

فهرست

۵	مقدمه ناشر	■
۹	پیشگفتار	■
۱۳	مقدمه	■
۲۳	الزامات سیستم مدیریت کیفیت	■
۲۴	۱. دامنه کاربرد	
۲۶	۲. استاندارد مرجع	
۲۶	۳. اصطلاحات و تعاریف	
۲۶	۴. سیستم مدیریت کیفیت	
۳۴	۵. مسئولیت مدیریت	
۴۰	۶. مدیریت منابع	
۴۲	۷. تحقق محصول	
۶۰	۸. اندازه گیری، تجزیه تحلیل و بهبود	
۷۱	پیوست‌ها	■

مقدمه
ناشر

همه افراد سازمان، در سطوح مختلف، مسئولیت ارتقاء کیفیت را به عهده دارند. در هر سازمانی، مدیریت اثربخش کیفیت، مجموعه فعالیت‌های یکپارچه و فراگیری است که از طریق برنامه‌ریزی فرایندها، مهندسی محصولات، شناسایی مشکلات و کاستی‌ها و بهبود مستمر به اجرا در می‌آید.

شاید پیدایش دیدگاه‌ها و شیوه‌های مدرن ارتقاء کیفیت را بتوان به زمانی نسبت داد که فردریک تیلور، پدر مدیریت علمی، در اوایل قرن بیستم با تفکیک و تقسیم یک شغل به فعالیت‌های جداگانه و تمیز قائل شدن بین "بازرسی" و "تولید"، باعث ایجاد بخش مستقلی برای کیفیت در ساختار سازمانی تولیدکنندگان شد و متعاقب آن گام‌های نخستین ایجاد و توسعه مفاهیم نوین کیفیت و فعالیت‌های مرتبط با آن برداشته شد و بعدها موضوعاتی از قبیل کنترل کیفیت، تضمین کیفیت، مدیریت کیفیت و در نهایت مدیریت کیفیت جامع پا به عرصه دانش مدیریت گذاشتند. خانواده استانداردهای بین‌المللی از قبیل سیستم‌های مدیریت کیفیت، در ویرایش‌های متعددی شکل گرفته و در دهه‌های اخیر در سطح جهان معرفی شده‌اند و ویرایش‌های جدیدتر آنها همچنان در دست تهیه است. این استانداردها، سازمان‌ها را حمایت و پشتیبانی می‌کنند تا توان رقابتی و ارتباطی خود را در سطح ملی، منطقه‌ای، جهانی و بین‌المللی تقویت کنند و امروزه گستره وسیعی از سیستم‌های مدیریتی را پوشش می‌دهند که از آن میان می‌توان به استانداردهای زیست‌محیطی، ایمنی و بهداشت و مسئولیت‌های اجتماعی اشاره کرد.

انتشارات سرآمد، با انتشار آخرین ویرایش استانداردها، تلاش دارد تا فرهنگ نوین مدیریت را در بین سازمان‌های ایرانی اشاعه دهد، باشد تا مدیران کشورمان با به‌کارگیری نظام‌های نوین مدیریتی، زیرساخت‌های توسعه اقتصادی نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران را تحکیم بخشند.

سید مسعود همایونفر

رئیس مؤسسه مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی