أهمية تطبيق نظام ادارة الجودة الإيزو 9001 :2015 في المؤسسة

The importance of implementing the ISO 9001:2015 quality management system in the organization

L'importance de mettre en œuvre le système de gestion de la qualité ISO 9001 :2015 dans l'organisation

بوراس هند[1]

تاريخ الإرسال: 2024/01/16 **تاريخ القبول:** 2024/02/01 **تاريخ النشر:** 2024/06/01

ملخص:

تعمل المؤسسات اليوم في ظل بيئة عالمية تنافسية مفتوحة، أثرت بشكل كبير ومباشر على أداءها وقدرتها التنافسية، أمام تزايد الاهتمام في الأسواق العالمية بالجودة كأساس جوهري في التعامل. ولذلك تم التركيز في هذه الدراسة على التعريف بالمنظمة العالمية للتقييس، التي تكللت مجهوداتها المتواصلة لإيجاد أسس سليمة لتحقيق الجودة على المستوى العالمي، بإصدار عائلة المواصفات القياسية الايزو 9000، التي وفرت للمؤسسات نظام لإدارة الجودة متكامل، والذي يسمح الالتزام بمبادئه ومتطلباته الواردة في المواصفة القياسية الايزو 9001 بالحصول على الشهادة بالمطابقة. وبعد التركيز على مضمون المواصفة الايزو 9001: 2015 وعرض مزاياها، توصلنا الى نتيجة مفادها بأن تطبيق مواصفات الايزو 9001:2015 يعد فرصة للمؤسسات الراغبة في ترقية أدائها وضمان بقائها وكسب المزايا التنافسية في تحسين جودة الإنتاج، تخفيض التكاليف، كسب ثقة العملاء، ضمان التواجد عالميا والحصول على الشهادة بالمطابقة.

الكلمات المفتاحية: المواصفات القياسية الإيزو 9000؛ نظام ادارة الجودة الإيزو 9001 :2015؛ شهادة المطابقة.

Abstract :

Today's organizations operate in an open, competitive global environment, which has greatly and directly affected its performance and competitive ability, in the face of the increasing interest in global markets in quality as an essential basis in Dealing. Therefore, the focus of this study was on introducing the International Organization for Standardization, whose continuous efforts to create sound foundations for achieving quality at the global level, culminated in the issuance of the ISO 9000 family of standards, which provided institutions with an integrated quality management system, which allows adherence to its principles and requirements contained in the ISO standard. 9001 by obtaining a certificate of conformity. After focusing on the content of ISO 9001:2015 and presenting its advantages, we reached the conclusion that applying the ISO 9001:2015 standard is an opportunity for organizations wishing to improve their performance, ensure their survival, and gain competitive advantages in improving production quality, reducing costs, gaining customer confidence, and ensuring a global presence. And obtain a certificate of conformity.

[1] Hind bouras, Abdelhamid Mehri University constantine2, Algeria, hind.bouras@univ-constantine2.dz

Keywords: ISO 9000 standard specifications; Quality management system ISO 9001:2015; Certificate of conformity.

Résumé :

Les organisations d'aujourd'hui opèrent dans un environnement mondial ouvert et compétitif, ce qui a grandement et directement affecté sa performance et sa capacité compétitive, en face à l'intérêt croissant des marchés mondiaux pour la qualité comme base essentielle du Dealing. Par conséquent, cette étude s'est concentrée sur la présentation de l'Organisation internationale de normalisation, dont les efforts continus pour créer des bases solides pour atteindre la qualité au niveau mondial ont abouti à la publication de la famille de normes ISO 9000, qui fournit aux institutions un système intégré de gestion de la qualité. système de gestion, qui permet le respect de ses principes et exigences contenus dans la norme ISO 9001 en obtenant un certificat de conformité. Après s'être concentré sur le contenu de la norme ISO 9001:2015 et avoir présenté ses avantages, nous sommes arrivés à la conclusion que la mise en œuvre des spécifications ISO 9001:2015 est une opportunité pour les organisations souhaitant améliorer leurs performances, assurer leur survie et acquérir des avantages concurrentiels en améliorant la qualité de la production, en réduisant les coûts, en gagnant la confiance des clients, en assurant une présence mondiale et en obtenant un certificat de conformité.

Mots clés : Spécifications de la norme ISO 9000 ; Système de gestion de la qualité ISO 9001:2015 ; Certificat de conformité.

مقدمة

أصبحت المؤسسات في ظل اقتصاد وعولمة المبادلات، تواجه تحديات كبيرة من اجل الارتقاء بجودة منتجاتها وخدماتها وضبط تكلفتها، خاصة امام المنافسة الشديدة التي باتت تعرفها الاسواق الداخلية والخارجية، فعمل المؤسسات اليوم أصبح ذا بعد عالمي، وهذا يفرض عليها استعمال طرق وأساليب علمية متطورة تأخذ في الاعتبار متطلبات الزبائن وتوقعاتهم. وكنتيجة لذلك أصبحت المؤسسات تبحث عن سبل بقائها، وقد وجدت في طرق إدارة الجودة مخرجا لتطوير وتحسين جودة منتجاتها وكسب ثقة زبائنها خصوصا وأن هؤلاء باتوا يشكلون محور اهتمام الاسواق الدولية ومصدر بقاء واستمرارية للمؤسسات.

ومن المداخل الإدارية الحديثة التي فرضت نفسها بقوة وأصبحت تمثل توجها عالميا منذ نهاية الثمانينات إلى يومنا هذا، نجد نظام إدارة الجودة المتوافق مع المواصفة القياسية الإيزو 9001، التي تمثل احدى المواصفات القياسية من عائلة الإيزو 9000 التي اصدرتها المنظمة العالمية للتقييس (ISO)، وعملت على تطويرها، حيث لقيت هذه المواصفات ومنذ صدورها لأول مرة عام 1987 قبولا عاما في معظم دول العالم، كما حضيت باهتمام كبير من طرف المؤسسات، التي اصبحت تسعى للتطابق مع متطلباتها، بهدف الحصول على الشهادة بالمطابقة، والتي من خلالها يمكن للمؤسسات كسب ثقة زبائنها، وضمان تحسن ادائها، وجودة منتجاتها، ومن ثم ضمان تنافسيتها وبقائها في السوق.

