

## أهداف تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO-9001) بالتعليم الجامعي :

- تؤكد العديد من الدراسات أن أهداف تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة وحصول المؤسسات التعليمية على شهادة الأيزو (ISO-9001) تتمثل في الأهداف التالية :
- بناء نظام للجودة يؤسس على نظام قوي وعصري للإدارة.
- تسهيل التعاملات التجارية مع المستهلك والعميل.
- توفير رؤية مشتركة بين الموردين والعملاء في مناقشة قضايا الجودة ذات الاهتمام المشترك.
- تعزيز الثقة القوية لدى العملاء نحو قدرات المنظمة على الارتقاء لمستوى طموحاتهم.
- تحقيق أداء أفضل في عملية صنع القرار؛ فعمليات المراجعات الداخلية، والتوثيق السليم للبيانات ومراقبتها، يعد من مقومات الحصول على شهادة الأيزو؛ وفي الوقت نفسه عامل مدعم يساعد الإدارة على إتخاذ القرارات الصحيحة.
- التحسين المستمر لنظم الجودة؛ حيث إن مواصفة الأيزو 9001 تهتم بمنع حدوث الأخطاء؛ بدلاً من اكتشافها بعد حدوثها، بمعنى أنها تركز على الوقاية أكثر من تركيزها على العلاج، وهذا يسهم في تحقيق التحسين المستمر للجودة ولعمليات المنظمة ككل.
- تقليل الاعتماد على الأفراد في تنفيذ العمل الإداري؛ فبالرغم من أن العاملين يمثلون عنصراً هاماً للجودة، إلا أن ما يتطلبه نظام الأيزو في التطبيق والتوثيق، وحفظ السجلات، والتجريب، يؤكد أن الأساليب اللازمة للجودة ستمارس، حتى وإن اختلفت شخصيات العاملين بالمؤسسة.
- زيادة القيمة المضافة التي تتولد من إدارة العمليات.
- تحقيق التواجد القوي في الأسواق العالمية؛ حيث إنه من المتوقع أن تتزايد الأسواق التي تتجه لعدم التعامل مع المنظمات التي لا تتوافق نظمها الإدارية مع الأيزو 9001.

- التنافسية؛ حيث إن نظام الأيزو 9001 يوفر للمنظمات الحاصلة على شهادة الأيزو ميزة تنافسية، وسمة مميزة مؤكدة على وجود نظام فاعل للجودة في المنظمة.
- تحسين عمليات الاتصال الداخلية؛ من خلال تحديد السلطة والمسئولية، وعدم اللجوء إلى القرارات الفردية والإرتجالية.
- إعطاء العاملين الثقة بالنفس؛ بسبب حصول المنظمة على شهادة المطابقة العالمية للجودة، مما ينعكس إيجابياً على مستوى الروح المعنوية والرضا عن العمل، وتحفيزهم لأداء أعمالهم وفقاً لمتطلبات المواصفة.
- إعطاء المنظمة القدرة على تحديد وتخطيط المهام والأساليب المناسبة لتحقيق الأداء الأفضل للحصول على نتائج صحيحة.
- رفع مستوى الأداء وتغيير ثقافة المنظمة إلى الأفضل.
- تدريب المسؤولين في المنظمة على أساليب المراجعة والتقييم الذاتي.
- تحقيق الرقابة على النشاطات الداخلية للمؤسسة.
- كسب رضا المجتمع من خلال إرضاء وإشباع حاجات ورغبات العملاء الذين هم جزء من المجتمع بأعلى جودة وأقل تكلفة؛ مع المحافظة على البيئة والصحة العامة؛ وهذا يشعر المجتمع بأن المنظمة خير دعم وسند له.
- تخفيض معدل دوران العمل من خلال الحفز المادي والمعنوي والعمل الجماعي المقدم بالمؤسسة، وهذا يؤدي إلى تدعيم مفهوم الولاء والانتماء لدى الفرد اتجاه المنظمة وبالتالي يسعى الفرد إلى تطوير المؤسسة.

