

rational des sources humaines et matériels disponible qui permettent aux entreprises capable de réaliser la concurrence dans le monde d'aujourd'hui

9000 - الايزو 9000/2000

1 - ماهية الجودة الشاملة :

أخذ موضوع الجودة اهتماما في الأسواق العالمية نظرا لحدة المنافسة التي نعرفها هذه الأخيرة بين المؤسسات العالمية، التي تحاول بدورها التحكم في الأمر فدار سكر فيها، حتى تضمن بقائها ، و حيث انكشفت الاختلافات في بيئة الأسواق كنتيجة للتطورات الحاصلة في السوق العالمي الجديد ، كانت شروط الجودة الكامنة في خصائص المنتج هي الأساس الرئيسي كمعيار للنجاح و الرغاء ، و أصبح لزاما على المؤسسات الفهم الجيد و التجسيد لمكونات الجودة المطلوبة لمنتج ما تنتجه .

1 - إدارة الجودة الشاملة :

إن الهدف الأساسي من إدارة الجودة الشاملة في أي مؤسسة هو تحسين جودة المنتجات و الخدمات التي تقدم للزبون ، و بهذا فهي لا تعني اصطلاحات سرية يمكن إجراؤها في المؤسسة في يوم و ليلة ، و لا نستطيع شرؤها من رابع أو خبير ذلك أن نجاح إدارة الجودة الشاملة يتطلب التزاما كاملا من كل أفراد الشركة .

2 - مفهوم إدارة الجودة الشاملة :

رغم وجود محاولات عديدة لتعريف إدارة الجودة الشاملة و توضيح أساسياتها و مبادئها الرئيسية إلا أننا لا نجد تعريفا عالميا موحدا لذلك تعددت التعريفات، وكان كل منها يتناول إبراز سمة معينة لها و من أهم التعريفات نجد :

- حسب سيكوفز : (زين الدين 1996) إدارة الجودة الشاملة هي خلق ثقافة متميزة الأداء ، حيث يعمل و يكافح المديرون و الموظفون بشكل مستمر و دؤوب لتحقيق توقعات المستهلك وأداء العمل بشكل صحيح منذ البداية، مع تحقيق الجودة بشكل أفضل وبفعالية عالية وفي أقصر وقت.

في عصر التكتلات و المجموعات الاقتصادية التي تسعى للسيطرة على الأسواق العالمية من خلال جودة منتجاتها وخفض أسعارها ، خاصة في ظل المتغيرات و التطورات التي يشهدها العالم بعد تحرير التجارة الخارجية تحت مظلة منظمة التجارة الدولية حيث ازداد اهتمام الدول بالموصفات القياسية ، وتوفير متطلبات الجودة التي تحكم حركة تجارة السلع و الخدمات ، أصبح للجودة وضع متميز في الهيكل التنظيمي للشركات مع تطور الصناعة و تزايد متطلبات المستهلكين و وعيهم و تعاظم المنافسة التجارية و على هذا الأساس بدأ اهتمام المؤسسات بالجودة و السعر كعنصرين أساسيين للمنافسة في الأسواق الحرة ، فأصبح الهدف الرئيسي للمؤسسات هو تقديم سلعة جيدة للمستهلك طبقا لمتطلبات سلسلة المواصفات الدولية (الايزو 9000) لأنها تحقق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية و المادية المتاحة، و تمكن المؤسسات التي تتبعها من تحقيق القدرة على المنافسة في عالم اليوم المتشابك المصالح المقارب المسافات و المتسارع الخطوات .

Dans l'ère des clans et groupes économique qui veulent monopoliser les marchés internationaux ou " mondiale " à travers la haute qualité des produits ainsi que la réduction des prix spécialement par le monde des changements et développements économiques internationaux dans le cadre de après la libération du commerce international on données l'organisation mondiale du commerce " OMC " dont les états on données une importance aux énormes des produits ainsi au critère de la qualité qui gèrent le mouvement du commerce des marchandises , service et produits agricoles.

De ce fait la qualité a prie une place spécifique dans l'organigramme des sociétés industrielle avec leur développement et la progression des besoins du consommateur et la concurrence commerciale.

