وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة أحمد دراية – أدرار–

الكلية: العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه LMD في علوم التسيير

تخصص: تسيير محاسبي وتدقيق

فرع: تدقيق

بعنوان:

أثر تدقيق الجودة في ترقية صادرات المؤسسة الاقتصادية

دراسة بعض المؤسسات المصدرة

إعداد الطالبة:

- عوماري فاطمة

إشراف الدكتور:

بوعزة عبد القادر

لجـــــنة المنـــــاقشة:

د. قالون جيلالي	أستاذ محاضر (أ)	رئيساً	جامعة أدرار
د. بوعزة عبد القادر	أستاذ محاضر (أ)	مشرفاً ومقرراً	جامعة أدرار
د. مسعودي محمد	أستاذ محاضر (أ)	مناقشاً	جامعة أدرار
د. بن عبد العزيز سفيان	أستاذ محاضر (أ)	مناقشاً	جامعة بشار
د. بوكار عبد العزيز	أستاذ محاضر (أ)	مناقشاً	جامعة أدرار
د. بلوافي محمد	أستاذ محاضر (أ)	مناقشاً	جامعة أدرار

السنة الجامعية :1439 – 1440 هـ

2018– 2019 م

الشكر والتقدير

الحمد الله عز وجل أولاً الذي يسر لي إتمام هذا العمل

والشكر والتقدير إلى من كان لي عونا وسندا ومرشدا وناصحا

أستاذي المشرف الدكتور بوعزة عبد القادر

كما أتقدم بالشكر والعرفان إلى الأساتذة الدكاترة المشرفين على تخرج هذه الدفعة وعلى رأسهم

أ.د أقاسم عمر

نظراً لما قدموه لي من مساعدة ونصائح وتوجيهات خلال مساري الدراسي

وكل التقدير والامتنان إلى الأساتذة الكرام الذين ساهموا في تقويم هذا البحث

الشكر موصول كذلك إلى أعضاء لجنة المناقشة الذين سأنال شرف مناقشتهم لبحثي هذا

كا أتقدم بالشكر لأستاذ اللغة العربية محمد قويدري الذي أشرف على تصحيح هذه الأطروحة

من الناحية اللغوية.

وأخيرا عذرا لمن فاتني ذكرهم، فالشكر لكل من ساهم في دفعي وتحفيزي لإتمام هذا العمل.

الإهـــــــــداء

أحمد الله عز وجل على منه و عونه لإتمام هذا البحث

والصلاة والسلام على من جاء رحمة للأنام

إلى التي وهبت فـــلذة كبدها كل العطاء والحنان، إلى التي صبرت على كل شيء، التي رعتني حق الرّعاية، وكانت دعواتها لي بالتوفيق، تتبعتني خطوة خطوة في عملي، إلى من إرتحت كلما تذكرت ابتسامتها في وجهي نبع الحنان **أمي** أعز ملاك على القـــلب والعين جزاها الله عني خير الجزاء في الدارين؛

إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق له آماله، إلى من كان يدفعني قدما نحو الأمام لنيل المبتغى، إلى الذي سهر على تعليمي بتضحيات جسام، إلى مدرستي الأولى في الحياة **أبي** أطال الله في عمره؛

إليهما أهدي هذا العمل لكي أُدخل على قـــلبيهما شيئا من السعادة؛

إلى **إخوتي وأخواتي** الذين بذلوا مجهودات جمة لإتمام هذا البحث؛

إلى مولاي الشريف والسي محمد وزوجاتهم الذين لم يدخروا جهدا لمساعدتي في مساري الدراسي الجامعي؛

إلى رفيقات المسار العلمي: عائشة، شريفة، فاطمة، نزهة، إيمان ونور.

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل.

الفهرسة

فهرس المحتويات :

الفهرس	الصفحة
الاهداء	III
الشكر	IV
قائمة المحتويات	V
قائمة الجداول	X
قائمة الأشكال	XIII
قائمة المختصرات	XIV
قائمة الملاحق	XV
مقدمة	أ
الفصل الاول الإطار المفاهيمي للجودة الشاملة	01
تمهيد	02
المبحث الأول: ماهية الجودة الشاملة	03
المطلب الأول : التطور التاريخي للجودة الشاملة ومفهومها	03
المطلب الثاني : أهمية وأبعاد الجودة	12
المطلب الثالث : مجالات الجودة والعوامل المؤثرة على مستواها	14
المبحث الثاني: مقومات تحديد وقياس الجودة الشاملة	17
المطلب الاول: أساليب وتقنيات تحقيق الجودة الشاملة	17
المطلب الثاني: تكاليف الجودة وأهمية قياسها	19
المطلب الثالث: علاقة الجودة الشاملة بالأساليب الادارية الحديثة	21
المبحث الثالث: أنظمة إدارة الجودة	24
المطلب الاول: نظم إدارة الجودة الآيزو ISO 9001.	24
المطلب الثاني: نظم إدارة البيئة ISO 14001	32
المطلب الثالث: نظام تحليل المخاطر ونقاط الضبط الحرجة HACCP و نظام إدارة سلامة الغذاء ISO 22000	34
المبحث الرابع: إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بأنظمة إدارة الجودة	38
المطلب الاول: تعريف إدارة الجودة الشاملة وتطورها التاريخي؛	39

المطلب الثاني: أهداف وفوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة	44
المطلب الثالث: متطلبات تطبيق ونجاح إدارة الجودة الشاملة	45
المطلب الرابع: علاقة إدارة الجودة الشاملة بسلسلة الأيزو 9000	46
خلاصة الفصل	49
الفصل الثاني: الإطار النظري لتدقيق الجودة	50
تمهيد	51
المبحث الاول: التدقيق مفاهيم وأساسيات	52
المطلب الاول: مفهوم التدقيق وتطوره التاريخي	52
المطلب الثاني : مبادئ ومعايير التدقيق	57
المطلب الثالث: أنواع التدقيق وعلاقته بالوظائف الرقابية الأخرى	60
المبحث الثاني: مفاهيم أساسية لتدقيق الجودة	64
المطلب الاول: تعريف تدقيق الجودة وتطوره التاريخي	64
المطلب الثاني: أهداف وأهمية تدقيق الجودة	68
المطلب الثالث: أنواع تدقيق الجودة ومجالاته	71
المبحث الثالث : آلية تنفيذ تدقيق الجودة	79
المطلب الاول : طبيعة تدقيق الجودة	79
المطلب الثاني : المسؤوليات في مهمة تدقيق الجودة	84
المطلب الثالث : المراحل الرئيسية لتدقيق الجودة	85
المبحث الرابع: مواصفة تدقيق أنظمة إدارة الجودة (الأيزو 19011:2011) دورها في تحقيق جودة التدقيق	88
المطلب الاول: التطور التاريخي للمواصفة ISO19011	88
المطلب الثاني: تعديلات المواصفة 19011 في سنة 2011	91
المطلب الثالث: أهمية المواصفة الايزو 19011 في جودة التدقيق	92
خلاصة الفصل	99
الفصل الثالث : ترقية الصادرات في الجزائر	100
تمهيد	101
المبحث الأول: ماهية التصدير	102
المطلب الأول: تعريف التصدير وأنواعه	102

المطلب الثاني: أهمية وأهداف التصدير	105
المطلب الثالث: الصادرات في الفكر الاقتصادي	107
المبحث الثاني : الإطار المؤسساتي والتنظيمي للتصدير	110
المطلب الأول: المؤسسات المنوطة بترقية الصادرات في الجزائر	111
المطلب الثاني: الإطار التنظيمي لترقية التصدير في الجزائر	114
المطلب الثالث: مشاكل وعوائق التصدير في الجزائر	116
المبحث الثالث فاعلية جودة الصادرات الجزائرية في تعزيز دخولها للأسوق العالمية	118
المطلب الاول: جودة الصادرات	118
المطلب الثاني: الدعائم المساعدة لتحقيق جودة الصادرات	119
المطلب الثالث: جائزة الجزائرية للجودة	121
المبحث الرابع: دور التقييس والمعايرة في ترقية الصادرات	123
المطلب الاول: واقع التقييس في الجزائر	123
المطلب الثاني: واقع قطاع الصناعة الغذائية في الجزائر	132
المطلب الثالث: مساعي لترقية صادرات الصناعة الغذائية في الجزائر	138
خلاصة الفصل	140
الفصل الرابع: مساهمة تدقيق الجودة في تحقيق مقومات ترقية الصادرات	141
تمهيد	142
المبحث الاول : أثر تدقيق الجودة في تحسين جودة المنتجات الموجهة للتصدير	143
المطلب الأول : مستويات الجودة وإجراءات تغييرها	143
المطلب الثاني: علاقة جودة المنتجات بالحصة التصديرية	145
المطلب الثالث: دور تدقيق الجودة في تحقيق متطلبات جودة المنتجات	147
المبحث الثاني: فاعلية تدقيق الجودة في تطبيق أنظمة إدارة الجودة، البيئة والسلامة	149
المطلب الأول : أهمية شهادة الإيزو في التصدير	149
المطلب الثاني : أهمية علامة المطابقة الأوروبية (CE) في التصدير	155
المطلب الثالث : دور تدقيق الجودة في تطبيق أنظمة إدارة الجودة	157
المبحث الثالث : مساهمة تدقيق الجودة في احترام معايير وأنظمة التعبئة والتغليف	160
المطلب الأول: ماهية أنظمة التعبئة والتغليف	160
المطلب الثاني: أهمية أنظمة التعبئة والتغليف في التصدير	161

المطلب الثالث: دور تدقيق الجودة في تفعيل التزام المؤسسة المصدرة بمعايير التعبئة والتغليف	164
المبحث الرابع: دور تدقيق الجودة في تفعيل التحسين المستمر في المؤسسة المصدرة.	167
المطلب الأول: تقديم عام للتحسين المستمر	167
المطلب الثاني: علاقة التحسين المستمر بالتصدير	170
المطلب الثالث: دور تدقيق الجودة في التحسين المستمر في المؤسسات المصدرة	171
خاتمة الفصل	174
الفصل الخامس : الدراسة الميدانية	175
تمهيد	176
المبحث الأول : منهجية الدراسة	177
المطلب الأول : دراسة متغيرات الدراسة بالمؤسسات المصدرة في مجال الصناعة الغذائية	177
المطلب الثاني: تقديم مجتمع وعينة الدراسة	177
المطلب الثالث: **صدق وثبات أداة الدراسة**	179
المبحث الثاني: تحليل الاحصائي للمتغيرات الدراسة	181
المطلب الأول: تحليل المتغيرات الديمغرافية	181
المطلب الثاني: التحليل الإحصائي للمتغير المستقل	184
المطلب الثالث: التحليل الاحصائي للمتغير التابع	188
المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة	193
المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية الاولى	195
المطلب الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية	201
خلاصة الفصل	209
خاتمة البحث	211
قائمة المصادر المراجع	-
الملاحق	-

قائمة الجداول

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	الفرق بين الجودة التقليدية والجودة الشاملة	11
2-1	الفرق بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة	40
3-1	أهم مواطن الاختلاف بين إدارة الجودة الشاملة ومواصفات ISO 9000	47
4-1	التطور التاريخي للتدقيق	54
1-3	مؤشر جودة الصادرات الجزائرية خلال الفترة 2000 – 2014	119
2-3	المؤسسات الحاصلة على جائزة الجودة الجزائرية منذ سنة 2003 إلى 2017.	122
3-3	تطور عدد المؤسسات الحاصلة على شهادة الأيزو في الجزائر خلال الفترة (2005-2015)	130
4-3	مقارنة صادرات الجزائر في مجال الصناعة الغذائية للصادرات الإجمالية (2011-2016)	135
5-3	هيكل الصناعة الغذائية في الجزائر (2011-2016)	136
6-3	المعايير الوطنية للصناعة الغذائية	137
1-4	مستويات الجودة	143
1-5	توزيع المؤسسات الوطنية حسب القطاعات	178
2-5	توزيع عبارات الاستبيان على عناصر متغيرات الدراسة	179
3-5	مقياس الدراسة سلم ليكارت الخماسي	180
4-5	الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي	180
5-5	معامل ألفاكرونباج لمحاور الاستبيان	180
6-5	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل التعليمي	181
7-5	توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي	181
8-5	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	182
9-5	توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة المشغولة	182
10-5	توزيع عينة الدراسة حسب ملكية المؤسسة	183
11-5	معلومات متعلقة بالتزام المؤسسات حسب المعايير القياسية الوطنية الدولية	183
12-5	المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف للمتغير المستقل تدقيق المنتجات الجاهزة	184
13-5	متوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، معامل الاختلاف للمتغير المستقل تدقيق	185

	العمليات	
14-5	المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف للمتغير المستقل تدقيق النظام	187
15-5	المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف للمتغير التابع جودة المنتجات المصدرة	188
16-5	المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف للمتغير التابع فاعلية انظمة ادارة الجودة	189
17-5	المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف للمتغير التابع فاعلية نظام التعبئة والتغليف	191
18-5	المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف للمتغير التابع التحسين المستمر	192
19-5	نتائج تحليل معامل الارتباط بين تدقيق الجودة وجودة المنتجات المصدرة	196
20-5	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد بين تدقيق الجودة وجودة المنتجات المصدرة	196
21-5	نتائج تحليل معامل الارتباط بين تدقيق الجودة ونظم إدارة الجودة	197
22-5	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد بين تدقيق الجودة ونظم إدارة الجودة	197
23-5	نتائج تحليل معامل الارتباط بين تدقيق الجودة ونظام التعبئة والتغليف	199
24-5	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد بين تدقيق الجودة ونظام التعبئة والتغليف	199
25-5	نتائج تحليل الانحدار البسيط لتدقيق الجودة على التحسين المستمر	200
26-5	نتائج تحليل الانحدار البسيط لتدقيق الجودة على المستوى التعليمي	201
27-5	نتائج تحليل الانحدار البسيط لتدقيق الجودة على المستوى العلمي	202
28-5	نتائج تحليل الانحدار البسيط لتدقيق الجودة على الخبرة المهنية	203
29-5	نتائج تحليل الانحدار البسيط لتدقيق الجودة على ملكية المؤسسة	205
30-5	نتائج تحليل الانحدار البسيط لتدقيق الجودة على وظيفة العامل	206

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1-1	مراحل التطور التاريخي ISO9000	29
2-1	مراحل مفهوم ادارة الجودة الشاملة	43
1-2	تصنيفات التدقيق حسب وجهات النظر المختلفة	63
2-2	أنواع تدقيق الجودة حسب الاهداف	76
3-2	العلاقة بين التدقيق الجودة والتدقيق الاداري	82
4-2	مبادئ تدقيق أنظمة ادارة الجودة	83
5-2	أدوات عملية تدقيق أنظمة الجودة	84
6-2	الإجراءات التصحيحي الوقائي	87
7-2	مراحل تدقيق الجودة	88
8-2	التطور التاريخي للمواصفة الايزو 19011	92
9-2	تدقيق نظام الإدارة والمعايير القياسية الدولية	97
1-4	فوائد تحسين الجودة	147
2-4	أهمية تدقيق الجودة في تحسين فاعلية نظم إدارة الجودة	158
3-4	دور تدقيق الجودة في التحسين المستمر	173
1-5	نتائج اعتدائية التوزيع في النموذج المبكر	195
2-5	نتائج المتوسطات للمتغيرات التابعة بالنسبة للمتغير الخبرة المهنية	204
3-5	نتائج المتوسطات للمتغيرات التابعة بالنسبة للمتغير وظيفة العامل	207

قائمة المختصرات

قائمة المختصرات

الرمز	التسمية
ISO	International Organization for Standardization
HACCP	Hazard Analysis Critical Control Point
SAGE	Stratigy Advisory Groupe Environnement
CE	Comunità Europea
TC	*Technical Committee*
ANPCE	Agence Nationale de Promotion du Commerce Extérieur
CACI	Chambre Algeienne de Commerce et d'Industrie
FPE	Fonds Promotion des Exportations
IANOR	L'Institut Algérien de la Normalisation

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
1-5	أداة الدراسة في صورتها النهائية
2-5	النتائج ال مستخرجة من برنامج SPSS .V23

مقدمة

توطئة:

قام العديد من مفكري المدرسة الكلاسيكية بتقديم نظريات مفسرة لقيام التجارة الخارجية بين الدول، وكان أدم سميث أول من جاء بنظرية الميزة المطلقة القائمة على مبدأ حرية التجارة والانفتاح الدولي، ونادى بقدرة دولة على إنتاج سلعة معينة بتكلفة أقل وجودة أعلى من أي دولة أخرى ، بعدها قام دافيد ريكاردو بنقد نظرية أدم سميث وجاء بنظرية الميزة النسبية، والتي فسر فيها قيام التجارة الخارجية على التخصص الدولي في إنتاج وتصدير المنتجات التي تتميز بوجود كفاءة نسبية لديها، وقام العديد من المؤيدين لهذه الافكار وغيرها بإنشاء منظمات وهيئات إقليمية ودولية تنظم التجارة الخارجية ما بين الدول منها: المنظمة العالمية للتجارة ، والتي تعمل أساسا على إزالة كافة الحواجز الجمركية وغير الجمركية أما م حركة وتدفقات السلع ورؤوس الأموال، وكذا تنظيم الاستيراد والتصدير، إذ يعتبر هذا الأخير من بين أكثر الأساليب المستخدمة والسهلة التطبيق من طرف المؤسسات والدول، لدخول الأسواق الخارجية والرفع من حصصها السوقية.

إن الاستدامة في التصدير تستدعي تضمين الجودة في مختلف المنتجات الموجهة للتصدير ، وذلك باعتماد مختلف الفلسفات والمناهج المساهمة في تحسين أداء المؤسسة المصدرة ككل للأفضل كتبني متطلبات ومبادئ إدارة الجودة الشاملة أو نظم لإدارة الجودة أو غيرها، هذا من جهة، ومن جهة أخرى ينبغي مراعاة توقعات ورغبات العملاء على مستوى الأسواق المستهدفة، وهذا الأمر يعد في غاية الصعوبة لولا وجود هيئات للتقييس والمعايرة وطنية، إقليمة ودولية تسهر على إصدار مواصفات ومعايير توافقية بين متخلف توقعات ورغبات العملاء، وبذلك أضحى الاهتمام بالجودة وتوافر متطلبات السوق المستهدف ضرورة حتمية على المؤسسات المصدرة الأخذ بها، وذلك من أجل الحصول على ميزات تنافسية في ظل تغير وتطور الأسواق العالمية، والسعي للحصول على شهادات المطابقة العالمية.

شهدت أسعار النفط انهياراً كبيراً بأكثر من 55% في أقل من سبعة أشهر في سنة 2014 ، وتضررت بذلك اقتصادات الدول النفطية، والجزائر باعتبارها من بين هاته الدول عرفت تغيراً جذرياً في تطبيق السياسة الاقتصادية المنتهجة، وخاصة في ظل تناقص احتياطي الصرف من سنة لأخرى، أين اتبعت سياسة تقشفية شملت عديد القطاعات الحساسة في الدولة، وتجسدت على أرض الواقع بتجميد العديد من المشاريع الاقتصادية والاجتماعية المساهمة في التنمية، بل وأكثر من ذلك، أين قامت الدولة باللجوء إلى الاستدانة الخارجية لتحريك عجلة بعض المشاريع والقطاعات الأساسية. وقد دعا العديد من الخبراء والباحثين في الاقتصاد بضرورة ترقية التصدير في القطاعات الأخرى غير المحروقات لتفادي حدوث مثل هذه الصدمات الاقتصادية، والتي تتبعها بصفة

مباشرة ضعف التنمية في مجالات أخرى، وهذا لامتلاك الجزائر عديد الامكانيات السياحية والفلاحية الكفيلة بالرقي بالاقتصاد الوطني دون تأثير تقلبات أسعار النفط.

ومن بين الصناعات التي يمكن الاعتماد عليها في تنشيط التجارة الخارجية نجد الصناعة الغذائية التي يمنكها المساهمة بشكل كبير وفاعل في تأمين الغذاء للإنسان ، وكذا ترؤسها لقائمة قطاع الصناعة التحويلية، بالإضافة إلى توفر إمكانيات هامة في القطاع الفلاحي المورد الرئيسي لقطاع الصناعة الغذائية في الجزائر.

وفي هذا الإطار توجد العديد من المشاكل التي تحول دون طلب المنتجات الغذائية الجزائرية في الأسواق الخارجية، نظرا لارتباط هذه المشاكل بمقومات رئيسية هامة لضمان دخولها في هذه الأسواق، ومن بين هذه المحددات افتقار المؤسسات المنتجة لها لنظام جودة يسهر على تنفيذ سياستها أهدافها بكل كفاءة وفاعلية، الأمر الذي أضعف قدرة هذه المنتجات على التنافس ، وأبعده ا عن تلبية احتياجات ورغبات العملاء المتغيرة باستمرار، وبذلك يستحيل كسب ثقتهم نتيجة تدني مستوى جودتها، هذا من جهة، ومن جهة أخرى تعرض المنتجات الغذائية الموجهة للتصدير في مختلف النقاط الجمركية والحدودية لفقدان قيمتها الصحية والغذائية والاقتصادية بسبب عدم احترام المؤسسات للمواصفات والمعايير الدولية لتعبئة وتغليف. لذا كان من بين الضروريات الحتمية التزام المؤسسات المصدرة في هذا القطاع بمختلف الأنظمة المساهمة في تصدير منتجات غذائية آمنة صحيا وبيئيا، منها نظام HACCP ونظام سلامة الغذاء الأيزو 22000. وهذا بغية تفادي حدوث تسممات غذائية وأمراض وأوبئة تؤدي إلى كوارث إنسانية، هذا من جهة، ومن جهة أخرى سعي الجزائر للإنضمام للمنظمة العالمية للتجارة، وتفعيل منطقة للتبادل الحر في ظل اتفافية الشراكة بين الجزائر والاتحاد الأوروبي في آفاق 2020، وهذا يجعل من جودة المنتجات ضرورة ملحة في هذا الإطار.

ومن منطلق أن التدقيق من بين الوظائف الهامة في المؤسسات في الوقت الراهن ، ونظرا للتوسع الكبير في حجم الأعمال والتطورات الحاصلة في مختلف المجالات المالية والإدارية، و كذا زيادة حدة المنافسة بين المؤسسات وطنيا ودوليا، أدى هذا للرفع من احتمال عدم قدرة الإدارة للقيام بالوظائف الرقابية والتدقيقية ، وبهذا أصبح التدقيق يطبق في المؤسسات لأغراض مختلفة منها: التدقيق البيئي، التدقيق المالي، التدقيق الداخلي، تدقيق الجودة...الخ.

الإشكالية: ومن خلال ما سبق رأينا أنه يمكن لتدقيق الجودة المساهمة في ترقية صادرات المؤسسة المصدرة في مجال الصناعة الغذائية، وذلك لكونه يساهم في فاعلية عناصر الجودة بالنظام الإداري بالمؤسسة ، كما توفر نتائج تدقيق

الجودة تقويماً لكفاية برامج الجودة الحالية بها، وتكشف أيضا عن المواطن التي تستدعي التحسين لبلوغ مستوى الجودة المستهدف، ومن هنا تمحورت إشكالية هذه الدراسة حول السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر تدقيق الجودة على ترقية الصادرات في مجال الصناعة الغذائية؟

وتتفرع هذه الاشكالية الى الأسئلة التالية:

- ✓ هل لتدقيق الجودة دور في تحسين جودة المنتجات الموجهة للتصدير ؟
- ✓ كيف يساهم تدقيق الجودة في التزام المؤسسة المصدرة بنظم إدارة الجودة؟
- ✓ ما هو دور تدقيق الجودة لتفعيل التزام المؤسسة المصدرة بتطبيق نظام للتعبئة والتغليف ؟
- ✓ ما هي مساهمة تدقيق الجودة في التحسين المستمر بالمؤسسات المصدرة؟
- ✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مجالات تدقيق الجودة تعزى للمتغيرات الديمغرافية لمفردات العينة المدروسة.

فرضيات الدراسة: من خلال تلك الأسئلة المطروحة أعلاه يمكن صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتدقيق الجودة على ترقية صادرات المؤسسة الاقتصادية.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمجالات تدقيق الجودة تعرى للمتغيرات الديمغرافية لمفردات العينة المدروسة.

أهمية الدراسة: لهذه الدراسة أهمية بالغة من جانبين هما:

الأهمية النظرية: إذ تنبع أهمية الدراسة في أن التدقيق يمثل الركيزة الأساسية لأنظمة ادراة الجودة في تحقيق أهدافها، وتفعيل التطور المستمر في تحقيق الجودة والنوعية اللازمة لتلبية رغبات العملاء الذين يتطلعون مع مرور الوقت الى الأفضل، كما يعد بمثابة حجر الزاوية للحصول على شهادة الإيزو او أية شهادة أخرى، والتي تُتيح لصادرات المؤسسة الاقتصادية بقبول داخلي وخارجي، مما يؤدي الى ترقية صادرات المؤسسة الإقتصادية.

الأهمية التطبيقية: تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها تلقي الضوء على تدقيق الجودة، باعتباره منهجية منظمة للحصول علة أدلة موضوعية حول مدى الالتزام أو التوافق الحاصل في نظم إدارة الجودة بالمؤسسة المصدرة خاصة، وهذا لكون هذه الأخيرة في حاجة ماسة وضرورية للإستفادة من جملة الفوائد المساعدة على زيادة حجم الصادرات لدى بعض المؤسسات المصدرة في مجال الصناعة الغذائية، باعتبارها تمثل أكبر حصة تصديرية بعد قطاع المحروقات، كما تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تكشف عن مدى الوعي لدى العاملين بهذه المؤسسة بأهمية

تدقيق الجودة في تحقيق مقومات تساهم في الرفع من مستوى جودة الصادرات، وذلك من خلال تأثيره على جودة المنتجات المصدرة، فاعلية نظم إدارة الجودة، فاعلية نظام التعبئة والتغليف، التحسين المستمر.

الأهمية العلمية: جاء هذا البحث لموائمة مساعي الدولة لتشجيع الصادرات خارج المحروقات، والجهود المبذولة لترقية المنتوج الجزائري والرفع من مستوى قبوله في الأسواق الدولية، كما جاء من أجل للفت نظر مديري المؤسسات لأهمية تدقيق الجودة في ظل انضمام الجزائر للمنظمة العالمية للتجارة.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية:

- ✓ الحصول على المعرفة الضرورية حول الجودة الشاملة ونظم الإدارة الدولية؛
- ✓ التعرف أكثر على الجوانب الرئيسية لتدقيق الجودة ودوره في تحقيق أهداف إدارة الجودة، وكذا التطوير المستمر للجودة على مستوى انظمة المؤسسة الاقتصادية؛
- ✓ الحصول على دراية كافية حول السبل الكفيلة بترقية صادرات المؤسسة الاقتصادية؛
- ✓ بيان فاعلية تدقيق الجودة في تحقيق مجالات الجودة في المنتجات الموجهة للتصدير من طرف المؤسسات الناشطة في قطاع الصناعة الغذائية؛
- ✓ تعميم ثقافة فعالية تدقيق الجودة في ترقية صادرات المؤسسات الاقتصادية الجزائرية على المستوى الوطني، ومنه تعزيز قدرة الصادرات الوطنية من الدخول للأسواق العالمية وبجودة عالية.

أسباب اختيار الموضوع: جاء اختيار هذا الموضوع نتيجة لأسباب التالية:

- ✓ الموضوع يدخل ضمن تخصص الباحث، وهو تسيير محاسبي وتدقيق؛
- ✓ الموضوع جديد نسبياً من حيث الدراسة في الجزائر؛
- ✓ أهمية الموضوع بالنسبة للمؤسسة الاقتصادية بصفة خاصة، وترقية الصاردات بصفة عامة؛
- ✓ الوضع الذي يعيشه الاقتصاد الريعي الجزائري من قلة حجم الصادرات خارج المحروقات؛
- ✓ الفضول في معرفة هذا النوع من التدقيق ومدى مساهمته في ترقية صادرات المؤسسة الاقتصادية.

منهجية الدراسة

لمعالجة هذا الموضوع تم الأخذ بالمنهج الوصفي للوصول إلى المعلومات الأساسية للمفاهيم المتعلقة بالجانب النظري للموضوع، إضافة على المنهج الاستقرائي والاستنباطي لاستعراض خصائص المتغيرات الديمغرافية في هذه الدراسة، وكذا المنهج الاحصائي باستخدام (SPSS) لمعالجة البيانات الناتجة عن الاستبيان الموزع على بعض المؤسسات المصدرة في مجال الصناعة الغذائية، ومنه تحليل وتفسير النتائج والمنحنيات والجداول المستخرجة منه.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: ستنحصر معالجة هذه الموضوع على بعض مؤسسات الصناعة الغذائية الجزائرية المصدرة، والمتمثل في (50) مؤسسة مصدرة.

الحدود الزمانية: تم القيام بهذه الدراسة خلال سنة 2018.

الحدود الموضوعية: ركزت هذه الدراسة على مدى وعي مفردات العين المدروسة بتدقيق الجودة في المؤسسات المصدرة، وكذا دراسة أثر تدقيق الجودة في ترقية صادرات المؤسسة الاقتصادية، إضافة إلى تحديد أثر المتغيرات الديمغرافية لمفردات العينة على تدقيق الجودة، والنتائج المتوصل لها مرتبطة ارتباطا وثيقا بمدى دقة إجابات مفردات العينة على الإستبيان الموزع وصدقه.

المجال البشري: سيتم دراسة الموضوع من وجهة نظر مد يري المؤسسات، العاملين باقسام الجودة والتصدير وكذا العمال التنفيذيين، والذين لهم الدور الرئيسي في إنتاج منتوج أو خدمة ترقى لرضا العميل.

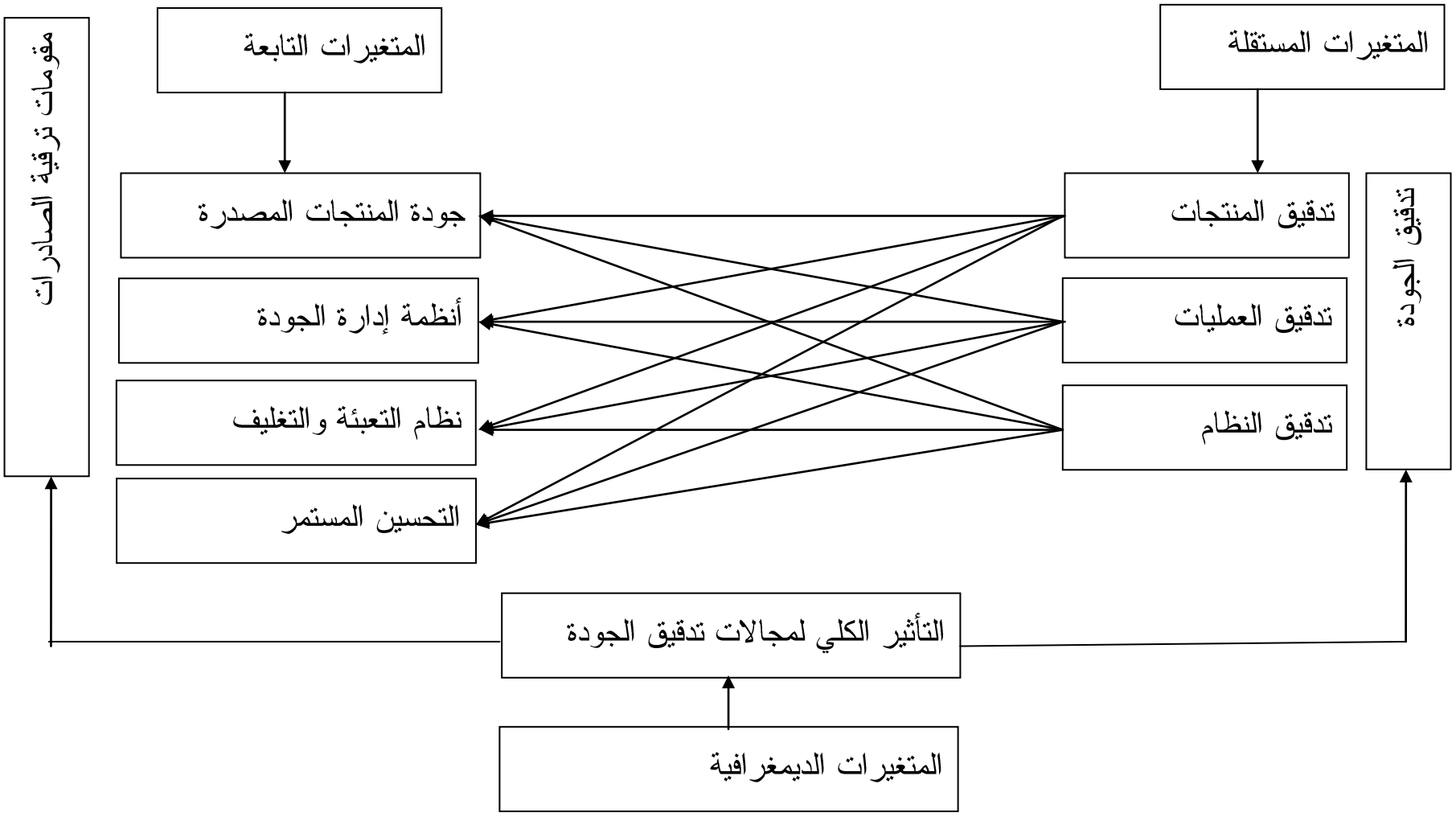
متغيرات الدراسة:تمثلت متغيرات الدراسة فيما يلي:

المتغيرات المستقلة: : تتمثل أساسا في: تدقيق المنتجات الجاهزة، تدقيق العمليات، تدقيق النظام؛

المتغير التابع: يشمل المتغير التابع عدة متغيرات وهي: جودة المنتجات المصدرة، الإلتزام بأنظمة إدارة الجودة، الإلتزام بنظام التعبئة والتغليف، التحسين المستمر؛

المتغيرات الديمغرافية لأفراد العينة: تتمثل أساسا في: الشهادة المحصل عليها، التخصص العلمي، الخبرة المهنية، الوظيفة المشغولة، ملكية المؤسسة.

الشكل رقم 01 أنموذج الدراسة



الدراسات السابقة: أن تدقيق الجودة له ارتباط وثيق بمجالين أساسين هما: تطبيق أنظمة إدارة الجودة من جهة، وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسة ككل، ويعتبر هذا الموضوع من المواضيع الجديدة نسبياً في الجزائرأ إضافة إلى أن الدراسات المرتبطة بموضوع الدراسة كان منذ نشأت تدقيق الجودة بعد نهاية الحرب العالمية الثانية، وفيما يلي تقديم نبذة موجزة عن بعض الدراسات العربية والأجنبية، التي تناولت موضوع تدقيق الجودة من جهة وموضوع ترقية الصادرات من جهة أخرى.

الدراسات باللغة العربية:

1/1 محمد هادي العدناني(2007)، "مدخل مقترح لتدقيق الجودة(ISO) كأحد أنواع الفحص لأعراض خاصة.[1]

تناولت هذه الدراسة بالتحليل لماهية تدقيق الجودة باعتباره احد انواع الفحص لأغراض خاصة، وذلك من خلال تحديد طبيعة تدقيق الجودة والمهتمين به، وكذا آلية تنفيذه والمشاكل التي تواجه مدققي الجودة، وتوصل إلى النتائج التالية: يعد تدقيق الجودة أداة إدارية تستخدم لتحديد فاعلية النظام الخاص بالجودة لدى المدقق عليه، انطلاقا من أن نتائج هذه التدقيق توفر تقييماً لكافة برنامج الجودة، وتكشف عن حالات تستدعي التحسين والتطوير؛كما توصل إلى أن القائمين على تدقيق الجودة مؤهلين ويتمتعون بالإستقلالية، وهذا بناء على طلب أصحاب المصلحة كإدارة المؤسسة أو أحد العملاء أو الموردين؛ خلص في الأخير إلى وجود بعض المشاكل المتعلقة بعدم كفاية الخطة والاجراءات وعدم وضوح الهدف، وكذا نقص الخبرة والمعرفة لدى المدققين وغيرها من المشاكل، تجعل من مهمة تدقيق الجودة لاتوفر النتائج المتوقعة منها.

صلاح أحمد محمد (2012)،" دور مراجعة الجودة في بناء الاستراتيجية التنافسية للمنتجات العربية"[2]

تمحورت هذه الدراسة بالتحليل على إدارة الجودة التنافسية للمنتجات العربية والعوامل المؤثرة عليها، وخاصة دور مراجعة الجودة في زيادة القدرة التنافسية لهذه المنتجات؛ حيث اعتمد الباحث على المنهج الاستنباطي والمنهج التحليلي في تحديد الدور الذي تساهم به مراجعة الجودة في زيادة القدرة التنافسية التي تمكنها من الحصول على أكبر حصة تصديرية في الاسواق العالمية، وتوصل البحث إلى أن الدول العربية في حاجة ماسة إلى صياغة برامج شاملة ومنظمة لمراجعة الجودة لمقابلة التكنولوجيا الحديثة وتقنيات الإنتاج المتطور، مع ضرورة التزام البلدان

[1] محمد هادي العدناني، **"مدخل مقترح لتدقيق الجودة(ISO) كأحد أنواع الفحص لأعراض خاصة"** ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، مج 13، ع45، 2007.

[2] صلاح أحمد محمد،**"دور مراجعة الجودة في بناء الاستراتيجية التنافسية للمنتجات العربية"**، مجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، ع2، مصر، 2012.

العربية بالمعايير الدولية التي تنظم الإدارة البيئية الذي أصبح مطلباً ضرورياً بالنسبة لكافة الدول التي ترغب في ولوج الأسواق العالمية.

الدراسات اللغة الأجنبية:

1 Octavian Constanta,Chitiba–Liviu Olaru (2007)، "إدارة جودة الصادرات في عالم الاقتصاد العالمي"[1]

قامت هذه الدراسة تحليل ودراسة مؤشرات التجارية الدولية خلال الفترة 1998 إلى سنة 2007 للسلع والخدمات، وذلك من خلال التطرق إلى أهمية الجودة في الأسواق العالمية، وكذا أهمية إدارة الجودة الشاملة ودورها في تأهيل المنتجات والخدمات للتصدير، وتم التوصل إلى أن جودة الصادرات ضرورة حتمية على الدول أخذ العمل بها لتوفير مقومات جودة المنتج المصدر في الأسواق العالمية، وتوصلا أيضا على أن متطلبات الجودة هي الهدف الرئيسي لأي معيار وطني أو دولي سواءاً أكانت طوعية أو إلزامية، وخلصا أيضا إلى أن التنافس في السوق الدولي يرتكز أساساً على الجودة وليس على السعر بناء على طلب المستهلكين والموردين.

2 Nikola ، Jose Manuel Romero، Chris Papageorgiou،Christian Henn Spatafora(2017): "**جودة الصادرات في الاقتصادات المتقدمة والنامية: دليل من مجموعة بيانات جديدة**".[2]

تمحورت هذه الدراسة حول تطوير مجموعة بيانات جديدة تؤثر على مستوى جودة الصادرات؛ بحيث تغطي هذه الدراسة 166 دولة، وتغطي هذه الدراسة العديد من المنتجات وخلال الفترة الممتدة ما بين 1962 و 2014، وتوصل الباحثون إلى نتائج عديدة منها: تؤثر السياسات الاقتصادية للدول وخصائصها الأساسية على سرعة رفع مستوى الجودة،كما تعتبر الجودة المؤسسية وتحرير التجارة من الأمور الهامة لتحسين الجودة في قطاع التصنيع والزراعة، كما توصلوا إلى نتيجة مفادها أن تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر الداخلة ترفع من مستوى

---

1 **Octavian Liviu Olaru–, Constanta Chitiba, Export Quality Management in a world global Economy,** https://ideas.repec.org/a/alu/journl/v2y2008i10p8.html.

2 Christian Henn, Chris Papageorgiou, Jose Manuel Romero,Nikola Spatafora, **Export Quality in Advanced and Developing Economies: Evidence from a New Data Set**, World Bank Group,2017.

الجودة في التصنيع والموارد الطبيعية، ويضاف إلى تلك النتائج أن المستوى التعليمي للعاملين بالمؤسسات له تأثير رئيسي على تطوير الجودة في التصنيع.

أوجه التشابه مع الدراسات السابقة:

توجد العديد من نقاط الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة منها: دراسة مدى تطبيق تدقيق الجودة بالمؤسسات محل الدراسة، وكذا الوقوف على مدى وعي ودراية مفردت العينة بدور تدقيق الجودة في تحقيق الجودة الشاملة وتفعيل التحسين المستمر، بالاضافة إلى أهميته في تطبيق المواصفات والمعايير القياسية الدولية الأيزو، باعتباره متطلباً رئيساً للحصول على هذه النوع من الشهادات، هذا من جهة؛ ومن جهة أخرى تتفق الدراسة هذه مع الدراسات السابقة المذكورة أعلاه، في كونها تبحث عن بعض الحلول والمقترحات للرفع من مستوى جودة المنتجات الموجهة للتصدير زيادة قدرتها التنافسية في الأسواق العالمية.

ما يميز هذ الدراسة عن الدراسات السابقة:

تتميز هذه الدراسة عن سابقتها من الدراسات في مجالات متباينة وهي:

من حيث الموضوع : أن دراسة أثر تدقيق الجودة على ترقية صادرات المؤسسة الاقتصادية وتحليلها، لها دور في توسيع ثقافة الجودة لدى المؤسسات المصدرة بصفة أساسية، وكذا تشجيع المؤسسات المصدرة لاعتماد المواصفات القياسية الوطنية والدولية، لكونها جواز سفر لمختلف الأسواق الدولية المستهدفة؛ كما أن دراسة هذا الموضوع في ظل كون اقتصاد الجزائر من الإقتصاديات الريعية يعد مهما لتشجيع التصدير في مختلف المجالات الأخرى.

من حيث المنهجية: يمكن اعتبار هذه الدراسة دراسة استكشافية لواقع تدقيق الجودة في المؤسسات المصدرة في مجال الصناعة الغذائية.

من حيث الهدف من الدراسة: تعددت أهداف الدراسات السابقة وتنوعت؛ حيث نجد أن بعضها هدف إلى بيان أهمية جودة صادرات الدول مجتمعة، باعتبارها ضرورة حتمية للبقاء في السوق الدولية، في حين هدفت هذه الدراسة إلى بيان دور تدقيق الجودة في تحقيق مقومات ترفع من حجم المنتجات الموجهة للتصدير، وخاصة بعض مؤسسات قطاع الصناعة الغذائية في الجزائر.

من حيث حدود الدراسة: قامت أغلب الدراسات السابقة بدراسة جودة الصادرات على المستوى الدولي، أما هذه الدراسة فقد ركزت على جودة المنتجات الموجهة للتصدير ومقومات أخرى مساهمة في زيادة الطلب عليها، ولكن في بعض مؤسسات قطاع الصناعة الغذائية.

تقسيمات البحث : لمعالجة هذا البحث والإحاطة بجوانبه تم تقسيمه إلى جانبين نظري وتطبيقي؛ حيث يتجزأ الجانب النظري على أربعة فصول:

الفصل الأول: الإطار مفاهيمي للجودة الشاملة، والذي تضمن أربعة مباحث تمثلت في: الإطار النظري للجودة الشاملة، أساليب تحديد وقياس الجودة الشاملة، أنظمة إدارة الجودة، إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بأنظمة إدارة الجودة.

تطرق الفصل الثاني: الإطار النظري لتدقيق الجودة؛ وذلك بالتفصيل في: التدقيق مفاهيم وأساسيات، مفاهيم أساسيات لتدقيق الجودة، آلية تنفيذ تدقيق الجودة، مواصفة تدقيق أنظمة إدارة الجودة (الأيزو 19011:2011) ودورها تحقيق جودة التدقيق.

أما الفصل الثالث فتمحور حول: ترقية الصادرات في الجزائر؛ وتضمن أربعة مباحث نذكرها فيما يلي: ماهية التصدير، الإطار التنظيمي والمؤسساتي للتصدير في الجزائر، فاعلية جودة الصادرات في تعزيز الدخول للأسواق العالمية، سبل ترقية الصادرات في الجزائر؛

في حين ركز الفصل الرابع على: مساهمة تدقيق الجودة في تحقيق مقومات ترقية الصادرات؛ حيث اشتمل على أربعة مباحث أيضا وهي: أثر تدقيق الجودة في تحسين جودة المنتجات الموجهة للتصدير، فاعلية تدقيق الجودة في تطبيق أنظمة إدارة الجودة، مساهمة تدقيق الجودة في احترام المؤسسة لنظام التعبئة والتغليف، دور تدقيق الجودة في تفعيل التحسبن المستمر بالمؤسسة المصدرة.

وأخيرا، استعرض الجانب التطبيقي في الفصل الخامس المتكون من ثلاث مباحث ما يلي: خصائص عينة الدراسة وأداة الدراسة، التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة، اختبار فرضيات الدراسة.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للجودة الشاملة

تمهيد:

يعد مفهوم الجودة الشاملة من بين المفاهيم الحديثة نسبياً القائمة على مقومات وأبعاد تجعل المؤسسات المطبقة لها تحقق أعلى مستوى للجودة الشاملة في منتجاتها وخدماتها، وذلك بالاعتماد على أساليب تساهم في الرقي بمستوى الجودة، وقد تزايد الاهتمام بمفهوم الجودة الشاملة من طرف الباحثين والإداريين والمهندسين وخاصة في الدول المتقدمة؛ واستطاعت بذلك المؤسسات في هاته الدول أن تغزو منتجاتها ذات الجودة العالية والسعر المنخفض الأسواق العالمية.

مكّن مفهوم الجودة الشاملة من بناء فلسفة إدارية حديثة وهي: إدارة الجودة الشاملة، والتي تهدف إلى ضمان إنتاج المنتجات والخدمات بالطريقة الأفضل والصحيحة من المرة الأولى، وذلك من أجل امتلاك الميزة التنافسية للتكيف مع التطورات والتغيرات المتسارعة في البيئة الاقتصادية العالمية.

وعليه فإن هذا الفصل يركز بشكل أساسي على قراءة نظرية للجودة الشاملة، وذلك من خلال:

- الإطار النظري لمفهوم الجودة الشاملة؛
- أساليب تحديد وقياس الجودة الشاملة؛
- إدارة الجودة الشاملة ؛
- أنظمة إدارة الجودة وعلاقتها بإدارة الجودة الشاملة.

المبحث الأول: الإطار النظري لمفهوم الجودة الشاملة

إن الفهم الحقيقي لمعنى كلمة (جودة) يعتبر إحدى الركائز الأساسية في أساسيات تطبيق ونجاح نظام الجودة الشاملة. فهناك من يعتبر هذه كلمة بسيطة وواضحة ومفهومة. لكن يمكن القول أن اكبر المصانع في العالم كان شغلها الشاغل في عقدي الثمانينيات والتسعينيات هو التعرف على المعنى الحقيقي لكلمة (جودة) وماذا تعني بالتحديد؟، كما أن لها أبعاداً ومحددات رئيسة تؤثر عليها، وهذا ما يتم التطرق له في هذا المبحث من خلال النقاط التالية:

1 -التطور التاريخي للجودة الشاملة ومفهومها ؛

2 -مقومات الجودة الشاملة؛

3 -أهمية وأبعاد الجودة؛

المطلب الأول: التطور التاريخي للجودة الشاملة ومفهومها

قبل التطرق إلى التعاريف التي أوردها الباحثين والرواد في مجال الجودة ،سيتم التطرق إلى التطور التاريخي لمفهوم الجودة.

أولاً/ المرجعية التاريخية للجودة : لقد اهتم الإنسان منذ القدم بالجودة، وأخذ هذا الاهتمام أشكالاً بدائية وعفوية غير منتظمة؛ حيث حُصر مفهوم الجودة عندهم في أموره الضرورية فقط كالأكل هل هو صالح أم لا ؟، وجودة الأدوات المستخدمة في الصيد والحرب وقوتها، ومع التطور الزمني وتعدد احتياجات الإنسان ورغباته تطور مفهوم الجودة عبر مراحل عدة، تبلورت من خلالها عدة تعاريف للجودة كلاً حسب وجهة نظره. وفيما يلي مختلف المراحل التي مر بها تعريف الجودة عبر الزمن.

1. مرحلة ما قبل العصر الإسلامي : لقد ساد قديماً نظام المقايضة في التبادلات التجارية المختلفة ما بين الأفراد والمجتمعات، لذلك تم وضع وحدات لقياس الأطوال والأوزان وغيرها ، وهذا لأن تلك التبادلات كانت تبنى على أساس القبول والرفض لموصفات المنتج؛ ومن هذا المنطق فإن مبادئ الجودة كانت موجودة ولكنها غير م قننة أو مكتوبة .

وفي 2000ق.م،جاء مفهوم الجودة في مقولة لدى شرائع حمو رابي فحواها كما يلي :" إن البنّاء الذي يبني بيتً ويقتل ساكنه أن يعاقب بالموت". فهذه المقولة هي التي أكدت وأهتمت بشكل عام بالجودة وبشكل خاص بجودة

أعمال البناء. وفي القرن 05ق.م ذكرت بعض كتب الحضارة المصرية القديمة أن أي إنحراف أو تجاوز عن المعايير يعتبر جريمة، وهذا ما يفسر الدقة والإتقان الذي بنيت به معابدهم والتي تظل شواهد حية في عصرنا الحالي.[1]

وفي عهد الإغريق كان أحد الأساتذة يدعى " أبقراط " يطلب من تلاميذه تأدية القسم على أن يقدموا أفضل خدمة وأفضل منتج إلى زبائنهم. أما في الحضارات الأخرى كالرمانية والصينية والعربية فقد شيدت مدارس لتقديم خدمات وصناعة منتجات وفق تقاليد ومعايير وقوانين مدونة حول السلوك والتصرف المهني، ومن أهم آثارها في العصر الحالي هي سور الصين العظيم ، الجنائن المعلقة ببابل ، الأهرامات المصرية ... الخ، وهذا يدل على مستوى الجودة العالي الذي أُعتمد في اختيار المواد والآليات لإقامتها.[2]

من خلال ما سبق يمكن تقسيم هذه المرحلة إلى 03 مراحل متباينة وه ي: المرحلة الأولى، كانت فيها الجودة على شكل أحكام بدائية غير مقننة أو غير مكتوبة ولكن تمارس في الواقع العم لي؛ أما المرحلة الثانية، فتميزت بظهور مفهوم ضيق للجودة في قوانين يجب العمل بها والإ يعاقب المخالف له؛ وفي المرحلة الثالثة، بدأت تدرس الجودة كمفهوم بسيط وله قواعده وآلياته، وأهم ما يميز المرحلة الأولى والثانية أن تطبيق الجودة انحصر في البناء وتحنيط الموتى.

2. الجودة في الإسلام : تبدأ هذه المرحلة مع بزو غ فجر الإسلام ونزول الوحي في القرى 06 م؛ حيث بدأ الاهتمام بالجودة يأخذ منحنى آخر، فلقد اشتمل القرآن الكريم على العديد من الآيات التي تعبر عن مضامين الجودة في أكثر من موقع واتجاه .

من هذه الحضارة الإسلامية جاء الفهم الحقيقي لمعنى كلمة الجودة في كونه أحد الأسس المهمة في تطبيق و نجاح هذه الفلسفة، وبدأ مفهوم الجودة يأخذ عدة معاني كمفهوم الإتقان في أي منتج من خلال تقليل ال تلف والأخطاء والمنتجات ذات مواصفات متكاملة لتحقيق رضا المستهلك النهائي. [3] وقد تعددت الآيات التي تضمنت مهنى الجودة ومن بينها مايلي:

- ✓ [... وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمومنون] سورة التوبة(الاية 105)؛
- ✓ [...وأحسنوا إن الله يحب المحسنين] سورة البقرة (الاية 195)؛

---

[1] نزار عبد المجيد البرواري، لحسن عبد الله باشيوة، **"إدارة الجودة مدخل للتميز والريادة"** ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2010، ص 27.

[2] نزار عبد المجيد البرواري، لحسن عبد الله باشيوة، مرجع سبق ذكره.

[3] مؤيد عبد الحسين الفضل، يوسف حجيم الطائي ،**"إدارة الجودة الشاملة من المستهلك الى المستهلك: منهج كمي** "، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، عمان ــ الأردن، 2004، ص 22.

✓ [... وتعاونوا على البر والتقوى ...] سورة المائدة (الاية 02)؛

✓ [...و أقيموا الوزن بالقسط ولا تخسروا الميزان] سورة الرحمان (الاية 09).

وفي السنة النبوية جاءت العديد من الأحاديث المفسرة لمعنى الجودة حيث يمكن ذكر بعضها على سبيل المثال لا الحصر ما يلي: عن أبي يعلى شداد بن أوس رضي الله عنه عن رسول الله صل الله عليه وسلم قال: ((إن الله كتب الإحسان على كل شيءٍ، فإذا قتلتم فأحسنوا القِتْلة، وإذا ذبحتم فأحسنوا الذِّبْحة، ولْيُحِدَّ أحدُكم شفرته، ولْيُرِحْ ذبيحته)) رواه مسلم.

فالإحسان نوعان: إحسان في عبادة الخالق بأن يعبد الله كأنه يراه فإن لم يكن يراه فإن الله يراه ، وهو الجد في القيام بحقوق الله على وجه النصح والتكميل؛ وإحسان في حقوق الخلق.[1]

أما على مستوى الحياة الاقتصادية خلال هذ ه الفترة، فقد تم إنشاء مؤسسة الحسبة كهيئة رقابة تتولى القيام بمجموعة من المهام أهمها: متابعة مدى الالتزام بمقياس الجودة والإتقان وموصفات السلامة العامة، وكذا مراقبة كفاءة القيام بالمهن وضوابط أداء الحرف، إضافة إلى مراقبة وتنظيم الأسواق وتوجيه المعاملات.[2]

كما أهتم الخلفاء المسلمون بالعلم والعلماء، مما أسهم ذلك في بروز علماء في الطب والصيدلية العالم والهندسة والرياضيات وغيرها في العالم الإسلامي، وتعد أوروبا من المستفيدين الأوائل من الحضارة الإسلامية؛ بحيث قامت بإرسال نخبة من المثقفين والعلماء لإكمال دراساتهم في جامعات الأندلس ليبدأ بذلك مسلسل ترجمة الكتب العربية إلى لغات عدة في القارة الأوروبية واستمر ذلك إلى القرن13م.[3]

تميزت هذه المراحل بوضوح الخطوط العريضة لمفهوم الجودة حيث ارتبط بمفاهيم أخرى ذات العلاقة بالجودة وخاصة مفهوم الإتقان الذي يعبر عن مفهوم الجودة الشاملة بجميع مضامينها في الوقت الحاضر.

1 ــ 3 الجودة في العصر الحديث : مع بداية النشاط الفكري الاقتصادي وبداية الثورة الصناعية ، أخذت الدراسات الاقتصادية مجالاً أوسع في مجال التنظيم على يد العديد من كبار المفكرين أمثال: آدم سميت ، ريكاردوو، كارل ماركس ... الخ، وكان يسود في بداية هذه الفترة المفهوم الضيق للجودة وهو أن "كل ما ينتج يباع"، وهذا ما يبرز الإنتاج الواسع، دون التفكير في مستوى جودة هذه المنتجات.

---

1 http://shamela.ws/browse.php/book-31304/page-124, 01/10/2017 , 14:30.

[2] بوحرود فتيحة ، "**إدارة الجودة في منظمات الاعمال: النظرية والتطبيق** "، ط1، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان ــ الأردن، 2014، ص 29.

[3] فتحي أحمد يحي العالم، "**نظم إدارة الجودة الشاملة والمواصفات العالمية: دراسة علمية وتطبيقية**"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان ــ 2010، ص28.

في سنة 1911، "قام تايلور" رائد مدرسة الإدارة العلمية بدراسة حول الوقت والحركة من أجل تحقيق هدف أساسي وهو تجويد العمل، ومنه الإنتاج، وبعد أزمة الكساد العظيم تم استخدام ولأول مرة مصطلح "ضمان الجودة" في مختبرات "بيل الهواتف" في سنة 1925 من طرف مجموعة من الباحثين أمثال : Edward Gegore، وذلك من خلال وضع جدول للفحص ب المعاينة إذا يعد وسيلة قياسية فعالة في مجال اختيار العنيات. وفي سنة 1931م قام Warlter Schwart بتطبيق مخططات للسيطرة الإحصائية على المنتجات الصناعية.[1]

لقد نشأ نظام الجودة خلال الأربعين بيت من القرن العشرين على يد العالم الأمريكي Edward Deming والذي لقب بـــ"أب إدارة الجودة الشاملة "، وهو أبرز من استخدم وطبق الرقابة الإحصائية على الجودة ، كما قام بنقل أفكاره عن هذه الرقابة الإحصائية إلى اليابان بعد الحرب العالمية الثانية، وحظي بتشجيع من قبل إمبراطور ها، وأسس منهجاً متكاملاً لهذه الرقابة وا لتي إستطاعت اليابان بتطبيق ها غزو أسواق العالم بمنتجاتها ذات الجودة المتميزة.[2]

بعد 1960، شهدت الجودة تطوراً في مفهومها ، حيث تم استخدام أفكار وأ سلوب عمل جديد للمؤسسات، وهو مبدأ التلف الص فري" Zero Defect" للعالم " Philip crosby"؛حيث ركز على ضرورة الاهتمام بالمخرجات من خلال الحد من حجم العيوب في المنتجات. كما نادى"Ishikawa" بضرورة تكوين حلقات مراقبة الجودة كعمل تطوعي يشارك فيه جميع العامل ون بالمؤسسة ، بعدها انتشرت الفكرة في الولايات المتحدة الأمريكية لتعم العالم.[3]

وجاء مفهوم الجودة في هذه الفترة بأنه يعني الحفاظ على مستوى الجودة المطلوب من خلال استخدام جميع الإجراءات المخططة والمنهجية اللازمة لإعطاء الثقة بأن المنتجات أو الخدمات تستوفي متطلبات الجودة[4]

وشهدت فترة الثمانينيات تطورات جوهرية تمثلت في اشتداد المنافسة في الأسواق العالمية، وغزو الصناعة اليابانية لها، وأصبحت الجودة السلاح التنافسي الوحيد في هذه الفترة لزيادة الحصة السوقية.كما تبلور مفهوم إدارة الجودة الشاملة بشكل أوضح من خلال اعتباره ا نظاماً شاملاً للقيادة والتشغيل اعتمادا على مشاركة العاملين وكذا التركيز على العملاء ومشاركة الموردين من أجل التحسن المستمر للجودة.كما برزت إسهامات

---

[1] مؤيد عبد الحسن الفضل، يوسف حجيم الطائي، مرجع سبق ذكره، ص ص 26/23.

