

مدیریت کیفیت

مدیریت کسب و کار



شرکت خوشه‌ای • کسب و کار

انواع نهاد کسب و کار

شرکت سهامی • شرکت مسئولیت محدود • شرکت دولتی • شرکت سهامی خاص

شخصیت حقوقی (کسب و کار)

شرکت تعاونی • مؤسسه انفرادی • شراکت • ابرشرکت

راهبری شرکتی

مجمع عمومی عادی • هیئت مدیره • کمیته نظارت • Advisory board

عنوان شرکتی

• رئیس هیئت مدیره

- مدیر اجرایی • مدیر ارشد مالی • مدیر ارشد فناوری اطلاعات • مدیر منابع انسانی • (Chief business officer) (CBO)

اقتصاد

کالای اقتصادی • اقتصاد عمومی • اقتصاد کار • اقتصاد توسعه • اقتصاد بین‌الملل • اقتصاد مختلط • اقتصاد دستوری • اقتصاد سنجی • اقتصاد محیط زیست • اقتصاد بازار • اقتصاد دانش بنیان • اقتصاد خرد • اقتصاد کلان • توسعه اقتصادی • آمار اقتصادی

قوانین شرکت‌ها

• حقوق تجارت • قرارداد • Constitutional documents • اعسار • Corporate crime • Corporate liability • حقوق تجارت بين الملل • ادغامها و اكتسابها

دانش مالی

صورت مالی • بیمه • فکتورینگ • Cash conversion cycle • معاملات نهانی • بودجه‌بندی سرمایه‌ای • بانک تجاری • ابزار مشتقه • Financial statement analysis • Managerial finance • امور مالی • امور دولتی • مالی شرکتی • بازار بین‌المللی • تصفیه شرکت • بازار سهام • بازار مالی • مالیات • مؤسسه مالی • سرمایه در کردش • سرمایه‌گذاری خطرپذیر

حسابداری

حسابداری مدیریت • حسابداری مالی • ممیزی مالی

تجارت

تجزیه و تحلیل کسب و کار • اخلاق کسب و کار • طرح کسب و کار • Business judgment rule • رفتار مصرف‌کننده • عملیات تجاری • International business • مدل‌های کسب و کار در فضای برخط • تجارت خارجی • فرآیند کسب و کار • آمار

سازمان

conflict • فرهنگ سازمانی • Communicat

• Space

جامعه

مدیریت دارایی - مدیریت برد - موس سب و بر - [مدیریت بحوث](#) - مدیریت منازعه - مدیریت پیکربندی • مدیریت ارتباط با مشتری • بازاریابی) • مدیریت ارتباطات • مدیریت ارتباط با مشتری • مدیریت ارتباط با مشتری • مدیریت ارزش کسب شده • گسب و کار الکترونیک • برنامه‌ریزی منابع سازمانی (سامانه اطلاعاتی مدیریتی) • مدیریت مالی • مدیریت منابع انسانی (کارکنان) • Incident • مدیریت یکارچه • مدیریت دانش • مدیریت مصالح • مدیریت شبکه • مدیریت دفتر • مدیریت عملیات • مدیریت عملکرد • مدیریت نیرو • Problem • مدیریت فرآیند • چرخه عمر محصول • مدیریت تولید • مدیریت پروژه • مدیریت کیفیت • مدیریت مستندات • مدیریت منابع • مدیریت ریسک (مدیریت بحران) • مدیریت فروش • مدیریت امنیت • مدیریت خدمات • مدیریت راهبردی • مدیریت زنجیره تامین • مدیریت سیستم‌ها (مدیر سیستم) • مدیریت استعداد • مدیریت تکنولوژی

مدیریت کیفیت تضمینی است برای پایدار بودن محصولات و خدمات سازمان‌ها و یکی از بحث‌های جدید در زمینه تولید و خدمات است. گرچه سابقه آن به ابتدای تاریخ نیز می‌رسد اما مفهوم نوین کیفیت محصول قرن ۲۰ است. بر طبق یکی از نگرشا: مدیریت کیفیت یعنی نظارت بر فرایند ساخت و تولید محصول برای ایجاد اطمینان از مطابقت محصول با آنچه مورد نظر طراح یا مشتری بوده است. این نظارت از مرحله دریافت و سفارش مواد اولیه تا خدمات پس از فروش را شامل می‌شود. بدین ترتیب طیف وسیعی از فعالیت‌ها را شامل می‌گردد.