وعليه، ومن اجل ابراز اهمية تطبيق نظام ادارة الجودة الإيزو 9001 في المؤسسة، سنتناول بالتعريف فيما يلي كلا من: **المنظمة الدولية للتقييس واهدافها، عائلة المواصفات القياسية الإيزو 9000، نظام إدارة الجودة الايزو 9001، مبادئ ومتطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة الإيزو 9001: 2015، مراحل الحصول على شهادة الإيزو 9001 وفي الاخير، أهم المزايا المنتظرة من تطبيق الايزو 9001 والحصول على الشهادة بالمطابقة.**

1- المنظمة الدولية للتقييس واهدافها

تأسست المنظمة العالمية للتقييس المعروفة بمنظمة الايزو بعد الحرب العالمية الثانية اثر لقاء جمع ممثلي هيئات التقييس الوطنية لـ 25 دولة في لندن سنة 1946 يقع مقرها بالعاصمة السويسرية جنيف، وقد باشرت أعمالها في 23 فيفري 1947 ، و **يبلغ عدد اعضائها أكثر من 150 عضو من اصل 195 بلد في العالم**. (بوكميش، 2004، الصفحات 86-87)

تتمثل وظيفة منظمة الإيزو بالتحديد في تطوير المواصفات القياسية وليس من صلاحياتها نهائيا التدخل في منح شهادات المطابقة بنفسها (الحداد، 2009، صفحة 119)، ولكن هناك جهات اعتماد تقوم بإعطاء الصلاحية للجهات المانحة، والتي تقوم بدورها بتقييم المطابقة للمؤسسات الراغبة في الحصول على شهادة الإيزو 9001 (العال، 2010)، حيث توجد عدة هيئات مانحة غير حكومية، تنتمي لبلدان من مختلف انحاء العالم في مجالات عديدة ومتعددة نذكر منها: **اللجنة الفنية للتصديق (COFRAC)والجمعية الفرنسية لتأكيد الجودة (AFAQ)**. (شلابي، 2015/2014، صفحة 39)

وتسعى منظمة الإيزو من خلال نشاطها إلى تحقيق الأهداف التالية: (بوكميش، 2004، الصفحات 87-88)

- تشجيع وتطوير وتوحيد المواصفات العالمية وجميع الأنشطة ذات العلاقة والمتضمنة تقويم المطابقة بهدف تسهيل التبادل التجاري الدولي للسلع والخدمات.
- تطوير التعاون في مجالات الأنشطة العلمية والتكنولوجية والاقتصادية.
- إقامة علاقات بين أجهزة التقييس في مختلف الدول والعلماء والباحثين والمخترعين والتقنيين والاقتصاديين في العالم للمساهمة في توفير وسيلة لتسهيل الاتفاقيات بشأن المواصفات الدولية.

2- عائلة المواصفات القياسية الإيزو 9000

لقد سارعت الكثير من الدول والمنظمات إلى وضع مواصفات وطنية وإقليمية تستند في محتواها ومتطلباتها إلى المواصفات الدولية القياسية الايزو 9000 وتسير على نهجها كما تم تبنيها من قبل الكثير من المؤسسات .

2-1 نشأة عائلة المواصفات القياسية الإيزو 9000

بدأت فكرة انشاء المواصفات القياسية الايزو 9000 خلال الخمسينات والستينات من القرن الماضي، وذلك عندما ظهرت الحاجة لدى وزارة الدفاع البريطانية الى نظام للتحقق من جودة الأسلحة والمعدات التي يتم توريدها بواسطة الشركات المنتجة، ليبدأ العمل بما يسمى مواصفات الدفاع التي يجب الالتزام بها من قبل المنتجين والموردين للمعدات الحربية (فرمان، 2016، الصفحات 105-106). وكنتيجة لما حققته من نجاح، فقد تقرر خلال السبعينات استخدام هذه المواصفات للتأكد من جودة المعدات الحربية الموردة الى حلف الناتو ويتم دمجها لتصبح معروفة بمواصفات الحلفاء للجودة ، ثم ظهرت الحاجة فيما بعد الى نظام مماثل للجودة يمكن تطبيقه في المجالات الأخرى، سواء كانت إنتاجية او خدماتية، وفي عام 1979 تم اصدار المواصفة البريطانية BS5750 التي تستخدم للإنتاج الغير حربي.

وفي عام 1987، أصدرت المنظمة العالمية للتقييس أول سلسلة مواصفات دولية لنظم الجودة عرفت بالمواصفات القياسية الايزو 9000 وهي مطابقة للمواصفة البريطانية BS5750 الى حد كبير لكنها تعكس في الوقت ذاته المتطلبات العالمية، وقد أطلق عليها في البداية اسم المواصفةBS 5750/ISO9000 ليتم بعدها الاستقرار على اسم المواصفة ISO 9000، وتعد اللجنة التقنية رقم 176 اللجنة المسؤولة على مستوى المنظمة العالمية للتقييس المعنية بوضع وتطوير هذه السلسلة . (الطائي، 2014، صفحة 104)

لقد ساهمت العديد من العوامل في ظهور وانتشار المواصفات القياسية الايزو 9000 نذكر منها ازدياد حدة المنافسة وانفتاح الأسواق وتحرير تجارة السلع والخدمات؛ تطور مفاهيم الجودة والتقييس ؛ تطور الوعي بالجودة مجتمعيا؛ إضافة إلى تطور التشريعات القانونية الخاصة بتحديد المسئولية الناتجة عن الأضرار التي قد تسببها المنتجات غير المطابقة. (العزاوي، 2002، صفحة 46)

