

جلد دوم



نظام مدیریت با کیفیت

مدیریت برنامه‌های صلاحه

فروردین ماه

باتمانقلیچ، فریور

آیات الهی / فریور باتمانقلیچ. - تهران: جمهوری، ۱۳۸۱.

۵ ج.: مصور، جدول، نمودار.

ISBN 964 - 90385 - 1 - 5 (ج. ۱) - ISBN

964 - 6973 - 23 - 8 (ج. ۲) - ISBN 964 - 6973 - 24 - 8

ISBN 964 - 6973 - 25 - 6 (ج. ۴) - ISBN 964 - 6973 - 26 - 4 (ج. ۵)

فهرست نویسی بر اساس اطلاعات فیبا.

مندرجات: ج. ۱. نظام مشارکت زیربنای مدیریت اسلامی. -- ج. ۲. مدیریت بر مبنای صلاه ابعاد علمی فرهنگی. -- ج. ۳. اسلام: نظام سلامت طلبی فراگیر شناخت اسلام، تسبیح، ایمان و صالحات ... -- ج. ۴. نظام مردم‌گرایی فراگیر شناخت ناس (مردم)، ... -- ج. ۵. روش اجرایی و نتایج و دستاوردهای ... -- ج. ۱ - ۵ (چاپ دوم: ۱۳۸۰).

۱. مدیریت (اسلام). ۲. مدیریت -- مشارکت کارمندان. الف. عنوان.

۲۹۷ / ۶۵۸

۱۴۵۰۵ - ۷۸ م*

BP / ۶۷ / ۲۳۲

کتابخانه ملی ایران



انتشارات جمهوری (اسدی)

دفتر مرکزی: خ انقلاب، خ شهدای ژاندارمری بین خ فروردین و خ رازی پلاک ۱۹۴ تلفکس: ۶۴۱۰۸۱۴

فروشگاه: تهران، خیابان جمهوری، مقابل باغ سپهسالار

تلفن: ۳۱۱۶۰۳۳ فکس ۳۹۳۰۳۹۰

نظام مدیریت با کیفیت (جلد دوم)

مدیریت بر مبنای صلاه - ابعاد علمی و عملی و فرهنگی اسلامی

نویسنده: فریور باتمانقلیچ

● قطع: وزیری ● چاپ: دوم ۱۳۸۱ ● تیراژ: ۳۰۰۰ جلد ● ویراستار: استاد حسین آهی

● حروفچینی: سهیل ● لیتوگرافی: البرز ● چاپ و صحافی: امیدوار

ISBN : 964 - 6973 - 24 - 8

شابک: ۹۶۴ - ۶۹۷۳ - ۲۴ - ۸

کلیه حقوق این اثر متعلق به انتشارات جمهوری می‌باشد

به نام حق تعالی

که اسم و علامتش بخشدگی و مهربانی است

کتاب شریف «نظام مشارکت زیربنای مدیریت اسلامی» نوشته جناب آقای فریور باتمانقلیچ که مورد مطالعه برخی از عزیزان (دفتر انتشارات اسلامی جامعه مدرسین) قرار گرفت مورد ستایش قرار گرفته است... لذا ترجیح می‌دهیم که این کتاب سریعاً چاپ شود و در معرض و دسترس صاحب نظران دنیا قرار گیرد.
مجمع الفکر اسلامی (قم المقدسه) ۷۱/۱۱/۵

خدای را شاکریم که انقلاب اسلامی ایران به نقطه‌ای رسیده است که افراد متعهد و دلسوز را تربیت کرده و نتیجه پاره‌ای از پژوهشها در کتابی جامع به نام «نظام مشارکت» گردآوری شده است و انتظار چندین ساله نیروهای مؤمن و انقلابی را برآورده است. به خاطر این تلاش برای شما آرزوی توفیق روزافزون داریم... ضمن تشکر از زحمات شما، برای همه دلسوزان انقلاب و اسلام آرزوی توفیق داریم.

۷۳/۱۲/۱۰

والسلام علی من یدعم الحق لذات الحق
انجمن اسلامی دانشجویان دانشکده مهندسی مشهد

معاون محترم آموزش و تحقیق وزارت صنایع
و رئیس سازمان بهره‌وری آسیایی در ایران
با سلام به پیوست تصویر طرح آقای فریور باتمانقلیچ در خصوص نظام مشارکت حسب نظر مقام محترم ریاست جمهوری برای بهره‌برداری مقتضی ارسال می‌گردد.
دفتر ریاست جمهوری
معاون امور فنی و اقتصادی

جناب آقای فریور باتمانقلیچ
با سلام و عرض تشکر فراوان وصول کتاب نظام مشارکت (جلد اول) که توسط آن جناب به رشته تحریر درآمده اعلام می‌دارد.
انجمن مدیریت ایران این توفیق را به جنابعالی تبریک گفته و از خداوند متعال برای شما که مدیری دانشمند و موفق و نویسنده‌ای پرتوان و مدیری کارآمد و شایسته و درخور احترام می‌باشید آرزوی سلامتی و سعادت دارد امید است که با همت والای شما جلد دوم نظام مشارکت هر چه زودتر تهیه و برای طالبین آن چاپ و توزیع گردد.

با تقدیم احترام - انجمن مدیریت ایران

بسم الله الرحمن الرحيم الحمد لله رب العالمين

«وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ
وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ
وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ» (آل عمران / ۱۰۴)

باید از شما «گروهی» پدید آید که دعوت کننده به «خیر و خوبی‌ها» باشد، و امر به معروف نماید (راه درست و صحیح انجام امور را مورد تحقیق قرار داده و بیاید و خود و دیگران را به آن بخواند) و نهی از منکر کند (راههای ناشایست و انکار شده را نیز تشخیص داده و خود و دیگران را از آن باز دارد).
و اینان، آری تنها چنین کسانی (گروههای محقق و امتهای خیر طلب) به خوشبختی و رستگاری و نجات دست می‌یابند.

«این مدیریت است که از ضعیف‌ترین ملت‌ها»

«قوی‌ترین ملت‌ها را می‌سازد»

استاد شهید آیه‌الله مطهری

فهرست فصول و مطالب

"جلد دوم"

.....	پیشگفتار
.....	فصل اول - اصول و مبانی نظام مدیریت با کیفیت
.....	فصل دوم - صلاة: نظام طلب رحمت و نعمت و برکات فراگیر
.....	فهرست کامل مطالب
.....	فهرست منابع و مآخذ

"جلد سوم"

.....	فصل سوم - اسلام: نظام سلامت طلبی فراگیر
.....	فصل چهارم - تسبیح: نظام پاک و منزّه سازی فراگیر
.....	فصل پنجم - ایمان: نظام ایمن سازی فراگیر
.....	فصل ششم - صالحات: نظام بی عیب و نقص سازی فراگیر

"جلد چهارم"

.....	فصل هفتم - ناس: نظام مردم گرایی فراگیر
.....	فصل هشتم - حسنات: نظام بهترین سازی فراگیر
.....	فصل نهم - رسالت: نظام ارتباطات با کیفیت و فراگیر
.....	فصل دهم - اخلاق: نظام خلّاق سازی فراگیر
.....	فصل یازدهم - برکات: نظام افزایش بهره‌وری فراگیر

"جلد پنجم"

.....	فصل دوازدهم - روش اجرایی نظام مدیریت با کیفیت
.....	فصل سیزدهم - نتایج و دستاوردهای نظام پیشنهادات و نظام مدیریت با کیفیت

تقدیم به :

رهبر و روح بزرگ انقلاب اسلامی،
امام مستضعفان و محرومان عالم،
و پشتیبان مظلومان و کوخ نشینان
و تقدیم به مردم، این همیشه زجر دیدگان
تاریخ، و آن کسانی که خداوند با ایشان
رئوف و مهربان است.
آن کسانی که خداوند کوچکترین ظلمی به
ایشان ننموده و روانمی‌دارد.
آن مخلوقاتی که خداوند گرانبهاترین
هدایای خود را برای ایشان فرستاده است.

دستورالعملهای حفظ و نگهداری و بقای این نظام و تأمین و تضمین کیفیتها.

* ارائه یک کتاب مرجع عمومی جهت کلیه کارکنان خصوصاً آنهایی که مایلند نقشی اساسی در پیشرفت جامعه و سازمان خویش بر عهده گیرند و داوطلب عضویت در گروههای کیفیت و بهره‌وری می‌باشند.

* جلوگیری از اسراف‌های بی‌شمار در جامعه و صرفه‌جویی‌های بسیار در مصارف بی‌رویه و غیرعقلانی، و افزایش بازده و کارآیی و بهره‌وری در همه ابعاد (نیروهای انسانی، مواد اولیه، ماشین‌آلات و تجهیزات، روشها و سیستمها).