Pour cela les entreprises industrielle et commerciale on données une grande importance à la qualité et le prix, comme des éléments primordial et essentiel pour la concurrence dans les marchés libres ou la haute qualité des marchandises fournie au consommateur et devenue le but principal selon les normes internationaux ISO 9000, parce quelle réalise l'exploitation

- حسب آرثر : (زين الدين 1996) إدارة الجودة الشاملة هي ثورة ثقافية في الطريقة التي تعمل و تفكر بها الإدارة حول تحسين الجودة.

- حسب إدارة الدفاع للولايات المتحدة الأمريكية : (زين الدين 1996) إدارة الجودة الشاملة تمثل فلسفة و مجموعة مبادئ إرشادية،و التي تعتبر بمثابة دعائم للتحسين المستمر للمنظمة ، كما تعرفها على أنها تطبيق للأساليب الكمية و الموارد البشرية لتحسين الخامات الموردة للمنظمة و كل العمليات داخل المنظمة ،و درجة الوفاء باحتياجات المستهلك حالاً و في المستقبل .

1-3 مبادئ إدارة الجودة الشاملة :

هناك العديد من المبادئ التي تقوم عليها إدارة الجودة الشاملة عند تطبيقها داخل المؤسسة حتى تحقق أهدافها بنجاح نذكر منها:

- التركيز على العميل:التركيز على العميل هو مبدأ أساسي يجب أن تتبعه المؤسسة، و يكون ذلك بالفهم الكامل لرغباته و الفصل التام بالنسبة لحاجات العميل عن أهدافها ،و في هذا المجال يشير سمير محمد عبد العزيز (عبد العزيز 1999) إلى أن تركيز إدارة الجودة الشاملة يجب أن يكون على فعالية و كفاءة عمليات المنظمة بشكل شامل سعياً لإرضاء العميل .

في حين يرى فرانكلين أوهارا (أوهارا 1999) أن إدارة الجودة الشاملة تتضمن للزبائن الإدراك ،أي كيف يرى الزبائن السلعة و ليس كما يراها المنتجون .

- حشد خبرات القوى العاملة : إن القوى العاملة في المنظمة تمثل ثروة هائلة من المعرفة و الفرص لتحسين طريقة أداء العمل و زيادة الأرباح و تخفيض التكاليف و جعل العاملين يشعرون بأنهم جزء من فريق العمل المنتج و التحرك نحو إدارة الجودة الشاملة يتطلب تعبئة كل خبرات القوى العاملة بطريقة فعالة جدا لتحقيق المنفعة المشتركة لجميع المشاركين (زين الدين 1996) .

- اتخاذ القرارات بناء على الحقائق : تتبني إدارة الجودة الشاملة للمنظمة أن تتبنى مفهوم مؤسسي لكل المشكلات من خلال ما يطلق عليه فرص التحسين ، يشترك في تنفيذه كافة العاملين على اختلاف مستوياتهم بالإضافة إلى

20

إدراك المستهلكين من خلال التفهم الكامل للعمل و مشكلاته و كافة المعلومات التي تمثل الأساس في اتخاذ القرارات ، و هذا يتطلب الاعتماد على وجود جهاز نظام المعلومات بالمؤسسة .

4- متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

بين سمير محمد عبد العزيز (عبد العزيز 200) أن إدوارد ويمسنج أكد أنه لا يمكن تحقيق إدارة الجودة الشاملة في أي شركة بنفس الطريقة التي يصنع بها السجادة على أرضية بيت جديد و إذا كانت إدارة الجودة الشاملة لا يمكن تحقيقها بهذه الطريقة ،إذا فهناك طرق أخرى لتطبيقها بنجاح ، و يعيد فهم هذه الطرق كأساس لإدارة الجودة الشاملة ، و سر تحقيقها هو معرفة كيفية استخدام هذه الطرق ، كما أوجب أمرين أساسيين لتطبيق إدارة الجودة الشاملة هما :

لأحد من وجود معرفة عملية بالشركة (كيف تحدث الأشياء بالفعل و من يساعد في إزالة أية عقبات ، و ما الأشياء التي يجب أن تتجزأ لتحقيق الأهداف)

يجب أن يتوفر لدى الأفراد الوعي الكامل بإدارة الجودة الشاملة ماهيتها و الأمور التي تخرج عن نطاقها و كيف تتحقق .

