کارآفرین، توجه شود. باید توجه داشت که کیفیت جامع امری ایستا نیست، تا بی‌نهایت ادامه دارد. شاید روزی با کالاهائی رویرو شویم که توان اصلاح کیفیت مدام در رابطه میان خود و مصرف‌کننده را داشته باشند. بهر تقدیر جریان تکامل در نظام کنترل کیفیت جامع باید با افزایش دانش و کاهش مصرف جرم و انرژی در جریان تولید و مصرف همراه باشد.

۱۲- موضوع مهم دیگر تحول در زیرسیستم‌ها و سازمانهای خرد درون یک سیستم و سازمانهای بزرگتر است. این تحول معمولاً در نظام مدیریت، تحت عنوان «سازمانهای افولی» شناخته می‌شوند. غرض از سازمانهای افولی سازمانهایی است که به دلیل خاصی ایجاد شده، توسعه می‌یابند و با رسیدن به هدف و یا حذف آن دلیل افول یافته و حتی از بین می‌روند. در جریان تحول در کیفیت می‌توان با سلسله‌ای از این سازمانهای خرد در درون سپهرهای تکنولوژیک، زیستی و فرهنگی رویرو گردید. جریان افول همیشه باید

بتواند خلاقیتی را به صورت عادت در آورد به طوری که با ایجاد جریان عادت، دیگر لزومی به سازمان خریدی که رسالت و هدف مزبور را داشت نیست. پس در جریان کنترل کیفیت جامع با حجم وسیعی از تبدیلات خلاقیت به عادت نیز روبرویم.

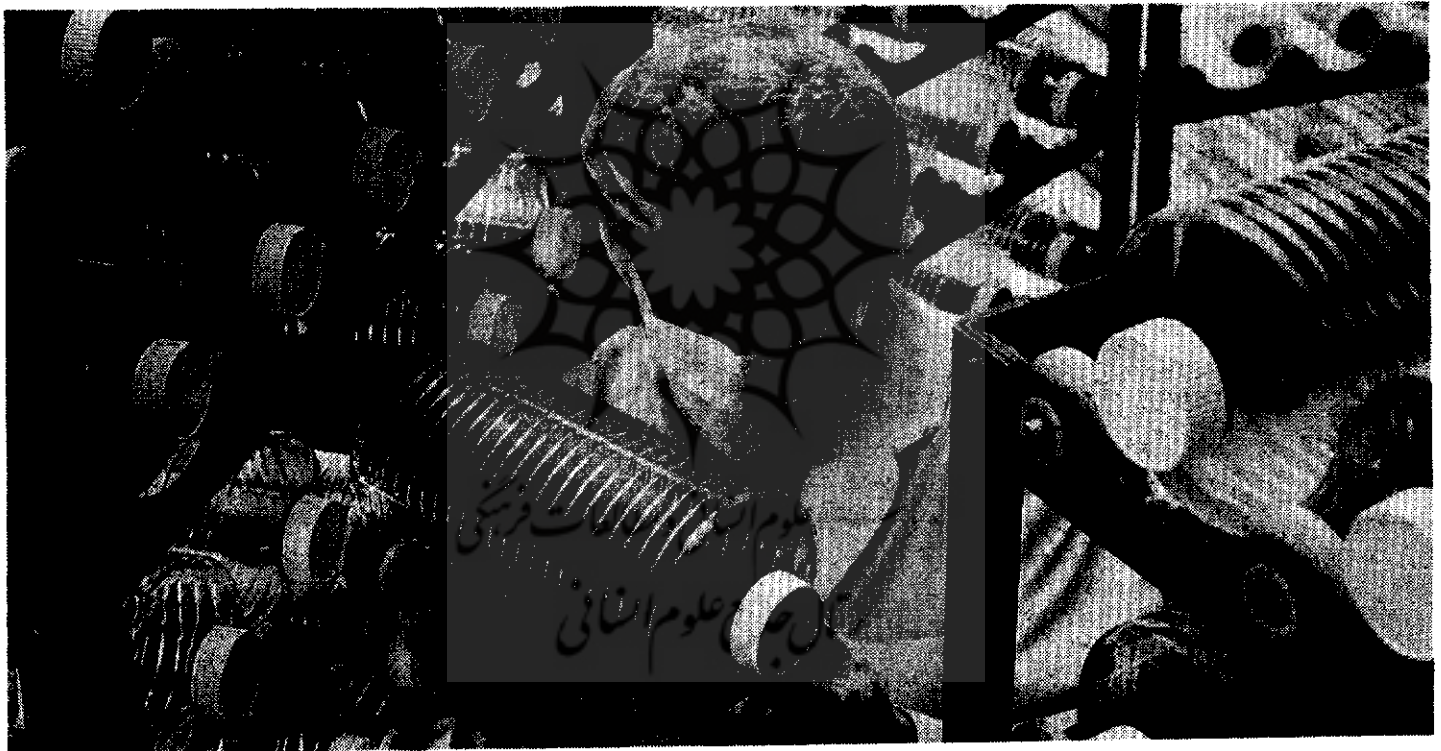
۱۳- و سرانجام باید به موضوع مهم رابطه مقولات سه گانه اجتماعی یعنی سیاست، اقتصاد و فرهنگ با انگیزه‌ها پرداخت. در نظام کنترل کیفیت جامع بخصوص باید به تفاوت بسیار زیادی که میان ساختار انگیزه‌های مردم کشورهای جهان سوم با جهان صنعتی وجود دارد، توجه کرد. چراکه ممکن است جریان کنترل کیفیت جامع به ضد آن تبدیل شود. آنچه مهم است آن است که باید فرهنگ هدف، سیاست موقت و اقتصاد نیروی تبدیل تعریف شوند. هر قدرت تحکمی-سیاسی می‌تواند از طریق یک فعالیت همه جانبه

