

إعداد: الأستاذ لعلى بوكميش
رئيس قسم علم الاجتماع
جامعة أدرار

ملخص:

تهدف هذه المقالة إلى القاء الضوء على معنى كل من الأيزو ISO والمواصفات الدولية للجودة، فالأيزو ISO International Organization For Standardization الدولية للتقييس وهي منظمة دولية تم إنشاؤها سنة 1947 بهدف وضع معايير دولية موحدة لجودة السلع والخدمات والمواد والعمليات. أما المواصفات الدولية للجودة فهي وثيقة تصدرها المنظمة الدولية للمقاييس، وهي تحوي وصف دقيق للمواد والعمليات والسلع والخدمات لجعلها تلبي الحاجات والأهداف المتوخاة منها، ومن أشهر هذه المواصفات مواصفة ISO9000 و ISO 14000.

Abstract :

This article aims at shedding light on the meaning of ISO and the international standards for quality . ISO stands for the international standards organization which was established in 1947 in order to set up international standards for quality.

The standards mean an international document produced by the international standards organization (ISO) which contains a precise description of products, operations, goods, and services to make them meet the needs and achieve the objectives they are meant for. The most famous of these standards are ISO 9000 and ISO14000.

إن انتقال السوق من المستوى الوطني (المحلي) إلى المستوى الدولي واتساع نطاق التجارة الدولية وتزايد وتيرة التبادل التجاري بين الدول أدى إلى تغيير مفهوم الجودة ومعاييرها من كونها مسألة وطنية أو داخلية إلى كونها مسألة دولية أو عالمية.

هذا التغيير فرض بعد نهاية الحرب العالمية الثانية وما زال يفرض وسوف يفرض مستقبلا البحث عن إيجاد معايير دولية تحدد جودة السلع والخدمات المقبولة دوليا.

وهكذا فقد تم في سنة 1947 إنشاء منظمة دولية لتقوم بوضع

هذه المعايير وهي المنظمة الدولية للمعايير (ISO).

وسوف نحاول من خلال هذه الورقة إلقاء الضوء على معنى

كل من الأيزو ISO والمواصفات الدولية للجودة.

أولاً: معنى الإيزو (ISO)

إن مصطلح آيزو (ISO) عبارة عن اختصار مشتق من الكلمة اليونانية إيزوس (ISOSS)، والتي تعني التساوي (Equal) (1).

وفي هذا الإطار يقول «باديرو» بأن: «كلمة ISO تعني وجود مواصفات قياسية متجانسة لعملية معينة قادرة على إنتاج وحدات متماثلة» (2)، أي أن الإيزو تعني وجود مواصفات قياسية من جهة وتعني إنتاج وحدات متماثلة تكون مطابقة لهذه المواصفات القياسية من جهة أخرى، وهذا هو المعنى المقصود.

ويرمز مصطلح آيزو (ISO) لاسم المنظمة الدولية للتقييس (المعايير) International Standards Organization أو كما تسمى أيضاً International Organization For Standardization (*).

و تعتبر كلمة آيزو (ISO) الأكثر شيوعاً واستخداماً من كلمة (IOS) عند الحديث عن مواصفات الجودة التي تصدر عن المنظمة الدولية للتقييس (3).

ومنظمة الآيزو (ISO) هي عبارة عن اتحاد عالمي يضم هيئات التقييس (المعايير) الوطنية في مختلف دول العالم، تأسس سنة 1947 عقب الحرب العالمية الثانية بعد لقاء ضم 25 دولة في لندن سنة 1946 (*)، وياشترت أعمالها بتاريخ 1947، ومقرها العاصمة

(1) Lori.J., Miller.C and Smith.L, CPA Perspectives on ISO 9000, The CPA Journal, vol.7, N°8, 1998, P25

(2) باديرو، أدجي، الدليل الصناعي إلى آيزو 9000، ترجمة: فؤاد هلال ومحسن عاطف، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 1995، ص 33.

