

إدماج أنظمة الجودة كآلية لتحسين الأداء في المؤسسة

شركة كوندور الكترونيكس أنموذجا -

Integration of quality systems as a mechanism to improve performance in the organization - Condor Electronics as a model

فقاير فيصل

جامعة البليدة 2 (الجزائر)، .f.fkair@univ-blida2.dz

تاريخ الاستلام: 2021/11/02 تاريخ القبول: 2022/01/03 تاريخ النشر: 2022/01/21

ملخص:

هدفت هذه الورقة البحثية إلى تسليط الضوء على مدى مساهمة تبني أنظمة الجودة ولاسيما في أبعادها الاقتصادي والاجتماعي والبيئي من خلال تبني المواصفات ISO 14001، ISO 9001، OHSAS 18001 على تحسين الأداء في المؤسسة، حيث تناولنا الدراسة في الجانب النظري المفاهيم الأساسية حول المواصفات، فيما خصصنا الجانب التطبيقي كدراسة تطبيقية على شركة كوندورالمتنبية لتلك الأنظمة.

تم معالجة إشكالية هذا البحث بطريقة وصفية تحليلية، من خلال استغلال مختلف الاحصائيات المسترجعة من طرف إدارة الشركة في الفترة الممتدة بين 2016-2019، وخلصت الدراسة إلى وجود فعالية في تطبيق معايير أنظمة الجودة المتبناة من طرف شركة كوندورالالكترونيكس من خلال عدة مؤشرات.

كلمات مفتاحية: ايزو 9001، ايزو 14001، ايزو 18001، تحسين الأداء، شركة كوندور

Abstract:

The paper aims to shed light on the extent to which the adoption of quality systems, especially in its economic, social and environmental dimensions, through the adoption of ISO9001, ISO14001 and OHSAS18001 specifications on the improvement of performance in the institution under study for the theoretical part, the study examines the basic concepts of specifications. The practical part is devoted to a study on the Condor company's adoption of these systems.

The research problematic is addressed in a descriptive and analytical manner, through the exploitation of various statistics retrieved by the company's management in the period between 2013-2016. The study comes to the conclusion that there is efficacy in applying the standard quality systems adopted by Condor Electronics through several indicators.

Keywords: ISO 9001; ISO 14001; ISO 18001; performance improvement; Condor

1. مقدمة :

تسعى منظمات اليوم في تطبيق أفضل الممارسات الإدارية لتعزيز أداؤها الاقتصادي

ولتعزيز موقعها في سوق المنافسة، و من بين المداخل الإدارية الحديثة التي تتلائم مع هذا التوجه وجد تفيحصولها على شهادات الايزو الصادرة عن منظمة العالمية للمواصفات القياسية و هيئات أخرى مقبولة لدى الجميع كأحد هاته المداخل، حيث تعتبر نظام ادارة الجودة ISO 9001، و نظام إدارة الجودة البيئية ISO 14001 و نظام ادارة الجودة الصحية والسلامة المهنية OHSAS 18001 أهم الأنظمة الإدارية التي يمكن ان تبناها مختلف لمؤسسات والالتزام بمعاييرها، ان تبنى المؤسسات لهاته الأنظمة ترى أن الجودة بمفهومها الحديث لا يتوقف فقط في بعدها الاقتصادي، بل تتعداه الى ابعاد أخرى بيئية منها و اجتماعية و التي تتناسق فيما بينها لتحسين أداء المؤسسة.

أولت المؤسسات الجزائرية خاصة الصناعية منها تركيزها واهتمامها على تبنى مختلف الأنظمة الجودة سابقة الذكر من خلال الالتزام بمعاييرها ومحاولة السيطرة عليها، حيث جاء هذا الاهتمام نتيجة التحديات والمنافسة في البيئة الخارجية التي أوجبتها والعمل على اقتناص مختلف الفرص الموجودة فيها لمساعدتها تموقعها في سوق المنافسة، فمحقق الهدف الاقتصادي أصبح لا يجد نفعاً في كسب زبائن اخرين في الوقت الذي أصبح المستهلك يتميز بالرشادة والتي أصبحت من بين متطلباته منتجات تفي بأبعادها البيئية (صديقة للبيئة).

