

Þegar talað er um stjórnunarkerfi af einhverju tagi í rekstri fyrirtækja er jafnan verið að vísa til ákveðinna stjórnunaraðferða sem notaðar eru til að ná betri árangri á einhverju sviði, t.d. auknum gæðum vöru, færri mistökum, minni mengun, auknu öryggi o.s.frv. Til aðgreiningar á mismunandi stjórnunarkerfum er talað um gæðastjórnunarkerfi, umhverfisstjórnunarkerfi, stjórnunarkerfi heilsu og öryggis á vinnustað o.s.frv.

Mikil reynsla er komin á stjórnunaraðferðir slíkra kerfa og hafa kröfur til þeirra verið staðlaðar á alþjóðlega vísu, t.d. hjá [ISO](#) (International Standardization Organization). Algengt er að fyrirtæki styðjist við þessa staðla og leiti jafnvel eftir óháðri vottun þriðja aðila á samræmi við þá.

Þau fyrirtæki sem lengst hafa gengið í þessu efni hafa fengið fleiri en eina samræmisvottun á stjórnkerfi sitt, þ.e. vottun á samræmi við fleiri en einn sértækan stjórnunarstaðal (t.d. bæði gæðastjórnun og umhverfisstjórnun). Mörg íslensk fyrirtæki eru í þessum hópi og telja sig hafa augljósan ávinning af því að reka virkt og vottað stjórnunarkerfi. Merki um þennan ávinning má m.a. sjá í því að þau sækjast gjarnan eftir birgjum og samstarfsaðilum sem einnig eru með vottað stjórnunarkerfi í sinni starfsemi.

Algengustu stjórnunarkerfin, bæði hér á landi og á heimsvísu, eru kennd við gæði, þ.e. svokölluð gæðastjórnunarkerfi (e. quality management systems). Þau miða að því að tryggja og auka ánægju viðskiptavina með réttum eiginleikum þeirrar vöru og þjónustu sem þeir kaupa. Rétt er að geta þess að íslenska orðið "gæði" getur verið misvísandi í þessu samhengi. Gæði kalla gjarnan fram í hugann eitthvað sem gert er úr bestu hráefnum, er völundarsmíði, endist lengi og kostar mikið. Erfitt er að heimfæra þetta á framleiðslu pappadiska, svo dæmi sé tekið, en slík vara getur verið framleidd samkvæmt vottuðu gæðastjórnunarkerfi, engu síður en postulínsdiskar. Það er því gott að hafa hugtakið "eiginleikar" bak við eyrað þegar fjallað er um gæðastjórnun, en bæði þessi orð, "gæði" og "eiginleiki" eru þýðing á enska orðinu "quality". Gæðastjórnunarkerfi snúast um að tryggja viðskiptavininum rétta eiginleika vöru eða þjónustu sem hann sækist eftir og auka þar með ánægju hans.