(*) هناك من يقول بان مصطلح آيزو (ISO) ليس اختصاراً لاسم المنظمة الدولية للتقييس. - أنظر: د.خليل ابراهيم محمود العاني وآخرون، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 9001: 2000، ط 1، مطبعة الأشقر، بغداد، العراق، 2002، ص 55- بينما يشير قاموس Collins York Concise Dictionary إلى خلاف ذلك أي أن مصطلح آيزو (ISO) هو اختصار لاسم المنظمة الدولية للتقييس (Abbreviation)، وهذا هو الرأي الأقرب للصواب، أنظر:

-Collins York Concise Dictionary, 4th Ed, Harper Collins Publishers, Glasgow, England, p 762.

(3) Edmond, Weiss.H, The Technical Communicator and ISO 9000, Technical Communication, Vol.40 N°2, 1993, P41.

(*) تشير بعض المصادر إلى أن السبب الرئيسي وراء إقامة المنظمة الدولية للتقييس (ISO) هو حصول القناعة التامة لدى الدول الأوروبية عقب الحرب العالمية الثانية بأن أي تأخر عن عودتها لمجال التصنيع سينترب عليه إحتكار الأسواق العالمية من قبل السلع الأمريكية، وكنتيجة حتمية لذلك سوف يصيح الإقتصاد الأوروبي تابعاً إقتصادياً لإقتصاد الأمريكي، وكإجراء لإستبعاد تحقق ذلك بادرت الدول الأوروبية بدراسة فكرة إقامة اتحاد عالمي بين أجهزة التقييس فيها

السويسرية جنيف، ويبلغ عدد أعضائها 150 عضوا (كل عضو يمثل دولة واحدة).

وتقوم المنظمة بإصدار المواصفات (المعايير) العالمية المحددة لجودة السلع والخدمات، وهي تسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- تشجيع وتطوير وتوحيد المواصفات العالمية وجميع الأنشطة ذات العلاقة والمتضمنة تقويم المطابقة (Conformity Assessment) بهدف تسهيل التبادل التجاري الدولي للسلع والخدمات (2).
- 2- رفع المستويات القياسية ووضع وتطوير المعايير والاختبارات والأسس لمنح الشهادات المتعلقة بها، من أجل تشجيع تجارة السلع والخدمات على المستوى العالمي (3).
- 3- تطوير التعاون في مجالات الأنشطة العلمية والتكنولوجية والاقتصادية (4).

إصدار مواصفة قياسية موحدة، وقد تم عقد لقاء سنة 1947 بين وفود 25 دولة في لندن تمخض عنه إقامة منظمة دولية تعنى بشؤون التقييس والأعمال ذات العلاقة، أتفق على تسميتها بمنظمة الأيزو (ISO) واختيرت جنيف مقرا لها. (أنظر د. خليل إبراهيم، محمود العاني وآخرون، المرجع السابق، ص 57). كما تشير بعض المصادر إلى أن السبب في إنشاء المنظمة الدولية للتقييس هو قيام الشركات والهيئات العسكرية في أوروبا وأمريكا بإصدار عدد كبير من المواصفات القياسية، الأمر الذي أدى إلى تشعبها وتباينها وتعارضها أحيانا، مما أثر على حركة التجارة الدولية، هذا الوضع ولد حاجة إلى ضرورة توحيد هذه المواصفات ومن ثم البحث عن هيئة دولية تتولى القيام بذلك. أنظر:

- Charif, Hassan and Jalal, Ferhan, Total Quality Management and ISO 9000 For small and Medium- Scale Enterprises, Seminar on Industrial Strategies and Policies under Conditions of Global and Regional Changes, Bahrain, 20-23 Nov, 1995, p 446.

(2) - NISTIR 5122, Questions and Answers on ISO 9000 Standards Series and Related Issues, National Institute For Standards and Technology, U.S.A, May, 1993. P3.

(3) - الشبراوي، عادل، الدليل العلمي لتطبيق إدارة الجودة، الشركة العربية للإعلام العلمي (شعاع)، القاهرة، 1995،

ص 101

(4) - NISTIR 5122, Op.Cit.P 3

4- إقامة علاقات بين أجهزة التقييس في مختلف الدول
والعلماء والباحثين والمخترعين والتقنيين والاقتصاديين في
العالم⁽⁵⁾.

