

## متطلبات تطبيق المواصفة (ISO 9001:2008) في الشركة العامة

### لصناعة الزيوت النباتية دراسة حالة

أ.د. فارس كريم بريهي / كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة بغداد

الباحث / ميس عبد الامير كشيح

تاريخ التقديم: 2017/4/11

تاريخ القبول: 2017/6/11

### المستخلص:

يهدف البحث الى استخدام مواصفات والكشف عن أهم المسببات الرئيسية والفرعية للمشكلات التي تؤدي الى ضعف وانخفاض مستوى جودة الإنتاج المحلي في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية ووضع الحلول المناسبة لها، وتبرز أهمية البحث من خلال بيان أهم المشكلات المتعلقة بضعف جودة الإنتاج وعدم قدرتها على اجتياح السوق المحلي وعدم إمكانية حصولها على الحصة السوقية داخل هذه الاسواق ومن ثم اجتياح السلع المستوردة المثلثة لها ، ومن أهم الاستنتاجات التي توصل اليها الباحث تبين أقتصار عمليات نظام الجودة داخل قسم (الجودة والأيزو) دون الأقسام الأخرى وعدم تطبيق مواصفاتها بشكل دقيق . عدم أهتمام الشركة بتطوير وتدريب موظفيها على نظام الجودة وعدم وجود التخصيصات المالية للدورات التدريبية وعدم استخدام التكنولوجيا لفحص المنتجات وأما اقتصارهم على الطرق الفيزيائية والكيميائية المعتادة وذلك بسبب ضعف التقنية الموجودة في الشركة ويوصي الباحث على زيادة حافز العامل من خلال مكافئة العامل النشط وذو الكفاءة والخبرة العالية وزيادة النفقات من قبل الإدارة العليا وذلك لتحقيق وتحسين نظام جودة عالي. عمل دورات و ندوات لزيادة خبرة وكفاءة الموظفين العاملين في الأقسام الفنية.

**المصطلحات الرئيسية للبحث:** الجودة، الفحص، الخبرة، الكفاءة، الجودة .



مجلة العلوم

الاقتصادية والإدارية

العدد 103 المجلد 24

الصفحات 295-316

\*البحث مستل من رسالة ماجستير



## متطلبات تطبيق المواصفة (ISO 9001:2008) في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية دراسة حالة

### المقدمة:

تعد الجودة من المفاهيم المهمة والأساسية والتي تمثل المؤشر الرئيسي للقدررة التنافسية لإنتاج الشركات حيث أصبحت الجودة تأخذ حيزاً لتطوير منتجات الشركات وذلك لما شهده العالم من تحولات جذرية حيث أدى تطوير التكتلات الاقتصادية الهادفة الى التحكم في التجارة ومن ثم أصبحت الجودة مفتاح النجاح لتطوير الإنتاج والتوسع محلياً ودولياً، وأن أمتلاك الشركة للجودة في ظل العولمة والانفتاح الاقتصادي يعد عامل مهم نحو تحقيق الأرباح الكبيرة وذلك لقدرتها على تقديم منتجات ذات جودة وتنافسية عالية، وفي ظل زيادة الحدة التنافسية العالمية أصدرت منظمة الأيزو إصدار ISO 9001:2008 حيث تغطي هذه المواصفة متطلبات أنظمة إدارة الجودة والتي تعتبر من أكثر المواصفات انتشاراً وتطبيقاً للمنظمة .

### مشكلة البحث:

تعاني الشركات العامة العراقية من انخفاض مستوى جودة الإنتاج بسبب اعتمادها على اساليب الانتاج التقليدية وضعف في تطبيق متطلبات المواصفات العالمية للإنتاج ، وأن تبني متطلبات مواصفة ISO 9001:2008 يسهم في تطوير العمليات الإنتاجية داخل الشركة ، ومن خلال المعايير الميدانية والمسح الذي جرى للشركات العامة التابعة لوزارة الصناعة والمعادن وقع الاختيار على الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية ومن الممكن التعبير عن المشكلة بالتساؤلات الآتية:

1\_ ما متطلبات الأيزو ISO 9001:2008؟

2\_ هل يسهم تطبيق مواصفة ISO 9001:2008 برفع مستوى جودة الإنتاج؟

### أهمية البحث:

تبرز أهمية البحث من خلال بيان أهم المشكلات التي تواجه الشركات العامة العراقية ومنها الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية من حيث انخفاض وضعف في الجودة الإنتاجية وضعف قدرتها على منافسة المنتجات المستوردة .

### فرضية البحث:

أن الاعتماد على مواصفات العالمية ISO 9001:2008 تؤدي الى تحقيق أثار إيجابية لتطوير عمليات الإنتاج وزيادة القدرة التنافسية داخل الأسواق المحلية .

### أهداف البحث:

- 1\_ بيان مفهوم الجودة داخل الشركة عينة البحث، وبيان أهم نقاط القوة والضعف في تطبيق مواصفة ISO 9001:2008
- 2\_ دراسة نظام الجودة المتبع في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية ومدى تطبيقها لمتطلبات مواصفة الأيزو ISO 9001:2008.

### هيكلية البحث:

لغرض دراسة مشكلة البحث وتحقيق الهدف تم تقسيمه الى ثلاث مباحث حيث تناول المبحث الاول الجانب النظري لمفهوم الجودة ، أما المبحث الثاني تناول الخلفية العامة لمواصفة ISO 9001:2008 ، فيما تناول المبحث الثالث الجانب العملي لتطبيق مواصفة ISO 9001:2008 على الشركة العامة لصناعة الزيوت



## المبحث الأول / الإطار النظري، أساسيات نظام الجودة

### أولاً: مفهوم جودة الإنتاج:

هناك الكثير من المفاهيم الخاصة في الجودة ولكن من أهم المفاهيم التي قدمت في الجودة التي عرفها جوران (Juran) هي مدى ملائمة المنتج للاستخدام، أي يعني القدرة على تقديم أفضل أداء وصدق صفات وأيضاً عرفتها الجمعية الأمريكية لضبط الجودة والمنظمة الأوروبية لضبط الجودة على أنها المجاميع الكلية والمزايا التي من الممكن أن تؤثر في مقدرة المنتج على تلبية الحاجات وإيضاً كما عرفها غروسبي على أنها المطابقة مع المتطلبات وأكد أنها تنشأ من الوقاية وليس من التصحيح ويمكن قياس مدى تحقق الجودة من خلال كلف عدم المطابقة (عريقات، وآخرون، 2012: ص 336). وينصب مفهوم الجودة بمعناها العام على أنها إنتاج المنظمة لسلعه بمستوى عالي من الجودة والتميز وتكون قادرة على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً لإنتاج السلعة وإيجاد صفه التميز فيها (عقبلي، 2009: ص 17)

وفي ضوء هذا التعريف فالجودة ماهي الامعيار للتميز والكمال يجب تحقيقه وقياسه وتقديم أفضل ما يمكن لدى المنظمة لعملائها من اجل كسب رضاهم، .

ولقد قام كارفن بتصنيف تعريف الجودة في خمس مداخل كالاتي: (النجار وآخرون، 2012 ص 33\_ ص 34)  
1- المدخل المثالي: ينظر للجودة على أنها مرادفة للأمتياز بدلالة مواصفات المنتج وهذا مايقارب فايجنباوم بأن الجودة تعني الأفضل .

2- مدخل الزبون: وتعني مدى ملائمة المنتج للاستخدام أي قدرته على تحقيق رضا الزبون من خلال تقديم أفضل أداء وأدق صفات وهنا لا يكون تأكيد الألتزام بالمواصفات فحسب بل ملائمة تلك المواصفات للزبون.

3- مدخل التصنيع: صنع منتجات أو تقديم خدمات خالية من العيوب من خلال مطابقتها لمواصفات التصميم وهذا مايتفق مع الشعار الذي رفعه اليابانيون "أعمل الشيء صحيحاً من أول مرة" ومفهوم الذي قدمه غروسبي "المعيب الصفري"

4- مدخل المنتج: تتصف الجودة هنا الدقة والقدرة في قياس خصائص المنتج لأشباع حاجات ورغبات الزبون . وهذا مايتفق مع ما أقترحه غروسبي عندما أكد على مطابقة المواصفات بدقة.

5- مدخل القيمة : تفهم الجودة هنا بدلالة السعر أي تعني مدى أدراك الزبون لقيمة المنتج الذي يرغب بالحصول عليه من خلال مقارنة خصائصه ومدى ملائمته لحاجاته ورغباته وطلباته مع سعر الشراء الذي يرغب ويتمكن من دفعه ومتى ما تحقق ذلك أصبح المنتج بنظر الزبون ذا قيمة له

### ثانياً: مراحل تطور مفهوم الجودة

The evolution of the concept of quality

لقد تطور مفهوم جودة الإنتاج عبر مراحل متعددة هي:

#### 1 الفحص Inspection

لم يكن للجودة معرفة مسبقاً في القرنين الثامن عشر والتاسع عشر فمن خلال النظرة التاريخية فإن نصيب الجودة لم يعد إلا جزء ضئيل جداً من الاهتمام ، ففي بعض الكتب أكتفت بأنها ذكرت تعريفاً للجودة ولكن يندرج ضمن محتوى مفهوم مراقبة الجودة لهذا نجد أن تعريف الجودة الذي ذكر في كتاب فتر (fetter) وأخذ عنه كل من جونسون وكاست في كتابهم من أن مواصفات المنتج تطابق المواصفات الموضوعه وأن العلاقة بينهما محافظة عليها باستمرار (زين الدين، 1997: ص 478)

مما يعني أن الفحص للتأكد بأن مواصفات السلعة تطابق المواصفات الموضوعه وهدف ذلك منع وصول الوحدات المعيبة الى المستهلكين لكنها لا تمنع حصول الخطأ من البداية.

