

نظام إدارة الجودة إيزو 9000 وإدارة الجودة الشاملة: مفهومان متكاملان أم متعارضان؟
**Quality Management System ISO 9000 and Total Quality Management:
 complementary or conflicting concepts?**

بن أحمد سعدية¹، حنصال أبوبكر²، شمة نوال³

¹ أستاذة محاضرة "أ"، جامعة الشهيد أحمد زبانة غليزان، behahmedsaadia@gmail.com

² أستاذ مساعد "أ"، جامعة الشهيد أحمد زبانة غليزان، hansal.aboubakr@gmail.com

³ أستاذة محاضرة "أ"، جامعة الشهيد أحمد زبانة غليزان، misnawel@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2020/01/31

تاريخ القبول: 2020/01/12

تاريخ الاستلام: 2019/12/17

ملخص:

التغيرات التي طرأت على بيئة التصنيع الحديثة جعلت من مفهوم الجودة ينتقل من مجرد دلالاته على جودة المنتج في شكله النهائي إلى جودة النظام ككل؛ وهذه الورقة البحثية تهدف إلى توضيح العلاقة الموجودة بين كل من نظام إدارة الجودة إيزو 9000 وإدارة الجودة الشاملة. توصلنا من خلال الدراسة التحليلية لهذين المفهومين أن هناك علاقة توافقية ولا يوجد أي تعارض بينهما، وأن كل مفهوم يكمل الآخر، حيث أن المؤسسة المتحصلة على شهادة نظام إدارة الجودة إيزو 9000 يكون تطبيقها لهذا النظام كقاعدة أساسية للتوجه نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة؛ والمؤسسة المطبقة لإدارة الجودة الشاملة يمكنها الحصول وبسهولة على شهادة إدارة الجودة إيزو 9000؛ وفي الأخير ننصح المؤسسات الاقتصادية تطبيق النظامين معاً، لأن لكل واحد منهما مزاياه ولا يمكن أن يعوض أحدهما الآخر. كلمات مفتاحية: الجودة، نظام إدارة الجودة إيزو 9000، إدرة الجودة الشاملة.

Abstract:

The changes in the manufacturing environment made the concept of quality move from merely indicating the quality of the product in its final form to the quality of the entire system; this research paper aims to clarify the relationship that exists between both the Quality Management System ISO 9000 and Total Quality Management(TQM).

We reached through the analytical study of these two concepts that there is a consensual relationship and there is no conflict between them, and that each concept complements the other, as the company that obtained the ISO 9000 quality management system certification is applying this system as a basic basis for orientation towards the application of TQM, and the company applied TQM can easily obtain ISO 9000 Certificate; Finally, we recommend economic

companies to apply the two systems together, because each of them has its advantages and neither of them can be in the place of the other.

Keywords: Quality, Quality Management System ISO 9000, Total Quality Management (TQM).

المؤلف المرسل للمقال: بن أحمد سعدية، الإيميل: benahmedsaadia@gmail.com

1. مقدمة:

في وقتنا الراهن وحتى تضمن المؤسسات الإقتصادية استمراريتها في السوق يجب أن تهتم بتلبية رغبات واحتياجات زبائنهم، فهو السبيل الوحيد الذي يضمن لها ذلك، لهذا لا بد أن تقدم منتجات أو خدمات عند مستوى تطلعاتهم أي منتجات أو خدمات ذات جودة، ومن هنا جاءت أهمية الإهتمام بتطبيق الجودة داخل المؤسسات الإقتصادية، حيث غدا هذا الموضوع من المواضيع التي تأخذ اهتمام الكثير من الباحثين، هذا وأن الجودة لم تعد تقتصر على جودة المنتج أو الخدمة في شكلها النهائي وإنما أصبحت الجودة تطبق منذ بداية تصميم المنتج إلى غاية وصوله للشكل النهائي أي أصبح هناك نظاما للجودة.

بل وحتى ظهرت منظمة عالمية للمواصفات والتقييس تهتم بوضع معايير (مقاييس) عالمية لنظام إدارة الجودة في المؤسسات وتقوم بمنحها شهادات عن ذلك، أهمها شهادة إدارة الجودة إيزو 9000.

