المواصفة الدولية ISO 9001:2008 وتاثيرها في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة تطبيقية في الكليات الاهلية بالعراق

أ.فائز غازي عبد اللطيف/ كلية المأمون الجامعة

تاريخ التقديم:2017/9/10
تاريخ القبول:2017/10/19

المستخلص :

اوضحت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط وتأثير بين المواصفة الدولية ISO: 9001 وابعاد الميزة التنافسية ، مما يدل ان تطبيق المواصفة الدولية ISO:9001 في الكليات الاهلية تحقق ميزة تنافسية من خلال قدرتها على توظيف مدخل ادارة نظم الجودة وفق المواصفة الدولية ISO 9001 وذلك بالتركيز على تحسين جودة خدماتها التعليمية وفق سياسة واضحة ومفهومة للجميع وقدرتها على تلبية متطلبات وتوقعات ورغبات الطالب والجهات المستفيدة مما يؤدي الى انخفاض تكاليف عملياتها مقارنة بالكليات الاخرى وتحقيق مستوى اعلى من الموثوقية والجودة وقيمة خدماتها المقدمة والاستجابة السريعة والتكيف مع التغيرات البيئية والالتزام بالوقت والسرعة في انجاز خدماتها والتطوير والتحسين المستمر ودعمها لجميع مستويات الابداع اما اهم التوصيات لابد ان يكون هناك اقتناع من قبل ادارة الكليات الاهلية والمتمثلة بمجالسها بتطبيق المواصفة الدولية ISO 9001:2008 حتى يكون لديها الدعم والاسناد لاجراء التغيرات الضرورية التي يمكن ان تحدث فيها .

المصطلحات الرئيسة للبحث: **المواصفة الدولية ISO9001:2008 والميزة التنافسية**

مجلة العلوم
الاقتصادية والإدارية
العدد 103 المجلد 24
الصفحات 216-239

تمهيد

يعد موضوع المواصفة الدولية الايزو 9001 من المواضيع التي اثارت اهتمام العديد من الباحثين و المؤسسات التعليمية وذلك للدور الذي تلعبه في تعزيز المركز التنافسي في الجامعات او الكليات التي طبقت مثل هكذا انظمة، خاصة بعد تعدد وتعقد حاجات ورغبات الطالب او الجهات المستفيدة التي اصبحت تبحث عن خدمات تعليمية ذات جودة عالية لتحقيق احتياجات ومتطلبات سوق العمل، ومن خلال ذلك تعد انظمة الجودة إحدى أهم المزايا التنافسية التي تعزز المركز التنافسي للمؤسسة التعليمية وتحقيق اهدافها ومن خلال ذلك بدأت المؤسسات تتسابق في تقديم خدمات ذات جودة لتحقيق رضا الطالب والجهات المستفيدة، وذلك للوصول الى المستوى المطلوب من الجودة من خلال تحقيق متطلبات نظام ادارة الجودة ISO:9001:2008 . ويشهد التعليم الاهلي فى العراق حاليا تطورا كبيرا فى مجال الجودة وخاصة آليات التعليم العالي الجديدة للجودة والاعتمادية وذلك للوصول إلى مستوى من الجودة يحقق المنافسة في تطبيق المواصفات الدولية للتعليم وهو الامر الذى يعد تحولاً من قبل الجامعات /الكليات من شكلها التقليدي فى التعليم للشكل الحديث مقارنة بالجامعات او الكليات العالمية، وترتبط جودة الخدمة في التعليم العالي بمقدرتها في تلبية متطلبات الطالب وسوق العمل والجهات المستفيدة الاخرى من العملية التعليمية. وإن تطبيق نظام الأيزو في الكليات الاهلية سينعكس إيجابياً على مستوى الأداء حيث يتم التقليل بشكل ملموس من الضياع في إمكانيات الكلية من حيث الموارد والوقت وسيسهم أيضا في تمكينها من تحليل ومعالجة المشاكل التي تواجهها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية وذلك لمنعها في المستقبل، كما يتيح نظام الأيزو جميع العاملين في الكلية من المشاركة الفاعلة في اتخاذ القرارات وذلك لتحقيق التطور والتحسين والتنظيم الذي سيترك أثراً نفسياً إيجابياً عليهم . وعلى الرغم من إن الكليات الاهلية قد حرصت للارتقاء بالعملية الإدارية والعلمية إلى أعلى مستوياتها، إلا أنها ما زالت بعيدة عما تشهده الجامعات العالمية بثورة المعلومات وتقنياتها وتسعى كلياتنا اليوم للنهوض بواقع المستوى العلمي والإداري من خلال تحسين عملياتها ومخرجاتها بما يوفر للسوق احتياجات من المتخصصين من مختلف المجالات وهي قادرة على الاستخدام العلمي الكفوء والفاعل للموارد ولاسيما الموارد البشرية والتي تسهم في تحسين التقدم العلمي الحاصل، والوصول إلى اعلى المستويات العلمية من اجل النهوض بتلك الكليات ومعالجة المعوقات التي تعاني منها ولتحقيق أفضل لقدراتها العلمية والإدارية .

المبحث الاول/ منهجية البحث

اولا- مشكلة البحث :

يعد التعليم العالي في الكليات الأهلية مؤسسة استثمارية تهدف لتحقيق الربح عن طريق تقديم خدمة التعليم والتي تحكمها معايير علمية لذلك على الكليات الأهلية السير واللحاق بالتطورات العلمية التي يشهدها العالم في مجال ادارة الجودة والمواصفة الدولية ISO 9001 التي أصبحت ميزة تنافسية في كل جامعة بالعالم، لهذا لا بد من الاهتمام بتطبيق انظمة الجودة في كلياتنا الأهلية بعد إن أصبحت الجودة في التعليم هدفاً أساسيا تسعى إليها جميع إدارات الجامعات في العالم ومن هنا تأتي مشكلة الدراسة من خلال محاولة من قبل الباحث لمعرفة متطلبات المواصفة الدولية الايزو 9001 وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية في الكليات الاهلية في العراق وذلك من خلال طرح التساؤلات الآتية:

1- هل هناك امكانية نحو فهم وتطبيق نظام إدارة الجودة ISO:9001:2008 لدى كليات الاهلية في العراق قيد البحث؟
2- هل هناك امكانية لتحقيق التكامل بين متطلبات المواصفة الدولية الايزو 9001 في كليات الاهلية في العراق؟
3 - هل تساعد المواصفة الدولية الايزو 9001 في تحقيق الميزة التنافسية للكليات ؟
4- تحليل القدرات التنافسية للكليات الاهلية وما هي نقاط الضعف؟

ثانيا- أهمية البحث :

1- تنبع أهمية هذه الدراسة من خلال الافادة من المزايا التنافسية التي تحصل عليها الكليات الاهلية من جراء تطبيق المواصفة الدولية الايزو 9001 .
2- التعرف على نظام ادارة الجودة ISO:9001:2008 ومتطلباتها من خلال دراسة الادبيات والوثائق والتعديلات التي اجريت علية واهمية حصول الكليات على هذا النظام لتقديم خدمات تعليمية ذات جودة عالية تستطيع منافسة الجامعات الحكومية والعالمية .
3- يمكن ان تحقق الكليات الفوائد الاتية عند تطبيق المواصفة الدولية ISO:9001 تحسين جودة الخدمة التعليمية، تخفيض تكاليف من خلال تحسين وتطوير الإجراءات المتبعة، ووضمان ولاء الاساتذة وجميع العاملين في الكليات من خلال إعطائهم الوقت الكافي لاستخدام خبراتهم وقدراتهم، وتنمية مهاراتهم ومشاركتهم في تطوير طرائق وأساليب العمل وقدرة تلك الكليات على البقاء والاستمرار.
5- يمكن للكليات تحسين مستوى اداء عملياتها عند تطبيق مواصفة الايزو بجودة عالية للخدمة التعليمية بالوقت اللازم والسرعة الممكنة والمرونة التي تمكن الكليات من اجراء التعديلات الضرورية وفقا لاحتياجات الطلبة والجهات المستفيدة.
6 - محاولة لسد الفجوة العلمية بين جامعاتنا الاهلية قيد البحث والجامعات العالمية مما يتطلب بناء انظمة الجودة والجودة الشاملة بما يتلائم مع جامعاتنا العراقية وخاصة الاهلية.

ثالثا- أهداف البحث :

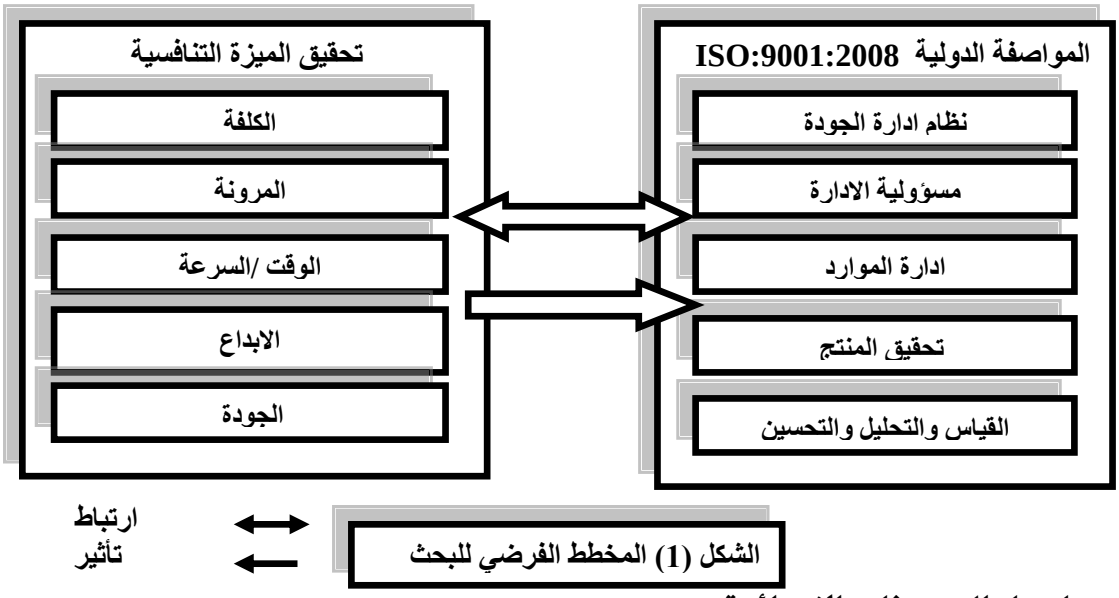
يهدف البحث الى تحقيق الاتي :
1- بناء نظام جودة مبني على اساس المواصفة الدولية ISO:9001 في كليات الاهلية بشكل واضح ومفهوم.
2- تشخيص علاقة الارتباط بين مؤشرات لمتطلبات المواصفة الدولية الايزو 9001 وتحقيق الميزة التنافسية في الكليات الاهلية .
3- التعرف على نقاط الضعف في تطبيق المواصفة الدولية ISO:9001 .
4- إنشاء نظام إداري مبني على التوثيق وتحديد المهام والمسؤوليات والصلاحيات مما يساعد على تحفيز العاملين ويضعهم أمام تنفيذ مهامهم بكفاءة وفاعلية.
5- يحقق تطبيق الايزو نقلة ذات جودة عالية في العملية التربوية تبنى على أساس التوثيق للبرامج والاجراءات والتفعيل للوائح والتوجيهات والارتقاء بمستويات الطلبة.

رابعا- فروض البحث :

استند الباحث على مجموعة فرضيات رئيسة وفرعية الاتية :
الفرضية الرئيسة الاولى (توجد علاقة ارتباط بين ابعاد المواصفة الدولية ISO: 9001 والميزة التنافسية)
ومنها تشتق الفرضيات الفرعية الاتية :
الفرضية الفرعية الاولى (توجد علاقة ارتباط بين نظام ادارة الجودة والميزة التنافسية)
الفرضية الفرعية الثانية (توجد علاقة ارتباط بين مسؤولية الادارة والميزة التنافسية)
الفرضية الفرعية الثالثة (توجد علاقة ارتباط بين ادارة الموارد والميزة التنافسية)
الفرضية الفرعية الرابعة (توجد علاقة ارتباط بين تحقيق المنتج والميزة التنافسية)
الفرضية الفرعية الخامسة (توجد علاقة ارتباط بين القياس والتحليل والتحسين والميزة التنافسية)
الفرضية الرئيسة الثانية (يوجد اثر معنوي بين ابعاد المواصفة الدولية ISO: 9001 والميزة التنافسية)
ومنها تشتق الفرضيات الفرعية الاتية :
الفرضية الفرعية الاولى(يوجد اثر معنوي بين نظام ادارة الجودة والميزة التنافسية)
الفرضية الفرعية الثانية (يوجد اثر معنوي بين مسؤولية الادارة والميزة التنافسية)
الفرضية الفرعية الثالثة (يوجد اثر معنوي بين ادارة الموارد والميزة التنافسية)
الفرضية الفرعية الرابعة (يوجد اثر معنوي بين تحقيق المنتج والميزة التنافسية)
الفرضية الفرعية الخامسة (يوجد اثر معنوي بين القياس والتحليل والتحسين والميزة التنافسية)

خامسا- نموذج البحث :

أعتمد البحث على بناء مخطط افتراضي يوضح العلاقة والتأثير بين المتغير المستقل والمتمثل بالمواصفة الدولية الايزو 9001 والمواصفة والمتغير المعتمد المتمثل بتحقيق الميزة التنافسية في الكليات الاهلية وكما هو موضح في الشكل (1) .



الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث

سادسا- التعريفات الاجرائية :

1- المتغيرات المستقلة (Independent Variables)

المواصفة الدولية ISO: 9001 :هي نظام ضمان الجودة في مجال التصميم والتطوير والتصنيع والتركيب والخدمات التي تبين متطلبات نظام ادارة الجودة وتضم ثمانية عناصر وهي : (1)المجال (2) المرجع القياسي (3) العبارات والتعاريف (4) نظام ادارة الجودة (5) مسؤولية الادارة (6) ادارة الموارد (7) تحقيق المنتج (8) القياس والتحليل والتحسين، تم اختيار الابعاد وفقا للمواصفة الدولية ISO: 9001

2- المتغيرات المعتمدة (Dependent Variables) :

تحقيق الميزة التنافسية: هو ناتج العمليات تسعى الكلية إلى تحقيقه والمتمثلة (الكلفة، الجودة، الوقت/ التسليم، المرونة، الابداع) والتي تتميز الكلية عن الكليات من جراء امتلاكها موارد وعوامل مساعدة تمنحها امكانيات داخلية تعزز من مكانتها العلمية عن بقية الكليات الاخرى، بما تقدمه من خدمات ذات قيمة مميزة لطلابها المستهدفين .

أ- الكلفة: تعد الكلفة المنخفضة التي تسعى الجامعات إلى تحقيقها وذلك عند تقديم خدماتها التعليمية ذات جودة عالية وبأجور تنافسية من خلال السيطرة على كلفها وجعلها في أدناها نسبة إلى الجامعات او الكليات الاهلية الاخرى على اساس الاستثمار الامثل للموارد البشرية والمالية .

ب- الجودة : تسعى الجامعات الى تقديم خدمات ذات جودة عالية والتي تمكنها من المنافسة وتعرف الجودة في التعليم بأنها درجة تلبية حاجات ورغبات الطالب واشباع حاجاته وتوقعاته بشكل مستمر اذا هي عملية توافق بين الخدمة التعليمية وتوقعات الطالب ورغبته للمنفعة التي سوف يحصل عليها من الخدمة المقدمة .

ج - المرونة: الاستجابة السريعة والتكيف مع التغيرات البيئية وتفضيلات سوق العمل والجهات المستفيدة الاخرى والتطورات التكنولوجية وكذلك القدرة على مقابلة احتياجات الطالب وتوقعاته بأقل كلفة وذات جودة عالية .

د - الوقت/السرعة هو قدرة الجامعة على العمل بشكل أسرع وتسليم الخدمات المطلوبة بالوقت المحدد لها بما يرضي الطالب والجهات المستفيدة الاخرى .

ه-الابداع : استحداث شي جديد او فكرة أو نظرية أو افتراض علمي جديد أو اختراع جديد أو أسلوب جديد للإدارة او العملية أو النشاط الذي تقوم بها الجامعة /الكلية / الفرد وينتج عنه ناتج أو شي جديد او الأفكار المفيدة وكذلك القدرة على تبني هذه الأفكار ووضعها موضع التطبيق بما يخدم الطالب والجهات المستفيدة الاخرى .

سابعا-منهج البحث :

سوف يعتمد البحث على التحليل البعدي وهو المنهج الذي يتصف بالشمول ويستند الى مناهج اخرى للوصول الى اهدافة ولهذا فأن هذا المنهج يعتمد على المنهج الوصفي كونة يدرس اراء اشخاص معنيين وتوجهاتهم عن طريق الاستبانة ويعتمد ايضا المنهج التجريبي والذي يطلق عليه السببي وذلك من خلال دراسة السبب والنتيجة عن طريق جمع الاراء ذات العلاقة وتحليل لاختبار فرضيات البحث وتحقيق اهدافه.

ثامنا- ادوات جمع البيانات: سوف يعتمد الباحث في جمع البيانات المطلوبة على نقطتين أساسيتين:

1- الجانب النظري: حيث يتم تغطية بالاعتماد المصادر العلمية والدراسات السابقة المتخصصة في إدارة الإنتاج والعمليات وإدارة الجودة الشاملة والمواصفة الدولية ISO:9001 والمواصفة الارشادية الايزو 9004 وغيرها من الكتب والبحوث في مجال الاختصاص .

2- الجانب العملي (استمارة الاستبانة): اعتمد الباحث على تصميم استمارة الاستبانة وفقا للابعاد الرئيسة في المواصفة الدولية ISO:9001 وهي من الادوات الرئيسة والملائمة لجمع البيانات والمستخدمة في ميدان الدراسة الوصفية وتحليلها لمعرفة المواصفة الدولية الايزو 9001 وتأثيره في تحقيق الميزة التنافسية كما هو موضح في الملحق (1) والتي شملت على المقاييس التي تم اعتمادها من قبل الباحث من بعدين رئيسيين، حيث تضمن البعد الاول متطلبات المواصفة القياسية الدولية ISO:9001:2008 والتي تكونت من خمسة متغيرات وهي نظام ادارة الجودة، مسؤولية الادارة، ادارة الموارد، تحقيق المنتج، القياس والتحليل والتحسين وأخيرا تضمن البعد الثاني الميزة التنافسية والذي شمل المتغيرات الاتية: الكلفة، الجودة، المرونة، الوقت/ السرعة، الابداع، وتم وضع 64 سؤال والتي قسمت (4) اسئلة لكل متغير من المتغيرات، واستخدام مقياس ليكرت (Likert) الخماسي المرتب من العبارات الاتية لا اتفق جدا، لا اتفق، الى حد ما، اتفق، اتفق جدا، وذلك لتصنيف درجات الاجابة بحسب المقياس بين (1- 5 درجة) وتم توزيع 105 استمارة استبانة.

4- الاساليب الاحصائية المستخدمة :

(1) الوسط الحسابي: تبين مستوى اجابة العينة لمتغيرات البحث .
(2) الانحراف المعياري: درجة تشتت قيم الاجابات عن الوسط الحسابي .
(3) معامل الاختلاف: درجة تشتت النسبي لقيم الاجابات عن الوسط الحسابي .
(4) الوزن النسبي: مجموع اجابات العينة مقسوما على رقم الاجابة الاعلى ومن ثم يقسم الناتج على المجموع
(5) الاهمية النسبية: تبين نسبة اجابة العينة عن متغيرات البحث
(6) معامل الارتباط (Spearman): يقيس العلاقة بين متغيرات البحث
(7) تحليل الانحدار: يقيس مدى التأثير بين متغيرات البحث .
(8) معامل الفا كورنباخ: ادة لقياس ثبات الاستبانة

تاسعا- اختبار الصدق والثبات: يبين مدى صلاحية كل فقرة من فقرات المقياس إلى المجال الذي صممت فيه يطلق عليها قيمة أختبار الثبات وايضاً، فهي القيمة التي تختبر مدى دقة البيانات والمعلومات التي تم جمعها في الاستبانة وتتراوح قيمتها بين الواحد الصحيح والصفر و كلما كانت القيمة قد اقتربت من الواحد كانت المعلومات التي جمعت ذات دقة عالية وكلما اتجهت نحو الصفر كلما كانت المعلومات التي جمعت ذات دقة أقل (الجبوري، 2013، ص15) وبهذا قام الباحث بأختبار صدق المحتوى وذلك لتأكد من ان فقرات استمارة الاستبانة تعبر عن الهدفت التي صممت من اجله . ونلاحظ ان قيمة الابعاد الثلاثة في الاستبانة حسب مقياس الفا كورنباخ بلغ (0.98) وكما هو موضح بالجدول (1) وهذا يدل على ثبات قدرة استمارة الاستبانة في اظهار النتيجة نفسها ولو تم اعادة تطبيقها اكثر من مرة على الاشخاص انفسهم على وفق للمقياس .

جدول (1) اختبار ثبات الاستبانة

ت	المتغيرات	عدد الاسئلة	الفا كورنباخ على مستوى المتغيرات	الفا كورنباخ على مستوى البعد في الاستبيان		
1	نظام ادارة الجودة	4	0.75	متطلبات المواصفة القياسية الدولية ISO:9001:2008	0.91	0.98
2	مسؤولية الادارة	4	0.76			
3	ادارة الموارد	4	0.81			
4	تحقيق المنتج	4	0.78			
5	القياس والتحليل والتحسين	4	0.82			
12	الكلفة	4	0.82	الميزة التنافسية (اداء العمليات)	0.93	
13	الجودة	4	0.83			
14	المرونة	4	0.80			
15	الوقت /السرعة	4	0.82			
16	الابداع	4	0.87			

المصدر من اعداد الباحث

عاشرا- حدود البحث (Research limit):

تتمثل حدود البحث من خلال الاتي :

1- الحدود البحثية :سوف يتحدد البحث علميا وعمليا بمتغيراته متطلبات المواصفة الدولية الايزو 9001 ومستوى تحقيق الميزة التنافسية .

2- الحدود المكانية : تمثلت الحدود المكانية للدراسة الكليات الاهلية في العراق لاجراء الاستبانة

3- الحدود البشرية : سيتم اختيار عمداء الكليات ورؤساء الاقسام والوحدات الادارية وحملة الألقاب العلمية من الاساتذة من هم بدرجة استاذ واستاذ مساعد .

4- الحدود الزمانية : سيغطي البحث فترة زمنية 2005-2015.

احدى عشر - مجتمع وعينة البحث :

بناء على الهدف الاساسي للبحث المواصفة الدولية الايزو 9001 وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية للكليات الاهلية العراقية، لهذ فقد تم اختيار عينة البحث والمتمثلة الكليات اهلية، وقد وقع الاختيار على سبعة كليات اهلية لتطبيق الجانب العملي من اصل 44 كلية والمتمثلة بكلية المأمون الجامعة، كلية الرافدين الجامعة، كلية المنصور الجامعة، كلية التراث الجامعة، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، كلية دجلة الجامعة، كلية الاسراء الجامعة (العيسى، 2016، ص117) اما اسباب اختيار الكليات فهي من الكليات الاهلية الرصينة في العراق وان اغلب الكليات التي وقع عليها الاختيار تعد من اوائل الكليات التي اسست في فترة التسعينيات من هذا القرن وتتميز بمستوى اداء عالي من حيت الجانب الاداري والعلمي مع وجود ملاك من الاساتذة يتمتعون بألقاب علمية فضلا عن انها تتميز بمستوى عال من الابنية والقاعات والمختبرات، لهذا تعد بيئة مشجعة لتطبيق المواصفة الدولية الايزو 9001 في تلك الكليات.

المبحث الاول/ نظام ادارة الجودة والمواصفات الدولية ISO 9001:2008

اولا: مفهوم المواصفة الدولية ISO 9001:2008:

قبل التطرق الى مفهوم الايزو ISO لابد ان نفهم معنى الجودة والتي تعد عنصرا اساسيا في الوقت الحاضر لجميع المؤسسات بأختلاف حجمها ونشطتها ولاسيما تلك التي تسعى الى تحقيق التميز في منتجاتها والخدمات التي تقدمها للوصول الى الميزة التنافسية ولاسيما التي تسعى نحو وضع اهداف ثابتة وتبني فلسفة عمل جديدة نحو التحسين المستمر في مستوى الخدمات والمنتجات التي تقدمها واعتماد النظم الادارية الحديثة ومنها نظم ادارة الجودة والمواصفات الدولية خصوصا المواصفة القياسية ISO 9001. فقد عرفت الجودة على انها اشباع حاجات الزبون ومتطلباته جميعها (نصر الله، 37,2001) او مقدرة العملية في تحقيق المواصفات المطلوبة في جودة المطابقة (حافظ، 2015، 16)، وكذلك تعرف بأنها سمة الادراك الحسي المشروطة الى حدما او درجة التميز بالمعنى التنافسي، مثل المعولية، وقابلية الخدمة، والصيانة أو حتى المميزات الفردية (Tang& Others,2005,p5) وفقا للISO الجودة هي اجراءات منتظمة تنظيما جيدا والتي يمكن استخدامها من قبل اي مؤسسة بغض النظر ان كانت حجمها كبير او صغير او منتج او مجهز او مستخدم خدمية او غير خدمية، وهي الطريقة او الضمان بأن المنتجين او المستخدمين النهائيين يحصلو على منتجات او خدمات ذات جودة مقبولة ترضي احتياجاتهم الفردية والجماعية

