

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت-

ميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم  
التسيير

شعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال



كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم  
التسيير

قسم: العلوم التسيير

## مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة

### الماستر

من إعداد الطالبتين:

عسول نور الإيمان.

شيخاوي سجاد

تحت عنوان:

اعتماد نظم إدارة الجودة إيزو 9000

في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في الفترة 2022/2015

دراسة حالة "مؤسسة القلد\_تيارت" EPE-ENTPL

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا	أستاذ محاضر_ أ_	د بولعباس مختار
مشرفا ومقررا	أستاذ التعليم العالي	أ.د عبد الهادي مختار
مناقشا	أستاذة التعليم العالي	أ.د. كلاخي لطيفة

السنة الجامعية: 2024/2023

# شكر وتقدير

الحمد لله عز وجل نحمده ونشكره على عظيم نعمه ونسأله  
التوفيق والسداد فهو نعم المولى ونعم النصير ونصلي ونسلم على سيدنا  
محمد نور الأبدان وضياءها وطيب القلوب ودوائها

ثم نتقدم بخالص شكرنا وعظيم تقديرنا إلى الأستاذ عبد الهادي  
مختار الذي قام بالإشراف على مذكرتنا أولاً وعلى المتابعة والتوجيه ثانياً  
وإلى أعضاء لجنة المناقشة على قبولها مناقشة مذكرتنا وإلى السيد  
عميد الكلية: بلقنيشي الحبيب.

كما نتقدم بالشكر إلى جميع أساتذة كلية العلوم الاقتصادية،  
التجارية وعلوم التسيير تخصص إدارة أعمال.



## إهداء

الى من قال فيهما الله: "وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين  
إحساناً".

أبى العين الساهرة والملحمة الكبيرة التي بسطت ذراعها  
وأمي من تنحني أمام عظمتها الهامات في وصفها تخجل وترتجف الكلمات  
كالأرض

الى إخوتي وأخواتي نور المحبة في حياتي  
الى أجمل صدفة من ألف اختيار الى صديقات العمر والمواقف لا السنين  
خديجة شنافي ,لامية منصور .

سجود





## إهداء

اهدي هذا العمل المتواضع الى  
من وضعني في الأمان ورباني وعلمني الصواب  
الى والدي العزيز  
الى من علمتني الصمود والأمل  
أعظم واحن إنسانة في الوجود  
الى والدتي العزيزة  
إلى سندي وضلعي الثابت  
إلى إخوتي وأختي



نور الإيمان

## قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
15	البنود الرئيسية للمواصفة ISO 9000/2008:	الجدول رقم (01-01)
18	أهم التعديلات في المبادئ بين الإيزو 9001 إصدار 2008 وإصدار 2015:	الجدول رقم (02-01)
19	القضايا الداخلية والخارجية للمؤسسة:	الجدول رقم (03-01)
22	الفرق بين المفهوم القديم والحديث للجودة.	الجدول رقم (04-01)
26	سمات وخصائص إدارة الجودة الشاملة والإيزو 9000:	الجدول رقم (05-01)
30	منافع الحصول على متطلبات الإيزو 9000.	الجدول رقم (06-01)
33	أهم الهيئات المانحة لشهادة المطابقة	الجدول رقم (07-01)
35	معايير الجائزة الجزائرية للجودة	الجدول رقم (08-01)
35	مؤسسات الحاصلة على الجائزة الجزائرية للجودة الجزائرية 2005-2019	الجدول رقم (09-01)
41	تطور عدد المؤسسات الحاصلة على شهادة الإيزو 9001 في مختلف دول العالم في الفترة من 2015 إلى 2022	جدول رقم (10-01)
43	تطور شهادات المطابقة في الوطن العربي في الفترة من 2015 إلى 2022.	جدول رقم (11-02)
45	تطور شهادات المطابقة في إفريقيا في الفترة من 2015 إلى 2022.	جدول رقم (01-01)
48	تطور شهادات المطابقة في الجزائر والوطن العربي (2015-2022)	الجدول رقم (02-01)
48	تطور شهادات المطابقة في الجزائر وإفريقيا للفترة من 2015_2022	الجدول رقم (03-01)
49	تطور شهادة المطابقة في الجزائر والوطن العربي وإفريقيا.	الجدول رقم (04-01)
56	مراحل تطبيق الإيزو 9000 في مؤسسة القلند تيارت	الجدول رقم (05-01)

## قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
42	منحنى بياني يمثل تطور عدد المؤسسات الحاصل على شهادة المطابقة إيزو 9001 في مختلف دول العالم في الفترة (2015-2022)	الشكل (01-01)
44	أعمدة بيانية توضح تطور شهادة المطابقة في الوطن العربي.	الشكل (02-01)
46	يمثل تطور شهادات المطابقة في إفريقيا في الفترة ما بين (2015_2022).	الشكل (03-01)
18	منحنى بياني يوضح مقارنة تطور شهادة الإيزو 9000 في كل من الجزائر، الوطن العربي وإفريقيا.	الشكل (04-01)

## قائمة الملاحق:

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
66	طلب التسجيل للحصول على شهادة المطابقة ISO	الملحق (01-02)
68_67	نموذج طلب التسجيل على الشهادة	الملحق ( 02-02)
69	التصريح بقبول الطلب	الملحق ( 03-02)
70	فاتورة استلام شهادة الإيزو 9000	الملحق ( 04-02)
71	نموذج شهادة الإيزو الممنوح لمؤسسة القلد_تيارت_	الملحق ( 05-02)
72	طلب تقرير التريص في مؤسسة القلد_تيارت_	الملحق (01-02)

## فهرس الموضوعات

شكر

إهداء

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

1 ..... مقدمة:

### الفصل الأول

#### المواصفات الدولية للتقييس إيزو9000 وشهادة المطابقة.

- 6.....المبحث الأول: المواصفات الدولية للتقييس iso9000
- 6.....المطلب الأول: مفهوم iso9000، المواصفة والتقييس
- 9.....المطلب الثاني: سلسلة المواصفات الدولية للتقييس إيزو 9000
- 21.....المطلب الثالث: علاقة الإيزو 9000 بالجودة:
- 27.....المبحث الثاني: تطبيق نظم إدارة الجودة إيزو 9000 والحصول على شهادة المطابقة:
- 31.....المطلب الثاني: شهادات المطابقة وأهم الهيئات المناحة لها
- 34.....المبحث الثالث: التقييس في الجزائر والجائزة الجزائرية للجودة
- 34.....المطلب الأول: نشأة الجائزة الجزائرية للجودة:
- 38.....خلاصة الفصل:

### الفصل الثاني

#### واقع تبني نظم إدارة الجودة إيزو9000

- 40.....تمهيد
- 41.....المبحث الأول: تطور شهادات المطابقة إيزو 9001:
- 41.....المطلب الأول: التزايد العالمي لشهادات المطابقة إيزو 9001:
- 43.....المطلب الثاني: تطور شهادات المطابقة في الوطن العربي ( 2015-2022).
- 44.....المطلب الثالث: تطور شهادة المطابقة في إفريقيا ( 2015-2022).
- 47.....المبحث الثاني: مقارنة تطور شهادات المطابقة في الجزائر
- 48.....المطلب الأول: تطور شهادات المطابقة في الجزائر والوطن العربي (2015 - 2022).
- 48.....المطلب الثاني: تطور شهادات المطابقة في الجزائر وإفريقيا (2015 - 2022).
- 49.....المطلب الثالث: مقارنة تطور شهادات المطابقة في الجزائر، الوطن العربي وإفريقيا (2015\_2022).
- 51.....لمبحث الثالث: حالة دراسة مؤسسة القلد "تيارت":
- 51.....المطلب الأول: بطاقة تعريف بمؤسسة القلد - تيارت-

المطلب الثاني: إجراءات الحصول على شهادة المطابقة ISO 9001 2015 في مؤسسة القلد_ تبارت ..	54
المطلب الثالث: مراحل تطبيق ISO 9001 2015 في مؤسسة القلد- تبارت - .....	56
خاتمة .....	59
المراجع : .....	63

### الملاحق

# مقدمة

تسعى المؤسسات الاقتصادية في الآونة الأخيرة اكتساح الأسواق العالمية وتحقيق نجاحات وأرباح هائلة على غرار السنوات الفارطة وكذا المحافظة على مكانتها و استمراريتها في عالم الأعمال. حيث أصبحت مصلحة المستهلك هدفا يتسابق لتحقيقه المنافسين في مختلف دول العالم ومن هنا بدأ الاهتمام بالجودة شعارا يدعو إليه المختصون وتعتمد عليه المؤسسات الإنتاجية وذلك بهدف التميز وتحقيق التفوق وتحسين الأداء.

بمعنى آخر أصبحت الجودة وكفاءة الأداء أمرا ضروريا حتى تتمكن المؤسسات الاقتصادية من الصمود في وجه الظروف القاسية للمنافسة العالمية.

فكانت الأنظمة القديمة تتمكن من التنبؤ بالنتائج من خطوط إنتاج المنتجات الصناعية وذلك باستخدام إحصاءات بسيطة وأخذ عينات عشوائية وبحلول القرن العشرين أصبحت مدخلات العمل أكثر ومكلفة في معظم المجتمعات الصناعية ، حيث ظهرت المنظمة الدولية للتقييس كأكبر مطور وناشر للمواصفات دولية على مستوى العالم من خلال طرحها لسلسة من المواصفات الدولية إيزو 9000 لأول مرة في عام 1987م وخضعت لعدة تعديلات منها تعديل 2000 ويليه بعد ذلك تعديل 2008 وبعد ذلك إصدار 2015 وبعد آخر الإصدارات الحالية.

لا يمكن التشكيك في مفهوم إظهار القدرة على الجودة من خلال نظام إدارة معتمد في ضوء ما يقارب من مليون شهادة ISO9000 المعمول بها اليوم، تعرف الشركات اليوم أن أنظمة إدارة الجودة هي أداة فعالة للإدارة العليا، لأنه يخلق الشفافية ويقلل من التعقيد وتوفير الأمان للعمال كما يؤكد تاريخ ISO9000 من خلق الأزمة في المنتجات أو الخدمات وبالتالي في أداء المؤسسة.

## إشكالية البحث:

وبناءً على ما سبق سنحاول من خلال هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية التالية:

- كيف يتم اعتماد أنظمة إدارة الجودة إيزو 9000 في المؤسسات الاقتصادية ؟

من خلال الإشكالية الرئيسية نطرح بعض الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو مفهوم الإيزو 9000 وماهي أهم إصداراته ؟
- ما هي علاقة الإيزو بإدارة الجودة الشاملة ؟
- كيف يتم تطبيق نظام إدارة الجودة إيزو 9000 ؟
- ما المقصود بشهادة المطابقة وأهم الهيئات المانحة لها ؟

## فرضيات البحث:

للإجابة عن الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية تم طرح بعض الفرضيات منها:

- إن اعتماد أنظمة إدارة الجودة حتمية لا مفر منها لتحقيق التطور والمنافسة العالمية.
- تعد الإيزو 9000 مجموعة من القواعد والمعايير الواجب العمل بها من أجل تحقيق رضا العملاء.
- كل شركة تطبق نظام إدارة الجودة الشاملة يمكنها الحصول على شهادة المواصفات الدولية ISO9000.

## أهمية الدراسة:

تتطرق دراستنا إلى موضوع مهم ومميز في الوقت الحاضر للتحديات والصعوبات التي تواجه المؤسسات في فرض اسمها في مجال العمل، مما أرغمها على تبني طرق وأساليب فعلية لتحقيق ذلك منها تبني نظام إدارة الجودة وخاصة معيار ISO9000 من خلال هذا البحث يتم إظهار مدى اعتماد المؤسسات لنظم إدارة الجودة ISO9000 منها مؤسسة القلد- تيارت- حيث تعتبر هذه الدراسة مساهمة علمية بسيطة في هذا المجال.

## أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيارنا لهذا الموضوع يعود لعدة أسباب دفعتنا للقيام به ولعل أبرزها وأهمها أن الموضوع ظاهرة تحتاج المزيد من الفهم والتعمق بالإضافة إلى أهمية البالغة واعتبارها موضوعا مهما في المجتمع، في الوقت الحاضر خاصة أن الحصول على شهادة المطابقة طبقا للمواصفة إيزو 9000 أصبح شرطا تفرضه من الأسواق العالمية.

## هيكل الدراسة:

ولتعمق في موضوع البحث والتعرف على جوانبه المختلفة والإجابة على مشكلة البحث المطروحة قمنا بوضع مقدمة تعتبر مدخل الموضوع وخاتمة تتضمن أهم النتائج والتوصيات المتعلقة به، يتوسطهم فصلين مترابطين ومتكاملين ليعالجوا جوهر الدراسة.

حيث يتكون الفصل الأول ثلاثة مباحث تطرقنا من خلالهم إلى التعريف بالإيزو 9000 والمواصفة مع أنواعها وكذا التعريف بالتقييس كما حاولنا طرح تعريف بسيط للجودة وإبراز علاقتها بالإيزو. كما ضم المبحث الثاني مراحل تطبيق نظم إدارة الجودة ISO9000 ودوافع تبنيه وفوائد كما حاولنا تسليط الضوء على التقييس في الجزائر والجائزة الجزائرية للجودة في المبحث الأخير. أما فيما يخص الفصل الثاني تمت الإشارة فيه إلى دراسة الحالة في المؤسسة تيارت من خلال مبحث كامل، وباقي المبحثين تم رصد بعض إحصائيات ومعدلات التزايد والطلب على شهادة الإيزو في الجزائر والوطن العربي والعالم.

### أهداف الدراسة:

نحاول من خلال هذه الدراسة الوصول إلى عدة أهداف منها:

- معرفة مفهوم إدارة الجودة ومعياري ISO9000.
- أهم الهيئات المانحة لشهادات المطابقة.
- تطور شهادة المطابقة في العالم والوطن العربي والجزائر خاصة.
- تزايد الحصول والسعي المؤسسات لنيل شهادة الجودة.

### صعوبة الدراسة:

لا تخلو أية دراسة من الصعوبات ومن أهم الصعوبات التي وجدها ما يلي:

- صعوبة التنقل إلى المؤسسة محل الدراسة نظرا لبعدها عن المدينة.
- صعوبة الولوج إلى مواقع عالمية للحصول على الإحصائيات الأخيرة لشهادة ISO9000.

### منهجية الدراسة:

للإجابة على إشكالية البحث وإثبات صحة الفرضيات البحث من عدمها، قمنا باختيار المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى جمع الحقائق حول هذه الظاهرة أو الموقف مع محاولة تفسير وتحليل هذه الحقائق للوصول إلى التوصيات والمقترحات.

ولتحقيق منهجية هذه الدراسة تم استخدام الغدوات والمصادر والبيانات التالية:

- مراجع وكتب من المكتبة الخاصة بالكلية.
- مواقع الإنترنت.
- وثائق مستلمة من محل الدراسة.
- مقالات علمية لمختلف الباحثين.
- معلومات إضافية من المشرف.

# الفصل الأول

المواصفات الدولية للتقييس إيزو 9000 وشهادة المطابقة.

تعتبر الجودة إحدى العوامل التي تحدد إمكانية المنافسة بين المؤسسات لذلك تعطي إدارة المؤسسة الرائدة لهذا الموضوع اهتماما من خلال الأخذ بالأساليب العلمية الحديثة في جميع عمليات التسيير بها، ومن أهم هذه الأساليب تطبيق إدارة الجودة الشاملة، كما أن اهتمام الإدارة الحديثة بضمان تحقيق أعلى درجات المطابقة للمواصفات المطلوبة من الزبون و حد المواصفات الوطنية في دول العالم كافة للخروج بمواصفات عالمية موحدة ذات شهادة لضمان الجودة، أطلق عليها "سلسلة المعايير الدولية iso9000" وهذه المواصفات أصبحت شرطا مهما وأساسيا في عمليات التبادل التجاري الدولي.

## المبحث الأول: المواصفات الدولية للتقييس iso9000

المطلب الأول: مفهوم iso9000، المواصفة والتقييس

أولاً: مفهوم الإيزو9000:

في نهاية الثمانينات من القرن الماضي انتشرت ممارسات الجودة على نطاق عالي، وتقادياً للالتباس في تطبيق الجودة داخل المنظمة ظهرت الحاجة لإيجاد عائلة المواصفات القياسية iso9000 والتي تعتبر مجموعة من المواصفات تغطي المتطلبات وإرشادات الضرورية لتأسيس أنظمة إدارة الجودة في المنظمة قابلة لتطبيق في شتى الميادين وعلى المستوى الدولي، وكذلك يعتبر نظام إدارة الجودة iso9000 أمن أهم الأنظمة التي تسعى المنظمات لاعتمادها في ظل المنافسة السائدة لذا لقي اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين.

عرفها Rassel et Shack على أنها: "مجموعة من المواصفات التي تؤمن المتطلبات الخاصة بأنظمة الجودة في المؤسسات المختلفة".

كما يعرف أيضاً بأنه: "سلسلة من المواصفات المكتوبة التي أصدرتها المنظمة العالمية ISO سنة 1987 التي تحدد وتصف العناصر الرئيسية المطلوب توفرها في نظام إدارة الجودة الذي يتعين أن تصممه وتتبناه إدارة المنظمة للتأكد من أن منتجاتها (سلع أو خدمات) تتوافق أو تفوق حاجات ورغبات وتوقعات الزبون"<sup>1</sup>

كما أن مصطلح ISO هو اختصار لـ: organisation standard International

ويعرف iso9000 على أنه المعايير الأوروبية للجودة انتشر عبر العالم، وقد لعبت الثقافة الأوروبية دوراً مهماً في ترميز الأداء ووضع معايير للعمل وإدارة الجودة من أجل تحسينها وظهر ذلك على النحو الخاص في كل من المنظمات الألمانية والفرنسية والبريطانية، فبدأت الصناعة الفندقية والصحية والتعليمية والمطاعم تحصل على تصنيفات عالية في مجال إدارة الجودة والتحسين المستمر والاهتمام بالمستفيد وبدأت تنافس عالمياً<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - زهير شرف الدين، جرنان نجوى، إدارة الجودة (محاضرات ودروس)، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، (2023/1444)، طبعة 1، ص 69.

<sup>2</sup> - عادل محمد عبد الله، إدارة الجودة والبيئة، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، (2019)، ص 92.

ثانياً: تعريف المواصفة وأنواعها:

## 2-1- تعريف المواصفة:

تعرف المواصفة القياسية طبقاً لتعريف (دليل ISO/IEC رقم 2:2004) بأنها وثيقة توضع باتفاق عام وتقرها جهة معترف بها وتوفر للاستخدام العادي والمتكرر القواعد والإرشادات أو خصائص للأنشطة ونتائجها بهدف تحقيق الدرجة المثلى من المتطلبات في سياق /إطار/ محيط معين، ويجب أن تستند المواصفات القياسية على النتائج الأكيدة للعلم والتقنية والتجربة، وأن تهدف إلى تحقيق الفوائد المثلى للمجتمع، ومن أهم فوائد المواصفات القياسية أن المواصفات القياسية والجودة يشكلان الفرص التجارية في الاقتصاديات النامية والانتقالية (économies developing and transition) بشكل متزايد وتدعم المواصفات القياسية والجودة للأعمال بشكل أو بآخر وتعزز المواصفات القياسية التوافق (compatibility) ويمكنها خفض التكاليف من خلال استعمال أجزاء ومواصفات وأساليب موحدة ويمكنها إنشاء صناعات جديدة وأن تسمح باستغلال تكنولوجيا جديدة.

وأنها أساسية للوصول إلى السوق والمحافظة عليه، كما تتطلب براهين وقوانين منظمات التقييس الدولية أن يتبع أعضائها المبادئ الأساسية لاتفاق أصحاب المصلحة عند إعداد المواصفات القياسية الوطنية وتتضمن توجيهات الإيزو للجنة التقييس الدولية ISO/IEC هذه المبادئ.

