

الأساسية وتقدم إرشادات لاختيار واستخدام (معايير الايزو 9001، 9002، 9003) فهي توضح وترسم الطريق لاستخدام كل معايير الايزو.

(2) الايزو 9001:

(نظام الجودة- نموذج لضمان الجودة في التصميم والتطوير والإنتاج والتركيب وتقديم الخدمات) وهي أكثر المعايير شمولاً وتحتوي على 20 عنصراً تغطي احتياجات نظام جودة فعال. منذ تسليم التعاقد وخلال مراحل وعمليات التصميم والتطوير حتى المرحلة النهائية لتقديم الخدمات اللازمة بعد التسليم.

(3) الايزو 9002:

(نظم الجودة- نموذج لضمان الجودة في الإنتاج والتركيب) وتعالج عمليات الوقاية واكتشاف المشاكل ومعالجتها خلال الإنتاج والتركيب وهي للاستخدام في حالة المنظمات التي لا يدخل ضمن اعبائها التصميم أو تقديم الخدمات بعد التسليم. ويتضمن هذه السلسلة 18 عنصراً من العشرين عنصراً المتضمنة في الايزو 9000.

(4) الايزو 9003:

(نظام جودة- ونموذج لضمان الجودة في الفحص النهائي و الاختبارات) وهي أقل هذه السلسلة شمولاً وتغطي 12 عنصراً فقط من العناصر التي يقدمها الايزو 9001، وهي لا تعتبر نظام للرقابة على الجودة. وتتضمن فقط المتطلبات لعملية اكتشاف المشاكل والرقابة عليها والتي يتم فحصها في المراحل النهائية للفحص والتفتيش.

(5) الايزو 9004:

(عناصر وإرشادات نظم الجودة وإدارة الجودة) تقدم هذه السلسلة توجيهات وإرشادات للموردين يتم استخدامها في تطوير نظم جودة وتحديد مدة وإمكانية تطبيق كل عنصر من عناصر الجودة، فهي تفحص كل عنصر من هذه العناصر بالتفصيل، وهي تعتبر هامة ومفيدة لأغراض المراجعة الداخلية.

وتعتبر معايير الايزو 9000 هي النظام الوحيد المقبول على المستوى العالمي وقد صممت معايير الايزو 9000 لتكون جامعة و ليس مانعة.

تكاليف الايزو:

هنالك عنصر تكلفة له نصيب الأسد في تطبيق نموذج جديد للجودة، يتضمن هذا العنصر: إصدار دليل الجودة، مسح الموقف الحالي، إجراء التعديلات اللازمة وتغيير السياسات وإجراءات، أنه الدفع مقابل وقت الإدارة و المهنيين وقد يحتاج أحد الخبراء ما بين أربعة الى ستة أشهر لإعداد الملفات والمستندات اللازمة لزيارة ما قبل التسجيل للموقع، أيضا هنالك تكلفة الأجور لكل الأفراد العاملين في مجالات التشغيل ومعظم المديرين والمشرفين والمهنيين على الأداء كما تنص عليه الإجراءات المكتوبة وألا يتم تدريبهم في أثناء العمل أن وجود مواصفات قياسية عالمية معدة إعداداً جيداً يطبق على الجميع مثل مواصفات الايزو 9000 يسهل كثيراً في وضع أسس للتطبيق العالمي، كما ان الايزو 9000 يمكن من عملية مراجعة شاملة مع وضع الخطوات الإرشادية للشركات لكي تصمم وتنتج وتركب وتسوق منتجاتها، بالرغم من التكاليف التي يمكن أن تتحملها المنظمة نتيجة لإعدادها لتطبيق مواصفات الايزو 9000.

أهمية ومجالات الايزو 9000:

يشهد العالم المعاصر تطوراً ملحوظاً في ميدان المواصفات القياسية العالمية كي يثبت وجوده ويحقق ذاته للتعامل بشكل فعال في الأسواق العالمية.

أهمية الايزو 9000:

الأسباب الدافعة لهذا الاتجاه العالمي كثيرة منها:-

1. انهيار الاتحاد السوفيتي ونظم الاقتصاد الموجه.

2. المنافسة الشديدة في الأسواق العالمية.
 3. سهولة تبني وتطبيق مواصفات الايزو وشيوعها على المستوى العالمي.
 4. انعكاسات تطبيق الايزو على فعالية الأداء والإنتاجية وثقافة الشركة.
- أسباب تطبيق نظام للجودة يتفق مع معايير الايزو: منها ما يلي:
- 1) السبب الرئيسي يرجع انه مطلب أساسي للتعامل مع السوق الأوروبية المشتركة.
 - 2) تزايد توقعات المستهلكين بوجود هذا النظام، فنتيجة لتزايد عدد المنظمات التي تم تسجيلها تزايد متطلباتهم بضرورة تسجيل كلا من الموردين ومقاولات التعاقد من الباطن.
 - 3) أصبح مطلب ضروري لكثير من المنظمات لضمان تزايد حصتها السوقية.
 - 4) وجود بعض المزايا الداخلية يمكن الحصول عليها نتيجة لتطوير وتطبيق نظم جودة موثقة تفوق الضغوط الخارجية.

