

أثر تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 على تحسين أداء قطاع الصناعة التقليدية والحرف

- دراسة حالة مؤسسة " DATTE EL-GHAZEL " بسكرة -

The Impact Of System Management Quality ISO 9001 To Improvement Performance of The Handcraft Sector, DATTE EL-GHAZEL Biskra as model -

إعداد:

هوان بوعبد الله¹، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة مستغانم (الجزائر) phd.tahraoui@gmail.com

قصاص فتيحة²، كلية العلوم الإقتصادية، المركز الجامعي أحمد زبانه غليزان (الجزائر). phd.tahraoui@gmail.com

طهراوي دومة علي³، كلية العلوم الإقتصادية، المركز الجامعي أحمد زبانه غليزان، phd.tahraoui@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2019-11-20 تاريخ القبول: 2019-12-24 تاريخ النشر: 2019-12-31

ملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر نظام إدارة الجودة ايزو 9001 على برامج تحسين الجودة، وبرامج تحسين الإنتاجية وتخفيض التكاليف لتحقيق ميزة تنافسية لمؤسسات قطاع الصناعات التقليدية و الحرف ، و التي تساهم في تنويع مداخلها وتحقيق تنمية مستدامة . وهذا يتطلب إدراك العاملين لأهمية تطبيق نظام الرقابة الداخلية في المؤسسة، وتطبيق نموذج التحسين المستمر للأداء PDCA، ومواكبة التغييرات بعد مراجعة المعايير الدولية المتعلقة بنظام إدارة الجودة. وخلصت نتائج الدراسة إلى أن نظام إدارة الجودة ايزو 9001: 2008 في مؤسسة DATTE EL-GHAZEL بسكرة، ساهم بشكل إيجابي في تحسين أدائها، وذلك من خلال تنويعها وتطويرها للمنتجات التقليدية واستحداث منتجات صناعية جديدة، حيث استطاعت المؤسسة رفع عدد اليد العاملة المؤهلة وجلب العملة الصعبة جراء عملية تصدير منتجاتها ابتداء من سنة الحصول على الشهادة .

الكلمات المفتاحية : نظام إدارة الجودة ؛ ايزو 9001؛ الأداء ؛ الجودة ؛ الصناعة التقليدية والحرف.

تصنيف JEL : M10 ؛ M11

Abstract:

This study aims to highlight the impact of the ISO 9001 Quality Management System On quality improvement programs, And productivity improvement programs And reduce costs To achieve a competitive advantage for the handicrafts and crafts sector, Which contributes to diversifying its income and achieving sustainable development. This requires employees to recognize the importance of implementing an internal control system in the organization, The application of the PDCA performance improvement model, Keep up with the changes after reviewing the international standards related to the quality management system. The results of

¹ المؤلف المرسل، ط.د.هوان بوعبد الله، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة مستغانم، phd.tahraoui@gmail.com

the study concluded that the quality management system is ISO 9001: 2008 At DATTE EL-GHAZEL in Biskra, Positively contributed to improving its performance, And through the diversification and development of traditional products The development of new industrial products, Where the institution was able to increase the number of qualified labor And bring in hard currency from the export of their products From the year of obtaining the certificate.

Keywords: Quality Management System ; ISO 9001 Performance; Quality ; Handcraft.

Jel Classification Codes : M10 ; M11

I- تمهيد :

تعتبر الصناعة التقليدية والحرف من أهم مقومات الجذب السياحي، من خلال مساهمتها في التنشيط السياحي وتحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية وثقافية جراء المنتجات والخدمات المقدمة للسواح والزوار المحليين والأجانب. فتوفير المنتجات والخدمات المعدة للزائرين أو السواح أو الزائرين للمناطق السياحية والممتلكات الثقافية المحمية (المتاحف، المعالم، المواقع الأثرية والحضائر الثقافية)، يتطلب عمليات التحسين المستمر والالتزام بالمواصفات القياسية الوطنية والدولية لضمان الجودة، والتي أعدت للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة التي تسعى لإنتاج منتجات وتقديم خدمات تقليدية، سياحية ذات نوعية وجودة تلي حاجيات الزائرين وبأقل التكاليف، واستخدام أمثل للموارد الطبيعية، مع الالتزام ومواكبة القوانين والتشريعات التنظيمية في المجال، كل هذا من شأنه يعزز رضا الزائرين ويحقق ميزة تنافسية وطنيا وفي الأسواق الخارجية.

وتعتبر مؤسسة مشتقات النخيل ببسكرة محل الدراسة من بين المؤسسات التي تبنت نظام إدارة الجودة ايزو 9001 في إطار التعاون بين قطاع الصناعة التقليدية والاتحاد الأوربي PAAA سنة 2011-2012، والتي تحصلت على علامة ايزو 9001: 2008 منذ سنة 2017.

مما سبق تندرج الإشكالية التالية: ما هو دور نظام إدارة الجودة ايزو 9001 في تحسين أداء المؤسسات؟ وهل ساهمت شهادة الايزو 9001: 2008 في تحسين أداء مؤسسة DATTE EL-GHAZEL ببسكرة؟

وسنحاول من خلال هذا البحث الإجابة عن مجموعة من التساؤلات:

- ما المقصود بالصناعة التقليدية والحرف؟

- ماذا نقصد بنظام إدارة الجودة ايزو 9001؟

- ما هي الآثار المترتبة عن تبني المؤسسات الناشطة في قطاع الصناعة التقليدية والحرف لنظام إدارة الجودة؟

الفرضيات:

سنحاول من خلال هذه الورقة البحثية الإجابة عن هذه التساؤلات من خلال الفرضية الآتية: يساهم تبني نظام إدارة الجودة إيزو 9001 في رفع أداء المؤسسات في قطاع الصناعة التقليدية والحرف في الجزائر مما ينعكس على ترقية قطاع السياحة

أهمية البحث:

تكمن أهمية الدراسة في مدى أهمية الصناعة التقليدية والحرف في تنشيط قطاع السياحة في الجزائر، والمساهمة في تحقيق التنمية السياحية والتسويق للهوية الإقليمية.