#### 2 مراقبة الجودة: Quality contvyl

"ظهرت عام 1931 وتشمل جميع الأنشطة واساليب العمليات التي تستخدم لأتمام متطلبات الجودة واستخدام الأسلوب الاحصائي حيث يمكن من خلالها أداء أنشطة مراقبة الجودة وهي عبارة عن حلقة للتغذية العكسية للمعلومات للشركة بكاملها" (عريقات، 2012: ص 332)



## متطلبات تطبيق المواصفة (ISO 9001:2008) في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية دراسة حالة

وهناك الكثير من الوسائل التي تستخدم داخل المصنع لمراقبة الجودة فهناك معامل اختبار المواد، اختبار الصلاحية، المراقبة أثناء العمليات، الفحص بعد العمليات واختبار المنتج وكذلك فإن عملية الفحص والاختبار مطلوبة أيضاً للسلع الداخلة، وعموماً يمكن القول أن مراقبة الجودة تتضمن تسجيل وتحليل وكتابة التقارير المتعلقة بالمعلومات المتصلة بالجودة حيث أن هذه المعلومات تمثل الأساس الذي يتم الاحتياج إليه يوماً بعد يوم لاتخاذ القرارات السليمة

### 3 تأكيد الجودة: Quality assurance

بدأ التفكير بهذا المفهوم عام 1956 ثم طور ليأخذ كأسلوب فعال في مجال الرقابة على الجودة ويقوم مفهوم تأكيد الجودة على فلسفة أساسها مايلي:

للوصول الى أنتاج ذات مستوى عالي من الجودة وتحقيق الانتاج بدون أخطاء يتطلب رقابة شاملة على كافة العمليات وذلك من مرحلة تصميم المنتج وصولاً للسوق ليد المستهلك وذلك يتطلب جهود مشتركة من جميع الإدارات المعنية بتنفيذ هذه المرحلة فهناك تعاون مشترك لمنع أي خطأ في أي مرحلة أو عملية فالجودة عبارة عن بناء يشترك الجميع في تشييده حيث يتم الاعتماد على ثلاث أنواع من الرقابة لتأكيد الجودة وهي: (عقيلي، 2009: ص25)

- الرقابة الوقائية: وتعني مراقبة العمل أول بأول ومنع حدوث الخطأ قبل وقوعه
  - الرقابة المرورية: للتأكد من مستوى الجودة حيث يتم فحص المنتج بعد أنتهاء كل مرحلة للتصنيع حيث لا يتم نقل المنتج لمرحلة أخرى إلا بعد فحصه والتأكد من جودة المنتج وأيضاً يساعد على كشف الخطأ قبل وقوعه
  - الرقابة البعدية: للتأكد من جودة المنتج بعد الانتهاء من تصنيعه وقبل أنتقاله ليد المستهلك وذلك لضمان عدم الوقوع في أي خطأ.
- ومن خلال ماتقدم أن هذه الانواع تكمل بعضها البعض من أجل انتاج السلعة بون أخطاء وتكون ذات جودة عالية

### 4 الجودة الاستراتيجية: Strategic Quality

ظهر هذا المفهوم عن الجودة ما بين عام 1980\_1970 وكان ذلك بسبب دخول التجارة العالمية في حالة منافسة بين الشركات لكسب حصص أكبر من السوق وخاصة من قبل الشركات اليابانية التي غزت أسواق العالم بمنتجاتها ذات الجودة العالية والتميز والأسعار المقبولة (عقيلي، 2009: ص26)

### 5 الجودة الشاملة: Total Quality management

إن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تحسين وتطوير الأداء بصفة مستمرة وذلك من خلال الاستجابة لمتطلبات العميل . يفهم كثيراً من الناس الجودة بأنها تعني ( النوعية الجيدة ) أو ( الخامة الأصلية ) ويقصد بها كيف عكس الكم الذي يعني بالعدد .

- (الرضا التام للعميل ) أرماتد فيخبوم 1956 .(المطابقة مع المتطلبات ) كروسبي 1979 .
- ( دقة الاستخدام حسب ما يراه المستفيد ) جوزيف جوران ( درجة متوقعه من التناسق والا اعتماد تناسب السوق بتكلفة منخفضة ) ديمع 1986 . (<http://www.khayma.com>)

6 أسعاد الزبون: Happiness customer يقصد بها تمكين المنتجين من أسعاد الزبون بتقديم ما يتمناه بسرعه وسهولة من خلال تحسين الجودة باستمرار وبما يتوافق مع التطورات الحديثة نحو تحقيق أهداف المنظمة وأستقراء أفكار وطلبات الزبون مسبقاً(النجار وأخرون، 2012: ص40)

### ثالثاً: أبعاد جودة السلع:

قد اختلف الكتاب والمتخصصين في مجال الجودة بصدد عدد ومسميات الخصائص او ما يسمى بابعاد الجودة، وقد ناقش ( Carvin ) اراء الكتاب والباحثين في الجودة وابعادها وتمكن على اثرها استخلاص الابعاد التالية للمنتج السلعي: (Dilworth: 1992, 610)

- 1\_ الأداء: وتعني الخصائص التشغيلية والصفات العامة التي تتميز بها السلعة.
- 2\_ السمات الخاصة: أي السمات والمميزات الاضافية التي تتميز بها السلعة.



## متطلبات تطبيق المواصفة (ISO 9001:2008) في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية دراسة حالة

- 3\_ الموثوقية: وتعني قابلية المنتج على اداء العمل المطلوب في ظل ظروف تشغيلية معينة وخلال فترة زمنية محددة ، وهي تعني ايضا احتمالات عطل المنتج خلال مدة زمنية معينة.
- 4\_ المطابقة: وتعني قياس المنتج النهائي مع المواصفات الموضوعه مسبقا للتأكد من تطابق وتمائل التصميم مع المواصفات.
- 5\_ المتانة: أي المدة التي سيدوم فيها المنتج قبل انتهائه او تدهور ادائه وفقدان خواصه فهي بالتالي مقياس لعمر المنتج.
- 6\_ قابلية الخدمة: وتعني امكانية تعديل او تصليح المنتج وكلفة ووقت التصليح ، فضلا عن مدى توفر ادوات وقطع الغيار وخدمات ما بعد البيع.
- 7\_ المظهر الخارجي والجمالي: ويشمل الشكل الخارجي والجوانب الجمالية والمعايير الذوقية والاحساس الذي يولده المنتج في نفس المستهلك.
- 8\_ الجودة المدركة: وتشير الى انطباع المستهلك ومدى شعوره بالثقة اتجاه المنتج وتأتي أيضاً من سمعة المنتج والدعاية والاعلان.

### رابعاً: العوامل المؤثرة في الجودة: Factors affecting Quality

للحصول على منتج جيد أو رديء ليس بالصدفة ولكن يكون نتيجة العمليات التي تحدث داخل المنظمة أو الشركة ويجب على المدراء أن يكونوا قادرين على تحديد العوامل التي تؤثر على جودة المنتج ، وعلى هذا الاساس فإن العوامل التي تؤثر على الجودة يمكن جمعها كالآتي:  
"حسب تصنيف الكاتب (feig enbaum) أورد أن هناك سبعة عوامل مؤثرة في الجودة وأطلق عليها 7ms"  
وتشمل (الجنابي، 2001: ص 36):

#### 1 الاسواق: markets

يشمل ذوق ورغبة المستهلك فأصبح ذوق المستهلك ورغباته من العوامل الاساسية التي تؤدي الى تطوير المنتج.

#### 2 العاملين: men

أن المعرفة الجديدة التي تشمل التطوير التكنولوجي وغيرها من الاساليب العلمية الحديثة تتطلب عاملين ذو خبرات ومهارات عالية ومتخصصة.

#### 3 التمويل: Financing

أن دخول منافسين جدد في جميع المجالات المختلفة أدى الى تقليل هامش الربح وذلك أدى الى الحاجة الى مبالغ أكبر للاستثمار وتعويض الخسارة عن طريق زيادة الانتاجية.

#### 4 الادارة: management

في السابق كان رئيس العمل هو المسؤول الوحيد عن جودة المنتج أما الان أصبحت الجودة مسؤولة من قبل العديد من المجموعات المتخصصة في المنظمة.

#### 5 المواد الأولية: materials

يتطلب الانتاج استخدام فقرات مختلفة من المواد وقد يكون بعض منها ناتجاً من مزيج مجموعة مواد مختلفة مع بعضها كل هذا يتطلب فحص جيد للتأكد من مطابقتها للمواصفات.

#### 6 طرائق المعلومات الحديثة: modern information methods

عن طريق استخدام الطرائق العلمية التي تشمل الحاسبات الالكترونية في معالجة وخرن وأسترجاع المعلومات والوسائل الجديدة للسيطرة على العمليات خلال تصنيع المنتجات

#### 7 التحفيز: motivation

من خلال رفع الشعور الايجابي المتميز للعامل وأعطائه الدعم والمساندة لتحقيق أهداف الشركة. وهذه العناصر تكون متصلة بالعمل الذي يؤديه العامل كالرغبة في تحقيق الانجاز العالي والتميز حيث يختلف العاملون في أي منظمة بمهاراتهم وقابلياتهم ومستوى ذكائهم ولكي تحقق المنظمة أهدافها ينبغي عليها تفهم سلوك العامل.