ومن المطلوب من الهيئات الوطنية للمواصفات القياسية أعضاء منظمة التجارة العالمية (WTO) إتباع قواعد الممارسات الجيدة لإعداد المواصفات القياسية وتبنيها وتطبيقها، وهي متضمنة في ملحق رقم 3 من اتفاقية العوائق الفنية أمام التجارة (TBT) الصادرة عن منظمة التجارة العالمية (WTO) لذلك يجب على الأعضاء ضمان أن تكون عملية إعداد المواصفات القياسية الوطنية مدفوعة باحتياجات أصحاب المصلحة وأن تكون هذه العملية قائمة على اتفاق.<sup>1</sup>

## 2-2- أنواع المواصفات:

تتعدد أنواع المواصفات فمنها:

- مواصفات المصطلحات والتعاريف: فهي تعتبر وسيلة لاتصال والتفاهم حيث أنها توحد اللغة المستخدمة بين الجهات ذات العلاقة

<sup>1</sup> المنظمة العالمية للجودة (ISO)، نص دستور الممارسات الجيدة لإعداد وتطبيق المواصفات ملحق 3، من اتفاقية العوائق الفنية أمام التجارة، والصادرة عن منظمة التجارة الدولية.

- مواصفات الأساسية: مثل مواصفة الوحدات الدولية الصادرة عن الإيزو حيث أنها تستخدم في المجالات الهندسية والطبية وفي الكثير غيرها.
  - مواصفات الأبعاد والقياسات: تحدد الأبعاد والقياسات لتستخدم في الصناعة لتكون بشكل موحد في جميع أنحاء العالم وكلفة مشتركة بين المصممين والمنتجين.
  - مواصفات الأداء: تحدد فيها متطلبات الأداء لمنتج ولا تتدخل في خصائص التصميم<sup>1</sup>، على أن تقوم كل دولة عضو بوضع مواصفاتها الوطنية حسب متطلبات الأداء وليس متطلبات التصميم.
  - مواصفات الاختيار وضبط الجودة: لتوحيد طرق الاختبار والقياس لجميع الجهات ذات العلاقة لمنع حدوث خلاف بينها.
  - مواصفات المنتج: تحدد المتطلبات التي يتعين على المنتج أو مجموعة من المنتجين الوفاء بها لإثبات ملائمتها للغرض
  - مواصفات الخاصة بعملية الإنتاج: وتحدد المواصفات الواجب توفرها في عملية الإنتاج لتحقيق ملائمتها للغرض
  - مواصفة الخدمة: تحدد المتطلبات المطلوب توفرها في الخدمة لتحقيق ملائمتها للغرض، بالإضافة إلى ما سبق هناك مواصفة موجهة للتداول العام منها:
- أ) المواصفة الدولية: و هي مواصفات معتمدة من طرف منظمة دولية تطرحها للتداول العام.
- ب) المواصفة الإقليمية: وتكون معتمدة من طرف هيئة تقييس إقليمية.
- ج) المواصفة الوطنية: مواصفة تعتمد على جهة تقييس وطنية تطرحها للتداول العام.
- د) المواصفة المحلية: يتم اعتمادها على مستوى القطاع المحلي داخل دولة ما.
- هـ) مواصفات أخرى: ويمكن اعتمادها مواصفات على أسس أخرى، كالمواصفات الخاصة بالفروع والمؤسسات وقد يكون لهذه المواصفات تأثير جغرافي دولاً عديدة<sup>2</sup>.
- ثالثاً: تعريف التقييس:

- حسب المنظمة الدولية للتقييس (ISO) هو: " نشاط يهدف إلى تحقيق الدرجة المثلى من النظام في محيط معين من خلال وضع شروط للاستخدام الشائع والمتكرر، مع الأخذ بعين الاعتبار المشاكل الفعلية والمحتملة"

<sup>1</sup> \_ المنظمة العالمية للجودة (ISO)، نص ودستور الممارسات الجيدة لإعداد وتطبيق المواصفات ملحق 3، مرجع سبق ذكره.

<sup>2</sup> - عبد الهادي مختار، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الإنسانية \_ جامعة ابن خلدون تيارت \_ بعنوان "تطبيق المواصفات الدولية إيزو 9000 أداة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية". منشورة.

- حسب القانون رقم 04-16 المؤرخ في 14 رمضان عام 1437 الموافق ل 19 يونيو 2016 هو : "النشاط الخاص المتعلقة بوضع أحكام ذات استعمال مشترك ومتكرر في مواجهة المشاكل حقيقية أو محتملة، يكون الغرض منها تحقيق الدرجة المثلى من التنظيم في إطار معين"<sup>1</sup>

- كما يعرف على أنه: "عملية إعداد وتطبيق قواعد بطريقة منتظمة لنشاط معين لصالح وتعاون كل الأطراف المعنية وعلى الأخص لتحقيق الاقتصاد الأمثل مع الأخذ في الاعتبار ظروف الأداء ومتطلبات السلامة."

وبعض تطبيقاته المعنية تتمثل في:

- وحدات القياس
  - المصطلحات والرموز
  - المنتجات والعمليات ( والتعاريف، انتقاء خصائص المنتجات، طرق الاختبار والقياس، توصيف خصائص الإنتاج لتحديد مستوى جودتها وتنظيم وتوزيعها وضمان التبادلية فيها، سلامة الأشخاص والسلع).<sup>2</sup>
- المطلب الثاني: سلسلة المواصفات الدولية للتقييس إيزو 9000**

سلسلة المواصفات الدولية إيزو 9000 هي نظام إدارة الجودة الشاملة للمنظمات والشركات يتم تأهيلها للحصول على شهادة إيزو 9000 تستهدف هذه المواصفات رفع المستويات القياسية لجودة السلع والخدمات، وتضم هذه الشهادة التبادل التجاري بين دول العالم وتخفيض تكاليف الجودة.

وتعتبر سلسلة المواصفات الدولية إيزو 9000 مواصفات عامة يمكن استخدامها من أي مؤسسة صغيرة أو كية إنتاجية أو خدمة وهي بمثابة متطلبات وإرشادات يجب على المؤسسات الالتزام بها بغرض التحكم وضبط العمليات الإنتاجية والخدمائية، الشيء الذي يؤدي إلى تقليص الانحرافات والأخطاء والعيوب.

### 1- مواصفات الإيزو قبل التعديل:

قد شملت المواصفات الدولية القياسية ISO 9000 كل المواصفات التي تم وضعها من قبل اللجنة الفنية ISO 176/Tc وتتألف من:

- المواصفات القياسية الخاصة بالمصطلحات.
- المواصفات القياسية الإرشادية العامة.
- المواصفات القياسية الخاصة بالمتطلبات.

<sup>1</sup> - الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، تعريف التقييس، القانون رقم 16/04 المؤرخ في 14 رمضان عام 1437 الموافق ل 19 يونيو 2016 / العدد 37

<sup>2</sup> - مرجع سبق ذكره ص 83.

والمواصفات القياسية تضع الأسس للتطابق العالمي، حيث يجب على المنظمات التي تتوقع المنافسة في الأسواق العالمية أن يتوافق أداءها وأعمالها ومنتجاتها مع المواصفات القياسية والتي تطبق على كل المشاركين في السوق، كما أن المواصفات الدولية صالحة للتطبيق على مختلف الصناعات سواء في مجال الإنتاج السلي أو مجالات الخدمات.

وتتكون المواصفات الخاصة بنظم الجودة والتي تغطي مجالات الإنتاج من:

- التصميم Dressing

- التطور Développement

- الإنتاج Production

- الفحص والاختبار testions et Inspection

- التركيب والخدمة servicing<sup>1</sup> et Installation

وهذه المجالات تحتوي على عشرين عنصرا، والمنظمة التي تسعى للحصول على شهادة المطابقة

العالمية لا بد أن تتوفر لديها عدة مقومات أساسية، منها:

- الالتزام والقناعة لدى الإدارة العليا بالمنظمة بأهمية العمل من أجل التسجيل للشهادة، ونشر هذا الالتزام بين

جميع أفراد المنظمة، ولا بد أن يصدر هذا الالتزام عن إيمان بأهمية الوصول إلى رضا العميل Customer

satisfaction والتعامل مع متطلبات السوق وقيادته Drivent et Mark

- أن تشبع في المنظمة روح العمل من أجل إرضاء العميل.

- ضرورة وجود فرد من الإدارة مسؤول عن نظام الجودة والعمل من أجل الحصول على شهادة المطابقة

والمحافظة على استمرار التسجيل، ويشار إليه بمثل الإدارة management Représentative

- ضرورة الالتزام إتقان النظام الجودة في المنظمة الذي تشترطه المواصفة الدولية، ويشمل الآتي:

• دليل الجودة manuel qualité The: يشمل سياسة الجودة، وترجمة الشروط الوعية للمواصفات الدولية

بما يناسب المنظمة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> khaled aldoseri [www.startimes.com/2001\\_2024](http://www.startimes.com/2001_2024) تم الاطلاع بتاريخ 17/04/2024 على الساعة 10:45.

<sup>2</sup> - بهجت عطية راضي، هشام يوسف العربي، إدارة الجودة الشاملة- المفهوم والفلسفة والتطبيقات- شركة روابط للنشر وتقنية المعلومات، مصر، الطبعة رقم 1، سنة 2016 ص 143.

- دليل الإجراءات manuel Procédures : يعد دليل إجراءات لكل إدارة تبين فيه الإجراءات المنصدة بالجودة فيما يخص عمليات الإدارة، ويتضمن دليل الإجراءات كافة التفاصيل المتعلقة بالجودة في النطاق الخاص به.
  - تعليمات العمل Workinstructions: وهي تعليمات تفصيلية كما جاء في دليل الإجراءات، وتوضح تماماً كيف يتم إجراء حتى يأتي مطابقاً لشروط الجودة المحددة.
  - سجلات وتقارير الجودة Reports & records Quality The: وتتضمن كل التسجيلات وتقارير التي تثبت فيها المعلومات والنتائج المتعلقة بجزئيات نظام الجودة<sup>1</sup>
- 2- مواصفات الإيزو 9000 إصدار 2000:

أجرت اللجنة الفنية 176/TC/ISO تعديلات جوهرية في بنية سلسلة المواصفات الدولية القياسية إيزو 9000 مع الإبقاء على المتطلبات الأساسية، ضرورة حتمية، وذلك استجابة لحاجات ومتطلبات مستخدمي هذه المواصفات بهدف الوصول إلى أعلى درجات الرضا من قبل المستفيدين منها، وكإجراء تطبيقي يعكس المفاهيم الحديثة للجودة الشاملة وتحسين الممارسات التنظيمية وأصبحت مواصفات إيزو 9000 إصدار سنة 2000 تتألف من:

#### 2-1- المواصفات الدولية إيزو 9000/2000 أنظمة إدارة الجودة (الأسس والمصطلحات):

صدرت سنة 2000 وجاءت لتحل محل إيزو 8402(1994)، تعتمد هذه المواصفة على مجموعة من الأسس كمتطلبات أنظمة إدارة الجودة إلى جانب التوثيق وتقويم أنظمة إدارة الجودة ومدخل العلمية، كما أنها توفر تعاريف لـ 80 مصطلحاً من مصطلحات الجودة والتي تنقسم إلى عشر مجموعات.

- مصطلحات تتعلق بالجودة وعددها 5.
- مصطلحات تتعلق بالإدارة وعددها 15.
- مصطلحات تتعلق بالمنظمة وعددها 7.
- مصطلحات تتعلق بالمعالجة والمنتوج وعددها 5.
- مصطلحات تتعلق بالصفات وعددها 4.
- مصطلحات تتعلق بالمطابقة وعددها 13.
- مصطلحات تتعلق بالتوثيق وعددها 6.
- مصطلحات تتعلق بالاختيار وعددها 7.

<sup>1</sup> - بهجت عطية راضي، هشام يوسف العربي، إدارة الجودة الشاملة- المفهوم والفلسفة والتطبيقات، مرجع سبق ذكره، ص 143

- مصطلحات تتعلق بالتدقيق وعددها 12.

- مصطلحات تتعلق بتوكيد الجودة لقياس المعالجة وعددها 6

حيث حلت المواصفة إيزو 2000/9000 محل المواصفات (إيزو 9001/9002/9003)، وقد أطلق عليها مواصفات المطابقة ولعل هذا المسمى ينطلق من المتطلبات الأساسية الواجب توفرها في أنظمة إدارة الجودة، حيث أن المنظمات التي تستوفي متطلبات هذه المواصفة تستطيع الحصول على شهادة المطابقة، وعليه فإن هذه المواصفة تستخدم لتأكيد الجودة في المنظمة القادرة على توفير سلع وخدمات تحقق الرضا من خلال توفر الخصائص المطلوبة والمحددة.

## 2-2- أسباب ودوافع التعديل (تعديل 2000):<sup>1</sup>

يتمشى تطور نظام الجودة مع حركة تطور معظم الميادين (الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية والتكنولوجية) بالإضافة إلى تلبية حاجات ورغبات المستفيد، فمراجعة المواصفات القياسية قد يؤدي إلى الإبقاء عليها أو تعديلها أو سحبها، لكن سلسلة المواصفات القياسية إصدار 1994 قد جرى مراجعتها بصورة شاملة وتم إصدارها في 2000/02/05.

حيث أجرت منظمة الإيزو (ISO) استقصاء للرأي بواسطة لجانها الفنية شمل 1120 مؤسسة في أربعين دولة ولقد توصلت إلى عدة دوافع أرغمتها على إجراء تغييرات جوهرية في بنية السلسلة:

- أ. ضمان إمكانية استخدام المواصفات القياسية لكل مؤسسة في جميع القطاعات.
- ب. الحاجة إلى توفير أساس متناسق ومخاطبة واعي احتياجات بعض المؤسسات مثل: صناعة السيارات والمعدات الطبية... الخ
- ج. ضرورة توفير البساطة في الاستخدام والوضوح فاللغة والترجمة والسهولة في الفهم.
- د. ضرورة ربط هذه المواصفات بشكل واضح وإيجابي بالأعمال ومقتضيات الأداء الفعلية وقياسها.
- هـ. ضرورة التركيز أكثر على التحسين المستمر وإرضاء الزبون وتطبيق نموذج العمليات.
- و. تسهيل التكامل والمواعمة مع المواصفات القياسية الأخرى مثل أنظمة إدارة البيئة.
- ز. ضرورة الاتجاه نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بهدف تحسين أداء المؤسسات.

<sup>1</sup> - يحيوي إلهام، محاضرات في مقياس إدارة الجودة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحلج لخضر باتنة، ص21.

## 2-3- بعض نتائج التغيير (تعديل) وأهدافه:<sup>1</sup>

- والتعاريف والمصطلحات: فالتعاريف حسب مواصفات الإيزو 8402 أصبحت في المواصفة واحدة هي إيزو 9000 إضافة إلى تغيير بعض المصطلحات.
- بنية المواصفات القياسية، حيث أجريت عليها تعديلات كبيرة مع الإبقاء على جوهرها.
- النطاق، وتوكيد المواصفة على قابليتها للتطبيق في جميع المؤسسات بغض النظر عن طبيعتها، حجمها والمنتج الذي توفره.
- رضا الزبون، حيث ركزت الإيزو 2000:9000 على رضا الزبون بصفة كبيرة.
- محيط العمل، حيث في أول مرة تم التأكيد على محيط العمل المناسب.
- الأسس الهيكلية، وضحت المواصفة وبفقره منفصلة ضرورة تحديد وتوفير وصيانة المعدات والخدمات السائدة ذات العلاقة بجودة المنتج، واعتبرته كأحد متطلبات المطابقة.
- الاتصال الداخلي، حيث أولت هذه المواصفة أهمية الاتصال الداخلي كأحدى محددات فعالية نظام إدارة الجودة.

## 2-4- مواصفات الإيزو 9000/2000 (متطلبات نظام إدارة الجودة):

حلت المواصفة إيزو 2000/9000 محل المواصفات (إيزو 9003، 9002، 9001) وقد سميت هذه المواصفات المطلقة ولعل هذا المسمى ينطلق من متطلبات هذه المواصفة تستطيع الحصول على شهادة المطابقة، وعليه فإن هذه المواصفة تستخدم لتأكيد الجودة الخارجية لدعم ثقة العميل بان نظام الجودة في المنظمة قادر على توفير سلع وخدمات تحقق رضا من خلال توافر الخصائص المطلوبة والمحددة

## 2-5- المبادئ الرئيسية لمتطلبات المواصفة بعد تعديلها:<sup>2</sup>

**أولاً:** المجال يتضمن التزام المنظمة بتطبيق المواصفة العالمية إيزو 9001 لتحقيق الرضا من خلال تقديم المنتجات المماثلة.

**ثانياً:** المرجع المعياري وثيقة تصدرها المنظمة تتضمن التزام الإدارة العليا والعاملين فيها نحو تحقيق احتياجات وتطلعات العملاء مع تحديد أهداف واستراتيجيات واحتياجات واستعدادات المنظمة وإدارتها المختلفة نحو تحقيق الجودة بوصفها نظاماً دولياً .

<sup>1</sup> يحيوي إلهام، محاضرات في مقياس إدارة الجودة، مرجع سبق ذكره، ص22

<sup>2</sup> محمد توفيق ماضي، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية، المنظمة العربية لتنمية الإدارية، مصر 2006،

ثالثاً: التعريفات والمصطلحات ويتضمن تعريفا لكل مصطلح أو مسمى يتم ذكره داخل الدليل وغير معروف لدى المهتم والباحث والقارئ مثل اسم المنظمة، أنشطتها، خدماتها، منتجاتها.

رابعاً: نظام إدارة الجودة يحتوي على متطلبات عامة مثل تحديد عمليات المنظمة وتعاقب تلك العمليات المطلوبة لضبطها لتوفير الموارد وطرق القياس والتطوير الأزمنة لتحقيق النتائج، بالإضافة إلى تحديد متطلبات التوثيق وإعداد دليل الجودة والإجراءات المرتبطة بالمواصفة والإجراءات الخاصة بالمنظمة وأساليب الضبط المستندات والوثائق.

خمساً: مسؤولية الإدارة: ويتمثل دور إدارة المواصفة الدولية إيزو 2000/9000 من خلال إظهار التزامها بتطبيق وتحقيق وتطوير نظام الجودة، من خلال توفير الموارد والتركيز على العملاء وتحقيق متطلباتهم وكذلك المتطلبات التنظيمية والقانونية في المنظمة، مع وضع سياسة الجودة والتأكد من مناسبتها للبيئة الداخلية وتطبيقها من قبل الجميع، بالإضافة إلى تخطيط الجودة من خلال تحديد ومتابعة تحقيق أهداف الجودة خلال الاتصالات الداخلية والخارجية وتنظيم المراجعة الداخلية.

سادساً: إدارة الموارد: توفير وضمان كفاءة الموارد البشرية والمادية اللازمة لتحقيق الجودة وما يتطلبه ذلك من حسن اختيار الأفراد وفقاً للمهارات والخبرات والمؤهلات المناسبة، مع ضرورة توفير التدريب اللازم وتقييم الأداء الدوري بالإضافة إلى توفير البنية التحتية كالمباني والتجهيزات والمعدات والخدمات اللازمة لتحقيق متطلبات المنتج .

سابعاً: تحقيق المنتج النهائي: يتضمن جميع أنشطة التخطيط للعمليات اللازمة لإنتاج السلع والخدمات، بدءاً بالتخطيط لتحقيق المنتج والاتصال بالعميل (متطلبات العملاء) ومراحل التصميم، وضبط عمليات الشراء من الموردين والتفتيش والفحص والتأكد من صلاحية عمليات الإنتاج وتوفير الخدمة والتحديد والتقصي والدراسة للمنتج والحفاظ عليه فالمخازن حتى تسليمه للعميل.

ثامناً: قياس والتحليل والتطوير: يتضمن جهود المنظمة نحو عملية التحسين المستمر في أنشطة وإجراءات العمل من خلال بيانات ومعلومات المرتردة، من قياس ومراقبة رضا العاملين والمراجعة الداخلية، ومراقبة العمليات والسلعة والخدمة، يتم تحليل تلك البيانات واتخاذ الإجراءات الوقائية والتصحيحية اللازمة لضمان مطابقة المنتج

3- مواصفات الإيزو 9000 إصدار 2008<sup>1</sup>.

