

الاستخدام المتكامل للمواصفات العالمية (الأيزو) كأحد متطلبات ارساء الجودة الشاملة و المستدامة داخل المؤسسة

_ بالتركيز على ISO 18000 ، ISO 14000 ، ISO 9000 _

د. نور الدين نجيب	د. بن عمر خالد	د. محمد بوزيدي
جامعة بومرداس	جامعة بومرداس	جامعة بومرداس

الملخص:

يلعب الاستخدام المتكامل للمواصفات العالمية دورا هاما في تجسيد الجودة الشاملة و المستدامة في المؤسسة الاقتصادية، وذلك من خلال العمل على تقديم منتجات وفق المعايير والمواصفات القياسية التي تسهل التجارة والتبادل الدولي، وتضمن مركز تنافسي دائم واستمرارية في التطور و التحسين المستمر في الانشطة و المهام ، بالإضافة الى نشر المعرفة الإدارية و التشاركية في معالجة مختلف التحولات التي تحدث في بيئة الأعمال المعاصرة، اعتماد على معلومات ذات جودة و قدرة على صنع التميز في المجال الوظيفي و التخصصي ، وممارسة الإدارة الجيدة إلى جانب حماية الموظفين والمستهلكين و ضمان مستويات اداء مرتفعة، بهدف مواكبة مختلف التغيرات و اعطاء حركية متسارعة للتنمية داخل المؤسسة و خارجها.

الكلمات المفتاحية:

المواصفات العالمية، الأيزو، الجودة الشاملة، القدرة التنافسية، الادارة البيئية، الصحة و السلامة المهنية.

مقدمة:

نتيجة لما يعرف بظاهري العولمة والشمولية وما خلفته من تحولات على العالم الاقتصادي، فقد أصبح امتلاك المؤسسات لقدرات تنافسية أمرا مهما لا يقتصر فقط على الأسواق المحلية ولكن أيضا على المستوى العالمي، هذه القدرة التي باتت مرتبطة بمدى تبني المؤسسة لفلسفة الجودة الشاملة، لا تقبل بموجبها وجود أي موارد ذات جودة متدنية أو أخطاء و عيوب في جميع عملياتها ونشاطاتها، إلى جانب تصميم منتجاتها وفقا لمواصفات عالمية حديثة تتماشى مع الانفتاح الذي عرفته الأسواق العالمية ومتطلبات الزبون، وهذا ما يبرز لنا أهمية مواصفات الإيزو ISO في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات، لتلبيتها لهذه الشروط.

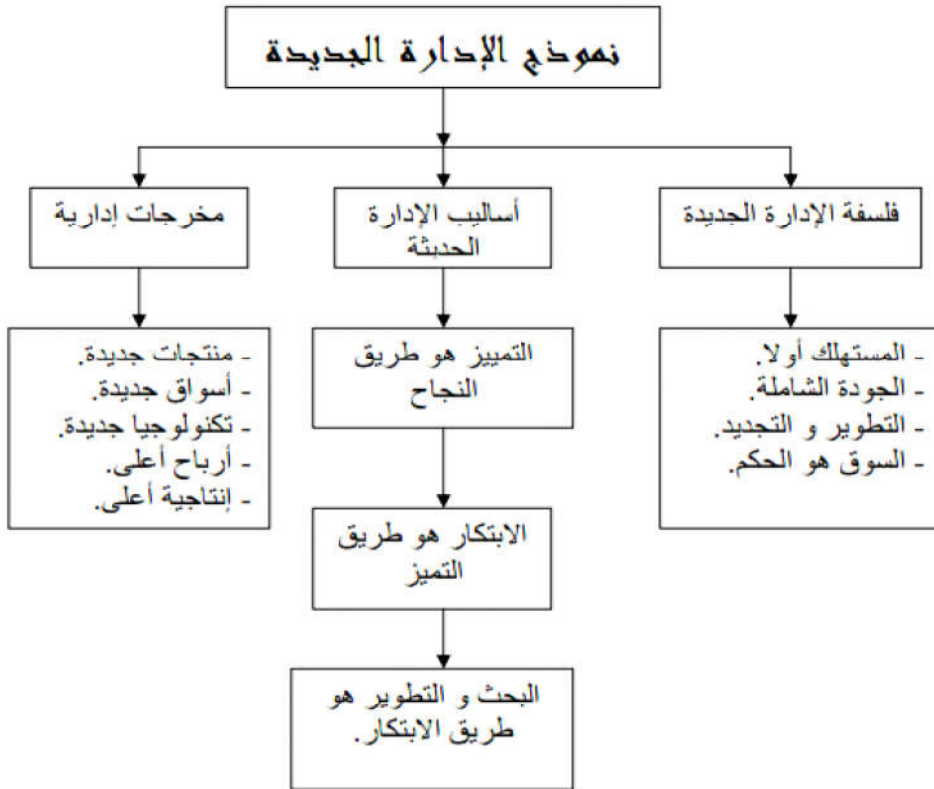
يعتبر التوافق مع المواصفات القياسية الأساس العام للتجارة العالمية، فبدونها لا يمكن تحقيق تجانس المنتج ورضا المستهلك والزبون، كونها تحدد العناصر التي يجب أخذها بعين الاعتبار في الإنتاج العالمي للجودة، كما أنها تضع الأسس للتطابق العالمي مع المواصفات العالمية من أجل التوقع في الأسواق العالمية، ما جعل استراتيجية التأهيل والتوافق مع المواصفات القياسية العالمية من بين الاستراتيجيات المهمة، التي تسعى إليها المؤسسات في ظل تحولات المنافسة العالمية. الامر الذي يدفعنا الى طرح الاشكالية الاتية:

كيف يساهم الاستخدام المتكامل للمواصفات العالمية (الايزو) في إرساء مبادئ و آليات الجودة الشاملة و المستدامة داخل المؤسسة؟

أولا : مفاهيم نظرية حول ادارة الجودة الشاملة

إن انتشار مفهوم الجودة الشاملة في كل مجالات العمل يجعلها السمة السائدة لهذا العصر و احد التحديات التي تفرضها كمتطلبات بيئة الاعمال الحالية حيث تسعى كل الشركات و المؤسسات لتحقيق هذا المفهوم، حيث أن أهم ما تركز عليه إدارة الجودة الشاملة هو الاستمرارية والتطوير الدائم في تحقيق التميز و الاستدامة¹. و الشكل التالي يوضح التوجه الجديد في الادارة نحو تبني ادارة الجودة الشاملة:

الشكل رقم 01: التوجه الجديد في الادارة



المصدر: جباري فادية ، تأثير جودة الخدمة على رضا العميل ، مذكرة ماجستير، جامعة تلمسان، 2011، ص 30.