از جمله فعالیت‌های مربوط به مدیریت کیفیت یکی تضمین کیفیت و یکی کنترل کیفیت است. مدیریت کیفیت شامل چهار حوزه اصلی می‌باشد که عبارتند از: برنامه‌ریزی کیفیت، تضمین کیفیت، کنترل کیفیت و بهبود کیفیت.^[۱] امروزه مدیریت کیفیت نه تنها حوزه تولید، بلکه خدمات و حتی خدمات دولتی را نیز شامل شده و مدیریت کیفیت دولتها و آموزش و پرورش یکی از مباحث نوین در مدیریت کیفیت است.

محتویات

اصول مدیریت کیفیت

مشتری محوری

رهبری

مشارکت کارکنان

رویکرد فرآیندی

بهبود

تصمیم‌گیری بر اساس شواهد

مدیریت ارتباطات

انتقاد پذیری

جستارهای وابسته

منابع

پانویس

اصول مدیریت کیفیت

استاندارد بین‌المللی مدیریت کیفیت (ISO9001:2015) هشت اصل مدیریتی را به تصویب رسانده است که مدیران ارشد سازمان‌ها با استفاده از این اصول می‌توانند سازمان خود را در جهت بهبود کاریی هدایت کنند:

مشتری محوری

تمرکز مدیریت کیفیت بر برآورده ساختن نیازهای مشتری و تلاش برای ارائه خدمات فراتر از نیازهای مشتری است.

رهبری

رهبران در تمام سطوح سازمانی، یک هدف و جهت واحد را ایجاد می‌کنند و شرایطی را فراهم می‌کنند تا کارکنان در دست یابی به اهداف کیفیتی مشارکت کنند.

مشارکت کارکنان

کارکنان در تمام سطوح، ذات و جوهره یک سازمان به حساب می‌آیند و در صورت مشارکت کامل، توانایی‌های ایشان در جهت اهداف و دستاوردهای سازمان خواهند بود.

الف) مزایای کلیدی اصل مشارکت کارکنان

- کارکنان با انگیزه، متعهد و مشارکت جو در سازمان.
- نوآوری و خلاقیت در جهت اهداف سازمان.
- پاسخگویی کارکنان در قبال عملکردشان.

- علاقه مندی کارکنان به مشارکت و سهیم بودن در بهبود مستمر.

ب) به کارگیری اصل مشارکت کارکنان، می‌تواند به موارد زیر منجر شود:

- شناخت کارکنان نسبت به اهمیت مشارکت و نقش آنها در سازمان،
- شناخت کارکنان نسبت به موانع و محدودیت‌های کاری.
- پذیرش مسئولیت مشکل‌های مرتبط و یافتن روشی برای رفع آن توسط کارکنان.
- کارکنان، عملکرد خود را در قبال اهداف شخصی و سازمانی ارزیابی می‌کنند.
- کارکنان، فعالانه به دنبال فرصت‌هایی برای افزایش شایستگی‌ها، دانش و تجربیات خود هستند.
- کارکنان، دانش و تجربیات خود را بدون محدودیتی به اشتراک می‌گذارند.
- کارکنان در مورد مسائل و مشکل‌ها به طور صریح صحبت می‌کنند.^[۲]

رویکرد فرآیندی

بهبود

سازمان‌های موفق تمرکز مداوم در جهت بهبود دارند. بهبود برای یک سازمان جهت حفظ سطح فعلی عملکرد، واکنش به تغییرات در شرایط داخلی و خارجی و ایجاد فرصت‌های جدید، ضروری است.

تصمیم‌گیری بر اساس شواهد

احتمال زیادی هست که تصمیمات بر اساس تجزیه و تحلیل و ارزیابی داده‌ها و اطلاعات بیشتر، نتایج مورد نظر را تولید کنند.