ليشمل نظام الجودة فيما بعد حتى على موردي المؤسسات، زبائنهم، مستثمريها والمجتمع ككل وهذا ما يسمى بنظام إدارة الجودة الشاملة، الأمر الذي جعلنا نطرح التساؤل التالي:

ماهي العلاقة الموجودة بين كل من نظام إدارة الجودة إيزو 9000 وإدارة الجودة

الشاملة؟ وهل المفهوم متكاملان أم متعارضان؟

1.1 فرضية الدراسة:

إدارة الجودة الشاملة هو مفهوم أوسع وأشمل من نظام إدارة الجودة إيزو 9000، والمفهوم متكاملان وغير متعارضان.

2.1 أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية النظامين المعروضين فيها، فكل من إدارة الجودة الشاملة ونظام إدارة الجودة إيزو 9000 لهما دور كبير في تعزيز المركز التنافسي للمؤسسة الاقتصادية وضمان استمراريتها، كما جاءت هذه الدراسة لتوضيح أوجه الاختلاف والتكامل بين النظامين.

3.1 منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي باعتباره المنهج المناسب لنوع الدراسة، حيث تم تحليل كل مفهوم على حدى ثم استخراج نقاط الاختلاف والتكامل بين النظامين.

4.1 تقسيم الدراسة:

الإجابة عن تساؤل الدراسة واختبار فرضيتها جعلنا نقوم بتقسيم الدراسة إلى أربعة محاور: -الجودة- نظام إدارة الجودة إيزو 9000 - إدارة الجودة الشاملة - مقارنة نظام إدارة الجودة إيزو 9000 بنظام إدارة الجودة الشاملة.

2. الجودة:

إن الجودة قديما كانت تعني الدقة والإتقان، فلقد أعطى ديننا الحنيف اهتماما كبيرا للتأكيد على العمل الجاد والنافع، فنجد مثلا الآية التالية من سورة التوبة بعد بسم الله الرحمن الرحيم: "وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون"(التوبة : الآية 105)؛ وحتى السيرة النبوية غنية بالأحاديث الشريفة التي تعظم قيمة العمل والإتقان، فعلى سبيل المثال يقول رسول الله صل الله عليه وسلم: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه".

1.2 تعريف الجودة:

إن مصدر مصطلح الجودة (Quality) هو الكلمة اللاتينية (Qualitas)، والتي كان يقصد بها طبيعة الشيء ودرجة صلاحيته (يوسف 2007، ص.28)؛ وتعرف الجودة لغة على أنها: من أصل الجود، والجيد نقيض الرديء، وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل، وأجاد الشيء جودة أي صار جيدا (زبار 2009، ص.357).

وغالبا ما ينظر إلى مفهوم الجودة على أنها المزايا أو الموصفات التي يفترض المستهلك أو المشتري توفرها في المنتج أو الخدمة وتزيد من رغبته في اقتنائها، الأمر الذي يجعل المؤسسات تتقيد وتلتزم بتلك المزايا والمواصفات في عملياتها الإنتاجية؛ إلا أن الجودة مفهوم نسبي يختلف باختلاف جهة الاستفادة منه سواء كان زبونا أو مصمما أو مؤسسة أو مجتمعا وغيرها (وآخرون 2008، ص.110). فهي تعني من وجهة نظر الزبون: الإشباع المتحقق لحاجاته من استعمال المنتج، ومن وجهة نظر المنتج: تعني مطابقة المنتج لمواصفاته التصميمية (ابراهيم 2010، ص.03).

2.2. تطور الجودة:

مر مفهوم الجودة بعدة تطورات لخصها معظم الباحثون في أربعة مراحل (مراد 9/8 نوفمبر 2010، ص.02):

■ المرحلة 01 (بداية القرن العشرين): مرحلة فحص الجودة:

كانت الجودة عبارة عن نظام لاكتشاف الأخطاء الموجودة في المنتجات والعمل على تصحيحها.

