

دانش مدیریت

پرو سود باترا

جعفر عزائی

محمد حسین پور منصور



سرشناسه	:	باترا، پرومود Promod, Batra
عنوان و نام پدیدآور	:	دانش مدیریت/ پرومود باترا، ویجی باترا، جعفر خزایی،
محمدحسین پورمنصور.	:	
مشخصات نشر	:	تهران: دانا پش، ۱۳۹۱.
مشخصات ظاهری	:	۳۰۴ص: مصور.
شابک	:	978-600-93315-6-7
وضعیت فهرست نویسی	:	فیا
یادداشت	:	عنوان اصلی: Business Management.
موضوع	:	راه و رسم زندگی
شناسه افزوده	:	باترا، ویجی
شناسه افزوده	:	Batra, Vijay
شناسه افزوده	:	خزایی، جعفر. [مترجم]
شناسه افزوده	:	پورمنصور، محمدحسین، مترجم
رده بندی کنگره	:	BF۶۳۷۱۳۹۱ ۱۴۶ب۲/۳
رده بندی دیویی	:	۱/۱۵۸
شماره کتابشناسی ملی	:	۳۰۵۴۰۵۶

این کتاب ترجمه‌ای است از:

Management Wisdom

By Promod Batra & Vijay Batra

India, Think Inc, 2004



دانش مدیریت

پرومود باترا

ترجمه جعفر خدایی

ناشر: داناپرنس

چاپ: اول - ۱۳۹۱

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۹۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۳۳۱۵-۶-۷

تهران، بزرگراه رسالت، مجیدیه شمالی، خیابان برادران محمودی شرقی، کوچه امید، پلاک ۱

تلفن: ۲۲۵۲۰۷۰۲ و ۲۲۵۱۲۸۳۴ دورنگار: ۲۶۳۰۰۶۶۸

فهرست مطالب:

۷.....	مقدمه
۹.....	پیشگفتار
	فصل اول
۱۱.....	کارما
	فصل دوم
۲۵.....	راه‌های ساده برای فکر کردن به مسائل ممکن و غیرممکن جهت
	فصل سوم
۲۸.....	ایده‌های برای هدایا
	فصل چهارم
۳۴.....	لذات بردن از مسیر زندگی
	فصل پنجم
۳۸.....	مدیریت
	فصل ششم
۴۶.....	خواسته مشتری چیست؟
	فصل هفتم
۴۸.....	دخترتان را برای فردایی شکست‌ناپذیر آماده کنید
	فصل هشتم
۶۷.....	نظرات و مهارت‌های مدیرتان را مورد ارزیابی قرار دهید
	فصل نهم
۷۱.....	راه حل حس درونی برای کنترل استرس
	فصل دهم
۸۸.....	نه دستورالعمل برای کاهش سریع استرس - خودتان انتخاب کنید
	فصل یازدهم
۱۰۲.....	نه تنها سخت، بلکه هوشیارانه‌تر کار کنید!
	فصل دوازدهم
۱۱۱.....	چگونه همانند یک شریک سودمند از قلب‌تان نگهداری کنید
	فصل سیزدهم
۱۳۱.....	بدن میلیارد دلاری شما
	فصل چهاردهم
۱۳۷.....	راه‌های ساده برای سرویس‌دهی عالی

فصل پانزدهم	
نه راه بهتر برای شاد بودن... حالا.....	۱۴۶
فصل شانزدهم	
آیا شما ششمین مرد نابینا هستید؟.....	۱۵۴
فصل هفدهم	
نگرش‌ها... آن‌ها همه چیز هستند.....	۱۵۸
فصل هجدهم	
نگرش‌های شما.....	۱۸۱
فصل نوزدهم	
آن چه خانواده من باید بدانند.....	۱۹۴
فصل بیستم	
من، کسب و کارم، کنترل کیفیت کلی: یک سفر نه یک مقصد.....	۱۹۷
فصل بیست و یکم	
الآن عمل کنید، یاد بگیرید، یاد بگیرید و یاد بگیرید.....	۲۱۰
فصل بیست و دوم	
کاهش عصبانیت یک ربات سودمند از پندهای کارشناسانه.....	۲۳۰
فصل بیست و سوم	
با کفش‌های پسران نه تمیز کردن.....	۲۳۳
فصل بیست و چهارم	
مادران، پدران و دختران.....	۲۴۴
فصل بیست و پنجم	
بدون نقص.....	۲۵۷
فصل بیست و ششم	
کار کنید که کسب و کار خانوادگی‌تان برای صد ساله.....	۲۶۰
فصل بیست و هفتم	
بیگانه‌ها آمده‌اند.....	۲۷۸
فصل بیست و هشتم	
تحول مدیریت از طریق آموزش.....	۲۹۳

مقدمه

عنوان این کتاب «دانش مدیریت» است و من آن را خیلی دوست دارم! نمی‌دانم نظر شما درباره آن چیست. خوب بود، باید بگویم من را به یاد آقای «راج کاپور» می‌اندازد. روزی که به شرکت «مکورتز» آمد، فیلم تازه وی (Mer Naam Joker) در سینماها به نمایش گذاشته شده بود که تأسفانه فیلم فوقی از کار در نیامده بود. هنگامی که از او پرسیدم با وجود اینکه فیلمنامه قوی و عوامل فنی تولید مهارت لازم را داشتند، چرا فیلم با شکست مواجه شد؟ پاسخ ایشان جالب و قابل توجه بود. جمله‌ای خردمندانه از «پونجابی»: «مادری مفت نوزاد پسر به دنیا می‌آورد ولی نمی‌تواند بگوید کدام‌یک از پسرهایش فرد خوبی خواهد بود». غافل‌گیری، جزئی از زندگی است که باعث می‌شود زندگی جالب‌تر باشد.