يمثل مصطلح الايزو (ISO) تعبير عن المنظمة العالمية للتقييس International Organization fo Standardization وهو كيان غير حكومي أنشئ عام 1947 بهدف إنشاء المواصفات التي تعمل على تسهيل تبادل السلع والخدمات عالميا والتعاون الدولي على مختلف الأنشطة (نصرالله ،2003 : ص19) وتضم اكثر من 90 دولة تعتمد معايير مواصفة (ISO) . ومن وجهة نظر المستهلك فأن الاهمية الدولية لـ(ISO) ان جميع الوكالات الرئيسة ملتزمة بالاعتراف بمتطلبات الايزو وكذلك الدول الاخرى بطريقة توافقية (Tricker, 2010: p5). وتعرف والايزو على انها مقياس لثبات جودة الخدمات والمنتجات في دول الاتحاد الاوربي، والتي اعتبرت شرط في تعاملاتها بالمنتجات والخدمات المقدمة عن طريق حصول المؤسسات على شهادة الجودة من خلال القيام بفحص وتدقيق تلك المؤسسات وفق مقاييس الجودة المعتمدة وذلك لضمان الجودة وفق المواصفات المطلوبة وقيام جميع العاملين في تلك المؤسسات بما هو مطلوب منهم وان يتم تجديد تلك الشهادة بصورة دورية كل ستة اشهر تقريبا . وبهذا عرف العديد من الباحثين المواصفة الدولية الآيزو ISO بأنها وثيقة تم اعتمادها من قبل سلطة تم الاعتراف بها وفق معايير قياسية او المواصفات القياسية Standardization والذي يعني وضع القواعد والتطبيق للانشطة تأخذ بالحسبان مصالح جميع الاطراف وذلك للوصول الى التكامل الاقتصادي بشرط ان تأخذ بنظر العناية مستوى الاداء ومتطلبات الامان للمنتج او الخدمة المقدمة وبهذا نفهم ان التكامل الاقتصادي يتطلب نظام موحد وان يكون مقبولا من قبل جميع الاطراف وذلك لغرض تقييم جودة الخدمات والمنتجات المقدمة والتي يتم تبادلها وفق السوق العالمية . وكذلك لم يستهدف ISO 9001 تطوير نظم ادارة الجودة انما قام بتطوير مواصفة ISO 9004 للتحسين المستمر ولتكون مرشدا لادارة الجودة الشاملة (القزاز، كوريل، العاني ،2001 : ص1) وان تنفيذ المواصفة الدولية الايزو 9001 بشكل سليم ومدروس سيؤدي حتما الى تمهيد طريق لتبني ادارة الجودة الشاملة (العزاوي، 2008: ص161). وقد مرت المواصفة بثلاثة مراحل (العزاوي، 2002: 30) المرحلة الاولى مواصفات الصناعة العسكرية في عقد الخمسينيات والستينيات وتسمى بالمشترين الكبار والتي تبنت المواصفات العسكرية لتحسين كفاءتها الإنتاجية واختيار أفضل المجهزين ثم أصدرت مواصفات تأكيد الجودة لكل عملياتها ومجهزيها اما المرحلة الثانية سميت بالمواصفات الوطنية في السبعينيات حيث سعت العديد هيئات التقييس الوطنية في أوربا وأمريكا لإصدار مواصفات وطنية ،حيث كانت هيئة المواصفات البريطانية (BS -5750) لأغرض تعاقدية بثلاثة أجزاء عام 1979 وتم تشكيل اللجنة الفنية (ISO/TC 176) بوضع مواصفات لإدارة وتأكيد الجودة وفي عام 1985 قامت اللجنة بنشر الإصدار الأول بالمواصفة العالمية وتمت المصادقة عليها عام 1987 سميت ISO 9000 والتي استندت على (BS -5750) اما المرحلة الثالثة عندما سارعت دول عديدة لاعتمادها كمواصفات وطنية والدور الذي لعبته المجموعة الأوربية من خلال تبنيها المواصفة ISO 9000 يمثل العامل الأكثر أهمية لانتشار المواصفة الى السوق الأوربية المشتركة.

حيث انشأت تلك المؤسسات انظمة ادارة الجودة من اجل مراقبة ورصد جميع مراحل عملية الانتاج وان تقدم تلك المؤسسات دليلا حول ضمان انتاجيتهم وفق الجودة المعتمدة والمطلوبة . بمعنى اخر اي تحقيق قدر من ضمان الجودة (QA) وبسبب التقدم الحالي للنانو تكنولوجي والمعلومات فأن معظم المنتجات الحديثة والمستلزمات لها اصبحت معقدة للغاية مقارنة بالتكنولوجيا للسنوات السابقة مما زاد من مسؤوليات تلك المؤسسات لضمان جودة منتجاتهم من المواصفات المطلوبة ومن ثم قدرتها على ضمان جودة اصبحت اقل . ومع التوسع المتزايد في الاتحاد الاوربي بسبب ظهور اسواق محتملة لـ (600-500) مليون مستهلك مما يتطلب زيادة في عدد المنتجين سواء في الاتحاد الاوربي او امريكا وهذا يعني زيادة الاعتماد على الصعيد الدولي واعتراف اكثر بالجودة ومن ثم يتطلب زيادة في الاجراءات والتوصيات للاتجاه نحو المعايير الدولية ومواصفة الايزو ISO. والسؤال هنا لماذا المعايير الوطنية والدولية وماهي الخطط التوافقية: ان المعايير بالتأكيد دولية وحاليا المنتجين الرئيسين للمعايير الوطنية المملكة المتحدة– معايير المؤسسة البرطانية (BSI)، وكذلك المانيا (DIN) وايضا فرنسا (AFNOR) اما خارج اوربا المعايير الاكثر استخدام: المعهد الوطني الامريكي للمعايير (ANSI) ورابطة المعايير الكندية (CSA) واليابان والمملكة العربية السعودية (شكل) على الرغم مما يشير ان هذه الدول الاكثر اهمية في سلسلة المعايير ولكن لكل بلد لدية قاعدة صناعية وله قناعته لتنظيم انتاجه وفق المعايير الخاصة به وهذا مما يؤدي الى الكثير من الارباك خاصة فيما يتعلق بالتجارة والمناقصات الدولية، وبهذا اصبح الواقع اكثر صعوبة في اوربا عندما تم وضع حواجز تجارية واضافة المزيد من اللوائح . ومن وجهة نظر وزارة الدفاع في المملكة المتحدة (MOD-UK) استخدمت معايير الدفاع (DEF STANS) اما وزارة الدفاع الامريكية (DOD) استخدمت المعايير العسكرية الامراض المنقولة جنسيا (Mil-Stds) ومنظمة حلف شمال الاطلسي (الناتو) (NATO) استخدم جودة المطبوعات (AQAPs) وهناك اختلافات في دول اخرى وكذلك في الجوانب المدنية مثلا الاتصالات نجد (ITU) و(CCITT) و (IEC) ولهذا السبب كان هناك نمو في المعايير الدولية في معظم البلدان. اما نمو المعايير الدولية المحددة للجودة: ان جودة المنتجات والخدمات تلعب دورا مهماً في تأمين وبقاء الاسواق ولاسيما الجديدة في السوق العالمية التنافسية، وبهذا اصبح ضمان الجودة يأخذ مكانته في تلك السواق، اذ لم يعد الاعتماد فقط على المجهزين او الموردين ذوي السمعة وحدها تكفي وانما اصبح توجه المشتري نحو جودة الانتاج ويطالب من تلك المؤسسات ان تكون قادرة على تقديم منتجات ذات جودة عالية مع توفير خدمات بمستوى عال وان تحقيق هذا البديل يكون على شكل شهادة من طرف ثالث مستقل والذي اعد فيما بعد مطلب مهما . وفي اوائل عام 1970 لم تكن هناك شهادة طرف ثالث ولكن مع زيادة الطلب على ضمان الجودة ومتطلبات المؤسسات المصنعة تم وضع مجموعة معايير معترف بها. حيث في المملكة المتحدة (BSI) وضعت مجموعة من الارشادات حول ضمان الجودة على سبيل المثال (1972: BS 4891 دليل لضمان الجودة) والتي تم تشريعها من خلال تقديم وثيقة مقبولة تغطي متطلبات التجهيز العقد بين طرفين . واصبحت فيما بعد بسلسلة (BS 5750) وهي المعايير التي تم نشرها في المملكة المتحدة عام 1979 وهذه المعايير زودت بمبادئ ارشادية لادارة الجودة داخليا فضلا عن ضمان الجودة الخارجي . ولكن في الوقت نفسه عملت الولايات المتحدة الامريكية وفق سلسلة (ANSI 190) وبلدان اوربية اخرى طورت مجموعة خاصة بهم ولكن (BSI) حقق بالفعل وانتشر على نطاق واسع (BS 5750) . في عام 1981 وزارة الصناعة والتجارة (DTI) شكلت لجنة تدعى(FOCUS) ركزت على المجالات التي يمكن ان توحيد القدرة التنافسية للمصنعين البريطانيين ومستخدمي التكنولوجيا ذات المستوى العالي مثل شبكة الاتصال المحلية (LAN) ونظرا لاهتمام العالي لضمان الجودة قدم (ISO) فريق لدراسة عام 1983 مجموعة معايير دولية والتي يمكن استخدامها لضمان تبادل البيانات في جميع الدول ولعدة صناعات وفق مبدا ترابط النظم المفتوحة (OSI) (Tricker,2010:p6-7). على مدى العقدين الماضيين كانت هناك زيادة في عدد من الدول التي اعتمدت المواصفة الدولية ISO 9000 وفقا لمعايير الوطنية المعتمدة لديها . ويعد ISO والذي يوفر مجموعة من المبادئ التوجيهية العامة التي تؤدي إلى تحسين العمليات. وهي معايير تعطي درجة عالية من التركيز على الوثائق، وتحقق أفضل عملية اتصالات داخل وخارج المؤسسة. من هذا المنظور اعتمدت العديد من المؤسسات المواصفة لدوافع داخلية لتحسين مستوى عملياتها وأيضا يعكس إيجابيا على صورة جودة المؤسسات، مما ادى الى تحفيز العديد من المؤسسات إلى تبني معايير ISO لتعزيز من قدرتها التنافسية وأسهمها في رفع مستوى ومكانة العلامة التجارية لتلك المؤسسات.

وكذلك العوامل الخارجية، مثل المنافسين والعملاء والهيئات التنظيمية، يمكن أن تؤثر في تنفيذ ISO9000 (Naira & Prajogo, 2009:p 4545–4568) . ومن خلال نظام الجودة :ISO 9001 2000 الذي يجمع بين المعايير الثلاثة 9001،9002، 9003 وهي المعايير المطابقة لأنظمة ضمان الجودة التي تنطبق على العلاقات بين الموردين والعملاء ويشار اليها إلى المعايير التعاقدية. وان اختيار كل معيار يعتمد على نطاق أنشطة المؤسسة .

ثانيا: مراحل تطور المواصفة ISO 9000 و ISO 9000: ITS

هو اسم يطلق على عائلة معايير وضعت لتوفير اطار حول امكانية تنفيذها على نحو فاعل لادارة نظم الجودة (Tricker,2010,p32-36) وهي الاتي:

1- (1987: ISO 9000) : ان اول محاولة لتقديم معايير لادارة نظم الجودة والتي تعتمد الى حد كبير على (BS 5750) بأجزائها 3-1 والذي يقدم ارشادات حول 9000 المفاهيم والتطبيقات الاساسية الواردة في سلسلة ISO 9000 . عندما نشرت ISO 9000 لأول مرة في عام 1987 تم التصديق عليها من قبل المملكة المتحدة (تحت اشراف معايير ادارة الجودة والاحصاء من قبل BSI) دون تغيير والجديد 1987: BSS 5750 معيار لنظم ادارة الجودة QMSS وفي 10 ديسمبر 1987 المجلس التقني الاوربي – لجنة المواصفات (المفوضية الاوربية للتصنيع Electrotechnique (CEN وافقت وقبلت نص المواصفة ISO 9000 1987: كمعيار اوربي دون تعديل ونشرها EN29000:1987 بالغة الانكليزية والفرنسية والالمانية وسمح للاعضاء CEN ترجمتها الى لغتهم الخاصة

2-(1994: ISO 9000): نشرت سلسة 1994 بعد ان اصبح (1987: ISO 9000) اكثر قبولا ونشرت الوثائق الادارية الخاصة به، على الرغم ان التغيير الابرز هو تبسيط نظام الترقيم وهناك تغيرات اخرى نذكر اهمها : (1) اصبح مطلبا واضحا ان جميع اعضاء المنظمة وصولا الى المستوى الاشرافي لتحديد السلطات والمسؤوليات . (2) تصميم المراجعة اصبحت الزامية لجميع اعضاء الاتحاد . (3) ضبط التوثيق للتأكد من ان جميع البيانات يتم تحديثها وفي الحقيقة لم يكن هناك تغيير ولكن مما سهل قراءته وتحسينه .

3-(2000: ISO 9000): عندما تم اصدار ISO 9000 لاول مرة عام 1987 كان يهدف بشكل اساسي الشركات المصنعة وهناك ثغرات كثيرة وعديدة في المواصفة وعلى المدققين ملئ هذه الثغرات لكن المراجعة (1994: ISO 9000) تم معالجة الكثير من هذه المشاكل ومع ذلك رغم المطابقة للمعايير مازالت تلك المؤسسات تصنع منتجات دون المستوى المطلوب من الجودة ووجدت العديد من المؤسسات الامتثال الى تلك المتطلبات دون الحاجة الى تحسين جودتها والبعض الاخر وجد بأن هناك صعوبة لزيادة في القوى العاملة والجانب المالي الكلف للاحفاظ على شهادة ISO 9000 . من السهولة الحصول على شهادة ISO وتعليقها في مكتب الاستقبال لكن يتطلب المراقبة المستمرة من قبل الطرف الثالث عن طريق عمليات التدقيق الداخلية والخارجية . وهناك فوائد عديدة تحصل عليها المؤسسة من تطبيق المواصفة 2000: ISO 9000 :(1) بعض المنظمات غير المصنعة ولا تحتاج الى تنفيذ جميع عناصر المواصفة وهذا ما تم تأكيده في المواصفة 2000. (2) المعايير منحازة للصناعات التحويلية مما يصعب تطبيقه في الصناعات الخدمية وهو ما تم تجاوزه في مواصفة 2000 . (3) هناك ارباك في مواصفة1994وهو نموذج QA في تصميم وتطوير الانتاج والتركيب والخدمات وايضا الانتاج والتركيب والصيانة والتفتيش النهائي والاختبار وتم دمجها في المواصفة 2000 . (4) تكرار متطلبات في نظم الادارة الاخرى مما ادى الى ازدواجية الجهود مثل (ISO 14001) لادارة البيئة و (OHSAS 18001) للصحة والسلامة المهنية (5) التخطي حدود ISO 9000 نحو ادارة الجودة الشاملة . (6) اللغة التي تم استخدامها غير واضحة في مواصفة 1994 وكذلك بعض الوثائق كانت تعد مهملة وهذا ماتم تجاوزه في 2000 . (7) لم تلبي مواصفة 1994 التحسين المستمر. (8) لم تعالج مواصفة 1994رضى وقناعة الزبائن .اسباب الحاجة للتطبيق مواصفة 2000: ISO 9001 : (1) اكثر توافقا مع الادارات الاخرى . (2) يرتبط بشكل وثيق مع الاعمال التجارية . (3)سهل الفهم . (4) يمكن استخدامه من قبل جميع من قبل جميع المنظمات بغض النظر عن حجمها . (5) تستخدم من قبل جميع انواع الصناعات والمهن والتعلمية والمصرفية واخرى . (6) وسيلة للتحسين المستمر. (7) دليل المستقبل . (8) سهلة الفهم من حيث اللغة والمصطلحات. (9)هيكل مشترك قائم على نموذج العملية . (10) زيادة في التحسين المستمر وخدمة ورضا

الزبائن . (11) تقليل حالات عدم المطابقة . (12) توفر اطلاقة نحو تحسين الاداء . (13)زيادة التوافق مع معايير النظم الادارة الاخرى . (14) توفر اساس لتلبية احتياجات واصحاب المصالح ويطبق في جميع القطاعات مثل الطائرات والسيارات والاجهزة الطبية والاتصالات وغيرها .

