

فهرست مطالب

۷	پیشگفتار مترجم
۱۱	پایه گذار نظام مدیریتی در ژاپن «دکتر ادواردز دمنگ» کیست؟
۱۷	مقدمهٔ متن اصلی
۱۹	سرآغاز کتاب

فصل اول

واکنش زنجیره‌ای:

کیفیت، بهره‌وری، کاهش قیمت‌های تمام شده، تسخیر بازار

هدف این فصل ۲۵؛ افسانه (فلکلور) ۲۵؛ جنبش در ژاپن ۲۷؛ واکنش زنجیره‌ای ۲۸؛ نمودار گردش تولید ۲۹؛ آیا کشوری می‌تواند فقیر باشد؟ ۳۱؛ توسعه نیافته‌ترین ملت جهان کدام است؟ ۳۲؛ یک مثال ساده ۳۳؛ مثال دیگری جهت تقلیل ضایعات ۳۶؛ نوآوری جهت بهبود فرآیند ۳۸؛ تنزل کیفیت باعث افزایش قیمت تمام شده می‌شود ۳۹؛ ماشین‌آلات و ابزار. جدید جواب مسأله نیستند ۴۱؛ صنایع خدماتی ۴۳؛ اندازه‌گیری بهره‌وری باعث بالا رفتن بهره‌وری نمی‌شود ۴۵.

فصل دوم

اصول لازم برای دگرگونی مدیریت غربی

هدف و سرآغاز ۴۹؛ بهترین تلاشها کافی نیست ۵۰؛ رهنمودهای حاصل از سؤالات و اظهار عقیده‌های... سازمان ناسا ۵۲؛ سودآوری کوتاه مدت معیار لیاقت و توانائی نیست ۵۳؛ پشتیبانی مدیریت عالی کافی نیست ۵۴؛ فشرده‌ای از ۱۴ اصل مدیریت ۵۶؛
تشریح و تکمیل اصول چهارده‌گانه:

اصل اول - ایجاد یک عزم و اراده مستمر برای بهبود تولید و خدمات ۵۹؛ اصل دوم - بکارگیری فلسفه جدید ۶۲؛ اصل سوم - خودداری از بازرسی زیاد ۶۵؛ اصل چهارم: باید به روش رایج در خرید که تنها «قیمت» ملاک انتخاب و خرید است، خاتمه داد ۷۰؛ اصل پنجم - بهبود دائمی و همیشگی سیستم تولید و خدمات ۹۶؛ اصل ششم - برقراری نظام آموزشی ۱۰۱؛ اصل هفتم - انتخاب و استقرار روش رهبری ۱۰۳؛ اصل هشتم - ترس را از سازمان خود دور کنید ۱۱۱؛ اصل نهم - موانع موجود بین کارکنان را از بین ببرید ۱۱۵؛ اصل دهم - از شعار دادن، موعظه کردن و هدف‌گذاری برای کارکنان پرهیز کنید ۱۲۰؛ اصل یازدهم - الف: سهمیه‌بندی عددی را برای نیروی کار حذف کنید ۱۲۸؛ اصل یازدهم - ب: اهداف کمی را برای مدیران حذف کنید ۱۳۶؛ اصل دوازدهم - سدها و موانعی را که باعث از بین بردن غرور و افتخار کار افراد می‌شود از میان بردارید ۱۳۸؛ اصل سیزدهم - همه را تشویق و ترغیب کنید که نسبت به بالا بردن فرهنگ و معلومات خود تلاش کنند و دائماً در حال «خودبهبودی» باشند ۱۵۱؛ اصل چهاردهم - برای دگرگونی اقدام کنید ۱۵۲.

فصل سوم

بیماریها و موانع موجود در سر راه مدیریتها

هدف این فصل ۱۶۵؛ الف: بیماریهای مرگ‌آفرین ۱۶۶؛ ۱ - فقدان یک عزم و اراده و هدف دائمی و مستمر ۱۶۷؛ ۲ - ترس از تصاحب مؤسسه و اشغال آن توسط دیگران ۱۷۰؛ ۳ - طبقه‌بندی مشاغل، ارزیابی سالیانه، بررسی شایستگی‌ها ۱۷۲؛ سؤالاتی برای تفکر و تأمل بیشتر ۱۸۴؛ شرح بیشتری در مورد رهبری ۱۹۱؛ چگونه می‌توان یک طرح را تجدید و اعاده کرد؟ ۱۹۲؛ اصول نوین رهبری ۱۹۴؛ ۴ - بی‌ثباتی مدیریت ۲۰۰؛ ۵ - اداره یک شرکت تنها بر اساس ارقام قابل رؤیت (شمارش پول) ۲۰۱؛ ب: موانع موجود سر راه

مدیریتها ۲۰۸؛ مدیریت آمریکایی راه خطا می‌پیماید، اشکال اساسی در خود مدیریت است ۲۳۶.

فصل چهارم

چه وقت؟ و چه مدت؟

بازنگری پاره‌ای مشکلات ۲۴۱؛ تأخیر در دگرگونی ۲۴۳؛ برای جلوگیری از دخالت و فشار دولت چه باید کرد؟ ۲۴۵.

فصل پنجم

پرسشهایی که می‌تواند به مدیریت کمک کند

پرسشها ۲۵۱.

پیوستها

پیوست ۱ - سیستم ارائه پیشنهادها ۲۶۹؛ سابقه تاریخی سیستم ارائه پیشنهاد در صنایع ۲۷۲؛ سیستم ارائه پیشنهاد در ژاپن ۲۷۴؛ سابقه سیستم مشارکت از طریق ارائه پیشنهادها کارکنان - در ایران ۲۷۸؛ اجرای آزمایشی نظام مشارکت در ۴ شرکت ۲۸۱؛ گسترش نظام مشارکت در صنایع سنگین کشور ۲۸۳؛ چگونگی اجرای سیستم در شرکتهای ایران ۲۸۶؛ مراحل ارائه پیشنهاد ۲۸۷؛ رسیدگی و تصویب پیشنهادهای ارزیابی شده ۲۹۱؛ نگاهی به دو بُعد از ابعاد نظام مشارکت ۲۹۱؛ دو شرکت اجراکننده TQC - کنترل کیفیت جامع ۲۹۳.

پیوست ۲ - سیستم کنترل کیفیت جامع ۲۹۷؛ کنترل کیفیت آماری در ژاپن ۲۹۹؛ نظریه کنترل کیفیت جامع ۳۰۳؛ گروههای کنترل کیفیت ۳۰۶.

پیوست ۳ - روش اجرایی سیستم گروههای کنترل کیفیت در ژاپن ۳۰۹؛ تجزیه و تحلیل جزء به جزء عملیات گروه کنترل کیفی ۳۱۸؛ انگیزش، ارزیابی و دستاورد فعالیتهای کنترل کیفی ۳۲۲؛ مشکلات آینده ۳۳۱.

پیوست ۴ - جوایز دمیگ ۳۳۹؛ فهرست موارد مورد نظر برای ارزیابی نامزدهای جایزه دمیگ ۳۴۰.