

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

# الفصل الثاني: مدخل لإدارة الجودة الشاملة ومعايير الأيزو



## المبحث الثاني: التقييس (Standardization) ومعايير الأيزو

أولاً: نشأة وتطور مواصفات أنظمة إدارة الجودة الأيزو 9000

ثانياً: مفهوم مواصفات أنظمة إدارة الجودة iso9000

ثالثاً: أهمية تطبيق الأيزو

رابعاً: خطوات الحصول على شهادة iso9000-2000

خامساً: العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة و أنظمة الجودة iso 9000

## المبحث الأول: مدخل لإدارة الجودة والجودة الشاملة

أولاً: مراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة

ثانياً: مفهوم إدارة الجودة الشاملة

ثالثاً: مبادئ إدارة الجودة الشاملة

رابعاً: أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة



# المبحث الثاني: نظم إدارة وضمان الجودة "الإيزو"

يعود نشوء وتطور أنظمة إدارة الجودة ( iso9000 ) إلى الصناعة العسكرية والنووية، فالحاجة إلى هذه المواصفات أفرزتها ظروف الحرب العالمية الثانية بسبب فشل العديد من منتجات تلك الصناعات في أداء عملها، مما حدا بها لأن تفرض على الموردين قواعد محددة لضمان الجودة كشرط مسبق للتعاقد معهم، وقد وجدت تلك الصناعات أن تطبيق مبادئ ضمان الجودة يؤدي إلى تحسين جودة منتجاتها.



# أولاً: نشأة وتطور مواصفات أنظمة إدارة الجودة الإيزو 9000

## 1. المرحلة الأولى: مواصفات الصناعة العسكرية: شهد عقد

الخمسينيات والستينيات سعي العديد من المؤسسات تبني المواصفات العسكرية رغبة منها في تحسين كفاءتها الانتاجية والاختيار الأفضل للمجهزين بالاعتماد على مبادئ تأكيد الجودة، ثم قامت تلك المؤسسات بإصدار مواصفات تأكيد الجودة خاصة بها لكل عملياتها ومجهزتها. وقد انبثق للوجود عام 1959 المواصفة العسكرية الأمريكية MIL-Q9858 حول برنامج إدارة الجودة، أعقبها عام 1968 صدور منشورات الحلفاء NATO لضمان الجودة (Allied Quality Assurance) AQAP (Publication).

## نشأة نظام الإيزو 9000.

– نشأ نظام الإيزو 9000 اعتماداً على المواصفات الآتية:-

1. المواصفات القياسية العسكرية الأمريكية – MIL Q9858 A الصادرة عام 1963.

2. مواصفات حلف الناتو AQPI

3. المواصفات القياسية البريطانية BS 5750 الصادرة عام 79.

■ أول إصدار عام 87

■ أول تعديل عام 94

■ آخر تعديل عام 2000



**المرحلة الثانية: المواصفات الوطنية:** كان لهيئة المواصفات البريطانية (BSI British Standards Institute) السبق في إصدار العديد من ارشادات تأكيد الجودة سنة 1974. كما أصدرت هيئة المواصفات البريطانية عام 1979 المواصفات BS5750 متطلبات تأكيد الجودة.

وفي سنة 1984 وبدعم من هيئة المواصفات البريطانية قامت منظمة iso بتشكيل اللجنة الفنية iso/TC/176 التي حددت مهمتها بوضع مسودة مواصفات لإدارة وتأكيد الجودة، وفي سنة 1985 قامت هذه اللجنة بنشر الاصدار الأول على شكل مسودة للمناقشة وتمت المصادقة عليها للنشر النهائي سنة 1987 .