و حسب سمير محمد عبد العزيز دائماً (عبد العزيز 2000) يتحقق نظام إدارة الجودة الشاملة من خلال النقاط التالية:

- التفسير الدقيق لكل النقاط داخل نظام الجودة.
- الفهم الكامل لرغبات العملاء .
- مقارنة الوضع الحالي للمؤسسة بمتطلبات نظام الجودة الشاملة.
- إنشاء مستندات طبقاً لمتطلبات نظام الجودة الشاملة .
- مشاركة و مساهمة كل العاملين في المؤسسة في تطبيق النظام.
- التدريب المستمر لجميع المستويات في المؤسسة لتحسين و تنمية المهارات .

2- المواصفات القياسية " إيزو " :

إن التطورات الحاصلة على المستوى العالمي في كل المجالات دفع بالمؤسسات إلى المنافسة ، الأمر الذي يتطلب منها تحسين منتجاتها لتحقيق

الرغبات المطلوبة للزبون ، و هذا التحسين و المنافسة أنتج لنا ما يسمى بالموصفات القياسية.

1-2 - ماهية المواصفات القياسية "الإيزو":

يلعب التقييس دورا مهما في اقتصاديات الدول حيث تستفيد أغلب المؤسسات على المستوى الوطني و الإقليمي و الدولي من المواصفات بطريقة مباشرة ، فعلى المستوى الاقتصادي تعتبر المواصفات ضرورية لتسهيل و تركيز الثقة في التبادل التجاري ، أما على المستوى الوطني و الدولي تعتبر ضرورية لترقية و تطوير و حماية المستهلك ، إضافة إلى حماية البيئة .

1-1 - نشأة و تطور المواصفات القياسية :

بعد الحرب العالمية الثانية ، و في بداية الستينات من القرن الماضي كان النظام الياباني يمثل نموذجا أصيلا وفريدا ضاربا أعماقه في عمق الثقافة اليابانية ، أثبت جدارته و نجاحته من الناحية الاقتصادية خاصة ، فكان ظهور العملاق الياباني في السبعينيات باستثماره في الولايات المتحدة الأمريكية ، و التي أثارت انتباه الباحثين الأمريكيين من حيث النتائج التي حققتها تلك الاستثمارات من حيث الجودة و الإنتاجية ليس في الولايات المتحدة فحسب بل في كل دول العالم .

لم يكن يتسنى استيراد هذا النظام من اليابان من طرف أية دولة بسبب المبادئ التي كان يقوم عليها ، و المرتبطة بالقيم التقليدية الممارسة محليا ، فظهر على الصعيد العالمي العديد من ردود الأفعال بغرض وضع تدابير من أجل مواجهة و مقاومة سيطرة المؤسسات اليابانية ، وقد أدت هذه المواجهات في هذا المجال إلى إبراز نظام للجودة ذي مقاييس لها القدرة على مواجهة القدرة التنافسية اليابانية .

ففي عام 1979 طلب العضو البريطاني في منظمة الإيزو بتشكيل لجنة تختص بالإعداد لإصدار مواصفات عالمية تتعلق بأساليب التسيير و تأكيد الجودة ، و تمت الموافقة على تشكيل هذه اللجنة و كان في عضويتها 20 دولة بالإضافة إلى 14 دولة بصفة عضو مراقب .

قامت هذه اللجنة و تلبية للطلب العالمي في عام 1987 بإصدار الموافقة الدولية لنظام الجودة ISO 9000 ، و كانت مطابقة تماما للمواصفة البريطانية BS 5750 المصادرة سنة 1979 المنبثقة عن مقاييس الجودة المعتمدة لدى وزارة الدفاع الأمريكية ، و لهذا أطلق عليها اسم المواصفة 9000 : ISO / BS 5750 . في سنة 1994 تم تعديل هذه المواصفة على النحو التالي : BS / EN ISO 9000 (EN) لإرجاعها إلى أصلها البريطاني (BS) و إضافة البعد الأوروبي لها .