5- المساهمة في توفير وسيلة لتسهيل الاتفاقيات بشأن
المواصفات الدولية⁽⁶⁾.

وتقوم منظمة الأيزو (ISO) بتطوير المواصفات في جميع
المجالات باستثناء المواصفات التقنية (Technical Specifications)
المتعلقة بالصناعات الكهربائية والهندسية والإلكترونية والميكانيكية
والتي تعد من اختصاص اللجنة الدولية للإلكتروميكانيك (International
Electromechanical Committee)(I.E.C) والتي تأسست عام 1906⁽⁵⁾.

وفيما يتعلق بهيكل منظمة الأيزو. فكما أشرنا فهي عبارة عن
إتحاد دولي يضم في عضويته أجهزة المواصفات والمقاييس في مختلف
دول العالم، ولكل جهاز مقعد دائم في الجمعية العامة ويتمتع بحق
التصويت، كما تضم المنظمة كذلك أعضاء مراسلين (Corresponds) من
بعض الدول - التي لا تملك أجهزة للمواصفات والتقييس - بصفة
مراقبين، ومؤخرا تم إيجاد نوع ثالث من الآلية لإشراك الدول الأقل نموا
تحت ما يسمى بـ (Subscriber) ⁽⁶⁾.

⁽⁵⁾- جبر، فلاح سعيد، إتفاقية الجات ونظام الأيزو 9000 - 9004 وآثارها على الأمن الغذائي والصناعات الغذائية في
الوطن العربي، الجفاف والجابي للطباعة، قبرص، 1996، ص 59.

⁽⁶⁾ - Russel, Robert S., Taylor, Bernard W., Production and Operations Management: Focusing on quality
and competitiveness, prentice - Hall, New Jersey, 1995, P 131.

⁽⁵⁾ Secretary of ISO, Introduction To ISO, 1997, pp-2-3

⁽⁶⁾- أنظر: طوالبية، هادي محمد حسن، أثر تطبيق المواصفة القياسية ISO 9002 على الأداء: دراسة استطلاعية لأراء
عينة من مدرء الشركات الصناعية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة المستنصرية، كلية الإدارة
والاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، بغداد، العراق، 1999، ص 12.

وهناك مجموعة من الحقائق المتعلقة بمنظمة الإيزو والتي يجب بيانها في هذا الشأن وهي⁽⁷⁾:

- 1- إن منظمة الإيزو هي منظمة غير حكومية.
- 2- يتم تمويل المنظمة باعتبارها جهة غير حكومية من اشتراكات أجهزة المواصفات والتقييس التي تمثل الدول الأعضاء، وذلك بنسبة 70% بينما تتم تغطية 30% من دخل المنظمة من إيرادات المطبوعات والنشرات الصادرة عنها.
- 3- يعتمد عمل المنظمة على مجموعة من العلماء المتخصصين من مختلف الدول، وتتم متابعة مشاكل التطبيق عن طريق مندوبين يجتمعون في شكل لجان لتبادل الخبرات والرأي، ويتم العمل بالمنظمة على أساس غير مركزي.
- 4- لا تتدخل المنظمة نهائيا في منح شهادات الإيزو(شهادات المطابقة)، فهناك شركات التسجيل (Certification Bodies) مختصة بمنح شهادات التوافق.
- 5- ترشد المنظمة المشتركين وسائلها إلى أساليب التسجيل وتوفر النشرات والدوريات والتعديلات (التعديلات الجديدة) التي تصدر عنها.

(7) - أنظر: د. خليل إبراهيم، محمود العاني وآخرون، المرجع السابق، ص 55، 56 (بتصرف).

6- تقوم المنظمة بإعادة النظر بالمواصفات كل أربع أو خمس سنوات طبقاً لاتجاهات مستخدمي المواصفة وانعكاساتها وتطبيقاتها ومشاكلها.