4-(2008: ISO 9001): على الرغم من ان النسخة السابقة عام 2000: ISO 9001 تختلف اختلافا كبيرا عن معيار1994: ISO 9001 وكان تحسنا واضحا قدم للمؤسسات ضمن قواعد اساسية لضمان تحقيق رضى الزبائن والتحسين المستمر لثماني سنوات . ان هذا الفهم الموجة نحو العملية لايزال ذات صلة بجميع المؤسسات بغض النظر عما اذا كانو مصنعين او مقدمي خدمات وشركات كبيرة ام صغيرة اما في مواصفة ISO 9001:2008 هو اكثر من رغبات وتطلعات المؤسسات ،لهذا فهي تقدم توضيحات تضاف الى قائمة المتطلبات مع تعديلات ظفيفة لتحسين الاتساق مع السلامة والامان والاخرى مثل (OHSAS 18001) والبيئة (ISO 14001) ونظم الادارة .

ثالثا: فوائد تطبيق المواصفة الدولية (Kumar, Sureh, 2008,p157):

يعد تطبيق سلسلة ISO 9000 يوفر العديد من الفوائد الملموسة وغير الملموسة منها:1- انها تعطي ميزة تنافسية في السوق العالمية، وتحقق الاتساق في الجودة، حيث ان تطبيق ISO يساعد في الكشف عن حالات عدم المطابقة في وقت مبكر مما يجعل امكانية اتخاذ إجراءات تصحيحية في الوقت المناسب . 2-فضلا ان توثيق إجراءات الجودة تضيف الوضوح لنظام الجودة، وضمان جودة التدريب الكافي والمنتظم لجميع أعضاء المؤسسة، 3-ومساعدة الزبائن في تخفيض تكلفة إجراءات الشراء الفعلي، وجعل عمليات الشراء من الشركات التي لديها شهادة ISO من تقليل كلفة الجودة والوقت الضروري لاجراء الفحص والاختبار على المنتج، والمساعدة في تطبيق ISO في زيادة الإنتاجية، وسيساعد على تحسين الروح المعنوية وإشراك العاملين

رابعا: اهداف تطبيق المواصفة الدولية ISO 9000 (ارسلان ، 2012 ، 35):

هناك جملة من الاهداف يمكن ان تحققها المؤسسة من جراء تطبيق المواصفة منها تسهيل التجارة العالمية من خلال عمليات التبادل الدولي للسلع والخدمات بتزويد المؤسسات مجموعة من المقاييس والتي تصبح بالامكان استخدامها واحترامها. ويمكن ان تكون اداة ارشادية لتطوير وتحسين وتنفيذ وتقويم انظمة ادارة الجودة في تلك المؤسسات التي تطبق المواصفة الدولية ISO 9000، وامكانية المصادقة على الشفافية الواضحة وذلك لالتزام المؤسسة بمعايير الجودة، وتكسب ثقة الزبائن نتيجة عملياتها التشغيلية والمنتجات التي تقدمها، وامتلاك المؤسسة الميزة التنافسية ومن ثم قدرتها على التنافس في اعمالها الدولية والعالمية، وان تطبيق المواصفة الدولية ISO 9000 من قبل المؤسسات يعد معيارا اساسيا للدخول الى الاسواق العالمية، وتضع المواصفة الدولية ISO 9000 نظاما اداريا ووقائيا تمنع فيه حالات عدم المطابقة للمعايير وتشمل الشروط والتعليمات والضوابط التي يجب ان تتوفر في المؤسسات وذلك لضمان كفاءة ادائها وجودة انشطتها وعملياتها للمنتجات والخدمات التي تقدمها (طارق ،2011 ، 52).

خامسا: خصائص المواصفة الدولية ISO 9000 :

هناك عدد من الخصائص التي تتميز بها مواصفة ISO 9000 تتمثل 1-المرونـة: لاتوجد اي إجراءات يمكن إتباعها في المؤسسات ، وإنما يمكن لكل مؤسسة ان تضع الاجراءات التي تناسبها، 2-والطوعية: لا تلزم المؤسسات بضرورة المطابقة مع سلسلة مواصفات سواء كمتطلبات او ارشادات حيث ان إجراءات التسجيل على المواصفة لا تعد شرطا في المواصفة، 3-والقبول الدولي: هناك اعتراف من قبل العديد من الدول بسلسلة المواصفات ومن ثم اعتبارها جواز المرور لدخول الأسواق العالمية، 4-والشـمول: يعد ISO 9000 مواصفة عامة، يمكن تطبيقها على اية مؤسسة سواء كانت صغيرة او كبيرة، تقدم منتجات او خدمات (الصفار،2010، 3).

المبحث الثالث/الميزة التنافسية

اولا- مفهوم الميزة التنافسية :

واحدة من أقوى التحديات التي تواجه المؤسسات اليوم هي الاستجابة بكفاءة وفاعلية في بيئة الأعمال المتغيرة والتي تكتسب وتطور الميزة التنافسية ، والتي يمكن تعريفها -(Awwadl &Other,2016,p69 71)بأنها قدرة الشركة على خلق والحفاظة على موقف للدفاع عنها من منافسيها ، او قدرتها على تشكيل ميزتها التنافسية المحددة والخاصة بها وذلك لتمييز نفسها عن منافسيها، او عدم التماثل في أي سمة أو العوامل التي تسمح للشركة في خدمة زبائنها بشكل أكثر فاعلية من غيرها، ومن ثم خلق قيمة أفضل للزبائن وتحقيق الأداء المتفوق . وكذلك تعني تلبية طلب المستهلك النهائي من خلال توفير ما هو مطلوب من الحاجة إليها، عند الحاجة إليها، بكلفة تنافسية تميزها عن الاخرين ، وتعتمد قدرة المؤسسة على تحقيق الميزة التنافسية على خصائص والموارد التي تمتلكها وقدراتها التي تعزز ميزتها التنافسية من خلال تطبيقها بشكل الصحيح (Zakaria&Other,2012,P140). وان خلق ميزة تنافسية يتطلب تحديد العوامل التي قد تضع المؤسسة في وضع أفضل عن منافسيها في السوق. وحددت أربعة قدرات استراتيجية التي يمكن عدها أولويات تنافسية من خلال. الكلفة منخفضة ، والجودة، والتسليم السريع والمرونة. وايضا هناك خمسة مجالات الابتكار والتكنولوجيا الجديدة وتعديل الطلب أو الطلب الجديد، شريحة من الزبائن الجدد والتغييرات في التكاليف . ويرى البعض أن الجودة والإنتاجية يمكن استخدامها كأسلحة استراتيجية لتحقيق الميزة التنافسية.

1- **المرونة** :

المرونة هي القدرة على الاستجابة بفاعلية للظروف البئية المتغيرة والتعامل مع حالة عدم التأكد. او الاستجابة السريعة للتغير في حجم الإنتاج ، او تغير مزيج المنتجات (أي توفير كل ما يريدة الزبون)، اوإدخال منتجات جديدة اواعتماد التكنولوجيا الجديدة . اذا المرونة هي القدرة على تغيير أو نتيجة تفاعل مع الوقت والجهد والتكلفة أو الأداء او التأقلم مع التغيرات بكفاءة وفاعلية . وبعبارة أخرى، الكفاءة والفاعلية هي المعايير الأساسية لقياس الأداء، و يجب أن تتحقق الأهداف التنظيمية بتكلفة أقل مع زيادة استخدام الموارد. ومن خلال التعاريف نستنتج بأن هناك ثلاثة عناصر رئيسة وهي: العنصر الأول القدرة والثاني الاستجابة لرد الفعل أو التكيف مع التغيرات والثالث العلاقة بين مفهوم المرونة والأداء العام . وتصنف المرونة من خلال عدة مفاهيم مثل مرونة العمل(القدرة على اتخاذ إجراءات جديدة لمواجهة المواقف جديدة) والمرونة الفاعلة (القدرة على مواصلة العمل بشكل فاعل على الرغم من التغييرات في البيئة). و مرونة النظام (قدرة النظام على التعامل مع التغيرات في وظائف معينة ليتم معالجتها)، اما مرونة الجهزة او المعدات (قدرة النظام للتعامل مع التغيرات والمشاكل في الآلات ومحيط العمل) . من ناحية أخرى، يمكن ان تصنف المرونة إلى ثلاث فئات: المرونة المطلوبة (الاجهزة والمعدات والمنتج والعاملين والمواد مثل الحجم)، والمرونة الكافية (مرونة العملية والتشغيل والبرنامج والمواد) والمرونة تنافسية (مرونة الانتاج الكلي، التوسع، السوق). وكذلك يمكن ان تشمل : مرونة المنتج :(القدرة على إضافة أو استبدال أجزاء جديدة بسهولة ومرونة حجم: (قدرة النظام على تصنيع بأختلاف حجم الإنتاج) ومرونة المزيج: (قدرة الشركة على إنتاج بشكل فاعل واقتصادي مجموعات مختلفة من المنتجات) ومرونة الاجهزة: (قدرة المكائن والمعدات على القيام بأنواع مختلفة من العمليات دون الحاجة إلى جهدود مكلفة في التحول من واحدة إلى أخرى) ومرونة العمل: (قدرة وفاعلية القوى العاملة على القيام بمجموعة واسعة من مهام ومرونة سوق: (القدرة على التكيف مع السوق في البيئة المتغيرة ومرونة العملية: (قدرة النظام - تصنيع لمعالجة مجموعة معينة من المكونات مع العمليات المختلفة، وتتابع العمليات والمواد) ومرونة المنتجات الجديدة: (قدرة نظام- المصنع لتقديم وتصنيع قطع الغيار والمنتجات جديدة. ومرونة التوسع: (القدرة على زيادة الطاقة والقدرة وسهولة الانتاج عند الحاجة) (Awwadl & Other, 2016, p78) ذكرنا سابقا المرونة هي القدرة على الاستجابة للتغيرات في الإنتاج، والتغيرات في مزيج المنتجات، وإجراء تعديلات في التصميم، وتقلبات في المواد .

المرونة تشمل تخفيض وقت التهيئة والاعداد والقدرة على تغيير أولويات العمل على أرضية المعمل ، وكذلك القدرة على تغيير بسرعة مزيج المنتجات وحجم الإنتاج (Russell, Millar, 2014, p77). تعمل العديد من المؤسسات على استخدام المرونة كسلاح تنافسي، والمرونة هي قدرة وقابلية المؤسسة للتكيف مع الظروف البيئية المتغيرة ومتطلبات العمليات. والمؤسسات التي تعمل على تغير خطوط منتجاتها بسرعة مع التغيرات في طلبات الزبائن من خلال استثمار تكنولوجيا جديدة يمكن ان تحصل على مزايا تنافسية في أسواق معينة (Evans, 1997,p 87) او قدرة المنظمة على التغيير من منتج الى اخر او من زبون الى اخر بأقل كلفة ووقت ممكن وتضم (مرونة الطلب، مرونة الحجم، مرونة العاملين، مرونة مزيج المنتجات) (البياتي، ولي، محمد، 2014: ص 111). والمرونة ايضا مرونة الحم ومرونة التصميم اي قدرة المؤسسة على تقديم منتجات جديدة او الاستجابة في كمية الانتاج وفقا للتغير في حجم الطلب (العزاوي،2012: ص25) او هي الاستجابة السريعة للتغيرات في مجال المنتجات الجديدة او حجم الانتاج (عبيدات، 2010 : ص39) مثال ذلك التكامل بين عناصر نظام التصميم بأستخدام الحاسب الآلي وعناصر نظام التصنيع المرنة، ويترتب على ذلك تخفيض وقت الانتاج وتحسين الانتاجية وتحقيق أفضل استفادة من المكانيات بالإضافة الى تحسين خدمة الزبائن (غنيم،2007: ص46) وكذلك تشمل (Krayweski &.Ritzman,2010,18) مقدار مرونة اي التغير الحاصل في الانتاج لموائمة التغير في مستوى الطلب، ومرونة المنتوج وهي موائمة رغبة الزبائن المتغيرة عن طريق تقديم مزيج من المنتجات او الخدمات وفق التغيير الحاصل في حجم الانتاج ومدى تنوع المنتوج وتزداد في المؤسسات عندما يكون انتاجها قائم على اساس الطلب .