وهناك من يضيف عوامل أخرى حيث أصبح يطلق عليها ms وهي (النجار وآخرون، 2012: ص50):



## متطلبات تطبيق المواصفة (ISO 9001:2008) فجى الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية دراسة حالة

**8 الصيانة: Maintenance** تعد الصيانة عامل مهم ومؤثر في جودة المنتج وذلك عبر سلسلة إجراءات يستلزم اتخاذها للمحافظة على المكين والالات والمعدات المستخدمة في تقديم المنتج حيث ينبغي على المنظمة الاهتمام بأجراءات الصيانة الدورية للمكين والالات من أجل ضمان جودة العمليات الانتاجية والمنتجات النهائية.

### 9 الاساليب والطرائق: machine & methods

للحصول على منتج جيد يجب أن يستخدم مكين ذات جودة جيدة يجب اتباع اساليب أنتاج السلع والخدمات وهذه الاساليب يجب أن تأخذ بالاعتبار مزيج من الموارد البشرية ، والموارد المادية والموارد المالية لأنتاج السلع والخدمات ذات الجودة العالية.

### 10 عوامل مختلفة: miscellaneous condition

هناك العديد من العوامل التي تؤثر على جودة السلع المقدمة للزبون، فمثلاً التباين في بيئة العمل كدرجة الحرارة في مكان العمل ، الانارة الضوئية، توفر الخدمات للعاملين ، الارهاق وغيرها من العوامل التي تؤثر على الحالة الشخصية العامة للعامل وتقلل من مستوى جودة العمل فينبغي تحسين بيئة العمل لتقليل انعكاساتها الرديئة.

## المبحث الثاني/الخلفية العامة لمواصفة (ISO 9001:2008)

### أيزو 9001

أن مصطلح (ISO) يمثل بأختصار أسم المنظمة الدولية للمواصفات وهي International Organization for Standardization ومقر المنظمة الدولية في جنيف في سويسرا حيث أنها تضم أكثر من (100) دولة في عضويتها وتهتم هذه المنظمة في توحيد المواصفات والمقاييس في العالم حيث أن المنظمة تصدر المواصفات والمعايير التي يتم اعتمادها في مختلف أنحاء العالم وفي شتى أصناف الصناعة والتجارة والخدمات بأستثناء المواصفات التي تتعلق بالالكترونيات والكهرباء(حمود،2000:ص107)

### أولاً: أهمية مواصفات ISO 9001:2008

تزايدت أهمية مواصفات الايزو 9001:2008 لعدة أسباب ومنها:(النجار وآخرون ،2012:ص229)  
1\_ عند أقرار تطبيق مقررات منظمة التجارة العالمية عام 2005م أصبحت المنظمات في جميع العالم متساوية في حق الدخول للسوق العالمية والفوز بالحصصة السوقية فهنا يصبح على جميع المنظمات أرضاء زبائنها وهذه هي الخطوة الاولى لتحقيق ذلك يأتي من الحصول على شهادة أثبات المطابقة مع الايزو 9001.  
2\_ تمنح شهادة Iso 9001:2008 ميزة تنافسية للشركات الحاصلة عليها فالحصول على هذه الشهادة يمنح للمنظمة حق الدخول الى دول الاتحاد الاوربي  
3\_ يعد الحصول على شهادة الايزو 9001:2008 الخطوة الاولى لتطبيق الجودة الشاملة إذ أنها توضح الوضع الحالي لأداء المنظمة من خلال التوثيق وأعداد دليل الجودة  
4\_ هناك أسباب أخرى أعطت زخماً لأهمية الايزو 9001 منها أنهيار الاتحاد السوفيتي السابق ونظم الاقتصاد المركزية الذي فتح الاسواق الشرقية أمام المنتجات المصنعة في أوروبا وأمريكا

### ثانياً: متطلبات الأيزو 9001:2008 الخاصة بالانتاج السلعي :

1\_ نظام إدارة الجودة: يهتم هذا المتطلب بضبط الوثائق والسجلات من حيث أعداد أدلة الجودة والأجراءات وفق هرمية التوثيق ، واجراء التغييرات اللازمة على التوثيق (النجار وآخرون ،2017:ص231)  
2\_ مسؤولية الإدارة: يعتبر هذا المتطلب هو التزام الإدارة بتحقيق رضا الزبون من خلال التخطيط لسياسة الجودة والسعي للوصول لهدف الجودة فضلاً عن تحديد المسؤوليات والصلاحيات بين العاملين (القرزاز،2009:ص59)  
3\_ إدارة الموارد: يهتم بتوفير الموارد البشرية بشكل خاص من حيث تحديد كفاءة الأفراد الذين ينجزون أعمالاً تؤثر على مطابقة متطلبات المنتج وتوفير التدريب اللازم لرفع كفاءتهم (مصدر سابق،2017:ص231)



## متطلبات تطبيق المواصفة (ISO 9001:2008) في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية دراسة حالة

4\_ تحقيق المنتج: يعتبر هذا المتطلب خاص بتخطيط العمليات ذات العلاقة مع الزيتون من حيث مراجعة المتطلبات المتعلقة بالمنتج وتصميم وتطوير وتحديد عمليات الشراء (صالح، 2007: ص 26)  
5\_ القياس والتحليل والتحسين: يقوم هذا المتطلب بتخطيط وتنفيذ كافة الفعاليات والمراقبة والتحليل والتحسين للعمليات اللازمة واجراء التدقيق الداخلي للجودة وضبط المنتوجات الغير مطابقة: (مصدر سابق، 2009: ص 181)

**ثالثاً: فوائد الحصول على شهادة الأيزو: (عقيلي، 2009: 67)**

- 1\_ المساعدة على ضبط عمليات الانتاج والتحقق من جودتها.
- 2\_ أقتناع العملاء بأن السلعة ذات مستوى جودة عالية، وبالتالي يمكن اعتبارها اداة تسويقية للمنتجات.
- 3\_ التفوق على المنافسين الذين لم يحصلوا على الشهادة والحصول على حصة أكبر من السوق حيث تعزز الشهادة قدرة المنظمة التسويقية وتزيد من فرص البيع.
- 4\_ التمتع بميزة التقدم للطلبات (المنافسات) التي تشترط الحصول على شهادة الأيزو.
- 5\_ تحقيق زيادة في الأرباح وذلك نتيجة لتقليل نسبة المنتجات التالفة أو الغير مطابقة للمواصفات وبالتالي زيادة المبيعات
- 6\_ رفع الروح المعنوية لجميع الموظفين في الشركة أو المؤسسة.
- 7\_ أعتراق عالمي حيث تمنح المنظمة أعتراقاً رسمياً ومصداقية عالمية من الطرف المانح للشهادة التي تساعدها في تجاوز عقبات التجارة العالمية.

**رابعاً: مراحل الحصول على شهادة ISO 9001:2008**

**المرحلة الاولى: (مرحلة ما قبل التسجيل) (مصدر سابق: 2012 ص 232)**

تتم في هذه المرحلة الاعداد والتهيؤ للحصول على وثيقة المطابقة مع مواصفات الايزو 9001 من خلال الاستعداد لتعديل أو اعداد نظام ادارة الجودة في المنظمة بهدف مطابقته مع متطلبات المواصفات وتتضمن التالي:

- 1\_ اقتناع الادارة العليا بأهمية أنشاء نظام ادارة جودة متوافق مع متطلبات المواصفة ISO 9001.
- 2\_ نقل أقتناع الادارة العليا الى جميع مستويات الادارية عن طريق برامج التوعية.
- 3\_ تعيين مدير للجودة يكون مسؤول عن جميع الانشطة المرتبطة بالجودة.
- 4\_ تشكيل فريق أو لجنة عمل خاصة بأنشاء نظام ادارة الجودة التي يؤول المنظمة للحصول على شهادة الايزو 9001

- 5\_ وضع خطة عمل وجدول زمني للتنفيذ وصياغة سياسة وأهداف الجودة.
  - 6\_ كتابة وتوثيق الاجراءات والتعليمات واعداد دليل الجودة الذي يعد المرجع الرئيسي للجودة، اجراء التدقيق الداخلي لنظام ادارة الجودة في المنظمة للوقوف على مدى الالتزام بمتطلبات النظام.
- المرحلة الثانية: (مرحلة التسجيل والحصول على شهادة الأيزو 9001)**

(العالم، 2010: ص 243\_ 244)

في هذه المرحلة تقوم الشركة بالتركيز على التخطيط من أجل الحصول على شهادة الجودة المطلوبة والاعداد لعملية التدقيق الخارجي، وتشمل هذه المرحلة:

- 1\_ أختيار المؤسسة أو الشركة المستقلة التي ستقوم بالتدقيق والتقييم من أجل الحصول على شهادة الجودة على أن تكون من الشركات المرخص لها بذلك.
- 2\_ دراسة ومراجعة المستندات الخاصة بالمنظمة من قبل المسجل وتزويد شركة التدقيق (التسجيل) بمعلومات تفضيلية كاملة عن الشركة الطالبة للشهادة.
- 3\_ الاعداد للتدقيق بأن يدرس المدقق الخارجي نظام الجودة والاجراءات والعمليات في الشركة دراسة جيدة وذلك للكشف عن اي مخالفات لمتطلبات نظام ادارة الجودة وتقسيم المخالفات الى ثلاث اقسام منها الصغيرة والجوهرية وملاحظة في حالة وجود مثل هذه المخالفات لا تمنح شهادة ISO 9001:2008



## متطلبات تطبيق المواصفة (ISO 9001:2008) في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية دراسة حالة

### المرحلة الثالثة: (مرحلة ما بعد الحصول على شهادة الأيزو)

الحصول على شهادة بالجودة شيء والالتزام إلى الجودة شيء آخر، فالانتماء إلى الجودة يتطلب أموراً واحتياجات واهتمامات في غاية الرقي والجودة منها ما هو مادي (أموال وأصول) ومنها ما هو بشري (مهارات وسلوكيات) ومنها ما هو فني (معرفة وتأهيل) الخ. كما أن الانتماء إلى الجودة يفرض تغييرات جذرية في الشركة أو المصنع بدءاً من شكل الهيكل التنظيمي وأسلوب الإدارة إلى شخصية المدير واهتماماته. ولكي نفرق بين الشركة التي تهتم بالجودة قولاً وفعلاً والأخرى التي لا تعير الجودة أهمية كافية أو تنظر للجودة كشعار وشهادة، حيث أن شهادة الأيزو تتحدد بثلاث سنوات ويتحتم على الشركة بعد ذلك أن تطلب من المؤسسة الاستشارية التي قامت بالتدقيق والتوصية بمنح الشهادة للشركة وأعادة التدقيق من أجل الحصول على شهادة جديدة بنفس المحتوى القديم أو محتوى جديد.

