

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي



جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

بحث حول

نظام الجودة الإيزو ISO 9000

تحت إشراف:

د- خير الدين جمعة

من إعداد الطلبة:

- بوزلزل أنور أمين

- برتيمة هشام

- نزال بلال

السنة الجامعية: 2020/2019

خطة البحث

مقدمة

المبحث الأول: ماهية المنظمة العالمية للمواصفات القياسية الايزو (ISO)

المطلب الأول: تعريف المنظمة الدولية للمواصفات القياسية وطبيعة عملها

الفرع الأول: تعريف المنظمة الدولية للمواصفات القياسية

الفرع الثاني: طبيعة عمل المنظمة الدولية للمواصفات القياسية الايزو: (ISO)

المطلب الثاني: المنظمة العالمية للمواصفات القياسية الايزو (ISO) نشأتها، أهميتها وأهدافها

الفرع الأول: نشأة المنظمة الدولية للمواصفات القياسية الايزو (ISO)

الفرع الثاني: أهمية المواصفات القياسية الايزو (ISO) :

الفرع الثالث: أهداف المنظمة الدولية للمواصفات القياسية الايزو (ISO)

المطلب الثالث: أهم المواصفات التي تصدرها منظمة الايزو (ISO) والمعنية بتحقيق التنمية المستدامة

المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول مواصفات الايزو ISO 9000

المطلب الأول: تعريف الايزو ISO 9000

المطلب الثاني: خصائص مواصفات الايزو 9000

المطلب الثالث: المبادئ الأساسية لأنظمة الجودة ISO 9000

المطلب الرابع: إصدارات ومكونات سلسلة مواصفات الايزو ISO 9000

الفرع الأول: إصدارات مواصفات نظم إدارة الجودة الايزو ISO 9000

الفرع الثاني: مكونات سلسلة مواصفات الايزو ISO 9000

المطلب الخامس : مزايا تطبيق مواصفات الايزو ISO 9000 في المؤسسة

الفرع الأول: فوائد تطبيق مواصفات الايزو 9000

الفرع الثاني: صعوبات تطبيق نظام الايزو 9000

المبحث الثالث: مراحل الحصول على شهادة الايزو ISO 9000 وعلاقته بإدارة الجودة

المطلب الأول: مراحل الحصول على شهادة الايزو ISO 9000

المطلب الثاني: الايزو ISO 9000 وعلاقته بإدارة الجودة

مقدمة:

تعتبر المؤسسات الاقتصادية العامة أو الخاصة والوطنية أو الأجنبية من بين الوسائل التي تعتمد عليها الدولة محليا لتحقيق التنمية الوطنية، ومن أجل التوفيق بين تحقيق التنمية وحماية للبيئة وتكريسا لمبدأ التنمية المستدامة قامت الهيئات والمنظمات الدولية باستحداث مقاييس ومواصفات دولية تشمل مجالات محددة تعمل المؤسسات الاقتصادية على التقيد بها واحترامها و تطبيقها كمقاييس الايزو 9000 والذي هو موضوع بحثنا، وذلك من أجل التنسيق فيما بين الدول وفق معايير موحدة؛

مما تقدم نرى بأن الإشكالية الرئيسية للبحث تتمثل فيما يلي :

ما هي سلسلة الايزو 9000 ، وكيف يمكن للمؤسسة الحصول على شهادة الايزو 9000 ؟

المبحث الأول: ماهية المنظمة العالمية للمواصفات القياسية الإيزو (ISO)

المطلب الأول: تعريف المنظمة الدولية للمواصفات القياسية وطبيعة عملها

الفرع الأول: تعريف المنظمة الدولية للمواصفات القياسية¹

تعرف تسمية الإيزو (ISO) من حيث معنى الكلمة بأنها " تعني التعادل أو التساوي والتشابه " وهي كلمة مشتقة من أصل يوناني (ايزوس ISOS) مستنبطة من فكرة عدم الإختلاف أو التعادل.

وتستخدم كلمة إيزوس كجزء متقدم من عدد الكلمات المرتبطة بمفهوم المساواة، فعلى سبيل المثال تعني كلمة إيزوثيرمل isothermal: تواجد درجات حرارة متساوية. ولذا فإن المقصود بكلمة إيزو هو وجود مواصفات قياسية متجانسة لعملية معينة قادرة على إنتاج وحدات متماثلة.

فإذا ما تم الإتفاق بين المورد والزبون على تجهيز (100) وحدة من المنتج المتعاقد عليه، فإنه يتوقع أن يتم إنتاج وحدات متماثلة لا تختلف مواصفات الوحدة الأولى عن الوحدة تسلسل مئة، ويتم تجهيزها بالكامل على شكل وحدات متماثلة، أي تساوي الشيء بالمقارنة مع المواصفة، مما يشترط توفر المواصفات القياسية .

أشتقت كلمة الإيزو (ISO) من الحروف الثلاثة الأولى لتسمية المنظمة الدولية للمواصفات القياسية

International Organization for Standardization، وهي عبارة عن فدرالية عالمية لمنظمات التقييس الوطنية المنخرطة بها، وبسبب أن هناك العديد من الإختصارات للمنظمة الدولية للتوحيد القياسي في العديد من اللغات فمثلا بالإنجليزية تأخذ إختصار (IOS) وبالفرنسية تأخذ إختصار (ONI)، لذا تقرر أن يكون إختصار واحد منبثق من الكلمة اليونانية (ISOS)، ولهذا أصبح الإختصار الموحد بكل الدول هو (ISO)، وبالتالي جاء إستخدام هذا المقطع للدلالة على هذه المنظمة من منطلق الدور الرئيسي الذي تقوم به وهو إصدار مواصفات دولية موحدة سواء كانت فنية تخص السلع أو الخدمات، أو مواصفات تنظم الإدارة. هذا بالإضافة إلى أنها تعمل على رفع المستويات القياسية ووضع المعايير والأسس والاختبارات ومنح الشهادات المتعلقة بها من أجل تشجيع تجارة السلع والخدمات على مستوى عالمي في شتى المجالات ماعدا الإلكترونيات حيث توجد هيئة خاصة بها المجال، كما تضم هذه المنظمة ممثلين من معظم دول العالم.

¹ راشي طارق، الاستخدام الأمثل للمواصفات العالمية (الإيزو) في المؤسسة الاقتصادية لتحقيق التنمية المستدامة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، 2010، الصفحة رقم : 49

بناءً على ما سبق يمكن تعريف المنظمة الدولية للمواصفات القياسية الإيزو (ISO) على أنها "منظمة مهمتها إصدار المواصفات القياسية الدولية وتوحيد المواصفات في المجالات المتعددة على المستوى العالمي، حتى تساعد على سهولة التبادل التجاري في السلع والخدمات، وتطوير التعاون بين دول العالم.

كما تعرف على أنها: "كيان غير حكومي أسس من أجل تطوير المواصفات، فهي مسؤولة عن تصميم وتطوير العديد من المواصفات الدولية في جوانب قطاع الأعمال والجوانب الفنية والتقنيات التي تدخل في بناء المواصفات، وتعتمد على مجموعة من العلماء المتخصصين في مختلف الدول، حيث يتم متابعة مشكلات التطبيق عن طريق مندوبين يجتمعون على شكل لجان لتبادل الخبرات والآراء وهذا ما يعطي المنظمة سمعة العمل غير المركزي. وتعتبر منظمة الإيزو أهم هيئة عالمية تقوم بالإشراف على وضع وإصدار المعايير الدولية، والتي يطلق عليها معايير الإيزو (ISO) وهي عبارة عن: "مجموعة من المواصفات التقنية المعترف بها دولياً، وذلك لتشغيل عمليات الإنتاج والسلع ونماذجها وأدائها وإدارتها"، وهي تعبر عن اتحاد المنظمات الوطنية للمواصفات لأكثر من 110 دولة، عضو واحد عن كل دولة، تقوم بوضع معايير ومواصفات في جميع المجالات الصناعية والاقتصادية والعلمية والتقنية بشكل موحد على مستوى عالمي، ومنح شهادات للمؤسسات التي تعتمد هذه المواصفات بفعالية.

هذا ويعتبر اعتماد مواصفات الأيزو (ISO) ليس بأمر إجباري على المؤسسات ولكنه يساعدها في كسب ثقة الزبون أو المستهلك وحمايته، إذ تساهم في رفع مستوى الجودة وتوفر الأمان والاعتمادية والفعالية بواسطة الاستغلال الأمثل للموارد، وجعل التبادلات التجارية أكثر حرية وتوازناً وتطوراً .