2-**الجودة**

الجودة هي احد الاسلحة التنافسية في السوق والتي تعد كميزة تنافسية للمؤسسة من خلال توفير المنتجات التي تلبي أو تتجاوز احتياجات الزبائن وتوقعاتهم وتعرف الجودة هي المطابقة للاستخدام او التي تحدد وتلبي حاجات من وجهة نظر الزبون، اي ان الزبون هو الذي يقرر السلع أو خدمات الأفضل التي تلبي حاجاته وتوقعاته. من هذا نستنتج أن وجهة نظر الزبون هي محور أي تعريف للجودة. لهذا يمكن ان تبنى الجودة على ثماني ابعاد: الأداء، الشكل او الهيئة، والمعولية، المتانة وقوة التحمل، والجودة المدركة المطابقة واجمالي الخصائص، وان هذه الأبعاد تطابق مع وجهة نظر الزبون. وهكذا، ينظر الجودة بشكل واضح على أنها المصدر الرئيسي للميزة التنافسية، من خلال تلبية متطلبات الزبائن. وعلاوة على ذلك ينبغي اعتماد الجودة كهدف استراتيجي بالمؤسسات في استراتيجية التصنيع، من خلال ربط الجودة مع كل المطابقة للمواصفات وتوقعات الزبائن، ويمكن القول ان المؤسسات التي تتنافس على الجودة يجب أن تتبنى استراتيجية التمايز من خلال تقديم منتجات فريدة ومتميزة وذات جودة عالية والتي من شأنها أن تؤدي إلى قدرة المؤسسة على فرض سعر أعلى مع الجودة الاعلى تساعدها على تعزيز قدرتها التنافسية وولاء الزبائن من خلال تلبية توقعاتهم (Russell, Millar, 2014: p79). ويسعى الزبون للحصول على خدمات ذات جودة عالية اعتماداً على المفاضلة بين السعر، والجودة وتسعى المؤسسات إلى الإسراع بتلبية طلبات الزبون من خلال تقديمها ما يحقق توقعات الزبون في كلا الجانبين (مصيحب،2011: ص89) وعليه أصبحت جودة الخدمة مهمة بالنسبة للمؤسسة التي تحاول المحافظة على موقعها التنافسي وفي تحسين جودة منتجاتها دون الزيادة في التكاليف، من خلال الاعتماد على التكنولوجيا المستخدمة والتي يمكن ان تساعد على تحسين الجودة وتخفيض التكلفة (المعموري، 2002: ص42) وإن احد أسباب انخفاض الحصة السوقية للعديد من المؤسسات إلى اهتمامها الكبير بالكلفة الإنتاجية في الأمد القصير وإهمالها التخطيط الاستراتيجي، ومن ثم عدم التفكير بتحسين الجودة في الأمد الطويل، لذا كان من الضروري الاهتمام بالجودة على مستوى المؤسسة وليس على المنتج النهائي فقط بل للعمليات المرتبطة به كالتصميم ، والإنتاج، وخدمات ما بعد البيع (الياسري، 2013 : ص42).

3-التكلفة

تعد التكلفة احدى المزايا التنافسية، والتي يمكن تحقق ذلك عن طريق اعتماد واحد أو أكثر من الاستراتيجيات تنافسية والتي تعتمد تخفيض التكلفة مقارنة مع المنافسين من نفس الصناعة، مع التنوع قيل في المنتجات كما في قيادة الكلفة. وتتطلب استراتيجية قيادة الكلفة إشراف مكثف، ومراقبة مستمرة من حيث التكلفة، تقارير متكررة ومفصلة لضبط التكلفة التي تتحملها المؤسسة اما اذا كانت المؤسسة تركز على التفرد بالمنتج، وعلى التسويق والبحوث، وهيكل مرن هذا يعني ان المؤسسة تعتمد استراتيجية التمايز. اما استرتيجية التجزئة او التركيز على جزء معين من السوق كهدف استراتيجي من خلال تمييز منتجاتها او اعتماد كلفة منخفضة أو كليهما. ولكن اي ان كانت الاسترايجية المتبعة فأن الأفضلية التنافسية يجب ان تستمر بتكلفة أقل والقدرة على تخفيض اسعارها عن المنافسين، (Awwadl &Other,2016,p79). كذلك تعرف بأنها انتاج وتوزيع بكلفة منخفضة والتكلفة التنافسية تركز على قدرة المؤسسة لامتلاك إدارة فاعلة قادرة على الإنتاج بكلفة منخفضة، بما في ذلك النفقات العامة والمخزون والقيمة المضافة . او انها القدرة على تقليل كلفة المنتج من خلال خفض النفقات العامة والعمل وتكاليف المواد الخام ووقت دورة الإنتاج (Russell, Millar, 2014: p79)، وان اخفاض السعر يمكن ان يؤدي إلى زيادة الطلب على الخدمات المقدمة ألا أنه يعمل على خفض التأمينات المالية للربح إذا تعذر إنتاج الخدمة أو السلعة بكلفة أوطئ (مصيحب، 2011: ص89) ويمكن تطوير الخطط الاستراتيجية باستخدام الموارد والتركيز على الوظائف التشغيلية مثل تدريب العاملين على كيفية تعظيم مستوى الإنتاجية وتقليل التلف واستخدام التكنولوجيا يؤدي ذلك الى تخفيض التكاليف التي تتحملها المؤسسة (Reid and Sanders ,2002, P 28) .

4-خدمه التسليم

التسليم هو الأولوية التنافسية في تلبية احتياجات ورغبات الزبائن في الكمية الصحيحة والوقت والمكان المناسبين. والتسليم يعني ضمان أن المنتج المناسب (يلبي متطلبات الجودة والاعتمادية والصيانة) يتم تسليم الكمية الصحيحة، في الوقت والمكان المناسبين ومن المصدر الصحيح (بائع الذي هو موثوق به ويفي بالتزامه في الوقت المناسب)، مع خدمة المقدمة (سواء قبل وبعد البيع)، وبالسعر المناسب. وان يعكس التسليم المفاهيم الاتية من خلال عدد من جوانب عمليات المؤسسة و السرعة المطلوبة وتسليم المنتج أو الخدمة الزبون وتطوير المنتجات أو الخدمات وتقديمها إلى السوق، ومعدل إجراء التحسينات في تلك المنتجات والعمليات (Awwadl &Other,2016,p79). ويشير عادة إلى كل من السرعة وتحديد اعتمادية التسليم ومدى تلبية الجداول الزمنية للتسليم والاستجابة السريعة لطلبات الزبائن والتحسين والتسليم في الوقت المحدد، وخدمات ما بعد البيع احدى مقاييس لتحيد التسليم (Russell,Millar,2014,p80) ومن هنا فأن قدرة المؤسسة على توفير الموثوقية والتسليم يسمح لها بفرض أسعارا أعلى لخدماتها ويعبر عن التسليم بكل من الاعتماد به اي التسليم في الموعد المحدد ويرتبط بقدرة المؤسسة على توفير الخدمة في الموعد المحدد وسرعة العمل ترتبط بقدرتها على إنجاز عملية الإنتاج بشكل سريع ويرضي الزبون (المعموري، 2002 :ص42)

5-الابتكار

يعرف القدرة على ادخال المنتجات والعمليات جديدة، وأيضا قدرة المؤسسة على إدخال تحسينات على المنتجات والعمليات القائمة وبالإضافة إلى ذلك، فإنه يشير إلى القدرة على تطبيق التكنولوجيا الجديدة وخلق أسواق جديدة وتقليل الوقت اللازم لتطوير المنتجات وإدخال منتجات جديدة (Russell,Millar,2014:p80) وكذلك هو النشاط العقلي والمعرفي الذي يؤدي الى التفرد او القابلية على تولي مبادرات جديدة تذهب الى ما وراء الاستراتيجيات الحالية (الحيالي، 2006: ص82).

المبحث الرابع/ وصف اجابات عينة البحث

اولا- وصف اجابات عينة البحث للمواصفة الدولية ISO 9001 :2008 **نظم ادارة الجودة/المتطلبات**

يظهر الجدول (2)الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف المتعلقة من وجهة نظر افراد عينة البحث بخصوص المواصفة الدولية ISO9001 ،اذ يعكس الجدول وسطا حسابيا اجماليا مقداره (3.61) وبأنسجام مقبول في الاجابات يؤكده الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف الاجماليين (0.99) (0.21) على التوالي.

الجدول (2) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لابعاد المواصفة الدولية ISO 9001:2008

ت	البعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
1	نظام ادارة الجودة	3.66	.75	0.20
2	مسؤولية الادارة	3.57	.791	0.22
3	ادارة الموارد	3.51	.84	0.23
4	تحقيق المنتج	3.62	.83	0.23
5	القياس والتحليل والتحسين	3.69	.77	0.21
6	اجمالي ISO 9001 :2008 المواصفة الدولية	3.61	0.79	0.21

اما على مستوى الاجابات الفرعية فقد كانت النتائج كالاتي :

1.وصف إجابات عينة البحث لعناصر نظام ادارة الجودة : يظهر الجدول (2) وسطا حسابيا عاما بلغ (3.66) وبانسجام مقبول في الاجابات، اذ بلغ الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف العامين (0.75) (0.20) على التوالي، مما يؤكد على ان الكليات الاهلية لديها الاهتمام الكافي لاعداد وتوثيق نظام ادارة الجودة وتحسين وتطوير وتحديد العمليات المطلوبة ومتابعتها وتفاعلها ومراقبتها وقياسها وضبط كافة الوثائق والمحافظة عليها وأنشاء السجلات كدليل على مدى اهتمامها بالمطابقة للمتطلبات للمتطلبات المواصفة الدولية ISO:9001

2.وصف إجابات عينة البحث لعنصر مسؤولية الادارة: يبين الجدول (2) وسطا حسابيا عاما بلغ (3.57) وبأنسجام مقبول في الاجابات، اذ بلغ الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف العامين (0.79) (0.22) على التوالي، وهذا يعني ان اجابات عينة البحث تهتم بالعمل على تحديد متطلبات الطالب والجهات الاخرى المستفيدة والوفاء بها من خلال انشاء سياسة عامة للجودة وتعين ممثلا عنها وتحيد المسؤوليات والصلاحيات والهيكل التنظيمي و المراجعة الدورية باستمرار لتحديد مجالات التحسين والتطوير المطلوبة.

3.وصف إجابات عينة البحث لعنصر ادارة الموارد: يظهر الجدول (2) وسطا حسابيا عاما بلغ (3.51) وبأنسجام مقبول في الاجابات، اذ بلغ الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف العامين (.84) (0.23) على التوالي، وهذا يدل ان الكليات الاهلية تهتم بالعمل على توفير الموارد اللازمة من اساتذة وموظفين وعاملين واعدادهم اعدادا مناسبا من التعلم والتدريب وامتلاك المهارات والمحافظة على البنى التحتية كالقاعات المطلوبة ضمن بيئة عمل مناسبة .

4.وصف إجابات عينة البحث لعنصر تحقيق المنتج : يظهر الجدول (2) وسطا حسابيا عاما بلغ (3.62) وبأنسجام مقبول في الاجابات، اذ بلغ الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف العامين (.835) (0.23) على التوالي، وهذا يعني ان الكليات عينة البحث تهتم بتخطيط العمليات المطلوبة ووضع معايير لاختيار وتقييم واعادة تقييم الموردين وايضا قبول الطالب ومراقبتة مع المطابقة لمتطلبات المواصفة ومطبقتها بفاعلية ومن ثم المحافظة عليها ومدى قدرتها على تحقيق النتائج .

5.وصف إجابات عينة البحث لعنصر القياس والتحليل والتحسين : يظهر الجدول (2) وسطا حسابيا عاما بلغ (3.69) وبأنسجام مقبول في الاجابات ،اذ بلغ الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف العامين (.77) (0.21) على التوالي، وهذا يعني اتفاق اجابات عينة البحث بشأن مضمون هذا البعد ،فضلا عن اهتمام الكليات الاهلية بالعمل على تخطيط وتنفيذ عمليات المراقبة والقياس والتحليل والتحسين وجمع البيانات الازمة عن الطالب والجهات المستفيدة لتعرف على فاعلية نظام الجودة واجراءات التحسين المستمر من خلال أستخدام سياسة واهداف ونتائج التدقيق والتحليل واتخاذ الاجراءات البتصحيحية والوقائية بها .

ثانيا- وصف اجابات عينة الميزة التنافسية (مستوى اداء العمليات) :

يوضح الجدول (3)الاوساط الحسابية ومعامل الاختلاف المتعلقة من وجهة نظر افراد عينة البحث بخصوص الميزة التنافسية، اذ يعكس الجدول وسطا حسابيا اجماليا مقدارة (3.58) وبأنسجام مقبول في الاجابات يؤكده الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف الاجماليين (0.825) (0.23) على التوالي ،اما على مستوى الاجابات الفرعية فقد كانت النتائج كالاتي :

الجدول (3) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لابعاد الميزة التنافسية

ت	ابعاد الميزة التنافسية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
1	الكلفة	3.56	.802	0.23
2	الجودة	3.61	0.84	0.23
3	المرونة	3.50	.867	0.25
4	الوقت / السرعة	3.67	.791	0.22
5	الابداع	3.56	.824	0.23
6	الميزة التنافسية	3.58	0.825	0.23

اما على مستوى الاجابات الفرعية فقد كانت النتائج كالاتي :

1.وصف إجابات عينة البحث لعنصر الكلفة : يظهر الجدول (3) وسطا حسابيا عاما بلغ (3.56) وبأنسجام مقبول في الاجابات ،اذ بلغ الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف العامين (.802) (0.23) على التوالي ، وهذا يعني اتفاق عينة البحث بشأن مضمون هذا البعد وتأكيدة ان الكليات الاهلية تهتم بالعمل على تقديم خدماتها التعليمية بأجور تنافسية وبجودة عالية من خلال الاستغلال الامثل لجميع مرافقها الخدمية والاستثمار الفاعل لمواردها المادية والبشرية .