لذي تسعى دراستنا في شقها الميداني على شركة كوندور الكترونيكس المتبينة لمختلف أنظمة الجودة، الاقتصادية ISO 9001، البيئية ISO 14001 والاجتماعية OHSAS 18001 ومحاولة معرفة

مدى مساهمتها في تحسين أدائها، ومن هذا المنطلق ارتأينا ان نطرح الإشكالية التالية: ما مدى مساهمة

تبني شركة كوندور الكترونيكس لأنظمة الجودة على تحسين أدائها؟

وتتفرع عن هاته الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بأنظمة الجودة؟ وما هي أنواعها؟

- ما هي الأسباب والتحديات التي تؤثر على تبني المؤسسات لأنظمة الجودة؟

- ما هو واقع تطبيق أنظمة الجودة في شركة كوندور الكترونيكس؟

والتي تتفرع عنها الفرضيات التالية:

- تعتبر أنظمة الجودة عبارة عن مواصفات صادرة عن هيئات معتمدة، تلتزم بها المؤسسات منها ما هو

اقتصادي ومنها بعد اجتماعي وأخرى بيئي.

- ان التزام المؤسسات بمعايير أنظمة الجودة يؤثر إيجابا على تحقيق اهداف اقتصادية.

- تتبنى شركة كوندور لأنظمة الجودة وتعمل على تطبيق معاييرها لتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث لإظهار المقصود بأنظمة الجودة بمختلف أبعادها الاقتصادية، البيئية

والاجتماعية ISO 9001، ISO 14001، OHSAS18001، وكذا التعرف على مدى إمكانية تطبيق

المؤسسات الجزائرية لتلك الأنظمة (شركة كوندور أنموذجا)، ومعاينة أهمية تطبيقها والوقوف على المشاكل

التي تعاني منها شركة كوندور اتجاه هذا التبنى.

أهمية البحث:

يكتسي أهمية بحثنا من خلال تقديمنا عرضا عن أهم أنظمة الجودة الصادرة عن اهم هيئة عالمية

المنظمة العالمية للمواصفات القياسية، حيث يعد من الموضوعات التي لاقى اهتماما كبيرا من طرف

المؤسسات التي تتزايد أنشطتها و التي يمكن ان تؤثر على البيئة بزيادة التلوث وحماية عمالها من مختلف

الامراض وحوادث العمل بتوفير لهم بيئة عمل سليمة، كما تظهر أهمية دراستنا من خلال مساهمة أنظمة

الجودة المتبناة للرفع من أداء المؤسسات، و الأهم من ذلك، نريد من خلال هذه الدراسة ان نلفت الانتباه

للمؤسسات الوطنية التي لا تعط أهمية لهذا المدخل بأهميته والذي يمكن ان يكون فرصة يمكن اقتناصها لضمان تحقيق اهداف استراتيجية.

منهج البحث:

اعتمدنا في هذه البحث على المنهج الوصفي و المنهج التحليلي، حيث استعنا بالمنهج الوصفي من جهة للتركيز على تشخيص الظاهرة من خلال توفير البيانات عن أنظمة الجودة المخالفة بأبعادها الثلاث الاقتصادية، البيئية و الاجتماعية من خلال تبني المواصفات ISO 9001 ، ISO 14001 ، OHSAS18001 و معرفة أهمية تبني هذه الأنظمة التي أصدرتها المنظمة العالمية للمواصفات القياسية، وكذا تشخيص أهم معيقاتها، ثم اعتمدنا على المنهج التحليلي لتتمكن من تحليل الظاهرة من خلال اسقاط الدراسة النظرية على شركة كوندور الكترونيكس من ثمة استخلاص النتائج و تقديم التوصيات.

2. الإطار النظري للدراسة

سنحاول ابراز فيما يلي مفاهيم لأنظمة الجودة بأبعادها المختلفة، نظام إدارة الجودة ISO9001، نظام الإدارة البيئية ISO14001 ونظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS18001، وإبراز مميزاتا ومشاكلها.

1.2 تعريف مواصفات أنظمة الجودة بمختلف أبعادها:

1.1.2 تعريف المواصفة نظام إدارة الجودة ISO 9001

تعتبر المواصفة ISO 9001 إحدى أهم المواصفات العالمية التي تسعى إليها معظم المؤسسات مهما كان نوعها او حجمها، حيث تحدد متطلبات تحقيق نظام إدارة الجودة في المؤسسة من أجل توفير منتجات تلبي متطلبات الزبائن والمتطلبات التنظيمية والقانونية بدءا بالتصميم والتطوير ثم الإنتاج الى غاية تحقيق رضا الزبون (داني الكبير و داني الكبير، 2016، صفحة 12)

كما عرفت ISO 9001 على أنها مواصفة تخصص لها شهادة يتمادها في هذا الخصوص والتي

تتضمن نموذج لتوكيد الجودة في

التصميم، التطوير، الانتاج، الفحص والاختبار، التركيب والخدمة، وتشمل على جميع العناصر وتنطبق هذه المواصفات على كافة المنظمات الهندسية والإنشائية والخدمية... الخوالتي تتضمن عملها التصميم والتطوير، الانتاج والتجهيز وخدماتها بعد البيع (خ) ضير كاظم، 2015، صفحة 68)