2-2 تعريف المواصفات القياسية الإيزو 9000

تعرف المواصفات القياسية الايزو 9000 على أنها سلسلة أو عائلة من المواصفات المكتوبة التي تحدد وتصف العناصر الرئيسية المطلوب توافرها في نظام إدارة الجودة، الذي يتعين أن تصممه وتتبناه إدارة المؤسسة، من أجل التأكد من أن منتجاتها من سلع و/أو خدمات تتوافق مع أو تفوق حاجات أو رغبات وتوقعات الزبائن والمستهلكين". (العزيز، 2000، صفحة 119) . وتضم المواصفات القياسية الايزو 9000 مجموعة من المتطلبات والإرشادات التي يمكن من خلالها لأي مؤسسة تسعى للحصول على شهادة المطابقة، أن تطور وتوثق نظام الجودة المعتمد لديها، بشكل متكامل وشامل، ويحقق خلال استخدامه توفير متطلبات رضا المستهلك الأخير أو المستعمل الصناعي". (تايه، 2001، صفحة 27)

وتجدر الاشارة إلى إن المواصفات القياسية الإيزو 9000 هي مواصفات تنصب على المنظومة الإدارية للمؤسسات وليس منتجاتها، حيث تساهم في تحسين المستويات الإدارية في المؤسسة من جميع النواحي التي لها علاقة سواء بالتصنيع من حيث: التخطيط، الإنتاج، التسويق، ضبط الجودة، التدريب...أو تقديم الخدمات وغيرها، وهذا يؤدي الى منح الثقة لكل من المستهلك والمؤسسة على حد سواء .

2-3 مكونات عائلة المواصفات القياسية الإيزو 9000

كقاعدة عامة، تتم مراجعة المواصفات القياسية الإيزو9000 كل سبع سنوات، ومنذ ظهورها الاول سنة 1987 عرفت مواصفات الإيزو9000 إلى غاية 2021 أربعة اصدارات محدثة خلال السنوات التالية 1994-2000-2008-2015 و يشتمل الإصدار الحالي لمواصفات الإيزو 9000طبعة 2015 على المواصفات القياسية التالية: (البايا، الصفحات 14-15)

أ. **المواصفة القياسية ISO 9000 لأنظمة إدارة الجودة-اساسيات والمصطلحات:**

تؤمن هذه المواصفة الخلفية الأساسية للفهم والتطبيق المناسبين للمواصفة القياسية ISO 9001، انها تحتوي على تفاصيل لمبادئ إدارة الجودة، والتي على الرغم من انها ليست متطلبات بحد ذاتها الا انها تؤمن القواعد اللازمة لعملية تطوير المواصفة القياسية ISO 9001 .

ب. **المواصفة القياسية ISO 9001 لأنظمة إدارة الجودة-المتطلبات:**

تؤمن هذه المواصفة متطلبات أنظمة إدارة الجودة من اجل تطبيق نظام إدارة الجودة بشكل مقبول وفعال في المؤسسات مهما كان نوعها وحجمها، (والي، 2017-2018، صفحة 21)، وتهدف بشكل أساسي لمنح الثقة في المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة وبهذا يتم تحسين مستوى رضا الزبائن. كما يسمح بضمان التحسين المستمر لأداء المؤسسة، العمليات والسلع والخدمات وبالتالي يكون من المتوقع بأن يساهم تنفيذ هذه المتطلبات في جلب الفوائد التنظيمية مثل تحسين التواصل الداخلي، فهم وضبط جيدين لعمليات المؤسسة وتخفيض في العيوب والهدر .

ج. **المواصفات القياسية ISO 9004 إدارة النجاح المستدام للمنظمة – منهج لإدارة الجودة:**

تؤمن هذه المواصفات ارشادات للمؤسسة لتحقيق النجاح المستدام، ويعرف النجاح المستدام على انه التلبية المتواصلة لحاجات وتوقعات الأطراف المهتمة، بطريقة متوازنة، وعلى المدى البعيد. وتجدر الاشارة إلى أن تطوير المواصفة القياسية ISO9004 تم بالحفاظ على انسجامها مع المواصفة القياسية ISO9001 والحفاظ على توافقها مع المواصفات القياسية الأخرى لأنظمة الادارة.

تكمل عائلة المواصفات القياسية الايزو 9000 بعضها البعض ولكنه من الممكن ان تستخدم بصورة مستقلة .

وتجدر الاشارة هنا إلى أن ظهور الإصدار الجديد للمواصفات القياسية للايزو 9000 يلغي ويعوض الإصدار السابق له، حيث تصبح على سبيل المثال شهادات الإيزو 9001لسنة 2008 غير سارية أو غير معترف بها بعد 24 شهرا من تاريخ نشر المواصفة الجديدة.

3- نظام إدارة الجودة الايزو 9001

مثل أي نظام تقليدي، يحتوي نظام ادارة الجودة الايزو 9001 على مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة فيما بينها من قوى بشرية، رأس مال، مهارات، وسائل ومعدات وغيرها، والتي تشكل النظام المتعارف عليه والمطلوب لتحقيق هدف تحسين الجودة. وبصفة أساسية يتكون نظام الجودة في المؤسسة من الهيكل التنظيمي، الموارد والإجراءات التشغيلية التي تستخدم لإدارة الجودة. ومن اجل التعريف بنظام ادارة الجودة للايزو 9001 نتناول النقاط الاساسية التالية:

3-1 تعريف نظام ادارة الجودة الإيزو 9001 والاهداف التي يسعى لتحقيقها

يعرف نظام ادارة الجودة بأنه:" نظام يوضع في المؤسسة للمحافظة عليها والتأكد من كونها توفر جميع السلع والخدمات للمستهلكين." (الحكيم، 2009، صفحة 39)

وقد تناولت منظمة الإيزو تعريف نظام ادارة الجودة بانه "نظام إدارة يسمح بتوجيه ومراقبة منظمة ما فيما يتعلق بالجودة (بوكميش، 2004، صفحة 110)، كما جاء تعريفه ضمن المواصفات القياسية الإيزو 9000 بانه " مجموعة من المتطلبات تعتمد على نهج العمليات والتفكير المبني على المخاطر لضمان رضا الزبائن والتحسين المستمر لعمليات المنظمة وأدائها. فنظام ادارة الجودة "يشمل عائلة من المواصفات والارشادات التي تتضمن متطلبات تأمين الجودة بالشكل الذي يضمن تطوير رضا الزبائن، والتحسين المستمر لأداء المنظمة، والتحسين المستمر للعمليات والسلع والخدمات.

