مقدمة

أصبحت الجودة لغة عالمية ، وكان لوجود مواصفات قياسية لها المساعدة في إيجاد مستويات ثابتة لجودة المنتج ، وقد نتج عن ظهور الأيزو 9000 قيام حاجة الشركات لإعادة تركيزها علي الطريق الذي تعمل من خلاله ، وأصبح المستهلك على قدر عال من الفهم والإدراك والتطور مع مجريات الأمور، بحيث لم يعد يقبل ببساطة ما يقدم له في الأسواق ، كان يتوقع من المستهلك فى الماضى أن يقبل بجودة المنتج بصرف النظر عن درجة قصوره ؛ إلا أن الوضع قد تغير كلية فى السنوات الأخيرة ، فلكي يشبع المنتج الذوق المتطور للمستهلك الحديث ، يجب أن يتوفر فيه درجة عالية من الجودة ، فالمنتجات السلعية والخدمات ذات الجودة العالية هي التي يقدر لها البقاء في السوق التنافسي السائد .

يشمل هذا الكتاب النواحي الإنسانية لمتابعة الأيزو 9000 ، فرغم قدرات جهاز الإنتاج الفنية لشركة ما ، فالأفراد هم القادرون علي تحقيق أهداف الجودة .

لقد أعد هذا الكتاب باختصار وبلغة واضحة ومناسبة يمكن الرجوع إليها بسهولة ، ووضعت الخطوط الإرشادية نواحى الأيزو 9000 المتعددة والإجراءات التنظيمية المطلوبة ، فالخطوط الإرشادية التي برزت في البابين الخامس والسادس ضرورية لتنفيذ وظائف التخطيط والجدولة والرقابة التى تساعد بدورها في عملية الأيزو 9000 .

تتعامل الأيزو 9000 غالبا مع قرارات يصدرها البشر أكثر من كونها نظمًا فنية . فيمكن أن تصبح العملية العادية شاقة جداً مالم تدر بطريقة سليمة - وبدرجة يرتاح الناس إليها عندما تنتهي .

والحقيقة أنها ـ أى العملية ـ لا تنتهي وستصبح عملية دائمة ، إذ إن الحرص على ما قد ينجز لا يقل أهمية في حقيقة الأمر عن تحقيقه فى أول الأمر .

يتسم هذا الكتاب باستخدام أساليب إدارة المشروع لتنفيذ عملية الأيزو 9000، فبالإدارة السليمة يمكن أن يكون العمل الشاق محببًا ومفضلا؛ ولذلك فإنه يوصى بقراءة هذا الكتاب بالكامل حتى يمكن استخراج موضوعات محددة وأدوات ذات اهتمام ، ومرتبة فى صورة تصبح معها تماما مثل خطة معتادة نستطيع من خلالها امكانية مواجهة اشباع حاجات المنظمة .

obeikandl.com