### خطوات وإجراءات التسجيل وفقاً للمواصفة الدولية لإدارة الجودة (ISO-9001) :

إن عملية التسجيل للأيزو والحصول على شهادة المطابقة العالمية للجودة ( ISO-9001 ) ليست بالعملية الجديدة على العديد من المنظمات والهيئات، فكثير من الهيئات التي تهتم بالمنتجات لديها ما يسمى بختم الموافقة.

وتوجد مرحلتين للتسجيل والحصول على شهادة الأيزو ISO-9001، المرحلة الاولى تتضمن إختيار المواصفة الملائمة للمؤسسة وتوفير نظام جودة يتفق مع دليل الجودة، والمرحلة الثانية تتضمن توفير نظام إداري يتفق مع تحقيق الأهداف المناسبة؛ وعندما تريد المنظمة الحصول على شهادة الأيزو 9001 عليها اتباع الخطوات التالية :

- تأسيس وحدة لضبط الجودة في المؤسسة.
  - ترجمة بنود الأيزو إلى مصطلحات تناسب القطاع المؤسسي.
  - إختيار نظام الأيزو المراد تطبيقه.
  - تطوير نظام جودة المنظمة بما يتوافق مع متطلبات الأيزو 9001.
  - إختبار مجال تطبيق النظام (قسم أو وحدة إدارية).
  - إختيار هيئة إصدار شهادات الأيزو معتمدة عالمياً.
  - إجراء مسح شامل للممارسات والإجراءات والسجلات الموجودة في المؤسسة.
  - دمج الإجراءات الموجودة والجديدة ووضعها في دليل الإجراءات.
  - إصدار الدليل وتوزيعه على فريق البرنامج لتصديقه أو تعديله.
  - كتابة دليل نظام الجودة.
  - تدريب العاملين على استعمال الدليل ومبادئ الأيزو.
  - تطبيق نظام الجودة.
  - القيام بمراجعة أولية لنظام الجودة وإتخاذ الإجراءات التصحيحية إذا لزم الأمر.
  - تعيين وتدريب عدد من مدققي الجودة الداخليين، وعدد من المتقنين الرئيسيين.
  - عمل جولة تدقيق داخلي بالمؤسسة.
  - استدعاء مقيّم خارجي لإجراء تقييم نظام الجودة في المؤسسة.
  - إجراء مراجعة شاملة للمنظمة من قبل الهيئة ومنح الشهادة.
- وعندما تطبق المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO-9001) لسنة 2000م المعدلة؛ يجب إتباع الخطوات التالية :**

تقييم حاجات وأهداف المنظمة لتنفيذ نظام إدارة الجودة : مثل الاهتمام برضا العميل، وزيادة المشاركة في السوق العالمي، وتحسين الاتصالات والأخلاق والروح المعنوية في المنظمة، وزيادة الكفاءة والربحية.

**الحصول على معلومات كافية عن المواصفة الدولية لإدارة الجودة ( ISO- 9001):** حيث إن الأفراد الذين شرعوا في تنفيذ نظام إدارة الجودة الأيزو 9001 يحتاجوا إلى فهم أكبر لشروط ومتطلبات الأيزو 9001: 2000 مع الأيزو 9000: 2000 والأيزو 9004: 2000؛ والمعلومات الدائمة مثل مبادئ إدارة الجودة، وإرشادات حول تطبيق الأيزو 9001: 2000 وغيرها من المعلومات المتاحة مجاناً على شبكة الإنترنت على موقع المنظمة الدولية للتوحيد القياسي.

**تعيين خبير استشاري :** إذا لم يكن لدى المؤسسة الصلاحيات الكافية لتطوير نظام داخلي للجودة، يمكنها تعيين خبير استشاري؛ ويجب تحليل التكلفة والعائد من التعاقد مع خبير استشاري؛ ومن الممكن تعيين خبير استشاري فقط لتدريب الموظفين.