أهداف البحث:

تهدف من خلال هذه الدراسة إلى توضيح أهمية إدارة الجودة بالنسبة للمؤسسات الناشطة في قطاع الصناعة التقليدية والحرف، وانعكاس ذلك على أداءها مما يساهم في تطوير قطاع السياحة في الجزائر.

تقسيم الدراسة:

تم تقسيم الدراسة إلى 03 محاور بحيث تطرقنا في المحور الأول إلى: مفهوم الصناعة التقليدية والحرف وتحسين الأداء، أما المحور الثاني حول الإطار المفاهيمي لإدارة الجودة، وخصصنا المحور الثالث لما يتعلق بنظام إدارة الجودة إيزو 9001، وفي الأخير قدمنا فكرة عن مؤسسات تنشط في قطاع الصناعة التقليدية والحرف وركزنا أكثر على مؤسسة DATTE EL-GHAZEL نموذجاً وهذا في المحور الرابع.

1.I- الصناعة التقليدية والحرف وتحسين الأداء:

1.1.I- تعريف الصناعة التقليدية والحرف:

طبقاً لأحكام الأمر رقم 96-01 المؤرخ في 10 جانفي 1996 الذي يحدد القواعد التي تحكم الصناعة التقليدية والحرف، يعرف الصناعة التقليدية والحرف كما يلي: (الأمر رقم 96-01 ، 1996)

المادة 5 : يقصد بالصناعة التقليدية والحرف، كل نشاط إنتاج أو إبداع أو تحويل أو ترميم فني أو صيانة أو تصليح أو أداء خدمة يطغى عليها العمل اليدوي ويمارس:

- بصفة رئيسية ودائمة؛

- في شكل مستقر أو متنقل أو معرضي، في أحد مجالات النشاطات الآتية:

● الصناعة التقليدية والصناعة التقليدية الفنية؛

• الصناعة التقليدية الحرفية لإنتاج المواد؛

• الصناعة التقليدية الحرفية للخدمات.

المادة 6 :

يقصد حسب مفهوم هذا الأمر ما يأتي:

- الصناعة التقليدية والصناعة التقليدية الفنية : هما كل صنع يغلب عليه العمل اليدوي، ويستعين فيه الحرفي أحيانا بالآلات لصنع أشياء نفعية و/أو تزيينية ذات طابع تقليدي، وتكتسي طابعا فنيا يسمح بنقل مهارة عريقة.

وتعتبر الصناعة التقليدية صناعة تقليدية فنية عندما تتميز بأصالتها، وطابعها الانفرادي وإبداعها.

- الصناعة التقليدية الحرفية لإنتاج المواد أو الصناعة التقليدية الحرفية النفعية الحديثة: هي كل صنع لمواد استهلاكية عادية، لا تكتسي طابعا فنيا خاصا وتوجه للعائلات وللصناعة وللزراعة.

_ الصناعة التقليدية الحرفية للخدمات: هي مجمل النشاطات التي يمارسها الحرفي والتي تقدم خدمة خاصة بالصيانة أو التصليح أو الترميم الفني باستثناء تلك التي تسري عليها أحكام تشريعية.

I.1.2- برامج تحسين الأداء:

تعتبر برامج تحسين الأداء من الأدوات الهامة في تحقيق الجودة حيث أن (جيرو فسوا، سولبيك أوليفيه، نولو ماري جيرار، دولمون إلين، و بسكو بيير لوران، 2007) برامج الأداء تعطينا مقاربة تكميلية لمسار المراقبة الإدارية، وذلك باقتراح إطار مرجعي يعطينا مساعي وأدوات خاصة من أجل وصف ومعالجة مشاكل الجودة، لرضا الزبائن، الإنتاجية، التنظيم، التوحيد، ونقل الممارسات الجيدة.

تمنح شرعية قوية لعملية المديرية التي تتمنى تحسين أداء المنظمات التي ترتبط بها، بشكل خاص عندما تكون البرامج مستندة على آليات تثبيت البرامج، تستند بدورها على منظمات تصديق عالمية من نوع ISO (International Organization for Standardization) المنظمة العالمية للتقييس هي اتحاد عالمي مقره في جنيف ويضم في عضويته أكثر من 90 هيئة تقييس وطنية، جاء اختصارها (ISO) اعتماداً على الكلمة اليونانية " ISOS " والتي تعني " Equal " متساوي.

تسعى المؤسسات باختلاف أنواعها وحجمها إلى تحسين الأداء، يتطلب هذا برامج تستند على آليات تثبيت وتضفي عليها الشرعية والمواصفات الدولية، تستند بدورها على منظمات تصديق عالمية من نوع (ISO)، سنتطرق إلى البرامج التي لها صلة بالموضوع وهي كالتالي:

• برامج تحسين الجودة؛

• برامج تحسين الإنتاجية وتخفيض من التكاليف.

