

TQM یا مدیریت کیفیت جامع:

یعنی درگیر شدن تمام افراد یک شرکت در بهبود کیفیت محصول، این دیدگاه فلسفه مدیریتی، احساس یکی بودن و اعتماد در تمام شرکت را می طلبد و از این رو می بینیم که در TQM نقش انسان، روابط انسانی، مشارکت همه کارکنان و نقش توانایی ها، استعدادها و مسئولیتهای فردی هر شخص زیر بنای مدیریت کیفیت جامع/ TQM را تشکیل می دهد که این مشارکت شامل کلیه کارکنان سازمان از مدیریت ارشد تا سطوح مختلف سازمان برای TQM یعنی: جلب رضایت مشتری با ارائه محصولات متنوع، با کیفیت در زمان مطلوب و به موقع و قیمت قابل رقابت و خدمات پس از فروش می باشد.

به همین دلیل ، عوامل ترویج TQM بیش از آنکه عوامل تکنیکی باشد ،عوامل انسانی و فرهنگی هستند ، زیرا تفکر و اصول اساسی مدیریت کیفیت جامع TQM/ بر تولید با کیفیت توسط همه انسان هاست.

سیستم مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) یک سازمان که اساس آن محور بودن و مشارکت همه اعضای سازمان در تدوین و اجرای سیاست های سرآمدی عملکرد شرکت Performance Excellence می باشد:

۱- بر افزایش رضایت مشتریان

۲- افزایش رضایت مصرف کنندگان

۳- تامین منافع همه اعضای سازمان و جامعه از طریق مدیریت روشها و نگرش های نظام مند

۴- در فرایند بهبود مستمر تاکید می نماید