**تقديم برامج للتوعية والتدريب :** ويتم في هذه الخطوة رفع مستوى الوعي بمتطلبات نظام إدارة الجودة بين جميع العاملين الذين يقومون بأنشطة تؤثر في الجودة؛ ووضع خطة لتوفير تدريب محدد حول كيفية وضع أدلة الجودة حول الإجراءات المستخدمة، وتخطيط نظام إدارة الجودة وكيفية تحديد وتنفيذ عمليات التحسين والمراجعة مع نظام إدارة الجودة.

**تحليل الفجوات:** وفيها يتم تقييم الفجوات بين نظام إدارة الجودة القائم وشروط نظام إدارة الجودة الأيزو 9001؛ وإعداد خطة لسد هذه الفجوات عن طريق التخطيط لتوفير مزيد من الموارد المطلوبة، وتحليل الفجوات من خلال التقييم الذاتي أو من قبل استشاري خارجي.

**التحقيق من مواصفات المنتج :** تهتم هذه الخطوة بتحديد كيفية تطبيق المتطلبات أو عدم تطبيقها في نظام إدارة الجودة؛ وتشمل العمليات ذات الصلة بالعملاء؛ والتصميم والتطوير؛ والإنتاج وتوفير الخدمات؛ وضبط أجهزة القياس.

**تحديد مسؤوليات العاملين بالمؤسسة :** وفي هذا البند يتم اتخاذ قرار بشأن مسؤوليات الأفراد الذين يشاركون في تطوير وتوثيق نظام إدارة الجودة، وتشمل تعيين ممثل للإدارة الذي يتولى مسؤولية تنفيذ نظام إدارة الجودة.

**وضع إطاراً زمنياً :** وفي هذا البند يتم إعداد خطة كاملة لسد الفجوات التي تم تحديدها وتشمل الخطة : الأنشطة التي يتعين أدائها، والموارد اللازمة، والمسؤوليات وتقدير الوقت اللازم لكل نشاط؛ والمعلومات التي ينبغي أن تستخدم عند وضع الخطة وإجمالي الوقت اللازم لكل مرحلة من مراحل التخطيط والوثائق، والتنفيذ والتقييم، وهذا يتوقف على مدى الفجوات الموجودة في نظام إدارة الجودة القائم.

**إعداد مشروع دليل الجودة :** ويتضمن دليل الجودة ما يلي: كيفية تطبيق نظام إدارة الجودة على المنتجات، والعمليات، والموقع وأرقام المنظمة؛ والإشارة إلى الإجراءات الموثقة لنظام إدارة الجودة؛ وصف التفاعل بين عمليات نظام إدارة الجودة؛ إعداد مشروع سياسة وأهداف الجودة للمنظمة وينبغي أن تراجع الهيئة المسؤولة في المنظمة دليل الجودة والإجراءات الموثقة ومن ثم فإن مقترحاتهم وتعليقاتهم يمكن أن تؤخذ في الحسبان قبل استخدام دليل الجودة والإجراءات؛ والتاريخ المناسب للتنفيذ.

**إجراء المراجعات الداخلية (التدقيق الداخلي) :** ويتم ذلك خلال مرحلة التنفيذ وذلك من ثلاثة إلى ستة أشهر بعد كتابة الوثائق؛ وهنا ينبغي أن يجري المراجعين المدربين المراجعات الداخلية التي تغطي جميع الأنشطة لنظام إدارة الجودة. وأن تتخذ الإدارة المعنية الإجراءات التصحيحية اللازمة. وبعد كل مراجعة ينبغي أن تراجع الإدارة العليا فعالية النظام وتوفير الموارد اللازمة للإجراءات التصحيحية

**طلب الحصول على الشهادة :** إذا قررت المؤسسة الحصول على شهادة من طرف ثالث يمكنها تقديم طلب الحصول على الشهادة من هيئة إصدار شهادات معتمدة.

**القيام بإجراء تقييمية دورية:** وذلك بعد عملية التصديق، وعندئذ ينبغي على المنظمة إجراء مراجعات داخلية دورية للتأكد من فعالية نظام إدارة الجودة وكيف يمكن تحسينه باستمرار؛ وينبغي أن تقيم المنظمة دورياً للتأكد من تحقيق الأهداف والغايات الموضوعية وتشمل تحسينها المستمر.