* بیان مبانی نظام مدیریت باکیفیت از دیدگاه فرهنگ اسلامی و پاکسازی اذهان و افکار عمومی از تصورات و باورهای کلیشه‌ای و تقلیدی باطل.

* شناخت نظام مدیریت الهی و اسلامی از بعد علمی و عملی و قرآنی و نفی نظامهای مدیریتی باطل و دموکراسیهای ظاهر فریب و تحمیلی در کشورها.
نکته قابل توجه آن است که اجرای این نظام مدیریتی در هر جامعه و سازمانی نیاز به مطالعات تطبیقی داشته و بدون دسترسی و تحقیق در مورد شرایط موجود اجرای آن ناموفق بوده و بی‌نتیجه خواهد ماند.

روش ارائه مطالب

این کتاب نظام مدیریت باکیفیت را از سه بعد علمی، عملی و فرهنگی اسلامی مورد بررسی قرار می‌دهد. در صورتی که خواننده گرامی با مفاهیم اساسی مدیریت آشنایی داشته باشد در این صورت پس از مطالعه کتاب ایمان و اعتقاد بیشتری به نظام مدیریت باکیفیت آورده، لیکن عدم آشنایی با آن مفاهیم مانعی در جهت شناختن این سیستم و نظام نمی‌باشد. این کتاب خواننده عزیز را با یک نظام مدیریتی که همه چیز در آن نظام، باکیفیت و قابل اطمینان تولید می‌شود و به مردم ارایه می‌گردد آشنا می‌نماید.

نظام مدیریتی که کلیه محصولات و خدمات ارائه شده در آن خشنودی و رضایت مردم را فراهم می‌گرداند. در این نظام مهمترین مسئولیت یکایک کارکنان هر سازمان، شرکت، کارخانه و کلیه واحدهای تولیدی و خدماتی، تجاری و صنعتی ارائه خدماتی باکیفیت، مطمئن، تضمین شده و رضایت‌بخش برای مردم و مشتریان می‌باشد. این سیستم در همه سازمانها و شرکتهای خصوصی و دولتی قابل اجرا می‌باشد لیکن برنامه‌ریزی واقعی برای دستیابی به کیفیت مطمئن و تضمین شده نیازمند به پیش شرط‌هایی می‌باشد که بعداً تشریح خواهد شد.

در فصول گوناگون مطالعات علمی مدیریت، تجربیات عملی حاصله و مفاهیم فرهنگ

نمیریم از این پس که ما زنده‌ایم
که تخم تعاون پراکنده‌ایم

پیشگفتار

نظام مدیریت باکیفیت هرگز اتفاقی به وجود نمی‌آید و هیچ ملتی نباید انتظار آن را داشته باشد که بدون تفکر و تحقیق مستمر و فراگیر در این زمینه و بدون سعی و تلاش آگاهانه و مشارکت همگانی کلیه آحاد مردم به آن دست یابد. این یک حقیقت است که زندگی باکیفیت، هدف مطلوب همه انسانهاست و این یک واقعیت است که زندگی باکیفیت، در یک جامعه با کیفیت تحقق می‌یابد و جامعه باکیفیت بوجود نمی‌آید مگر تمامی مردم در کلیه سطوح، و تمامی نهادها و سازمانها به سوی باکیفیت تر شدن سوق پیدا کرده و هدایت شوند. در این صورت است که نظام مدیریت باکیفیت تحقق می‌یابد. اگر نظام مدیریت باکیفیت به خوبی طراحی شده باشد، مردم داوطلبانه و مشتاقانه مسئولیت پیشرفت امور را به عهده گرفته و به انجام خواهند رسانید، و تمامی تصمیم‌گیریه‌ها و کنشها و واکنشها به سوی باکیفیت تر شدن و تعالی هدایت می‌شوند. مدیران در این نظام به موفقیتهای چشمگیر و غیرقابل انتظار دست می‌یابند. البته نباید فراموش کرد که نظام مدیریت باکیفیت در هر سازمانی از بالا شروع می‌شود و نیاز به برنامه‌ریزی و پشتیبانی قوی عملی (و نه زبانی) مدیران دارد. در سطح جامعه نیز بدون سرمایه‌گذاری و حمایت همه جانبه رهبران و مدیران جامعه و تبلیغ و آموزش گسترده و فراگیر (ده ساله) از طریق تمام رسانه‌های گروهی، صدا و سیما، روزنامه‌ها و مجلات و غیره، و اجرا توسط کلیه وزارتخانه‌ها و شرکتهای و تدریس در کلیه مدارس و دانشگاهها، این نظام تحقق نمی‌یابد.

اهداف این کتاب

* آشنا سازی رهبران و مدیران جامعه و مردم با مفاهیم و روشهای کیفیت طلبی و تأمین و تضمین کیفیت در کلیه فعالیتهای اجتماعی و اقتصادی.
* ارائه برنامه‌ریزیه‌ها و راهکارهای اجرایی تشکیل نظام مدیریت باکیفیت و روشها و

اسلامی بطور هم‌زمان مطرح گردیده و در ضمن روشها و دستورالعملهای لازم جهت دستیابی به نظام مدیریت با کیفیت در هر واحد اجتماعی مطرح شده است. دستورالعملهای طراحی تولید و خدمات، عملیات تولید، عملیات توزیع و تحویل به مشتریان.

این کتاب را می‌توان دنباله کتاب جلد اول به نام «نظام مشارکت زیربنای مدیریت اسلامی» دانست. لیکن نباید تصور شود که بدون مطالعه جلد اول نمی‌توان به موضوعات این کتاب دست یافت، اگر چه مطالعه جلد اول کمک مؤثری در کسب معرفت نسبت به نظام مدیریت با کیفیت خواهد نمود.

هدف، تضمین کیفیت برای مردم

هدف نظام مدیریت با کیفیت دستیابی و تأمین کیفیت مطلوب و تضمین کیفیت تولیدات و خدمات ارائه شده به مردم می‌باشد. از این به بعد مردم پول نمی‌دهند که اجباراً محصولات بی کیفیت و یا با کیفیتی نازل که مطلوب آنها نباشد دریافت دارند. از این به بعد سازمان‌ها و شرکت‌ها و ادارات گوناگون خدماتی بی کیفیت به مشتریان ارائه نخواهند داد. از این به بعد روابط اجتماعی و صنعتی و اقتصادی نه تنها به زیان مردم نبوده بلکه چنان با کیفیت خواهد شد که مردم از کار کردن در چنین سازمان‌ها و زندگی کردن در چنین جوامعی احساس شغف و شادمانی و رضایت و خرسندی می‌نمایند. از این پس مردم سایر کشورها فوج فوج به نظام مدیریت با کیفیت و مدیریت اسلامی روی خواهند آورد، همان گونه که تاکنون پناه کشور جهان به پیروی از نظام پیشنهادات و نظام مدیریت با کیفیت روی آورده‌اند.

بی ایمانی و عدم اعتماد و اطمینان و اعمال ناصالح بکلی از چنین جوامعی رخت بر خواهد بست و صالحات جای آنها را گرفته، کیفیت محصولات تولیدی و خدماتی در تمامی زمینه‌ها چنان بی عیب و نقص می‌گردد که نیازها و انتظارات مردم در تمامی ابعاد مادی و معنوی تأمین و رضایت ایشان فراهم گردد. در چنین جامعه‌ای احترام و آبرو و شهرت و اعتبار هر کس و هر سازمان به کیفیتی است که ارائه می‌نماید. لذا فعالیت‌های کیفیت طلبی و تأمین و تضمین کیفیت مهمترین نقش و تأثیر را در روند اصلاح و بهسازی حرکت افراد و سازمانها خواهد داشت. نظام تضمین کیفیت تمامی رفتارها و فعالیت‌ها و کارهای صنعتی و کشاورزی و امور اقتصادی و اجتماعی و فرهنگی را به سوئی هدایت می‌نماید که به کیفیت عالی و کمال مطلوب دست یافته و نهایت رضایت مردم و مشتریان کسب گردد.

نظام تضمین کیفیت باید بسیار دقیق و ظریف طراحی و اجرا شده و حفظ و نگهداری گردد، به گونه‌ای که تمامی عوامل گوناگون و تأثیر گذارنده (قیمتهای قابل قبول مشتریان، هزینه‌های قابل پذیرش شرکتهای، کاهش میزان عیب‌ها و نقص‌ها به صفر) که در طراحی سیستم

تأثیر می‌گذارند، مورد مطالعه و تحقیق قرار گیرند.

