

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإقتصادية والعلوم الجارية وعلوم التسيير

قسم: تسيير واقتصاد المؤسسة

الموضوع

الآيزو 22000
و الآيزو 27000

تحت اشراف الأستاذة:

خير الدين جمعة

من إعداد:

عماري عبد النور.

سويكي اسلام.

غضبان أحمد.

الموسم الجامعي: 2019-2020.

المقدمة

قبل التكلم عن الايزو لابد من معرف ما هي الجودة ؟ يمكن تعريف جودة منتج ما بأنها (صلاحيته للاستخدام) وهنا نعني مجمل المميزات لتحقيق الاحتياجات الموصوفة والمتضمنة وبهذا أصبحت الإدارة من أجل الجودة هي وظيفة الإدارة الكلية للتأكد من أن متطلبات الزبون قد تم تحديدها والإيفاء بها بشكل مرض ويتوافق مع المتطلبات - قد تختلف حاجات الزبون مع الوقت مما يعني مراجعة دورية لمتطلبات الجودة. وبما أن كل الأعمال تبدأ من الزبون، تدرك كافة الشركات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة وبشكل متزايد في كل مكان القدرة التنافسية للجودة. فالزبون الذي يشتري منتج ما لديه توقعات معينة تحدد عوامل عدة من حيث الاستخدام المقصود والشكل والأداء وقد تؤثر جميعها على هذه التوقعات. فإذا كان المنتج يلبي توقعات الزبون عند الاستخدام عندها سيسر الزبون ويقول أن المنتج ذو جودة عالية أو مقبولة. لذا تعتمد جودة المنتج على قدرته على أن يكون في مستوى توقعات الزبون.

وجودة المنتج هي عامل رئيسي في أي قرار شراء إذ تحب الجهة المشتريّة أن تعرف قبل وضع أي طلب شراء ما إذا كان المورد قادراً على تأمين منتج يتوافق مع كافة متطلباتها. وعادة، يطلب المشتري عينات من الموردين المحتملين ويقوم بالتفتيش والفحص لتحديد فيما إذا كانت العينات تتناسب مع المواصفات. وقد يعتمد المشترون الكبار إلى إرسال خبراء فنيين لتقييم أنظمة إدارة الجودة للموردين وللتأكد من أن هؤلاء الموردين سيكونون قادرين على توريد منتجات ذات جودة متناسقة. للحد من المشاكل الناجمة عن الطبيعة الشخصية والكلفة العالية التي يضطر المشترون لتحملها في حال أرادوا تقييم نظام الجودة لمورد ما، بزغت الحاجة لوجود نظام للتأكد من الجودة مقبول عالمياً ليكون المؤشر أو المرجع في تقييم نظام الجودة لدى أي مورد. ويجب أن يكون نظام الجودة بالشمول المطلوب لتحقيق أهداف الجودة كما ويجب أن يصمم لإرضاء حاجات الإدارة الداخلية في المنظمة ويطلب لأغراض التعاقد وتقييم الجودة الإلزامي للبرهنة على تنفيذ عناصر نظام الجودة المحدد.

خطة البحث

مقدمة

المبحث الأول: مفهوم الجودة ومراحل تطورها

المطلب الأول: مفهوم الجودة

المطلب الثاني: مراحل تطور الجودة

المبحث الثاني: آيزو 22000

المطلب الأول: تعريف نظام الجودة آيزو 22000

المطلب الثاني: أسس ومبادئ نظام إدارة سلامة الغذاء - آيزو 22000

المطلب الثالث: مراحل تطبيق وتقييم نظم إدارة سلامة الغذاء

المطلب الرابع: فوائد الحصول على شهادات آيزو 22000

المبحث الثالث: آيزو 27000

المطلب الأول: تعريف وأهمية الأيزو 27000

المطلب الثاني: مجالات وفوائد الأيزو 27000

المطلب الثالث: أهم النصائح العملية من أجل تطبيق فعال لنظام الأيزو 27001

خاتمة

قائمة المراجع

المبحث الأول: مفهوم الجودة ومراحل تطورها

المطلب الأول: مفهوم الجودة¹

أولاً: مفهوم الجودة

يعد مصطلح الجودة كثير التداول في الحياة اليومية، وهو يعني لمعظم الناس التفضيل، لذلك تعد سيارة المرسيديس هي سيارة الجودة وكذلك ساعة رولكس فهي ساعة الجودة ... إلخ من الأمثلة، وفي المثاليين السابقين تعد الجودة مرادفاً للرفاهية والتميز وهذه من الصعب قياسها، ويترتب على ذلك أن الجودة متاحة فقط للقادرين على الدفع .