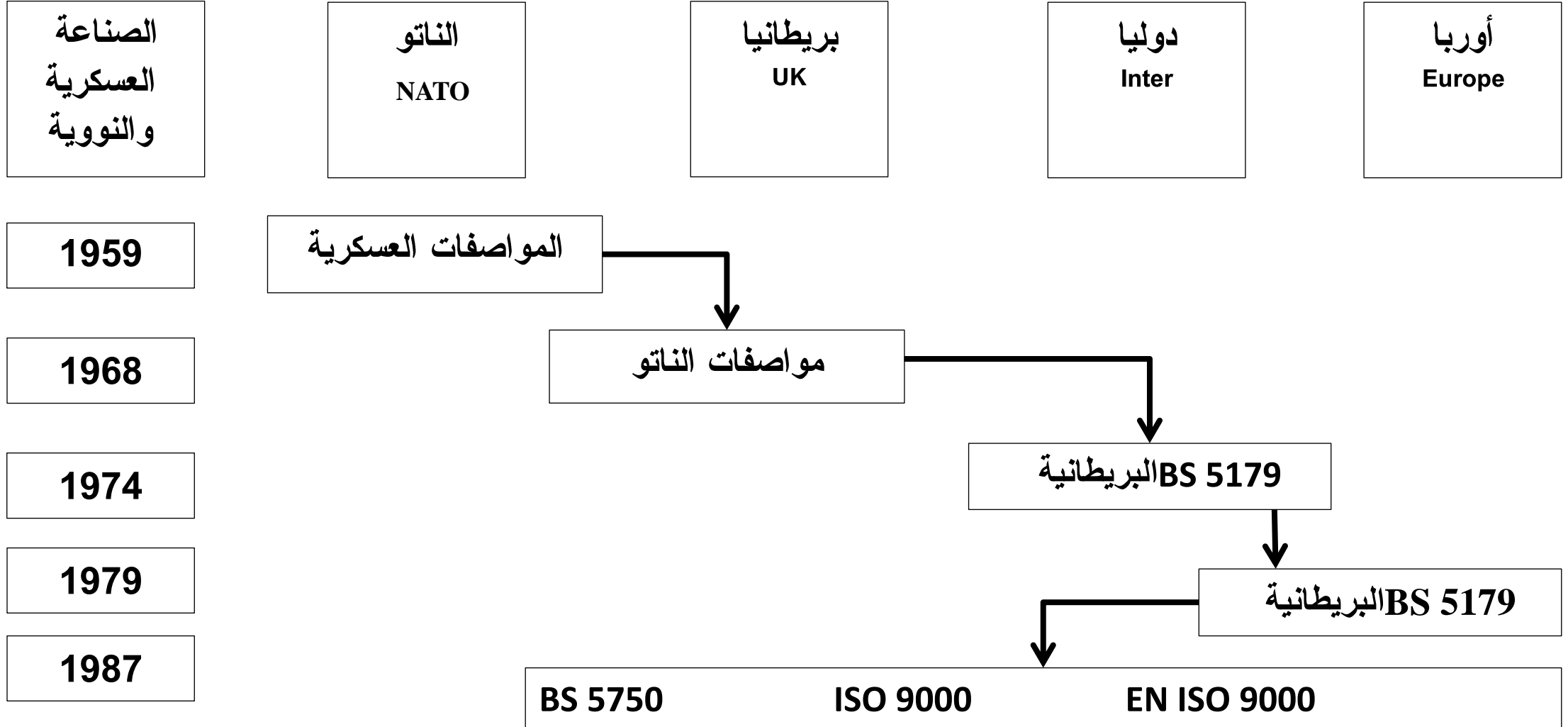


وفي سنة 1994 قامت المنظمة الدولية للتقييس  
بمراجعة المواصفات iso9000 وادخال  
التعديلات اللازمة عليها، على أن يتم مراجعة  
هذه الوصفة سنة 2000 وبواقع مرة على سبعة  
أعوام.

**المرحلة الثالثة: المواصفات العالمية:** لاقت  
مواصفات iso9000 منذ صدورها عام 1987  
قبولا وانتشارا واسعين، فقد سارعت الكثير من  
الدول اعتمادها كمواصفات وطنية، إذ يحق  
للدول وضع مواصفات وطنية خاصة بها على  
نهج المواصفات العالمية وفي حدودها، بحيث  
يتم الموافقة عليها واعتمادها داخل الدولة.



# أصول مواصفات أنظمة إدارة الجودة ISO 9000



## ماهي سلسلة الإيزو 9000؟

أنها سلسلة المواصفات المكتوبة التي أصدرتها المنظمة العالمية للمواصفات سنة 1987، تحدد هذه السلسلة وتصف العناصر الرئيسية المطلوب توافرها في نظام إدارة الجودة الذي يتعين أن تصممه وتتبناه إدارة المؤسسة للتأكد من أن منتجاتها (سلع أو خدمات) تتوافق أو تفوق حاجات أو رغبات الزبون.

إن iso9000 هي سلسلة من المواصفات والمقاييس المكتوبة التي تحدد العناصر الرئيسية لنظام إدارة الجودة الذي يجب أن تتبناه المؤسسة للتأكد من أن منتجاتها تتوافق أو تفوق حاجات وتوقعات الزبائن.



International  
Organization for  
Standardization

## ثانياً. مفهوم مواصفات أنظمة إدارة الجودة iso9000

أن كلمة iso مشتقة من الكلمة اليونانية isos والتي تعني عادل أو مكافئ لمواصفات محددة.



ماهي منظمة الإيزو؟

إن حروف iso اختصار لاسم المنظمة العالمية المواصفات القياسية

التي تأسست سنة 1946 ومقرها جنيف بسويسرا، وتضم هذه المنظمة أكثر من 90 هيئة تقييس وطنية، ومكونة من 162 عضواً بواقع عضو لكل دولة.