كما تعبر المنظمة الدولية للمواصفات القياسية عن مصالح الأطراف المختلفة من منتجين ومستخدمين وحكومات وهيئات علمية من خلال إسهام كل منها في إعداد المواصفات الدولية

الفرع الثاني: طبيعة عمل المنظمة الدولية للمواصفات القياسية الإيزو (ISO):

يمكن وصف طبيعة عمل المنظمة في النقاط التالية:¹

- تختص المنظمة بوضع وتطوير المواصفات، وتغطي جميع المجالات بإستثناء تلك المتعلقة بالهندسة الكهربائية والإلكترونية لأنها من إختصاص منظمة الكهرو تقنية،

(International Electro-technical Commission)

¹ راغبي طارق، الاستخدام الأمثل للمواصفات العالمية (الإيزو) في المؤسسة الاقتصادية لتحقيق التنمية المستدامة، نفس المرجع السابق رقم : 50 و 51

- يتم تمويل المنظمة باعتبارها جهة غير حكومية من إشتراكات هيئات المواصفات العالمية التي تمثل الدول المختلفة بنسبة (70 %) بينما يتم تغطية (30 %) من إيرادات المطبوعات والمنشورات الصادرة عن المنظمة.
- المنظمة لا تتدخل نهائيًا في منح شهادات الإيزو فهناك شركات التسجيل مختصة في منح شهادات التوافق.
- ترشيد المنظمة المشتركين ومراسليها عن أساليب التسجيل وتوفير النشرات و الدورات والتعديلات التي تصدر عنها.
- تقوم المنظمة بإعادة النظر في المواصفات كل أربع أو خمس سنوات طبقًا لاتجاهات مستخدمي المواصفة وانعكاساتها وتطبيقاتها ومشكلاتها.
- إن المنظمة غير مسؤولة عن التحقق بمدى مطابقة ما ينفذه المستخدم للمواصفة مع متطلباتها.
- تتكون المنظمة حاليًا من 158 عضوا وطنيًا، أعضائها مفوضين من قبل هيئات حكومية كما هو الحال في نظام الأمم المتحدة، لهذا فالمنظمة الدولية للتقييس تشغل موقع هام وفريد من نوعه بين القطاعات العامة والخاصة، وذلك بسبب أن أعضائها يدخلون في تركيب الحكومة الخاصة بأوطانهم، ومن ناحية أخرى هناك بعض الأعضاء ليس لهم صلة بأي حكومة، وإنما يكون موفدين من قبل القطاع الخاص بشرط أن يكون تابع للإتحاد الصناعي الوطني الخاص ببلده.

المطلب الثاني: المنظمة العالمية للمواصفات القياسية الإيزو (ISO) نشأتها، أهميتها وأهدافها :

الفرع الأول: نشأة المنظمة الدولية للمواصفات القياسية الإيزو (ISO):¹

لقد عرفت أهمية التقييس أثناء الحرب العالمية الأولى، لجعل المواد المصنعة من منتجين مختلفين قابلة للتبادل، كما شجع هذا على التنسيق بين المنظمات الدولية للتقييس، إذ تم إنشاء الإتحاد الفيدرالي للجمعيات الوطنية للتقييس في تشرين الأول عام 1928 في براغ، ثم توقفت عن العمل لسوء أحوالها المالية، وكانت تلك الجمعية أساسًا للتفكير في إنشاء المنظمة الدولية للمواصفات القياسية الإيزو (ISO). بعد نهاية الحرب العالمية الثانية إقترحت عدد من الدول الأوروبية إنشاء منظمة دولية متخصصة تسعى إلى تحقيق عدد من الأهداف منها توحيد المواصفات المعتمدة في الصناعة لتسهيل عملية التبادل التجاري فيما بينها، وتوحيد وتحديث المواصفات بقصد تطوير مختلف القطاعات الإنتاجية والخدمية، من أجل تسريع العودة إلى المجال الصناعي العالمي، بما يحول دون سيطرة الولايات المتحدة الأمريكية على الأسواق العالمية.

¹ راشفي طارق، نفس المرجع السابق رقم : 51

وعليه قامت الدول الأوروبية بإتخاذ إجراءات سريعة تشمل الجانب التصنيعي والجانب التجاري من بينها ما يلي:

- إقامة منظمة دولية لتوحيد وتطوير المواصفات والأعمال ذات العلاقة بها على المستوى الدولي تم تسميتها بمنظمة التقييس الدولية ISO .

- عقد إتفاقية دولية لتحرير التجارة من القيود الجمركية تسمى إتفاقية الجات GATT .
لذلك تم عقد لقاء عام 1946 بين وفود 25 دولة في لندن واتفقوا على إقامة منظمة دولية عرفت بـ :
المنظمة الدولية للمواصفات القياسية الإيزو (ISO) وأختيرت مدينة جنيف السويسرية مقرا لها،
وباشرت المنظمة عملها فعليا بتاريخ 1946/02/23 وذلك بإصدار جملة من المواصفات الموحدة عممت على
دول الأعضاء بالمنظمة.

الفرع الثاني: أهمية المواصفات القياسية الإيزو (ISO):¹

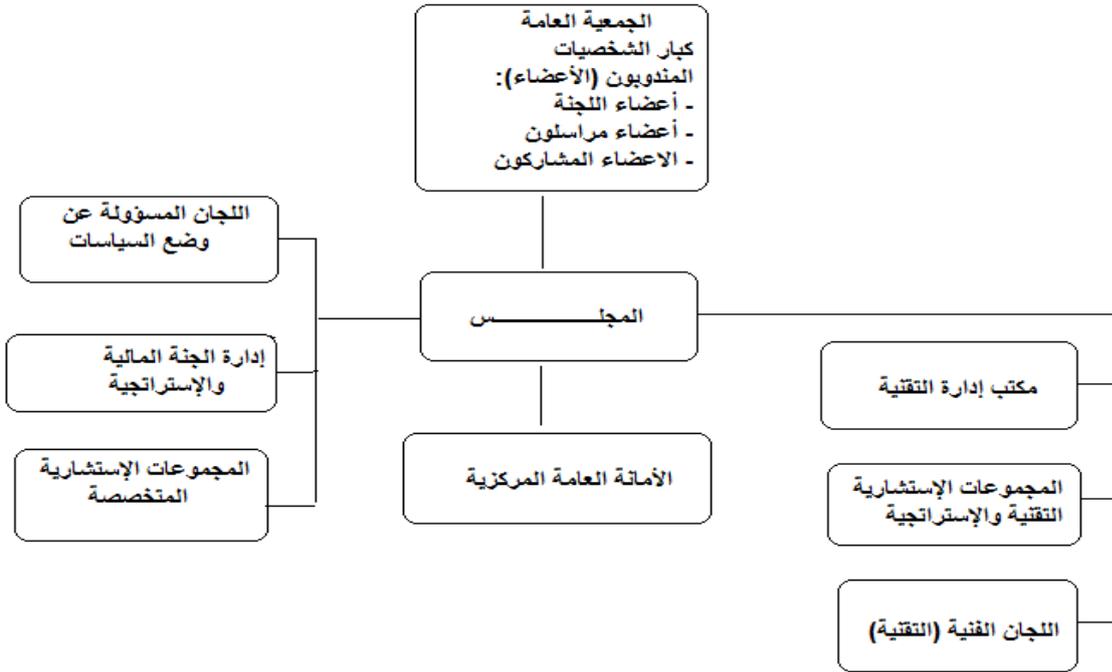
يساهم وضع المواصفات الدولية الإيزو (ISO) في تطوير الصناعة، مما يحسن في المنتجات وكذلك بالنسبة للخدمات، كما تساعد في نقل التكنولوجيا بصورة أسهل من خلال تأسيس إتفاق جماعي على المصطلحات والمقاييس الفنية، وهذا يساهم في تقدم التكنولوجيا، فإذا لم يكن هناك مواصفات دولية تتفق على الكميات والوحدات والأساليب والمبادئ والصفات، فإن هذا سيعوق عملية تطوير التكنولوجيا. كما تكمن أهمية مواصفات الإيزو (ISO) بالنسبة للمؤسسات الإقتصادية في أنها تنظم وتوجه العمل الإداري ورفع الكفاءة في العمل وفعالية في الأداء وخفض التكاليف، وإستمرار التطوير للحصول على منتج أو خدمة عالية الجودة من حيث التصميم والمراجعة والتنفيذ والتسويق والتخزين، وهو ما يكسب المؤسسة رضا العميل بتلبية متطلباته وتوقعاته.