### المبحث الثالث / تطبيق مواصفة (ISO 9001:2008) في الشركة العامة لصناعة

#### الزيوت النباتية

##### أولاً\_ نبذة عن الشركة العامة للزيوت النباتية

تعد شركة الزيوت النباتية من أكبر الشركات العراقية المختصة في صناعة الزيوت السائلة والدهون الصلبة وقد تأسست عام 1940 بأسم (شركة أستخراج الزيوت النباتية) ودمجت مع الشركات الأخرى كالرافدين وغيرها من الشركات وتمتلك عدة مصانع منتشرة في العراق كافة

- موقع الشركة موضوع الدراسة: بغداد\_ طريق معسكر الرشيد \_ المسبح الانجازات:

\_أولى الشركات الحاصلة على شهادة مطابقة الجودة 9001:2008 من قبل (BM TRADA) حاصلة على شهادة الجودة المحلي من قبل الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية \_ دعم البطاقة التموينية ث\_ فتح وتشكيل معارض للبيع المباشر

- اختصاصات الشركة: تختص هذه الشركة في إنتاج الأتي:(الدهون الصلبة والزيوت السائلة في عبوات مختلفة\_ الصابون الصلب والسائل\_ مسحوق التنظيف الصلب والسائل والمحاليل القاصرة\_ معجون الحلاقة والاسنان\_ حامض السلفونيك والكلسرين\_ المنتجات العلفية: (كسب زهرة الشمس والقطن)

- عدد منتسبي الشركة: 4019 منتسب، عدد منتسبي الإنتاج (الفنيين): 3719، عدد منتسبي الإداريين: 300
- التوسعات التخطيطية للشركة:

\_خطة العمل الشاملة لتحديث وتطوير الشركة والنهوض بها\_ مشروع إنتاج المنظفات\_ انشاء مشروع متكامل لإنتاج الدهون الصلبة والسائلة والصوابين في واسط والبصرة

- قيمة رأس مال الشركة: 3236 مليون دينار، قيمة الموجودات الثابتة: 5486 مليون دينار، عائدات الشركة: 46000 مليون دينار

المواد الأولية: زيت النخيل المصفى\_ زيت زهرة الشمس الخام\_ زيت الزيتون الصناعي\_ سودا كاوية\_ الكين بنزين

- معامل الشركة:

\_معمل الرشيد يقوم بإنتاج (الدهن الصلب، الزيوت السائلة، الصابون، المنظفات) \_معمل المأمون يقوم بإنتاج (الدهن الصلب، الزيوت السائلة، الصابون، المنظفات، معجون حلاقة، معجون اسنان، شامبو) \_معمل المعتمم يقوم بإنتاج (الدهون الصلبة، صابون الغار، المنظفات) \_معمل الامين يقوم بإنتاج (صابون الغار، صابون الغسيل) \_معمل الفارابي يقوم بإنتاج حسب الطلب



## متطلبات تطبيق المواصفة (ISO 9001:2008) في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية دراسة حالة

### المبحث الثالث / الجانب العملي لتطبيق مواصفات الأيزو 9001:2008 للشركة

#### العامة لصناعة الزيوت النباتية

يقوم هذا المطلب على عرض وتحليل البيانات التي جمعت عن واقع الشركات موضوع الدراسة وذلك لمعرفة مدى التطبيق والتوثيق لنظام الجودة الحالي بمقارنة مع متطلبات الأيزو (ISO 9001:2008)، حيث سيتم تقويم نظام الجودة المتبعة في الشركة موضوع الدراسة تم اعتماد قوائم الفحص (checklists) على ما أصدرته منظمة الأيزو الأصدار الرابع للدول النامية عام 2008 والقوائم الصادرة عن الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية حيث تم التركيز على الاسئلة الخاصة بالانتاج السلعي فقط حيث تشمل قائمة الفحص على (45) سؤال وذلك بوضع علامة (\*)، وتم استخدام المقياس السباعي لقوائم الفحص وذلك لتحليل بيانات الشركة بصورة أكثر دقة حيث تم تخصيص وزن لكل فقرة من فقرات المقياس كما موضح في الجدول (1).

جدول (1) فقرات المقياس السباعي وأوزانه

الوزن (الدرجة)	فقرات القياس السباعي
6	مطبق كلياً وموثق كلياً
5	مطبق كلياً وموثق جزئياً
4	مطبق كلياً وغير موثق
3	مطبق جزئياً وموثق كلياً
2	مطبق جزئياً وموثق جزئياً
1	مطبق جزئياً وغير موثق
0	غير مطبق وغير موثق

المصدر: (سليم، 2001:ص88)

ولاستخراج مقدار الفجوة الحاصلة بين نظام الجودة الحالي ومتطلبات مواصفات الأيزو 9001:2008 تم الاعتماد على التعبير الكمي حيث تم تحليل قوائم الفحص باستخدام الوسط الحسابي المرجح لمعرفة المعدل الحقيقي بعد التقريب من أجل تطبيق وتوثيق متطلبات المواصفة في الشركة موضوع الدراسة، وتم اعتبار عدد تكرار الاجابة هي الاساس في حساب النتيجة باستخدام الصيغة التالية:

$$\text{الوسط الحسابي المرجح} = \frac{\text{مجموع التكرارات} \times \text{الأوزان}}{\text{مجموع التكرارات}} \dots (1)$$

وتم اعتماد المعادلة التالية لحساب النسبة المئوية لكل مطلب لمعرفة مقدار التطابق والأختلاف مع متطلبات الأيزو 9001:2008 على وفق الصيغة التالية (فرمان، 2016: ص10)

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{مجموع الأوزان} \times \text{التكرارات}}{\text{مجموع التكرارات}} \dots (2)$$

وتم تشخيص نقاط القوة والضعف لكل مطلب من خلال المقابلات الشخصية والمعايشة الميدانية وذلك لتعزيز نقاط القوة وضمان ديمومتها ومعالجة وتلافي نقاط الضعف وتحويلها لنقاط قوة، و تم استخدام مخطط تسلسل المواصفات لبيان الأهمية النسبية بشكل تنازلي لكل عامل من العوامل المؤثرة في تحقيق تطبيق وتوثيق المواصفات ISO 9001:2008، وبالاعتماد على مخطط أيتشكاوا لبيان المسببات الأساسية والفرعية لعدم تطبيق المتطلب الأكثر أهمية.



## متطلبات تطبيق المواصفة (ISO 9001:2008) في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية دراسة حالة

قياس الجودة في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية :

### 1 الفحص

#### أ نظام إدارة الجودة

يجب أن تقوم الشركة على وضع وتوثيق والمحافظة على نظام إدارة الجودة باستمرار لتحسين فاعليته وذلك لمعرفة التوافق مع متطلبات الايزو (ISO 9001:2008) حيث تم وضع (8) أسئلة في قائمة الفحص الخاصة بنظام إدارة الجودة كما موضح في الجدول (2)

جدول (2) قائمة الفحص الخاصة بتطبيق وتوثيق نظام الجودة للشركة العامة للزيوت النباتية لفقرات نظام

إدارة الجودة وفقاً لمواصفات الأيزو ISO 9001:2008

مدى التطبيق والتوثيق							أ_ نظام إدارة الجودة
مطبق كلياً موثق كلياً	مطبق جزئياً موثق جزئياً	مطبق كلياً غير موثق	مطبق جزئياً موثق جزئياً	مطبق كلياً غير موثق	مطبق جزئياً غير موثق	غير مطبق غير موثق	
		*					1 هل يوجد نظام لإدارة الجودة في الشركة؟
						*	2 هل هناك إجراءات تفصيلية تحتاجها الشركة؟
						*	3 هل لدى الشركة دليل جودة؟
						*	4 هل هناك خطط تتبعها الشركة خاصة بالجودة؟
	*						5 هل يتم تحديد الإجراءات الخاصة بمصادقة الزيوت على الخط؟
		*					6 هل تتوفر الطرائق اللازمة لضمان فاعلية كل من العمليات والسيطرة عليها؟
		*					7 هل تتوفر الموارد والمعلومات اللازمة لدعم العمليات ومراقبتها؟
			*				8 هل يوجد مدى زمني لتنفيذ الخطط؟
6	5	4	3	2	1	0	الأوزان
3	0	0	1	3	0	1	التكرارات
18	0	0	3	6	0	0	النتيجة
33.							المعدل
56							النسبة المئوية