[2] صلاح الدين حسن السريحي، "**تطبيق المعايير العالمية في إدارة الشركات إستراتيجية المنظمة في ظل إدارة الجودة الشاملة** " ، دار الكتاب الحديث القاهرة، 2011، ص15.

[3] مدحت أبو النصر، " **أساسيات إدارة الجودة الشاملة TQM**"،ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة ــ مصر، 2008، ص 58.

[4] محمد عبد الوهاب العزاوي، "**إدارة الجودة الشاملة**"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2005، ص 20.

المنظمة العالمية للمواصفات السلعية والخدمية على المستوى الدولي فأصدرت سلسلة المواصفات الدولية 9000 iso عام 1987م.[1]

تميزت فترة التسعينات إلى بداية القرن 21، بالتطورات التكنولوجيا والمعلوماتية وكذا ظهور التكتلات والتحالفات الإستراتيجية نتيجة للعولمة، وبذلك تزايد الاهتمام أكثر بالجودة لضمان استمرار وبقاء المؤسسات في السوق الدولية، كما تم ظهور أساليب جديدة تساعد في تحسين جودة المنتجات والخدمات مثل : "سيجما ستة"في سنة 1993م.[2]

كما تم إعادة صياغة سلسلة الإيزو 9000 لتشمل مفهوم الجودة الشاملة واعتمدت كأساس في عمليات التبادل التجاري الدولي ومن ضروريات إبرام العقود ما بين المؤسسات أو الشركات في كافة دول العالم.[3]

من خلال ما سبق يمكن القول بأن ما يميز هذه المرحلة هو التطور المتسارع لمفهوم الجودة، وهذا بمساهمة العديد من فلاسفة إدارة الجودة، وإدخال العديد من الأساليب و الطرق الإحصائية والهندسية للتعبير عن مفهوم الجودة بشكل أوضح، إضافة إلى ظهور المنظمات التي تهتم بتوحيد معايير ومواصفات الجودة والعمل على جعلها شرط رئيسي في مجمل التعاملات والتبادلات الدولية.

ثانيا: تعريف اللغوي والاصطلاحي

1. الجودة لغة: الجودة مصدر للفعل "جَادَ"، ويقال عرف بجودة صناعته: إي بإتقان وطبيعتها الجيدة الجودة، هي مجمل السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادراً على تلبية الاحتياجات المذكورة صراحة أو الضمنية. والجودة في مجال التصنيع : هي مقياس التميز أو حالة الخلو من العيوب وال نواقص والتباينات الكبيرة عن طريق الإلتزام الصارم بمعايير قابلة للقياس وقابلة للتحقق لإنجاز تجانس وتماثل في النا تج يرضى متطلبات محددة للعملاء والمستخدمين.[4]

وعرفها لغةَ قاموس أكسفورد الأمريكي بأنها: "درجة ومستوى التفوق في الجودة وتعنى أيضاً بالتدرج في مستويات المنتج أو الخدمة.[5]

---

[1] خضير الطائي كاظم، "**ادارة الجودة وخدمة العملاء**"، ط2، دار المسيرة، عمان ــ الأردن، 2007، ص 21.

[2] بوحرود فتيحة ، مرجع سبق ذكره ص 32.

[3] عواطف إبراهيم حداد، "**إدارة الجودة الشاملة**"، ط1، دار الفكر، عمان ــ الأردن، 2009، ص 60.

[4] معجم المعاني الجامع، معجم عربي عربي، شوهد يوم 2017/02/02 ، 09:30.
www.almaany.com/ar/dict/ar_01/جودة/

[5] ناظم حسن عبد السيد، " **محاسبة الجودة** "، ط1، دار الثقافة، عمان ــ الأردن، 2009، ص 18.

2. الجودة اصطلاحاً : يرجع مفهوم الجودة "quality"إلى الكتابة اللاتينية "qualities" والتي تعني طبيعة الشيء ودرجة الصلابة.[1]

وللجودة مفهوم متعدد الجوانب ويصعب حصره في دائرة ضيقة ، وهذا لاشتماله على عدة أبعاد ومعايير ومفاهيم إدارية وسلوكية تؤدي بذلك إلى تباين العديد من تعاريف وهي كما يلي :

عرفت الجودة Joseph Juran*على أنها: "تلك الميزات في المنتجات التي تلبي احتياجات العملاء ومنه توفير رضا العملاء ".[2] كما عرفها Philip Crosby** بأنها :" المطابقة للمتطلبات"، وعرفها Edward Deming*** على أنها:"ينبغي أن تستهدف حاجات المستهلك الحالية والمستقبلية.[3]

عرفتها الجمعية الأمركية للجودة بأنه ا: مجموعة الخصائص والمميزات للسلع والخدمات التي تعتمد على مقدرتها في إرضاء الحاجات المحددة للمستهلك.[4]

وعرفت الجودة حسب سلسلة ISO 9000 إصدار 2000 بأنها عبارة عن : قدرة مجموعة من الخصائص الجوهرية بمنتوج أو نظام أو سيرورة ما على إرضاء متطلبات العملاء وباقي الأطراف المعنية.[5]

كما تعرف أيضاً على أنها:درجة تطابق خصائص المنتج أو الخدمة مع المتطلبات الموضوعة لذلك المنتج متضمناً المعولية، الصيانة وسلامة الاستخدام.[6]

و تعرف أيضاً على أنها: المطابقة لمتطلبات أو مواصفات معينة، وهي القدرة التي يتضمنها المنتج أو الخدمة من صفات كمية ونوعية تحقق إرضاء العملاء ، بالإضافة إلى ما تتضمنه من انخفاض نسبة العيوب والتالف والفاقد

---

[1] مأمون سليمان الدرادكة ، "**إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء** "، ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان ــ الأردن، 2015، ص 15.

*جوزيف جوران(1904-1987):يعتبر أحد المهندسين الأوئل في بناء ثورة الجودة في اليابان، من أشهر مؤلفاته"quality control handbook" نشره في 1951..

[2] Joseph.M . Juan, Blanto.A. Godfrey, "**Juran 's quality Handbook**", MCG ran- hill,5ed, ,1998 p26.

**فيليب كروسبي(1926-2001): عالم الاعمال ومتخصص بالجودة، من أشهر مؤلفاته"quality is free" نشره في 1979، ومن اهم إسهاماته في مجال الجودة هي فكرة العيوب الصفرية.

***إدوارد دامينغ(1900-1994): يلقب بالأب الروحي للسيطرة على الجودة، ومن إسهاماته حلقة ديمنيغ للتحسين المستمر، مبادئ الجودة 14، الامراض السبعة المميتة للجودة.

[3] عواطف إبراهيم ، "**إدارة الجودة الشاملة** "، ط1، دار الفكر، عمان ــ الأردن، 2009، ص 13.

[4] صلاح الدين حسن السيسى،مرجع سبق ذكره، 24.

[5] بوحرودفتيحة ، مرجع سبق ذكره، ص 28.

[6] مؤيد عبد الحسين الفضل، يوسف حجيم الطائي، مرجع سبق ذكره، ص 23.

وإعادة التشغيل ومعدلات الحاجة إلى الاختيارات والتفتيش، وبهذا تصبح هي النجاح في تنمية المخرجات وتحسينها باستمرار بما تعني من أشياء مختلفة لكل عنصر أو نظام للمنتج أو الخدمة.[1]

من خلال التعاريف السالفة الذكر، يمكن القول بأن تعريف الجودة انحصرت في مجموعة من المحاور الأساسية وهي:

- مدى توفر مجموعة الخصائص والمواصفات في المنتج الموجه للعميل من أجل تحقيق رضاه، معتمدين في ذلك على إجراءات رقابية واختبارية لبلوغ هذه المواصفات،
- الخلو من العيوب والانحرفات، من خلال التغذية العكسية والتحسين المستمر،
- الكيفية أو الطريقة التي ينتج بها المنتج الذي يرغب فيه العميل؛ أي مدى قدرة المؤسسة على توفير متطلبات وحاجات العملاء.

وما يعاب على هذه التعاريف هو: اعتبار العامل والآلات السبب الرئيسي لعدم تحقق الجودة؛ كما أن هذه التعاريف لم تتعرض للجانب المالي والمتمثل في التكاليف المتعلقة بتحقيق الجودة، والتي ترتبط بدورها بتحديد السعر.

بعدها جاء بعض العلماء بتعاريف يستدركون بها بعض النقائص الموجودة في التعاريف السابقة؛ حيث عرف Armand Feigenbaum* الجودة كما يلي: إن العميل الذي يعتمد على الخبرة الحقيقية له بالنسبة للمنتج أو الخدمة يتم قياسه على أساس متطلبات العميل المعلن عنها وغير المعلن عنها، المدركة أو الخفية والتي يتم تشغيلها بشكل ذاتي تماماً، والتي تمثل دائماً هدفاً متحركاً في السوق التنافسية. [2] أما Ishikawa Kaory ** فقد عرف الجودة على أنها: التركيز على كل جوانب المؤسسة بما في ذلك جودة المعلومات والعمليات وأسعار المنتجات أو الخدمات والأنظمة والبشر.[3]

---

[1] نزار عبد المجيد البرواري ، لحسن عبد الله باشيوة، مرجع سبق ذكره، ص 139.

* أرمند فيجنيوم(1920-):أشتهر باستخدامه للأساليب الاحصائية لمراقبة الجودة،ومن اشهر مؤلفاته "Total quality management" نشره في سنة 1983م، وهو أول من جاء بمفهوم الجودة الشاملة.

2 دونا سي إس سمرز، **"إدارة الجودة خلق الفاعلية للمنظمات واستدامتها"**، ط1، مكتبة لبنان ناشرون، لبنان،2014، ص25.

**كاوري إيشيكاوا(1915-1989): من أهم إسهاماته في مجال الجودة هي حلقات الجودة ومخطط عظمة السمكة، تحصل على جائزة ديمينغ سنة 1952م، ومن أشهر كتبه "Guide to quality control".

[3] دونا سي إس سمرز ، مرجع سبق ذكره، ص52.

وهناك من ينظر إلى الجودة من خلال ثلاث زوايا، ترتبط الأولى بجودة التصميم وترتبط الثانية بجودة الإنتاج، أما الثالثة فترتبط بجودة الأداء، والتي تظهر للمستهلك عند الاستعمال الفعلي للمنتج.[1]

وفي العادة ينظر رجال التسويق إلى الجودة من خلال وجهة نظر المستهلك ورضاه عن المنتج، في حين ينظر رجال الإنتاج إلى الجودة من جانب تصنيعي من خلال مدى مطابقة السلع أو الخدمات للمواصفات والمعايير الموضوعة.[2]

يتوقف معنى الجودة على أساس اهتمام الشخص، وقد صنف " ديفيد جارفن" (Garvin .A. David) هذه التعريفات في خمسة مداخل وهي:[3]

1) المدخل اللامادي: يعتبر جودة المنتج أمر غير قابل للتعريف أو القياس، وإنما يمكن تمييز المنتجات عن بعضها البعض بالفطرة أو المزاج؛

2) مدخل المنتج: يعتبرها قابلة للقياس من خلال المنتج نفسه (مقدار المكونات أو توفر خصائص معينة)، وهذا عكس المدخل الأول؛

3) مدخل المستخدم: إذ تتحدد جودة المنتج من خلال الآراء الشخصية للمستخدمين باختلاف القطاعات أو المجال الذي تنتمي له، سواء تسويقي، اقتصادي، أو إنتاجي؛

4) المدخل التصنيعي: إذ تعرف على أنها مدى المطابقة للمواصفات؛

5) مدخل القيمة: فهي بمثابة المواءمة بين تكلفة إنتاج الجودة وسعرها من جهة، وبين الأداء والقيمة التي تقدمها للمستهلكين من جهة أخرى، وتسمى بالجودة الميسرة.

كما يمكن إضافة أن جودة المنتج تتحقق عند النجاح في تصميم وتنفيذ وتقديم منتج أو خدمة تشبع حاجات وتوقعات العملاء المعلنة وغير المعلنة التي يحلم بها، وما يمكن أن يجعل العملاء أكثر رضا في استعمالهم للمنتج الذي تنتجه المؤسسة.[4]

يمكن استخلاص من هذه التعاريف أنها ركزت بشكل أساسي على النقاط التالية:

---

1 مأمون الدرادكة، طارق الشبلي، " **الجودة في المنظمات الحديثة**"، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان–الاردن، 2002، ص17.

2 يوسف مسعداوي، " **أساسيات في إدارة المؤسسات**"، ط2، دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2014، ص431.

3 محمود أحمد فياض، عيسى يوسف قدادة، **"إدارة الإنتاج والعمليات"** ، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان–الأردن، 2010، ص ص 384/383.

4 حيدر علي المسعودي، "**إدارة تكاليف الجودة إستراتيجيا**"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان–الأردن، 2010، ص 89.

- ربط تعريف الجودة بجميع الفاعلين في سلسلة الإمداد والتوريد، التصنيع والتسويق، و لم يقتصر على التصنيع فقط؛
- ربط تعريف الجودة بالجانب المالي، والمتعلق بالتكاليف والسعر؛
- تضمين تعريف الجودة جودة المعلومة المساهمة في تحقيق جودة المنتج/ الخدمة؛
- أصبح تعريف الجودة يشمل الخدمات أيضا بعدما اقتصر على المنتجات فقط؛
- تم إدراج رغبات العملاء غير المعلنة في تحقيق جودة المنتج/ الخدمة.

بالرغم من التباين الحاصل بين الباحثين حول تعريف الجودة، إلا أنه يمكن تعريف الجودة على أنها : إلتزام مستمر من طرف المؤسسة بمطابقة المواصفات والشروط المحددة مسبقاً في جميع مراحل الإنتاج وفي علاقتها مع الموردين والعملاء والمنافسين، بشرط تقديم منتجات أو خدمات تحقق توقعات ورغبات العملاء المصرح بها وغير المصرح بها وبسعر معقول.

كما يمكن القول بأن مفهوم الجودة تطور من المفهوم الضيق وهو الجودة إلى المفهوم الواسع وهو الجودة الشاملة؛ حيث نجد العديد من الاختلافات الواضحة بين المفهوم التقليدي والمفهوم الحديث، والجدول الموالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (01-01) الفرق بين الجودة التقليدية والجودة الشاملة

الجودة التقليدية	الجودة الشاملة
الجودة موجهة نحو المنتج	الجودة موجهة لتلبية رغبات المستهلك
يتم التركيز على تحديد الأخطاء	يتم التركيز على الوقاية من الأخطاء
الأخطاء لها أسباب محددة	أسباب الأخطاء تكون ضمن النظام ويتم تحويلها وإزالتها
الجودة من اختصاص المفتشين والخبراء والمراقبين	الجودة هي مسؤولية جميع الموظفين
الجودة في مفهوم محدود	الجودة هي مفهوم للتحسين وغير محدود
حل مشاكل الجودة مسؤولية المشرف على الجودة	كل شخص ساهم في إحداث مشاكل الجودة
الجودة معيار	الجودة هي التميز (الامتياز)

Source : Daniel Boeri, **Maitriser la qualité : tout sur la certification et la qualité totale**, 2 ème édition, maxima l'aurent du mesnil, Paris, 2003, p21.

المطلب الثاني: أهمية وأبعاد الجودة

للجودة أبعاد عدة تتفاوت في الأهمية حسب البيئة المحيطة بالمؤسسة، وتعرّف الأبعاد على أنها الجوانب المختلفة للجودة، وتختلف أبعاد جودة المنتج عن أبعاد جودة الخدمة، لذا سيتم ذكر كل منها على حدى.

أولاً/ أهمية الجودة: تتجلى أهمية الجودة سواء في المؤسسات أو المجتمعات من خلال تأثيرها الإيجابي على عدة محاور مهمة والمتمثلة في التالي:[1]

1) خفض التكاليف وزيادة الحصة السوقية: في الواقع العملي المادة الخام الجيدة يسهل التعامل معها على الآلات مما يقلل العائد منها، وبذلك تقل ساعات العمل المهدرة ومنه تقل تكلفة الإنتاج، إضافة إلى أن تقديم منتجات جيدة يرضي العملاء ويجعلهم يرغبون في تكرار شرائها، مما يزيد من مبيعات المؤسسة وزيادة لأرباحها ومنه زيادة الحصة السوقية،في الماضي كان السعر يعتبر العامل الأساسي في كسب السوق، أما الآن فقد أصبحت الجودة هي المحدد الرئيس لزيادة الحصة السوقية؛

2) تحسين القدرة التنافسية: لتحسين القدرة التنافسية لأي مؤسسة توجد عدة أبعاد أساسية لذلك منها:

- التكلفة المنخفضة تساعد على تخفيض أسعار المنتجات والخدمات مما يعزز مركزها التنافسي في الأسواق؛
- تحقيق جودة عالية في المنتجات أو الخدمات من خلال الاهتمام بالتصميم والعمل على زيادة الكفاءة في أدائها أثناء استخدامها؛
- الالتزام بوقت تسليم المنتجات أو تقديم الخدمات.

3) تحسين سمعة المؤسسة: ترتبط سمعة المؤسسة ارتباطا وثيقا بجودة المنتجات سواء أكان مستوى الجودة عال أو منخفض، ولا تقتصر على ذلك فقط بل تشمل أيضا علاقتها بمورديها.

4) المسؤولية القانونية عن المنتجات: من المعلوم بأن القوانين تجعل كل شخص يدخل عمله في سلسلة الإنتاج والتوزيع مسؤولاً عن المنتوج، فالمؤسسة التي تنتج سلعاً بها أخطاء أو عيوب تكون مسؤولة عما تسببه هذه السلع من إصابات جراء استخدامها، فمن المهم أن تسعى المؤسسة إلى تفادي ما أمكن من المسببات التي تعرضها للمسائلة القانونية؛

5) الاعتبارات الدولية: إذ يجب على كل مؤسسة تنافس على المستوى العالمي أن تقدم منتجات تتوافق وتوقعات العملاء، فالمنتجات المعيبة تؤذي المؤسسات الصناعية والدولة التي تنتمي إليها وتترك آثار ضارة على ميزان مدفوعاتها.

[1] فريد كورتل، أمال كحيلة، "**الجودة وأنظمة الأيزو**"، ط1، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2012، ص ص 31/30.

كخلاصة لما سبق ذكره فإن المؤسسة ملزمة بإنتاج أو تقديم خدمات تمتاز بالجودة لضمان العديد من المزايا التنافسية وتفادي العديد من الآثار السلبية لعدم الاهتمام بها.

ثانيا/ أبعاد الجودة: جل المؤسسات التي تحرص على تحقيق الرضا لعملائها تقوم بتطوير منتجاتها أو خدماتها وتجعلها تحتوي على أكبر عدد ممكن من أبعاد الجودة، ولأن خصائص المنتج تختلف عن خصائص الخدمة فإن أبعاد جودة المنتجات تختلف نوعا ما عن أبعاد الخدمة، لذا توجب ذكرهما معا.

1/ أبعاد جودة المنتج: وهي كما يلي:[1]

أ– مستوى الأداء: إذ يهتم الأفراد بمستوى أداء المنتوج خلال فترة استعماله والعمل المتوقع له وتكلفة الصيانة وإمكانية إصلاحه، بعبارة أخرى مدى قدرة المنتوج على القيام بالوظائف المطلوبة منه؛

ب– المطابقة: أي التوافق مع المواصفات المحددة بموجب العقد أو من طرف العميل؛

جـــ– المظهر الخارجي: وهو إمكانية إقناع العميل بجودة المنتوج انطلاقا من مظهره الخارجي وترغيبه في شرائه؛ وهي عوامل شخصية لأن المظهر الخارجي يعكس مدى شعور الفرد برضاه اتجاه منتوج معين أو تشكيلة معينة للمنتجات، ويتضمن المتغيرات المتعلقة بالحواس الخمسة كالشم، واللمس..الخ، ومدى إرتباط هذه المتغيرات بالمؤثرات الشخصية والثقافية والاقتصادية للعملاء؛

د– الموثوقية والمتانة: إذ يعكس هذا البعد احتمالية فشل المنتوج أو الاستهلاك التدريجي له، ويحقق بذلك الاستفادة الشاملة والدائمة منه؛

هـــ– خدمات ما بعد البيع: يشير هذا البعد إلى معالجة شكاوى العملاء والتأكد من رضاهم، إضافة إلى معرفة مدى السرعة والدقة والمعاملة الجيدة أثناء تقديم هذه الخدمات لأنها المعيار الأكثر أهمية في إمكانية تحسين جودة المنتوج.

2/2 أبعاد جودة الخدمة:

أما فيما يخص أبعاد جودة الخدمة فقد اختلف الباحثون حولها، نظرا لتعدد وجهات النظر، غير أن هناك عشرة أبعاد أساسية تتمثل في التالي:[2]

أ) **الإعتمادية:** وتعني درجة الاتساق في أداء الخدمة وتقديمها بشكل صحيح من أول مرة

---

[1] ميسر إبراهيم الجبوري،"**إدارة الجودة جوانب نظرية وتجارب واقعية**"، مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر، الرياض، 2010، ص 82.

[2] نبيل محمود البستنجي، "**إدارة الجودة الشاملة في القطاع العام بين النظرية والتطبيق**" ، ط 1، دار الفاروق، عمان–الأردن، 2009، ص ص 20/19.

ب) درجة الاستجابة: والتي تشير إلى سرعة استجابة مقدمي الخدمة ؛

ج) كفاءة وقدرة مقدمي الخدمة: أي مدى امتلاك مقدمي الخدمة القدرات اللازمة لتقديم خدمات متميزة؛

د) إمكانية الوصول: أي سهولة الوصول إلى مقدمي الخدمة والاتصال بهم عند اللزوم؛

ه) المجاملة: والتي تشير إلى حسن معاملة العملاء وتقدير ظروفهم الخاصة؛

و) المصداقية: وتعني توافر درجة عالية من الثقة في مقدمي الخدمة من خلال مراعاة مصالح وطلبات العميل؛

ز) الأمان: وذلك من خلال إلمام العاملين بمهامهم ومسؤولياتهم بشكل يمكنهم من تقديم خدمة خالية من أي نوع من المخاطر؛

ك) الاتصال: من خلال تبادل المعلومات المتعلقة بالخدمة بين مقدم الخدمة والعميل بشكل مبسط وسهل؛

ل) الاهتمام والرعاية والعناية: بذل كافة الجهود لإشعار العميل بذلك؛

م) الجوانب المادية والبشرية: وتشمل المظهر الخارجي للمعدات والأفراد والموارد ووسائل الاتصال.

المطلب الثالث: مجالات الجودة والعوامل المؤثرة على مستواها

إن المنتج الذي يمتاز بالجودة يمر بعدة مراحل تختلف فيها طبيعة الجودة المطلوبة في كل مرحلة،كما تراعي المؤسسة عدة عوامل محددة لمستوى الجودة، منها ما هو متعلق بالمؤسسة نفسها، ومنها ما هو مرتبط بالبيئة الخارجية.

أولاً: مجالات الجودة: تتمثل مجالات الجودة في الجوانب التالية:[1]

1) جودة التصميم: وهي الجودة التي يتم تحديدها في مرحلة تصميم المنتج، وتتكون من بعض الخصائص والمواصفات الملموسة وغير الملموسة الواجب توفرها في المنتج أو الخدمة، كما يجب أن تتوافق مع مطالب واحتياجات عملاء المؤسسة في السوق، ولكي يتم تحقيق جودة التصميم لابد من استخدام مواد خام ذات مواصفات مرتفعة الجودة، إضافة إلى اختيار طرق الإنتاج المناسبة، ومظهر متميز للسلعة باعتماد مواصفات هندسية أكثر دقة؛

2) جودة الإنتاج: إذ ترتبط الجودة في مرحلة الإنتاج بظروف الإنتاج الفعلية من خلال مطابقة السلع المنتجة للمواصفات الموضوعة، ويتطلب ذلك معرفة مدى ملائمة المواصفات الموضوعة ضمن جودة التصميم مع القدرات التكنولوجية المتاحة لتحقيق جودة إنتاج متميزة؛

[1] مأمون سليمان الدرادكة، "**إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء**"،ط2، مرجع سبق ذكره، ص ص 61/60.

3) جودة الأداء: وهي قدرة السلعة على القيام بالوظيفة المتوقعة منها وتقديم الأداء المرضي في ظل ظروف التشغيل العادية ولمدة معينة، بحيث تتميز بسهولة عمليات الصيانة والإصلاح اللازمة لها؛

كما ترتبط الجودة بصورة مباشرة بمجالات أخرى لا تقل أهمية عن المجالات المذكورة سابقا وهي كما يلي: [1]

4) جودة عمليات التخزين والنقل: إن عملية التخزين الفعالة تساعد في الحفاظ على الخصائص الأصلية لمستلزمات الإنتاج من خامات وأدوات ومعدات، إضافة إلى خصائص السلع النهائية، كما تشمل أيضا عمليات النقل بكافة أنواعها للمحافظة على خصائص المنتجات وتمنعها من التلف أو الكسر وغيره ؛

5) توفير الموارد المالية: يساهم توفر الموارد المالية اللازمة في اقتناء الموارد المختلفة الضرورية للقيام بعمليات الإنتاج من ناحية،تهيئة البيئة المناسبة والمتطلبات الأساسية لتوفير الجودة من ناحية أخرى، ومن بين هذه المقومات ما يلي:

- تمويل برامج البحث والتطوير خاصة في مجال التصميم، الجودة، والإنتاج؛
- تعيين الكفاءات المناسبة والعمل على تنمية قدراتهم بالتحفيز وتقديم التكوين والتعليم المستمر؛
- وضع إستراتيجية تسويقية تشمل المزيج التسويقي ككل والعمل على تحقيقها.

ويمكن إيجاز القول بأن إنتا ج منتجات بجودة متميزة يستدعي إحكام الجودة في جميع مراحل الإنتاج وخاصة جودة التصميم لأنها تعتبر حجر الزاوية لنجاح المنتج، دون إهمال الجانب المالي الذي يعد أمراً مهماً في ترجمة هذا التصميم إلى منتجات تدر أرباحا على المؤسسة.

ثانياً: العوامل المؤثرة على مستوى الجودة: توجد عدة محددات داخلية وخارجية تؤثر على مستوى جودة المنتجات وهي:[2]

1) المحددات الخارجية: وأهمها ما يلي:

- تغير أذواق العملاء ومنه توقعاتهم حول جودة المنتوج؛
- حدة المنافسة التي تجعل المؤسسة تبحث وبشكل دائم عن سبيل لتمييز منتجاتها عن منتجات منافسيها في السوق؛
- الهيئات المختصة في وضع معايير ومواصفات الجودة والتقيس الوطنية أو الدولية التي يتعين على المؤسسات الالتزام بها؛

---

[1] حمداوي وسيلة، "**الجودة ميزة تنافسية في البنوك التجارية**"، مديرية النشر لجامعة قالمة، قالمة-الجزائر، 2009، ص ص 17/16.

[2] بوحرود فتحية، مرجع سبق ذكره، ص 39.

- درجة استقرار الطلب على المنتوج، وهذا يشجع على الاستثمار في برامج البحث والتطوير لتحسين الجودة.

1) المحددات الداخلية: ونذكر منها:[1]

- مستوى جودة التصميم المتعلقة بالمنتجات وعمليات الإنتاج؛
- مستوى أداء العاملين ودرجة تخصصهم وتحكمهم في أعمالهم ومهاراتهم، إضافة إلى الكفاءة الوظيفية ومدى توافقها مع تكنولوجيا الإنتاج المستخدمة؛
- المواد الأولية ومستوى جودتها وأساليب وطرق حفظها وتخزينها ومناولتها؛
- مدى فعالية خدمات ما بعد البيع؛
- مدى فعالية نظام فحص الجودة وكذا نظام معلومات الجودة، إضافة إلى درجة استخدام الأساليب الإحصائية في ضبط الجودة؛
- مستوى التكنولوجيا المطبقة ومدى حداثتها.

نظرا لأن هذه العوامل تتميز بسرعة التغير والتطور ينبغي على المؤسسة السعي لمسايرة هذا التغير لإنتاج منتجات ذات جودة وتتوافق مع المستنجدات الحاصلة في البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة لتحظى بإقبال ورضى العملاء القدامى والجدد أيضا.

ثالثاً/ مؤشرات الجودة الشاملة: تتمثّل هذه المؤشرات كالآتي:

1. العمل المتواصل على إرضاء العملاء، والمرونة العالية في تلبية طلبات السوق، والالتزام بجد لتسليم السلع والخدمات للعملاء؛
2. التحسين المستمر للعملية الإنتاجية، والتحسين المستمر للسلع والخدمات المقدمة؛
3. الاستخدام الأفضل للعاملين في المنظمة؛
4. قصر مراحل العمليات باستخدام تكنولوجيات مناسبة ووسائل إدارية حديثة، وقصر فترات تطوير المنتجات الجديدة؛
5. تبنّي عمليات التخطيط الاستراتيجي؛
6. الحدود الدنيا من السلع التالفة وغير المطابقة للمعايير.

[1] المرجع السابق، ص40.

المبحث الثاني: مقومات تحديد وقياس الجودة الشاملة

لتحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات لابد من مراعاة كيفية أو أساليب إدارية تساعدها في معرفة المستوى الذي توصلت له حقيقة والمستوى المرغوب في تحقيقه، وهناك العديد من التقينات والأساليب المستعملة لتحقيق ذلك، وهذا ما سيتم العرض له في هذا المبحث.

المطلب الأول: أساليب وتقنيات تحقيق الجودة الشاملة

ثمة أساليب وتقنيات عديدة تساعد فرق الجودة بالمؤسسات وأقسامها على تحليل وتحديد حل للمشكلات المرتبطة بشكل أساسي بالجودة، ومن بين أهم هذه الأساليب والتقنيات سيتم التعرض لها في هذا المطلب.

أولاً/ أسلوب العصف الذهني: يعرف العصف الذهني بأنه: وسيلة للحصول على أكبر عدد ممكن من الأفكار من الأفراد وفي وقت قصير.[1] ويعتمد هذا الأسلوب على أربعة قواعد أساسية تتمثل فيما يأتي:[2]

1. تأجيل تقييم الأفكار المطروحة أثناء جلسة العصف الذهني، سواء أكانت للعامل أو لغيره؛
2. التفكير بحرية تامة نابعة من خيال العامل في الجلسة قدر المستطاع؛
3. التركيز على كميات الأفكار المطروحة في الجلسة بدلاً من التركيز على نوعيتها،بعدها يتم الشروع في تقييم جودتها؛
4. استقبال أفكار الآخرين والاستفادة منها والبناء عليها كلما أمكن ذلك.

ثانياً/ أسلوب تحليل الأثر والسبب(الهيكل العظمي للسمكة Fish Bone chart): تقوم هذه الطريقة على أساس تحديد الأسباب الرئيسة لحدوث المشكلة ثم تحليلها لأسبابها الفرعية، حيث يتم تحديد الأسباب الرئيسة في البداية ثم تحليلها إلى أسباب فرعية فأسباب فرعية أخرى، ويتم تنفيذ هذه الطريقة من خلال إتباع الخطوات العملية التالية:[3]

1. إقرار الصفة المميزة للجودة من خلال تحديد أسبابه؛
2. صياغة الأسباب الرئيسية التي تسبب المشكلة؛
3. صياغة التفاصيل أو محتويات كل سبب من هذه الأسباب؛

---

[1] توفيق محمد عبد المحسن، **"مداخل معاصرة في الإدارة الصناعية وتخطيط الإنتاج ونظام الجودة الشاملة وستة سيجما"** ، دار الفكر العربي، مصر، 2014، ص 438.

[2] عبد الرحمن توفيق، ليلى عبد الله القرشي، **"كلنا مبدعون ولكن"** ، مركز الخبرات المهنية للإدارات(بميك)، القاهرة، مصر، 2006، ص ص 114/113.

[3] خالد عبد الرحيم الهيتي، **إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي**، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2010، ص ص 299/298.

4. الاستمرار في عرض أسباب حدوث المشكلات أكثر من مرة للتشجيع على استقبال مزيد من الاقتراحات.

ثالثاً/ خرائط التدفق Flow Chart: تقوم هذه الخرائط على تتبع مسار المعلومات والعملاء والمعدات والمواد خلال مجموعة خطوات وعمليات، ويتم غالباً اعتماد الألوان أو الأشكال في رسمها، ومنه فهي تمثيل صوري أو وصفي لعملية أو مشروع ما يوضح المراحل أو الفعاليات المختلفة ويتابعها. [1] كما تستخدم للتعريف بخطوات العمليات التي يمر بها المنتج المطلوب تصنيعه، ويشمل ذلك تحديد أهم نقاط البيانات، إضافة إلى عزل المشكلات وتحديد نقطة بداية كلاً منها، بعدها يتم تحديد أهم نقاط التدقيق لتحديد فرص ومجالات خفض العمليات غير اللازمة.[2]

رابعاً/ مخطط باريتو Pareto Chart : قام "ألفريدو باريتو" بدراسة الثروة بين سكان المدينة التي كان يعيش فيها من الفترة 1824 إلى 1923، من خلال مخطط واضح الابعاد والمعالم أطلق عليه "مخطط باريتو" ، وبعد سنوات قام"جوران" لأول مرة باستخدام هذا المخطط في مجال ضبط الجودة لتحديد مسببات الانحراف في العمليات الإنتاجية، وحظي بانتشار واسع في اليابان. [3] وتعتمد هذه الطريقة على تحديد الهمية النسبية لمسبب الانحراف عن المسار المطلوب لغرض تحديد الأولويات الواجب معالجتها وفقاً للأهمية النسبية، وذلك بعد تقسيم المسببات إلى الأسباب الأكثر تأثيراً والأسباب الأقل تأثيراً.[4]

خامساً/ قائمة المراجعة (Check Sheet): يمكن إيجاز مضمون هذا الاسلوب في الإجابة على السؤال التالي: كم عدد مرات حدوث مشكلة معينة خلال فترة زمنية محددة. وذلك من خلال جمع وتسجيل البيانات المتعلقة بالمشكلة المعينة بالدراسة في صورة أو أرقام أو أحداث أو صفات وبصورة محددة وثابتة، ويساهم في تنظيم تلك البيانات تصنيفات معينة لتحديد ومعرفة الخلل في النشاطات ومدى تكرارها خلال فترة ومنية معينة.[5]

---

[1] ميسر ابراهيم الجبوري، مرجع سبق ذكره، ص226.

[2] فريد النجار، "**إدارة الجودة الشاملة والانتاجية والتخطيط التكنولوجي للتميز والريادة والتفوق**" ، الدار الجامعية، الاسكندرية- مصر، 2007، ص241.

[3] اسماعيل ابراهيم القزاز، رامي حكمت الحديثي، عادل عبد المالك كوريل، "**six sigma وأساليب حديثة أخرى في إدارة الجودة الشاملة**"، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان-الاردن، 2009، ص57.

[4] محمد عبد العال النعيمي، راتب جليل الصويص، غالب جليل الصويص، "**إدارة الجودة المعاصرة**، دار اليازودي، الاردن، 2009، ص 110.

[5] أحمد بن عيشاوي، "**إدارة الجودة الشاملة (TQM): الأسس النظرية والتطبيقية والتنظيمية في المؤسسات السلعية والخدمية**"، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان- الاردن، 2013، ص147.

المطلب الثاني: تكاليف الجودة وأهمية قياسها

ظهر مفهوم تكلفة الجودة خلال الخمسينات وبالتحديد 1956 على يد خبير الجودة Feigenbaum الذي يعد أول من استخدم هذا المصطلح.

أولاً/ مفهوم تكاليف الجودة وأنواعها: حيث عرفها Feigenbaum على أنها: تكلفة إيجاد الجودة وتحديدها والسيطرة عليها، والتقييم والتغذية العكسية لمطابقة الجودة والاعتمادية ومتطلبات الأمان، فضلا عن تكلفة الفشل في تحقيق المتطلبات داخل المؤسسة ولدى المستهلكين. [1] ويعرفها Taguchi بأنها: الخسارة المالية المنقولة للمجتمع بعد أن يتم شحن المنتج ومن ضمنها التكاليف الداخلية وإن لم تشحن تلك المنتجات. [2]

من خلال التعريفين السابقين يمكن القول بأن تكاليف الجودة هي عبارة عن مجموع التكاليف التي تتحملها المؤسسة من أجل المحافظة والارتقاء بمستوى جودة المنتجات، وتتحملها سواء قامت المؤسسة ببيع المنتج أم لا لعملائها.

ثانياً/ أنواع تكاليف الجودة: وتصنف تكاليف الجودة عموما إلى أربعة أنواع وهي: [3]

1) **تكاليف الوقاية:** وهي تشمل تكاليف الأنشطة المرتبطة بمنع حدوث العيوب أو تجنبها في عملية الإنتاج، وتتمثل في تكاليف تخطيط الجودة، التدريب، التحليل الهندسي واستعراض الإنتاج، تتحملها المؤسسة لضمان عدم إنتاج نوعية رديئة؛

2) **تكاليف التقييم:** وهي تلك التكاليف التي تتكبدها المؤسسة لتحديد المنتجات ذات النوعية الرديئة قبل شحنها للعملاء ومثال ذلك التكاليف الناتجة عن نشاط التفتيش والتدقيق وفحص المواد الأولية أو المنتجات النهائية؛

3) **تكاليف الفشل الداخلية:** وهي التكاليف المرتبطة بأنشطة عملية الإنتاج مثل توقف آلة الصنع، مواد ذات نوعية رديئة، الخردة وإعادة الإنتاج أو الصياغة؛ فهي تكاليف تكتشف قبل خروج المنتج من المؤسسة؛

4) **تكاليف الفشل الخارجي:** وتشمل التكاليف المرتبطة بنشاطات بعد عملية الشحن المنتج إلى العملاء، ومن أهمها: تكاليف المنتجات المسترجعة أو المستبدلة، تكاليف الضمان، التكاليف الخفية عن عدم رضا العملاء (شكاوى العملاء)...

---

[1] صلاح الدين حسن السيسي،"تطبيق **المعايير العالمية في إدارة الشركات إستراتيجية المنظمة في ظل إدارة الجودة الشاملة** " ، مرجع سبق ذكره، ص 92.

[2] ميسر إبراهيم أحمد الجبوري، مرجع سبق ذكره، ص 92.

[3] Vincent .K. Omachonu, Joel .E. Ross, "**Principles of total quality**", CRC Press, 3ed, 2004, P 208.

كما أن تكاليف الوقاية والتقييم تدخل ضمن تكاليف ضبط الجودة أما تكاليف الفشل الداخلي وتكاليف الفشل الخارجي فتصنف وفق تكاليف الإخفاق في ضبط الجودة. أما المدخل المعاصر فيرى بأن تكاليف الوقاية والتقييم لا وجود لها عند نقطة العيوب الصفرية. ومن خلال ما سبق ذكره يمكن إجمالي تكاليف الجودة في المعادلة التالية:

$$Q.C=P.C+A.C+IF.C+EF.C$$

ثالثاً/ أهمية قياس ومراقبة تكاليف الجودة: تتجلى أهمية قياس ومراقبة تكاليف الجودة في تعزيز قدرة المؤسسة على تخفيض وتفادي تكاليف الفشل في ضبط الجودة، إضافة إلى الاعتبارات التالية:[1]

- التوافق مع النظرة المعاصرة للجودة والتي تجاوزت المطابقة للمواصفات إلى تحقيق عمليات ومنتجات وخدمات وأهداف فاعلة التكلفة.
- توجيه عناية الإدارة نحو تحديد حجم مشكلات الجودة وتخصيص أفضل للموارد البشرية والمادية لعلاجها.
- إعداد مجال ملائم لإدارة السيطرة على الجودة من خلال اختيار التقنيات الأكثر ربحية من خلال المقارنة بين طرق الفحص ومعداته والموارد البديلة المستخدمة في الفحوصات.
- من خلال مراقبة تكاليف الجودة تمكن الإدارة من متابعة سلوكية هذه التكاليف والتحضير لتجاوز الأخطاء المستقبلية والاستعداد لإجراءات التصحيح.
- تساعد تقارير تكاليف الجودة في تجنب التداخل في المقاييس المحاسبية ومقاييس تكاليف الإنتاج ضمن وظائف أقسام المحاسبة والتكلفة.
- تعد تكاليف الجودة أحد المقاييس المعتمدة في تحديد مدى نجاح برامج إدارة الجودة الشاملة واستمراريتها.
- توثيق وقياس تكاليف الجودة يعد أساس محوري للقيام ببرامج تحسين الجودة بوصفه مؤشرا لمدى نجاح تلك البرامج.
- مقاييس تكاليف الجودة هي عبارة عن مؤشرات تقويمية لمستوى جودة الأداء وخاصة إذا اقترن تفسيرها مع مؤشرات أخرى مثل حجم المبيعات أو القيمة المضافة.

[1] ميسر إبراهيم الجبوري، مرجع سبق ذكره، ص 93.

رابعاً/ أهم المؤشرات لقياس الجودة: توجد العديد من المؤشرات التي وضعها العلماء لدراسة وقياس مستويات الجودة وتأثير مختلف عوامل الانتاج على ذلك، ومن أشهر هذه المؤشرات ما يلي:[1]

أ - **مؤشر العمل:** وهو العلاقة النسبية بين تكلفة الجودة وبين مجموع ساعات العمل المباشرة.

$$\text{مؤشر تكاليف العمل} = \frac{\text{التكاليف الكلية للجودة}}{\text{ساعات العمل المباشر}}$$

ب- مؤشر التكلفة: ويشير إلى العلاقة النسبية بين تكلفة الجودة وتكاليف الإنتاج، بشقيها المباشرة وغير المباشرة.

$$\textbf{مؤشر تكاليف الجودة} = \frac{\textbf{التكاليف الكلية للجودة}}{\text{تكاليف التصنيع المباشر وغير المباشر}}$$

جـ- مؤشر المبيعات: ويعني العلاقة النسبيه بين تكلفه الجوده وإجمالي قيمه المبيعات.

$$\textbf{مؤشر تكاليف المبيعات} = \frac{\textbf{التكاليف الكلية للجودة}}{\text{المبيعات الإجمالية}}$$

د- مؤشر الإنتاج: وهو النسبة المئوية ما بين تكلفة الجودة الكلية وكمية الإنتاج.

$$\textbf{مؤشر تكاليف الإنتاج} = \frac{\textbf{التكاليف الكلية للجودة}}{\textbf{كمية الإنتاج النهائي}}$$

تستخدم هذه المؤشرات لغرض المقارنة بين مستويات الجودة من فترة لأخرى ومن قسم لقسم آخر، إضافة إلى تحديد التكاليف التي ترافق أي مستوى جودة تم بلوغه، فكلما كانت هذه المؤشرات منخفضة فهذا يدل على العلاقة الإيجابية ما بين تحسين الجودة والتكاليف المترتبة عن هذا التحسين.

المطلب الثالث: علاقة الجودة الشاملة بالأساليب الادارية الحديثة

في الواقع العملي لا يمكن بناء وتحقيق الجودة الشاملة بمعزل عن تطبيق بعض الأساليب الإدارية الحديثة مثل المقارنة المرجعية (Benchmarking) وسيجما 6 (six sigma)، نظرا لوجود علاقة متداخلة بين متطلبات الجودة الشاملة وأهداف هذه الأساليب الإدارية.

أولاً/ علاقة المقارنة المرجعية بالجودة الشاملة : قبل التطرق للعلاقة بين الجودة الشاملة والمقارنة المرجعية، ينبغي التعرف على ماهيتها والفوائد التي تتستفيد منها المؤسسات من جراء تطبيقها.

[1] يوسف حجيم الطائي، محمد عاصي العجيلي، ليث علي الحكيم، **"نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية"** ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2009، ص ص 89/88.

1. **تعريف المقارنة المرجعية:** عرفت المقارنة المرجعية من قِبل David Kearns المدير التنفيذي لشركة زيروكس سنة 1980 على أنها: علملية مستمرة لقياس المنتجات والخدمات والممارسات ضد أصعب المنافسين أو تلك الشركات المعترف بكفاءتها الصناعية.[1] كما تعرف على أنها: أداة إدارية تتطلب ميول الإدارة العليا للمنظمة بتبني عمليات التغيير الناجحة عن محاكاة المنتجين واللممارسات الإدارية في تلك المنظمات مع أكثر المنظمات نجاحاً بغية صياغة أفكار أو اعتماد تطبيقات جديدة لتحسين الأداء.[2] ولها عدة أنواع تتمثل في: المقارنة المرجعية الداخلية، المقارنة المرجعية الخارجية، المقارنة المرجعية التنافسية، المقارنة المرجعية الإستراتيجية، المقارنة المرجعية الوظيفية، المقارنة المرجعية للعمليات....

ثانياً/ علاقة أسلوب سيجما 6 بتحقيق الجودة الشاملة:يعد مفهوم سيجما 6 أحد أشهر المفاهيم الإدارية في عالم إدارة الجودة الشاملة وقد ظهر هذا المفهوم منذ

1. **تعريف سيجما 6**: لقد تعددت التعاريف المفسرة لأسلوب سيجما 6 كغيرها من المفاهيم في إي مجال كان، لذا سيتم سرد البعض منها، إضافة إلى الاهداف التي يحققها هذا الاسلوب إذا ما طبق بفاعلية.

وعرفت على أنها:مدخل منظم لاتخاذ القرارت ومساعدة الافراد على تحسين العمليات للوصول يها إلى الكمال ما أمكن.[3] كما عرفت على أنها: منهجية توفر للأعمال الأدوات التي تحسن من قدرة عملياتها المنشودة في الأعمال، حيث يؤدي زيادة الأداء وخفض التباين والتفاوت في تنوع العملية على خفض معدلات الخطأ والعيوب وتحسين الارباح ورفع الروح المعنوية للعمال وجودة المنتجات.[4]

2. **فوائد تطبيق سيجما 6**: تشمل الاهداف التي تسعى تقنية سيجما 6 إلى حقيقيها فيما يلي:[5]

-مستوى جودة عالية في المنتجات والعمليات والخدمات؛

-تحسين استغلال الموارد مع تحقيق نمو واضح في العوائد؛

-توسيع الأرباح الحدية مع زيادة القدرة على اختراق الأسواق؛

-تحقيق قدرات تنافسية عالية مع عوائد استثمارية مهمة؛

-تحقيق رضا العملاء والعاملين والرفع من مستوى الشعور بالفخر والانتماء الوظيفي.

---

[1] https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3359088, 09/06/2017, 11:00.

[2] هشام دباس العبادي، وليد جبر الدعمي، " **دور المقارنة المرجعية في تحقيق البعد التنافسي: دراسة مقارنة بين معمل سمنت النجف الشرف ومعمل سمنت الكوفة الجديد**"، مركز دراسات الكوفة، العراق، ع 16، ص 147.

[3] توفيق محمد عبد المحسن، " **مدخل معاصر في الادارة الصناعية وتخطيط الانتاج**"، دار الفكر العربي، مصر، 2014، ص 375.

[4] دونا سي أس سمرز، مرجع سبق ذكره، ص 645.

[5] ميسر ابراهيم الجبوري، مرجع سبق ذكره، ص 408.

3. مبادئ سيجما 6:

4. العلاقة بين سيجما 6 تحقيق الجودة الشاملة: تتبلور العلاقة بين سيجما 6 والجودة الشاملة في مجموعة من النقاط التالية:[1]

- في الماضي ركزت برامج الجودة تلبية احتياجات العملاء وبأي تكلفة، واستطاعت تلك الشركات إنتاج منتجات ذات جودة عالية على الرغم من قلة كفاءة العمليات الداخلية فيها، والقناعة بأن الجودة مكلفة من حيث الجهد ، الوقت والموارد؛
- يعد ظهور سيجما 6 كامتداد طبيعي لجهود الجودة، لذلك فهي مبادرة لتطوير الجودة وتحسينها؛
- لا يمكن أن يعمل أسلوب سيجما 6 بمعزل عن الجودة؛ حيث يوفر لإدارة الجودة الأدوات والتطبيقات اللازمة لإحداث التغييرات الثقافية وتطوير العمليات داخل المؤسسة؛
- إن أسلوب سيجما 6 ليس أسلوب يتمحور حول الجودة من أجل الجودة نفسها، وإنما يسعى لتقديم قيمة أفضل للعملاء والموظفين والمستثمرين بشكل عام.

[1] https://saso.gov.sa/ar/mediacenter/events/Documents/%D9%85%D9%81%D9%87%D9%88%D9%85%C2%A0Six%20Sigma%20updated.pdf, 13/06/2017. 21:30.

المبحث الثالث:أنظمة إدارة الجودة

إن التحديات العالمية المعاصرة المتمثلة في عولمة الاقتصاد والتطور الحاصل في تكنولوجية المعلومات والاتصالات، وكذا ظهور منظمات تهدف إلى تحرير التجارة الخارجية كاتفاقية GATT وأخرى تسعى لتوحيد المواصفات القياسية لتجديد المنتجات والخدمات، حتم كل ذلك على المؤسسات باختلاف أنواعها انتهاج أساليب علمية مدروسة لمواجهة هذه التحديات والعمل أساسا على تحسين الأداء باستثمار الطاقات الإنسانية بمرونة أكثر كفاءة وفاعلية، ولتحقيق ذلك كان لزاما على المؤسسة إدخال المواصفات القياسية الدولية للجودة والبيئة والسلامة لتحقيق أداء أفضل وبأقل التكاليف. وهذا ما سيتم له في هذا المبحث من خلال النقاط التالية:

1) نظم إدارة الجودة ISO 9001؛

2) نظم إدارة البيئة ISO 14001؛

3) نظام تحليل المخاطر ونقاط الضبط الحرجة HACCP ونظم إدارة سلامة الغذاء ISO 22000

المطلب الأول: نظم إدارة الجودة ISO 9001

ظهرت المنظمة العالمية للمواصفات القياسية الأيزو لمسايرة التطورات التقنية والاقتصادية المعاصرة، والمتمثلة في تدويل عمليات الإنتاج، التسويق والمنافسة، إضافة إلى ضرورة توفير الحدود المطلوبة من المواصفات في المنتجات، وهذا لحماية العملاء وضمان حقوقهم، وقد يتعدى ذلك إلى تلبية توقعاتهم ورغباتهم.

أولا/ منظمة الأيزو: كلمة الأيزو هي: كلمة إغريقية (ISOS) تعني التساوي، وقد اشتقت من الحروف الثلاثة الأولى لاسم المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس International Standardization Organization، وهي الهيئة الدولية المعنية بإصدار المواصفات، تأسست عقب نهاية الحرب العالمية الثانية بعد لقاء ضم وفود 25 دولة في لندن عام 1946، وباشرت عملها في 1947/02/23، وتتخذ من جنيف مقرا لها. [1] ومنذ نشأتها نشرت المنظمة أكثر من 21723 المعايير الدولية التي تغطي تقريبا جميع جوانب التكنولوجيا والتصنيع، كما تضم أكثر من 163 بلدا و786 من الهيئات الفنية كأعضاء لرعاية تطوير المعايير.[2]

ويمكن إيجاز القول بأن الأيزو (ISO) منظمة غير حكومية ولا تهدف للربح، وتسعى للرفع من المستويات القياسية ووضع المعايير والاختبارات، كما تشجع جميع تجار السلع والخدمات على المستوى العالمي من خلال منح الشهادات للمؤسسات التي تحقق متطلبات هذه الشهادة.

[1] خضير كاظم حمود، "**إدارة الجودة الشاملة**"، ط3، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2007، ص 107.

[2] https://www.iso.org/about.us.html 04/05/2017, 10:30.

ثانياً: نظم إدارة الجودة الآيزو ISO 9001.

1- تعريف نظام ISO 9001: تعرف المواصفة ISO 9001 بأنها: أشمل وثيقة في السلسلة تطبق على الشركات التي تعمل في التصميم والتطوير والتصنيع والترتيب والخدمات وهي تحدد نظام جودة للاستخدام عندما تتطلب العقود شرحا لقدرة المورد على تصميم وتصنيع وتركيب وخدمة المنتج . كما يتعامل إيزو 9001 مع نواحي مثل تقصي الأخطاء أثناء الإنتاج وتصحيحها وتدريب الموظفين والتوثيق وضبط البيانات.[1]

وفي سياق آخر تعرف بأنها: وثيقة مكتوبة تحتوي على وصف دقيق المادة أو المسلعة سواء أكانت أولية أو وسيطة أو منتج نهائي من أجل أن تكون صالحة للاستعمال.[2]

من خلال التعاريف السالفة الذكر يمكن تعريف المواصفة ISO 9001 بأنها عبارة عن وثيقة تضم كافة المتطلبات الرئيسة الواجب توافرها في نظام إدارة الجودة بأي مؤسسة كانت، للتأكد وضمان التوافق بين احتياجات العملاء من جهة ومنتجات وخدمات المؤسسة من جهة أخرى ولتحقيق ذلك يجب تضافر جهود كافة العاملين في المؤسسة.

ثالثا: التطور التاريخي والتعديلات الحاصلة على ISO 9001

1) النشأة والتطور التاريخي للمواصفة ISO 9001: إن فكرة إنشاء مواصفة موحدة قياسية عالمية كان أثناء الحرب العالمية الثانية وما ظهر من مشاكل في قطع غيار السيارات والآلات الحربية لدى طرفي التحالف المتصارعة، فبعد نهاية الحرب كان لابد من ضمان جودة هذه المنتجات وضمان عدم وجود عيوب فيها، وتوحيد مواصفات المنتوج دوليا.

ومن هذا المنطلق ظهرت المواصفة العسكرية الأمريكية (MIL-Q-9858) عام 1959، وتمحورت حول برامج إدارة الجودة، بعدها وفي سنة 1968 صدر منشورات الحلفاء NATO لضمان الجودة (AQAP) Allied Quality Assurance Publication أطلق عليه (AQQP-1) وهي اختصار للمواصفة التي أصدرتها. وفي سنة 1970 أصدرت وزارة الدفاع البريطانية المواصفة العسكرية (DEF-08-STAN-05) وبذلك تشكلت نسخة بريطانية محلية عن حلف NATO.[3]

---

[1] سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، "**إدارة الجودة الشاملة-تطبيقات في الصناعة والتعليم**" ، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2008، ص 140.

[2] - مؤيد عبدالحسين الفضل، يوسف حجيم الطائي، مرجع سبق ذكره، ص 270.

[3] حميد عبد النبي الطائي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 116.

وفي سنة 1979 ظهرت مقاييس وطنية من طرف العديد من الدول منها المعهد البريطاني للمقاييس (BSI) الذي أصدر المواصفة (BS-5750) بهدف رفع مستوى الجودة في الصناعة البريطانية.

وفي عام 1987 تبنت المنظمة العالمية للتفتيش المواصفة البريطانية السالفة الذكر وأجرت عليها بعض التعديلات البسيطة وأطلقت عليها اسم .ISO 9000

فرغم أنها بريطانية المحتوى إلا أنها عكست المتطلبات العالمية آنذاك، باعتبارها سلسلة مواصفات متعلقة بنظم إدارة وتأكيد الجودة. [1] إضافة إلى أن الإصدار ISO 9000: 1987 ركز أساسا على ضبط الجودة من خلال اكتشاف الأخطار وتصحيحها فقط. بعدها تتالت المواصفات الصادرة عن منظمة ISO، إضافة إلى سلسلة التعديلات التي أجرتها على هذه المواصفة.

ومن خلال ما ذكر سابقا يمكن ا ستنتاج أن التطور التاريخي للمواصفة ISO 9000 مر بـــثلاثة مراحل أساسية واضحة وهي:

- مرحلة التوحيد القياسي في الصناعة العسكرية فقط.
- مرحلة التوحيد القياسي في كل الصناعة على المستوى الوطني؛
- مرحلة التوحيد القياسي العالمي.

2) التعديلات الحاصلة على المواصفة ISO 9001:

طبقا لتوصيات المنظمة ISO بضرورة إجراء المراجعة الدورية للمواصفات كل 05 أو 07 سنوات، من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في شتى المجالات الاقتصادية والاجتماعية والصناعية وغيرها، فقد أجريت عدة تعديلات على المواصفة ISO 9001، وهي كما يلي:

أ- التعديل الأول سنة 1994: أجريت هذه التعديلات على ISO 9000 والتي تحتوي على إرشادات اختيارية تقوم بها المؤسسة لموائمتها الظروف البيئة واحتياجاتها، وبناء على ما قامت به اللجنة الفنية ISO/TC/176 واللجان التابعة لها في سنة 1992 من مراجعة لهذه السلسلة.[2] وكان هذا التعديل من أجل تطويرها من خلال:[3]

- تصحيح الأخطاء التي تم اكتشافها أثناء استعمال وتطبيق لسلسلة المواصفة ISO9000:1987؛

---

[1] قاسم علوان المحياوي، "**إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات**" ، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2006، ص 268.

[2] مؤيد عبدالحسين الفضل، يوسف حجيم الطائي، مرجع سبق ذكره، ص 285.

[3] منصف ملوك، "**أثر إشهاد الجودة على أداء المؤسسات الجزائرية: حالة المواصفة ISO9000:2000 دراسة إحصائية المؤسسة الوطنية لأجهزة القياس والمراقبة**"، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف-الجزائر، 2010، ص ص 20/19.

- تقديم إيضاحات حول النصوص التي كانت غامضة وغير مفهومة؛
- نشر بعض المواصفات التي تبين وجود الحاجة إليها نتيجة استخدام هذه السلسلة.

كخلاصة لما سبق يمكن القول بأن هذا التعديل لم يكن جوهريا لأنها لم تغير في بنية المواصفة (ISO9000:1987) بل جاء ببعض التعديلات الطفيفة حول تأكيد الجودة من خلال تطبيق المتطلبات الأساسية لتقديم منتج يرضي العميل وكذا منع وقوع الأخطاء والوقاية منها.

