

العنوان: مساهمة مواصفات الإيزو العالمية في تفعيل أداء المؤسسات - دراسة حالة
مؤسسة الاسمنت بسطيف الفترة 2000-2013.

د/ جرمني أسماء

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير

جامعة أم البواقي

د/ مهاوات لعبيدي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير

جامعة الوادي

Résumé:

Cette étude a tenté d'identifier la contribution des spécifications globales de l'ISO dans l'activation de la performance des institutions représentées dans la spécification mondiale ISO 9000, 14001, 18001 application sur l'institut le ciment Fondation Sétif.

L'étude a conclu que l'institution à l'étude a été en mesure d'obtenir la certification ISO 9001, 14001, 18001 qui reflète positivement sur l'ensemble de leur performance économique, environnementale et sociale,

Que l'augmentées de la domination économique et d'améliorer son image à la fois interne et externe, ainsi que d'augmenter les profits et les employés de gagner la confiance des employés ce qui lui permet d'acquérir un avantage concurrentiel significatif.

المخلص:

حاولت هذه الدراسة تبيان مساهمة مواصفات الايزو العالمية في تفعيل أداء المؤسسات والمتمثلة في مواصفة الايزو العالمية 9000، مواصفة الايزو 14001، مواصفة 18001 بالتطبيق على مؤسسة الإسمنت بسطيف.

وقد خلصت الدراسة إلى أن المؤسسة محل الدراسة قد تمكنت من الحصول على شهادة الايزو 9001، 14001، 18001 الأمر الذي انعكس إيجابا على كل من أدائها الاقتصادي والبيئي والاجتماعي، مما زاد من هيمنتها اقتصاديا وحسن من صورتها داخليا وخارجيا إضافة إلى زيادة الأرباح وكسب ثقة العاملين بها مما يمكنها من كسب ميزة تنافسية هامة

مقدمة:

إن الاستغلال اللاعقلاني للموارد الطبيعية والاستنزاف المتواصل لها وما نتج عنه من تلوث بيئي، أفرز مشكلات كبيرة هددت الحياة فوق كوكب الأرض مؤثرة بذلك على كل من الإنسان والنبات والحيوان، وهي تزداد من وقت لآخر خاصة في ظل المشاريع التنموية الحاصلة، ويكون المتسبب الرئيس فيها هي المؤسسات بكل أنواعها الساعية لتحقيق الربح دون مراعاة أي جانب لرفاهية الإنسان وراحته واستقراره، لذا كان لا بد من تضافر كافة الجهود الدولية لتجديد المفاهيم وإخراجها من عزلتها الداخلية كنظام مغلق إلى نظرة حديثة وبيئة خارجية أكثر تعقيدا وغموضا وتداخلا ذات ضغوط وتأثير على نشاطها، مستعملة في ذلك أساليب ونظم إدارية حديثة كمرجعية يستدل بها أوجببت المؤسسة إتباعها أو تبنيتها بمختلف الوسائل إما إجبارا أو بميزات حتى تضمن الوضع الإستقراري الجيد والمتمثلة في مواصفات الايزو العالمية، لكن في كل الأحوال إذا لم تحقق هذه المواصفات للمؤسسة هدفها الأول وهو تحقيق الربح واكتساب مركز تنافسي هام من خلال تفعيل أدائها وزيادة قدرتها الإنتاجية وتحسين صورتها فإنها لن تتبناها إلا بما يوجب عليها القانون فقط، من هنا تظهر إشكالية البحث في السؤال الجوهرى التالي:

كيف تساهم مواصفات الايزو العالمية في تفعيل أداء المؤسسات الاقتصادية؟

أولا- ماهية المنظمة الدولية للمواصفات القياسية الايزو

إن زيادة نشاط الحركة التجارية الدولية أضاف وزنا كبيرا على المنظمات العالمية لإصدار معايير للتقييس تساعد المؤسسات على إتباع الإجراءات الضرورية لتحقيقها ومن ثم الحصول على شهادة تثبت تبنيتها.

أ - التقييس والمواصفات:

لقد ارتبط فن التقييس بوجود الحضارات الإنسانية حيث ظهرت عند البابليين والأشوريين والمصريين القدامى والصينيين، كما يعتبر كل من فن العمارة والرسائل والأرقام المقاييس المستخدمة من قبل هذه الشعوب وكأمثلة على التقييس البدائي للأغراض التبادلية والاقتصادية¹.