عرف معهد المقاييس البريطاني ادارة الجودة الشاملة بأنها فلسفة ادارية تشمل كافة نشاطات المنظمة التي من خلالها يتم تحقيق احتياجات و توقعات العميل و المجتمع، و تحقيق اهداف المنظمة بكفاءة و اقل تكلفة عن طريق استخدام الامثل لطاقت جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير².

¹-عبد الغني علي السبني، تحقيق الجودة الشاملة والحصول على شهادة الأيزو العالمية، تاريخ الإطلاع 20-02-2018 <http://sahafahnet.net/show2939101.html>

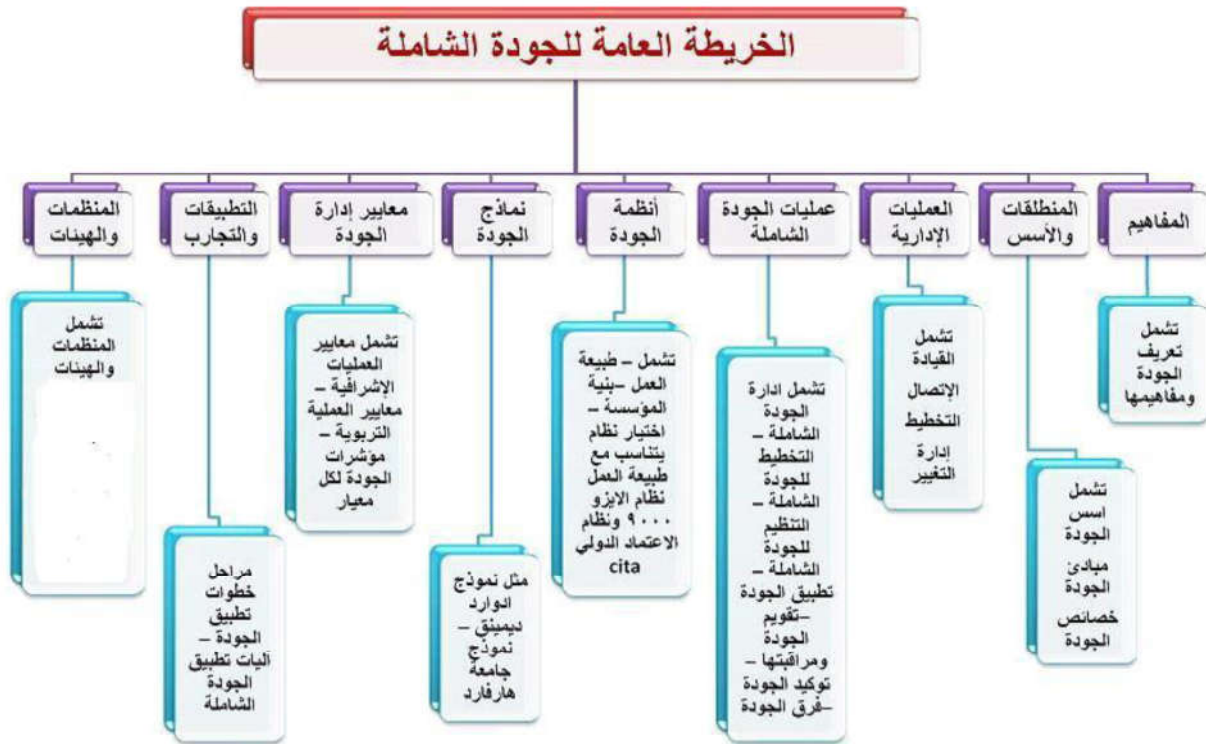
²-جباري فادية ، تأثير جودة الخدمة على رضا العميل ، مذكرة ماجستير، جامعة تلمسان، 2011، ص 17.

وتعرف كذلك هي فلسفة مشتركة ومترابطة تهدف لتلبية احتياجات الزبائن المتغيرة وتوقعاتهم بشكل مستمر وتام وبنجاح أكبر من المنافسين وذلك من خلال التحسين المستمر للمؤسسة وبمشاركة فعّالة من الجميع من أجل منفعة الشركة والتطوير الذاتي لموظفيها، وبالتالي تحسين نوعية الحياة في المجتمع.³

و يعرف P.B.CROSBY ادارة الجودة الشاملة بانها الطريقة المنهجية المنظمة لضمان سير النشاطات التي خطط لها مسبقا، كما انها الاسلوب الامثل التي يساعد في منع و تجنب حدوث المشكلات، و ذلك من خلال التشجيع على السلوكيات الجيدة و كذلك الاستخدام الامثل لأساليب التحكم التي تحول دون حدوث هذه المشكلات و تجعل منعها امرا ممكنا بهدف تحسين الجودة و زيادة الانتاجية بصفة مستمرة من خلال فرق العمل.⁴

و الشكل التالي يوضح اهم ابعاد الجودة الشاملة داخل المؤسسة:

الشكل رقم 02: الخريطة العامة للجودة الشاملة



المصدر: الخريطة العامة للجودة الشاملة، http://excellencemblog.blogspot.com/2016/02/blog-post_46.html

تاريخ الاطلاع: 2018/02/24

³ -عبدالله بن مبارك، التدريب على رأس العمل وتحقيق الجودة الشاملة والحصول على شهادة الأيزو العالمية، www.alukah.net ، تاريخ الاطلاع: 2018/02/24، ص 7.