أما من الناحية العلمية فقد اتخذت الجودة تعريفات مختلفة ومتعددة نكتفي فقط بذكر تلك التي أوردها بعض رواد الجودة :

- تعريف Ju 1951 : الجودة هي مدى ملائمة المنتج،
- تعريف Crosby 1979: الجودة هي المطابقة مع المواصفات،
- تعريف Ishikawa 1984: الجودة هي القدرة على إرضاء العميل.

1. المفهوم التقليدي للجودة

جاء في المواصفة (1986) ISO 8402 ما يلي: "الجودة هي مجمل خصائص الكيان التي تمنح له القدرة على إرضاء حاجات معلنه أو ضمنية ، وهو التعريف الذي تم الاحتفاظ به في المواصفة (1994) 8402 ISO إدارة الجودة وضمان الجودة- مصطلحات التي ألغت وحلت محل المواصفة (1986) 8402. نلاحظ من هذا التعريف أن الجودة لا تقتصر فقط بالمنتج، فمثلاً يمكننا الحديث عن جودة هذا الأخير يمكننا التكلم أيضاً عن جودة المنظمة، جودة النظام، جودة الأشخاص... إلخ، ويظهر لنا هذا من خلال استخدام المواصفة لمصطلح كيان" والذي يراد به حسبها نشاطاً، عملية، منتجاً (سلعة أو خدمة) منظمة، شخصاً أو توليفة من هؤلاء.

كما نجد أن الجودة، استناداً إلى نفس التعريف، لا تعني بالضرورة التميز أو الرفاهية وهو المفهوم السائد لدى عامة الناس، وإنما ببساطة، هي التعبير عن حاجات العملاء أو بالأحرى ترجمتها إلى مجموعة من المتطلبات الكمية أو الكيفية لتكون موجودة في خصائص الكيان، هذه المتطلبات لا بد أن تعكس كافة الحاجات المعلنه أو الضمنية للعميل التي يمكنها أن تتضمن بعض الجوانب كتلك الخاصة مثلاً بالأداء، السهولة في الاستعمال،

¹ حمد حسن رياض، دليل تأهيل المنظمات العربية لتطبيق نظام إدارة الجودة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2006، ص 22.

الضمان في التشغيل (الإتاحة، القابلية للاستعمال، القابلية للصيانة)، الأمان أو جوانب متعلقة بالمحيط (تتمثل أساسا في الالتزامات الناشئة عن القوانين والتنظيمات، وفي الاعتبارات المتعلقة بضرورة المحافظة على المحيط، الصحة، الطاقة، الموارد الطبيعية وغيرها...) أو جوانب اقتصادية وجمالية.

2. المفهوم الحديث للجودة¹

ورد في المواصفة ISO 9000 نظام إدارة الجودة - مبادئ و مصطلحات إصدار 2000 ما يلي:

الجودة هي قدرة مجموعة من الخصائص الجوهرية على إرضاء المتطلبات"، وهو التعريف الذي تم الاحتفاظ به في المواصفة الأخيرة (2005) ISO 9000 التي ألغت وحلت محل المواصفة السابقة.

