



# دومین کنفرانس ملی پژوهش‌های کاربردی در مهندسی سازه و مدیریت ساخت دانشگاه صنعتی شریف - اسفند ۱۳۹۶



تأثیرات سیستم مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱ (شرکت مهندسی مشاور طرح گارنو)

مهديه امام بخش\*<sup>۱</sup>، حسنعلی مسلمان یزدی<sup>†</sup><sup>۲</sup>

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت پروژه و ساخت، دانشکده هنر و معماری، واحد یزد، دانشگاه آزاد اسلامی

۲- استادیار گروه عمران، واحد میبد، دانشگاه آزاد اسلامی

## چکیده:

دوباره کاری ها، هدررفت منابع، عدم رضایت نهایی از محصول و اتلاف زمان و هزینه از جمله مشکلاتی هستند که در نتیجه عدم کیفیت مناسب خدمات یا محصول نهایی یک فرایند ایجاد می شوند. وجود سیستم های مدیریت کیفیت و به کارگیری آنها در فرایند تولید هر نوع محصول یا خدمتی باعث ایجاد محصول بهتر با رضایت بیشتر مشتری یا ارباب رجوع خواهد شد. اما آنچه که در حال حاضر در بسیاری از سازمان ها و شرکت ها مشاهده می شود عدم آشنایی مدیران شرکت ها با اصول اولیه سیستم های مدیریت کیفیت است. عدم آشنایی مدیران با این سیستم ها از جمله سیستم مدیریت کیفیت ISO باعث ایجاد نوعی خلل در فرایند کیفیت هر نوع خدمتی است. با این پیش فرض در این مقاله شرکت مهندسی مشاور گارنو مورد بررسی قرار داده شد و با تحلیل اطلاعات کتابخانه ای و پرسشنامه ای گردآوری شده از طریق آمار توصیفی و استنباطی به همان فرضیه اولیه که مدیران شرکت با سیستم های مدیریت کیفیت آشنایی ندارند رسیدیم حال آنکه اگر مدیریت کیفیت ایزو به گونه ای صحیح در شرکت ها اجرا شود محصولات و خدمات با کیفیت تر ارائه خواهد شد.

**کلمات کلیدی:** سیستم مدیریت کیفیت، ISO، رضایت مشتری، شرکت مهندسی مشاور گارنو

## ۱. مقدمه

در جامعه حال حاضر هر سازمان، شرکت، نهاد یا بخشی که به تولید و ارائه یک محصول یا خدمت می پردازد به دنبال ارائه بهترین خروجی است و برای رسیدن به این بهترین راهی جز افزایش کیفیت محصولات خود ندارند [۱]. حال آنکه برای تسهیل در رسیدن به کیفیت مد نظر سیستم های مدیریت کیفیت طراحی شده اند که برای هر محصول یا خدمتی راه را هموار می سازند.

سیستم مدیریت کیفیت ISO استاندارد است که تمامی مراحل تولید یک محصول را شامل می شود تا در نهایت به رضایت مشتری از محصول، که در اینجا خدمت معرفی می گردد، برسد [۲]. استفاده از این سیستم ها و به کارگیری این

\* Emambakhsh88@gmail.com

† hmosalman@gmail.com