يتضح من خلال قائمة الفحص الخاصة بمتطلب نظام إدارة الجودة في الجدول (2) أن الشركة حصلت على معدل (3.3) بعد تقريبه لمعرفة موقع التطبيق والتوثيق لهذا المتطلب يكون المعدل (3) مما يدل على أن الشركة تصل إلى مستوى التطبيق الجزئي مع التوثيق الكلي وبنسبة تطبيق وتوثيق 56% من إجمالي فقرات النظام وبفجوة 44% مما يعود إلى وجود أسباب القوة والضعف ومنها :



## متطلبات تطبيق المواصفة (ISO 9001:2008) في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية دراسة حالة

نقاط القوة والضعف الخاصة بتطبيق وتوثيق فقرة إدارة نظام الجودة في نظام الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية وفقاً لمواصفات الايزو ISO 9001:2008

نقاط القوة	نقاط الضعف
1_ امتلاك الشركة دليلاً للجودة وتوفير كافة الإجراءات لضمان الجودة في الشركة	1_ بالرغم من وجود خطط تتبعها الشركة إلا أنها غير مطبقة وموثقة بشكل كلي في الشركة
2_ تقوم الشركة باتخاذ إجراءات تفصيلية بتطبيق وتوثيق كلي	2_ عدم وجود مدى زمني معين لتنفيذ التخطيط
3_ وجود خطط معينة تتبعها الشركة	

ب مسؤولية الإدارة :

تتعهد الإدارة العليا للشركة أن تلتزم بتحسين وتطوير إدارة الجودة ونقلها الى العاملين ولبيان مدى تطابق واختلافها مع متطلبات الايزو 9001:2008 تم اعداد قائمة الفحص المكونة من (10) أسئلة كما مبين في الجدول (3)

جدول (3) قائمة الفحص الخاصة بتطبيق وتوثيق نظام الجودة للشركة العامة للزيوت النباتية لفقرات

مسؤولية الإدارة وفقاً لمواصفات الايزو ISO 9001:2008

ب_ مسؤولية الإدارة							مدى التطبيق والتوثيق
مطبق كلياً موثق كلياً	مطبق كلياً موثق جزئياً	مطبق كلياً غير موثق كلياً	مطبق جزئياً موثق كلياً	مطبق جزئياً موثق جزئياً	مطبق جزئياً غير موثق	غير مطبق غير موثق	
*							
*							
		*					
		*					
			*				
						*	
						*	
			*				
			*				
			*				
			*				
6	5	4	3	2	1	0	
2	0	0	4	2	0	2	
12	0	0	12	4	0	0	
2.8							
%47							



## متطلبات تطبيق المواصفة (ISO 9001:2008) في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية دراسة حالة

يتضح من خلال قائمة الفحص الخاصة بمتطلب مسؤولية الإدارة في الجدول (3) أن الشركة حصلت على معدل (2.8) بعد التقريب يكون بمعدل (3) مما يدل على أن الشركة تصل إلى مستوى التطبيق الجزئي و التوثيق الكلي وبنسبة تطبيق وتوثيق 47% من إجمالي الفقرات وبفجوة 53% مما يعود إلى وجود أسباب نقاط القوة والضعف ومنها :

نقاط القوة الخاصة بتطبيق وتوثيق فقرة مسؤولية الإدارة في نظام الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية وفقاً لمواصفات الأيزو ISO 9001:2008

نقاط القوة	نقاط الضعف
1_ توثيق سياسة الجودة بشكل كلي وتعميمها في الشركة 2_ تحديد المسؤوليات والصلاحيات والعلاقات مع الإدارة العليا وتوثيقها للعاملين الذين يخططون وينفذون ويتحققون من الاعمال المؤثرة في جودة المنتج	1_ عدم توفير الموارد الكافية والمناسبة من حيث (العمال والتكنولوجيا) لتنفيذ الجودة وتطويرها 2_ من الصعب قياس جميع أهداف الشركة المتبعة وتحقيقها بشكل كلي 3_ عدم توزيع الموارد الضرورية والاختصاصات الكفوءة بشكل صحيح ودقيق 4_ عدم وجود اتصال مباشر مع الزبائن لمعرفة الخلل الذي يوجد في جودة المنتج

### ت إدارة الموارد:

على الشركة أن تحدد وتوفر الموارد اللازمة لتنفيذ وتحسين الجودة المتبعة ولبيان التطابق والاختلاف الموارد المحددة من قبل الشركة مع مواصفة الأيزو 9001:2008 تم اعداد قائمة الفحص المكونة من (9) أسئلة كما مبين في الجدول (4)

الجدول (4) قائمة الفحص الخاصة بتطبيق وتوثيق نظام الجودة للشركة العامة للزيوت النباتية لفقرات إدارة الموارد وفقاً لمواصفات الأيزو ISO 9001:2008

ج إدارة الموارد							مدى التطبيق والتوثيق				
مطبق كلياً	مطبق كلياً جزئياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً جزئياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً جزئياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً جزئياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً جزئياً	غير مطبق	غير موثق
				*							
			*								
										*	
											*
											*
											*
											*



## متطلبات تطبيق المواصفة (ISO 9001:2008) فجى الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية دراسة حالة

*							8_ هل يتم تكثيف اهمية الجودة ومعطياتها في الشركة؟	
			*				9_ هل يوجد لدى الشركة بيئة عمل مناسبة لتوفير المنتجات؟	
0	1	2	3	4	5	6	الأوزان	
3	2	1	2	0	0	1	التكرارات	
0	2	2	6	0	0	6	النتيجة	
							1.7	المعدل
							30%	النسبة المئوية

يتضح من خلال قائمة الفحص الخاصة بمتطلب إدارة الموارد في الجدول (4) أن الشركة حصلت على معدل (1.7) بعد التقريب يكون بمعدل (2) مما يدل على أن الشركة تصل الى مستوى تطبيق وتوثيق جزئي وبنسبة تطبيق وتوثيق 30% من إجمالي الفقرات وبفجوة 70% مما يعود الى وجود أسباب القوة والضعف ومنها :

نقاط القوة والضعف الخاصة بتطبيق وتوثيق فقرة إدارة الموارد في نظام الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية وفقاً لمواصفات الايزو ISO9001:2008

نقاط القوة	نقاط الضعف
وجود البنية التحتية اللازمة للوصول الى مطابقة المنتج من حيث الابنية وأماكن العمل وتجهيزات العمليات والخدمات المساندة كالنقل والاتصالات	1_ عدم وجود بيئة عمل لتحقيق مطابقة متطلبات المنتج 2_ عدم وجود الافراد الذين يؤدون الاعمال بشكل كلي وخاصة ذوي الكفاءات والاختصاصات من حيث التعليم والتدريب 3_ عدم تكثيف اهمية الجودة داخل الشركة 4_ قلة وعي الإدارة العليا والموظفين بأهمية الموارد والتجهيزات المتوفرة 5_ عدم الأهتمام الى أدخل الحواسيب والتكنولوجيا لأداء عمليات الانتاج والتطوير

### تحقيق المنتج:

لغرض تحقيق المنتج على الشركة أن تقوم بسلسلة من العمليات التي تكون مطابقة لمتطلبات الايزو 9001:2008 حيث تم أعداد قائمة الفحص المكونة من (9) أسئلة كما مبين في الجدول (5)



## متطلبات تطبيق المواصفة (ISO 9001:2008) في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية دراسة حالة

جدول (5) قائمة الفحص الخاصة بتطبيق وتوثيق نظام الجودة للشركة العامة للزيوت النباتية لفقرات تحقيق المنتج وفقاً لمواصفات الأيزو: ISO 9001:2008

مدى التطبيق والتوثيق							د_تحقيق المنتج
مطبق كلياً موثق كلياً	مطبق جزئياً موثق كلياً	مطبق كلياً غير موثق	مطبق جزئياً موثق كلياً	مطبق جزئياً غير موثق	مطبق كلياً غير موثق	مطبق كلياً موثق كلياً	
			*				1 هل يوجد عمليات لازمة لتحقيق المنتج؟
			*				2 هل بإمكان الشركة توفير المنتجات المطلوبة؟
						*	3 هل لدى الشركة دليل جودة؟
			*				4 هل للشركة عمليات فعالة لتصميم وتطوير المنتج؟
			*				5 هل تتوفر المدخلات اللازمة لتحقيق وتطوير المنتج؟
						*	6 هل يتم التأكد من نتيجة المنتجات المتفق عليها؟
						*	7 هل يتم الاستعانة بمصادر خارجية (الموارد او السلع)؟
						*	8 هل لدى الشركة وسائل فعالة للسيطرة على ما تم أنتاجه؟
						*	9 هل يتم التحقق من صحة الإنتاج؟
0	1	2	3	4	5	6	الأوزان
0	0	1	4	0	0	3	التكرارات
0	0	2	12	0	0	18	النتيجة
						4	المعدل
						67%	النسبة المئوية

يتضح من خلال قائمة الفحص الخاصة بمتطلب تحقيق المنتج في الجدول (5) أن الشركة حصلت على معدل (4) بعد التقريب مما يدل على أن الشركة تصل الى مستوى التطبيق الكلي وعدم توثيق وبنسبة تطبيق وتوثيق 67% من أجمالي الفقرات وبفجوة 33% مما يعود الى وجود أسباب نقاط القوة والضعف ومنها :  
نقاط القوة الخاصة بتطبيق وتوثيق فقرة تحقيق المنتج في نظام الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية وفقاً لمواصفات الأيزو ISO 9001:2008