2.1.2 تعريف المواصفة نظام الإدارة البيئية ISO 14001

تعتبر نظام الإدارة البيئية ISO 14001 من أهم المواصفات التي تصدر معاييرها المنظمة العالمية للمواصفات القياسية والتي عرفت على أنها: "مجموعة المواصفات الخاصة بكيفية عمل المنظمات عن طريق وضع نظام رسمي وقاعدة بيانات من اجل متابعة الأداء البيئي وغاية هذه المواصفة هو تزويد المنظمات بعناصر نظام إدارة بيئية فاعلة يمكن ان تتعامل مع المتطلبات الإدارية الأخرى للمنظمة، كما تسعى الى مساعدة المنظمات في تحقيق التوازن بين أهدافها البيئية والاقتصادية" (معزوزي و بن تريح، 2020، صفحة 142)

كما عرفت على أنها: " مجموعة من السياسات والمفاهيم والإجراءات والالتزامات وخطط العمل التي من شأنها منع حدوث عناصر التلوث البيئي بأنواعه، وتفهم العاملين في المؤسسات المختلفة لذلك النظام كل في اختصاصه، هذا بالإضافة الى تطبيق هذه الأساليب والإجراءات في الواقع العملي، واعداد تقارير دورية عن نتائج ذلك التطبيق." (برحومة و دغفل، 2016، صفحة 119)

فالتعريفين السابقين يعتبران المواصفة ISO 14001 بمثابة أداة لتحسين الأداء البيئي عن طريق التزام المؤسسة بمعايير المواصفة الذي يتناول الآثار البيئية الناتجة عن منتجاتها.

3.1.2 تعريف المواصفة نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001

عرفت المواصفة OHSAS 18001 على أنها وثيقة تتضمن متطلبات إدارة الصحة والسلامة المهنية الفعالة بالاعتماد على مبادئ محددة تهدف الى تقليل المخاطر بالالتزام مع الأداء الجيد كما أن تسجيل نظام الإدارة المعتمدة على هذه المواصفة يشير الى مسؤولية الشركة اتجاه العاملين والزبائن والمجتمع ككل وتؤكد على ان الشركة تقوم بكل ما في وسعها لتقليل مخاطر الصحة والسلامة المهنية وبما يعزز من

فوائد النظام الإداري الفعال (رحمي و بن ربيع، 2018، صفحة 46)، وبذلك يحمي العمال من مختلف الاخطار والحوادث المهنية بتوفير لهم بيئة عمل مناسبة.

حيث يكون الالتزام بمعايير OHSAS18001 من خلال التزامها

بمسئوليات الإدارة والتوجيه والتخطيط والتنفيذ والمتابعة لكل ما يتعلق بالصحة والسلامة المهنية في المؤسسة ووضع القواعد والتعليمات الفنية لضمان سلامة العاملين سواء فيبرامج التدريب والتثقيف والوعي التي يمكن من خلالها الارتقاء بمستوى أداء العاملين ومستوى وضع السلامة المهنية للوصول للمعايير الجيدة في السلامة المهنية. (قطوش، 2010، صفحة 107)

2.2 فوائد ومميزات الحصول على شهادات أنظمة الجودة ومعيارها

1.2.2 فوائد ومميزات الحصول على شهادات أنظمة الجودة

إن حصول المؤسسة على شهادات المتعلقة بأنظمة الجودة بأبعادها الثلاث، شهادة نظام ادارة

الجودة ISO9001، شهادة نظام الإدارة البيئية ISO14001 و شهادة نظام إدارة الصحة و السلامة المهنية OHSAS18001 فوائد عدة من أهمها: (أنام، 2019)

نجد أن بعض المؤسسات تشترط على مثيلاتها المتعاملة معها الحصول على شهادة المواصفات الدولية للجودة؛

معظم هذه المفاهيم أصبحت ترعاها مؤسسات دولية وعلى مستوى عالمي، مما يجعل انتشار هذه المفاهيم كقواعد عامة ومعايير معترف بها عالميا ومطلوبة؛

محرص الشركة على تطبيق هذه المفاهيم والمعايير يسهم في تقدم الشركات نحو العالمية؛

إن اعتماد معايير موحدة يؤدي إلى تشابه ظروف العمل (بشكل عام) مما يجعل هناك تقارب ومشاركة

بين الشركات ذات مجال العمل المتشابه في أرجاء العالم؛

تشابه المعايير وظروف العمل يؤدي إلى الاستفادة من خبرات المؤسسات المتقدمة في مجال عملها وتؤدي

إلى نقل التجارب الناجحة للمؤسسات الناشئة؛

إكساب العاملين لمهارات متنوعة مما يؤدي إلى تطوير قدرات القوى البشرية لدى المؤسسة؛

حسن استخدام الموارد (المادية والطبيعية والبشرية..) خاصة في وقت أصبحت فيه ندرة الموارد عائقا ومحددا أمام العديد من المؤسسات؛

تحقيق مكاسب مادية من خلال الاستخدام الأمثل للموارد والتوفير في تكلفة الموارد المستخدمة.

