

پیشگفتار نویسنده و راهنمای استفاده

امروزه استفاده از فهرست‌هایی که قوانین رفتاری را بیان می‌کند، به سبک و روشی رایج تبدیل شده است. این امر به‌ویژه در تلاش برای گردآوری رهنمودهای سرشار از کلمات رمزی و کلیدی، به‌منظور راهنمایی افراد در زمینه‌های مختلف مدیریتی مشاهده می‌شود.

همه، هفت ابزار اساسی کنترل کیفیت؛ هفت ابزار جدید مدیریت و برنامه‌ریزی؛ هفت دسته معیارهای بالدریج؛ هفت S و نیز رویکرد چهارده مرحله‌ای کرازبی در بهبود کیفیت و چهارده وظیفه مدیریت ارشد از دید دمینگ را می‌شناسند.

من سال‌ها مشاور و استاد مدیریت کیفیت بوده‌ام. در طول این سال‌ها، مجموعه‌ای از تعاریف، اصول، دستورالعمل‌ها و «قوانین سرانگشتی» را در کنار هم گرد آورده و نظریاتی را ثبت کرده‌ام که به نظرم اثربخش، مفید و موفق بودند. درنهایت تصمیم به سازماندهی این عقاید ارزشمند در گلچین افکار، معانی و تعاریف مهم گرفتم و به این ترتیب این کتاب نوشته شد.

این کتاب، واقعاً منحصربه‌فرد است: این کتاب، احتمالاً اولین راهنمای تفکر مدیریت کیفیت است که به‌طور هم‌زمان، منابع اطلاعاتی معروف، اما فراموش شده را به افراد یادآوری می‌کند. در این کتاب در برخی بخش‌ها، رهنمودهای گام به گام درباره موضوعی مهم ارائه شده و در برخی بخش‌ها تنها به یک منبع ارجاع داده شده است. برخی ایده‌ها و دستورالعمل‌ها با یکدیگر تناقض دارد، برخی مشابه هم است و برخی تا حدودی با هم همبستگی دارد. من قضاوت نکرده و «بهترین» یا «پرکاربردترین» را انتخاب نکرده‌ام؛ بلکه فقط تلاش کرده‌ام عبارات و ملاحظات را ارائه کنم که به نظرم مفید، خلاق یا ابتکاری بودند. بنابراین، کتاب برای کسانی مفید و کاربردی است که به کیفیت علاقه دارند و در پی کسب ایده‌ها (جدید) هستند، کسانی که درصدد پی‌گیری تاریخچه افکار و نظرات مهم هستند، یا کسانی که می‌خواهند با اصولی آشنا شوند که افراد مشهور ارائه کرده‌اند.

خواننده می‌تواند با تورق کتاب و نگاهی اجمالی به عبارات، نظرات و تفاسیر، از چشم‌انداز آن لذت ببرد. از طرف دیگر، این کتاب، مقاله‌ها و کتاب‌های مهم و نویسندگان برجسته‌ای را به خواننده معرفی می‌کند که روش‌ها، دستورالعمل‌ها و کلمات قصار آن‌ها بر مدیریت (کیفیت) اثر داشته است.

این کتاب برای گروه‌های زیر مفید است:

- ✓ مدیرانی که به دنبال شعاری برای انگیزه بخشیدن به کارکنان هستند؛
- ✓ مهندسانی که در جستجوی راه‌حل و راهکار هستند؛
- ✓ مدیران ارشد کیفیت، کمر بند مشکی‌های شش سیگما یا مدیران اجرایی کیفیت که به دنبال کسب اطلاعات یا تقویت و نوسازی حافظه خود هستند؛
- ✓ افراد پرمشغله که به دنبال مطالبی برای مطالعه اجمالی در منزل یا محل کار هستند،

کتاب از شش فصل تشکیل شده است:

- ✓ مدیریت و معرفت عمومی
- ✓ ابزار و فنون بهبود
- ✓ احتمال و آمار
- ✓ قابلیت اطمینان و ارزیابی ریسک
- ✓ نرم‌افزار
- ✓ ممیزی و بازرسی

هر فصل کتاب شامل چند بخش است که نکته‌های مدیریتی مرتبط به صورت عددی و برحسب تعداد مراحل یا نکات موجود در هر کدام سازماندهی شده است؛ برای مثال، نمونه‌ای از یک نوع (دمینگ)، دو Q برگرفته از جوران و گرینا، چک‌لیست سه mu فعالیت‌های کاینز، مجموعه چهار دیدگاه طراحی $IEEE$ و ...

این روش، یافتن نکته‌ها و مطالب را آسان و جذاب می‌کند. برای مثال، اگر فرد، در مراجعه به بیماری‌های مدیریت، عدد ۷ را به خاطر بیاورد، استفاده از بخش «۷» در فصل ۱ (مدیریت و معرفت عمومی) «هفت بیماری کشنده که مدیریت باید درمان کند» و نویسنده مشهور آن دمینگ، دشوار نخواهد بود.

راهنمای شناسایی منبع

منبع هر بحث فرد، استاندارد یا وبگاه- در زیر عنوان آن آمده است. در برخی نمونه‌ها به منظور حفظ ساختار کتاب، به ناچار تغییراتی در بیانات اصلی ایجاد شده است. در حالی که تغییر ایجاد شده زیاد بوده است، از عبارت «برگرفته از» استفاده شده است.

در برخی نمونه‌ها منابع با عنوان «اطلاعات عمومی»، «ناشناس» یا «ساختگی» ذکر شده است. در ادامه توضیحی درباره این طبقه‌بندی ارائه می‌شود.

(۱) اطلاعات عمومی

برخی اوقات، بعضی مسائل بسیار آشکار و مهم به نظر می‌رسد و سال‌های سال شناخته شده بوده است، به طوری که کسی منبع آن‌ها را به خاطر نمی‌آورد، اما از آن‌ها در فرصت‌های مناسب استفاده می‌شود. در این صورت، از اصطلاح «اطلاعات عمومی» استفاده شده است.

(۲) ناشناس

از «ناشناس» برای آغاز مطلب بدون نام استفاده شده که در آن‌ها نام نویسنده ناشناس بوده یا در منبع اولیه ذکر نشده است.

(۳) ساختگی

در برخی نمونه‌ها، هنگام تهیه مقاله، ارائه یا گزارش و مطالعه و تلخیص نظرات ارائه‌شده در منابع مختلف، نویسنده نظرات خود را تدوین کرده است. این فرایند خلاق، بیانگر ایجاد تغییر در برخی ایده‌های شناخته‌شده و اضافه کردن دستورالعمل‌ها، پیشنهادها و مشاهده‌های خود نویسنده است. این مطالب به طور کلی متعلق به نویسنده نیست، اما آن‌ها را به هیچ منبع دیگری هم نمی‌توان نسبت داد. به همین دلیل از عنوان «ساختگی» استفاده شده است.