إن الإستخدام الواسع للمواصفات القياسية الدولية يمكن المؤسسات بعد تحقيق التطوير والتحسين المستمر في منتجاتهم وخدماتهم القدرة على زيادة المنافسة في العديد من الأسواق العالمية، علاوة عن أن هذه المواصفات هي بمثابة جواز سفر لمرور وولوج المنتجات الصناعية والخدمية عبر الحدود إلى الأسواق العالمية التي تديرها المنظمة العالمية للتجارة والتكتلات الإقتصادية المعاصرة (مثل دخول المنتجات لسوق الإتحاد الأوربي)، وكنتيجة حتمية، يعود ذلك على المستهلك من خلال أن تطابق المنتج والخدمات مع المعايير الدولية يعطي ضمان بالأمان من ناحية الجودة والسلامة البيئية.

¹ راشي طارق، نفس المرجع السابق رقم: 52

الفرع الثالث: أهداف المنظمة الدولية للمواصفات القياسية الأيزو (ISO)

- تحمل منظمة الأيزو في طياتها مجموعة من الأهداف يمكن تلخيصها في ما يلي:
- تسهل عمليات التبادل الدولي للسلع والخدمات وتطوير التعاون في مجالات التنمية، العلوم التكنولوجية و الإقتصاد.
- تطوير مجموعة مشتركة من المقاييس في مجالات الصناعة (المنتجات)، التجارة والاتصالات.
- رفع المستويات القياسية، ووضع المعايير والأسس لمنح الشهادات المتعلقة بها من أجل تشجيع تجارة السلع والخدمات على المستوى العالمي.
- الأيزو إتحاد دولي يضم هيئات المواصفات والمقاييس في مختلف بلدان العالم، غايتها إقامة علاقات مبرمجة بين الأجهزة الحكومية ذات العلاقة، والعلماء، والباحثين والمخترعين، والتقنيين و الإقتصاديين في العالم.
- يمكن تلخيص الأهداف السابقة في أن مواصفات الأيزو (ISO) تهدف إلى وضع نظام إداري وقائي محدد لمنع حالات عدم المطابقة للمعايير المحددة، وتشتمل على جميع الشروط والضوابط التي يجب توافرها في المؤسسات لضمان جودة وكفاءة الأداء للأنشطة والعمليات المؤثرة على جودة المنتج أو الخدمة، مما ينتج عنه تطبيق المتطلبات المحددة.



شكل يوضح الهيكل التنظيمي للمنظمة الدولية للمواصفات القياسية ISO¹

¹ راشي طارق، نفس المرجع السابق رقم: 53

المطلب الثالث: أهم المواصفات التي تصدرها منظمة الإيزو (ISO) والمعنية بتحقيق التنمية المستدامة

إن الإيزو (ISO) هي مجموعة من المواصفات القياسية المتفق عليها دوليًا، والغرض منها تحقيق الجودة والأداء وتسهيل عملية التبادل الدولي للسلع والخدمات، بالإضافة إلى ذلك هناك مواصفات تصدرها المنظمة تزامن تحقيق متطلبات التنمية المستدامة وخاصة في جوانبها البيئية و الاجتماعية علاوة على المجال الإقتصادي، وبالتالي مواصفات الإيزو لا تقتصر على مجال معين وإنما تعددت مجالاتها بتنوع النشاط ومن أهم المجالات التي تناولتها المنظمة الإيزو (ISO) هي: مجالات الصناعة والأغذية والخدمات والمعلوماتية والجوانب البيئية والاجتماعية، والتي يمكن توضيحها كالتالي:¹

1- الإيزو في مجال الصناعة:

تهدف مواصفات الإيزو في مجال الصناعة والإنتاج إلى نشر المعلومات الأساسية للتحويل لنظام الجودة وتأكيدا في مجال الإنتاج ومن ثم تقدم للمستهلك والمورد دليلا على جودة نظام الجودة الذي يراعي رغبات العميل الحالية والمستقبلية، وقد وضعت المنظمة الدولية للمواصفات لمجال الصناعة الإيزو 9000 والتعديلات التي لحقتها.

ويمكن تلخيص أهمية 9000 في مجال الصناعة في النقاط التالية:

- تحسين الإنتاج والإنتاجية من حيث النوعية والكمية.
- تحسين علاقات ومعنويات العاملين.
- تحسين علاقات العميل والمورد.
- ضمان جودة المنتج من حيث الإختيار والإستخدام.

2 - الإيزو في مجال الخدمات:

وضعت المنظمة لمجال الخدمات مواصفة ISO9004 باسم عناصر الجودة ونظامها، حيث تنطبق على كل عملية خدمية، وتتعدد المجالات التي شملتها المواصفة منها: الضيافة، الصحة، المرافق، الإتصالات، الصيانة، الإستشارات الإدارية والفنية، العمليات (المهنية، القانونية، الهندسية الأمنية، الإدارية والجودة)، بالإضافة لإدارة الموارد البشرية والبحث والتطوير، وتأتي مواصفات الخدمات من خلال ما يقدمه العميل من أداء بشأن الخدمة ومستوى تقديمها بما يحقق رغباته.

¹ راشي طارق، نفس المرجع السابق رقم : 56 و 57 و 58

3 - الإيزو في مجال حماية البيئة (البعد البيئي للتنمية المستدامة):

شهدت الآونة الأخيرة إهتماماً دولياً بقضايا البيئة والمشكلات المرتبطة بها، إذ أدركت الدول خطورة التلوث والأضرار التي يمكن أن يسببها للموارد الطبيعية والبشرية، وكان مؤتمر ستوكهولم 1972 حول البيئة والإنسان بداية الإهتمام الرسمي لإرساء قواعد للتعاون الدولي لحل مشكلة التلوث وحماية البيئة وصيانتها ومواردها.

لقد التقى معظم قيادات العالم ورجال الأعمال بعد هذا المؤتمر بـ 10 سنوات في مؤتمر آخر سمي بقمة الأرض سنة 1992 في مدينة ريو دي جانيرو، والذي ناقش كيفية التعاون الدولي للوصول إلى تحقيق التنمية المستدامة، كان من أبرز ما نتج عن هذا المؤتمر أجندة 21 التي توضح كيف يتم تعاون الحكومات والمؤسسات الاقتصادية والهيئات غير الحكومية وجميع المهتمين بنواحي التنمية، وعلى رأسها حل المشاكل البيئية المعقدة والتي تهدد حياة الكائنات الحية والمجتمع ككل؛ بالإضافة إلى ذلك تم إنشاء مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة من طرف هيئة الأمم المتحدة، الذي بدوره قام بالاتصال بهيئة المواصفات القياسية الإيزو في إطار التعاون من أجل مناقشة وإصدار مواصفات تخص الإدارة البيئية، وتوج ذلك بقيام المنظمة الدولية للمواصفات القياسية بإصدار مواصفة ISO 14000 الخاصة بالبيئة والمحافظة عليها.

وتلخصت أهم الفوائد التي تقدمها هذه المواصفة ISO 14000 فيما يلي:

- بالنسبة للمؤسسة: المؤسسة التي تلجأ لهذه المواصفات الدولية لديها إمكانية أكبر في دخول الأسواق العالمية وتحقيق تكامل أممي جيد، كما يساعدها ذلك على تحقيق التكامل الخلفي حيث يعتمد الممونون في تنمية منتجاتهم وخدماتهم على مدى قبولها في القطاع وتفادي التعرض لأي مساءلات قانونية أو اجتماعية، كما لمواصفات الإيزو ISO 14000 مساهمة جليلة في تحسين الأداء البيئي للمؤسسة وعقلنة إستغلالها للموارد والطاقة.
- بالنسبة للحكومات: تقدم المواصفات الدولية للحكومات معطيات تكنولوجية وعلمية لتبرير المواقف القانونية فيما يخص الصحة وسلامة البيئة.
- بالنسبة للدول السائرة في طريق النمو: تنشئ المواصفات الدولية مصادر للمعرفة التكنولوجية التي تعد كمرجع يخدم القرارات الإستثمارية.
- بالنسبة للأرض: إن انتشار المقاييس العالمية المتعلقة بجودة الهواء، والماء، والأرض، وإنبعاث الغازات والمواد المشعة، أمور ترفع من درجة حماية البيئة.

4 - الإيزو في مجال أمن المعلومات:

يشكل العدوان على البيئة المعلوماتية الوجه القبيح للتقنية الحديثة، فالجرائم المتحققة عن هذا العدوان تتميز عن الجرائم العادية بسرعتها الفائقة وتأثيرها المدمر، وقدرة مرتكبيها على الإفلات في ظل إفتقاد كثير من الدول أنظمة قانونية قادرة على ردع والتعامل مع هذه الجرائم.