2.2.2 العقبات ومشاكل الحصول على شهادات أنظمة الجودة

إن الحصول على إحدى شهادات الجودة لا يعني بالضرورة أن جميع المشاكل في المنظمة قد تم

حلها، فهناك سوء فهم وغموض حول دور المؤسسات الوسيطة في عملية التسجيل، وهناك التكاليف

والشكوك في التنفيذ وغيرها، وفيما يلي بعض المساوئ التي تصاحب هذه العملية: (يحي العالم، 2010،

الصفحات 247-248)

عدم معرفة المنظمات بتفاصيل أنواع ومستويات الشهادات التي يتم تطبيقها على النشاطات المعنية؛

-الاختلافات حول تفسير بعض بنود مواصفات الايزو وعناصرها الاساسية؛

-الشك الناتج عن إصرار بعض الاستشاريين المدققين عن ان عملية التسجيل والحصول على الشهادة

يجب أن تشمل جميع المنتجات والخدمات؛

-علامات الاستفهام حول مصداقية المدققين الذين تم اختيارهم للقيام بعملية التقييم للوصول الى شهادة

الجودة، وامكاناتهم وخبراتهم العملية، وتأهيلهم وشهرتهم؛

-الاهتمام الكبير في الحصول على شهادة الايزو وكأنه أصبح أسلوبا يجب اتباعه أكثر من الاهتمام والعناية

بإدارة الجودة الشاملة نفسها.

إن شهادة الجودة تساعد على مرور المنتجات ولكنها لا تضمنها، وهي تعتبر أداة تسويقية فعالة،

ولكن هناك إجراءات ونظم محلية خاصة بكل دولة وبكل منتج على حدة.

3.مدخل لتحسين الأداء

1.3 مفهوم الأداء وتحسين الأداء:

يعتبر مفهوم الأداء من المفاهيم الإدارية والاقتصادية الواسعة التي لاقت اهتمام الباحثين والذين

حاولوا تقديم مفهوم موحد ودقيق للمصطلح، الا أن وبسبب اختلاف معايير الاداء وادوات قياسها

المعتمدة من طرف كل باحث اثرت الى عدم وجود اتفاق عام حول تعريفه، فذهب فريق من الباحثين في تعريف الأداء معتمدين على الجوانب الكمية، وذهب اخرون الى اعتبار ان مصطلح الأداء له علاقة بالجوانب التنظيمية والاجتماعية، لهذا سنقوم بسرد اهم التعاريف:

قبل التطرق الى اظهار مفهوم تحسين الأداء ينبغي لنا ان نعرف الأداء، فقد عرف الأداء على أنه: " تلك النتائج المرغوبة التي تسعى المنظمة الى تحقيقها" (بني حمدان و وائل، 2009، صفحة 383)، كما عرف الأداء على أنه المستوى الذي تتمتع به مخرجات المؤسسة بعد اجراء العمليات على مدخلاتها، فالأداء هو مخرجات الأنشطة والاحداث التي تشكل داخل المؤسسة" (Alain , 2005, p. 40)، من التعريفين السابقين نجد ان الأداء يتجسد في مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها من خلال أنشطتها. أما تحسين الأداء فهي عبارة عن: "طريقة منظمة وشاملة لعلاج المشاكل التي تعاني منها مؤسسة ما، وهي عملية منظمة تبدأ بمقارنة الوضع الحالي والوضع المرغوب فيه ومحاولة تحديد الفجوة في الأداء" (مشعلي، 2011، صفحة 24)، كما أشار الباحثين الى ان عملية تحسين الأداء تمر بخمسة مراحل:

تحليل الوضع الحالي للمؤسسة يصف فيه قدراتها الانية والمتوقعة ومن خلالها يمكن إدراك فجوة الأداء؛
معرفة أسباب الفجوة في الأداء عن طريق جمع المعلومات؛
اختيار وسيلة المعالجة؛

تنفيذ المعالجة عن طريق الوسيلة المختارة بغية تحقيق أهدافها المرجوة؛
مراقبة وتقييم الأداء من خلال وسائل مراقبة ومتابعة التغيير الحاصل.