1-2 - تعريف المواصفات القياسية:

حسب تعريف المنظمة الدولية للتقييس، فإن التقييس يعني وضع و تطبيق قواعد لتنظيم نشاط معين لصالح جميع الأطراف المعنية لتحقيق اقتصاد فعال أمثل ، مع الأخذ في الاعتبار ظروف الأداء و متطلبات الأمان ، و يعني التقييس هو النظام أو الأسلوب الذي يحقق وضع المواصفات القياسية التي تحدد الخصائص و الأبعاد و معايير الجودة و طرق التشغيل و الأداء للسلع و الخدمات ، مع تبسيط و توحيد أجزائها على قدر الإمكان لإقلاقا للتعدد غير مبرر ، و تيسير لضمان التبادلية في الإنتاج الكبير ، بهدف تخفيض التكاليف و ترقية الجودة ، مع إبراز الميزة النسبية للسلعة ، و يشمل التقييس توحيد وحدات القياس و الأساليب و ضبط معايير الأجهزة ، كما يعتمد التقييس ثلاث أسس هي التبسيط و التوحيد و التوصيف (www.aoad.org) .

أما المواصفات فهي تعني الميزات الخاصة بالمنتج لتأدية غرض محدد ، و تعتبر المواصفات لغة تفاهم و وسيلة اتصال مع كافة الحلقات المتعاملة مع المنتج أو الخدمات ، و تعتبر المواصفات من أكثر الوسائل وضوحا و قبولا لدى كافة شرائح المجتمع ، لأنها تعتمد على الشفافية و هي تشمل المواصفات التالية (www.aoad.org) :

أوصاف المنتج: و تعني كافة الأوصاف التي يحتاج لها أثناء عملية الإنتاج، الأبعاد و الأوزان و الأحجام، وقوة الشد..... الخ.

(ISO 9000) التي تعني التساوي ، و هي تستخدم في بدايات العديد من الكلمات ، مثل (ISOTOP) التي تعني تشكيلا أو أكثر من عنصر له نفس عدد الذرات ، و قد تم استخدامها لتجنب الجدل بين أعضاء المنظمة حول الحروف الواجب استخدامها للدلالة عليها .

لقد ارتبط الإيزو ISO9000 باستعمال المواصفات القياسية الدولية التي استخدمها منظمة التقييس الدولية من قبل لجان فنية عددها 184 ، كل منها مسؤول عن تطوير مجموعة معينة من المواصفات ، وتعتبر اللجنة ISO/TC176 اللجنة الدولية عن تطوير عائلة المواصفات الخاصة بأنظمة الجودة ، و التي تضم مجموعة من المواصفات تعطي متطلبات و إرشادات ضرورية لتأسيس أنظمة إدارة الجودة ، و يمكن تلخيص مجالات تطبيق الإيزو في :

يشمل مقياس الإيزو المؤسسات الصناعية لتهيئة المعلومات الأساسية لتحويل دراساته تأكيد الجودة بواقع إنتاجي ، فصنع لذلك مجموعة من القواعد و الشروط التي جانب تهيئة برهان و دليل على حسن تطبيق هذه القواعد ، إذ على المنتج أن يوافق مع الخصائص التي يرغبها الزبون .

يساهل الإيزو في المؤسسات الخدمائية من خلال توفير خدمة مطابقة لاحتياجات ورغبات الزبائن .