إن الاختراقات الأمنية للمعلومات قد ألحقت بالاقتصاد العالمي خسائر ضخمة تقدر بالمليارات، ولذلك ظهرت الحاجة إلى ما يسمى بإدارة نظام أمن المعلومات لمواجهة هذا العدوان على البيئة المعلوماتية، مما أدى بالمنظمة الدولية للتقييس إلى إعداد مواصفة عالمية من اجل حماية هذا المجال، وهي مواصفة إيزو 27001 التي تعد أحد أحدث إصدارات، المنظمة بعد تحديث النسخة الأولى والتي كان يطلق عليها . ISO17799 .

5 - الإيزو في مجال الغذاء:

قامت المنظمة الدولية للمواصفات القياسية بإصدار مواصفات تعنى بهذا المجال تتمثل في مواصفة 22000 ISO وهي مواصفة قياسية دولية تحتوي على الحد الأدنى من المتطلبات لإنشاء نظام لصحة وسلامة الغذاء، حيث تركز على التحكم في مواطن الخطورة على صحة وسلامة الغذاء عن طريق التحكم في عمليات الإنتاج والنقل والتصنيع والتدويل .

وهناك العديد من المزايا لمواصفة ISO 2200 أهمها ما يلي:

- يؤدي إلى جعل المؤسسة معنية بالرقابة الغذائية (الرقابة الذاتية)، مما يسهل مهمة الجهات الرقابية من التقييم والمتابعة.

- توثيق كل ما يمس سلامة الغذاء بشكل مكتوب أو بأي طريقة يمكن الرجوع إليها عند الحاجة.

- يقلل من فرص سحب المنتج من السوق، حيث إنه نظام وقائي يعمل على الحد من الأخطار الممكنة المرتبطة بالغذاء.

- يفتح المجال أمام الشركات للتصدير للأسواق العالمية، ويزيد من ثقة المستهلك في المنتج.

6 - الإيزو والجانب الإجتماعي:

ويقسم هذا المجال إلى قسمين أساسيين هما:

6-1- مواصفات الإيزو والسلامة المهنية داخل المؤسسات:

وضعت المنظمة الدولية للمواصفات القياسية في هذا المجال نظام OHSAS 18001 وفقاً للإيزو ISO 18000 وهذه المواصفة تحتوي على الحد الأدنى من المتطلبات لإنشاء نظام للحفاظ على الصحة والسلامة المهنية، حيث تركز هذه المواصفة على الحد الأدنى من الحوادث والإصابات عن

طريق تحديد المخاطر وتوقعها وإعداد خطط التعامل معها في حالة وقوعها لتقليل أخطارها على العاملين.
2-6-الإيزو والمسؤولية الإجتماعية:

إن التطورات الدولية الأخيرة أكسبت مصطلح المسؤولية الإجتماعية زخمًا دوليًا وأهمية كبيرة، مما مهد الطريق للمنظمة الدولية للمواصفات القياسية لإنشاء ISO 26000 ولقد أعمدت هذه المواصفة الإرشادية سنة 2009 كمواصفة قياسية صادرة عن الإيزو، والتي سيكون تطبيقها بصورة إختيارية مع بداية 2010.

بالإضافة إلى ماسبق فإن من بين الأفاق المستقبلية لمنظمة الإيزو (ISO) محاولة دراسة مشاريع مواصفات تعمل على إدارة تحقيق التنمية المستدامة، سيتم إصدارها ونشرها بعد الموافقة عليها من خلال التصويت.

المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول مواصفات الإيزو 9000 ISO

المطلب الأول: تعريف الإيزو 9000 ISO¹

إن مواصفة العالمية الإيزو 9000 لقيت قبولا و إنتشارا واسعا، حيث تم إعتادها من طرف دول كثيرة في العالم و الإعتراف بها و تبنيها كمواصفة وطنية و قد تطورت هذه المواصفة عبر الزمن و وفق متطلبات و إحتياجات و رغبات الأطراف المختلفة فأصبحت شهادة الإيزو 9000 مطلبا تجاريا ضروريا و شرطا تنافسيا أساسيا و تأشيرة المرور و العبور إلى الأسواق المحلية و العالمية.
تعرف الإيزو 9000 بأنها عبارة عن سلسلة من المواصفات المكتوبة أصدرتها المنظمة العالمية للتقييس، بحيث تحدد هذه السلسلة و تصف العناصر الرئيسية المطلوب توفرها في إدارة الجودة الذي تعينه، تصممه و تتبناه إدارة المؤسسة للتأكد أن منتجاتها (سلع / خدمات) تتوافق أو تفوق حاجات أو رغبات أو توقعات العملاء.

¹ سيد فاطمة زهرة، نظام الجودة المتكامل بين واقع المؤسسة الجزائرية وتحسين الاداء، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة سيدي بلعباس، 2017، الصفحة رقم 66 و 77

المطلب الثاني: خصائص مواصفات الايزو 9000

تتميز مواصفات الايزو 9000 بجملة من الخصائص المميزة ولعل من أبرزها مايلي: ¹

- أنها مبنية على التراكم المعرفي لإدارة الجودة، وتتعلق أساسا بأنظمة إدارة الجودة.
- أنها تمثل قاسما مشتركا للجودة المقبولة عالميا.
- أنها تحدد المبادئ الأساسية التي تضمن القيام بعمل عقلاني (جيد).
- توفر ضمانا لوجود قاعدة متينة للممارسات الجيدة.
- أنها تكمل برنامج الجودة القائم أساسا في الشركة، وتساهم في تحسين العمل والسلعة تدريجيا.
- إن الميزة الرئيسية الايزو 9000 هي كونها تمثل اتفاقا عالميا وطريقة مثلى لتأسيس أنظمة جودة معول عليها ، والتي يمكن التحقق منها من قبل المشتري أو ممثله أو من قبل طرف ثالث معتمد ، وابعاد من هذا كونها تمثل أساسا مقبولا عالميا لتأسيس وتقويم نظام الجودة لأية منظمة في أي جزء من العالم.
- توفر مجموعة من المتطلبات والإرشادات التي تحدد ماهية الخصائص والصفات التي يجب توفرها في أنظمة الجودة، ولكنها لا تحدد كيفية تطبيق هذه المتطلبات، فهي تركز على ما هو مطلوب وليس على الكيفية التي يتم تلك المتطلبات.
- أنها تركز على العمليات الداخلية لا سيما التصنيع، البيع والإدارة والدعم والخدمات التقنية.
- أنها تركز على منع حدوث حالات عدم التطابق خلال جميع مراحل العملية الإنتاجية الأمر الذي يوفر الثقة للزبون والإدارة حول جودة السلع المقدمة.
- توفرها في نظام ما يعني أنها تقدم المتطلبات الواجب إدارة الجودة المنشود، الذي يهدف إلى التحكم وضبط العمليات بشكل يؤدي إلى تقليل الأخطاء ورفع مستوى الأداء .
- أنها مواصفة نظام وليست مواصفة منتج ، أي أنها لا تقدم أو لا تحدد طبيعة الجودة الحقيقية للمنتج.
- لا تقدم هذه المواصفة تعريفا جديدا للجودة وإنما تساعد المنظمات على تطور وتوثيق نظام الجودة متكامل ، يهدف في النهاية إلى تحقيق رغبات الزبون وإشباع حاجاته .

¹ لعل بوكيش، إدارة الجودة الشاملة ايزو 9000، دار الراءة للنشر والتوزيع ، عمان الاردن، 2016، الصفحة رقم 115 و 116 و 117

- إن هذه المواصفة ليست بديلاً عن المواصفات الأخرى التي تحدد الشروط الواجب توافرها في السلع والخدمات وتحدد طرق الفحص والتدقيق والقياس، ومن ثم فهي مواصفات تتعلق بأنظمة إدارة الجودة أي بالأنظمة المستخدمة لإنتاج المنتجات ولا تتعلق بالمنتجات في حد ذاتها.
- أنها لا تحدد أية معايير لجودة الأداء ولا تحدد مستويات معينة لجودة المنتج، إنما تعمل وفق مبدأ مفاده أن جودة المنتج أو الخدمة تتحدد من خلال ملاءمته للاستعمال أي ملاءمته للغرض .
- توفر الضمان للزبون بان الخدمة أو السلعة قد أنتجت بأفضل طريقة يمكن أن تلبي احتياجاته وتشبع رغباته.