أول ما يمكن ملاحظته في هذا التعريف مقارنة مع التعريف الوارد في المواصفتين السابقتين (1986) 8402 ISO و (1994) 8402 ISO هو إدراج المواصفة لمصطلح جديد جوهرية" وحذف مصطلح كيان" وتعويض عبارة "حاجات معلنة أو ضمنية" بالمصطلح المقابل لها "متطلبات". بالنسبة لمصطلح جوهرية" فقد تم إدراجه بهدف استبعاد الخصائص المسندة عن الجودة، وإن لم تشرح المواصفة ما المقصود بهذه الخصائص من شخص ما بشراء سيارة لأن سعرها يبدو له فقد أوردت مثالين عنها وهما السعر والمالك، فإذا قا مناسباً أو لأن مالك هذه السيارة هو صديق له، فإن هذا الشخص قد بنى اختياره على اعتبارات أخرى غير الجودة، هذا لا يعني أن الجودة بمفهومها التقليدي كانت تتضمن الخصائص الجوهرية والخصائص المسندة معا وأن الجودة بمفهومها الحديث لا تتضمن إلا الخصائص الجوهرية فالمواصفتان السابقتان (1986) 8402 ISO و (1994) 8402 ISO حتى وإن لم يستبعدا صراحة الخصائص المسندة، فقد كانا يقصدان بمصطلح "خصائص" الخصائص الجوهرية فقط دون الخصائص من وراء هذه الإضافة هي التدقيق في تعريف الجودة المسندة، وعليه فالغاية للجنة الفنية ISO/TC 176 المختصة أما عن حذف مصطلح كيان" ففيه بعض التراجع من بتطوير المواصفات القياسية للجودة على مستوى منظمة الـ ISO عن النطاق الذي منحته للجودة سابقا، فإذا كانت الجودة في المواصفتين السابقتين (1986) 8402 ISO و (1994) 8402 ISO قد تقترن بنشاط، أو عملية، أو منتج، أو منظمة، أو نظام، أو شخص، أو توليفة من هؤلاء، وهي كيانات وردت على سبيل المثال، فإن الجودة بمفهومها الحديث لا يمكنها أن تقترن سوى بمنتج، أو عملية أو نظام، وهي كيانات وردت على سبيل الحصر، ويظهر ذلك من خلال الشروحات الخاصة بمصطلحات "القدرة، خصائص الجودة، طبقة، التصميم والتطوير"، ولو أن مصطلحات "منتج"، "عملية" و"نظام" قادرة على استيعاب كيانات أخرى، فالشخص مثلا يمكن اعتباره نظاما وكذلك المنظمة فهي عملية ونظام في آن واحد.

¹ حمد حسن رياض، مرجع سابق، ص 23.

المطلب الثاني: مراحل تطور الجودة¹

1- مرحلة الفحص لم تقترن الجودة في هذه الفترة سوى بالمنتج، واقتصرت فقط على الاعتبارات الخاصة

بالمؤسسات دون مراعاة لرغبات واحتياجات العملاء، ولعل في مقولة الساخرة بخصوص ما إن كانت شركته للسيارات قد راعت عند تصميمها لسيارة فورد نموذج رغبات عملائها تلخيص للمكانة التي كان يحتلها هؤلاء عند هذه المؤسسة، "كل عميل بإمكانه اختيار اللون الذي يريد بشرط أن يكون أسوداً"، رغم ذلك فقد تم تسويق ما يقارب 15 مليون وحدة من هذه السيارة خلال الفترة الممتدة من 1908 إلى 1928 .

يفسر هذا الغياب من جانب العملاء، الذين لم تكن الجودة تعني لهم أكثر من الاقتصاد وضمان التشغيل حيث لم تكن مطالبهم تتعدى الحصول على منتج يصلح للاستعمال ويشغل لأطول فترة ممكنة"، إلى الوضعية الاقتصادية السائدة آنذاك التي كانت تقف بجانب العرض والإنتاج حيث كانت السوق قادرة على استيعاب معظم المنتجات التي تطرح فيها.

2- مرحلة مراقبة الجودة

تميزت هذه المرحلة بتعميم عمليات الفحص والمراقبة على كامل مراحل الإنتاج، فلأسباب اقتصادية فإنه وبدلاً من ترك المنتج المعيب الذي طرأ عليه خلل عند مرحلة من مراحل الإنتاج يواصل تلقيه القيمة المضافة وانتظار آخر مرحلة للقيام بعزله فإنه من الأنسب القيام بهذا العمل مباشرة عند نهاية المرحلة التي عندها طرأ عليه هذا الخلل. خلافاً لمفهوم الفحص الذي يقوم على التفتيش الكلي تعتمد المراقبة على استخدام الأساليب الإحصائية، تتم الرقابة الإحصائية للجودة في استخدام عينات القبول للحكم على جودة المنتج النهائي، جودة المنتجات نصف المصنعة وجودة المواد الداخلة، تقوم هذه الطريقة على أخذ عينة من الطليبة واختبارها وإسقاط نتائجها على المجتمع ككل، فإذا كانت نسبة الوحدات المعيبة أقل من نسبة الوحدات المعيبة المسموح بها فالطليبة تعتبر سليمة وبالتالي يمكن قبولها، أما إذا كانت نسبة الوحدات المعيبة في العينة أكبر من نسبة الوحدات المسموح بها فيتم رفض الطليبة.

3- مرحلة ضمان الجودة

ظهر مفهوم ضمان الجودة بعد نهاية الحرب العالمية الثانية التي شكلت انطلاقة لمرحلة جديدة من النمو الاقتصادي، حيث وبعد حالة الكساد التي خلفتها الأزمة الاقتصادية العالمية لسنة 1929 أصبح للإنتاج الكبير ما يقابله من الطلب، وظهر تنميط وتوحيد الإنتاج كحل لمواجهة هذا الطلب المتزايد على المنتجات ."