تکامل نظام تضمین کیفیت

مردم و مشتریان همیشه طالب کیفیتی رضایت بخش می‌باشند و نیز کیفیت محصولات و خدمات در بازار به مرور زمان تغییر نموده و بهبود می‌یابد. هم‌زمان با تغییر و تحول در جامعه و پیشرفت تکنولوژی، هر روز محصولاتی نوین به بازار عرضه می‌شود و مردم نمی‌توانند بین محصولات مشابه کارخانجات گوناگون بهترین کیفیت را به درستی تمیز و تشخیص دهند. از طرف دیگر بازگشت محصولات با کارخانه نیز به هیچ عنوان مقرون به صرفه و صلاح نمی‌باشد و لذا باید تولیدات درست در زمانی وارد بازار شوند و با کیفیتی به مشتریان عرضه گردند که رضایت مشتریان را کاملاً تأمین نمایند. بنابراین برای مشتریان صنعتی و عمومی باید این اطمینان نسبت به تولید کنندگان و شرکت‌های خدماتی فراهم شود که محصولات و خدمات آنها از همه لحاظ، از بالاترین کیفیت برخوردار بوده و کوچکترین عیب و نقصی در آنها مشاهده نخواهد شد. در فهرست زیر بعضی از سیستم‌ها و نظام‌های تکامل یافته در زمینه تأمین و تضمین کیفیت ارائه می‌گردد:

* «کار بی نقص» هدف است.

باید تلاش نمود در همه زمینه‌ها و از همه لحاظ عیب و نقص را به حد صفر کاهش داد.

* اکثریت مشتریان در نقاط گوناگون جهان طالب سیستم‌ها و نظامهای تضمین کیفیت مستند به ثبت رسیده می‌باشند و بر روی استانداردهای ملی و بین‌المللی تأکید نموده و در قراردادها چنین سیستمی را قید نموده و شرط می‌نمایند.

* بررسی و اثبات نظامهای تضمین کیفیت شرکتهای بدون دستورالعمل‌های اجرایی سیستم که بطور کامل مستند بوده و به ثبت رسیده باشند امکان پذیر نمی‌باشد.

* مدیریت عالی هر سازمان باید از نیازهای مشتریان آگاهی کامل داشته و نسبت به تأمین و تضمین کیفیت متعهد و مسئول باشد.

* علم کیفیت طلبی جدید و تضمین آن، فنون و تکنیک‌های جدید کنترل کیفیت را کشف نموده و لذا رقابتی شدید در این زمینه را در جهان صنعتی بوجود آورده است.

* تمامی فعالیت‌ها و سیستمها و روشها و ابزارهای خاص اندازه گیری کنترل کیفیت باید بطور نظام یافته و سازماندهی شده بکار گرفته شوند و ارتباطات درونی و جریان طبیعی حرکت در یک برنامه تأمین و تضمین کیفیت به درستی مدون و مشخص گردد.

* هزینه‌های رفع عیب‌ها و نقص‌ها در نظام مدیریت موجود بسیار بالاست و بکارگیری سیستم کنترل کیفیت فراگیر و نظام مدیریت با کیفیت عامل بسیار مؤثری در جهت کاهش

هزینه‌ها و جلوگیری از زیان‌های گوناگون در سازمان‌ها و در خطوط تولید می‌باشد.

* نظام تضمین کیفیت بطور گسترده‌ای به کارکنان و مسئولیت پذیری آنها ارتباط دارد.

* کارفرمایان و کارگران درمی‌یابند که نظام تضمین کیفیت موجب رشد سریع سازمان گردیده و امنیت شغلی آنها را به همراه می‌آورد.

* کارگران به روشهای گوناگون تشویق و ترغیب شده و برانگیخته می‌شوند که در نظام مدیریت با کیفیت و تضمین کیفیت مشارکت فعال نموده و در جهت اصلاح و بهبود امور کارگاه خویش فعالیت نمایند.

* در حال حاضر نظام تضمین کیفیت یکی از مهمترین موضوعات آموزش مدیریت گردیده و عدم توجه مدیران به این امر موجب عقب ماندگی سازمانشان از سایر سازمان‌های رقیب خواهد گردید.

بعد عملی

اگر ما به چهل و پنج سال گذشته یعنی سالهای بعد از جنگ جهانی دوم بنگریم، می‌بینیم ژاپنی که به یک قدرت اقتصادی جهانی تبدیل شده، از پنج مرحله انطباق گذشته و به یک رقیب قوی در زمینه‌های گوناگون تولیدی برای اروپا و آمریکا تبدیل شده است: این مراحل عبارتند از:

- ۱ - جذب تکنولوژی در حد وسیع و گسترده از آمریکا و اروپا.
- ۲ - افزایش پتانسیل بهره‌وری در ابعاد غیر قابل تصور در همه سازمان‌ها و شرکتها.
- ۳ - اجرای یک برنامه رشد و توسعه کیفیت طلبی در سطح کل کشور ژاپن الهام گرفته شده از تفکرات دانشمندان علم مدیریت خصوصاً دکتر دمینگ و دکتر جوران از آمریکا.
- ۴ - انعطاف پذیری بسیار در تولید و شناخت بازارهای جهانی و تولید براساس نیاز مشتریان.

۵ - چند ملیتی بودن شرکتهای تولیدی و جای پا باز کردن در کشورهای گوناگون جهت کسب بازار و جذب تکنولوژی پیشرفته بطور هم‌زمان.

بعد از کسب موفقیت در کپی کاری و شبیه‌سازی تکنولوژی خارجی و دستیابی به بهره‌وری بسیار بالا و کیفیت عالی، در حال حاضر صنایع ژاپن روی تکنولوژی‌های ساخت انعطاف‌پذیر تمرکز یافته‌اند. این امر به این معنی می‌باشد که این صنایع به توانایی و قابلیت دست یافته‌اند که می‌توانند نیازهای تغییر یافته مشتریان و بازار را در کوتاه‌ترین زمان ممکن تأمین نمایند.

لغت‌های کلیدی در این زمینه عبارتند از: مکانیزاسیون، اتوماسیون، روباتیزاسیون،

سیستم‌های مرتبط.

امروزه خیلی چیزهای بسیار جالب در صنایع ژاپنی وجود دارد که شرکتهای غربی باید آنها را فرا بگیرند. همچنان که شرکت فیلیپس که یک شرکت چند ملیتی بزرگ (هلندی‌الصل) می‌باشد نظام کیفیت طلبی فراگیر را در سطح آن شرکت معرفی نموده است، صدها و هزاران شرکت اروپایی و آمریکایی به مطالعه و تحقیق در مورد نظام مدیریت با کیفیت پرداخته و درسهای زیادی در این زمینه آموخته و آنها را بکار گرفته‌اند.

کشورهای آسیای جنوب شرقی مانند کره جنوبی، هنگ‌کنگ، تایوان، سنگاپور، مالزی و اندونزی و چین نیز این سیستم مدیریتی را آموخته و با بکارگیری آن سرعت در حال رشد و پیشرفت صنعتی می‌باشند. همه کشورهای دنیا از خود سؤال کرده و می‌کنند:

* چرا بهره‌وری صنایع ژاپن بسیار بالاست؟

* چرا کیفیت تمامی محصولات ژاپنی عالی بوده و حرف اول را در جهان می‌زند؟

با تحقیق و تفقه در این زمینه، محققان در می‌یابند که ژاپن به یک شیوه و مکانیزم پیشرفت دست یافته است که تحولی عظیم در صنایع آن کشور بوجود آورده و رشد سریع و مستمر را در شرکتهای ژاپنی پدید آورده است و آن، نظام مدیریت با کیفیت است. تصور عمومی این است که کیفیت طلبی تجمل پرستی بوده و گران تمام می‌شود اما محصولات ژاپنی با کیفیتی عالی تولید شده و در همان حال قیمت آنها در سطح جهانی قابل قبول و معقول می‌باشد. چرا؟ اساسی‌ترین دلیل آن فرهنگ کیفیت طلبی در ژاپن می‌باشد. فرهنگی که اساس آن در دهه پنجاه میلادی در ژاپن پایه‌ریزی شد و در دهه شصت میلادی در سطح ژاپن توسعه یافت و در دهه هفتاد در آن کشور فراگیر گردیده و شرکتهای ژاپنی را به درجه‌ای از کیفیت رسانید که بتوانند به رقابت با شرکتهای اروپایی و آمریکایی بپردازند. فرهنگ کیفیت طلبی محصولاتی با کیفیت عالی و قیمت پایین تولید می‌نماید.

* اصولاً کیفیت طلبی کم هزینه است.