1.2.1.I - برامج تحسين الجودة:

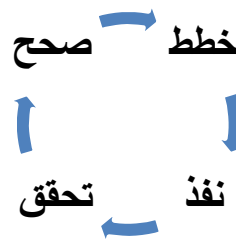
لقد اهتم العديد من المستشارين والإحصائيين بمسعى تحسين الجودة، سنحاول استعراضها كالتالي: (جيرو فنسوا، سولبيك أوليفيه، نولو ماري جيرار، دولمون إين، و بسكو بيير لوران، 2007) إننا نربط أصل المساعي الأول لتحسين الجودة إلى الأمريكي دمنج (W-E Deming) إحصائي ثم مستشار، نشيط جدا في الخمسينات، لاسيما في آسيا وأوروبا، وكان فاعلا هاما لمختلف البرامج العالمية المساعدة على تحسين إدارة المؤسسات التي تم تمويلها غداة الحرب العالمية الثانية، مقارباته استرجعت وركبت من طرف مستشارين آخرين من بينهم جوران (Juran) في الستينات وكروسي (Crosby) في السبعينات والذين لعبوا دورا أساسيا مع الياباني إشكوا (Ishco) في وضع المساعي النظامية لتحسين جودة المنتجات الصناعية. هذه المساعي تقترح منهجية مهيكلية، وكذلك أدوات قياس إحصائية، تحليل المشاكل وتحديد الحلول التي يجب تطبيقها. طور دمنج مسعى مهيكلية لتحسين النوعية بتطبيق مسعى من 4 مراحل: الدورة PDCA (Plan, Do, Check, Act) الذي يسمح بطرح أسئلة مهمة، تحديد أحسن الحلول ووضعها حيز التنفيذ. أعدت صياغة هذا المسعى وتم توضيحه في دورة تتكون من خمس مراحل: تسمى هذه الدورة DMAIC (Define, Measure, Analyse, Improve, Control).

2.2.1.I - نموذج التحسين المستمر للأداء:

وتعني: (خطط - نفذ - تحقق - صحح) وهي مازالت مطبقة في مواصفة ايزو 9001:2015،

وتؤمن بها المنظمات وتسعى دائما لتطبيقها، والشكل التالي يوضح هذا:

الشكل رقم 1: دورة التحسين المستمر للأداء.



المصدر: عمر المختار (2014)، نظام إدارة الجودة كيف تفهم وتطبق الايزو 9001:2015، صناع الجودة العرب،

جمهورية مصر العربية، ص: 11.

3.2.1.I - برامج تحسين الإنتاجية وتخفيض التكاليف:

تهدف المؤسسات إلى تدنية التكاليف وتعظيم الإنتاج، وهذا بالاستخدام الأمثل والعقلاني للموارد وبالتالي تحسين الإنتاجية أو تخفيض التكاليف؛ "برامج تحسين الجودة توجه بشكل أساسي نحو إرضاء الزبائن،

هذا لا يستثني كونها تؤدي إلى انخفاض التكلفة بفضل تنظيم أفضل، عقلانية أفضل وتحقيق الحد الأمثل للمسارات التي يسمح بها تطبيق المساعي، أن بحثاً أنجز حديثاً على 227 مؤسسة أمريكية تحصلت على شهادة **ISO 9001: 2000** تشير إلى أن 60% من هذه المؤسسات الحاصلة على شهادة الجودة تعتبر أنها تحصلت على زيادة في الإنتاجية بفضل تطبيقها للنظام **ISO** لإدارة الجودة" (جيرو فنسوا، سولبيك أوليفيه، نولو ماري جيرار، دولون إلين، و بسكو بيير لوران، 2007)

2.I- الإطار المفاهيمي لإدارة الجودة :

سنتطرق في هذا العنصر إلى تعريف الجودة، وذكر عناصرها، إضافة إلى العلاقة التفاعلية بين مبادئها، وفق ما يأتي:

2.I.1- تعريف الجودة: سنستعرض تعاريف الجودة وفق ما يأتي:

• اصطلاحاً: الجودة **Qualité** كمصطلح مشتقة من الكلمة اللاتينية **Qualities** والتي تعني طبيعة الشيء ودرجة صلاحه، وهي مفهوم نسبي يختلف له النظر باختلاف جهة الاستفادة منه سواء كان (مؤسسة، المورد، العميل، المجتمع...) (عيشاوي، 2008).

كما تضمن موقع نظام إدارة الجودة إيزو 9001 (<http://www.iso-tec.com>، 2019)

حسب الكاتب م. ربيع الزواوي مدير عام شركة أيزوتك (**ISOTECH**) لاستشارات نظم الإدارة وتكنولوجيا المعلومات، التعاريف التالية:

• قاموس "أكسفورد" للجودة: وردت الجودة في قاموس أكسفورد على أنها: " الدرجة العالية من النوعية أو القيمة"