3-1- نتائج مراجعة الإيزو 9000 إصدار 2009:

يتم مراجعة مواصفات عائلة الإيزو من قبل المنظمة الدولية للتقييس 'الإيزو' كل ثماني سنوات تقريباً وقد نشر مراجعة الإيزو 9001:2008 في 14 نوفمبر سنة 2008، إذ يشير رقم 2008 إلى سنة المراجعة، ويمكن تلخيص نتائج كالاتي:

(1) لقد حلت مواصفة الإيزو 2008/9000 محل مواصفة الإيزو 2000/9000 ولم تكن هناك مراجعة رئيسية في الحقيقة الذي حصل هو تبسيط بعض المصطلحات وبعض الكلمات/ صياغات المستخدمة في المواصفة بحيث أصبحت متطلبات المواصفة أكثر وضوحاً حسب مزاعم المنظمة.

(2) إبقاء الشهادات القديمة إيزو 2000/9000 صالحة لغاية 13 نوفمبر 2010، حيث تم إصدار شهادات جديدة الإيزو 2008/9001.

(3) يمكن للشركات المعتمدة حالياً للإيزو 2000/9000 تغيير شهاداتها إلى شهادة جديدة بعد إعادة تأهيل أو تدقيق رقابي ناجح.

← ويشير المهتمون أن المواصفة الجديدة (إصدار 2008) لا تتضمن تغييرات جوهرية مقارنة بإصدار 2000.

الجدول رقم (1): البنود الرئيسية للمواصفة ISO 9000/2008:

رقم البند	البند Clause	وصف محتوى البند
1	المجال/ النطاق Scope	يتحد عن المواصفة وكيف تطبق في المنظمات، مع ذكر أي متطلبات يتعذر تطبيقها، إن وجدت لأسباب تتعلق بطبيعة عمل المنظمة.
2	المرجع المعياري Normative Reference	وثيقة أخرى جنباً إلى جنب مع مواصفة الإيزو إصدار 2008/9000، أنظمة إدارة الجودة، أساسيات ومصطلحات.
3	المصطلحات والتعاريف Terms and definitions	يتناول هذا البند مصطلحات تعاريف المستخدمة في المواصفة.
4	المتطلبات العامة	يتناول المتطلبات العامة لنظام إدارة الجودة.
5	مسؤوليات الإدارة Management	يتناول المتطلبات التي تقع ضمن مسؤولية الإدارة ودورها في

<sup>1</sup> - بهجت عطية راضي، هشام يوسف عربي إدارة الجودة الشاملة المفهوم والفلسفة والتطبيقات، مرجع سبق ذكره.

responsibility	نظام إدارة الجودة.	
6	إدارة الموارد Resource Management	يتناول الاحتياجات اللازمة من الموارد بما في ذلك الأفراد والتدريب والتسهيلات و بيئة العمل
7	تحقيق المنتج Product realization	يتناول متطلبات إنتاج والمنتج والخدمة مثل التخطيط، التصميم، المشتريات و ضبط العمليات
8	القياس والتحليل والتحسين Measurements. Analysis and Improvement	تتاول مراقبة العمليات والتدقيق الداخلي ومراقبة وقياس والمنتج والعمليات.....

Source: [https://www.the9000store.com/basics\\_of\\_iso/html2/resources\\_20.html](https://www.the9000store.com/basics_of_iso/html2/resources_20.html)

### 3-2- استخدامات الإيزو 9000<sup>1</sup>

هناك أربعة استخدامات رئيسية لسلسلة مواصفات إيزو 9000 وهي :

1. تستخدم كمرشد لإدارة الجودة في الشركة والمنظمة.
2. تستخدم في عقد الاتفاقيات التعاقدية بين المجهز والزبون.
3. تستخدم في الحصول على موافقة الزبونوا إقرار مطابقة متطلبات الجودة.
4. تستخدم في الحصول على شهادة المطابقة مع متطلبات الإيزو 9000/2000 من هيئة التسجيل،

### 3-3- منافع تطبيق مواصفات الإيزو 9000<sup>2</sup>

تتلخص أهم منافع هذه المواصفات في الشركة كالاتي:

1. تأسيس نظام رسمي للجودة وطريقة توثيق ثابتة معاً يحسن الوضع التسويقي والتجاري.
2. توفير ميزة التنافسية للشركة والمساعدة على تلبية متطلبات الزبائن.
3. تخفيض عمليات التدقيق وضبط الجودة .
4. زيادة الطلب على المنتج.
5. زيادة الحصة السوقية.
6. تخفيض حالات عدم المطابقة للمواصفات.
7. تخفيض كلف الجودة بكافة أنواعها.<sup>3</sup>
- 8.

<sup>1</sup> - [https://www.the9000store.com/basics\\_of\\_iso/html2/resources\\_20.html](https://www.the9000store.com/basics_of_iso/html2/resources_20.html).

<sup>2</sup> عبد الكريم محسن صباح مجيد النجار، إدارة الإنتاج والعمليات دار الذاكر لنشر و التوزيع، العراق، الطبعة الرابعة، سنة 2012، صفحة 555.

<sup>3</sup> - عبد الكريم محسن، مجيد نجار، إدارة الإنتاج وعمليات، الذاكرة للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، سنة 2012، ص 574.

4- مواصفات الإيزو 9000 إصدار 2015:

مواصفات الإيزو 2015/9000 تم تحديثها لتعزيز مبدأ القيادة إدارة المخاطر، استمرارية الأعمال. الإصدار الجديد يسهل التكامل بين نظام الإدارة المتخلفة ويساعد المؤسسات على تحقيق متطلبات العملاء بشكل دائم، وكذلك لتلاءم التطورات العالمية والتكنولوجية مما يساعد في تحقيق أهداف المؤسسات وضمان استمرارية الأعمال.

منذ صدور معيار الإيزو 9001 لعام 2000 إلى يومنا هذا هناك تغيرات جذرية في تطور النظام بما نسميه (الثورة الصناعية الثانية)، وتماشياً مع تلك المتغيرات العالمية من تعديل المعايير الدولية وكانت على رأسها الإيزو 9001، حيث أن المؤسسات التي طبقت الإصدار الجديد ل2015 تحقق أعلى معدلات التكامل لتحقيقها توفقاً مع المتغيرات التي تطرأ يومياً على الأسواق العالمية، فركز إصدار إيزو 2015/9001 على منهجية القيادة وكذلك إدارة المخاطر والعمل على استمرارية الأعمال.

4-1- المصطلحات والمفاهيم المستحدثة في الإصدار الجديد:

ظهر عدد من المصطلحات في إصدار الجديد للإيزو 9000 لسنة 2015 نذكر منها:

- \* مصطلح المعلومات الموثقة بدلا من الوثائق والسجلات
- \* المزود الخارجي External Provider بدل عن المورد supplier
- \* قابلية التطبيق بدلا عن الاستثناء
- \* كما اختفت مصطلحات كانت موجودة في الإصدار الأخير مثل:
- \* دليل الجودة
- \* ممثل الإدارة

4-2- مبادئ نظام إدارة الجودة حسب إصدار 2015:

ترتكز الإيزو 9000 إصدار 2015 على 7 مبادئ تساعد المؤسسة على خلق القيمة للزبون باستمرار، وتسهل تطبيق نظام إدارة الجودة وهي كما يلي:

1- التركيز على الزبون:

الهدف الرئيسي لإدارة الجودة هو تلبية متطلبات الزبائن و السعي لتحقيق توقعاتهم، ويتحقق النجاح المستمر للمؤسسة عندما تحتفظ بثقة زبائنهم والأطراف المعنية وتتكيف مع احتياجاتهم الحالية والمستقبلية.

2- القيادة:

تحديد الرؤية أو المهمة واضحة من طرف قيادة قوية، وعلى مختلف المستويات، حيث يركز القادة على وحدة الهدف والاتجاه مع توفير الظروف التي تساعد العمال على المشاركة في تحقيق أهداف الجودة الخاصة بالمؤسسة.

### 3- مشاركة العمال:

إنه من ضروري أن يكون جميع العمال بالمؤسسة أكفاء ومشاركين في تقديم القيمة، وبالتالي تعزيز قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها.

### 4- منهجية العمليات:

يتم تحقيق نتائج متوافقة، ويمكن التنبؤ بها بطريقة أكثر فعالية وكفاءة عند فهم الأنشطة وإدارتها كعمليات مترابطة تعمل كنظام متماسك.

### 5- التحسين:

يعتبر التحسين أساساً للمؤسسة للحفاظ على مستوياتها الحالية للأداء، لتفاعل مع الظروف المتغيرة داخلياً وخارجياً ، ولخلق فرص جديدة، إذن فنجاح أي مؤسسة يعتمد على الرغبة المستمرة في التحسين

### 6- صنع القرار المبني على الأدلة:

القارات المبنية على التحليل وتقييم البيانات غالباً ما تؤدي إلى النتائج المرجوة، فالبيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة معقدة، فهي تولد المعلومات بدرجات متفاوتة من الموثوقية والدقة، وكلما استندت عملية صنع القرار إلى التحليلات، المناسبة للبيانات الموثوقة و الدقيقة، يتم اتخاذ قرارات أكثر موضوعية وفعالية.

### 7- إدارة العلاقات:<sup>1</sup>

تدير المؤسسات علاقتها مع الأطراف المعنية كالموردين لتحقيق الأداء المستدام.

الجدول رقم (02): أهم التعديلات في المبادئ بين الإيزو 9001 إصدار 2008 وإصدار 2015:

ISO9000/2015	ISO9000/2008
التركيز على العميل	التركيز على العميل
القيادة	مسؤولية الإدارة
مشاركة العاملين	مشاركة العاملين
التحسين	التحسين المستمر
منهجية العمليات	منهجية العمليات

<sup>1</sup> - المنظمة العالمية للتقييس، المواصفة الدولية إيزو 9001:2015، ص43

علاقات تبادل المنفعة مع الموردين	إدارة العلاقات مع الأطراف المعنية
/	بناء القرار

المصدر: المجلس السعودي للجودة، التغييرات في الإصدار الخامس من مواصفة إيزو 9000، ص 16.

#### 4-3 متطلبات نظام إدارة الجودة ISO9000:

يحدد ISO9000 متطلبات نظام إدارة الجودة في المؤسسة، مما يساعدها على تحقيق الكفاءة ورضا الزبائن.

**1\_ مجال التطبيق:** هذه المتطلبات القابلة للتطبيق في المؤسسات، بغض النظر عن نوعها وحجمها والمنتجات التي تقدمها:

**2\_ المواصفات المرجعية:** الإعلان عن الوثائق المرجعية لتطبيق المواصفة.<sup>1</sup>

**3\_ المصطلحات والتعاريف:** المصطلحات والتعاريف الواردة في تطبيق المواصفة ISO9000

**4\_ سياق المؤسسة:**

يتضمن العناصر التالية:

- تحدد القضايا الداخلية والخارجية ذات العلاقة بهدف توجيهه باستراتيجية المؤسسة، وهي موضحة الجدول التالي:

الجدول رقم (03): القضايا الداخلية والخارجية للمؤسسة

القضايا الخارجية	القضايا الداخلية
أصحاب المصالح، المساهمون، المنافسين، الاعتبارات البيئية، الجمهور العام، التأثير، السياسة.... الخ.	مشاركة العاملين، التدريب والتطوير، المهارات والكفاءات، الموارد المادية، منهجية الإدارة، السياسات المهمة، القيم.... الخ.

Source : NQA .ISO9001 :2015complémentationsguide

[https://www.nqa.com/medialibraries/nqa/nqa\\_media\\_library/P15](https://www.nqa.com/medialibraries/nqa/nqa_media_library/P15)

- فهم بحاجة احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية، وذلك بسبب تأثيرهم على قدرة المؤسسة على استمرار تقديم

السلع والخدمات التي تتوافق مع متطلبات الزبائن ومتطلبات القانونية المعمول بها.<sup>2</sup>

**5\_ القيادة:** تتضمن ما يلي:

<sup>1</sup>AFNOR System de management de la qualité requirment2015 P01.

<sup>2</sup> AFNOR systems de management de quality OP cit P02

**5-1 - القيادة والالتزام:** تظهر التزام الإدارة العليا من خلال:

- تحمل المسؤول عن فعالية نظام إدارة الجودة.
- ضمان مجموع متطلبات نظام إدارة الجودة مع مختلف العمليات المؤسسة.
- التأكد من أن نظام إدارة الجودة يحقق النتائج المرجوة منه.
- تشجيع التحسين المستمر.
- التركيز على احتياجات ورغبات الزبائن وتعزيز رضائهم<sup>1</sup>.

**5-2 - سياسة الجودة:** بحيث يجب أن تتوفر على العناصر التالية:

- تتناسب مع سياق المؤسسة وتوجهاتها الاستراتيجية.
  - توفير إطار عمليات يسمح بوضع أهداف واضحة للجودة.
  - تحتوي على التزام بالتحسين المستمر.
- 5-3:** تحديد المسؤوليات والصلاحيات والأدوار الخاصة بنظام إدارة الجودة والتكلف بها وتوضيحها داخل المؤسسة.

**6\_التخطيط:**

يتم من خلال:

- تحديد الفرص والتهديدات، والإجراءات المتخذة للتعامل معها.
- وضع أهداف للجودة، والتخطيط لكيفية تحقيقها.

**7\_دعم القرار:** يتضمن هذا المطلب العناصر التالية:

- المورد
- الكفاءة.
- التوعية.
- الاتصالات.
- المعلومات الموثقة.

**8-العمليات(تشغيل):**

يجب على المؤسسة القيام بتنفيذ وضبط مختلف العمليات الضرورية لتلبية متطلبات وخدمات الزبون

**9-تقييم الأداء:** ويتضمن ما يلي:

<sup>1</sup> - المنظمة العالمية للتقييس، مرجع سبق ذكره ص16

- رصد انطباعات الزبائن عن مدى رضاهم على منتجات وخدمات المؤسسة، مدى توافقها مع توقعاتهم.
- مراجعة وتدقيق نظام إدارة الجودة على فترات محددة، للتأكد م ملاءمته ومطابقته لمتطلبات المواصفة ISO9000 وتماشيه مع التوجيهات الاستراتيجية للمؤسسة.<sup>1</sup>

#### 10-التحسين:

#### المطلب الثالث: علاقة الإيزو 9000لأبالجودة:

#### 1- مفاهيم الجودة وأبعادها:

#### 1-1- مفهوم الجودة:

يرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualities) والتي تعني طبيعة الشخص أو الشيء وقد تباينت التعاريف وتعددت في إعطاء المعنى الحقيقي لهذه الكلمة، ولهذا سوف نستعرض بعض التعاريف التي سايرت تطور الجودة.

#### تعاريف الجودة:

- يقول J\_teboul للجودة بأنها قابلية إرضاء حاجات الشراء والاستعمال بأحسن تكلفة لتخفيض الخسائر وأفضل من المنافسين.<sup>2</sup>
  - أما الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة فعرفت بها بأنها: " عبارة عن مجموعة الخصائص والخصائص المتوفرة في المنتج والتي تعطي الكفاءة لتلبية الحاجات"
  - كما يعرفها "جوران" بأنها ملائمة المنتجات الاستخدام.<sup>3</sup>
  - ويعرفها "كروسبي" بتعريف يشترط فيه ثلاثة شروط لتحقيق الجودة:
- 1: الوفاء بالمتطلبات.
  - 2: انعدام العيوب.
  - 3: تنفيذ العمل بصورة صحيحة من أول مرة وكل مرة.
- وقد عرفت المنظمة الدولية للتقييس إيزو ISO "الجودة على أنها الدرجة التي تشبع بها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة من الخصائص الرئيسية محددة مسبقاً"

<sup>1</sup> - المنظمة العالمية للتقييس مرجع سبق ذكره، ص 34

<sup>2</sup> - يحيوي الهام، محاضرات مقياس إدارة الجودة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر \_باتنة، صفحة 9.

<sup>3</sup> - أحمد سيد مصطفى، إدارة الجودة الشاملة الإيزو 9000 دليل عصري للجودة والتنافسية مع ترجمة النصوص والمفاهيم وإرشادات المنظمة إيزو 2005، ص 15.

ومن هنا ومن خلال التعاريف السابقة يتضح بأنه الجودة مرتبطة أساساً بمدى إرضاء العميل وعليه يمكننا القول أن الجودة هي مدى قدرة أي منتج أو خدمة على مستوى معين من الإشباع لدى المستعملين، الذين يعتبرونه الحكم النهائي على المنتج أو الخدمة فهم يقررون فيما إذا كان المنتج محققاً لرغباتهم وملبياً لحاجاتهم أم لا.<sup>1</sup>

**الجدول رقم (04): الفرق بين المفهوم القديم والحديث للجودة.**

المفهوم القديم للجودة	المفهوم الحديث للجودة
المنافسة تحفز لأداء العمل المفضل	التعاون يساعد على أداء عملاء أكثر فعالية
في مقابل كل فائز هناك خاسر	كل شخص يستطيع الفوز
ارضي رئيسك	ارضي عميلك
يكتمل العمل إذا تم الوفاء بالمواصفات	التحسين الدائم رحلة لا تنتهي
الفحص والقياس يضمنان الجودة	كفاءة العمل والمشاركة في الرؤية والقيادة والتدريب الجيد كلها عوامل رئيسية لخلق الجودة
المخاطر والأخطاء أمور سيئة	المخاطر ضرورية وبعض الأخطاء حتمية عند ممارسة التحسين المستمر
بوسعك استكمال تعليمك	كل إنسان يضل يتعلم مدى الحياة
الأرباح قصيرة المدى أفضل	الإنجاز الهام معقداً يستغرق وقتاً

**المصدر :** لورييد دويينتر وكليير كرافورد، ترجمة عيد الواحد، إدارة الجودة، التقدمة والحكمة وفلسفة دينينج، مصر، الجمعية لنشر والمعرفة، ط 1، 1997، ص31.

**1-2-أبعاد الجودة:** إن اختلاف التعاريف المتعلقة بالجودة أدى إلى تحديد جملة من الأبعاد ويتم من خلالها تحديد مدى جودة السلع والخدمات، وبالرغم من تماثل أبعاد جودة السلعة أو الخدمة ، إلى أن الباحثين يجدون اختلافاً بين أبعاد الجودة وأبعاد السلعة

**1-2-1-أبعاد جودة السلعة:** هنالك ثمانية أبعاد للسلعة وهي:

**الأداء:** ويعبر عن الخصائص التشغيلية للمنتج فمثلاً بالنسبة لجهاز التلفزيون نجد اللون ووضوح الصورة أما بالنسبة للسيارة نجد السرعة الراحة استهلاك الوقود.

<sup>1</sup> - محمد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة إدارة الجودة والبيئة ISO14000/ISO9000 دار وائل لنشر، عمان، الأردن، الطبعة 2، 2005،

أما عن هذه الخصائص تمثل جودة عالية، بالنسبة للمستهلكين فإنه يتوقف على الرغبات والاتجاهات الشخصية لكل فرد.<sup>1</sup>

**المظهر:** ويشير إلى الخصائص الثانوية للمنتج أي الخصائص المحسوسة للسلعة وشكلها والإحساس بها ورونقها

**الاعتمادية:** يبين هذا البعد قابلية السلعة على أداء العمل الذي وجدت من أجله تحت ظروف تشغيلية محددة خلال فترة زمنية محددة.<sup>2</sup>

**التطابق:** ويعبر عن درجة المنتج (التصميم والأداء) مع مواصفات محددة ويضم هذا البعد عناصر داخلية وأخرى خارجية حيث انه في عملية الإنتاج تقاس درجة التطابق في حد معين أو نسبة الوحدات التي تحقق الأداء المطلوب، أما في مجال الاستخدام فيقاس بمعدل طلبات الخدمة أو المساعدة، معدل الإصلاحات خلال فترة الضمان

**قوة التحمل:** ويعبر عن القياس لعمر المنتج وله أبعاد اقتصادية وفنية هامة فمن الناحية الفنية تعرف قوة تحمل المنتج على أنها كمية الاستفادة منه قبل تدهور أدائه.

**إمكانية الخدمة:** ويشير هذا البعد إلى أنه في حالة وجود مشكل في المنتج فإنه يستفيد من إمكانية تصليحه وتعديله والاستفادة مرة أخرى منه.