2.3 مؤشرات قياس تحسين الاداء:

تعدد اشكال المؤشرات لقياس تحسين الأداء في المؤسسة والذي يتوقف على حسب نوع المؤسسة، حجمها، والأنشطة التي تقوم بها، لذا سنقوم بسرد اهم المؤشرات:

مؤشرات الإنتاج: يتعلق هذا المؤشر بمدى تحقيق الخطط الإنتاجية بين فترتين زمنيتين والتي يمكن معرفتها بحساب نسبة قيمة الإنتاج المحققة للفترة الانية على قيمة الإنتاج للفترة السابقة.

مؤشر الربحية: الذي يقيس بمدى نجاح المؤسسة في تحقيق اهم هدف وهو تحقيق اقصى ربح ممكن، والذي يمكن حسابه عن طريق نسبة اجمالي الربح المحقق على اجمالي الربح المخطط.

مؤشر البيع: يستعمل هذا المؤشر للدلالة على مستوى تنفيذ خطط البيعية، وتعرف بمعرفة نسبة قيمة المبيعات المحققة على قيمة المبيعات المخططة.

مؤشر رضا العملاء للمنتجات: والذي يعبر عما إذا حققت المؤسسة نجاح في تقديم منتجاتها وخدماتها بشكل يلبي احتياجات ورغبات العملاء والذي يؤثر بدوره عن نسبة رضا العملاء، وهذا الرضا يظهر في عدد العملاء التي تتعامل معهم المؤسسة ودرجة الاحتفاظ بهم وكذا تطور الحصة السوقية للمؤسسة. تجدر الإشارة ان هناك من مؤشرات أخرى يمكن اعتمادها من طرف باحثين اخرين، وهذا الاختلاف يتوقف على نوع وحجم المؤسسة.

4. تطبيق أنظمة الجودة في شركة كوندور الكترونيكس

1.4 تعريف شركة كوندورالبيكترونيكس

" شركة كوندورالبيكترونيكسأسوأباسمهاالتجاري
عنترللتجارة"، هياحدشركتالجمعبنحمادي، كبيرةالحجمتختصبإنتاجوتسويقالأجهزةالإلكترونيةوالإلكترومنزلية،
حيثبدأالشركة علشكلكشركة خاصة ذاتمسؤوليةمحدودةسنة 2003، تحملالاسمالتجاري "عنترتراد"
وكانعددعمالهاأنداك 90 عاملا، ثم تم تحويل الشكل القانوني للشركة سنة 2012 الشركة ذاتأسهم
SPA حيثبلغعددالعاملينفي سنة 2019 إلى 7200 عاملا
موزعينعلالوحدالتحسبأهليلهموتكوينهموتخصصاتهمالتي تتمثل في: (بلعة، 2019)

وحدة إنتاجالتلفاز؛

وحدة جهازالاستقبالالرقميوغيرالرقمي؛

وحدة إنتاجموادالتغليف؛

وحدة إنتاجالبلاستيك؛

وحدة إنتاجالمكيفاتوالموادالبياض (الثلاجات، الغسالات، المكيفاتالهوائيةوالآلاتالطبخ...).

2.4 مراحل تبني شركة كوندورالالكترونيكس لشهادات الجودة بأبعادها الثلاث

مرحلة إدماج نظام إدارة الجودة ISO 9001

عملت شركة كوندور علماً لتكون الرائدة في سوق المنافسة محلياً وعالمياً وذلك بنفوذ منتجاتها للأسواق في

مجالات الإلكترونيات والكهرومنزلية، ولتحقيق

هذا التوجه بدأت الشركة بضمها لإقامة نظام إدارة الجودة والعمل على تحسين فعاليتها، ولقد مر إدماج هذا النظام عبر عدة مراحل كما يلي:

- قيام مكتب استشاري بمراجعة إعداد تقرير حول واقع نظام إدارة الجودة للشركة سنة 2005،
ثم اختبار مختلف أنشطة الشركة ومقارنتها مع المتطلبات الواردة في المواصفة ISO 9001:2000،
واستناداً إلى النتائج الإيجابية للتقرير، قامت الشركة في أبريل 2005 بإبرام عقد مع مكتب
الاستشارة السالف الذكر لتأهيلها على التسجيل والحصول على شهادة ISO 9001:2000،
والذي رافقه قيام الشركة بتحرير وتعريف سياسة الجودة الخاصة بها وحصر الأهداف التي تسعى لتحقيقها من وراء
هذه السياسة، وبإحصاء وسائل القياس والمراقبة
الموجودة في الشركة، وكذا وضع خطط الرقابة على المنتجات المختلفة للشركة، وفي جانفي 2007
قامت الجمعية الفرنسية للتقييس (AFNOR) بإجراء تدقيق حول نظام إدارة الجودة القائم في الشركة من أجل تأهيلها للحصول
على شهادة المطابقة، وفي مارس 2007، تحصلت شركة كوندور على شهادة ISO 9001:2000
من طرف الهيئة الفرنسية سالف الذكر،
وفي نفس سياق التوجه الاستراتيجي للشركة لتبنيها المستمر لنظام إدارة الجودة، قامت الشركة سنة 2010
بتحديث النسخة الماضية بحصولها على النسخة ISO 9001:2008 بحصولها على الشهادة من طرف الهيئة الألمانية
TUV، وفي سنة 2013، وعن طريق إجراء تدقيق حول النظام في الشركة من أجل تأهيلها للحصول على شهادة مطابقة،
تحصلت الشركة على تحديث للنسخة الماضية، كما تمكنت الشركة سنة 2015
عن طريق الجهود المستمرة التي بذلتها الشركة في إطار رؤيتها وتبنيها المفهوم الجيد بمواكبة التطور، حيث تحصلت الشركة عن طريق
إجراء تدقيق خارجي من طرف الهيئة الألمانية TUV على ISO 9001:2008.