2 - 2 - 2 نظام استعمال الإيزو 9000 :

إذا كان نظام إدارة الجودة قد طبق لأغراض تعاقدية ، فإن المؤسسة تسمى في هذه الحالة للحصول على شهادة المطابقة للمواصفة ISO 9000 لاجتي هو اند هذه الشهادة ، إذ تعد شهادة المطابقة بمثابة بطاقة دخول إلى الأسواق العالمية ، ففي السوق الأوروبية المشتركة و في بعض دول العالم المتقدم ، تسويق بعض أنواع المنتجات يتطلب حيازة المؤسسة لشهادة ISO 9000 كونها تمنحها (المؤسسة) ميزة تنافسية على المؤسسات الأخرى التي لم تحصل على الشهادة ، مما يعني زيادة حصة المؤسسة من السوق العالمي فالزبائن يميلون عادة إلى التعامل مع المؤسسات الحائزة على الشهادة كون ذلك يعني على أنها قادرة على تلهم متطلباتهم و تقيهم بتحقيقها ، و هذا يعفيها من عمليات التدقيق التي كانت المؤسسة تخضع لها من قبل زبائننا قبل حصولها على الشهادة ، و التي تعتبر مكلفة و مربكة لهذه المؤسسة (www.almadapaper.com) .

- أوصاف محددة للمواد المستعملة في المنتج ، مثل الخواص الطبيعية و الكيماوية و الهندسية ، كما تحدد نوعيات الأجهزة و الطرق المرجعية للاختبارات و التحاليل .

- طريقة الإنتاج و التي تعتبر أحد الجزئيات للمواصفة حيث تختلف المواد عن بعضها لإخضاعها لطريقة الإنتاج الملائمة

- تحدد المواصفات ، نوعيات التحضير و التجهيز المطلوبة و كيفية التخزين و التداول .

- تحدد المواصفة بنسب التفاوت المقبولة في المنتجات ، و التي يمكن أن يستفاد منها في تحديد درجة جودة المنتج .

و يمكن تلخيص الشروط الواجب توافرها في المواصفات في الآتي :

- وضوح المواصفة: حيث يجب أن تكون المواصفة واضحة حيث يسهل فهمها بواسطة كل المعنيين بها ، كما يجب أن تكون بعيدة عن أي مصطلحات أو معاني غير واضحة .

- التكمال: حيث يجب أن تكون المواصفة متكاملة في المضمون و المعنى مما يبعد اجتهادات الأفراد لإدخال أو تبديل أي جزئية منها ، و يتطلب هذا الأمر أن تكون المواصفة المعنية قد مرت بمرحلتها المختلفة منذ أن كانت مسودة أو مقترح ، و ثم توزيعه على أكبر شريحة مستفيدة لإبداء الرأي و الملاحظات و الأخذ بتلك الآراء و الملاحظات المتفق عليها .

- الواقعية: حيث يجب أن تكون المواصفة واقعية و سهلة التطبيق و لا يقود تطبيقها إلى رفع التكاليف و انحصار فرص المنتج أو الخدمة .

- الربحية: حيث يجب أن تقود المواصفة عند تطبيقها بواسطة الجهة المعنية إلى خفض تكاليف الإنتاج و رفع كفاءة الأداء و زيادة حجم لتسويق و تحقيق ربحية مشجعة لتكون دفعا للمؤسسة و العاملين بها .

2 - 2 - 2 ماهية شهادة الإيزو 9000 :

1 - 2 - 2 تعريف الإيزو 9000 و نطاق استعماله :

ذكر علي السلمي (السلمي 2000) : تستخدم الحروف اللاتينية الثلاثة " O " و " S " و " I " للدلالة على الأنظمة الدولية للتقييس " و هذه الحروف ليست اختصارا للتسمية الإنجليزية لهذه المنظمة ، بل هي مشتقة من الكلمة اليونانية

2-3 علاقة الجودة الشاملة بالموصفات القياسية " الإيزو " :

إن إدارة الجودة الشاملة هي مدخل لتطوير شامل و مستمر ، أما الإيزو 9000 فهي مواصفة محددة لها معنى موحد متفق عليه كما أن مدخل إدارة الجودة الشاملة يتوجه من خلال جهود فرق العمل ، في حين أن تركيز الإيزو 9000 يكون على علاقة المورد الزبون ، حيث هذه العلاقة مكملة لتوجه الإدارة .

إن تركيز إدارة الجودة الشاملة على فاعلية و كفاءة عمليات المؤسسة بشكل شامل سعياً لإرضاء الزبون ، يجعلها مدخلاً للتوافق مع مواصفات الإيزو المستهدفة و الحصول على شهادة الإيزو ، في حين أن تركيز مواصفات على التوثيق والمراجعات يهتئ فرصة لتحسين إدارة الجودة ، و هكذا فإن الإيزو 9000 يمثل نظاماً للجودة .