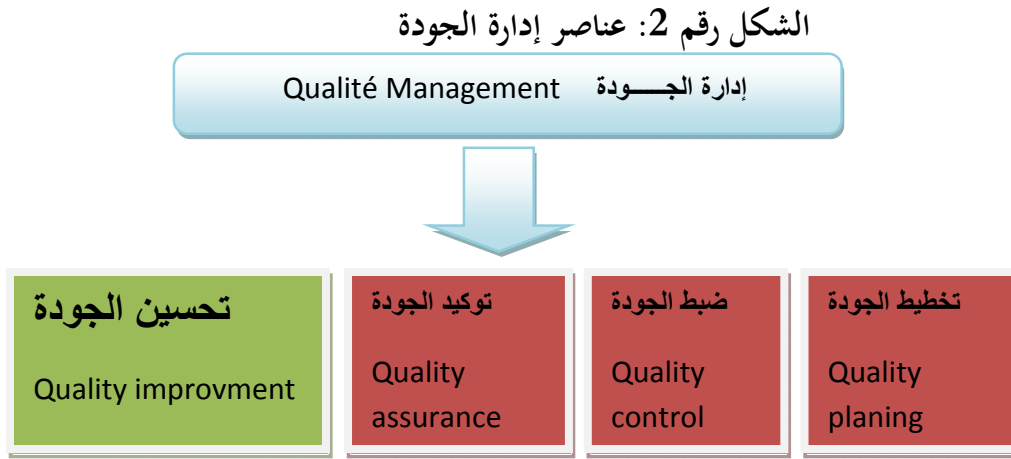
• تعريف "ديمنج" للجودة: عرفها على أنها: "تحقيق احتياجات وتوقعات العميل حاضراً ومستقبلاً، أي كل ما يحتاج إليه العميل أي يتوقعه بالمنتج أو الخدمة، يجده متوفراً بها؛

وبصيغة أخرى الجودة: درجة متوقعة من التناسق والاعتماد تناسب السوق بتكلفة منخفضة "

• المواصفة القياسية الدولية لمصطلحات الجودة: تضمن إصدار عام 1994 تعريفاً للجودة باعتبارها: " مجموعة الخواص والخصائص الكلية التي يحملها المنتج/الخدمة، وقابليتها لتحقيق الاحتياجات والرضا أو المطابقة للغرض (**Fitness For Use**)، والصلاحية للغرض (**Quality is Fitness for use**) هو أكثر تعريفات الجودة ملائمة"

2.2.I - عناصر إدارة الجودة:

إدارة الجودة هي عبارة عن نشاطات منسقة لتوجيه المنظمة قدر تعلق الأمر بالجودة وضبطها، والشكل التالي يوضح عناصرها:



عناصر عملية إدارة الجودة تحقيق هذا العنصر

المصدر: إسماعيل إبراهيم الفرار(2010) ، التطبيق الكفؤ على أنظمة إدارة الجودة، دار دجلة، الأردن، الطبعة الأولى، ص: 9.

3.2.I مبادئ أنظمة الجودة:

استنادا إلى مواصفات الايزو 9000 الصادرة سنة 2005 الخاصة بمبادئ أنظمة الجودة ومصطلحاتها، التي تبين العلاقة التفاعلية بين مبادئ أنظمة الجودة (التحسن المستمر، الفاعلية والكفاءة) التي تهدف إلى تحسين الجودة ، والشكل أدناه رقم 3 يبين العلاقة بينهما:

الشكل رقم 3 : العلاقة بين التحسن المستمر والفاعلية والكفاءة



المصدر: إسماعيل إبراهيم الفرار(2010) ، مرجع سابق، ص: 10

I.3- نظام إدارة الجودة إيزو 9001:

سنتطرق في هذا العنصر إلى تعريف الجودة، وذكر عناصرها، إضافة إلى العلاقة التفاعلية بين مبادئها، سنتطرق إلى تعريفه، وإبراز أهميته، والأهداف التي تسعى إليها الهيئات والمؤسسات جراء تطبيقه والعمل بمتطلباته.

I.3.1- تعريف نظام إدارة الجودة الإيزو 9001 :

يعتبر نظام إدارة الجودة إيزو 9001 بأنه المواصفة القياسية الدولية لضمان الجودة، كما سنتطرق إلى مفهومه كالآتي: (<http://www.iso-tec.com>, 2019)

- هو مجموعة من المقاييس المتعلقة بالتسيير النوعي للمؤسسات من الناحية المالية والإدارية وتمثل كقاعدة أو بالأحرى منهج للتسيير الموحد، كما يعتبر هذا المنهج جد أساسي و ضروري لعدة قطاعات بما فيه قطاع الصناعة التقليدية والحرف، ومن جهة أخرى يعتبر فرصة لترشيد التسيير والتعلم في مواجهة العراقيل و المشاكل.
- تعتبر علامة iso 9001 كمرجعية دولية للشروط الواجب توفرها من ناحية ادارة الجودة، وكذا تنظيم العلاقة بين المؤسسات.

- تعد الإيزو 9000 وكذا الإيزو 9001 هما المفاتيح الدولية المتعلقة بنظم إدارة الجودة ، حيث تصف إيزو 9000 الكلمة أو المصطلح، أما إيزو 9001 فهو فقط المعيار الخاص بنظام إدارة الجودة والذي على أساسه تحصل المؤسسات على الشهادات، كما يتم مراجعة إيزو 9001 كل فترة للتأكد من أن معايير إدارة الجودة تبقى مناسبة وذات قيمة لقطاع الصناعات والخدمات لفترات طويلة.

I.3.2- تحقيق نظام إدارة الجودة: (المختار ، 2014)

يساعد نظام إدارة الجودة في تحقيق مايلي :

- الوصول للجودة المناسبة، والتطوير وضمان الاستمرارية؛
- فعالية قياس الأداء يمكن أن ينتج عنها مستويات أعلى من الابتكار، ولاء الموظفين ورضاء العملاء، علاوة على الأداء المالي المتميز؛
- فعالية أكثر وتحسن في رضا العملاء؛
- زيادة الإنتاجية من خلال عمليات معتمدة وتكرارها؛
- ازدياد المشاركة في سوق العمل بالتأكيد على استمرارية المنتج أو الخدمة؛
- البقاء على رأس قائمة المنافسين؛

أثر تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 على تحسين أداء قطاع الصناعة التقليدية والحرف - دراسة حالة مؤسسة " DATTE EL-GHAZEL " بسكرة

- التسجيل للحصول على الايزو يميز المنظمة عن منافسيها، فهو بمثابة إنجاز يعترف به عالميا
ربما يقود على الاستحواذ على مختلف الأعمال العالمية.