■ المرحلة 02 (1940-1960): مرحلة المراقبة الإحصائية للجودة:

تم في هذه المرحلة الاعتماد على الأدوات الإحصائية لمراقبة الجودة والتحقق من مدى مطابقة المنتج للجودة المطلوبة.

■ المرحلة 03 (1960-1980): مرحلة ضمان الجودة:

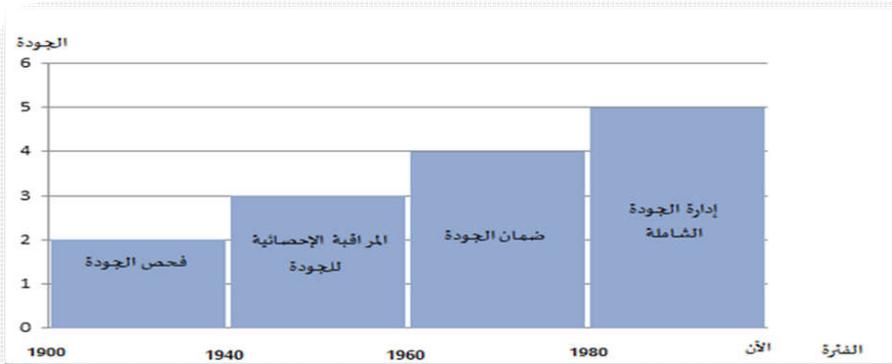
في هذه المرحلة تم الانتقال من جودة المنتج إلى جودة النظام قصد منع وقوع الأخطاء.

■ المرحلة 04 (1980 إلى يومنا هذا): مرحلة إدارة الجودة الشاملة:

هنا تم الانتقال إلى الجودة بمفهوم شمولي أي أصبحت الجودة من مسؤولية الجميع في المؤسسة.

والشكل الموالي يوضح هذه المراحل:

الشكل رقم (01): مراحل تطور مفهوم الجودة



المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على: (منصوري الزين، ناصر مراد، 2010، ص. 02)

3. نظام إدارة الجودة ايزو 9000:

قبل التعرف على مفهوم نظام إدارة الجودة ايزو 9000 يجب التعرف أولاً على المنظمة المانحة لهذه الشهادة (شهادة ايزو 9000):

1.3 المنظمة العالمية للمواصفات والتقييس:

المنظمة العالمية للمواصفات والتقييس هي اتحاد عالمي مقره في جنيف، ويضم في عضويته أكثر من 90 هيئة تقييس وطنية، أسست هذه المنظمة في أعقاب الحرب العالمية الثانية بعد لقاء ضم وفود 25 دولة في لندن عام 1946، وباشرت هذه المنظمة عملها في 23 فيفري 1947، وتتخذ من سويسرا مقراً لها (صالح 2013، ص.195).

إن المنظمة العالمية للمواصفات والتقييس تقوم بوضع معايير (مقاييس) عالمية لنظام إدارة الجودة في أية مؤسسة سواء كانت إنتاجية أم خدماتية، وتقوم بمنحها شهادات عن ذلك (صالح 2013، ص.195).

يرمز لهذه المنظمة بالمختصر ISO، حيث يوجد اختلاف حول اشتقاق هذه الكلمة المختصرة، فهناك من يرى أنها اشتقت من الأحرف الثلاث الأولى المكونة لكل كلمة من اسم المنظمة بالإنجليزية (International Standardization Organization)، إلا أن هناك من يرى

إنها: " مشتقة من الكلمة الاغريقية ISOS أي التساوي، حيث في مجال المواصفة تعني ISO تساوي الشيء بالمقارنة مع المواصفة (حامد 2012، ص.32).

تقوم هذه المنظمة بإصدار العديد من المواصفات، حيث تعمل على ذلك 900 لجنة فنية تصدر وتراجع حوالي 800 مواصفة قياسية كل عام (حامد 2012، ص.32)؛ وتعرف المواصفة على أنها وثيقة مدونة تحتوي على وصف دقيق للمنتج سواء كان أولي أو منتج نهائي لتكون صالحة للإستعمال أو الإستخدام لتلبي الاغراض التي وضعت من أجلها (الفكيكي 2012، ص.99).