نقاط القوة	
1_ يتم التأكد من مخرجات التصميم والتطوير بشكل ملائم مع المدخلات	1_ عدم تطبيق العمليات اللازمة لتحقيق المنتج
2_ التأكد من صحة نفاذ الإنتاج من حيث الإيفاء بمتطلبات الزبون الظاهرية والضمنية	2_ عدم قدرة الشركة بالسيطرة على تصميم وتطوير المنتج
	3_ عجز في المدخلات اللازمة لتحقيق المنتج من حيث المتطلبات الوظيفية والقانونية



## متطلبات تطبيق المواصفة (ISO 9001:2008) في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية دراسة حالة

### ج القياس والتحليل والتحسين:

لأظهار المطابقة مع المنتج تقوم الشركة بتخطيط وتنفيذ فعالية القياس والمراقبة والتحسين ولبيان مدى التطابق والاختلاف تم أعداد قائمة الفحص المكونة من (9) أسئلة كما مبين في الجدول (6)  
جدول (6) قائمة الفحص الخاصة بتطبيق وتوثيق نظام الجودة للشركة العامة للزيوت النباتية لفقرات التحقيق والقياس والتحسين وفقاً لمواصفات الأيزو ISO 9001:2008

مدى التطبيق والتوثيق							هـ_ التحقيق والقياس والتحسين
مطبق كلياً موثق كلياً	مطبق كلياً موثق جزئياً	مطبق كلياً غير موثق	مطبق كلياً جزئياً موثق كلياً	مطبق كلياً جزئياً موثق جزئياً	مطبق جزئياً غير موثق	غير مطبق غير موثق	
*							1 هل تتوفر لدى الشركة العمليات المناسبة لضمان تقديم المنتج الذي يلبي حاجات ورغبات الزبائن؟
		*					2 هل يتم مراقبة وتصوير الزبائن من الارتياح؟
						*	3 هل لدى الشركة نظام داخلي لتخطيط وتنفيذ البرامج الخاصة بعمليات الإنتاج؟
						*	4 هل للشركة أساليب خاصة لقياس عمليات الإنتاج؟
						*	5 هل يتم مراقبة المطابقة ما بين المدخلات والمخرجات؟
		*					6 هل يتم جمع المعلومات وتحليلها؟
		*					7 هل تمتلك الشركة نظام خاص للتحسين؟
						*	9 هل للشركة أسلوب منهجي لأصلاح عدم المطابقة؟
						*	10 هل لدى الشركة نهج خاص لمنع الفسل المحتمل في الإنتاج؟
						0	الأوزان
						1	التكرارات
						2	النتيجة
						0	المعدل
						0	النسبة المئوية
						0	67%



## متطلبات تطبيق المواصفة (ISO 9001:2008) في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية دراسة حالة

يتضح من خلال قائمة الفحص الخاصة بمتطلب ف القياس والتحليل والتحسين في الجدول (6) أن الشركة حصلت على معدل (4) مما يدل على أن الشركة تصل الى مستوى التطبيق الكلي وعدم توثيق وبنسبة تطبيق وتوثيق 67% من إجمالي الفقرات وبفجوة 33% مما يعود الى وجود أسباب نقاط القوة والضعف ومنها :

نقاط القوة والضعف الخاصة بتطبيق وتوثيق فقرة القياس والتحليل والتحسين في نظام الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية وفقاً لمواصفات الايزو ISO 9001:2008

نقاط القوة	نقاط الضعف
1_ تتولى الشركة التدقيق والتخطيط الكلي لجميع العمليات الخاصة بالانتاج	1_ لا يتم مراقبة معلومات الخاصة برضا الزبون
2_ تتبع الشركة طرق ملائمة لقياس ومراقبة الانتاج من حيث الموارد والمكانن والمعدات	2_ عدم قيام الشركة بجمع وتحليل البيانات بشكل كلي لبيان مدى ملائمة وفاعلية الجودة وتقييم التحسينات الممكنة
	3_ عدم تطبيق وتوثيق تحسين الجودة وفعاليتها بشكل كلي

### 2\_ تسلسل تطبيق المواصفات: (الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية)

يبدأ التسلسل من أعلى معدل الى أدنى معدل لتسلسل المتطلبات من خلال المخطط البياني رقم (4) لمستوى التطبيق والتوثيق والجدول (7) يبين أن هناك ثلاثة متطلبات تصل الى مايقارب التطبيق الكلي لمواصفات الايزو 9001:2008 أي ما يزيد عن 50% ولكن هناك أختلاف مابين التوثيق الكلي والجزئي أما بالنسبة لمتطلب إدارة الموارد ومسؤولية الادارة يتمثلان بالتطبيق والتوثيق الجزئي وهذا مايعتبر خلل وضعف للشركة وبشكل عام فإن الشركة موضوع الدراسة بحاجة الى أن تصل للتطبيق الكلي مع متطلبات ISO 9001: 2008 حيث تحتاج الى تطبيق كلي وليس جزئي للمتطلبات الثلاثة ، إضافة الى التطبيق والتوثيق الكلي لمتطلب إدارة الموارد ومسؤولية الإدارة.

جدول (7) نتائج تقويم نظام الجودة الحالي وتسلسل تطبيقه وتوثيقه للشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية

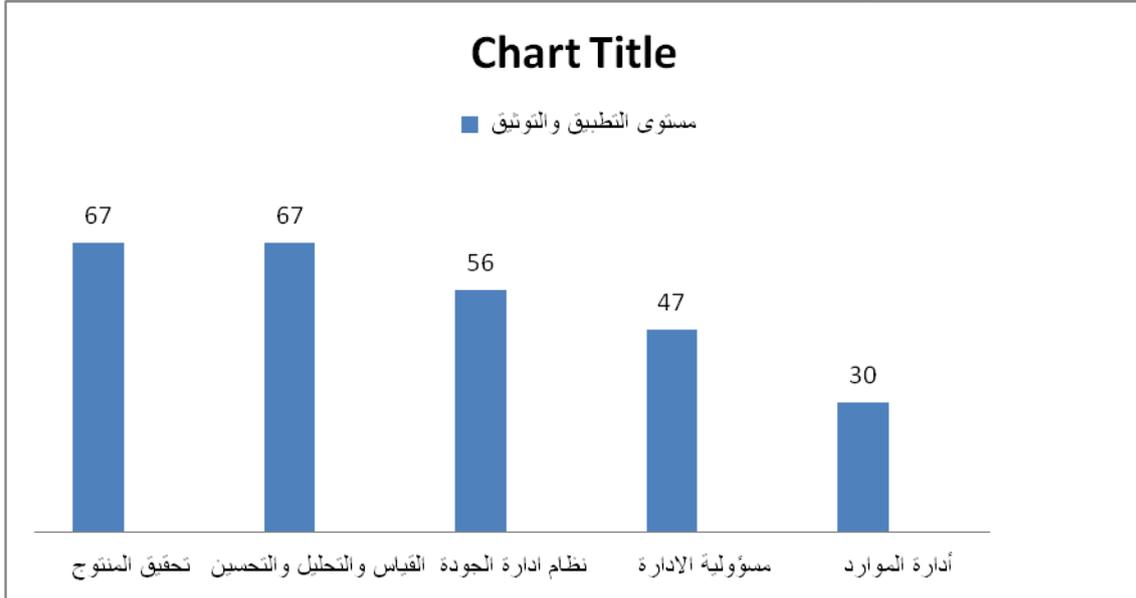
تسلسل التنفيذ	اسم المتطلب	رقم المتطلب في المواصفة	درجات التقويم الفعلية	نسبة التقويم %	مستوى التطبيق والتوثيق
1	تحقيق المنتج	7	4	67	مطبق كلياً غير موثق
2	القياس والتحليل والتحسين	8	4	67	مطبق كلياً غير موثق
3	نظام ادارة الجودة	4	3	56	مطبق جزئياً موثق كلياً
4	مسؤولية الادارة	5	3	47	مطبق جزئياً موثق كلياً
5	ادارة الموارد	6	2	30	مطبق وموثق جزئياً
	الحد الأعلى		6	100	
	المجموع الكلي		18	267	