ويسعى نظام إدارة الجودة الايزو 9001 المطور في ظل المواصفات القياسية الإيزو 9000 لتحقيق جملة من الاهداف هي: (علوان، 2005، صفحة 231)

- تطوير دليل للجودة معتمد من قبل الإدارة العليا للمؤسسة؛
- وضع خطط للجودة لمختلف أنشطة المؤسسة وتبليغها لجميع العاملين؛
- تنظيم الوثائق والسجلات المرتبطة بالجودة والمعرفة في دليل الجودة؛
- حصر جميع العمليات الانتاجية وتحديد مسؤولية وصلاحية منفذ كل عملية في المؤسسة؛
- الاحتفاظ بسجل يتضمن معايير الاداء والتوجيهات وتعليمات العمل لكل وحدة تنظيمية، والتي ينبغي الالتزام بها من قبل جميع العاملين في المؤسسة؛
- ضمان المراجعة المستمرة لجميع سجلات وبيانات الجودة للتحقق من توفر الكفاءة والفعالية.

3-2 مراجعة وتطوير نظام ادارة الجودة في مواصفة الإيزو 9001

عرفت المواصفة القياسية الإيزو 9001 لنظام ادارة الجودة تطورا تبعا للمراجعات الدورية التي خضعت لها عائلة مواصفات الإيزو 9000، وتظهر اهم التغييرات والتعديلات تبعا للاصدارات المتتالية كما يلي : (لعقون، 2018، صفحة 80)

1. ركز اصدار سنة 1987 على ضبط الجودة من خلال اكتشاف الأخطاء وتصحيحها بالدرجة الأولى.

2. ركز اصدار سنة 1994 على تأكيد الجودة من خلال منع وقوع الأخطاء والوقاية من حدوثها.
3. ركز اصدار سنة 2000 على نظام إدارة الجودة من خلال التوجيه بعناصره المختلفة بالدرجة الأولى.
4. جاء اصدار سنة 2008 مكملا للاصدار السابق، حيث تم فيه التركيز على مبادئ إدارة الجودة الشاملة من اجل تحسين الأداء الذي يؤدي الى الوفاء بمتطلبات وتوقعات العميل وذلك بمختلف المؤسسات مهما كان حجمها او طبيعة نشاطها.
5. تضمن اصدار سنة 2015 العديد من التعديلات، تبرز اهمها في النقاط التالية:

أ. أكد صراحة أنه ينطبق على المنتجات والخدمات معاً، حيث جاء بمجموعة من التعديلات شملت ما يلي:

- الغاء أي استثناءات لأي بند.
- الغاء تحديد ممثل للإدارة في شخص واحد وترك ذلك لتقديرات الإدارة العليا للمؤسسة.
- الغاء التقيد بإصدار دليل للجودة أو تحديد وتقييد عدد الإجراءات الإلزامية وأستبدل ذلك بمصطلح أوسع وأشمل هو توثيق معلومات المؤسسة، ليمنح للمؤسسة بذلك حرية توثيق ما تراه مفيداً لها.

ب. جاء بمصطلحات جديدة مثل: البيئة المناسبة لتشغيل العمليات، ومراقبة وقياس موارد المؤسسة والموردين الخارجيين لأي منتجات أو خدمات للمؤسسة.

ج. أدخل مفاهيم حديثة لأول مرة في مواصفات متطلبات نظم إدارة الجودة مثل : فهم واستيعاب احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية، إدارة المخاطر بالمؤسسة وكيفية التطبيق الفعلي، قياس المستوى المعرفي داخل المؤسسة، كيفية إدارة العلاقات مع أية عمليات أو منتجات أو خدمات تقدمها أطراف خارجية للمؤسسة.

د. أعاد تسمية وشرح مفصل لمبادئ نظام إدارة الجودة، وقام بضغط عددها إلى سبعة مبادئ بدلاً من ثمانية مقارنة بالإصدار القديم (2008).

هـ. كما أنه ومن أجل ضمان بأن يعكس نظام إدارة الجودة الإيزو 9001 لسنة 2015 احتياجات المؤسسات بمختلف أنشطتها، أصدرت منظمة الإيزو 150 متطلبا وارشادات بهدف تحقيق فوائد كبيرة لنظام إدارة الجودة، حيث:- (الشرافي، 2020، صفحة 68)

- يعتبر بأن التحسين هو أحد العناصر الأساسية لنظام إدارة الجودة الإيزو 9001، ويتكون من 3 أقسام رئيسية هي: حالات عدم المطابقة، الإجراءات التصحيحية، والتحسين المستمر.
- يعتمد على التفكير المبني على المخاطر .
- يعتمد منهجية العمليات التي تتضمن المراحل التالية (خطط، نفذ، افحص، اتخذ القرار).

4- مبادئ ومتطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة الإيزو 9001:2015

لقد سعت منظمة الايزو من خلال وضع مبادئ لنظام ادارة الجودة الايزو 9001 وتحديد متطلبات تطبيقه الى تصميم نظام متكامل للجودة في المؤسسة يحدد أهدافها وإجراءاتها ووسائلها والوثائق المطلوب لإنجاز الانشطة.

