

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة / ديالى / كلية الادارة والاقتصاد
قسم الادارة العامة

المحاضرة الثانية
أدارة الجودة/ المرحلة الثالثة
مدرس المادة
المدرس المساعد
أحمد محمد جاسم

المواصفات القياسية الدولية أيزو ISO
of Organization International Standardization

مفهوم المواصفات :

تعني المواصفات الخصائص والميزات الخاصة بالمنتج لتأدية غرض محدد، وتعتبر المواصفات لغة تفاهم ووسيلة اتصال مع كافة الحلقات المتعاملة مع المنتج أو مدخلاته، وتعتبر المواصفات من أكثر الوسائل وضوحاً وقبولاً لدي كافة شرائح المجتمع لأنها تعتمد على الشفافية وتشمل المواصفات الآتي:-

١- أوصاف المنتج: وتعني كافة الأوصاف التي يحتاج لها أثناء عمليات الإنتاج كالابعاد، والأوزان، والأحجام، وقوة الشد وغيرها.

٢- أوصاف محددة للمواد المستعملة في المنتج مثل الخواص الطبيعية، والكيميائية والهندسية.

٣- طريقة الإنتاج والتي تعتبر أحد الجزئيات للمواصفة حيث تختلف المواد عن بعضها لاختصاصها لطريقة الإنتاج الملائمة.

٣- تحدد المواصفات طرق القياس والمعايرة المطلوبة لاختبار المنتج أو المواد اللازمة، كما تحدد نوعيات الأجهزة والطرق المرجعية للاختبارات والتحليل.

٤- تحدد المواصفات نوعيات التحضير والتجهيز المطلوبة وكيفية التخزين والتداول. ٥- تحدد المواصفة نسب التفاوت المقبولة في المنتجات والتي يمكن أن يستفاد منها في تحديد درجة جودة المنتج كما هو واضح في مجالات الخضر والفاكهة.

الشروط الواجب توفرها في المواصفات:

١- **وضوح المواصفة :** يجب أن تكون المواصفة واضحة حيث يسهل فهمها بواسطة كل المعنيين بها كما يجب أن تكون بعيدة عن أي مصطلحات أو معاني غير واضحة، مما يعكس سمات الشفافية.

٢- **التكامل :** يجب أن تكون المواصفة متكاملة في المضمون والمعني مما يبعد اجتهادات الأفراد لإدخال أو تبديل أي جزئية منها، ويتطلب هذا الأمر أن تكون المواصفة المعنية قد مرت بمراحلها المختلفة منذ أن كانت مسودة أو مقترح، وتم توزيعه على أكبر شريحة مستفيدة لإبداء الرأي والملاحظات والأخذ بتلك الآراء أو الملاحظات المتفق عليها.

٣- **الواقعية :** يجب أن تكون المواصفة واقعية وسهلة التطبيق والا يقود تطبيقها إلي رفع التكاليف وإنحسار فرص المنتج أو الخدمة.

٤- **الربحية :** يجب أن تقود المواصفة عند تطبيقها بواسطة الجهة المعنية إلى خفض تكاليف الإنتاج ورفع كفاءة الأداء وزيادة حجم التسويق وتحقيق ربحية مشجعة لتكون دافعاً للمؤسسة والعاملين بها.

٥- **الملاءمة:** يجب أن تكون من خصائص تلك المواصفة الملاءمة في التطبيق لفترة طويلة حتى لا تكون عرضة للتبديل والتغيير والاضافات، التي إن وجدت يجب أن تكون ثانوية ويتم ادراجها بعد فترة من الزمان وبعد تجارب ميدانية طويلة.

إصدار المواصفات:

أصدرت المنظمة الدولية للتقييس "ISO" منذ إنشائها عام ١٩٤٧/ ولغاية عام ١٩٩٧/، ١٠٩٠٠ مواصفة في المجالات الآتية:- الهندسة الميكانيكية، المواد الكيميائية الأساسية، المواد غير المعدنية، الفلزات، والمعادن، ومعالجة المعلومات، والتصوير، والزراعة، والبناء، والتكنولوجيات الخاصة، والصحة، والطب، والبيئة، والتغليف والتوزيع.

وأصدرت ISO ضمن المواصفات المذكورة أعلاه سلسلتين من المواصفات هما ISO 9000، ISO 14000، السلسلة الأولى ذات علاقة بأنظمة إدارة الجودة والثانية بأنظمة إدارة البيئة. تعمل في إعداد المواصفات المذكورة ٩٠٠ لجنة فنية تصدر وتراجع حوالي ٨٠٠ مواصفة قياسية كل عام. اعتمدت اليوم أكثر من ٥١ دولة في العالم مواصفات ISO 9000 كمواصفات وطنية لديها بما في ذلك دول الاتحاد الأوروبي ودول رابطة التجارة الحرة الاوربية EFTA واليابان والولايات المتحدة وغيرها.

المواصفات القياسية الدولية أيزو ٩٠٠٠ :-

تتكون المواصفات القياسية الدولية "أيزو ٩٠٠٠" من خمس مواصفات خاصة بإدارة وتأكيد الجودة. وهي:

- (١) المواصفة الأولى - أيزو ٩٠٠٠ : هي المرشد الذي يحدد مجالات تطبيق كل من أيزو ٩٠٠١ وأيزو ٩٠٠٢ وأيزو ٩٠٠٣.
- (٢) المواصفة الثانية - أيزو ٩٠٠١ : تتضمن ما يجب أن يكون عليه نظام الجودة في الشركات الإنتاجية أو الخدمة التي يبدأ عملها بالتصميم وينتهي بخدمة ما بعد البيع وتضم ٢٠ عنصراً من عناصر الجودة، وتبرز في هذه المواصفة أهمية التصميم الذي أصبح حيوياً للزبائن الذين يتطلّبون منتجات بلا أخطاء.
- (٣) المواصفة الثالثة - أيزو ٩٠٠٢ : تتناول نظام الجودة في الشركات الإنتاجية أو الخدمة التي يقتصر عملها على الإنتاج والتكريب دون التصميم أو خدمة ما بعد البيع، وتضم ١٨ عنصراً من عناصر الجودة، والمنتجات والخدمات في هذه المواصفة تكون قد صمّمت وفحصت وسوّقت، لذلك تهتم هذه المواصفة بالمحافظة على نظام الجودة القائمة بدلاً من تطوير نظم جودة لمنتجات جديدة.

٤) المواصفة الرابعة - أيزو ٩٠٠٣ : تخص الشركات التي لا تحتاج لنظم جودة شاملة لأنها لا تعمل بالإنتاج أو تقديم الخدمة، وإنما يقتصر عملها على الفحص والتفتيش والاختيار. مثال ذلك مؤردو البضائع الذين يقتصر عملهم على فحص واختيار منتجات جاهزة وردت إليهم من مصانع تطبيق نظم الجودة الشاملة.

٥) المواصفة الخامسة - ٩٠٠٤ : تحدّد عناصر ومكونات نظام الجودة، وتعتبر المرشد الذي يحدّد كيفية إدارة الجودة. وهي بذلك تختلف جذرياً عن المواصفات ٩٠٠٣ . ٩٠٠٢ . ٩٠٠١ في أن الأخيرة تعاقدية أو تتضمن صيغة التزام من المورد أو المصنع تجاه الزبون، والصفة التعاقدية هنا تفرض الحصول على شهادة، أما المواصفة ٩٠٠٤ فهي إرشادية فقط.

فوائد ومميزات الحصول على شهادة الأيزو

١. **جودة المنتج** : وهذا يتم من خلال المراجعة الدورية لطرق وأساليب الإنتاج وتحسينها وتطويرها باستمرار ومن ثم توثيقها والعمل بموجبها.
٢. **المنافسة** : إن حصول الشركة على شهادة الأيزو يحفزها على الإبقاء على مستوى عالي من الجودة وخاصة في وجه الشركات المنافسة التي لم تؤهل للحصول على مثل هذه الشهادة وتنتج أصنافاً مشابهة لأصنافها.
٣. **خدمة الزبائن** : في كثير من الحالات وخاصة في أسواق التصدير فإن الجهة المستوردة تطلب أن يكون المصدر حاصلًا على شهادة الأيزو.
٤. **الإنتاجية والربحية** : وهذا يتم عن طريق زيادة فعالية المؤسسة من خلال جودة المنتج وقدرتها على المنافسة ويؤدي بالتالي إلى زيادة حجم المبيعات وتحقيق الأرباح.