ب- التعديل الثاني سنة 2000: قامت اللجنة الفنية بتعديل المواصفة (ISO9000:1994) لتلبية احتياجات مستخدمي هذه المواصفة وتحقيق التالي:[1]

- تكامل المواصفات في منظومة إدارية واحدة متكاملة وهي (ISO9001) بدلا من ISO9001/2/3؛
- إثبات التطوير المستمر والتحسين المستمر لأنظمة إدارة الجودة؛
- مراعاة أصحاب المصالح المشتركة، وهذا ما جاءت به المواصفة ISO9004؛
- التركيز أكثر على رضا العملاء؛
- التركيز على متطلبات إدارة الجودة الشاملة؛
- سهولة التطبيق في جميع المنظمات باختلاف أحجامها وأنشطتها.

كما أن هذه المواصفة تم تعديلها من أجل تحقيق انسجام أفضل بينها وبين المواصفات القياسية الدولية لأنظمة إدارة البيئة ISO14000 إضافة إلى التركيز على منهج العملية لتمكين المؤسسة من مراقبة وقياس الأداء ومنه القدرة على تطوير وإحكام السيطرة على أعمالها بشكل فعال.

من خلال هذه الطبعة الثالثة المعدلة في سنة 2000، يمكن ملاحظة الدمج الحاصل في عديد المواصفات وإصدار مواصفة واحدة متكاملة كما يلي:[2]

- ISO9000(2000): ضمت ISO8402 و ISO9000-1.
- ISO9001(2000): تم فيها دمج ISO9001 وISO9002 وISO9003 .
- ISO9004(2000): ودمجت فيها ISO9000-1، ISO9000-2، ISO9000-3، ISO90004.

وفي سنة 2002 تم تعديل المواصفة ISO10011 وأصبحت ISO9011

[1] محمد حسن رياض، **"دليل تأهيل المنظمات العربية لتطبيق نظام إدارة الجودة المواصفة العالمية ISO9000:2000"**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة-مصر، 2002، ص 10.

[2] بوحرود فتحية، مرجع سبق ذكره، ص 52.

جـــ- التعديل لسنة 2008: قامت اللجنة الفنية أيزو 176 بإعداد هذا الإصدار الرابع الذي يلغي ويحل محله الإصدار الثالث (ISO9001:2000)، والذي تم تعديله لتوضيح النقاط في نصوص ولتعزيز التوافق مع المواصفة (ISO14001:2004)، إضافة إلى تبني منهج العملية لتفعيل التحسين المستمر للعمليات والتحكم الجيد في نظام إدارة الجودة لتعزيز رضا العملاء[1].

د- التعديل لسنة 2015: جاءت اللجنة الفنية الأيزو 176 بالتعديلات الموجودة في المواصفة (ISO9001:2015) بهدف تسهيل التكامل بين نظم الإدارة المختلفة وكذا تسهيل تطبيقها في ظل التغيرات الحاصلة في السوق العالمي من التطور التكنولوجي والتنافسية الشديدة وإدارة سلاسل الإمداد وإدارة المخاطر، كل ذلك وأسباب أخرى أدت إلى إصدار هذه المواصفة[2]. ومن أهم التعديلات ما يلي[3]:

- زيادة التوجه نحو المؤسسات الخدمية؛ بحيث أستبدل مصطلح "السلع والخدمات" بمصطلح "المنتج"؛
- تركيز الاهتمام على النوعية الإجمالية من خلال الفهم الجيد لاحتياجات وتوقعات جميع الأطراف التي لها علاقة بالمؤسسة وليس العملاء فقط؛
- تعزيز التركيز على منهج العملية؛
- إدارة التغيير والتكيف المستمر مع تطورات البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، والتي تعتبر أقل استقراراً من أي وقت مضى؛

[1] منظمة ISO، "**المواصفة القياسية أيزو 9001**"، الإصدار 04، 2008/11/15، ص ص IV/V.

[2] ربيع الزواوي، "**المواصفة الدولية أيزو 9001: 2015**". www.iso-tec.com/2015-9001, 30/07/2017, 10:3

[3] Marta.P. Ortiz, Jasé.A.Garcia, **Action-Based Quality Management strategy and tools for continuous improvement**, Springer, New York, 2014, p p 105/106.

- إدراج إدارة المخاطر كمتطلب أساسي لتطبيق نظام ISO9001:2015.

وقد تم منح المؤسسات الحاصلة على شهادة (ISO9001:2008) ثلاث سنوات من أجل الانتقال إلى المواصفة الجديدة (ISO9001:2015) في حدود سنة 2018.

الشكل (01-01) مراحل تطور الـــتاريخي ل، ISO9001

مرحلة التوحيد القياسي في الصناعة العسكرية

↓

- **1959**: إصدار المواصفة العسكرية الأمريكية (MIL-Q 9858).
- **1968**: إصدار المواصفة (AQQP-1) العسكرية لحلف شمال الأطلسي.
- **1970**: إصدار المواصفة العسكرية (DEF-08-STAN-05) بريطانية.

↓

مرحلة التوحيد القياسي على المستوى الوطني

↓

1979: إصدار المواصفة العسكرية الأمريكية (MIL-Q 9858).

+

إصدار مقاييس وطنية عديدة مثل المواصفة البريطانية (BS-5750).

↓

مرحلة التوحيد القياسي العالمي

↓

1987: الإصدار الأول لسلسلة ISO9000.

↓

1994: التعديل الأول لسلسلة ISO9000 (الإصدار الثاني).

↓

2000: التعديل الثاني لسلسلة ISO9000 (الإصدار الثالث).

↓

2008: إصدار المواصفة ISO9000: 2008 كتعديل ثالث (الإصدار الرابع)

↓

2015: إصدار المواصفة ISO9000: 2015 كتعديل رابع (الإصدار الخامس)

المصدر:من إعداد الباحثة بالاعتماد على ما ذكر من معلومات سابقة.

رابعا: مراحل الحصول على شهادة ISO 9001

على المؤسسات الراغبة في الحصول على شهادة ISO 9001 أن تقوم أولا بتأسيس نظام لتدقيق الجودة الداخلي من أجل التحقق من مقدرة المؤسسة على الوفاء بمتطلبات العقود المطلوبة منها، وكذا التأكد من أن الإجراءات الحالية المعمول بها تؤدي إلى تطبيقه وفق المواصفات القياسية، وعموما يمكن تلخيص مراحل الحصول على شهادة ISO 9001 أو ISO 14001 أو تميزها من الأنظمة في التالي:[1]

1) تأمين الالتزام التام من طرف الإدارة العليا: وذلك من خلال الخطوات الفرعية التالية:

- قرار الإدارة العليا بالتسجيل في شهادة المنظمة الدولية للمعايير؛
- مقابلة اللجنة القيادية بغرض تقييم العملية وبإشعار الإدارة العليا بتكاليف الحصول على الشهادة وجدولة الفعاليات وغيرها؛
- قيام الإدارة بتأكيد التزامها بالتقدم للتسجيل على شهادة الأيزو.

2) تدريب الأفراد العاملين بالمؤسسة: من خلال تدريبهم حول أساسيات الجودة والأيزو، بما في ذلك تدريب المدققين الداخليين؛

3) إعداد دليل سياسة الجودة: ويتم ذلك بعد الفهم العميق لمتطلبات الأيزو التي تريد المؤسسة الحصول عليها، وكتابة أو تعديل رؤية المنظمة وجعلها تتلاءم مع الوضع الجديد؛

4) تحضير إجراءات العمليات: إذ يتم في هذه الخطوة تحديد دقيق للعاملين ومسؤولياتهم عن وظائفهم بناء على دليل الجودة، إضافة إلى التدقيق النهائي لدليل الإجراءات ومقارنة هذه الأخيرة مع دليل الجودة للتأكد من مدى التوافق بينهما.

وكتكملة للمراحل الرئيسية السابقة توجد مراحل أخرى لا تقل أهمية عنها وهي كما يلي[2]:

5) تدقيق الجودة الداخلي: يتم وفقا لدليل تدقيق الجودة الداخلي من طرف مدققي الجودة بالمؤسسة، والخروج بملاحظات حول نظام إدارة الجودة ومدى فعاليته، ومن ثمة تنفيذ الإجراءات التصحيحية لضمان تطبيقه بالشكل الموضح في دليل الجودة؛

6) اختيار الجودة المسجلة: يتم الأخذ بعين الاعتبار المسجلين من ذوي الخبرة والكفاءة، وكذا التكلفة التي تتحملها المؤسسة مقابل حصولها على خدمات التقييم والتدقيق المستقل.

---

[1] عبد الستار العلي، **"تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة"،ط1**، مرجع سبق ذكره، ص ص 333/332.

[2] عبد الستار العلي، **"تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة"،ط2**، مرجع سبق ذكره، ص 334.

7) التسجيل والحصول على الشهادة: ويتم في هذه المرحلة التسلسل بالخطوات التالية:[1]

- الاتفاق والتوقيع على العقد الذي يربط بينها وبين شركة التدقيق؛
- الإعداد للتدقيق من طرف المدقق الخارجي من خلال تدقيق نظام الجودة والإجراءات والوثائق والمستندات وكذا دليل الجودة، ومن ثمة تحديد الجدول الزمني لعملية التدقيق والزيارات الميدانية؛
- التعاون التام مع فريق التدقيق الذي يقوم بتسجيل كافة مواطن الضعف في مختلف أجهزة المؤسسة وحالات عدم التطابق مع نظام إدارة الجودة؛
- العمل على تنفيذ الإجراءات التصحيحية لكافة الملاحظات المقدمة من طرف الشركة التي قامت بالتدقيق والتقييم؛
- يقوم فريق التدقيق بتقديم التوصيات للجهة المانحة للشهادة الأيزو من أجل حصول المؤسسة على شهادة الأيزو؛
- تقوم الجهة المانحة لشهادة الأيزو بإصدار الشهادة ومنحها للمؤسسة.

8) مرحلة ما بعد الحصول على الشهادة الدولية الأيزو 9001: بعد حصول المؤسسة على شهادة الأيزو يجب عليها العمل المستمر للتطوير والتحسين، والحفاظ على المستوى الذي وصلت إليه، وتحتوي هذه المرحلة على عدة إجراءات تخضع لها المؤسسة وهي:[2]

- يتم إجراء التدقيق كل ستة أشهر بشكل دوري؛
- يتم التدقيق بشكل فجائي، وخاصة عند ورود شكاوي من العملاء أو عند تعديل المؤسسة لبعض النظم الجوهرية التي لها تأثير مباشر أو غير مباشر على أنظمة الجودة بها؛
- قد يتم شطب المؤسسة من السجل في حالة انخفاض مستواها عن المستوى الذي يؤهلها لمنح الشهادة.

إجمالا، يمكن القول بأن الحصول على شهادة الأيزو هو نقطة بداية لمرحلة جديدة تستدعي من المؤسسة التطوير والتحسين المستمر لضمان كفاءة وفعالية نظام إدارة الجودة وترقية مستواها إلى مستوى جودة أعلى مما هي عليه، والشكل الموالي يوضح مراحل التطبيق والحصول على شهادة ISO9001.

[1] صلاح الدين حسن السيسي، "**تطوير إدارة الشركات لتحقيق إدارة الجودة الشاملة –شهادة ISO**"، مرجع سبق ذكره، ص ص 346/345.

[2] – زكريا طاحون، "**إدارة الإنتاج والعمليات بالجودة الشاملة**"، مكتب جادو، مصر، 2010، ص ص 202/201.

المطلب الثاني: نظم إدارة البيئة ISO 14001

بعد إلزام مختلف المؤسسات الصناعية بالمحافظة على البيئة أمراً ملحاً في ظل التطورات الصناعية والاهتمام الدولي بقضايا البيئة، وخاصة الأضرار الناجمة عن التلوث البيئي، ومن أجل إحداث التوازن البيئي والتقليل من هذه الأضرار إلى الحد الأدنى يتبع عديد الهيئات الدولية والحكومية مجموعة من التدابير والتشريعات القانونية والنظم التسييرية الحديثة، ومن أهم هذه النظم نظم إدارة البيئة ISO 14001.

أولاً/ تعريف نظم إدارة البيئة ISO 14001 نشأته وتطوره التاريخي

1) تعريف نظم إدارة البيئة ISO 14001: قبل إدراج تعريف نظم إدارة البيئة سيتم التعرض إلى بعض المفاهيم المتعلقة بالبيئة.

أ- تعريف البيئة: هي المجال الذي يعيش فيه الإنسان ويحصل منه على الموارد اللازمة لإشباع حاجاته، فيؤثر فيه ويتأثر به.[1]

ب- تعريف الإدارة البيئية: هي عبارة عن هيكل المؤسسة ومسؤولياتها وسياستها وممارساتها وإجراءاتها وعملياتها ومواردها المستخدمة في حماية البيئة وإدارة الأمور البيئية.[2]

جـ- تعريف نظام الإدارة البيئية: عرفتها اللجنة الفنية ISO 207 بأنها عبارة عن: جزء من نظام الإدارة الكلية الذي يتضمن الهيكل التنظيمي والأنشطة التخطيطية والمسؤوليات والتطبيقات والإجراءات والعمليات والموارد لتطوير وتنفيذ وإنجاز ومراجعة وإدامة السياسة البيئية للمنظمة.[3]

ويعرف نظام إدارة البيئة ISO 14001 بأنها: «مواصفة إلزامية تتضمن مجموعة متطلبات تتعلق بنظام إدارة جودة البيئة، والتي بتحقيقها تتحصل المؤسسة على شهادة مطابقة لنظام إدارة جودة البيئة»[4].

2) نشأة وتطور ISO 14001: تعد المواصفة ISO 14001 إحدى مكونات سلسلة المواصفة ISO 14001، ويمكن إيجاز نشأة وتطور هذه الأخيرة في النقاط التالية:[5]

---

[1] محمد عبد البديع: "**اقتصاد حماية البيئة**"، دار الأمين، مصر، 2003، ص 10.

[2] طلال محمد مفضي بطانية، عبد الصمد نجوي: " **الإدارة البيئية للمنشآت الصناعية كمدخل حديث للتميز التنافسي**" ، المؤتمر العالمي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، الجزائر، 08-2006/03/09، ص 134.

[3] - ISO 14004:1996, "**Enviommental management Systems général guidelines on principales, Systems and supporting**", ISO copyright office, Genera, 1996, P 2.

[4] محمد عبد الوهاب العزاوي، "**أنظمة إدارة الجودة والبيئة ISO 9000، ISO 14001**"، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2002، ص 189.

[5] مرجع سبق ذكره، ص 186.

في سبتمبر 1991؛ قامت منظمة الأيزو ISO بالتعاون مع اللجنة الدولية الإلكترونية بإنشاء المجموعة الاستشارية الإستراتيجية للبيئة (SAGE) (Stratigic Advisory Group Environnent) من أجل تقييم الحاجة إلى مواصفات دولية خاصة بنظم الإدارة البيئية.

02 جوان 1993 بكندا ؛ تولت اللجنة الفنية ISO-TC207 مهمة تطوير سلسلة ISO14001 بدلا من SAGE، وتم ذلك وفق منظور علمي بحت.

في جوان 1996؛ تم نشر أول مقياس خاص بالمواصفة ISO14001 تم نشر بقية المقاييس الأخرى في أوقات لاحقة؛ وتم اعتمادها من طرف العديد من المؤسسات في جميع أنحاء العالم وذلك بسبب انخفاض تكاليف تطبيقها فضلا عن الالتزامات الأخلاقية للمؤسسات اتجاه البيئة وقدرتها على منح ميزة تنافسية لها في الأسواق الدولية[1].

في سنة 2004؛ تم إصدار النسخة الجديدة لسلسلة ISO14001 وأصبحت تحتوي على 16 مواصفة بدلا من 21 مواصفة لإصدار 1996م، وهذا راجع لدمج بعض المعايير مع عائلة المواصفة القياسية لإدارة الجودة المحدث ISO 9000/2000، على اعتبار أن أغلب المؤسسات ستتبنى المواصفتين معا[2]. بالنسبة للمواصفة ISO 14001 فقد تم دمج المتطلب (4-3-4 برامج الإدارة البيئية) و(4-3-3 الأهداف والغايات) قفي بند واحد متسلسل (4-3-4 الغايات والبرامج)، كما أضيفت متطلبات جديدة مثل (4-5-2 تقييم التوافق) و(4-5-5 التدقيق الداخلي)، كما تم تخصيص فقرة منفردة بغرض تشخيص الفجوة في تطبيق وتوثيق المتطلبات، وواقع حالها في العينة المبحوثة تمهيدا لتحديد أسباب عدم المطابقة، ومن ثم محاولة وضع الحلول المناسبة.[3]

وفي 2015/09/09: تم إصدار نسخة لمواصفة ISO 14001:2015 لتحقيق العديد من الأهداف والفوائد للمؤسسات التي تسعى لتطبيقها، وهذا في ظل الاهتمام المتزايد بأنظمة إدارة البيئة على المستوى الدولي وعلى مستوى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. والنتائج المرجوة من تطبيق هذا النظام تتمثل في: تعزيز الأداء البيئي؛ الوفاء بالتزامات الامتثال؛ تحقيق الأهداف البيئية.[4]

---

[1] أحمد علي صالح: **"تقويم برامج التدريب البيئي في إطار المواصفة العالمية ISO 14001– دراسة تجريبية"**، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، ع25، ج1، أيلول 2011، ص 145.

[2] يوسف حجيم الطائي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 387.

[3] إيثار عبد الهادي آل فيحان، سوزان عبد الغني البياتي، **"تقييم مستوى نظام الإدارة البيئية ISO 14001:2004– دراسة حالة الشركة العامة لصناعة البطاريات (معمل بابل 1)"**، مجلة الإدارة والاقتصاد، العراق، ع70، 2008، ص 120.

[4] www.iso-org/standard/60857.html, 13/05/2017, 00:15.

ثانياً: متطلبات نظام إدارة الجودة البيئية: يتألف نظام إدارة الجودة البيئية من مجموعة من المتطلبات، والتي يجب على المؤسسة الالتزام بها لضمان تحسين سياستها اتجاه البيئة وهي كما يلي:[1]

1) السياسة البيئية: إذ يجب على المؤسسة تحديد وبناء رؤية واضحة المعالم ومتعلقة بسياستها المستقبلية، والتي تتضمن أهدافا محدودة ينبغي على المؤسسة القيام بها تجاه البيئة، وهذه السياسة تجسيد للدور الذي تستخدمه المؤسسة لتخطيط أدائها البيئي وباستمرار وإعلان هذه السياسة لجميع العاملين للالتزام والاسترشاد بها عند أداء أعمالهم اليومية؛

2) التخطيط: وهو عبارة عن مجموعة الخطوات المعتمدة في مجال العمليات والقضايا المتعلقة بالبيئة، والتي يتطلب من المؤسسة القيام بها ضمن برنامج عمل يتلاءم مع قدرتها وظروفها، باختصار هو دراسة كاملة للبيئة الخارجية للمؤسسة وتحديد المجالات التي يمكن للمؤسسة القيام بها وفق رؤيتها وسياستها البيئية.

إضافة إلى المتطلبات السالفة الذكر توجد المتطلبات التالية:[2]

3) التنفيذ والتشغيل: يحتاج تنفيذ الخطة البيئية إلى توفير عاملين على قدر كاف من التأهيل والتدريب، وإلى توثيق دقيق لمجمل الإجراءات وخطوط اتصال واضحة ومرنة؛

4) إجراء الفحص والعمل التصحيحي: إذ يشمل متابعة الأنشطة البيئية وقياسها وتحديد الإجراءات التصحيحية والوقائية، والاحتفاظ بالسجلات البيئية المتعلقة بالأداء البيئي وإجراء تدقيق منتظم للمؤسسة؛

5) مراجعات الإدارة: بحيث أكدت المواصفة ISO 14000 على عمل مراجعة دورية للنظام من الإدارة وضرورة توثيق عمليات المراجعة.

ويمكن الإشارة أن كل متطلب من متطلبات نظام الإدارة البيئية ISO 14001 لها عدة تفرعات أساسية يجب أن تلتزم بها المؤسسة لضمان التطبيق الجيد لهذا النظام، ومنه الاستفادة من المزايا العديدة التي تخدم البيئة خاصة والمؤسسة والعملاء بصفة عامة.

المطلب الثالث: نظام تحليل المخاطر ونقاط الضبط الحرجة HACCP و نظام إدارة سلامة الغذاء ISO 22000

[1] أحمد بن عيشاوي، مرجع سبق ذكره، ص ص 189/188.

[2] أحمد بن عيشاوي، مرجع سيق ذكره، ص ص190/189.

نظرا لزيادة الطلب على الغذاء ذو الجودة العالية والآمن صحيا، فقد أصبح من الضروري التعرف على مخاطر التلوث التي قد يتعرض لها الغذاء وتحليل المخاطر وتقييم درجة التأثير السلبي لها على سلامة الغذاء، ومن ثم تحديد إجراءات التحكم في تلك المخاطر ومنعها من الوقوع في المراحل المختلفة لإعداد التصنيع والتداول.

أولا: نظام تحليل المخاطر ونقاط الضبط الحرجة HACCP

1/ تعريف نظام تحليل المخاطر ونقاط الضبط الحرجة (HACCP):

قبل التطرق إلى تعريف نظام HACCP سيتم الإشارة إلى أن سلامة الغذاء هي عبارة عن: تحديد مخاطر الغذاء وتقييمها وتحليلها ووضع المعايير والحلول المناسبة لتجنبها على أسس علمية وتكنولوجية دقيقة.[1]

إن مصطلح (HACCP) يمثل الأحرف الأولى للكلمات التالية: Hazard Analysis Critical Control Point وهي مواصفة عالمية خاصة بمصانع الأغذية والهدف من تطبيقها ضمان سلامة المنتجات الغذائية من أي أخطار يتعرض لها المستهلك.[2] ويعرف هذا النظام على أنه: «نظام وقائي يهتم بسلامة الغذاء من خلال تحديد الأخطار أو مصادر الخطر عند تصنيع وإنتاج الأغذية، سواء أكانت بيولوجية أو كيميائية أو فيزيائية، ومن تم تحديد ما يسمى بالنقاط الحرجة في عملية التصنيع التي يلزم السيطرة عليها عن طريق متابعة دقيقة لضمان سلامة المنتج»[3].

وترجع فكرة هذا النظام إلى بداية عام 1959 بحيث كان الغرض منه السيطرة على أضرار ميكروب "Salmonella" وهو الميكروب المنتشر مع الدواجن ومنتجاتها كذلك ميكروب "Clostridium botulinum" والذي كان منتشراً مع المعلبات الغذائية خاصة المعلبات منخفضة الحموضة ، وبدأت الأبحاث الخاصة بنظام الهاسب بالتعاون بين معامل الجيش الأمريكي ووكالة الفضاء الأمريكية بالتعاون مع شركة "بيلسبيري"، بحث لوحظ أن هناك بعض الممارسات التي تؤدي إلى حدوث خلل أثناء العملية التصنيعية، مما يؤدي إلى إنتاج غذاء مضر بصحة المستهلك.[4] كما مر هذا النظام بعديد المراحل تلخص في النقاط التالية:[5]

---

[1] أشرف محمد عبد المالك،"**النظام الحديث لسلامة الغذاء (الهاسب)**"، مقال بمجلة أسيوط للدراسات البيئية، أسيوط-مصر، يناير 2008، ص 40.

[2] يوسف حجيم الطائي وآخرون، "**نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية**"، مرجع سبق ذكره، ص 428.

[3] أشرف محمد عبد المالك، مرجع سبق ذكره، ص 40.

[4] وزارة الشؤون البلدية والقروية: "**دليل مهام الجهة المشرفة على تطبيق نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم (نظام الهاسب)**" ، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر، المملكة العربية السعودية،2010، ص ص17/15.

[5] أشرف محمد عبد المالك، مرجع سبق ذكره، ص ص 43/42.

- في سنة 1989، أصدرت اللجنة الاستشارية المعنية بوضع معايير الميكروبيولوجية للأغذية في أمريكا توصياتها بعنوان: "قواعد الهاسب وتطبيقاته في الأغذية"؛
- في عام 1991، أصدرت لجنة دستور الأغذية المعنية بالش ؤون الصحية الغذائية إرشادات لتطبيق نظام الهاسب؛
- في سنة 1998، صدر نظام الهاسب الرسمي عن لجنة "الكودكس"، بحيث تم تعديل القواعد العامة لصحة الغذاء؛
- في سنة 2001، أدخلت هيئة الأغذية والأدوية نظام الهاسب في صناعة العصائر.

2/ مبادئ نظام HACCP: تتمثل أساسا مبادئ نظام تحليل المخاطر ونقاط الضبط الحرجة في التالي:[1]

ا- تحليل المخاطر: وهو عبارة عن تحديد مواقع الخطر المحتملة من أجل اتخاذ الإجراءات الضرورية لسلامة العملية الإنتاجية، وذلك من خلال القيام بوضع خريطة تدفق العمليات ابتداء من المادة الأولية إلى استكمال المنتج النهائي؛

ب- تحديد نقاط الضبط الحرجة: إذ أن تصنيع المواد الغذائية يقوم على العديد من النقاط الحرجة والتي يجب ضبطها وتحديدها ليتجاوز المخاطر الناجمة عنها، إلا أن المؤسسات الأغذية تتباين في تحديد هذه النقاط سواء لنفس المنتجات المتماثلة نتيجة لتعدد طرق التصنيع وتكنولوجيا المستخدمة لذلك وغيرها من الأسباب الأخرى؛

جـ- تثبيت الحدود الحرجة لإجراءات الوقاية: إن تثبيت الحدود الحرجة من شأنها تحقيق سبل الوقاية اللازمة، تتطلب معايير لسلامة النقاط الحرجة كتحديد درجة الحرارة، الرطوبة، الحموضة، ...الخ؛

د- وضع إجراءات المراقبة: يساهم إجراءات المراقبة السليمة في اتخاذ الإجراء التصحيحي أو الوقائي اللازم عند حصول الانحراف في نقاط المراقبة الحرجة، ولهذا يتوجب على المراقب أن يكون على دراية وخبرة فنية ومهنية كافية لتحديد الانحراف ومنه اتخاذ الإجراء التصحيحي اللازم وفي الوقت المناسب؛

ه- وضع نظام الإجراءات التصحيحية: فهذا النظام يساهم في تعجيل الإجراءات الضرورية قبل تعاظم الانحراف واستمراره، وذلك من خلال تحديد الخطر وآليات علاجه للمساهمة في إزالة خطر المنتجات غير المطابقة للمواصفات؛

[1] حضير كاظم حمود، "**إدارة الجودة وخدمة العملاء**"، ط3، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان-الأردن، 2010، ص ص 279/278.

و- وضع نظام فعال للتوثيق: من الضروري وضع سجلات منتظمة عن نظام HACC والإجراءات المتعلقة به، ومن أهم هذه السجلات: سجلات الخطط، أسماء فرق العمل، خريطة تدقق العمليات ...، كما ينبغي توثيق النقاط الحرجة والإجراءات الوقائية والتصحيحية بشأنها؛

ز- إجراءات التحقق من صحة عمل النظام: إذ أن هذه الإجراءات تضمن بأن النظام يعمل وفق الأبعاد التي وضع من أجلها، فيؤكد بذلك أن الحدود الحرجة قد تم تحديدها بدقة وتعمل بصورة مرضية، ولكي يحقق النظام دوره الفعال لابد من القيام بإجراءات الفحوص الدورية وبشكل منتظم ومستمر من أجل التأكد والتحقق من فاعليتها في انجاز الأهداف المراد بلوغها.

ثانيا/ نظام إدارة سلامة الغذاء ISO22000: ترتبط سلامة الغذاء بتواجد العديد من الميكروبات والفيروسات المرضية به عند استهلاكه، والتي يمكن أن تصل إليه في أي مرحلة من مراحل التصنيع، ولتفادي ذلك يستدعي تطبيق بعض النظم التي تضمن ضبط المخاطر التي تهدد سلامة الغذاء.

1/ تعريف نظام إدارة سلامة الغذاء ISO 22000: لقد تم إصدار هذه المواصفة من طرف اللجنة الفنيةISO.TC34، وفي 01 ديسمبر 2005 تم إصدار المواصفة ISO 22000 كنظام لإدارة سلامة الغذاء، كما يجمع بين بعض العناصر الرئيسية المعترف بها عموما لضمان السلامة الغذائية على طول السلسلة الغذائية وحتى نقطة الاستهلاك النهائي. وتتمثل هذه العناصر في التالي: الاتصال داخل وخارج المؤسسة؛ نظام الإدارة؛ البرامج الأساسية؛ مبادئ نظام HACCP.[1]

1) تعريف نظام إدارة سلامة الغذاء ISO 22000: هي عبارة عن معيار دولي يحدد متطلبات نظام إدارة السلامة الغذائية، ويحتاج إليه كل متدخل في سلسلة الإنتاج الغذائي يريد إثبات قدرته في السيطرة على المخاطر المتعلقة بسلامة الأغذية وذلك لضمان إنتاج مواد غذائية آمنة، تستجيب لمتطلبات العملاء وتتوافق مع الأنظمة المعمول بها في هذا الشأن.[2]

ثالثاً/ التعديلات الجديدة على المواصفة ISO 22000 في 2018: في جوان 2018، تم إصدار النسخة الجديدة من المواصفة **ISO22000** من طرف اللجنة التقنيةISO/TC 34 الخاصة بالمنتجات

[1] ISO, "**International Standard ISO 22000**", TISI Library, 1ed, Bankok, 2005, P VI.

[2] www.ktceducation.com/cours/22000/ ,15/05/2017, 01:50.

الغذائية والجنة الفرعية SC17 المتعلقة بنظم الإدارة لسلامة الغذاء. جاء هذه التعديلات لتمكين المؤسسة من المشاركة بشكل مباشر أو غير مباشر في السلسلة الغذائية.[1]

المبحث الرابع: إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بأنظمة إدارة الجودة

تعد إدارة الجودة الشاملة من أكثر المفاهيم الفلسفية الرائدة التي سيطرت على الاهتمام الواسع من طرف الباحثين والأكاديميين القائمين على الدراسات النظرية والتطبيقية لتطوير تحسين جودة الأداء والمنتجات في مختلف المؤسسات، ومنه تطوير بنية المؤسسات الاقتصادية بصفة عامة واقتصاديات الدول بصفة خاصة، وخير دليل على ذلك ما حققته الصناعة اليابانية من نجاح من جراء تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة. وفي هذا المبحث سيتم التطرق إلى أهم النقاط الأساسية الخاصة بإدارة الجودة الشاملة، وهي كما يلي:

- تعريف إدارة الجودة الشاملة وتطورها التاريخي؛
- متطلبات تطبيق ونجاح إدارة الجودة الشاملة؛
- علاقة إدارة الجودة الشاملة بسلسلة الأيزو 9000.

المطلب الأول: تعريف إدارة الجودة الشاملة وتطورها التاريخي

تعد إدارة الجودة الشاملة كغيرها من المفاهيم؛ حيث اختلف الباحثين حول مفهوم موحد لها، لذا سيتم إيراد بعض التعاريف التي أظهرت تصور بعض الفلاسفة وبعض المنظمات المهتمة بالجودة للخروج بتعريف شامل لإدارة الجودة الشاملة.

أولاً: تعريف إدارة الجودة الشاملة عرفت إدارة الجودة الشاملة من طرف "ستيفن كوهن" و"رونالد براند" على النحو التالي:[2]

الإدارة: تعني التطوير والمحافظة على إمكانية المؤسسة من أجل تحسين الجودة بشكل مستمر؛

الجودة: وتعني الوفاء لمتطلبات العميل؛

الشاملة: أي تطبيق مبدأ البحث عن الجودة في أي مظهر من مظاهر العمل بدء بالتعرف على احتياجات المستفيد وانتهاء بتقييم ما إذا كان هذا الأخير راضيا عن الخدمات أو المنتجات المقدمة له.

[1] https://www.iso.org/standard/65464.html , 22/06/2018,10:30.

[2] أحمد بن عيشاوي، مرجع سبق ذكره، ص ص 25/24.

كما تعرفها منظمة التقييس العالمية الأيزو بأنها: عقيدة أو عرف متأصل وشامل في القيادة والتشغيل لمؤسسة ما، بهدف التحسين المستمر في الأداء على المدى الطويل من خلال التركيز على متطلبات وتوقعات العملاء مع عدم إغفال متطلبات المساهمين وجميع أصحاب المصالح الآخرين.[1]

من جهة أخرى، عرفها معهد المقاييس البريطاني بأنها: عبارة عن فلسفة إدارية تحتوي على كافة أنشطة المؤسسة، والتي عن طريقها يتم تحقيق احتياجات وتوقعات المستهلك والمجتمع، وكذا تحقيق أهداف المؤسسة بأكفأ الطرق وأقلها تكلفة عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقات جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير.[2]

ومن وجهة نظر "ديمينيج" فإن إدارة الجودة الشاملة هي عبارة عن: إشراك والتزام الإدارة العليا والموظف بترشيد العمل عن طريق توفير ما يتوقعه العميل أو ما يفوق توقعاته.[3]

أما بالنسبة لـــــ"جوران" فعرفها على أنها: عملية إدارية تقوم بها المؤسسة بشكل تعاوني لانجاز الأعمال من خلال الاستفادة من القدرات الخاصة لكل من الإدارة والعاملين لتحسين الجودة وزيادة الإنتاجية بشكل مستمر عن طريق فريق العمل والاسترشاد بالمعلومات الدقيقة للتخلص من كل أعمال الهدر في المؤسسة.[4]

ويشير "فيجنبوم" بأن إدارة الجودة الشاملة هي عبارة عن: نظام فعال يهدف إلى تكامل أنشطة تطوير المنتوج وإدامة الجودة وتحسين الجودة التي تؤديها المجاميع المختلفة في المنظمة بما يمكن من تحقيق أكثر المستويات الاقتصادية في الإنتاج والخدمات التي تؤدي إلى رضا الزبون بشكل كامل.[5]

إن جميع هذه التعاريف وأخرى تختلف في ألفاظها ومعانيها، إلا أنها تحمل مفهوما واحدا تتفق حوله وهو كسب رضا العميل، كما ركزت على النقاط التالية:

- التحسين والتطوير المستمر؛
- مشاركة جميع العاملين بالمؤسسة لتحسين الإنتاجية والربحية من خلال توسيع مشاركتهم في إبداء الآراء والاتجاهات الإيجابية في العمل؛
- التعرف على متطلبات واحتياجات الملاء والعمل على تحقيقها.

---

[1] محمد عبد الوهاب العزاوي، "**إدارة الجودة الشاملة**"، مرجع سبق ذكره، ص 39.

[2] مصطفى كمال السيد طايل، مرجع سبق ذكره، ص 71.

[3] أحمد بن عيشاوي، مرجع سبق ذكره، ص 24.

[4] مدحت أبو النصر، مرجع سبق ذكره، ص ص 65/64.

[5] نزار عبد المجيد البراوري، لحسن عبد الله باشيوة، مرجع سبق ذكره، ص 146.

كما يلاحظ تعدد وجهات النظر حول طبيعة إدارة الجودة الشاملة وتباينت بين فلسفة إدارية ونظام إداري، ثقافة تنظيمية وأسلوب إداري، ومن هذا المنطلق ترى الباحثة بأن إدارة الجودة الشاملة هي عبارة عن: فلسفة إدارية تقوم أساسا على تظافر جهود جميع العاملين لتحقيق توقعات ورغبات العملاء وكسب رضاهم.

كما تعتبر إدارة الجودة الشاملة امتداداً للإدارة التقليدية ومدخلاً معاصراً للإدارة، وهي تختلف عن الإدارة التقليدية في عدة عناصر أساسية تظهر جليا في الجدول (01- 02) التالي.

الجدول (01- 02): مقارنة بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة

عناصر الاختلاف	الإدارة التقليدية	إدارة الجودة الشاملة
1) نوع الرقابة	الرقابة اللصيقة وتقييد الأخطاء؛	الرقابة الذاتية؛
2) أسلوب العمل	التركيز على العمل الفردي؛	التركيز على العمل الجماعي وسيادة روح الفريق؛
3) توقيت التحسين	التحسين وقت الحاجة	التحسين المستمر؛
4) التوجه	التركيز والتوجه نحو المنتج؛	التركيز على العملاء ثم المنتج
5) نوع العلاقة مع الرئيس والمرؤوسين	يحكمها التواكل والسيطرة؛	يحكمها الاعتماد المتبادل والثقة والالتزام من الجانبين؛
6) طبيعة السياسات والإجراءات	جمود السياسات والإجراءات وكثرتها؛	مرونة السياسات والإجراءات ودقتها؛
7) مجالات الاهتمام	حفظ البيانات التاريخية؛	تسجيل وتحليل البيانات وإجراء المقارنات البينية؛
8) نوع العملاء	الاهتمام بالعملاء الخارجيين؛	الاهتمام بالعملاء الداخليين والخارجيين؛
9) أسلوب حل المشكلات	تحل المشكلات من طرف المدراء	تحل المشاكل عن طريق العمل
10) العلاقة مع الموردين	النظرة إلى الموردين على أنهم مستغلين	مشاركة الموردين في تحسين جودة المنتجات
11) التأكيد على الأخطاء	مبدأ علاجي؛	مبدأ وقائي؛
12) الهيكل التنظيمي	هرمي يتصف بالجمود؛	أفقي مرن وأقل تعقيدا؛
13) اتخاذ القرار	يبنى اتخاذ القرار على مشاعر ومعلومات غير دقيقة.	يتخذ القرار بناء على معلومات وحقائق دقيقة وصحيحة.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على:

1 -مصطفى كمال السيد طايل، مرجع سبق ذكره، ص 75.

2- نزار عبد المجيد البراوري، لحسن عبد الله باشيوة، مرجع سبق ذكره، ص151.

ثانياً/ تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة عبر التاريخ: تبلور مفهوم إدارة الجودة الشاملة انطلاقا من المراحل التالي ذكرها في هذا الفرع.

1) مرحلة التفتيش (بداية الثورة الصناعية– 1940): مع التطورات الحاصلة في عمليات الإنتاج تطلب ذلك القيام بملاحظة مستمرة للإنتاج النهائي من خلال أسلوب التفتيش، والذي اتسع نشاطه خلال (1920-1930)، بحيث أصبح نظام التصنيع أكثر تعقيدا خلال الحرب العالمية الأولى، وساد الاعتقاد بأن التفتيش هو الطريق الوحيد لضمان الجودة، بوصفه أسلوبا للاختبار أو القياس لخصائص السلعة أو مقارنة نتائج هذا النشاط مع المعايير الموضوعة للتأكد من تحقيق التطابق لكل الخواص.[1]

2) مرحلة ضبط الجودة إحصائيا (1940–1960): لقد فرضت ظروف الحرب العالمية الثانية على الجيش الأمريكي استخدام إجراءات لاختيار العينات الإحصائية، ووضع مواصفات محددة لكل إمدادات الجيش، مما ساهم في زيادة شهرة استخدام الرقابة الإحصائية على الجودة بداية من سنة 1944، أما فترة الخمسينات فقد شهدت تقديم فكرة الأساليب الإحصائية في الرقابة على الجودة للصناعة اليابانية، والتي كان لها الدور الكبير في فترة إعادة بناء اليابان والتفوق الملحوظ له في مجال جودة منتجاته.[2]

3) مرحلة تأكيد الجودة (1960–1980): في هذه المرحلة تم توجيه كافة الجهود للوقاية من حدوث الأخطاء منذ البداية، وذلك يحل كافة المشاكل الظاهرة لعدم المطابقة مع المواصفات والقضاء على أسبابها منذ البداية، وبما أن عملية توكيد الجودة تشمل كافة الإجراءات اللازمة لتوفير الثقة في المنتج أو الخدمة، فإنه من الضروري تغيير أسلوب التفكير، بحيث أصبح يعتمد في هذه المرحلة على التخطيط ودراسة تكاليفها ومقارنتها مع الفوائد المتوقع الحصول عليها من تطبيق نظام توكيد الجودة.[3]

4) مرحلة إدارة الجودة الشاملة (1980 – إلى يومنا هذا): ظهر إدارة الجودة الشاملة كمدخل إداري يركز على الجودة انطلاقا من مساهمة جميع العاملين بالمؤسسة لتحقيق النجاح طويل الأمد من خلال تحقيق رضا الزبون وتحقيق المنافع لجميع أفرادها وللمجتمع. كما شهدت هذه المرحلة تطور المواصفات العالمية؛ بحيث

---

[1] محمد عبد الوهاب العزاوي، "**إدارة الجودة الشاملة**"، مرجع سبق ذكره، ص 18.

[2] مأمون سليمان الدرادكة، "**إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء**"، ط1، مرجع سبق ذكره، ص 52.

[3] مصطفى كمال السيد طايل، مرجع سبق ذكره، ص 73.

صدرت سلسلة عالمية موحدة ذات شهادة لضمان الجودة، وهي سلسلة المعايير الدولية ISO 9000، إذ أصبحت هذه الأخيرة شرطا مهما في التبادلات التجارية الدولية وإبرام العقود التجارية بين المؤسسات.[1]

ويتوقع أن يشهد هذا القرن تطورات كبيرة في أساليب الجودة، ولتحقيق الجودة المطلوبة من طرف المؤسسة للعملاء، فلابد لها وأن تلتزم بالأمور التالية:[2]

أ- تبدأ بالزبون وليس بالسلعة الملموسة أو العملية التصنيعية، ويصبح التركيز على الجودة منذ البداية، وتخطيط الأنشطة وتصميم المنتجات وصولا إلى المخرجات؛

ب- استبعاد المقارنات التقليدية بين جودة السلعة والخدمة والاتجاه نحو تحقيق القيمة الشاملة للزبون ومكافأة العاملين وتحفيزهم ماديا ومعنويا لتحقيق ذلك؛

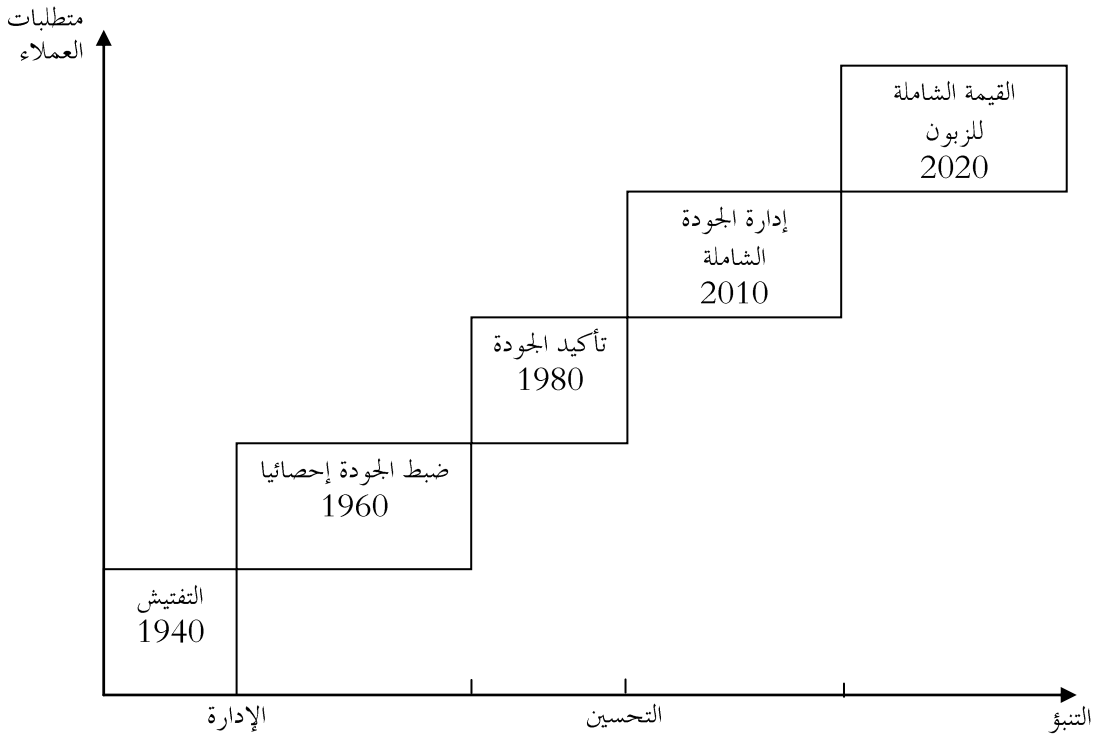
جـ- التأكيد على التدقيق الصناعي نزولا عند رغبة الزبون للتأكد من مدى توافر متطلبات الجودة في المنتجات أو الخدمات المقدمة له.

والشكل (01- 02) يوضح مراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

[1] محمد عبد الوهاب العزاوي، "**إدارة الجودة الشاملة**"، مرجع سبق ذكره، ص 21.

[2] محمود عبد الفتاح رضوان، "**إدارة الجودة الشاملة: فلسفة قبل أن تكون تطبيق**" ، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة-مصر، 2012، ص 21.

الشكل (01– 02): مراحل مفهوم إدارة الجودة الشاملة



المصدر: محمد عبد الوهاب العزاوي، "**إدارة الجودة الشاملة**"، مرجع سبق ذكره، ص 23.

المطلب الثاني: أهداف وفوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة

من خلال اعتماد إدارة الجودة الشاملة لدى مؤسسة ما، فإن ذلك يحقق لها العديد من الأهداف، ويمكنها من جني الكثير من الفوائد التي تساهم تنمية قدراتها التنافسية وزيادة ربحها وإنتاجها.

أولاً/ أهداف إدارة الجودة الشاملة : إن الهدف الرئيسي لإدارة الجودة الشاملة هو التطوير والتحسين المستمر لجودة المنتجات والخدمات لكسب رضا العملاء وذلك لأقل تكلفة ممكنة، ويتفرع هذا الهدف إلى عدة أهداف فرعية وهي كما يلي:[1]

1 – فهم حاجات ورغبات العملاء لتحقيق ما يريدونه ومنه تحقيق رضاهم؛

2 – توفير المنتجات أو الخدمات وفق المتطلبات التي يرغبها العملاء، وذلك من حيث الجودة، التكلفة، الوقت والاستمرارية؛

3 – التكييف مع المتغيرات التقنية والاقتصادية والاجتماعية، وبما يخدم تحقيق الجودة المطلوبة؛

4 – توقع وتنبؤ احتياجات العملاء في المستقبل وجعل ذلك عملا مستمرا؛

5 – جذب المزيد من العملاء الجدد والمحافظة على العملاء الحاليين؛

6 – التمييز في الأداء والخدمة، وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للمنتج وجعل الكفاءة الإنتاجية عالية المستوى في ظل تخفيض التكلفة إلى أدنى حد ممكن وترشيد الإنفاق.

ثانيا/ فوائد تبني إدارة الجودة الشاملة: تنعكس العديد من الآثار الإيجابية والمزايا على المؤسسات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة، ويمكن تلخيص أهم هذه الفوائد التالية:[2]

1 – تحسين مستوى الإنتاجية والربحية في المؤسسة؛

2 – الارتقاء بالفاعلية التنظيمية وتقليل معدل دوران العمل؛

3 – تحقيق رضا العملاء؛

4 – جذب المزيد من العملاء، ومنه توسيع الحصة السوقية؛

5 – تقديم الحلول النظامية لمشاكل الجودة؛

6 – تكامل الأنشطة وتنسيق الجهود في إطار العمل كفريق؛

---

[1] صلاح الدين حسن السبسي، "**تطبيق المعايير العالمية في إدارة الشركات إستراتيجية المنظمة في ظل إدارة الجودة الشاملة** "، مرجع سبق ذكره، ص 46.

[2] عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، زينب محمود نديم، "**إدارة الجودة الشاملة والمعولية (الموثوقية)**" ، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان–الأردن، 2007، ص 95.

7 – تقليل التلف أو الفائد على مستوى ساعات العمل والطاقة والناحية المالية؛

8 – تطوير مستمر في تصاميم المنتجات؛

9 – تنمية الدافع والشعور بالمسؤولية لدى العاملين؛

10 –تحقيق الميزة التنافسية.

من خلال هذه المزايا يمكن تجلي أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في أنها تؤهل المؤسسات لإنتاج منتجات أو خدمات ذات جودة عالية تجعلها تكتسب سمعة جيدة في السوق، مما يساهم في تنمية قدراتها التنافسية وزيادة ربحيتها وإنتاجيتها بأقل تكلفة ممكنة.

المطلب الثالث: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

تعتبر إدارة الجودة الشاملة نظام متكامل يهدف لكسب ولاء ورضا العملاء من خلال اعتماد التعاون الجماعي لإجراء التحسينات المستمرة لجودة الأداء وكذا جودة المنتجات أو الخدمات، وهذا لا يتحقق إلا من خلال توفير مناخ تنظيمي مناسب للجودة الشاملة، والذي يتجلى في المتطلبات التالية:[1]

1 التغيير في رؤية الإدارة: إذ يتوجب على الإدارة العليا الإعلان عن التزامها التام ببرامج الجودة الشامل ة، ومن أهم الصفات التي يتوجب على الإدارة الالتزام بها هي:

1 – القدرة على التأثير بفعالية في البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة وخاصة بيان أهمية الجودة ونشرها؛

2 – الاهتمام بالتحسين المستمر وتلبية حاجات العملاء؛

3 – الفعالية في الاتصال مع العاملين ومع مختلف الجهات المتعاملة مع المؤسسة.

2) الانفتاح في عملية الاتصال: يتطلب نظام إدارة الجودة الشاملة اتصالا تنظيميا في صوره الثلاث:

1 – من الإدارة إلى العاملين لنقل المعلومات والتعليمات؛

2 – من العاملين إلى الإدارة لنقل الاستفسارات والشكاوى ووجهات نظرهم إلى الإدارة؛

3 – اتصالا أفقيا للتنسيق وتبادل المعلومات ووجهات النظر.

4) **مراعاة العوامل الإنسانية:** إذ يجب أن تقوم ثقافة المؤسسة على احترام الفرد وتقديم أفضل الخدمات للعملاء، إضافة إلى ضرورة تضافر الجهود لتحقيق التفوق والتميز في أعمال المؤسسة؛

[1] مأمون سليمان الدرادكة، "**إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء**"، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان–الأردن، 2006، ص ص 48/47.

4) استخدام فرق العمل: من خلال تقسيم المؤسسة إلى جماعات عمل، إذ تساهم في توفر المنفعة المتبادلة بين المؤسسة والعاملين، إضافة إلى تنمية ولاءهم وكفاءتهم مما يؤدي إلى تحسين إنتاجيتهم؛

5) أن يتم إدراك أنواع الجودة: والمتمثلة في جودة التصميم، جودة المطابقة، وجودة الأداء؛

6) التأكيد على الجودة الشاملة ضمن رسالة المؤسسة: وذلك من خلال التأكيد على أن العاملين بالمؤسسة يمثلون أهم موجوداتها والتأكيد أيضا على رضا العملاء، وأن المؤسسة تسعى لإشباع حاجاتهم، وضرورة تطبيق القواعد الأخلاقية والاحترام في التعامل مع العملاء.

ويمكن إضافة أن هذه المتطلبات تتفاعل فيما بينها من أجل تطبيق إدارة الجودة الشاملة بنجاح، وهذا لأن كل متطلب له ارتباط وثيق بمتطلب آخر.

المطلب الرابع: العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأنظمة إدارة الجودة ISO 9000

في بعض الأحيان يحصل خلط بين إدارة الجودة الشاملة ومواصفات الأيزو 9000، وهذا نظرا للتدخل بين المفهومين، بحيث أن إدارة الجودة الشاملة هي عبارة عن أسلوب لاستغلال الموارد المادية والبشرية من خلال مجموعة من الأنشطة المتكاملة لإنتاج منتجات تحقق احتياجات وتطلعات العملاء والأطراف ذات العلاقة، في حين أن سلسلة الأيزو 9000 هي عبارة عن نظام لإدارة الجودة يتم فيه التركيز على الإجراءات والطرق الرسمية التي ترشد العاملين في أداء العمل بشكل جيد، وتمنح هذه الشهادة بعد إجراء مراجعات داخلية وخارجية تتحدد ما إذا التزمت المؤسسة بذلك أم لا.

من البديهي أن يتبادر لأذهان رؤساء المؤسسات ومديريها سؤال رئيسي يتمحور حول: هل المؤسسات المتحصلة على شهادة المطابقة لأحد أنظمة إدارة الجودة يستدعي أن يكون لديها برنامج لإدارة الجودة الشاملة والعكس؟ وفي هذا الصدد تتباين ثلاث حالات رئيسة وهي:

أولاً، في حالة كون المؤسسات أو الشركات لديها برنامج لإدارة الجودة الشاملة أهلها للحصول على جوائز الجودة الخاصة بالشركات الأكثر نجاحا في تطبيق إدارة الجودة الشاملة مثل: جائزة Deming في اليابان، جائزة European Quality...، مما ساعدها على تقييس وإضفاء الصفة الرسمية على أنظمة جودتها واستفادت من مزايا تشغيلية وتسويقية مهمة وكذا تحسين العمليات المحققة ، وهذا يثبت وجود توافق كبير بين إدارة الجودة الشاملة وأنظمة إدارة الجودة ISO 9000؛ إذ يجب على المؤسسات إجراء تغيرات ثانوية على برنامج إدارة الجودة الشاملة لديها لتحقيق المطابقة للنظام. ثانياً، في حالة أن المؤسسات متحصلة على شهادة المطابقة فإن أنظمة جودتها تمثل قاعدة قوية تستطيع من خلالها تبني ثقافة إدارة الجودة

الشاملة التي تركز على العميل ومشاركة العاملين والتحسين المستمر، كما انها بمثابة أرضية قوية تستند عليها المؤسسات للبدء في تطبيق إدارة الجودة الشاملة. ثالثاً، وفي حالة المؤسسات في الدول النامية التي لا تمتلك برامج لإدارة الجودة الشاملة ولا تحصل على شهادة المطابقة، فأنه يجب عليها العمل على توفير هيكل أو نظام رسمي للجودة متمثل بتطبيق مواصفات ISO 9000 لخلق الاستقرار في بيئة الاعمال الداخلية للمؤسسة ولتحقيق جودة ثابتة لمنتوجاتها، أي إستخدام مواصفات ISO 9000 كأداة للوصول إلى إدارة الجودة الشاملة.[1]

فمن خلال ما سبق ذكره يمكن تجلي أهم مواطن الاختلاف بين إدارة الجودة الشاملة ومواصفات الأيزو 9000 والمبينة في الجدول (01- 02) التالي:

الجدول (01-03) أهم مواطن الاختلاف بين إدارة الجودة الشاملة ومواصفات الأيزو 9000

إدارة الجودة الشاملة	الأيزو 9000
التركيز على العميل	ليس ضروري التركيز على العميل
ترتبط بإستراتيجية المؤسسة	لا ترتبط بإستراتيجية المؤسسة
تهتم بالتركيز على الفلسفة والمفاهيم والأدوات والأساليب	تهتم بالتركيز على نظم فنية وإجراءات وطرق رسمية
التأكد من مشاركة العاملين	مشاركة العاملين ليست ضرورية
تعنى بالمؤسسة ككل	يمكن أن يكون التركيز جزئيا
كل فرد مسؤول عن الجودة	قسم الجودة هو المسؤول عن الجودة
تتضمن تغيير الثقافات والعمليات	من الأنسب إبقاء الأوضاع على حالها

المصدر: فريد كورتل، آمال كحيلة، مرجع سبق ذكره، ص ص 246/245.

من خلال الجدول أعلاه يمكن القول أن هذه الفروق لا تشكل تعارضاً كبيراً بينهما، وهنا يكمن جوهر التكامل بينهما؛ حيث قامت اللجنة الفنية ISO-TC 176 باختيار ثمانية مبادئ أساسية لإدارة الجودة الشاملة كمبادئ لتطبيق سلسلة ISO 9000.[2]

[1] محمد عبد الوهاب العزاوي، "**أنظمة إدارة الجودة والبيئة ISO9000 ISO14000**"، مرجع سبق ذكره، ص ص73/72.

[2] سليمان زيدان، "**إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل**"، دار المناهج، ج2، عمان-الأردن، 2010، ص 279.

كما يمكن للمؤسسة من تحقيق أهدافها وغاياتها إما بتبني إدارة الجودة الشاملة أو الحصول على شهادة الأيزو 9000؛ ومن هذا المنطلق فإنه يمكن للمؤسسات الحاصلة على شهادة الأيزو 9000 أن تتبنى إدارة الجودة الشاملة، كما يمكن أن تتبنى إدارة الجودة الشاملة دون الحصول على شهادة الأيزو 9000؛ بحيث تضع معايير خاصة بها، ومن جهة أخرى يمكن للمؤسسة الحصول على شهادة الأيزو كبداية لمواصلة طريقها نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة.[1]

وبالتالي يمكن القول بأن نظام إدارة الجودة مكمل لإدارة الجودة الشاملة وليس بديلا عنها، ورغم أن إدارة الجودة الشاملة هي من أرقى أنواع نظم الجودة المطبقة، إلا أن نظام الأيزو 9001 أصبح مطلبا تجاريا وشرطا أساسيا للمنافسة في ظل اتفاقيات التجارة الدولية.

[1] فريد كورتل، آمال كحيلة، "**الجودة وأنظمة الأيزو**"، مرجع سبق ذكره، ص ص 245/244.

خلاصة الفصل:

تعتبر الجودة من أهم المتطلبات الأساسية التي تسعى المؤسسات لتحقيقها بهدف الدخول واحتلال مراكز قوية في الأسواق المحلية والعالمية، وتعرف الجودة على أنها مجموعة الخصائص والمواصفات في المنتج أو الخدمة التي تسعى إلى تحقيق رضا العملاء وبالتالي ولائهم نحو منتجات وخدمات المؤسسة.

ويجب على المؤسسة أن تحقق التكامل بين استراتيجية الجودة والاستراتيجية العامة لها، ويجب عليها أيضاً أن تقوم بمراقبة مستوى الجودة قبل، أثناء وبعد العمليات الإنتاجية، ويتوجب عليها مراقبة التكاليف الخاصة بهذه العمليات، لأن تكلفة تحقيق الجودة تعد عاملاً أساسياً في تحديد سعر المنتجات والخدمات، والتي تؤثر سلباً أو إيجاباً على سلوك عملائها.