الفائدة من التقييس هي جعل المنتجات والخدمات أكثر ملاءمة للغايات المنشودة، والغرض منه بصفة مختصرة هو وضع قواعد ثابتة واتباع أسلوب ومراجع موحدة عند مزاوله نشاط ما (العالم 2010، ص.15).

ونشير الى أن (حامد 2012، ص.33):

- ISO: هي منظمة غير حكومية؛
- كافة المواصفات الصادرة عن المنظمة هي مواصفات اختيارية.
- ISO : غير مسؤولة عن التحقق بمدى مطابقة ما ينفذه المستخدم للمواصفة مع متطلبات هذه المواصفة.

أهم المواصفات التي أصدرتها المنظمة العالمية للمواصفات والتقييس هي مواصفة ايزو 9000 التي تم إصدارها عام 1987 بحضور 91 دولة (تم تعديلها مرتين 1994، 2000) واعتمدت هذه المواصفة اليوم في أكثر من 51 دولة في العالم واعتبرت كمواصفات وطنية لديها (حامد 2012، ص.32).

2.3 تعريف نظام إدارة الجودة إيزو 9000:

الإيزو 9000 عبارة عن سلسلة من المواصفات المكتوبة أصدرتها المنظمة العالمية للمواصفات في سنة 1987، وتعد الإيزو 9000 جواز السفر وحجر الأساس الذي يسمح للمنتج الإنتقال من المجال المحلي أو الوطني إلى عالم الشهرة والأسواق العالمية والذي لا يمكن أن تستغني عنه أي منظمة صناعية ترغب في السير نحو طريق العالمية والإستحواذ على الأسواق؛

تحدد هذه السلسلة وتصف العناصر الرئيسية المطلوبة توافرها في نظام إدارة الجودة الذي تريد أن تصممه وتتبناه إدارة الشركة للتأكد من أن منتجاتها (سلعا وخدمات) تتوافق مع أو تفوق حاجات أو رغبات وتوقعات الزبائن؛ ومن أجل الحصول على شهادة المطابقة يجب أن تقوم جهة معتمدة ومستقلة لزيارة الشركة لتقييم المتطلبات وترجع الحاجة إلى عملية تقييم المطابقة إلى عدة أسباب أهمها أنها أداة للتحسين ومطلب أساسي للعمل، وتعتبر المفتاح الرئيسي للدخول إلى الأسواق الدولية، وسيلة للدعاية والتسويق وريقي أي شركة (نوال 2016، ص.107).

يجب الإشارة إلى أن هذه المواصفة : "ليست مواصفة فنية ولا تتعلق بجودة المنتج ولكنها تبحث في كفاءة نظام الشركة ومدى التطور الذي يحققه، وتصلح لمختلف أنواع الشركات، فهي مواصفة في مجال الادارة وتأكيد الجودة وتطبق على النظام الاداري" (الفكيكي 2012، ص.99).

الدافع وراء إصدار مواصفات قياسية دولية لأنظمة الجودة في أي شركة إنتاجية كانت أم خدماتية هو أنه لم يعد كافيا أن تضمن جودة المنتج أو الخدمة بل يجب أن تضمن قبل كل هذا جودة الشركة التي تنتج المنتج أو تؤدي الخدمة، فجودة الشركة أكبر ضمان لجودة المنتجات أو الخدمات وجودة النظام ككل، وهو ما يضمن استمرارية جودة المخرجات (العدناني 2007، ص.226).

من الضروري التمييز بين المواصفة القياسية للمنتج التي تبين الصفات المميزة المختلفة التي يجب أن تتوفر في المنتج ليكون مطابقا للمواصفة القياسية له والمواصفة القياسية لنظام إدارة الجودة الذي يحدد أسلوب إدارة الجودة في الشركة الذي يضمن مطابقة المنتج لمستوى الجودة الذي تم تحديده من قبل المؤسسة.