شاید این عبارت عجیب و غریب به نظر برسد اما تجربه عینی در ژاپن و سایر کشورهایی که از نظام مدیریت با کیفیت پیروی نموده‌اند اثبات نموده است که این عبارت کاملاً صحیح بوده و با واقعیت انطباق دارد. روشهای پاک و منزه سازی و عیب و نقص زدایی، ضایعات را به سرعت کاهش داده و به حد صفر می‌رساند و زمان‌های تلف شده در محیط کار را حذف نموده و از تولید محصولات معیوب جلوگیری و از طولانی شدن مراحل و مدت تولید پیشگیری می‌کند. لذا از صرف هزینه‌ها در زمینه‌هایی که منجر به نتیجه مثبت نمی‌گردد کاملاً جلوگیری می‌نماید. همین امر باعث می‌شود تا صرفه جویی‌ها قطره قطره جمع گردد و قدرت اقتصادی عظیمی را پی‌ریزی نماید. اصولاً عیب و نقص‌ها در محیط کار و زندگی به دلیل فعالیت‌های پراکنده و بی‌نظم بوجود می‌آیند. اگر در کارخانه‌ای کالاهای ساخته شده تماماً

مشابه باشند درصد عیوب آنها باید صفر در صد و یا صد درصد باشد. اما در عمل درصد عیوب کالاهای تولید شده در کارخانجات چند درصد است همین امر دلیل آن است که فعالیت‌ها بی‌نظم و پراکنده می‌باشند.

اگر برای انجام هر کاری خصوصاً تولید محصولات، میزان و استاندارد مشخص تعیین گردد و از رفتارها و فعالیت‌های پراکنده و بی‌تقوا و بی‌نظم جلوگیری به عمل آید، درصد عیوب و نقص‌ها در محیط کار و زندگی به سرعت کاهش یافته و به صفر می‌رسد.

روشهای بازرسی کیفیت که امروزه در کارخانجات بکار گرفته می‌شوند زمان‌بر می‌باشند. بازگشت دادن قطعات به خط تولید و یا مردود کردن کالاهای معیوب نیز هزینه‌بر هستند. اما روش بهتری جهت حذف عیوب و نواقص تولید وجود دارد که هم زمان تولید را کاهش و هم هزینه‌ها را تقلیل می‌دهد.

نظام مدیریت با کیفیت ارائه دهندهٔ دین و راه و روش عملی جهت حذف عیوب و نقص‌ها و کج‌فکری‌ها و کج‌اندیشی‌ها، بی‌نظمی‌ها و بی‌تقوایی‌ها، از محیط کار و زندگی می‌باشد. دانشمندان علم مدیریت سه نکتهٔ اساسی زیر را جهت کنترل کیفیت و دستیابی به کیفیت مطلوب بیان می‌نمایند:

۱ - روند تولید را تجزیه و تحلیل کنید: چه عواملی در بی‌نظمی و ایجاد کیفیت متفاوت و بی‌تقوایی و پراکندگی فعالیت‌ها مقصر می‌باشند.

۲ - میزان و استانداردسازی: هنگامی که عامل تعیین‌کننده (مقصر اصلی) شناسایی و تفکیک شود باید راه مبارزه با آن و محدود سازی آن در محدوده‌ای باریک را تعریف و مشخص نمود.

۳ - ارزیابی و محاسبه و سنجش مستمر: روند تولید باید دائماً مورد بررسی و کنترل و سنجش قرار گیرد.

با توجه به اینکه بررسی و تحقیق و تفقه مستمر در کلیه واحدها نیازمند به انگیزهٔ قوی کارکنان و مشارکت فعالانهٔ ایشان دارد و این امر از عهدهٔ سیستم مدیریت موجود که بر مبنای تقسیم کارها براساس تخصص‌ها بوجود آمده بر نمی‌آید لذا در نظام مدیریت با کیفیت در کلیه واحدها از کارکنان داوطلب، گروههای محقق بوجود می‌آید. وظیفه اصلی این گروهها بهبود کیفیتها و افزایش بهره‌وری در زمینه‌های گوناگون می‌باشد و به همین دلیل آنها «گروههای کیفیت و بهره‌وری» نامیده می‌شوند.

این گروهها راهها و روشهای خیر و مفید انجام کارها و پیشرفت امور را مورد بررسی و تحقیق قرار داده و بهترین صراط و مکانیزم را می‌یابند.

این گروهها عواملی ضروری و انکارناپذیر جهت شناسایی و تفکیک عوامل اصلی تولید ضایعات و عیوب و نقص‌ها در واحدهای یک سازمان می‌باشند.

بعد فرهنگ اسلامی

حضرت امیرالمؤمنین علی (ع) در نهج البلاغه می‌فرماید:
 وَاللّٰهُ اَللّٰهُ فِي الْقُرْآنِ، لَا يَسْبِقُكُمْ بِالْعَمَلِ بِهٖ غَيْرُكُمْ.
 وَاللّٰهُ اَللّٰهُ فِي الصَّلَاةِ فَإِنَّهَا عَمُودُ دِينِكُمْ.

«خدا را، خدا را نسبت به قرآن (آگاه و هوشیار باشید)، مواظب باشید که دیگران در عمل کردن به قرآن از شما پیشی و سبقت نگیرند.»

«خدا را، خدا را نسبت به نماز (آگاه و هوشیار باشید)، که نماز ستون دین شماست.»

«خدا را خدا را نسبت به جهاد (آگاه و هوشیار باشید)، جهاد در راه خدا با مال‌هایتان و جان‌هایتان و زبان‌هایتان.»

و بر شما لازم است که روابط خود را حفظ کنید و در راه خدا بخشش نمایید و از بی‌اعتنایی، و قطع رابطه با یکدیگر پرهیز کنید. امر به معروف و نهی از منکر را ترک نکنید که بر اثر ترک امر به معروف و نهی از منکر ستمگران بر شما مسلط می‌گردند، سپس دعا می‌کند و خدا را می‌خواند ولی برای شما اجابتی نخواهد بود.»

اگر تعصب را کنار بگذاریم مشاهده می‌کنیم که امروزه بسیاری از کشورهای جهان از ما مسلمانان در عمل به قرآن کریم سبقت گرفته‌اند. به کشورهای غیر مسلمان لیکن پیشرفته صنعتی مسافرت می‌کنی در بین مردم کمتر دروغ‌گویی و ریاکاری می‌بینی. به کشورهای اسلامی سفر می‌کنی. دروغ‌گویی و ریاکاری بسیار مشاهده می‌کنی.

چه باید کرد که جوامع اسلامی را از دروغ‌گویی‌ها و ریاکاری‌ها که اساس عقب ماندگی‌های این جوامع می‌باشند پاک و منزّه نمود؟

چه باید کرد که کشورهای اسلامی را عاری از رشوه‌گیری و رشوه‌دهی گردانید؟

چه باید کرد که دزدی و جنایت و فحشاء و فساد را از جهان اسلام بیرون راند؟

چه باید کرد که فقر را، که ریشهٔ بسیاری از رفتارهای ناهنجار در جامعه و بدبختی‌های مردم می‌باشد نابود نمود؟

چرا کشورهای اسلامی در بسیاری زمینه‌ها در عمل به قرآن موفق نبوده‌اند؟

چرا ملل مسلمان در زمینه‌های صنعتی و کشاورزی و اجتماعی و اقتصادی از ملل مغرب زمین عقب افتاده‌اند؟

آیا نباید بازنگری اساسی در درک و شناخت قرآن در جهان اسلام پدید آید؟ آیا نباید شناختی دیگر در زمینه راهها و روشهای عملی پیاده کردن قرآن و نماز و اسلام بدست آورد؟

آیا نباید راهکارهای درست و منطقی اجرای امر به معروف و نهی از منکر در جامعه را

کشف نمود؟

یک محقق وظیفه دارد که چشمها را باز کند و با روشن بینی واقعیات را در تمام جهان مشاهده کند و عیبها و نقصهای موجود را بیابد و راههای علمی و عملی جهت رفع آنها به جامعه ارائه نماید.

اگر ما مسلمانان نماز را، که «ذکر اکبر» است و «ستون دین» و عروج دهنده و بالا برنده مؤمنین، در جامعه به خوبی اقامه و برپا می‌کردیم نباید امروز فحشاء و منکرات در جوامع اسلامی وجود می‌داشت.

اگر ما مسلمانان امر به معروف و نهی از منکر را بخوبی شناخته بودیم و به درستی بکار گرفته بودیم و راهها و روشهای صحیح اجرایی آن را کشف کرده بودیم، امروز پس از گذشت هزار و چهارصد سال جامعه مسلمین و امت بزرگ اسلام به فلاح و رستگاری و نجات و پیروزی دست یافته بود. و امروز دیگر ظالمان و ستمگران بر جوامع اسلامی حکم نمی‌راندند و استکبار جهانی ذخایر و منابع و ثروت‌های جهان اسلام را به یغما برد.

کتاب نظام مدیریت با کیفیت معرفی کننده یک شیوه علمی و عملی مدیریتی است که دقیقاً منطبق بر آیات الهی قرآن مجید و مجد آفرین، این کتاب جاوید و جاودان ساز و حیات بخش، و صلاة؛ این کتاب راهنمای عملی میزان و استاندارد سازی جامعه و پاک و منزّه سازی مردم می‌باشد. نظام مدیریت با کیفیت دقیقاً تفسیر یک آیه قرآن و راه عملی پیاده کردن آن، همان آیه امر به معروف و نهی از منکر که در اول کتاب ارائه گردیده می‌باشد.