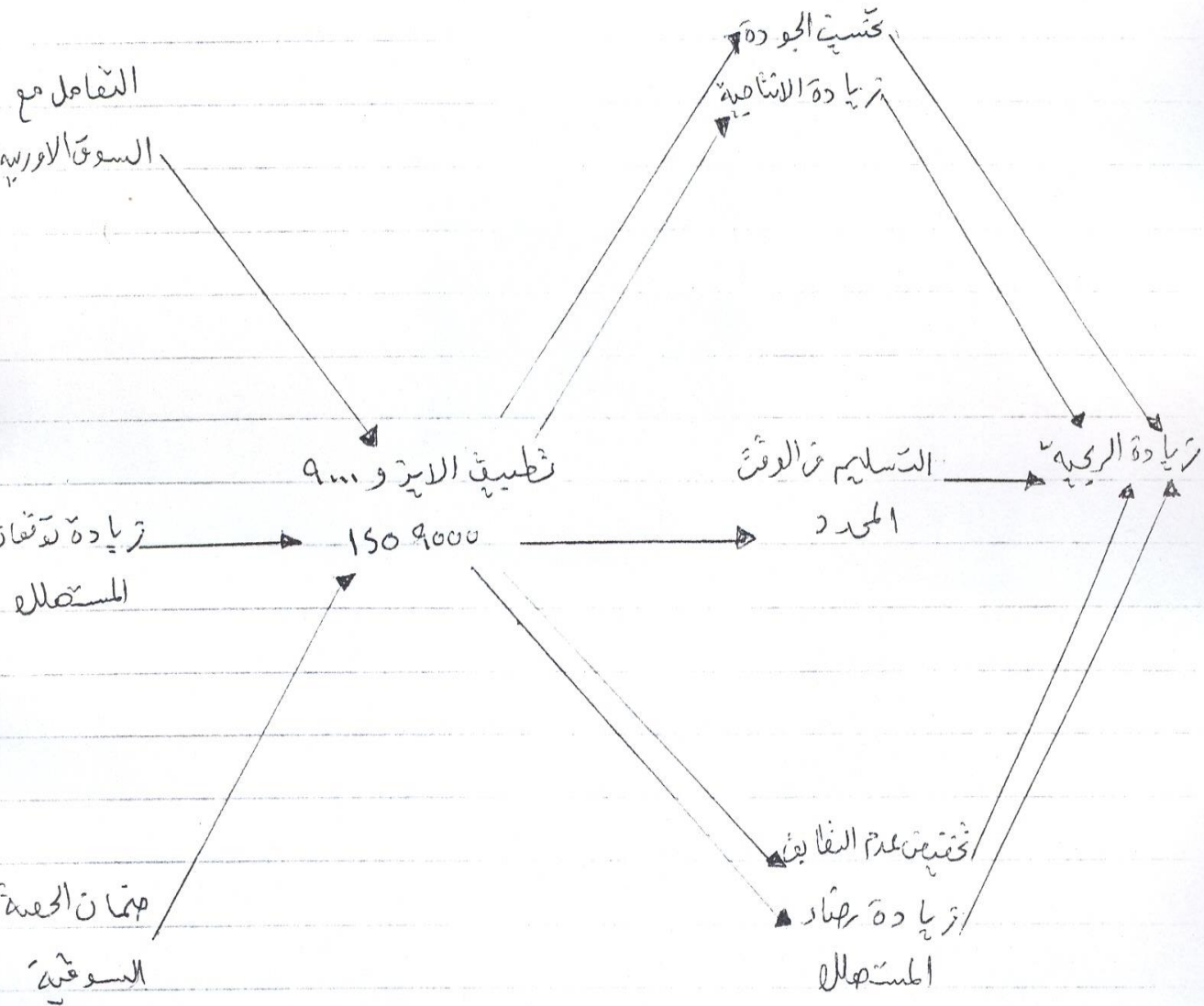
فوائد أنظمة الجودة المعتمدة على مواصفات الايزو9000:

1. تكوين صورة طيبة عن المنشأة في بيئة الأعمال.
 2. المساهمة في تدعيم القدرة التنافسية للمنشأة. 3. تساعد المنشأة في زيادة نصيبها في السوق.
 4. زيادة المبيعات، ومن ثم الأرباح، حيث هناك صعوبة في الشراء من أي منشأة دون حصولها على هذه الشهادة. 5. تصميم جيد للمنتجات.
 6. تخطيط أفضل للمنتجات وتنوعها. 7. التطوير والتحسين المستمر لجودة المنتجات.
 8. تقليل التكلفة الخاصة بالحصول على المواد الخام واستخدامها.
 9. استخدام امثل لمعدات المنشأة. 10. رفع الروح المعنوية للعاملين.
 11. تشجيع التعاون والتنسيق بين إدارات المنشأة المختلفة.
 12. تقليل نسبة التالف والمعيب في الإنتاج. 13. مقابلة احتياجات السوق الأجنبية.
 14. كسب رضا العملاء واستمرارهم في التعامل مع المنشأة.
- الشكل (1/2) يوضح فوائد تطبيق معايير الايزو9000.

13- المحاضرة الثالثة عشرة

مجالات الايزو9000:

- يمكن استخدام وتطبيق مواصفات الايزو9000 في عدة مجالات مثل المجال الصناعي، والمجال الخدمي ومجال برامج الحاسب الآلي وغيرها.
- شكل (1/2): فوائد تطبيق معايير الايزو9000



خطوات تطبيق الايزو 9000:

- للحصول على شهادة الايزو 9000 هناك عدة خطوات يجب القيام بها وهي كما يلي:
1. ضرورة اقتناع إدارة المنشأة بأهمية الجودة في تحقيق أهداف المنشأة.
 2. وجود اتجاه إيجابي لدى طبقة الإدارة العليا بأهمية شهادة الايزو.