3.3 مراحل إصدار المواصفة ايزو 9000:

جاءت هذه المواصفة من خلال عدة إصدارات وهي على النحو التالي (نوال 2016، ص.ص.107.108):

- ISO 9001 : 1987 : هي نموذج لتوكيد الجودة للشركات القائمة بالتصميم والتطوير والإنتاج والتنفيذ والخدمات.
- ISO 9002 : 1987 : هي نموذج توكيد الجودة للشركات القائمة بالإنتاج والتنفيذ والخدمات
- ISO 9003 : 1987 : هي نموذج لتوكيد الجودة للشركات القائمة بالتفتيش النهائي.

كانت كل شركة تستخدم النموذج الذي يتلاءم مع طبيعة نشاطها. وتبع ذلك إصدار مواصفة إيزو 9004 والتي كانت عبارة عن دليل إرشادي لأنظمة الجودة وتعتبر هذه هي بداية الرحلة الطويلة لعائلة الإيزو 9000 والتي أصبحت الآن أكثر المواصفات شهرة على مستوى العالم.

■ إصدار 1994: في هذا العام تم إصدار نسخة جديدة من عائلة الإيزو 9000 وفيها زاد التركيز على دور توكيد الجودة والأفعال الوقائية بدلا من الإعتماد على الفحص والتفتيش ومن عيوب هذا الإصدار من المواصفة كثرة الوثائق الورقية، وهذا العيب يعتبر من أهم عيوب إصدار عام 1994.

■ إصدار 2000: أخذت لجنة مكونة من 176 بلد جميع العيوب الملحوظة في إصدار 1994 وقامت بمعالجتها جميعا وكان من التغييرات الأساسية إعادة تسمية المواصفة إلى (متطلبات أنظمة الجودة) بدلا من تأكيد الجودة وتم كذلك التركيز على رضا الزبائن كعامل أساسي لنجاح الشركة.

في بداية سنة 2000 قامت منظمة الإيزو بإصدار مراجعة جديدة لعائلة إيزو 9000 وتم في هذا الإصدار إلغاء المواصفتين 9002 و9003، وإعادة انشاء المواصفة 9001 التي أطلق عليها مواصفة إيزو 9001:2000 التي تحتوي على متطلبات إنشاء نظام إدارة الجودة وتم إصدار مواصفة إيزو 9000:2000 التي تحتوي على التعريفات المستخدمة في أنظمة إدارة الجودة وإصدار مواصفة إيزو 9004:2000 الخاصة بإرشادات تحسين الأداء.

■ إصدار 2008: بعد عدة سنوات من تطبيق المواصفة ظهرت الحاجة لتوضيح بعد المتطلبات. لذا تم عمل بعض التعديلات وتم بالفعل إصدارها في نوفمبر 2008 ، وكانت تلك التغييرات تشمل توضيح المتطلبات عن طريق التبسيط وإعادة التنسيق والتوضيح لبعض المتطلبات مثل قياس رضا الزبائن، حيث تم توضيح الطرق المختلفة التي يمكن قياسها بها.

■ إصدار 2015: وهو الإصدار المطبق حاليا بالمؤسسات، حيث تم إضافة تعديلات على الإصدار الأخير أي إصدار 2008، وتضمن الإصدار عشرة بنود بدلا من ثمانية (الدين 2019،

ص.15).

4. إدارة الجودة الشاملة:

يعتبر نظام إدارة الجودة الشاملة أحد الأدوات المهمة التي تساعد الشركات في مواجهة المنافسة الحادة وأسباب النجاح في بيئة التصنيع الحديثة، وهذا كان بالإستناد إلى النتائج التي حققها تطبيق هذا النظام على شكل تخفيضات في التكاليف وفي نفس الوقت ارتفاع في مستوى رضا العملاء؛ فالإتجاه التقليدي ينظر إلى الشركة المطبقة للجودة على أنها تتحمل تكاليف أكثر إلا أن الإتجاه الحديث عكس ذلك وأصبحت الشركة المطبقة لنظام إدارة الجودة الشاملة كلما زاد اتجاهها نحو تطبيقه كلما استطاعت أن تحقق انخفاض ملحوظ في تكاليفها.