**الجمالية:** وهو بعد شخصي مطلق للجودة ولا علاقة له بالوظيفة أو الأداء أو قوة التحمل ولكنه يهتم بالشكل أو التصميم وتشكيله الألوان التي يحتويها المنتج وهي خاضعة وتختص بالتحكم الشخصي للمستهلك ورغباته ويمكن تحقيق هذا البعد من خلال دراسة السوق ومعرفة ميولات ورغبات المستهلكين من خلال استطلاعات الرأي وذلك لتحديد الخصائص والسميات التي يجذبها المستهلك في فترة معينة

1. **الجودة المدركة:** ويعكس هذا البعد صورة المستهلك عن المنتج وسمعته أو حملات الدعاية و الإعلان وتعتبر هذه مقاييس شخصية،

إن هذه الأبعاد تعطي نطاقاً واسعاً عن مفاهيم الجودة، فبعضها يعتمد على قياس خصائص المنتج والآخر يعكس أفضليات المستهلك والبعض الآخر يعتمد على مقاييس موضوعية، والبعض الآخر يمثل خصائص ذاتية للمنتج وأخرى يمكن إضافتها إليه.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> سعيد بن عامر، استراتيجيات التغيير، مرجع سبق ذكره ص 343 - 344.

<sup>2</sup> محمد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة إدارة الجودة والبيئة ISO14000/ISO9000، مرجع سبق ذكره ص، 22

<sup>3</sup> سعيد بن عامر، استراتيجيات التغيير مرجع سبق ذكره 345 ص 347 - 348.

**1-2-2- أبعاد جودة الخدمة:** على غرار أبعاد جودة السلعة فإن لجودة الخدمة ثمانية أبعاد يجب أن تتضمنها.<sup>1</sup>

**الوقت:** المدة التي يقضيها المستهلك في الانتظار.

**دقة التسليم:** الالتزام بالتسليم في الأوقات المحددة.

**التعامل:** حسن معاملة الزبائن وذلك بالترحيب بهم.

**التناسق:** تسليم جميع الخدمات في نفس النمط للزبون.

**سهولة المنال:** إمكانية الحصول على الخدمة بسهولة.

**الدقة:** تجنب الأخطاء ومحاولة انجاز الخدمة بصورة كاملة وصحيحة من أول لحظة.

**الإتمام:** إنجاز جميع جوانب الخدمة بصورة كاملة.

**الاستجابة:** حل المشاكل التي يمكن أن تقع وذلك بسرعة تفاعل العاملين.

### 3- علاقة الإيزو بإدارة الجودة الشاملة:

لا شك أن كل المؤسسات على اختلافها تسعى دوماً لتحقيق قدر كبير من الجودة يغطي مختلف أنشطتها وأقسامها، وهذا النوع من الجودة يكمن أن نطلق عليه **الجودة الشاملة** ويختلف اختلافاً كبيراً عن شهادات الجودة إيزو والتي في الغالب تختص في مجال بعينه أو معيار ما سواء صحي أم صناعي أم خدمي أو ما إلى ذلك، وفيما يلي نوضح تفاصيل مبسطة لكلا النوعين:

### 3-1- تعريف إدارة الجودة:

تم التعريف على أنها إدارة الجودة الشاملة من طرف العديد من الباحثين والمفكرين في هذا المجال تعرف على أنها نشاطات التحسين المستمر التي يشترك بها جميع الأفراد العاملين في الشركة بجهود تكاملية شاملة من أجل تحسين الأداء المستمر في كل المستويات الإدارية في الشركة.

كما تعرف أيضاً على أنها فلسفة إدارية حديثة تأخذ نهج أو شكل نظام إداري شامل قائم على أساس إحداث تغييرات إيجابية وجذرية لكل شيء داخل الشركة حيث يشمل هذه التغييرات الفكر والسلوك والقيم والمفاهيم الإدارية ونمط القيادة الإدارية وغيرها وذلك من أجل تحسين كل المكونات الشركات وتطويرها للوصول إلى أعلى جودة في منتوجاتها بأقل تكلفة بهدف تحقيق أعلى درجة من الرضا لدى زبائننا عن طريق إشباع حاجاتهم

<sup>1</sup> محمد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة إدارة الجودة والبيئة ISO14000/ISO9000، مرجع سبق ذكره.

ورغباتهم على وفق ما يتوقعونه ، ويحظى هذا التوقع تماشياً مع إستراتيجية تدرك أن الرضا الزبون وهدف الشركة هدف واحد.<sup>1</sup>

### 3-2- تعريف الإيزو 9000:

هو مصطلح عام لسلسلة من المعايير التي تم وضعها من قبل الهيئة الدولية للمواصفات القياسية لتحديد أنظمة الجودة التي ينبغي تطبيقها على القطاعات الصناعية والخدماتية المختلفة.<sup>2</sup>

### 3-3 مقارنة نظام إدارة الجودة إيزو 9000 بنظام إدارة الجودة الشاملة:

هنالك الكثير م الباحثين في هذا الميدان يعتبرون في أبحاثهم ومقالاتهم نشأة إدارة الجودة إيزو 9000 ونظام إدارة الجودة الشاملة وفيما يلي سنتعرف على أوجه الاختلاف وأوجه التكامل بينهما:

#### أ\_ أوجه التكامل:<sup>3</sup>

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 مشارك العمال والتحسين المستمر والتركيز على الزبون.

#### ب\_ أوجه الاختلاف:<sup>4</sup>

إن نظام إدارة الجودة إيزو 9000 هو مقياس عالمي موحد للجودة مبني على أساس تحقيق رضا الزبون على منتجات وخدمات 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. إن نظام إدارة الجودة إيزو 9000 ليس بالضرورة أن يكون جزءاً من إستراتيجية الشركة بل نظام يركز بالضرورة على الإجراءات التشغيلية التقنية لصناعة منتج يطابق المواصفات العالمية، تحسين العمليات وفق إجراءات وقائية وتصحيحية تحدها الإدارة المختصة (قسم الجودة) أما نظام إدارة الجودة الشاملة فهي فلسفة إدارية تهدف إلى تطوير أداء الشركات الحالية لتحقيق الربح وتحسين موقعها التنافسي وفق إستراتيجية محورية وشاملة من

<sup>1</sup> - مجلة مينا للدراسات الاقتصادية، العدد 5 ، 2020، ص31.

<sup>2</sup> - مستويات الجودة (https://www.Jeddchedn.govesa /Devulder/iso)

<sup>3</sup> - مجلة مينا للدراسات الاقتصادية، العدد5، ص31

<sup>4</sup> hind abdullah.tqm/c\_kpip/quality control/data analyst ;2024/04/17.11:20h

خلال التزام الإدارة العليا بنشر ثقافة الجودة في ذهنية كل عامل بالشركة، الاستخدام الفعال للموارد المادية والبشرية والتحسين المستمر للعمليات والتطبيقات الإدارية والإنتاجية للأداء الكلي للشركة.<sup>1</sup>

الجدول رقم 05: سمات وخصائص إدارة الجودة الشاملة والإيزو 9000:

الإيزو 9000	إدارة الجودة الشاملة
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ليس من الضروري التركيز على العميل.</li> <li>- لا ترتبط باستراتيجية موحدة.</li> <li>- تهتم بالتركيز على النظم الفنية ونظم الإجراءات.</li> <li>- مشاركة العاملين ليس ضروري.</li> <li>- لا يلزم التركيز على التحسين المستمر لأنها تمثل مجرد قرار.</li> <li>- يمكن أن يكون التركيز جزئياً.</li> <li>- قسم الجودة هو المسؤول عن الجودة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- التركيز المطلق على العمل المستفيد من الخدمة الداخلية والخارجية.</li> <li>- ترتبط باستراتيجية المنظمة ككل.</li> <li>- تهتم بالتركيز على الفلسفة والمفاهيم والأدوات والأساليب.</li> <li>- تؤكد على مشاركة وحماس العاملين.</li> <li>- التحسين المستمر وتعميق مفهوم الجودة الكلية والعملية.</li> <li>- تعني بالمنظمة ككل بجميع إداراتها ووظائفها ومستوياتها.</li> <li>- كل فرد مسؤول عن الجودة.</li> </ul>

Source: hind abdullah.tqm/c\_kpip/quality control/data analyst

<sup>1</sup> - بن أحمد سعديّة، حنصال أبو بكر، شمة نوال، إدارة الجودة الشاملة نظام إدارة الجودة إيزو 9000، مفهومان متكاملان أم متعارضان، مجلد 03، العدد 05، 2020، ص 31-44.

المبحث الثاني: تطبيق نظم إدارة الجودة إيزو 9000 والحصول على شهادة المطابقة:

المطلب الأول: مراحل ودوافع تبني المؤسسات لنظم إدارة الجودة إيزو 9000.

1. مراحل تطبيق نظم إدارة الجودة إيزو 9000:

تسعى المؤسسات في الآونة الأخيرة في مختلف دول العالم لتطبيق نظام الإيزو 9000 بجودة عالية تساعد على تحسين أدائها وتحقيق رضا العملاء على منتجاتها وخدماتها وبالتالي زيادة القدرة التنافسية والزيادة في الأسواق وسنتطرق إلى المراحل التي تتبعها المؤسسات لتطوير نظام الجودة ليتوافق مع متطلبات الإيزو 9000 وبالتالي الحصول على شهادة المطابقة لنظم إدارة الجودة مع توضيح أهم الدوافع التي تدفع بالمؤسسات إلى تبني إدارة الجودة إيزو 9000.

تمر عملية تأهيل المؤسسة للحصول على شهادة المطابقة للمواصفة العالمية إيزو 9000 بمجموعة من

المراحل:

أولاً: مرحلة الإعداد والتحضير:

هي المرحلة الأولى التي يبنى عليها باقي المراحل حيث تعمل على وضع الخطة المستهدفة لتطبيق المواصفة العالمية إيزو 9001، وعليه لا بد أن تبدأ قوية بدعم الإدارة العليا وتنتهي بالقناعة التامة لدى العاملين بأهمية وإنشاء وتطبيق نظام الجودة 9001.<sup>1</sup>

ثانياً: مرحلة التقييم:

تعتمد هذه المرحلة على تقييم أداء المؤسسة من طرف لجنة الإدارة ويكون التقييم بتوفير المعلومات عن توافق نظام الجودة القائم بالمؤسسة مع متطلبات المواصفة الدولية إيزو 9001/2000 من خلال تحديد المجالات التي تحتاج إلى التحسين والتطوير اللازم المتوافق مع المتطلبات الواردة في المواصفة والتي ينشأ نظام الجودة وفق لها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - محمد سن رياض، دليل تأهيل المنظمات العربية لتطبيق نظام إدارة الجودة والمواصفات العالمية إيزو 900 ، إصدار 2000، مرجع سبق ذكره ، ص15

<sup>2</sup> - محمد حسن رياض، دليل تأهيل المنظمات العربية لتطبيق نظام إدارة الجودة والمواصفات العالمية إيزو 900 ، إصدار 2000 مرجع سبق ذكره، ص16.

**ثالثا: مرحلة التوثيق:**

تعتبر هذه المرحلة مرحلة أساسية في عملية تطبيق إدارة الجودة من خلال القيام بأنشطة التوثيق وقدرة قبول نظام الجودة وعليه فيعتبر التوثيق الدليل المادي من أجل التأكد من النظام المعمول به فالمؤسسة<sup>1</sup>.

**رابعا: مرحلة التطبيق:**

هي المرحلة الأهم من جميع المراحل إذ تعتبر كيفية تطبيق كيفية الجودة حيث يتم بموجبها تطبيق ما تم توثيقه من الإجراءات السابقة.

**خامسا: مرحلة التدقيق والمراجعة:**

تعد من المتطلبات الرئيسية لنظام إدارة الجودة إيزو 9001 ونعني بتدقيق الجودة تقييم مستقل لجودة الخدمة أو الخدمة من أجل تحديد ملاءمته للاستخدام ومطابقته للمعايير المحددة والغرض منه هو التغلب أو سيطرة على المشاكل أو العيوب خلال عملية الإنتاج<sup>2</sup>.

**سادسا: مرحلة التسجيل للحصول على شهادة المطابقة إيزو 9001:**

وهي مرحلة هامة بالنسبة للمنظمة، تأتي بعد انتهاء من توثيق النظام وتطبيقه، وتظهر المؤسسة من خلال هذه المرحلة لعملائها وللجهة المانحة بأنها تطبق نظام الجودة يتماشى مع متطلبات المواصفة إيزو 9000.

**سابعا: مرحلة الصيانة:**

بعد حصول المؤسسة على شهادة المطابقة فيجب عليها صيانة هذه الشهادة من خلال الحفاظ على نفس المستوى الذي حققته عند حصولها على هذه الشهادة ومن أجل التوافق مع مواصفة إيزو 9000<sup>3</sup>.

**2. دوافع وفوائد تطبيق نظم إدارة الجودة إيزو 9000:**

من أجل تبني الإيزو وهناك مجموعتين من الدافع، الأولى دوافع داخلية الثانية خارجية.

**أولا: الدوافع الداخلية:****التحسين الداخلي:**

بما أن نظام الإيزو يساهم في زيادة الإنتاجية والتقليل من التكاليف، لهذا تسعى المؤسسات إلى تطبيقه لأجل الحصول على منفعه.

<sup>1</sup> - محفوظ أحمد جودة، الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، مرجع سبق، ذكره ص 315.

<sup>2</sup> - حميد عبد النبي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة، مرجع سبق ذكره ص 83

<sup>3</sup> - محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات مرجع سبق ذكره، ص 317

**اعتبارات المسؤولية:**

غن الجهة المصنعة هي المسؤولة قانونا عن المنتج الذي تنتجه لهذا فهي تتعرض للمسائلة في حالة ما إذا لحق الزبون الضرر نتيجة حصول مشكلة أو خطأ ما وفي حالة وجود نظام موثق للجودة فإنه يساعد المؤسسة للدفاع عن نفسها والحفاظ على سلامة المنتج.<sup>1</sup>

**ثانيا: الدوافع الخارجية:**

- طلب الزبون وهو شرط أساسي لتطبيق مواصفات 9000 لأنه الدافع الرئيسي لدى الزبون لكي يقوم بعملية الشراء.

- الميزة التنافسية، يعد تطبيق نظام إيزو 9000 وحصولها على هذه الشهادة ميزة فيحد ذاتها ،لأنه يمكن من دخول الأسواق والحصول على حصص سوقية أكبر.<sup>2</sup>

**3\_ فوائد تطبيق نظم إدارة الجودة إيزو 9000:**

تتبنى المؤسسات نظام الإيزو 9000 رغبة في رفع حصصها السوقية محليا ودوليا، وهو ما يؤدي إلى تحقيق أرباحها وزيادة الإنتاجية ويمكن تصنيف فوائد الإيزو 9000 إلى ثلاثة فئات وهي كالتالي:

**أولا المؤسسات:** يترتب عن تبني نظام إيزو 9000 من قبل المؤسسة فوائد كثيرة أهمها:

- تجانس جودة الوحدات المنتجة من خلال تحسين الجودة.
- تخفيض التكاليف نتيجة الحد من المرفوضات، ومن أعمال التفتيش والاختبار، ومن الوحدات المعيبة، أي الحد من هدر الوقت والمواد.
- التركيز على متطلبات الزبائن، وتسليمهم منتجاتهم في الوقت المحدد نتيجة تحسين الإنتاجية للمؤسسة، زيادة فعالية الأنشطة التي يتم تنفيذها فيها.
- التقرب من الزبائن والمحافظة عليهم وذلك بتلبية حاجاتهم بشكل مستمر .
- تحسين جودة المواد الأولية المشتراة من قبل المؤسسة، من خلال التركيز على تقييم الموردين الفرعيين.
- تحسين حجم المبيعات في المؤسسة.

**ثانيا العاملون في المؤسسة:**

يمثل الجدول التالي فوائد تطبيق إيزو 9000 بالنسبة للعاملين في المؤسسة مع كيفية الحصول على هذه الفوائد من خلال متطلبات الإيزو 9000:

<sup>1</sup>- محمد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة إدارة الجودة والبيئة ISO14000/ISO9000، مرجع سبق ذكره، ص 61/59.

<sup>2</sup>محمد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة إدارة الجودة والبيئة ، ISO14000/ISO9000، مرجع سبق ذكره، ص 59/58

الجدول رقم 06: منافع الحصول على متطلبات الإيزو 9000.

ت	المنافع	كيفية الحصول عليها من خلال متطلبات ISO9000
1	يزودون العاملين بالوسائل التي تمكنهم مهامهم بالشكل الصحيح ومن المرة الأولى.	من خلال توفير الموارد المناسبة والتدريبات وتعليمات العمل والبيئة الصحية والدافعية.
2	يوفر وسيلة اللازمة لتعريف المهام الصحيحة وتحديدها بطريقة تؤدي إلى إعطاء نتائج صحيحة.	من خلال تخطيط الجودة ووضع الإجراءات والمواصفات والإرشادات التي تساعد العاملين على اختيار الشيء الصحيح لكي يقوموا بأدائه.
3	يوفر وسيلة لتوثيق خبرة المنظمة بطريقة مهيكلة وهذا يؤسس قاعدة لتدريب وتثقيف العاملين وبالتالي تحسين أدائهم	من خلال توفير مجموعة من الممارسات الرسمية الموثقة دليل الجودة والإجراءات وتعليمات العمل التي ينبغي إعادة النظر فيها بصورة مستمرة وإدامتها بإقائها قيد التنفيذ
4	يوفر دليل موضوعي يمكن استخدامه لإثبات جودة منتجات وخدمات المنظمة وأن عملياتها هي تحت ضبط المقيمين والزبائن أو من يمثلهم.	من خلال تحديد تعريف وإدامة سجلات جودة لكل عملية.
5	تخفيض حالات التوتر من خلال تحرير المدراء من التدخل المستمر في عمليات والمستويات الأدنى.	من خلال تزويد العاملين بالوسائل التي تمكنهم من ضبط عملياتهم.
6	المحافظة على جودة ثابتة للمنتجات أو الخدمات.	من خلال تحديد أي حالة لعدم التطابق أو الانحراف واتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية المناسبة.
7	يوفر وضوحا وشفافية للواجبات والمسؤوليات.	من خلال تحديد الوصف الوظيفي والصلاحيات والمسؤولية لكل فرد في الشركة.

المصدر: محمد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة إدارة الجودة البيئة ISO14000/ISO9000 مرجع سبق ذكره ص 64.

### ثالثا الزبائن:<sup>1</sup>

1. حصولهم على مستوى الجودة الذي يريدونه بشكل دائم ومستمر وبالتالي زيادة ثقة الزبون كالمنتجات وخدمات المؤسسة.
  2. وسيلة اختبار بين المؤسسات التنافسية عند دراسة العروض.
  3. وسيلة لتحديد مقدر نظام الجودة في المؤسسة على تصنيع منتجات تفي بالمتطلبات.
- إن العديد من المؤسسات وجدت أن تطبيق مواصفات إيزو 9000 أدى إلى تحسين أوضاعها من خلال تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية وخفض من عدم تطابق وزيادة من التسليم في الوقت المحدد وزيادة من رضا العملاء وأدى كل هذا إلى تحسين الأرباح وكل هذه الفوائد يتم تحقيقها من خلال الحصول على شهادة المطابقة الإيزو.

### المطلب الثاني: شهادات المطابقة وأهم الهيئات المناحة لها

#### 1/ تعريف المطابقة:<sup>2</sup>

شهادة المطابقة هي اعتراف صادر عن جهة اعتماد مستقلة، يقر بموجبها بأن المؤسسة ما قد حققت المتطلبات التي تتضمنها المواصفة المطبقة.

وكما يمكن تعريفها بأنها وثيقة تثبت أن المتطلبات الخصوصية المتعلقة بمنتج أو نظام أو خدمة أو شخص أو عملية تلبي المتطلبات المعينة.

من خلال ما سبق نستنتج أن المطابقة هي اعتراف رسمي من جهة معتمدة ومستقلة، وهي ضمان مكتوب على المنتج أو الخدمة أو النظام أو الفرد أو العملية متوافقة مع المتطلبات المعينة.

#### 2/ أنواع شهادات المطابقة:

1. مطابقة الخاصة بالأفراد: وتهدف إلى الاعتراف بالكفاءة المهنية لفرد ما في أدائه لعمله وفقا لمعايير محددة مسبقا.
2. مطابقة الخاصة بالمؤسسات: وتهدف إلى إثبات أن المؤسسات تطبق نظام الجودة مطابق لمواصفات مرجعية إيزو 9000.

<sup>1</sup> محمد عبد الوهاب، أنظمة إدارة الجودة والبيئة ISO9000/ISO14000، مرجع سبق ذكره، ص 64

<sup>2</sup> عبد الهادي مختار، تطبيق المواصفات الدولية إيزو 9000 أداة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية 2006/2007، ص 114.