3- المواصفة ايزو 9000 / 2000 :

لقد جاءت المواصفة ايزو 9000/2000 لتغطية و تحسين و إضافة بعض التغيرات على الطبعة التي سبقتها (الإيزو 9000 / 1994) ، فمنذ سنة 1996 تم الشروع في التحضير للمواصفة الجديدة بين كل من المنظمة العالمية للتقييس الإيزو ، و اللجنة التقنية TC : 176 فما هي يا ترى هذه المواصفات الجديدة ؟ و ما الجديد الذي جاءت به ؟ .

3-1 تعريف الإيزو 9000 / 2000 و الإيزو 9001 / 2000 :

حسب دليل الإيزو 9000 / 2000 (GUIDE ISO 2000) الإيزو 9000 / 2000 هي طبعة جديدة وضعت لمساعدة المؤسسات بجميع فروعها و أنواعها و أحجامها ، للوضع في حيز التطبيق نظام إدارة جودة ذو فاعلية و فاعلية ، ليضمن للمؤسسة تلبية أحسن لرغبات الزبائن ، و ذلك بوضع منتج موافق لحاجاتهم و للمستلزمات المفروضة قانوناً .

جاءت هذه المواصفة من أجل زيادة إرضاء الزبائن ، كما أنها الوحيدة التي أصبح بالحقائق و اكتساب شهادة المطابقة للمعايير الدولية في الوقت الراهن ، و هذا بعد أن تم إلغاء التعامل بالمواصفة التي سبقتها في 2003/12/31 .

تحتوي هذه المواصفة على ثمانية فروع تسمح بتوضيح الطرق التي يجب على المؤسسة أن تتبعا من أجل نيل الشهادة و التحسين في منتجاتها و هي :

1- تطبيق هذه المعايير - المراجع المقياسية - تعريفات - نظام إدارة الجودة - مسؤولية النظام - إدارة الموارد - تحقيق الإنتاج - تحسين التعامل و التحسين .

2- الأقسام الفرعية للمواصفة الجديدة ايزو 9000 / 2000 :

حسب دليل الإيزو 9000 / 2000 (GUIDE ISO 2000) : إن الإيزو 2000 / 9000 هي بمثابة عائلة مكونة من أربعة فروع يمكن تحديدها كالتالي :

- إيزو 9000 / 2000 : يبين المبادئ الأساسية لنظام إدارة الجودة ، كما أن هذا الفرع يحتوي على جميع المصطلحات و التعريفات الخاصة بالجودة ، فمشاركتها كان من الإيزو 8402 / 1994 والإيزو 1-9000 / 1994 الخاصة بالإختبارات و التشغيلات .

- إيزو 9001 / 2000 : إذا أرادت أي مؤسسة أن تثبت قدرتها على توفير منتجات ترضي رغبات و متطلبات الزبائن من جهة وتتماشي مع القوانين المطبقة من جهة أخرى ، و كذا تماشياً مع رغباتها ، فإن عليها التقيد بالمتطلبات المرادطة بنظام إدارة الجودة ، هذه المتطلبات الواجبة التطبيق من طرف المؤسسة هي التي تمثل الإيزو 9001 / 2000 .

- إيزو 9004 / 2000 : توفر الطرق الموجهة و المرشدة نحو تحسين قدرات العمل ، و تحقيق الفاعلة و الفاعلية في نظام إدارة الجودة ، فالهدف من الإيزو 9004 / 2000 هو إرضاء الزبائن و الأطراف الأخرى المهمة بإدارة الجودة .

- إيزو 19001 / 2000 : يوضح و يوفر الإرشادات و النصائح حول متابعة مراجعة نظام إدارة الجودة و نظام إدارة الجودة و نظام إدارة البيئة ، و جاء

هذا المعيار عوض مواصفة إيزو 10011 / 1994 و مواصفة إيزو 4000 1994 .