1.4. تعريف إدارة الجودة الشاملة:

تم تعريف إدارة الجودة الشاملة من طرف العديد من الباحثين والمفكرين في هذا المجال، وسنكتفي في هذا البحث بعرض التعريفين التاليين:

تعرف على أنها: نشاطات التحسين المستمر التي يشترك بها جميع الأفراد العاملين في الشركة بجهود تكاملية شاملة من أجل تحسين الأداء في كل المستويات الإدارية في الشركة (الجاسمي 2007، ص.08).

كما تعرف كذلك على أنها: فلسفة إدارية حديثة تأخذ نهج أو شكل نظام إداري شامل قائم على أساس إحداث تغييرات ايجابية وجذرية لكل شيء داخل الشركة، بحيث تشمل هذه التغييرات الفكر والسلوك والقيم والمفاهيم الإدارية ونمط القيادة الإدارية... وغيرها وذلك من أجل تحسين كل مكونات الشركة وتطويرها للوصول إلى أعلى جودة في منتوجاتها وبأقل تكلفة بهدف تحقيق أعلى درجة من الرضا لدى زبائنها عن طريق إشباع حاجاتهم وورغباتهم على وفق ما يتوقعونه بل وتخطى هذا التوقع تماشياً مع استراتيجية تدرك أن رضا الزبون وهدف الشركة هدف واحد (الجوعاني 2008، ص.189).

وجميع التعاريف المقدمة من طرف الباحثين في هذا الميدان وإن كانت تختلف في طريقة عرضها إلا أنها تصب في اتجاه واحد وهو أنه نظام إداري يقوم بالتحسين والتطوير المستمر لكل مكونات المؤسسة بمشاركة كل أفرادها من أجل الوصول إلى تقديم منتج ذو جودة عند مستوى أو كبر من تطلعات الزبائن بأقل التكاليف.

2.4. مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

اختلف الباحثون في عرض مبادئ إدارة الجودة الشاملة، ونحن حاولنا من خلال هذا البحث عرض أهم هذه المبادئ في الآتي (عباس 2008، ص.ص. 121.122):

- إلزام مستمر من الإدارة بالجودة
 - التركيز على احتياجات وتوقعات الزبائن واتخاذ هدفها أساسيا للشركة.
 - منع الأخطاء قبل وقوعها بدلا من اكتشافها بعد وقوعها ومحاولة معالجتها.
 - ضرورة قياس العائد من الجودة والتكاليف المرتبطة بها،
 - الجودة في الشركة هي من مسؤولية الجميع، أي هي مسؤولية كل فرد فيها بغض النظر عن مستواه الوظيفي أو طبيعة عمله.
 - فلسفة التحسين المستمر، وهي روح الأعمال وأساس تقدمها.
 - فريق العمل والعمل الجماعي هو أسلوب العملي الأساسي لهذا النظام.
 - استخدام التقنيات الاحصائية في القياس والتطوير.
 - المقارنة مع ال أفضل (Benchmarking)، ويعني ذلك الشركة لأدائها بأداء الشركات الرائدة أو المتقدمة في مجالها للإستفادة من نقاط قوتها وتطوير الشركة.
 - المورد شريك في الجودة، ومن ثم يجب اعتباره جزءا من فريق العمل.
 - التعليم والتدريب أي أن تقوم الشركة بتوفير التدريب اللازم لعمالها وأن يكون ذلك بشكل مستمر، وأن تضع لهم برامج تحفيزية وتشجيعية قصد رفع مهاراتهم.
 - التركيز الكبير على العملية بحيث يتم تنظيم الأجهزة والمعدات وكل قوة العمل من الأجل التقليل من ضياع الوقت والجهد والتكلفة.
- ولخصها جل الباحثين في عدد من المحاور هي: - إلزام الإدارة العليا - الإهتمام بالزبون - مشاركة العمال - التدريب والتعلم - التركيز على العمليات - التحسين المستمر.
- 3.4. أهداف إدارة الجودة الشاملة:

لخص الباحث غسان فيصل في مقال له أهداف إدارة الجودة الشاملة في النقاط التالية (فيصل 2009، ص.18):

- زيادة القدرة التنافسية من خلال زيادة كفاءة الشركة في إرضاء زبائنها؛
- زيادة قدرة الشركة على البقاء والاستمرار والنمو من خلال التحسين المستمر؛
- تطوير في مهارات العنصر البشري وقدراته؛
- رفع مستوى أداء الشركة؛
- زيادة ولاء عمال الشركة.