خام با کالای ساخته شده، به عصر مبادلات کالائی، خدماتی و دانش میان این دو، گذر از ارتباط میان دولتها به ارتباط بسیار مؤثر میان نهادهای اقتصادی سیاسی خصوصی و مردم، گذر از سیستم حقوق ویژه دولتی در جهان سوم به حقوق متناسب و در تعادل با نهادهای اجتماعی غیردولتی، گذر از اقتصاد مبتنی بر فقر و مبادلات غیرمؤلفه به اقتصاد مبتنی بر مبادلات مؤلفه، گذر از جوامع مقلد به جوامع مستقل، و سرانجام گذر از نقش اندک کشورهای جهان سوم در مبادلات جهانی به نقش بیشتر و مؤثر آنها در مبادلات جهانی.

تمامی این گذرها به هم پیوسته‌اند و خود به صورت جبری برای ثبات در رشد و توسعه همان جهان صنعتی درآمده‌اند.

بدون آنکه به اذله این جبر پردازیم، مخاطران می‌سازیم که جریان انتقال سرمایه و تکنولوژی از

دارند که به نوعی نظام‌مدیریت و زبان مشترک فنی کالائی برای این مهم دست یابند. اما نکته مهم آنست که بتوانیم میان نقش مستقل منطقه‌ای (که پایگاه اصلی و مهم آغازین ورود به بازار جهانی است) و این پرنسپ‌ها رابطه‌ای فعال برقرار کنیم. بدون هیچ تأملی می‌توانیم بلافاصله این اصل مهم را عنوان کنیم که: نهادینه شدن نظامهای مستقل و همکاری که بتوانند به نقش مهم ارتباطی مبادلاتی خود در جهان پی برده و روشهای عملی تأثیر خود را بیابند، می‌تواند پیوسته به ظهور سیستم اقتصاد سیاسی کارآفرینی و وحدت میان کار سرمایه در زمینه‌ای از رقابت بیانجامد. بنابراین باید به همان گونه که به عقلانی کردن بیشتر سازمانهای مؤلفه در جامعه خود اهمیت می‌دهیم بتوانیم به نقش خلاق فرد در ارتباط با سازمان نیز پی‌بریم. پس یافتن رابطه‌ای میان هر عقل وارداتی با آرزوی اجتماعی بسیار حیاتی است. بدون تئوریزه کردن



اقتصادی تبدیل به یک فرهنگ اجتماعی و نظم اقتضای شود. بنابراین سازمانهای سیاسی افول و سازمانهای فرهنگی توسعه یابنده تعریف می‌شوند. در جریان توسعه کنترل کیفیت جامع باید دائماً با این تبدیلات روبرو باشیم، یعنی امری تحکمی-سیاسی از جانب مدیر به امری فرهنگی-انگیزه‌ای از جانب افراد تبدیل شود.

نتیجه گیری

سیستم مبادلات جهانی هم اکنون در حال گذر از مرحله‌ای بسیار مهم است، گذر از عصر مبادلات مواد

کشورهای جهان صنعتی به کشورهای جهان سوم در دو دهه اخیر شتابی بسیار گرفته است. قاعده اصلی برای بدست آوردن سهمی در بازار جهانی همان اصل دکنده همجنس با همجنس پرواز می‌باشد. بدین معنی که دیگر رابطه دولت با دولت نمی‌تواند نقش مؤثری در این روند داشته باشد (رابطه اخیر تنها برای خرید و فروش تسلیحات مناسب بود). بلکه موفقیت در یافتن سهمی از انتقال سرمایه و تکنولوژی مشروط به ظهور و توسعه مدیریت کارآفرین کار سرمایه در کشورهای جهان سوم می‌باشد. استانداردهای ISO در حقیقت کوشش بر آن

این رابطه مطمئناً به اخلاق توسعه دست نخواهیم یافت. استانداردهای ISO تنها به این نظامهای عقلانی توجه دارند و بسیار بدیهی است که باید نیروی معرفتی و زاینده اخلاق توسعه از درون جامعه ما برخیزد. به همین دلیل توجه همه تئورسین‌های مدیریتی را به این نکته مهم جلب می‌کنیم و می‌گوئیم: یافتن دستگاه نقدی که بتواند زاینده یک کنسوری مدیریتی توسعه در کشور ما باشد تنها راه حل تنظیم رابطه میان ساختار اخلاقی انگیزه‌ها و نظام عقلانی اجتماعی و وارداتی است.