

المدخلات والمخرجات، التحقق من الصحة في ضوء المتطلبات)؛ والخدمات وتضمن (إجراءات تأدية الخدمة والتحقق من تلبية المتطلبات)

وتشير المتطلبات الجديدة لتطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية (9001 : 2000)؛ إلى ضرورة :

- ◆ التركيز على دور الإدارة العليا في تحقيق الجودة بالمؤسسة.
- ◆ التركيز على العميل لضمان وتحديد احتياجاته ومتطلباته.
- ◆ إعادة النظر في القوانين والتشريعات القانونية والشروط التنظيمية للمنظمة.
- ◆ تأسيس أهداف جودة قابلة للقياس على مستويات مختلفة.
- ◆ إقامة عمليات اتصال داخلية لضمان تحقيق أهداف الأيزو داخل المؤسسة وخارجها
- ◆ الاهتمام بتوافر الموارد، بإضافة شروط خاصة " بالبنية الأساسية " و " بيئة العمل ".
- ◆ تحديد فعالية البرامج التدريبية المقدمة بالمؤسسة.
- ◆ رصد المعلومات التي تسهم في إرضاء العميل واستخدام ذلك كقياس لفعالية النظام.
- ◆ تحليل البيانات التي تم تجميعها لإظهار مدى مناسبتها وفعاليتها لنظام إدارة الجودة بالمنظمة

ومن المهم فهم أن شروط ومتطلبات الأيزو لا تتعلق بمواصفات المنتج فقط؛ ولكن تتعلق بجوانب أخرى من مسئوليات الإدارة والمؤسسة، ومن هنا يمكن القول بأن المنتج أو الخدمة لا تحصل على شهادة الأيزو ولكن المنظمة المسؤولة عن المنتج هي التي تحصل عليها.

أسس ومبادئ تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO-9001) :

يوجد ثمانية أسس تعتمد عليها المؤسسات في تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة وفقاً للمواصفة الدولية للجودة (ISO-9001)؛ ويمكن أن تستخدم هذه المبادئ كدليل عمل لإرشاد المؤسسة نحو أسلوب تحسين الأداء بها وهي :

الأساس الأول : تحديد متطلبات الزبون أو العميل وتلبيتها :حيث تعتمد المنظمات على زبائنهم؛ وبالتالي ينبغي تلبية متطلبات الزبون والسعي نحو تجاوز توقعات العملاء، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة فعالية المنظمة وتحسين ولاء العملاء لها.

الأساس الثاني : قيادة الأفراد وتحقيق وحدة الهدف بالمؤسسة : يسعى القادة بأى مؤسسة إلى تحقيق وحدة الهدف بالمؤسسة، بما يتناسب والاتجاه السائد بها، وينبغي عليهم الحفاظ على البيئة الداخلية للمنظمة، حيث يستطيع جميع الأفراد المشاركة في تحقيق أهداف المنظمة.

الأساس الثالث: تدعيم مفهوم المشاركة بين الأفراد : فالأفراد على جميع المستويات هم جوهر المنظمة وبمشاركتهم الكاملة يمكن استغلال قدراتهم لصالح المنظمة؛ وتتحدد الفوائد الرئيسية لهذا المبدأ في تحقيق الالتزام، والمشاركة، والإبداع، والمشاركة المبتكرة والفعالية.

الأساس الرابع: استخدام مدخل العمليات في إدارة الأنشطة : وذلك عندما تدار الأنشطة والموارد المتصلة بها كمدخل للعمليات، وتتحدد الفوائد الرئيسية لهذا المبدأ في تحقيق التحسين وفقاً للنتائج المتوقعة بتكلفة أقل ودورة إنتاجية أقصر.

الأساس الخامس: تجديد وفهم نظام الإدارة وعملياتها : يحقق هذا المبدأ فهم واضح لإدارة العمليات المترابطة بالمنظمة بإعتبارها نظام يسهم في زيادة فعالية وكفاءة المنظمة في تحقيق أهدافها، وتتحدد الفوائد الرئيسية لهذا المبدأ في تركيز الجهد على متطلبات العمل وتدعيم الثقة لديه نحو قدرة المؤسسة على تلبية متطلباته.

الأساس السادس: التحسين المستمر لإداء المؤسسة : والذي ينبغي أن يكون الهدف الأسمى للمنظمة؛ وتتحدد الفوائد الرئيسية لهذا المبدأ في تحقيق تحسين الأداء التنظيمي؛ والمواءمة بين القدرات وتحسين الأنشطة على جميع المستويات الإدارية.

الأساس السابع: استخدام مدخل الواقعية لصنع وإتخاذ القرار: بما يسمح بتبني القرارات الفعالة في تحليل البيانات والمعلومات، وتحديد الفوائد الرئيسية في تحقيق القرارات الصائبة، وزيادة القدرة على تقديم الخدمة وإتخاذ القرارات.

الأساس الثامن: تدعيم علاقة المنظمة بالمورد : يشير هذا المبدأ إلى ضرورة وجود علاقة قوية بين المنظمة ومورديها، وهذه العلاقة ترتبط برابطة المنفعة المتبادلة بينهم.