وتعد إدارة الجودة الشاملة أهم المفاهيم الإدارية الحديثة التي تساعد المؤسسات على الارتقاء بأدائها وتحقيق التميز في مستويات جودة منتجاتها وخدماتها، كما أن تطبيق معايير الأيزو والحصول على شهادة التأهيل تعتبر بمثابة دليل وضمان للمتعاملين مع هذه المؤسسات على مستوى الجودة الذي سيحصلون عليه، وتعد هذه الشهادة من متطلبات دخول الأسواق العالمية والتي تعد الجودة أهم عوامل التنافس فيها.

الفصل الثاني

الإطار النظري لتدقيق الجودة

تمهيد:

إن التطور الكبير الذي شهدته المؤسسة عبر الزمن ، وكذا التطور في مجال العلاقات الاقتصادية ، وتوسيع نطاق المبادلات التجارية وتشابكها أوجب ذلك على المؤسسة اعتماد وظيفة جديدة تسمح لها بإبلاغ جميع المتعاملين معها بكل التطورات والنشاطات التي تقوم بها ، ومن هذا المنطلق نشأت مهنة التدقيق، والتي تتمتع بالاستقلالية والموضوعية، وهذا من أجل إيصال مختلف التقارير لكل أصحاب العلاقة لاعتمادها كمرجع محل ثقة لمختلف قراراتهم. ولقد تعددت أنواع التدقيق كلاً حسب وجهة نظره، وأيضاً من أجل تلبية التطورات الحاصلة في البيئة الأعمال العالمية، من أجل تلبية احتياجات متعددة للعملاء، ومن بين هذه الأنواع الحديثة هو تدقيق الجودة.

ومن هذا المنطلق سيتم التركيز في هذا الفصل على الركائز الرئيسية لتدقيق الجودة، وذلك من خلال التطرق إلى العناصر التالية:

- التدقيق مفاهيم وأساسيات؛
- مفاهيم أساسية لتدقيق الجودة؛
- آلية تنفيذ تدقيق الجودة
- مواصفة تدقيق أنظمة إدارة الجودة (الأيزو 19011:2011) دورها في تحقيق جودة التدقيق.

المبحث الأول: التدقيق مفاهيم وأساسيات

وسيتم في هذا المبحث التعرض إلى أهم الخطوط العريضة لهذه المهنة وهي:

- مفهوم التدقيق وتطوره التاريخي ؛
- أهداف وأهمية التدقيق؛
- مبادئ ومعايير التدقيق؛
- أنواع التدقيق.

المطلب الأول: مفهوم التدقيق وتطوره التاريخي

لقد تعددت وجهات النظر حول مفهوم التدقيق، وقد تطور هذا المفهوم عبر التاريخ نتيجة للعديد من التطورات الاقتصادية والتي من أهمها إنفصال الملكية عن التسيير.

أولا/ ماهية التدقيق: تتعدد تعريفات التدقيق، والتي من أهمها ما يلي:

عرفته الجمعية المحاسبية الأمريكية على أنه: «عملية منتظمة للحصول على القرائن المرتبطة بالعناصر الدالة على الأحداث الاقتصادية وتقييمها بطريقة موضوعية لغرض التأكد من درجة مسايرة هذه العناصر للمعايير الموضوعة، ثم توصيل نتائج ذلك إلى الأطراف المعنية».[1]

كما عرفه كلا من بونال وجارموند على أنه: «اختبار تقني صارم وبناء بأسلوب من طرف مهني مؤهل ومستقل، بغية إعطاء رأي معلل ع لى نوعية ومصداقية المعلومات المالية المقدمة من طرف المؤسسة ، وعلى مدى احترام القواعد والقوانين والمبادئ المحاسبية المعمول بها، في الصورة صادقة على الموجودات وفي الوضعية المالية ونتائج المؤسسة».[2] وقد عرفه اتحاد المحاسبين الأمريكيين للتدقيق بأنه: «إجراءات منظمة لأجل الحصول وتقييم وبصورة موضوعية الأدلة المتعلقة بالقرارات أو بالأرصدة الاقتصادية والأحداث لتحديد درجة العلاقة بين هذه القرارات ومقياس معين وإيصال النتائج إلى المستفيدين ».[3] ومن جهة أخرى يعرف التدقيق على أنه عبارة عن:

[1] محمد التهامي طواهر، مسعود صديقي، "**المراجعة وتدقيق الحسابات**"، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون-الجزائر، 2005، ص 09.

[2] Bonnel. C, Gerard. V, "Audit et contrôle interne", Dallis, Paris, 1992, P 21.

[3] هادي التميمي: "**مدخل إلى التدقيق من الناحية النظرية والعملية**"، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2004، ص ص 21/20.

عملية جمع وتقييم الأدلة عن المعلومات لتحديد مدى التوافق مع المعايير المقررة سلفا والتقرير عن ذلك، ويجب أن يقوم به شخص كفء ومستقل.[1]

يمكن الاستخلاص من هذه التعريفات أن هناك من ينظر للتدقيق من الناحية المهنية ويصفه بأنه اختبار تقني صارم، وهناك من ينظر إليه من الناحية العلمية على أنه: عملية منتظمة للحصول على القرائن والأدلة، ولكنها تتضمن بصفة عامة مجموعة النقاط التالية:

- التدقيق عبارة عن فحص وتقييم موضوعي لأدلة وقرائن المعلومات بالمؤسسة؛
- يمارس التدقيق من طرف شخص مهني مستقل ومؤهل للقيام بهذا العمل؛
- إعطاء رأي مبني على أدلة وقرائن من طرف المدقق حول صحة وسلامة ومصداقية المعلومات والبيانات المالية المقدمة من طرف المؤسسة في شكل قوائم مالية للمستفيدين منها ومدى تمثيلها لنتيجة أعمالها ومركزها المالي؛
- ضرورة توصيل نتائج التقرير الخاص بالمدقق لجميع المتعاملين مع المؤسسة.

كما أن عملية التدقيق تشتمل على:[2]

أ- الفحص: أي التأكد من صحة قياس العمليات وسلامتها والتي تم تسجيلها و تحليلها وتبويبها كفحص القياس الحسابي للعمليات المالية الخاصة بالنشاط المحدد للمشروع؛

ب- التحقيق: ويقصد به إمكانية الحكم على صلاحية القوائم المالية الحالية النهائية ك التعبير السليم لأعمال المشروع في فترة مالية معينة، وكدلالة على وضعه المالي في نهاية تلك الفترة؛

جـ- التقرير: أي بلورة نتائج الفحص والتدقيق وإثباتها في تقرير نهائي يقدم إلى الأطراف التي يهمها الأمر داخل وخارج المؤسسة.

ثانيا/ نشأة وتطور التدقيق: لكي يقوم أي علم من العلوم لابد من أن يمر بعدة مراحل نتيجة للتغيرات التي تحصل وتؤثر على معالمه الرئيسية، والتدقيق كغيره من العلوم فقد مر بعدة مراحل ملخصة في الجدول (02-01).

الجدول(02-01) التطور التاريخي للتدقيق

المدة	المميزات

[1] ألفين أريتز، جيمس لوبك، **"المراجعة مدخل متكامل"** ، ج 1، ترجمة: محمد عبد القادر الديسطي، دار المريخ للنشر، الرياض- المملكة العربية السعودية، 2005، ص 21.

[2] أحمد قايد نور الدين، **"التدقيق المحاسبي وفق المعايير الدولية"**، ط1، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2015، ص 10.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على: 1 محمد التهامي طواهر، مسعود صديقي، مرجع سبق ذكره ، ص ص7 .8/	المرحلة الأولى: من 2000 ق م إلى 1900م	– كانت المراجعة منحصرة في اكتشاف التلاعب والاختلاس والمعاقبة عليها ؛ – نوع المراجعة المعتمد هي المراجعة التفصيلية ولكنها تستهلك الوقت والتكلفة؛ – ظهور أول منظمة مهنية في ميدان المراجعة في "فينيسيا " الايطالية عام 1581م؛ – إنشاء جمعية المحاسبين القانونين بـــ" إدنبرة" البريطانية عام 1854م وبدت مهنة المراجعة أكثر تنظيما، وأصبح القائم بهذه المهنة هو المحاسب لدى الحكومات والمساهمين؛ –نتيجة لعدة متغيرات اقتصادية أدت إلى بروز شركات المساهمة وانفصال أصحاب رأس المال عن الإدارة ، أدى إلى ضرورة وجود رقابة على أموالهم و المتمثل في المراجعة الخارجية،بعدها ظهرت الرقابة الداخلية كنظام ضروري لأي تنظيما.
	المرحلة الثانية: من 1900 م إلى 1990	–تم إنشاء مجمع المراجعين الداخليين في أمريكا عام 1941م وهذا ساهم في وضع مجموعة من معايير الأداء المهني والمستخدمة عالميا؛ –أصبح الهدف الأساسي من المراجعة في هذه الفترة الشهادة على مصداقية وسلامة؛ القوائم المالية التاريخية؛ –أصبحت تمارس من طرف شخص مهني في المراجعة و المحاسبة والذي يهدف إلى الشهادة على نوعية نظام الرقابة الداخلية واحترام المعايير الحاسبية المراجعة.
	المرحلة الثالثة: من 1990 إلى يومنا هذا	–أصبحت مهنة المراجعة أكثر تنظماً؛ بحيث تم وضع معايير و مقاييس عالمية للرفع من فعالية تقرير المراجع حول الحسابات وكذا نوعية نظام الرقابة الداخلية والذي من خلاله يمكن تحديد مجال المراجعة والوقت اللازم لتنفيذها؛ –أضيفت عدة أهداف للمراجعة من أهمها: مراقبة ومتابعة تنفيذ السياسات والخطط، إضافة إلى تخفيض خطر المراجعة.

2 خالد أمين عبد الله، "**علم تدقيق الحسابات– الناحية النظرية والتطبيقية** " ، دار وائل للنشر، عمان – الأردن، الطبعة الأولى، 2000 ص ص20/19.

ثانيا/ أهداف وأهمية التدقيق

إن التدقيق يعتبر وسيلة تهدف لخدمة عديد الأطراف ذات العلاقة بالمؤسسة من خلال قوائمها المالية المدققة والتي تعتبر مرتكزا أساسيا لاتخاذ مختلف القرارات ورسم السياسات، ومن هنا تتجلى أهمية ممارسة التدقيق لدى المؤسسات باختلاف أشكالها وأحجامها.

1/ أهداف التدقيق: لقد تطورت أهداف التدقيق من فترة لأخرى نتيجة لتطور الحاجة إلى معلومات أكثر دقة، مصداقية وموثوقية، لاتخاذ القرارات المناسبة، ومنه يمكن تقسيم أهداف التدقيق إلى نوعين من الأهداف هما: أهداف تقليدية، وأهداف حديثة.

1.1 الأهداف التقليدية: تنقسم الأهداف التقليدية إلى نوعين من الأهداف، وتتمثل في التالي[1]:

أ- الأهداف الرئيسة: تمثل أهم الاهداف الرئيسة للتدقيق:

- التحقق من أن جميع العمليات المالية قد أثبتت طبقا للقواعد المحاسبية السليمة بهدف التأكد من صحة البيانات المحاسبية ودقتها؛
- إبداء رأي فني محايد يعتمد على أدلة وقرائن عن مدى مطابقة القوائم المالية لما هو مثبت في الدفاتر والسجلات، وعن مدى دلالة هذه القوائم المالية على نتائج أعمال المؤسسة من ربح أو خسارة خلال فترة زمنية معينة، وعلى مركزها المالي في نهاية تلك الفترة.

ب- الأهداف الثانوية: تتمثل الأهداف الثانوية للتدقيق:

- اكتشاف التزوير والغش والأخطاء التي قد توجد في المستندات والسجلات والدفاتر؛
- تقليل أو منع احتمالات ارتكاب الغش والتزوير والأخطاء، وذلك عن طريق أنظمة المراقبة الداخلية؛
- إستناد إدارة المؤسسة على الحسابات المدققة التي تعتمد عليها عند اتخاذ قراراتها كالبنوك، وحملة الأسهم، والدائنين، وغيرهم.

2.1 الأهداف الحديثة: وتتمثل هذه الأهداف في التالي:[2]

- مراقبة الخطط والسياسات ومتابعة درجة التنفيذ وأسباب الانحرافات؛
- تقييم الأداء ونتائج الأعمال المحققة من قبل المؤسسات؛
- تحقيق أقصى كفاية اقتصادية وإنتاجية؛

---

[1] عصام الدين محمد متولي، "**المراجعة وتدقيق الحسابات (1)**"، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء-اليمن، 2009، ص ص 23/22.

[2] شعباني لطفي، "**المراجعة الداخلية ومساهمتها في تحسين تسيير المؤسسة**"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2004/2003، ص 25.

- المصادقة على الوثائق المالية والتقارير المودعة من طرف الإدارة لإعطائها مصداقية أكثر حتى تساعد مستخدميها في اتخاذ القرارات؛
- مساعدة الإدارات المالية للمؤسسات في تحديد الوعاء الضريبي، ومن تم مبلغ الضريبة الواجب دفعها؛
- المشاركة في تخطيط الاقتصاد الوطني بمساعدة الجهات الحكومية.
- **2/ أهمية التدقيق:** تقوم مهنة التدقيق على معيار أساسي ورئيسي وهو معيار الاستقلالية الذي يجعلها تحظى بأهمية بالغة من قبل إدارة المؤسسة وأصحاب المصالح.

1.2 أهمية التدقيق بالنسبة لإدارة المؤسسة: إذ أن إدارة المؤسسة عند قيامها بالتخطيط تعتمد بدرجة كبيرة على معلومات صحيحة ودقيقة، وهذا لتحقيق أهداف المؤسسة المخططة مسبقا، ولا يمكن الوثوق بهذه المعلومات بصفة مطلقة إلا إذا كانت معتمدة ومصادق عليها من طرف شخص محايد ومستقل من أجل إعطاء رأي محايد حول مدى صدق البيانات والقوائم المالية التي تساعد في اتخاذ قرارات مالية رشيدة وبكل دقة وموضوعية.[1]

أما باقي الفئات المستفيدة من التدقيق فتتجلى أهمية التدقيق بالنسبة لها فيما يلي:[2]

2.2 المؤسسات المالية والتجارية والصناعية: يعتبر التدقيق ذو أهمية خاصة بالنسبة لهذه المؤسسات في حالة طلب العميل قرض معين أو تمويل مشروع ما، إذ أن تلك المؤسسات تعتمد في عملية اتخاذ القرار منح القرض من عدمه على القوائم المالية المدققة، وهذا لأنها تحرص على توجيه أموالها في الطريق الصحيح ليضمن لها سداد تلك القروض في المستقبل؛

3.2 الجهات الحكومية: تعتمد الجهات الحكومية على القوائم المالية المدققة في العديد من الأغراض مثل: الرقابة، التخطيط، فرض الضرائب، الدعم ومنح القروض لبعض النشاطات، بالإضافة إلى الاتحادات والنقابات التي تعتمد على القوائم المالية المدققة في حالة نشوب خلاف بين المؤسسة وطرف آخر.

المطلب الثاني: مبادئ ومعايير التدقيق

التدقيق هو علم قائم بذاته، وهذا يعني أن له أصول علمية وعملية قائم عليها، والمتمثلة في مجموع ة المبادئ والمعايير التي تمثل المرجع الأساسي عند القيام بعملية التدقيق.

---

[1] خالد راغب الخطيب، خليل محمود الرفاعي، **"الأصول العلمية والعملية لتدقيق الحسابات"**، دار المستقبل للنشر، عمان-الأردن، 1998، ص 11.

[2] غسان فلاح المطارنة، **"تدقيق الحسابات المعاصر"**، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان-الأردن، 2009، ص ص 20/19.

أولاً/ مبادئ التدقيق: يعرف المبدأ على أنه: قاعدة أساسية عامة تحدد أهداف أو أغراض التدقيق، ويقترح بصفة عامة الوسيلة والأسباب التي يمكن عن طريقها تحقيق الأهداف، أي أن المبدأ بالضرورة يتضمن تحديد الأهداف.[1] تعتبر المبادئ نقطة البداية لأي تفكير منظم من أجل الخروج بنظرية عامة تضبط هذا العلم، وتتمثل مبادئ التدقيق في: مبادئ مرتبطة بركن الفحص، ومبادئ مرتبطة بركن التقرير.

1/ المبادئ المرتبطة بركن الفحص: وتتمثل في:[2]

1.1 مبدأ تكامل الإدراك الرقابي: وذلك بأن يكون المدقق على معرفة شاملة بالمؤسسة، وطبيعة الأحداث فيها، وآثارها المتوقعة على المؤسسة وعلاقتها بالأطراف الخارجية وكذا الوقوف على احتياجات مستخدمي القوائم المالية وغيرها؛

2.1 مبدأ الشمول في الفحص الاختباري: إذ يشمل الفحص جميع أهداف المؤسسة الرئيسة والفرعية وجميع التقارير المالية مع مراعاة الأهمية النسبية لهذه الأهداف والتقارير؛

1.3 مبدأ الموضوعية في الفحص: وذلك بالإقلال إلى أقصى حد ممكن من عنصر التقدير الشخصي وذلك بالاعتماد على عدد كاف من أدلة الإثبات المؤيد لرأي المدقق، خاصة أدلة الإثبات القوية، مع التركيز على العناصر ذات الأهمية النسبية، أو تلك التي يرتفع فيها احتمال أو الغش؛

1.4 مبدأ فحص مدى الكفاية الإنسانية: وذلك بفحص الكفاية الإنسانية والإنتاجية لما لها من تأثير في تكوين الرأي السليم للمدقق عن أحداث المؤسسة؛

2/ المبادئ المرتبطة بركن التقرير: تكتمل عملية التدقيق بكتابة التقرير النهائي كملخص لما قام به المدقق، ويعتمد ذلك على عدة مبادئ رئيسية تتمثل في التالي:[3]

1.2 مبدأ كفاية الاتصال: ويستدعي هذا المبدأ مراعاة أن يكون التقرير أداة لنقل أثر العمليات الاقتصادية للمؤسسة لجميع المستخدمين لها بصورة حقيقية تبعث على الثقة بشكل يحقق الأهداف المرجوة من إعداد هذه التقارير؛

---

[1] نصر صالح محمد، **"نظرية المراجعة"**، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان- الأردن، 2015، ص 288.

[2] عصام الدين محمد متولي، **"المراجعة وتدقيق الحسابات (2)"**، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء-اليمن، 2009، ص 14.

[3] محي الدين محمود عمر، **"مراجعة الحسابات بين المعايير ا لعامة والمعايير الدولية – دراسة مقارنة (حالة الجزائر)"**، مذكرة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي بالمدية، الجزائر، 2008/2007، ص 21.

2.2 مبدأ الإفصاح: إذ يجب أن يفصح تقرير المدقق عن كل ما من شأنه توضيح مدى تنفيذ الأهداف للمؤسسة، ومدى التطبيق للمبادئ والإجراءات المحاسبية والتغيير فيها، وكذا إظهار المعلومات التي تؤثر على دلالة التقارير المالية، إضافة إلى إبراز مواطن الضعف في أنظمة الرقابة الداخلية وجميع الوثائق؛

3.2 مبدأ السببية: ويشير هذا المبدأ إلى مراعاة أن يشمل التقرير تفسيرا واضحا لكل تصرف غير عادي يواجه المدقق، وأن تبني تحفظاته ومقترحاته على أسباب حقيقية وموضوعية؛

4.2 مبدأ الإنصاف: أي يجب مراعاة أن تكون محتويات التقرير الخاص بالمدقق، وكذا التقارير المالية منصفة لجميع المهتمين بالمؤسسة داخلها وخارجها.

ثانيا/ فروض التدقيق: يمكن تعريف الفروض على أنها مجموعة الاجراءات التي يتم اعتمادها في لحل المشاكل الخاصة بالمهنة، كما تساعد في إعطاء صورة شاملة للتدقيق، وهي كما يلي: 1

1. **قابلية البيانات المالية للفحص** : ويكون ذلك باستخدام معايير تتمثل في: ملائمة المعلومات المحاسبية لمستخدميها، القابلية للفحص، البعد عن التحيز باعتماد الموضوعية والقابلية للقياس الكمي؛

2. **عدم وجود تعارض حتمي بين مصلحة التدقيق والإدارة:** من خلال تبادل البيانات والمعلومات بين المصلحتين، وبذلك تتحصل الإدارة على معلومات تم تدقيقها من طرف المدقق لاعتمادها كأساس لاتخاذ القرارات والعكس، إذ المراجع يحتاج إلى معلومات من الإدارة ليبدي رأيه الفني المحايد على واقع تمثيل هذه المعلومات المحاسبية للمنظمة.

3. **خلو القوائم المالية وأية معلومات من أية أخطاء غير عادية** : يعد المدقق مسؤولاً عن الأخطاء الواضحة وغير العادية من خلال بذل العناية المهنية واحترام معايير المراجعة، إلا في الحالات التواطئية.

4. **وجود نظام سليم للرقابة الداخلية** : لأنه يحد من ارتكاب الأخطاء والتلاعب، إضافة إلى جعله الأساس في التدقيق الاختياري أو التفصيلي؛

5. **التطبيق المناسب للمبادئ المحاسبية:** إذ يؤدي ذلك إلى مصداقية تمثيل القوائم المالية للمركز المالي ونتائج الأعمال؛

1 محمد سمير الصبان ،" **نظرية المراجعة وآليات التطبيق**"، الدار الجامعية ، الإسكندرية – مصر، 2001/2000، ص ص18/17.

6. **العناصر والمفردات التي كانت صحيحة تكون كذلك في المستقبل** : أي إذا اتضح للمدقق أن الإدارة رشيدة في تسيير المؤسسة وأن نظام الرقابة الداخلية سليم، فهذا يجعله يفترض استمرار الوضع في المستقبل، إلا في حالة وجود دليل على عكس ذلك والعكس صحيح؛

7. **يقوم المدقق بعمله فقط**: ولا يزاول أي عمل غير موضح في الاتفاق أو مخالف للمعايير المتعارف عليها.

ثانيا/ معايير التدقيق المتعارف عليها: تعتبر معايير التدقيق بمثابة إرشادات لأداء المدقق وتحقيق أهداف عملية التدقيق، كما تعتبر مقاييس لجودة أداءه، وفي الفترة من 1947م حتى 1949م قام المعهد الأمريكي للمحاسبين والمراجعين (AICPA) باعتماد وإصدار عشرة معايير للتدقيق في كتيب في عام 1954م تحت إسم (GAAS).[1]

وتنقسم هذه المعايير إلى ثلاث أقسام وهي:

1/ المعايير العامة (الشخصية): وهي معايير تخص شخص المدقق ومرتبطة بتأهيل المدقق ونوعية عمله، وهي:[2]

1.1 التأهيل العلمي والعملي للمدقق: يشير هذا المعيار أن الشخص مهما كان مؤهلا وكفؤا في مجالات أخرى كالمالية والأعمال، فلا يمكنه تأدية وممارسة مهنة التدقيق بدون التأهيل والتدريب في مجال التدقيق، كما يجب أن يكون هذا التدريب المهني بصفة مستمرة لمواكبة التطور والتغيير وكيفية تطبيقه لأجل أن يتمكن من إصدار الحكم بكل موضوعية؛

2.1 معايير الاستقلالية: إذ يجب على المدقق المحافظة على استقلاليته الذهنية الظاهرية والفعلية، إذ أن رأيه حول عدالة البيانات المحاسبية يصبح لا قيمة له إذا لم يكن يتمتع بالاستقلالية، فهذه الأخيرة هي بمثابة العمود الفقري لمهنة التدقيق، وفي حالة الشك في استقلالية المدقق فإن ثقة الجمهور ستنخفض نتيجة ذلك؛

3.1 معايير العناية المهنية الملائمة: إذ على المدقق بذل العناية المهنية عند القيام بإجراءات التدقيق وعند تحضير التقرير، كما أن العناية المهنية تتطلب دراسة انتقادية لجميع مستويات العمل المنجز من مساعديه أيضا.

2/ معايير العمل الميداني: وهي مجموعة المعايير المعتمدة والمطبقة ميدانيا في تطبيق التدقيق وفي هذا الإطار نجد أربعة معايير وهي كما يلي:[3]

1.2 التخطيط السليم للعمل والإشراف الملائم على المساعدين: إذ يجب أن يخطط المدقق خطوات العمل الميداني تخطيطا مناسبا وكافيا، ويجب أن يتم الإشراف على أعمال المساعدين –إن وجودا– بطريقة مناسبة وفعالة؛

---

[1] عماد سعيد الزمر وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 21.

[2] هادي التميمي، مرجع سبق ذكره، ص ص 31/30.

[3] حسين أحمد دحدوح، حسين يوسف القاضي، "**مراجعة الحسابات المتقدمة**"، ، ط1، دار الثقافة، ج1، عمان-الأردن، 2009، ص 64.

2.2 دراسة وتقييم نظام الرقابة الداخلية: إذ يجب دراسة الرقابة الداخلية وتقويمها بشكل مفصل وواف حتى يتمكن المدقق من تقرير مدى الاعتماد عليها، وتحديد نوعية الاختبارات اللازمة عند تطبيق إجراءات التدقيق؛

3.2 كفاية وملائمة أدلة الإثبات: فجب الحصول على أدلة وبراهين كافية ومقنعة عن طريق الفحص والملاحظة الشخصية والاستفسار والمصادقات بغرض تكوين أساس مناسب لإبداء الرأي في القوائم المالية.

3/ معايير إعداد التقرير: توجد ثلاث أنواع من المعاير الواجب الالتزام من طرف المدقق لإعداد تقريره النهائي وهي كما يلي:[1]

1.3 استخدام المبادئ المحاسبية المتعارف عليها : إذ يجب أن يوضح التقرير ما إذا كانت القوائم المالية قد تم تصويرها وعرضها وفقا للقواعد والمبادئ المحاسبية المتعارف عليها؛

2.3 تجانس استخدام المبادئ المحاسبية: إذ يجب أن تفصح القوائم المالية عن المركز المالي ونتيجة النشاط بطريقة ملائمة وإلا فيجب أن يتضمن التقرير الإيضاحات اللازمة؛

3.3 الإفصاح الكامل في القوائم المالية: إذ يجب أن يشمل التقرير على إبداء الرأي في القوائم المالية كوحدة واحدة.

وخلاصة فأن هذه المعايير هي بمثابة الخطوط العرضية لممارسة مهنة التدقيق، كما تحدد مستوى الأداء المهني الجيد للمدقق إذا ما التزم بها أثناء عمله.

المطلب الثالث: أنواع التدقيق وعلاقته بالوظائف الرقابية الأخرى

لقد تعددت استخدامات ومجالات التدقيق نتيجة لكبر حجم المؤسسات وتوسع نشاطاتها، إضافة إلى ارتباطه بمختلف الوظائف الرقابية الأخرى الممكنة تواجدها في المؤسسة، وهذا ما سيتم التطرق له في هذا المطلب.

أولاً/ أنواع التدقيق: توجد عدة أنواع للتدقيق تختلف باختلاف الهدف منه ووجهة النظر التي ينظر إليه من خلالها، ومن أكثر التصنيفات الشائعة والمعروفة ما يلي:

1/ من زاوية القائم على التدقيق: ينقسم إلى:

1.1 التدقيق الخارجي: وهو التدقيق الذي يتم من قبل مدقق مستقل عن إدارة المؤسسة، وهدفه الأساسي هو إعطاء رأي فني حول عدالة القوائم المالية.[2]

[1] أحمد قايد نور الدين، مرجع سبق ذكره، ص 28.

[2] حسين يوسف القاضي، حسين أحمد دحدوح، عصام نعمة قريط، **"أصول المراجعة"**، ج1، منشورات جامعة دمشق، دمشق-سوريا، 2014، ص 31.

2.1 التدقيق الداخلي: هذا النوع من التدقيق تقوم به مصلحة توجد داخل المؤسسة، ولها حرية الحكم والاستقلالية في التصرف، وهذا التدقيق يخول القيام بمهام التقييم والمراقبة والتطابق والتحقق، كما أنه عمل دائم بالمؤسسة.[1]

2/ من زاوية إلزامية التنفيذ: وتصنف إلى:[2]

1.2 التدقيق الإجباري: تلتزم تلتزم طبقا لأحكام قانون المؤسسة بتعيين مدقق خارجي لمراجعة حساباتها واعتماد القوائم المالية الختامية لها، ومن تم يترتب عن عدم القيام بهذا التدقيق وقوع المؤسسة المخالفة تحت طائلة العقوبات المقررة؛

2.2 التدقيق الاختياري: يتم بصفة اختيارية من طرف المؤسسة وبدون وجود إلزام قانوني يحتم القيام به، وتقوم بها المؤسسة من أجل زيادة الثقة بالقوائم المالية واطمئنان المساهمين على صحة المعلومات المحاسبية المعبرة عن نتائج الأعمال والمركز المالي.

3/ من زاوية نطاق التدقيق: ونجد فيه نوعين هما:[3]

1.3 التدقيق الكامل: وهو الذي يخول للمدقق وضع إطار غير محدد للعمل، ولا تحدد الإدارة أية قيود حول نطاق التدقيق، إذ يقوم المدقق بفحص القيود والمستندات والسجلات بقصد التوصل إلى رأي فني محايد حول صحة القوائم المالية ككل، وقد كان هذا النوع من التدقيق كامل تفصيلي أين كانت المشاريع صغيرة الحجم وقليلة العمليات، ثم تحول إلى كامل اختباري نتيجة ظهور الصناعات الكبيرة وشركات المساهمة؛

2.3 التدقيق الجزئي: يقتصر فيه المدقق على بعض العمليات دون غيرها، وهذا ما يجعله مسؤولا عن نطاق ما تم تحديده، لذلك يجب في مثل هذه الحالات وجود اتفاق كتابي يوضح حدود أهداف ونطاق التدقيق، إذ يقوم المدقق بإبراز ذلك في تقرير لتحديد مسؤوليته بوضوح لمستخدمي التقرير.

4/ من حيث مدى الفحص: وتنقسم إلى نوعين هما:[4]

---

[1] Hanini. A, "L'audit comptable et financier", BERTI, 1er ed, 2002, P 07.

[2] خالد راغب الخطيب، خليل محمود الرفاعي، مرجع سبق ذكره، ص ص 27/26.

[3] صالحي محمد، **"التدقيق الداخلي ودوره في الرفع من تنافسية المؤسسة"** ، ط1، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية (رماح)، عمان-الأردن، 2016، ص 46.

[4] محمد التهامي طواهر، مرجع سبق ذكره، ص ص 29/28.

1.4 التدقيق الشامل: يصلح هذا النوع من التدقيق في المؤسسات ذات الحجم الصغير، وذلك لإمكانية فحص جميع القيود والمفردات محل الفحص وبالتفصيل، وهذا عكس المؤسسات الكبيرة التي لا يمكن القيام بهذا النوع من التدقيق بها نظرا لكبر حجم عملياتها، كما تتحمل المؤسسة أعباء إضافية ووقتاً وجهداً كبيراً في حالة القيام به؛

2.4 التدقيق الاختباري: يصلح هذا النوع من التدقيق في المؤسسات ذات الحجم الكبير، وتعني قيام المدقق بمراجعة جزء من الكل أي اختيار عدد من العناصر والقوائم المالية والمحاسبية التي تمثل المجتمع، ثم يقوم المدقق بإبداء رأيه انطلاقا من هذه العينة.

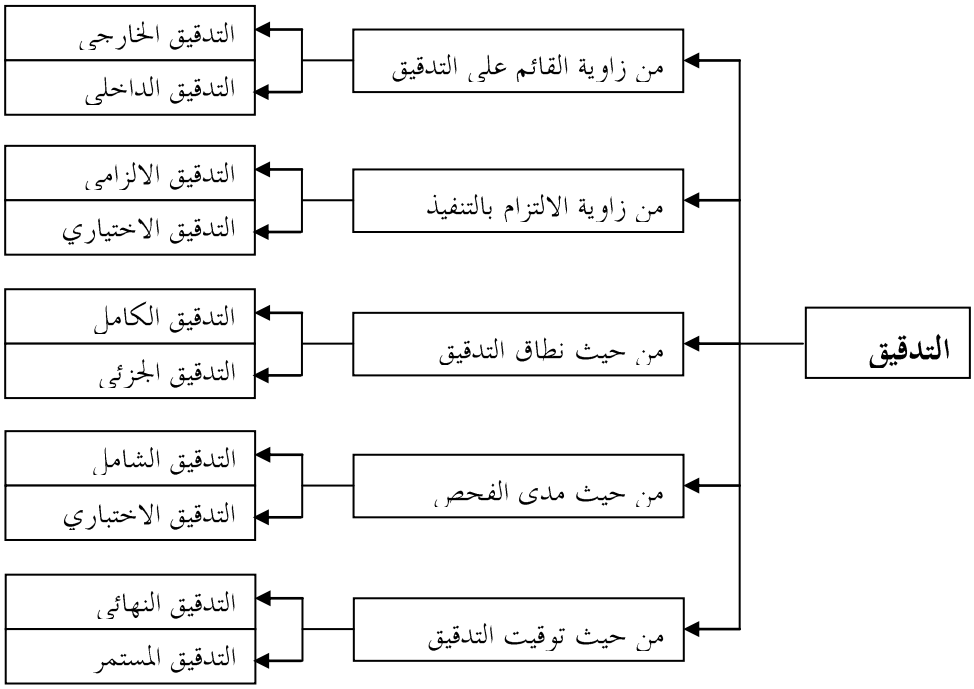
5/ من حيث توقيت التدقيق: يتميز بالنوعين التاليين:[1]

1.5 التدقيق النهائي: وهو التدقيق الذي يبدأ العمل فيه من نهاية السنة المالية للمؤسسة، أي بعد إقفال الدفاتر وإجراء قيود التسويات الجردية وإعداد القوائم المالية، وتستفيد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أكثر عند القيام به ويكون قتصراً على فحص عناصر القوائم المالية وخاصة الميزانية فحصا تفصيليا؛

2.5 التدقيق المستمر: يتم هذا النوع من التدقيق بصفة دورية خلال السنة المالية، من خلال قيام المدقق ومندوبيه بزيارة المؤسسة محل التدقيق على فترات دورية —كل شهر مثلا– لفحص ما تم تسجيله بالدفاتر والسجلات من بيانات ومعلومات، على أن يعقب ذلك في نهاية السنة القيام بمراجعة نهائية لعناصر القوائم المالية، ويلائم هذا النوع مؤسسات المساهمة.

[1] عماد سعيد الزمر وآخرون، "**مقدمة في مبادئ وبرامج المراجعة**"، ج1، كلية التجارة، جامعة القاهرة، ص 16.

الشكل (02-01): تصنيفات التدقيق حسب وجهات النظر المختلفة



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على ما تم ذكره من معلومات.

وهناك من يضيف صنفاً سادس وهو من حيث الغرض من التدقيق، من بين الأنواع الداخلة تحت هذا الصنف ما يلي:[1]

1. **التدقيق الإداري**: ويتم هذا التدقيق بهدف التحقق من كفاءة الإدارة في استقلال الموارد المتاحة لديها في أفضل وجه وتقديم النصح لمعالجة مواطن الضعف في النظام اذفداري المطبق؛
2. **تدقيق التكاليف**: يخص هذا النوع من التدقيق دفاتر وسجلات التكاليف، ويهدف إلى فحص واختبار السجلات ومدى مطابقتها للواقع؛
3. **التدقيق لأغراض خاصة**: إذ يتم تعيين المدقق من أجل الوصول إلى حقيقة معينة.

أما فيما يخص التقسيم الحديث للتدقيق فيشمل الأنواع الثلاثة التالية:

تدقيق البيانات المالية (القوائم المالية): وهو جمع الأدلة حول البيانات المحاسبية وتقييمها وتتمثل في الميزانية، حسابات الأرباح والخسائر والتدفقات النقدية وغيرها من الكشوف المالية، من أجل إعطاء الرأي حول عدالة المركز المالي كما بتاريخ الميزانية، وأن حسابات الأرباح والخسائر والتدفقات المالية تمثل النشاط الفعلية للسنة

[1] غسان فلاح المطارنة، مرجع سبق ذكره، ص ص 32/31.

المنتهية، وأن الإيضاحات المرفقة مع البيانات المالية كافية، ويتم هذا النوع من التدقيق من قبل شخص مستقل ومحايد مؤهل علميا وعمليا ومجاز لممارسة هذه المهنة.[1]

2. تدقيق النشاط (المراجعة التشغيلية): وهو عبارة عن فحص الإجراءات التشغيلية بالمؤسسة بهدف تقييم كل من الكفاءة والفعالية، وبعد إتمام التدقيق يتم رفع التوصيات للإدارة العليا من أجل العمل على تحسين النشاط. كما ينظر إليه على أنه استشارة يتم تقديمها إلى الإدارة بأكثر منه تدقيق[2].

3. تدقيق الالتزام: وهو تدقيق قائم من أجل التأكد من أن السياسات والتعليمات والقوانين الموضوعة من طرف هيئة معينة قد تم تطبيقها بصورة أصولية.[3]

بصفة موجزة يمكن القول أن تعدد أنواع التدقيق مرتبط بالمهمة الموكلة للمدقق والهدف المراد تحقيقه منها، كما يمكن أن نجد في المؤسسات أكثر من نوع واحد من التدقيق، وهذا نظرا لكبر حجم العمليات ونشاطات المؤسسة وتعددها.

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية لتدقيق الجودة

لإبراز مختلف المفاهيم المتعلقة بتدقيق الجودة يتعين التعرض للعديد من العناصر من أهمها: تحديد ماهيته ونطاقه وأهدافه وكذا علاقة تدقيق الجودة بالمراجعات الأخرى.

المطلب الأول: تعريف تدقيق الجودة وتطوره التاريخي

ارتبطت نشاط تدقيق الجودة بفكرة المعايرة والتقييس وتوحيد المعايير دوليا، وتبلور مفهومه بمراحل مختلفة سيتم التطرق لها في هذا المطلب.

أولاً/ التطور التاريخي لتدقيق الجودة: مر تدقيق الجودة بمراحل متباينة تمثلت في التالي:

بعد نهاية الحرب العالمية الثانية (1945 إلى 1990): بعد نهاية الحرب العالمية الثانية، واجهت الجيوش تطورات تكنولوجية جديدة في مجال الصناعة العسكرية، وخاصة صناعة القنابل والطائرات الأكثر تعقيدا والمحفوفة بالمخاطر، كما تزامن ذلك مع التطورات الحاصلة في مجال الطاقة النووية، وهذا نظرا لاستعمالها كسلاح للتدمير لأول مرة؛ فأدى ذلك كله في فترة الخمسينات إلى البحث عن أدوات لمكافحة هذه المخاطر الجديدة؛ ففي سنة 1954 أجريت تعديلات حول أساليب تدقيق الحسابات من طرف كبار الجيش الأمريكي، وأصدرت أول

[1] هادي التميمي، **"مدخل إلى التدقيق من الناحية النظرية والعملية"**، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2006، ص 23.
[2] أبفين أريتز، مرجع سبق ذكره، ص 24.
[3] هادي التميمي،**"مدخل إلى التدقيق من الناحية النظرية والعملية"**، ط3، مرجع سبق ذكره، ص 24.

معايير لإدارة الجودة سميت بـــ MIL-Q9858، بعدها بدأ مدققو الحسابات المتعاقدون مع المؤسسات العسكرية والنووية بممارسة تدقيق الجودة وفق برنامجهم الخاص بهم، وذلك انطلاقا من تدقيق حسابات المتعامل من الباطن.[1]

وفي سنة 1968 أصدر معيار التدقيق في الوثيقة الخاصة بنظام الجودة للموردين والمسماة بـــ ASQC-C1، والتي تنص على التالي: "برنامج التدقيق تستلم مراجعته من طرف المشتري لمعرفة مدى مطابقة المتطلبات، وعدم الموافقة عليه أو أجزاء رئيسية منه قد تكون نسببا لرفض قبول المنتج"[2].

أثناء فترة السبعينات، أصدرت محطة صناعة الطاقة النووية الأمريكية بسلسلة من المعايير لضمان الجودة، والتي تم نشرها في سنة 1978 تحت اسم (ANSI/ASMENH52.23)، كما تم تأهيل موظفي تدقيق الجودة وفق برنامج لضمان الجودة في محطات الطاقة النووية.[3].

تتالت بعد ذلك التطورات التالية[4]:

- 1981م، أصدرت كندا معايير لتدقيق الجودة تحت اسم CAN-Q395-81.
- في 1983م، نشرت الولايات المتحدة الأمريكية البرنامج الوطني لتدقيق الجودة للمتطلبات في المرافق النووية سميت بـــ ANSIIASME NQA-1:1983Q.A كمبادئ توجيهية عامة لتدقيق الجودة.
- وفي 1989م، أصدرت المملكة المتحدة أنظمة تدقيق الجودة BS7229:1989.
- 1990م، أصدرت منظمة الأيزو المواصفة ISO10011 وأجزائها 1، 2، 3 كإرشادات لتدقيق أنظمة الجودة.

2- مرحلة من 1990 إلى غاية يومنا هذا: في هذه الفترة انتشر مفهوم تدقيق الجودة، واتسع تطبيقه إلى المؤسسات الحاصلة على شهادة المطابقة، وكان هدفه الأساسي آنذاك هو تقليص الانحرافات في نظام إدارة الجودة من أجل ضمان الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، بالإضافة إلى التأكد من مطابقة نظام إدارة الجودة الوضعي مع النظام المعياري، والسعي نحو التطبيق السليم له، أما فترة ما بعد سنة 2000م فقد عرف تدقيق الجودة تطورا ملحوظا من ناحية التطبيق والأهداف التي يحققها؛ بحيث لم يبق محصورا في التأكيد من مطابقة النظام المصمم مع

[1] Demis R. Arter, "**Quality Audits for improved Performance**", American Society for quality, 3ed, United States America, 2003, PP 2-3.

[2]Demis R. Arter OP-Cit, P 3.

[3] David M. Miga, **Quality Auditing**, British, Springer, 1ed, 1993, P 4.

[4] OP-Cit

متطلبات المعايير، وإنما أصبح يسعى إلى التعبير نحو الأفضل وباستمرار، وهذا نتيجة لتعديلات متعددة طرأت على أنظمة إدارة الجودة والبيئة والسلامة المهنية والغذائية في هذه الفترة.[1]

من خلال ما سبق يمكن القول بأن التطور التاريخي لتدقيق الجودة بدأ بقناعة ووعي من طرف المسؤولين والعاملين في مجال الصناعات العالية الخطورة مثل الصناعة النووية، بخصوص اعتماد مهنة جديدة تسهر على بيان مدى توفر المعايير والمتطلبات اللازمة لضمان جودة المنتجات العسكرية وهي مدقق الجودة وقد اسندت هذه المهمة لمدققي الحسابات في هذه المؤسسات، و لم تكن لديها منهجية واضحة المعالم لتطبيقه في الواقع العملي، بل كانت عبارة عن اجتهادات مهنية فردية لمزاولة هذه المهنة.

2) ماهية تدقيق الجودة: لقد تعددت تعاريف تدقيق الجودة كلا حسب وجهة نظره، فقد عرف حسب المعيار ISO8402 الصادر في سنة 1986 على أنه: فحص منهجي مستقل يسمح بالتعرف من أن النشاطات والنتائج ذات العلاقة بالجودة ملتزمة بتنظيمات إدارة الجودة، وأنها موضوعة بشكل صحيح يسمح بتحقيق الأهداف المسطرة.[2]

كما عرف على أنه: استعراض يقوم به مراجع الحسابات من خلال التحليل والتحقق من مختلف السجلات والعمليات المتعلقة ببرنامج جودة الشركة، وبصفة عامة فإن الغرض من فحص الجودة هو تحديد ما إذا كانت الشركة تمتثل لبرنامجها في ممارستها التجارية، وقد تقوم به الشركة أيضا من أجل تحديد ما إذا كانت تمتثل لمعايير نوعية معينة مثل معايير ISO9000.[3]

وعرف أيضا على أنه: تجميع المعلومات المرتبطة بنظام الجودة وتقييمها بهدف التعرف على حالات عدم الالتزام في النظام حتى يتسنى اقتراح وتنفيذ التحسينات الملائمة واتخاذ الإجراءات التصحيحية.[4]

كما تم تعريفه حسب المواصفة ISO19011:2002 على أنه: عملية منهجية ومستقلة وموثقة للحصول على أدلة للتدقيق وتقييمها بطريقة موضوعية لتحديد مدى استيفاء معايير التدقيق.[1] وهو نفس التعريف الذي جاء في المواصفة ISO19000:2005 وكذا ISO19011:2011.

---

[1] بوحرود فتيحة، "**إدارة الجودة في منظمات الأعمال الدولية: النظرية والتطبيق**"، مرجع سبق ذكره، ص 313.

[2] المرجع السابق.

[3] www.quality-assurance-solution.com/quality-audit-checklist.html , 05/07/2017, 17:30.

[4] محمد هادي العدناني، "**مدخل مقترح لتدقيق الجودة ISO كأحد أنواع الفحص لأغراض خاصة** "، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، مج 13، ع 45، 2007، ص 227.

كما يعرف تدقيق الجودة على أنه: عملية الفحص المنهجي لنظام الجودة الذي يجريه مدقق الجودة على المستويين الداخلي أو الخارجي أو يجريه فريق للتدقيق، فهو متطلب له أهمية خاصة في نظام إدارة الجودة، وعادة ما يتم تدقيق الجودة في فترات زمنية محددة سلفًا، و يهدف إلى التأكد من أن المؤسسة قد حددت بوضوح إجراءات مراقبة النظام الداخلي المتربطة بالعمل الفعال. وهو ما قد يساعد في تحديد إذا ما كانت المؤسسة تلتزم بعمليات نظام الجودة المحددة، وتستطيع تطبيق معايير تقييم إجرائية أو معايير تعتمد على النتائج أم لا.[2]

ويرى David Woodhouse بأن تدقيق الجودة ينحصر في ثلاث (03) إجراءات أساسية تتمثل في التحقق من:[3]

- ملائمة الإجراءات المخططة للأهداف المعلنة؛
- توافق الأنشطة الفعلية مع الخطط الموضوعة؛
- فاعلية الأنشطة في تحقيق الأهداف المعلنة.

كما يوجد تعريف آخر يرى بأن تدقيق الجودة هو عبارة عن: فحص منتظم للتصرفات والقرارات التي يتخذها الأفراد فيما يتعلق بالجودة، وذلك من أجل التقييم والتقرير عن درجة الالتزام بالمتطلبات التشغيلية لبرنامج الجودة أو المواصفات المطلوبة للسلعة أو الخدمة.[4]

من خلال التعاريف السالفة الذكر يمكن استخلاص أن عملية تدقيق الجودة تتميز بمجموعة الخصائص التالية:

- تدقيق الجودة عبارة عن منهجية؛ أي مخطط لها مسبقا ونظامية.
- يقوم تدقيق الجودة على تقييم مدى الالتزام الفعلي بمختلف المقاييس أو المعايير المستهدفة.
- يساهم تدقيق الجودة بتقييم مدى قدرة نظام الإدارة على تحقيق أهداف وبرامج الجودة بالمؤسسة.
- يعمل تدقيق الجودة على اقتراح التحسينات الملائمة في حالة وجود حالات عدم المطابقة واتخاذ الإجراءات التصحيحية ومتابعة تنفيذها.

---

[1] **Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing: ISO19011:2002**, ISO, 2002, P2.

[2] http://www.nvedt.com/show_articles.php?id=276, 2017/07/28 , 16 :15.

[3] David Woodhouse, **Quality imporovement Hviough Quality Audit**, Quality in higher Education, Australia, Vol9, N2, July 2003, P 133.

[4] أمين أحمد، "**مراجعات مختلفة لأغراض مختلفة**"، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص 237.

فمن خلال هذه التعاريف وأخرى يمكن القول بأن تدقيق الجودة يسير في اتجاهين أساسيين هما:

1 -التحقق من مدى كفاية وفاعلية الإجراءات والوثائق بنظام الجودة بالمؤسسة لتحقيق المعايير والمتطلبات القياسية المستهدفة.

2 -التحقق من مدى الالتزام الفعلي من طرف العاملين بدليل الجودة، الخطط والأهداف المتعلقة بالجودة، ومن ثم يقوم المدقق بإصدار رأيه في شكل تقرير نهائي يبين فيه نتائج الفحص والتقييم، ويقترح بذلك التحسينات اللازمة في حالة وجود حالات عدم المطابقة أو عدم الالتزام.

ومن خلال كل ما سبق يمكن تعريف تدقيق الجودة على أنه: "عملية الفحص المنهجي لنظام الجودة بالمؤسسة، ويجريه مدقق الجودة على مستويين الداخلي والخارجي أو يجريه فريق للتدقيق، فهو جزء يحتل أهمية خاصة في نظام إدارة الجودة وعنصر رئيسي في معايير أنظمة إدارة الجودة، وهدفه مدى توافق النظام في المؤسسة مع النظام المستهدف تطبيقه.

المطلب الثاني/ أهداف وأهمية تدقيق الجودة

رغم السمعة السيئة التي تنتشر لدى بعض المؤسسات والأفراد حول تدقيق الجودة، إلا أنه ومن خلال الأهداف التي يرمي لتحقيقها، فإن هذا يظهر الأهمية البالغة له في ترقية أداء المؤسسة ككل.

أولا/ أهداف تدقيق الجودة: إن المؤسسات التي تعتمد تدقيق الجودة في نشاطها يحقق لها العديد من الأهداف، يمكن ذكر أهمها من خلال ما يلي:[1]

-تقديم منتجات ذات جودة عالية وعدم السماح بتدني مستوى فاعلية نظام الجودة المعتمد في المؤسسة؛

-الوقوف على مشاكل ومعوقات تنفيذ برامج الجودة بهدف توفير معلومات دقيقة للإدارة العليا عن مدى ملائمة هذه البرامج لتحقيق المواصفات المستهدفة؛

-تقييم الأنظمة الفرعية لمنظومة ضمان الجودة المعتمدة بالمؤسسة وتقديم مقترحات تقويمية في حالة وجود حالات عدم المطابقة؛

-تحديد الإجراءات التصحيحية المناسبة لمعالجة أي نوع من أنواع الخلل المشخص ومتابعة تنفيذها من أجل التأكد من فاعلية نتائج تطبيقها؛

-تقديم مقترحات لتبسيط إجراءات العمل والتي تضمن تحقيق إنتاجية أفضل ومنتوجات تتميز بالجودة المطلوبة.

[1] يوسف حجيم الطائي، محمد عاصي العجيلي، ليث علي الحكيم، " **نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية**"، مرجع سبق ذكره، ص ص 272/271.

-استقراء المشاكل والمعوقات المحتملة الحدوث وتنبيه المكلفين بالتخطيط والتنفيذ لتفادي الوقوع بها.

من خلال الأهداف المذكورة سابقا يمكن استخلاص أبعاد تدقيق الجودة، والمتمثلة في:[1]

-**بعد معلوماتي:** إذ يساهم في معرفة كيفية القيام بالنشاطات بالتفصيل وكذا المشاكل المحتملة الحدوث؛

-**بعد التحسين:** من خلال مساهمة في عمليات التحسين والتطوير المستمر؛

- **البعد الرقابي:** يعمل تدقيق الجودة على التأكد من السير الحسن والمنضبط للعمليات والنشاطات، وكذا لضمان مطابقة هذه العمليات للمعايير والأسس لمطابقة الجودة؛

ثانيا/ أهمية تدقيق الجودة: تتجلى أهمية تدقيق الجودة في النقاط التالية:[2]

– إن نظام الجودة لأي مؤسسة هو عبارة عن برنامج متكامل من الأنشطة تقدمه المؤسسة باختيارها أو بنتيجة ما يفرضه عملاؤها عليها للحصول على شهادة الإيزو، ويتطلب الأمر أن يكون لدى الإدارة بعض الوسائل لتحديد فاعلية نظام الجودة وتحديد المجالات التي تحتاج للتصحيح أو التحسين، وهذا ما يوفره تدقيق الجودة، وذلك من خلال الإجابة على السؤال التالي: هل توفر المؤسسة هذا النظام؟

– يعتبر تدقيق الجودة أداة إدارية تستخدم لتحديد فاعلية النظام الخاص بالجودة لدى إدارة المؤسسة أو المورد محتمل أو مورد حالي أو لدى مؤسسة مستقلة، إذ أن نتائج هذا النوع من التدقيق توفر تقييما لكفاية البرنامج الحالي للجودة، كما تكشف عن المواطن والمجالات التي تستدعي التحسين أو التطوير

– يوفر تدقيق الجودة لكل من إدارة المؤسسة وأصحاب المصالح اثباتات موضوعية حول مدى ملائمة ومطابقة نظام الجودة للمعايير وفاعليته، كما أن تدقيق الجودة الداخلي لا يتم اعتماده فقط لمجرد الوفاء بالمطلب المتعلق بالحصول على شهادة الأيزو، وإنما لأنه لا يمكن أن تحصل المؤسسة على القيمة الكاملة للتدقيق إلا إذا كانت جزء متكاملا من نظام إدارة الجودة وليست مفروضة عليها.

وهناك من يعتبر تدقيق الجودة وسيلة لتحقيق مجموعة من الغايات والتالي يمكن حصرها في التالي:[3]

أ -**الحصول على شهادة المطابقة:** في بعض الشركات التي تنشط في مجال عالي الخطورة مثل الأجهزة الكهربائية والطبية، والتي ترغب في القيام بأعمال تجارية في أوروبا، يشترط عليها الامتثال لشروط

---

[1] بن أحمد سليمان، **تدقيق الجودة لتحقيق فعالية حقيقية**، مطبوعات جامعية، جامعة فرحات عباس، سطيف-الجزائر، 2011، ص 10.

2 محمد هادي العدناني، مرجع سبق ذكره، ص 228.

[3] http://asq.okg/learn-audit-quality/auditing, 11/08/2017, 10:35.

الوفاء الأوروبية (CE Mark) وكذا اعتماد معايير نظام الإدارة مثل ISO9001 و ISO14001، ولتحقيق ذلك يجب ممارسة

تدقيق الجودة باعتباره متطلب أساسي للحصول على هذه الشهادات، كما قد يطلب العملاء من مورد لهم الامتثال لهذه الشهادات من أجل إقامة علاقات تجارية فيما بينهما.

ب– مقارنة الأداء بالمعايير لمراجعة الامتثال: إن الغرض من تدقيق الجودة يتجاوز الغرض من عمليات التدقيق التقليدية، إذ يراعي جانب الامتثال والمطابقة للمعايير وكذا تدقيق حسابات الأداء الخاص بالمؤسسة، ومن هذا المنطلق تطبق المؤسسات تدقيق الجودة لتعزيز التحسين المستمر من خلال جمع الأدلة المتعلقة بالأداء ومقارنتها مع المعايير الواجب الامتثال لها، وفي حالة عدم المطابقة يتم اتخاذ الإجراءات التصحيحية لتفادي عدم الكفاءة والامتثال.

جـــ– المتابعة: قد تكون هناك إجراءات تصحيحية بعد تدقيق جودة النظام، العمليات والمنتجات، وهذا يتطلب من مدقق الجودة متابعة مدى تطبيق التصويبات والإجراءات الوقائية المتخذة من أجل تعزيز فرص التحسين المستمر للأداء وتبليغ ذلك للإدارة لمتابعتها أيضا.

وهناك من يضيف أن من بين الفوائد التي تستفيد منها المؤسسة المطبقة لتدقيق الجودة ما يلي:[1]

-يأخذ مدققوا الجودة بعين الاعتبار إدراكات العملاء؛

-تكون عملية التدقيق للمنتجات والخدمات غير متأثرة بالأفكار والآراء الخارجية؛

-تزويد الإدارة بتفاصيل ومعلومات دقيقة عن نقاط القوة والضعف للمنتجات والخدمات المحددة؛

-المعلومات التي تحصل عليها الإدارة فعلية وواقعية، ويتطلب من الإدارة دراستها وأخذها بعين الاعتبار لتصحيح الأداء المنخفض.

وكخلاصة لما سبق ذكره يمكن حصر أهمية تدقيق الجودة في أمرين أساسيين هما: الحفاظ على فاعلية نظام الجودة بالمؤسسة بكل مكوناته من جهة، والتحسين المستمر لجودة المنتجات المقدمة للعملاء.

1 حميد عبد النبي الطائي وآخرون، **إدارة الجودة الشاملة TQM والأيزو ISO**، مرجع سبق ذكره، ص 83.

المطلب الثالث: أنواع تدقيق الجودة ومجالاته

يصنف تدقيق الجودة إلى عدة أنواع حسب وجهة النظر المتبعة، فهناك تصنيف حسب الطرق القائم عليه، وأيضا حسب درجة التركيز، وكذا حسب رؤية منظمة الأيزو الدولية، ولكن رغم كل هذا التنوع إلا أن مدقق الجودة يلتزم بمراعاة مجالات أساسية أثناء تأدية مهمته، وهذا ما سيتم التعرض له في هذا المطلب.

أولاً/ أنواع تدقيق الجودة: لقد تعددت أنواع تدقيق الجودة حسب الجهة التي ينظر لها منها، وهي متمثلة فيما يلي:

1/ أنواع تدقيق الجودة حسب درجة التركيز وتعمقها: ولها مستويين هما:[1]

1.1 تدقيق الجودة المبدئي: يهدف هذا النوع من التدقيق إلى التأكد من وجود نظام جودة موثق، وأن هذا النظام قد تم تصميمه بصورة ملائمة، ويتم إبداء الرأي على ذلك بصورة مبدئية من خلال فحص الجودة والتوثيقات المرتبطة بها عن طريق المشاهدة والملاحظة، وغالبا ما تتم كتقييم مسبق لتحديد ما إذا كان من الضروري الدخول في تدقيق جودة معمق أم لا.

2.1 تدقيق الجودة المعمق: يستهدف هذا التدقيق التحقق من أن الإجراءات التي تم وضعها يتم اتباعها بالفعل، وتشمل الفحص الفعلي السجلات والملاحظة العمليات التشغيلية والاستفسارات والمقابلات.

2/ أنواع تدقيق الجودة حسب تصنيف منظمة الأيزو: قامت منظمة اليزو الدولية بتصنيف تدقيق الجودة إلى عدة أنواع وهي:[2]

1.2 تقييم مدى المطابقة: يرتكز تقييم مدى المطابقة على كافة الأنشطة التي تؤكد مطابقة المنتجات لمجموعة المعايير بما في ذلك الاختبار وتقييم نظام الجودة على أساس المنتجات والصحة والأمان والمخاطر التي تمثلها.

