

# اصول مدیریت کیفیت

فرامرز شاه‌محمدی

برای مدیریت کیفیت، اصول هشتگانه‌ای مشخص شده است که مدیریت رده بالا، به منظور راهبری سازمان به سوی عملکرد بهتر می‌تواند از آنها استفاده کند.

## مشتری محوری

سازمانها به مشتریان خود وابسته‌اند و لذا باید نیازهای حال و آینده مشتریان را درک کنند، خواسته‌های آنها را برآورده سازند و در جهت فراتر رفتن از انتظارات مشتری بکوشند.

## راهبری

راهبران، وحدت مقصد و جهتگیری سازمان را ایجاد می‌کنند. آنها باید محیط درون سازمانی را به نحوی پدید آورند و برقرار نگه دارند که افراد بتوانند در دستیابی به هدفهای سازمان به طور کامل دخیل شوند.

## دخیل بودن افراد

افراد در هر سطحی که باشند جوهره سازمان شمرده می‌شوند و مشارکت کامل آنها موجب می‌شود تواناییهایشان در جهت منافع سازمان مورد استفاده قرار گیرد.

## رویکرد فرایندی

نتیجه مطلوب وقتی به صورت کاراتری حاصل می شود که فعالیتها و منابع مرتبط به آنها به صورت یک فرایند، مدیریت شود.

## رویکرد سیستمی در مدیریت

شناسایی، درک و مدیریت فرایندهای مرتبط با هم به عنوان یک سیستم، به اثربخشی و کارایی سازمان در دستیابی به هدفهای آن کمک می کند.

## بهبود مداوم

بهبود مداوم در عملکرد کلی سازمان، باید هدفی دائمی برای سازمان باشد.

## پژوهی و واقع‌بینانه در تصمیم‌گیری

تصمیمات باید موثر و مبتنی بر تحلیل داده‌ها باشد.

## روابط سودبخش متقابل با تامین کننده

هر سازمان و تامین کنندگان آن، به هم وابسته‌اند و روابط سودبخش متقابل بین آنها موجب افزایش توانایی هر دو در ایجاد ارزش می شود.