

A Passion for Excellence

Peters, T and Austin, Nancy.
A passion for excellence: The leadership difference.
London: Willams Collins, 1985.

Met die verskyning van Peters en Waterman se blitsverkoper *In Search of Excellence* in Oktober 1982 het die skrywers gepoog om 'n breë raamwerk vir bestuursukses daar te stel. *A Passion for Excellence* probeer nou om die fyner detail in te kleur.

Diegene wat in hierdie boek 'n wonderformule, 'n kortpad na sukses of selfs net 'n nuwe benadering soek, sal teleurgesteld wees. Daar is niks nuut wat nie reeds voorheen gesê of geskryf is nie. Soos sy voorganger, is *A Passion for Excellence* eerder 'n poging om bestuurders los te maak van tegnieke, instrumente of programme en hulle terug te neem na die basis waarop bestuursukses berus.

Volgens die skrywers is daar twee bestanddele vir sukses oor die lang termyn. Eerstens moet daar na die kliënt en sy behoeftes omgesien word deur middel van 'n uitstaande produk en diens. Tweedens is voortdurende produkvernuwing nodig.

Die skrywers se model vir bestuursukses sien dus so daaruit: Sien om na die kliënt en sy behoeftes (Module 2), voortdurende vernuwing (Module 3) en werkers wat graag wil presteer (Module 4). Hierdie drie aspekte van die model word saamgevoeg deur leierskap (Module 5), wat dan uitnemende prestasie sal verseker.

Wanneer daar na kliënte verwys word, word daar nie van markte of bemarking gepraat nie, maar wel die mense wat die produk gebruik. Die sleutelbegrippe vir bestuur moet hoflikheid, luister en waarneming wees. Die gevolgtrekking word gemaak dat totale kliënttevredenheid oor die langtermyn die eerste prioriteit van bestuur moet wees. Indien die kwaliteit van die produk hoog is, sal dit besigheid vir die toekoms verseker.

Vernuwing word gesien as die wyse waarop verseker word dat produkkwaliteit hoog is, en jou produk beter is as dié van jou mededinger. Die klimaat vir vernuwing moet geskep word deur voortdurend daarvoor te gesels. Verder moet onthou word dat daar baie idees en pogings sal wees, en veral baie mislukkings, maar dat 'n mens selfs uit die mislukkings baie kan leer.

Werkers moet behandel word soos kreatiewe mense wat 'n bydrae te lewer het. Die skrywers wys daarop dat die bestuurder nie net 'n leier moet wees nie, maar ook dienaar en dat hy sy werkers moet respekteer en vertrou. Dit sal daartoe meehelp dat die werker hom/haar sien as 'n integrale deel van die organisasie, iemand wat in beheer van sake staan en iemand na wie geluister word. Erkenning vir goeie prestasie gelewer is 'n baie belangrike aspek en kan nie maklik oordoen word nie.

Leierskap moet plaasvind op alle vlakke van die organisasie, aangesien dit die ander drie aspekte van die model saamvoeg en orkestreer om te verseker dat die organisasie oor die lang termyn superieur sal presteer. Een van die aspekte van leierskap wat heelwat aandag kry, is dié van afrigting van bestuurstalent. Afrigting is om werklik aandag te gee aan werkers – te glo in hulle, om te gee en hulle betrokke te kry. Hulle word dus as vennote en bydraers tot die organisasie behandel.

Een idee wat soos 'n goue draad deur *A Passion for Excellence* loop, is MBWA (Managing by Wandering Around). Hierdie beginsel kan toegepas word om kliënte beter te leer ken en belangstelling te toon, om nuwe idees van verbruikers van die produk te kry en om in aanraking met werkers te bly en hulle sodoende meer betrokke te kry by die organisasie se doelwitte.

Die waarde van *A Passion for Excellence* lê daarin dat dit die bestuurder terugneem na die fundamente waarop bestuursukses berus. Dit poog dus nie om nuwe tegnieke, teorieë of instrumente bekend te stel nie, maar eerder om die basiese beginsels te beklemtoon. Hierdie boodskap word op 'n eenvoudige wyse oorgedra en met praktiese voorbeelde gestaaf.

A Passion for Excellence is nie 'n boek wat een keer gelees en op die rak geplaas sal word nie – daarvoor is daar te veel stof tot nadenke. Dit moet gereeld gelees en bestudeer word, sodat die kennis in 'n bestuurstyl omgesit kan word. Hierdie boek kan met groot vertroue vir alle bestuurders aanbeveel word, teweens vir enigiemand wat sy werk ernstig opneem en sy organisasie se belange op die hart dra.

P.G. SWART, Departement Bedryfsielkunde, Randse Afrikaanse Universiteit.