⁴ -مدحت ابو نصر، اساسيات ادارة الجودة الشاملة، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة، 2008، ص 64.

ثانيا: أهمية مواصفات الإيزو ISO900 في تحقيق الجودة الشاملة

ان حصول المؤسسات على شهادة الإيزو يعني امتلاكها لنظام قادر على التحسين المستمر وفقا لمبادئ الجودة الشاملة مما يمكنها من التميز تنافسيا، كما يمكنها الاستفادة من المزايا التالية:5

- ◀ تحسين سمعة المؤسسة في السوق.
- ◀ اكتساب ثقة الزبون والمستهلك.
- ◀ زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة من خلال التفوق في السوق والقدرة على إرضاء جميع أذواق الزبائن و المستهلكين.
- ◀ إعطاء المؤسسة فرصة التصدير والدخول للأسواق العالمية التي تشترط الحصول على شهادة المطابقة للمواصفات العالمية.

وبناء على هذا فاعتماد مواصفات الايزو (ISO) يساهم في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات ، وهو ما يثبت أهميتها في التنمية و التطور، ونظرا لهذه الأهمية فقد أصبحت مسعى وهدف العديد منها، وخاصة منها اعتماد مواصفات نظام إدارة الجودة ISO9000 ومواصفات نظام إدارة البيئة ISO14000 ومواصفات نظام إدارة الصحة وسلام العمل ISO18000 حيث أن لكل منها جوانبه التي يساهم بها في تعزيز المكانة التنافسية للمؤسسة.

فبالنسبة لمواصفات نظام إدارة الجودة ISO9000 تعد من أكثر المواصفات اعتمادا وانتشارا من قبل المؤسسات في ظل تحولات المنافسة العالمية، كدليل عالمي على فعالية نظامها التسييري المتطابق مع مبادئ ومتطلبات الإدارة بالجودة الشاملة وتمثل أهمية مواصفات هذا النظام في تحقيق المزايا التالية:6:

- ✓ التطوير والتحسين المستمر لجودة المنتج.
- ✓ اكتساب ثقة الزبائن من خلال السمعة الجيدة للمؤسسة.
- ✓ تخفيض تكاليف الإنتاج وزيادة أرباح المؤسسة بسبب التطبيق الصحيح لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة.
- ✓ احترام معايير الجودة العالمية مما يسهل القدرة على اختراق الأسواق العالمية.
- ✓ المساهمة في تحسين القدرات التنافسية للمؤسسة وامتلاك ميزة تنافسية مستدامة لمواجهة ضغوط المنافسة.

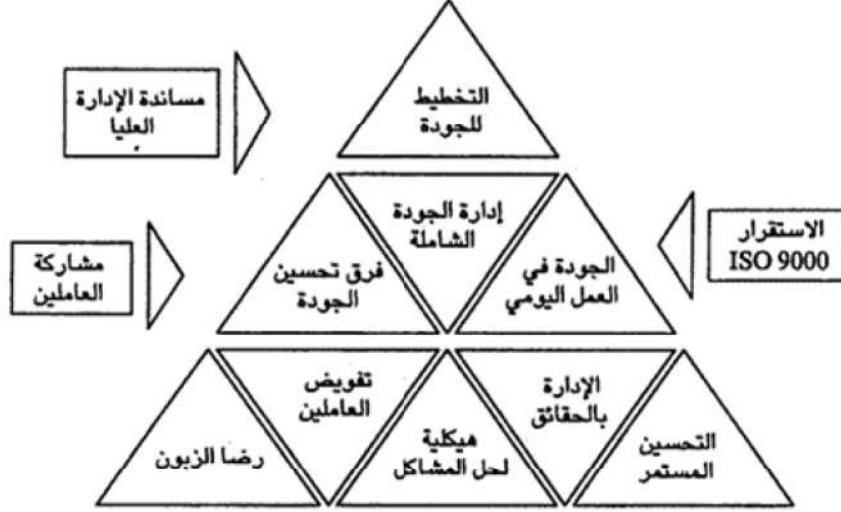
و الشكل الموالي يعطي تفصيلا لعائلة المواصفات القياسية ISO9000 :

5- قرومي حميد، أهمية الجودة الشاملة ومواصفات الايزو ISO في تنافسية المؤسسة، ملتقى دولي حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات، جامعة الشلف، يومي 8-9 نوفمبر 2010، ص 9.

6 - سملاي يحضية، أثر التسيير الإستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2005، ص220.