2.وصف إجابات عينة البحث لعنصر الجودة : يظهر الجدول (3) وسطا حسابيا عاما بلغ (3.61) وبأنسجام مقبول في الاجابات ،اذ بلغ الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف العامين (.840) (0.23) على التوالي، وهذا يعكس اتفاق عينة البحث بشأن مضمون هذا البعد وتأكيده على أن الكليات الاهلية تهتم بتقديم خدماتها التعلمية بمستوى عال من الجودة وفق سياسة واضحة ومفهومة خلال مطابقة ومقارنة مواصفات خدماتها التعليمية بتلك التي تقدمها الجامعات في العالم وتلبية متطابات وتوقعات ورغبات الطالب والجهات الاخرى .

3.وصف إجابات عينة البحث لعنصر المرونة : يظهر الجدول (3) وسطا حسابيا عاما بلغ (3.50) وبأنسجام مقبول في الاجابات ،اذ بلغ الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف العامين (.867) (0.25) على التوالي ، وهذا يعني اتفاق عينة البحث بشأن مضمون هذا البعد فضلا عن تأكيدة بأن الكليات الاهلية لديها القدرة على الاستجابة والتكيف وفق التغيرات البيئية التي تحدث من خلال الخطط والدراسات التي تعتمدها سواء على المستوى التقني او المناهج العلمية والاقسام الجديدة.

4.وصف إجابات عينة البحث لعنصر الوقت /السرعة : يظهر الجدول (3) وسطا حسابيا عاما بلغ (3.67) وبأنسجام مقبول في الاجابات ،اذ بلغ الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف العامين (.791) (0.22) على التوالي، وهذا يعني اتفاق عينة البحث بشأن مضمون هذا البعد فضلا تأكيده على أن الكليات الاهلية لديها القدرة على الوفاء بالتزاماتها تجاه الطالب والجهات الاخرى من حيث الوقت والسرعة في انجاز الخدمات التي تقدمها الكلية وكذلك السرعة في تطوير وتحسين خدماتها التعلمية .

5. وصف إجابات عينة البحث لعنصر الابداع : يظهر الجدول (3) وسطا حسابيا عاما بلغ (3.56) وبأنسجام مقبول في الاجابات ،اذ بلغ الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف العامين (.824) (0.23) على التوالي، وهذا يدل على اتفاق عينة البحث بشأن مضمون هذا البعد فضلا تأكيده على ان الكليات الاهلية لديها القدرة على دعم الابدع في جميع مستوياته و تطوير وتحسين خدماتها وذلك لتمييزها عن غيرها من الكليات وتنمية القدرة البشرية نحو الابتكار والابداع لمواكبة التطورات في الجامعات الاخرى .

المبحث الخامس/اختبار فرضيات البحث

يركز هذا المبحث على اختبار فرضيات البحث والتي سوف يتم ايضاحها فيما بعد والذي يهدف الى اظهار العلاقات ونماذج التأثير والفروق بين ابعاد المواصفة الدولية ISO:9001:2008 (نظام ادارة الجودة ،مسؤولية الادارة ،ادارة الموارد ،تحقيق المنتج ،والقياس والتحليل والتحسين) وابعاد المواصفة الارشادية ISO:9004:2009 (ادارة النجاح المستدام ،الاستراتيجية والسياسة ،ادارة الموارد ،ادارة العملية ،المراقبة والقياس والتحليل والمراجعة ،والتحسين والابتكار والتعلم)وابعاد الميزة التنافسية (الكلفة ،الجودة ،المرونة ،السرعة ، والابداع) تحت مستوى معنوية (0.01)(0.05)بأستخدام معامل الارتباط (Spearman) والانحدار البسيط ،اما عن قبول الفرضية او رفضها فيتم من خلال حساب عدد النماذج المعنوية فاذا كانت اكثر من 50% فيتم قبول الفرضية واذا اقل ترفض وكالاتي :

اولا: اختبار علاقة الارتباط بين المواصفة الدولية ISO: 9001 والميزة التنافسية

نصت الفرضية الاولى على(توجدعلاقة ارتباط معنوية بين المواصفة الدولية ISO: 9001 والميزة التنافسية) وبغية اختبارها ،وتم اعداد الجدول (4)المعبر عن مصفوفة الارتباط لخلق الوضوح حول توفر النتائج لدعم الفرضية من عدمة وقد ظهر أن هناك علاقات ارتباط معنوية عند مستوى (0.01) من مجموع العلاقات بينها والبالغة(6) اي مانسبة 100% وجاءت النتائج كالاتي :

1. اظهرت نتائج العلاقة بين نظام ادارة الجودة كأحد ابعاد المواصفة الدولية ISO:9001:2008 وابعاد الميزة التنافسية أن هناك علاقة ارتباط معنوية عند مستوى (0.01) وبمعامل ارتباط (0.525) وهذا يدل على ان هناك علاقة بين ISO9001 والميزة التنافسية وهذه النتيجة تسمح بقبول الفرضية الفرعية الاولى من الرئيسة الاولى والتي نصت على (توجد علاقة ارتباط بين نظام ادارة الجودة والميزة التنافسية) وبهذا فان نموذج الارتباط يمكن ان يفسر بأن الكليات الاهلية تهتم بأنشاء سجلات كدليل على مطابقة المتطلبات لنظام ادارة الجودة و ضبط كافة الوثائق واعداد وتوثيق نظام ادارة الجودة وتحسينه وتطويره .

2. اظهرت نتائج العلاقة بين مسؤولية الادارة كأحد ابعاد المواصفة الدولية ISO:9001:2008 وابعاد الميزة التنافسية أن هناك علاقة ارتباط معنوية عند مستوى (0.01) وبمعامل ارتباط (0.500) وهذا يدل على ان هناك علاقة بين ISO9001 والميزة التنافسية وهذه النتيجة تسمح بقبول الفرضية الفرعية الثانية من الرئيسة الاولى والتي نصت على (توجد علاقة ارتباط بين مسؤولية الادارة والميزة التنافسية) وبهذا فان نموذج الارتباط يمكن ان يفسر بأن الكليات الاهلية تهتم ولديها الاستعداد والامكانيات للعمل على المراجعة الادارية لنظام ادارة الجودة بشكل دوري .

3. اظهرت نتائج العلاقة بين ادارة الموارد كأحد ابعاد المواصفة الدولية ISO:9001:2008 وابعاد الميزة التنافسية وقد ضهرت بأن هناك علاقة ارتباط معنوية عند مستوى (0.01) وبمعامل ارتباط (0.666) وهذا يدل على ان هناك علاقة بين ISO9001 والميزة التنافسية وهذه النتيجة تسمح بقبول الفرضية الفرعية الثالثة من الرئيسة الاولى والتي نصت على (توجد علاقة ارتباط بين ادارة الموارد والميزة التنافسية) وبهذا فان نموذج الارتباط يمكن ان يفسر بأن الكليات الاهلية تعمل على توفير الموارد اللازمة من اساتذة وموظفين وعاملين وما الى غير ذلك من الاثاث والقاعات بالجودة والسرعة المطلوبة .

4. اظهرت نتائج العلاقة بين تحقيق المنتج كأحد ابعاد المواصفة الدولية ISO:9001:2008 وابعاد الميزة التنافسية وقد ضهرت بأن هناك علاقة ارتباط معنوية عند مستوى (0.01) وبمعامل ارتباط (0.778) وهذا يدل على ان هناك علاقة بين ISO9001 والميزة التنافسية وهذه النتيجة تسمح بقبول الفرضية الفرعية الرابعة من الرئيسة الاولى والتي نصت على (توجد علاقة ارتباط بين تحقيق المنتج والميزة التنافسية) وبهذا فان نموذج الارتباط يمكن ان يفسر بأن الكليات الاهلية تراقب المعلومات المتعلقة بأدراك الطالب والجهات المستفيدة لمستوى جودة خدماتها من خلال السرعة والمرونة ومستوى التطوير والابداع والى اي مدى تستطيع الوفاء بالمتطلبات تلك الجهات .

5. اظهرت نتائج العلاقة بين القياس والتحليل والتحسين كأحد ابعاد المواصفة الدولية ISO:9001:2008 وابعاد الميزة التنافسية أن هناك علاقة ارتباط معنوية عند مستوى (0.01) وكانت اقوى علاقة مع القياس والتحليل والتحسين وبمعامل ارتباط (0.921) وهذا يدل على ان هناك علاقة بين ISO9001 والميزة التنافسية وهذه النتيجة تسمح بقبول الفرضية الفرعية الخامسة من الرئيسة الاولى والتي نصت على (توجد علاقة ارتباط بين القياس والتحليل والتحسين والميزة التنافسية) وبهذا فان نموذج الارتباط يمكن ان يفسر بأن الكليات الاهلية تهتم بالعمل وبشكل دوري على مراقبة عمليات التحسين بمستوى عالي من الكفاءة والفاعلية وكذلك تعمل بأستمرار على مقارنة ادائها بمستوى اداء الكليات الاخرى وهذا لايتم الا من خلال تحليل المعلومات الخارجية والداخلية التي تتعلق بالكليات بأستخدام الادوات الاحصائية لمعرفة مستوى تلبية حاجات ورغبات وتوقعات الطالب والجهات المستفيدة الاخرى ومن ثم يمكن ان يؤثر ذلك على رفع مستوى ادائها ومن ثم تحقق تلك الكليات الميزة التنافسية المستدامة من خلال جودة خدماتها التعليمية والسرعة في انجاز الخدمات المطلوبة وبكلفة قليلة وبمرونة عالية وقدرتها على التطوير والابداع .

6. اظهرت نتائج علاقة الارتباط على المستوى الاجمالي بين ابعاد المواصفة الدولية ISO:9001:2008 وابعاد الميزة التنافسية أن هناك علاقة ارتباط معنوية عند مستوى (0.01) وبمعامل ارتباط اجمالي المواصفتين (0.868) وهذا يدل على ان هناك علاقة ارتباط بين المواصفة الدولية ISO:9001:2008 والميزة التنافسية وهذه النتيجة تسمح بقبول الفرضية الرئيسة الاولى والتي نصت على (توجد علاقة ارتباط بين المواصفة الدولية ISO:9001:2008 والميزة التنافسية) وبهذا فان نموذج الارتباط يمكن ان يفسر بأن تطبيق المواصفة الدولية ISO:9001 في الكليات الاهلية يمكن ان يحقق ميزة تنافسية من حيث رفع مستوى جودة خدماتها التعلمية وفق سياسة واضحة ومفهومة للجميع والقدرة العالية على تلبية متطابات وتوقعات ورغبات الطالب والجهات الاخرى و بأجور تنافسية بعد السيطرة على كلفها وجعلها في ادنى مستوى لها نسبة الكليات الاخرى و الاستجابة السريعة والتكيف للتغيرات البيئية التي تحدث والالتزام بالوقت والسرعة في انجاز الخدمات التي تقدمها و السرعة في تطوير و التحسين و دعم جميع مستويات الابداع سواء لدى الاساتذة اوالموظفين العاملين فيها .

جدول (4) نتائج علاقات الارتباط بين مواصفة ISO: 9001 والميزة التنافسية

الميزة التنافسية / عناصر المواصفة	الكلفة	الجودة	المرونة	الوقت /السرعة	الابداع	الميزة التنافسية
نظام ادارة الجودة	.428**	.437**	.465**	.447**	.409**	.525**
مسؤولية الادارة	.405**	.433**	.427**	.437**	.384**	.500**
ادارة الموارد	.512**	.427**	.817**	.531**	.475**	.666**
تحقيق المنتج	.524**	.465**	.839**	.889**	.529**	.778**
القياس والتحليل والتحسين	.861**	.668**	.649**	.836**	.840**	.921**
المواصفة القياسية الدولية ISO:9001:2008	.696**	.619**	.825**	.806**	.673**	.868**

المصدر من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج تحليل SPSS

ثانيا: اختبار نماذج التأثير بين المواصفة الدولية ISO: 9001 والميزة التنافسية

نصت الفرضية الرئيسة الثانية على(يوجد تأثير معنوي بين المواصفة الدولية ISO: 9001 والميزة التنافسية) والمعبر عن نموذج الانحدار لخلق الوضوح حول توفر النتائج لدعم الفرضية من عدمة وقد ضهرت بأن هناك علاقات تأثير معنوية عند مستوى (0.01) من مجموع العلاقات بينها والبالغة(6) اي مانسبة 100% ،يبين الجدول (5) نتائج التحليل الإحصائي لأنموذج الانحدار الخطي البسيط لتحليل العلاقة والتأثير بين متغيرات المواصفة الدولية ISO: 9001 والميزة التنافسية من خلال الأتي :

وجود علاقة دالة بين القيمة الحقيقية متغيرات المواصفة الدولية ISO: 9001 (X) والميزة التنافسية (Y) اذ تشير قيمة (R2) إلى (0.75) اما قيمة (F) المحسوبة والمستخرجة من الجدول والبالغة (361.0) ، بأنها أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.01) ، وبلغ قيمة معامل الإنحدار (β) (0.86) ، والتي تعني إن كل تغير في المتغير المستقل (المواصفة الدولية ISO: 9001) يؤدي إلى تغير في المتغير التابع (الميزة التنافسية) بالقيمة اعلاه، مما يشير إلى وجود تأثير ذات دلالة معنوية للتكامل بين المتغيرات الرئيسة للبحث وبهذا فأن نتائج التحليل تشير بأنها جاءت متوافقة مع الفرضية الرئيسة السابعة ، مما يؤكد صحة هذه الفرضية و قبولها وهذا يعني ان الكليات الاهلية لديها الامكانيات لتطبيق متطلبات نظم ادارة الجودة للمواصفة القياسية الدولية ISO:9001:2008 بعناصرها والتي يمكن ان تؤثر في رفع مسوى اداء تلك الكليات لتحقيق الميزة التنافسية بأن تكون سياسة للجودة واضحة ومفهومة للجميع العاملين في الكلية من حيث مستوى جودة الخدمة التعلمية وصولا الى المادة العلمية للطالب او الخدمات المساندة الاخرى وان تسعى الى تقديم خدماتها التعليمية بأجور تنافسية وبمستوى كلفة منخفض والاستجابة السريعة للتكيف مع التغيرات البيئية والسرعة في انجاز الخدمات التي تقدمها الكلية بالوقت المناسب في تطويرها وتحسينها .