و تسعى المواصفة الرئيسية من خلال هذه العائلة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تبني هيكل أكثر تلاؤماً مع النشاطات المختلفة للمؤسسة.
- ترسيخ ثقافة الاهتمام بالزبون و محاولة تلبية رغبته.
- اعتماد مبدأ المشاركة في أداء المهام .
- ضمان انسجام المعايير المتعلقة بنظام إدارة الجودة و نظام إدارة البيئة.

3-3 فقرات شهادة المواصفة القياسية إيزو 9000 / 2000 :

المتعارف عليه أن كل مؤسسة ترغب في الحصول على شهادة المطابقة للمواصفة الدولية عليها أن تتبع و تنفذ بعدة إجراءات و مستلزمات تفرضها المنظمة العالمية للمواصفات الدولية ، هذه الأخيرة تسمح بإعطاء قدرة للمؤسسة بتنظيم إدارتها و تخصص هذه الإجراءات كل من الفقرات الخمسة التالية (2000 ISO GUIDE) :

الفقرة 4- نظام إدارة الجودة : تضم هذه الفقرة كل ما يتطلبه نظام الجودة و كل الفروع التي تحتويها من المتطلبات العامة و المتطلبات المرتبطة بالتسعير أي ماذا يستلزم هذا النظام عموماً، و ماذا يجب أن توفر كوثائق تستعمل في تسيير نظام أي مؤسسة .

الفقرة 5- مسؤولية الإدارة : المتفق عليه أنه لا يمكن قيام نظام إدارة الجودة في المؤسسة دون الرغبة من الإدارة العليا المتمثلة بالمدير العام الذي يسعى نحو تحقيق سياسة الجودة معبر عنها بوضوح و متمانسية مع أهداف المؤسسة و حاجات الزبائن.

الفقرة 6- إدارة الموارد: من أجل تلبية الاحتياجات و المستلزمات التي تقتضيها الفقرات الأخرى التابعة لنظام إدارة الجودة فإنه يتعين على المؤسسة

أول مجموعة من الموارد الضرورية لضمان السير الحسن لهذه الفقرات (4 ، 7 ، 8) خاصة الفقرات التي لها تأثير مباشر على جودة المنتج أو الخدمة.

الفقرة 7 - تحقيق المنتج : نظراً للحاجة المتزايدة للمؤسسة إلى تلبية

أولاً من ممكن من أجل زيادة حصتها السوقية، فإنها تعمل على تطابق نظامها الداخلي في العملية الإنتاجية مع الفقرة 07 من نظام إدارة الجودة .

الفقرة 8 - تقييم التحليل و التحسين : تعمل المؤسسة من أجل البقاء و الإستمرار في النشاط الإنتاجي أكبر مدة ممكنة في محيط تطبعه المنافسة الشديدة ، إلا أن هذا البقاء مرهون بتحسين نظام الجودة المتبع لمواكبة التطورات السريعة التي نمر بها منتجات المنافس .

4 - كيفية الحصول على شهادة الإيزو 9001 :

إن المؤسسة التي تسعى للحصول على شهادة الإيزو يجب أن يتواجد فيها الأشخاص أكفاء لتحضير المؤسسة و تأهيلها لتصبح جديرة بالحصول على الشهادة ، و تستغرق فترة التحضير للحصول على الشهادة مدة تتراوح بين السنة و السنتين بشكل عام و أكثر في بعض الحالات ، و تعد المؤسسة في هذه المرحلة نظام الجودة على النحو الذي سبقت الإشارة إليه .

عند جهوزية المؤسسة يتم الاتصال بإحدى الشركات التي يحق لها إعطاء الشهادة و هي تدخل في ما يسمى بـ "هيئة الشهادة" "Certification Body" و هي عديدة منها مؤسسة عالمية موجودة في أكثر من مئة دولة في العالم وتسمى: "Moody International Certification"، و هذه الشركات تأخذ صلاحيتها من مؤسسات رسمية تسمى "هيئة الاعتماد" "Accreditation Body" و هي موجودة في معظم الدول الكبرى مثل : فرنسا COFRAC ، بريطانيا UKAS ، الولايات المتحدة RAB ، المملكة السعودية SASO .