در همان حال کتاب نظام مدیریت با کیفیت اولین کتابی است که ارائه دهنده یک نظام مدیریتی بر مبنای صلاة می‌باشد. کتاب «نظام مشارکت زیربنای مدیریت اسلامی» ارائه دهنده نظام مدیریتی خاصی بر مبنای «حمد» و «تفکر» و «تشکر» و «تذکر پذیری» بوده که آن را می‌توان «حمد درمانی» نامید، و این کتاب دنباله آن بوده و بر مبنای شناخت اجزاء نماز، تسبیح و توحید، رحمت و سلام، صالحات و حسنات، تشهد و ایمان، تفقه و برکات، و بکارگیری عملی آنها، نظام مدیریتی پیشرفته‌ای را ارائه می‌گرداند که سرعت مسائل و مشکلات نهادها و ارگانها، سازمانها و شرکتها، و کلاً تمام واحدهای اجتماع را حل نموده و آنها را از کلیه کج فکری‌ها و کج اندیشی‌ها، عیوب و نقصها، فحشاء و منکرات پاک و منزّه می‌سازد. و لذا آنرا می‌توان «صلاة درمانی» نامید.

نکته بسیار مهم و اساسی که این کتاب ارائه می‌دهد جایگاه مردم در جوامع اسلامی است. در اغلب جوامع کنونی مردم نقش اساسی در اداره امور کشورها نداشته و دولت مردان نیز اگر چه ظاهراً دم از مردمی بودن می‌زنند لیکن غالباً به رضایت مردم اهمیت چندانی نمی‌دهند. قرآن علیم و بسیار دانا در آیات متعدد رضایت متقابل مردم را بعد از رضایت خداوند مطرح نموده است. خداوند با مردم رئوف و مهربان است. اصولاً اسم و علامت خداوند رحمانیت و

رحیمیت است. بخشنده‌گی و مهربانی نسبت به مردم است. نظام مدیریت اسلامی نیز نظامی است که رضایت و خشنودی مردم را هدف قرار داده و کوچکترین ظلمی به مردم نمی‌نماید. حضرت علی (ع) در نهج البلاغه در نامه به مالک می‌فرماید:

«ای مالک بهترین کارها در نظرت باید عملی باشد که به حق نزدیکتر و برای گسترش عدل مفیدتر و برای جلب رضایت و خشنودی عامه مردم جامع‌تر باشد. تنها مردم‌اند که ستون دین، مجتمع فشرده مسلمین، نیروی آماده در برابر دشمن هستند بنابراین باید هوای آنان را داشته باشی و فقط گرایش تو به مردم باشد.»

مردم باید سرنوشت خودشان بدست خودشان باشد. مردم باید با جان و دل در رفع مشکلات جامعه خویش شرکت کرده و مشارکت فعال داده شوند. مردم نباید کنار بروند مردم نباید کنار گذاشته شوند اگر مردم کنار بروند کشور اسلامی شکست می‌خورد.

دولتها باید کاری بکنند که جلب نظر و رضایت و خشنودی ملت‌ها را بدنبال داشته باشد. همه دولت‌ها باید برگردند و در مقابل ملت‌ها خاضع بشوند. حفظ مصلحت عمومی و ملت و اسلام مقدم است بر حفظ مصلحت شخصی هر کس که باشد. حکومت‌ها مال ملت‌هاست و ملت‌ها باید مستقیماً در اداره حکومت‌ها نقش داشته باشند و این امر امکان‌پذیر نمی‌باشد مگر اصل مقدس امر به معروف و نهی از منکر به درستی (و بدون زور و اجبار) در سطح کل جامعه به اجرا در آید و مردم در کلیه وزارتخانه‌ها و سازمان‌ها و نهادها و شرکتهای دولتی و خصوصی گروه گروه به تحقیق و تفقه و معروف طلبی پرداخته و نتایج تحقیقات آنها پس از ارزیابی و محاسبه، تصویب و به اجرا در آید.

کاربردها

این کتاب برای مردم و اجرا در کلیه سازمانها و شرکتها و واحدهای کوچک و بزرگ تولیدی و خدماتی جامعه نوشته شده است. تشکیل گروههای کیفیت و بهره‌وری یا گروههای محقق و خیر طلب (امة یدعون الی الخیر)، در همه واحدهای یک سازمان، تحولی عظیم در جهت با کیفیت تر شدن آن سازمان بوجود می‌آورد. جهتی یگانه و واحد به همه آنها بخشیده و تمامی کارکنان را در جهت با کیفیت تر شدن آن سازمان بسیج می‌نماید. از مشارکت فکری و عملی آنها در جهت پاکسازی سازمان از همه عیبها و نقصها، ضعفها و سستیها، کج فکری‌ها و کج اندیشی‌ها بهره گرفته و همزمان ایشان را به سوی سازمانی نمونه و اسوه هدایت می‌نماید.

البته این کتاب مدعی آن نیست که هر سازمانی با هر وضعیتی را با کیفیت می‌نماید. اولین شرط و نخستین گام جهت با کیفیت کردن سازمان، احساس نیاز مدیریت و کارکنان به این امر

است. تا زمانی که مدیران ضعف‌های خود و سازمان خود را نادیده گرفته و پنهان می‌نمایند و خود را مدیرانی موفق و بی‌عیب و نقص تصور می‌کنند هیچگاه در جهت اصلاح و با کیفیت‌تر شدن سازمان خود گام برنخواهند داشت. مدیران سازمانها و جوامع باید دریابند که شیوه مدیریتی موجود سبکی عقب افتاده، ضد کیفیت، ضد رشد و پیشرفت، سد تکامل و تعالی، کور کننده چشمها، کر کننده گوشها، خفه کننده گلوها، به غل و زنجیر کشاننده فکرها و اندیشه‌ها، و ضد هرگونه خلاقیت و نوآوری می‌باشد، لذا باید هر چه سریعتر به مطالعه و تحقیق پرداخته و نظام مدیریت با کیفیت را جانشین آن نمایند. یک نظام مدیریتی که هم مدیران از آن سود فراوان بدست می‌آورند و هم کارکنان از کار کردن در چنین نظامی احساس رضایت و خرسندی نموده و با شوق و شغف و انگیزه کامل به کار می‌پردازند.

در گذشته مهندسان و متخصصان مسئول برنامه‌ریزی و کنترل کیفیت و جمع‌آوری آمار و اطلاعات در این زمینه بودند. اما در این نظام شرایط تغییر می‌کند و مدیران خود باید تخصص مدیریت خویش را در جهت اجرای نظام مدیریت با کیفیت و تأمین و تضمین کیفیتها بکار گیرند و هم‌زمان کارکنان را برانگیزانند و تشویق و ترغیب نمایند تا داوطلبانه گروههای کیفیت و بهره‌وری را تشکیل داده و در جهت کسب آموزشهای کیفیت طلبی و تضمین کیفیت بسیج شوند.

مدیران و متخصصان کیفیت طلبی و کارشناسان تضمین کیفیت این کتاب را به روشهای گوناگون می‌توانند مورد استفاده قرار دهند. اول برای آموزش کیفیت طلبی به کارکنان و ایجاد ایمان و اطمینان کامل در ایشان نسبت به این نظام مدیریت و ثمرات چشمگیر آن و دوم جهت آغاز فعالیتهای کیفیت طلبی و تأمین و تضمین کیفیت و تدوین سیاست‌گذاریها و دستورالعملهای اجرایی با کمک ایشان.

دانشجویان دانشگاهها و طلبه‌های حوزه‌ها این کتاب را مرجعی جهت تحقیق در مورد مسائل مدیریتی در اسلام و روشهای خلاقیت و نوآوری و رشد و پیشرفت جامعه می‌یابند.

نتایج و ثمرات نظام مدیریت با کیفیت

مهمترین مشکل کنونی کشور ما و کلیه جوامع اسلامی عدم وجود نظام مدیریتی صحیح و فطری در سازمانهاست و ایجاد چنین سیستمی ضروری‌ترین و اساسی‌ترین اقدامی است که از طرف دولت‌های اسلامی باید صورت گیرد. در صورتی که نظام مدیریت با کیفیت توسط بالاترین مقام هر سازمان یا شرکت به اجرا در آمده و پشتیبانی همه جانبه گردد، ثمرات زیر بزودی بدست خواهد آمد:

۱ - کارخانجات تولیدی که این نظام را به اجرا در آورده‌اند در زمانی کمتر از سه سال به

کیفیت عالی دست یافته و به صادرات صنعتی پرداخته‌اند.

۲ - مسائل و مشکلات فنی و تکنولوژیک و اجتماعی و اقتصادی سازمانها توسط گروههای کوچک محقق مورد بررسی قرار گرفته و به سرعت حل می‌شوند.