4-1 مبادئ نظام ادارة الجودة الإيزو 9001

يقوم نظام إدارة الجودة الايزو 9001 على مجموعة من المبادئ التي تمثل الحد الأدنى من المتطلبات اللازمة لتطبيق منظومة إدارية فاعلة تضع متطلبات الزبون في المقام الأول. حيث تشتمل على سبعة مبادئ تعرف باسم مبادئ إدارة الجودة والتي تتوافق مع مبادئ ادارة الجودة الشاملة.وتظهر موضحة فيما يلي (الشرافي، 2020، صفحة 68):

1. **التركيز على العميل**: تعتمد المؤسسات على عملائها، لذا فانه يجب تفهم احتياجات العملاء الحالية والمستقبلية، مع الوفاء بمتطلباته والعمل الجاد على تنفيذ ما هو أكثر من توقعاته.
2. **القيادة**: قيادة وانشاء وحدة الهدف والاتجاه للمؤسسة والمحافظة على البيئة الداخلية التي يمكن ان يشارك فيها العاملون مشاركة كاملة في تحقيق اهداف المؤسسة.
3. **اشراك العاملين**: اشراك الأشخاص على جميع المستويات لأنهم جوهر المؤسسة، وتمكن مشاركتهم الكاملة من استخدام قدراتهم لصالح المؤسسة.
4. **منهج العملية**: يجب إدارة الأنشطة والموارد اللازمة لها كعملية حتى يتم تحقيق النتيجة المرجوة بشكل أكثر كفاءة .
5. **التحسين المستمر**: يجب ان يكون التحسين المستمر للأداء العام للمؤسسة هدفا دائما لها.
6. **اتخاذ القرارات القائمة على الأدلة**: يجب ان تستند القرارات الفعالة الى تحليل البيانات والمعلومات والحقائق.
7. **علاقة تبادل المنفعة مع الموردين**: **إن** المؤسسة ومقدموها الخارجيون (الموردون والمقاولون ومقدمو الخدمات) مترابطون وتعزز علاقة المنفعة المتبادلة قدرة كلاهما على خلق قيمة.

4-2 متطلبات نظام ادارة الجودة الايزو 9001 وآلية تنفيذها

تشير المتطلبات في نظام إدارة الجودة الايزو 9001 إلى العناصر الإلزامية التي يتعين على نظام ادارة الجودة في أي مؤسسة سواء كانت إنتاجية او خدمية الالتزام بها، ولكنها لا تحدد كيفية تنفيذ وتحقيق تلك المتطلبات .

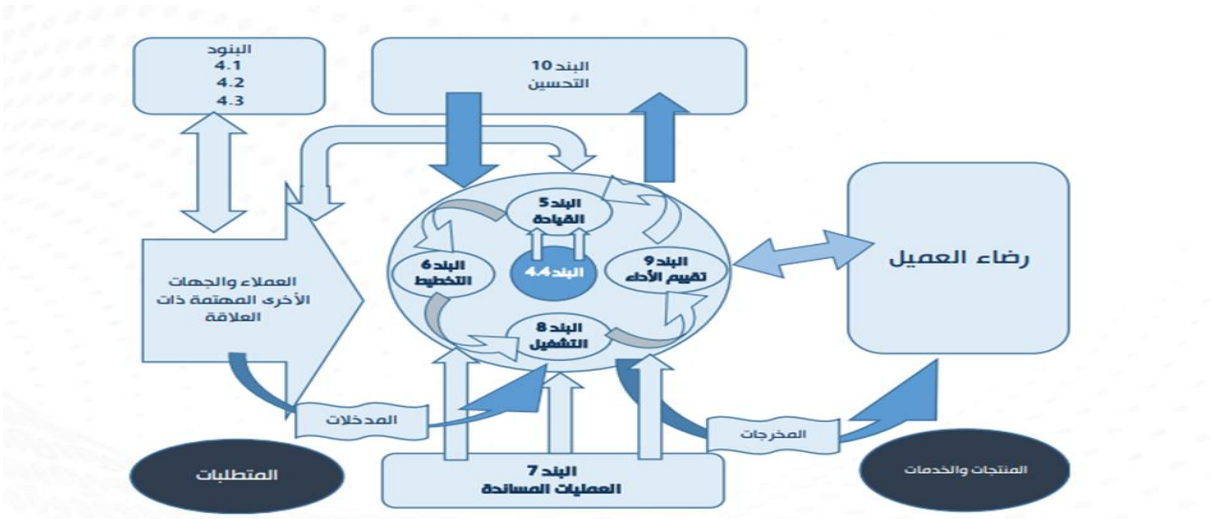
وتنقسم بنود متطلبات مواصفة الايزو 9001 لنظام ادارة الجودة إلى عشرة اقسام حيث تمثل فيها البنود من4 إلى 10 بنود الزامية وذلك كما يلي: (الزواوي، 2015)

- **البند 0-3-المقدمة ونطاق المواصفة** : لا تحتوي هذه البنود على متطلبات الزامية، ولكنها تحتوي على مفاهيم متعلقة بمجال المواصفة، والمراجع والمصطلحات والتعاريف لفهم المواصفة بشكل أفضل.
- **البند 4-سياق المنظمة**

- **البند 5 – القيادة**
- **،البند 6–التخطيط**
- **البند 7–الدعم**
- **البند 8–التشغيل**
- **البند 9–تقييم الأداء**
- **البند 10–التحسين**

ويمكن شرح آلية عمل هذه البنود من خلال ما يسمى **بدورة حياة نظام إدارة الجودة (ISO 9001 :2015)** والمبينة في الشكل التالي :

شكل رقم (1) : دورة حياة نظام إدارة الجودة الإيزو 2015/9001



المصدر: يوسف بن عبده عسيري، نظام إدارة الجودة الإدارية ايزو في المؤسسات التعليمية، سلسلة ثقافة التطوير والجودة، وكالة الجامعة للتخطيط والتطوير، عمادة التطوير والجودة، جامعة الملك سعود،2009، ص :13