المطلب الثالث: المبادئ الأساسية لأنظمة الجودة ISO 9000¹

- **التنظيم:** تطلب مواصفات ضمان الجودة من المؤسسة أن تحدد مسؤوليات كل شخص وصلاحياته، والتداخلات التنظيمية بينه وبين الآخرين، بحيث تضمن أن يتم دوماً إنجاز جميع الأعمال بشكل صحيح.
- **توثيق نظام الجودة:** ويشمل إعداد دليل الجودة، والإجراءات، وتعليمات العمل، أي توثيق كيفية القيام بجميع أنشطة العمل التي تؤثر على الجودة في المؤسسة.
- **ضبط وثائق نظام الجودة:** ويشمل ضبط تطوير الوثائق، ومراجعتها، والمصادقة عليها، وإصدارها، وتعديلها، تجنباً للقيام بالأنشطة أو الأعمال بطرق مخالفة لما هو معتمد.
- **الاحتفاظ بسجلات الجودة:** تهدف إلى تمكين المؤسسة من تتبع ما حدث في حال ظهور المشاكل، وإظهار أنه قد تم إتباع الإجراءات وتعليمات العمل.
- **التحقق من تنفيذ الأنشطة التي يشملها نظام الجودة:** يشمل التحقق من التصميم والمصادقة عليه، وفحص المنتج أثناء عمليات التصنيع للتأكد من مطابقته للمواصفات، وكذلك تدقيق نظام الجودة للتأكد من أنه يعمل كما يجب، ومراجعة الإدارة للنظام للتأكد من فعاليته.
- **تحديد حالات عدم المطابقة واتخاذ الأعمال التصحيحية المناسبة:** في حالة ظهور حالات عدم مطابقة سواءً كانت ذات علاقة بالمنتج أو بنظام الجودة، فإنه يتم تحديد أسباب ظهوره واتخاذ الأعمال التصحيحية المناسبة لمنع حدوث ذلك مرة أخرى.

¹ حسام محمد حسونة، معوقات تطبيق نظام إدارة الجودة 9000-2008 الأيزو، في مصانع المواد البلاستيكية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2014، الصفحة رقم 32 و 33

● **تحسين التواصل والتعاون:** ينطبق هذا على العلاقة بين الأقسام، وعلى العلاقات ضمن القسم الواحد، ويهدف إلى منع حدوث الأخطاء عن طريق التأكد من أن كل شخص يعرف ما هو مطلوب منه.

المطلب الرابع: إصدارات ومكونات سلسلة مواصفات الايزو ISO 9000

إن سلسلة المواصفات العالمية الايزو ISO 9000 ليست حديثة الظهور بل هي ناتجة عن التراكم والتحسين المستمر لمواصفات الجودة، حيث أن المنظمة الدولية للتقييس ISO وضعت اللجنة التقنية للمعايير الدولية (ISO/TC176) ، من أجل مراجعة مواصفات إدارة الجودة ISO 9000 كل 6 سنوات، وهذا للحفاظ على مبدأ التعديل والتحسين الذي يلبي المتطلبات الجديدة المطروحة، والاستجابة لمختلف المتغيرات

الفرع الأول: إصدارات مواصفات نظم إدارة الجودة الايزو ISO 9000

لقد قامت المنظمة الدولية للتقييس ISO بعدة إصدارات كان أولها سنة 1987 وآخرها سنة 2008 وهي¹:
1- الإصدار الأول (ISO9000:1987): جاء هذا الإصدار نتيجة توحيد الجهود المتعلقة بإنشاء مواصفات عالمية لإدارة الجودة تحت اسم مواصفات ISO 9000 التي تعمل على توحيد كل ما يتعلق بنظام الجودة، بحيث يكون هناك منظمات دولية تقوم بمراجعة نظم الجودة في المؤسسات ومنح الشهادة المطلوبة، بعد التأكد من مطابقة هذه النظم مع متطلبات مواصفات المنظمة الدولية للتقييس.

وقد ركز الإصدار الأول سنة 1987 على ضبط الجودة و الذي يعني تطبيق الأنشطة والأساليب المتعلقة بضمان استمرارية متابعة متطلبات العميل، والتركيز على اكتشاف الأخطاء وتصحيحها بالدرجة الأولى
2- الإصدار الثاني (ISO 9000:1994):

كان هذا الإصدار هو المراجعة (التعديل) الأولى لسلسلة مواصفات الايزو 9000 والذي كان عام 1994 فقد ركز على تأكيد الجودة والذي يعني تطبيق الأنشطة الضرورية لتوفير بأن يلبي المنتج متطلبات العميل، ومن هنا كان التركيز أساساً على منع وقوع الخطأ أي الوقاية من حدوث الأخطاء وليس مثل الإصدار الأول تصحيح الأخطاء بعد ترك حدوثها.

أما الهدف من وراء هذا التعديل هو تطوير نصوص هذه المواصفات من خلال تصحيح الأخطاء المكتشفة أثناء تطبيق مواصفة الايزو 9000 لسنة 1987 من أجل الوقوف على أهم جوانب القصور في هذه المواصفات بالإضافة إلي تطويرها وتحسينها من اجل الاستجابة لمجموع المتطلبات الجديد والتصنيفات الحديثة للمؤسسات، مثل تلك العاملة في مجال الخدمات، وبهذا لم تكن التعديلات جوهرية إذ لم تمس البنية، وإنما اقتصر على إضافة متطلبات فرعية بالاعتماد على النظرة المستقبلية.

¹ عياش محمد امين، اثر تطبيق نظام ادارة الجودة (الايزو 9000) على الوضعية المالية للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة قالة، 2013، الصفحة رقم 30 و 31

3- الإصدار الثالث (ISO9000:2000):

بالرغم من التعديلات التي أدخلت في الإصدار الثاني لمواصفات الايزو 9000 سنة 1994 إلا أنها ما زالت تحتوي على بعض نقاط الضعف.

واستجابة لذلك قامت المنظمة الدولية للتقييس ISO بواسطة اللجنة التقنية للمعايير الدولية (ISO/TC176) بإجراء مسح واسع على مستوى العالم لفهم حاجات المستفيدين من سلسلة المواصفات بصورة أدق وأفضل من سابقتها، بغرض عكس المفاهيم الحديثة للإدارة وتحسين الممارسات التنظيمية، وفي ضوء الملاحظات والتوصيات التي عكستها نتائج الفحص الشامل، ولإدراك النقائص المطروحة، فقد أجريت تغييرات رئيسية في بنية المواصفات مع الاحتفاظ بالمتطلبات الأساسية السابقة واكتملت التعديلات وتم إصدار ثالث مواصفات الايزو 9000 في 2000/12/25، والذي يركز على نظام إدارة الجودة حاملا في مضمونه الأساسيات والمصطلحات و المتطلبات والإرشادات الأساسية المتعلقة بإدارة نظام الجودة، مما يعني تطبيق الأنشطة والأساليب المتعلقة بذلك.

4- الإصدار الرابع (ISO9000:2008) في 2000/1/25:

جاء هذا الإصدار كإمتداد وتحسين لإصدار 2000 من خلال إزالة أي غموض فيما يتعلق بمتطلبات نظام إدارة الجودة، وإضافة المزيد من الوضوح لبنود المواصفة، وتحسين التوافق مع معايير الجودة البيئية الايزو ISO 14000.

إذن هذه المواصفة يوجد فيها بعض الاختلافات البسيطة عن المواصفة السابقة لكن لا يوجد فيها إضافة لبنود جديدة أو أية متطلبات أساسية جديدة، بل هي تعديل لبعض البنود الموجودة في المواصفة إما ببعض الكلمات، أو إضافة بعض التوضيح لبند ما عموماً.

الفرع الثاني: مكونات سلسلة مواصفات الايزو 9000 ISO 1

يتكون الإيزو 9000 من خمس حلقات متصلة ببعضها وتتضمن المواصفة القياسية العالمية التي لها صلة وثيقة بإدارة الجودة وتحقيقها، وقد مرت المواصفات القياسية بمراحل من التطور لدعم المؤسسات من أجل تقوية متطلبات الجودة بهدف تحقيق منتج أفضل، وهذه الحلقات هي: 9001، 9002، 9003، 10000، 9004.

1- الإيزو ISO 9001:

تتضمن نموذج لتوكيد الجودة في التصميم والتطوير والإنتاج والفحص والاختبار والتركيب والخدمة، وتشمل 20 عنصراً وتنطبق هذه المواصفات على كافة المنظمات الهندسية والإنشائية والخدمية... الخ.

¹ عياش محمد امين، اثر تطبيق نظام ادارة الجودة (الايزو 9000) على الوضعية المالية للمؤسسة الاقتصادية، مرجع سابق، الصفحة رقم 32 و 33 و 34

2- الإيزو 9002:ISO

يتضمن نموذج لتوكيد الجودة في الإنتاج والتجهيز وتشمل 19 عنصرا وهي تنطبق على المؤسسات ذات الإنتاج المتكرر الذي قوامه الإنتاج والتجهيز ولا يدخل التصميم في عملها مثل الصناعات الكيماوية.