الأهداف العامة لتبني نظام إدارة الجودة:

من بين الأهداف نجد : ([http:// www.mta.gov.dz](http://www.mta.gov.dz)، 2019)

- تطوير نظام إدارة الجودة لمؤسسات الصناعة التقليدية وفق المعايير الدولية؛
- تطوير جودة القدرات المهنية؛
- رفع مستوى التسيير الإداري والمالي لمؤسسات الصناعة التقليدية والحرف وفق المعايير الدولية.

4.I - دراسة حالة مؤسسة DATTE EL-GHAZEL بسكرة :

في إطار التعاون بين قطاع الصناعة التقليدية والاتحاد الأوربي PAAA (P3A) سنة 2011-
2012، تم إمضاء اتفاقية وزارة السياحة والصناعة التقليدية وغرف الصناعة التقليدية لخمس ولايات (الجزائر،
قسنطينة، بسكرة، باتنة ، تيبازة) في إطار تبعات الخدمة العمومية لسنة 2015، التي قامت بدورها باقتراح
المؤسسات، التي تريد الانخراط وتستجيب لمتطلبات المرافقة نحو تطبيق معايير نظام إدارة الجودة ايزو: 9001-
2008، ومن المؤسسات التي عنت بالعملية مؤسسة الزرابي لشرشال، مؤسسة عزبي للباس التقليدي
بقسنطينة، مؤسسة الغزال للتمور ببسكرة، مؤسسة سعدودي للنحاس بالجزائر، مؤسسة بوشال جمال للحلي
باتنة. ([http:// www.mta.gov.dz](http://www.mta.gov.dz)، 2019)

1.4.I - تعريف مؤسسة صانع منتوجات من تمور (DATTE EL-GHAZEL et Traitement

: conditionnement des dattes)

مؤسسة DATTE EL-GHAZEL بسكرة هي مؤسسة تقليدية مقرها الاجتماعي ببنطوس ببلدية أم
خادمة ببسكرة، بدأت نشاطها منذ سنة 1996، مختصة في معالجة وصناعة منتوجات التمور التقليدية والصناعية
ومن بين المنتجات (التمر المعالج، التمر بدون نواة ومعجون التمر)، عدد عمالها 37 عامل.

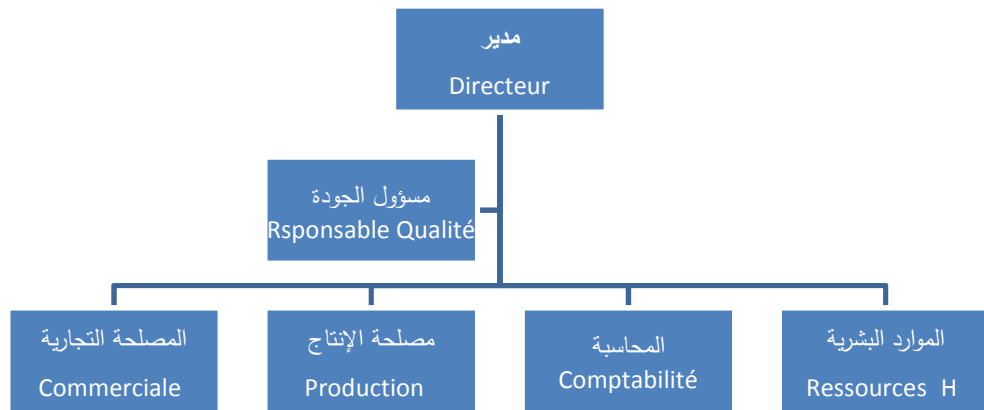
تهدف المؤسسة إلى تحسين نوعية المنتوجات حسب المعايير والمواصفات المحلية والدولية للجودة، لزيادة
الثقة للزبائن وتلبية رغباتهم، وتحقيق الإنتاجية بأقل التكاليف، للولوج ودخول الأسواق الداخلية والخارجية وزيادة
قيمة مضافة في الاقتصاد.

تحقيق هذا الهدف سطرت المؤسسة سياسة للجودة للحصول على الشهادة الدولية الايزو 9001:2008، من خلال إمضاء تعهد مع غرفة الصناعة التقليدية والحرف لولاية بسكرة سنة 2015 للمرافقة.

الهيكل التنظيمي لمؤسسة "DATTE EL-GHAZEL" بسكرة

سوف نعرض الهيكل التنظيمي كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم 4 : الهيكل التنظيمي لمؤسسة DATTE EL-GHAZEL بسكرة



المصدر : من إعداد الباحثين، بالاعتماد على الوثائق المقدمة من طرف المؤسسة.

2.4.I - إجراءات الحصول على شهادة إيزو 9001 : 2008

سنتطرق إلى الإجراءات والمتطلبات التي اتبعتها غرفة الصناعة التقليدية والحرف لمرافقة المؤسسة محل الدراسة للحصول على شهادة الايزو

1.2.4.I - الإجراءات المتبعة للحصول على علامة الجودة: تمر عملية المصادقة بمرحلتين أساسيتين هما:

(وزارة السياحة والصناعة التقليدية ، 2019) -المرحلة الأولى : المرافقة من قبل هيئة متخصصة في تنظيم جميع الإجراءات

الواجب توفرها في مجال التسيير، وكذا التدقيق؛

- المرحلة الثانية: المصادقة من قبل هيئة مخول لها منح علامة ISO 9001 .