حيث تبدأ دورة حياة نظام ادارة الجودة للايزو 9001 من (عسيري، 2009، صفحة 13) (**البند الرابع**) وذلك بتحديد سياق عمل المؤسسة وبتحديد الأطراف المعنية وتحديد الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسة والمستفيدون منها، وتحديد نطاق عمل المؤسسة وتحديد موقف المؤسسة داخليا بتحديد نقاط القوة ونقاط الضعف، وتحديد موقف المؤسسة من العوامل الخارجية بتحديد الفرص المتاحة وتحديد المخاطر والتهديدات التي تواجه المؤسسة (التحليل الرباعي SWOT analysis)، بما في ذلك متطلبات المستفيدين والتي تمثل مدخلات لعمليات لتشغيل (**البند الثامن**). ويبرز هنا دور القيادة (**البند الخامس**) في وضع رؤية ورسالة المؤسسة، والاهداف ذات البعد الاستراتيجي، والتأكيد على سعيها في انشاء نظام إدارة الجودة لكي يخدم الرؤية والرسالة والاهداف، تقوم القيادة (**البند السادس**) بعملية التخطيط

الاستراتيجي والتخطيط للعمليات على مستوى القيادة العليا اخذين في الاعتبار المدخلات، ثم تبدأ عملية التشغيل (**البند الثامن**) بناءا على المدخلات التي تم تحديدها للحصول على المخرج النهائي.كما يجب على المؤسسة تقييم الأداء (**البند التاسع**) من جميع النواحي سواء كان أداء تشغيليا او إداريا او موارد بشرية او افرادا، وذلك لضمان تطبيق نظام إدارة الجودة بشكل صحيح، كما يتم رصد جميع المشكلات والانحرافات في تطبيق النظام. تقوم المؤسسة (**البند العاشر**) بعمليات التحسين بناء على ما تم رصده من مشكلات وانحرافات في تطبيق النظام. ولكي تتمكن المؤسسة من تنفيذ جميع ما تم ذكره انفا، تحتاج الى جهات داعمة فنية وإدارية لإنجاز عملية الإنتاج، حيث يعتبر ذلك من متطلبات نظام إدارة الجودة (ISO 9001 :2015) في (**البند السابع**)، بتقديم الدعم الفني والإداري اللازم خلال عملية الإنتاج الرئيسية.

5- مراحل الحصول على شهادة الإيزو 9001

ان تطوير نظام لادارة الجودة الايزو 9001 في المؤسسة يتطلب جهدا كبيرا وعملا جماعيا خصوصا في المراحل الأولى للتطبيق اين سيكون على الادارة اقناع الجميع بأهمية وضرورة هذا المسعى وضرورة تقبل التغيير فما هو مطلوب ليس التسجيل فقط وانما التطوير العام لثقافة الجودة في المؤسسة .

وتوجد ثلاث مراحل أساسية تشتمل على خطوات يمكن للمؤسسات أن تتبعها من اجل الحصول على شهادة الإيزو 9001 وتظهر مبينة فيما يلي: (غيث، 2014، الصفحات 23-24)

أ- **مرحلة التخطيط والاعداد:** يتم في هذه المرحلة الأولى اعداد الأوضاع في المؤسسة وتجهيزها لتتلاءم مع متطلبات الشهادة المطلوبة وتشتمل هذه المرحلة على بعض الخطوات المتمثلة في:

- اقناع الإدارة العليا بالحصول على الشهادة وتحضير العاملين بالمؤسسة عن طريق نقل هذه القناعة الى جميع مستويات الإدارية.
- تعيين مدير الجودة مسؤول من نظام الإيزو تقع عليه مسؤولية تأهيل المؤسسة لمتطلبات الإيزو.
- تشكيل فريق عمل يتضمن التخصصات الرئيسية مهتمة الاشراف والتنسيق والاعداد.
- وضع خطة عمل وفق جدول زمني للتنفيذ.
- الاستعانة بمكتب استشاري لمساعدة المؤسسة في عمل التنفيذ.
- صياغة سياسة الجودة وأهدافها في المؤسسة.
- توثيق الإجراءات والتعليمات العمل والخطوات التصحيحية.
- اجراء التدقيق الداخلي لنظام الجودة في المؤسسة للتأكد من الوفاء بمتطلبات النظام، والتحقق من ان المدققين الداخليين قد شاركوا في دورات تدريبية للتدقيق الداخلي لأنظمة الجودة .
- التغلب على العقبات ومقاومة التغيير التي تواجه عملية التنفيذ.

ب- مرحلة التسجيل:

بعد المرور بالخطوات السابقة وبعد مراجعة الإدارة واجراء التدقيق الداخلي، وتأكد المؤسسة من فعالية تطبيق نظام الجودة، تقوم باختيار الجهة المختصة أي الجهة المانحة للشهادة والتي يتطلب فيها مراعاة ما يلي: (بغداد، 2018، صفحة 58)

- التأكد من الجهة المختارة بأنها من بين الهيئات العالمية المعتمدة.
- التأكد من تخصص هذه الجهة وأنه بإمكانها تغطية مجال عمل المؤسسة.
- التأكد من مستوى ومؤهلات الفريق القائم على منح الشهادة التابعة للجهة المعنية.
- دراسة تكلفة الحصول على هذه الشهادة.
- تحديد مدة الحصول على الشهادة.
- التأكد من شهرة الجهة المانحة للشهادة على مستوى الأسواق المحلية والعالمية.
- التأكيد على أهمية اللغة التي تتكلم بها الجهة المانحة وأحيانا يتم الاستعانة بالمترجم.