3- الإيزو 9003:ISO

وتغطي هذه المواصفات عمليات الفحص النهائية والاختيار فقط (لا تطبق هذه المواصفات إلا في الحالات التي يمكن التأكد من الجودة فقط من خلال الفحص النهائي والاختبار) وعليه فإن هذه المواصفة تقدم العناصر التي يمكن من خلالها ضمان جودة المنتجات أو تقدم إرشادات لضبط العمليات وضبط المعدات والصيانة والتوثيق وكل ما يساعد المؤسسات على فحص و اختيار أنظمة جودة فعالة.

3- الإيزو 9004:ISO

تتناول إرشادات وتوجيهات لإدارة نظم الجودة داخل المؤسسة ولكي يتم بناء نظام جودة فعال فقد تم إدراج ذلك ضمن ما يلي:

- إيزو 9004-1 : وهي إرشادات لتطبيق إدارة الجودة وعناصر نظام الجودة.
- إيزو 9004-2 : هي إرشادات لتطبيق المواصفات المتعلقة بقطاع الخدمات.
- إيزو 9004-3 : هي إرشادات لتطبيق المواصفات على المواد المصنعة.
- إيزو 9004-4 : هي إرشادات لتحسين الجودة.
- إيزو 9004-5 : هي إرشادات على تطوير خطط توكيد الجودة.
- إيزو 9004-6 : هي إرشادات إدارة المشاريع.
- إيزو 9004-7 : هي إرشادات على إدارة التشكيل.

المعايير العشرون للإيزو 9000 والمعايير الاثني عشر التي يمكن تطبيقها على التعليم والتدريب		
THE TWENTY STANDARDS IN THE ISO 9000 SERIES AND THE TWELVE STANDARDS IN THE ISO 9000 SERIES FOR TRAINING AND EDUCATION		
م	دليل الجودة النموذجي الذي يتمشى مع بنود المواصفة ISO 9000 (الشامل)	دليل الجودة الذي يتمشى مع بنود المواصفة ISO 9000 للتدريب والتعليم
4-	مراقبة التصميم..... تطوير وتخطيط عمليات التصميم. مدخلات عمليات التصميم. مخرجات عمليات التصميم. التأكد من ملاءمة التصميم. التحديلات في التصميم.	← 4 → DESIGN CONTROL
5-	مراقبة الوثائق..... أسلوب التصديق والإصدار. أسلوب التغيير والتعديل	
6-	الشراء..... إجراءات اختيار الموردين. الوثائق والمستندات المستخدمة في الشراء. أسلوب توصيف الاحتياجات.	← 5 → PURCHASING

4- الإيزو ISO 10000:

حيث أصدرت المنظمة الدولية للتقييس هذه السلسلة لإكمال سلسلة 9000 وهي تتضمن ما يلي:

- ايزو ISO 10005: تقدم هذه المواصفة إرشادات تساعد المؤسسات على تحضير خطط الجودة ومراجعتها وقبولها وتحديثها وتطويرها كما توضح ما يجب أن تحويه خطة الجودة للمنتج أو المشروع أو العقد من خلال نماذج مبسطة لكيفية وضع خطط الجودة

- ايزو ISO 10006:

تعطي للمؤسسات إرشادات حول المفاهيم والممارسات وعناصر نظام الجودة والتي يعتبر تطبيقها مهما لتحقيق الجودة في إدارة المشاريع ويمكن تطبيقها على المشاريع باختلاف أحجامها ودرجة تعقيدها، وأزمنة وأماكن تنفيذها، وتبدأ المواصفة بالتعريف بخصائص المشروع من حيث الإدارة والتنظيم ومراحل التنفيذ وتعطي شرحاً لعمليات إدارة المشروع وكيفية تحقيق الجودة في كل منها.

- ايزو ISO 10007:

وتعطي إرشادات حول الأنشطة الفنية والتنظيمية المتعلقة بتحديد الصفات المميزة للمنتج الوظيفي والفيزيائية وتطبيقاتها في الصناعة وعلاقتها مع أنظمة الإدارة الأخرى، وتساعد في ضمان استمرار أداء المنتج لوظائفه المعقدة عندما يتم تغيير إحدى مكوناته بصورة منفردة.

- ايزو ISO 10011:

ويشمل مواضيع متعلقة بالمراجع الاستقصائية للجودة ويندرج تحتها:

- ايزو ISO 10011 1 المراجعة الاستقصائية للجودة: تعطي هذه المواصفة للمؤسسات إرشادات لتأسيس

تخطيط تنفيذ تدقيق الجودة إرشادات حول التدقيق، كما أنها تتضمن إرشادات للتحقق من وجود نظام جودة وهل هو مطبق وهل هو قادر على تحقيق الأهداف المحددة للجودة.

- ايزو ISO 10011 2 مؤهلات المراجع الاستقصائي (المدقق): وتعطي إرشادات حول معايير تأهيل مدققي

الجودة وتوفر الحد الأدنى من المعايير الواجب توفرها في مدققي أنظمة الجودة وذلك للتأكد من أن التدقيق لضمان الجودة قد نفذ بكفاءة كما حدد له في المواصفة السابقة وتتضمن المعايير للتعليم والتدريب والخبرة.

- ايزو ISO 10011 3 إدارة برامج المراجعة الاستقصائية: يقدم هذا الجزء للمؤسسات إرشادات حول كيفية

إدارة العملية التدقيقية بنظام الجودة وتحديد الأنشطة الواجب القيام بها .

- ايزو ISO 10012:

تتضمن إدارة أجهزة القياس و الفحص و الاختبار لتوكيد و ضمان كفاءتها ويندرج تحت هذه المجموعة:

- ايزو ISO 10012 1 إدارة أجهزة القياس: يمكن للمؤسسة التأكد من أن القياسات التي تقوم بها تتم وفقا للدقة اللازمة إلى جانب أن هذا الجزء يحدد السمات الأساسية لنظام إثبات الخصائص المتولوجية لمعدات القياس المستخدمة للتأكد من مطابقة الصفات المميزة للمنتج المتطلبات المحددة .
- ايزو ISO 10012 2 ضبط عملية القياس: يعطي هذا الجزء متطلبات تأكيد الجودة لأجهزة القياس المستخدمة في المؤسسة وذلك لإثبات أن عمليات القياس تتم وفقا للدقة المطلوبة.
- ايزو ISO10013 : مواصفات دليل الجودة.
- ايزو ISO10014 : التأثيرات الاقتصادية لإدارة الجودة.
- ايزو ISO10015 : التعليم والتدريب المستمرين.
- ايزو ISO10016 : سجلات الفحص والتفتيش.
- ايزو ISO10017 : إرشادات حول تطبيق الأساليب الإحصائية.

المطلب الخامس : مزايا تطبيق مواصفات الايزو ISO 9000 في المؤسسة

تسعى جميع المؤسسات في الوقت الحالي إلى إدخال مواصفات الايزو وهذا لما يترتب عنها من فوائد له وللعاملين والزبائن، لكن هناك بعض الصعوبات التي قد تواجهها وأيضا بعض الأسباب التي قد تعيق أو تؤدي إلى فشلها في إدخال هذه المواصفات.

الفرع الأول: فوائد تطبيق مواصفات الايزو 9000¹

- تلقا المؤسسات إلى تبني مواصفات الايزو ISO 9000 رغبة منها في زيادة حصتها السوقية محليا ودوليا وهو ما يؤدي إلى تعظيم ربحيتها، ويمكننا تصنيف فوائد ومميزات تطبيق الايزو 9000 إلى ثلاث فئات وهي:
- 1- المؤسسة:** يترتب على تطبيق مواصفات الايزو 9000 من قبل المؤسسة تحقيق فوائد منها:
 - تجانس جودة الوحدات المنتجة من خلال تحسين الجودة .
 - تخفيض التكاليف نتيجة الحد من المرفوضات، ومن أعمال التفتيش والاختبار، ومن إصلاح الوحدات المعيبة أي نتيجة الحد من هدر الوقت والمواد.
 - التركيز على متطلبات الزبائن، وتسليمهم المنتجات في الوقت المحدد نتيجة تحسين إنتاجية المؤسسة، وزيادة فاعلية الأنشطة التي يتم تنفيذها فيها.
 - التقرب من الزبائن و المحافظة عليهم، وذلك بتلبية حاجاتهم بشكل مستمر.
 - تحسين جودة المواد الأولية المشتراة من قبل المؤسسة، من خلال التركيز على عملية تقييم الموردين الفرعيين، و اختبارهم بناء على مقدرتهم على تلبية متطلبات المؤسسة.

¹ عياش محمد امين، مرجع سابق، الصفحة رقم 48 و 49 و 50

- تحسين حجم المبيعات المؤسسة.