أمور يجب على المؤسسة أن تحرص عليها حتى تضمن لها الاستمرارية في التميز و التطور بشكل عام :

- ١) الاهتمام بالبحوث والتطوير.
- ٢) الاهتمام بالتدريب والتنمية البشرية.
- ٣) تحقيق الريادة التقنية.
- ٤) تشجيع العمل الجماعي والابتكار.
- ٥) فتح خطوط الاتصال و استمراريتها.
- ٦) توفر القيادات الواعية والمنفتحة.
- ٧) الاهتمام بالمستهلك وجعله (العامل الأول) الذي يؤثر على قرارات وتصرفات المنشأة.

الأيزو و مفهوم الجودة الشاملة .

قبل الأيزو ISO ومواصفاتها العالمية في شتى المجالات وجدت بعض المواصفات لبعض الأغراض في الدول المتقدمة و الهادفة إلى توكيد و قياس الجودة مثل المواصفات العسكرية في بعض الدول الكبرى مثل المواصفات العسكرية الأمريكية ، والمواصفات العسكرية لحلف شمال الأطلسي ، وجميع هذه المواصفات كانت تحدد شروطاً لأنظمة الجودة للمصانع التي تتعامل معها كموردين لمنتجات صناعية تدخل في الصناعة الحربية النهائية لتلك الدول.

بعد أن تطور المفهوم العالمي للجودة وفي ظل الاهتمام العالمي المتزايد بالجودة ، ليس جودة المنتجات فقط، بل وجودة العمليات أيضاً، وبعد أن تأكد للجميع أن الجودة ليست خياراً وإنما ضرورة لنجاح أي نظام اقتصادي في مختلف القطاعات، أصدرت المنظمة العالمية للتقييس أول سلسلة في مجال نظم توكيد الجودة في عام ١٩٨٧، وكانت مجموعة الأيزو ٩٠٠٠ ومنذ تلك الفترة تم التعديل عليها حتى صدرت بصورتها النهائية عام ١٩٩٤ ولتتماشى مع المتطلبات والاحتياجات لأنظمة إدارة الجودة المطبقة عالمياً.

تتمثل جودة المنتج أساساً بعملية تحديث وتفعيل الطرق والوسائل والإجراءات المستخدمة في عملية الإنتاج ، وهو الأسلوب المستخدم الآن من قبل مختلف المؤسسات والشركات الإنتاجية أو الخدماتية في توظيفها لمنهج إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management-TQM) .

إن انتشار مفهوم الجودة الشاملة في كل مجالات العمل يجعلها السمة السائدة لهذا العصر. و تسعى كل الشركات لتحقيق هذا المفهوم. و يعتبر الحصول على شهادة الأيزو ISO خطوة رئيسية نحو تحقيق إدارة الجودة الشاملة TQM، و يعد الأيزو أحد الطرق التي يؤخذ بها لتأكيد نظام الجودة (Quality Assurance Systems)

إن من أهم ما تركز عليه إدارة الجودة الشاملة هو الاستمرارية و التطوير الدائم . حيث تعرف الجودة بأنها القدرة الدائمة على تقديم - إنتاج أو خدمة معينة - تتناسب مع احتياجات المستفيدين من حيث سلامة ومثانة وقابلية المنتج للاستخدام.

إن الخطوة الأساسية للحصول على شهادة الأيزو هو تطبيق معايير الجودة الشاملة في العمل لأن الأيزو شهادة تمنح على مستويات عدة و لكن النقطة الأساسية في أي نجاح هو الإدارة لذا يتم التركيز عليها بشكل أساسي " المهم التركيز على جودة العمليات التي تؤدي بالتالي إلى جودة الإنتاج. "