

# معمرفی کتاب

## رویکردنویین مدیریت کیفیت با معر آمریکا

چهار انقلاب عملی در مدیریت

نوشته: شوجی شیببا، آلان گراهام، دیویدوالدن

ترجمه: دکتر محمد اقدسی

ناشر: واحد آموزش ایران خودرو

تاریخ چاپ: ۱۳۸۰

شمارگان: ۲۵۰۰

قیمت: ۳۳۰۰ تومان

تعداد صفحات: ۴۹۸

به انتخاب: سیدعلی آل صاحب فصول

وقتی که به دقت به محصولات یا برون داد نظام آموزشی بنگریم متوجه بسیاری از نارسایی‌های آن می‌شویم. از جمله پایین بودن کیفیت آموزشی، سطح نازل آموخته‌های دانش‌آموزان، عدم تواناسازی فراگیران در زمینه‌های مهارتی، علمی، رشد اجتماعی و عاطفی، ناکارآمدی نظام آموزشی در شرایط دائماً در حال تغییر فعلی و عدم توجه به آینده و... به منظور رفع نواقص فعلی راه‌های متفاوتی را می‌توان پیش‌نهاد کرد که یکی از آنها توجه همه جانبه به "مدیریت کیفیت فراگیر" در نظام آموزشی است و کلید موفقیت آن تعهد و وقت‌گذاری مدیریت ارشد سازمان می‌باشد.

"مدیریت کیفیت فراگیر" از جمله مباحثی است که ابتدا در حوزه‌ی صنایع و کارخانجات پا گرفت و سپس به سایر عرضه‌های علوم وارد گردید. اگر بپذیریم که "تقلید اساس ابداع" است، پس می‌توانیم از یافته‌های این رشته در بخش صنایع به‌عنوان مبنای کار به‌خوبی استفاده کنیم و آن‌ها را به‌زبان سازمانی خویش ترجمه نماییم.

از آن‌جا که مدیریت کیفیت فراگیر یک انقلاب فکری در مدیریت است، توانایی در رهبری و هدایت آن باید در درون سازمان شکل گیرد. این سیستم مجموعه‌ای از "روش‌های اجرایی"، "ابزارها" و "روش‌های آموزشی" را در اختیار مدیران قرار می‌دهد تا بتوانند در دنیای پر شتاب امروزی، رضایت مشتریان خود را جلب کنند. مدیریت کیفیت فراگیر عملکرد شرکت‌ها و سازمان‌ها را در مواردی نظیر "حذف محصولات ضایع، ارتقای جذابیت طراحی، سرعت در ارائه خدمات و کاهش هزینه" بهبود می‌بخشد.

موارد فوق از جمله مواردی است که به‌طور محسوس اثربخشی و کارآمدی نظام آموزشی ما را کاهش داده و باعث اتلاف سرمایه‌های عظیم مادی و معنوی کشور شده است.

دانش‌آموختگانی که مهارت‌ها و دانش مبنایی برای پذیرش و انجام کار و شغلی را ندارند و باید دوباره از صفر شروع کنند، برنامه‌های درسی و کلاس‌های درسی که توان جذب دانش‌آموزان را به‌طور مؤثر ندارند، خدمات آموزشی که به‌کندی ارائه می‌گردد و هزینه‌های سرسام‌آوری که

می‌کند.

مفهوم "بهبود مستمر" در واقع چرخه‌ی یادگیری را تداعی می‌کند. مفهوم "مشارکت همگانی" بیانگر این واقعیت است که استحکام زنجیره‌ی ارتباطات سازمانی، داشتن روحیه‌ی مشارکت و سطح بالای مهارت همه افراد برای رقابت‌جویی است. مفهوم "شبکه‌سازی اجتماعی" تأمین‌کننده‌ی فرهنگ پشتیبانی و همچنین روش‌های کسب سریع تجربه و بهبود در پیاده‌سازی روش‌های کیفیت است.

مدیران ارشد اجرایی و مدیران میانی در تمامی سطوح می‌توانند با استفاده از این مباحث راه‌هایی برای رقابتی عمل کردن کشف کنند و به صورت یک‌جا، در مدلی یک‌پارچه و در فرآیندی هفت مرحله‌ای ابزار مدیریت برنامه‌ریزی را مطالعه کنند و چگونگی تطبیق کنترل فرایند را با تمامی این نظام‌ها و ابزارها دریابند.

مطالعه‌ی این کتاب به علاقمندان مباحث مدیریت و به خصوص مدیران اجرایی علاقمند به بحث مدیریت کیفیت توصیه می‌شود. به نظر می‌رسد دقت و تأمل در بحث‌های آن کلیدهای راه‌گشایی را به منظور حل معضلات فعلی نظام آموزشی در اختیار آنان قرار دهد.

صرف می‌شود ولی بازده اقتصادی نازلی دارد و ده‌ها مورد دیگر باعث شده که ما نه تنها مشکلات را نتوانیم حل کنیم بلکه هر روز معضل جدیدی برای خود می‌سازیم. بر این اساس به جاست که به‌طور جدی روی مسأله "مدیریت کیفیت فراگیر" سرمایه‌گذاری کرده و از تجربیات به‌دست آمده در بخش‌های دیگر علم در نظام آموزشی استفاده کنیم. کتاب رویکرد نوین مدیریت کیفیت جامع در آمریکا، یکی از منابع خوبی است که می‌تواند مورد توجه علاقمندان به این امر قرار گیرد.

مفهومی که در این کتاب مورد توجه قرار گرفته است، همان مفهوم "جهانی بیندیشیم و محلی عمل کنیم" است. نویسندگان کتاب نشان داده‌اند که شروع کار از بهبودهای گسسته و دوره‌های تکراری زمانی، چگونه اثرات تکاملی بر مسائل شرکت‌ها و شبکه‌های اجتماعی داشته و همین امر می‌تواند سازمان شما را بهره‌برری جهانی برساند. کتاب حاضر شاید یکی از بهترین و کامل‌ترین اطلاعات را درباره نقش مدیران در برنامه‌های کاربرد کیفیتی و استفاده از این برنامه‌ها در برنامه‌ریزی‌های راهبردی ارائه می‌دهد، زیرا کتاب برای مدیران و توسط مدیران و بر پایه‌ی تجربیات و آموخته‌های آنان نگاشته شده است.

بدنه‌ی اصلی کتاب بر اساس چهار انقلاب در تفکر مدیریت می‌باشد. این مفاهیم عبارتند از: تمرکز بر مشتری، بهبود مستمر، مشارکت همگانی و شبکه‌سازی اجتماعی.

مفهوم "تمرکز بر مشتریان" در واقع توجه شرکت‌ها را به سمتی جلب می‌کند که نیازمندی‌های رو به‌تغییرشان، معیار موفقیت شرکت را تعیین