بعد تحديد جهة الاعتماد ومنح الشهادة تقوم المؤسسة بملأ الاستمارة الخاصة بمعلومات المؤسسة، وبالمقابل تقوم الجهة المختصة (الجهة المانحة) بمراجعة الوثائق المتعلقة بالجودة (تدقيق الوثائق)من أجل التأكد من أنها مناسبة وتفي بمتطلبات مواصفة الايزو 9001، وبناءا على ذلك يتم تحديد موعد الزيارة الميدانية للمؤسسة(تنفيذ عملية التدقيق الخارجي) وتتضمن هذه الزيارة تفقد جميع الأقسام الموجودة بالمؤسسة، وبعد عملية التدقيق للنظام تخرج فرق العمل التابعة للجهة المانحة (المدققين الخارجيين)ببعض النتائج الخاصة بالتدقيق وتتضمن ما يلي: (بغداد، 2018، الصفحات 58-59)

- **في حالة تسجيل حالات عدم المطابقة بسيطة:** لا تمنح الشهادة، مع إعطاء فرصة لتعديلها وتحسينها للزيارة المقبلة .
- **في حالة تسجيل حالات عدم المطابقة كبيرة:** فإنها تعيق منح الشهادة، ولابد من فترة للتأكد من معالجة هذه الحالات وتنظيم زيارة أخرى.

ج- مرحلة ما بعد التسجيل والحصول على الشهادة بالمطابقة

إن حصول المؤسسة على شهادة الإيزو 9001 ودخولها في سجل المؤسسات الحاصلة على الشهادة، لا يعني بأنها حققت الهدف وبأنها سوف تتوقف عند هذا الحد، بل يجب عليها العمل الدائم على التحسين المستمر للجودة، والحفاظ على المستوى الذي وصلت اليه، والذي منحت الشهادة بموجبه، والا ستكون عرضة لخسارتها، ذلك أن الجهة المانحة (المسجل) تستمر بفحص نظام إدارة الجودة المطبق من خلال زيارات دورية مجدولة عادة ما تكون كل ستة أشهر أو زيارات مفاجئة تكون بناءا على استلامها لشكاوى عن عيوب في منتجات او خدمات

المؤسسة ويكون الهدف منها التحقق من ان نظام الجودة المطبق لدى المؤسسة ما زال يفي بمتطلبات ومعايير نظام إدارة الجودة للايزو 9001. (عبيد، 2022، الصفحات 136-137)

6- أهم المزايا المنتظرة من تطبيق الايزو 9001 والحصول على الشهادة بالمطابقة.

ان تطبيق نظام ادارة الجودة الإيزو 9001 والحصول على الشهادة بالمطابقة من شانه ان يسهم بتحقيق العديد من المنافع والفوائد للمؤسسات نذكر منها: (يزيد، 2016، صفحة 259)

- تحسين كفاءة أداء المؤسسة في ادارة نشاطاتها وتنفيذها حيث تستخدم مواصفة الايزو 9001 منهجية العمليات والتي تتضمن (خطط -نفذ-افحص-اتخذ القرار) إلى جانب واسلوب التفكير المبني على المخاطر.
- استمرارية تحقيق الجودة العالمية للمنتجات والخدمات ذلك ان تطبيق معايير المواصفة الدولية من شانه ان يساهم بشكل فعال في مواصلة التطور والتحسن المستمرين بجودة لمنتجات والخدمات.
- الاهتمام بالعنصر البشري وتصعيد أهمية العمل لفريق واحد داخل المؤسسة وحفزهم على التطوير المستمر في كفاءة الأداء وفعالية الإنجاز وتحسين النوعية باستمرار.
- قدرة المؤسسة على الوفاء باستمرار بمتطلبات العملاء والمتطلبات القانونية والتنظيمية التي تنطبق على المنتجات والخدمات التي تقدمها من شأنه تيسير الفرص لتعزيز رضا الزبائن .
- تحقيق سبل الرقابة الفعالة لكافة الأنشطة المؤداة في المؤسسة والتحكم في كافة العمليات التشغيلية والإنتاجية وتحسين أساليب الالتزام بتلك المواصفات والمعايير القياسية.
- إمكانية الحصول على الحصة السوقية على الصعيد المحلي والعالمي حيث ان شهادة المطابقة ايزو 9001 من شانها ان تحقق للمؤسسة افاق سوقية جديدة على الصعيد العالمي.
- إطالة العمر الاقتصادي للمؤسسة في الأسواق من خلال تزايد الثقة بمنتجات وخدمات المؤسسة وخلق الاستقرار الاستثماري لأنشطتها.

خاتمة

لقد اصبح جليا، في ظل التغيرات والتحديات اليومية التي تواجهها المؤسسات، أن الجودة هي احد اهم الخيارات الاستراتيجية التي يمكن للمؤسسات اعتمادها من اجل ضمان تواجدها واستمرارها داخل الاسواق الداخلية والخارجية.

وترجمة لهذا التوجه، عملت المنظمة العالمية للتقييس " الإيزو" على جمع كافة الممارسات المستعملة في مجال الجودة على الصعيد العالمي واعادة إصدارها في صورة عائلة المواصفات القياسية الإيزو 9000 التي اصبحت تمثل قاسما مشتركا للجودة المقبولة عالميا، ولغة مشتركة بين المتعاقدين ووسيلة لتسهيل التبادل التجاري الدولي. وبدونها لم يعد ممكنا تحقيق كفاءة وجودة الإنتاج ورضا الزبائن.

ويؤكد تسابق المؤسسات للتطابق مع مواصفة نظام ادارة الجودة الإيزو 9001 على الاهمية التي باتت تشكلها هذه المواصفة، حيث يعد نظام إدارة الجودة المطور فيها من أهم واكثر النماذج الادارية المعتمدة عالميا، ففي الوقت الحاضر يوجد أكثر من مليون مؤسسة انتاجية وخدمية عبر انحاء العالم طبقت نظام ادارة الجودة للايزو 9001 وحصلت على الشهادة بالمطابقة.

كما اكدت التجارب والدراسات على أن تطبيق نظام ادارة الجودة الايزو 9001 من خلال متطلباته ومبادئه قد مكن المؤسسات التي اعتمدته من تطوير نظام متكامل يتميز بالشمولية والفعالية قياسا بالانظمة الاخرى، وهو ما ساهم في تحقيق العديد من المزايا التنافسية لها وذلك من خلال تحقيق التحسين المستمر في جميع مجالات الاداء والانتاجية وجودة المنتجات والخدمات، كسب ثقة الزبائن و دعم التنافسية وتعظم الفرص للتواجد عالميا لا سيما بعد الحصول على الشهادة بالمطابقة.