ويمكن تعريف التقييس بأنه صياغة وتطبيق مجموعة من القواعد والشروط التي تستهدف تنظيم وتوجيه نشاط ما بهدف تحقيق الفائدة المرجوة من الأطراف ذات العلاقة، وتعزيز تعاونها من أجل تأمين الاقتصاد المطلوب في فعاليتها وأنشطتها مع الأخذ بعين الاعتبار ظروف الأداء ومتطلبات الأمان².

في حين فإن المواصفة عناية عن تقنية أو وثيقة متوفرة لدى العامة يتم إعدادها بالتعاون والاتفاق والمصادقة العامة لجميع الأطراف ذات الاهتمام، وتركز على النتائج المترجمة للعلم والتكنولوجيا والخبرة والتوجه إلى تحقيق المصلحة العامة للمجتمع، ويتم المصادقة عليها من طرف هيئة مؤهلة على المستوى الوطني أو الإقليمي أو الدولي³.

وتعرف المواصفة القياسية بأنها " وثيقة مكتوبة وضعت من قبل جهة معتمدة ومعترف بها سواء على المستوى الوطني أو الإقليمي أو الدولي، وتحتوي على الوصف الدقيق للمادة سواء كانت أولية أو وسطية أو منتج نهائي لتكون صالحة للاستعمال للأغراض التي صنعت من أجلها. " ⁴

ب- مستويات التقييس:

يتم التقييس على عدة مستويات تتمثل في:⁵

1- المستوى الدولي: تنشأ المقاييس الدولية الموحدة باتفاق مجموعة من الدول ذات المصالح الاقتصادية المشتركة، والتي تعمل على تسهيل عمليات التبادل السلعي والخدماتي

بين الدول وترويجها بشكل عالمي، أي أن هذه المواصفات مصممة للاستعمال العالمي الواسع يتم إصدارها ونشرها من قبل المنظمة الدولية للتقييس (ISO) واللجنة الكهروتقنية الدولية (IEC).

2- المستوى الإقليمي: على هذا المستوى يمكن القول بأن التقييس هو الذي تكون إمكانية المشاركة فيه مفتوحة للجهات أو البلدان التي لها علاقة جغرافية أو سياسية أو اقتصادية واحدة في العالم من أجل المنافع المتبادلة بينها، وتعد لجان المواصفات الأوروبية (CEN) التي تمثل الاتحاد الأوروبي إحدى هذه الهيئات الإقليمية.

3- المستوى الوطني: وهو التقييس الذي يتم على مستوى دولة واحدة فقط، يصدر من قبل هيئة وطنية مختصة مخولة رسمياً بنشر مثل هذه المواصفات، وذلك بعد الوصول إلى اتفاق عام حولها من قبل جميع الجهات ذات العلاقة.

4- على مستوى المؤسسة: هو التقييس الذي تعده مؤسسة ما باتفاق عام من قبل مختلف مديرياتها بهدف توحيد عمليات الشراء والإنتاج والبيع أو أي عملية أخرى نتيجة المستويات المرتفعة جداً من الإنتاجية.

ويمكن القول بأن جميع المستويات السابقة الذكر مترابطة فيما بينها فمن الممكن أن تكون المواصفات التي أعدتها المؤسسة هي الأساس الذي تركز عليه المواصفات الوطنية والمستويات الأخرى والعكس.

ثانياً - المنظمة العالمية للمواصفات القياسية الايزو:

تعرف تسمية الايزو (ISO) من حيث معنى الكلمة بأنها "التعادل أو التساوي والتشابه" وهي كلمة مشتقة من أصل يوناني إيزوس مستنبطة من فكرة عدم الاختلاف أو التعادل.⁶

وتعرف المنظمة العالمية للمواصفات القياسية الايزو على أنها "منظمة مهمتها إصدار المواصفات القياسية الدولية وتوحيد المواصفات في المجالات المتعددة على المستوى

العالمي".⁷ فهي تقوم بوضع معايير عالمية لنظام إدارة الجودة في أية مؤسسة سواء كانت إنتاجية أو خدمية".⁸

1- مواصفات الايزو العالمية داخل المؤسسات الصناعية:

إن الهدف الأولي لمنظمة الايزو العالمية هو تجسيد مبادئ التنمية المستدامة من خلال إجبار المؤسسة على تبنيها، وتعتبر إدارة الجودة إيزو 9000، الإدارة البيئية إيزو 14000 مواصفة السلامة والصحة المهنية 18000 إيزو من أهم المواصفات التي تعتمد عليها المؤسسات.

