

اصول ۸ گانه مدیریت کیفیت

مجتبی رفیعی

دفتر توسعه مدیریت و تحول اداری - شرکت توزیع نیروی برق استان خراسان رضوی

مقدمه:

این مقاله، هشت اصل مدیریت کیفیت را به صورت کاملاً ساده و اجمالی معرفی می کند که بر اساس استاندارد سری های ISO 9001:2008 تعیین شده است. این اصول می تواند از طریق مدیریت ارشد به عنوان چهارچوبی برای هدایت سازمان به سوی عملکرد بهتر مورد استفاده واقع شود.

اصل اول : توجه به مشتری



سازمانها به مشتریانشان وابسته اند و بنابراین باید نیازهای حال و آینده آنها را دریابند ، به آنها پاسخ مناسب دهند و تلاش کنند که از حد انتظارات آنها فراتر روند.

اصل دوم : رهبری



رهبران بین هدف و جهت در سازمان سازگاری برقرار می کنند. آنها باید در داخل سازمان فضایی ایجاد کنند که افراد در آن کاملاً درگیر و مشغول کسب اهداف سازمان شوند.

اصل سوم : جلب مشارکت کارکنان



افراد در تمام سطوح برای یک سازمان، اهمیت دارند. جلب کامل مشارکت افراد باعث می شود که تمام توانایی هایشان برای منافع سازمان مورد استفاده قرار گیرد.

اصل چهارم : رهیافت فرآیندی



وقتی فعالیتها و منابع مربوط به آنها به صورت یک فرآیند، مدیریت شوند، نتایج دلخواه به صورت اثربخش تری بدست می آید.

اصل پنجم: رهیافت سیستمی به مدیریت



تشخیص، درک و مدیریت فرآیندهای وابسته بهم بصورت یک سیستم موجب افزایش کارایی و اثربخشی سازمان در رسیدن به اهدافش می شود.

اصل ششم: بهبود مستمر



بهبود مستمر عملکرد کلی سازمان، باید همیشه هدف سازمان باشد.

اصل هفتم: رویکرد واقع بینانه در تصمیم گیری



تصمیمات موثر مبتنی بر تحلیل منطقی داده ها و اطلاعات است.

اصل هشتم: روابط سود بخش متقابل با تامین کننده



هر سازمان و تامین کنندگان آن به هم وابسته اند و رابطه سود بخش متقابل بین آنها موجب افزایش توانایی هر دو در ایجاد ارزش می گردد .