

السنة الثانية ماستر تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات

مقياس إدارة الجودة الشاملة د شريط حنان

المحور 8 : نظام إدارة الجودة إيزو 9000

1- مفهوم الإيزو:

إن مصطلح ISO يمثل اختصاراً لاسم المنظمة العالمية للتقييس International Standardization Organisation والتي تأسست سنة 1947 مقرها بجنيف سويسرا تضم أكثر من 160 عضو كل عضو من دولة مختلفة، مهمتها وضع مجموعة من المعايير الخاصة بنظام الجودة والتي يمكن تطبيقها في أي منظمة، كما تقوم بمتابعة ومراقبة عملية تطبيق هذه المعايير في المنظمة، تنشط بوجود مجموعة من المنظمات الوطنية للمعايير (وسيط بين المنظمات وبين iso) مثلاً في الجزائر نجد المعهد الوطني للمعايير.

□ إن فكرة وجود نظام للجودة أو معايير دولية تعود إلى وزارة الدفاع البريطانية التي كانت بحاجة إلى نظام للتأكد من جودة الأسلحة والمعدات التي يتم تزيدها عن طريق الشركات المنتجة.

□ بدأ العمل بما يسمى بمواصفات الدفاع، وهي إجراءات للجودة ينبغي الالتزام بها وإثباتها من طرف المصممين والموردين للمعدات الحربية، وتم إدماج هذه الإجراءات فيما يسمى بمواصفات الحلفاء للجودة والتي مازالت مستخدمة من طرف الحلف الأطلسي للتأكد من جودة المعدات الحربية الموردة إلى دول الحلف. نتيجة لما حققته هذه المواصفات من فوائد عظيمة في قطاع الأسلحة والمعدات الحربية، اشتدت الحاجة إلى نظام مماثل للجودة يمكن استخدامه في مختلف الصناعات.

□ صدرت المواصفة البريطانية BS5750 عام 1981 تتعلق بالصناعات غير الحربية، من طرف المعهد البريطاني للمعايير، وهي تمثل نظاماً لإدارة وضمان الجودة والذي يؤكد على وجود إجراءات رسمية مكتوبة وتعليمات إرشادية للعاملين لضمان أداء مهامهم بطريقة صحيحة دون وجود إجراءات تصحيحية أثناء الأداء . تلتها المواصفة ISO 8042 الصادرة سنة 1986 والتي جاءت لتحديد وتوضيح المصطلحات الخاصة بالجودة.

□ في سنة 1987 تم الشروع في إصدار المواصفة الدولية للجودة ISO9000 على نهج المواصفة البريطانية BS5750 وسارعت العديد من الدول لاعتماد هذه المواصفات لكي تتماشى مع متطلبات استخدامها في كافة المجالات لضمان وتأكيد الجودة.

2- مفهوم إيزو 9000:

هي سلسلة من المواصفات المكتوبة، أصدرتها المنظمة الدولية للتقييس سنة 1987 تحدد وتصف العناصر المطلوب توفرها في النظام الذي يجب أن تتبناه إدارة المنظمة للتأكد من أن منتجاتها تتوافق مع رغبات وتوقعات العملاء.

- إن تبني نظام الجودة iso9000 لا يعني خلق مفهوم جديد للجودة وإنما يقوم بتوفير كافة المتطلبات والإرشادات التي يجب أن تلتزم بها المنظمات للحصول على شهادة المطابقة، لغرض ضبط عمليات المنظمة بما يضمن تقليص الأخطاء والانحرافات. إن المواصفات القياسية لإيزو

9000 تتطلب توثيقا مكتوبا لكل ناحية من نواحي المشروع (اتباع إجراءات العمل المكتوبة) بحيث يعلم بها جميع أفراد المنظمة.

3- سلسلة مواصفات إيزو 9000:

يشمل iso9000 إصدار سنة 1994 أربعة مستويات:

❖ **iso 9001:** تنطبق هذه المواصفات على المنظمات التي تتعامل مع المنتج منذ تصميمه إلى غاية الخدمات ما بعد البيع (الإنتاج، التوزيع، التركيب، التصميم، الفحص والاختبار، الخدمة) تعتبر أكثر المواصفات شمولاً

❖ **iso 9002:** تغطي هذه المواصفة جميع المجالات سابقة الذكر ما عدا التصميم

❖ **iso 9003:** أقل المواصفات شمولية تتناول هذه المواصفة النشاطات المتعلقة بضمان الجودة في عملية الفحص والاختبار النهائي