¹ احمد سيد مصطفى، إدارة الجودة الشاملة والايزو9000، مطابع الدار الهندسية، مصر، 2002، ص49.

أمام تزايد تأثير العملاء على حجم الطلب وتزايد حدة المنافسة أصبح مفروضاً على المؤسسات توجيه نشاطاتها الاقتصادية نحو احتياجات العملاء بالتعرف عليها ثم العمل على إرضائها.

4- مرحلة إدارة الجودة الشاملة

اقترن ظهور مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالتحويلات التي شهدتها السوق العالمي في السبعينات حين انقلبت موازين القوى إلى جهة العميل وأصبحت له إمكانية الاختيار بين مجموعة واسعة من المنتجات ما دفع بالمؤسسات إلى توجيه نشاطاتها نحو إرضاء "العميل بدلاً من الاكتفاء بإعطائه "الثقة" بأن متطلبات الجودة ستلبى بانتظام، فما الهدف من تصميم وإنتاج منتجات مثالية لا يريدتها العميل.

كما تزامن أيضاً مع دخول الفكر الإداري مرحلة جديدة يصفها بمرحلة النظام المفتوح - العامل الاجتماعي"، التي حل فيها الرجل الإنسان بتعقيدهاته وتناقضاته وعبثيته محل الرجل الآلي وحلت فيها المؤسسة الحساسة لمختلف القوى والضغوط الخارجية المتغيرة بشكل دائم ومستمر محل المؤسسة المنعزلة، هذا التعقد في المحيط الداخلي والخارجي دفع بالمؤسسات إلى الانفتاح على عملائها، ملاكها، أفرادها، مورديها، شركائها ومحيطها ككل، أو بما نسميهم في لغة الجودة، الأطراف ذات المصلحة.¹

المبحث الثاني: أيزو 22000

المطلب الأول: تعريف نظام الجودة أيزو 22000²

هي معايير سلامة تم وضعها من المنظمة الدولية للمعايير بالنسبة ل سلامة الغذاء . وهي مشتقة بشكل عام من أيزو 9000 و احتوت على مبادئ تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة و احتلت محله.

ويُعد أيزو 22000 معياراً معترفاً به دولياً يجمع بين نهج ISO9001 لإدارة سلامة الأغذية و HACCP لضمان سلامة الأغذية على جميع المستويات. ويوضح المعيار كيف يمكن للمؤسسة أن تثبت قدرتها على التحكم في مخاطر السلامة لضمان أن الغذاء آمن.

وتشكل سلامة الأغذية مصدر قلق عالمي. ويمكن تعريفها باليقين العملي بأن الإصابة أو المرض لن ينجم عن استهلاك الغذاء. ونحن نعتمد مجموعة واسعة من فئات أيزو 22000 في جميع أنحاء العالم.

ويمكن استخدام أيزو 22000 من قبل أي مؤسسة ضمن سلسلة إمداد الغذائية. ودمج المعيار مبادئ نظام تحليل المخاطر ونقطة التحكم الحرجة (HACCP) الذي وضعته هيئة Codex Alimentarius . ومن خلال

¹ احمد سيد مصطفى، مرجع سابق، ص 50.

² ايدجي باديرو، الدليل الصناعي الى الأيزو 22000، ط1، دار الفجر للنشر، الاردن، 2008، ص 100.

متطلبات قابلة للتدقيق، فإنه يجمع بين خطة نظام تحليل المخاطر ونقطة التحكم الحرجة (HACCP) والبرامج المطلوبة مسبقًا وكذلك متطلبات نظام سلامة الأغذية الأخرى.

تقدم شهادات Control Union شهادة معتمدة عالميًا في هذا المعيار عبر مجموعة واسعة من فئات السلسلة الغذائية. وتشمل هذه تصنيع الأغذية وإنتاج الأعلاف وتخزينها وتوزيعها أو إنتاج مواد التعبئة والتغليف.

