**تابع :الصحة والأمن في العمل**

إن المؤسسات ملزمة بإتخاذ إجراءات من أجل الحفاظ على صحة وأمن موظفيها، لذلك فإن موضوعنا الحالي يسعى لتحديد خطوات سياسة الأمن والسلامة المهنية لضمان محيط عمل سليم لموظفيهم.

**الخطوة الأولى: تعيين المشكل:**

* من الضروري حث العامل على التبليغ بكل خطر له علاقة بالصحة والأمن في محيط العمل وهذا مباشرة بعد التحقق منه، وهذا التصرف يجب أن يصبح الشغل الشاغل واليومي فحسب المعايير المعمول بها في ميدان الصحة في العمل، يمكن تصنيف منابع الخطر كما يلي:

**مصادر الخطر:**

* الأليات، الأجهزة، الأدوات، الأدوات الربوتية
* -نقل وتفريغ كل أنواع الحمولات
* -التعامل مع الزبائن ذوي المزاج العدواني
* -تنظيم العمل (الأوقات، مجرى العمل).
* -الحركات المتكررة
* -محيط العمل الغير ملائم (الضوء، الصوت......)
* -المواد الخطيرة
* -إنتشار الغبار، الغاز والبخار
* -نوعية الهواء: سوء التهوئة
* -إنعدام إجراءات ووسائل الإسعاف الأولية والعاجلة

**خطوات سياسة الأمن والسلامة المهنية:**

* الخطزة الأولى: تعيين المشكلة
* الخطوة الثانية: التصحيح و الوقاية
* الخطوة الثالثة: المراقبة والوقاية

**موضوع سياسة الجودة الشاملة:**

**1/تعريف الجودة الشاملة**: في ظل المنافسة العالمية، فقد اهتم الباحثين الاقتصاديين بجودة المنتج النهائي ولكن ليس فقط ذلك بل شملت الجودة كل نشاطات ووظائف ومهام المؤسسة ومواردها ويطلق عليها الجودة الشاملة وتعرف كالتالي: " هي التكيف المستمر مع حاجات الزيائن والمستعملين وتطوراتها بواسطة التحكم في جميع نشاطات ووظائف المؤسسة."

كما تعرف بأنها " تميز السلعة أو الخدمة في تلبية كافة مطالب الزبون وتوقعاته مثل حسن المعاملة، السعر، الوفرة، الخدمات الإضافية، تقديم السلعة في الوقت المطلوب".

كما تعرف بأنها " جودة كل شيئ، أي جودة عناصر التنظيم والإنتاج وكل مرافق المؤسسة من أجل تحقيق رضا و إشباع المستهلك".

وتعرف بأنها " الجودة التي يتحمل مسؤوليتها كل فرد في المؤسسة".

**2/ تعريف إدارة الجودة الشاملة**: تعرفها منظمة المقاييس العالمية INTERNATIONAL ORGANISATION OF NORMALISATION على أنها " طريقة لتسيير المؤسسة تركز على الجودة ( بإعتبارها مجموعة خصائص في السلعة أو الخدمة تعطى لها أهلية إشباع الحاجات المعلنة أو الضمنية) ترتكز على مساهمة جميع الأفراد، وتسعى للنجاح لمدة طويلة بواسطة إشباع حاجات الزبائن وتوفير مزايا من أجل جميع أفراد المؤسسة والمجتمع.

**3/مفهوم أنظمة إدارة الجودة إيزو**: لقد تم إعداد عائلة مواصفات إيزو لمساعدة المؤسسات من أي نوع وحجم أن تعد وتطبق أنظمة إدارة جودة فعالة وتتكون هذه العائلة من أربع مواصفات:

-**إيزو9000:** هي أنظمة إدارة الجودة وهي مبادئ أساسية ومصطلحات بحيث تصف المبادئ الأساسية لأنظمة إدارة الجودة.

-**إيزو 9001:** أنظمة إدارة الجودة وهي تصف المتطلبات الخاصة بنظام إدارة الجودة، بحيث يستوجب على المؤسسة أن تثبت قدرتها على توفير منتجات تلبي متطلبات الزبائن والمتطلبات القانونية المطبقة، كما تهدف إلى رفع رضا زبنائها.