۳ - عیوب و نقص‌های سازمان و ضایعات خطوط تولید در زمانی اندک، حداکثر سه سال، به صفر کاهش می‌یابد.

۴ - فعالیت در گروههای تحقیق کیفیت و بهره‌وری و کارگروهی فضای حاکم بر سازمان را دگرگون نموده و علاقه و انگیزه شدیدی در کارکنان جهت ارائه پیشنهادات بهتر و انجام کار با کیفیت ایجاد می‌نماید.

۵ - فعالیت در گروهها و مشارکت در تصمیم‌گیریها و شرکت در جلسات آزاداندیشی و ارائه فکرهای بکر و اندیشه‌های خلاق موجب غنی‌سازی شغل‌ها گردیده و احساس یکنواختی کارها و ابزار تولید بودن و پوچی را از محیط کار حذف می‌نماید.

۶ - نظام مدیریت با کیفیت، با تشکیل گروههای محقق، رقابتی سالم در بین واحدهای یک سازمان ایجاد نموده و تلاشی مستمر و لذت بخش و خستگی‌ناپذیر در بین کارکنان بوجود می‌آورد.

۷ - تحقیق و تفقه مستمر توسط گروههای کیفیت و بهره‌وری موجب می‌شود که اعضاء گروهها به تفکر و تدبیر در امور عادت نموده و همیشه به دنبال مطالعه و یافتن راهها و روشهای بهتر جهت انجام کارها باشند.

۸ - تفکر و تدبیر کردن زمان و مکان خاصی نمی‌شناسد و در صورتی که انگیزه قوی در مردم جهت این امر ایجاد شود فکرهای بکر و اندیشه‌های نو و خلاق هر زمان، چه در محیط کار و کارخانه و چه در حال استراحت در منزل، به سراغ آنها می‌آید.

۹ - نظام مدیریت با کیفیت با استفاده از فنون و تکنیک‌های تمرکز فکر گروهی و برگزاری مکرر جلسات آزاد اندیشی و روشها و ابزارهای کیفیت طلبی کم هزینه‌ترین سیستمها و روشها را خلق نموده و بکار می‌گیرد و سالیانه صرفه‌جویی هنگفتی در هزینه‌های سازمان بوجود می‌آورد.

۱۰ - این نظام مدیریت هرگونه تشنج و اعتصاب و تضاد و درگیری را از محیط کار بیرون رانده و همدلی و همفکری، صفا و صمیمیت، وحدت کلمه و توحید عملی را بین کارکنان و مدیران و دولت و ملت ایجاد می‌نماید.

۱۱ - دعوت نمودن از کارکنان و مردم جهت بی‌عیب و نقص کردن کارها و انجام عمل صالح باعث خواهد شد که سطح کیفیت زندگی در جامعه روز به روز بهتر شده و امنیت و سلامت و رفاه در جامعه افزایش یابد.

۱۲ - آموزش هم‌زمان فرهنگ کیفیت طلبی در سطح کل کشور از طریق صدا و سیما و

بوده و عقب افتادگی‌های صنعتی و تکنولوژیک موجب فقر و تنگدستی و بیچارگی هر چه بیشتر آنها و نابودی نهایی ایشان می‌گردد. و اسفبار آن که بعضی از مدیران بدلیل آگاهی سطحی و ابتدایی، علی‌رغم آنکه نظام مدیریت با کیفیت را نظامی پویا و خلاق و جهش‌زا می‌یابند تصور می‌کنند که این نظام منطبق بر فرهنگ موجود کشور نمی‌باشد. در حالی که اگر عمیق‌تر به مطالعه و تحقیق در مورد این نظام مدیریت بپردازند آن را همانند دانشمندان علم مدیریت پیشرفته جهانی، سیستم و نظامی فرا فرهنگی یافته و اجرای آن را به راحتی امکان‌پذیر خواهند یافت. همان‌گونه که تاکنون این نظام مدیریت در بیش از پنجاه کشور جهان به اجرا در آمده و در کشور خودمان نیز در شرکتهای متعدد به ثمر رسیده و نتایج مفید به بار آورده است.

۱۹ - اساسی‌ترین نقش و مهمترین تأثیر نظام مدیریت با کیفیت آن است که چرخشی عظیم در مدیریت سازمان‌ها و جوامع بوجود آورده و اصول مدیریت و قاعده هِرم اداره جوامع را بجای آنکه بر زور و فشار از بالا و فرعونیت و خواستها و دستورات مدیر مافوق استوار سازد، بر فکر و اندیشه خیر و معروف و معرفت عموم کارکنان و تحقیق و تفقه همگانی مردم قرار می‌دهد. این نظام مدیریت روند حرکت سازمان‌ها را از حالت زوری و دستوری و شبه فرعونی خارج ساخته و به حالت طبیعی و فطری و انسانی باز می‌گرداند.

۲۰ - با طرح نظام مدیریت با کیفیت بر مبنای مفاهیم اسلامی و آیات الهی شناختی صحیح و فطری از اسلام و مدیریت اسلامی ارائه گردیده که محور اصلی آن مکانیزمی پویا و بالنده و خلاق جهت حرکت مردم و سازمان‌ها و جوامع، استخراج شده از آیات الهی خصوصاً اصول مقدس و پاک و منزّه‌کننده حمد و امر به معروف و نهی از منکر، و صلاّه به معراج برنده انسان‌ها می‌باشد.

امید آن است که شناخت نظام مدیریت با کیفیت و اجرای آن در سطح سازمان‌ها و جوامع بزودی فراگیر گردیده، مردم در سراسر جهان، امت بزرگ اسلام و خصوصاً مردم شریف و حق‌طلب کشورمان بزودی راه رشد و پیشرفت سریع را یافته و در سایه توجه خاص به آیات الهی راه سعادت و فلاح و نیک‌بختی را در پیش گیرند.

تهران - بهار سال ۱۳۷۴

فریور باتمانقلیچ

رسانه‌های گروهی باعث خواهد شد که در یک دوره ده ساله جهشی کیفی و عظیم در همه زمینه‌های اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی، صنعتی، کشاورزی، آموزشی و پرورشی بوجود آید.

۱۳ - نظام مدیریت با کیفیت بار سنگین حل تمامی مسائل و مشکلات سازمان و جامعه را از دوش مدیران و رهبران سازمان‌ها و جوامع برداشته و برعهده عموم کارکنان و مردم می‌اندازد. به همین دلیل تقسیم کاری عادلانه بوجود آورده و همچنین انتظارات بی‌جا و غیر معقول مدیران و کارکنان نسبت به یکدیگر را از بین می‌برد.

۱۴ - این نظام چشمه‌های جوشان خلاقیت و نوآوری و رشد و بهینه‌سازی مداوم را در همه واحدهای یک سازمان و جامعه بوجود می‌آورد بطوری که هر ساله هزاران پیشنهاد با کیفیت و مفید در سطح یک سازمان و میلیون‌ها پیشنهاد خیر و صالح و سودمند در سطح کل جامعه، از درون آنها جوشیده و مطرح می‌شود و مدیران با انبوهی از راهکارها و روشها و راه‌حل‌های کم هزینه و پر ثمر روبرو خواهند گردید.

۱۵ - نظام مدیریت با کیفیت بر قانون تسبیح و پاک و منزّه‌سازی مستمر استوار است و این قانون را در همه مراحل کاری، از مرحله فکر و اندیشه و طراحی و برنامه‌ریزی، تا مرحله بحث و گفتگو و جدل و برگزاری جلسات، و در نهایت کار عملی و اجرا در همه سطوح بالا و پایین سازمان‌ها بکار می‌گیرد و همه مدیران و کارکنان را در پاک و منزّه‌سازی ظاهری و باطنی، فردی و گروهی و اجتماعی مشارکت می‌دهد. در این نظام هیچ فردی خود را مستثنی از پاکسازی نمی‌داند و خود را میرا از این قانون نمی‌شمارد.

۱۶ - رشد فرهنگ کیفیت طلبی در سطح جامعه کلید موفقیت و رمز پیروزی و رشد و توسعه سریع شرکتهای ژاپنی و تبدیل شدن ژاپن به یک قدرت بزرگ اقتصادی در جهان معاصر می‌باشد. قدرتی که موجب ترس و نگرانی اروپا و آمریکا گردیده و شرکتهای غربی را وادار به پیروی از نظام مدیریت با کیفیت نموده است.

۱۷ - امروزه صناعی که نظام مدیریت با کیفیت را به اجرا در آورده‌اند به دانشگاهی تبدیل شده و حتی از دانشگاه‌ها پیشی گرفته‌اند زیرا که در این کارخانجات هر کارگر و تکنسین، با آموزشهای پیوسته و هفتگی که در جلسات گروههای کیفیت و بهره‌وری می‌بیند، به یک محقق و پژوهشگر تبدیل می‌شود. مهندسان و کارشناسان و متخصصان که تا دیروز در برج عاج می‌نشستند و خود را بت‌های کارخانه و سازمان خود می‌پنداشتند، ولی جایگاهی در بین کارگران نداشتند، امروز به درون گروهها آمده و همپای کارگران به تحقیقات کاربردی پرداخته و به حل مشکلات امروز کارخانه و سازمان می‌پردازند.