أما فيما يتعلق بسير العمل على مستوى منظمة الأيزو فإنه يتم بشكل غير مركزي، حيث تمارس المنظمة أعمالها من خلال تشكيل لجان فنية (Technical Committee T.C) لها الحق في إنشاء لجان فرعية (Sub-Committee S.C) ومجموعات عمل (Working Groups) من أعضائها الممثلين لهيئات المواصفات والتقييس في الدول المختلفة، ويكون هدف هذه اللجان هو إعداد مسودات المواصفات العالمية ضمن إطار البرنامج الرئيسي للجان الفنية.

وللعلم فإن المنظمة قد شكلت سنة 1996 حوالي 760 لجنة فنية وفرعية و1942 مجموعة عمل تعمل تحت إشراف ما يسمى بمجلس الإدارة الفني (8).

وفيما يلي شرح لهذه اللجان (9):

1- اللجان الفنية (T.C): وهي لجان رئيسية يتم إنشاؤها بقرار من مجلس الإدارة التقني للمنظمة، بعد أن يحدد مجال نشاط كل منها وبرنامج عملها، وقد منح المجلس للجان الفنية حق تشكيل لجان فرعية شريطة أن تكون

(8) Secretary of ISO, Annual Report of ISO 1996, pp.25-26

(9) أنظر: - د. إبراهيم خليل إبراهيم، محمود العاني وآخرون، المرجع السابق، ص 60

- جبر، فلاح سعيد، المرجع السابق، ص 60.

لها أمانة سر مرتبطة بشكل مباشر بالهيكل التنظيمي العام للمنظمة على غرار أمانة سر اللجان الفنية، ولكل لجنة هدف محدد يتمثل في إصدار مواصفات لكل منتج على حده.

2- اللجان الفرعية (S.C): يتم إنشاء وتحديد مهام وتنسيق أعمال هذه اللجان من طرف اللجان الفنية، ويحق لها تشكيل مجموعات عمل، ولا يشترط في هذه اللجان أن تكون لها أمانة سر خاصة بها.

3- مجموعات العمل (W.G): وتشكل هذه المجموعات من قبل اللجان الفرعية لتنفيذ مهام متخصصة ومحددة. ولإشارة فإن هذه اللجان مسؤولة كل حسب اختصاصها عن إصدار المواصفات وتعديلها في مجال معين.

إن منظمة الأيزو هي المنظمة العالمية المعنية بإصدار المواصفات المحددة لكيفية إنتاج السلع وتقديم الخدمات. فهي بذلك توفر معايير عالمية يتم الاحتكام إليها، ولغة عالمية مشتركة للتفاهم والتواصل بين الأطراف المختلفة من منتجين ومستهلكين وحكومات وهيئات علمية وعلماء وغير ذلك من الأطراف ذات العلاقة، بهدف تسهيل حركة تجارة السلع والخدمات على المستوى الدولي. فالأيزو أصبحت نظاما دوليا متعارفا عليه لجودة السلع والخدمات، وهي تشكل نقطة اهتمام لكل المتعاملين، فالمستهلك

أصبح اليوم يرغب في الحصول على منتجات ذات جودة عالية ومطابقة للمواصفات الدولية، ومن ثم يطمئن على استهلاكها واستخدامها، والمنتج هو الآخر أصبح يرغب في توفير سلع وخدمات ذات جودة عالية للحفاظ على مركزه التنافسي في السوق، ومن ثم يضمن لنفسه الاستمرار والبقاء.

وبشكل مختصر، فإن الإيزو تعني الجودة العالمية (المقبولة عالميا)، وهي ترمز إلى الهيئة الدولية المعنية بضمان جودة السلع والخدمات على مستوى العالم.

ثانياً: معنى المواصفات الدولية للجودة

المواصفة هي وثيقة مدونة تحوي على وصف دقيق للمادة أو السلعة سواء كانت أولية أو وسيطة أو منتج نهائي لتكون صالحة للاستعمال أو الاستخدام لتلبي الأغراض التي وضعت من أجلها⁽¹⁰⁾.

