**البحث الرابع:**نظام إدارة الجودة حسب مواصفات إيزو 9000

**من إعداد:**رجاء مزاغشية و سوسن دولماجي

**ملخص الموضوع**

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 ) مثلا في الجزائر نجد المعهد الوطني للمعايير.

**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.

* 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 اشتمال 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 كالأتي:
* iso 9000 يضم الأسس والمبادئ التي ترتبط بنظام الجودة وكذا المصطلحات المستعملة فيه
* iso 9001: يحدد متطلبات نظام إدارة الجودة والحصول على شهادة المطابقة (يقيّم 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)

**الأسئلة المطروحة**

* **ما الفرق بين إدارة الجودة الشاملة ونظام إيزو؟**
* **ماهي فوائد الحصول على شهادة إيزو؟**
* **هل هناك علاقة بين إدارة الجودة الشاملة وإيزو 9000**