

آسیب شناسی مشاوره مدیریت در ایران

آسیب شناسی مشاوره مدیریت در ایران

حسین اکبری

مقدمه: راه و مسیر توسعه اقتصادی و دستیابی به استانداردهای پذیرفته شده و رفاه در هر کشور و ملتی اگر منحصر به فرد نباشد، ویژگی های خاص خود را خواهد داشت. پارامترهای مشترکی بین کشورهایی که این راه را طی کرده اند وجود دارد و همچنین مشابهت های بسیاری را می توان برشمرد. اما مطمئناً عوامل بسیاری، خاص و منحصر به آن ملت، فرهنگ، حکومت و سرزمین خواهد بود. اگر یکی از نشانه ها، نمودها و شاخص های یک کشور توسعه یافته یا در حال توسعه را تراز تجاری مثبت و یا سرانه تولید ناخالص ملی آن بدانیم آشکار است که استفاده کارا و حداکثری از منابع آن کشور رکن اساسی و عامل اصلی دستیابی به شاخص فوق یا همان توسعه یافتگی محسوب می شود.

مدیران و مشاوران

مدیریت را برخی از علمای آن، استفاده از منابع در جهت رسیدن به اهداف تعریف کرده اند. اگر در کشوری منابع و امکانات گوناگون مانند انواع کانی ها، نفت، گاز، ظرفیت های گردشگری، نیروی انسانی ماهر و تحصیل کرده، تکنولوژی های سطح بالا مانند فناوری نانو، بیوتکنولوژی یا دانش هسته ای موجود است ولی در رده بندی های توان اقتصادی و رفاه اجتماعی، حتی کشوری در حال توسعه محسوب نمی شود، می توانیم این چنین نتیجه گیری کنیم که معضلات زیادی گریبانگیر مباحث مدیریت در آن کشور می باشد. حال چه در بخش دولتی و چه بخش خصوصی، چه آنکه استفاده حداکثری و مناسب از ظرفیت ها و توانمندی های بالقوه برای تولید ثروت و ایجاد رفاه، دست مدیران کاردان و لایقی را می بوسد که تفکری توانمند در برنامه ریزی و دستی ماهر در اجرا دارند. فارغ وجود و کفایت این چنین مدیرانی، برای پیشبرد برنامه های توسعه و یا به ثمر رساندن تلاش های جمعی لایه های مختلف اجتماعی و واحدهای اقتصادی، وجود مشاورانی مسلط به دانش تئوریک و آشنا به شرایط و مقتضیات سازمان های دولتی و شرکت های خصوصی این روند را سرعتی لازم و جهتی مناسب خواهد بخشید. لازم به یادآوری است که ضرورت این امر یعنی وجود فرآیندی توانا و مطلوب از مشاوره در کشورهای صنعتی کمتر از کشورهای جهان سوم و یا در حال توسعه نیست.

رونق بازار مشاوره در آن جوامع گواه همین مطلب است. مشاورانی آگاه و زبده در جامعه صنعتی و اقتصادی آن کشورها هستند که می توانند کمک حال کارآفرین، مالک و مدیران سازمان هایی باشند که پول، وقت و انرژی خود را در میدان تولید و ارائه خدمات، سرمایه گذاری کرده اند.

در مقاله ای از آقای آرتور ترنر مشاوره چیزی بیشتر از توصیه کردن است می بینید که هر دو طرف ذی نفع فرآیند مشاوره، یعنی کارفرما و مشاور، بایستی نسبت به خواسته های واقعی سازمان و توانایی برآوردن آن خواسته ها از سوی مشاور، شناخت و آگاهی کافی وجود داشته باشد. کارفرمایان باید بدانند که از مشاور چه و به چه صورت می خواهند. در مقابل مشاور نیز با طرح سوالات مناسب نسبت به مسائلی که کارفرما تقاضای حل آنها را دارد شناخت کافی پیدا کند.

مسائل مبتلا به مشاوره مدیریت در کشور

همانطور که درابتدای مطلب آمد، مشاوره مدیریت، واجد خصوصیات مشترک در بین همه جوامع می باشد. اما ویژگی های خاص جامعه شناختی صنعت و اقتصاد ما نایبستی دور از ذهن بماند و مطمئناً باید مدنظر قرار گیرد. دراین مقاله از کالبد شکافی تیز بینانه ای که به شیوه ای آماری و علمی انجام شده و محقق، سعی در ترسیم فضای مشاوره در ایران را داشته است مطالبی را ارائه می کنیم. محقق و کارشناس بررسی کننده، برخی از موانع موجود بر سر راه مشاوره مدیریت در ایران را به شرح ذیل بر شمرده است.