إن المواصفة هي عبارة عن وثيقة تحتوي على المواصفات والمقاييس النوعية والكمية التي يجب أن تتوفر عليها السلعة أو الخدمة، وتتولى إصدار المواصفات هيئات المواصفات والتقييس في مختلف الدول من طرف خبراء وعلماء مختصين، أما المواصفات الدولية

(10) قدار، طاهر رجب، المدخل إلى إدارة الجودة الشاملة والإيزو 9000، ط 1، دار الحصاد، دمشق، 1998، ص

فتتولى إصدارها المنظمة الدولية للتقييس (الإيزو ISO)، ومن أشهر هذه المواصفات الدولية: ISO 9000 (11) و ISO 14000 (12).

والمواصفة الدولية تكون دائما مسبوقة برمز المنظمة الدولية للتقييس (ISO)، وهي تعرف بأنها : مجموعة من المواصفات الخفية التي تصف البروتوكولات المعترف بها دوليا لتشغيل عمليات الإنتاج والسلع ونماذجها وأدائها وإدارتها (13).

إذن فالمواصفات الدولية تحظى بالإجماع والتوافق العالمي حولها، وذلك من طرف هيئات التقييس (المعايير) الوطنية في مختلف الدول، وهي تشمل جوانب متنوعة بدءا بأفلام التصوير، مروراً بالصناعات الكيميائية والإلكترونية والميكانيكية وصولاً إلى طرق الإدارة وحماية البيئة.

(11) تم إصدار المواصفة ISO 9000 سنة 1987 لتكون كأساس عند إبرام العقود ولتأكيد الجودة للزبون وتحقيق التحسين المستمر، وهي تعنى بإدارة الجودة داخل المنظمات، لمزيد من الإطلاع حول الموضوع أنظر على سبيل المثال:

- Krajewski, Lee. J. ,And Ritzman, Larry .P., Operation Management : Strategy and Analysis, 3rd Ed., Addison – Wiesly Publishing Co, Inc, 1996.
- Rothery, Brivy, ISO 9000, 2nd Ed., Gower Publishing; LTD, London, 1996.

فرانكلين ، أوهازار، دليل ISO 9000 للمطابقة والحصول على شهادة معايير إدارة الجودة العالمية، ترجمة: مركز التعريب والبرمجة، ط 1، الدار العربية للعلوم، بيروت، لبنان، 1999.

(12) تم إصدار المواصفة الدولية الخاصة بالبيئة ISO 14000 عام 1996 لتحسين الأداء البيئي، وتسهيل التبادل التجاري، وهي تعنى بوضع نظام إدارة سليمة للبيئة داخل المنظمة، لمزيد من الإطلاع حول الموضوع، أنظر على سبيل المثال:

- Wever, Grace, Strategic Environmental Management : Using TQEM and ISO 14000 For Competitive Advantage, John Wiley and Sons, N.Y.1996.
- Harrington, H., James and Knight, Alan, ISO 14000 Implementation, Mc Graw-Hill Co., N.Y. 1998.

- ميسلر، كرايغ وتوماس فلايف، دليل الجيب إلى ISO 14000، سلسلة معايير إدارة الجودة العالمية، ترجمة: مركز التعريب والبرمجة، الدار العربية للعلوم، بيروت، لبنان، 1996.

(13) ميسلر، كرايغ وتوماس فلايف، المرجع السابق، ص ص 9 – 10.

ويتم وضع هذه المواصفات من خلال عملية توافقية تعاونية بين الأعضاء.

وبما أن موضوع بحثنا يدور حول المواصفات الدولية فإننا سنركز فقط على تلك المواصفات التي تصدرها منظمة الأيزو (ISO)، وعليه فإننا سوف نتطرق إلى مراحل إعداد وتعديل هذه المواصفات، وكذلك المبادئ التي تحكم عملية إصدارها وتعديلها. ففيما يتعلق بمراحل إعداد وتعديل المواصفة الدولية، فإن ذلك يتم عبر المراحل التالية⁽¹⁴⁾:

1- مرحلة الاقتراح (Proposal Stage): في هذه المرحلة يتم التأكد من مدى الحاجة إلى إصدار مواصفة جديدة، ويقدم الاقتراح إلى اللجنة الفنية، وعند موافقة الأعضاء يتم تعيين مدير للمشروع (Project Leader).