أثر تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 على تحسين أداء قطاع الصناعة التقليدية والحرف -
دراسة حالة مؤسسة " DATTE EL-GHAZEL " بسكرة

I.2.2.4.2- الهيئات المتخصصة المعنية بالمرافقة والمصادقة للمؤسسة محل الدراسة :

I.2.2.4.1- المركز الوطني للتكنولوجيا والاستشارات Centre Nationale des technologies et du consulting (CNTC) (www.cetic.dz, 2019)

تم إنشاء المركز الوطني للتكنولوجيا والاستشارات EPE / Spa CNTC في 30 مايو 1998 من أصول الشركة الوطنية للتنمية للصناعات التحويلية "ENEDIM" التي تم إنشاؤها من الجمعية الوطنية للصناعات النسيجية « SONITEX »، وتقوم بالأنشطة التالية :

- علم القياس: معايرة أجهزة القياس؛
- التحليل الكيميائي؛
- الاختبارات الفيزيائية والميكانيكية والفيزيائية للمنتجات البلاستيكية والجلود والمنسوجات؛
- اختبارات الامتثال والجودة؛
- الدراسة والمشورة.

I.2.2.4.2- المعهد الجزائري للتقييس

(Institut Nationale De La NORMALISATION)IANOR (www.ianor.org, 2019)

تم إنشاء المعهد الجزائري للتقييس، كهيئة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري ، المرسوم التنفيذي رقم 69-98 المؤرخ في 21 فبراير 1998 ، المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 11-20 المؤرخ في 25 يناير 2011.

يعمل المعهد الجزائري للتقييس تحت إشراف وزارة الصناعة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وترقية الاستثمار. وهو مكلف بـ :

- تحضير، إشهار ونشر المعايير الجزائرية؛
- المركزية والتنسيق لجميع أعمال التقييس التي باشرتها الهيكل القائمة وتلك التي سيتم إنشاؤها لهذا الغرض ؛
- اعتماد العلامات التجارية المطابقة للمعايير الجزائرية وتسميات ذات نوعية ، فضلا عن الإذن بتسليم تصريح باستخدام هذه العلامات التجارية ، ومراقبة استخدامها في إطار التشريع المعمول به ؛
- ترقية الأعمال، والبحوث، والتجارب في الجزائر أو في الخارج وكذلك وضع مرافق الاختبارات اللازمة لإنشاء المعايير وضمان تنفيذها؛

- صيانة الدستور والبقاء تحت تصرف الجمهور لأي توثيق أو معلومات تتعلق بالتقييس ؛

- التكوين و التحسيس في مجالات التقييس ؛

- تطبيق الاتفاقيات الدولية في ميادين التقييس ، التي تكون الجزائر طرفا فيها ؛

- إدارة المركز الوطني للمعلومات حول العوائق التقنية للتجارة، الذي يندرج تحت غطاء منظمة التجارة العالمية؛

وبالإضافة إلى أن المعهد يشارك في أشغال المنظمات الدولية والإقليمية للتقييس ويمثل الجزائر عند الاقتضاء.

كما تضمن المرسوم التنفيذي رقم 11-20 المؤرخ في 25 يناير 2011 في أحكامه ماييلي: (المرسوم

التنفيذي رقم 11-20، 2011)

المادة 3: يضمن المعهد تبعات الخدمة العمومية طبقا لمقتضيات دفتر الشروط العامة الموضحة الملحق بهذا المرسوم.

I.4.3- المراحل والإجراءات للحصول على شهادة الجودة الايزو 9001:2008 بمؤسسة DATTE EL-GHAZEL بسكرة:

سنتطرق إلى المراحل والإجراءات المتبعة للحصول على شهادة الجودة الايزو 9001:2008 وفق ماييلي :

المرحلة الأولى : المرافقة من قبل هيئة متخصصة في تنظيم جميع الإجراءات الواجب توفرها في مجال

التسيير، وكذا التدقيق:

- أول خطوة قامت غرفة الصناعة التقليدية والحرف بإمضاء مع الهيئة المتخصصة المركز الوطني للتكنولوجيا والاستشارات CNTC والتي تقوم باختبارات الامتثال والجودة، والمرافقة للحصول على شهادة الايزو 9001:2008

- إجراء أيام إعلامية وتحسيسية متتالية للتعريف بالمقاييس ومتطلبات الايزو 9001:2008 بقسنطينة وتيبازة وسيدي فرج، كما تمت لقاءات أولية مع مدير غرفة الصناعة التقليدية الحرف، ومسؤول المؤسسة محل الدراسة، وتعريفهم بالإجراءات اللازمة للتحسين المستمر للأداء، كما هو مبين بالملحق.

- تكوين مدير غرف الصناعة التقليدية والحرف لولاية بسكرة ومدير المؤسسة محل الدراسة حول " مدققي الجودة الداخلي Auditeurs Qualite Internes " من 26 إلى 30 جويلية 2015 من طرف المركز الوطني للتكنولوجيا والاستشارات CNTC.

- حوالي 3 أو 4 خرجات ميدانية ابتداء من 2015/12/10 إلى المؤسسة من طرف خبراء المركز الوطني للتكنولوجيا والاستشارات CNTC.