**-إيزو 9004:** هي أنظمة إدارة الجودة وتعني الإرشادات المهمة لتحسين الأداء، بحيث تقدم إرشادات حول أداء نظام إدارة الجودة وهي ليست موجهة لغاية الإشهاد بالمطابقة كما هو الحال في المواصفة إيزو 9001.

ولقد تم إعداد المواصفتين إيزو 9001 و 9004 كثنائي منسجم ويمكن إستعمالهما معا، كما يمكن استخدام كل على حدى.

وتوفر مواصفات إيزو 9001 إصدار 2008 متطلبات تأسيس أنظمة إدارة الجودة وتطبيقها داخل المؤسسة وتقسم هذه المتطلبات إلى خمسة عناصر هي:

-نظام إدارة الجودة.

-مسؤولية الإدارة.

-إدارة الموارد.

-تنفيذ المنتوج.

-القياسات والتحليل والتحسين.

**4/ تقنيات تقييم الجودة في المؤسسة:**

**4-1تقنية أوراق التنقيط**: تقدر وتيرة استخدامها لمدة 20 دقيقة لدمع قدر معين من المعلومات لتوضيحها واستغلالها بطريقة إحصائية.

وتستعمل هذه التقنية في المجموعة ومن طرفها وليست فردية ، بينما يمكن تحضير ورقة التنقيط بشكل فردي من طرف المسؤول عن المجموعة، كما تسمى هذه التقنية كذلك ب ورقة المراقبة وتهدف هذه التقنية تقديم طريقة ومنهجية واضحة لحل المشاكل في عملية الإنتاج وتتمثل في أربع مراحل هي:

-تحديد المشكلة

-تحديد أسباب المشكلة

-البحث عن الحلول

-زرع الحل بشكل تطبيقي.

أما بالنسبة للباحث ديمينغ Deming فهو يحث على معالجة كل مشكلة على حدى، أي أنه يجب استخدام المخطط التالي لكل مشكلة:

-تحديد المشكلة –مخطط الإجراء –مقارنة الأسباب بالحلول –زرع الحلول في الواقع –تجريب الحلول المقترحة –قياس الفروق –تحسين الحلول – المعيارية.

**4-2 طريقة باريتو** Pareto : تقوم هذه الطريقة بتصنيف المعطيات باستعمال ورقة تنقيط بالنسبة لكل آلة ثم تصنيف المعطيات المحصل عليها من أعلى إلى أقل معدل أو نقطة محصل عليها ثم تنقل المعطيات في شكل مدرج بياني، بحيث يقول باريتو أن العمل يتم بطريقة 80 على 20 ، أي أنه 80 بالمئة من النتائج تظهر بسبب 20 بالمئة من الأسباب، كمثال على ذلك : 80 بالمئة من بطء حركة السير تحدث بنسبة 20 بالمئة من الوقت، أو مثلا 80 بالمئة من الأخطاء تحدث عند 20 بالمئة من العاملين.

من خلال مدرج باريتو نجد أنه من خلال التصنيف المحصل عليه فإن المعطيات التي تحتل الصدارة هي مشاكل مستعجلة تحتاج إلى حلول مستعجلة ، أما التي تبقى في آخر المدرج فهي مشاكل بسيطة غير مستعجلة.

5**-تقنية إيشيكاوا** لحل المشكلات: سمي كذلك لأنه بالنسبة لليابانيين يرمز للجودة وهي تقنية لحل المشاكل تقوم على تحليل المشكلات باستخدام الخمس عناصر يتم تبيينها في شكل عظم سمكة ، وهي طريقة جد فعالة لحل المشاكل لأنها تخلق التفاعل بين مجموعة العمل وهي كالتالي:

**سبب طرق الأداء المواد**

**التأثير أو النتيجة**

**سبب العاملون الآلات**

**مخطط يمثل هيكل السمكة ( علاقة السبب والنتيجة .**

**6-شجرة الأخطاء**: تعتبر شجرة الأخطاء تقنية تستخدم بيانيا شجرة تتوضح فيها المشكلة الأساسية أو الجذر الذي تتوضح عليه الأسباب الرئيسة للمشكلة بينما توضح الأسباب الفرعية على الجذوع الفرعية للشجرة .