# ثالثا: أهمية تطبيق الإيزو

تحقيق الاستقرار والثبات  
للمؤسسة، وتحقيق ثقة  
عالية بمنتجاتها والخدمات  
التي تقدمها؛

تحقيق أسس ثابتة للجودة  
على المستوى العالمي من  
شأنه أن يحقق استقرارا  
وثباتا وثقة عالية بالسلع  
والخدمات المنتجة؛

إطالة العمر الاقتصادي  
للمؤسسة في الأسواق من  
خلال تزايد الثقة بمنتجاتها  
وخدماتها وخلق الاستقرار  
الاستثماري لأنشطتها؛

تقليل التباين في جودة السلع  
والخدمات وتحسينها  
باستمرار؛

تقدم أسلوبا جديدا لإدارة  
المؤسسات وتحسين وضعها  
التنافسي؛

# ثالثا: أهمية تطبيق الإيزو

تحقيق مساهمة فاعلة لكافة العاملين، وتحقيق شعار جميع الأفراد مسؤولين عن الجودة، وتوفير سبل العمل الجماعي وتنمية روح الفريق الواحد والثقة العالية؛

تعزيز قدرة المؤسسة الاقتصادية على تحقيق صور النجاح والتفوق النوعي في الأداء؛

إن الانتشار الواسع للمقاييس الدولية سيساعد الصناعة على حماية نفسها من المنافسة، حيث ستشكل مقاييس iso 9000 حاجزا أمام دخول المؤسسات الجديدة إلى السوق اعتمادا على السعر الرخيص.

# رابعاً: خطوات الحصول على شهادة ISO9000-2000

الاستدامة والمحافظة على متطلبات المعيار  
ISO9000-2000 بعد التسجيل والحصول على  
الشهادة. فالمؤسسة عادة ما تخضع لفحوصات  
مستمرة منتظمة وغير منتظمة من قبل الجهة التي  
تولت منحها الشهادة.

التعاقد مع جهة مرخصة بمنح الشهادة؛ تتولى  
مراجعة توفر المتطلبات في المؤسسة لتقرر منح  
الشهادة من عدمه، وفي الحالة الأخيرة على  
المؤسسة استكمال توفير المتطلبات وإعادة التقدم  
بطلب الشهادة.

الإعداد للتقدم بطلب الحصول على الشهادة: في هذه  
المرحلة تسعى المؤسسة لتوفير متطلبات المعيار  
ISO9000-2000، ويعتبر اهتمام الإدارة العليا نقطة  
الانطلاق في هذه الخطوة، يتبعها تعيين أحد المدراء  
للإشراف على الأنشطة الخاصة بالجودة، بالإضافة  
إلى تشكيل فريق عمل للقيام بتلك المهمة، ثم يجري  
وضع خطة العمل للتنفيذ. فالمباشرة بإعداد الرسالة  
وأهداف المؤسسة وصياغة سياسة الجودة وإعداد  
دليل للجودة، يعقبها المراجعة الإدارية الداخلية  
للتحقق من توفر متطلبات النظام.

## أنواع مواصفات الايزو:

- هناك نوعان من المواصفات الدولية لنظم الجودة والتي تستخدم في الحالات المختلفة وهما المواصفات ( 9001 ، 9002 ، 9003 ) وتستخدم جميعا لأغراض تأكيد الجودة خارج المنشآت الصناعية،

- أما النوع الثاني فهو المواصفة 9004 وتستخدم لإرشاد جميع المنشآت في شأن نظم إدارة الجودة داخل المنشآت الصناعية. وجميعها تندرج تحت ما يسمى "عائلة الأيزو 9000" والتي أصدرتها منظمة الأيزو.

**المواصفة الدولية 9001:** وتستخدم عندما تكون المطابقة مطلوب تأكيدها في مراحل تتضمن الجودة في التصميم والتطوير والإنتاج والتركيب وخدمة ما بعد البيع ويقصد بها أساساً منع عدم المطابقة في جميع المراحل بدءاً من التصميم وإنهاءً بالخدمة.

**المواصفات الدولية 9002:** وتستخدم عندما تكون المطابقة مطلوب تأكيدها خلال مراحل الإنتاج. ويتضح في هذه المواصفة مدى إمكانية المنشأة في مراقبة عملية الإنتاج، والاحتياجات المحددة لتلك المواصفة ويقصد بها أساساً منع عدم المطابقة واكتشافها خلال مراحل الإنتاج والتركيب مع تنفيذ الوسائل الكفيلة بمنع معاودة الخطأ.

**المواصفة الدولية 9003:** وهي تستخدم عندما تكون المطابقة مطلوب تأكيدها عند التفتيش والاختبار النهائي، ويتضح في هذه المواصفة مدى إمكانية المنشأة لإجراء التفتيش والاختبار على المنتج بصورة مرضية عند إتمام الإنتاج وكذلك اكتشاف ومراقبة التخلص من أي منتج غير مطابق خلال التفتيش النهائي والاختبار.