الشكل رقم 03 : التكامل بين ايزو 9000 وادارة الجودة الشاملة

نموذج لإدارة الجودة الشاملة قائم على مواصفات أنظمة إدارة الجودة
ISO 9000

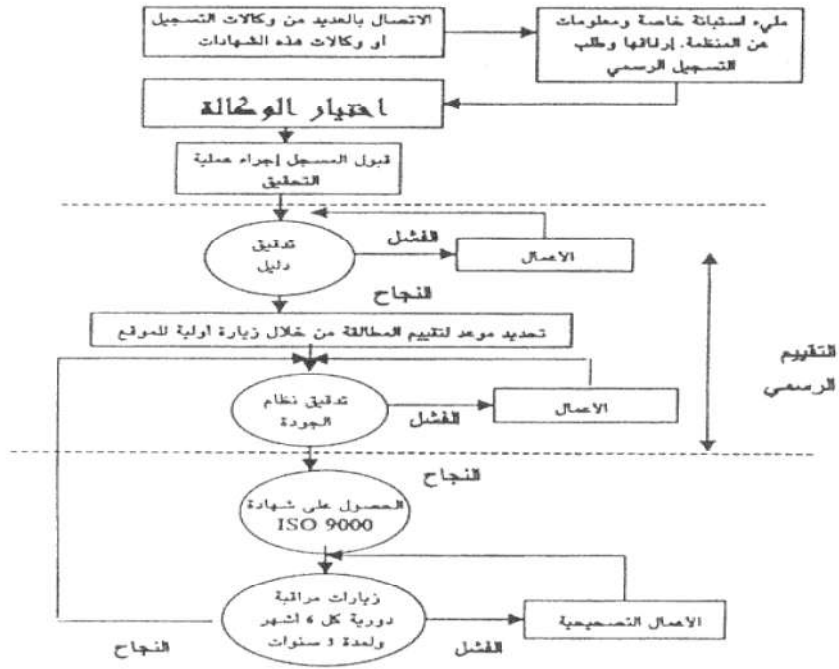


المصدر: عبد الله بن مبارك، مرجع سابق، ص 30.

وبناء على ما سبق نستنتج أنه ونظرا للتحويلات السريعة والمتعاقبة للمحيط وتداخيات المنافسة العالمية جراء انتشار ظاهرتي العولمة والشمولية، فقد بات أمر امتلاك المؤسسات في الجزائر لشهادة المطابقة مع المواصفات والخصائص التي تتميز والعالمية أمرا حتميا، من أجل تعزيز قدرتها التنافسية في الأسواق العالمية، و اكتساب مواصفات ISO السبيل إلى ذلك، باعتبارها مواصفات تخضع لمبادئ الجودة الشاملة، التحسين المستمر التي تمكن المؤسسة من التمييز تنافسيا، وهذا ما يثبت أهمية مواصفات الإيزو في المؤسسة. و الشكل التالي يوضح مراحل الحصول على ايزو 9000:

الشكل رقم 04: مراحل الحصول على ايزو 9000

آلية (خطوات) التسجيل للحصول على شهادة ISO 9001



المصدر: عبد الله بن مبارك، مرجع سابق، ص 34.

إن المؤسسة التي تريد المحافظة على بقائها واستمرارها في سوق المنافسة الشديدة، لا بد أن تكون لها قدرة على الصمود و رفع التحدي في مواجهة منافسيها، في ظل التطورات السريعة والمتعاقبة للمحيط، وتعتبر الجودة أهم وسيلة لجذب الزبائن والمستهلكين، وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة، لأجل ذلك فقد أصبحت تمثل الركيزة الأساسية في الألفية الثالثة، و قد فرضت الظروف على المؤسسات تعميمها على جميع نشاطاتها ووظائفها، بدل التركيز على جودة المنتج التنافسي في حد ذاته، وذلك بتبني ما يسمى بالجودة الشاملة تمس كافة الموارد و الأنشطة داخل المؤسسة، و اعتماد مختلف الطرق التقنية العالمية لتوطيد الجودة، التي تمكنها من الدخول إلى الأسواق العالمية بقوة، الشيء الذي فرض على مؤسسات العمل الجاد على تبني هذا المفهوم وإعطاءه أولوية كبيرة، على اعتباره المفتاح الرئيسي للولوج إلى الأسواق المحلية و الدولية، و تحقيق الأسبقية والمكاسب التنافسية.

ثانيا: تبني نظام الإدارة البيئية وفقا للمواصفات ISO 14000

يعتبر البعض أن بقاء واستمرار المؤسسات الصناعية مرهون بتحويلها إلى مدخل إداري مرتبط بالوقاية من التلوث، حيث تعمل على دراسة الوضعية البيئية للمؤسسة حاليا، وتحويل اهتمام المؤسسة إلى استخدام تكنولوجيات أكفأ وأنظف، تجعل منها تستهلك أقل قدر من الطاقة والموارد وتنتج أدنى حد من الغازات والملوثات، كما تستخدم معايير معينة تؤدي إلى الحد من تدفق النفايات وتجعلها قابلة للتدوير، هذه التحولات أو التطورات التكنولوجية تدعى بالتحولات نحو الكفاءة البيئية، وتوفير سلع وخدمات ذات أسعار تنافسية تشبع الاحتياجات الإنسانية وتحقق جودة الحياة، للوصول بها إلى

المستوى الذي يتناسب مع الاستغلال الأمثل للطاقات النظيفة، ونظرا لما يعرفه العالم من حدة في المنافسة والتنافس، أصبح لزاما على كل المؤسسات أن تجد لنفسها ملاذا وركنا ركيننا تحتمي به من مهبات عواصف التغيير، التي تميز السوق العالمي في عصرنا الحالي، والتي تعبر عن جملة المميزات التنافسية التي يمكن للمؤسسة تحقيقها في غمار المنافسة الحالية.⁷

وعليه وبناء على ما سبق، ونظرا لبروز العديد من التوجهات في فلسفة الأعمال الجديدة ومن بينها التوجه البيئي القائم على إرساء دعائم إدارة بيئية فعالة، تتجه الكثير من المؤسسات الصناعية في الوقت الحاضر للاهتمام بالاعتبارات البيئية في استراتيجيات أعمالها وخططها طويلة الأجل، وهذا التوجه يعد أساسا لبقائها في السوق وتنافسها مع نظرائها من المهتمين بالبيئة، وكذلك نقطة بدء لضمان تطبيق المواصفات البيئية في النشاطات الممارسة من قبل المؤسسات الصناعية، لذلك يجب أن تتوافر على إدارة بيئية ذات مستوى مميز وفعال، حيث تساعد في الرقابة والتخطيط وتطوير الأداء البيئي بما يتلاءم مع السياسة البيئية في المؤسسة، فالاهتمام البيئي أصبح في الوقت الحاضر مصدر مهم من مصادر التميز التنافسي، والتي جعلت من تبني هذه المفهوم أحد متطلبات العصر الحالي.⁸