2- إدارة الجودة وفق مواصفات الإيزو 9000:

عرفت الجمعية الفرنسية للتقييس AFNOR الجودة على أنها " قدرة مجموعة من الخصائص والمميزات الجوهرية على إرضاء المتطلبات المعلنة أو الضمنية لمجموعة من العملاء".⁹ أما إدارة الجودة الشاملة فتم تعريفها من قبل "هودجاتس" بأنها " نظام للإدارة يعتمد على الموارد البشرية ويسعى إلى التحسين المستمر في خدمة العميل بأقل تكلفة".¹⁰ أو هي "منهج شامل لتحسين التنافسية والفاعلية والمرونة في المؤسسة من خلال التخطيط التنظيم فهم كل نشاط، إشراك كل فرد في أي مستوى تنظيمي بالمؤسسة".¹¹ وبهذا فالمواصفة الدولية الايزو 9000 ليست منتجا أو أجهزة مادية أو برمجيات، كما أنها ليست آراء تمثل وجهات نظر بحتة من الباحثين لكي يتم الاتفاق أو الاختلاف معها، بل تمثل دليلا للإرشادات اللازمة لعملية تحسين الجودة والتي ينبغي أن تزرع داخل المؤسسة.

3- مواصفة الإدارة البيئية ISO 14000:

عرفت الأمم المتحدة الإدارة البيئية بأنها: "وضع الخطط والسياسات البيئية من أجل رصد وتقييم الآثار البيئية للمؤسسة الصناعية على أن تتضمن جميع المراحل الإنتاجية، بدءاً من الحصول على المواد الأولية وصولاً إلى المنتج النهائي والجوانب البيئية"¹².

وتعرف المواصفة الدولية ISO 14000 على أنها مجموعة من المواصفات الاختيارية التي تحافظ على البيئة وتتيح للمنظمات والهيئات على المستوى العام إتباع إدارة بيئية واحدة متفق عليها تضمن وتكفل حماية البيئة من التلوث بالتوازي مع المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية.¹³ أوهي تلك المواصفات الموثقة التي تستدعي من المنظمة المساهمة في الحفاظ على استخدام الموارد الأولية وإنتاج ومعالجة وتصريف الفضلات الخطرة.¹⁴

4- مواصفة السلامة والصحة المهنية الايزو OHSAS18000:

تم وضع مواصفة الايزو 18000 تماشياً مع الايزو 9000 و14000 بغية تسيير المؤسسات التي ترغب في إدماج نظم الإدارة المتعلقة بالجودة، البيئة، الصحة والسلامة المهنية، ويعد هذا الأخير قاعدة أساسية تمكن الجهات المطبقة له من التحكم في المخاطر المتصلة بالسلامة والصحة المهنية وتحسين أدائها.¹⁵

ويعرف نظام إدارة السلامة والصحة المهنية OHSAS 18000 على أنه "ذلك الجزء من نظام الإدارة المتكامل الذي يشمل الهيكل التنظيمي للمؤسسة، التخطيط، الأنشطة، المهام والمسؤوليات، الممارسات الإجراءات والعمليات، الموارد اللازمة لتطوير وتطبيق وإنشاء وخدمة وصيانة سياسة السلامة والصحة المهنية".¹⁶

وتقسم المواصفة إدارة السلامة والصحة المهنية وفقاً للايزو OHSAS 18000 إلى معيارين:¹⁷

OHSAS 18001- وهي المواصفة التي تحتوي على المتطلبات الأساسية لهذا النظام والتي يتم من خلالها منح الشهادة للمؤسسة بناء على مراجعة مدى تطبيق المتطلبات بالإضافة للمصطلحات الرئيسية؛

OHSAS 18002- وهي التي تقدم إرشادات بشأن تنفيذ متطلبات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية.