3. المطابقة الخاصة بالمنتجات والخدمات: وتهدف إلى إثبات أن المنتج أو الخدمة مطابق للمواصفات أو مقاييس تقنية مسبقا وخاضعا لمراقبة صارمة.<sup>1</sup>

### 3/ أهم الهيئات المانحة لشهادة المطابقة:

إن بإمكان المؤسسات التي ترغب بالحصول على شهادة المطابقة الحصول على قائمة بجهات التسجيل ومنح الشهادات من هيئات المواصفات الوطنية المتواجدة بمكان عمل المؤسسة أو من خلال قائمة عالمية تنشرها منظمة الإيزو سنويا وتضم هذه القائمة الهيئات المانحة لشهادة المطابقة في مختلف دول العالم.

وتختص هذه الهيئات بمنح شهادة المطابقة مع متطلبات شهادة الإيزو 9000 وتعمل مباشرة مع المؤسسات التي تطلب التسجيل كما تعمل على تقييم نظام الجودة في المؤسسات إذ يتم على إثر هذا التقييم منح شهادة المطابقة كما تسهر على المتابعة الدورية وذلك للتأكد من استمرار المؤسسات والتزامها بما نصت عليه المواصفة ويتوجب على جهات التسجيل هذه أن تكون معتمدة رسميا وان لا تعمل في مجال الاستشارة إلى جانب التقييم إذ أن هناك تضارب واضح في المصالح ، حيث أن الإخلال بهذا الشرط يؤدي إلى الإخلال بأهم الشروط اللازمة بالاعتراف بالشهادة.<sup>2</sup>

ومن أشهر هذه الهيئات وأكثرها تعاملًا مع المؤسسات الجزائرية بحكم قرب المسافة مع الهيئات الأخرى نجد الجمعية الفرنسية لأمن الجودة (a f a q) association française d'assurance qualité بالإضافة إلى هذه الهيئة هناك هيئات أخرى كما يوضحه الجدول التالي:

<sup>1</sup> - عبد الهادي مختار، تطبيق المواصفات الدولية إيزو 9000 أداة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية 2006/2007 مرجع سبق ذكره، ص114.

<sup>2</sup> - حميد عبد النبي الطائي وآخرون، مرجع سبق ذكره، 137/138.

الجدول رقم 07: أهم الهيئات المانحة لشهادة المطابقة

العنوان	الدولة	اسم الجهة المانحة
London W4 AL·389 Cheswick high Raod	انجلترا	BSI Quality assurance(BSIQA)
90 Bumhamthorpe Road ،Sussex Center 300Mississanga Ontario ،West suite L5B3C3	كندا	Quality Management Institute (QMI)
UK، London SE1 1XF،70 Borough High st	انجلترا	Bureau VERITAS Quality International
Certification Department Kollegieve j6DK2990 Charlottelund	الدنمارك	Danish Standards Association
ATT(AKASAKA ،ISO Assessment center ، 2- Chome، FA- 22،TWIN TOWER) U Tokyo 107،Akasaka Minato-KU	اليابان	Japan Quality Assurance Organization (JQA)
S11382 StokholmST ،BOX 6455 Eriksgatan 115	السويد	SIS Certifiering (AB)
6800 EL ARNHEM،P.O BOX 9035	نيوزيلندا	NV KEMA
DUBLIN،GLASNEVIN	ايرلندا	National standards authority of Ireland (NSAI)
Burggrafenatrasse 6 R 10787 Berlin	ألمانيا	Deutche G esellschaft Zur Zwertifiziemn von management sustemen MBH (DQS)

المصدر: محمد حسين رياض، دليل تأهيل المنظمات العربية لتطبيق نظام إدارة الجودة: المواصفات العالمية إيزو 9000، الإصدار 2000، مرجع سبق ذكره، ص 55<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محمد حسين رياض، دليل تأهيل المنظمات العربية لتطبيق نظام إدارة الجودة: المواصفات العالمية إيزو 9000 إصدار 2000، مرجع سبق ذكره، ص 55.

## المبحث الثالث: التقييس في الجزائر والجائزة الجزائرية للجودة

## المطلب الأول: نشأة الجائزة الجزائرية للجودة:

## 1\_ الجائزة الجزائرية للجودة:

اقترحت لأول مرة الجائزة الجزائرية للجودة سنة 2000 وهذا في إطار برنامج حكومي لتطوير المؤسسات الجزائرية بالفعل تم إقرار هذه الجائزة بشكل رسمي بموجب المرسوم التنفيذي 02/05 المؤرخ في 06 جانفي 2002 حيث وضع تحت إشراف وزارة الصناعة والمناجم ممثلة بقسم الجودة والأمن الصناعي وتمثل الجائزة الجزائرية للجودة تشجيعا للمؤسسات وذلك من خلال تقديم مكافأة مالية قيمتها 2 مليون دينار بالإضافة إلى كأس استحقاق وشهادة شرفية تمنح سنويا لأحد المؤسسات التي تنشط على مستوى التراب الوطني.

وتسعى هذه الجائزة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها، دفع المؤسسات الجزائرية إلى التوجه نحو تطبيق الجودة الشاملة والترقية والاعتراف بمجهودات المؤسسات وتحفيزها للإشراك جميع العاملين في مشروع الجودة وإعطاء دليل مادي بأن الدولة تولي أهمية للمؤسسات التي تهتم بتطوير نفسها من خلال عامل الجودة.

## 2 - عناصر النموذج الجزائري للجودة:

إن عناصر النموذج الجزائري للجودة يتحدد من خلال عناصر التقييم التي تعتمدها اللجنة المختصة لمنح الجائزة للجودة وفق لهذه العناصر تمنح نقطة إجمالية لكل مؤسسة مشاركة تمكنها من أن تصنف مع نظرياتها من المؤسسات المرشحة.

إجابة مرضية تمنح نقطة تتراوح ما بين 80 إلى 100% من مجموع النقاط المخصصة للمعيار.

إجابة جيدة تمنح نقطة تتراوح ما بين 60 إلى 80% من مجموع النقاط المخصصة للمعيار.

إجابة متوسطة تمنح نقطة تتراوح ما بين 30 إلى 60% من مجموع النقاط المخصصة للمعيار.

إجابة غير كافية تمنح نقطة تتراوح ما بين 0 إلى 30% من مجموع النقاط المخصصة للمعيار.

معايير الجائزة الجزائرية للجودة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مصطفى يونس، سعد مرزوق النموذج الجزائري للجودة ودوره في تحسين الجودة في المؤسسات الجزائرية.

الجدول رقم 08: معايير الجائزة الجزائرية للجودة.<sup>1</sup>

المحاور	العوامل	التنقيط
1	استعداد الإدارة العليا	120 نقطة
2	الإستراتيجية والأهداف	80 نقطة
3	الأدوات والإصغاء للزبون	200 نقطة
4	التحكم في الجودة	120 نقطة
5	قياس الجودة	100 نقطة
6	تحسين الجودة	80 نقطة
7	مشاركة العاملين	100 نقطة
8	النتائج	200 نقطة

المصدر: المسعود ربيع، متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في ظل قيادة إبداعية، دراسة حالة، بنك البركة، أطروحة دكتورة غير منشورة، علوم اقتصادية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2013 - 2014، صفحة 43.

أما في ما يخص المؤسسات الحائزة على الجائزة الجزائرية للجودة التي تحصلت على هذه الجائزة نوضحها من خلال الجدول التالي:<sup>2</sup>

الجدول رقم (01-09): المؤسسات الحاصلة على الجائزة الجزائرية للجودة الجزائرية 2005-2019 :

السنة	الطبعة	المؤسسات الحاصل على جائزة الجودة الجزائرية
2005	03	المؤسسة الوطنية لإنتاج المسامير والحنفيات BCR <sup>3</sup>
2006	04	المؤسسة الوطنية للأملاح بقسنطينة ENASEL
2007 <sup>4</sup>	05	المؤسسة العمومية لتجهيزات البنى التحتية المعدنية ELRIME
2008	06	مؤسسة النقل والتجهيزات الصناعية والإلكترونية TRANSMEX

<sup>1</sup> - المسعود ربيع، متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في ظل قيادة إبداعية، دراسة حالة، بنك البركة، أطروحة دكتورة غير منشورة، علوم اقتصادية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2013 - 2014، ص 43.

<sup>2</sup> - مجلة الدفاتر الاقتصادية، المجلد رقم 11 العدد 02 سنة 2020، ص 101/87.

<sup>3</sup>

<sup>4</sup> المصدر: مصطفى يونسى، سعد مرزق، النموذج الجزائري للجودة ودوره في تحسين الجودة في المؤسسات الجزائرية، مقال علمي

مؤسسة ميناء بجاية	07	2009
المؤسسة الوطنية للدهون ENAP	08	2010
مجمع بن حمادي للصناعات منزلية والإلكترونية CONDOR	09	2011
شركة أوعمران للخزف الغزوات.	10	2012
شركة ENIEM	11	2013
مؤسسة كنفار للأترفلوروس لإنتاج الجبس_وهران_	12	2014
منشأة السكك الحديدية ايفراري فرع تابع لشركة الوطنية للسكك الحديدية(مخابر برفينوس)	13	2015
شركة ENIEM	14	2016
مؤسسة كوندور .	15	2017
شركة الإسمنت لعين كبير مجمع الصناعي للإسمنت الجزائر _سطيف_	16	2018
شركة سيتال لصناعة وصيانة عربات طرمواي الجزائر العاصمة	17	2019

المصدر: مصطفى يونسى ,سعد مرزق ,النموذج الجزائري للجودة ودوره في تحسين الجودة في المؤسسات الجزائرية ,مقال علمي.

#### 4\_الهيئات والمنظمات المختصة بالتقييس في الجزائر:<sup>1</sup>

أنشأ المشرع الجزائري هيئات مختصة و أوكل إليها مهام تنفيذ السياسة الوطنية للتقييس التي كانت مستتدة للمعهد الوطني للملكية الصناعية وقد نص على هذه الأجهزة بموجب المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 464/05 المتعلق بتنظيم التقييس وسيره والتي جاء فيها عدد أجهزة التقييس:

- المجلس الوطني للتقييس.
- المعهد الجزائري للتقييس.
- اللجان التقنية الوطنية.
- الهيئات ذات النشاطات التقييسية.
- الوزارات ضمن نشاطاتها في إعداد اللوائح الفنية.

<sup>1</sup> \_المجلة الجزائرية لقانون الأعمال المجلد 02\_ العدد01\_ ديسمبر 2021.

حيث يعود الفضل لهذا الهيئات في اعتما العديد من المقاييس والمواصفات بهدف تحقيق جودة السلع والخدمات حماية المستهلك وبالتالي منافسة الأسواق العالمية وعليه سنتناول هذه الهيئات مع بيان الدور الرقابي الذي تؤديه في مجال حماية المستهلك.

### 1. المجلس الوطني للتقييس:

أنشئ المجلس الوطني للتقييس بموجب نص المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 464/5 المذكور سابقا، كجهاز للاستشارة والنصح وذلك باعتباره مكلف باقتراح السياسة الوطنية للتقييس حيث يلعب لهذه الصفة دورا مهما في حماية صحة وأمن المستهلك ومصالحه وفي سبيل أداء دوره الرقابي في مجال حماية المستهلك باعتباره جهاز استشاري فقد خصه المشرع بتشكيل متنوعة.

حيث يعين أعضاء المجلس الوطني للتقييس بقرار من الوزارة المكلف بالتقييس لمدة ثلاث سنوات قابلة للتجديد بناء على اقتراح السلطة أو الجمعية التي ينتمون إليها بحكم كفاءتهم، أما اختصاصاته فتتخصر على اقتراح الاستراتيجيات والتدابير الكفيلة بتطوير النظام الوطني للتقييس وترقيته وتحديد الأهداف المتوسطة والبعيدة المدى في مجال التقييس دراسة مشاريع البرامج الوطنية للتقييس ومدى مطابقة ومن أجل أداء المجلس لمهامه يمكنه الاستعانة بأي شخص له المؤهلات الكافية لإفادته وفي كل نهاية لكل سنة يقدم الوزير المكلف بالتقييس حصيلة نشاطات هذا إلى رئيس الحكومة.

### 2. المعهد الجزائري للتقييس:

أنشئ المعهد الجزائري للتقييس بموجب المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 69/98 المتضمن إنشاء المعهد الجزائري للتقييس ويحدد قانونه الأساسي وهو عبارة عن مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري يتمتع بالشخصية القانونية والاستقلال المالي ، يتولى المعهد إعداد البرنامج الوطني للتقييس تطبيقا للسياسة المقترحة من قبل المجلس الوطني للتقييس، وعلى هذا الأساس يقوم بإعداد المواصفات الجزائرية ونشرها وتوزيعها جمع وتنسيق جميع الأشغال في التقييس التي شرعت في انجازها الهياكل الموجودة أو الهياكل الملزم إحداثها لهذا الغرض، واعتماد علامات المطابقة للمواصفات الجزائرية وطابع الجودة ومنح تراخيص لاستعمال هذه العلامة مع مراقبة استعمالها في إطار التشريع المعمول به، ترقية الأشغال، أبحاث والتجارب و تهيأت منشآت الاختبار لإعداد المواصفات وضمان تطبيقها

### 3. الهيئات ذات النشاطات التقييسية و الوزارات:

جاء في نص المادة 11 من المرسوم التنفيذي رقم 464/05 سابق الذكر، بأن الهيئات ذات النشاطات التقييسية هي "كل كيان" والمقصود بالكيان: كل تنظيم سواء كان حائزا على الشخصية المعنوية أم لا ومن قبل

هذه التنظيمات الأشخاص المعنية(المعنوية العامة/ الخاصة )، نظرا لما تتوفر عليه من إمكانيات باعتبار أن القيام بالنشاط التقييسي ليس بالأمر الهين ويستحيل على الشخص الطبيعي بالقيام بدراسات على المواد الغذائية للوصول إلى مستوى يمكنه من وضع مواصفات ومقاييس قطاعية على غرار ما تقدمه المنظمة العالمية للمواصفات إيزو ويشترط المشرع إثبات الكفاءة التقنية لتنشيط الأشغال في مجال التقييس والالتزام بالمبادئ المنصوص عليها فالمعاهدات الدولية الخاصة بهذا الشأن حتى يتحصل على الاعتماد واعتماد هذه الهيئات بمقرر من الوزير المكلف بالتقييس ويكون ذلك بناء على رأي المدير العام الجزائري للتقييس والملاحظ أن الوزير ملزم بأخذ رأي مدير المعهد.<sup>1</sup>

### خلاصة الفصل:

هناك العديد من الفوائد التي تحقيقها من خلال الحصول على شهادة الايزو 9000:

- تحسين جودة المنتجات والخدمات وتقليل الأخطاء والتكاليف.
- زيادة رضا العملاء والثقة في المنظمة .
- زيادة الإنتاجية والكفاءة التشغيلية .
- تحسين الانضباط التنظيمي وتوثيق الإجراءات .
- تحسين الاتصالات الداخلية والخارجية.
- تحسين الميزة التنافسية والوصول إلى أسواق جديدة.
- تحسين الروح المعنوية للموظفين وتطوير مهاراتهم.
- تحسين الإدارة والتخطيط الاستراتيجي .
- تحسين الامتثال للوائح والمتطلبات القانونية.

ومع ذلك قد لا تكون شهادة الايزو 9000 ضرورية دائما لتصدير المنتجات ,لذا يجب على المصدرين

دراسة الفوائد الداخلية والخارجية بعناية قبل البدء في عملية الحصول على الشهادة .

<sup>1</sup> المجلة الجزائرية لقانون الأعمال ، المجلد 2 العدد1 ديسمبر 2021.

# الفصل الثاني

واقع تبني نظم إدارة الجودة إيزو 9000

**تمهيد**

يختلف اعتماد أنظمة إدارة الجودة ISO 9000 في العالم و العالم العربي وفي الوطن العربي تكمن أهمية الحصول على شهادة الايزو 9000 في تحقيق معايير الجودة .

كما تشير الزيادة العالمية في شهادة SO9000 إلى الاتجاه المتزايد نحو معيار إدارة الجودة ISO9000 هي مجموعة معايير عالمية أساسية تركز على أنظمة إدارة الجودة، يعد الحصول على شهادة SO9000 أمراً بالغ الأهمية ضمن هذه السلسلة القياسية، مما يعكس التزام المنظمة بإدارة الجودة.

يوضح تاريخ SO9000 تطوره وتأثيره على ممارسات ضمان الجودة، يعكس صمود هذه الشهادة التركيز العالمي على الجودة وأنظمة الإدارة الموحدة.

## المبحث الأول: تطور شهادات المطابقة إيزو 9001:

لقد شهد تطور شهادات المطابقة ISO9000 تغيرات بمرور الوقت, في البداية ركزت شهادات ISO9000 على أنظمة إدارة الجودة ومع ذلك توسعت سلسلة ISO 9000 لتشمل معايير مختلفة ضمن نظام إدارة الجودة, مع كون ISO 9000 هو الأكثر شمولاً, والذي ينطبق على الشركات العاملة في مجال التصميم و التطوير و الخدمات .

معايير ISO 9000 ليست مواصفات المنتج ولكنها تحدد أساسيات نظام إدارة الجودة, مع التركيز على جوانب مثل اكتشاف الأخطاء, وتدريب الموظفين, والتوثيق, ومراقبة البيانات, ويعكس هذا التطور التحول نحو تفسيرات موحدة ومتطلبات محددة ضمن سلسلة ISO 9000, مع التأكيد على أهمية تقييم الخبراء والتدريب من أجل التنفيذ الفعال .

## المطلب الأول: التزايد العالمي لشهادات المطابقة إيزو 9001:

يتعلق تطور شهادة المطابقة ISO9000 بمعيار الجودة الدولية, خلال الفترة 2015-2022, شهدت الشهادة تطوراً ملحوظاً في عام 2015 كانت الشهادة تعتبر مهمة لشركات الراغبة في تحسين جودة منتجاتها وخدماتها, بحلول عام 2022 أصبحت شهادة ISO9000 أكثر انتشاراً وتبنياً على مستوى العالم, حيث أدرجت العديد من الشركات هذه الشهادة كجزء أساسي من إستراتيجياتها لضمان الجودة وتحقيق التميز التنافسي .