۱ - پایین بودن ارزش خدمات ناملموس و کارهای فکری در ایران

۲ - فقدان رقابت و عدم قطعیت های محیطی به عنوان پیشرانه نیاز به خدمات توسعه مدیریت

۳ - کمبود مشاوران تخصصی به ویژه در حوزه های صنعتی

۴ - مداخله نامناسب نهاد های حمایتی مانند اداره نوسازی صنایع

- ۵ - ورود مدگونه و بی وقفه ابزارهای مدیریت
- ۶ - عدم اطمینان کارفرما نسبت به مشاوران و ابزارهای مدیریتی
- ۷ - توسعه نیافتگی صنعت مشاوره در ایران نسبت به سایر نقاط دنیا
- ۸ - روند نا مطلوب نرخ رشد بهره وری در سازمان ها به دلیل ساختار متمرکز دولتی
- ۹ - عدم شکل گیری شرکت های مشاوره حرفه ای و ماندگار ، وجود ۶۰۰ شرکت بسیار کوچک مشاوره در ایران
- ۱۰ - فقدان دسترسی به تکنولوژی مشاوره مدیریت و عدم ارتباط پویا با شرکای بین المللی

به عوامل فوق می توان برخی موارد و توضیحات را نیز اضافه کرد.

عدم توجه به خود فرآیند مشاوره به عنوان بستر و ابزار انتقال دانش به حوزه اجرا

عدم اطمینان کارفرما نسبت به مشاوران را می توان اینگونه بسط داد که مدیران اجرایی، صاحبان دانش و مشاوران را افرادی صرفا تنوریک می دانند که پیشنهاد ها و توصیه هایشان پشتوانه اجرایی ندارد و کاربردی نمی باشد.

مشاوران نیز در مقابل، مدیران واحدهای تجاری را افرادی تجربه گرا و بی توجه به علم، قلمداد نموده که درک صحیحی از علم و دانش نداشته و چون این اعتماد و اطمینان وجود ندارد، طرحهای کاربردی را با پیش زمینه ی ناکارآمدی بررسی کرده و نسبت به اجرای آن روی خوش نشان نداده و یا اگر با اجرا موافقت می شود با دخل و تصرف در آن، طرح را ناقص پیاده نموده و عملا پیشنهاد از مسیر خود منحرف شده و عدم موفقیت در آن قابل پیش بینی خواهد بود.

مکانیزمی مدون جهت تربیت مشاور در سازمان های رسمی آموزش عالی و یا محافل علمی و انجمن های تخصصی وجود ندارد. به همین علت، پروسه مناسبی طرحریزی نشده و طبیعتا بازبینی و اصلاح نیز نمی گردد تا این بدر، پا گرفته، رشد کند و در صورت لزوم هرس گردیده و پیراسته شود.

ورود افرادی که صرفا دارای دانش نظری می باشند و یا کسانی که حتی ممکن است در زمینه اجرا، تجربیات موفقی داشته اند در بحث مشاوره، که بعضا حضور آنچنان موفقی نبوده و شکاف بین مشاوران و مدیران واحد های تجاری را عمق بیشتری بخشیده است.

عدم تعریف و تبیین معیارهای ارزش گذاری و ارزیابی خدمات مشاوره، چه حین ارائه آن و چه پس از آن که منجر به این شده تا مکانیزم لازم جهت کسب اطمینان مدیر شرکت یا سازمان وجود نداشته و آنها را در استفاده از این خدمات دچار تردید می کند.

برخی مدیران یا مالکان شرکت ها نمی خواهند و یا نمی توانند هزینه های زیادی را صرف مشاور و پیاده کردن طرح های آنها نموده و پس از اتمام پروژه و گذشت زمان مشاهده کنند که طرح ها و پروژه های اجرا شده اثربخشی لازم را نداشته و به اهداف از پیش تعیین شده نرسیده و یا تحلیل هزینه و فایده آن نمایانگر صرف هزینه هایی است که سود لازم را به سازمان نرسانده است.

خدمات مشاوره

نتایج به دست آمده از تحقیقات و بررسی های انجام شده بر روی سازمانهای بزرگ و موفق جهان ، نشان می دهد که آنها از وجود مشاوران و عوامل آموزش دهنده خبره و شایسته بهره های زیادی برده اند و به طور مستمر از راهنمایی های آنان استفاده می کنند.