المطلب الثاني: أسس ومبادئ نظام إدارة سلامة الغذاء - آيزو 22000¹

إن مجموعة المواصفات الدولية آيزو 22000 والصادرة عن المنظمة الدولية لتوحيد القياسي ISO في عام 2005 هي نتيجة لسلسلة من التطورات وتراكم الخبرة جراء تطبيق توصيات لجنة الكودكس المنتاريوس Codex Alimentarius الصادرة عام 1993 والتي عرفت باسم Hazard Analysis & Critical Control Point أي " تحليل المخاطر ونقط التحكم الحرجة" واختصارا HACCP ، التي استخدمت على مدار السنوات السابقة على إصدار منظمة ISO لهذه المواصفات ، وتختص بهذه المجموعة من المواصفات اللجنة الفنية ISO/TC 34 في المنظمة الدولية مجموعة العمل 17 منها .

تتكون المواصفة الدولية آيزو 22000 من العناصر /المتطلبات الأساسية التالية:

- 1. النطاق** يركز النطاق على إجراءات الضبط الواجب تنفيذها لتأكيد وجود عمليات تستطيع الوفاء بمتطلبات العميل والمتطلبات التشريعية الخاصة بسلامة الغذاء ، وتطبق هذه المواصفة على المنظمات التي تشارك بشكل مباشر أو غير مباشر في واحدة أو أكثر من الخطوات في سلسلة الغذاء ، وذلك بغض النظر عن حجم أو درجة تعقيد المنظمة.
- 2. المراجع القياسية:** ويعرض هذا العنصر للمرجعيات الممكن استخدامها لتحديد التعريفات المرتبطة بالمصطلحات والمفردات المستخدمة في هذه المواصفة القياسية.
- 3. المصطلحات والتعريفات:** يشير هذا العنصر كأحد ضرورات الاتساق في استخدام التعريفات والألفاظ إلى تلك التعريفات والمفردات الواردة في المواصفة ISO 9000 (حوالي 82 تعريف) هذا بالإضافة إلى عدد آخر من التعريفات الخاصة بمفردات تستخدم بصورة خاصة في تطبيقات الغذاء .
- 4. نظام إدارة سلامة الغذاء:** يوضح هذا العنصر متطلبات إنشاء نظام متكامل لسلامة الغذاء ويركز على الوثائق المطلوبة والسجلات اللازمة لتأكيد بناء فعال وتنفيذ وتحديث لنظام إدارة سلامة الغذاء
- 5. مسئولية الإدارة:** يحدد هذا العنصر مجموعة من المتطلبات منها مسئولية الإدارة العليا -تشكيل فريق لسلامة الغذاء وممثل للإدارة مسئولًا عن النظام بالإضافة إلى وضع سياسات و أهداف واضحة مع

¹ ايدجي باديرو، مرجع سابق، ص ص 103-104.

وضع خطط ومسئوليات في حالات الطوارئ ، ثم وضع آليات اتصال فعالة داخل المنظمة وخارجها وخاصة مع العملاء وأخيرا يحدد هذا العنصر ضرورة قيام الإدارة العليا بمتابعات دورية للنظام للتأكد من حالة النظام ولتحديد الأفعال التصحيحية والوقائية اللازم اتخاذها وأساليب التحسين المستمر الممكنة.

6. إدارة الموارد: يغطي هذا العنصر مطلب مسؤولية الإدارة في المنظمة عن توفير الموارد اللازمة والكافية شاملة الميزانيات والبنية التحتية والأفراد الأكفاء للنظام مع ضرورة تدريب العاملين لتغطية الاحتياجات التدريبية الخاصة بهم وضرورة تسجيل كافة أعمال التدريب وتطورها ونتائجها وفعاليتها.

7. التخطيط والتحقيق لمنتجات آمنة: ويدمج هذا العنصر كافة متطلبات الممارسة الحسنة للتصنيع Good Manufacturing Practice GMP ومتطلبات HACCP هذا بالإضافة إلى المتطلبات التشريعية المطبقة على المنظمة وعلى عملياتها . ويشمل العنصر تحديدا لبرنامج المتطلبات الأساسية (مثل: التدريب-التعقيم-الصيانة-التتبعية-مراجعة الموردين-ضبط المنتجات الغير مطابقة-إجراءات الاستدعاء..إلخ) مما يشكل المتطلبات العامة للحصول على اساس سليم لإنتاج الغذاء

8. الإقرار والتحقق والتحسين لنظام إدارة سلامة الغذاء: ويغطي هذا العنصر مجموعة متطلبات منها ضرورة قيام المنظمة بإقرار أن كافة الفرضيات المستخدمة في برامجها وتخطيطها للنظام صحيحة علميا ، هذا بالإضافة إلى أن المنظمة يجب عليها التخطيط لتنفيذ أعمال تحقق دورية على كافة مكونات النظام للتأكد من أن النظام يعمل كما هو مصمم أو أن هناك تعديلات يجب إدخالها ، مع ضرورة أن يكون التحقق هو جزء من عمليات التحسين المستمر عندما تقوم المنظمة بمراجعة التحقق.