جدول رقم 10: تطور عدد المؤسسات الحاصلة على شهادة الإيزو 9001 في مختلف دول العالم في الفترة من 2015 إلى 2022.<sup>1</sup>

السنوات	تطور عدد المؤسسات الحاصلة على الشهادة
2015	1034180
2016	1105937
2017	1055028
2018	878664
2019	883521
2020	916842
2021	1024674
2022	1265216

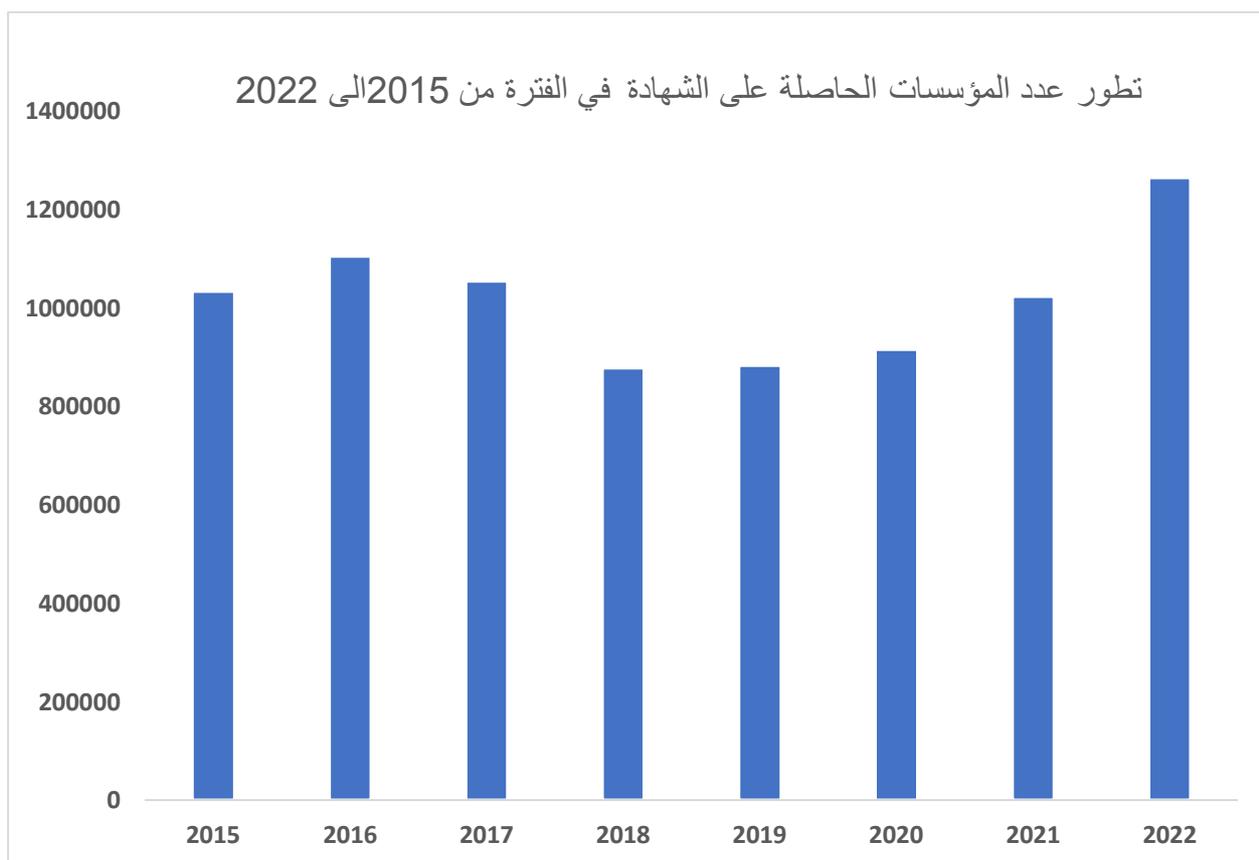
المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على:

(The iso survey of management system standard certification (data per country and sector), (1999\_2017), (iso 9001 Africa) & (2018/2019/2020).

<sup>1</sup> The iso survey of management system standard certification (data per country and sector), (1999\_2017), (iso 9001 Africa)& (2018/2019/2020

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكثر تطور عدد المؤسسات الحاصلة على شهادة المطابقة ISO9001 في مختلف دول العالم في تزايد مستمر مقارنة بالسنوات الفارطة حيث وصل عدد المؤسسات الحاصلة على الشهادة إيزو 2015/9001 في سنة 2022 إلى 1265216 حيث يعتبر هذا الرقم قياسي ودليل على وعي المؤسسات بمدى ضرورة وأهمية هذه الشهادة , وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

**الشكل رقم 01 :** منحى بياني يمثل تطور عدد المؤسسات الحاصل على شهادة المطابقة إيزو 9001 في مختلف دول العالم في الفترة (2015-2022)



المصدر من إعدادنا بناءً على معطيات الجدول الأول

## المطلب الثاني: تطور شهادات المطابقة في الوطن العربي ( 2015-2022 )

لقد شهد تطور شهادة المطابقة ISO9001 العالم العربي تأثيراً كبيراً على أنظمة إدارة الجودة. تضمنت شهادة ISO9001 أن تلبية المؤسسات المعايير الدولية لضمان الجودة. تتضمن عملية الاعتماد هذه تقييماً صارماً وامتثالاً لمعايير ISO، مما يعزز جودة المنتج والكفاءة التنظيمية. وفي المنطقة العربية، أصبحت شهادة ISO9001 أداة حيوية لإظهار الالتزام بالجودة والتحسين المستمر.

## جدول رقم 11: تطور شهادات المطابقة في الوطن العربي في الفترة من 2015 إلى 2022.

السنوات الدولة	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	الإجمالي
الجزائر	569	543	458	509	499	477	400	449	3904
مصر	2484	2687	2116	1936	2271	1839	2010	3140	18483
المغرب	969	1524	857	921	1066	1099	1083	1049	8295
تونس	998	1023	811	938	1105	1077	897	903	7653
قطر	682	809	785	625	827	887	982	1544	7141
السعودية	3024	2353	2233	1796	2206	1988	1883	3898	19381
الإمارات	4945	4682	3876	3311	3839	3625	3627	5327	33232
الكويت	344	407	427	498	587	584	467	739	3626
لبنان	631	482	539	621	576	529	484	501	4363
عمان	538	579	667	511	636	587	518	842	4878
الإجمالي	15184	15089	12769	11666	13612	12692	12351	18392	111755

المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على:

(The iso survey of management system standard certification (data per country and sector), (1999\_2017), (iso 9001 Africa) & (2018/2019/2020).

من خلال معطيات الجدول أعلاه أن الإمارات العربية المتحدة تحتل الصدارة في الوطن العربي حصولا

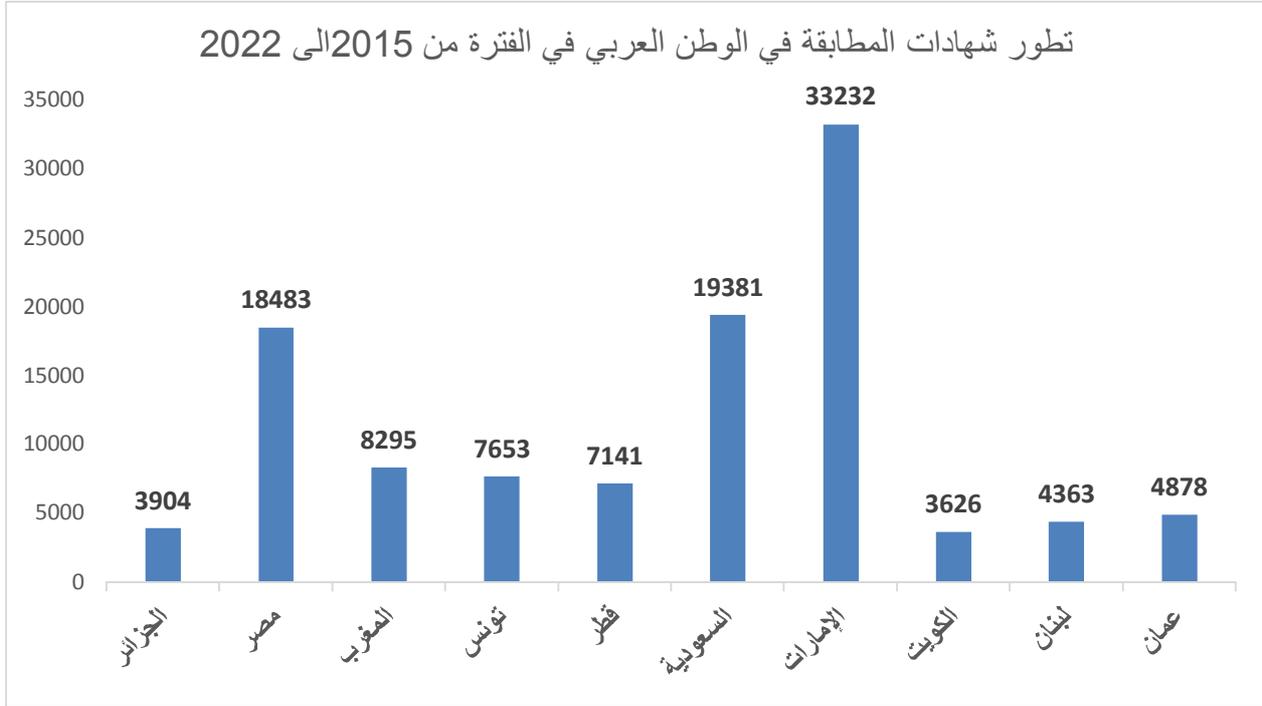
على شهادة المطابقة إيزو 9001 خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2015 إلى 2022 تليها السعودية ب عدد

شهادات المطابقة ممنوحة بإجمالي 19381 مؤسسة ثم مصر ب 18483 أما الجزائر فاحتلت المرتبة التاسعة

عربيا من حيث عدد الشهادات الممنوحة.

وتشير البيانات إلى أن الدول العربية لا تزال متخلفة في اعتماد نظام إدارة الجودة إيزو 9000 مقارنة بدول العالم والنسب المرصودة قليلة هذا ما يعكس عدم اهتمام المؤسسات العربية بنظم إدارة الجودة.

الشكل رقم 02 : أعمدة بيانية توضح تطور شهادة المطابقة في الوطن العربي.



### المطلب الثالث: تطور شهادة المطابقة في إفريقيا ( 2015-2022 )

تطور شهادة المطابقة ISO 9001 إفريقيا يظهر تزايداً ملحوظاً في السنوات الأخيرة، مدفوعاً بزيادة الوعي بأهمية معايير الجودة العالمية وتأثيرها الإيجابي على الأعمال التجارية. شركات عديدة في جنوب إفريقيا، على سبيل المثال، تستفيد من شهادة ISO 9001 لتحسين رضا العملاء وتعزيز سمعتها التجارية من خلال التزامها بمعايير جودة صارمة ومتواصلة في دول شمال إفريقيا مثل المغرب، تعتبر شهادة ISO 9001 أساسياً لتعزيز الثقة في السوق، حيث تتبنى شركات كبيرة هذه الشهادة لتعزيز جودة منتجاتها وخدماتها وضمان التزامها بالمعايير الدولية كذلك، شركات في مناطق أخرى من القارة مثل السنغال وساحل العاج بدأت في تبني معايير ISO 9001 لتطوير أنظمة إدارة الجودة لديها، مما يساعد في فتح أسواق جديدة وزيادة التنافسية بشكل عام، تسهم شهادة ISO 9001 في تحسين العمليات الداخلية للشركات، وتضمن توفير منتجات وخدمات تلبي توقعات العملاء بانتظام، وتساعد في تحقيق فوائد ملموسة مثل تحسين الكفاءة التشغيلية وتخفيض التكاليف عبر تقليل العيوب وإعادة

جدول رقم 12: تطور شهادات المطابقة في إفريقيا في الفترة من 2015 إلى 2022.

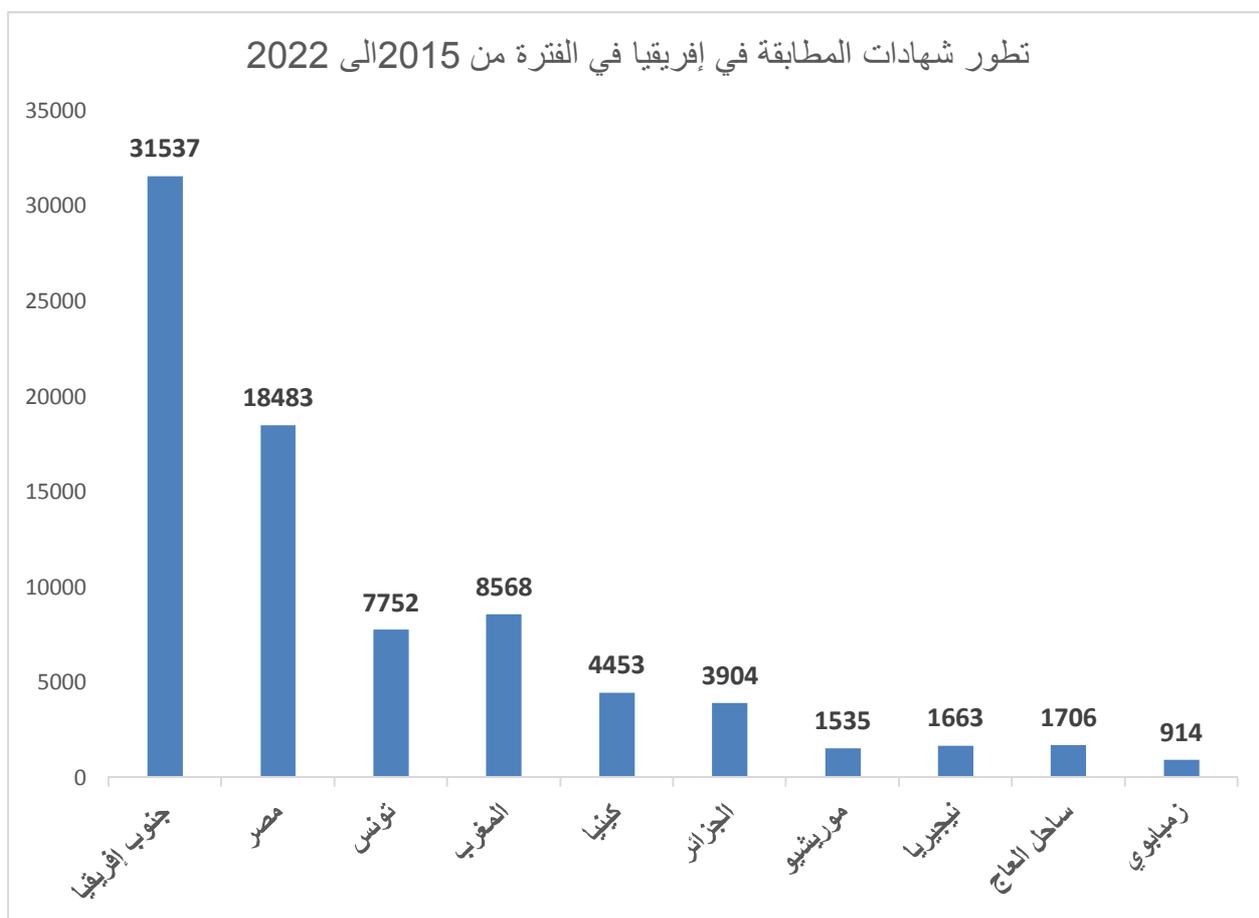
الدول	جنوب إفريقيا	مصر	تونس	المغرب	كينيا	الجزائر	موريشيو	نيجيريا	ساحل العاج	زمبابوي	السنوات
2015	4346	2484	998	969	656	569	239	59	162	130	
2016	4761	2687	1023	1524	675	543	237	79	174	140	
2017	4255	2116	811	857	593	458	203	92	206	149	
2018	3275	1936	938	921	554	509	185	85	179	128	
2019	3464	2271	1105	1066	442	499	198	77	218	155	
2020	3399	1839	1077	1099	456	477	178	77	227	6	
2021	3581	2010	897	1083	530	400	138	480	254	13	
2022	4456	3140	903	1049	547	449	157	714	286	193	
المجموع	31537	18483	7752	8568	4453	3904	1535	1663	1706	914	

المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على:

(The iso survey of management system standard certification (data per country and sector), (1999\_2017), (iso 9001 Africa) & (2018/2019/2020).

بالرجوع إلى البيانات الجدول أعلاه والذي تضمن ترتيب أفضل عشر دول افريقية من حيث حصولها على شهادة المطابقة إيزو 9001 في الفترة الممتدة من 2015 لا إلى 2022 نلاحظ أن جنوب إفريقيا تتصدر الدول الإفريقية بتحصيلها على أكبر عدد من شهادات المطابقة بواقع 31537 شهادة لتليها مصر ثم المغرب ثم تونس وكينيا, كما نلاحظ أن الجزائر تحتل المرتبة السادسة إفريقيا من حيث حصولها على هذه الشهادة حيث بلغ عددها سنة 2022 3904 شهادة مطابقة يمكننا القول أن الجزائر والمؤسسات الجزائرية لا تزال ضعيفة في اعتماد أنظمة إدارة الجودة مقارنة بالدول الإفريقية.

الشكل رقم 03: يمثل تطور شهادات المطابقة في إفريقيا في الفترة ما بين (2015\_2022).



## المبحث الثاني: مقارنة تطور شهادات المطابقة في الجزائر

يعكس نمو وتطور شهادات ISO9001 في الجزائر والعالم العربي وإفريقيا من 2015 إلى 2022 اتجاهات إقليمية وعالمية مهمة.

حيث شهد اعتماد شهادة ISO9001 في الجزائر نموا ثابتا. لقد أدركت المؤسسات في مختلف القطاعات بشكل متزايد فوائد تطبيق معايير ISO9001 لتعزيز كفاءتها التشغيلية، وتحسين رضا العملاء، والوصول إلى الأسواق الدولية .

تتضمن العملية عادة تدريباً مكثفاً وتدقيقاً وامتنالاً لمعايير إدارة الجودة الدولية، مما يساهم في تحسين العمليات التجارية والمزايا التنافسية.

أما بالنسبة للعالم العربي في جميع أنحاء العالم العربي، كانت هناك زيادة ملحوظة في شهادات ISO9001.

وقد قادت دول مثل الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية ومصر الطريق، حيث تسعى الشركات في مجالات التصنيع و الخدمات والقطاعات الحكومية إلى الحصول على شهادات إدارة الجودة لتعزيز مصداقيتها وأدائها.

هذا الاتجاه مدفوع بمزيج من الأطر التنظيمية ومتطلبات السوق والهدف الاستراتيجي المتمثل في التوافق مع معايير الجودة العالمية .

أما بالنسبة للسياق الإفريقي الأوسع، كانت جنوب إفريقيا رائدة بارزة في شهادات ISO9001، حيث تبنتها العديد من الشركات كمعيار لتعزيز قدرتها التنافسية في السوق والكفاءة التشغيلية وقد شهدت القارة ككل زيادة تدريجية في الشهادات، حيث أبدت الشركات في نيجيريا وكينيا وغانا أيضا اهتماما متزايدا. يتم دعم هذا النمو من قبل هيئات إصدار الشهادات المحلية والدولية التي تعمل على تحسين الوعي وتنفيذ معايير الإيزو .

عند مقارنة الجزائر بالعالم العربي الأوسع وإفريقيا، فإن نمو الجزائر في شهادات إيزو 9001 يتماشى مع الاتجاهات الإقليمية ولكن على نطاق أصغر مقارنة بالدول الرائدة في العالم العربي وجنوب إفريقيا .

حيث أن معدل تبني في الجزائر اخذ في الارتفاع لكنه لازال متخلفا عن كبار المتبنيين في المنطقة.

ومع ذلك، يشير هذا الاتجاه إلى مسار إيجابي حيث تدرك المزيد من الشركات الجزائرية فوائد الشهادات لتحسين الجودة والوصول إلى أسواق جديدة، بشكل عام شهدت الفترة من 2015 إلى 2022 زيادة عالمية في الإيزو 9001 الشهادات مدفوعة بالحاجة إلى أنظمة إدارة الجودة الموحدة لتلبية متطلبات الأعمال ومتطلبات التنظيمية الدولية .

المطلب الأول: تطور شهادات المطابقة في الجزائر والوطن العربي (2015 - 2022)  
الجدول رقم 13: تطور شهادات المطابقة في الجزائر و الوطن العربي (2015 - 2022)

السنوات	تطور عدد المؤسسات الحاصلة على الشهادة في الجزائر	تطور عدد المؤسسات الحاصلة على الشهادة في الوطن العربي
2015	569	15184
2016	543	15089
2017	458	12769
2018	509	11666
2019	499	13612
2020	477	12692
2021	400	12351
2022	449	18392

المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على:

(The iso survey of management system standard certification (data per country and sector), (1999\_2017), (iso 9001 Africa) & (2018/2019/2020).

ومن الجدول أعلاه نلاحظ أن معدلات تطور شهادات المطابقة في الجزائر مقارنة ببقية دول الوطن

العربي تعتبر قليلة أو تكاد تكون معدومة، ولعل السبب في ذلك هو أن الجزائر من الدول النامية و لا يوجد فيها الكثير من المؤسسات الاقتصادية رغم الجهود المبذولة فيها من اجل ذلك.

المطلب الثاني: تطور شهادات المطابقة في الجزائر و إفريقيا (2015 - 2022)

الجدول رقم 14 تطور شهادات المطابقة في الجزائر و إفريقيا للفترة من 2015\_2022

السنوات	تطور شهادات المطابقة في الجزائر	تطور شهادات المطابقة في إفريقيا
2015	569	10612
2016	543	11704
2017	458	11843
2018	509	9740
2019	499	8710
2020	477	8835
2021	400	9386
2022	449	11894

المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على:

(The iso survey of management system standard certification (data per country and sector), (1999\_2017), (iso 9001 Africa) & (2018/2019/2020).

على مستوى القارة الإفريقية، ومقارنة بتطور نسب عدد شهادات المطابقة الممنوحة في الجزائر هنالك فارق ملحوظ بشكل كبير وهذا ما يظهر في المعطيات أعلاه، يعود ذلك الى نقص الوعي بضرورة تبني نظام إدارة الجودة وقلّة الرقابة الداخلية والخارجية.