یک سازمان برای موفقیت مداوم، ارتباطات خود را با اشخاص علاقه مند، مانند تامین کنندگان، خرده فروشان، مدیریت می کند.

انتقاد پذیری

جستارهای وابسته

■ کارآفرینی

منابع

- نظام الدین فقیه، کنترل کیفیت آماری ۹۶۴-۴۵۹-۲۹۳-۴۵۹-۱-ایکس: شابک [۴][۲]
- نظام الدین فقیه، مهندسی کیفیت و اطمینان ۹۷۸-۹۶۴-۹۹۹۸-۳-۱۸-۹۶۴-۹۷۸: شابک [۶][۵]
- نظام الدین فقیه، سازمان و مدیریت: فراگرد مفاهیم و نظریه‌ها ۹۶۴-۸۵۶۹-۱۸-۸۵۶۹-۵-۱۸-۹۶۴: شابک [۸][۷]
- نظام الدین فقیه، کیفیت بنیاد مدیریت سرآمدی در فرایند خودارزیابی اروپایی ۹۷۸-۹۶۴-۹۹۹۸-۰-۳-۹۰۳: شابک [۱۰][۹]
- نظام الدین فقیه، راهنمای تدوین اظهارنامه برای سرآمدی مدیریت کیفیت اروپا (بنیاد مدیریت کیفیت اروپا) ۹۷۸-۹۶۴-۹۹۹۸-۷-۲۳: شابک [۱۲][۱۱]
- نظام فنی و اجرایی کشور مصوب سال ۱۳۸۵ شمسی

پانویس

- Management and Organization: .۸
Changes in Concepts and Theories (<http://openlibrary.org/works/OL8794847>)
W/Management_and_Organization_(C
-hanges_in_Concepts_and_Theories
۹. خودارزیابی در فرایند سرآمدی کیفیت بنیاد مدیریت
<http://www.rasekhoon.net/>(books/show-283722.aspx
کیفیت اروپایی ((EFQM
Self Assessment in European .۱۰
Foundation for Quality Management
(<http://openlibrary.org/works/OL15395459>)W/Self_Assessment_in_European_F
oundation_for_Quality_Management
۱۱. راهنمای تدوین اظهارنامه برای سرآمدی (بنیاد مدیریت
کیفیت اروپا) (<http://www.rasekhoon.net/b>)books/show-339209.aspx
European Foundation for Quality .۱۲
Management EFQM (<http://openlibrar>

۱. نورالسنا، رسول. کنترل کیفیت آماری.
۲. «اصول مدیریت کیفیت .[www.msi.co.ir](http://www.msi.co.ir/knowledg) چیست؟» (<http://www.msi.co.ir/knowledg>) e/articles/item/437-what-is-quality-ma
nagement-principles.html .۲۰۱۸-۰-۲۱
۳. کنترل کیفیت آماری (<http://www.rasekhoon.net/books/show-533569.aspx>)
Statistical Quality Control (<http://openlibrary.org/works/OL8794854>)W/Statistic
al_Quality_Control
۴. مهندسی کیفیت و اطمینان [oon.net/books/show-642913.aspx](http://www.rasekhooon.net/books/show-642913.aspx)
۵. Quality and Reliability Engineering (<http://openlibrary.org/works/OL8794852>)W/Quality_and_Reliability_Engineering
(g)
۶. سازمان و مدیریت: فراگرد مفاهیم و نظریه‌ها (<http://openlibrary.org/works/OL8794851>)

برگرفته از «https://fa.wikipedia.org/w/index.php?title= مدیریت_کیفیت&oldid=25495274

این صفحه آخرین بار در ۱۲ فوریه ۲۰۱۹ ساعت ۸:۳۲ ویرایش شده است.

همه نوشه‌ها تحت مجوز Creative Commons Attribution/Share-Alike می‌باشند. برای جزئیات بیشتر شرایط استفاده را بخوانید.

ویکی‌پدیا® علامت تجاری متعلق به سازمان غیرانتفاعی بنیاد ویکی‌مدیا است.

- سیاست محروم‌گان
- درباره ویکی‌پدیا
- تکذیب‌نامه‌ها
-
- توسعه‌دهندگان
- آمار
- اظهارنامه کوکی