ارائه خدمات مشاوره ای و آموزشی در زمینه مدیریت سازمان در جهت غلبه بر مشکلاتی است که مانع رشد و حرکت سازمان در جهت رسیدن به مرحله تکامل و بازدهی بیشتر می شود. امروزه با توجه به مشکلاتی که به علت مدیریت سنتی برای دانشگاه های علوم پزشکی و سازمانهای بهداشت و درمان پیش می آید لزوم توجه به روشهای نوین مدیریت سازمان ضروری است.

نقش مشاوران در اثربخشی سازمانی برخاسته از مهارتهای مشاوره ای آنان است که مستلزم چهار مهارت علمی ، تجربی ، شخصیتی و ارتباطی است .

گروه متخصصین مدیریت و اقتصاد سلامت با پشتوانه مطالعه ، پژوهش و تجربه حضور مشاوران و صاحب نظران خود در سازمانهای مختلف نظام سلامت با هدف اصلی کاهش هزینه ها و افزایش کارایی و اثربخشی برای سازمانهای سلامت محور در صدد ایجاد تغییر در جهت بهبود کارکردهای نظام سلامت است.

ما در کنار مشتریان خود، به عنوان مشاورانی امین در مسائل و چالش های آنها، کار می کنیم و راهکارهایی مبتکرانه، علمی و اثربخش ارائه می دهیم. رشد و توسعه سازمانهای بهداشت و درمان ایران، شاخصی است که ما موفقیت خود را با آن می سنجم.

متقاضیان انواع مشاوره های سازمانی و مدیریتی، پژوهشی و دانشجویی می توانند با تکمیل فرم درخواست مشاوره در وبسایت نسبت به ثبت و ارسال درخواست خود اقدام نموده تا پس از بررسی های لازم در اسرع وقت

برای انجام مراحل بعدی با آنان تماس حاصل گردد.

عناوین خدمات مشاوره پیشنهادی ما برای سازمانها و مراکز دانشگاهی :

- مشاوره سازمانی
- مشاوره در زمینه طراحی و پیاده سازی سیستم های نوین مدیریتی و برنامه ریزی استراتژیک سازمانی
- مشاوره در زمینه مدیریت راهبردی منابع انسانی سازمان های بهداشتی و درمانی
- مشاوره تخصصی جذب نیرو و انجام مصاحبه های حرفه ای جذب موثر و مفید مدیران و کارکنان
- مشاوره در زمینه نحوه مدیریت جامع سازمان و کارکنان و ارزیابی عملکرد مدیران
- مشاوره در زمینه ارزیابی عملکرد بیمارستان ها و سایر سازمانهای بهداشتی و درمانی
- مشاوره در زمینه برنامه ریزی و پیاده سازی سیستم ارزیابی عملکرد کارت امتیازی متوازن (BSC)
- مشاوره در زمینه اصلاح ساختار سازمانی
- مشاوره در زمینه برقراری فرآیند مدیریت ریسک در سازمانها
- مشاوره در زمینه برقراری مدیریت ارتباط با مشتری و اصلاح ساختارهای ارتباط با مشتری
- مشاوره در زمینه بازاریابی خدمات سلامت
- مشاوره در زمینه اصلاح و بهبود فرآیندها و مهندسی مجدد
- مشاوره در زمینه برقراری نظام مدیریت کیفیت ۶ سیگما، EFQM و TQM
- ارائه خدمات مشاوره ای و همکاری مشترک و متقابل با مراکز تحقیقاتی
- مشاوره و آموزش در زمینه بودجه ریزی عملیاتی و تحلیل هزینه ها
- ...

- مشاوره دانشجویی و پژوهشی
- مشاوره پایان نامه های تحصیلی در زمینه های مدیریت و اقتصاد سلامت شامل:
 - انتخاب موضوع
 - مشاوره در طراحی پرسشنامه
 - تدوین و تکمیل پروپوزال
 - نحوه نوشتن و تهیه مقاله
 - تجزیه و تحلیل های آماری با SPSS، STATA و Eviews
- مشاوره در زمینه انجام طرح های تحقیقاتی
- همکاری و ارائه خدمات آماری به اعضای هیأت علمی در قالب انجام طرح های پژوهشی
- همکاری با موسسات پژوهشی در تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق در طرح های درون سازمانی
- ...

منبع : حسین اکبری- کلیدهای موفقیت در بکارگیری اثربخش مشاوران مدیریت در سازمان ها