المطلب الثالث: مراحل تطبيق وتقييم نظم إدارة سلامة الغذاء¹

على وجه العموم فإن المنظمة الراغبة في تطبيق نظام لإدارة سلامة الغذاء فإن عليها اتباع الخطوات التالية:

1- تطبق هذه المواصفة منفردة على المنظمة أو بتداخل وتكامل مع أيا أو كل من المن المواصفتين ISO 9001 & ISO 14001 كما تصلح لعملية الحصول على شهادة أو الإعلان الذاتي للمنظمة عن مطابقتها لها.

2- تقوم الإدارة العليا للمنظمة بتعيين ممثل للإدارة وفريق عمل خاص بنظام إدارة سلامة الغذاء ووضع خطة تنفيذية.

3- يتم عمل دراسة عن قوانين سلامة الغذاء في الدولة التي تنطبق على المؤسسة وعلى منتجاتها وعلى أنشطتها وعلى عملياتها.

4- يتم وضع برنامج المتطلبات الأساسية العامة) Prerequisite Program PRP مثل: التدريب-
التعقيم-الصيانة-التتبعية-مراجعة الموردين-ضبط المنتجات الغير مطابقة-إجراءات الاستدعاء..إلخ)
، ووضع كافة ما يلزم لتحقيقه وضبطه في المنشأة.

5- يتم عمل تحليل مخاطر وتحديد للنقاط الحرجة وأسلوب ضبطها في المنظمة في مسار إنتاج الغذاء بها

Hazard Analysis & Critical Control Points (HACCP)

6- تقوم الإدارة العليا للمنظمة بالمشاركة مع الفريق بوضع خطة تنفيذية للخطوات والأعمال اللازم اتخاذها
لتغطية البرنامج المحدد في الخطوة 4 والعمليات التي تم تحديدها في 5. مع توفير الموارد اللازمة
لذلك.

7- يتم على التوازي في المنظمة تبني وتنفيذ برنامج تدريبي وتوعوي لكل العاملين في المنشأة بمتطلبات
نظام إدارة سلامة الغذاء المستهدف لإعداد المنشأة للتغيير المطلوب.

8- يتم من خلال المسؤولين والخبراء تنفيذ الخطة التنفيذية الموضوعية في الخطوة 2 وعلى الإدارة العليا
للمنظمة أن تقوم بتوفير الموارد اللازمة للتنفيذ.

9- بعد تنفيذ النظام الجديد والمفترض مطابقته لنظام إدارة سلامة الغذاء ولمدة معقولة تؤكد استقرار النظام
الجديد تقوم الإدارة العليا للمنظمة بتكليف مختصين ذوي خبرة مناسبة سواء من داخل المنظمة أو من
خارجها بإجراء تدقيق شامل على تنفيذ النظام الجديد في المنظمة ، وعادة يتم هذا التدقيق بصورة
منهجية وطبقا لخطة موضوعة سلفا.

10- تكون نتائج التدقيق عادة "عدم مطابقت" لمتطلبات نظام إدارة سلامة الغذاء المستهدف ، ويتم بمعازنة
الإدارة العليا للمنظمة اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة لإغلاق "عدم المطابقت "

11- تقوم المنظمة بتنفيذ العمليات الواردة في البنود 9 & 10 بصورة منتظمة للحفاظ على مستوى أداء
مرضي للمنظمة وطبقا لمتطلبات نظام إدارة سلامة الغذاء .

12- قيام الإدارة العليا بعمل متابعات ومراجعات دورية مخططة للمنظمة وتنفيذها للنظام الموضوع وحل
مشاكل التنفيذ إلى أن تطمئن الإدارة العليا على مطابقة المنظمة لنظام الإدارة ومتطلباته الوارد في
المواصفة ISO 2200

13- تقوم المنظمة باختيار والتعاقد مع جهة إصدار شهادات معترف بها والتي تقوم بالتنسيق مع ممثل
الإدارة للمنظمة بترتيب توقيتات التدقيق عليها،

14- تقوم جهة إصدار الشهادة بالتدقيق على المنظمة وفي حالة كانت التدقيق إيجابية يتم منح المنظمة
شهادة آيزو 22000 خاضعة لتدقيق الجهة المانحة الدوري للتأكد من استمرارية مطابقة المنظمة مع
متطلبات المواصفة الدولية.