**المواصفة الدولية 9004:** وتستخدم هذه المواصفة لإرشاد جميع المنشآت في شأن نظام إدارة الجودة داخلياً.

# مفهوم سلسلة (ISO 14000)

تعرف سلسلة المواصفات (ISO 14000) بأنها " مواصفات موثقة تستدعي من المؤسسة المساهمة في الحفاظ على استخدام المواد الأولية وإنتاج ومعالجة وتصريف الفضلات الخطيرة" .

سلسلة المواصفات الدولية (ISO14000) عبارة عن مجموعة مؤلفة من (23) مواصفة، طورتها اللجنة (TC207) في منظمة ISO، تزود المنظمة بهيكل لإدارة التأثير البيئي والسيطرة عليه. كما تقدم مجموعة من الأدوات والموجهات الشاملة بهدف تطوير وتنفيذ وصيانة وتقويم السياسات والأهداف البيئية، وتسعى باستمرار لمعالجة المشاكل البيئية من مصادرها.



# مفهوم سلسلة (ISO 14000)

يمكن تصنيف عائلة (14000) إلى سبع مواصفات رئيسة هي: مواصفات نظام الإدارة البيئية، ومواصفات التدقيق البيئي، ومواصفات الملصق البيئي، مواصفات تقييم الاداء البيئي، ومواصفات تقييم دورة الحياة، ومواصفة مصطلحات الإدارة البيئية، والجوانب البيئية في مواصفات المنتج. وتشمل سلسلة (ISO 14000) مجموعة وثائق ارشادية باستثناء المواصفة (ISO 14001) فهي المواصفة الإلزامية الوحيدة التي تقدم للمؤسسات المتطلبات الخاصة بنظام الإدارة البيئية



ISO 14000 FAMILY

Environmental Management Standards



ISO 14001

Environmental Management Systems



ISO 14010-14015

Environmental Audits

ISO 14010: GUIDELINES

ISO 14011: METHODOLOGY

ISO 14012: AUDITOR QUALIFICATION

ISO 14013-14015: AUDIT PROCESSES



ISO 14020-14025

Environmental Labeling

ISO 14021-14023: SELF-DECLARED LABELS

ISO 14024: THIRD-PARTY LABELS

ISO 14025: ENVIRONMENTAL PRODUCT DECLARATIONS



ISO 14040 / 14044

Life Cycle Assessment

ISO 14040: PRINCIPLES & FRAMEWORKS

ISO 14044: REQUIREMENTS & GUIDELINES

وتهدف سلسلة (ISO 14000) إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها :

- مساعدة المؤسسات على إقامة نظام داخلي للإدارة البيئية يضمن حسن التعامل مع القضايا البيئية؛
- مساعدة المؤسسات على وضع الأهداف والسياسات الخاصة بها في مجال البيئة؛
- التزام المؤسسات بالإعلان عن سياستها البيئية وبشروط السلامة البيئية أمام السلطات الرسمية والزبائن والرأي العام؛
- تشجيع المؤسسات للحصول على شهادات المطابقة من الجهات المختصة بشأن السلامة البيئية.



# خامسا: العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة و أنظمة الجودة ISO 9000

نظم إدارة الجودة iso 9000	إدارة الجودة الشاملة TQM
ليس ضروريا أن تكون موجهة بالزبائن	موجهة بالزبائن
نظام الجودة يقوم على مواصفات موثقة	إدارة الجودة من منظور شامل
تمثل إدارة الجودة من وجهة نظر الزبون	تهتم إدارة الجودة من وجهة نظر المورد
المراجعة الدورية، تهتم بالتحديث المستمر وفقا للتحسينات التي أفرزها برنامج الجودة الشاملة (إن وجدت)	تهتم بالتحسين المستمر
تركز على طرق وإجراءات التشغيل أي على البعد الفني أساسا.	تهتم بالبعد الإنساني الاجتماعي وتؤلف بينه وبين النظام الفني (فلسفة وفرق العمل)
يمكن تطبيقها على بعض القطاعات أو الإدارات أو الأقسام، وليس بالضرورة على مستوى المؤسسة ككل.	تشمل كافة القطاعات والإدارات والأقسام وفرق العمل.
يتولى مسؤوليتها قسم أو إدارة مراقبة الجودة.	يتولى مسؤوليتها كل فرد في المؤسسة (كل القطاعات والإدارات والأقسام وفرق العمل)، تحتاج إلى إحداث تغيير شامل للمفاهيم والنظم ومراحل التشغيل.

شكرا على حسن الإصغاء  
والمتابعة