المصدر: من أعداد الباحث بالاعتماد على قوائم الفحص السابقة



## متطلبات تطبيق المواصفة (ISO 9001:2008) في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية دراسة حالة

الشكل (1) مستوى تطبيق وتوثيق متطلبات الأيزو ISO 9001:2008

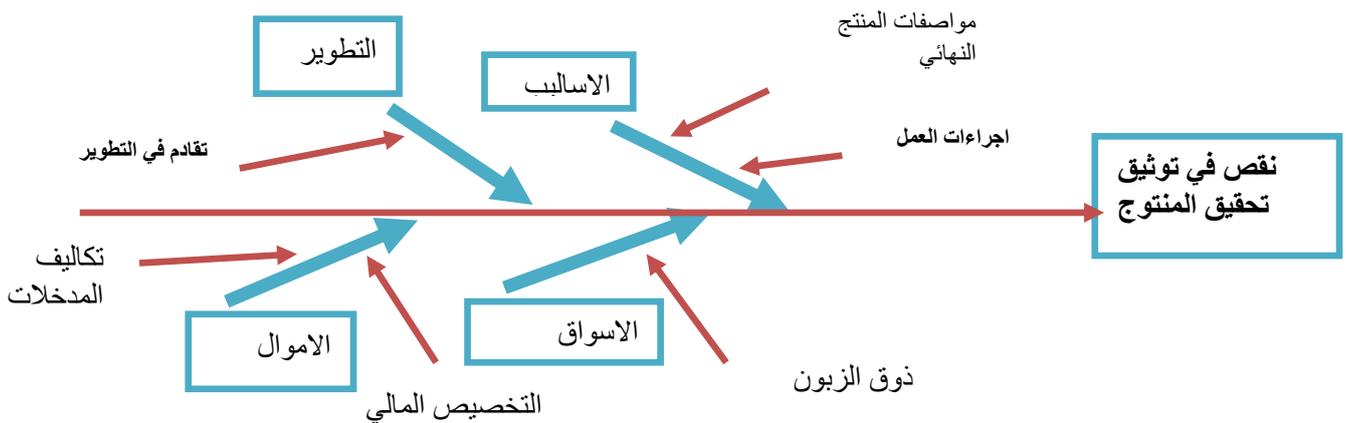


تم أعداد الشكل من قبل الباحث استناداً على الجدول (7)

### 3 أعداد مخطط أيشيكاوا (الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية)

يرجع هذا المخطط الى العالم الياباني كاورو ايشيكاوا وأطلق عدة تسميات على هذا المخطط ومنها مخطط السبب والاثر ومخطط ايشكاوا ومخطط السبب النتيجة ومخطط عظمة السمكة نسبة الى شكله حيث يهدف الى بيان الاسباب المحتملة للمشكلة او نتيجة معينة وتحليل تفاصيلها، وقد تم الاعتماد على نتائج مخطط تسلسل التطبيق والتوثيق للمشاكل التي تواجهها الشركة العامة لصناعة الزيوت في تطبيق مواصفات الأيزو 9001:2008 وذلك بعد جمع المعلومات من خلال المقابلات الشخصية مع (المهندسين، الفنيين، المشغلين، العاملين) وذلك لكونهم متصلين بشكل مباشر مع هذه المشكلات ومن أهم المشاكل هي:  
أ- نقص في توثيق تحقيق المنتج :

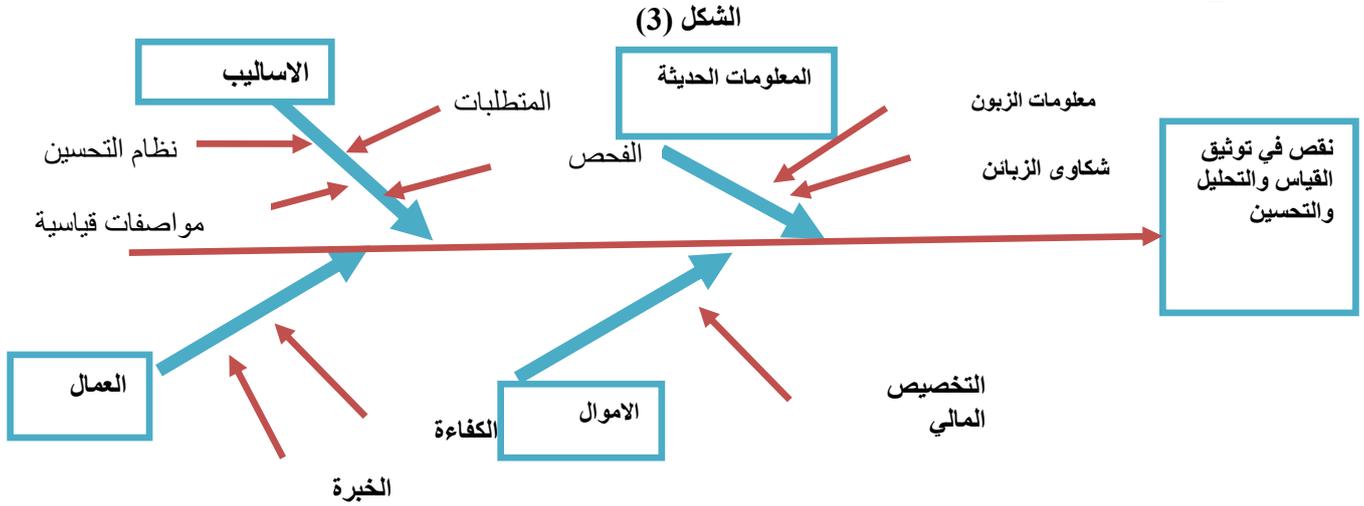
الشكل (2)



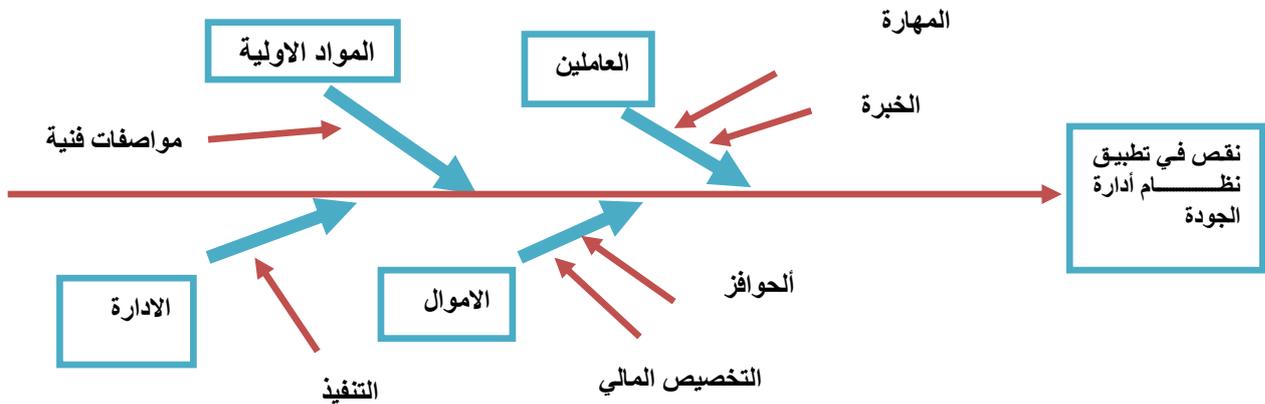


## متطلبات تطبيق المواصفة (ISO 9001:2008) في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية دراسة حالة

بعد تطبيق مخطط أيشيكاوا على هذه المشكلة تبين من خلال الشكل (2) أن السبب الرئيسي والمؤثر عليها هو عدم توفير بيئة عمل مناسبة للإنتاج حيث يمثل نقص مستلزمات السلامة أعلى نسبة من بين المسببات الأخرى حيث تصل إلى (47%).  
ب\_ القياس والتحليل والتحسين :



بعد تطبيق مخطط أيشيكاوا على مشكلة نقص تطبيق وتوثيق القياس والتحليل والتحسين تبين من خلال الشكل (3) أن المعلومات الخاصة بالزبون هي أعلى نسبة حيث تصل إلى (92%) من بين المسببات الأخرى فعدم إيصال شكاوى الزبائن للإدارة العليا مما لها تأثير سلبي على جميع ما يتم طلبه من قبل الزبائن إضافة إلى عدم مطابقة عملية الفحص للمنتج النهائي هو من الأسباب التي يكون لها تأثير مباشر على هذه المشكلة.  
ت\_ نقص في تطبيق نظام إدارة الجودة :



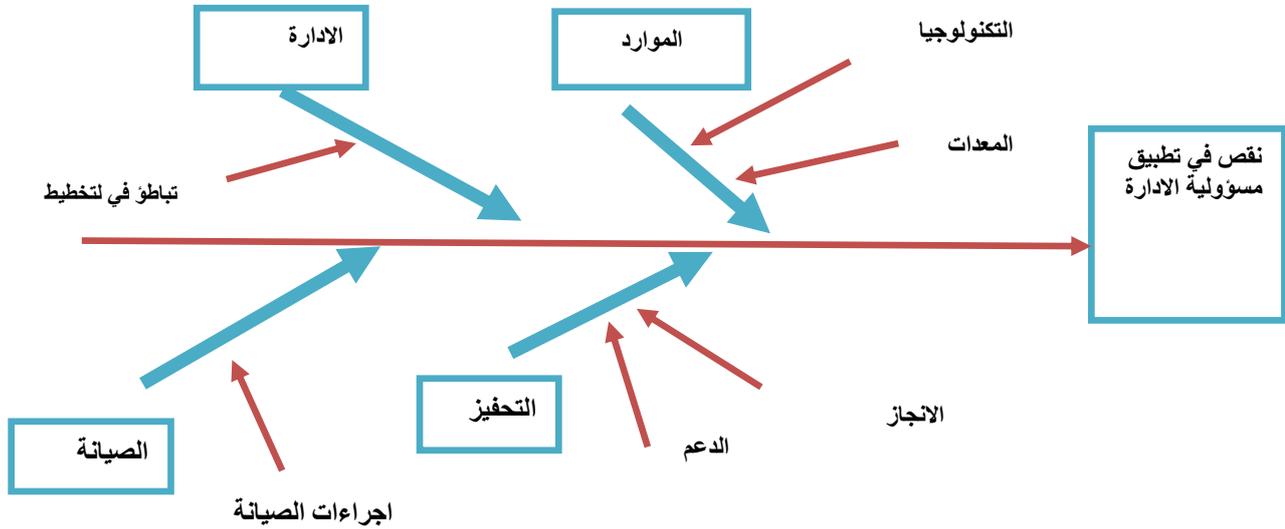
بعد أن تم تطبيق مخطط أيشيكاوا على هذه المشكلة فقد تم تحديد السبب الرئيسي ورائها كسبب في نقص تطبيق وتوثيق مواصفة نظام إدارة الجودة حيث تبين من خلال الشكل (4) عدم قدرة الشركة على تقديم الحوافز للعمال لزيادة خبرتهم والمهارة في عملهم ، حيث وصلت نسبة هذه المشكلة من بين المشاكل الفرعية والرئيسية الأخرى إلى (57%)