ومن هذه الفرضية تم اشتقاق عدة فرضيات وكالاتي :

(1) وجود علاقة دالة بين القيمة الحقيقية لمتغير نظام ادارة الجودة (X) والميزة التنافسية (Y) اذ تشير قيمة (R2) إلى (0.27) اما قيمة (F) المحسوبة والمستخرجة من الجدول والبالغة (44.83) ، بأنها أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.01) ، وبلغ قيمة معامل الإنحدار (β) (0.52) ، والتي تعني إن كل تغير في المتغير المستقل (نظام ادارة الجودة) يؤدي إلى تغير في المتغير التابع(الميزة التنافسية) بالقيمة اعلاه ، مما يشير إلى وجود تأثير ذات دلالة معنوية بين المتغيرات وبهذا فأن نتائج التحليل تشير بأنها جاءت متوافقة مع الفرضية الفرعية الاولى من الفرضية الرئيسة الثانية والتي نصت (يوجد اثرمعنوي بين نظام ادارة الجودة والميزة التنافسية)، مما يؤكد صحة هذه الفرضية و قبولها ، وهذا يدل الاستعداد الكامل لدى الكليات الاهلية لتطبيق متطلبات وتوثيق وتحسين وتطوير المواصفة ISO90012008 بأستمرار مع ضبط كافة الوثائق لنظام ادارة الجودة وأنشاء سجلاتة كدليل على المطابقة لتلك المتطلبات.

(2)وجود علاقة دالة بين القيمة الحقيقية لمتغير مسؤولية الادارة (X) والميزة التنافسية (Y) اذ تشير قيمة (R2) إلى (0.25) اما قيمة (F) المحسوبة والمستخرجة من الجدول والبالغة (39.42) ، بأنها أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.01) ، وبلغ قيمة معامل الإنحدار (β) (0.50) ، والتي تعني إن كل تغير في المتغير المستقل (مسؤولية الادارة) يؤدي إلى تغير في المتغير التابع (الميزة التنافسية) بالقيمة اعلاه، مما يشير إلى وجود تأثير ذات دلالة معنوية بين المتغيرات وبهذا فأن نتائج التحليل تشير بأنها جاءت متوافقة مع الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسة الثانية (يوجد اثرمعنوي بين مسؤولية الادارة والميزة التنافسية)، مما يؤكد صحة هذه الفرضية وقبولها وعذا يؤكد ان الكليات الاهلية تعمل على انشاء سياسة للجودة تشمل تعهد والتزام مجالس الكليات بمتطلبات نظام ادارة الجودة ومراجعتة باستمرار لغرض تحسينة وهي تعمل على تحديد المسؤوليات والصلاحيات وان يكون هناك ممثلا عن نظام ادارة الجودة و تحديد فرص تحسينة وتطويرة وهذا كله يمكن ان يؤثر على تحقيق الميزة التنافسية للكلية ورفع من مستوى ادائها .

(3) وجود علاقة دالة بين القيمة الحقيقية لمتغير ادارة الموارد (X) والميزة التنافسية (Y) اذ تشير قيمة (R2) إلى (0.44) اما قيمة (F) المحسوبة والمستخرجة من الجدول والبالغة (93.91) ، بأنها أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.01) ، وبلغ قيمة معامل الإنحدار (β) (0.66) ، والتي تعني إن كل تغير في المتغير المستقل (ادارة الموارد) يؤدي إلى تغير في المتغير التابع (الميزة التنافسية) بالقيمة اعلاه، مما يشير إلى وجود تأثير ذات دلالة معنوية بين المتغيرات وبهذا فأن نتائج التحليل تشير بأنها جاءت متوافقة مع الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسة الثانية (يوجد اثرمعنوي بين ادارة الموارد والميزة التنافسية) ، مما يؤكد صحة هذه الفرضية و قبولها وهذا يدل على ان الكلية تعمل على توفير الموارد البشرية اللازمة من اساتذة وموظفين وعاملين والموارد المادية مثل القاعات والمختبرات ومساحات خضراء وبيئة عمل مناسبة وكذلك اعداد الموارد البشرية اعدادا مناسبا من حيث التعليم والتدريب وامتلاك المهارات مما يؤثر على مستوى اداء تلك الكليات من حيث امتلاكها السمعة الجيدة والمكانة المقبولة في تحقيق الميزة التنافسية من حيث الجودة والكلفة والمرونة والسرعة في تقديم الخدمات المقدمة ومستوى الابداع والتطوير .

(4) وجود علاقة دالة بين القيمة الحقيقية لمتغير تحقيق المنتج (X) والميزة التنافسية (Y) اذ تشير قيمة (R2) إلى (0.60) اما قيمة (F) المحسوبة والمستخرجة من الجدول والبالغة (181.3) ، بأنها أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.01) ، وبلغ قيمة معامل الإنحدار (β) (0.77) ، والتي تعني إن كل تغير في المتغير المستقل (تحقيق المنتج) يؤدي إلى تغير في المتغير التابع (الميزة التنافسية) بالقيمة اعلاه، مما يشير إلى وجود تأثير ذات دلالة معنوية بين المتغيرات وبهذا فأن نتائج التحليل تشير بأنها جاءت متوافقة مع الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسة الثانية (يوجد اثرمعنوي بين تحقيق المنتج والميزة التنافسية) ، مما يؤكد صحة هذه الفرضية و قبولها تعمل الكليات على وضع معايير لاختيار وقبول ومراقبة الطالب والسجلات المطلوبة وتوفير الادلة الازمة للعمليات التي تقوم بها بحيث تكون خدماتها المقدمة واضحة ويمكن اداركها من قبل الطالب من حيث مستوى الجودة والسرعة في انجازها وبالوقت المناسب والذي يمكن يؤدي الى تحقيق الميزة التنافسية لتك الكليات.

(5) وجود علاقة دالة بين القيمة الحقيقية لمتغير القياس والتحليل والتحسين (X) والميزة التنافسية (Y) اذ تشير قيمة (R2) إلى (0.84) اما قيمة (F) المحسوبة والمستخرجة من الجدول والبالغة (659.4) ، بأنها أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.01) ، وبلغ قيمة معامل الإنحدار (β) (0.92) ، والتي تعني إن كل تغير في المتغير المستقل (القياس والتحليل والتحسين) يؤدي إلى تغير في المتغير التابع (الميزة التنافسية) بالقيمة المذكورة انفا ، مما يشير إلى وجود تأثير ذات دلالة معنوية بين المتغيرات وبهذا فأن نتائج التحليل تشير بأنها جاءت متوافقة مع الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسة الثانية (يوجد اثرمعنوي بين القياس والتحليل والتحسين والميزة التنافسية) ، مما يؤكد صحة هذه الفرضية و قبولها وهذا يعني ان الكلية تحقق الميزة التنافسية من خلال التخطيط والتنفيذ لعملياتها والمراقبة والقياس والتحليل والتحسين لخدماتها التعلمية من خلال مطابقتها للمواصفات الجودة والاعتماد الاكاديمي ، وان تعمل عل تحديد وتحليل البيانات اللازمة عن نشاطاتها والعملياتها بهدف اظهار فاعلية نظام الجودة واجراءات التحسين المستمر ، من خلال أستخدام سياسة واهداف ونتائج التدقيق الداخلي وتحليل تلك البيانات والمراجعات واتخاذ الاجراءات التصحيحية والوقائية بشأنها ومعالجتها وتحسينها .

جدول (5) اختبار علاقات التأثير بين المواصفة الدولية ISO:9001 والميزة التنافسية

الميزة التنافسية / المواصفة ISO 9001	الكلفة		الجودة		المرونة		الوقت /السرعة		الابداع		اجمالي الميزة التنافسية		النماذج المعنوية	
													العدد	النسبة
نظام ادارة الجودة	0.42	0.18	0.43	0.19	0.46	0.21	0.44	0.20	0.40	0.16	0.52	0.27	6	100
	26.51	دال	27.92	دال	32.48	دال	29.43	دال	23.73	دال	44.83	دال		
مسؤولية الادارة	0.40	0.16	0.43	0.18	0.42	0.18	0.43	0.19	0.38	0.14	0.50	0.25	6	100
	23.12	دال	27.29	دال	26.30	دال	27.90	دال	20.35	دال	39.42	دال		
ادارة الموارد	0.51	0.26	0.42	0.18	0.81	0.66	0.55	0.28	0.47	0.22	0.66	0.44	6	100
	42.01	دال	26.34	دال	236.6	دال	46.22	دال	34.42	دال	93.91	دال		
تحقيق المنتج	0.52	0.27	0.46	0.21	0.83	0.70	0.88	0.79	0.52	0.28	0.77	0.60	6	100
	44.55	دال	32.46	دال	0.86	دال	443.1	دال	45.95	دال	181.3	دال		
القياس والتحليل والتحسين	0.86	0.74	0.66	0.44	0.64	0.42	0.83	0.69	0.84	0.70	0.92	0.84	6	100
	337.5	دال	94.84	دال	85.71	دال	273.6	دال	283.5	دال	659.4	دال		
اجمالي امواصفة ISO:9001:2008	0.69	0.48	0.61	0.38	0.82	0.68	0.80	0.64	0.67	0.45	0.86	0.75	6	100
	111.1	دال	74.42	دال	250.6	دال	218.0	دال	97.66	دال	361.0	دال		
النماذج المعنوية	العدد													
	النسبة													

β	R2
F	
الدلالة	

المصدر من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج تحليل SPSS

المبحث السادس/ الاستنتاجات والتوصيات

اولا- الاستنتاجات :

1- اوضحت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباطية بين المواصفة الدولية ISO: 9001 وابعاد الميزة التنافسية ، مما يدل ان تطبيق المواصفة الدولية ISO:9001 في الكليات الاهلية تحقق ميزة تنافسية من خلال قدرتها على توظيف مدخل ادارة نظم الجودة وفق المواصفة الدولية ISO 9001 وذلك بالتركيز على تحسين جودة خدماتها التعليمية سواء للزبائن الحاليين وفق سياسة واضحة ومفهومة للجميع وقدرتها على تلبية متطابات وتوقعات ورغبات الطالب والجهات المستفيدة مما يؤدي الى انخفاض تكاليف عملياتها والسيطرة عليها وجعلها في ادنى مستوى مقارنة بالكليات الاخرى والتي تحقق المزيد من الارباح والتي تؤدي الى انخفاض مستوى اجورها التنافسية من خلال تحقيق مستوى اعلى من الموثوقية والجودة وقيمة خدماتها المقدمة والاستجابة السريعة والتكيف مع التغيرات البيئية والالتزام بالوقت والسرعة في انجاز خدماتها وتطوير والتحسين المستمر ودعمها لجميع مستويات الابداع سواء لدى الاساتذة والموظفين العاملين فيها .

2-بينت النتائج وجود علاقة تأثير معنوية بين المواصفة الدولية ISO: 9001 والميزة التنافسية ، وهذا يعني ان الكليات الاهلية لديها الامكانيات لتطبيق متطلبات نظم ادارة الجودة للمواصفة القياسية الدولية ISO:9001:2008 بعناصرها والتي يمكن ان تؤثر في رفع مسوى اداء تلك الكليات لتحقيق الميزة التنافسية بأن تكون سياسة للجودة واضحة ومفهومة للجميع العاملين في الكلية من حيث مستوى جودة الخدمة التعلمية وصولا الى المادة العلمية للطالب او الخدمات المساندة الاخرى وان تسعى الى تقديم خدماتها التعليمية بأجور تنافسية وبمستوى كلفة منخفض والاستجابة السريعة للتكيف مع التغيرات البيئية والسرعة في انجاز الخدمات التي تقدمها الكلية بالوقت المناسب في تطويرها وتحسينها

2- اضهرت النتائج الميدانية ان جميع الكليات الاهلية طبق معايير ضمان الجودة و الاعتماد الاكاديمي للجامعات العراقية وفق معايير اتحاد الجامعات العربية ولاتطبق انظمة إدارة الجودة والمواصفة الدولية ISO 9001 ولديها اقسام او شعب او وحدات للجودة والاعتماد الاكاديمي والتي ترتبط بعميد الكلية ومن مهامة كما تم ذكره انفا نشر ثقافة الجودة والاعتماد الاكاديمي وتطويرها ووضع وتحديد الاستراتيجية الرسالة والرؤية والاهداف ورفع مستوى اداء الكليات الاهلية وتقويمة ومستوى جودة التعليم والتقييم الذتي للكلية لتحديد المستوى المطلوب للتحسين والتطوير والمراقبة المستمرة لتلك الكليات .