في الاخير، يتعين ان نشير الى ان أهمية تطبيق نظام ادارة الجودة الايزو 9001 لا تنتهي بالتتويج بالحصول على الشهادة بالمطابقة، فما دامت متطلبات الاسواق والزبائن في تطور فهذا يعني أن مواصفات الايزو 9000 ومن ضمنها مواصفة نظام ادارة الجودة الايزو 9001 تتطور وهو ما يعني أنه يتعين على المؤسسات التي طبقت هذا النظام أن تعمل باستمرار على التطابق مع متطلباته الجديدة والا ستخاطر بفقدان شهادة المطابقة ومن ثم المزايا التنافسية المرتبطة بها، فالجودة تبقى مرتبطة بالتحسين المستمر من اجل التوافق الدائم مع متطلبات الزبائن وتوقعاتهم.

قائمة المراجع

- بتقة حليمة. (2012-2013). *دور أنظمة الجودة العالمية في تطوير المبادلات التجارية الدولية*. ماستر اكاديمي في علوم التسيير تخصص ادارة اعمال، جامعة المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المسيلة.

- بن العربي حمزة. (2014-2015). *مساهمة المواصفات القياسية العالمية(iso) في تحقيق وتنمية الميزو التنافسية في المؤسسة الاقتصادية*. ماجستير في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال، جامعة اكلي محمد اولحاج ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، البويرة.
- حميد عبد النبي الطائي. (2014). *إدارة الجودة الشاملة TQM والايزو* (الإصدار 1، المجلد 1). عمان، الأردن: دار النشر الوراق.
- حيضر محمد أمين طرابيشي. (1999). *المرشد إلى طريق ISO 9000 وتطبيقاته* (الإصدار 1). القاهرة: دار السلام للنشر والتوزيع.
- خضير كاظم حمود وسلطان نايف أبو تايه. (2001). *متطلبات التأهيل لشهادة الايزو 9000*. عمان: دار اليقضة للنشر والتوزيع.
- ربيع الزواوي. (12 12, 2015). *ايزوتك*. تاريخ الاسترداد 23 3, 2022، من www.iso-tec.com.
- زهراء ناجي عبيد. (23 3, 2022). دور مدقق الجودة الداخلي في تحسين نظام ادارة الجودةISO9001 في الشركة العامة للاسمنت العراقية. *المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، 18*(64).
- زيان بغداد. (2018). *دور معايير الايزو 9001 في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية*. دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان الجزائر.
- سليم لعقون. (2018). *أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية*. دكتوراه علوم تسيير تخصص التقنيات الكمية، جامعة محمد خيضر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة.
- سمير محمد عبد العزيز. (2000). *اقتصاديات جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة والايزو 9000 و10011*. الاسكندرية، مصر: مكتبة الاشعاع.
- صهيب تيسير الشرافي. (1 6, 2020). التحسين وفق ISO9001: 2015 ودوره في بناء المنظمة الذكية، ،. *2*(3).
- عبد الرحمان البايا. (بلا تاريخ). *أثر تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 على أداء الشركات في القطاع الدوائي*. ماجستيرفي الجودة، الجامعة العربية الافتراضية السورية، سوريا.
- عبد العزيز عبد العال. (2010). *إدارة الجودة ودورها في بناء الشركات*. مذكرة دكتوراه في ادارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية ، المملكة المتحدة.
- عطاء الله محمود غيث. (2014). *بناء نظام لادارة الجودة في المكاتب الاستشارية الهندسية وفق متطلبات الايزو 9001:2015 في الجامعات العراقية*. ماجستير في علوم هندسة البناء والانشاءات ادارة المشاريع الانشائية تخصص هندسة البناء والانشاءات، جامعة واسط، العراق.
- عطرة شلابي. (2015/2014). *إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتفعيل أنظمة مراقبة التسيير في المؤسسة*. ماستر أكاديمي في علوم التسيير تخصص مراقبة التسيير، جامعة محمد بوضياف ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، المسيلة .
- عواطف إبراهيم الحداد. (2009). *إدارة الجودة الشاملة*. عمان: دار الفكر.
- عيسى والي. (2017-2018). *أثر تبني نظام إدارة الجودة ISO9001 على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة*. ماستر أكاديمي في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، جامعة محمد بوضياف، المسيلة.
- قادة يزيد. (2016). نظام إدارة الجودة ISO 9001 كمدخل لتحسين اداء المؤسسة الاقتصادية. *مجلة دفاتر اقتصادية، 7*(1).

- قاسم نايف علوان. (2005). *أدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 9001:2000* . عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- قتيبة ناظم فرمان. (2016). تطبيق متطلبات الجودة في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية باستخدام المواصفة الدولية ISO 9001:2015. *مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، 23*(1).
- كرايغ ميسلر- توماس فلايف. (1999). *دليل الجيب الى ISO14000*. (مركز التعريب والبرمجة، المترجمون) بيروت: منظمة الدار العربية للعلوم.
- لعلى بوكميش. (2004). *معنى الأيزو ISO والمواصفات الدولية للجودة*. الجزائر: المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات ASJP.
- محمد عبد الوهاب العزاوي. (2002). *أنظمة إدارة الجودة والبيئة* (الإصدار 1). عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- يوسف بن عبده عسيري. (2009). *نظام إدارة الجودة الادارية ايزو في المؤسسات التعليمية*. جامعة الملك سعود، عمادة التطوير والجودة وكالة الجامعة للتخطيط والتطوير.
- يوسف حجيم الطائي ومحمد عاصي العجيلي وليث على الحكيم. (2009). *نظم إدارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية*. عمان: دار اليازوري العلمية.