تحتوي الإدارة البيئية على مجموعة من الوظائف المستمدة من "إيزو 14001"،⁹ وذلك لما تحمله من صفة التغيير والتحسين المستمر والغير المحدود القائم على منهجية حل المشكلات، والتي يؤدي القيام بها بفاعلية إلى تحسين الأداء البيئي للمؤسسة، وفيما يلي توضيح مختصر لمضمون هذه الوظائف:¹⁰

- التخطيط البيئي ¹¹PLAN: يعني في هذا السياق تحديد الأهداف والمعطيات التي تمكن المؤسسة من تنفيذ السياسات البيئية، وفي هذا الإطار يتم الانطلاق من المعايير أو الواصفات المرجعية العالمية المعتمدة من المنظمات الدولية، مثل المنظمة للتقييس وينبغي على التخطيط البيئي أن يكون شاملا لجميع أنشطة المؤسسة التنموية والإنتاجية والتسويقية وإدارة الموارد البشرية والمحاسبة.
- التنفيذ DO: وهي المهمة التي تتمثل في تنفيذ العمليات والسياسات البيئية كما هو مخطط لها حيث تشمل جميع أنشطة ووظائف المؤسسة.

⁷ - ساسي سفيان ومنية غريب المؤسسة الاقتصادية الجزائرية والمسؤولية البيئية، (بين التشريع والتطبيق) دراسة ميدانية تحليلية، ملتقى علمي الدولي حول سلوك المؤسسة الاقتصادية في ظل رهانات التنمية المستدامة والعدالة الاجتماعية، بجامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012، ص 351

8 - فاتح مجاهدي، الإدارة البيئية كمدخل لتحقيق تنافسية المؤسسة الصناعية، ملتقى دولي حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة الشلف، 8-9 نوفمبر 2010، ص 02.

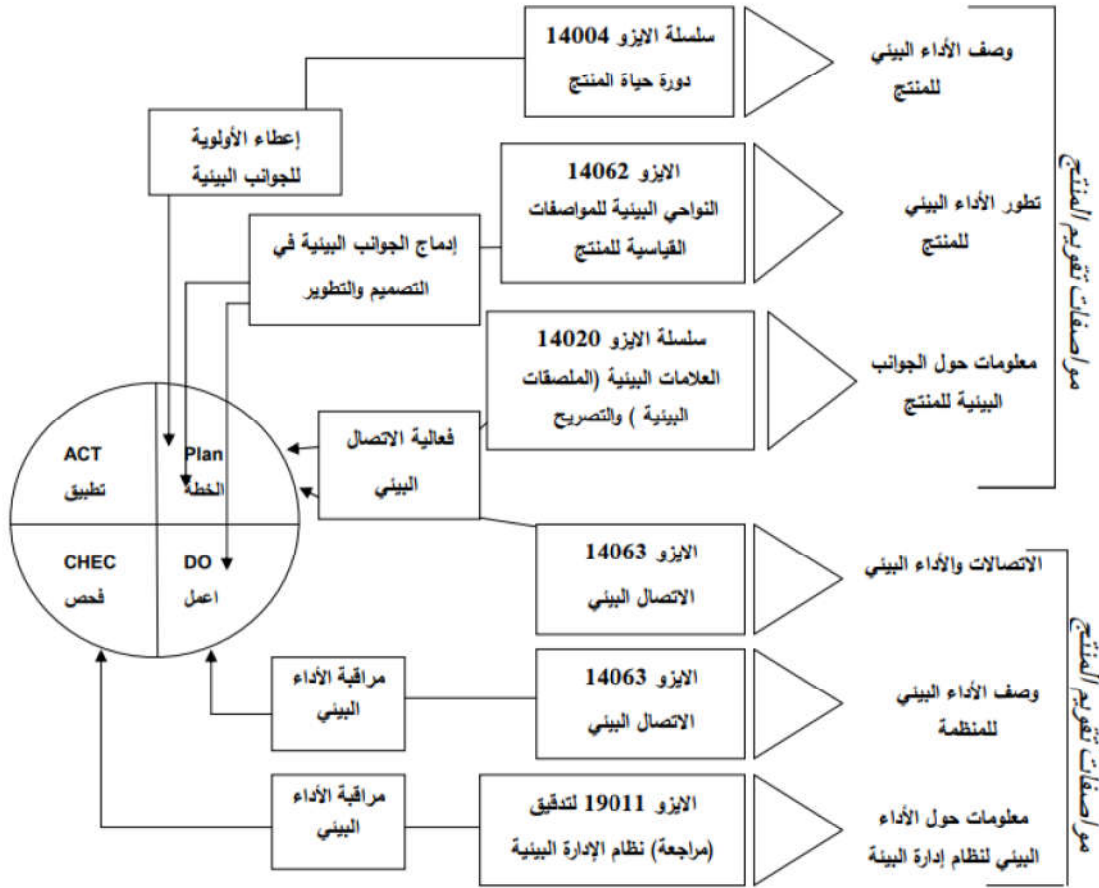
9- تعرف المواصفة القياسية الدولية "ISO 14001" بأنها: مجموعة المواصفات الخاصة بكيفية عمل المنظمات في القضاء على التلوث عن طريق وضع نظام رسمي وقاعدة بيانات من أجل الأداء البيئي، وغاية هذه المواصفة هو تزويد المنظمات بعناصر نظام إدارة بيئية فاعلة يمكن أن تتعامل مع المتطلبات الإدارية الأخرى للمنظمة، للمزيد راجع: إيثار عبد الهادي آل فيحان، نظام الإدارة البيئية "ISO 14001: 2004"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 70، الجامعة المستنصرية، العراق، 2008.

