المحاضرة (04):

- **معايير الجودة والمواصفات الدُّولية ISO في تسيير الموارد البشرية وبيئات العمل.**

1- معاييرISO في تسيير الموارد البشرية:

لا يُوجد معيار واحد من **معايير ISO** يُغطِّي جميع وظائف تسيير الموارد البشرية، وإنّما تتكامل جُملة من المعايير لتطوير مختلف جوانبها، كما أنّ بعض هذه المعايير يُقدّم إرشادات وتوصيات، في حين يحدد بعضها الآخر مُتطلبات يمكِّن للمؤسّسة الحُصُول على شهادة مُطابقة بشأنها.

وفي هذا الشّأن، تُعدّ معايير المنظمة الدُّولية **ISO** من الأدوات التي تساعد المؤسّسة على تطوير مُمارسات تسيير الموارد البشرية، من خلال وضع متطلبات ومبادئ توجيهية تهدف إلى تحسين الأداء، وضمان الكفاءة، وتعزيز بيئة العمل.

وفي نفس السّياق،تُوجد مجمُوعة من **معايير ISO** التي ترتبط بصُورة مُباشرة أو غير مُباشرة بتسيير الموارد البشرية،

ومن بين أهم المعايير نجد ما يلي:

- **معيار ISO 30400: مجال تطبيقه في تسيير الموارد البشرية،** يُحدّد المصطلحات والمفاهيم الأساسية المتعلقة بتسيير الموارد البشرية.
- **معيار ISO 30405:** يُقدِّم إرشادات حول عمليات استقطاب العاملين واختيارهم وتوظيفهم.
- **معيار ISO 30409:** يرُكز على تحسين تخطيط المورد البشري وتحديد الاحتياجات المستقبلية من العاملين.
- **معيار ISO 30414 :** يُقدم إرشادات حول إعداد التقارير المتعلقة برأس المال البشري، ودعم قياس مُؤشّرات الموارد البشرية وتحليلها سواء للاستخدام الداخلي أو الخارجي، بما يُساعد المؤسّسات على تقييم فعالية إدارة مواردها البشرية، ومن أبرز مجالاتها الكفاءات، والتنوع، والإنتاجية، والتكاليف، ومعدلات الدوران .
- **معيار ISO 30422 :** يُقدّم إرشادات حول التعلُّم والتطوير المهني للعاملين.
- **معيار ISO 45001 الذي** يُحدِّد مُتطلبات نظم إدارة وتعزيز الصّحة والسّلامة المهنية، بما يساهم في حماية العامل وتحسين ظُرُوف عمله.
- **معيار ISO 10015 :** يُقدم إرشادات حول إدارة الكفاءات والمهارات وتطويرها والتدريب المستمر.

2- المعايير الدُّولية للجودة في بيئات العمل:

تُعتبر المعايير الدُّولية للجودة مجمُوعة من المواصفات والمبادئ والمتطلبات التي وضعتها المنظمة الدّولية **ISO** بهدف توحيد الممارسات وتحسين جودة المنتجات والخدمات والعمليات داخل المؤسّسات.

وتختلف هذه المعايير من حيث مجال التطبيق، فبعضها يرُكِّز على جودة المنتجات والخدمات، بينما يهتم بعضها الآخر بالبيئة والسّلامة المهنية وأمن المعلومات، وتتكامل هذه المعايير في دعم الأداء المؤسّسي.

وتساعد هذه المعايير على تنظيم العمل، ورفع كفاءة الأداء، وضمان تلبية مُتطلبات الزبائن، وتعزيز القُدرة التنافُسية للمُؤسّسات في الأسواق المحلية والدُّولية، ومن بين أهم هذه المعايير الدُّولية للجودة نجد:

- **معيار ISO 9000، ومجال تطبيقه:** المفاهيم والمصطلحات والمبادئ الأساسية لنظم إدارة الجودة.
- **معيارISO 9001 الخاص بنظم** إدارة الجودة وتحديد مُتطلبات إنشاء نظام فعّال لإدارة الجودة وتطبيقه وتحسينه.
- **معيار ISO 9004 ، مجال تطبيقه:** توجيهات لتحسين الأداء وتحقيق النجاح المستدام للمؤسسة.
- **معيار ISO 14001، مجال تطبيقه:** نظم الإدارة البيئية، والتحكم في الآثار البيئية للأنشطة المؤسسية.
- **معيار ISO 22000، والذي يُطبّق على** نظم إدارة سلامة الأغذية وسلامة المنتجات الغذائية .
- **معيار ISO 27001، ويُطبّق في أنظمة** إدارة أمن المعلومات والبيانات وحمايتها من المخاطر.
- **معيارISO 45001 يُطبّق في** أنظمة إدارة الصّحة والسّلامة المهنية والوقاية من المخاطر المتعلّقة ببيئة العمل.
- **معيار ISO 50001، مجال تطبيقه:** نظم إدارة الطّاقة وتحسين كفاءة استخدامها وتقليل الهدر.

ومن جهة أخرى تتجلّى <u>أهمية</u> تطبيق المعايير الدُّولية للجودة في المؤسّسات في عدة جوانب:

1. تحسين جودة المنتجات والخدمات وضمان مُطابقتها للمتطلبات المحددة.
2. تنظيم العمليات والإجراءات وتحديد المسؤوليات والصلاحيات.
3. تقليل الأخطاء والهدر والتكاليف الناتجة عن ضعف الأداء.
4. تعزيز رضا الزبائن وثقتهم في المؤسّسة.
5. تحسين ظُرُوف العمل وتعزيز الصّحة والسّلامة المهنية.
6. دعم التحسين المستمر وتطوير الأداء المؤسّسي.
7. تعزيز القُدرة التنافُسية وتسهيل التعامُل مع الأسواق الدُّولية.

ومن المهم التأكيد على أنّ الحُصُول على شهادة **ISO** لا يعني بالضّرُورة تحقيق الجودة الفعلية، بل تتوقف فعالية النظام على مدى الالتزام بتطبيق مُتطلباته وتحويلها إلى مُمارسات يومية داخل المؤسّسة.

وفي هذا السّياق، تُسهم المعايير الدُّولية للجودة في خلق وإرساء بيئة عمل مُنظّمة وفعّالة، تقُوم على وُضُوح الإجراءات، وتحسين الأداء، والوقاية من الأخطاء، وتحقيق رضا المستفيدين، ويظل معيار **ISO 9001** من أبرز هذه المعايير، إذ يمكن للمُؤسّسات الجزائرية الاعتماد عليه لتطوير نظم إدارة الجودة وتعزيز قدرتها التّنافُسية.