2- مرحلة الإعداد (Preparatory Stage): في هذه المرحلة يتم تكوين مجموعات عمل لصياغة مسودة العمل الأولي (WD1) وعرضها للتصويت، كما يتم صياغة المواصفة أو التعديل (تعديل المواصفة الموجودة) وذلك بصياغة مسودة العمل الثانية (W D₂).

⁽¹⁴⁾ نصر الله، نظمي، أيزو 9000 إصدار عام 2000: خطوة جديدة على الطريق لتطوير المنظومة الإدارية، سلسلة إصدارات اتحاد الصناعات المصرية، القاهرة، مصر، 2000. ص 15-16 (بتصرف).

- 3- مرحلة اللجان (Committees Stage): وهنا تقوم اللجنة الفنية المتخصصة بصياغة مسودة اللجان (Commitees Draft-CD).
- 4- مرحلة استطلاع الرأي (Inquiry Stage): وفي هذه المرحلة يتم ما يلي:
- إصدار مسودة اللجان (CD) وتوزيعها على الأعضاء لإبداء الرأي.
 - دخول المواصفة مرحلة مسودة المواصفة الدولية (Draft International Standard-DIS)، حيث تطرح للرأي مرة أخرى.
 - إصدار المسودة النهائية للمواصفة الدولية (Final Draft International Standard-FDIS)
 - عرض النتائج على أعضاء اللجنة الفنية (الرئيسية) للتصويت.
- 5- مرحلة الاعتماد (Approval Stage): يتم في هذه المرحلة عرض المسودة النهائية للمواصفة الدولية (FDIS) على الهيئات المختصة في الدول المشاركة (الأعضاء) لاعتماد المواصفة، وحتى يتم اعتماد المواصفة لا بد من موافقة ثلثي الأعضاء، وفي حالة عدم الموافقة تعاد المسودة إلى اللجان الفنية مع ذكر الأسباب.

6- مرحلة الإصدار (Publication Stage): في هذه المرحلة يتم إصدار المواصفة النهائية التي تمت الموافقة عليها للاستخدام.

وهكذا لاحظنا بأن إعداد المواصفات الدولية يمر بستة مراحل قبل أن تصل إلى المرحلة النهائية القابلة للاستخدام، وخلال هذه المراحل تتولى اللجنة الفنية واللجان الفرعية ومجموعات العمل مهمة إعداد هذه المواصفات.

أما فيما يخص المبادئ التي تحكم كيفية إصدار وتعديل هذه المواصفات فهي تتمثل في الآتي (15):

1. التوافق في الوجهات (Consensus): أي الوصول إلى درجة من التوافق في وجهات النظر، ويتم ذلك من خلال التعرف على رأي ذوي العلاقة بإصدار وتعديل المواصفة.

2. التغطية الشاملة (Global Coverage): أي أن كافة أنواع النشاطات التي يشملها نطاق عمل المنظمة مشمولة لبلوغ ما يطلق عليه بالحلول العالمية (Global Solutions)، وذلك حتى يتم تحقيق التوافق مع كافة أنواع الصناعات والخدمات وإرضاء العملاء.

3. التطوعية (Voluntary): أي أن الاشتراك في أعمال المنظمة ونشاطاتها يتم بشكل تطوعي من جانب

(15) نفس المرجع، ص: 26- 27 (بتصرف).

الهيئات المعنية بهذا النشاط، وكذلك حسب شروط
معينة تضعها المنظمة (ISO).

4. التجديد (Renew): ويعني أن المنظمة تعيد النظر في
المواصفات التي تصدرها بعد كل أربع أو خمس سنوات
وفقا لملاحظات وآراء مستخدمي المواصفة وتطبيقاتها
بما يجعلها أكثر ملائمة.

الخاتمة:

إن معرفة معنى الأيزو (ISO) والمواصفات الدولية للجودة
أصبح من الأشياء الضرورية في العصر الحديث ليس فقط بالنسبة
للمنظمات والشركات الإنتاجية والخدماتية بل أيضا بالنسبة للمستهلك،
لأنها تعني في النهاية سلع أو خدمات ذات جودة عالية منتجة وفق
الشروط والمقاييس التي تضمن الاطمئنان على استهلاكها أو
استخدامها، ومن ثم سلامة المستهلك.