أثر تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 على تحسين أداء قطاع الصناعة التقليدية والحرف - دراسة حالة مؤسسة " DATTE EL-GHAZEL " بسكرة

- تكوين لجنة التدقيق الداخلي مكونة من (مدير الغرفة ، خبير من CNTC ، المكلف بالجودة بالمؤسسة ومسؤولها)، بتاريخ 2015/12/08 حددت اللجنة برنامج سنوي للتدقيق، تهدف إلى إجراء الرقابة على تنفيذ ميثاق ومقاييس الجودة وتحديد الانحرافات، وكيفية معالجتها وتصحيحها، حيث انطلقت عملية التدقيق بتاريخ 2015/12/10 يترتب عن هذه العملية إعداد تقرير نهائي للمصادقة.

المرحلة الثانية: المصادقة من قبل المعهد الجزائري للتقييس IANOR لمنح شهادة الايزو 2008:9001 .

- بعد تقديم نسخة من التقرير النهائي للمرافقة المعد من طرف لجنة التدقيق إلى المعهد الجزائري للتقييس IANOR ، تم إمضاء اتفاقية (تعهد) بينه وبين مدير غرفة الصناعة التقليدية والحرف، لغرض قبول أو رفض المصادقة أو منح شهادة الجودة ايزو 9001.

- بعد الخرجة الميدانية للمعهد الجزائري للتقييس إلى المؤسسة من طرف خبير لغرض الرقابة على مدى مطابقة والتزام المؤسسة بالمقاييس المطلوبة للحصول على شهادة الجودة ايزو 9001:2008، ويحرر تقريرا نهائيا يتضمن الفوارق الموجودة والتي تتطلب التصحيح وإرسال تقرير يبين رفع التحفظات أو تصحيح الانحرافات والفوارق. يقوم بخرجة ميدانية أخرى للتأكد من ما هو موجود في التقرير، وفي الأخير يبدي رأيه حول منح الشهادة من عدمها في تقرير التدقيق " rapport d'audit certification system management qualité " وبعد الاطلاع على التقرير المؤرخ بتاريخ 2017/07/10، تم منح شهادة الجودة ايزو 9001:2008 من طرف المعهد الجزائري للتقييس بتاريخ 23 جويلية 2015 تحت رقم 001-17 .

II - الطريقة والأدوات :

من أجل معرفة اثر تطبيق نظام إدارة الجودة ايزو 9001 على تحسين أداء مؤسسة DATTE EL-GHAZEL بسكرة، وبلوغ الهدف من الدراسة تنقلنا إلى ولاية بسكرة لإجراء الدراسة الميدانية، حيث تم الاعتماد على الملاحظة الشخصية ، إضافة إلى إجراء مقابلة شخصية مع:

- السيد يوسف سي العابدي بصته مدير غرفة الصناعة التقليدية والحرف لولاية بسكرة لمعرفة متطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة ايزو 9001:2008؛ (العابدي، 2019)

- السيد غزال عزالدين بصفته مسؤول مؤسسة DATTE EL-GHAZEL بسكرة لمعرفة مدى تطبيقه لسياسة الجودة والتزامه بالمعايير والمؤشرات التي تضمنها نظام إدارة الجودة ايزو 9001:2008، ولمعرفة أثر الاستفادة من شهادة الايزو وتبني سياسة الجودة على تحسين أداء المؤسسة محل الدراسة، عملنا مقارنة مختلف الأنشطة والوظائف التي تقوم بها بين السنوات (2015 و 2016) بالسنوات التي منحت في الشهادة أي بعد سنتي

ط.د.هوان بو عبد الله. د.قصاص فتيحة. د.طهراوي دومة علي.

2017 و 2018 ، وهذا المعرفة تطور حجم وكمية المنتجات واليد العاملة، وتطور المنتجات المصدرة إلى الخارج. (عزالدين، 2019).

II- النتائج ومناقشتها :

تم تقييم أداء مؤسسة DATTE EL-GHAZEL بسكرة قبل وبعد اعتمادها شهادة الايزو 9001:2008، من خلال المعلومات والمعطيات المقدمة من مسؤول مؤسسة DATTE EL-GHAZEL بسكرة حول:

- مختلف الأنشطة والوظائف التي تقوم بها منذ سنة 2015 إلى غاية سنة 2018:

الجدول رقم 1 : تطور حجم المنتج ابتداء من 2015 إلى غاية 2018

الكمية				النوع	المنتج	
2018	2017	2016	2015			
40 طن	30 طن	25 طن	2000 ق	تقليدي	معجون التمر	
20 طن	10 طن	5 طن	/	صناعي	تمر معالج	
لا توجد معلومات				/	تقليدي وصناعي	تمر بدون نواة معالج

المصدر : من إعداد الباحثين، بالاعتماد على الوثائق المقدمة من طرف المؤسسة.

من خلال الجدول نلاحظ أن الإنتاج متزايد سواء المنتجات التقليدية أو المستحدثة الصناعية، وهذا بعد ارتفاع الطلبات خاصة سنة 2018. كما أن المسؤول نوه إلى تغيير نمط الإنتاج وإضافة منتجات جديدة تلبية رغبات ومتطلبات الزبائن (بلغت حوالي 8 منتجات إلى غاية شهر أوت 2019).

- تطور اليد العاملة ابتداء من 2015 إلى غاية 2018 :

الجدول رقم 2: تطور اليد العاملة ابتداء من 2015 إلى غاية 2018

السنوات	2015	2016	2017	2018
عدد العمال	9	9	15+9	28+9

المصدر : من إعداد الباحثين، بالاعتماد على الوثائق المقدمة من طرف المؤسسة.

من خلال الجدول نلاحظ أن اليد العاملة العاملة في المنتج التقليدي ثابتة لاتتعدى تسعة، أما خلال سنتي 2017 و 2018 تم توظيف عمال في الآلات التي تم جلبها لتحسين الأداء، وإضافة منتجات جديدة ذات جودة عالية ومنافسة.

