المحاضرة (05):

مُتطلّبات وكيفية تطبيق معيار ISO 9001

. مُتطلّبات معيار ISO 9001 :

يُعتبر **معيار ISO 9001** من بين أهم المعايير الدُّولية المتعلقة بنظم إدارة الجودة، حيث يحدد المتطلبات التي ينبغي على المؤسّسة الالتزام بها لإنشاء نظام فعّال لإدارة الجودة وتطبيقه والمحافظة عليه وتطويره بشكل مُستمر.
ويهدف هذا المعيار إلى ضمان قُدرة المؤسّسة على تقديم مُنتج أو خدمة بما تُلبي مُتطلبات الزّبون وكذا المتطلبات القانُونية والتنظيمية المعمُول بها، والسهر على تحسين الأداء والرّفع من مُستوى رضا الزّبون دائمًا.
وتتضمن مُتطلبات **معيار ISO 9001** مجمُوعة من العناصر التي تنظم مُختلف جوانب إدارة الجودة في المؤسّسة، والتي يُمكن عرضها كالآتي:

. **سياق المُؤسّسة:** تحديد العوامل الدّاخلية والخارجية المؤثرة في نشاط المؤسّسة، وتحديد الأطراف المعنية واحتياجاتها، وتحديد نطاق نظام إدارة الجودة.
. **القيادة**: التزام الإدارة العُليا بالجودة، ووضع سياسة للجودة، وتحديد المسؤُوليات والصّلاحيات.
. **التخطيط**: تحديد أهداف الجودة، والتعامُل مع المخاطر والفُرص، والتخطيط للتغييرات.
. **الدّعم**:توفير الموارد البشرية والمادية والتكنولوجية، وضمان كفاءة العامل وتوعيته وتواصله، والتحكُّم في المعلومة الموثّقة.
. **العمليات** :تحديد العمليات اللاّزمة لتقديم المنتج أو الخدمة، ومُراقبة الموردين والتحقُّق من مُطابقة المخرجات.
. **تقييم الأداء**: مُتابعة مُؤشّرات الجودة وقياس رضا الزّبائن وإجراء التّدقيق من طرف الإدارة.
. **التّحسين** : مُعالجة حالات عدم المطابقة واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللاّزمة والعمل على التّحسين المستمر.

وتُعدّ هذه العناصر مُترابطة تربُطًا وثيقًا، بحيث لا يقتصر تطبيق المعيار على مُراقبة جودة المنتج النّهائي، بل يشمل جميع العمليات التي تُؤثّر في جودة المنتج أو الخدمة.

• كيفية تطبيق معيار ISO 9001 :

إن تطبيقه يتطلّب التزامًا فعليًا من الإدارة والعمّال، وتكامُل بين التّخطيط والتنفيذ والمراقبة والتحسين، وتكمن فعاليته في قُدرة المؤسّسة على تحويل مُتطلبات المعيار إلى مُمارسة عملية تسهم في تحسين الأداء وتحقيق رضا الزّبُون.

ويُمكن تطبيق معيار **ISO 9001** في المؤسّسة من خلال مجمُوعة من المراحل المتسلسلة كالتّالي:

- **التزام الإدارة العُليا:** ويتمّ ذلك من خلال اتخاذ قرار تطبيق نظام إدارة الجودة، وتوفير كل الموارد اللازمة، وكذا تحديد المسؤُوليات المتعلّقة بالجودة.
- **تشخيص الوضع الحالي**: ويتحقّق ذلك عبر دراسة العمليات والإجراءات المعمول بها، وتحديد نقاط القُوة والضُعف في المُؤسّسة، ومُقارنة الوضع الحالي بمتطلبات المعيار.
- **إعداد نظام إدارة الجودة:** ويتجسّد ذلك من خلال تحديد سياسة الجودة وأهدافها، وتوثيق الإجراءات اللّازمة، وتحديد مُؤشرات قياس الأداء، وتوزيع المسؤُوليات.
- **تدريب العاملين وتطبيق الإجراءات:** ويستند على توعية الموظّفين بأهمية الجودة، وتدريبهم على تنفيذ الإجراءات، وتوفير الوسائل اللاّزمة لضمان الالتزام بها.
- **المتابعة والتقييم:** ويُنجز ذلك عبر قياس نتائج العمليات، ومُتابعة شكاوى الزبائن، وإجراء التّدقيق الداخلي للكشف عن حالات عدم المطابقة.
- **التّحسين المستمر:** ويأتي ذلك عن طريق تحليل أسباب المشكلات، واتخاذ الإجراءات التّصحيحية، ومُراجعة النّتائج بهدف تطوير الأداء وتحسين جودة المنتج أو الخدمة.
- **الحُصُول على شهادة المطابقة عند الرغبة:** ويُترجم ذلك من خلال استعانة المؤسّسة بجهة مُستقلة مُختصّة في منح شهادات المطابقة لتقييم نظام إدارة الجودة والتحقُّق من استيفاء مُتطلبات المعيار.

وكمثال تطبيقي على مُؤسّسة جزائرية مختصّة في إنتاج المواد الغذائية ترغب في تطبيق **معيار ISO 9001**، يُمكن أن تُطبّقُهُ على النّحو الآتي:

- أوّلًا تحديد مُتطلبات الزبون، وكذلك المتطلبات القانُونية والتنظيمية المتعلّقة بسلامة ومُطابقة المنتج.
- ثانيًا، تضع أهداف للجودة، كالحد من العُيوب وبعض الأخطاء في المنتج النهائي وتحسين آجال التّسليم.
- ثالثًا، تحديد إجراءات واضحة لاستقبال المواد الأولية وتخزينها ومُراقبتها.
- رابعًا، تدريب عُمّال المؤسّسة على تنفيذ العمليات طبقًا للإجراءات المعتمدة.
- خامسًا، مُراقبة جودة المنتج وتسجيل حالات عدم المطابقة.
- سادسًا، تحليل أسباب العُيُوب واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة.
- أخيرًا، تقييم النّتائج بصُورة دورية والعمل على تحسين العمليات.

وبذلك يُصبح نظام إدارة الجودة جُزءًا من التسيير اليومي للمؤسّسة، وليس مُجرّد مجمُوعة من الوثائق أو شهادة تُعلّق على جدرانها.