وهي تعتبر أيضا ضمانا للشركات للدخول للأسواق العالمية
- التي أصبحت تفرض الحصول على شهادات المطابقة للمعايير
الدولية للجودة كشرط أولي للتعامل فيها - ولتسويق منتجاتها
وخدماتها ومن ثم ضمان البقاء والاستمرار لنفسها.

قائمة المراجع

- العاني، خليل ابراهيم محمود، إسماعيل إبراهيم القزاز، و عادل عبد المالك كوريل، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 9001: 2000، ط 1، مطبعة الأشقر، بغداد، العراق، 2002.
- الشبراوي، عادل، الدليل العلمي لتطبيق إدارة الجودة، الشركة العربية للإعلام العلمي (شعاع)، القاهرة، 1995.
- جبر، فلاح سعيد، إتفاقيه الجات ونظام الأيزو 9000 - 9004 وآثارها على الأمن الغذائي والصناعات الغذائية في الوطن العربي، الجفاف والجابي للطباعة، قبرص، 1996.
- باديرو، أدجي، الدليل الصناعي إلى أيزو 9000، ترجمة: فواد هلال ومحسن عاطف، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 1995.
- طولية، هادي محمد حسن، أثر تطبيق المواصفة القياسية ISO 9002 على الأداء: دراسة استطلاعية لآراء عينة من مدراء الشركات الصناعية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، بغداد، العراق، 1999.
- فرانكلين، أوهارا، دليل ISO 9000 للمطابقة والحصول على شهادة معايير إدارة الجودة العالمية، ترجمة: مركز التعريب والبرمجة، ط 1، الدار العربية للعلوم، بيروت، 1999.
- قدار، طاهر رجب، المدخل إلى إدارة الجودة الشاملة والإيزو 9000، ط 1، دار الحصاد، دمشق، 1998.
- ميلسر، كرايغ وتوماس فلايف، دليل الجيب إلى ISO 14000، سلسلة معايير إدارة الجودة العالمية، ترجمة: مركز التعريب والبرمجة، الدار العربية للعلوم، بيروت، لبنان، 1996.
- نصر الله، نظمي، أيزو 9000 إصدار عام 2000: خطوة جديدة على الطريق لتطوير المنظومة الإدارية، سلسلة إصدارات اتحاد الصناعات المصرية، القاهرة، مصر، 2000.

- Collins York Concise Dectonary, 4th Ed, Harper Collins Publishers, Glasgow, England.

- Charif, Hassan and Jalal, Ferhan, Total Quality Management and ISO 9000 For small and Medium- Scale Entreprises, Seminar on Industrial Strategies and Policies under Conditions of Global and Regional Changes, Bahrain, 20-23 Nov, 1995.
- Edmond, Weiss.H, The Technical Communicator and ISO 9000, Technical Communication, Vol.40 N^o2, 1993.
- Harrington, H., James and Knight, Alan, ISO 14000 Implementation, Mc Graw-Hill Co., N.Y. 1998.
- Krajewski, Lee. J., And Ritzman, Larry .P., Operation Management : Strategy and Analysis, 3rd Ed., Addison – Wiesly Publishing Co, Inc, 1996.

—Lori.J., Miller.C and Smith.L, CPA Perspectives on ISO 9000, The CPA Journal, vol.7, N^o8, 1998.

- NISTIR 5122, Questions and Answers on ISO 9000 Standards Series and Related Issues, National Institue For Standards and Technology, U.S.A, May, 1993.
- Russel, Robert S., Taylor, Bernard W., Production and Operations Management: Focusing on quality and competitiveness, prentice – Hall, New Jersey, 1995.
- Rothery, Brivy, ISO 9000, 2nd Ed., Gower Publishing; LTD, London, 1996.
- Secretary of ISO, Introduction To ISO, 1997.
- Secretary of ISO, Annual Report of ISO 1996.

— Wever, Grace, Strategic Environmental Management : Using TQEM and ISO 14000 For Competitive Advantage, John Wiley and Sons, N.Y. 1996.