❖ **iso 9004:** توضح هذه المواصفة التوجيهات والإرشادات الواجب على المنظمة اتباعها للحصول على شهادة إيزو 9001، 9002، 9003

- تم تعديل سلسلة المواصفات iso 9000 الصادرة سنة 1994، وذلك سنة 2000 لتصبح على شكل سلسلة جديدة، حيث تم من خلالها إدماج معايير iso 9001، iso 9002، iso 9003 في معيار واحد هو معيار iso 9001، وهذا من أجل التغلب على مشكلة الاختيار لدى المؤسسات بين هذه المعايير، وتأكيد اشتغال معيار iso 9001 على جميع أنشطة المؤسسة، وإمكانية تطبيقه في جميع أنواع المؤسسات مهما كان نوعها أو حجمها أو القطاع الذي تنتمي إليه.

- أصبحت السلسلة المعدلة لنظام الجودة iso 9000 لسنة 2000 كالآتي:

✓ iso 9000 يضم الأسس والمبادئ التي ترتبط بنظام الجودة وكذا المصطلحات المستعملة فيه

✓ iso 9001: يحدد متطلبات نظام إدارة الجودة والحصول على شهادة المطابقة (يقيم من خلال المراجعة الخارجية)

✓ iso 9004: يضم إرشادات تحسين الأداء عبارة عن دليل إرشادي لجميع عمليات المؤسسة، يعتبر كتوضيح لما جاء في معيار 9001 (يخضع للمراجعة الداخلية والتقييم الذاتي)

4- العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وإيزو 9000

- إن إدارة الجودة الشاملة ونظام إدارة الجودة إيزو 9000 مفهومان متوافقان ولا يوجد تعارض بينهما، بل هما مفهومان متكاملان وفي نفس الوقت لا يمكن أن يحل أحدهما مكان الآخر؛

- يشكل إيزو 9000 القاعدة الأساسية التي تبنى عليها إدارة الجودة الشاملة ويعد مقدمة جيدة وخطوة أولى لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

- جزء من معايير الإيزو هو نفسه معايير إدارة الجودة الشاملة وبالتالي فإن الشركات التي تطبق نظام إدارة الجودة الشاملة يمكن أن تسجل نفسها للحصول على شهادة المواصفات الدولية إيزو، مما يضيف طابع الرسمية على أنظمة جودتها.

5- الفرق بين إدارة الجودة الشاملة وإيزو 9000

6- فوائد تطبيق مواصفات إيزو 9000

إدارة الجودة الشاملة	Iso 9000
فلسفة إدارية شاملة تقوم على التغيير الجذري في المنظمة لتحقيق أعلى جودة في المخرجات (إدارة الجودة من منظور شامل)	نظام الجودة يقوم على مواصفات دولية مكتوبة وموثقة
تشمل كافة أقسام المنظمة وموظفيها	يمكن تطبيقها على بعض الإدارات والأقسام فقط وتركز على العمليات الموثقة فقط
في ظل إدارة الجودة الشاملة، المنظمة لها حرية غير مقيدة	المنظمة الحاصلة على شهادة الإيزو مقيدة بمعايير ومقاييس دولية يجب أن تلتزم بها
لا توجد شهادة بل مجرد فلسفة يمكن تطبيقها	تمنح شهادة المطابقة عند استقاء المعايير والمتطلبات
مجموعة من الأدوات للتحسين المستمر واكتشاف الأخطاء ومعالجتها	توثيق العمليات والمراجعة الدورية

- زيادة القدرة التنافسية للمؤسسات من خلال اتباع سياسات وإجراءات عمل على درجة كبيرة من الدقة والوضوح، وهو ما يساعد المؤسسات على اكتساح الأسواق المحلية وتصدير منتجاتها إلى الخارج؛
- رفع مستوى الأداء وتغيير ثقافة المؤسسة إلى الأفضل؛
- إعطاء العاملين وكافة أفراد المنظمة شعوراً بالثقة ورفع الروح المعنوية لديهم بفضل الحصول على شهادة الإيزو
- زيادة الأرباح
- الاستمرارية في تحقيق تحسين الجودة في المنتجات
- ضمان تحقيق الرقابة على كل النشاطات الداخلية للمؤسسة
- تعليم المسؤولين في المؤسسة أساليب المراجعة والتقييم الذاتي

المراجع:

- خضير كاظم عبود، إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
- عواطف ابراهيم الحداد، إدارة الجودة الشاملة، دار الفكر ناشرون وموزعون، الأردن، 2009.
- زيد نير عبوي، إدارة الجودة الشاملة، دار كنوز المعرفة، الأردن، 2006.