أثر تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 على تحسين أداء قطاع الصناعة التقليدية والحرف -
دراسة حالة مؤسسة " DATTE EL-GHAZEL " بسكرة

- كمية المنتوجات المصدرة ابتداء من 2015 إلى غاية 2018:

الجدول رقم 3: كمية المنتوجات المصدرة ابتداء من 2015 إلى غاية 2018

الكمية				المنتوج
2018	2017	2016	2015	
1400 ق	1000 ق	00	00	منتوجات من التمور

المصدر : من إعداد الباحثين، بالاعتماد على الوثائق المقدمة من طرف المؤسسة.

من خلال الجدول نلاحظ أن المؤسسة لم تصدر المنتوجات إلا بعد حصولها على شهادة الايزو 9001:2008، حسب مسؤول المؤسسة يتم تصدير المنتجات إلى دول شرق آسيا وفرنسا وتركيا، هذين الأخيرتين طلبت من المؤسسة شهادة الايزو 22000. هذا ما يتطلب إيجاد آليات لمواكبة التغيرات الحاصلة، لتحقيق ميزة تنافسية وطنية ودوليا.

IV - الخلاصة :

تطبيق نظام إدارة الجودة ايزو 9001:2008 له أثر في تحسين الجودة وتحسين الإنتاجية في المؤسسات، من خلال إنتاج منتجات أو سلع وتقديم خدمات ذات جودة حسب توقعات ومتطلبات الزبائن، ويتبع المبدأ الفلسفي افعالها بطريقة صحيحة من المرة الأولى. وخلصت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- نظام إدارة الجودة ايزو 9001:2008 في مؤسسة DATTE EL-GHAZEL بسكرة، ساهم في تحسين أدائها من خلال تنويع وتطوير المنتجات التقليدية واستحداث منتجات صناعية تلبي رغبات الزبائن، وتحقق تنمية اقتصادية واجتماعية وثقافية .
- منتوجات الصناعة التقليدية والحرف تحدد خصوصيات كل منطقة، وتلبي رغبات ومتطلبات السواح والزائرين للمهرجانات أو المعارض الوطنية والدولية، وتساهم في تنشيط السياحة المستدامة.
- تحقيق ميزة تنافسية قوية تتطلب الاستجابة لمتطلبات ومواكبة التغيرات تبعا للمراجعة كل خمس سنوات لنظام إدارة الجودة الايزو 9001.

توصيات البحث :

بناء على النتائج المتوصل إليها نوصي بالآتي:

- ضرورة التكوين، تحسين المستوى و رسكلة المورد البشري لمختلف الوظائف والأنشطة حسب متطلبات تسيير الإدارة الحديث من قبل هيئات متخصصة، يساهم تحقيق القيمة المضافة للمؤسسة.
- ضرورة إدراك العاملين بنظام الرقابة الداخلية وأهميته في المؤسسة، وتطبيق نموذج التحسين المستمر للأداء PDCA، وإشراك العاملين في تنفيذ سياسة الجودة.
- طلب الحصول على شهادة الايزو 22000 المطلوبة دوليا خاصة حسب ما صرح به مسؤول المؤسسة بالنسبة لفرنسا وتركيا، أو الاستفادة من مستشارين.
- جلب اليد العاملة المؤهلة والمتخصصة لتلبية طلبات الزبائن، وحسب ما صرح به المسؤول عدم توفر يد عاملة بالولاية مما يتطلب توفير مبيت ونقل لاستقطاب اليد العاملة من الولايات الأخرى.

الإحالات والمراجع :

- ¹ أحمد بن عيشاوي (2008)، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الفندقية بالجزائر، أطروحة دكتوراه العلوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007-2008.
- ² إسماعيل إبراهيم الفرار(2010)، التطبيق الكفؤ على أنظمة إدارة الجودة، دار دجلة، الأردن، الطبعة الأولى .
- ³ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 3 بتاريخ 14/01/1996، الأمر رقم 96-01 (1996) المؤرخ في 10 جانفي 1996 الذي يحدد القواعد التي تحكم الصناعة التقليدية والحرف.
- ⁴ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 6 بتاريخ 30/01/2011، المرسوم التنفيذي رقم 11-20 (2011) المؤرخ في 25 يناير 2011، المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 98-69 المؤرخ في 21 فبراير 1998، المتضمن إنشاء المعهد الجزائري للتقييس ويحدد قانونه الأساسي.
- ⁵ جيرو فنسوا، سولبيك أوليفيه، نولو ماري جيرار، دولمون إين، و بسكو بيير لوران(2007)، ترجمة وردية راشد ، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى .
- ⁶ عمر المختار (2014)، نظام إدارة الجودة كيف تفهم وتطبق الايزو 2015:9001، صناع الجودة العرب، جمهورية مصر العربية.
- ⁷ مقابلة شخصية مع غزال عزالدين. (02- 09- 2019). اثر تطبيق سياسة الجودة والاستفادة من شهادة الايزو 2008:9001. على أداء المؤسسة محل الدراسة.

أثر تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 على تحسين أداء قطاع الصناعة التقليدية والحرف -
دراسة حالة مؤسسة " DATTE EL-GHAZEL " بسكرة

⁸ مقابلة شخصية مع يوسف سي العابدي. (03- 09 -2019). متطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة ايزو 9001:2008.

⁹ <http://www.iso-tec.com>

¹⁰ <https://www.mta.gov.dz>

¹¹ <http://www.cetic.dz>

¹² <https://www.ianor.org>