مرحلة إدماج نظام الإدارة البيئية ISO 14001

ايقنت شركة كوندور ان نجاحها يقترن بعدم اضرارها ببيئتها،
وكون نشاطاتها هو إنتاج الاجهزة الإلكترونية والكهرومنزلية والتي تستعمل
فيها المواد السامة والخطرة في تصنيعها لأجهزة الإلكترونية، التي تؤثر على البيئة في مكان العمل وخارجها
عند التخلص من الوحدة المنتجة التي بها خلفيا ما كنعشوائية قريبة من الأراضي الزراعية او من مصادر المياه الشرب
وبالتالي الحاق الضرر بالكائنات الحية

ولهذا الأسباب، وتوعية من إدارة الشركة والعاملين فيها حول خطورة التلوث والعمل على الحد
منها، قامت الشركة بتجديد معظم وسائل الإنتاج جوسائلي لصديقة للبيئة من جهة، وقيامها بتكوين عاملين بالشكل
يؤثرون والتسبب في تسريبات المواد السامة بالبيئة، ولهذا قامت الشركة بتبني المواصفة ISO14001:2004

مرحلة إدماج نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001

يعد اهتمام شركة كوندور الكهرونيكس بالتصنيع و انفتاحها على القطاع الاقتصادي في مجال
صناعتها سببا لاهتمامها ببيئة العمل وتوفير مناخ ملائم لمواردها البشرية خاليا من الاخطار والامراض
وحوادث العمل وكل ما له علاقة بالصحة والسلامة المهنية للعاملين و التي اعتبرتها كنقطة قوة مهمة
لتحقيق أهدافها، و لهذا قامت الشركة بتبني نظام إدارة الصحة و السلامة المهنية للمحافظة على اهم
مواردها المورد البشري، حيث أنها الشركة أتتبنها و التزامها بالبعد الصحي والسلامة

المهنية كوسيلة لعاملين كونها لا يعتمد اعتمادها على الحصول على الشهادة
OHSAS 18001 لتأكيد توجهاتها في تلك المجالات لتتناسقها مع معايير المواصفة كما يجب الاستمرار والتركيز على شؤون الصحة والسلامة
المهنية لتصبح من ثقافة المؤسسة.

3.4 قياس مستوى تحسين أداء شركة كوندور الكهرونيكس من خلال تبنيها لأنظمة الجودة

تطور الحصص السوقية لكل أنواع المنتجات (مبيعاتها)

الجدول رقم 01: تطور الحصص السوقية لكل أنواع المنتجات (مبيعاتها) 2016-2019

2019	2018	2017	2016	السنوات
------	------	------	------	---------

إدماج أنظمة الجودة كآلية لتحسين الأداء في المؤسسة شركة كوندور الإلكترونيكس أمودجا -

الحصة السوقية	35.9%	36.0%	36.3%	36.9%
---------------	-------	-------	-------	-------

المصدر: استنادا على المقابلة مع مساعد مدير الجودة البيئة والسلامة المهنية للشركة.

ان تبني شركة كوندور لأنظمة الجودة ISO 9001، ISO 14001، OHSAS 18001 وهو ما يمثل ميزة تنافسية مقارنة بباقي المنافسين التي تنشط في نفس الصناعة ، الامر الذي أثر في كسب ثقة العديد من الزبائن المحليين والعالميين والذي يبرر زيادة الحصة السوقية ما بين سنة 2016 و 2019 (من 35.9% إلى 36.9%)، مما جعل المستهلكون يقبلون على منتجات الشركة في الوقت الذي أصبح المستهلك يتميز بالرشادة في اختيار البديل الذين أصبح له أكثر ضمانا من خلال تبني الشركة لأنظمة الجودة.