2.2 تدقيق التلوث: إذ يهدف هذا النوع من المراجعة منع أو تخفيض التلوث ومحاولة إزالة ذلك التلوث من المنبع.

3.2 تدقيق مدى الكفاية: ترتكز هذه المراجعة إلى تحديد مدى مطابقة التوثيق للمعايير العملية.

4.2 تدقيق مدى الالتزام: يراعي هذا النوع من التدقيق تنفيذ وتطبيق نظام التوثيق ويتبعه الأشخاص، ويتم التركيز على النظام أو التشغيل وليس على المنتج.

---

[1] أمين أحمد لطفي، مرجع سبق ذكره، ص ص 250/249.

[2] محمد هادي العدناني، مرجع سبق ذكره، ص 231/229.

5.2 تدقيق عرضي: ويكون هذا التدقيق تدقيق كفاية أو تدقيق التزام وتؤدى عادة بواسطة طرف ثالث مستقل أو عميل مرتقب لفحص المواد او مورد المواد.

3/ أنواع تدقيق الجودة من حيث الانجاز: ويقسم إلى:[1]

1.3 التدقيق المشترك: وذلك عند تعاون جهتين أو أكثر على انجاز تدقيق واحد على المؤسسة.

2.3 التدقيق المتحد: ويسمى كذلك عند إجراء تدقيق أنظمة الجودة وأنظمة البيئة وأنظمة الأمن معا.

ثانيا/ مجالات تدقيق الجودة: تصنف عمليات تدقيق الجودة حسب المجال إلى ما يلي:

1/ تدقيق المنتجات : حيث يتم فحص العنصر أو الخدمة النهائية بالمقارنة مع الخصائص المطلوبة، ويتم قياس ومقارنة الخصائص المختلفة في المنتوج مع الخصائص المتوقعة من طرف العميل . فهو يركز على اكتمال السلع والخدمات الجاهزة.[2] إضافة إلى أن عمليات تدقيق المنتج تحدث عادة في مرحلة ما بعد اكتمال المنتج ومروره على بمرحلة التصنيع، ويمكن إجراء عمليات التدقيق هذه بعد الفحص النهائي قبل التعبئة أو بعد التعبئة، و قبل إرساله إلى سلسلة التوزيع، أو تتبع هذه السلسلة حتى وصولها إلى نقطة تسليم العميل.[3]

2/ **تدقيق العملية:** ويقصد به التحقق من مطابقة المستويات، الطرق، الاجراءات، أو أية متطلبات أخرى.[4] في هذا المجال يقوم مدقق الجودة بالتحقق من أن هذه العمليات قد تم تنفيذها بشكل صحيح، ولا يقتصر المدقق على تدقيق العمليات المجدولة في برنامج التدقيق لديه، بل يمكنه إجراء عمليات تدقيق إضافية لعمليات التصنيع لمعرفة ما إذا قد تم تنفيذها بشكل صحيح، مثل هذه التدقيقات أداة مفيدة لمنع وقوع مسببات المشكلة المتعلقة بجودة العملية.[5]

3/ تدقيق النظام: يعتبر تدقيق النظام أوسع أنواع تدقيق الجودة، ويفحص تدقيق النظام تفاعل بنيان الجودة في المؤسسة ككل وأثر النظام على المنتج أو الخدمة، والغرض من هذا التدقيق هو التحقق من خلال الدليل الموضوعي عما إذا كان نظام إدارة الجودة والخطط التنظيمية قد نفذت في الحقيقة كما هو وارد في الوظائف أو لا، وقد يكون تدقيق النظام خارجياً مثل: تدقيق المورد ومصادر التوريد، أو داخلياً مثل: تدقيق إدارة المحاسبة. كما أن الهدف من تطبيقه هو أوسع بكثير من تدقيق العملية؛ فهو يهدف إلى تقييم مدى فعالية الجودة الشاملة التي يتم

[1] بوحرود فتيحة، مرجع سبق ذكره، ص ص 316/315.

[2] Arter.R. Dennis, op-cit,p12/13.

[3] David. M. Miqa, **Quality Audit**, op cit, p51.

[4] أديدجي باديرو، مرجع سبق ذكره، ص 213.

[5] Ronald Blank, **The Basics of Quality Auditing**,Taylor & Francis Group,Landon, 1999 p22.

تنفيذها من نظام الإدارة، إضافة إلى أن تدقيق النظام لا يقتصر على العمليات الفردية فقط، ولكنه يشمل أيضا تفاعلات العملية.[1]

ثانياً/ تدقيق الجودة حسب الجهة القائمة عليه: يمكن التمييز بين قسمين من التدقيق وهما:

1 -**تدقيق الجودة الداخلي:** يعد هذا التدقيق جزءا من استراتيجية مستمرة لا تتوقف بمجرد استقرار عمل النظام، بل يتواصل تنفيذها من خلال عدد قليل من ملاك المنظمة ومديريها، وباعتماد المواصفة (ISO19011) باعتبارها دليلاً للتدقيق ولمؤهلات المدققين وللبرامج التدقيقة.[2] هدفه الكشف عن الأعطال والاختلالات الداخلية المسببة لعيوب الجودة؛ واقتراح تدابير وحلول لها بعد دراسة وتحليل جميع الجوانب المتعلقة بالمشكلة والتشاور مع جميع الأطراف.[3]

في أي نوع من أنواع التدقيق المستفيد بها أساساً العميل والمدقق والمدقق عليه، وفي حالة التدقيق الداخلي يكون العميل والجهة الخاضعة لتدقيق كلاهما هي المؤسسة نفسها. وقد تكون المؤسسة أمام خيارين هما: الأول، يتم توظيف الموظفين من داخل المنظمة نفسها التي يستخدمها العميل/الجهة الخاضعة للتدقيق (طرف أول)؛ والثاني، يمكن للعميل استخدام خدمات بعض الهيئات الأخرى المؤهلة للتدقيق علي أساس العقد من الباطن، لاجراء تدقيق الحسابات المطلوب (طرف ثان).[4]

2 -**أهداف تدقيق الجودة الداخلي:** عند إجراء عمليات التدقيق الداخلي للجودة يجب أن يهدف برنامج التدقيق إلى مراعاة ما يلي:[5]

- مدى امتثال الأنشطة بالمؤسسة للأساليب والإجراءات المحددة سلفاً؛
- فعاليه الأنشطة في تحقيق النتائج المستهدف تحقيقها؛
- كفاءة العمليات في تحقيق النتائج بالطريقة الأكثر اقتصاداً.

---

[1] Dennis. R. Arter, Charles. A. Cainfrani, John. E. West, **How to audit the process-based QMS**, American Society for quality press, 2ed, The United States of America, 2013, p34.

2 إيثار عبد الهادي المعموري، عبد نايف حسين القرغولي، " **تشخيص وتقويم الفجوة بين متطلبات المواصفة القياسية (ISO9001:2000)**"، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، جامعة القادسية، مج 8، ع1، 2006، ص 30.

[3] بن أحمد سليمان، مرجع سبق ذكره، ص 08.

[4] David. M. Miqa, op -cit, p41.

[5] Denis Pronovost, **Internal Quality Auditing**, American Sosiety for Quality, 2000, p 16.

3 -عوامل نجاح تدقيق الجودة الداخلي: أثبت الواقع العملي أنه لضمان نجاح عملية التدقيق الداخلي للجودة في تحقيق أهدافها من عدمه يعتمد بشكل أساسي على جملة من الأمور الإدارية والفنية والتنظيمية، ويمكن ذكر بعضها كما يلي:[1]

1.3 تنظيم عملية التدقيق: يوجد العديد من الطرق لتنفيذ عملية التدقيق الداخلي، إذ يعتمد كل منها على الغرض الأساسي من إجراء التدقيق، ومن أهم هذه الطرق ما يلي:

- تنفيذ التدقيق من قبل متخصص وأحد أو أكثر في قسم لضبط الجودة.
- إجراء التدقيق من طرف متخصص من خارج المؤسسة يتم التعاقد معه في حالة عدم وجود مؤهل من داخل المؤسسة لممارسة نوع معين من التدقيق أو الأسباب تتعلق بالزيادة المضافة للثقة بنتائج التدقيق.
- تنفيذ التدقيق من طرف إدارة المؤسسة للوقوف ميدانيا على مدى مناسبة فعاليات الجودة المطبقة مع متطلبات تحققها.

2.3 الاختيار الصائب للمدققين وفق لنوع وطبيعة وخصوصية موضوع التدقيق: تتجلى أهمية التدقيق الداخلي للجودة فيما يتوصل إليه المدققون من نتائج وإجراءات تصحيحية ووقائية ومقترحات لتطوير وتحسين الجودة، لذا ينبغي أن يتميز هؤلاء المدققون بالمؤهلات الكافية لتحقيق تلك الأغراض، ومن أهم هذه المؤهلات ما يلي:

- خبرة نظرية وعملية في ضبط الجودة وفي طرائق التدقيق.
- معرفة معمقة بالأنشطة والعمليات التي يشملها التدقيق.
- الدراية التامة بالمواصفات المرجعية لممارسة التدقيق.
- خبرة متميزة في تدقيق جودة العمليات وجودة المنتجات.
- مميزات شخصية تتمثل بالقدرة على التخطيط والتعاون والتوجيه، إضافة إلى القدرة على الاتصال والتحليل وصياغة القرارات.
- ضرورة تميزه بالاستقلالية والموضوعية في ممارسة عمله.

3.3 التحديد الواضح المعالم لمسؤوليات المؤسسة تجاه المدققين: إذ تتمثل أهم مسؤوليات المؤسسة تجاه المدققين في الإجرائين التاليين:

[1] اسماعيل القزاز، "**التطبيق العلمي للمواصفة ISO9001:2008**"، مرجع سبق ذكره، ص ص 190/187.

- منح المدققين فرص الاطلاع على الوثائق ذات الصلة بالتدقيق ومعدات وأجهزة القياس التي ستعتمد لتنفيذه، علاوة على المواصفات القياسية.
- اتخاذ قرار بصد نتائج عملية التدقيق.

4.3 تجزئة عملية التدقيق: يتم تجزئة عملية التدقيق إلى مراحل موضح في كل منها متطلبات وضوابط تطبيقاتها، وتتمثل هذه المراحل في: التخطيط، التنفيذ، كتابة التقرير، المتابعة والتوثيق للمهمة المنجزة.

5.3 تهيئة الوسائل المساعدة لتنفيذ التدقيق: من قوائم فحص واستمارات ومواصفات مرجعية ونماذج لكتابة التقارير وطلب الإجراءات التصحيحية.

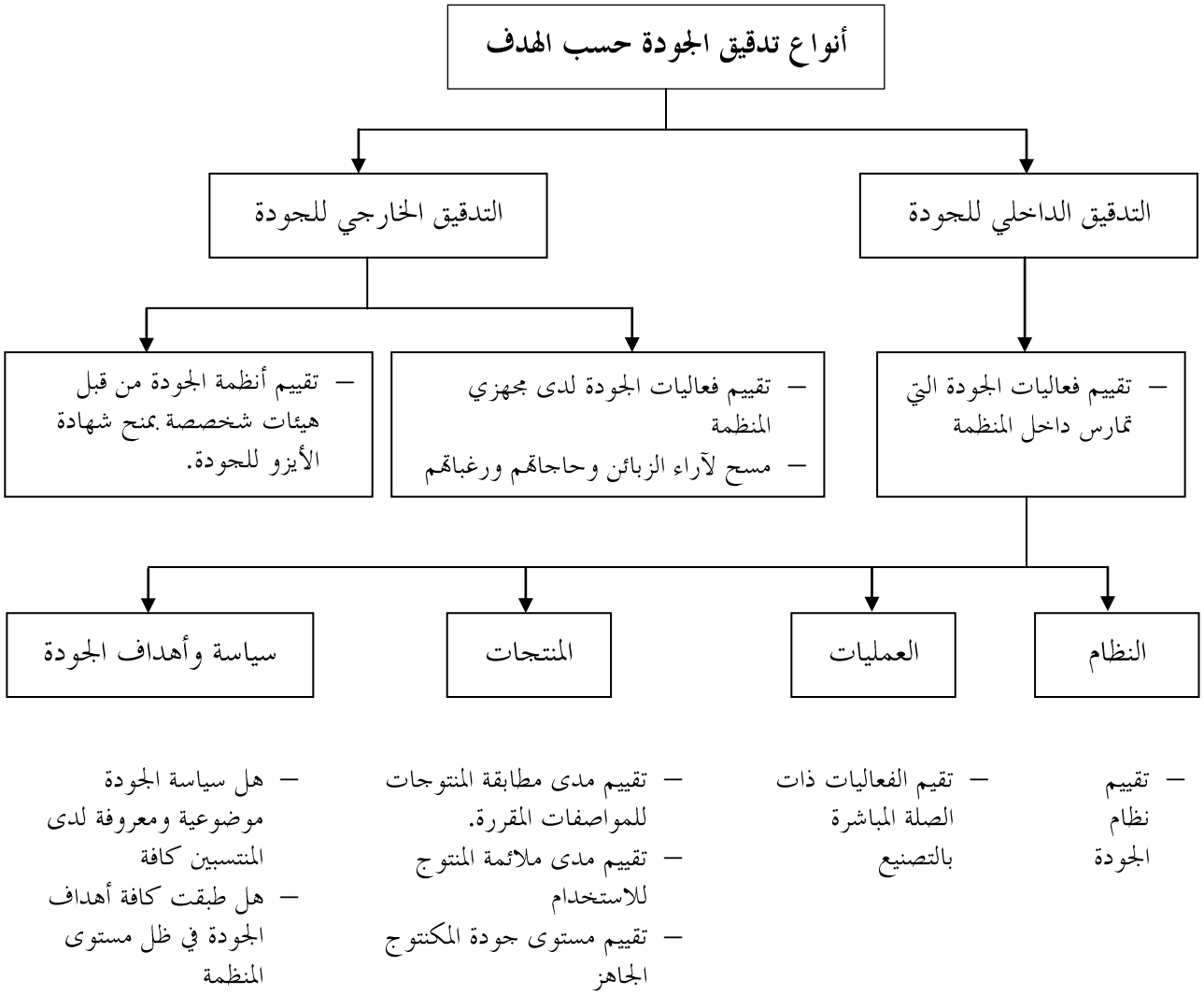
4/ تدقيق الجودة الخارجي: وله نوعان هما:[1]

1.4 تدقيق الطرف الثاني: وهو تدقيق تقوم به مؤسسات أو مكاتب مستقلة عن المؤسسة محل التدقيق، وهي متركزة في تدقيق الحصول على الشهادة، وفي هذه الحالة المؤسسة محل التدقيق تكون واقعة تحت معايير وضوابط يجب احترامها بدقة وذلك لضمان نزاهتها.

2.4 تدقيق الطرف الثالث: في هذا النوع من التدقيق يقوم المدقق الداخلي بتحديد الأخطاء والمشاكل المسببة في اللاجودة، والتي يكون سببها من الموردين، كما أن وظيفة المدقق وضع معايير لضمان تموين بدون مشاكل جودة محتملة، وهذا النوع من التدقيق لا يغطي سوى موارد المؤسسة والمتعلقة بنوعية المنتجات أو الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة القائمة بالتدقيق، مع استبعاد كل الاعتبارات الخاصة بفاعلية العمليات الداخلية للمؤسسة الممونة. ويتميز هذا النوع من التدقيق بأنه يسمح بالحصول على امدادات موثوق بها. والشكل الموالي يوضح أقسام تدقيق الجودة ومجالاته.

[1] بن أحمد سليمان، مرجع سبق ذكره، ص 08.

الشكل (02-02) يوضح أنواع تدقيق الجودة



المصدر: يوسف حجيم وآخرون، **نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية**، مرجع سبق ذكره، ص 275.

ثالثا/ علاقة تدقيق الجودة بأنواع التدقيق الأخرى

بصفة عامة يرتبط التدقيق في أي مؤسسة بأنواع التدقيقات الأخرى، وخاصة فيما يتعلق بعلاقة التدقيق الداخلي بالخارجي وغيرها، وهذا من أجل تبادل المعلومات وربح الوقت والجهد وتفادي إعادة العمل. ويما يلي بيان لعلاقة تدقيق الجودة بأنواع التدقيقات الأخرى.

1/ علاقة تدقيق الجودة بالتدقيق الداخلي: أصبح الاهتمام بتدقيق الجودة ضرورة ملحة لتوفير الثقة اللازمة للتعامل ما بين المؤسسات والأطراف ذات المصالح معها مثل: العملاء، الموردين، المساهمين والموظفين، منتجات ذات جودة عالية.

1/1 سبل تفعيل العلاقة بين التدقيق الداخلي وتدقيق الجودة: ويكون ذلك من خلال[1]:

– **الاتصال، التعاون والتنسيق:** إذ يتضمن الاتصال تبادل المعلومات بين طرفين أو أكثر الذين لهم، وحتى يتم الاتصال بشكل فاعل، يجب أن يكون لدى كل طرق فهم أساسي بطريقة عمل الطرف الآخر.

– **الاعتماد والتقييم:** لتأسيس علاقة تعاونية قوية بين التدقيق الداخلي وتدقيق الجودة الداخلي، لابد للتدقيق الداخلي تحديد درجة اعتماده على نتائج أعمال تدقيق الجودة الداخلي، وذلك من خلال أخذ الاعتبار لـــ:

- ✓ هل يركز تدقيق الجودة الداخلي على نواحي الرقابة؟
- ✓ هل تم تحقيق المنافع المرجوة من نظام إدارة الجودة؟
- ✓ هل شهادة الجودة ISO9001 تعلق بكل أنشطة المؤسسة أم بأنشطة معينة؟

جـــ– التكامل التنظيمي: أي يكون المدقق الداخلي ومدقق الجودة الداخلي يعملان تحت إدارة واحدة، وهذا يقترن بمدى التعاون والتنسيق بينهما.

2/1 **المواجهة بين التدقيق الداخلي وتدقيق الجودة:** قد يحدث هذا النوع من المواجهة عندما يشير التدقيق الداخلي إلى وجود نقاط ضعف رقابية مرتبطة بمخاطر العمل لتطبيق نظام إدارة الجودة، وهذا ما قد يرفضه فريق عمل تدقيق الجودة الداخلي، ولتجنب هذه المواجهة يجب تفعيل الاتصال والتنسيق بينهما.

وكخلاصة، يمكن القول بأن تفعيل العلاقة بين تدقيق الجودة والتدقيق الداخلي من شأنه تركيز التكامل بين الوظيفتين لتحديد مدى التزام المؤسسة بالمواصفات والشروط اللازمة للحصول على شهادة الجودة، إضافة إلى توجيه الإدارة العليا من خلال نتائج التقرير الصادر عنها للمحافظة على تطبيق متطلبات الجودة.

2/ علاقة تدقيق الجودة بالتدقيق الإداري في المؤسسات

1/2 التدقيق الإداري: إن الهدف من التدقيق الإداري هو إعطاء الإدارة العليا وسائل التأكد من المناسبة المستمرة لفعالية جميع جوانب أنشطة المؤسسة التي تؤثر على جودة المنتجات والخدمة، وذلك من خلال مرحلتين من التقييم هما:

- ✓ التحقق من أن نظام الجودة الموثق مستنديا هو ذلك المقرر في دليل نظام الجودة والوثائق الملاحقة مع ضمان أنه يتوافق مع المعايير القياسية.
- ✓ التأكد من أنها قد اتبعت في التطبيق الفعلي[2].

[1] بن أحمد سليمان، مرجع سبق ذكره، ص 21.

[2] أديدجي باديرو، مرجع سبق ذكره، ص 214.

تنطلق دورة التحسين المستمر من عملية التدقيق الإداري الكفء، فهو يتعامل مع مدخلات متعددة أهمها: التدقيق الداخلي للجودة، الإجراءات التصحيحية بالإضافة إلى شكاوى العملاء والتغيرات التكنولوجية والتشريعية.[1]

إضافة إلى ذلك، فأنه قد تعقد عدة اجتماعات سنويا من قبل لجنة الأيزو وبرئاسة مدير المؤسسة وبحضور جميع الأعضاء، وتقل هذه الاجتماعات تدريجيا عند استقرار النظام، ولكن يجب أن ألا تقل عن مرة واحدة في السنة، كما يمكن الاعتماد على نتائج وتقارير عمليات التدقيق الداخلية والإجراءات التصحيحية المقترحة كجزء من إجراءات التدقيق الإداري[2].

يتطلب الأيزو 9001 كحد أدنى تدقيق إداري لدراسة نتائج التدقيق الداخلي لتحديد فعالية نظام الجودة، ولكن يمكن ربط أنشطة تدقيق الإداري مع صحة أعمالها المؤسسة؛ حيث إن نتائج أعمالها وأرباحها جيدة نسبياً، لكنها تعاني مشاكل التغلغل في السوق، مما يجعلها تسعى لتحسين مستوى الجودة بالمقارنة مع المنافسين. كما يهتم التدقيق الإداري أيضاً بمناقشة الإجراء التصحيحي، فهو يراجع برامج التصحيح الرئيسة للجودة، وذلك من خلال تقارير التدقيق من أجل تحقيق تكاليف جودة منخفضة، فعلى الرغم من الأيزو 9000 لا يتطلب تدقيق لتكاليف الجودة، إلا أنه يشكل جزءاً لايتجزأ من نظام الجودة، وينبغي خلال عملية التدقيق الإداري مقارنة مع نتائج التدقيق الداخلي، فعلى سبيل المثال ارتفاع مستويات الفشل الخارجي في تكاليف الجودة والتطابق العام يشير إلى خطة تدقيقية غير كفوءة، إذ أن تسويق المنتجات المتضررة إلى العملاء باعتبارهم المراقبين النهائيين لهذه المنتجات يساهم في الفشل الخارجي. [3]

كما يمكن أن يعقد التدقيق الإداري اجتماعاً بشكل نصف سنوي لتقييم نظام الإدارة ككل، ويراجع في هذه الإجتماعات تقارير الرقابة الداخلية، شكاوى العملاء والخطط والنتائج ومتطلبات التدريب وأهداف المؤسسة، وذلك حسب سياسات وإجراءات المؤسسة او الشركة، وذلك بالقيام بمرحلتين من التقييم وهما: أولاً، التحقق من أن نظام الجودة الموثق مستندياً والمقرر في دليل نظام الجودة مع ضمان توافقه مع المعايير القياسية؛ ثانياً، التأكد من أنها قد اتبعت في التطبيق الفعلي.[4]

---

[1] محمد عبد الوهاب العزاوي، "**أنظمة إدارة الجودة والبيئة ISO14000، ISO9000**"، مرجع سبق ذكره، ص 93.

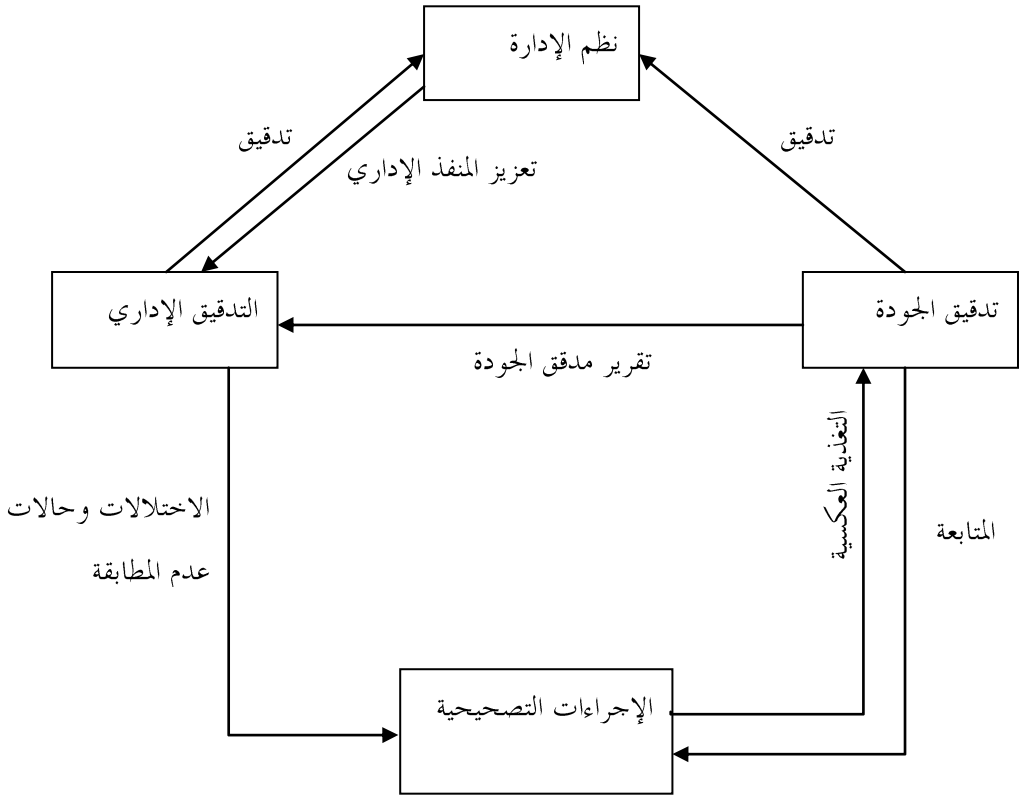
[2] حميد عبد النبي الطائي، وآخرون، "**إدارة الجودة الشاملة TQM والأيزو ISO**"، مرجع سبق ذكره، ص 244.

[3] محمد عبد الوهاب العزاوي، "**أنظمة إدارة الجودة والبيئة ISO 9000 و ISO 14000** "، مرجع سبق ذكره، ص94.

[4] أديدجي باديرو، مرجع سبق ذكره، ص214.

من خلال ما سبق يمكن القول إن العلاقة بين التدقيق الإداري وتدقيق الجودة تقوم على المعلومات والبيانات التي يحتويها تقرير المدقق الداخلي أو الخارجي للجودة لتفعيل التحسين المستمر لنظم الإدارة في المؤسسة.

الشكل (02- 03) يوضح العلاقة بين تدقيق الجودة والتدقيق الإداري



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على:

المبحث الثالث: آلية تنفيذ تدقيق الجودة

لكل وظيفة أسس وآليات ينبغي الالتزام بها لتأديتها على أكمل وجه، ومهمة تدقيق الجودة من المهام التي يجب أن يتصف مدقق الجودة بمجموعة من المواصفات الشخصية وأثناء قيامه بعمله، من أجل حصوله على معلومات وأدلة موضوعية بطريقة تناسب الفرد الخاضع للتدقيق ، وذلك جميع عبر مراحل تنفيذ مهمة التدقيق.

المطلب الأول: طبيعة تدقيق الجودة

يعتبر موقع تدقيق الجودة بالهيكل التنظيمي للمؤسسة مهماً جدا في تحقيق الأهداف المرجوة منه، نظرا لارتباط ذلك بمدى قربه وعلاقته بالإدارة العليا وكذا استقلاليته، إضافة إلى ذلك فقد يختلف توقيت إجراء تدقيق الجودة حسب درجة الاستجابة لإجراء التصحيحات من طرف العاملين وكذا درجة رضا المدقق عن نظام إدارة الجودة بالمؤسسة.

أولا/ موقع تدقيق الجودة: إن تحديد ما إذا كان نظام إدارة الجودة بالمؤسسة مرضيا أم لا يتطلب المرور بمرحلتين هما: أولا؛ تحديد مدى ملاءمة توثيق النظام في ضوء معايير التدقيق، وثانيا؛ تحديد مدى مطابقة الأنشطة للتدقيق وفاعلية تنفيذ هذا التوثيق، وعلى هذا الأساس فإن تواجد المدققين في موقع العميل قد يسبب ازعاجا، كما يفضل أن تكون المرحلة الأولى من التدقيق بعيدة عن مقر الخاضعين للتدقيق، أي في مكتب التدقيق؛ في حين أن تقييم ملاءمة المنتج أو العملية أو النظام فإنها تتطلب الحصول على إثباتات من أطراف مختلفة، وهذا يستدعي إجراء زيارات للموردين والبائعين والعملاء لتحديد مدى كفاية نظام الجودة في علاقته بهؤلاء الأطراف، كما قد يتطلب ذلك معدات متخصصة للاختبار قد لا تكون متاحة لدى الخاضعين للتدقيق، مما يتحتم على المدقق استخدام تسهيلات مملوكة أو متأجرة بواسطة العميل.[1]

ثانياً/ توقيت تدقيق الجودة: يعتبر تدقيق الجودة من الأنشطة المتكررة الحدوث وهذا نظرا للأسباب التالية[2]:

1.2 أغلب إجراءات تدقيق الجودة الخارجي تتطلب أنواع مختلفة من المتابعة، ففي المدى القصير يشمل التدقيق فحص كيفية تنفيذ أي إجراءات تصحيحية لتقييم مدى ملائمتها وفاعليتها، أما في المدى الطويل فتضمن إجراءات تدقيق دورية للتأكد من أن نظام الجودة لم ينخفض مستوى الكفاءة لديه.

2.2 من الناحية العلمية؛ تعتبر عمليات تدقيق الجودة الداخلي من الأنشطة المتكررة الدورية، وتتراوح الدورية من اليومية إلى السنوية بناء على طبيعة نشاط محل التدقيق ورغبات العملاء وكذا وضع المنتج ونظام رقابة الجودة، وقد حددت معايير الجودة الفترة القصوى لإتمام التدقيق الداخلي للجودة، وبشكل مماثل فإن بعض معايير المنتج والخدمة والعملية حددت دورية التدقيق والفحوص وأنشطة التحقيق الخاصة، ويجري تدقيق الجودة منفردا فقط عندما يتبين أن نظام الجودة غير مرضٍ وأن الخاضعين للتدقيق لم يظهروا أي اهتمام لتصحيح الأخطاء المكتشفة.

ثالثاً/ حتمية تدقيق الجودة: لا يمكن لأي نظام أو برنامج الجودة أن يستوفي الغرض منه إلا إذا تم أداء وتنفيذ الأعمال والإجراءات المرتبطة به بصورة صحيحة، وهذا يعتبر من بين أسباب حتمية تدقيق الجودة، فعند حدوث مشكلة ما متعلقة بالجودة فإنه يستدعى من المؤسسة دراسة المشكلة ومعرفة أسبابها وآثارها على العميل، من أجل

[1] محمد هادي العدناني، مرجع سبق ذكره، ص 228.

[2] Mills.C.A, **The quality audit**, Milwaukee, WI: quality press, 1989, P 4.

اختيار الحلول المثلى لها وإجراء التحسينات اللازمة لمعالجتها والحفاظ على فاعلية نظام الجودة [1]. ومن هذا المنطلق تدقيق الجودة يؤثر على معظم المؤسسات في ثلاثة اتجاهات رئيسة وهي[2]:

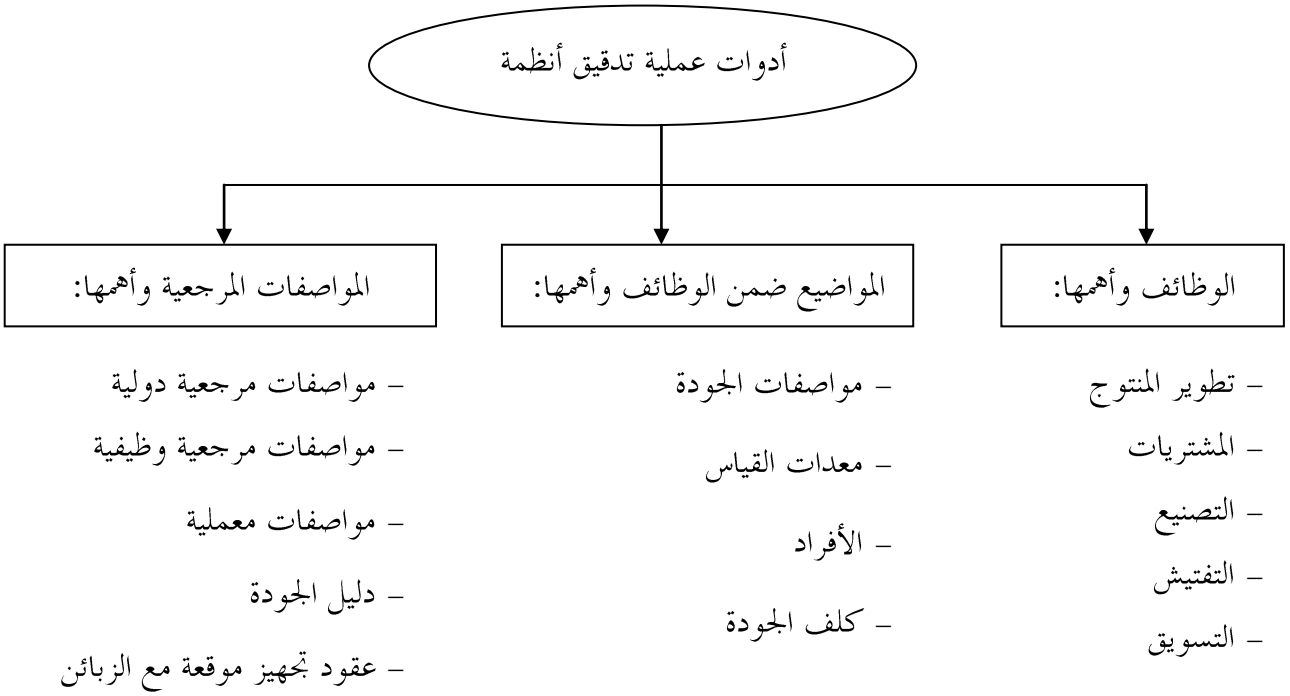
- يجب على المؤسسة أن تقوم بأداء أنشطة التدقيق الذاتي للتأكد من فاعلية أنشطة ونظم الجودة بها.
- أن نظم أنشطة الجودة مكلفة إذا فرضته المؤسسات لنفسها بصورة مستقلة، ولكن تفرضه المنظمات الخارجية مثل المستهلكين، منظمة الأيزو، ...
- سوف يكون للمؤسسات الرغبة في تقييم والتحقق من نظم الجودة لمورديها خصوصا الموردين للمكونات والخدمات الهامة والحرجة بالنسبة لأمن وسلامة المنتجات النهائية بالمؤسسة.

ومنه يمكن القول بأن حتمية تدقيق الجودة مرتبطة بمدى وعي الإدارة العليا للمؤسسات كيفما كان شكلها أو نوعها بأهميته على مستواها من خلال التحقق من فاعلية نظام الجودة بها وكذا التحسين المستمر لجودة المنتجات أو الخدمات المقدمة من جهة، ومن جهة أخرى أهميته في تحقيق مدركات العملاء في المنتجات أو الخدمات المقدمة لهم.

رابعاً/ أدوات تدقيق الجودة: يستعين مدقق الجودة بالعديد من الوظائف والمواصفات المرجعية إضافة إلى الأساليب والأدوات المتعارف عليها في مجال التدقيق بصفة عامة، وهذا من أجل تحقيق الأهداف المنوطة بمهمة التدقيق، والشكل الموالي يوضح ذلك:

[1] أمين أحمد لطفي، مرجع سبق ذكره، ص 239.
[2] المرجع السابق، ص ص 240/239.

الشكل رقم (02- 04) أدوات عملية تدقيق أنظمة الجودة



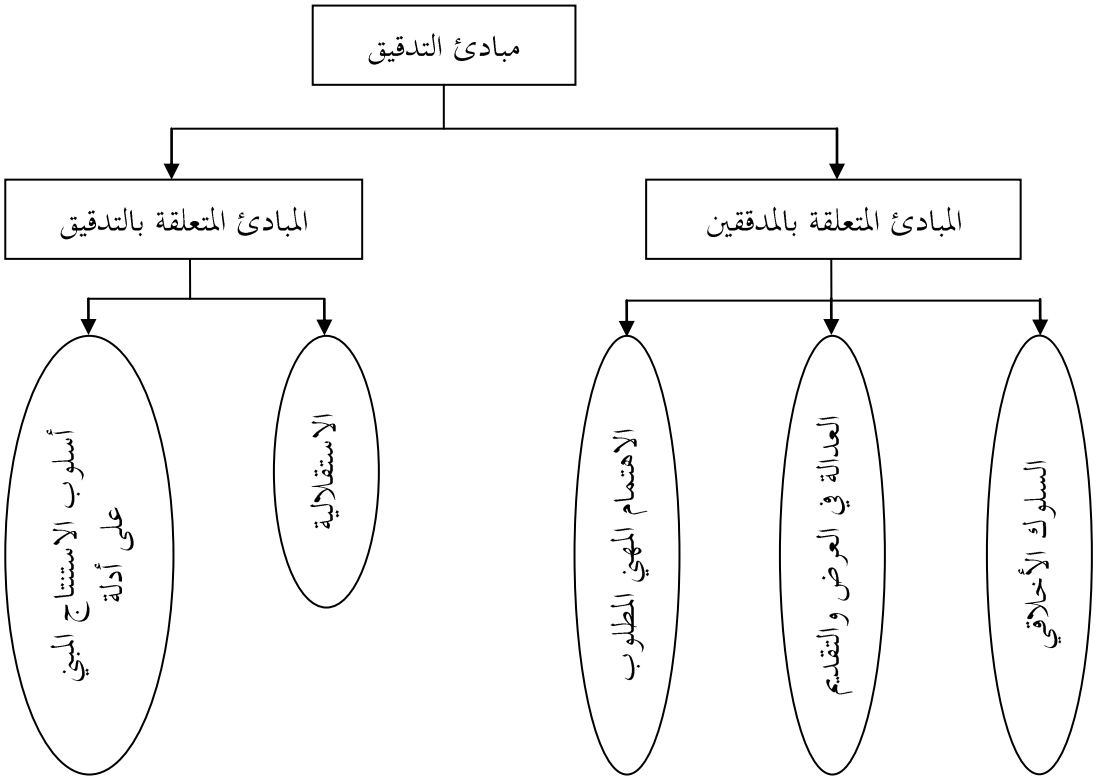
المصدر: اسماعيل ابراهيم القزاز ،"**تدقيق أنظمة الجودة: مع ترجمة عربية للمواصفة 19011.2002**"، ط 1،دار الدجلة، 2010، عمان-الاردن، ص 70.

من خلال الشكل أعلاه يمكن القول بأن مدقق الجودة لا يمكن تأدية مهمته إلا بمساعدة جميع العاملين بالمؤسسة بمختلف مستوياتها انطلاقا من مرحلة التصميم، وصولا لمرحلة التسويق، مع ضرورة اعتماده في تقييمه وفحصه على معايير دولية ،وطنية وخاصة بالمصنع أو عقود مبرمة.

خامساً/ مبادئ تدقيق الجودة

إن التزام المدقق بمجموعة مبادئ المواصفة ISO19011:2002 لتأديته للمهمة الموكلة له شرط أساسي لتعزيز الثقة في نتائج تقريره من طرف المصالح ذات العلاقة، إضافة إلى أهمية ذلك في إضفاء صفة الجودة في أدائه لعمله، وتتمثل هذه الميادئ في اللشكل الموالي والتي تنقسم إلى نوعين من المبادئ، منها ما هو متعلق بالمدققين ومنها ما هو خاص بمهمة التدقيق.

الشكل رقم (02- 04) مبادئ التدقيق لأنظمة الجودة حسب المواصفة



المصدر: اسماعيل ابراهيم القزاز، **"تدقيق أنظمة الجودة: مع ترجمة عربية للمواصفة 19011.2002"** ،مرجع سبق ذكره، ص 62.

كما يعتمد مدقق الجودة على المهارات الميكانيكية لجمع البيانات وتحليلها في: أخذ العينات،المتابعة، تحليل السبب والأثر، تحليل باريتو، استخدام سبع أدوات الجودة الأساسية، ويستخدم أيضاً المهارات الفكرية لمعالجة البيانات والتواصل مع الآخرين، وتشمل هذه المهارات ما يلي: التخطيط، التحدث، التخطيط...، كما يتم استخدم المهارات العاطفية في العلاقات مع أشخاص آخرين والمتمثلة في: العلاقات الفردية، العلاقات الجماعية، الثقة، تفهم الآخرين، الصبر.[1]

[1] Arter, Dennis R. **Quality Audits for Improved Performance**, American Society for Quality (ASQ) (2003) p38/39.

المطلب الثاني/ المسؤوليات في مهمة تدقيق الجودة: تتمايز المسؤوليات الواقعة على المدقق والمدقق المرشد وكذا فريق تدقيق الجودة نظرا لاختلاف المهام الموكلة لهم فنجد أن

1/المسؤوليات الواقعة على فريق التدقيق: بناء على الظروف والأحوال، فقد يضم فريق التدقيق خبراء في مجالات معينة، ومدققين متدربين ومراقبين حسب ما يكون ذلك مقبولا من قبل العميل أو المؤسسة المدقق عليها، وعند القيام بأعمال التدقيق يجب تعيين المدقق المرشد ليكون المسؤول العام عن التدقيق أمام العميل أو المؤسسة[1].

2/ مسؤوليات مدقق الجودة: يقع في هذا الإطار عدة مسؤوليات يجب على المدقق القيام بها، وهي كما يلي:[2]

- ✓ الاستجابة لمتطلبات التدقيق؛
- ✓ تبليغ وتوضيح متطلبات التدقيق؛
- ✓ تخطيط وتنفيذ المسؤوليات الملقاة على عاتق المدقق بكل كفاءة وفعالية؛
- ✓ توثيق المشاهدات والملاحظات؛
- ✓ التبليغ عن نتائج التدقيق؛
- ✓ التحقق من فعالية الإجراءات التصحيحية التي قد تم اتخاذها نتيجة لأعمال التدقيق؛
- ✓ المحافظة والاحتفاظ بجميع الوثائق التي تهم عملية التدقيق؛
- ✓ حسن التصرف بالمعلومات والبيانات التي بحوزة المدقق.
- ✓ التعاون ومساعدة المدقق المرشد للوصول إلى الهدف المطلوب[3].

3/ المسؤوليات الواقعة على الإدارة في عملية التدقيق: توجد مسؤولية تقع على عاتق الإدارة عند القيام بمهمة التدقيق؛ بحيث يجب على الإدارة ما يلي:[4]

- ✓ توفير قيادة تدقيق ملائمة ومناسبة.
- ✓ شخصية مدربة متخصصة بخبرة كافية في التدقيق.
- ✓ تعريف جيد لتقرير إعطاء بيانات لوظيفة التدقيق الإداري ليؤكد أن التدقيق مستقل ويركز على التزام إداري بشكل واضح ومتصل.

---

[1] فتحي أحمد يحي العالم، **"نظام إدارة الجودة الشاملة والمواصفات العالمية"**، مرجع سبق ذكره، ص 220.

[2] بوحرود فتحية، مرجع سبق كره، مرجع سبق ذكره، ص 318.

[3] فتحي يحي العالم، مرجع سبق ذكره، ص 220.

[4] يوسف حجيم الطائي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 280.

✓ في نهاية مهمة مدقق الجودة يجب تسهيل توصيل نتائج عمليات التصحيح الحاصلة في نتائج التدقيق، ويجب أن تؤكد الإدارة على التنفيذ وانجاز التحسين المرغوب فيه.

✓ يقع على عاتق الإدارة العليا التشجيع المستمر لتدريب المدققين من وقت لآخر لبيان الالتزام المطلوب.

المطلب الثالث: المراحل الرئيسية لتدقيق الجودة

توجد مجموعة من الاعتبارات التي يستوجب الالتزام بها لتنفيذ برنامج التدقيق، وتتمثل فيما يلي:[1]

1 -التقيد بنطاق عملية الفحص التي يكلف بها.

2 -طبيعة نظام الرقابة الداخلية الموجودة فعلا في المؤسسة.

3 -الأهداف التي يرجى تحقيقها من وراء كل خطوة يتضمنها البرنامج؛ إذ أن عمليات التدقيق التي يقوم بها المدقق ليست غاية في حد ذاتها، وإنما وسيلة لأجل تحقيق هدف معين.

4 -استخدام وسائل أو أساليب التدقيق التي تمكن المدقق من جمع أقوى الأدلة والإثباتات.

5 -إتباع طرق التدقيق التي تتلاءم مع ظروف وطبيعة كل حالة.

هذه الاعتبارات من شأنها توجيه عمل المدقق إلى الهدف المنشود من عملية التدقيق، وتقليص الجهد والوقت اللازمين لأداء المهمة، إضافة إلى مساعدة المدقق في احترام المدى والمدة المحددة مسبقا لأداء العملية بشكل جيد وممتاز.

أولا/ مراحل تنفيذ تدقيق الجودة: يمر تنفيذ تدقيق الجودة بمجموعة من المراحل كغيره من أنواع التدقيقات الأخرى، وفيما يلي سرد لأهم المراحل التي تنفذ بها مهمة تدقيق الجودة.

1/ **التخطيط:** إن الهدف الأساسي من التخطيط هو تنفيذ التدقيق بطريقة موضوعية للتوصل إلى استنتاجات متسمة بالدقة بغية التمكن من اتخاذ القرارات الصائبة لمعالجة أوجه القصور في ضوئها، سواءاص كانت في الوثائق المعتمدة للتنفيذ أو الأداء، وتطوير مجمل الفعاليات التنفيذية. وتقع مسؤولية التخطيط للتدقيق وإدارة عملية التدقيق على عاتق ممثل الادارة.[2]

2/**مرحلة التنفيذ:** تجزأ هذه المرحلة إلى ثلاث فعاليات متتالية تتمثل في:

[1] يوسف حجيم الطائي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 288.

[2] يوسف حجيم الطائي وآخرون، " **نظم إدارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية**"، مرجع سبق ذكره، ص289.

1/2 الاجتماع التحضيري : ويتم بالتوافق بين المدققين والمسؤولين عن الأنشطة التي ستدقق، وذلك من أجل التأكد من عدم اعتراضهم على الغرض من التدقيق، بالإضافة إلى عرض خطة التدقيق والجدول الزمني المناظر لها، والإجابة على جميع الأسئلة والإيضاحات ذات العلاقة بالتدقيق؛[1]

2/2 تنفيذ التدقيق: يتم فيها في هذه المرحلة اتباع أربعة خطوت متسلسلة تتمثل في:[2]

1. جمع الأدلة والمعلومات ذات العلاقة بموضوع التدقيق باستخدام تقنيات وأدوات التدقيق المتعارف عليها، والتأكد من صحتها ومصداقيتها؛

2. في حالة وجود حالة عدم المطابقة يجب التحقق والفحص والاستفسار عنها وتبليغ الموظف المسؤول بالمؤسسة المدقق عليها ومناقشة الأمر معه؛

3. توثيق جميع ملاحظات المدققين والأدلة والبراهين المحصل عليها، للتأكد الجيد من مظاهر حالات عدك المطابقة؛

4. يجب تحديد عدم المطابقة بالمقارنة مع المتطلبات القياسية المعينة، والتعريف بجميع ملاحظات عدم المطابقة هذه من طرف المدقق المرشد مع المسؤول بالمؤسسة والقائمين على إدارة الجودة.

3/2 الاجتماع الختامي: ويتعين فيه اطلاع ذوي العلاقة بنتائج التدقيق ومنحهم الفرصة لأبداء ملاحظاتهم بصدد حالات عدم المطابقة، بغية الاتفاق عليها وعلى الدمة الزمنية لإجراء التصحيحات أن وجدت.[3]

3/ **مرحلة التقرير:** يتم إنجاز تقرير التدقيق بتوجيهات المدقق المرشد الذي يكون مسؤولياً عن إتمامه ودقته، ويجب أن يعكس الاسلوب والمضمون الذي تمت به عملية التدقيق. وأن يكون التقرير مؤرخاً وموقعاً من طرف الكدقق المرشد.[4]

4/ متابعة الاجراءات التصحيحية: إن الإجراء التصحيحي: هو الإجراء المتخذ لأزاله سبب (أسباب) المشاكل أو عناصر التحكم المفقودة، وتقع علي عاتق هؤلاء المديرين مسؤولين عن وضع خطة عمل تصحيحيه.[5] من المهم تحديد الإطار الزمني للأنشطة التصحيحية بالتعاون بين المدقق ورئيس القسم المختص، فالمدقق يمكن أن يقدم

---

[1] اسماعيل ابراهيم القزاز، "**التطبيق العملي للمواصفة 2008: ISO 9001** "، مرجع سبق ذكره، ص 189.

[2] يوسف حجيم الطائي وآخرون، " **نظم إدارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية**"، مرجع سبق ذكره، ص227.

[3] اسماعيل القزاز، "**التطبيق العملي للمواصفة 2008: ISO 9001** "، مرجع سبق ذكره، ص190.

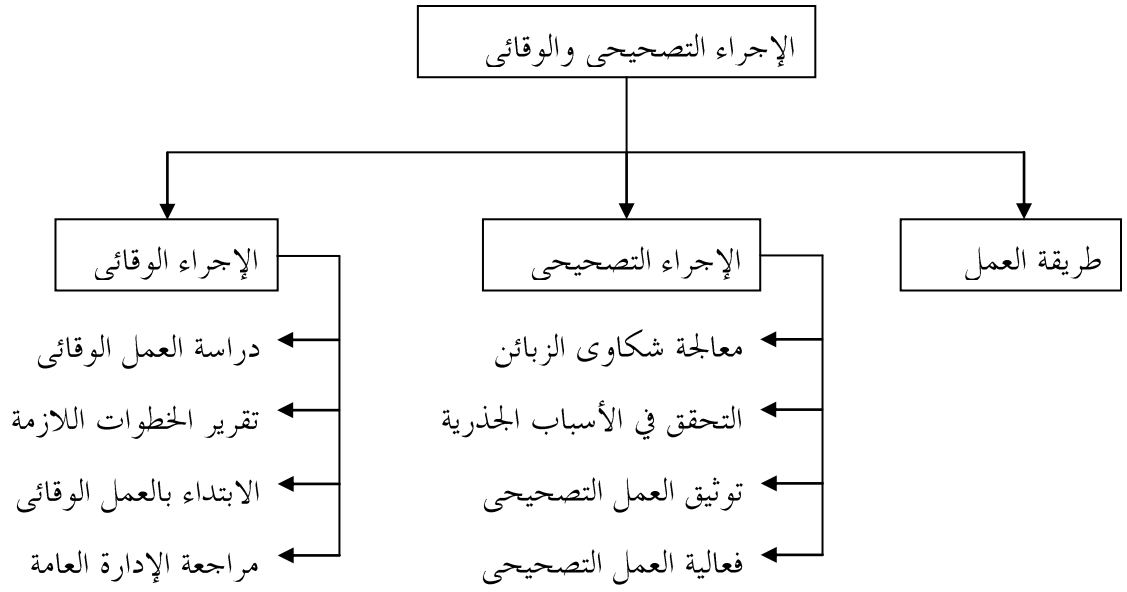
[4] فتحي يحي العالم، مرجع سبق ذكره، ص 228.

[5] Arter. R. Dennis and other, op- cit, p119.

المشورة ولكن تبقى مسؤولية الإجراءات التصحيحية من مسؤولية الموظف المختص، والذي يجب عليه تحديد المدى الزمني لإنجاز الإجراء التصحيحي.[1]

والشكل الموالي يتضمن باختصار المراحل الرئيسية لتدقيق الجودة

الشكل (02- 06) يوضح الإجراء التصحيحي والوقائي

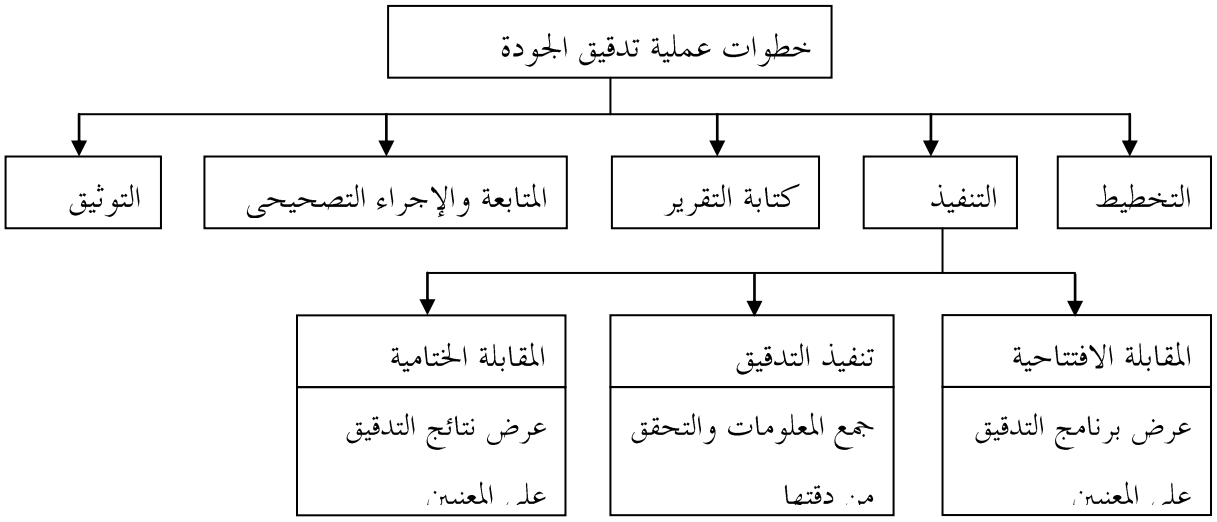


المصدر: فتحي أحمد يحي العالم، مرجع سبق ذكره، ص 106.

من خلال الشكل أعلاه يتضح أن الإجراءات التصحيحية لها عدة مدخلات منها التغذية المرتدة من طرف العملاء من خلاللا شكاواهم والبحث والتحسين المستمر، ولا يكون للعمل التصحيحي أي مهنة إذا لم يتم توثيقه ومتابعة تنفيذه، في أن الاجراءات الوقائية تستخدم كإجراءات احترازية قبل وقوع حالات عدم المطابقة أو عدم الإلتزام، وتستنبط من خلال نتائج تقرير المدقق الإداري أو مدقق الجودة.

[1] محمد عبد الوهاب العزاوي،: "**أنظمة إدارة الجودة والبيئة ISO 9000، ISO 14000** "، مرجع سبق ذكره، ص181.

الشكل (02- 07): مراحل تدقيق الجودة



المصدر: يوسف حجيم الطائي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص289

المبحث الرابع: مواصفة تدقيق أنظمة إدارة الجودة (الايزو19011 :2011) ودورها في تحقيق جودة التدقيق

من أجل ضمان التطبيق الفعال لأنظمة إدارة الجودة قامت منظمة الأيزو ISO بإصدار مجموعة من المواصفة الإرشادية لتدقيق نظام الجودة المطبق بالمؤسسات، وسيتم في هذا المبحث التعرض إلى التطور التاريخي لهذه المواصفة وكذا مكوناتها وأهميتها في جودة تدقيق الجودة.

المطلب الأول: التطور التاريخي للمواصفة ISO19011

تعتبر ISO19011 المرجع الرئيسي لمدققي أنظمة إدارة الجودة والبيئة، ولكنها لم تكن بالشكل الذي هي عليه الآن إلا بعد خضوعها لعدة تعديلات رئيسية التعرض لها في هذا المطلب.

أولا: أصل المواصفة ISO19011

أصدرت أول مواصفة خاصة بتدقيق حسابات نظام الجودة من طرف اللجنة التقنية ISO/TC176 واللجنة المكلفة بدعم التكنولوجيا (SC3) في ديسمبر 1990 تحت مسمى ISO10011-1 المبادئ الإرشادية لتدقيق أنظمة الجودة- الجزء الأول (التدقيق)، وهي بذلك تضع المبادئ والمعايير والممارسات الأساسية لتدقيق الحسابات، كما توفر مبادئ توجيهية لوضع عمليات التدقيق والتخطيط لها وتنفيذها وتوثيقها، إضافة إلى

احتوائها على المبادئ التوجيهية للتحقق من وجود وتنفيذ عناصر نظام الجودة وقدرته على تحقيق أهداف الجودة المحددة. وكانت هذه المواصفة قابلة للتطبيق على أنواع مختلفة من الصناعات والمؤسسات.[1]

وفي أفريل 1991، تم إصدار المواصفة ISO10011-2 تحت مسمى المبادئ التوجيهية لنظم الجودة-الجزء الثاني، وقد ضمت معايير التأهيل لمدققي حسابات نظم الجودة [2]، وكذا المواصفة ISO10011-3 تحت مسمى المبادئ التوجيهية لتدقيق أنظمة الجودة-الجزء الثالث، واحتوت على كيفية إدارة برامج التدقيق[3].

وفي أكتوبر 1996، تم إصدار ثلاث مواصفات من طرف اللجنة التقنية SC2 و ISO/TC207 والمكلفة بالتدقيق البيئي والتحقيقات البيئية ذات الصلة.[4] والمتمثلة في[5]:

1- ISO14010:1996: المبادئ التوجيهية للتدقيق البيئي - مبادئ عامة.

2- ISO14011:1996: المبادئ التوجيهية لتدقيق الحسابات البيئية - إجراءات التدقيق - تدقيق نظم الإدارة البيئية.

3- ISO14011:1996: المبادئ التوجيهية للتدقيق البيئي - معايير تأهيل المدققين البيئيين.

وتجدر الإشارة أن هذه المواصفات الستة هي مواصفات رئيسية في عائلة المواصفات الدولية ISO9000 آنذاك.

ثانيا: تعديلات سنة 2002:

لقد كانت هذه المواصفات الست (06) سارية المفعول إلى غاية أكتوبر 2002، أذ تم إجراء تعديلات على هذه المواصفات، وتم إصدار المواصفة الوحيدة ISO19011:2002 من طرف اللجنة التقنية 176 واللجنة الفرعية 03 المكلفة بدعم التكنولوجيا (SC3).

1/ تعريف المواصفة ISO19011:2002: فهي مواصفة توفر إرشادات بشأن مبادئ التدقيق وإدارة برنامج التدقيق، وكيفية تنفيذ تدقيق نظام إدارة الجودة والبيئة، فضلا عن إرشادات بخصوص كفاءة مدققي نظم إدارة الجودة والبيئة.

واحتوت هذه المواصفة على سبعة (07) محاور رئيسية، و20 بند شملت المحاور الثلاثة الأولى وهي:

[1] http://www.iso.org/standard/17940.html, 12/01/2018, 07:45.
[2] http://www.iso.org/standard/17941.html, 12/01/2018, 08:00.
[3] http://www.iso.org/standard/17942.html, 12/01/2018, 08:30.
[4] http://www.iso.org/standard/23156.html, 12/01/2018, 08:40.
[5] http://www.iso.org/standard/31169.html, 12/01/2018, 09:15.