5. مقارنة نظام إدارة الجودة ايزو 9000 بنظام إدارة الجودة الشاملة:

هناك الكثير من الباحثين في هذا الميدان يعتبرون في أبحاثهم ومقالاتهم أن نظام إدارة الجودة ايزو 9000 ونظام إدارة الجودة الشاملة لهما نفس المعنى، إلا أن نظام إدارة الجودة ايزو 9000 يختلف عن إدارة الجودة الشاملة، وفيما يلي سنعرض أوجه الاختلاف وأوجه التكامل بينهما:

1.5. أوجه الاختلاف:

إن نظام إدارة الجودة ايزو 9000 هو مقياس عالمي موحد للجودة مبني على أساس تحقيق رضا الزبون على منتجات أو خدمات الشركة؛ أما إدارة الجودة الشاملة فإنها تمثل منهجا إداريا حديثا مبني على أساس تحقيق رضا الزبون بجانب رضا الأطراف المعنية الأخرى في الشركة من العمال والمستثمرين والموردين والمجتمع ككل (ابراهيم 2010، ص.192).

إن نظام إدارة الجودة ايزو 9000 ليس بالضرورة أن يكون جزءا من استراتيجية الشركة بل نظام يركز بالضرورة على الإجراءات التشغيلية التقنية لصناعة منتج يطابق المواصفات العالمية، تحسين العمليات وفق إجراءات وقائية وتصحيحية تحددتها الإدارة المختصة (قسم الجودة). أما نظام إدارة الجودة الشاملة فهي فلسفة إدارية تهدف إلى تطوير أداء الشركات الحالية لتحقيق الربح وتحسين موقعها التنافسي وفق استراتيجية محورية وشاملة من خلال إلتزام الإدارة العليا بنشر ثقافة الجودة في ذهنية كل عامل بالشركة، الإستخدام الفعال للموارد المادية والبشرية للتحسين المستمر للعمليات والتطبيقات الإدارية والإنتاجية للأداء الكلي للشركة (نوال 2016، ص.113).

كما أن معظم الشركات المتحصلة على شهادة نظام إدارة الجودة إيزو 9000 سعت للحصول عليها بطلب من الزبائن، أو في غالب الاحيان حتى تكون لها كجواز سفر يسمح لمنتجاتها بالذهاب للخارج (التصدير)، في حين أن نظام إدارة الجودة الشاملة هو نظام تباشر بتطبيقه إدارة الشركة بوعي منها بأهميته وضرورة تطبيقه في ظل التحديات البيئية التي تعيشها الشركات الاقتصادية اليوم.

2.5. أوجه التكامل:

إن الشركات التي تطبق نظام إدارة الجودة الشاملة يمكن أن تسجل نفسها للحصول على شهادة المواصفات الدولية إيزو 9000، لأن تطبيق هذه المواصفات يساعد على إضافة صفة رسمية على أنظمة جودتها، أما بالنسبة للشركات المتحصلة على شهادة إدارة الجودة إيزو 9000 فإن هذه الشهادة تمثل قاعدة قوية تستطيع أن تكون كخطوة أولى نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالتركيز على مشاركة العمال والتحسين المستمر والتركيز على الزبون... (ث. صالح 2005، ص.148)

6. خاتمة:

أصبح من الضروري اليوم على المؤسسات الاقتصادية إن لم نقل إلزامي الخوض في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة ، هذا لما له من دور كبير في التحسين المستمر لجودة المنتجات و/أو الخدمات وفي نفس الوقت تخفيض مهم لتكاليف المؤسسة الاقتصادية، وهو ما سيضمن لها الحفاظ على مركزها في السوق واستمراريتها.

كما أوضحت شهادة نظام إدارة الجودة إيزو 9000 ضرورة بالنسبة للمؤسسات الراغبة في تحسين سمعتها لدى الزبائن، وإلزامية بالنسبة للمؤسسات الراغبة في التوجه نحو التصدير.