۱۸ - تأخیر در بکارگیری آخرین تکنولوژی مدیریت جهانی و کم توجهی مدیران سازمان‌ها و جامعه به آن مستلزم پرداخت بهایی سنگین توسط مسلمانان و کشورهای اسلامی

فهرست کامل مطالب

کتابهای جلد دوم تا جلد پنجم

صفحات

عنوان

کتاب جلد دوم

پیشگفتار

اهداف این کتاب

روش ارائه مطالب

هدف، تضمین کیفیت‌ها برای مردم

تکامل نظام تضمین کیفیت

بعد عملی

بعد فرهنگ اسلامی

کاربردها

نتایج و ثمرات نظام مدیریت با کیفیت

فصل اول: اصول

اصول و مبانی نظام مدیریت با کیفیت

کیفیت‌طلبی، ضد اسرافکاری و تجمل‌پرستی

کیفیت‌طلبی و نظام پیشنهاددهی

مطالعات موردی: سمینار در ژاپن

مطالعات موردی: یک پیشنهاد با کیفیت

نظام مشارکت طبیعتاً به سمت کیفیت‌طلبی سوق پیدا می‌کند

کیفیت، برآیند فکر و کار مجموع کارکنان

حق با مشتری است

کیفیت‌طلبی، رعایت استانداردهای کاری یا کسب رضایت مشتری

کیفیت‌طلبی، هدفی برتر از کمیت‌طلبی

کیفیت در فرآیند تولید، تولید می‌شود

نظام کیفیت‌طلبی خود بزرگترین نصیحت و پند و موعظه است

کیفیت چیست؟

روشهای کیفیت‌طلبی در جهان‌بینی‌های گوناگون

نظام امامت، هدایت‌گر جامعه به سوی معروف‌ها یا منکرات

نظام امامت حسنه

بخش عملی

کیفیت کل، مجموع کیفیت اجزاء

گروههای فرمایشی دوام‌چندانی نخواهند داشت

اختیار و آزادی لازمه اصلی تشکیل گروههای کیفیت و بهره‌وری

نظام کیفیت‌طلبی، تقویت تعلقات اجتماعی

نظام کیفیت‌طلبی فراگیر زمینه‌ساز وحدت

انتخاب موضوعات توسط گروهها

نظام پاکسازی فراگیر

یک تجربه مهم در ژاپن

نظام تقدیر فراگیر

پیروی از بهترین‌ها، راه نجات از عذاب‌ها

گروهی فکر کردن = یک فکر + یک فکر + یک فکر ...

کیفیت‌طلبی، پر قدرت‌ترین وسیله مبارزه با ظلم و ستم

جایگاه کیفیت‌طلبی در فرهنگ اسلامی

جلسه آزاداندیشی در مورد کیفیت‌طلبی

کیفیت‌طلبی، برترین شعار

فصل دوم: صلاة

نظام طلب رحمت و نعمت و برکات فراگیر

نماز، نظام طلب نیاز

اسم و علامت خداوند بخشنده‌گی و مهربانی است

صلاة و صلوات

نماز بدون فکر، نماز طوطی‌وار

قوانین و فرمول‌های الهی

شناخت اذان و اقامه

نظام مدیریت با کیفیت بر بخشنده‌گی و مهربانی استوار است

راه بهشتی شدن جامعه

- نماز، نظام فقط عبد خدا بودن ۸۸
- صیغه نماز را خواندن و تکرار کردن کافی نیست ۹۱
- چگونه می توان فهمید نمازها قبول شده یا نشده است؟ ۹۲
- نظام رحمت و بخشایش فراگیر ۹۶
- تهلیل، نظام اله زدایی فراگیر ۹۷
- تشهد: اول مشاهده، دوم شهادت، سوم عمل به آن ۹۸
- تهلیل، شناخت اله ها و عوامل بازدارنده رشد ۹۸
- نماز، نظام دستیابی به جامعه پر نعمت ۹۹
- اجزاء نماز را بشناسیم ۱۰۲
- قرآن کتاب مرجع علوم و تحقیقات ۱۰۳
- اجزاء نماز ۱۰۷
- تطهیر ۱۰۷
- تکبیر ۱۰۷
- حمد ۱۰۹
- توحید (اخلاص) ۱۰۹
- تسبیحات حضرت زهرا، نظام پاک و منزّه سازی جهان آفرینش ۱۱۱
- نماز را فصل فصل کنیم و در مورد اجزا آن به تفکر پردازیم ۱۱۳
- صلاة، نیاز واقعی بشر ۱۱۷
- نماز معراج مؤمن است ۱۴۰
- نماز، راز تأمین نیاز همگانی ۱۴۱
- نماز زوری، نماز اختیاری ۱۴۲
- نماز، میزان است ۱۴۳
- نماز درمانگر اضطراب ۱۴۳
- نماز شکفتن، نماز رهایی ۱۴۶
- نماز، انقلاب پویا انقلاب فراگیر ۱۴۷
- تضییع نماز ۱۴۸
- نماز شیرین ترین داروی شفابخش ۱۴۰
- نماز از سر صدق، نماز با اخلاص ۱۴۰
- نماز تحقیقی یا نماز تقلیدی ۱۴۱
- علم یا دین: آیا بین علم و دین تضاد است؟ ۱۴۲
- نماز جماعت، اولین درس تعاون و مشارکت ۱۴۴

- نماز، نیاز فراموش شده ۱۳۶
- اساس نماز بر حمد است ۱۳۷
- برتریهای نماز جماعت مشارکت طلب ۱۳۷
- اقامه عملی صلاة در جامعه ۱۴۱
- «طراحی نظام طلب رحمت و نعمت و برکات فراگیر» ۱۴۱
- یک طرح اجرایی ۱۴۱
- مقصود ۱۴۱
- خط مشی ۱۴۱
- تعاریف ۱۴۲
- مراجع ۱۴۲
- دامنه و کاربرد ۱۴۳
- مراحل/روشها ۱۴۳
- برنامه نمونه اول (تشریحی) ۱۴۳
- فهرست جهت مطالعه و تحقیق اولیه ۱۴۵
- در نظام طلب رحمت و نعمت و برکات فراگیر ۱۴۵
- برنامه نمونه دوم (خلاصه و ساده شده) ۱۴۶
- برنامه ریزی و بازنگری طرح ۱۴۷
- راهنمای برنامه ریزی و مدیریت عمومی طرح ۱۴۷
- مقصود ۱۴۷
- خط مشی ۱۴۷
- کاربرد ۱۴۷
- مراجع ۱۴۸
- تعاریف و اصول ۱۴۸
- نکات مهم و قابل توجه ۱۴۸
- سوالات زیرباید توسط مدیر طرح واره پاسخ داده شود ۱۴۹
- روش/مراحل ۱۴۹
- «صلاه» به بیان کوتاه و اختصار ۱۵۳
- واژه نامه: فرهنگ معانی صلاة و صلوات ۱۵۳
- صلاة: نظام طلب رحمت و نعمت و برکات فراگیر ۱۵۴
- خورشید صلاة در قرآن مجید و مجد آفرین ۱۵۵
- صلاة حمد است و بر مبنای حمد اقامه می شود ۱۵۶

۱۵۷

خورشید «حمد» در قرآن کریم

۱۵۸

جدول شناخت ارتباط آیات الهی

۱۵۹

جدول شناخت نماز و ارتباط آن با آیات الهی

۱۶۰

صلاه در قرآن مجید و تحقیق در مورد ارتباط آن با سایر آیات

۱۶۹

شناخت صلاة، نظام طلب رحمت و نعمت و برکات فراگیر

فهرست کامل مطالب کتابهای جلد دوم تا جلد پنجم

۱۸۳

فهرست منابع و مآخذ

فهرست منابع و مآخذی که مطالعه و بعضاً مورد استفاده قرار گرفته اند
(۱) قرآن مجید

حق تعالی

ترجمه: مهدی الهی قمشه‌ای

ترجمه: حاج شیخ رضا سراج

محمد فواد عبدالباقی

دکتر الکس اس. اسبورن

ترجمه: دکتر حسن قاسم زاده

علامه سید محمد حسین طباطبایی

اوژن وان فانژه

ترجمه: حسن نعمتی

مترجم محمد - م.