10- نور الدين جواوي وهالة جديدي وعقبة عبد اللاوي، السلوك البيئي للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر دراسة ميدانية حول: تجربة شركة «الورود» لإنتاج العطور في إطار مشروعها للحصول على شهادة الإيزو 14001، ملتقى علمي بجامعة ورقلة، ورقلة، ص 452-453

¹¹ - عبد الكريم شوكمال وطارق راشي، إدارة الجودة الشاملة البيئية وفقا لمعايير الإيزو 14000 كمدخل لتحسين وتنمية أداء المؤسسة الاقتصادية من الناحية البيئية، ملتقى دولي حول سلوك المؤسسة الاقتصادية في ظل رهانات التنمية المستدامة و العدالة الاجتماعية، جامعة ورقلة، يومي 20-21 نوفمبر 2012، ص 06-07.

- الرقابة البيئية CHECK: تتمثل في مراقبة ومتابعة العمليات فيما يتعلق بالإجراءات القانونية والمتطلبات التشغيلية وأهداف السياسة البيئية مع العمل على تقييم الأداء البيئي، أي تقييم مدى النجاح الذي حققته الإجراءات والتدابير البيئية من قبل المؤسسة. و الشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم 05: سلسلة المواصفات القياسية الايزو 14000.



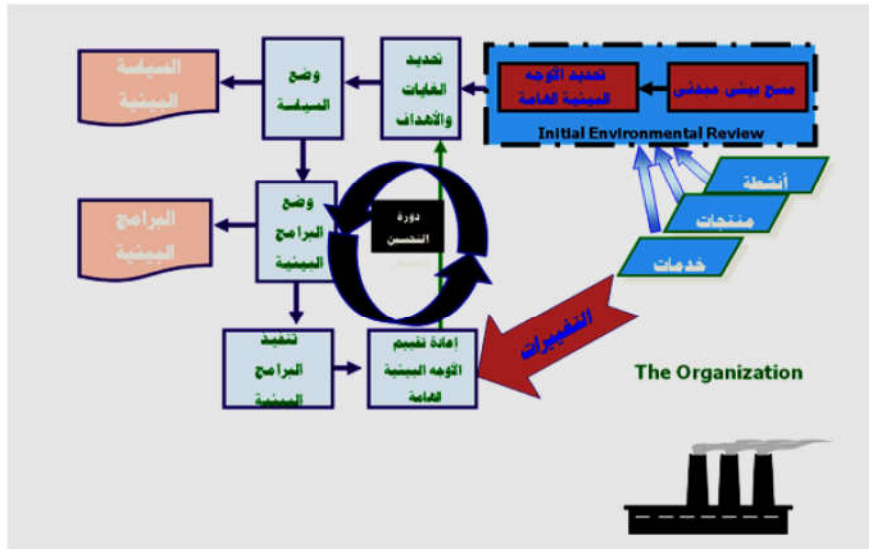
المصدر : شتوح وليد، مكانة نظام الادارة البيئية الايزو 14000 في تسيير المؤسسات الجزائرية، مجلة الواحات للبحوث و

الدراسات، العدد 02، جامعة غرداية، 2014، ص 6.

إن الاهتمام بالبيئة أصبح في الوقت الحالي تحدي مفروض على جميع دول العالم، نظرا للاستغلال اللاعقلاني و الرهيب للموارد الطبيعية، وخاصة مع زيادة التشريعات والقوانين البيئية، وتنامي الوعي البيئي لدى المستهلك وجمعيات الضغط، وارتباطه ببقاء واستمرار المؤسسة وتفوقها التنافسي والتي قد تؤثر على مصير المؤسسة، وبالتالي فهي تسعى لتحقيق التكيف الإيجابي مع متغيرات المحيط ومتطلباته الجديدة ومواجهة تزايد حدة المنافسة، من خلال تبني لممارسات وتقنيات حديثة تخدم حماية البيئة وصيانة مواردها وتقديم منتجات صديقة للبيئة، الشيء الذي فرض على المؤسسات باعتبارها معنية كذلك بالموضوع، ضرورة الحد من التلوث البيئي، المساهمة في إعادة استخدام المخلفات الإنتاجية، تعزيز توافق النشاط مع التشريعات والالتزام بالقوانين، وتحقيق الإنتاج النظيف وحماية المحيط البيئي، وبالتالي تحقيق مقتضيات

ومتطلبات التنمية المستدامة، والذي يعتبر مفتاح غاية في الأهمية لبلوغ مستويات أعلى من التنافسية الفعالة. و الشكل التالي يوضح آلية تأهيل المنشآت للحصول على شهادات ISO 14001:

الشكل رقم 06: آلية تأهيل المنشآت للحصول على شهادات ISO 14001



المصدر: أسسومبادنظام الإدارة البيئية ISO 14001، <http://www.qms.org.sa>، تاريخ الاطلاع : 2018/03/03

ثالثاً: إدارة الصحة والسلامة المهنية وفق مواصفات إيزو 18000

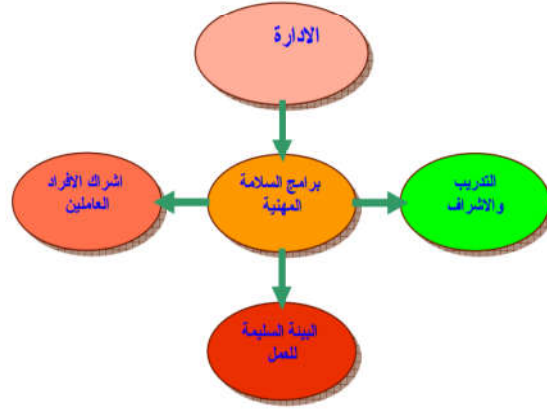
هي مجموعة الإجراءات التي تؤدي لتوفير الحماية المهنية للعاملين والحد من خطر المعدات والآلات على العمال في المؤسسة، ومحاولة منع وقوع الحوادث أو التقليل من حدوثها، وتوفير الجو المهني السليم الذي يساعد الموظفين على العمل و توفير ما يلزم من الشروط والمواصفات الفنية والإجراءات التنظيمية في بيئة العمل لجعلها مأمونة وصحية، بمعنى ألا تقع فيها حوادث ولا تنشأ عنها إصابات مهنية.¹²