ثالثا - دور مواصفات الايزو العالمية في تحسين أداء مؤسسة الاسمنت بعين الكبيرة:

تعتبر صناعة الاسمنت من الصناعات الإستراتيجية لارتباطها المباشر بأعمال الإنشاء والتعمير والبنية التحتية، وتمثل مؤسسة الاسمنت لعين الكبيرة SCAEK من المؤسسات الرائدة في هذا المجال لما تمتلكه من خبرة وتمرس في الصناعة، وتعد فرع من الفروع 12 للمجمع الصناعي والتجاري لمؤسسات الاسمنت الجزائرية (GICA) وهي شركة ذات أسهم ينحصر نشاطها في إنتاج وتسويق الاسمنت، تقع ببلدية أولاد عدوان دائرة عين الكبيرة ولاية سطيف تحت مساحة 60 هكتار، يبلغ رأسمالها الاجتماعي 2.2 مليار دج وطاقة إنتاجية مليون طن، ومع عدد عمال 405 عامل.

وقد مرت هذه المؤسسة في تاريخها بعدة محطات مهمة جعلتها تكتسي أهمية بالغة في القطاع نذكر أهمها فيما يلي

الحدث	السنة
إمضاء الاتفاقية وبداية إنشاء مصنع الاسمنت لعين الكبيرة.	1974
بداية الإنتاج في شهر نوفمبر.	1978
فصل المؤسسة عن باقي وحدات صناعة الاسمنت الوطنية وميلاد شركة الاسمنت بعين الكبيرة SCAEK التي تقوم بإنتاج وتسويق مادة الاسمنت.	1998

قامت المؤسسة لأول مرة في تاريخها بتجاوز عتبة الإنتاج 1000000 طن من الاسمنت.	2000
بدأت المؤسسة بوضع معايير الجودة ISO 9001 نسخة 2000، وتزويد المصنع بجسر مكشط LHO 450/41.	2002
تموين المصنع بنظام تسخين للفرن.	2003
تموين المصنع بنظام تصفية الغبار لمنطقة الطهي، تركيب النظام.	2004 2005
تركيب مصفاة كيسيية على مستوى الفرن من أجل التحكم في إنبعاث الغبار ومعالجة الغازات المنبعثة، وقد إستخدمت هذه التكنولوجيا لأول مرة في الجزائر من طرف هذه مؤسسة.	2006
تركيب مصفاة كيسيية على مستوى ورشة تبريد الكلنكر.	2007
حصول المؤسسة على شهادة ISO 14001 نسخة 2004، وعلى المرتبة الثانية وطنيا في مجال حماية البيئية وقد تم تسليم الجائزة من طرف معالي وزير البيئية والتخطيط العمراني.	2008
تركيب مصفاة كيسيية على مستوى ورشة تبريد الكلنكر.	2009
حصول المؤسسة على شهادة ISO 14001 نسخة 2008.	2010
حصول المؤسسة على شهادة ISO 18000.	2011
انجاز مستودع بألياف حديدية .	2012
انجاز خط إنتاج جديد لمادة الاسمنت.	2013

المرجع: من إعداد الباحثين بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

تقوم المؤسسة بإنتاج خمسة أنواع من السمنت تتمثل في:

• 32.5 CEM-CPJ اسمنت بروتلاند متعدد الاستخدامات حسب المعيار NA 422/2000P؛

• 42.5 CEM-CPJ اسمنت بروتلاند متعدد الاستخدامات حسب المعيار NA 422/2000P؛

• الاسمنت المقاوم للكبريت CRS 400 حسب المعيار NA 443/999؛

• الاسمنت سريع التصلب تحت الماء (على الطلب)؛

• إسمنت آبار البترول (على الطلب).

ويتكون الاسمنت من العناصر التالية: الكلس 80%، الصلصال 15% ، الجبس 4%، ركاز الحديد 1%.

أ - مواصفات الايزو العالمية المعتمدة من طرف شركة الاسمنت لعين الكبيرة:

تعد مؤسسة الاسمنت لعين الكبيرة من المؤسسات الرائدة في الحصول على شهادة الايزو حيث تحصلت على شهادة الايزو 9000، الايزو 14000، الايزو 18000، سعيا منها لتحسين صورتها وتفعيل أدائها والمحافظة على بيئتها وتحسين ظروف العمل.