- المحور الأول: المجال.
- المحور الثاني: المواصفات المرجعية.
- المحور الثالث: المصطلحات والتعاريف.
- المحور الرابع: مبادئ التدقيق.
- المحور الخامس: إدارة برنامج التدقيق.
- المحور السادس: أنشطة التدقيق.
- المحور السابع: أهلية المدققين وتقييمهم.

2/ مميزات المواصفة ISO19011:2002 عن سابقتها من المواصفات: إضافة إلى كونها ملمة بجميع الجوانب الرئيسة لممارسة تدقيق أنظمة إدارة الجودة البيئية، فإنها تتسم بجملة من المميزات المبرزة فيما يلي[1]:

1 -المرونة في التطبيق والاستخدام الأمر الذي سهل اعتمادها من طرف المؤسسات.

2 -توفيرها لإرشادات تفصيلية لوضع وتطبيق وتقييم برامج التدقيق الداخلية والخارجية.

3 -تضمينها متطلبات جعلت عملية التدقيق جزء رئيسي من أنشطة المطابقة والإشراف والمراقبة على التدقيق الداخلي والخارجي.

4 -إمكانية تطبيقها في المؤسسات المختلفة بطبيعة إنتاجها أو خدماتها وحجم العمالة فيها.

5 -إمكانية استخدامها من قبل أطراف متعددة على غرار المدققين وهيئات منح شهادة المطابقة والتسجيل ...الخ.

6 -توفيرها لإرشادات إضافية ولمواضيع متعددة بشكل مساعدة عملية على غرار الحالات الدراسية التطبيقية.

7 -إمكانية استخدامها لتدقيق نظامي الجودة والبيئة (التدقيق المتحد)، وكذلك اعتمادها بحسب رغبة المؤسسة.

8 -توفيرها لإمكانية الموائمة أو التكيف من خلال توسيع استخدامها لأنواع أخرى من التدقيقات غير الواردة فيها كالأنظمة الإدارية.

9 -توفيرها لمستخدمي المواصفة إمكانية تطوير معارفهم الخاصة ذات العلاقة بالتدقيق.

10 -إمكانية استخدام المواصفة من طرف فرد أو مؤسسة له أو لها اهتمامات بمراقبة الالتزام بتطبيق مواصفات المنتوج أو قواعد السلامة والأمان الصناعي مثلا.

[1] إسماعيل ابراهيم القزاز،" **تدقيق أنظمة الجودة: مع ترجمة عربية للمواصفة الايزو 19011: 2002**"، مرجع سبق ذكره، ص 64-65.

المطلب الثاني: تعديلات المواصفة 19011 في سنة 2011: من المعروف أن معايير ومواصفات الأيزو القياسية تخضع بصفة دورية كل 5 أو 7 سنوات للتعديل، ومن هذا المنطلق فقد أجريت تعديلات على المواصفة القياسية ISO19011:2002 ليواكب التعديلات الحاصلة على المواصفات القياسية الأخرى مثل ISO9001:2008 نظم إدارة الجودة وISO14001:2004.

1/ تعريف المواصفة المواصفة 19011 لتدقيق نظم الإدارة المبادئ الإرشادية: في نوفمبر 2011، تم إصدار المواصفة ISO19011:2011 المنقحة، والتي جاءت لتوفر مجموعة توجيهات بشأن تدقيق نظم الإدارة، بما في ذلك مبادئ التدقيق وإدارة برنامج التدقيق وتنفيذ التدقيق للنظام الإداري، فضلا عن توجيهات بشأن تقييم كفاءة الأفراد المشاركين في عملية التدقيق، بما في ذلك الشخص الذي يدير برنامج التدقيق والمدققين وفريق التدقيق[1].

2/ أهم التغيرات التي جاءت بها ISO19011:2011: من أهم التغيرات الملحوظة في هذه المواصفة المنقحة هي[2]:

1.2 نطاق المواصفة: إذ أن المواصفة القديمة كانت تقتصر فقط على نظم إدارة الجودة ونظم إدارة البيئة، فينما المواصفة الجديدة تطبق الآن على جميع أنظمة الإدارة.

2.2 التركيز الجديد: يوجد نوعان من معايير التدقيق التي تنطبق على أنظمة الإدارة وهي ISO19011:2011 و ISO IEC17021:2011، وتم في هذه المواصفة توضيح العلاقة بينهما ومجال كلا منها؛ حيث ينطبق ISO19011:2011 على الطرف الأول والثاني لعمليات التدقيق، في حين أن المواصفة ISO17021:2011 تنطبق على عمليات تدقيق الجهات الخارجية.

3.2 مبدأ جديد: وهو الاهتمام بالسرية وأمن المعلومات خلال عملية التدقيق.

4.2 مفهوم جديد: وهو التفكير بالخطر الذي يمكن أن يؤثر على إمكانية تحقيق أهداف التدقيق.

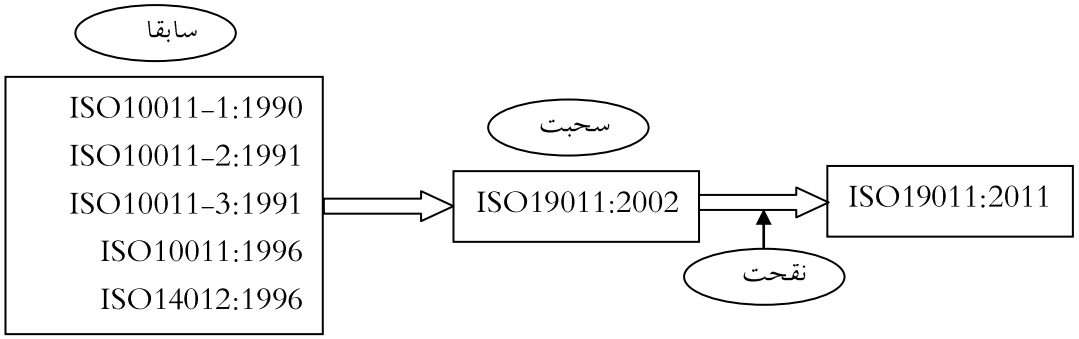
5.2 أسلوب جديد: وهو استخدام أساليب التدقيق عن بعد إضافة إلى أساليب التدقيق في الموقع باستخدام الاتصالات الالكترونية التفاعلية.

[1] http://www.iso.org/standard/50675.html, 12/01/2018, 11:15.
[2] www.praxiom.com/iso-19011-intro.htm, 15/05/2018, 12 :00.

6.2 المرفقات الجديدة: أصبح للمواصفة ملحقات، الملحق "أ" يصف نوع المعرفة والمهارة التي توفرها نظم الإدارة، أما الملحق "ب" مصمم لمساعدة المدققين.

كل هذه التغيرات جاءت لمواكبة التغيرات الطارئة على المعايير القياسية ونظم الإدارة، إضافة إلى مسايرة التطورات التكنولوجية ولمعالجة بعض المشاكل التي كانت تواجه المدققين أثناء أدائهم لمهامهم، كما تجدر الإشارة إلى أن هذه المواصفة ISO19011:2011 قابلة للتعديل في ظل التغيرات السريعة الحاصلة في مختلف المجالات وبالأخص في نظم الإدارة.

الشكل (02-08) التطور التاريخي لمواصفة الأيزو 19011



Source : http://www.iso.org/standard/31169.html, 13/01/2018,10 :13.

المطلب الثالث: أهمية المواصفة الايزو 19011 في جودة التدقيق

يعتبر مفهوم جودة التدقيق المفاهيم المتعددة التعاريف نظراً لتعدد وجهات النظر من طرف الباحثين والمهتمين بها المتمثلين في معدي ومستخدمي القوائم المالية وكذلك مؤسسات التدقيق في حد ذاتها ـــ وكذا الؤسسات والهيئات الحكومية والمالية، والتي تنتظر من القائمين بعملية التدقيق الالتزام بمقومات جودة التدقيق للرفع من مستوى الثقة الموضوعة في تقاريرهم، والتي تعتبر المرجع الرئيسي في ترشيد قراراتهم المرتبطة باستمرار مؤسساتهم وتحقيق اهدافها المختلفة.

أولاً/ تعريف جودة التدقيق: يرتبط مفهوم جودة التدقيق بعديد المفاهيم، ولا يمكن إعطاء تعريف بصفة مفصلة عن المفاهيم المرتبطة بها، وعلى هذا الأساس سيقتصر في هذا الموضوع على تعريف جودة التدقيق من حيث علاقتها بالمعايير الدولية والمهنية.

ولقد تم تعريفها حسب المعيار الدولي للتدقيق رقم (220) بأنها: تتمثل في السياسات والإجراءات المطبقة في شركة التدقيق للتحقق من إن أعمال التدقيق المنفذة قد تم أداؤها وفق معايير التدقيق المتعارف عليها . كما عرفت على أنها: أداء عملية التدقيق بكفاءة وفعاليـــة وفقاً للمعايير المهنية للتدقيق وقواعد وآداب السلوك

المهني الصادرة عن المنظمات المهنية وضوابط رقابة الجودة مع الإفصاح عن الأخطاء والمخالفات المكتشفة بما يحقق للأطراف ذات الصلة الأهداف المتوقعة من عملية التدقيق .[1] كما تعرف على أنها: صلاحية التدقيق أو المراجعة للغرض الذي وجدت من أجله، والقيام بها وفقاً للمعايير المتعارف عليها، وبالدرجة المرضية للأطراف المستفيدة منها.[2]

ثانياً: أهمية جودة التدقيق: بعد الإنتقادات الموجهة للمكاتب القائمة على التدقيق وارتفاع الشكاوى والدعاوى القضائية المرفوعة ضدهم، تزايدت أهمية توفر جودة التدقيق لمواجهة هذه الضغوط، وقد تجلت هذه الأهمية في بعض النقاط التالية:[3]

1. **تأكيد الإلتزام بالمعايير المهنية:** والتي تتوفر على سياسات وإجراءات تهدف لتحسين أداء كل أفراد ومكاتب التدقيق؛

2. **تخفيض صراعات الوكالة:** فكلما اشتدت حدة هذه الصراعات كلما كانت الحاجة ماسة لتدقيق ذو جودة عالية، أي ان هناك علاقة طردية بين صراعات الوكالة والطلب على المستويات العليا لجودة التدقيق؛

3. **الإسهام في تدعيم مفهوم حوكمة الشركات** : وذلك من خلال توفير بعدان أساسيان في حوكمة الشركات والمتمثلة في:أولاً، الإلتزام: والذي يهدف إلى التحقق من مواجهة وتنفيذ المتطلبات و الإلتزامات والسياسات التشريعية والقانونية وا لإدارية، فضلا عن تلبية توقعات المساهمين وأصحاب المصلحة بأكبر قدر من الأمانة والمكاشفة؛ ثانياً، الأداء: وذلك بإستخدام الوسائل المتاحة كافة لرفع مستوى الأداء الشامل للمنظمة، والسعي الى إستغلال الفرص الإيجابية للمخاطر الفعلية والمتوقعة وتقليل الآثار السلبية لهذه المخاطر؛

4. **تعد أداة تنافسية جيدة** : تعد الجودة أداة استراتيجية جيدة لتحقيق ميزة تنافسية في سوق الخدمة، ووسيلة لتنمية الحصة السوقية، وتحسين معدالت الربحية وتحقيق رضاء ولاء العملاء، وتعد جودة التدقيق هدف كل ممارس للتدقيق في سوق خدمات التدقيق، وأحد مجالات التمايز بين مكاتب التدقيق؛

5. **دور جودة التدقيق في الحد من الأزمات المالية:** وخاصة في اقتصاديات الدول التي لها تأثير على الاقتصاد العالمي مثل الاقتصاد الأمريكي.

---

[1] أمير جمال القيق، "**مدى تطبيق رقابة الجودة في مكاتب تدقيق الحسابات في قطاع غزة: دراسة ميدانية**" ، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، غزة- فلسطين، 2012، ص 25.

2 نصر صالح محمد، "**نظرية المراجعة**"، ص 218.

[3] إسراء حسن اللهيبي، صلاح نوري خلف، "**أنموذج مقترح لتفعيل دور الهيئات المنظمة لمهنة التدقيق في تحقيق جودة التدقيق**" ، مجلة دراسات محاسبية ومالية، جامعة بغداد، مج 08، ع23، ف 2، 2013، ص ص266/265.

ثالثا/ أهمية الإلتزام بالمعايير المهنية في تضييق فجودة التوقعات: تعرف فجودة التوقعات على أنها:

أن الفجوات التوقعية أنواع منها ماهو مرتبط بالمعقولية، والتي تمثل الفرق بين ما يتوقعه المجتمع من المدققين أن يقوموا به، وما يعتقد المدققون أنها متطلبات معقولة يمكن أن يؤدوها. هذا من جهة، ومن جهة أخرى منها ما هو مرتبط بالأداء وتنقسم إلى قسمين: أولاً، فجوة ضعف المعايير والتي تعنى بالفرق بين المسؤوليات المعقولة التي يتوقع أن يستطيع المدقق القيام بها وتلك المسؤوليات الملقاة على عاتقه بفعل القوانين والمنظمات المهنية. [1] ثانياً، فجوة ضعف الأداء هي: الفجوة بين ما يمكن توقعه من أداء المراجعين بشكل معقول عن طريق مستخدمي القوائم المالية وبين ما يتصوره هؤلاء المراجعين من أدائهم الفعلي.[2]

إن وضع المعايير يدعم الكفاءة المهنية والاستقلالية حيث لن يقبل المدقق القيام بتنفيذ أية مهمة إلا إذا كان قادراً على تنفيذها بكفاءة عالية طبقا لمعايير الأداء الموضوعة، والتي سيتم قياس أدائه عليها عن طريق برنامج لمراقبة الجودة في المنظمة المهنية، كما أن التزام جميع المدققين معايير التدقيق وقواعد السلوك المهني سوف يقلل من احتمال تغيير المدققين بواسطة الإدارة والقضاء على ظاهرة "تسوق الرأي" (وهي لجوء إدارة المؤسسة لعدد من المدققين للحصول على رأي محدد عن القوائم المالية) مما يدعم استقلالية المدقق.[3]

رابعا/ مدى مساهمة المعايير المهنية الدولية في جودة تدقيق الجودة

1/ مساهمة المعايير المهنية الدولية في جودة التدقيق : تعزز المؤسسة المكلفة بالتدقيق الإتساق في الجودة لدى قيامها بمهمتها من خلال سياستها وإجراءاتها، ويتم تحقيق ذلك من خلال الأدلة الخطية أو الإلكترونية أو المواد الارشادية حول القطاع ومواد المتخصصة بموضوع معين، وقد تتضمن مسائل العمليات المطبقة للمعايير المهمة ذات العلاقة، إضافة إلى أن من أهم مسؤوليات المدقق أن يقوم بإنجاز مهمته وفقاً للمعايير والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها والمتعارف عليها.[4]

كما أن التمسك بمعايير الأداء لعملية التدقيق المقررة يعتبر بمثابة خط دفاع أول ضد مسؤوليات الإهمال والتقصير في أداء عملية التدقيق، ومن بين العوامل الأساسية لجودة أداء عملية التدقيق المرتبطة بالمعايير العامة

---

1 نصر صالح محمد، مرجع سبق ذكره، ص 226.

2 مقدم عبيرات، رشيدة خالدي، "**حوكمة الشركات كآلية للتضييق من فجوة التوقعات في مهنة المراجعة القانونية في الجزائر**"، الملتقى الدولي حول آليات حوكمة المؤسست ومتطلبات تحقيق التنمية المستدامة، ورقلة- الجزائر، 26/25 نوفمبر 2013، ص 170.

3 نور الدين مزياني، " **أبعاد مشكلة فجودة التوقعات في بيئة التدقيق**"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، ع 15، 2015، ص109.

4 أحمد حلمي جمعة، " **التدقيق ورقابة الجودة**"، ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان-الاردن، 2015، ص ص114/112.

للتدقيق والتي تنحصر في معايير الأداء، معايير العمل الميداني ومعايير التقرير، وإضافة إلى ذلك ينبغي الإلتزام بمعايير الرقابة على جودة التدقيق الواجب على المدققين التمسك بها والتمتع بها تتمثل في: الاستقلالية، تخصيص العاملين على وظائفهم مهام التدقيق، وجود سياسات واضحة من حيث تعيين وتوظيف المدققين، تنمية وتطوير قدرات العلمية والمهنية للمدققين.[1]

إن التدقيق الداخلي يتسم باعتماده على عدد من المباد ئ التي تساعد في جعل التدقيق أداة فعالة وموثوقة لدعم سياسات الإدارة من خلال توفير المعلومات التي يمكن لل مؤسسة أو الشركة التصرف بناء عليها لتحسين أدائها، حيث يعد الإلتزام بهذه المباد ئ مطلوباً وبشكل مسبق من أجل الوصول إلى نتائج التدقيق الكافية والتي تمكن المدققين الذين يعملون بشكل مستقل عن بعضهم البعض من الوصول إلى نتائج متشابهة. كما تجدر الإشارة إلى أنه يمكن لبرنامج تدقيق أن تعنى بواحد أو أكثر من معايير الإدارة وتنفيذها بشكل منفصل أو معاً ، إضافة إلى أنه يجب على الإدارة العليا التأكد من وضع أهداف لبرنامج التدقيق وتكليف شخص كفء أو أكثر بإدارة برنامج التدقيق الداخلي.[2]

2/ مساهمة المواصفة الدولية ISO 19011 في تحقيق جودة تدقيق الجودة : أصدرت المنظمة الدولية للمواصفات والمعايير منذ عام 1987 عدة معايير ومواصفات، والتي ساهمت في تحسين جودة الأداء في المؤسسة، ومنه تحقيق رضى مستخدمي تقارير المدقق.

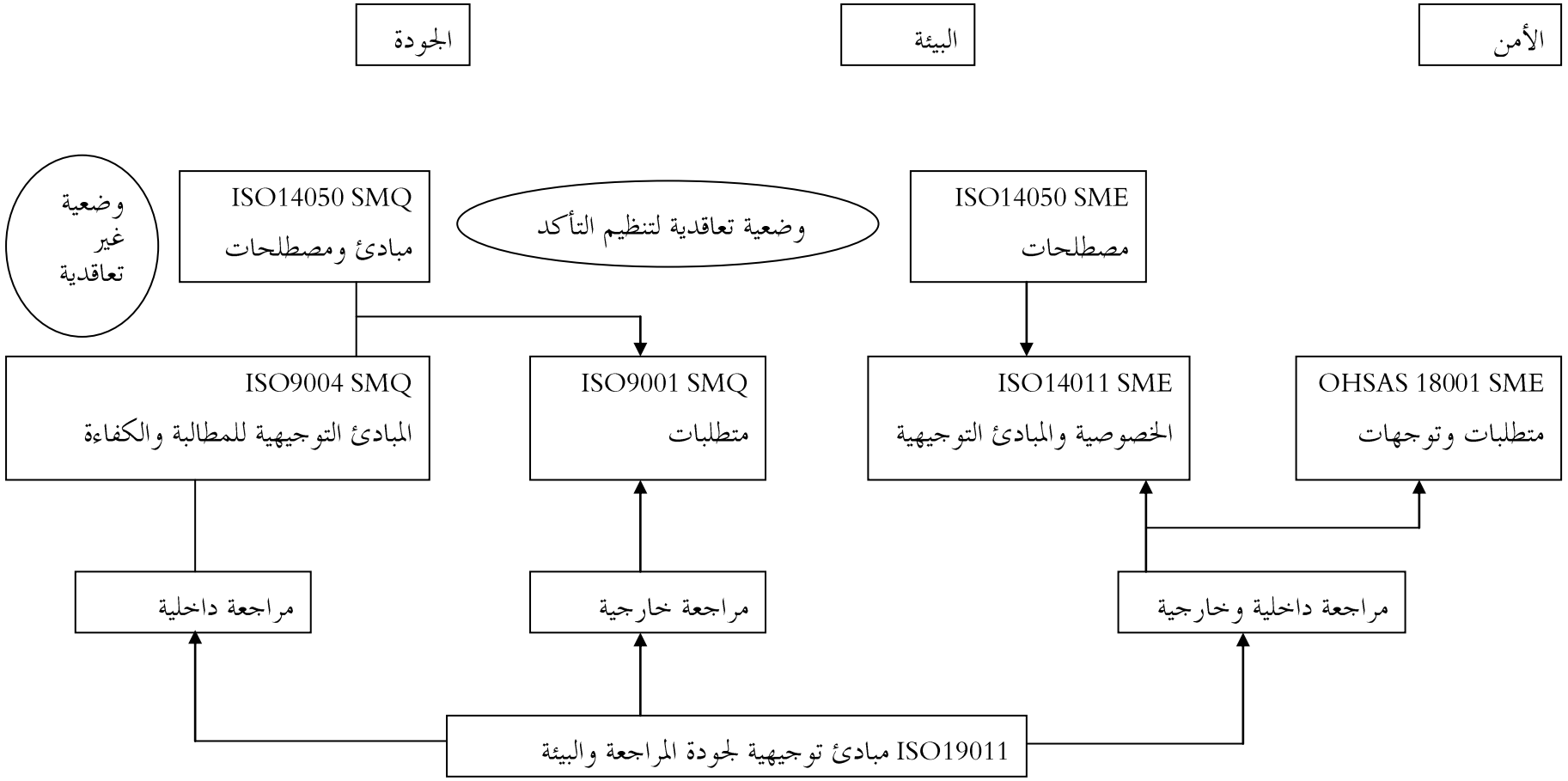
لقد ساهمت المعايير التي تصدرها المنظمة الدولية للتقييس ISO في تحقيق جودة التدقيق وذلك من خلال المعايير المتعلقة بالتدقيق قبل صدور المواصفة ISO19011 نسخة 2002، وذلك من خلال أيزو 10011:1990 ، أيزو1991 : 10011، أيزو 1992 : 10011، أيزو 1996 : 14010 1996 :14012، وبعد إصدار ISO19011 : 2002 أعطت هذه المواصفة الدولية توجيهات لإدارة برنامج التدقيق وإجراءات عمليات التدقيق الداخلي والخارجي على نظم إدارة الجودة أو إدارة البيئة فقط؛ إضافة إلى توجيهات بخصوص كفاءة وتقييم المدققين وذلك بغية إعطاء صلاحية التطبيق لمجموعة متنوعة من المستخدمين. وقد تم تعديل هذه المواصفة في 2011، أين أجريت العديد من التعديلات –المذكورة سابقا– لتلائم التعديلات

[1] أمين السيد لطفي، **"دراسات متقدمة في المراجعة وخدمات التأكد"**، الدر الجامعية، الإسكندرية، 2010، 435.

[2] عمر شريقي،" **التدقيق الداخلي كأحد أهم الآليات في نظام الحوكمة ودوره في الرفع من جودة الأداء في المؤسسة**"، 2018/08/24، 21:30، متوفر على الموقع:
https://revues.univ-ouargla.dz/index.php/numero-7-2015/2446-2015-07-08-08-20-45

الحاصلة في أنظمة الإدارة الجودة، البيئة والسلامة، وكذا لتوافق التغير في بيئة الأعمال الدولية. والشكل أدناه يوضح العلاقة بين الأيزو 19011 وأنظمة إدارة الجودة باختلاف تخصصاتها.

الشكل (02– 09): تدقيق نظام الإدارة والمعايير القياسية الدولية



المصدر: Pierre Vandeville, **L'audit qualité securite environnement collection asavoir bibiothequenational Algérienne**, P 19

من خلال الشكل أعلاه يتضح أن ISO19011:2011 تعتبر مصدرا إرشاديا مهما في تطبيق أنظمة الإدارة بمختلف أنواعها، ويستعين بها المدققين سواء الداخليين أو الخارجيين في تدقيق هذه الأنظمة، فالإلتزام بها يعتبر قيمة مضافة لمؤشر جودة التدقيق سواء في المكتب المكلف بتدقيق الجودة الخارجي أو الداخلي. كما يعد الإلزام القانوني بتنفيذ هذه المواصفة عاملا مؤثرا على تحسين جودة تدقيق الجودة. كما تجدر الإشارة أن للإدارة العليا دور في تحسين جودة التدقيق الداخلي، وذلك من خلال الحرص على التدريب المستمر لمدققي الجودة حول مستجدات هذه المواصفة لضمان مستوى جيد وثابت لجودة تدقيق الجودة بالمؤسسة المكلفة بالتدقيق.

وعلى أساس ما تم ذكره سابقاً فإن جودة تدقيق الجودة مرتبطة بصفة رئيسية بمعايير ISO 19011:2011، وهذا لكونها المعيار الذي يوضح بصفة تفصيلية المعايير الواجب على مدققي الجودة الإسترشاد بها لممارسة مهنتهم بصفة تجعل المستفيدين من مهمة تدقيق الجودة يضعون ثقتهم التامة في نتائج التقارير المصادق عليها من طرفهم، إذ أن الإلتزام بهذا المعيار يقلل من فجوة التوقعات بين التصور الذهني للعملاء حول الإجتهادات المهنية والالتزام بالمعايير من طرف مدقق الجودة من جهة، ومستوى الأداء والإلتزام الفعلي من طرف المدقق بهذه المعايير في أدائه لمهمته.

إن معايير الإرشادية ISO 19011:2011 تحتوي على مجموعة من المتطلبات الرئيسية والفرعية لممارسة تدقيق الجودة على أنظمة إدارة الجودة والبيئة والسلامة المهنية والغذائية، والتزام المدققين بها يساهم في الرفع من مستوى جودة تدقيق الجودة، ومنه زيادة الثقة الموضوعة وتحسن سمعة المكتب المكلف بالتدقيق أو المدقق الداخلي بالمؤسسة، وكذا الحد من الإنتقادات التي قد تواجه القائمين على مهنة تدقيق الجودة.

خاتمة الفصل:

في هذا الفصل تم معالجة المعالم الرئيسة لتدقيق الجودة، وذلك من خلال التأصيل العلمي للتدقيق التطرق للإطار النظري لتدقيق الجودة، أين تم التطرق للتطور التاريخي لتدقيق الجودة والتعرف به، إضافة إلى نظرة نظرية مفصلة آلية تنفيذ تدقيق الجودة وعرض مختلف المراحل التي تستند إليها مهمة التدقيق، كما تم التطرق إلى معايير تدقيق أنظمة إدارة الجودة ISO19011 : 2011 ، أخيراً تم توضيح الأهمية البالغة ISO19011 :2011 في جودة التدقيق.

ومن خلال ما سبق خلصنا إلى أن تدقيق الجودة يعد من بين أنواع التدقيق الجديثة نسبياً ؛ حيث جاء من أجل معرفة مدى توفر المعايير والمتطلبات اللازمة لضمان جودة المنتجات العسكرية فقط، ثم أصبح يطبق بمختلف المؤسسات بغرض الحصول على تقارير تفيد معرفة نقاط القوة ومحاولة تحسين نقاط الضعف في نظام إدارة الجودة بالمؤسسات.

الفصل الثالث

ترقية الصادرات في الجزائر

تمهيد:

تعتبر ترقية الصادرات عملية مصيرية لأي دولة، وهذا لأنها تمنحها الفرصة لزيادة معدل نموها الاقتصادي وتحقيق أهدافها الداخلية والخارجية، كما تهدم بين العوامل المهمة التي تدعم ميزان المدفوهات وتحقيق التوازن الخارجي، كما تعد أمراً هاماً بالنسبة للدول بصفة عامة وخاصة الدول النامية، لذلك يستدعي إعادة النظر في سبيل تنمية الصادرات على مختلف الأصعدة، والحرص على بناء رؤية واضحة المعالم لترقية التصدير والعمل على تنفيذها بتدخل جميع الفاعلين في التجارة الخارجية لتقديم الدعم والمرافقة والتأهيل للمؤسسات المصدرة.

أن من أكبر المشاكل والعوائق التي تحول دون تصدير المنتوج الجزائري هي تدني مستوى الجودة وهذا يستوجب تضافر الجهود هيئات التقييس والمعايرة لتأهيل المؤسسات لإنتاج منتجات بجودة مقبولة عالمياً، وخاصة في مجال تأهيل المؤسسات للحصول على شهادة الجودة الجزائرية او شهادات الجودة العالمية مثل: شهادة الأيزو 9000، والتي تعتبر بمثابة جواز سفر لجميع المنتجات والخدمات الموجهة للتصدير، وخاصة في مجال الصناعة الغذائية، باعتباره ثاني أكبر حصة تصديرية بعد الصاردات البترولية.

ومن هذا المنطلق سيتم تسليط الضوء في هذا الفصل على آليات ترقية الصادرات في الجزائر، وذلك من خلال:

- ماهية للتصدير؛
- الإطار التنظيمي والمؤسساتي للتصدير في الجزائر؛
- فاعلية جودة الصادرات في تعزيز الدخول للأسواق العالمية؛
- سبل ترقية الصادرات في الجزائر.

المبحث الأول: ماهية التصدير

يعتبر التصدير منذ القدم من القضايا الأساسية التي تولي لها الدول أهمية كبيرة، وذلك بالنظر إلى أهمية كبيرة وذلك بالنظر إلى الدور الذي كان يلعبه في جلب الثروة، بحيث برزت العديد من الأفكار في هذا المجال والتي من أهمها أفكار المدرسة التجارية تلتها المدرسة الكلاسيكية، أين قدمت العديد من الإسهامات لتطوير النشاط التصديري في العالم وصولا إلى الأفكار الحديثة التي يسير عليها التصدير في الوقت الحاضر.

المطلب الأول: تعريف التصدير وأنواعه

تسعى الدول أو المؤسسات من خلال عملية التصدير إلى تحقيق العديد من الأهداف على أكثر من مستوى، مما جعل العديد من المفكرين الاقتصاديين ببحوث في هذا المجال مما أدى إلى كثرة تعاريفه، ومن بين هذه التعاريف نذكر ما يلي:

أولاً– تعريف التصدير: يعرف التصدير بأنه: تلك العمليات إلي تتعلق بالسلع والخدمات التي يؤديها بصفة نهائية المقيمون والغير المقيمين في البلد.[1] كما يعرف أيضا على أنه: قدرة الدولة وشركائها على تحقيق تدفقات سلعية وخدماتية ومعلوماتية ومالية، ثقافية، سياسية وبشرية إلى دول وأسواق عالمية ودولية أخرى، وهذا بغرض تحقيق أهداف الصادرات من أرباح وقيمة مضافة وتوسع ونمو وانتشار فرص عمل، وكذا التعرف على ثقافات أخرى وتكنولوجيات جديدة وغيرها.[2]

كما يؤخذ التصدير على أنه: "وصف لمجمل العمليات الإدارية لبيع وتوزيع المنتجات في الخارج، ومن ضمن هاته العمليات القيام بالترتيبات المالية، المستندات والإجراءات المكتبية الضرورية والهيكل التنظيمي المعتمد[3].

كما يمكن تعريف التصدير من وجهة نظر الأطراف الفاعلة في التصدير حسب ما يلي:[4]

– **حسب المؤسسة:** هو عملية تصريف الفائض الاقتصادي الذي حققته المؤسسة إلى الأعوان الخارجية.

– **حسب الدولة:** هو عملية تصريف الفائض الاقتصادي الذي حققته الدولة من الدول التي تعاني فائض في الإنتاج، وهو عبور السلع والخدمات من الحدود الوطنية.

---

[1] Kada Akacem, **Comptabilities national**, Opu, Alger, 1990, P 138.

[2] فريد النجار، **التصدير المعاصر والتحالفات الإستراتيجية**، الدار الجامعية، الإسكندرية–مصر، 2008، ص 15.

[3] محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، **إدارة الأعمال الدولية**، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان–الأردن، 2007، ص 174.

[4] وصاف سعيدي، **نحو إستراتيجية فعالية في قطاع التصدير**، الملتقى الوطني حول الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر، جامعة بشار، 2004، ص4.

– **على المستوى الدولي:** فهو عبارة عن وسيلة من وسائل تحقيق الرفاه الاقتصادي لأي دولة من الدول، يستعمل بمواجهة المنافسة واقتحام الأسواق الخارجية، والتحكم في تقنياته يؤدي إلى ازدهار العلاقات الاقتصادية الخارجية لدولة ما.

كتعقيب على التعريف السابق الذكر يمكن القول إن التصدير يستدعي تواجد اعتبارات متعددة مثل مستوى الجودة المطلوبة، مواصفات وشروط يجب توفرها المنتج وغيره من الاعتبارات الأخرى، والتي تكون مدروسة لتحقيق الأهداف المرجوة من التصدير، إضافة إلى أن الصينيون يقولون بأن: "ما يمكن تصديره يحرم استهلاكه". أي أن المنتجات أو الخدمات المصدرة تتميز عن تلك الموجهة للاستهلاك المحلي، وهذا ما يتجسد على أرض الواقع وفي غالبية المنتجات والخدمات الموجهة للتصدير؛ ومن هذا المنطلق يمكن اعتبار التصدير كتصريف للفائض الاقتصادي حالة استثنائية وليست الأصل، والتي تستدعي تشابه السوق المحلي للسوق المستهدف.

وخلاصة القول، يمكن إعطاء تعريف شامل للتصدير على أنه: مجموعة العمليات والإجراءات المتعلقة بإخراج سلع وخدمات مختلفة خارج حدود الدولة، قصد بيعها والحصول على تدفقات مالية تحقق أهداف وغايات مختلفة بالنسبة للدولة ومؤسساتها المصدرة.

ثانياً– أنواع التصدير: يعتبر التصدير من بين أبسط الأشكال للدخول للأسواق الدولية وله عدة أنواع مختلفة تتمثل في التالي:

أ– التصدير غير المباشر: يتم هذا النوع من التصدير من خلال التعامل بين السوق والمؤسسة المحلية باعتباره –أي السوق– كوسيط مبيعات لها، وغالبا ما يتولى الجانب الدولي من العمليات التسويقية. [1] ويمكن أن يأخذ عدة أشكال وهي:[2]

1 –التصدير من خلال الوسيط المحلي الذي يقوم بشراء المنتج وبيعه إلى الأسواق الخارجية؛

2 –وكالات التصدير المحلية والتي تبحث وتفاوض المشتري الخارجي مقابل عمولة لقاء انجاز العمل التصديري؛

3 –المنظمات التعاونية والتي تقوم بعمليات التصدير المختلفة في ظل رقابة إدارية موحدة؛

4 –شركات التصدير والتي تكون متخصصة في أنشطة التصدير وتحصل مقابل ذلك على أجور محددة.

[1] بديع جميل قدو، **التسويق الدولي**، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع للطباعة، عمان–الأردن، 2009، ص 176.

[2] تامر البكري، **التسويق: أسس ومفاهيم معاصرة**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان–الأردن، بدون سنة نشر، ص280.

وللتصدير غير المباشر مزايا وفوائد تتلخص في أن المصدر يستخدم إحدى القنوات التوزيعية للآخرين دون أن يدفع تكلفة إنشاء هذه القناة، وهذا في الأمد القصير، إضافة إلى أنه يعد إستراتيجية أساسية في المراحل الأولى لدخول النشاط الدولي.[1]

ب– التصدير المباشر: يعتمد على إمكانيات المؤسسة الإنتاجية ذاتها في تصدير منتجاتها الخارج عبر قنواتها الخاصة ومستخدمة جهازها الإداري التسويقي والفني للقيام بذلك. [2] ويمكن للمؤسسة أن تدخل للتصدير المباشر عبر الطرق التالية:[3]

1 –إيجاد قسم مختص في مقر المؤسسة يكون مسؤولا عن عمليات التصدير وأنشطته ويكون مركز ربحي لأعمال المؤسسة؛

2 –فرع خارجي لمبيعات الشركة ويكون مقره في الأسواق الخارجية التي يتم الدخول إليها، ويكون مسؤول عن كافة الأنشطة التسويقية بما فيها عمليات التوزيع والتخزين ومركز خدمات ما بعد البيع؛

3 –وكالات في الأسواق الخارجية شريطة أن يكونوا قادرين فعلا على تمثيل الشركة المصدرة بأفضل صورة وأن لا يتمتعوا بصلاحيات كبيرة في عملهم.

ومن أهم مزايا التصدير المباشر ما يلي[4]:

- تحكم المؤسسة بكامل مراحل عملية التصدير؛
- توفر المؤسسة تكاليف الوسطاء فيما لو لم يتم التصدير من خلالهم؛
- توطيد علاقات وثيقة مع المشترين الأجانب والمؤسسة المصدرة.

جـــ– إستراتيجية التصدير: وهو التوزيع المتكامل، حيث يتطلب من وسيط الاستثمار في السوق الدولية بهدف بيع سلعته فتح مكتب للبيع في ذلك السوق وتحمل نفقات تأسيسه وتشغيله وإدامته.[5]

والبحث والتطوير على وحدات إنتاجية أكثر.

6– المزايا التسويقية: يساعد توفر المعرفة والتخصص التسويقي بين المؤسسة ومنافسيها، وكذا توفر قيمة بيعية ذات مهارات عالية وبنية تسويقية تمتاز بالكفاءة ونظام للخدمة الفنية في تحفيز المؤسسة للتصدير.

---

[1] بديع جميل قدو، مرجع سبق ذكره، ص 177.

[2] علي إبراهيم الخضر، **إدارة الأعمال الدولية**، ط1، دار رسلان، دمشق–سوريا، 2007، ص 339.

[3] تامر البكري، مرجع سبق ذكره، ص ص 281/280.

[4] علي عباس، **إدارة الأعمال الدولية**، ط2، دار المسيرة، عمان–الأردن، 2010، ص 162.

[5] بديع جميل قدو، مرجع سبق ذكره، ص 177.

7- توفر الفرص التسويقية في الخارج: إذ يعد ذلك محفز قوي ودافع لرغبة المؤسسة بالتصدير، شريطة توفر الموارد الضرورية لاغتنام الفرص واستغلالها بشكل جيد.

8- وكلاء أو دوافع التغير: إذ تعمل المؤسسات الرسمية وغير الرسمية دورا رئيسيا في تنشيط وتنمية أعمال التصدير، مثل: الإعفاءات الضريبية الممنوحة من طرف الحكومات، تنظيم المعارض التجارية الدولية ...

ب- العوامل الدافعة للتصدير: قد تأتي هذه العوامل نتيجة لمتغيرات وعوامل بيئية ضاغطة فتشجع المؤسسة على التصدير، ومن أهمها ما يلي:[1]

- ✓ توفر خبرات ومعارف لدى المؤسسة حول النشاط التصديري وممارسته؛
- ✓ القدرة على تحمل المخاطر الخارجية أكثر من المخاطر الداخلية؛
- ✓ الخصائص العالية المتوفرة في المؤسسة (إنتاج، بيع، تسويق دولي) المتعددة الجنسيات؛
- ✓ تطوير وإدارة الأفراد العاملين بالمؤسسة؛
- ✓ تطوير الإنتاج وطرقه استجابة للبيئة الخارجية؛
- ✓ توفير حاجة السوق المحلية من السلع التي تسوقها المؤسسة؛
- ✓ صغر حجم السوق المحلية أو تدهور الطلب فيها قد يشجع المؤسسة على المواصلة في تصدير منتجاتها إلى الخارج؛
- ✓ زيادة حجم المبيعات الموسمية للسلع والخدمات.

رغم تعدد العوامل الدافعة والساحبة للمؤسسات لممارسة النشاط التصديري إلا أنه قد يكون سبب واحد كاف للجوء المؤسسة للتصدير والاستمرار فيه لتحقيق الأهداف المرجوة من التصدير.

المطلب الثاني: أهداف وأهمية التصدير

أولاً/ أهداف التصدير: يحقق التصدير مجموعة من الأهداف بالنسبة للمؤسسات والدول والمتمثلة في التالي:

1 -**أهداف التصدير بالنسبة للمؤسسات:** تقوم المؤسسة بالعملية التصديرية لتحقيق مجموعة مختلفة من الأهداف، والتي يمكن تفصيلها فيما يلي:[2]

---

[1] المرجع نفسه، ص ص 53/52.

[2] حمشية عبد الحميد، **دور تحرير التجارة الخارجية في ترقية الصادرات خارج المحروقات في ظل التطورات الدولية الراهنة: دراسة حالة الجزائر**، ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة-الجزائر، 2013/2012، ص 51.

أ- الأهداف المرتبطة بالإستراتيجية التجارية: وهي:

- تجاوز السوق الوطنية المشبعة بالمنتج المراد تصدير إلى أسواق خارجية؛
- يساهم التصدير في التوزيع الجغرافي للمخاطر؛
- يساعد في التكيف مع المنافسة؛
- التواجد في السوق الدولية.

ب- الأهداف المرتبطة بالجانب المالي: وترتبط هذه الأهداف بـــ:

- الزيادة في رقم الأعمال ورفع هوامش المردودية والإيرادات المالية؛
- الرفع من مردودية رؤوس الأموال المستثمرة؛
- الرفع من فعالية التسيير المالي للمؤسسة.

جـــ- الأهداف المرتبطة بتحسين شروط الإنتاج: وهي كما يلي:

- تحسين القدرات الإنتاجية بالمؤسسة من خلال الاستغلال الأمثل للامتيازات المتوفرة؛
- خفض التكلفة الإنتاجية؛
- الرفع من الجهود المبذولة في مجال البحث والتطوير بالمؤسسة.

من خلال هذه الأهداف تسعى المؤسسات إلى فتح أسواق جديدة والبحث عن فرص تسويقية أفضل، وذلك من خلال تكييف السلع والخدمات بما ينسجم وحاجات السوق المستهدف.

2- أهداف متعلقة بالدول: إن نجاح المؤسسات في تصدير منتجات أو خدمات وتحقيق عوائد كبيرة، سيؤدي ذلك إلى انعاش الاقتصاد ككل وفقا لسلسلة تغيرات مترابطة، إذ أن نفوق قيمة السلع والخدمات المصدرة على قيمة السلع والخدمات المستوردة يؤدي إلى جعل الميزان التجاري إيجابيا، وهذا يقود إلى تحقيق انتعاش اقتصادي وزيادة الدخل القومي، وبالتالي زيادة دخل الفرد وتحسين مستوى المعيشة.[1]

ثانياً- أهمية التصدير: تتجلى أهمية التصدير بالنسبة للدول النامية من واقع الاختلالات الهيكلية التي تعاني منها موازين مدفوعاتها، فيلاحظ تفاقم العجز في الميزان التجاري وزيادة حجم المديونية الخارجية وتزايد تكاليفها، وبالتالي ضعف قدرتها على الاستيراد، وذلك بسبب السياسات التي تشيعها بعض الدول النامية كسياسة إحلال الواردات.

[1] محمود جاسم الصميدعي، ردينة يوسف عثمان، **تكنولوجيا التسويق**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2016، ص 213.

ومن أجل ذلك يعد التصدير كخيار مهم يمكن الاعتماد عليه لتوفير الاحتياجات من العملة الصعبة بشكل منتظم، في ظل عدم الاستقرار في تصدير المواد الأولية بشكل مستمر، مما يجعل قيام اقتصاد تصديري غير تقليدي من المهام الرئيسية لأجهزة رسم السياسات والخطط في الدول لضمان تنمية اقتصادية، اجتماعية شاملة وعلى المدى الطويل، وهذا ما أثبتته العديد من الدراسات التجريبية حول أثر تشجيع الصادرات على النمو الاقتصادي للدول النامية، مع ضرورة الأخذ بأهمية وتأثير المتغيرات الاقتصادية الحالية والمستقبلية، وهذا لا يتحقق إلا بتوفير مجموعة متكاملة من الأساليب والإجراءات للرفع من مستوى الأداء التصديري للمؤسسات، بما في ذلك الإطار التشريعي والمؤسساتي الذي يعتبر اللبنة الأساسية لدعم الصادرات.[1]

المطلب الثالث: الصادرات في الفكر الاقتصادي

يعد الانفتاح الدولي ضرورة حتمية لأي دولة، ومنهجا جيدا لتنمية اقتصادها وتطوره، ويتحقق هذا الانفتاح بمختلف التعاملات الدولية والتي من أهمها التصدير. ومن هنا لابد من إعطاء لمحة موجزة عن الأفكار الاقتصادية المختلفة قديما وحديثا ونظرتها إلى الصادرات وأهميتها.

أولاً/ الصادرات في الفكر التجاري: أكد التجاريون على أن الوسيلة الفعالة لتحقيق القدر الأكبر من المعادن النفيسة (الثروة) للأمة هي التجارة الخارجية، كما دعوا إلى تسخير كل النشاطات الاقتصادية الأخرى لكي تكون في خدمة التجارة الخارجية، و لم تقتصر مطالبتهم بتدخل الدولة في التجارة، وإنما طالبوا بضرورة تدخلها المتكامل في الحياة الاقتصادية لضمان نجاح التجارة من أجل تحقيق هدف جمع الثروة للأمة، كما طالبوا كذلك بتدخل الدولة من أجل تنظيم علاقتها التجارية مع الدول الأخرى؛ بحيث تجلب التجارة أكبر قدر من المغانم للدولة وتحد من الأضرار أو الخسائر التي تنجم عن هذه التجارة. كما رأى التجاريون أن تحقيق قدر كبير من المعادن النفسية يأتي من خلال الميزان التجاري الذي يكون في صالح الدولة، مما يحتم على هذه الأخيرة التقليل من وارداتها وتزيد من صادراتها، وبذلك فقد تمثلت السياسة التجارية لدى التجاريين في انعاش وتشجيع الصادرات وتقييد الواردات من الخارج.[2]

ورأى التجاريون بأن تشجيع الصادرات ينطوي على مجموعة من النشاطات التالية:[3]

---

[1] قدي عبد المجيد، وصاف سعيدي، **آليات ضمان الائتمان وتنمية اصلادرات – حالة الجزائر** ، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، ع2، جوان 2002، ص ص 218/217.

[2] وصاف سعيدي، **تنمية الصادرات والنمو الاقتصادي في الجزائر الواقع والتحديات**، مجلة الباحث، ع1، 2002، ص ص 06-07.

[3] سليمان دحو، **التسويق للمنتوج الزراعي كأداة لتنمية الصادرات الجزائرية خارج المحروقات، دراسة واقع تسويق التمور في الجزائر** ، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016/2015، ص ص 13.

- تقديم الدعم اللازم لنشاط التصدير في شكل إعانات ودعم للقطاعات الإنتاجية الرئيسية بغرض تشجيع الإنتاج المحلي بما يسمح بتحقيق فائض التصدير؛
- تشجيع الصادرات الصناعية من خلال الحد من تصدير مواد الخام إذ ما توفرت الفرصة لتصديرها على شكل منتجات صناعية، فقد أوقفت انجلترا تصدير الصوف الخام نهائيا عام 1960 بهدف تصديره في صورة منتجات نهائية؛
- تشجيع عمليات إعادة التصدير وإنشاء الموانئ الحرة؛
- استخدام سياسة العمالة بما يسمح بزيادة القدرة التنافسية للصادرات في الأسواق الخارجية.

ثانياً/ الصادرات في الفكر الكلاسيكي: حسب نظرية حرية التبادل تعتبر التجارة الخارجية بصفة عامة والتصدير بصفة خاصة عامل لتحقيق الرفاهية الجماعية؛ حيث أن أنصار هذه النظرية يعارضون تماما آراء النظرية التجارية، فأحد رواد الفكر الكلاسيكي وهو آدم سميث فإن تقسيم العمل يجبر الدولة على أن تتخصص في إنتاج السلع التي تملك فيها ميزة تنافسية ثم تقوم بتوزيع الفائض، أي تقوم بتبادل الفائض لديها بين الدول الأخرى.[1]

لقد ثار تساؤل عما سيكون عليه الحال في حالة غياب الميزة المطلقة لإنتاج سلعة ما لدولة من الدول؛ فهل تأخذ هذه الدولة بسياسة الاكتفاء الذاتي دون التجارة الدولية؟ أم أنه يتعين عليها الدخول إلى معترك الحياة الاقتصادية الدولية؟

في الواقع، قام آدم سميث بتحليل هذا الوضع و لم يجب على هذا التساؤل فأجاب ريكاردو في نظريته المسماة نظرية التكاليف النسبية، والتي تركز على أنه إذا سادت حرية التجارة، فإن كل دولة تتخصص في إنتاج السلع التي تنتج في الخارج بتكلفة منخفضة نسبيا، أي يتمتع إنتاجها بميزة نسبية، وأشار تحليل ريكاردو إلى أن ظروف الإنتاج حتى لو كانت في صالح دولة معينة بالنسبة لجميع السلع محل الدراسة فإن كل دولة في هذه الحالة سوف تتخصص في إنتاج سلعة ذات نسبة أكبر أو ذات مساوئ نسبية أقل، أما بالنسبة لنظرية التعادل فتنص على أن التجارة الدولية تؤدي إلى تعادل العوائد النسبية والمطلقة لعناصر الإنتاج المتجانسة بين دول العالم.[2]

وقد تطرق مفكرو المدرسة الكلاسيكية إلى دور الصادرات في توسيع القاعدة الإنتاجية في الاقتصاد وتحقيق الغلة المتزايدة وتحريك الاستثمار على وجه يضمن الحصول على أكبر كفاية ممكنة من استخدامات الموارد المحلية إلى جانب اجتذاب رؤوس الأموال الخارجية للاستثمار في ميدان إنتاج السلع التصدير. فقد أوضح الفكر

---

1 وصاف سعيدي، **تنمية الصادرات والنمو الاقتصادي في الجزائر الواقع والتحديات**، مرجع سبق ذكره، ص 07.

2 حمشية عبد الحميد، مرجع سبق ذكره، ص 53.

الكلاسيكي أثر التجارة الخارجية على تراكم رأس المال عن طريق ما يترتب على التخصص الاكفأ للموارد الاقتصادية من ارتفاع الدخل الحقيقي وزيادة الادخار وتوفير حوافز الاستثمار كنتيجة لاتساع اطار السوق والاستفادة من اقتصادات الحجم الكبير، ومن خلال ما سبق عرضه عن الفكر لدى الكلاسيك فيما يتعلق بنظراتهم للتجارة الخارجية وخاصة الصادرات بأنها لم تكن مجرد أداة لتخصيص الموارد أو تحقيق التوزيع الامثل لها، بل تعتبر عندهم قوة محركة للنمو.[1]

ثالثاً/ الصادرات في الفكر الاقتصادي النيوكلاسيكي: عندما جاء العالم الاقتصادي "جون مينارد كينز" برز الاهتمام البالغ في اهمية تحليل دور الصادرات كأحد مكونات الدخل القومي، بحيث تساهم الصادرات من خلال عمل المضاعف بزيادة الدخل بصورة أكبر من قيمتها المباشرة، وظهر من الاقتصاديين لتحليل دور الصادرات في التنمية الاقتصادية[2].

وفي إطار ذلك ظهرت عدة نظريات مفسرة لقيام التجارة الخارجية، منها نظرية هيكشر واولين" و"لغز ليونتيف".

أ -**نظرية وفرة عوامل الإنتاج لـــ "هكيشر –اولين** [**]": رجع "هيكشر" و"أولين" الاختلاف في الأسعار النسبية (التكاليف) إلى وفرة عوامل الإنتاج، بحيث يوجد دول كثيفة رأس المال أو العمل أو الأرض وبالتالي يكون العنصر الوفير رخيص، مما يدفع إلى إنتاج السلع الكثيفة عامل الإنتاج الوفير والرخيص لديها، ومنه فإنها تنتجها بتكلفة أقل من الدول الأخرى، وعليه سيكون سعرها رخيص نسبيا، ومن هذا المنطلق فإن صادرات الدولة ستشمل السلع التي تستخدم بكثافة العنصر الوفير نسبيا، وأن وارداتها ستشمل السلع التي تستخدم العنصر النادر عندها نسبيا[3].

لغز ليونتيف*: قام "ليونتيف" في سنة 1954م بأول دراسة لاختبار نظرية "هكيشر وأولين"، حيث استخدم بيانات 1947م و 1951م، إضافة إلى استخدامه أسلوبا جديدا للتحليل الاقتصادي وهو جداول المدخلات والمخرجات، وتوصل إلى نتائج كانت بمثابة لغزا حقيقا مفادها أن الاقتصادي الأمريكي تخصص بتلك الأنواع من الإنتاج التي كانت تتطلب كثافة عمل أكثر نسبيا من رأس المال، رغم أن الفكرة السائدة آنذاك هي أن

---

1 وصاف سعيدي، **تنمية الصادرات والنمو الاقتصادي في الجزائر الواقع والتحديات**، مرجع سبق ذكره، ص 07.

2 مرجع سبق ذكره، ص 08.

* برتل أولين(1899-1979): هو اقتصادي سويدي ومن أشهر كتبه " Interregional and international trade ".

3 محمود صوص، **التجارة الخارجية**، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2008، ص 36.

* فاسيلي ليونتيف (1906-1988): عالم امريكي متحصل على جائزة نوبل في الاقتصاد ، ومن أشهر كتبه " Input-Output Economics".

الاقتصاد الأمريكي يتميز بوفرة رأس المال، وبالتالي كان على و.م.أ بناءا على نظرية "هيكشر واولين" تصدير سلع تتمتع بكثافة رأس المال لا أن تستوردها[1].

رابعاً/ الصادرات في الفكر الاقتصادي الحديث: اختلفت أوجه نظر المفكرين الاقتصاديين المعاصرين للصادرات حول علاقتها بالنمو الاقتصادي، حيث يرى الاقتصادي " Marx" استحالة قيام التجارة الخارجية بدور انمائي في ظل الكيان الراهن للعلاقات الاقتصادية الدولية التي تسيطر عليها القوى الرجعية للنظام الرأسمالي، وما تقوم به من استغلال ونهب لثروات الشعوب الفقيرة وما تستخدمه في ذلك من وسائل القهر، فضلا عن المنافسة الحادة بين الدول الرأسمالية الاستعمارية على مناطق النفوذ والأسواق، أما " Myrdal" فإنه يرى أن تجارة الدول النامية مع الدول المتقدمة تعود عوائدها لصالح الدول المتقدمة، ولهذا نظرا لأن هذه الأخيرة تمتلك صناعة قوية وتكنولوجية حديثة ومتطورة غير متوفرة لدى الدول النامية، مما يجعل التجارة في ظل هذه الظروف تزيد من عمق الفجوة بين هاته الدول، إضافة إلى أن غالبية صادرات الدول النامية هي مواد خام وأولية تتميز بطلب عديم المرونة، في حين يرى "Nwrkse" بأن التجارة الخارجية تعتبر أداة للنمو الاقتصادي، وأداة لتوزيع الموارد بشكل كفؤ، وذلك من خلال دراسته لمجموعة من الدول مثل كندا واستراليا ...، ولكن استثنى إمكانية تحقيق النمو الاقتصادي من خلال التجارة الخارجية في الدول النامية نظرا للعوائق التي تتلقاها صادرات هذه الدول في أسواق الدول المتقدمة، وكذا انخفاض مستوى الكفاءة الإنتاجية مقارنة بالدول المتقدمة.[2]

على الرغم من الفوائد التي قدمتها هذه النظريات، وتوضيح ما يجب على الدول القيام به، إلا أن الواقع قد يسير عكس ذلك، وهذا ما يفسر الانتقادات الموجهة لهذه النظريات الكلاسيكية ونيوكلاسيكية والحديثة، مما يعني مواصلة البحث والدراسة في هذا المجال انطلاقا من هذه الانتقادات لمحاولة تفسير مبررات قيام التبادل التجاري بين الدول.

المبحث الثاني: الإطار المؤسساتي والتنظيمي للتصدير

بعد فترة الثمانينات من القرن الماضي ، وما عرفته الساحة الاقتصادية في الجزائر من أزمة المديونية وانخفاض أسعار البترول وكذا ركود الإنتاج، عمدت الجزائر إلى استحداث إطار مؤسساتي وقانوني جديد لترقية الصادرات خارج المحروقات، لتوفير الدعم والإسناد للمؤسسات المصدرة، ومن أجل التوجه نحو إقتصاد السوق والإنفتاح نحو التجارة الخارجية.

---

[1] محمد دياب، **التجارة الدولية في عصر العولمة**، ط1، دار المنهل اللبناني للدراسات والتوثيق، بيروت، 2010، ص 122.

[2] بورحلة ميلود، بوطوبة محمد، **أثر الصادرات على النمو الاقتصادي في الجزائر خلال الفترة 1990-2013 دراسة تحليلية قياسية** ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، ع 13، ص ص207/206.

المطلب الاول: المؤسسات المنوطة بتشجيع الصادرات في الجزائر

أقامت الجزائر العديد من الأجهزة والهيئات لتنمية الصادرات خارج المحروقات وتتمثل أهمها في التالي:

أولاً: الوكالة الوطنية لترقية التجارة الخارجية(ALGEX)

تعد الوكالة الوطنية لترقية التجارة الخارجية "ألجكس" مؤسسة عمومية ذات طابع إداري،وقد تأسست عام 2004، بموجب المرسوم التنفيذي رقم04- 174 المؤرخ في 12جوان 2004، وقد وضعت تحت وصاية وزارة التجارة. وتعتمد الوكالة سياسة توسيع المبادلات التجارية والاندماج الدولي ،كما تأخذ دور الوسيط بين مؤسسات الدولة والمصدرين الجزائريين ، وتعد الوكالة أداة عمومية مفضلة لترقية وتنمية الصادرات خارج المحروقات من أجل دعم المجهودات المبذولة من طرف الشركات ، وذلك بوضع مختلف السياسات. والإستراتيجيات العمومية من أجل ترقية وتنمية الصادرات خارج المحروقات .[1] تتكفل الوكالة بمجموعة من المهام الكفيلة بترقية التجارة الخارجية والمتمثلة في ما يلي :[2]

- ✓ المشاركة في تحديد إستراتيجية ترقية التجارة الخارجية ووضعها حيذ التنفيذ بعد المصادقة عليها من طرف الجهات المعنية؛
- ✓ تسيير وسائل ترقية الصادرات خارج المحروقات لصالح المؤسسات المصدرة؛
- ✓ تحليل الأسواق العالمية وإجراء دراسات إستشرافية شاملة حول الأسواق الخارجية؛
- ✓ إعداد تقرير سنوي تقييمي لسياسة الصادرات وبرامجها؛
- ✓ وضع منظومات الإعلام الإحصائية القطاعية والشاملة حول الإمكانيات الوطنية للتصدير،وحول الأسواق الخارجية؛
- ✓ وضع منظومة يقظة لمواكبة الأسواق الدولية وتأثيرها في المبادلات التجارية الجزائرية؛
- ✓ تصميم،إعداد وإصدار منشورات مختصة ومذكرات ظرفية في مجال التجارة الدولية؛
- ✓ متابعة المتعاملين الاقتصاديين الوطنيين وتأطيرمشاركتهم في مختلف التظاهرات الإقتصادية والمعارض والعروض والصالونات المختصة المنظمة بالخارج؛

[1] www.algex.dz/index.php/ar , 22/01/2018, 10:14.