- استخدام شهادة المطابقة المتحصل عليها من جراء تطبيق مواصفات الإيزو 9000 في الحصول على زبائن جدد إضافة إلى ولوج أسواق جديدة.

- خلق جو من التفاهم بين أفراد المؤسسة وهو ما يخلق جو عمل أفضل ويعزز التواصل بين أقسام المؤسسة.

2- العاملون في المؤسسة: ويوضح الجدول الموالي فوائد تطبيق مواصفات الإيزو 9000 بالنسبة للعاملين في المؤسسة مع كيفية الحصول على هذه الفوائد من خلال متطلبات الإيزو 9000.

المنافع	كيفية الحصول عليها من خلال متطلبات ISO 9000
1	يزود العاملين بالوسائل التي تمكنهم من أداء مهامهم بالشكل الصحيح ومن المرة الأولى
2	من خلال توفير الموارد المناسبة والتدريب وتعليمات العمل والبيئة الصحية والدافعية.
2	يوفر الوسائل اللازمة لتعريف المهام الصحيحة وتحديد بطريقتة تؤدي إلى إعطاء نتائج صحيحة
3	من خلال تخطيط الجودة ووضع الإجراءات والمواصفات والإرشادات التي تساعد العاملين على اختيار الشيء الصحيح لكي يقوموا بأدائه
3	من خلال توفير مجموعة من الممارسات الرسمية الموثقة دليل الجودة والإجراءات وتعليمات العمل التي ينبغي إعادة النظر فيها بصورة مستمرة وإدامتها وإبقاؤها قيد التنفيذ.
3	يوفر وسيلة لتوثيق خبرة المنظمة بطريقة مهيكلة وهذا يؤسس قاعدة لتدريب وتثقيف العاملين وبالتالي تحسين أداءهم.
4	من خلال تحديد وتعريف وإدامة سجلات جودة لكل عملية.
4	يوفر دليل موضوعي يمكن استخدامه لإثبات جودة منتجات وخدمات المنظمة
5	من خلال تزويد العاملين بالوسائل التي تمكنهم من ضبط عملياتهم.
5	تخفيض حالات التوتر من خلال تحرير المدراء من التدخل المستمر في عمليات المستويات الأدنى
6	من خلال تحديد أي حالة لعدم التطابق أو الانحراف واتخاذ الإجراءات التصحيحية و الوقائية المناسبة.
6	المحافظة على جودة ثابتة للمنتجات أو الخدمات.
7	من خلال تحديد الوصف الوظيفي والصلاحية والمسؤولية لكل فرد في الشركة.
7	يوفر وضوحا وشفافية للواجبات والمسؤوليات

جدول يوضح منافع تطبيق ISO 9000 للعاملين وكيفية الحصول عليها من خلال متطلبات الإيزو

- حصولهم على مستوى الجودة الذي يريدونه بشكل دائم ومستمر وبالتالي زيادة ثقة الزبون في منتجات وخدمات المؤسسة.
 - وسيلة للاختبار بين المؤسسات المتنافسة عند دراسة العروض.
 - وسيلة لتحديد مقدرة نظام الجودة في المؤسسة على تصنيع منتجات تفي بالمتطلبات.
- إن العديد من المؤسسات وجدت أن تطبيق مواصفات الايزو 9000 أدى إلى تحسين أوضاعها من خلال تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية وخفض من عدم التطابق وزاد من التسليم في الوقت المحدد وزاد من رضا الزبائن وأدى كل هذا إلى تحسين الأرباح وكل هذه الفوائد يتم تخفيضها من خلال الحصول على شهادة المطابقة للايزو.

الفرع الثاني: صعوبات تطبيق نظام الإيزو 9000

- هناك العديد من الصعوبات التي قد تنتج عن عملية تطبيق نظام الإيزو 9000 وهو ما يفرض على المؤسسات الانتباه إليها ومحاولة تجنبها، ويمكن تلخيص هذه الصعوبات فيما يلي:¹
- التكاليف العالية نسبياً والتي يتوجب على المؤسسة دفعها لقاء تدريب العاملين والخدمات التي تقدمها لها الجهات الاستشارية وبقاء عملية تقييم نظام الجودة والحصول والحفاظ على الشهادة.
 - الحاجة إلى ممثل الإدارة حيث يكون له إضافة إلى المسؤوليات الأخرى مهام جديدة تتعلق بتأسيس نظام الجودة وتدريب العاملين عليه.
 - الحاجة إلى تغيير بعض الممارسات الحالية في المؤسسة من أجل تلبية متطلبات المواصفة، الأمر الذي يلاقي في بعض الأحيان مقاومة من قبل العاملين.
 - احتمال فشل المؤسسة في الحصول على أي فائدة ملموسة نتيجة تطبيق نظام الجودة خاصة إذا كانت أرباحها محدودة أو كانت منتجاتها غير مرغوبة أو غير منافسة.

¹ عياش محمد امين، مرجع سابق، الصفحة رقم 51

المبحث الثالث: مراحل الحصول على شهادة الايزو ISO 9000 وعلاقته بادارة الجودة

المطلب الأول: مراحل الحصول على شهادة الايزو ISO 9000¹

بداية على المؤسسة تطبيق متطلبات الايزو داخليا لفترة تتراوح بين ثلاثة إلى ستة أشهر ثم تطلب من المسجل الدولي زيارتها لمنحها شهادة الايزو، ويقوم بعدها مسجل الايزو بتدوين ملاحظاته وتحديد مدى التزام المؤسسة بالموصفات المعتمدة عالميا، وان وجدت نقائص يقوم بتحديد فترة زمنية لإصلاحها ثم يقوم بزيارة إلى مواقع الإنتاج والإدارة ويقرر بعدها منح الشهادة من عدمه.

عموما يمر الحصول على شهادة الايزو بثلاث مراحل تلخصها فيما يلي:

1-مرحلة ما قبل التسجيل:

هي المرحلة التي تبدأ فيها المؤسسة بالاستعداد والتهيؤ وتعديل الأوضاع للتطابق مع مواصفات الايزو، ويكون من خلال إقناع الإدارة العليا بأهمية نظام الجودة والفوائد التي تعود على المؤسسة من وراء تطبيقه، ويتطلب ذلك توعية جميع العاملين في المؤسسة عن طريق برامج التوعية ودورات التكوين على نظام الايزو، وبعدها يجب تشكيل فريق عمل لإنشاء وتنفيذ نظام الجودة يظم تخصصات متعددة، وعقد ندوات في هذا الشأن، وعلى المؤسسة الاستعانة بالاستشاريين من أهل الخبرة من اجل متابعة وتقييم نظام الجودة المعمول به وتحديد نقاط القوة والضعف وعندما يكتمل بناء نظام الجودة على المؤسسة مراجعة هذا النظام بواسطة استشاري للتأكد من أن الشركة جاهزة للتقييم والحصول على الشهادة.

2- مرحلة التسجيل:

تمر هذه المرحلة بخطوات نلخصها فيما يلي:

1- اختيار المسجل:

اختيار المؤسسة التي تقوم بالمراجعة والتقييم من اجل منح الشهادة.

2- ملء نموذج طلب التسجيل:

الهدف منه تزويد المسجل بمعلومات تفصيلية كاملة عن المؤسسة ومن بين هذه المعلومات : اسم المؤسسة، نوع النشاط، خطوط الإنتاج التي تطلب المؤسسة من اجلها، عدد الموظفين..... الخ .

3- قبول عملية التقييم:

بناء على بطاقة الاستقصاء يقرر المسجل قبول العملية من عدمه، وقد يستعين المسجل ببعض الخبراء ممن تتوفر لديهم شروط ممارسة عملية التقييم والمراجعة.

¹ بودالي محمد، دور المورد البشري في الرقابة على جودة المنتج، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، 2011، الصفحة رقم 23 و 24

د- التخطيط والإعداد للمراجعة:

يجب على المسجل أو المراجع المكلف بالتقييم والمراجعة أن يدرس جيدا نظام الجودة في المؤسسة ،من خلال الوثائق و المستندات وبناء على ذلك يضع المراجع خطة العمل وينتقل إلى المؤسسة من اجل الحصول على موافقتها على الخطة.

ه-وضع الجدول الزمني لعملية المراجعة:

هو الاتفاق على يوم محدد وساعة محددة من اجل المعاينة لكل قسم.

