

## نظام إدارة الجودة

نظام إدارة الجودة (بالإنجليزية: (QMS) (quality management system) هو مجموعة من الإجراءات والعمليات تركز على تحقيق سياسة الجودة و أهداف الجودة لتلبية احتياجات العملاء وفقا للشروط المطلوبة.

### كلمة أيزو

عبارة عن مجموعة من المواصفات والخصائص والمعايير وهي متطلبات الجودة. وقد صدرت مواصفات الايزو فكانت:

1. **المستوى الأول:** أول ما جاء هدفها ضبط الجودة لإسعاد العميل وإشباع رغباته، والفكرة مع اكتشاف الخطأ بعد وقوعها وإعادة تصحيحها.
2. **مرحلة متقدمة:** يركز على تأكيد الجودة: الأنشطة الدورية اللازمة لإرضاء المستهلك يجب أن تكون متوفرة (عملية وقائية) وضمان معظم الأنشطة والاحتياجات اللازمة أن تكون متاحة.
3. **المرحلة الأخيرة:** نوع من الكمالية تتجه لتطبيق كل الأنشطة المطلوبة والمحتاجة لضمان حاجات المستهلك (التركيز على التوجيه)

### أسس و مبادئ نظم إدارة الجودة

ترتكز نظم إدارة الجودة على ثمانية مبادئ أساسية ، تقوم على أساسها من والمبادئ هي:

1. **المبدأ الأول:** العميل هو بؤرة الاهتمام. العمل على إشباع رغبة العميل والعمل على إقناعه.
2. **المبدأ الثاني:** القيادة. من خلال وضع الأهداف و البرامج لتنفيذها بالشكل الصحيح و السليم.
3. **المبدأ الثالث:** إشراك العاملين في المنشأة.
4. **المبدأ الرابع:** منهجية العمليات.(الفلسفة والأنظمة المختلفة ما بين المؤسسات)
5. **المبدأ الخامس:** الإدارة بمنهجية المنظومات.
6. **المبدأ السادس:** التحسين المستمر. يجب أن يكون هدف دائم.
7. **المبدأ السابع:** اتخاذ القرار بناء على حقائق ينبغي أن تكون البيانات حقيقة عند اتخاذ القرارات.
8. **المبدأ الثامن:** الشراكة المربحة للطرفين مع الموردين. بتوفير معلومات عن السوق عن المواد عن المنافسين