### المطلب الثالث مقارنة تطور شهادات المطابقة في الجزائر والوطن العربي وإفريقيا (2015\_2022)

الجدول رقم 15: مقارنة تطور شهادة المطابقة في الجزائر والوطن العربي وإفريقيا.

السنوات	تطور شهادات المطابقة في الجزائر	تطور شهادات المطابقة في الوطن العربي	تطور شهادات المطابقة في إفريقيا
2015	569	15184	10612
2016	543	15089	11704
2017	458	12769	11843
2018	509	11666	9740
2019	499	13612	8710
2020	477	12692	8835
2021	400	12351	9386
2022	449	18392	11894

المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على:

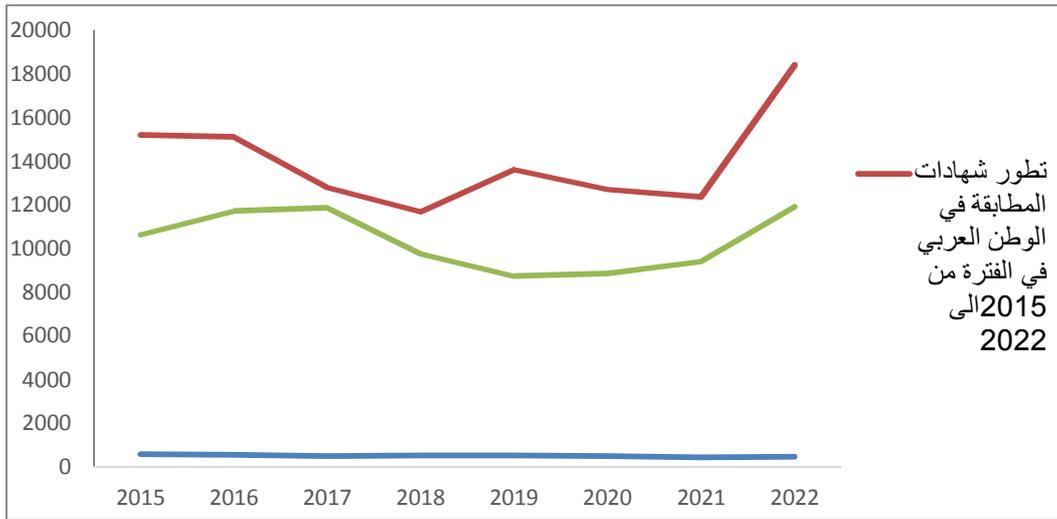
(The iso survey of management system standard certification (data per country and sector), (1999\_2017), (iso 9001 Africa) & (2018/2019/2020).

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ انه في الفترة من 2015 إلى 2022 شهدت الجزائر تطورا ملحوظا في مجال شهادات المطابقة والجودة خاصة فيما يتعلق في تبني معايير الإيزو المختلفة على سبيل المثال إيزو 9001 في عدد من القطاعات لتحسين نظم إدارة الجودة وإدارة البيئة وكفاءة المختبرات على التوالي. في الجزائر تم تعزيز اعتماد شهادات الإيزو بشكل تدريجي في العديد من المؤسسات والشركات الجزائرية التي تبنت نظام إيزو 9001 لتحسين نظم إدارة الجودة لديها مما ساهم من تعزيز الكفاءة والشفافية و الوثوقية في العمليات الإدارية والإنتاجية، هذه الشهادات تساهم في تأكيد الالتزام بالمواصفات الدولية وتحسين رضا العملاء، اما في إفريقيا كان هنالك تحرك واسع لاعتماد شهادات المطابقة لضمان الجودة والتنافسية في الأسواق العالمية، فالعديد من الدول الإفريقية ركزت على تحسين جودة المنتجات والخدمات لتلبية متطلبات السوق الأمريكية والأوروبية مما أدى إلى زيادة اعتماد على معايير الإيزو، أما بالنسبة للوطن العربي انتشر الاعتماد على شهادات المطابقة بشكل مشابه حيث ركزت الدول العربية على تحسين معايير الجودة والبيئة في مختلف

قطاعات مثل السعودية والإمارات ومصر، أنشأت أنظمة اعتماد وطنية تتماشى مع المعايير الدولية مثل ENAS في الإمارات و EGAC في مصر التي تسعى لتعزيز الثقة في المنتجات والخدمات المحلية على مستوي الإقليمي والدولي.

مما سبق نستخلص أن اعتماد هذا المعيار ساهم في تحسين الأداء البيئي والاقتصادي للمؤسسات وتقليل المخاطر الالتزام بالتشريعات وتعزيز القدرة التنافسية في الأسواق العالمية.

الشكل رقم 04: منحنى بياني يوضح



المبحث الثالث: دراسة حالة في مؤسسة القلد "تيارت"

المطلب الأول : بطاقة تعريف بمؤسسة القلد -تيارت<sup>1</sup>

أولاً: بطاقة تعريف بالمؤسسة محل الدراسة.

اسم الشركة: SOCIETEDETREFILAGETIARET

الوضع القانوني: شركة مساهمة

رأس المال: 685.000.000.00

العنوان: ص.ب. 264 المنطقة الصناعية زعرورة 14000 تيارت.

الهاتف: 046.41.92.45

الفاكس: 046.41.91.92

البريد: sotrefit\_approv@yahoo.Fr

الموقع: تقع شركة sotrefit على بعد 1 كلم من عاصمة ولاية تيارت المنطقة الزراعية زعرورة ، وتأسست على ارض زراعية.

تاريخ المؤسسة: تأسست الشركة في 1يناير 1999 كشركة مساهمة SPA، تم إنشاء ENTPL في عام 1983 بعد إعادة هيكلة الشركة الصلب الوطنية SNS، أصبحت ENTPL مستقلة ماليا في عام 1989 بعد صدور مرسوم 88/01 توفير الاستقلالية لشركات العامة.

مهام المؤسسة: إنتاج وتسويق الشبكات الملحومة والأسلاك المجلفنة والأسلاك المسحوبة المدنة، أسلاك الربط وأسلاك التجميع، والأسلاك المسحوبة الواضحة، والألواح ثلاثية الأبعاد.

المساحة: مساحتها الإجمالية: 2.249.400م

المساحة المغطاة: 2.568.882م

المعدات: تم إنشاء الإمكانات الصناعية ومعظم معدات الإنتاج والمرافق ذات الصلة بمساعدة الشركة المصنعة

الإيطالية Gve .Daniel engineering et austria

- ماكينات اللوحات ثلاثية الأبعاد.

- محطة معالجة مياه الصرف الصحي

- معمل الجودة:

- شبكات الطاقة والمياه.

<sup>1</sup> Belkhir khaled. Présentation de l'entreprise/responsable management Qualité. EPE-ENTPL. P1

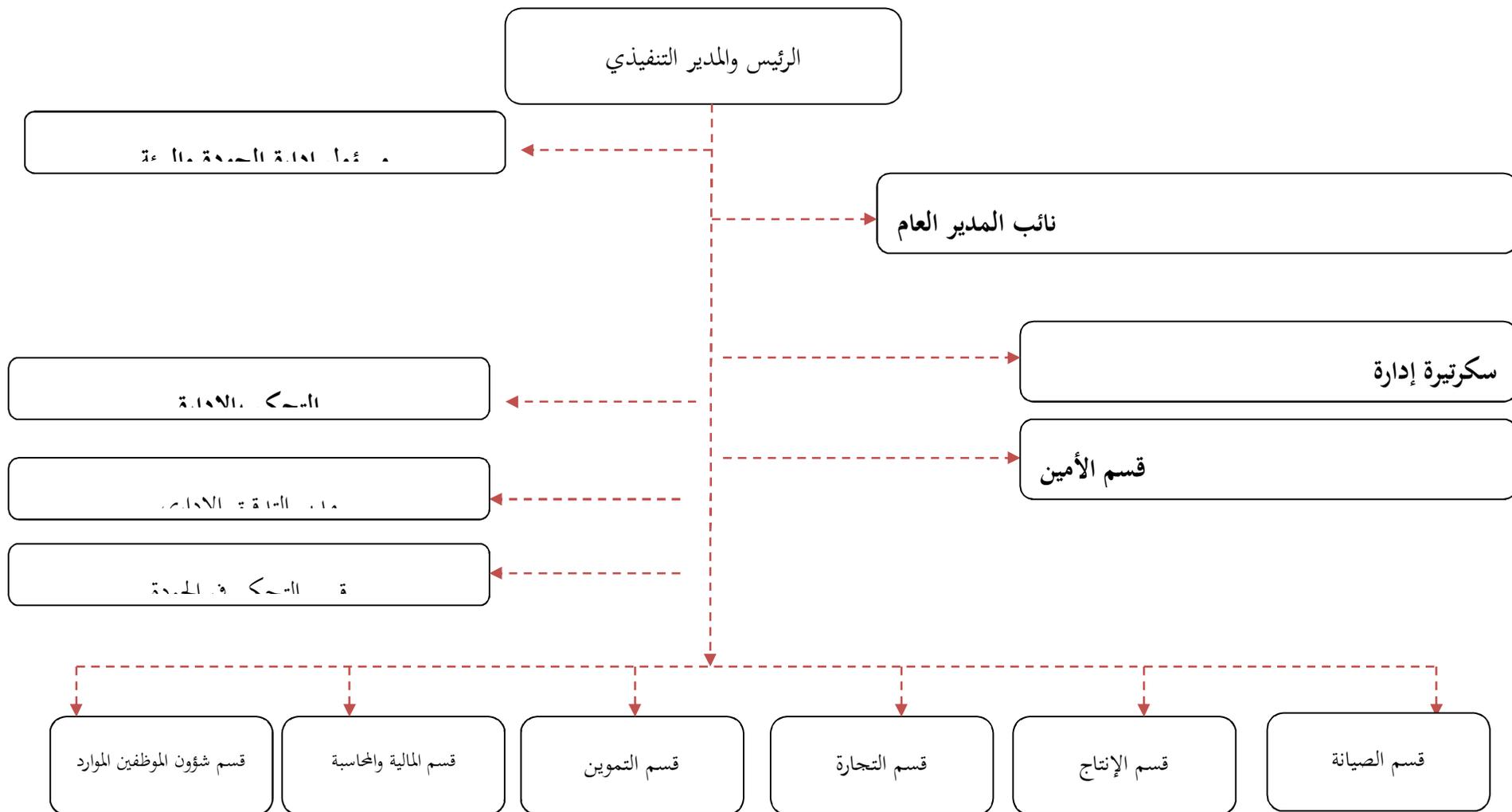
- منشآت المرافق:<sup>1</sup>
- المباني الإدارية والفنية.
- ماكينات سحب الأسلاك.
- خطوط المجلفنة.
- خط النحاس.
- خطوط التعبئة والتغليف.
- ماكينات الشبك الملحومة.

**منتجاتها:** تتمثل منتجاتها في:

- \* أسلاك ملدنة.
- \* ربط الأسلاك.
- \* تجميع الأسلاك.
- \* أسلاك ملدنة أخرى.
- \* أسلاك مجلفنة.
- \* الأسلاك المجلفنة ذات القطر الكبير.
- \* الأسلاك المجلفنة ذات القطر الصغير.
- \* لوحة ثلاثية الأبعاد.

<sup>1</sup> Belkhir khaled. ibid. P2

ثانيا: الهيكل التنظيمي لمؤسسة القلد\_تيارت\_



المطلب الثاني: إجراءات الحصول على شهادة المطابقة ISO 9001 2015 في مؤسسة القلد \_تبارت\_

يجب المرور بثلاث المراحل هي:

مرحلة ما قبل التسجيل:

وهي المرحلة التي يتم فيها التجهيز و الاستعداد وتعديل الأوضاع لتنطبق مع متطلبات شهادة الايزو

9000 وتشمل هذه المرحلة على :

- اقتناع الإدارة العليا بأهمية هذا النظام والفوائد التي تعود من ذلك.

- أن تقوم الإدارة العليا بنقل هذا الإقناع إلى جميع مستويات الإدارية ولكل العاملين الموظفين على اختلاف مستوياتهم ,وذلك بطرق متعددة كالاكتامعات والنشرات والدورات التدريبية.

- تفهم طبيعة وفلسفة نظام الايزو .

- تعيين مدير مسؤول عن عملية تأهيل الشركة للحصول على شهادة الايزو.

- يشكل فريق عمل يضم التخصصات و الدوائر المختلفة التي تتكون منها الشركة.

حضور فريق لدورات تدريبية وتعريفية لنظام الايزو .

وضع خطة عمل وجدول زمني لتنفيذها.

اختيار مكتب استشاري أو خبير في الحصول على شهادة الايزو في حال رغبت الشركة بتسريع الوقت

اللازم للحصول على الشهادة .

إجراء التقييم المبدئي لنظام الجودة الحالي للتعرف على نقاط القوة و الضعف.

- تطوير وتوثيق طرق العمل للعمليات الرئيسية التي تحقق متطلبات نظام الجودة كما وردت في مواصفة الايزو.

-التغلب على العقبات ومقاومة التغيير ,فتطبيق الايزو قد يصاحب التغيير بعض المقاومة إذا تعرضت مصالح

بعض الموظفين للخطر أو توقعوا ذلك ,لذا يجب التغلب على هذه المشكلة عن طريق محاولات الإقناع و إشراك

الموظفين واطلاعهم على العملية بشفافية وكذلك شرح الفوائد المتحققة من الايزو .

- تطبيق نظام الجودة كما هو موثق والذي يستجيب بدوره لمتطلبات المواصفة الدولية إيزو.

-مراجعة نظام الجودة الايزو بواسطة استشاري أو إجراء تقييم أولي من قبل المقيم ,ويعني ذلك التدقيق من

طرف خارجي.

## مرحلة التسجيل أو مرحلة الحصول على الشهادة:

- اختيار المسجل أو اختيار الشركة التي ستقوم بالمراجعة والتقييم من اجل منح الشهادة على أن تكون من الشركات المرخص لها بذلك, ويمكن التعرف على هذه الشركات من خلال قائمة دولية.(أنظر الملحق رقم 01).

- ملء نموذج طلب التسجيل (أنظر الملحق رقم 02),والهدف منه تزويد المسجل بمعلومات تفصيلية كاملة عن الشركة التي تطلب التسجيل ومن هذه المعلومات: اسم الشركة وشكلها القانوني, ونوع النشاط وأنواع المنتجات وخطوط الإنتاج ومراكز الخدمة التي تطلب الشركة الشهادة بشأنها ,حيث يمكن أن تقتصر المراجعة وتقييم على احد أنشطة الشركة دون أخرى .

- قبول عملية التقييم بناء على بيانات بطاقة الاستقصاء يقرر المسجل قبول عملية المراجعة والتقييم أو عدم قبولها ,ويتوقف ذلك على مدى قبولها ,ويتوقف ذلك على مدى توفر الخبراء ممن تتوفر لديهم شروط ممارسة عملية التقييم ويوصي بمسجل آخر متخصص, إذ انه من النادر أن يكون نشاط الشركة غريبا أو مفرطا في التخصص مما يجعل المسجل يعتذر عن القيام بالتقييم ويوصي بمسجل آخر ,إلا انه من النادر أن يكون نشاط الشركة غريبا أو مفرطا في تخصص مما يجعل المسجل يعتذر عن القيام بالتقييم ,إذ انه ينصب على نظام الجودة و لا يدخل في تفاصيل العمل الفني التخصصي .

- التخطيط والإعداد للمراجعة يجب على المراجع الذي سيقوم بالتقييم من قبل المسجل أن يدرس جيدا نظام الجودة والعمليات و الإجراءات في الشركة التي ستتم مراجعتها ,وذلك بدراسة الوثائق و المستندات وكتيب العمل ,وبناء على ذلك يضع المراجع خطة عمل قبل الانتقال لمقر الشركة بشأن هذه الخطة والحصول على الموافقة لكل أجزائها .

- وضع جدول زمني لعملية المراجعة ويعني ذلك الاتفاق على يوم محدد وساعة محددة لكل قسم من أقسام الشركة سيتم تقييمه ,بحيث لا يتعطل العمل وحتى يجهز كل قسم الأوراق والمستندات و الوثائق الخاصة و المعدات التي يطلب فريق المراجعة عليها ,كما يتم تحديد الشخص الذي سيرافق الفريق من كل قسم وترتيب مواعيد وأماكن الاجتماعات النهائية للمراجعة .

- التنسيق التعاون التام مع فريق المراجعة ,إذ يجب أن تسجل الشركة تعليقات وملاحظات ونصائح فريق المراجعة ,خاصة فيما يخص نقاط الضعف وحالات عدم المطابقة لمتطلبات مواصفة الايزو 9000 وقد تكون ملاحظات أساسية تتطلب المزيد من العمل ويحرر فريق المراجعة بشأن تلك الملاحظات طلب إجراء تصحيحي وفي حالة تنفيذ هذه التعديلات يتم منح الشهادة .مقابل مبلغ ملي يحدد من طرف كل هيئة(أنظر الملحق رقم 04).

مرحلة ما بعد التسجيل أي مرحلة الحصول على شهادة المطابقة: (أنظر الملحق رقم 05).

بعد الحصول على شهادة الايزو 9000 (أنظر الملحق رقم 03) ودخول الشركة في سجل الشركات التي حصلت على إي من شهادات الايزو 9001/9002/9003، لا ينبغي ولا يمكن التوقف عن العمل المستمر والمتواصل من اجل الحفاظ على مستوى الذي وصلت له الشركة والذي منحت الشهادة بموجبه , ومن المهم الحصول على الشهادة ولكن هو المحافظة عليها حتى لا نفقد ثقة المتعاملين معنا والزبائن وطلب تجديد الشهادة بعد مرور ثلاثة سنوات على الحصول على الشهادة يتحتم على الشركة أن تطلب من المسجل إعادة تقييم والمراجعة من اجل منح شهادة جديدة بنفس المحتوى القديم أو بمحتوى جديد لكنه اكبر واشمل , لأنه يشمل أنشطة جديدة ومنتجات جديدة .

علما أن عملية إعداد التقييم تكون أسهل بكثير من عملية التقييم الأول, حيث تكون قد توفرت معلومات كافية عن لشركة تسهل عملية المراجعة و إعادة التقييم.

المطلب الثالث: مراحل تطبيق ISO90012015 في مؤسسة القلد- تيارت -

الجدول رقم 16: مراحل تطبيق الإيزو 9000 في مؤسسة القلد تيارت-.

رقم المرحلة	اسم المرحلة	إجراءات الرئيسية لكل مرحلة
1	تشخيص نظام الجودة الوثائقية والتنظيم القائم.	فحص وتقييم نظام الجودة الحالي وفهم تنظيم وطريقة تشغيل SOTREFIT.
2	التدريب على المواصفة القياسية ISO 9001 2015.	التدريب على المواصفة القياسية ISO90012015 في ورش عمل حول المتطلبات الجديدة التدريب على إدارة المخاطر
3	تصميم نظام الإدارة و الجودة	فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية ومراجعة لرسم الخرائط العملية الجديدة مراجعة سياسة الجودة لإدارة SOTREFIT تحديد أهداف الجودة والمؤشرات المرتبطة بها تحديد خطط العمل لتحقيق أهداف الجودة تصميم لوحات المعلومات تسمح بتقييم أداء الجودة تطوير خطط الاتصال الداخلية والخارجية بما يلبي متطلبات الإدارة العامة للشركة مراجعة المعلومات الموثقة إنشاء إدارة معلومات موثقة
4	التدريب على المراجعة الداخلية	التدريب على المراجعة الداخلية لمتطلبات المواصفة ISO

<p>التدريب على عمليات التدقيق التي تشكل نظام إدارة الجودة التدريب على عمليات التدقيق الفعلية التي تشكل نظام إدارة الجودة SOTREFIT المساعدة في تطوير تقارير التدقيق الداخلي وخطط العمل ذات الصلة لإزالة الانحرافات</p>	<p>لنظام الإدارة والمساعدة في إعداد وإجراء المراجعة الإدارية</p>	
<p>المساعدة في إعداد المراجعة الداخلية المساعدة في إعداد تقرير المراجعة الإدارية المساعدة أثناء تدقيق ISO90012015</p>	<p>تدقيق شهادة نظام الإدارة</p>	<p>5</p>

خاتمة

يعد اعتماد أنظمة إدارة الجودة ISO9000 في المؤسسات الاقتصادية أمراً بالغ الأهمية لتعزيز قدرتها التنافسية وكفاءتها يعد ISO9000 معياراً معترفاً به عالمياً لأنظمة إدارة الجودة التي تركز على رضا العملاء وتحسين المستمر ومنع العيوب.