وقد يستخدم مصطلح "السلامة الصناعية" أو مصطلح "الأمن الصناعي" ليعني كل منهما "السلامة المهنية"، في حين أن هذين المصطلحين يوحيان بأن المخاطر تقتصر على الصناعة وحسب في الوقت الذي ليس هناك عمل في ظل التطور التكنولوجي يخلو من مخاطر خاصة به، سواء كان عملاً زراعياً أو خديماً، وربما ترجع جذور استخدام هذين المصطلحين إلى سببين: الأول ما رافق الصناعة من ظروف قاسية انعكست على مجمل الأوضاع الصحية والاجتماعية والأمنية الخاصة بالعمال، والآخر يتمثل في أن متطلبات السلامة والأمن أكثر وضوحاً وبروزاً في الصناعة منها في باقي القطاعات.¹³

12- سنان الموسوي، إدارة الموارد البشرية وتأثير العولمة عليها، دار مجدلاوي للطبع والتوزيع، عمان، 2004، ص 266.

13- نفس المرجع، ص 258

الشكل رقم 07: اركان و مبادئ برامج السلامة المهنية



المصدر: السلامة و الصحة المهنية، kinderfac.mans.edu.eg/files/01_occupational-safety.pdf, 2018/03/05

وتجدر الإشارة أيضا إلى أنه تم استحداث نظام شامل لمعايير إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS *18001 في عام 1999، وقد وضع لتمكين المؤسسات من السيطرة على مخاطر الصحة والسلامة المهنية وتحسين أدائها، وشهادة الصحة والسلامة المهنية 18001 تدل على إدراج نهج السلامة ضمن عمل المؤسسة، وعلاوة على ذلك يدل على التزام المؤسسة بتوفير بيئة عمل آمنة وحماية موظفيها من الإصابات في العمل، ووضع نظام الصحة والسلامة المهنية 18001 ليكون متوافقا مع معايير نظم الإدارة الإيزو 9001 وإيزو 14001، وذلك لتسهيل إدماج وتكامل معايير الجودة والبيئة والصحة والسلامة المهنية في المنظمات، ويقسم هذا النظام إلى قسمين الأول يخص الصحة والسلامة المهنية 18001 وهي المواصفات التي تمنح من خلالها الشهادة، و الثاني يخص الصحة والسلامة المهنية 18002 التي تقدم إرشادات بشأن تنفيذ إدارة الصحة والسلامة المهنية مباشرة ليطابق المواصفات.¹⁴

و تتلخص أهداف السلامة المهنية في حماية عناصر الإنتاج (القوى العاملة، معدات ووسائل الإنتاج، مواد الإنتاج) من الضرر والتلف الذي قد يلحق بها من جراء وقوع الحوادث وإصابات العمل، وذلك عن طريق تطبيق مجموعة من الإجراءات والاحتياطات الوقائية واتخاذ الحلول الهندسية (الفنية) والصحية الضرورية، بهدف تأمين بيئة عمل آمنة خالية من المخاطر والأمراض المهنية، لذا فالسلامة المهنية تهدف إلى:

- حماية العنصر البشري من الإصابات الناجمة عن مخاطر بيئة العمل وذلك بمنع تعرضهم للحوادث والإصابات والأمراض المهنية.
- الحفاظ على مقومات العنصر المادي المتمثل في المنشآت وما تحتويه من أجهزة ومعدات من التلف والضياع نتيجة للحوادث. وتوفير وتنفيذ كافة اشتراطات السلامة والصحة المهنية التي تكفل توفير بيئة آمنة تحقق الوقاية من المخاطر للعنصرين البشري والمادي.

*Occupational Health and Safety Assessment Series.

¹⁴ - مشطي بلال، دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ، مذكرة ماجستير، جامعة سطيف، سطيف، 2011، ص: 90.

- تستهدف السلامة والصحة المهنية كمنهج علمي لتثبيت الأمان والطمأنينة في قلوب العاملين أثناء قيامهم بأعمالهم، والحد من نوبات القلق والفرع الذي ينتابهم، وهم يتعايشون بحكم ضروريات العمل مع أدوات ومواد وآلات يكمن بين ثناياها الخطر الذي يتهدد حياتهم، وتحت ظروف غير مؤمنة تعرض حياتهم بين وقت وآخر لأخطار فادحة.
 - تخفيض كلفة الإنتاج وذلك بتوفير الأموال التي تدفع نتيجة وقوع حوادث العمل من تعويضات ومصاريف علاج، ونقل وإصلاح واستبدال المعدات والأجهزة أو المنشآت التي تتعرض للتلف والدمار، وتخفيض النفقات المتعلقة بوقت العمل الضائع نتيجة حدوث إصابات العمل والأمراض المهنية، وتكاليف استبدال العامل وتدريب من يحل محله، وما يترتب عن ذلك من تأخير في إنجاز العمل ومواعيد التسليم.
 - خلق الوعي لدى العاملين فيما يتعلق بالأساليب والطرق الآمنة لأداء العمل وأهمية الالتزام بقواعد السلامة والتي من شأنها تدعيم السلامة والصحة المهنية، وكذلك رفع معنويات العاملين وزيادة ثقتهم بأنفسهم، وبالتالي زيادة إنتاجيتهم وتحسين أدائهم¹⁵.
- إن الاهتمام بالسلامة والصحة المهنية يمثل في الوقت الحالي احد ابرز التحديات المفروضة على المؤسسات ، نظرا لأن كثرة حدوث الأخطار من شأنه التأثير مباشرة على سيرورة وفعالية النشاطات الإنتاجية و التسويقية، وبالتالي على تقديم منتجات ذات تنافسية مقبولة في السوق، الأمر الذي يجبرها على تبني سياسات و إجراءات كفئة لرفع مستويات السلامة والصحة المهنية اللازمة، كمفتاح لتحقيق التنافسية.