[2] http://www.dcworan.dz/index.php/ar/2016-02-09-08-06-10/2016-02-09-08-21-02/algex/32-2016-02-01-13-46-41,2018/01/22., 22/01/2018,10 :30.

- ✓ مساعدة المتعاملين الاقتصاديين على تطوير عمليات الاتصال والإعلام والترقية المتعلقة بالمنتوجات والخدمات الموجهة للتصدير؛
- ✓ تحديد المقاييس الخاصة بتقديم الجوائز والأوسمة والنياشين التي تمنح لأحسن للمصدرين؛
- ✓ كم يمكن أن تقوم الوكالة، إضافة إلى ذلك بنشاطات مدفوعة الأجر في مجال الإتقان وتلقين تقنيات التصدير وقواعد التجارة الدولية، فضلاً عن خدمات أخرى في ميادين تقديم المساعدة أو الخبرة للإدارات والمؤسسات ذات الصلة باختصاصات الوكالة.

كما تختص الوكالة بمهام أخرى تتمثل فيما يلي:[1]

- تكوين قاعدة معطيات حول الواردات والصادرات وبطاقية وطنية حول المتعاملين المتدخلين في عملية التجارة الخارجية؛
- متابعة الوضعية السائدة في السوق الدولية للمواد التي تشكل أهمية بالنسبة للتجارة الخارجية للجزائر؛
- اقتراح كل عملية تهدف ألى متابعة الواردات؛
- القيام بعملية التكوين والإعلام، بالإضافة إلى تقديم الدعم الضروري لصالح الهيئات والمتعاملين الاقتصاديين من أجل متابعة الواردات.

ثانياً: الصندوق الخاص لترقية الصادرات (FSPE)

تأسس الصندوق الخاص لترقية الصادرات بموجب قانون المالية لسنة 1996؛ حيث تخصص موارده لتقديم الدعم المالي للمصدرين في نشاطات ترقية وتسويق منتجاتهم في الاسواق الخارجية. كما يتكفل بمنح إعانات الدولة لفائدة أي شركة مقيمة تقوم بإنتاج ثروات أو تقديم خدمات لكل تاجر مسجل بصفة منتظمة في السجل التجاري وينشط في مجال التصدير، ويتم تحديد مبلغ إعانة الدولة المتاحة بإشراف وزارة التجارة وحسب نسب محددة مسبقاً وفقاً للموارد المتوفرة.[2]

[1] المرسوم التنفيذي رقم 08- 313 الصادر في 2008/10/05، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، ع58.

[2] http://www.elmouwatin.dz/?%D8%AA%D8%B1%D9%82%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B5%D8%A7%D8%AF%D8%B1%D8%A7%D8%AAALGEX&lang=fr, 18/01/2018, 14:00.

ثالثاً: الشركة الجزائرية للمعارض والصادرات (SAFEX)

هي عبارة عن شركة عمومية ذات أسهم، منبثقة عن تغيير النشاط الاجتماعي وتسمية الديوان الوطني للمعارض (ONAFX) والتي انشأت سنة 1971.[1] وبموجب المرسوم رقم 71-83 الصادر في 29 ديسمبر 1971. وتضلع بالمهام التالية:[2]

- ✓ تنظيم المعارض العامة والخاصة على المستوى الدولي، الوطني، الجهوي والمحلي؛
- ✓ تنظيم المعارض الخاصة خارج البلاد؛

كما تتم إعانة المتعاملين الاقتصاديين في ميادين ترقية التجارة الخارجية وذلك من خلال:

- ✓ الإعلام في ميدان القوانين والتنظيمات التجارية؛
- ✓ فرص التعامل الاقتصادي والتجاري مع الشركاء الأجانب؛
- ✓ الإعلام الاقتصادي والتجاري؛
- ✓ التقارب بين المتعاملين الاقتصاديين الجزائريين والأجانب؛
- ✓ قوانين وترتيبات التصدير؛
- ✓ تحرير مجلات ونشريات إعلامية اقتصادية وتجارية؛
- ✓ تنظيم ملتقيات مهنية، ندوات و محاضرات متخصصة؛
- ✓ تسيير واستغلال كل منشات قصر المعارض.

رابعا/ غرف التجارة والصناعة الجزائرية: بموجب إصدار المرسوم التنفيذي رقم 10-319 مؤرخ في 15 محرم عام 1432 الموافق 21 ديسمبر سنة 2010 ، المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 96-94 المؤرخ في 14 شوال 1416 الموافق 3 مارس سنة 1996، المتضمن إنشاء الغرفة الجزائرية للتجارة والصناعة، انتقلت الجمعية العامة للغرفة الجزائرية للتجارة والصناعة سنة 2010 من أكثر من 400 عضو الى 219 عضو كمت انتقل مجلس الغرفة الجزائرية للتجارة و الصناعة من 55 عضو إلى 19عضو.3 وهي تضطلع بالمهام الأساسية الآتية :1

---

[1] ربيع قرين، شراف عقون،" **استراتيجية ترقية الصادرات الجزائرية بين اتجاهين التفاؤل وعوامل الحذر**" ، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، ع 5، جوان 2017، ص 448.

2 https://www.commerce.gov.dz/ar/societe-algerienne-des-foires-et-exportations-safex,18/01/2018, 12:30.

3 http://www.dcworan.dz/index.php/ar/2016-02-09-08-06-10/2016-02-09-08-21-02/caci, 11/06/2018, 21:30.

- تمثيل الشركات وتنشيط وترقية ودعم الشركات؛
- تكوين وتعليم وتأهيل الشركات؛
- التحكيم والوساطة والمصالحة ما بين المتعاملين الاقتصاديين.

كل هذه المؤسسات وأخرى من شأنها مرافقة المؤسسات في العملية التصديرية، قد يتعدى ذلك لتأهيل منتجات الجزائرية في دفع عجلة التنمية في الاقتصاد الجزائري.

المطلب الثاني: الإطار التنظيمي لترقية التصدير في الجزائر

يشتمل الإطار التنظيمي مختلف التحفيزات والتسهيلات الموجة للمصدرين من أجل تشجيعهم على مواصلة التصدير ، وللرفع من الحصص السوقية لهم.

أولاً/ التسهيلات الممنوحة من طرف الدولة: تتمثل أهم التسهيلات فيما يلي:[2]

- ✓ الإعفاء من إيداع ضمانة في إطار نظام القبول المؤقت عند استيراد الرزم الفارغة لتغليف السلع الموجهة للتصدير أو السلع الموجهة لتحسين الصنع الإيجابي(التحويل) لتصدر لاحقا، وهذا ينطبق أيضا على التصدير المؤقت للسلع من أجل تحسين الصنع السلبي (انجاز أعمال)، و الموجهة للتصدير النهائي؛
- ✓ زيارة الموقع و التخليص الجمركي عن بعد؛
- ✓ إصدار وصل العبور بالجمارك (TPD) ، بالنسبة للصادرات التي تمت عبر الطرق البرية؛
- ✓ إنشاء الرواق الأخضر ، الذي يسمح بالمصادقة على تصريح التصدير دون معاينة من السلع؛
- ✓ تفعيل الدفتر ATA بمدة صلاحية (01) سنة، و هو إجراء مبسط للتصدير المؤقت للعينات و كذا للمشاركة في المعارض و الصالونات في الخارج. و يسلم حصريا من طرف الغرفة الجزائرية للتجارة و الصناعة (CACI)؛
- ✓ التصريح المسبق المبكر وتقديم البيان قبل وصول البضائع.

---

[1] https://www.caci.dz/ar/R%C3%A9seau%20CCI/Missions/Pages/Missions.aspx, 10/06/02018,23:23.

2 http://www.algex.dz/index.php/ar/%D8%B5%D8%AF%D8%B1%D9%88%D8%A7-%D9%85%D8%B9-%D8%A3%D9%84%D8%AC%D9%83%D8%B3/item/597-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B3%D9%87%D9%8A%D9%84%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%85%D8%B1%D9%83%D9%8A%D8%A9, 10/06/2018, 00:09

ثانياً/الإجراءات الجمركية التعليقية عند التصدير : تضع المصالح الجمركية عدة أنظمة اقتصادية موجهة بشكل رئيسي للمؤسسات الاقتصادية، وهذا من أجل تسهيل مبادالتها على الصعيد الدولي (التصدير و القبول المؤقت من أجل المشاركة في المعارض و الصالونات، التجر يب المنتجات و العروض التوض يحية لها، و القيام بأشغال، والتخزين، العبور، ... الخ)، وكذا تعزيز الانشطة الصناعية الموجهة للتصدير (تحسين الصنع الايجابي) أو لتخفيض الواردات (التحويل من أجل الاستهلاك. وتتمثل هذه الأنظمة فيما يلي:[1]

1/**أنظمة التخزين** : تمكن المستودعات الموضوعة تحت الرقابة الجمركية (المستودعات العامة والخاصة، والصناعية) من تخزين البضائع تحت الرقابة الجمركية وتعمل على تخزين البضائع الموجهة للتصدير للاستفادة من استرداد الرسوم والضرائب، إضافة إلى تخزين البضائع المستوردة وغيرها من المزايا؛

2/الأنظمة الاقتصادية للتحويل : تهدف هذه الأنظمة إلى تعزيز صادرات الشركات التي تعتمد في تموينها على الواردات، أو تلك التي صادراتها مرهونة بإكمال صنع المنتجات في الخارج، وهذه الأنظمة هي أولا: تحسين الصنع الإيجابي، يسمح هذا النظام الجمركي باستيراد سلع أجنبية بإعفاء الرسوم والضرائب، شرط أن تكون هذه السلع موجهة للتصدير خارج الإقليم الوطني بعد تصنيعها، أو تحويلها، أو تصليحها المادة 171 من قانون الجمارك ؛ ثانيا: تحسين الصنع السلبي: يسمح هذا النظام للشركات بالقيام بتصنيع ، أو تحويل ، أو تصنيع إضافي لمنتجاتها ، وهذا تلبية احتياجات التصدير، وفي حالة عدم تصدير المنتج الذي تم الحصول عليه من الخارج، يخضع المنتج المعاد استيراده للضريبة، فقط على القيمة المضافة للمنتج، والتي نتجت عن تحسين الصنع السلبي.

3/ إعادة التموين با لإعفاء من الرسوم الجمركية : يتمثل هذا النظام في منح إعفاء من الرسوم والضرائب عند استيراد بضائع مطابقة أو مساوية لتلك المستوردة أو المستخدمة في تصنيع المنتجات المصدرة، والتي كانت عند استيرادها موجهة للاستهلاك مع دفع الرسوم والضرائب.

4/ التصدير المؤقت مع إعادة استيراد البضائع على حالتها : وهو نظام جمركي تجاري، يتمثل في التصدير المؤقت مع إعادة استيراد البضائع التي كانت موجهة للعرض أو للتجربة.

[1] http://www.algex.dz/images/%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AC%D8%B1%D8%A7%D8%A1%D8%A7%D8%AA_%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%85%D8%B1%D9%83%D9%8A%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D9%84%D9%8A%D9%82%D9%8A%D8%A9_%D8%B9%D9%86%D8%AF_%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B5%D8%AF%D9%8A%D8%B1.pdf, 15/06/2018. 20:11.

5/ مساهمة البنك الدولي في دعم الصادرات الجزائرية

في إطار برنامج المساعدة التقنية المقترح من طرف البنك الدولي لدعم تنويع الصادرات في الجزائر، يضطلع البنك الدولي ببعثه دراسية "لرفع الحواجز أمام التصدير" ، وذلك بمساعدة إدارات ووزارات المالية والتجارة والزراعة والتنمية الريفية و صيد الأسماك.[1] وينقسم هذا المشروع الممول من طرف البنك الدولي بمبلغ إجمالي قدره 2,000,000 دولار أمريكي إلى أربعه أجزاء وهي:[2]

- الحوارات العامة الخاصة بشان 2 أو 3 تيارات ذات إمكانيات تصديرية ؛
- الجمارك وتيسير الموانئ للتجارة الخارجية: قامت عليها وزارة المالية ووزارة النقل والاشغال العامة وميناء الجزائر العاصمة؛
- دعم تنميه الصادرات الزراعية: قامت عليها وزارة الزراعة والتنمية الريفية وصيد الأسماك؛
- الدعم التقني لتطوير استراتيجية التصدير الجديدة: التي جربتها وزاره التجارة.

المطلب الثالث: مشاكل وعوائق التصدير في الجزائر

تعددت عوائق التصدير في الجزائر، منها ما هو مرتبط بالوضع الوطني ومنها ما هو مرتبط بالوضع الدولي، وفي هذا الاطار سيتم الطرق لبعض المعوقات التي تواجه المصدر في الجزائر على مستويات متعددة.

أولاً/المعوقات المرتبطة بالاستثمار في الجزا ئر: لقد تميز الإطار القانوني للاستثمار في الجزائر منذ تبني الاقتصاد الحر بعدم الاستقرار التشر يعي، فأصبحت بيئة الاستثمار في الجزائر تتم ز بعد الأمن القانوني في ظل التغ يير المستمر لقوانين الاستثمار فضلا عن تدخل قانون المال ية في هذا الإطار ، لاسيما من خلال قانون المال ية التكم يلي 2009 الذي وضع قاعدة 49/51إلى جانب عدم الاستقرار التشر يعي في مجال العقار الصناع ؛ حيث تم استبعاد أسلوب التنازل بعد إلغاء القانون 11 -06الصادر في 30 أوت 2006، والاعتماد على أسلوب الامتياز لتسيير العقار الصناعي وكذلك الفلاحي والس ياحي بموجب الأمر 08-04 الصادر في أول سبتمبر 2008 الذي يحدد شروط وكيفيات منح الأراضي الخاصة التابعة للدولة و الموجهة لانجاز المشار يع الاستثمارية.[3]

[1] http://www.industrie.gov.dz/?Promotion-des-exportations, 12/08/2018, 10 :30.

[2] Op cit.

3 بن حملة سامي، " **معوقات تطوير الصادرات خارج المحروقات غي الجزائر**"، الملتقى الوطني حول "ترقية الصادرات خارج المحروقات في الجزائر"، قسم الحقوق، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، يومي 11- 3/12/ 2014، ص04.

ثانيا/ المعوقات المرتبطة بالمنتجات الجزائرية: من الملاحظ أن جودة المنتجات الجزائرية متدنية وهذا راجع لعديد الاسباب المرتبطة بالجودة منها: [1]

1/ جودة المنتوج: تعد جودة المنتجات و نظافتها من بين أهم العوامل التي تساعد المنتجات على كسب حصص في الأسواق الخارجية إلا أنه تجدر الإشارة إلى أن المنتجات الجزائرية لا تتوافق مع المعايير الدولية ولا ترقى لدرجة التصدير.

2/ التعبئة والتغليف: إن لتعبئة وتغليف وكيفية المنتجات أهمية قصوى سواء على مستوى الاقتصاد الوطني أو على مستوى العلاقات الخارجية؛ حيث يعتبر الشكل والتغليف عنصر جذب وعامل رغبة في اختيار المنتوج، أو العكس.

3/ انعدام قنوات التوزيع ذات الطابع الخصوصي وخدمات ما بعد البيع: يلاحظ وجود غياب شبه كلي لقنوات التوزيع الخاصة التي ترتكز على التصدير، كما يسجل انعدام خدمات ما بعد البيع وعليه فالصادرات من منتجات لا يمكنها متابعة تسويقها في الأسواق الدولية.

ثالثا/ مشاكل مرتبطة بغياب إستراتيجية واضحة المعالم للتصدير : تتمثل بعض المشاكل التي المرتبطة الاستراتيجية التصديرية بما يلي: [2]

- ✓ عدم امتلاك المتعاملين الاقتصاديين الجزائريين لثقافة تصديرية و على العكس من ذلك فهم يميلون للاستيراد بالنظر للربح السريع المتعلق به، وكذا لتجنب المخاطر الناجمة عن التصدير؛
- ✓ محدودية القدرة التنافسية لدى المصدرين الجزائريين كنتيجة لقلة خبرتهم، الأمر الذي يعجل بانسحابهم من السوق العالمي وعدم قدرتهم على المنافسة؛
- ✓ ضعف تنافسية المنتوج الجزائري كنتيجة لضعف الميزانيات المخصصة للبحث والتطوير، وكذا لعدم الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا؛
- ✓ عدم مطابقة المنتوجات الجزائرية لمعايير الجودة العالمية وارتفاع أسعارها في السوق العالمي كنتيجة لانخفاض قيمة الدينار الجزائري و التضخم والتذبذبات النقدية العالمية من جهة أخرى.

---

1 جلال مسعد، " **مشاكل التصدير خارج المحروقات في الجزائر** "، الملتقى الوطني حول "ترقية الصادرات خارج المحروقات في الجزائر"، قسم الحقوق، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، يومي 11- 12/ 3/ 2014، ص ص15/14.

2 جلال مسعد، مرجع سبق ذكره، ص ص17/16.

المبحث الثالث: فاعلية جودة الصادرات الجزائرية في تعزيز دخولها للأسوق العالمية

المطلب الأول: جودة الصادرات

أولاً/ أهمية جودة الصادرات في السوق الدولية

أن من بين الأدوات المساهمة في جودة الصادرات في الوقت الحالي، هي الالتزام الفعلية بنظم إدارة الجودة، البيئة والسلامة المهنية والغذائية، وهذا بدوره يعزز القدرة التنافسية للمؤسسات المصدرة مما يسهم في ترقية الصادرات بشكل كلي، وخاصة الأنظمة القياسية الدولية، وفيما توضيح للمعايير الواجب اعتباره في المؤسسات المصدرة لتحقيق الجودة الشاملة:[1]

- ✓ وجود مواصفات معملية في المنشآت للمنتج والعمليات.
- ✓ وجود مواصفات قياسية وطنية للمنتجات تساعد الصناعة المحلية على زيادة قدرتها التنافسية وتسهل التبادل التجاري الإقليمي والدولي.
- ✓ التعاون والتنسيق بين الهيئات الإقليمية والدولية لوضع مواصفات إقليمية ودولية للمنتجات. إذ ليس من المفيد هدر الوقت والمال على مواصفات وطنية ومن ثم يتم الاستعاضة عنها بمواصفات إقليمية أو عالمية بديلة، سيما أن إعداد المواصفات الوطنية يتطلب توفير الإمكانيات المادية والتقنية والإدارية المناسبة لإنجازها.

ثانيا/ مؤشر جودة الصادرات الجزائرية

من الصعب قياس الجودة نظرا لعدم وجود مؤشر موحد قابل للمقارنة بين مختلف أنواع السلع المصدرة إلا أنه يوجد مؤشر لجودة الصادرات ككل، يقيس مستوى الجودة في كل المنتجات المصدرة.

ففي الأونة الأخيرة، ارتبطت ترقية الصادرات ارتباطاً وثيقا بالتنمية الاقتصادية، فإذا لم تقم الدول بتصدير سلع وخدمات ذات جودة تلبي متطلبات العملاء، لايكمن الحديث عن نمو اقتصادي، كما أنه لا يمكن للمؤسسة المساومة على الجودة إذا كانت تسعى لإنشاء صور جيدة لمنتجاتها ودولتها. وتشير الدراسات الاقتصادية إلى أن تلبية متطلبات الجودة والتسليم والتكلفة، هي الطريقة الوحيدة الفعالة وطويلة المدى للنجاح في تجارة التصدير، علاوة على ذلك ت الدراسات أظهرت الدراسات الحديثة أن الجودة هي مفهوم ديناميكي يتغير باستمرار، وأصبحت حتمية العمال اليومية للشركات في كل الاسواق المحلية والمصدرة.[2]

---

[1] غسان طيارة، أكرم ناصر، جرجس الغضبان، "**الجودة ودورها في التنمية الاقتصادية**"، متوفر على الموقع:
http://www.mafhoum.com/syr/articles/tayara/tayara.htm, 06/01/2018,10:30.

[2] **Octavian Liviu Olaru–, Constanta Chitiba, Export Quality Management in a world global Economy**, https://ideas.repec.org/a/alu/journl/v2y2008i10p8.html, 02/10/2017, 18:40.

الجدول (03-01) مؤشر جودة الصادرات الجزائرية خلال الفترة 2000-2014

السنة	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
المؤشر	0.15	0.16	0.15	0.12	0.11	0.10	0.08	0.09
السنة	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	
المؤشر	0.10	0.11	0.13	0.13	0.12	0.12	0.17	

Source :https://tcdata360.worldbank.org/indicators/TX.VAL.MRCH.CD.WT?country=DZA&indicator=1862&viz=line_chart&years=1999,2017,12/07/2018, 19:00.

من خلال الجدول أعلاه الذي يظهر مؤشر جودة الصادرات الجزائرية خلال خمسة عشرة سنة، فقد عرف هذا المؤشر تذبذب واضح بصفة عامة؛ وبصفة أدق، يتضح وجود مرحلتين متباينتين؛ بحيث نجد أنه انطلاقاً من سنة 2000 تذبذب بسيط مابين سنة 2000 وسنة 2002، بعدها بدأ مؤشر جودة الصادرات الجزائرية في تناقص مستمر؛ حيث تناقص 0.15 إلى 0.08، وابتدءاً من سنة 2007 أين كان المؤشر 0.09 تزايدت لتصل إلى 0.13، وبقي ثابت لمدة عامين، ليقفز قفزة ملحوظة وصلت ل 0.17.

المطلب الثاني: الدعائم المساعدة لتحقيق جودة الصادرات

أولاً/ ضرورة توفير البنى التحتية الفنية الداعمة للجودة: لقد أصبح لتوفير البنى التحتية الداعمة للجو دة أهمية الكبيرة في الوقت الحاضر لتحقيق جودة المنتج ولإزالة العوائق الفنية التي تحول دون دخوله الأسواق الخارجية، ومع أن حصول المؤسسة على شهادة المطابقة لإحدى المواصفات القياسية ISO 9000 هو أمر هام لزيادة فرص التصدير وتحسين الجودة إلا أنه غير كاف. ذلك لأن الدول تضع ضمن أولوياتها في الاستيراد، الصحة والسلامة وحماية البيئة وتتطلب تحقق شروط فنية فيما يتعلق بالمواصفات والاختبارات وغيرها. ولا يمكن تحقيق ذلك إلا بالاهتمام الجدي في دعم وتطوير البنى التحتية المتعلقة بالقياس والمعايرة والمواصفات والتحليل والاختبار.[1]

ثانيا/ تأسيس هيئات وطنية لتنسيق أنشطة الجودة: نظراً لقيام العديد من الجهات بالنشاطات ذات الصلة بالجودة ولضعف التنسيق فيما بينها ولعدم وجود إدارة تهتم بتنظيم أعمالها وتطويرها بما يحقق السياسة العامة المطلوبة للجودة وأهدافها. فإن الحاجة تستدعي ضرورة تأسيس هيئات وطنية لإدارة هذه الأنشطة وتوجيهها.[2]

[1] غسان طيارة، أكرم ناصر، جرجس الغضبان، " **الجودة ودورها في التنمية الاقتصادية**"مرجع سبق ذكره، ص09.

2 غسان طيارة وآخرون، المرجع السابق.

إضافة إلى أن هذه الهيئات تساهم في تحقيق التوافق بين المقاييس الوطنية والمقاييس الإقليمية أو الدولية، كما تعمل على تأهيل المؤسسات للحصول على شهادات وجوائز الجودة سواءا الوطنية أو الدولية، من خلال تقديم كافة التحفيزات المساندة لهذا الإجراء.

ثالثاً/ الجودة في الاسواق العالمية: إن جودة المنتجات في الأسواق العالمية هي قضية لا تخضع للتسويۃ، لذا ينبغي على الدول أن تولي الاهتمام اللازم لجودة منتجاتها التصديرية .وتحقيقا لهذه الغاية، يتعين عليها أن تتغلب على المشاكل التي يمكن أن تقلل من نوعية المنتجات التصديرية مثل الممارسات الزراعية السيئة، وفقدان ما قبل الحصاد وما بعده، ومشاكل التخزين، وتحديات التعبئة والتغليف، ومرافق النقل ذات الصلة . ومع ذلك، فإن جميع التدابير التصحيحية اللازمة ليست مسائل تترك للحكومة وحده ا، بل إنها تتطلب جهودا متضافرة من جميع أصحاب المصلحة على جميع المستويات ، وينبغي للجمعيات ومكاتب الدولة والجمهور عامة أن يشاركوا وأن يسعوا جاهدين لزيادة عائدات تصدير الدولة من خلال تطوير المنتجات ذات القيمة المضافة وضمان الجودة ، وسيكون للتغلب على التحديات المذكورة آنفا أهمية كبيرة في تعزيز القدرة التنافسية لصادرات للدولة وفي الحفاظ على النجاح الاقتصادي بشكل متواصل.[1]

رابعاً/ جودة الصادرات ومعايير التقييس الدولية والوطنية:

عادة ما يتم وضع متطلبات جودة الصادرات في المواصفات القياسية التي تعمل كمعايير الجودة الأساسية للمفاوضات والاتفاقيات التجارية وضمان الجودة والتفتيش ، كما توفر طرق الاختبار القياسية أساسًا لتحديد خصائص الجودة في المنتجات، وتحظى هذه المعايير باعتراف وقبول عام حول استخدامها كوسيلة مهمة لتشجيع التجارة الدولية، و خاصة في السنوات الاخيرة، أين اعتبر التقييس في مرحلة التصميم أمرًا أساسيًا لبناء الجودة في المنتج، فقامت الحكومات والسلطات شبه الحكومية بإصدار عددًا متزايدًا من اللوائح التي تضع متطلبات السلامة والجودة في المنتجات والمعدات المنتجة أو الخدمات ، مما يعطي للمعايير قوة قانونية ملزمة التطبيق. وعادة ما يتم اعتماد هذه المعايير لضمان أن كل من الواردات والمنتجات المحلية لا تعرض سلامة وصحة السكان والبيئة للخطر .

1 سمراي كحساي، "**جودة الصادرات تعزز اختراق الاسواق العالمية**"، 2018/03/22، 12:30. متوفر على الموقع:
http://ethpress.gov.et/alalem/index.php/view-point/item/2023-2017-09-29-20-46-03

المطلب الثالث: جائزة الجودة الجزائرية

أولاً .تعريف المنوذج الجزائري للجودة: إن النموذج الجزائري للجودة يعد من النماذج الرائدة في إفريقيا والعالم العربي، أقترح لأول مرة إنشاء نموذج جزائري للجودة سنة 2000 وهذا في إطار برنامج حكومي لتطوير نظام وطني للتقيّيس، وتم إقرار هذا النموذج بشكل رسمي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 05-02 المؤرخ في 06جانفي 2002، حيث وضع تحت إشراف وزارة الصناعة والمنظّمات الصغيرة والمتوسطة وترقية الاستثمار ممثلة بقسم الجودة والأمن الصناعي.[1] تتكون الجائزة الجزائرية للجودة من:[2]

- مكافأة مالية قدره مليوني دينار جزائري 2000000.00 دينار جزائري؛
- كأس استحقاق؛
- شهادة شرفية.

ثانيا/ التحفيزات المقدمة للمؤسسات للحصول علىى جائزة الجودة الجزائرية: تتمثل هذه الجهود في ما يلي:

1. تقديم تحفيزات مالية معتبرة لتشجيع المنظّمات على تطبيق مواصفات الأيزو 9000: حيث شرعت الجزائر منذ التسعينيات وذلك في إطار برنامج وطني للتقيّيس، لمحاولة تحفيز المنظّمات الجزائرية على تفعيل إدارة الجودة بهدف النهوض بمستويات أدائها، وخصصت الدولة لذلك مساعدات مالية تمنح كتعويض للمنظّمات على تكاليفها الكبيرة في هذا الاتجاه تكاليف الاتصال والمرافقة من طرف مكتب دراسات متخصص في إدارة الجودة والايزو مثلا(، بالإضافة إلى تعويضات أخرى تمنح بعدما تحصل المنظّمة على شهادة الجودة، وذلك بنيّة تحفيزها على البقاء في ج التحسين المستمر. وتصل التعويضات إلى أكثر من 50 %من التكاليف الاجمالية وهي تعويضات معتبرة.[3]

2. كما يمنح النموذج الجزائري للجودة فرص المشاركة لكل المنظّمات بمختلف أحجامها سواء كانت خاصة أو عمومية صناعية أو خدمية ذات طابع ربحي أو غير ربحي بشرط رئيسي . أن تكون المؤسسة المترشحة حاصلة أو

---

1 شوقي قبطان، "**النموذج الجزئري للجودة طريق المنظمة الجزائرية نحو التميز التنظيمي**" ، المجلة الجزائرية في الاقتصاد والمالية، ع01، أفريل2014، ص110

2 بوفارس الشريف، رحاحلية بلال، "**الالتزام بالمواصفات القياسية كاستراتيجية لحماية المستهلك–حالة الجزائر**"، الملتقى الوطني حول: أثر التحولات الاقتصادية على المنظومة القانونية لحماية المستهلك، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد الشريف مساعدية سوق أهراس، 09/08 مارس 2013، ص12.

3 المرجع السابق.

في طريق الحصول على إحدى شهادات الجودة المعترف بها مثل ISO : 9000 للجودة، ISO 14000 لمعايّير البيئة، ISO 18001 للأمن والسلامة المهنية.[1]

ثالثاً: المؤسسات الحاصلة على جائزة الجودة: أُتيحت جائزة الجودة الجزائرية منذ نشأتها في 2003 لمؤسسات باختلاف مجالات نشاطها، والتي توفرت فيها شروط منح الجائزة، وفيما يلي جدول يوضح المؤسسات الحاصلة عليها من بداية تنظيمها في 2003 وإلى غاية 2015.

الجدول رقم (03-02) المؤسسات الحاصلة على جائزة الجودة الجزائرية منذ سنة 2003 إلى 2015.

السنة	اسم المؤسسة
2003	المؤسسة الوطنية للصناعة الدوائية
2004	المؤسسة العمومية لإنتاج الأسمنت بباتنة
2005	المؤسسة الوطنية لإنتاج المسامير والسكاكين والحنفيات
2006	المؤسسة الوطنية للأملاح بقسنطينة
2007	المؤسسة العمومية للتجهيزات البنى التحتية المعدنية
2008	مؤسسة النقل والتجهيزات الصناعية والإلكترونية
2009	مؤسسة ميناء بجاية
2010	المؤسسة الوطنية للدهون
2011	مجمع بن حمادي للصناعات الكهرمترلية
2012	مؤسسة صناعة الخزف بالغزوات
2013	المؤسسة الوطنية للصناعة الكهرومترلية
2014	شركة كنفاوف بلاتر فلوروس الألمانية الخاضة للقانون الجزائري
2015	مؤسسة منشآت السكة الحديدة انفراراي

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على:

1 شوقي قبطان، "**النموذج الجزئري للجودة طريق المنظمة الجزائرية نحو التمييز التنظيمي**"، مرجع سبق ذكره، ص111.

2 https://www.djazairess.com/aps/410699, 24/07/2018, 21:00

من خلال الجدول أعلاه يتضح أنه وخلال 13 سنة كانت الجائزة من نصيب مؤسسات في قطاعات مختلفة، وهذا يعتبر قفزة هامة في مجال ترقية المنتوج الجزائري في ظل سعي الجزائر للانضمام للمنظمة العالمية

1 بوفارس الشريف، رحاحلية بلال، المرجع السابق.

للتجارة، إلا أن ذلك لا غير كافي، إذ يتطلب التركيز أكثر على توعية المؤسسات حول أهمية الجودة في المنتج أو الخدمة المقدمة سواء أكانت هذه المنتجات موجهة للمستهلك الداخلي أو الخارجي.

المبحث الرابع: دور التقييس والمعايرة في ترقية الصادرات

أضحت أنشطة التقييس والجودة الوطنية أمراً ضرورياً لكسر الحواجز التقنية التي تتعرض لها التجارة الخارجية للدول النامية، كما أنها مفتاحاً لتسهيل إندماج هذه الدول في شراكات بدرجة أكبر في النظام التجاري الدولي.

المطلب الاول: واقع التقييس في الجزائر أهميته

الجزائر وكغيرها من دول العالم لديها م ؤسسات ومعاهد مسؤولة عن التقييس وإصدار المواصفات والمعايير، إضافة إلى العمل على مساندة المؤسسات في تطبيق هذه المعايير.

أولاً: تعريف التقييس عند المشرع الجزائري

حسب ما عرفته المادة (02) الثانية من قانون رقم 04-04 المؤرخ في 23 جوان سنة 2004 متعلق بالتقييس: هو النشاط الخاص المتعلق بوضع أحكام ذات استعمال موحد ومتكرر في مواجهة مشاكل حقيقية أو محتملة يكون الغرض منها تحقيق الدرجة المثلى من التنظيم في إطار معين ويقدم وثائق مرجعية تحتوي على حلول لمشاكل تقنية وتجارية تخص المنتوجات والسلع والخدمات التي تطرح بصفة متكررة في العلاقات بين الشركاء الاقتصاديين والعلميين و التقنين والاجتماعيين.[1]

بمقتضى نص المادة (03) الثالثة من المرسوم التنفيذي رقم 11-19 المؤرخ في 25 جانفي سنة 2011 التي تنص على أن المديريات الولائية للصناعة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وترقية الإستثمار تسهر على تطبيق السياسة الوطنية للتقييس والقياسة القانونية والأمن الصناعي.

ثانيا/ هيئات التقييس في الجزائر: تتمثل في:

1/ المجلس الوطني للتقييس: حسب المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 05-464 الصادر في 06 ديسمبر 2005 المتعلق بتنظيم التقييس وسيره، أنه جهاز للاستشارة والنصح في ميدان التقييس ويكلف باقتراح عناصر السياسة الوطنية للتقييس، ويكلف بـــــــ:[2]

- ✓ اقتراح الاستراتيجيات والتدابير الكفيلة بتطوير النظام الوطني للتقييس وترقيته؛
- ✓ تحديد الأهداف المتوسطة والبعيدة المدى في مجال التقييس؛

1 http://dipmepi47.dz/index.php/normalisationmtrologie, 09/05/2018, 10:00.

2 المرسوم التنفيذي رقم 05-464 الصادر في 06 ديسمبر 2005 المتعلق المتعلق بتنظيم التقييس وسيره، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، ع80، ص ص 4/3.

- ✓ دراسة مشاريع البرامج الوطنية للتقييس المعروضة عليه لإبداء الرأي؛
- ✓ متابعة البرامج الوطنية للتقييس وتقييم تطبيقها.

2/ المعهد الجزائري للتقييس(AINOR): كهيئة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري ، بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 98-69 المؤرخ في 21 فبراير 1998، المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 11-20 المؤرخ في 25 يناير 2011، يعمل المعهد الجزائري للتقييس تحت إشراف وزارة الصناعة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وترقية الاستثمار.[1] وهو مكلف بـــــ:[2]

- ✓ تحضير، إشهار ونشر المعايير الجزائرية؛
- ✓ المركزية والتنسيق لجميع أعمال التقييس التي باشرتها الهياكل القائمة وتلك التي سيتم إنشاؤها لهذا الغرض؛
- ✓ اعتماد العلامات التجارية المطابقة للمعايير الجزائرية وتسميات ذات نوعية، فضلا عن الإذن بتسليم تصريح باستخدام هذه العلامات التجارية، ومراقبة استخدامها في إطار التشريع المعمول به؛
- ✓ ترقية الأعمال، والبحوث، والتجارب في الجزائر أو في الخارج ، وكذلك وضع مرافق الاختبارات اللازمة لإنشاء المعايير وضمان تنفيذها؛
- ✓ صيانـــة الدستـــور والبقـــاء تحت تصرف الجمهور لأي توثيق أو معلومات تتعلق بالتقييس؛
- ✓ التكوين والتحسيس في مجالات التقييس؛
- ✓ تطبيق الاتفاقيات الدولية في ميادين التقييس ، التي تكون الجزائر طرفا فيها؛
- ✓ إدارة المركز الوطني للمعلومات حول العوائق التقنية للتجارة، الذي يندرج تحت غطاء منظمة التجارة العالمية؛
- ✓ وبالإضافة إلى أن المعهد يشارك في أشغال المنظمات الدولية والإقليمية للتقييس ويمثل الجزائر عند الاقتضاء.
- ✓ والمعهد الجزائري للتقييس هو أيضا النقطة الاعلاميه الجزائرية المتعلقة بالحواجز التقنية أمام التجارة وفقا لاتفاق منظمة التجارة العالمية بشان هذه المركبات.

1 http://www.ianor.dz/Site_IANOR/A_propos.php?id=1 , 01/07/2018,20:30.

[2] المرسوم التنفيذي رقم 11-20 المؤرخ في 25 يناير 2011 ، الجزيدة الرسمية الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، ع 06، المادة 07.

3/ اللجان التقنية الوطنية: تقوم اللجان الوطنيتة كلاً حسب اختصاصتها بإعداد مشاريع برنامج التقييس وإعداد مشاريع المواصفات وتبليغها إلى المعهد الجزائري للتقييس وتتشكل هذه اللجان من ممثلي المؤسسات والهيئات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين وجمعيات حماية المستهلك والبيئة وكل الاطراف المعنية.[1]

4/ الديوان الوطني للقياسة القانونية (ONML): هو مؤسسة عمومية، تحت إشراف وزارة الصناعة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وترقية الاستثمار ذات إستقلال مالي، وتم إنشاؤها سنة 1986 بمقتضى المرسوم رقم 86-250 المؤرخ في في 30 سبتمبر 1986، ومن بين مهامه الرئيسية العمل على التأكد من موثوقية وسلامة أجهزة القياس التي تتطلب تأهيل خاص و التي لها أثر على عدالة التبادل التجاري، الصحة، الأمن، البيئة، نوعية الإنتاج الصناعي.[2]

ثالثاً/ تقييم واقع التقييس في الجزائر: منذ عام 1997، تحتفل الجزائر باليوم الوطني للقياسة في 30 سبتمبر من كل عام؛ كما تحتفل الجزائر باليوم الوطني للتقييس في 17 من ديسمبر من كل عام؛ إلا أن مسألة التقييس في السنوات الأخيرة أصبحت ضرورة ملحة على المؤسسات الجزائرية الراغبة في التوجه نحو الأسواق الخارجية، وأن تستجيب منتجاتها المصدرة إلى المقاييس المعمول بها في البلد المستهدف.

تعد الجزائر من الدول المتأخرة في التوجه نحو التقييس، إذ تؤكد العديد من المصادر الاعلامية والادارية والوطنية المختصة أن الجزائر تفتقد إلى الوسائل والآليات الكفيلة أو التي تمكنها من التقليل من ظاهرة التقليد غير الشرعي للمنتجات، وهو ما برر تنامي شبكات تزوير أبسط المواد الغذائية من ملح وعجائن مروراً بالتجهيزات الكهرومترلية وصولاً إلى تزوير وثائق السيارات وقطع الغيارها.[3]

وبهذا يعد نظام التقييس عاجزا بالرغم من الأغلفة المالية المخصصة له، ويرجع ذلك إلى عزوف المتعاملين الاقتصاديين والصناعيين عن العمل على مطابقة الوسائل المستعملة وجانستها بحسب المعايير الدولية، مما يبين ضرورة وضع نظام فعال ودقيق للتقييس والسهر على تطبيق قانون 04/04 المتعلق بالتقييس المعدل والمتمم والنصوص التنظيمية الصادرة لتطبيقة، وكذا توحيد المقاييس الجزائرية مع المقاييس المنظمة العالمية للتقييس(ISO)، وهذا لأن تفعيل هذا النشاط لا يأتي إلا من خلال المؤسسات التي تتخذ من التقييس وسيلة للتنافسية وللمساهمة

1 بوفارس الشريف، رحاحلية بلال، مرجع سبق ذكره، ص12.

2 http://dipmepi47.dz/index.php/normalisationmtrologie, 09/05/2018, 11:30.

3 موسى بودهان، " **النظام القانوني للتقييس: نصوص تشريعية وأخرى تنظيمية**" ، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة- الجزائر، 2011، ص 11.

في إنضمام الدولة للمنظمة العالمية للتجارة، ولذا لابد من مساهمة جميع الجهات المعنية بإثراء نشاطات التقييس والرعاية الكافية بوسائل تطوره وهذا ما يؤدي إلى نمو الاقتصاد الوطني.[1]

ومن بين أهم الأسباب التي جعلت النظام الجزائري للتقييس تظهر فيه العديد من الثغرات والمشاكل، والتي ساهمت في تفاقم الفجوة بينه وبين الأنظمة الإقليمية أو الدولية للتقييس تمثلت في ما يلي:[2]

- ✓ انحصار نظام التقييس في المهام الكلاسيكية للقياسة القانونية بموجب القانون 18/90 المؤرخ في 31 جويلية 1990 المتعلق بالنظام الوطني القانوني للقياسة؛
- ✓ اختلال بالنسبة للتطورات على المستوى الجهوي والدولي ؛ حيث أن هذه الأخيرة وسعت نشاطاتها إلى الأدوات المستخدمة في مجالات الصحة، الأمن والبيئـــة؛
- ✓ فراغ قانوني للتكفل الرسمي بجوانب أخرى، مثل : القياسة الصناعية والقياسة الأساسية، والتي يجب أن تغطيها بنية تحتية للقياسة، والتي تعتبر في الوقت الراهن غير متطورة وغير مؤطرة بشكلٍ كافٍ؛
- ✓ جهاز حالي مسير حصريا من طرف الديوان الوطني للقياسة القانونية، الذي يعاني هو الآخر من قانون أساسي غير ملائم لاستقطاب الكفاءات لتنفيذ المهام الموكلة إليه؛
- ✓ عقبات في ربط مختبرات المعايرة الخاصة والعمومية منها على المستوى الوطني، لتكون عملية لخدمة الصناعة الوطنية؛
- ✓ زيادة الطلب على خدمات القياســـــــة؛ وكذا زيادة الوعي بأهميتها لدى طالبيها؛
- ✓ زيادة الاهتمام بالإشهاد بالمطابقة للنظم وكذا الاعتماد، المشروطان باحترام متطلبات المطابقة في القياســـــة ؛
- ✓ الحاجة إلى التحيـــيـــن على المستويين القانوني والتنظيمي.

ومن وجهة نظر الباحثة فإن نظام التقييس في الجزائر انحصر في المهام الكلاسيكية المعروفة، ولن يعرف تطور ملحوظ في المستقبل أو الرقي بعمله لأنظمة دولية في التقييس، إذا لم يكن هناك وعي ودراية كافية لدى كافة المؤسسة الصناعية والخدماتية وخاصة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، باعتبارها الممول الأساسي لغالبية المؤسسات الكبرى العالمية والتي تفرض توفر المعايير والمواصفات الدولية على امتداد سلسلة التوريد، فمن هذا المنطلق يبقى عمل نظام التقييس في الجزائر محصوراً في مدى وعي المؤسسات بثقافة التقييس وأهميتها بالنسبة

---

1 قلواش الطيب، " **دور التقييس وحماية المستهلك في التشريع الجزائري**" ، مجلة الاكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الإقتصادية والقانونية، ع 18، جوان 2017، ص 184.

2 ب/ حكيم، "**ايكو ألجيريا تنشر اهم ما جاء في مشروع قانون القياسة**"، متوفر على الموقع:
http://www.eco-algeria.com/content, 09/08/2018.,18:30.

للإقتصاد الوطني بصفة عامة والمؤسسات بصفة خاصة. إضافة إلى ذلك يفترض توفر جميع الإمكاينات والوسائل، وكذا تظافر جهود الفاعلين في مجال التقييس لحل المشاكل التي تحول دون الرقي بالنظام التقييسي الجزائري إلى مصاف الأنظمة الدولية للتقييس.

رابعاً/ أهمية التقييس على المستوى الوطني

1/تعريف المواصفات القياسية الوطنية: هي الوثيقة التي تصدر من طرف جهة معترف بها في دولة من الدول، وتكون مسؤولة عن إصدارها لتحديد معايير الجودة الشاملة والسلامة للسلع والمنتجات والمواد الخام، وكذلك طرق وأساليب الفحص والاختبار واشتراطات القبول والرفض للأداء لحد أدنى لمتطلبات الجودة لتمثل وجهة النظر الوطنية على المستوى المحلي وفي المحافل الدولية، كما قد تكون المواصفة إجراء إحترازي ، وذلك تبعاً لح سب سياسة الدولة التصنيعية أو الصحية أو غيرها.[1]

2/ أهمية المواصفات اقياسية الوطنية: شكل حتميات مطابقة المنتوج الوطني للمعايير الدولية أولوية تفرض على المؤسسات الجزائرية لتحسين معايير الجودة لسلعها، علما أن أكثر من 1000 مؤسسة تحوز على شهادة الجودة أي الأيزو 9001؛ بحيث لم يعد مدى تطابق المنتوج الوطني للمعايير الجودة الوطنية الدولية خياراً أو خدمة إضافية تقدمها المؤسسات للمستهلك بل أصبح حتمية فرضتها الشروط التنافسية في الأسواق المحلية والعالم ية، إذ تسهر هيئات التقييس والمعايرة الجزئرية في توفير أية مواصفة أو معيار يكون الاقتصاد الجزائري أو المؤسسات الجزائرية في حاجة لها وفي جميع المجالات، إضافة إلى مرافقة المؤسسات الجزائرية للتعرف على المعايير المطلوبة من طرف الدولة المستوردة وتطبيقها، مما يمكنها من رفع حصصها في الأسواق لاسيما لتصدير المنتجات خارج المحروقات.[2]

أن الجزائر حاليا تعمل على كل المستويات لتطوير الإنتاج وتوسيعه وفق المعايير العالمية، بغية تمكين المؤسسات والشركات الاقتصادية والصناعية من إحراز شهادات التقييس العالمية، لا سيما وأن الآلاف من هذه المؤسسات قد تحصلت على شهادة تصديق تطابق أنظمة تسييرها مع المعايير الوطنية والدولية. إضافة إلى أن بعض المؤسسات الإنتاجية التي لا تحترم المعايير الخاصة بالإنتاج، فهي تشكل خطرا كبيرا على صحة المواطن والاقتصاد الوطني لكون التقييس يمس عدة مجالات حياتية بما فيها الصحة، التجارة، الصناعة، إذ إنه في حال

1 أحمد سالم خير الله**الجودة وسلامة تصنيع الأغذية: أضواء على إدارة الجودة الشاملة**، الفهرسة المكتبة الوطنية أثناء النشر، 2014، ص13.

2 **"أكثر من 1000 مؤسسة جزائرية تحوز على شهادة الجودة" ايزو**

http://www.radioalgerie.dz/news/ar/reportage/30655.html، 2018/07/18, 18:20

غياب الجودة والنوعية في المنتوجات فإن المستهلك يصبح عرضة لعدة مخاطر، كاشفا عن تسجيل آلاف المؤسسات الجزائرية التي لا تخضع للتقييس، ولا تحترم بذلك معايير الجودة والنوعية.[1]

يرى رؤساء المؤسسات والمختصون بأن المشاكل التي تعترض اقتحام المنتوج الوطني للأسواق الأجنبية ناجمة عن غياب استراتيجية واضحة ونقص الوسائل القانونية لدعم التصدير، إضافة إلى غياب نظام مؤسساتي لدعم التصدير بشكل فعّال ووفقا لتطورات الاقتصاد العالمي وقواعد المنظمة العالمية للتجارة، حيث يواجه المصدرون اليوم صعوبات على مستوى الموانئ والمطارات وفضاءات التخزين التي يجب التفكير في تطويرها، هذا إلى جانب العراقيل البيروقراطية وغياب التسهيلات البنكية . ويرى المختصون بأنه يجب تخصيص مساعدات للتنقيب عن الأسواق الخارجية وتحسين النوعية وحماية العلامة التجارية ودعمها، مع إنشاء شركات تجارية وفروع بالأسواق الخارجية، فيما اقترح البعض الآخر إعفاء المنتوجات المصدرة من الضريبة على القيمة المضافة وكذا إعفاء التجهيزات الفلاحية من حقوق الجمارك، مع تفعيل دور مختلف الفاعلين في هذا المجال لاسيما السلك الدبلوماسي، حيث يرى بعض رؤساء المؤسسات بأنه يمكن دفع علامة المنتوج الوطني لكي تكسب شهرة من خلال التعريف بها من طرف الدبلوماسيين في الخارج.[2]

3/ أدوار التقييس والمعايرة في ترقية المنتوج الجزائري للتصدير: من بين أهم الادوار الرئيسية للتقييس والمعايرة المساهمة في ترقية المنتوج الجزائري للتصدير تتمثل فيما يلي:[3]

1.3 **إنشاء المعهد الجزائري للتقييس :** بصفته الهيئة الممثلة للجزائر وكعضو في المنظمة العالمية للتقييس (ISO)، يرافق المؤسسات الجزائرية طوال مسيرة التطبيق لنظام تسيير الجودة من خلال تكوين أفرادها وتقديم الإرشادات اللازمة والتدقيق الأولي لها، كما تدعم الدولة هذه المؤسسات ماديا للحصول على الشهادة.

مساهمة الجودة في تحسين الأداء الإنتاجي للمؤسسات الصناعية الجزائرية : تعد الجودة إحدى الأفضليات التنافسية والمحاور الكبرى للتغيير في المؤسسات العالمية الرائدة وكمتغيرة إستراتيجية، وذات آثار إيجابية على أداء المؤسسات، وإذا تم استخدامها كمدخل لتحسين أداء المؤسسات الصناعية الجزائرية، فلابد أن تشتمل

---

1 زايدي أفتيس"،**آلآلاف المؤسسات بالجزائر لا تحترم المعايير الخاصة بالجودة**"، على الرابط:
https://www.ennaharonline.com,12/07/2018, 21 :30.

2 مصطفى، "**إجماع على ضرورة تنظيم السوق الداخلية لدخول المنافسة الدولية**"،
https://www.djazairess.com/elmassa/1533, 12/07/2018, 22:00

3 إلهام يحياوي، "**الجودة كمدخل بتحسين الأداء الإنتاجي للمؤسسات الصناعية الجزائرية: دراسة ميدانية بشركة الإسمنت عين التوتة(باتنة)**" ، مجلة الباحث، ع 05، 2007، ص50.

على المحاور الآتية : تطبيق وسائل وتقنيات وطرق الجودة، استخدام معايير جوائز الجودة، انتهاج مسيرة التحسين المستمر للجودة ودراسة تكاليف اللاجودة.

ومن خلال دراسة تمت في سنة 2003من طرف وزارة الصناعة وبمساهمة مكتب الدراسات الجزائري شملت عينة (أرسلت الاستمارة إلى 70مؤسسة وكانت الإجابة من طرف 47مؤسسة)من المؤسسات الجزائرية المتحصلة على الشهادة .والتي سمحت بدراسة آثار تطبيق مسيرة الجودة على أداء المؤسسات الجزائرية المتحصلة على شهادة الإيزو ،9000 فلقد تبين بأنها إيجابية حيث شملت الجوانب التالية :التنظيم، التجارة، التموين، التقني والتسييري.

3.3 عدد المؤسسات الحاصلة على شهادة الايزو في الجزائر

قامت وزارة الصناعة وإعـــادة الهيكلة في سنة 2000 بوضع برنامج لمرافقة المؤسسات هـــدف إلى تنميـــة وتطـــوير منظومة وطنية للتقييس لتدعيم ومرافقة المؤسسات الراغبة في الحصول على شهادات "الايزو" وقد رصد لتطبيق هذا البرنامج مبلغ يقدر بـــ 500مليون دينار جزائري كتكلفة إجمالية. وبينت الحصيلة في سنة 2005 أن 167 مؤسسة عمومية وخاصة تحصلت على شهادة الأيزو 9000، إضافة إلى (06) مؤسسات تحصلت انذاك على شهادة الأيزو 14000، وكانت توجد (05) في طريقها للحصول على الايزو 22000 الخاصة بسلامة وجودة المنتجات الغذائية. كما تم تكوين 30 مدققا للجودة بالمعهد الوطني للإنتاجية والتنمية الصناعية ببومرداس.[1]

كما شكلت حتمية مطابقة المنتوج الوطني للمعايير الدولية أولوية تفرض على المؤسسات الجزائرية تحسين معايير الجودة لسلعها، علما أن أكثر من 1000 مؤسسة حازت على شهادة الأيزو في سنة 2015. إذ لم يعد مدى تطابق المنتوج الوطني للمعايير الجودة الوطنية والدولية خيارا أو خدمة إضافية تقدمها المؤسسات للمستهلك بل أصبح حتمية فرضتها الشروط التنافسية في الأسواق المحلية والعالمية.[2]

والجدول الموالي يوضح عدد المؤسسات الحاصلة على شهادة الأيزو خلال الفترة من2005 إلى 2015.

1 قوريش نصيرة، "**أبعاد وتوجهات إستراتيجية غنعاش الصناعة في الجزائر**"مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ع5، ص ص102/101.

2 http://www.radioalgerie.dz/news/ar/reportage/30655.html, 09/07/2018, 22:30.

الجدول (03-03):تطور عدد المؤسسات الحاصلة على شهادة الأيزو في الجزائر خلال الفترة (2005-2015) الوحدة:مؤسسة

السنة	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
ISO 9001 الجزائر	185	103	171	159	250	362	268	427	540	396	569
م.م.م.إ	6763	7441	7446	8534	8435	7667	7988	9674	9816	10143	12154
النسبة%	2.7	1.3	2.2	1.8	2.9	4.7	3.3	4.4	5.5	3.9	4.6

المصدر: سعدي نوال، **"واقع التخطيط في الموارد البشرية وعلاقته بتبني نسق الإدارة بالجودة الشاملة: دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للسباكة آلفو ALFON"**، أطروحة دكتوراه في علم النفس، جامعة وهران 2 محمد بن أحمد، الجزائر، 2016 /2017، ص152.

من خلال الجدول من خلال الجدول أعلاه أن عدد المؤسسات المتحصلة على شهادة الايزو 9001 في الجزائر مقارنة بمجموع المؤسسات المتحصلة عليها في الدول الافريقية خلال هذه الفترة عرف تذبذب ملحوظاً ومن سنة لأخرى وبمعدلات متفاوتة، وقد تميزت سنة 2013 بارتفاع ملحوظ لعدد المؤسسات المتحصلة على هذه الشهادة قدر بـــــــ 540 مؤسسة، وهذا راجع لوجود عدة برامج تأهيلية أقامتها الدولة للحصول المؤسسات على شهادة الأيزو، فساهم ذلك في زيادة الطلب على هذه الشاهدة، إضافة إلى صدور تعديلات جديدة على المواصفة الأيزو 9001 نسخة 2008، وصدور النسخة الجديدة لها الأيزو 9001 في 2015، وهذا يدفع العديد من المؤسسات لتبني المواصفة المعدلة الجديدة، وخاصة المؤسسات التي انتهت صلاحية شهادة الأيزو لديها والتي تدوم ثلاث سنوات فقط.

4.3 **مشروع MENA STAR**: هو مشروع مدته أربع سنوات لدعم التنمية المستدامة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا .(MENA) وهي ممولة من الوكالة السويدية للتعاون الدولي للتنمية (Sida) وتديرها المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO)، تم اختيار IANOR للاستفادة من هذا المشروع للمساعدة في تعزيز هذه الأنشطة المؤسسية، والتي ستمكنها من تحسين هذه العمليات ووضع خطط الأعمال التي يمكن لتوسيع مجال عملها، لا سيما من أجل مشاركة أفضل في التوحيد الدولي ، ويركز على تنفيذ معايير ISO وكذا المساهمة في

زيادة الوعي بالفرص الممكن الاستفادة منها على المستوى الوطني، وخاصة في مجال البيئة، الماء والطاقة. [1] **ويهدف هذا المشروع إلى هدفين رئيسين هما:**[2]

- ✓ دعم زيادة المشاركة في التجارة الدولية عن طريق تعزيز أداء الصادرات والقدرة التنافسية، ولا سيما عن طريق تعزيز الهيئة الوطنية للمعايير (NSO) والهيئات التنظيمية ، وكذلك هيئات ترويج التجارة؛
- ✓ تشجيع القطاع الخاص وأصحاب المصلحة الآخرين على استخدام المعايير الدولية ذات الصلة التي يمكن أن تدعم التنمية المستدامة ، لا سيما تلك المتعلقة بالطاقة والبيئة وإدارة المياه.

5.3 **برنامج تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:** تستدعي عملية التأهيل ضرورة الاستمرار في تكييف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مع متطلبات ومستجدات الأسواق، وكذا مرافقة المؤسسات لتطبيق أنظمة إدارة الجودة الأيزو 9000، والرفع من القدرة التنافسية للمنتجات الجزائرية في ظل مساعي الجزائر للانضمام لمنظمة التجارة العالمية، ويتم تطبيق هذا البرنامج عبر مراحل أساسية تمثلت في:[3]

الخطوة1: الاستفاقة هي خطوة تمهيدية تهدف إلى رفع مستوى وعي صاحب المشروع للتعرف على نقائصه و نقائص مؤسسته، وتتحقق من خلال التشخيص القبلي والذي يعد عملية إعادة التأهيل أولية وسريعة يتم من خلالها التشخيص و المصادقة على مشاكل المؤسسة؛

الخطوة2: إيجاد أفضل الممارسات الإدارية، وإنشاء تنظيم فعال، من خلال خلق وتحسين وظائف العمل إذا لم تكن موجودة أو تفتقر إلى التنظيم؛

الخطوة3: وذلك من خلال تتبع الاجراءات التالية :

تعزيز الموارد البشرية على مختلف المستويات، يقوم رئيس المؤسسة بتحديد المسؤوليات، العمل في إطار جماعي وزرع الثقة حسب الكفاءات؛

- ✓ فهم عميق للسوق ولتموقع المؤسسة الصغيرة والمتوسطة؛
- ✓ تنفيذ أدوات التسيير وأساليب العمل في مجالات مختلفة حسب القطاع؛

---

[1] Ibid.

[2] http://www.ianor.dz/Site_IANOR/mena_star.php?id=1, 15/05/2018,09 :30.