ثانيا –التوصيات :

هناك جملة من التوصيات التي يعتقد الباحث يمكن الاستفادة منها من قبل عينة البحث وكالاتي :

1- لابد ان يكون هناك اقتناع من قبل ادارة الكليات الاهلية والمتمثلة بمجالسها بتطبيق المواصفة الدولية ISO 9001:2008 حتى يكون لديها الدعم والاسناد لاجراء التغيرات الضرورية التي يمكن ان تحدث فيها من خلال تهيئة واعداد نظام إدارة الجودة فيها وتعيين ممثل للجودة عنها وتحديد جميع المسؤوليات والصلاحيات فيها وتعيين جهة استشارية وغالبا ما يكون جهاز التقيس والسيطرة النوعية والذي يعمل بالإشراف على تطبيق مواصفة ISO9001:2008 وإعادة تشخيص عمليات إدارة الجودة و البحث عن تجربة ناجحة طبقت نظام ادارة الجودة وفق المواصفة الدولية ISO9001:2008 والاستفادة منها كمقارنة مرجعية للكلية وبناء مخططات العمليات وتتابعها و إعداد تعليمات العمل لجميع الأقسام والوحدات العلمية والإدارية وكذلك إجراءات العمل لكافة الفعاليات ومن ثم إعداد أدلة الجودة.

2-لابد من قيام الكليات الاهلية بمشاركة جميع العاملين فيها من عميد الكلية ومعاونية ورؤساء الأقسام العلمية والوحدات والشعب الإدارية واساتذة وموظفين في الكلية في عملية اعداد ادلة الجودة وادلة الاجراءات والتعليمات والوصف الوظيفي وكذلك التعرف على مدى استعدادهم لتطبيق المواصفة الدولية ISO9001:2008 ومدى توافر الإمكانيات المادية والقدرات البشرية في الكلية لتطبيق نظام ادارة الجودة .

3-على الكليات الاهلية توثيق سياسة الجودة والاهداف والرسالة والرؤية والاعلان عنهم بشكل واضح امام الجمهور مع القيام اجراء تعهد والالتزام من قبل ادارة الكليات بتبني وتطبيق المواصفة الدولية ISO 9001:2008 وازالة جميع المشاكل التي ان تؤثر وتعيق عملية التطبيق وتحديد وتوثيق العمليات وتفاعلها مع استخدام الادوات الاحصائية لضبط ومراقبة الجودة في تلك الكليات وذلك لمعالجة جميع الانحرافات التي يمكن ان تحدث في العمليات الخاصة بها ومعالجتها وكتابة التقارير الخاصة بها وتوثيقها وتثبيتها في سجلات الجودة ونشر ثقافة ومفهوم وفلسفة نظم ادارة الجودة وتطبيق المواصفة الدولية من خلال موقع الكلية اللكتروني والإعلانات داخل الكلية اواصدار مجلة خاصة بالجودة واجراء ورش عمل الجودة والندوات والمؤتمرات التي تعقدها تلك الكليات وإعداد دورات خاصة عن كيفية إعداد ادلة الجودة والمدققين الداخليين.

4- القيام باجراء تقييم الاولي وذلك لتحليل وتشخيص الوضع الحالي في تلك الكليات قبل تطبيق المواصفة والوقوف على اهم الاسباب التي يمكن ان تعيق عملية التطبيق ومعالجتها وفق الاجراءات التصحيحية في تلك الكليات .

5- تشكيل فرق عمل الجودة تضم من الأقسام العلمية من اساتذة والوحدات وشعب إدارية من الموظفين والعاملين فيها ومن ثم القيام باختيار رئيس الفريق وذلك لعقد الاجتماعات وتحديد العمليات الموجودة حاليا والإجراءات اللازمة للتعديل والتحسين عليها وكذلك تحديد العمليات التي تضيف قيمة والتي لا تضيف قيمة للمخرجات تلك الكليات من خلال التركيز على الطالب والجهات المستفيدة وكذلك الاخذ بالحسبان المتطلبات القانونية والتنظيمية ، ضمن قاعدة معلومات تعتمدها تلك الكليات والبدأ بتطبيق نظام إدارة الجودة من خلال توجية وتدريب جميع العاملين فيها بتطبيق الإجراءات كما تم توثيقها والتأكد بان تلك الإجراءات في مكانها الصحيح وان تكون بسيطة ومفهومة للجميع وتدريب المدققين الداخلين وتنظيمهم مع اجراء التدقيق الداخلي لتحديد فيما اذا كانت نشاطات واجراءات الكلية تتطابق مع الترتيبات المخططة لها ويكون التدقيق من خلال المقابلات وقوائم الفحص للوثائق والتعليمات والسجلات مع تهيئة كافة المستلزمات المطلوبة لاغرض القيام بالتدقيق الداخلي والقيام بالمراجعة الادارية وذلك التأكد من تحقيق الأهداف التي تم وضعها ومدى فاعلية نظام ادارة الجودة في الكلية ومستوى التطوير والتحسين وتحديد حالات عدم المطابقة وذلك لغرض تحليلها وتسجيلها في سجلات الجودة المعتمدة ومن ثم اتخاذ الاجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلا . ومن ثم التسجيل والحصول على الشهادة من خلال تقديم طلب إلى الجهة المانحة في العراق /جهاز التقييس والسيطرة النوعية وإرسال جميع الوثائق المطلوبة وتقديمها وذلك لغرض اجراء التدقيق من قبل اللجان المشكلة لجهاز التقييس وعلى الكليات المتابعة الاجراءات لحين الحصول على الشهادة .

قائمة المصادر :

اولا-المصادر العربية:

1-حافظ ،عبد الناصر علك ، تصميم نظام معلومات لضبط الجودة على وفق متطلبات مواصفة / ISO:9001:2000دراسة حالة في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية – مصنع المأمون،رسالة ماجستير في الادارة العامة ،جامعة بغداد /كلية الادارة والاقتصاد ، 2003.

2-العزاوي ، كريم ذياب إعداد دليل الإجراءات لخط تجميع مكيفات الهواء الشباكية على وفق المواصفة العالمية / دراسة تطبيقية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية ،رسالة ماجستير ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد،2008.

3- الحيالي ،احمد مؤيد عطية، الأثر التتابعي لخصائص ونجاح نظام المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية /دراسة استطلاعية في عينة من المصارف الحكومية والأهلية في محافظة نينوى ،رسالة الماجستير في اختصاص إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ،جامعة الموصل ،2006 .

4- البياتي ، فائز ، ولي ، اميرة ، محمد ، وداد ،العوامل البيئية للمنظمة واثرها في تحقيق الميزة التنافسية / دراسة استطلاعية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية ، مجلة كلية المأمون الجامعة ، العدد 24 ، 2014 .

5- المعموري ، امال غالب ،فاعلية تقويم اداء الموارد البشرية وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة /دراسة تطبيقية في شركة صناعات الاصباغ الحديثة ، الماجستيرعلوم في إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد في الجامعة المستنصرية ،2002

6- الياسري ،احمد غازي ،الاسبقيات التنافسية لاستراتيجية العمليات واثرها في الاداء المنظمي بأستعمال بطاقة الدرجات المتوازنة /بحث استطلاعي في دائرة مدينة الطب ، رسالة ماجستير في اختصاص إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ،جامعة بغداد ،2013 .

7- العزاوي ،محمد ،الانتاج وادارة العمليات ، عمان ،دار اليازوري ،2012 .

8- عبيدات ،سليمان خالد،مقدمة في ادارة الانتاج والعمليات ،عمان ،دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة ،الطبعة الثانية ،2010 .

9- غنيم ،احمد محمد ،نظام ادارة الانتاج المتكامل بأستخدام الحاسب الآلي ،مصر ،المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ،2007 .

10-العزاوي،محمد عبد الوهاب ،انظمة ادارة الجودة والبئة ،عمان ،دار وائل للنشر ،2002 .

11-ارسلان ،مؤيد اكرم ،اثر تطبيق تكامل نظام (ISO 9001- TQM) على السياسة التنافسية /دراسة تطبيقية في معمل التحرير للبناء الجاهز / اطروحة دكتورا/جامعة St. Clements ،2012 .

12- طارق ،راشي ،الاستخدام المتكامل للمواصفات العالمية (الايزو) في المؤسسات الاقتصادية لتحقيق التنمية المستدامة /دراسة حالة شركة مناجم الفوسفاط بتبسة / اطروحة دكتورا جامعة فرحات عباس / كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير / ادارة الاعمال ، 2011 .

13- الصفار،عبد الكريم ،الجودة ونظم إدارتها المواصفة الدولية ISO 9001 دراسة حالة في معمل سمنت الكوفة ،مجلة جامعة بابل،العلوم الانسانية ،المجلد 18،العدد3 ، 2010 .

14-القزاز ،اسماعيل ،وكوريل،عادل ،والعاني ،خليل ،متطلبات التطبيق العملي لمواصفة الايزو 2000:9001 لنظام ادارة الجودة ،بغداد ،دار الكتب والوثائق ،2001.

15-نصر الله ،نظمي ،ايزو 9000 عام 2000 خطوة جديدة على الطريق لتطوير المنظومة الادارية ،سلسلة اصدرات اتحاد الصناعات المصرية (4) الاهرام / الاقتصادي ،2001.

16-حافظ ،عبد الناصر ،ادارة الجودة وادارة الجودة البيئية ،بغداد ،دار الكتب والوثائق ، 2015 .

17- مصيحب ، محسن رشيد، دور إدارة علاقات الزبون في تحقيق الميزة التنافسية
دراسة تحليلية وصفية لعينة من العاملين في المستشفيات العامة في بغداد،رسالة ماجستير في الادارة العامة ،جامعة بغداد /كلية الادارة والاقتصاد 2011.

18 - ايثار،المعموري ،القرغولي ،عبد نايف، تشخيص وتقويم الفجوة بين متطلبات المواصفة القياسية (ISO 9001: 2000) وواقع نظام الجودة في شركة سنحاريب لتقانات الري الحديثة العامة مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية / كلية الادارة والاقتصاد / جامعة القادسية / المجلد 8 العدد 1، 2006،ص16-88
19 - الصفار ،عبد الكريم ، الجودة ونظم إدارتها المواصفة الدولية ISO 9001 دراسة حالة في معمل سمنت الكوفة ، مجلة جامعة بابل / العلوم الإنسانية/ المجلد 18 / العدد 3 ، 2010ص1-19.
20- طارق راشي، الإستخدام المتكامل للمواصفات العالمية (الإيزو) في المؤسسة الإقتصادية لتحقيق التنمية المستدامة- دراسة حالة شركة مناجم الفوسفاط بتبسة- SOMIPHOS ،جامعة فرحات عباس – سطيف/ كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير ، رسالة ماجستير في في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية للتنمية المستدامة ،2011
21 -ارسلان ،مؤيد ،اثر تطبيق تكامل نظام (ISO 9001- TQM) على السياسة التنافسية /دراسة تطبيقية في معمل التحرير للبناء الجاهز/ وزارة الأعمار والإسكان ،اطروحة دكتورا /جامعةSt. Clements ،2012 .

ثانيا-المصادر الاجنبية :

22-Krajewski . Lee & Ritzman .Larry ,operation Managenet ,strategy and analysis 4th ed, Addison Wesley publishing , U.S.A 2010 .
23-Kumar,Auil,Sureh,N,Production and Operations Management, New Age International (P) Ltd.,2008.
24- Tricker,Ray, ISO 9000:2008 For Small Businesses, Fourth Edition, Published by Elsevier Ltd,Newyork,2010.
25- Tang, S.L& Ahmed, Syed& Aoieong, Raymond& Poon, S.W, construction quality management, Hong Kong University Press ,2005.
26-Awwadl,Abdulkareem& Al Khattab, Adel&Anchor, John, Competitive Priorities and Competitive Advantage in Jordanian Manufacturing, Journal of Service Science and Management, 2016, 6, 69-79, (http://www.scirp.org/journal/jssm)
27- Zakaria, Mustafa & Dahalan, Hishamuddin& Salem, Anwar, Competitive Priorities, Competitive Advantage and Performance of Real Estate Firms in Dubai, Knowledge Management International Conference (KMICe) 2012, Johor Bahru, Malaysia, 4 – 6 July 2012,P139-143.
28- Russell, Suzana & Millar, Harvey, Competitive priorities of manufacturing firms in the Caribbean, IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) , Volume 16, Issue 10.Ver. I ,Oct. 2014, P 72-82
29- Kavitha, Ms.P& Karthikeyan, Mr.P& Devi, Ms.N, An Investigation of Competitive Priorities and competitive Advantage among small scale industries with reference to Coimbatore city, IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM), Volume 7, Issue 3 ,Jan. - Feb. 2013, P 39-44.
30-Naveh , Eitan & Marcus , Alfred ,Achieving competitive advantage through implementing a replicable management standard: Installing and using ISO 9000, Journal of Operations Management, 2005, www.elsevier.com/located/dsw.
31- Kumar, Durai, Balakrishnan,V, A Study on ISO 9001 Quality Management System Certifications – Reasons behind the Failure of ISO Certified Organizations, Global Journal of Management and Business Research Volume 11 Issue 9 Version 1, 2011.
32- Reid ,R,Dan & Sanders,R,Nada, operations management ,John wiley and son,Inc,2002.

ISO 9001: International Standards and their impact on achieving competitive advantage /An Applied at the private colleges in Iraq

Abstract:

The results of the analysis showed that there is a correlation between ISO 9001 and the competitive advantage, which shows that the implementation of ISO 9001 in the private colleges achieves a competitive advantage through its ability to employ the entrance of quality systems management according to ISO 9001, By focusing on improving the quality of its educational services in accordance with a clear and understandable policy for all and its ability to meet the expectations, expectations and wishes of students and beneficiaries, which leads to lower costs of operations compared to other colleges and achieve a higher level of reliability and quality and value of services provided and rapid response and adaptation to environmental changes and commitment to time and speed in completion Its services, development and continuous improvement and support for all levels of creativity. The most important recommendations must be convinced by the administration of the civil colleges and their councils by applying the international standard ISO 9001: 2008 so that the LED Support and support for the necessary changes that may occur.

ISO 9001: International Standards and competitive advantage