ب - حصول المؤسسة على شهادة المطابقة لمواصفات الايزو 9001:

أدركت المؤسسة كغيرها من المؤسسات المنتجة أن جودة المنتج لها أهمية كبيرة، فسعت المؤسسة منذ سنة 2000 على تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001 متبعة في ذلك مجموعة من الإجراءات تتمثل في: تعيين مسؤول إداري عن الجودة مع فريق توجيهي تابع له، إعداد سياسة للجودة مصادق عليها، وضع خطة عمل للتدريب ونشر الوعي الإداري حول الجودة، تنفيذ الخطة، تدقيق الوثائق الموجودة، وضع إجراءات عامة وخاصة، التدقيق الداخلي، تصحيح الاختلافات، استعراض الإدارة الجديدة، اختيار مكتب الشهادات، تدقيق الشهادات من قبل مكتب AFAQ الحصول على شهادة المطابقة.

ج - حصول المؤسسة على شهادة المطابقة لمواصفات الايزو 14001:

قامت المؤسسة بالتحضير للحصول على شهادة المطابقة الايزو 14001 فاستدعت مكتب هيئة الإشهاد AFAQ المتواجد بالجزائر للمساعدة على تطبيق نظام لإدارة البيئة سنة 2006، وبعد التدقيق الخارجي من قبل هذا المكتب تمت الموافقة والحصول على شهادة الايزو 14001 في جوان 2008، وقبل تبني المؤسسة لمتطلبات نظام الإدارة البيئية كانت وضعيتها البيئية سيئة للغاية من ناحية انبعاث الغبار والغازات التي كانت تصل إلى أقصى درجاتها حيث تجاوزت 400 ميليغرام في النانومتر المكعب مع الظروف السيئة للعمل، وكذا التخزين المتراكم للنفايات، وبعد تبني المؤسسة لمتطلبات نظام الإدارة البيئية من وضع سياسة بيئية واحترام المتطلبات القانونية وتحديد الأهداف والبرامج والغايات وتسخير الموارد والمسؤوليات وإعطاء السلطة مع التدريب والتوعية لجميع العمال والتوثيق المتواصل لجميع العمليات للقيام بعملية الراجعة حتى حصولها على الشهادة، لتستقر بعدها الوضعية البيئية لتتخفف نسبة الغبار إلى نسبة 6% والاهتمام بالمحيط الداخلي، والمساحات الخضراء، لتحسن من ظروف العمل، وتحسين صورتها وموقعها التنافسي، حيث أن المؤسسة تخصص ما يقارب 23% للاستثمارات البيئية من رقم أعمالها.

د - حصول المؤسسة على شهادة المطابقة لمواصفات OHAS18001 :

نظرا لتفاقم عدد حوادث المرور في السنوات الماضية وخاصة في سنة 2006 التي وصل فيها العدد إلى 35 حادث معظمهم يميل إلى الخطورة، بالإضافة إلى التكاليف الناتجة جراء ساعات العمل الضائعة وتدهور ظروف العمل وزيادة الضغوط من طرف العمال وغيرها، كل ذلك أدى بالمؤسسة إلى البدء فعليا في إدراج طرق جديدة للتنظيم والتسيير فيما يخص السلامة والصحة المهنية بتخصيص إدارة مستقلة تهتم بهذا الجانب وتضع سلامة العامل الهدف الأول لها وخاصة العمال التقنيين والتنفيذيين لأنهم الأكثر عرضة للخطر من أجل تهيئة المؤسسة لتبني نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية والحصول على الشهادة مستقبلا،

وهذا ما أدى إلى ظهور بوادر النتائج الجيدة في سنة 2011 لتصل الحوادث إلى 03 حوادث فقط، ثم تتحصل على شهادة الايزو 18000 سنة 2011 ومنذ ذلك الحين زادت تتناقص الحوادث وقيمة مؤشرات تكرار الحوادث ومن ثم درجة خطورتها.

