

Samantekt

Frederick Winslow Taylor er sá sem fyrst kom fram með hugtakið gæðastjórnun. Fyrst fólst hún í eftirliti í kjölfar framleiðslu en seinna þróaðist hún út í að verða heildstætt kerfi þar sem gæði vörunnar voru innbyggð í ferlin sem unnið var eftir. Þegar leið á fékk einstaklingurinn meira vægi í hugmyndunum og urðu hugtök eins og umboð til athafna, aðgangur að upplýsingum, umbótateymi og opin samskipti stór hluti af gæðastjórnun. W. Edward Deming var meðal þeirra sem vildu innleiða gæðin í framleiðsluferlana og koma þannig í veg fyrir galla í framleiðslu. Markmiðið með gæðastjórnun ætti að vera að uppfylla kröfur og þarfir viðskiptavina með sífelldum umbótum.

Ýmsar aðferðir við gæðastjórnun hafa skotið upp kollinum í gegnum tíðina og má þar nefna ferlastjórnun, altæka gæðastjórnun, stjórnun samkvæmt stöðlum og Six Sigma. Allar þessar aðferðir miða að því að auka gæði en með mismunandi áherslum.

Stór hluti af gæðakerfi snýr að mannaúði. Þar má nefna þætti eins og þjálfun og umboð til athafna. Kerfi ganga ekki upp nema mannaúðurinn sem vinnur í þeim taki þátt og sé virkur innan þeirra. Oakland (2005) segir það kannski best þegar hann heldur því fram að allar tilraunir til að stjórna frammistöðu einstaklinga með kerfum, ferlum og tækni án tillits til einstaklinganna sem vinna með þau séu ekki vænlegar til árangurs.

Í skýrslunni er rætt um gæðastjórnun, innleiðingu hennar og viðhald, ásamt mannauðsstjórnun.

Tilgangurinn með rannsókninni er að skoða og svara spurningunni: Innleiða skipulagsheildir hugmyndafræði gæðastjórnunar um mannauðsstjórnun samhliða eða nær innleiðing á gæðastjórnun eingöngu til staðlaðra ferla? Til að svara spurningunni voru tekin viðtöl við starfsmannastjóra átta íslenskra fyrirtækja sem voru þátttakendur í könnun VR á fyrirtæki ársins árið 2007 og höfðu annað hvort gæðavottun samkvæmt ISO 9000 staðli eða hlotið Íslensku Gæðaverðlaunin.