و- التنسيق والتعاون مع فريق المراجعة:

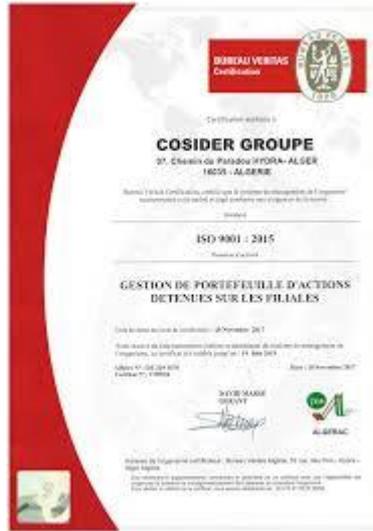
يجب أن تسجل المؤسسة التعليقات والنصائح فيما يتعلق بنقاط الضعف المكتشفة.

ز- القيام بعملية التدقيق الداخلي للتأكد من استمرارية الالتزام بما هو مكتوب.

ح- استدعاء جهة التسجيل المعتمدة للقيام بعملية التقييم النهائي للنظام من اجل إصدار الشهادة للمؤسسة.

3-مرحلة ما بعد التسجيل:

تبقى المؤسسة الحاصلة على شهادة الايزو في حالة تقريبا مستمرا للتأكد من استمرارها على مستوى معين من الجودة ، والذهاب ابعد من ذلك من اجل المحافظة على شهادة الايزو باعتمادها على قواعد الجودة الشاملة دائما ،مع الوضع في الحسبان احتياجات وتوقعات العملاء بشأن المنتج ،وان يكون تصميم المنتج دائما متطور بما يوافق رغبات وتطلعات العملاء.



نموذج لشهادة الايزو حصل عليها مجمع كوسيدار

المطلب الثاني: الايزو 9000 ISO وعلاقته بادارة الجودة

هناك الكثير من يخلط بين مفهوم إدارة الجودة الشاملة ومعايير الايزو 9000 ويعتبرهما شيئاً واحداً لكن في الواقع أن الربط بين المفهومين مخالف للحقيقة في العديد من جوانبه، فإدارة الجودة الشاملة أكثر شمولاً من معايير الايزو 9000 وهي توجه فكري وثقافة تنظيمية جديدة تسعى إلى التحسين المستمر، بينما تركز شهادة الايزو 9000 على عناصر المواصفة المختلفة وعلى مدى الالتزام بتطبيقها وتطبيق إجراءات تحققها. ورغم هذا نجد أن هناك نقاط التقاء عديدة بينهما نذكرها فيما يلي:¹

- إن مواصفات الايزو تمثل إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الزبون.
- تركيز مواصفة الايزو على التوثيق والمراجعات، يهيئ الفرص لتحسين إدارة الجودة الشاملة ونظم توكيدها.
- إن الحصول على شهادة المطابقة الايزو 9000 يعتبر خطوة مبدئية في سبيل السير نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- إن تركيز إدارة الجودة الشاملة على فعالية وكفاءة عمليات المنظمة بشكل شامل متكامل سعياً لإرضاء الزبون يجعلها مدخلاً للتوافق مع مواصفة الايزو.
- تشمل متطلبات الايزو جزءاً من متطلبات وأهداف الجودة الشاملة مثل التجاوب مع الشكاوي والمعايرة والتجهيز بالوثائق، وتؤكد فعاليات الجودة الشاملة على التحسين المستمر وفعاليات العمل الجماعي والإدارة المتقاطعة وحلقات الجودة وإدارة التكاليف والاستخدام المكثف للطرق الإحصائية.
- ومع وجود نقاط التقاء بين إدارة الجودة الشاملة والاييزو 9000 إلا أن هناك العديد من أوجه الاختلاف التي نذكر منها النقاط التالية:
- الايزو 9000 هي مواصفة محددة متفق عليها عالمياً، مما يسهل مدى توافق أداء المؤسسة معها، في حين يصعب ذلك مع إدارة الجودة الشاملة، حيث تركز على العلاقة (مورد/زبون) والتي تعد مكملة لتوجه الإدارة والعمال بإدارة الجودة الشاملة.
- مواصفات الايزو 9000 تمثل نظاماً للجودة يقوم على مواصفات موثقة ويركز على أساس مطابقة هذه المواصفات، في إدارة الجودة الشاملة تمثل إدارة الجودة من منظور شامل حيث تغطي وتهم بتحقيق الجودة في جميع مجالات المؤسسة .
- ويمكن توضيح أهم الاختلافات بين مواصفات الايزو 9000 وإدارة الجودة الشاملة في الجدول التالي:

¹ عياش محمد امين، مرجع سابق، الصفحة رقم 34 و 35 و 36

الإيزو 9000	إدارة الجودة الشاملة
ليس ضروريا أن تكون موجهة بالعملاء	موجهة بالعملاء
قد لا تمثل جزءا متكاملًا في الإستراتيجية	تمثل المحور الأساسي لإستراتيجية المؤسسة
موجهة بإجراءات تشغيلية للنظام الفني	موجهة بفلسفة ومفاهيم وأدوات وأساليب شاملة
التحسين والتطوير المستمر غير وارد، فالمعايير وإجراءات العمل وطرق محددة	تمثل رحلة بلا نهاية، فالتحسين والتطوير المستمر أحد المحاور الأساسية في الفلسفة.
يمكن تطبيقها على أقسام أو إدارة محددة وليس بالضرورة على مستوى المنشأة ككل	تشمل جميع الإدارات والأقسام و الوحدات والمستويات التنظيمية
يتولى مسؤوليتها قسم أو إدارة مراقبة الجودة	يتولى مسؤولياتها كل فرد في المنشأة وليس إدارة أو قسم محدد
قد لا تتطلب إجراء تعديلات جوهرية في الأوضاع الحالية	تحتاج إلى إحداث تغيير شامل في المفاهيم والنظم ومراحل التشغيل

وعليه كانت النتيجة التي توصل لها معظم الباحثين، بأن الحصول على شهادة المطابقة لمواصفات الإيزو 9000 ليس هدفا في حد ذاته، وإنما وسيلة تلجأ لها المؤسسة للارتقاء بالمستوى العام لأدائها وتحقيق رضا الزبائن والتطوير الشامل لتنظيمها، و تأكيد لمفهوم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة، مما يبين على أن طبيعة العلاقة بين الجانبين تتصف بالتكامل والانسجام، على اعتبار أن إدارة الجودة الشاملة هي إدارة للجودة من منظور شامل يغطي ويمتد بتحقيق الجودة في جميع مجالات المؤسسة، ويحمل في طياته مواصفات الإيزو 9000 ، في حين أن هذه الأخيرة تمثل منبعا واحداً متطلبات نظام إدارة الجودة يقوم على مواصفات موثقة ويرتكز على أساس مطابقة هذه المواصفات، لذا فهي مرحلة أولية يمكن من خلالها الانطلاق وبناء مرتكزات إدارة الجودة الشاملة، وبذلك فهما غير متعارضين وليس بديلين بل متكاملين ومن نسيج واحد.

خاتمة:

في مجمل ما سبق ذكره نستنتج أن نظام إدارة الجودة ISO9000 هو وسيلة لتحقيق الجودة الشاملة للمؤسسة، إذ يعتبر كنظام لإدارة الجودة الشاملة، يقوم على مجموعة من المتطلبات والمبادئ التي تتركز على الزبون ومتطلباته، لذا فقد أصبح هذا النظام مسعى العديد من المؤسسات التي تسعى لتحقيق الجودة في كامل نشاطاتها من أجل كسب ثقة الزبائن والمستهلكين، وتحقيق ميزة تنافسية بذلك، ولكن هذا التميز لا ينبغي أن يكون على حساب سلامة المحيط أو الفرد بالمؤسسة، والصحة والسلامة المهنية والاجتماعية للفرد ولهذا كان لزاما على هذه المؤسسات اعتماد مواصفات تضمن ذلك.

قائمة المراجع

- 1- راشي طارق، الاستخدام الأمثل للمواصفات العالمية (الايزو) في المؤسسة الاقتصادية لتحقيق التنمية المستدامة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير جامعة سطيف، 2010.
- 2- سيد فاطمة زهرة، نظام الجودة المتكامل بين واقع المؤسسة الجزائرية وتحسين الأداء، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سيدي بلعباس، 2017.
- 3- لعلى بوكيش، إدارة الجودة الشاملة ايزو 9000، دار الياية للنشر والتوزيع ،عمان الأردن، 2016.
- 4- حسام محمد حسونة، معوقات تطبيق نظام إدارة الجودة 2008-9000 الايزو، في مصانع المواد البلاستيكية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2014.
- 5- عياش محمد أمين، اثر تطبيق نظام إدارة الجودة (الايزو 9000) على الوضعية المالية للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، جامعة قالمة ، 2013.
- 6- بودالي محمد، دور المورد البشري في الرقابة على جودة المنتج، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة بومرداس، 2011.