فهو يوفر إطاراً للمؤسسات لتأكد من أن منتجاتها أو خدماتها تلبي متطلبات العملاء والمتطلبات التنظيمية، وأنها تسعى جاهدة لتعزيز رضا العملاء من خلال التطبيق الفعال للنظام .

يعتمد المعيار على سبعة مبادئ لإدارة الجودة، بما في ذلك التركيز على العملاء والقيادة وإشراك الأفراد، ونهج العملية والتحسين المستمر، واتخاذ القرارات القائمة على الأدلة وإدارة العلاقات.

من خلال تطبيق ISO9000 يمكن للمؤسسات تقليل الأنشطة الغير ضرورية، وتحسين تخصيص الموارد، وتعزيز أدائها العام.

ومع ذلك، فإن تطبيق ISO9000 يمكن أن يكون عملية مكلفة وتستغرق وقتاً طويلاً، خاصة بالنسبة للمؤسسات الصغيرة ومتوسطة الحجم.

لذلك، من الضروري للمؤسسات أن تزن فوائد تطبيق ISO9000 مقابل التكاليف والتأكد من أن لديها الموارد اللازمة والالتزام للحفاظ على النظام.

وفي الختام، فإن اعتماد نظم إدارة الجودة ISO9000 أمراً حيوياً للمؤسسات الاقتصادية التي تسعى إلى تحسين قدراتها التنافسية وكفاءتها ورضا العملاء، على الرغم من أن عملية التنفيذ يمكن أن تكون صعبة، إلا أن فوائد شهادة الإيزو بما في ذلك تحسين الجودة وزيادة رضا العملاء وتعزيز القدرة التنافسية، تجعلها استثماراً مفيداً للمؤسسات.

نتائج الدراسة:

من خلال الجزء النظري تم التوصل إلى النتائج التالية كإجابة على الفرضيات المطروحة سابقا:

- ISO9000 هو مجموعة من المعايير الدولية لإدارة الجودة تهدف إلى ضمان أن المؤسسات قادرة على تلبية احتياجات العملاء وأصحاب المصلحة بشكل متسق ومتواصل من خلال تحسين العمليات و المنتجات والخدمات.
- بينما يركز معيار ISO9000 على نظام موحد لإدارة الجودة يتطلب التوثيق والامتثال لمعايير محددة, فإن TQM (إدارة الجودة الشاملة) تتبنى نهجا شاملا يركز على تحسين الجودة في جميع جوانب المؤسسة من خلال المشاركة الكاملة للعاملين والتحسين المستمر .
- الإيزو 9000 وإدارة الجودة الشاملة TQM هما مفهومان يرتبطان بتحسين الجودة في المؤسسات, لكنهما يختلفان في النطاق والتطبيق ,
- أما من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في مؤسسة القلاد بولاية تيارت فقد توصلنا إلى جملة من النتائج نوجزها فيما يلي:
- المراجعة والتدقيق الداخلي مع التحسين المستمر من أهم الإجراءات المعمول بها فالمؤسسة لتحقيق من الامتثال الدائم وثبات الجودة.
- تطوير الكفاءات وتدريب العاملين من أساسيات النظام للمعرفة التامة به وليفهم الجميع دورهم في نظام إدارة الجودة.
- إن الجزائر لا تزال بعيدة عن مواكبة تطور والحصول على شهادة المطابقة ايزو 9000 مقارنة بالوطن العربي وإفريقيا والعالم .
- لاحظنا مقاومة لتغيير من قبل الأفراد المؤسسة وهذا راجع لخوفهم من فقدان المناصب وكذا عدم التأقلم مع الوضع وقلة الخبرة في مجال التكنولوجيا.

التوصيات والإرشادات:

- ضرورة السير قدما نحو تبني نظام إدارة الجودة الشاملة وخاصة معيار الايزو 9000 في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية وهذا من اجل الدفع بعجلة التنمية الاقتصادية للبلاد ومواكبة التطور العالمي .
- يعد نظام إدارة الجودة ايزو 9000 كجواز سفر للمنتوج المحلي في الأسواق العالمية .
- جودة المنتوج تعزز الثقة بالمؤسسة وتكسبها عملاء أوفياء.

## قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع باللغة العربية:

الكتب

1. زهير شرف الدين، جرنان نجوى، إدارة الجودة (محاضرات ودروس)، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، (2023/1444)، طبعة 1.
2. عادل محمد عبد الله، إدارة الجودة والبيئة، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، (2019).
3. محمد توفيق ماضي، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية، المنظمة العربية لتنمية الإدارية، مصر 2006.
4. عبد الكريم محسن، صباح مجيد النجار، إدارة الإنتاج والعمليات، دار الذاكر لنشر و التوزيع، العراق، الطبعة الرابعة، سنة 2012.
5. عبد الكريم محسن، مجيد نجار، إدارة الإنتاج وعمليات، الذاكرة للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، سنة 2012.
6. المنظمة العالمية للتقييس، المواصفة الدولية إيزو 9001:2015.
7. أحمد سيد مصطفى، إدارة الجودة الشاملة الإيزو 9000: دليل عصري للجودة والتنافسية مع ترجمة النصوص والمفاهيم وإرشادات المنظمة إيزو 2005.
8. بن أحمد سعدية، حنصال أبو بكر، شمة نوال، إدارة الجودة الشاملة نظام إدارة الجودة إيزو 9000، مفهوم متكاملان أم متعارضان، مجلد 03، العدد 2020، 05.
9. بهجت عطية راضي، هشام يوسف العربي، إدارة الجودة الشاملة\_ المفهوم والفلسفة والتطبيقات\_ شركة روابط للنشر وتقنية المعلومات، مصر، الطبعة رقم 1، سنة 2016.
10. المنظمة العالمية للجودة (ISO)، نص ودستور الممارسات الجيدة لإعداد وتطبيق المواصفات ملحق 3، من اتفاقية العوائق الفنية أمام التجارة، والصادرة عن منظمة التجارة الدولية.

الشهادات ولأطروحات

عبد الهادي مختار مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الإنسانية جامعة ابن خلدون تيارت\_ بعنوان " تطبيق المواصفات الدولية إيزو 9000 أداة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية." منشورة.

الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، تعريف التقييس، القانون رقم 16/04 المؤرخ في 14 رمضان عام 1437 الموافق ل 19 يونيو 2016/ العدد 37

يحياوي إلهام، محاضرات في مقياس إدارة الجودة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحلج لخضر، بانتة.

المجلس السعودي للجودة، التغييرات في الإصدار الخامس من مواصفة إيزو 9000 مجلة مينا للدراسات الاقتصادية، العدد 5 ، 2020.

## قائمة المصادر والمراجع :

- مجلة مينا للدراسات الاقتصادية، العدد 5.  
المجلة الجزائرية لقانون الأعمال-المجلد 02\_العدد 01-ديسمبر 2021.  
- مستويات الجودة (https://www.Jeddchedn.govesa/Devulder/iso)

## قائمة المراجع باللغة الفرنسية:

- www.startimes.com/2001\_2024 khaled aldoseri  
https://www.the9000store.com/basics\_of\_iso/html2/resources\_20.html  
International organization for standardization quality management systems requirement https://www.iso.org/09/08(2019)  
AFNOR System de management de la qualité requirment2015  
NQA .ISO9001 :2015complémentationsguide• https://www.nqa.com/medialibraries/nqa/nqa\_media\_libraray  
https://www.Jeddchedn.govesa/Devulder/iso)  
hind abdullah.tqm/c\_kpip/quality control/data analyst ;  
The iso survey of management system standard certification (data per country and sector)• (1999\_2017)• (iso 9001 Africa)& (2018/2019/2020  
Belkhir khaled. Présentation de l'entreprise/responsable management Qualité.EPE-ENTPL.  
Belkhir khaled. Plan d'actions passage à la norme iso 9001 2015 smq\_sotrefit /responsable management Qualité. EPE-ENTPL

ملاحق

الملحق رقم 01 : طلب التسجيل للحصول على شهادة المطابقة ISO .

10/8/2019

Courrier - RMQE SOTREFIT - Outlook

Bonjour ;

Merci de l'intérêt donné à Afnor, afin de vous présenter une offre technico commerciale, merci de nous faire renseigner le document ci-joint

Best regards, Bien cordialement,

**Nabil RAHIM**  
AFAQ AFNOR INTERNATIONAL ALGERIE

**afnor**  
GRUPE

44,Chemin Saïd Hamdine, Cité Zoubir, Bir Mourad Rais 16300, Alger  
Tél. 00 213 (0) 23 57 33 31/37  
Mail: algeria@afnor.org



## FORMULAIRE DE DEMANDE

### Certification de Systèmes de Management

Formulaire de demande / Carte Identité Entreprise

#### 1- IDENTIFICATION DE L'ENTREPRISE

Raison sociale :

Préciser le statut légal EPE SPA ENTPL-TIARET

Appartenance à un groupe ?

Si oui, nom du groupe :

N° client

Secteur d'activité SIDURERGIE

NAF : ?

NACE ?

Adresse : ZI ROUTE DE FRENDA - TIARET

Code postal : 14000

Ville : TIARET

Pays : ALGERIE

Nom du contact : BELKHEIR KHALED

Fonction : RESPONSABLE MANAGEMENT QUALITE

Téléphone : 05 61 83 01 09

E-mail : sotrefit-rmqe@hotmail.fr

#### 2- REFERENTIEL DE CERTIFICATION DEMANDE

Qualité (ISO 9001)

Sélectionner  
Sélectionner  
Sélectionner

Autres référentiels :

#### 3 - INFORMATIONS RELATIVES A LA CERTIFICATION

Décrire les **produits/services** réalisés par votre société et à certifier :

PRODUITS DU TREFILAGE D'ACIER DOUX

Des activités sont-elles exclues du champ et/ou du périmètre de la certification ?

conception & développement ch. 8.3 de la norme ISO 90001

Date souhaitée pour la **certification** : LE 10/11/2019

Libellé de l'activité que vous souhaitez faire certifier (proposition de libellé) :

PRODUCTION ET COMMERCIALISATION DES PRODUITS TREFILES

Merci de fournir un **organigramme** de la société

#### 4 - AUTRES SYSTEMES DE MANAGEMENT

Avez-vous déjà mis en place un autre Système de Management ?

NON

Si oui, précisez (référentiel, date de mise en place, organisme certificateur,...) et joindre une copie du certificat

Sélectionner

Date :

Organisme certificateur

**Système intégré** : Un système de management intégré est le résultat d'une organisation qui utilise un seul système de management pour gérer de nombreux aspects organisationnels pour répondre aux exigences de plusieurs normes de système de management

**Merci d'approuver les différentes caractéristiques de votre Système de Management :**

Le système de documentation intégré inclut des instructions de travail assez détaillées, si applicable :

Les revues de direction prennent en compte la stratégie et le business à un niveau global  
 Une approche intégrée des audits internes  
 Une approche intégrée de la politique et des objectifs  
 Une approche intégrée des processus  
 Une approche intégrée des mécanismes d'améliorations (action corrective et préventive, amélioration continue)  
 Des responsabilités et assistance pour le management intégré

**Avez-vous fait appel durant les deux dernières années, à un ou plusieurs organismes fournissant des prestations de conseil ?**

OUI

*Si oui, merci de remplir le tableau ci-dessous*

Société	Intervenant	Référentiel/Objet	Date de fin d'intervention
EURL ISO CONSEIL & MANA	Mr FENANIR.K	ACCOMPAGNEMENT ISO	nov-19

**4 – LISTE DES SITES ET ORGANISATION DES RESSOURCES HUMAINES ET DES PROCESSUS**

Nombre de sites concernés par la certification : 1

Effectif total : 115

ITEMS	1 <sup>er</sup> site	2 <sup>ème</sup> site	3 <sup>ème</sup> site	4 <sup>ème</sup> site
Nom de l'organisme	ENTPL-TIARET			
Adresse	ZI ROUTE DE FREANDA - TIARET			
Code EA (si connu)				
Activité principale	TREFILAGE D'ACIER DOUX			
Nombre d'employés impliqués dans les principales activités à certifier * <i>(préciser le détail des effectifs impliqués par référentiel le cas échéant)</i>	68			
Nombre total d'employés dans les fonctions support: <i>(Conception/projets/ventes/marketing/achats/ qualité/ressources humaines...)</i>	43			
Nombre total d'employés dans les fonctions de production	50			
Si la production/services est organisée en équipes dans le cadre d'une activité continue, préciser:				
• Nombre d'équipes (2 ou 3 équipes/8h)	10			
• Nombre d'employés par équipe	4			

\*Pour l'IATF 16949, Effectif total du (des) site(s) du périmètre de certification (incluant les employés à temps plein, à temps partiel, sous contrat et la moyenne sur les 6 derniers mois du nombre d'employés journaliers et des intérimaires).

10/8/2019

Courrier - RMQE SOTREFIT - Outlook -

RMQE SOTREFIT

Mar 08/10/2019 11:30

nabil.rahim@afnor.org

A J'attention de Monsieur RAHIM NABIL  
Directeur Général / Áfnor Algérie

Dans le cadre de la certification de notre système de management de la qualité à la norme ISO 9001V2015 au sein de notre unite ENTPL Tiaret, nous vous prions de nous transmettre votre meilleure offre technico-financière pour un cycle d'audit complet :

- audit de certification
- audit de surveillance 1
- audit de surveillance 2

Salutations Distinguées

BELKHEIR KHALED  
RMQ / ENTPL TIARET  
Tel : 0561 83 01 09

الملحق رقم 04 : فاتورة استلام شهادة الإيزو 9000.

## 11 PROPOSITION FINANCIÈRE

**AUDIT DE CERTIFICATION** Année 2019

Audit Étape 1 (sur site ou hors site)  
/01 jour(s) avec 01 auditeur(s)

Audit Étape 2 (sur site) :  
03 jour(s) avec 02 auditeur(s)  
Soit 1,5 Jours sur site x 02 auditeurs

Rédaction du rapport : 01 jour(s)

**AUDIT DE SUIVI 1** Année 2020

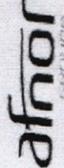
Préparation de l'audit et rédaction du rapport : 0,5 jour(s)  
Durée sur site : 01,5 jour(s) avec 01 auditeur(s)

**AUDIT DE SUIVI 2** Année 2021

Préparation de l'audit et rédaction du rapport : 0,5 jour(s)  
Durée sur site : 01,5 jour(s) avec 01 auditeur(s)

**Total (2019-2021)** 525 000 DA HT

Les frais de déplacement, séjour et restauration de nos auditeurs sont à la charge de l'ENTP TIARET, Spa.



Rappel des éléments de l'audit comme définis dans votre Carte d'identité d'Entreprise

Référentiel(s) : ISO 9001: 2015

Type d'audit : Initial

Site(s) couvert(s) par la certification : 01 Site

Activités auditées : PRODUCTION ET COMMERCIALISATION DES PRODUITS TREFILES

Effectif concerné : 115

Date prévisionnelle de l'audit : Novembre 2019

Prestations incluses

Les frais de gestion de dossier, l'émission du certificat, et toutes les prestations de service décrites dans cette offre au point 4.

Planning de réalisation des audits

Audit de suivi 1 : moins de 12 mois après l'audit de certification

Audit de suivi 2 : moins de 24 mois après l'audit de certification

Audit de renouvellement : entre 2 et 3 mois avant l'expiration du certificat

Afin de vous assurer la continuité dans vos certificats, nous vous recommandons d'organiser l'audit de renouvellement de votre Entreprise entre deux (2) et trois (3) mois avant l'échéance de votre certificat actuel. Le non-respect de ces conditions pourrait entraîner la rupture de la validité du certificat par AFNOR Certification et AFAQ AFNOR INTERNATIONAL ALGERIE et pourrait modifier les durées d'audit pré-définies.

21/10/2019

CERTIFICATION ISO 9001:2015

12 / 15



# Certificat

## Certificate

N° 2019/85132.1

Page 1 / 1

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :  
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

### EPE SPA ENTPL-TIARET

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

PRODUCTION ET COMMERCIALISATION DES PRODUITS TREFILES

PRODUCTION AND MARKETING OF TREFILE PRODUCTS

إنتاج و تسويق مواد الدرفلة

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :  
has been assessed and found to meet the requirements of:

**ISO 9001 : 2015**

et est déployé sur les sites suivants :  
and is developed on the following locations:

Z.I ROUTE DE FRENDA -DZ 14000 TIARET

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)  
This certificate is valid from (year/month/day)

2019-12-14

Jusqu'au  
Until

2022-12-13



Ce document est signé électroniquement. Il constitue un original électronique à valeur probatoire.  
This document is electronically signed. It stands for an electronic original with probatory value.



**Franck LEBEUGLE**  
**Directeur Général d'AFNOR Certification**  
**Managing Director of AFNOR Certification**

Seul le certificat électronique, consultable sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org), fait foi en temps et lieu de la certification de l'organisme. The electronic certificate only, available at [www.afnor.org](https://www.afnor.org), stands as evidence that the company is certified. Accréditation COFRAC n° 4-0201, Certification de Systèmes de Management, Poste disponible sur [www.cofrac.fr](https://www.cofrac.fr). COFRAC accréditation n° 4-0201, Management System Certification, Siège disponible sur [www.cofrac.fr](https://www.cofrac.fr). AFNOR est une marque déposée. AFNOR is a registered trademark - CERTIF 0064.8/11-2019

Flasher ce QR Code  
pour vérifier la validité  
du certificat

## ملخص:

اعتماد نظم إدارة الجودة ISO9000 في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية هو خطوة مهمة نحو تحسين الأداء وتعزيز القدرة التنافسية، ويعتبر نظام ISO9000 مجموعة من المعايير التي تركز على ضمان جودة المنتجات والخدمات عبر تطبيق إجراءات منهجية ومراقبة بدقة. حيث يساهم اعتماد هذه المعايير في تحسين جودة المنتجات والخدمات، مما يزيد رضا العملاء ويعزز سمعة المؤسسة، كما يوفر إطارا موحدًا يمكن المؤسسات من المنافسة على المستوى المحلي والدولي، بالإضافة إلى تقليل المخاطر التنظيمية والقانونية، كما يتطلب اعتماد نظم ISO9000 تدريب الموظفين وتطويرهم، مما يؤدي إلى رفع مستوى المهارات والمعرفة داخل المؤسسة. كلمات المفتاحية: الإيزو 9001، المواصفة، التقييس، إدارة الجودة الشاملة.

## Abstract

The adoption of ISO9000 quality management systems in Algerian economic institutions is an important step towards improving performance and enhancing competitiveness. The ISO9000 system is a set of standards that focus on ensuring the quality of products and services through the application of systematic and strictly controlled procedures.

The adoption of these standards contributes to improving the quality of products and services, increasing customer satisfaction and enhancing the reputation of the enterprise, also provides a unified framework that enables enterprises to compete at the local and international level, in addition to reducing regulatory and legal risks, and also requires the adoption of systems ISO9000 training and development of employees, leading to the upgrading of skills and knowledge within the organization.

**Keywords:** IS9001, Standard, Standardization, Overall Quality Management.

## Résumé

L'adoption des systèmes de gestion de la qualité ISO9000 dans les institutions économiques algériennes est une étape importante vers l'amélioration des performances et le renforcement de la compétitivité. Le système ISO9000 est un ensemble de normes qui visent à garantir la qualité des produits et des services par l'application de procédures systématiques et strictement contrôlées.

L'adoption de ces normes contribue à améliorer la qualité des produits et des services, à augmenter la satisfaction des clients et à améliorer la réputation de l'entreprise, fournit également un cadre unifié qui permet aux entreprises de rivaliser au niveau local et international, en plus de réduire les risques réglementaires et juridiques, et exige également l'adoption de systèmes de formation ISO9000 et le développement des employés, conduisant à la mise à niveau des compétences et des connaissances au sein de l'organisation.

**Mots-clés :** IS9001, Standard, Normalisation, Gestion globale de la qualité.