هـ- انعكاس استغلال مواصفات الايزو العالمية على أداء مؤسسة الاسمنت لعين الكبيرة: يظهر الدور الفعال للحصول على شهادات الايزو على الأداء الكلي للمؤسسة من خلال تطور أداءها الاقتصادي والبيئي والاجتماعي.

1- أثر اعتماد مواصفات الايزو ISO9000 على الأداء الاقتصادي:

البيان	السنة	المبيعات ألف طن	قيمة مضافة (مليون دج)	الإنتاج ألف طن	رأسمال المستثمر ألف دج
قبل الحصول على الايزو	2000	1034	1486	1031	76686
	2001	932.9	1456	911.2	52031
بعد الحصول على الايزو	2002	910.6	1451	913.1	34330
	2003	974.1	1799	1003	376247
	2004	1008	1790	1000	587498
	2005	948.8	2018	968.1	1118400
	2006	1000	2056	980.1	1294220
	2007	1112	2703	1107	591919
	2008	1141	2569	1137	312281
	2009	1175	2815	1161	899383
	2010	1027	3079	1054	491988
	2011	1228	4079	1219	9860834
	2012	1263	4789	1266	342560
2013	1279	5337	1280	377409	

المرجع: من إعداد الباحثين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

من خلال الجدول السابق يتبين لنا التطور الحاصل لكل من رقم الأعمال والقيمة المضافة والإنتاج وحتى إنتاجية العامل ورأس المال المستثمر وهو ما يؤكد الأداء الاقتصادي الجيد من خلال الكفاءة في استخدام الموارد وتحسين قيمة المخرجات، ويعتبر هذا التقدم ناتج جهد المؤسسة منذ حصولها على شهادة المطابقة.

2- أثر اعتماد المؤسسة لمواصفات الايزو 14000 على أدائها البيئي

البيان	السنة	الاستثمارات البيئية مليون دج	كمية الغبار المتطاير (Mgr/M ³)	استهلاك الطاقة الكهربائية kw 1000	استهلاك الغاز M ³ 1000	استهلاك المياه M ³
قبل الحصول على الايزو	2006	109	200 - 400	144761	916383	150000
	2007	101	10	153224	975681	120000
سنة الحصول على الايزو	2008	7,3	8	164638	1037833	9000
بعد الحصول على الايزو	2009	2,2	8	165710	108246	114000
	2010	4,1	8	149673	972123	113033
	2011	1,0	6	176326	112472	126417
	2012	2,5	6	169996	102274	111580
	2013	1,7	6	171503	107160	97650

المرجع: من إعداد الباحثين بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

من خلال الجدول أعلاه يتبين أثر النمو المستمر للاستثمارات البيئية سعياً منها للحصول على شهادة الأيزو 14000 على انخفاض كل من نسبة الغبار أي حدود 6 ميليغرام على المتر المكعب، استهلاك الطاقة والغاز والماء حفاظاً على البيئة وعلى الموارد المستخدمة. كما قامت المؤسسة بمعالجة النفايات من بيع وحرق وإعادة التدوير كالفيرنة والاسمنت والتصريح على الخطر منها.

3- أثر الحصول على شهادة المواصفة 18000 على الأداء الاجتماعي للمؤسسة:

السنة	عدد العمال	عدد حوادث العمل	مؤشر تكرار الحوادث	الأيام الضائعة جراء الإصابات	نسبة الخطورة
2006	370	35	52.92	404	0.61
2007	352	19	21.92	265	0.31
2008	374	16	19.2	141	0.27
2009	393	8	8.96	76	0.08
2010	372	5	22.46	75	0.97
2011	373	3	17.44	112	0.17
2012	403	3	15.90	90	0.15
2013	407	2	6.11	60	0.10

المرجع: إعداد الباحثين بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

من خلال هذا الجدول يتبين الدور الفعال لحصول المؤسسة على شهادة الأيزو 18001 على تخفيض عدد حوادث العمل إلى حادثين فقط خلال سنة 2013، وهو ما يعكس انخفاض الأيام الضائعة للعمال وبالتالي ارتفاع إنتاجية العامل كما تطرقنا لها في الأداء الاقتصادي، هذا من ناحية السلامة أما الصحة فإن المؤسسة تحتوي على مركز طبي

مجهز مع احتوائه على طبيب ومساعد له يقومان بفحوصات دورية مرتين في السنة لعمال المصنع، وإذا تم وجود عامل مريض لا يتأقلم ومكان عمله فيتم تغييره إلى مكان أفضل له، مع متابعة المرضى منهم وتقديم العلاج والإسعافات.