محسن کتابچی

مردیت ترینگ - اریک لایث وایت

ترجمه: عباس بشارتیان

ژوزف. ام. پوتی

ترجمه: عباس بشارتیان

ژوزف. ام. پوتی

ترجمه: عین الله علاء

استاد شهید مرتضی مطهری

استاد شهید مرتضی مطهری

استاد شهید مرتضی مطهری

آقای حیدر امیران

امام خمینی سلام الله علیه

امام خمینی سلام الله علیه

استاد شهید مرتضی مطهری

محسن قرائتی

امام خمینی (رضوان الله علیه)

ترجمه: سید احمد فهری

کریستیان ه. گو فروآ

ترجمه:

مکارم شیرازی

(۲) المعجم

(۳) پرورش استعداد همگانی ابداع و خلاقیت

(۴) المیزان

(۵) هنر خلاقیت در صنعت و فن

(۶) فرهنگ جدید عربی - فارسی

(۷) فن تقویت حافظه و درمان فراموشی

(۸) آهن آفرینش اختراعات

(۹) مدیریت بهره‌وری و شیوه‌های بهبود آن

(۹) مدیریت بهره‌وری و شیوه‌های بهبود آن

(۱۰) امامت و رهبری

(۱۱) فطرت

(۱۲) مسئله شناخت

(۱۳) مدیریت مشارکتی (از طریق گروه‌های کنترل کیفی)

(۱۴) شرح چهل حدیث

(۱۵) توضیح المسائل

(۱۶) ایمان

(۱۷) پرتوی از اسرار نماز

(۱۸) سر الصلوة یا صلوة العارفين و معراج السالکین

(۱۹) نیروی شگرف مغز

(۲۰) مدیریت و فرماندهی در اسلام

- (۲۱) روش تحقیق در علوم اجتماعی
ریمون کیوی - لوک وان کامپنهود
- (۲۲) تعلیم و تربیت در اسلام
شهید استاد مرتضی مطهری
- (۲۳) مدیریت علمی مکتبی در اسلام
عباسعلی اختری
- (۲۴) پرواز در ملکوت مشتمل بر آداب الصلوة (امام خمینی) جلد اول
سیداحمد فهری
- (۲۵) پرواز در ملکوت مشتمل بر آداب الصلوة (امام خمینی) جلد دوم
سیداحمد فهری
- (۲۶) نماز نشانه حکومت صالحان
مجموعه مقالات ارائه شده در سمینار نماز (۱۳۷۰ - مشهد)
- (۲۷) قرآن را چگونه شناختیم
کینت کریگ استاد دانشگاه کمبریج
- (۲۸) رویارویی بزرگ، نبرد اقتصادی آینده ژاپن، اروپا و آمریکا
لستر تارو
(رئیس دانشکده مدیریت و استاد اقتصاد دانشگاه ام. آی. تی.)
ترجمه: عزیز کیاوند (رخش خورشید)
- (۲۹) هدایت نوجوان به سوی نماز
دکتر علی قائمی
- (۳۰) بهره‌وری (مجموعه مقالات)
مرکز ترجمه متون مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی
- (۳۱) مدیریت ژاپن (در رویارویی جهانی)
گروهی از نویسندگان ژاپنی
ویراستار: لسترس. تارو - مترجم: دکتر محمد علی طوسی
- (۳۲) اخلاق کارگزاران در حکومت اسلامی
آیت الله جوادی آملی
- (۳۳) مشارکت (در مدیریت و مالکیت)
گردآورنده: محمد علی طوسی
- (۳۴) مدیریت در ژاپن
هیروتا کا - تاکوچی
ترجمه: حسین افشین مش
- (۳۵) راز نماز (برای نوجوانان)
محسن قرائتی
- (۳۶) آشنایی با نماز (برای نوجوانان)
محسن قرائتی
- (۳۷) فرهنگ نماز (ترجمه الصلوة)
ملاحسن فیض کاشانی به اهتمام: محمود فیضی
- (۳۸) نشریه صنعت بهتر مدیریت مشارکتی (۱۳۶۷-۱۳۷۰)
معاونت مطالعات و تحقیقات
مرکز تحقیقات و خدمات خودکفائی ایران
- (۳۹) قرآن در آئینه اندیشه‌ها (دومین کنفرانس اندیشه اسلامی ۱۳۶۲)
سازمان تبلیغات اسلامی
- (۴۰) حکومت در اسلام (سومین کنفرانس اندیشه اسلامی ۱۳۶۳)
سازمان تبلیغات اسلامی
- (۴۱) نظام مشارکت - سیستم کار بی نقص
معاونت مطالعات و تحقیقات
مرکز تحقیقات و خدمات خودکفائی ایران
- (۴۲) آئین‌نامه نظام مشارکت در واحدهای تولیدی
معاونت مطالعات و تحقیقات
مرکز تحقیقات و خدمات خودکفائی ایران

- (۴۳) استانداردهای بین المللی مدیریت کیفیت
مؤسسه مطالعات و برنامه‌ریزی آموزشی
ISO - 9000
- (۴۴) راهنمای سیستم مشارکت کارکنان
سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران - شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران
معاونت مطالعات و تحقیقات
مرکز تحقیقات و خدمات خودکفائی ایران
- (۴۵) ابزارهای گروههای کیفیت و بهره‌وری
معاونت مطالعات و تحقیقات
مرکز تحقیقات و خدمات خودکفائی ایران
- (۴۶) گزارش عملکرد نظام مشارکت سال ۱۳۷۳
شرکت کالای نفت تهران
سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران
در شرکت رادیاتور ایران
- (۴۷) گزارش عملکرد نظام مشارکت سال ۱۳۷۳
شرکت کالای نفت تهران
شرکت ملی نفت ایران - وزارت نفت
- (۴۸) مجله تدبیر شماره ۴۵ شهریور ماه ۷۳
سازمان مدیریت صنعتی ایران
مقاله تجربه شرکتهای ایرانی در اجرای مدیریت مشارکتی
- (۴۹) اصول علمی مدیریت علمی
فردریک وینسلو تیلور
ترجمه: دکتر محمد علی طوسی
- (۵۰) رساله لقاء الله
آیه الله حاج میرزا جوادملکی تبریزی و حضرت امام خمینی دامت برکاته
ترجمه و توضیح: سید احمد فهری
- (۵۱) نهج البلاغه امام علی (ع)
گردآورنده: مرحوم سید رضی
تألیف و ترجمه: مصطفی زمانی
- (۵۲) بیماری‌های مدیریت
چارلز اف. استن
ترجمه و تألیف: سیروس پرهام
- (۵۳) مجله علمی پژوهشی بسیج
مرکز مطالعات و پژوهشهای ارتش بیست میلیونی
(شماره صفر) پائیز ۷۲
- (۵۴) مقاله: رهبری و مدیریت پیامبر اسلام (ص) شرایط بحران
علی محمد ولوی
جنگ خندق و مدیریت دفاعی پیامبر اکرم (ص)
- (۵۵) هوندا - داستانی از کامیابی مدیریت ژاپنی در آمریکا
رابرت ال. شوک
ترجمه: ایرج پاد
- (۵۶) اصول روانشناسی (جلد دوم)
نرمان ل. مان
ترجمه و اقتباس: دکتر محمود ساعتچی

منابع خارجی

- 1) The Deming Management Method Mary Walton
Foreword W.Eswards Deming
- 2) Quagility Cirdes (Member's handbook) Mike Robson
- 3) Quality Cireles (Tiaining manual) Mike Robson
- 4) Martering the Tools Of QC prof. Hagime Karatsu and Toyoki Ikeda
- * Learining Though Diagrams & Illustrains
- 5) Quality Management System Walter Willborn Ph.D.
* A Planning and Auditing Guide Faculty of Management
Unicersity of Manitobam Canada.
- 6) Zero Defect Continuous Production Produced by japan Managment
- * _ Prefect Product Production Through Shop Innovation Association
- 7) An Innovation To QC Prof . Hajime karatsu
The Winner of The Doming Prize For QC in japan - PHP Institute, INC.
- 8) Challenge For Zero Defect Producced Japan Management Association
- 9) Kaizen Masaaki Imai
- * _ The key To Japan's Competitive Success
- 10) Teamword on the shop Floor Product by PHP Institute , INC
- * _ * Key points For Energizing The work place(Tokyom Kyoto, Newyork
& singapor)
- 11) Leadership on The shop Floor Produced by PHP Institute, INC.
(The Forman's Role) - Instretor's Manual
- 12) The Power of Suggestion System PHP Institue INC.
Yukimasa-Yamaguchi
- 13) Reliability Guidebook Asian Produstivity Organization
- ** - Industrial Engineering and Technology
- ** - the japanese Standards Association.

((کشف اصل مقدس امریه معروف ونهی از منکر
بزرگترین کشف تاریخ تمدن اسلامی است
بزرگترین کشف تاریخ تمدن بشریت است و
متأسفانه باید گفت که امروزه هیچ یک از ملل
اسلامی موفق به کشف روشهای عملی و اجرایی
احیای این اصل حیات بخش نگردیده اند))