المطلب الرابع: فوائد الحصول على شهادات آيزو 22000¹

- 1- رضا العميل وسلامة المستهلك.
- 2- تحسين العلاقة مع المجتمع والوفاء بأحد عناصر المسؤولية المجتمعية.
- 3- إرضاء المستثمر
- 4- تحسين صورة المنشأة ونسبة المشاركة في السوق
- 5- الوفاء بمتطلبات إجازة النظام
- 6- تحسين السيطرة على التكلفة
- 7- تقليل الحوادث الناشئة عن مخاطر عدم سلامة الغذاء
- 8- إظهار الاهتمام
- 9- توفير المدخلات من الخامات والطاقة
- 10- تسهيل الحصول على التصاريح
- 11- تحسين العلاقة مع الحكومة

المبحث الثالث: آيزو 27000

المطلب الأول: تعريف وأهمية الآيزو 27000²

أولاً: تعريفه:

آيزو 27000: هو معيار عالمي لإدارة أمن المعلومات صادر عن المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس؛ يُعد الآيزو 27000 فردًا من عائلة معايير الآيزو 27000 التي تساعد المنشآت في الحفاظ على أمن معلوماتها. يتم استخدام نظام الآيزو 27001 من قبل آلاف الشركات في جميع أنحاء العالم ويسمح لهم بإنشاء نظام فعال وواضح للحفاظ على البيانات السرية بحيث تكون آمنة وفي الوقت عينه متوفرة للمستخدمين المصرح لهم. يجمع هذا المعيار بين متطلبات أمن الإجراءات وأمن القوى العاملة، فضلاً عن الجوانب المادية والفنية للشركة. عرّفت المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس الآيزو 27000 كما يلي: يحدد معيار 27000 متطلبات إنشاء نظام إدارة أمن المعلومات وتطبيقه والحفاظ عليه وتحسينه باستمرار ضمن الأطر العملية للمنشأة. كما يتضمن معيار الآيزو 27000 متطلبات لتقييم ومعالجة مخاطر أمن المعلومات المصممة خصيصًا لاحتياجات المنظمة. المتطلبات المنصوص عليها في المواصفة القياسية آيزو 27000: هي متطلبات عامة وتهدف إلى تطبيقها على جميع المؤسسات، بغض النظر عن نوعها أو حجمها أو طبيعتها.

¹ ايدجي باديرو، مرجع سابق، ص 108.

² خضير كاضم حمود، إدارة الجودة وخدمة العملاء، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2007، ص 78

ثانياً: أهمية معيار الأيزو 27000

من الخطأ الإعتبار أن أمن المعلومات هو مسؤولية فريق تكنولوجيا المعلومات فقط، بل إن مسؤولية أمن المعلومات تكون على مستوى الشركة ككل. تعد إدارة المخاطر الأمنية عنصراً حيوياً بالنسبة لخطة أمنية فعالة ، وهناك العديد من الخيارات المتاحة أمام الشركات. لذلك، فإن معياراً موثوقاً مثل الأيزو 27000 يوفر إرشادات عامة شاملة لإنشاء نظام أمان وخطة لإسترداد المعلومات في حالة حدوث إختراق أمني.

يتضمن معيار الأيزو 27000 جميع المتطلبات الضرورية للتحقيق في مخاطر أمن المعلومات للشركة وينظر في التهديدات ونقاط الضعف والتأثيرات المحتملة للخروقات بتلك الشركة. وهو يتألف من دليل لاختيار وتنفيذ مجموعة من ضوابط وتدابير وإجراءات أمن البيانات لإدارة المخاطر الأكثر صعوبة في الشركة. كما يسلط الضوء على ضرورة المتابعة المستمرة بحيث يتم تحديث الإجراءات الأمنية ومعالجة المخاطر باستمرار ومواصلة تلبية احتياجات أمن المعلومات الفردية للمنظمة على أساس مستمر .