خاتمة :

يلعب الالتزام بتطبيق المواصفات العالمية دورا مهما في تعزيز الجودة الشاملة داخل المؤسسة و مدخلا نحو بناء مركز تنافسي قوي ينعكس دوره على الاداء الداخلي و الخارجي، في ظل الوضع الحالي والمنافسة الشديدة التي يشهدها قطاع الإنتاج والخدمات وتنوع الأساليب والتقنيات المستخدمة، وأيضا تسارع حركة التغيير بصورة غير مسبوقه مما يجعل الشركة أو المؤسسة أو الجهات الحكومية في حالة بحث وسعي دائم لتضمن لها حصة أو مكانة في السوق ومجال عملها. وهذه الصفة أصبحت مرافقة لكل أنواع الخدمات والقطاعات وأيضا على كل مستوياتها¹⁶. من خلال متابعة تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة نجد أنها لم تعد تقتصر على أساس جودة المنتج أو الخدمة المقدمة إنما توسع مفهومها ليشمل كل العمليات والأنشطة داخل المنظمة، وهذا ما يساهم بتحقيق مستوى عالي من الجودة لأداء المنظمة ككل. تمثل إدارة الجودة الشاملة أرقى أنظمة الجودة المطبقة في العالم وعن طريقها تستطيع المنظمة الوصول إلى مواصفات التصنيع العالمية **World Class Manufacturing** والتي تمثل الجهة المستقبلية لمنظمات الأعمال فثقافة إدارة الجودة الشاملة هي تكيفا لهذه المواصفات لانها تعتمد على شمولية أهداف الجودة في خطة الأعمال وتأكيدا على التحسين المستمر وتدريب العاملين ومشاركتهم في صنع القرار، لذلك فالمنظمة التي تعمل ضمن إطارها يمكنها أن تحصل على شهادة المطابقة لكونها تطبق نظام إدارة متميزة في كافة أرجاء المنظمة¹⁷.

¹⁵- أميمة صقر المغني، واقع إجراءات الأمن والسلامة المهنية المستخدمة في منشآت قطاع الصناعة التحويلية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير ، جامعة غزة، 2006، ص ص16-17

¹⁶- دورة-ادارة-وتطبيق-انظمة-الجودة-الشاملة--EuroMaTech-<https://euromatech-me.com/wp-content/uploads/2016/12/EuroMaTech--الجودة-الشاملة> للمشتريات-والمخازن

¹⁷- محمد عبد الوهاب الغزاوي، إدارة الجودة الشاملة، جامعة الاسراء، الأردن، 2004-ص52.

قائمة المراجع:

- 1- جباري فادية، تأثير جودة الخدمة على رضا العميل، مذكرة ماجستير، جامعة تلمسان، 2011
- 2- عبدالله بن مبارك، التدريب على رأس العمل وتحقيق الجودة الشاملة والحصول على شهادة الآيزو العالمية www.alukah.net، تاريخ الاطلاع: 2018/02/24.
- 3- مدحت ابو نصر، اساسيات ادارة الجودة الشاملة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008.
- 4- قرومي حميد، أهمية الجودة الشاملة ومواصفات الايزو ISO في تنافسية المؤسسة، ملتقى دولي حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات، جامعة الشلف، يومي 8-9 نوفمبر 2010.
- 5- سملاي يحضبة، أثر التسيير الإستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2005.
- 6- فاتح مجاهدي، الإدارة البيئية كمدخل لتحقيق تنافسية المؤسسة الصناعية، ملتقى دولي حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة الشلف، 8-9 نوفمبر 2010.
- 7- عبد الكريم شوكمال وطارق راشي، إدارة الجودة الشاملة البيئية وفقا لمعايير الإيزو 14000 كمدخل لتحسين وتنمية أداء المؤسسة الاقتصادية من الناحية البيئية، ملتقى دولي حول سلوك المؤسسة الاقتصادية في ظل رهانات التنمية المستدامة والعدالة الاجتماعية، جامعة ورقلة، يومي 20-21 نوفمبر 2012.
- 8- سنان الموسوي، إدارة الموارد البشرية وتأثير العولمة عليها، دار مجدلاوي للطبع والتوزيع، عمان، 2004.
- 9- شتوح وليد، مكانة نظام الادارة البيئية الايزو 14000 في تسيير المؤسسات الجزائرية، مجلة الواحات للبحوث و الدراسات، العدد 02، جامعة غرداية، 2014،
- 10- عبد الغني علي السبئي، تحقيق الجودة الشاملة والحصول على شهادة الآيزو العالمية، تاريخ الإطلاع 20-2018-02 <http://sahafahnet.net/show2939101.html>
- 11- ساسي سفيان ومنية غريب المؤسسة الاقتصادية الجزائرية والمسؤولية البيئية، (بين التشريع والتطبيق) دراسة ميدانية تحليلية. ، ملتقى علمي الدولي حول سلوك المؤسسة الاقتصادية في ظل رهانات التنمية المستدامة والعدالة الاجتماعية، بجامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012.
- 12- نور الدين جوادي وهالة جديدي وعقبة عبد اللاوي، السلوك البيئي للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر دراسة ميدانية حول : تجربة شركة «الورود» لإنتاج العطور في إطار مشروعها للحصول على شهادة الإيزو 14001، ملتقى علمي بجامعة ورقلة ، ورقلة.
- 13- مشعلي بلال، دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ، مذكرة ماجستير، جامعة سطيف، سطيف، 2011.
- 14- أميمة صقر المغني، واقع إجراءات الأمن والسلامة المهنية المستخدمة في منشآت قطاع الصناعة التحويلية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير ، جامعة غزة، 2006.