## متطلبات تطبيق المواصفة (ISO 9001:2008) فج الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية دراسة حالة

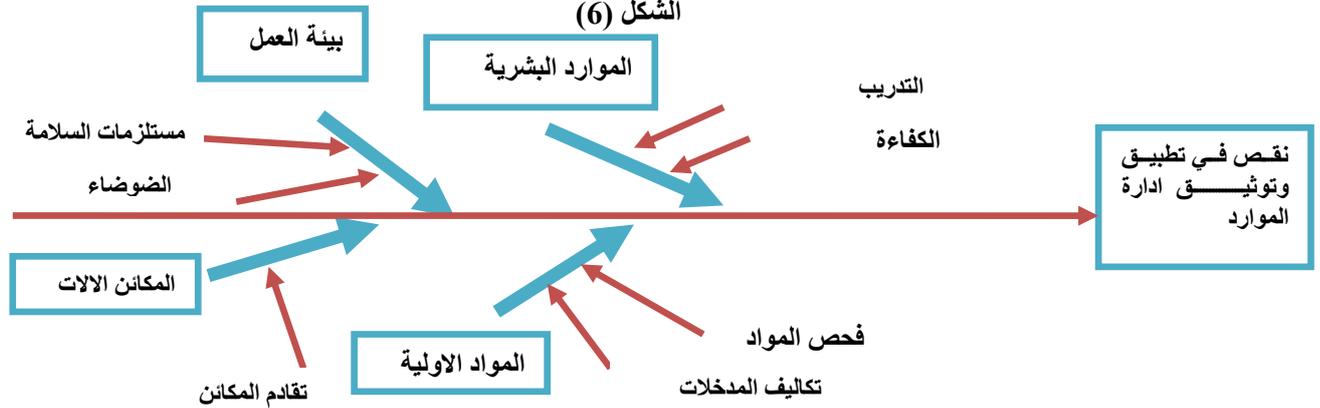
ث\_ نقص في تطبيق مسؤولية الادارة :

الشكل (5)



بعد أن تم تطبيق مخطط أيشكاوا على مشكلة نقص التطبيق والتوثيق لمسؤولية الادارة تبين من خلال الشكل (5) أن السبب الرئيسي والمؤثر في الدرجة الاولى هي نقص الموارد والتكنولوجيا كسبب فرعي لهذه المشكلة تصل نسبة هذا السبب الى (43%) من بين الاسباب المؤثرة الاخرى .  
ج\_ نقص في تطبيق وتوثيق ادارة الموارد:

الشكل (6)



من خلال الشكل (6) أن ضعف تطوير عمليات الانتاج هو السبب الرئيسي المؤثر عليها حيث تصل الى نسبة (73%) اضافة الى عدم وجود وتخصيصات مالية خاصة للتطوير.



## متطلبات تطبيق المواصفة (ISO 9001:2008) في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية دراسة حالة

### الأستنتاجات:

- 1\_ تبين أقتصار عمليات نظام الجودة داخل قسم (الجودة والأيزو) دون الأقسام الأخرى وعدم تطبيق مواصفاتها بشكل دقيق .
- 2\_ عدم أهتمام الشركة بتطوير وتدريب موظفيها على نظام الجودة وعدم وجود التخصيصات المالية للدورات التدريبية
- 3\_ ضعف وتدهور جودة المنتوجات السلعية في الشركة المبحوثة نتيجة لأستخدام الطرق التقليدية للأنتاج.
- 4\_ عدم أستخدام التكنولوجيا لفحص المنتجات وأما اقتصارهم على الطرق الفيزيائية والكيميائية المعتادة وذلك بسبب ضعف التقنية الموجودة في الشركة.
- 5\_ عند تطبيق مخطط أيشيكاوا أذ أن الشركة العامة لصناعة الزيوت تعاني من نقص شديد في المعلومات وعدم قدرتها على توفيرها وخصوصاً المتعلقة بالزبانن .

### التوصيات:

- بعد أن تم التوصل لأستنتاجات الشركة العامة للزيوت يقدم الباحث مجموعة من التوصيات الضرورية لتصل الشركة الى مستوى أعلى من جودة المنتجات وهي كالتالي:
- 1\_ زيادة حافز العامل من خلال مكافئة العامل النشط وذو الكفاءة والخبرة العالية وزيادة النفقات من قبل الإدارة العليا وذلك لتحقيق وتحسين نظام جودة عالي.
  - 2\_ عمل دورات و ندوات لزيادة خبرة وكفاءة الموظفين العاملين في الأقسام الفنية.
  - 3\_ وضع خطط أنتاجية قابلة للتنفيذ بصورة سريعة مما يساعد على تحقيق العمل بالوقت المناسب. وأدخال التكنولوجيا الحديثة ونقلها ما بين الأقسام الفنية التي تقوم بعملية الأنتاج.
  - 4\_ تحسين بيئة العمل والحد من الضوضاء والعمل على تحديث الآلات والمكائن من خلال صيانة حديثة أضافة الى عمل أندثار للمكائن القديمة .
  - 5\_ مراعاة ذوق الزبانن في الأسواق من خلال دخول فريق عمل الى السوق وجمع كافة المعلومات عن حاجات الزبانن ومعرفة شكاواهم من منتجات الشركة .

### المصادر:

#### الكتب

- 1\_ زين الدين ، فريد عبد الفتاح، (1997) "تخطيط ومراقبة الأنتاج مدخل إدارة الجودة" ، الطبعة الأولى ، القاهرة .
- 2\_ عقيلي، عمر وصفي، (2009) "مدخل الى المنهجية المتكاملة لأدارة الجودة الشاملة (وجهة نظر)" الطبعة الثانية ، دار وائل للنشر ، عمان.
- 3\_ العالم ، فتحي أحمد ، (2010) ، " نظام إدارة الجودة الشاملة للمواصفات العالمية دراسة علمية وتطبيقية" ، الطبعة الأولى ، دار اليازوري، عمان.
- 4\_ عريقات ، أحمد يوسف ، جرادات ، ناصر محمد ، المعاني ، أحمد أسماعيل، (2012) " إدارة العمليات الأنتاجية" ، الطبعة الأولى ، دار أثير للنشر، عمان.
- 5\_ القزاز، أسماعيل أبراهيم ، (2009) ، "التطبيق العملي للمواصفة Iso9001:2008" الطبعة الأولى دار دجلة ،الأردن .
- 6\_ النجار، صباح مجيد ، جواد ، مها كامل ، (2017) ، " إدارة الجودة والبيئة مبادئ وتطبيقات " ، الطبعة الثانية ، السيسبان للطباعة والنشر ، بغداد .



## متطلبات تطبيق المواصفة (ISO 9001:2008) فج الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية دراسة حالة

### ثانياً الرسائل والاطارح العلمية:

- 1\_الجنابي، نادية لطفي ، (2001) ، "تحديد وتحليل العوامل الرئيسية المؤثرة في الجودة \_ تطبيق على المنتجات النمطية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية \_ معامل الوزيرية" ، رسالة ماجستير ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد.
- 2\_ سليم ، مها جواد، (2001) ، "تصميم نظام الجودة في ظل متطلبات الأيزو Iso 9002 \_ دراسة حالة في شركة بعقوبة لتغليب الأغذية وتصنيع التمور المحددة " ، رسالة ماجستير ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد.
- 3\_فرمان، فتيبة ناظم، (2016) ، "متطلبات تطبيق المواصفة ISO 9001:2015 في مركز العراقي الكوري للتدريب المهني في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية" ، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.

### المصادر الأجنبية :

- 1\_Dilworth, james B,(1996) " Oprations Management" , 2<sup>nd</sup> Ed.,McGraw-Hill, CO.,Inc.
- 2\_ISO 9001:2008 Guidelines for developing quality manuals.



## Requirements for the application of (ISO 9001: 2008) in the General Company for vegetable oil industry

### Abstract

The research is to use the specifications and detection of the main and secondary causes of the problems that lead to the weakness and low quality of local production in Iraqi companies and develop appropriate solutions to them, as Iraqi companies suffer from the low quality of production. And the adoption of the requirements of ISO 9001: 2008, which contributes to the development of production processes within the company, and through the field co-operation and survey conducted for public companies affiliated to the Ministry of Industry and Minerals, The importance of the research through the statement of the most important problems facing the General Company for vegetable oil industry in terms of low and weak in production quality and weak ability to compete imported products, and the most important conclusions reached by the researcher shows that the quality processes within the department (quality and ISO) without other sections The company's lack of interest in the development and training of its employees on the quality system and the lack of financial allocations for training courses and the non-use of technology to examine the products, but limited to the usual physical and chemical methods.

Due to the weakness of the technology in the company and recommends the researcher to increase the incentive of the worker through the equivalent of the active worker and the efficiency and experience and high costs and increased by senior management to achieve and improve the system of high quality. The work of courses and seminars to increase the experience and efficiency of staff working in technical departments.

**Keywords:** quality, Inspection, Experience, Efficiency, quality