



همایش بین المللی مدیریت

International Conference on Management

در آمدی بر مبانی نظری مدیریت کیفیت جامع

جواد جهان<sup>1</sup>

دانشجوی دکترای تخصصی برنامه ریزی درسی، دانشگاه آزاد اسلامی اراک

Javadjahan18@gmail.com

### چکیده

در سال های اخیر نظام های ارتقای مدیریت کیفیت به سرعت متحول شده اند. از حدود دو دهه گذشته فعالیت های بازرسی ساده با روش های کنترل کیفیت تکمیل یا جایگزین شده اند، تضمین کیفیت به وجود آمده و راه تکامل در پیش گرفته شده که هم اکنون ارتقای مستمر کیفیت با مدیریت کیفیت جامع جای همه آنها را گرفته است. مدیریت کیفیت جامع طی سال های اخیر به حوزه ای اثر گذار و مهم در سازمان های دولتی و غیر انتفاعی و تجاری در کشورهای در حال توسعه و صنعتی تبدیل شده است. در حقیقت، در اواخر دهه 1980 و 1990، TQM را می توان فلسفه ای مدیریتی تلقی کرد که توسط مدیریت سازمان ها و صنایع در سرتاسر دنیا اجرا شده است. هدف از نگارش این مقاله بررسی نقش و جایگاه مدیریت کیفیت جامع می باشد. پژوهش حاضر با استفاده از روش توصیفی به گردآوری اطلاعات کتابخانه ای، شامل شناسایی، مطالعه، طبقه بندی اطلاعات، تجزیه و تحلیل آنها و جمع بندی در خصوص موضوع مورد مطالعه پرداخته است و اصول، ابعاد و ویژگی های مدیریت کیفیت جامع و آموزش و اسلام در مدیریت کیفیت جامع را مورد بررسی قرار می دهد. نتایج این پژوهش نشان می دهد که جامعیت در مدیریت کیفیت به این مفهوم است که مدیریت کیفیت جامع یک راهبرد گروهی است که باید توسط مجموعه کارکنان یک نظام اجرا شود.

کلمات کلیدی: مدیریت، کیفیت، فراگیر، کیفیت جامع