المطلب الثاني: مجالات وفوائد الأيزو 27000¹

أولاً: مجالات المواصفات الأيزو 27000

- ✓ إدارة مخاطر تقنية المعلومات
- ✓ سياسة أمن المعلومات
- ✓ أمن موظفي المنظمة
- ✓ سلامة بيئة العمل وأمن الممتلكات
- ✓ إدارة الإتصالات وعمليات التشغيل
- ✓ التحكم بالوصول الى الأماكن.
- ✓ أمن المعلومات وإدارة الحوادث
- ✓ إدارة استمرارية جاهزية العمل

ثانياً: فوائد الحصول على شهادة الأيزو 27000

- ✓ رضا العميل
- ✓ تحسين العلاقة مع المجتمع
- ✓ إرضاء المستثمر
- ✓ تحسين صورة المنشأة ونسبة المشاركة في السوق
- ✓ الوفاء بمتطلبات إجازة النظام

¹ شاهين نداء صالح مهدي، المواصفة الدولية ايزو27000، دار الرضا للنشر، ط1، الأردن، 2001، ص 155.

✓ تحسين السيطرة على التكلفة

✓ تقليل حالات فقد المعلومات

✓ إظهار الاهتمام

✓ تحسين العلاقة مع الحكومة

✓ المحافظة على ممتلكات المنظمة سواءً كانت معنوية مثل المعلومات او البرامج او مادية مثل الأجهزة والمباني.

✓ زيادة الوعي لجميع موظفي المنظمة بأهمية أمن المعلومات وماهي النتائج السلبية المترتبة على عدم الإلتزام بذلك.

✓ الإلتزام بالمواصفة ISO/IEC 27001 ، وبالمواصفات عموماً دليل على اهتمام المنظمة بتطوير ادائها وحرصها على الإلتزام بأعلى المعايير لتقديم خدمة أفضل.

✓ زيادة التنافسية للمنظمة مقارنة بالمنظمات الأخرى العاملة في نفس المجال.

✓ تبرهن لعملاء المنظمة من الأفراد والشركات على مستوى أمن المعلومات المستخدم.

✓ جاهزية المنظمة على مواصلة اداء أعمالها في حالة حصول الحوادث الطارئة والطبيعية.

✓ زيادة التواصل بين موظفي تقنية المعلومات والإدارة العليا للمنظمة.

✓ تسهيل عملية الانتقال و الحصول على المواصفة الدولية ISO 9000

المطلب الثالث: أهم النصائح العملية من أجل تطبيق فعال لنظام الأيزو 27001¹

✓ تحديد نطاق عمل نظام إدارة أمن المعلومات المراد تطبيقه.

✓ تأكيد إلتزام الإدارة العليا للمنشأة في المضي قدماً بنظام إدارة أمن المعلومات.

✓ إبدأ برسم مخطط تنفيذي وهيكله موارد المشروع، بما في ذلك قرار إستخدام الإستشاريين ودراسة الأدوات والموارد المتاحة المساعدة في المشروع.

✓ قم بتحليل الفجوات أو ما يُعرف بـ GAP Analysis بين الأداء الفعلي والأداء المطلوب تحقيقه.

✓ تقييم المخاطر المحتملة وتحديد المناطق الأكثر عرضة للخطر.

✓ إجراء تقييم مخاطر أمن المعلومات في فترات محددة لها أو عند إجراء أو حدوث تغييرات مهمة.

✓ تأكد من أن أهداف تطبيق نظام إدارة أمن المعلومات متناسق مع سياسة أمن المعلومات.

✓ تحديد أقنية تواصل الداخلية والخارجية ذات الصلة بنظام إدارة أمن المعلومات.

✓ تقييم أداء أمن المعلومات وفعالية نظام إدارة أمن المعلومات، والحفاظ على زخم في الأداء من أجل التحسين المستمر.

✓ تنفيذ برامج التدريب والتوعية حول ممارسات أمن المعلومات.

✓ مراجعة نظام إدارة أمن المعلومات في المنظمة على فترات زمنية مخطط لها لضمان إستمرار ملاءمتها وكفائتها وفعاليتها.

✓ إجراء تدقيق دوري لإعادة تقييم نظام إدارة أمن المعلومات.

قائمة المراجع

1. حمد حسن رياض، دليل تأهيل المنظمات العربية لتطبيق نظام إدارة الجودة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
2. احمد سيد مصطفى، إدارة الجودة الشاملة والايزو 9000، مطابع الدار الهندسية، مصر، 2002.
3. ايدجي باديرو، الدليل الصناعي الى الايزو 22000، ط1، دار الفجر للنشر، الاردن، 2008.
4. خضير كاضم حمود، إدارة الجودة وخدمة العملاء، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2007.
5. شاهين نداء صالح مهدي، المواصفة الدولية ايزو 27000، دار الرضا للنشر، ط1، الأردن، 2001.