

Robert C. Camp: Üzleti folyamat

Benchmarking (Műszaki Könyvkiadó, 1998)

A könyv ajánlásában, illetve a magyar kiadáshoz írt előszavában az alábbiakat olvashatjuk: A következő évtizedre és évszázadra való felkészülésünk során világhosszá vált: azon szervezetek fognak boldogulni és gyarapodni, amelyek megtanulnak változtatni – gyorsan, eredményesen alakulni és fejlődni. Az eredményes változtatás mindig feltétlenül szükséges volt a szervezeti túléléshez, de most gyorsabban kell végbemennie, mint korábban. A változtatás leghatékonyabb módja, ha mások pozitív tapasztalataiból tanulunk. Tanulásról akkor beszélhetünk, ha valaki más tudását és tapasztalatát át vesszük. A tanulásnak csupán kis hányada irányul értékek fellelésére. A legtöbb tudás gyarapodás. Azért tudunk tanulni, mert valaki más előttünk megtanult valamit, azután hajlandó és képes megosztani velünk a tudást. A benchmarking számunkra tanulás. Növekedés. Eredményes változtatás.

Ezért nagyon fontos nekünk a szerző tapasztalata. Ő a benchmarking élvonalában van, amióta csak megtanultuk, hogy a benchmarking a változtatások menedzselésének hatásos segéd-eszköze. Ő tudja, hogy mi működik és mi nem, és hajlandó is megosztani velünk a tudását. Átadja nekünk tapasztalatait, a pozitívakat és a kevésbé pozitívakat egyaránt, és azokra a dolgokra összpontosít, amelyek lényegesek a benchmarking sikeréhez.

Megtanít nekünk egy új fogalmat – a nulladik lépés fogalmát. Egyszerűen fogalmazva, emlékeztet bennünket arra, hogy a benchmarking akkor lesz a leg-sikeresebb, ha a megfelelő folyamatot választjuk a tanulmányozásra. Az üzleti folyamat a legfontosabb a szervezet sikeréhez. Camp elmondja nekünk, hogyan jussunk túl a nulladik lépésen annak érdekében, hogy a benchmarking-erőfeszítéseink hatékonyak legyenek.

Ám a tanács itt nem ér véget. A könyv megbízhatóan felkészít bennünket a benchmarkingfolyamat modellje segítségével, amely működik és jól működik; és számos esettanulmányt közöl az élvonalbeli szervezetek kitűnő benchmarkingjairól. A hazai könyvpiacra is megjelentek hangzatos „sikerrecepteket” kínáló menedzsment „szakácskönyvek”. Aki a menedzsment területén nem szakember, elhiszi, hogy léteznek univerzális receptek.

Ahogy a matematikában nincs „Királyi út”, úgy a menedzsmentben sincs, ezért szisztematikus munkára és megalapozott módszerekre van szükség!

Egyik ilyen módszer a benchmarking.

A benchmarking a Xerox cég 1976-tól végzett kutatásai során fejlődött ki, mely kutatásokat Robert C. Camp vezette.

E könyv szerzője tehát nem más, mint maga a benchmarking kidolgozója, autentikus gyakorlati szakembere.

A benchmarkingnak egyezményes magyar elnevezése még nincs. Úgy tűnik, éppen olyan lefordíthatatlan, mint a marketing vagy a franchise. Bízunk benne, hogy a kialakuló terminológia kérdésein a szakma hamar átlép és összpontosít a benchmarking hazai gyakorlati alkalmazására, mely munka eredménye a vállalkozás egészének és részeinek objektív minősítése. Ez a minősítés és viszonyítás az alapja a fejlesztési célok meghatározásának, ezáltal a globális versenyben való sikeres részvételnek.

A könyvet azon vezetőknek ajánljuk, akik a valósággal kívánnak szembenézni és tudatában vannak annak, hogy a jobbaktól nem félni, hanem tanulni kell. A Műszaki Könyvkiadó nem kisebb szaktekintélynek, mint magának a benchmarking szellemi atyjának legújabb könyvét tette elérhetővé a magyar olvasóközönség számára.

Az Olvasónak – s főként az M&M szerzőinek – külön figyelmébe ajánljuk, hogy a könyv végén megtalálható néhány alapvető angol kifejezés helyes és helytelen fordítása. Csak példaként: a management „magyarul” menedzsment, menedzselés (nem vezetés, vezetőség, s nem angolul írva). S hogy a lényegről – a címszóról – se feledkezzünk meg: benchmarking = összemérés, főnévként pedig a benchmark = viszonyítási alap, összemérési alap. (Talán még időben jelezzük ezt, s „összemérés” helyett nem kell majd „bencsmarkolni”. – A szerk.)