تعتبر شهادة نظام إدارة الجودة إيزو 9000 خطوة أولية باتجاه تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، ونظام إدارة الجودة الشاملة أشمل من نظام ISO 9000.

إن إدارة الجودة الشاملة ونظام إدارة الجودة إيزو 9000 مفهومان متوافقان ولا يوجد تعارض بينهما، وكل مفهوم منهما يكمل الآخر، وفي نفس الوقت لا يمكن أن يحل أحدهما مكان الآخر.

7. المراجع:

- إسلام طالب، محمد صالح. (2013). دور تطبيق المواصفة الايزو 9000 في تحقيق ادارة الجودة الشاملة، مجلة كلية بغداد، للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، العراق، العدد 35.
- بومدين، يوسف. (2007). إدارة الجودة الشاملة والاداء المتميز. مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، العدد 05.
- ثائر ، سعدون. ماجد، صالح. (2005). إدارة الجودة الشاملة. مجلة تنمية الرافدين، جامعة الموصل، العراق، المجلد 27 (العدد 78).
- الجماسي، عباس كريدي . (2007). مبادئ الجودة الشاملة وأثرها في تحقيق الاسبقيات التنافسية. مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، جامعة القادسية، العراق، المجلد 9 (العدد 02).
- حامد، فداء محمود. (2012). إدارة الجودة الشاملة. دار البداية والمستقبل: الأردن.
- الحديدي، هشام. الجوعاني، سعد. (2008). الاتجاه الحديث مقارنة بالاتجاه التقليدي في التلازم بين سمات نظام الإنتاج في الوقت المحدد وإدارة الجودة الشاملة. مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، جامعة تكريت، العراق، المجلد 04 (العدد 12).
- دعاس ، عز الدين. (2019). أثر تطبيق نظام الإدارة المتكامل للجودة والبيئة والصحة على الأداء البشري للمؤسسة الصناعية دراسة لعينة من المؤسسات الجزائرية-. رسالة دكتوراة في علوم التسيير، تخصص اقتصاد تطبيقي وإدارة المنظمات، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر.
- زبار، عبود سلمان. (2009). التكامل بين نظام المعلومات الادارية ونظام ادارة الجودة الشاملة وأثرها على اداء المنظمة. مجلة جامعة بابل للعلوم الانسانية، العراق، المجلد 17 (العدد 2).
- سظم ، صالح. وآخرون. (2008). دور مفاهيم هندسة القيمة في الموازنة بين بعدي الجودة وكلفها بهدف تحسين أداء الشركات. مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، جامعة تكريت، العراق، المجلد 04 (العدد 10).

سعدية، نوال. (2016). تطبيقات الايزو 9000 والادارة بالجودة الشاملة. مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة ورقلة ، الجزائر، العدد 23.

عباس، بشرى. (2008). أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء —دراسة تطبيقية على عينة من المصارف في محافظة الديوانية—. مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة القادسية، العراق، المجلد 10، (العدد 03).

عبد الله ، ابراهيم.(2010). دور الادارة العليا في تطبيق ادارة الجودة. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، جامعة الكوفة، العراق، المجلد 3 (العدد 16).

العدياني، محمد هادي. (2007). مدخل مقترح لتدقيق الجودة (ISO) كأحد انواع الفحص لأغراض خاصة. مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، جامعة بغداد، العراق، المجلد 13 (العدد 45).

غسان، فيصل. (2009). أثر رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة —دراسة استطلاعية في جامعة تكريت—. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت ، العراق، المجلد 05 (العدد

15)

الفكيكي، علي فرحان. (2012). معوقات تطبيق نظام ادارة الجودة. مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية، العراق، العدد 39.

منصوري، الزين. ناصر، مراد. (9/8 نوفمبر 2010). إدارة الجودة الشاملة كمدخل لإدامة التميز والتنافسية في منظمات الاعمال.مداخلة ضمن الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر.

يحي، فتحي أحمد. (2012). نظام ادارة الجودة الشاملة والمواصفات العالمية. دار اليازوري: الأردن.