و هيئة الاعتماد "AB" ترأب هيئة الشهادة "CB" التي بدورها ترأب الشركة الحاصلة على شهادة الإيزو ، و كل شهادة لا تحمل شعار "AB" لا قيمة لها على الإطلاق ، و الجدير بالذكر أن معظم هيئات الاعتماد في العالم تعترف

ببعضها ، أي أن الشهادة التي تحمل شعار COFRAC معترف بها عالميا ، مثل الشعارات الأخرى ، مما يعطي الطابع العالمي لشهادات الإيزو .

تقوم هيئة الشهادة بدراسة أولية للوثائق المقدمة من قبل الشركة التي تريد الحصول على شهادة الإيزو ، إذا كانت هذه الوثائق مطابقة لمتطلبات الإيزو تحدد الشركة و الهيئة موعدا للقيام بالتدقيق ، كما تقوم هيئة الشهادة بتحديد فريق التدقيق الذي يضم خبيرا في مجال عمل الشركة يقوم فريق المدققين بالتدقيق ، ثم يقدموا تقريرا مفصلا عن العملية يتضمن توصيات و توجيهات ، بعدها تدرس هيئة الشهادة التقرير المقدم إضافة إلى وثائق أخرى تبرهن أن عملية التدقيق جرت حسب الأصول و المتطلبات العالمية .

في حال نجاح المراحل السابقة ، تمنح هيئة الشهادة للشركة شهادة الإيزو ، و تقوم هيئة الشهادة بالمرافقة الدورية مرة في كل سنة على الأقل للتأكد من أن نظام الشركة لا يزال مطابقا للمواصفة العالمية ، و إن حدث خلا فيه أو أي سوء استعمال للشهادة تقوم الهيئة بسحبها .

لا يعني حصول الشركة على شهادة الإيزو ، أن منتجاتها تتميز بجودة عالية فسي كل الأحوال ، بل يدل على أن الشركة في مرحلة تحسين منتجاتها ، والتي يجب أن تتواصل دائما .

وفي الأخير يمكن القول أن حصول المؤسسات على شهادة الإيزو أصبح ضرورة ملحة حتى تتمكن من المنافسة ، وتضمن لنفسها مكانة في السوق الدولي .

المراجع:

1- اللغة العربية:

- اديجي باجير ترجمة فؤاد هلال ، الدليل الصناعي عن الإيزو 9000 ، دار الفجر مصر ط1 1997 .
- فريد عبد الفتاح زين الدين: المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، القاهرة 1996.
- فريد عبد الفتاح زين الدين، تخطيط و مراقبة الإنتاج مدخل إدارة الجودة ، ظافر للطباعة 1997 مصر .
- فرانكلين اوهارا : دليل الإيزو 9000 للمطابقة و الحصول على شهادة المعايير إدارة الجودة العالمية . الدار العربية للعلوم ط1 1999 .

دكتور محمد عبد العزيز : اقتصاديات جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة و الإيزو 9000 ، 10011 ، مكتبة الإشعاع الفنية، مصر 2000 .

عبد الفتاح محمود سليمان، إدارة الجودة في الشركات و مشروعات التشييد، دار المطباعة ط1 2001.

علي السلمي، إدارة الجودة الشاملة و متطلبات التأهيل للإيزو 9000 ، دار المطباعة 2000.

اللغة الفرنسية:

- Loupare Bernard, la qualité s'il vous plait, Paris D'organisation, France 1994.

- Norme Internationale, Concepts et terminologies, 1994.

- Norme Internationale, Revue française de normalisation, N° 113 Edition AFNOR, 1994.

- Guide ISO 9000/2000, lignes directrice pour l'application des normes ISO 9000/2000 3eme Edition 2000.

- تاريخ الإطلاع : 20/03/2006 20/03/2006 www.AFNOR.fr

- تاريخ الإطلاع : 2006/03/22 2006/03/22 www.almadapaper.com/sub/10-503/P19.htm

- تاريخ الإطلاع : 2006/03/22 2006/03/22 www.aoad.org/shaud/papersp/AOAD1.htm