الخاتمة:

تسعى كل مؤسسة اقتصادية إلى تحقيق أقصى ربح ممكن مستغلة في ذلك كل الإمكانيات المتاحة، رغم كل الضغوطات والظروف التي تواجهها، لكن وفي نفس الوقت وجب عليها الحفاظ على بيئتها لتضمن حق الأجيال الحالية والمستقبلية ساعية في ذلك إلى تحسين وضعيتها الاقتصادية والبيئية والاجتماعية، الأمر الذي يمكنها من الحصول على مختلف شهادات الأيزو 9001، 14001، 18001، وهو ما يعكس تحسين جودتها والحفاظ على محيطها إضافة إلى تحقيق الأمن الاجتماعي وكسب رضا العاملين.

نتائج الدراسة:

- ساهم اعتماد وتطبيق مؤسسة الاسمنت بسطيف لنظام إدارة الجودة ISO 9000 والحصول على شهادة المطابقة في التأثير الإيجابي على أهم المؤشرات الاقتصادية، مما ساهم في تفعيل وتحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة.
- ساعد تبني وتطبيق المؤسسة لنظام الإدارة البيئية ISO 14000 وحصولها على شهادة المطابقة في زيادة قيمة الاستثمارات البيئية وانخفاض معدل استهلاك الطاقة والماء والتقليل من التلوث، وبالتالي تحسين الأداء البيئي للمؤسسة.
- أدى سعي المؤسسة وحصولها على شهادة OHSAS18001 إلى التأثير الإيجابي على الأداء الاجتماعي فيما يخص مواردها البشرية من خلال انخفاض عدد حوادث العمل.

المراجع:

1. مأمون سليمان الدراكية، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 242.
2. عبد الستار العلي، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 310.
3. Anne Gratacap, pierre Medan, **management de production : concepts, méthodes, cas**, édition Dunod, paris, 2001, p. 407.
4. فتحي أحمد يحي العالم، نظام إدارة الجودة الشاملة والمواصفات العالمية ؛ دراسة علمية تطبيقية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2010، ص 22.
5. عبد الستار العلي، مرجع سابق، ص 316.
6. يوسف حجيم الطائي وبخرون، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 310.
7. سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، إدارة الجودة الشاملة وتطبيقات في الصناعة والتعليم، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 139.
8. يوسف أحمد أبو قارة وآخرون، الجودة والتميز في منظمات الأعمال، ج2، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 28.
9. Daniel Duret, Maurice Pillet, **Qualité en production : d'ISO 9000 à six sigma**, 2^{ème} édition, édition d'organisation, paris, 2002, p 21.
10. Jean brihman, **Meilleurs pratique de management**, 3^{ème} édition, edition d'organisation, paris 2000, p 21.
11. رعد عبد الله الطائي، عيسى قداة، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 75.
12. رعد حسن الصرن، نظم الإدارة البيئية والإيزو 14000 ، دار الرضا، دمشق، 2001 ، ص 28.
13. صلاح محمود الحجار، داليا الحميد صقر، نظم الإدارة البيئية والتكنولوجية ISO 14001: منهجياته، تقنياته واستخدامته، دار الفكر العربي، القاهرة، 2006، ص 25.
14. إيثار عبد الهادي آل فيجان، سوزان عبد الغني البياتي، تفويم مستوى تنفيذ متطلبات نظم الإدارة البيئية 2004: ISO14000، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 70، ص 114.

15. الشريف بقة، عبد الرحمان العايب، التنمية المستدامة والتحديات الجديدة المطروحة أمام المؤسسات الاقتصادية مع الإشارة للوضع الراهن في الجزائر، المؤتمر الدولي للتنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، 08/07 أفريل 2008، ص15.

16. **Observation sur la respensabilité social des entreprises « ORSE » developpement durable et entreprise**, édition AFNOR, paris, 2004, p 94.

17. Bernard Foman, et al, **Qualité-Sécurité-Environnement, Construire Un Système de Managemente intégré**, AFNOR, 2002, p111.