

تبیین نقش استانداردهای ایزو در بهبود فرآیندهای سازمان

طاہره منعم درآباد^۱، محمد دی دره خمسه مطلق^۲، کیمیا شیروانی هرنندی^۳، سپیده پارسایی مطلق^۴، علی قاسمی^۵

^۱ گروه مدیریت کسب و کار واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران (نویسنده مسئول)

^۲ گروه مدیریت کسب و کار واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

^۳ گروه مدیریت کسب و کار واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

^۴ گروه مدیریت کسب و کار واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

^۵ گروه مدیریت کسب و کار واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

چکیده

سازمان ها متشکل از مجموعه سیستمهایی است که عملکرد سازمان رارقم میزنند. هدف نخستین هرسystemی، رسیدن به نتیجه مطلوب و مورد نظر است. این تصور که فرآیندها می باید تجزیه و تحلیل شده و به طور مستمر بهبود یابند زیربنای اصلی مفهوم سیستم مدیریت کیفیت تلقی میشود. به جرأت میتوان گفت که استانداردهای ایزو یکی از پرتعدادترین مباحث مدیریتی سال های اخیر بوده است. به طوری که کمترین کشوری را می توان یافت که از نفوذ این استانداردها در امان مانده باشد. امروزه بسیاری از سازمان ها برای استمرار بقای خود در بازار و پاسخگویی مناسب و به موقع به نیازهای مشتریان، تاکید زیادی بر مساله کیفیت و پیاده سازی استانداردهای ایزو دارند. اجرای پروژه ایزو در یک سازمان در واقع تغییری است که روشهای تولید یا خدمات را متحول می کند. اما موفقیت پیاده سازی این سیستم ها همواره با تردید همراه بوده است. موفقیت اجرای استاندارد مدیریت کیفیت (ایزو) همواره یکی از مهمترین چالشهایی بوده که مورد توجه اندیشمندان حوزه نظر و عمل بوده است. در ایران بسیاری از شرکتها و سازمانهای دولتی و خصوصی به سمت استقرار این استانداردها حرکت کرده اند و موفقیت در اجرای استاندارد ایزو در این سازمانها، متفاوت بوده است. در این مقاله به بررسی نقش این استانداردها و چگونگی تاثیر آنها بر روند بهبود فرآیندهای سازمانی می پردازیم.

واژه های کلیدی: ایزو، ایزو ۹۰۰۰، مدیریت کیفیت جامع، رضایت مشتری، عملکرد سازمان