- مؤشر تطور نسبة عدم المطابقة للمنتجات النهائية

الجدول رقم 02: تطور مؤشر تطور نسبة عدم المطابقة للمنتجات النهائية 2016-2019

الإنتاج/السنوات	2016	2017	2018	2019
عدد الوحدات غير المطابقة (جميع أنواع المنتجات لكوندور)	1149	1005	933	820

المصدر: استنادا على المقابلة مع مساعد مدير الجودة البيئة والسلامة المهنية للشركة.

على إثر تبني شركة كوندور لأنظمة الجودة ISO 9001، OHSAS 14001، OHSAS 18001 والتزامها بمعايير الجودة بأبعادها الثلاث ان تخفض من نسبة عدم المطابقة من ناحية الوجود في منتجاتها من 1149 عدم المطابقة سنة 2016 الى 820 سنة 2019، وكان ذلك من خلال العمل على الاستثمار في المجالات الوقائية بتوفير بيئة خالية من أسباب حوادث العمل و تدنية الى اقصى تقدير نسبة الملوثة في منتجاتها من جهة او في بيئة العمل، وكذا العمل على التوقع بالعيوب لتخفيض تكاليف مراقبة الجودة، و العمل على عدم وصول المنتجات المعيبة للمستهلك النهائي.

مؤشر تطور نسبة معالجة المنتجات الناتجة عن شكاوى الزبائن

الجدول رقم 03: مؤشر تطور نسبة معالجة المنتجات الناتجة عن شكاوى الزبائن 2016- 2019

الإنتاج/السنوات	2016	2017	2018	2019
-----------------	------	------	------	------

فقاير فيصل

نسبة معالجة المنتجات الناتجة عن شكاوي الزبائن	%99,7	%99,7	%99,8	%99.85
---	-------	-------	-------	--------

المصدر: استنادا على المقابلة مع مساعد مدير الجودة البيئة والسلامة المهنية للشركة.

من خلال الجدول اعلاه، نرى ان شركة كوندور الكترونيكس اعطت اهمية قصوى لتحسين أنشطة خدمات ما بعد البيع والعمل على تحسين مؤشر تطور نسبة معالجة المنتجات الناتجة عن شكاوي العملاء في إطار تحقيق مبدأ التحسين المستمر المتعلق بأنظمة الجودة من %99.7 سنة 2016 الى %99.85 سنة 2019، حيث وباعتبار من أن الهدف الرئيسي من تبني الشركة لمختلف أنظمة الجودة هو ارضاء العميل بتلبية مختلف احتياجاته والبيئية في منتوجاتها من خلال الالتزام بمعايير المواصفات.

- مؤشر تطور نسبة رضا الزبائن (المستهلك النهائي) للمنتوجات

الجدول رقم 04: تطور نسبة رضا الزبائن (المستهلك النهائي) للمنتوجات 2016-2019

الإنتاج/السنوات	2016	2017	2018	2019
نسبة رضا الزبائن (المستهلك النهائي) للمنتوجات	89.3%	%89,8	%90,2	%91,6

المصدر: استنادا على المقابلة مع مساعد مدير الجودة البيئة والسلامة المهنية للشركة.

لقد أصبح تبني شركة كوندور الكترونيكس لأنظمة الجودة ISO 9001، ISO 14001، OHSAS18001، ذو أثر إيجابي على صورة وسمعة الشركة بالتزامها بمعايير الأنظمة، الأمر الذي أثر إيجابا على زيادة نسبة رضا العملاء الذي ارتفع من %89,3 سنة 2016 الى %91.6 سنة 2019 من خلال زيادة وفائهم وثقتهم بجودة منتوجات الشركة بأبعادها الثلاث، وكذا الاهتمام بزبائنهم من خلال السعر المنخفض مقارنة بباقي المنافسين والتنوع في الإنتاج.

5. خاتمة

من خلال ما تم عرضه بخصوص موضوع دور تطبيق أنظمة الجودة في تحسين أداء المؤسسة شركة كوندور الكترونيكس أنموذجا، وبغية الإجابة على الإشكالية الرئيسية ومختلف الأسئلة الفرعية والتحقق من صحة الفرضيات، ارتأينا اعتمادها في شكل استنتاجات في النقاط التالية:

تعتبر أنظمة الجودة هي تلك الأنظمة الإدارية الصادرة عن هيئات عالمية ولاسيما المنظمة العالمية للمواصفات القياسية والتي تعتمد من طرف المؤسسات كتعبيرا منها لاعتماد مداخل إدارية حديثة تستغل لتحقيق أهدافها.

تعتبر نظام إدارة الجودة ISO 9001، نظام الإدارة البيئية ISO 14001 ونظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS18001 من بين الأنظمة التي تعتمدها المؤسسات وتلتزم بمعاييرها كمظهر لالتزامها بأبعاد التنمية المستدامة الاقتصادية، الاجتماعية والبيئية.