این کتاب حاوی کپسول‌های دانش است، حاصل سفرهای جالبی من که از سال ۱۹۶۳ شروع و تا امروز ادامه داشته و احتمالاً تا سالها ادامه خواهد داشت. خوش به حال من و شما!

این مسئله همیشه باعث تعجب من می‌شود که ما به کره ماه دست یافتیم و شاید حدود یک دهه دیگر بتوانیم برای گذراندن تعطیلات به ماه سفر کنیم، اما راه رسیدن به خوش‌بختی و رضایت از زندگی، از سحرگاه تمدن بشر به همان شکل ساده باقی‌مانده است. زیرا ریشه خوش‌بختی در ذهن ماست. غم و شادی درست در

ذهن ما شکل می‌گیرد که این عامل به چگونگی نگرش ما نسبت به زندگی روزمره، علی‌رغم عدم اطمینان از آینده، بستگی دارد.

به‌واسطه نگرانی حاصل از تلاش برای رهایی از شرایط و مقتضیات، ممکن است ایده‌های فراموش‌شده‌ای در اعماق چاه ذهن‌تان دفن شده باشد. ما در این کتاب راه‌های ساده‌ای برای بازیافت و احیاء آن افکار برای شما بیان کرده‌ایم.

شما را به آرامش و مطالعه عمیق این کتاب در هر مکانی دعوت می‌کنم. شاید پس از یک ساعت حس کنید در مسیر خوش‌بختی و رضایت بیشتر افتاده‌اید، البته بعد از انجام این زحمت میان‌دوره‌ای اهداف‌تان که در این کتاب به شما پیشنهاد کرده‌ایم، به چرخه شما بستگی دارد.

سفر پرسر و زده‌ام همراه با خوش‌بختی برای‌تان آروزمندم.

ارادت‌مند شما، پرمود باترا

پیشگفتار

مطابق فرهنگ لغت، واژه «wisdom» سه معنی دارد: دانش، بصیرت و حُسن تشخیص. با گذشتن از یک دوره مدیریت، می‌توان دانش مدیریت را کسب کرد، ولی بصیرت و شعوری که بتواند با دانش را به خرد تبدیل کند تنها از طریق تجربه به دست می‌آید.

مقالات متعدد موجود در این مجموعه فنی و آکادمیک نیستند. دارای فرمول و نمودار پیشرفت نیز نیستند. بلکه حاصل تجربه‌ای هستند که طی سی سال درگیری و برخورد مستقیم با مدیریت و آموزش مدیریت در حوزه اقتصاد هندوستان کسب کرده، اکنون آن را به رشته تحریر درآورده‌ام.

نخست این‌که، مدیریت نوعی «کارما»^۱ است. در این جا کارما به معنی رسیدن به تکامل فردی از طریق فعالیت مداوم است. فرقی نمی‌کند مدیر متعلق به کشیم یا شرکت بزرگ چند ملیتی. تنها باید بدانیم چگونه خود و دیگران را به شرف کارآمدی اداره کنیم تا بتوانیم به همه چیز دست پیدا کنیم. بایستی مدیر ماهری باشیم، بدین معنی که: فکر کنیم، بررسی و عمل کنیم. سپس دوباره فکر کنیم که به کجا داریم می‌رویم. به چه چیزی می‌خواهیم برسیم؟ آیا در مسیر درست قرار داریم؟ آیا راه بهتری هم

وجود دارد؟ و مجدداً این کار را انجام دهیم. مدیریت، فرآیندی دائمی از فعالیت آگاهانه، هوش‌مندانه و هدف‌محور است.

دوم این‌که، واژه «ساده» کلیدی برای حل اغلب مشکلات مدیریتی است. هنگامی که مشکلات را دقیقاً مورد بررسی قرار دهیم، درخواستیم یافت که اغلب آن‌ها، آن‌قدر که به نظر می‌رسند، پیچیده نیستند. برای این‌که بتوانیم از عهده حل مشکلات برآیم، باید قادر باشیم که فرآیند تفکر خلاق و سازنده را شروع کنیم. اغلب اوقات همین ایده‌های ساده هستند که می‌توانند فرآیند تفکر مثبت را به حرکت درآورند. در واقع ایده‌های ساده تبدیل دارند که مستقیماً به سمت اصول اساسی حرکت کرده، راه را بر همه اگر‌ها و اماها ببندند.

صنعتی که به سرعت در هندوستان، دوران پرچالش، هیجان‌زا و در عین حال مشکلی را می‌گذراند. تنگنای سرسبز شرایط محیطی کسب و کار، رقابت روزافزون و بالا رفتن سطح آگاهی مصرف‌کنندگان، مهم‌ترین چالش‌های مدیریتی را به‌پوشه آزمایش می‌گذارد. در عین حال انقلاب ارتباطات، دسترسی به سیل عظیمی از دستورالعمل‌ها و تجربیات جدید کشورهای خلاق، بسیار است. این کتاب به شکل ساده‌ای به شما کمک خواهد کرد تا در این راه گام بردارید.

تمرکز روی اصول اساسی و ضروری بسیار مهم است. این کار به هماهنگی مؤثر فعالیت‌های مدیریتی یا نیازهای امروز و فردا، بدون گمراه شدن در چنگال جزر و مد شعارهای زودگذر و تقلیدهای سطحی کمک می‌کند.

در پایان باید گفت مدیران به همان اندازه که مدیر هستند، انسان نیز هستند، همان‌طوری‌که این کتاب تفکربرانگیز این موضوع را به ما خاطر نشان می‌کند.

«سوزان برادی مایترا»