تعد تبني المؤسسات لأنظمة الجودة المختلفة كفرصة اقتصادية متاحة يمكن استغلالها في السوق والمنبتقة عن رشادة المستهلك الذي أصبحت متطلباته تتعد البعد الاقتصادي الى ابعاد بيئية واجتماعية، والتزام المؤسسة بماته الأبعاد يعني ربح عملاء جدد ودخول الى اسواق جديدة محلية وعالمية، ناهيك عن البعد الأخلاقي في إطار المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.

تولي شركة كوندور الكترونيكس اهتماما هاما بتبني أنظمة الجودة سعيا منها لتطبيق أفضل الممارسات الادارية، حيث ان الشركة متحصلة على هذه الانظمة ISO 9001، ISO 14001، OHSAS18001، وهذا الاهتمام يعكس استجابة الشركة لحاجات العملاء والذي يتلائم مع توجهها الاستراتيجي أين تبحث ان تكون رائدة في مجال عملها.

ساعد ادماج شركة كوندور لأنظمة الجودة المختلفة بأن تكون لها ميزة تنافسية ساعدها بأن تلي حاجيات العملاء.

ساعد ادماج شركة كوندور الكترونيكس لأنظمة الجودة بتحسين لأدائها، حيث جاء هذا التحسين وفق مؤشرات اقتصادية معينة (تطور رقم أعمال الشركة، تطور نسبة كمية الإنتاج الفعلي، تطور الحصص السوقية، تطور نسبة عدم المطابقة للمنتجات، تطور نسبة معالجة المنتجات الناتجة عن شكاوى الزبائن، تطور نسبة رضا الزبائن)

6. قائمة المراجع

1. Alain , F. (2005). *Les nouveaux tableaux de bord des managers le projet décisionnel dans sa totalité*. Paris (France): Edition d'Organisation.
2. بلال مشعلي. (2011). دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (مذكرة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، سطيف: جامعة فرحات عباس.
3. حمود خضير كاظم. (2015). *ادارة الجودة و خدمة العملاء*. عمان (الاردن): دار المسيرة.
4. خالد مُجَّد بني حمدان، و مُجَّد ادريس وائل. (2009). *الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي منهج معاصر*. عمان (الاردن): دار اليازوري.
5. عبد الباسط أنام. (2019). *فوائد الحصول على شهادة الايزو للشركة*. تاريخ الاسترداد 22 4, 2019، من www.specialties.bayt.com
6. عبد الحميد برحومة، و فاطمة دغفل. (2016). *دراسة إمكانية تطبيق نظام الإدارة البيئية (ISO14001) في المؤسسة الجزائرية دراسة حالة مؤسسة الاسمنت لافارج بحمام الضلعة المسيلة*. مجلة كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية، المجلد 10 (العدد 16)، الصفحات 117-130.
7. عبد الرحيم رحمي، و حذيفة بن ربيع. (2018). *تقييم برامج إدارة الصحة و السلامة المهنية في المستشفيات الجزائرية على وقف المواصفة الدولية OHSAS18001:2007 دراسة حالة مستشفى نفيسة حمود الجامعي بالجزائر العاصمة*. مجلة الادارة و التنمية للبحوث والدراسات، المجلد 7 (العدد 2)، الصفحات 45-56.
8. عبد السلام بلعلة. (2019). *تعريف شركة كوندور*. (فيصل فقاير، المحاور)
9. عيسى معزوزي، و بن تريح بن تريح. (2020). *توطين نظامي الإدارة البيئية و إدارة الطاقة (ISO14001-ISO50001) كمدخل لتعزيز برامج التأهيل البيئي دراسة حالة بشركة سوناطراك فرع حاسي الرمل بولاية الاغواط*. مجلة الاصلاحات الاقتصادية و الاندماج في الاقتصاد، المجلد 14 (العدد 1)، الصفحات 319-333.
10. فتحي أحمد يحي العالم. (2010). *نظام ادارة الجودة الشاملة والمواصفات العالمية دراسة علمية وتطبيقية*. عمان (الاردن): دار اليازوري.

11. مريم قطوش. (2010). برنامج التأهيل الوظيفي المستدامة لترقية وظيفة الاستدامة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية- دراسة حالة مؤسسة عين الكبيرة (اطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، سطيف: جامعة فرحات عباس.
12. نصيرة داني الكبير، و معاشو داني الكبير. (2016). واقع تطبيق نظام إدارة الجودة و شهادة الايزو 9001 في المؤسسات الصناعية الجزائرية. *المجلة المغاربية للاقتصاد والتسيير، المجلد 3 (العدد 1)*، الصفحات 7-22.