3 يحي برويقات عبد الكريم، شيخي زين الدين، بن عربية نادية، "**برنامج تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية وتطبيق أنظمة إدارة الجودة أيزو 9001**"، الملتقى الوطني حول استراتيجية التنظيم ومرافقة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة ورقلة، 18-19/ 04/ 2012، ص ص09/08.

- ✓ الإجراءات في هذا المجال قد تؤثر على إدارة المشاريـــع في مؤسسة بناء ،إطلاق جدولة أو تسيير الإنتاج في مؤسسة صناعية، وتسيير المخزون وحساب التكاليف .

الخطوة 4: وتسمى بالتوقع والمطابقة للمعايير الدولية، وتوجب الالتزام بالإجراءات التالية:

- ✓ تطبيق أنظمة الجودة من أجل المصادقة حسب المعايير الدولية مثل الإيزو 9001، برنامج الرصد العالمي، آيزو 22000 ... الخ.؛
- ✓ تأشير اللجنة الأوربية، ومخططات نشاط التصدير؛
- ✓ إعداد إستراتيجية للمؤسسة، ومشاريع الشراكة؛
- ✓ البحث والتطوير المستمر واليقظة التكنولوجية..

المطلب الثاني: واقع قطاع الصناعة الغذائية في الجزائر

يعتبر القطاع الزراعي من أهم القطاعات الإنتاجية المحركة لنشاط الصناعة التحويلية في الدولة، كونه ينتج سلع الغذاء والمواد الخام اللازمة للعديد في الصناعات الغذائية، وباعتبارها المساهمة في تحقيق الأمن الغذائي، وكذا المساهمة في تطوير التجارة الخارجية كبعد استرتيجي مناسب لترقية الصادرات خارج المحروقات.

أولا/ماهية الصناعة الغذائية: يعتبر قطاع الصناعة الغذائية القطاع المكمل لقطاع الانتاج الزراعي وذلك من خلال تحويل المنتجات الزراعية إلى منتجات صناعية تحقق رغبات المستهلك الداخلي من جهة والمستهلك الخارجي من جهة أخرى، وهذا الأخير يستدعي توفر عنصر الجودة بشكل أساسي لضمان دخول هذه المنتجات للسوق المستهدف

1/ تعريف الصناعة الغذائية : تعرف على أنها: الفرع الصناعي الذي يقوم بتحويل الخامات الزراعية وفقا لمواصفات محددة، لهذا تعمل هذه الصناعات على بقاء المنتجات الغذائية صالحة للاستعمال أطول مدة ممكنة بفضل طرق التحويل والحفظ والتصبير والتكييف والاستعمال تماشيا مع الشروط الجيدة للمستهلك والتي يفرضها التطور الحضاري.[1] كما تعرف على أنها: التطبيق العملي للعمل والتكنولجيا بهدف إعداد وتصنيع وحفظ وتسويق المواد الغذائية لزيادة عمرها التخزيني والمحافظة على قيمتها الغذائية وجودتها.[2]

1 بوشارب خالد، "**دور الصناعات الغذائية في تحقيق الأمن الغذائي/حالة الجزائر**" ، ملتقى الدولي التاسع حول: استدامة الأمن الغذائي في الوطن العربي"، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف- الجزائر، 23-2014/11/24، ص8.

2 كينة عبد الحفيظ، " **مساهمة الصناعات الغذائية في تحقيق الأمن الغذائي في الجزائر**" ، مذكرة ماجستير في العوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 3 ، الجزائر، 2013/2012، ص187.

2/ أهمية الصناعة الغذائية: تتميز الصناعات الغذائية بمجموعة من الخصائص المهمة، ومنها:[1]

- ✓ تحتوي على تاريخ إنتاج، وتاريخ انتهاء، مما يساهم في تحديد صلاحية استهلاكها البشري من قبل الناس، لذلك يجب قبل شراء أية مادة غذائية مصنعة الاطلاع على تاريخ صلاحيتها، حتى يكون استخدامها مناسباً، وصحياً؛
- ✓ تعتمد طبيعة الصناعة الغذائية على نوع المادة المصنعة، أي أن بعض المواد الغذائية قد تحتاج لوجود مواد حافظة، مثل: معظم أنواع المعلبات، وبعض الأنواع الأخرى تحتاج إلى تجميدها للمحافظة عليها ؛
- ✓ تختلف طريقة التصنيع الغذائي بناءً على طبيعة المادة المصنعة، فمثلاً: أنواع الغذاء البسيطة من الممكن صناعتها في المترل، مثل: المخللات، بعكس أنواع الغذاء التي تحتاج إلى وسائل إنتاجية، مثل: رقائق البطاطا .

3/ جودة الغذاء وسلامة الغذاء: قد يحدث خلط بين عبارتي سلامة الأغذية وجودة الأغذية. فالمقصود بسلامة الأغذية هو تحديد مخاطر الغذاء وتقيمها وتحليلها ووضع المعايير ووضع الحلـــول المناســـبة لتجنبها على أسس علمية وتكنولوجية.[2] وأما جودة الأغذية فتعني جميع الصفات الأخرى التي تؤثر في تقييم المستهلكين للمنتجات ، ومن بين هذه الصفات صفات سلبية مثل: التلف، التلوث، تغير اللون...، كما تشمل صفات إيجابية مثل: المنشأ، واللون، والطعم، والرائحة ...، ولهذا التمييز بين سلامة الأغذية وجودة الأغذية له انعكاسات على السياسة العامة،كما أنه يؤثر على طبيعة نظام الرقابة الغذائية ومحتوى هذا النظام حتى يكون أنسب لبلوغ الأهداف الوطنية المرسومة.[3]

4/ أهداف نظام الجودة في الصناعة الغذائية: من خلال بإعتماد نظام لإدارة جودة الغذاء وسلامته من طرف المؤسسات الناشطة في الصناعة الغذائية فإنه يحقق الأهداف التالية:[4]

1. تجنب المخاطر الميكروبيولوجية؛
2. استبعاد الأزمات والمشكلات الكيمياوية والفسيولوجية في الأغذية؛
3. محاولة تجنب المشكلات في المواد الأولية الخام؛

---

[1] مجد خضر، " **الصناعة الغذائية**"، متوفر على الموقع: https://mawdoo3.com/%D8%B5%D9%86%D8%A7%D8%B9%D8%A7%D8%AA_%D8%BA%D8%B0%D8%A7%D8%A6%D9%8A%D8%A9, 06/05/2018, 17 :30.

2 أشرف محمد عبد المالك، "**النظام الحديث لسلامة الغذاء**"، مرجع سبق ذكره، ص40.

3 منظمة الأغذية والزراعة، منظمة الصحة العالمية، "**ضمان سلامة الأغذية وجودتها: خطوط توجيهية لتقوية النظم الوطنية للرقابة على الأغذية**" ، متوفر على الموقع: http://www.fao.org/docrep/006/y8705a/y8705a01.htm , 12/10/2018, 17:00.

4 فريد النجار، "**إدارة الجودة الشاملة والإنتاجية والتخطيط التكنولوجي للتميز والريادة والتفرق**"،مرجع سبق ذكره، ص335.

4. تطبيق تكنواوجية الأغذية لتقديم غذاء آمن وصحي للمستهلك؛

5. ضمان النظافة وتجنب الأضرار.

ثانياً/ تموقع الصناعة الغذائية في الاقتصاد الوطني : كما يعد قطاع الصناعات الغذائية من القطاعات المهمة في اقتصاد كل دولة، باعتباره من الصناعات الأساسية والهامة التي تسهم بشكل فاعل في ت أمين الغذاء للإنسان، وتعمل على تحقيق أكبر قدر من الاكتفاء الذاتي من المنتجات الغذائية، كما أن تطوير قطاع الصناعات الغذائية يرتبط بتنمية وتطوير القطاع الزراعي والحيواني كونه المصدر الأساسي للمواد الأولية للصناعات الغذائية فضلا عن ترابطها مع فروع صناعية مهمة مثل صناعة العبوات الورقية والبلاستيكية والزجاجية ورقائق الألمونيوم ومواد التغليف على أنواعها، وكذلك قطاعات النقل والمواصلات وغيرها.

1/ أهمية الصناعة الغذائية في الجزائر: تظهر أهمية الصناعة الغذائية في الجزائر من خلال مساهمتها في مؤشرات الاقتصاد الجزائري، وكذا اهتمام الدولة بعدة مجالات لها علاقة بالصناعة الغذائية مثل الأمن الغذائي، ويمكن ذكرها في بعض النقاط التالية:[1]

1. يمثل قطاع الصناعة الغذائية فقط تقريبا 31.5 %، أي تقريبا 145مليار دينار من القيمة المضافة للصناعة؛
2. مشاركة قطاع الصناعات الغذائية في القيمة المضافة للاقتصاد الوطني مهمة جدا، بمقدار ما يعادل 627مليار دينار جزائري، أي ما يمثل % 38.5 من القيمة المضافة خارج قطاع المحروقات؛
3. ارتفاع الفاتورة الغذائية التي تستمر في التزايد في قيمتها خاصة، مما يحتم على الدولة وضع إستراتيجية تنافسية للرفع في أداء المؤسسات الغذائية المحلية كماً ونوعا من أجل الخفض من عبء الواردات وتحقيق التوازن في ميزان المدفوعات؛
4. كما أن فرع الصناعات الغذائية يمثل % 28 من الواردات الصناعية الكلية، وتتكون هذه الواردات الغذائية غالبا من المنتجات ذات الاستهلاك الواسع مثل القمح، السكر والزيت.
5. يساهم قطاع الصناعات الغذائية في الجزائر بنسبة 45 بالمائة من رقم أعمال القطاع الصناعي بما يعادل 2.6 مليار دولار.

2/ تركيب صادرات الصناعة الغذائية في الجزائر: لقد احتلت الصناعة الغذائية الوضعية المهينة في قطاع الصناعة التحويلية وعلى نحو متزايد، وتشمل هذه الصناعة على نوعين من المنتجات والمتمثلة في منتجات بعد الحصاد، ومنتجات نهائية بعد المعالجة وإدخال منتجات وسيطة.

[1] كينة عبد الحفيظ، مرجع سبق ذكره، ص 98.

1.2 فروع الصناعة الغذائية في الجزائر: تنوعت أصناف الصناعة الغذائية في الجزائر لغالبية الشعب الصناعية المتضمنة في التقسيم الدولي لفروع الصناعة الغذائية في العالم حسب المنظمة الأممية للتنمية الصناعية، غير أنه يلاحظ غياب شعبة صناعة اللحوم ، رغم ما تتوفر عليه الجزائر من ثروة حيوانية معتبرة، والتي يظل استغلالها يتم بأساليب تقليدية، وهوما يحتم الاهتمام بهذه الشعبة من خلال إنشاء مذابح عصرية، ووحدات صناعية تتكفل الإنتاج وتوضيبه بطرق تسويقية وسليمة صحيا.[1]

2.2 صادرات الصناعة الغذائية : ومن هذا المنطلق سيتم التعرض إلى حجم صادرات الصناعة الغذائية بالمقارنة مع الصادرات الإجمالية، والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول (03-04) مقارنة الصادرات الصناعة الغذائية بالصادرات الإجمالية **الوحدة:مليون دينار جزائري**

الصادرات	2011	2012	2013	2014	2015	2016
ص. ص الغذائية	25880.9	24438.3	31921.0	26053.5	23585.5	35843.8
ص. الاجمالية	5374131.3	5687369.4	5217.99.8	4917598.2	3537189.7	3277716.4
النسبة	0.5	0.4	0.6	0.5	0.7	1.1

Source :Direction Technique Chargée de la compatibilité Nationale, Evolution **des echanges extérieurs de marchandises de 2011 a2016**, Office National des Statistiques, Novembre 2017, Alger,p59.

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن صادرات الجزائر من الصناعة الغذائية عرفت تذبذب ملحوظ في صادرات الصناعة الغذائية، وهذا جعل نسبتها من مجموع الصادرات الاجمالية يعرف تذبذب رغم التناقص الواضح للصادرات الإجمالية بداية من 2012، إلا أن نسبة صادرات الصناعة الغذائية عرف قفرة واضحة في سنة 2015 و 2016،؛ حيث قدرت نسبتها على التوالي 0.7 و 1.1. فرغم كون هذه النسب ضعيفة جدا، إلا أن هذا القطاع لم يستغل جميع إمكانياته المتاحة لبلوغ هذه النسب، فإذا ما تمت إعادة النظر في الاستراتيجية المتبعة في تأهيل مؤسسات هذا القطاع والقطاعات المرتبطة به كالقطاع الزراعي واستغلال الموارد المتاحة على مستواه، بالإضافة إلى تشجيع المؤسسات على احترام المعايير والشروط المطلوبة في الأسواق الدولية المرتبطة بهذا القطاع مثل: نظام الهاسب والأيزو 22000 ...الخ، وهذا لكونها المعيار الرئيسي لدخول سلسلة توريد الغذاء الدولية.

[1] سليم بوهيدل، **"إشكالية تنمية القطاع الصناعي الجزائري في ظل التحولات الاقتصادية الدولية مع التطبيق على الفرع الصناعة الغذائية –آفاق 2025"**، أطروحة دكتوراه في العوم الاقتصادية، جامعة باتنة (1) الحاج لخضر، الجزائر، 2017/2016، ص 232.

3.2 منتجات قطاع الصناعة الغذائية: أما فيما يخص منتجات قطاع الصناعة الغذائية فالجدول أدناه يوضح ذلك:

الجدول (03-05) يوضح هيكل الصناعة الغذائية في الجزائر **الوحدة:مليون دينار جزائري**

	نوع .ص.غ	2011	2012	2013	2014	2015	2016
المنتجات الأصلية	أ	356.2	381.3	429.0	491.0	681.1	704.3
	ب	2788.0	3391.3	4947.1	4307.7	4938.6	5398.6
المجموع1		**3144.2**	**3772.6**	**5376.1**	**4798.6**	**5619.7**	**6102.8**
نسبته1		**12.14**	**15.43**	**16.84**	**18.41**	**23.82**	**17.02**
المنتجات المعالجة	ج	291.6	533.7	756.2	789.5	937.1	1447.9
	د	22664.4	20171.7	26168.5	20590.9	17166.5	28567.3
المجموع2		**22955.9**	**20705.3**	**26924.6**	**21380.4**	**18103.6**	**30015.2**
نسبته2		**88.69**	**84.72**	**84.34**	**82.06**	**76.75**	**83.73**
المجموع الكلي		**25880.9**	**24438.3**	**31921.0**	**26053.5**	**23585.5**	**35843.8**

Source :Direction Technique Chargeé de la C omptabililité Nationale, Evolution **des echanges exterieurs de marchandises de 2011 a2016**, Office National des Statistiques, Novembre 2017, Alger,p,p 63/64.

أ: المنتجات الموجهة للتصنيع **ج: المنتجات الموجهة للتصنيع**

ب: المنتجات الموجهة للإستهلاك **د: المنتجات الموجهة للإستهلاك**

من خلال الجدول أعلاه يلاحظ هيكل الصناعة الغذائية يتكون من نوعين من المنتجات الأصلية منها والمعالجة، إذ عرفت نسبة المنتجات الأصلية من 2011 إلى2014 ارتفاع ملحوظ من 12.14% إلى 23.82 %، ثم تناقصت إلى 17.02%، وبصفة أدق فقد ساهمت المنتجات الموجهة لإستهلاك بنسبة كبيرة في ذلك، في حين أن المنتجات الغذائية المعالجة أو المصنعة فهي تمثل حوالي 85% كمتوسط مرجح من صادرات الصناعة الغذائية، ولكن عرفت نسبتها تناقص ملحوظ خلال (05) سنوات من 88.69 % إلى 76.75 % بما قيمته 18103.6 مليون دينار جزائري. وفي 2016، وارتفعت ارتفاعا ملوحظ لتصل إلى 30015.2 مليون دينار جزائري.

3/ فاتورة واردات الصناعة الغذائية في الجزائر

بلغت الفاتورة الاجمالية لواردات المواد الغذائية 5,894 مليار دولار بين يناير وبداية أكتوبر مقابل 5,894مليار دولار في نفس الفترة من 2017، بتراجع قدر بـــ 7 مليون دولار أي بنسبة (0.12 %-)، ومن مجموع واردات المواد الغذائية 5,894 مليار دولار، سجلت فاتورة واردات المواد الغذائية الأساسية السبعة (الحبوب، الحليب ، مستخلصات زيتية ومستخلصات مستخرجة من زيت الصوجا ،السكر ،السكاكر ،الين ،الشاي ،البقول الجافة و اللحوم) ارتفاعا طفيفا قدر بـــ (1,22 % +)، لتقدر ب 4,752 مليار دولار مقابل 4.695 مليار دولار.[1]

في الجزائر تمس قائمة المعايير الوطنية في الصناعة الغذائية مجموعة من المجالات، وهي موضحة في الجدول الموالي.

الجدول (03-06) المعايير الوطنية في الصناعة الغذائية

الرقم	رمزها	عنوان المواصفة
01	NTC43	الأكل الصحي
02	NTC45	اللحوم ومنتجات اللحوم ومنتجات الأسماك
03	NTC46	الحليب ومنتجات الألبان
04	NTC47	منتجات نباتية زراعية غير غذائية
05	NTC48	المنتجات الغذائية النباتية ومشتقاتها غير الحبوب والبقوليات والبذور الزيتية
06	NTC 49	منتجات الحيوانات ، علف الحيوانات، تربية الحيوانات.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على:

http://www.ianor.dz/Site_IANOR/Normalisation.php?id=2, 01/07/2018, 19:30.

شمل هذا الجدول أعلاه المواصفات القياسية الوطنية في مجال الصناعة الغذائية، وهو يشمل جميع منتجات الصناعة الغذائية بصنفيها المنتجات بعد الحصاد، والمنتجات الغذائية الصناعية، كما أن إصدار هذه المواصفات كان بالاعتماد على مواصفات التقييس الدولية (ISO) نظرا لاعتبارها مرجع قياسي مهم في إعداد الموصفات الوطنية على مستوى العالم.

1 "**مواد غذائية: فاتورة الواردات خلال ثمانية الأشهر الأولى لسنة 2018**": متوفر عى الموقع:
https://www.commerce.gov.dz/ar/statistiques/produits-alimentaires-facture-des-importations-sur-les-huit-premiers-mois-2018, 04/10/2018, 21:30.

المطلب الثالث: مساعي لترقية صادرات الصناعة الغذائية في الجزائر

تواصل مديريات التجارة بالتنسيق مع المركز الوطني لمراقبة النوعية والرزم، عملية مرافقة الشركات والمؤسسات المختصة في الصناعات الغذائية و تحسيسها بفعالية تقنية تحليل الخاطر ونقاط التحكم الحرجة المعروفة عالميا باسم نظام «HACCP» ، وكذا مساعدتها للحصول على شهادة «إيزو 22000» التي تعتبر المعيار الدولي المحدد لمتطلبات السلامة الغذائية.

إن الإشهاد يستجيب لحاجة المؤسسة في التمتع بثقة المتعاملين معها، من أجل تثبيت تعاملاتها والرفع من حجم مبيعاتها، وكذا الثقة التي لابد من توفرها لدى عملائها وموردیها علة حد سواء، غذ تعتبر هذه الثقة عاملا مهما للاندماج الاقتصادي.

كشفت المفتشية الجهوية بالمركز الوطني لمراقبة الجودة والرزم، خلال محاضرة نظمت بمناسبة «أسبوع الجودة»، أن المرسوم التنفيذي المؤرخ في أفريل 2017، أوضح شروط النظافة الصحية قبل طرح أي منتج للاستهلاك البشري، وأن مصالح وزارة التجارة تهدف في الوقت الراهن لمرافقة كل المؤسسات المختصة في الصناعات الغذائية، ومساعدتها على التكيف مع تقنية تحليل الخاطر ونقاط التحكم الحرجة، وكذا الحصول على شهادة الأيزو 22000، والتي تشتمل على نظام متكامل لسلامة الغذاء بما يضمن خفض معدلات حالات الإصابة بالتسّممات الغذائية، تساعد تلك المؤسسات على تطوير نطاق عملها وتسمح لها باقتحام أسواق خارجية، بما يُكّمل سياسة الحكومة في زيادة نسبة الصادرات خارج قطاع المحروقات، ومن هذا المنطلق فإن مطابقة المنتوجات الوطنية في كل المجالات وخاصة مجال الصناعات الغذائية لمعايير الجودة الوطنية الدولية ليس خيارا؛ بل تحول لحتمية فرضتها الشروط التنافسية في الأسواق المحلية والعالمية.[1]

أن جهود وزارة التجارة في مرافقة المؤسسات الجزائرية في مجال تطبيق المعايير الدولية للسلامة الغذائية كان تدريجيا، وبدأ بالمنتجات الحساسة على غرار اللحوم والحليب ومشتقاته قبل أن يتم تعميمه، كما أكد رئيس المفتشية الجهوية بالمركز الوطني لمراقبة الجودة والرزم في نفس السياق أن حالات التسمم الغذائي المسجلة بالجزائر في تزايد ، بعدما أحصت الجهات الرسمية في سنة 2017 (06) وفيات، من ضمن 7660 حادث وبزيادة 1900 حالة عن المسجلة في سنة 2016 ، مختتما حديثه بالتأكيد أن تحسين نوعية وجودة المنتوج الجزائري، يسمح في

1 "**رئيس المفتشية بالمركز الوطني لمراقبة الجودة والرزم يؤكد**"، نشر يوم 2018/03/20، لوحظ يوم 2018/04/03، 11:30.
https://www.annasronline.com/index.php?option=com_content&view=article&id=92071

شقه الإقتصادي بتحصيل موارد مالية إضافية واقتحام أسواق خارجية، غير أنه يمكن أيضا من تجنيب خزينة الدولة فاتورة أخرى أصبحت ثقيلة تخص تكاليف علاج ضحايا حوادث التسممات الغذائية.[1]

وأكدت وزارة الفلاحة والتنمية الريفية والصيد البحري، أن أي عملية تصدير، تشترط أن تكون المنتجات تستجيب لكل معايير وشروط الصحة النباتية التي يفرضها البلد المستورد، حيث يعمل إطارات مصالح الصحة النباتية على تبسيط إجراءات المراقبة ، وذلك عن طريق إجراء تحاليل على عينات على مستوى أرضيات التصدير عبر الولايات المصدرة، ليتم بعدها متابعة مسار نقل المنتجات مباشرة إلى نقاط الشحن الموانئ والمطارات، حيث يتم استخراج شهادات المطابقة لشروط السلامة الصحية للمنتجات محل التصدير.[2]

في إطار مشاريع التوأمة بين الجزائر والإتحاد الأوروبي، تم اختيار ثلاثة منتجات فلاحية وطنية نموذجية من طرف القطاع الفلاحي، ويتعلق الأمر بتمور"دقلة نور"، طولقة (بسكرة)، و"زيت المائدة" سيق (معسكر)، و"التين المجفف" بني معوش (بجاية). علاوة على ذلك، فقد تم إمضاء إتفاقية بين منتدى أرباب المؤسسات (م.أ.م) ومتعامل الهاتف النقال "موبيليس" من أجل تمويل دراسة منجزة من طرف مكتب دراسات جزائري حول 1200 مؤسسة، والتي من شأنها التوصل إلى إعداد دفتر شروط يشرح شروط الحصول على علامة الجودة ، كما تم تحديد ثلاثة معايير ضرورية للحصول على علامات جودة للمنتوج الجزائري "منشأ الجزائر مضمون" (م.ج.م)، وتتمثل هذه المعايير في العلاقة بين الجودة والسعر والوفرة، و هي النقاط المهمة في العلاقات الاقتصادية الخارجية.[3]

كما تم كلفت وزارة التجارة المركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزم بمنح شهادات المطابقة لمنتجات الاستهلاك الموجهة إلى التصدير ، وهذا الإجراء خاص بالمنتجات الغذائية ومواد التجميل أساسا ، بهدف تسهيل عمليات التصدير خارج قطاع المحروقات ، وتعزيز تواجد الجزائر في الأسواق الدولية في إطار الإستراتيجية الوطنية لتطوير وترقية الصادرات خارج المحروقات[4]

---

1 المرجع السابق.

2 إيمان كيموش، " **تحاليل على المنتجات الجزائرية المصدرة للخارج وفريق عمل لضمان الجودة والنوعية**"، متوفر على المرقع:
https://www.echoroukonline.com,19/07/2018, 16 :30.

3 **علامات الجودة أداة إستراتيجية للتصدير**، متوفر على المرقع:
http://www.algex.dz/index.php/ar/2017-03-19-08-13-36/item,17/07/2018,22:30.

4 "**صادرات: تكليف مركز مراقبة النوعية بمنح شهادات المطابقة** "،
https://www.commerce.gov.dz/ar/actualites/exportations-certificats-de-conformite, **19/07/2018** , **10 :32**.

خلاصة الفصل:

في الأخير يمكن أن نقول أن إستراتيجية تنمية الصادرات وترقيتها و المتبعة في الجزائر مسطرة لتكون دافعا للنمو الاقتصادي، حيث يتم ذلك عن طريق تشجيع و إقامة صناعات تصديرية تتمتع فيها الدولة بالمزايا النسبية الدولية قادرة على اختراق السوق الدولية و الصمود أمام التنافسية و الاعتماد على سياسة تشجيع الصادرات غير النفطية.

وقد تم التعرض في هذا الفصل الى التاصيل النظري للتصدير، وذلك بذكر أهم النظريات المفسرة للتصدير عبر التطور التاريخي للتصدير، كما تم التطرق للتصدير في الجزائر من خلال عرض الهيئات المشجعة للتصدير في الجزائر، وكذا أهم العوائق والمشاكل التي تحول دون ترقية الصادرات في الجزائر، أما المبحث الثالث لأهمية جودة الصادرات في الدخول للأسواق العالمية، والتعرض بشكل مفصل لدور جودة الصادرات في الصناعة الغذائية في ترقية حصتها التصديرية.

الفصل الرابـــع

مساهمة تدقيق الجودة

في تحقيق مقومات ترقية الصادرات

تمهيد:

يعتبر عنصر الجودة أحد المقومات الرئيسية للتصدير، والتي لها تأثير واضح وجلي على رقم أعمال المؤسسات وأرباحها، ولتحقيق هذا العنصر الهام لابدا من سعي المؤسسة المستمر لتطبيق معايير ومواصفات قياسية تحظى بقبول عالمي، والتي من أهمها أنظمة إدارة الجودة، البيئة والسلامة. في بمثابة جواز سفر لكافة الأسواق العالمية، وهذا يتستدعي تفعيل التحسين المستمر لأداء المؤسسة المصدرة للرقي ببيئة العمل المحلية إلى مواصفات بيئة العمل الدولية، إضافة إلى فإن المعايير والشروط الواجب توفرها في تعبئة وتغليف المنتجات الموجهة للتصدير يجب إحترامها، وهذا لضمان ولوجها للأسواق المستهدفة وهي في صورة آمنة صحياً وبيئياً.

ولما كان لتدقيق الجودة الدور المحوري في تحقيق هذه المقومات الرئيسية للتصدير، تم التطرق في هذا الفصل إلى مباحث الأربعة التالية:

- أثر تدقيق الجودة في تحسين جودة المنتجات الموجهة للتصدير؛
- فاعلية تدقيق الجودة في تطبيق أنظمة إدارة الجودة، البيئة والسلامة؛
- مساهمة تدقيق الجودة في احترام معايير وأنظمة التعبئة والتغليف؛
- دور تدقيق الجودة في تفعيل التحسين المستمر في المؤسسة المصدرة.

المبحث الأول: أثر تدقيق الجودة على تحسين جودة المنتجات المصدرة

باعتبار أن تدقيق الجودة له علاقة مباشرة بكل ما له تأثير على مستوى جودة المنتجات، فهذا يجعل المؤسسة تستعين بتدقيق الجودة من أجل استخراج نقاط الضعف في الجودة ومن تم إجراءات التحسينات اللازمة لبلوغ المستوى المطلوب من الجودة.

المطلب الأول: مستويات الجودة وإجراءات تغييرها

تسعى أي مؤسسة مهما كانت نوع إنتاجها إلى تحقيق جودة المنتجات التي تنتجها، ولكن قد تقوم هذه المؤسسة بإجراء تعديلات بالنقصان أو الزيادة لتحقيق مجموعة من الأهداف المختلفة.

أولا:مستويات الجودة: حدد Jean Billman أربع مستويات للجودة ، واعتبرها بمثابة السلاح الاستراتيجي للمؤسسة، وهي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (04-01) مستويات الجودة

المستوى الأول	المستوى الثاني	المستوى الثالث	المستوى الرابع
جودة التطابق	إشباع ورضا المستهلكين	الجودة والقيمة من منظور السوق والمنافسة	إدارة قيمة المستهلك
• التطابق مع التميزات؛ • إنتاج جيد من أول دفعة؛ • تخفيض الإصلاحات والنفايات.	• القرب من المستهلك؛ • تحديد حاجات ومتطلبات المستهلك؛ • توجيه المستهلك نحو منتوجاتها.	• التقرب أكثر من المستهلكين عوضا من المنافسين؛ • تحليل قيمة المستهلك بالنسبة للمنافسة؛ • توجيه السوق.	• استعمال وسائل قياس وتحليل قيمة المستهلك من أجل مراقبة المنافسة؛ • اختيار محاور الأعمال ؛ • القيام بالاستثمار؛ • تقييم المشتريات ووضع المؤسسات في نفس اتجاه تطور حاجات السوق

المصدر: داني الكبير نصيرة، داني لكبير معاشو، **" واقع تطبيق نظام إدارة الجودة وشهادة الإيزو 9001 في المؤسسات الصناعية الجزائرية"**، المجلة المغاربية للإقتصاد والتسيير، ع 03، مارس 2016، ص09.

ثانيا: تعديل جودة المنتج: إذ يشمل إجراء تغييرات من شأنها زيادة درجة الثقة ودرجة الاعتماد على المنتج، أو المساهمة في إطالة العمر الإنتاجي له، إذ يلاحظ أن تخفيض مستوى جودة المنتج قد يسمح للمؤسسة المنتجة

بتخفيض سعرها، ومن ثم يزداد الإقبال على المنتج من طرف بعض الأسواق المستهدفة، والتي لم يكن لديها القدرة لشراء المنتج الأصلي وفي صورته الأولى المرتفعة الجودة.[1]

وخير دليل على ذلك الواقع المعاش في عديد الدول النامية والتي تنتشر بها الكثير من المنتجات العالمية ولكنها تتميز بانخفاض مستوى جودتها وسعرها، ولكن ذلك قد يؤثر في كثير من الأحيان على صحة وسلامة العميل في تلك الدول، من أمثلة ذلك المنتجات التجميلية والعطور، فهذا لا يبرر سعي المؤسسة لتوفير المنتج لأصحاب الأجور المحدودة.

وعلى الجانب الآخر، فإن رفع مستوى الجودة يمكن أن يساعد المؤسسة على التنافس بشكل أفضل مع المؤسسات الأقوى في الأسواق التي تعمل فيها، كما يلاحظ أن زيادة مستوى الجودة يمكن أيضا من زيادة درجة الولاء للعلامة التجارية وزيادة القدرة على رفع الأسعار، واقتناص الفرص الجديدة المتعلقة ببعض القطاعات السوقية الأخرى.[2]

ثانيا/ المقومات الرئيسية لتحقيق جودة المنتجات المصدرة

نظرا للمنافع الكثيرة لجودة المنتجات والتي تنعكس بشكل إيجابي على صحة العملاء وعلى البيئة، ولتحقيق ذلك ينبغي توافر مجموعة من المقومات الداعمة لتحقيق جودة المنتجات، فمن بين هذه المقومات نجد ما يلي[3]:

1 -تصميم وإعداد النشريات التعريفية بمستوى جودة المنتج ومدى مطابقته للمعايير الخاصة بالجودة سواء كانت معايير محلية أو عالمية.

2 -تحديد كميات المخلفات بعد استهلاك المنتج مع تعيين الأسلوب المناسب للتخلص منها.

3 -استخدام مواد ووسائل تعبئة وتغليف غير ضارة بمحتويات المنتج أو بالبيئة بعد استخدام المنتج.

4 -إعداد قائمة دليل الجودة لكل منتج ولصقها على السطح الخارجي له موضحا بذلك مكونات وأنواع الخامات وكميتها وعلامات تأكيد الجودة الفنية والبيئية.

---

[1] محمد عبد العظيم أبو النجا، "**إدارة التسويق: مدخل معاصر**"، الدار الجامعية، الإسكندرية-مصر، 2008، ص 303.

[2] المرجع السابق.

[3] أحمد فرغولي حسن، "**أساليب تأهيل المنتجات الصناعية للحصول على المزايا التنافسية لأغراض تنمية الصادرات**" ، ط1، مكتبة الأكاديمية، القاهرة-مصر، 2002، مرجع سبق ذكره، ص 17/16.

5 -إعداد دليل عمليات التصنيع للمنتج باستخدام الأساليب الحديثة في التصنيع بما يمكن المؤسسة من الحصول على حصة تصديرية لدى التكتلات العالمية وخاصة الاتحاد الأوروبي، وذلك وفقا للمواصفات التي تفرضها هذه التكتلات.

وهناك من يرى بأن الدعائم الرئيسية المساهمة في جودة المنتج هي:[1]

- التحسين المستمر وتحديث المنتج لتلبية متطلبات المتجددة في السوق.
- بناء الجودة في تصميم المنتج لتلبية متطلبات وفرصة السوق.
- تقديم الدعم طوال دورة حياة المنتج، وذلك للحفاظ على تصميمه والفائض والقيمة للعميل.

إن حرص المؤسسة على توافر هذه المقومات يعد من أهل العوامل التي تعمل على تميز المنتوج المصدر بالمزايا التنافسية بالمستوى المطلوب، مما يساهم في تحقيق زيادة في حجم الصادرات من هذه المنتجات

المطلب الثاني: علاقة جودة المنتجات بالحصة التصديرية

تنبع أهمية تدقيق الجودة في تأهيل المنتجات للتصدير انطلاقا من الارتباط الوثيق بين تدقيق الجودة وتحقيق جودة المنتجات، إضافة كون تدقيق الجودة أحد أدوات الرقابة النوعية على الإنتاج، وذلك من أجل التحقق من توافر مواصفات الجودة بالمنتج، والتي لها تأثير واضح على سمعة المؤسسة وربحيتها وبقائها في السوق. فمن بين الجوانب الرئيسية التي تدخل ضمن اختصاص تدقيق الجودة هي:[2]

1) الجودة والإعلان: يمكن التمييز بين نوعين من السلع: أولا، بعض السلع يمكن التعرف على خصائص قبل الشراء كالألبسة، فهي لا تحتاج حملات إعلانية، ثانيا، السلع التي لا يمكن التعرف على خصائصها إلا بعد الشراء والاستخدام، وهذه السلع ذات الجودة العالية تحتاج إلى حملات إعلانية مكثفة لترغيب وجذب العملاء لاقتناعها.

2) الجودة والحصة السوقية: إذ توجه علاقة إيجابية بين جودة المنتج وحصته السوقية.

3) الجودة والإنتاجية: تتباين العلاقة بين الجودة والإنتاجية لاتجاهين مختلفين. الأول، يرى بأن تحسين جودة المنتجات مرتبط بشكل إيجابي تحسن الإنتاجية وذلك من منطلق أن المدخلات المستخدمة في العملية الإنتاجية

[1] Liviu Olaru, "Constanta Chitiba", Op.Cit, p7.

[2] محمود أحمد فياض، عيسى يوسف قدادة، مرجع سبق ذكره، ص 388/387.

ذات الجودة العالية تؤدي إلى التقليل من الوحدات التالفة، الثاني، يرى بوجود علاقة عكسية بين الجودة والإنتاجية[1]. وتؤثر الجودة بشكل ملحوظ على تحسين الإنتاجية والربحية وذلك من خلال[2]:

- يؤدي تحسين الجودة إلى ارتفاع كفاءة العمليات وتقليل التقويم وتكاليف الفشل الخارجي والداخلي، وهذا يعني تقليل التكلفة.
- يؤدي تحسين الجودة إلى تحسين الإنتاجية -كما ذكر سابقا،
- تقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية سيؤدي حتما إلى زيادة الربحية.

5) الجودة والسعر: يعد السعر دالة على جودة المنتج؛ حيث أن العملاء يدركون أن مستوى جودة المنتج العالية، فإنه من الطبيعي أن يكون سعرها مرتفعا، وهذا يعود إلى أن الجودة العالية يلزمها تكاليف إضافية.[3]

6) الجودة والتكلفة: أثبتت العديد من الدراسات أن اللاجودة هي المسؤولة على أرتفاع؛ إذ أن لها آثار مباشرة على التكاليف من حيث: الفحص، الرقابة، الفضلات، تراجع العملاء...، إلا أن تحقيق وتحسين الجودة يسمح يتفادي هذه التكاليف، وذلك بالمساهمة في تخفيض حالات عدم المطابقة، والإصلاحات والتعويضات الناتجة عنها، ومنه المساهمة في تخفيض التكاليف الكلية للمؤسسة، وهذا ينعكس على أرباحها ايجابيا.[4] يعد هاذان العنصران ضمن عوامل النجاح الرئيسية الأربعة (التكلفة، الجودة، الوقت والابتكار) للمؤسسة والتي تؤثر بشكل مباشر على قابلية النمو الاقتصادي لها.[5]

7) تأثير الجودة ورضا المستهلك والمركز التنافسي: انطلاقا من عملية تسلسلية فإن تحسين الجودة يؤدي إلى تحسين كفاءة الموارد والعملية الإنتاجية، وهذا بدوره يساعد في تحسين المركز التنافسي من خلال زيادة نسبة السعر إلى التكلفة، هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإن تحسين الجودة يؤدي بالضرورة إلى زيادة رضا العملاء، مما يؤدي إلى زيادة الحصة السوقية ومنه ارتفاع نسبة العائد[6].

---

[1] محمد سرور الحريري، "**أنظمة إدارة الإنتاج الحديثة والمتقدمة**"، ط1، دار المنهجية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2016، ص 30.

[2] محمد عبد الوهاب العزاوي، "**إدارة الجودة الشاملة**"، مرجع سبق ذكره، ص 18.

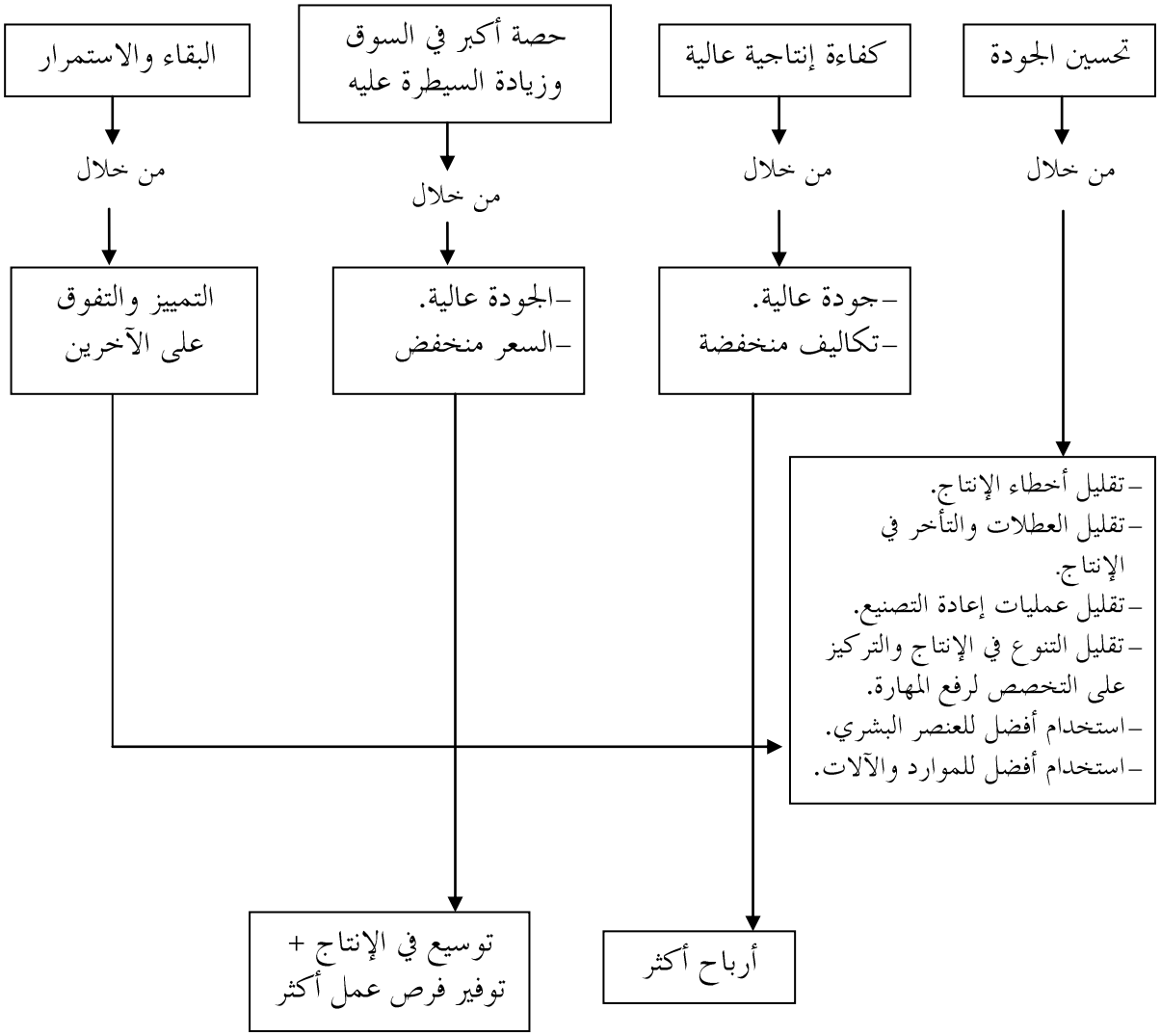
[3] محمود منصور ابو جليل، فراس العتوم، إيهاب كمال هيكل، سعيد راشد الكتبي، "**التسويق في المنشآت الصغيرة**" ، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2011، ص 97.

4 برحومة عبد الحميد، شريف مراد، "**الجودة الشاملة ومواصفات الايزو كأداة لتفعيل تنافسية المؤسسة الاقتصادية**" ، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، ع 03، جوان 2008 ، ص151.

[5] حيدر علي المسعودي، مرجع سبق ذكره، ص 79.

[6] محمد عبد الوهاب العزاوي،"**إدارة الجودة الشاملة**"، مرجع سبق ذكره، ص 19.

الشكل (04-01): فوائد تحسين الجودة



المصدر: صلاح الدين حسن السيسي، **"تطبيق المعايير العالمية في إدارة الشركات إستراتيجية المنظمة في ظل إدارة الجودة الشاملة "**، مرجع سبق ذكره، ص 304.

المطلب الثالث: دور تدقيق الجودة في تحقيق متطلبات جودة المنتجات: أن التغير المتسارع في بيئة الأعمال يستدعي تركيز المؤسسات المتنافسة على ثلاث نقاط أساسية تتمثل في: القيمة المضافة، التسليم في الوقت المحدد والأداء التسويقي، وهناك من يضيف نقطة أساسية وهي جودة المنتج، فإذا توفرت النقاط الثلاثة أولى و لم يتوفر مستوى الجودة المرجو من المنتج فإن هذا قد يحدث مشاكل تسوقية متتالية.

أولا/ متطلبات جودة المنتجات: ومن بين المتطلبات الأساسية لتحقيق جودة المنتجات تتمثل في التالي:[1]

- التعليم والتدريب الجيد والمستمر للأفراد العاملين بالمؤسسة، لمواكبة التغير الحاصل في بيئة الأعمال؛

[1] دونا سي إس سمرز، **"إدارة الجودة خلق الفاعلية للمنظمات واستداماتها"**، مرجع سبق ذكره، ص 568.

- على القادة الفاعلين توفير التوجيه والتحفيز للعاملين؛
- ضرورة فاعلية التواصل الجيد بين مختلف مستويات المؤسسة، وكذا عملائها وموردیها؛
- يجب ان تكون المنتجات مصممة بشكل جيد ودقيق؛
- ضرورة استخدام الأدوات والأساليب الجيدة لتحسين العمليات وتلبية متطلبات السوق؛
- ضرورة توفر إدارة الجودة لمتابعة درجة التقدم نحو التميز المؤسسي.

ثانيا/ دور تدقيق الجودة في تحقيق جودة المنتجات

إن نتائج تدقيق المنتجات غالباً ما توفر معلومات مفيدة تتعلق بموثوقية وفعالية نظام الجودة الكلي، يتم عادةً إجراء عمليات تدقيق المنتج لعدة أسباب هي:[1]

- ✓ لتقدير مستوى جودة المنتج أو مجموعة من المنتجات المنتهية صلاحيته؛
- ✓ لتقدير مستوى جودة المنتجات المقدمة للتفتيش والمراقبة؛
- ✓ لتحديد مدى ملاءمة ضوابط العمليات الداخلية لإنتاج منتجات بمستوى جودة محدد؛

تتحقق مستويات الجودة العالية للمنتج عند توافر الخصائص والمواصفات الفنية وفقاً للمعايير المحددة لهذه المواصفات، ويشمل ذلك نوعية المواد الأولية التي تدخل في تكوين وحدة المنتج، وأيضاً المواصفات الفنية الواجب توافرها بذلك المنتج لكي يكون صالحاً للاستخدام في بلد المستورد طبقاً للبيئة الاجتماعية السائدة بالدولة.[2]

[1] https://qualityamerica.com/LSS-Knowledge-Center/qualitymanagement/characteristics_of_audits.php, 18/01/2018, 9 :11.

[2] صلاح احمد محمد، دور مراجعة الجودة في بناء الإستراتيجية للمنتجات العربية، مرجع سبق ذكره،ص 6.

المبحث الثاني: فاعلية تدقيق الجودة في تطبيق أنظمة إدارة الجودة، البيئة والسلامة

قد يدفع المؤسسات العديد من الأسباب للحصول على إحدى شهادة المطابقة لأنظمة إدارة الجودة أو البيئة أو السلامة، وقد تزايد عدد المؤسسات الحاصلة على هذه الشهادة نظراً لأهمية البالغة لها في تحقيق لها إمكانية دخول منتجاتها وخدماتها لأسواق الخارجية. وفي هذا المبحث سيتم التعرض لأهم النقاط

المطلب الأول: أهمية شهادة الإيزو في التصدير

تبعا للفوائد المذكورة سابقا حول تطبيق أنظمة الأيزو بالنسبة للمؤسسات، فإن هناك فوائد أخرى ترتبط أساسا في التصدير كتحسين صورة المؤسسة في السوق الوطني والدولي، وكذا الرقي بصادرتها إلى مستويات جديدة وجيدة.

أولا/ أسباب سعي المؤسسات المصدرة للحصول على شهادة الأيزو::

يجب أن يدرك المصدرون بأنه قد يكون مطلوبا منهم امتلاك شهادة الأيزو 9000 أو غيرها، إذ في كثير من الأحيان تحمل شهادة الأيزو تأثير كرة الثلج، بحيث تتوسع دائرة من يطلب منهم الحصول على هذه الشهادة، باعتبارهم أحد الموردين للمواد الداخلة في تصنيع المنتجات الموجهة للتسويق الدولي[1].

ثانيا/ أهمية شهادة ISO9000 في التصدير:

أصبحت للإيزو 9000 أهمية متزايدة في السنوات القليلة الماضية، وهذا لأن المصدرون اكتشفوا بأن التوافق معها وإن لم يكن ملزما، إلا أنه هام للنجاح في الأسواق الأجنبية، كما أصبح العملاء في كافة أنحاء العالم أكثر اهتماما بالجودة، ويطلبون الايفاء بهذه المواصفات كحد أدنى، وفي المستقبل القريب وتبعا لما تظهره توجهات السوق الدولية ستصبح سلسلة الإيزو 9000 مقياسا معترفا به دولـــيا لنظام إدارة الجودة، ومن الجدير بالذكر أنها بمثابة ميزة تنافسية للوصول إلى أسواق عالمية وخاصة السوق الأوروبية وأسواق حوض الباسفيلي، إضافة إلى إقدام عدد كبير من الشركات الأوروبية على التسجيل في الإيزو 9000 وفر لها منافع متزايدة في السوق الدولي وتحسين صورة الجودة للشركات مع زيادة الإنتاجية والربحية، ويتبعها انخفاض في شكاوى العملاء[2].

من خلال ما سبق يمكن القول بأن أهم ميزة تستفيد منها المؤسسات الحاصلة على شهادة الإيزو 9000 هي سهولة التبادل التجاري المحلي والدولي، نظرا لتوحيد أنظمة ضمان الجودة للمنتجات المختلفة، مع

---

[1] بلال خلف السكارنة، **"دراسات إدارية معاصرة"**، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان-الأردن، 2009، ص 196-197.

[2] https://www.abahe.co.uk/total-quality-management-enc/63929-iso-definition.html, 14/04/2018, 22:00.

تزايد فرضية حصول هذه المؤسسات على مناقصات تجارية أكبر من غيرها، مما يساهم في استمرارية نشاطها في السوق.

ثالثا/أهمية تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001:

تتحدد أهمية تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 من خلال العديد من الفوائد التي تستفيد منها المؤسسة المطبقة بما في ذلك العاملين بها وكذا عملائها، وتتمثل هذه الفوائد في التالي:

1) بالنسبة للمؤسسة: بحيث تمكنها من:[1]

- دخول أسواق عالمية جديدة وإزالة الحواجز أمام عمليات التصدير؛
- زيادة الكفاءة الداخلية لها من خلال توسيع الإنتاج، وتحسين العمليات ورفع مستوى المشاركة؛
- تقليل التكاليف من خلال تقليل نسب التالف وإعادة العمل، واستخدام الموارد المطابقة للمواصفات، ورفع مستوى أداء العاملين اعتمادا على التدريب المستمر والمكثف حول الأنشطة المؤثرة على الجودة؛
- يساعد نظام إدارة الجودة الإدارة على اتخاذ القرارات الحاسمة المتعلقة بالجودة وتحسينها؛
- تحقيق الزيادة في أرباح المؤسسة من خلال زيادة المبيعات وتحسين العمليات الإنتاجية؛
- توسيع الحصة السوقية وترقية تنافسية المؤسسة، وذلك من خلال تحسين صورتها لدى العملاء؛
- المساهمة في رفع مستوى أداء المؤسسة وتحقيق الكفاءة المطلوبة من خلال تحجيم العيوب؛
- تمكينها من القيام بأعمال المراجعة والتقييم الذاتي؛
- يمكنها نظام ISO 9001 من تحسين علاقتها مع عملائها وتعزيز درجة ولائهم لها.

2) بالنسبة للعاملين بالمؤسسة: من خلال تطبيق نظام ISO 9001 والحصول على الشهادة فإن ذلك يجعل العاملين يتميزون بما يلي:[2]

- إعداد وتطوير مجموعة الوثائق التي تحتوي على إجراءات وتعليمات العمل والتي تمكن من الوصول إلى المواصفات القياسية بأقل التكاليف
- رفع مستوى الأداء لدى العاملين وفي جميع المستويات؛
- تفهم المسؤولين في المؤسسة والعاملين لأساليب التدقيق والتقييم والمراجعة؛

[1] بوحرود فتيحة، مرجع سبق ذكره، ص ص 54/53.

[2] فتحي أحمد يحي العالم، **"نظام إدارة الجودة الشاملة والمواصفات العالمية – دراسة علمية وتطبيقية"**، مرجع سبق ذكره، ص ص 247/246.

- تحسين عمليات الاتصال الداخلية بين الموظفين والأقسام المختلفة، وكذا عمليات الاتصال الخارجية مع العملاء من خلال بناء علاقة وثيقة معهم؛
- رفع روح المعنوية لدى جميع العاملين في المؤسسة وتعزيز شعورهم بالفخر والثقة بالنفس نابعة وجود نظام للجودة يضاهي المستويات القياسية العالمية.

3) بالنسبة لعملاء المؤسسة: إن العملاء الذين يحرصون على شراء منتجاتهم وخدماتهم من مؤسسات لها نظام إدارة الجودة ISO 9001 يتمتعون بالتالي:[1]

- زيادة الثقة بمنتجات المؤسسة مما يؤدي حتما لرفع مستوى رضا العملاء؛
- إعطاء إشارة واضحة للعملاء بأن المؤسسة تتبع الخطوات الإيجابية لتحسين الجودة؛
- ضمان تسليم المنتجات أو تقديم الخدمات في الوقت المحدد.

ويمكن إضافة بأن تحقيق هذه الفوائد لا يتأتى من مجرد تعليق هذه الشهادة على الحائط، وإنما يتطلب ذلك بذل جهد متكامل من طرف العاملين والإدارة العليا والموردين لتقديم منتج أو خدمة مطابقة أو تفوق توقعات العميل وبصفة مستمرة.

رابعا/ أهمية شهادة ISO14000 في التصدير:

تتميز المؤسسات المقيمة لنظام إداري متكامل لضبط كافة العمليات، وكذا اتباع آلية فعالة لتدقيق وقياس ومراقبة وتعزيز فرص التحسين في نظام الإدارة البيئية، تتميز بحصولها على عديد الفوائد في مجال التصدير من أهمها ما يلي[2]:

- ✓ زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة في تحقيق متطلبات التصدير؛ حيث تحقق المؤسسات ذات السلوك البيئي الصحيح ميزة تنافسية في السوق الواعي بأهميتها ودورها في حماية البيئة؛
- ✓ التوافق مع القوانين والتشريعات البيئية؛
- ✓ التحسين المستمر والفوائد الملحقة بمنتجات وخدمات المؤسسة؛
- ✓ تحسين صورة المؤسسة وأدائها البيئي مما يزيد من سمعتها في السوق؛
- ✓ اكتساب تقدير واعتراف الجهات العالمية مما يفتح أمامها أسواق تصدير جديدة؛
- ✓ تجنب الخسائر المادية والاقتصادية خاصة الناجمة عن الحوادث ذات الآثار البيئية أو المتعلقة بتكاليف التأمين؛

[1] يوسف حجيم الطائي وآخرون،" **إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية**"، مرجع سبق ذكره، ص 316.

[2] يوسف حجيم الطائي وآخرون، "**نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية**"، مرجع سبق ذكره، ص 388.

- ✓ زيادة الأرباح الناتجة عن الفوائد السابقة؛ بحيث أن منع المشاكل البيئية عن طريق تطبيق نظام الإدارة البيئية أكثر رخصا من إعادة الإصلاح؛
- ✓ تحسن الوضع البيئي في الدولة وفي العالم ككل؛

خامسا/ أهمية تبني نظام ISO 14001

ترجع أهمية تبني نظام الإدارة البيئية ISO 14001 في كونها جواز سفر للدخول إلى الأسواق العالمية بصفة مضمونة، إضافة إلى وجود عدة أسباب تجعل المؤسسات تسعى وتهتم بتطبيق نظام الإدارة البيئية ISO 14001 وهي كما يلي:[1]

1) زيادة كفاءة الأداء: إذ أن تطبيق النظام يؤدي إلى زيادة كفاءة أداء العمليات من خلال استخدام الموارد المادية المتميزة بالجودة العالية والتي تؤدي استخدامها إلى تقليل حالات الهدر والضياع في الموارد، مما يقلل من النفايات المادية ذات التأثير البيئي؛

2) تحسين الأداء البيئي: يستدعي من المؤسسة استخدام موارد الطاقة مثل الكهرباء، المياه وغيرها، والتي يسبب استخدامها الزائد آثارا سلبية على البيئة؛

3) تحقيق الميزة التنافسية: من خلال إعطاء صورة حسنة عن المؤسسة لدى عملائها سواء كان ذلك بالعملاء أو الموردين، مما يحقق لها سمعة حسنة في السوق لدى منافسيها، وبالتالي المساهمة في زيادة الحصة السوقية مقارنة بالمؤسسات المنافسة الأخرى؛

4) تخفيض تكلفة الموارد المستخدمة: وذلك من خلال الترشيد الجيد لاستخدام الموارد المتاحة للمؤسسة؛

5) خلف نظام رقابي يتصف بالشمولية والتكاملية: إذ يساهم هذا النظام الرقابي في التحقق من تنفيذ السياسات والأهداف المتعلقة بالأداء البيئي للمؤسسة، وكذا مراقبة مدى التزاماها بالقوانين والتشريعات المحلية والدولية ذات العلاقة بالبيئة، ومنه عدم التعرض للمسائلة القانونية؛

6) بناء علاقات جيدة: يساهم تطبيق نظام ISO 14001 في زيادة الثقة بالمؤسسة، مما يعين على بناء علاقات جيدة مع الأطراف ذات العلاقة معها، إضافة إلى خلق مناخ تنظيمي يشجع على تبني علاقة جيدة بين العاملين في الواقع العملي.

[1] قاسم علوان المحياوي، "**إدارة الجودة في الخدمات**"،**ط1**، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان-الاردن، 2006، ص ص 286/285.

ولذا فإن المؤسسات التي تحصلت على شهادة ISO 14001 تظهر مسؤوليتها نيتها الحسنة اتجاه الحفاظ على البيئة من التلوث وما يخلفه من أضرار، وهذا يعد خطوة جيدة لتعزيز سمعتها لدى عملائها بصفة خاصة والأطراف ذات العلاقة بصفة عامة.

كما أن تزايد الاتجاه نحو جعل سلسلة الامداد خضراء فإن المؤسسات تحرص على أن يكون موردها لهم التزام قوي بالمتطلبات البيئية، لذلك يساعد تطبيق الأيزو 14001 لنظام الإدارة البيئية بالمؤسسات الداخلة في سلاسل تجارة التجزئة الكبيرة في الحصول على معاملة تفضيلية عن غيرهم من المؤسسات الأخرى[1].

سادسا/ أهمية شهادة ISO22000 في التصدير:

تستطيع الشركات المعتمدة لنظام إدارة سلامة الغذاء ISO22000 ونظام HACCP أن تنسجم مع الأنظمة والتشريعات المحلية والإقليمية المتعلقة بشروط التصنيع الغذائي السليم، كما أنها ستضمن إشباع وتلبية حاجيات المستهلك في الالتزام بآليات التصنيع الغذائي وفق التطبيقات المثلى، وهذا سيخول اعتماد ISO22000 من الوصول والدخول إلى أسواق جديدة. كما أن هذين النظامين يتميزان بوجود نظام تطوير داخلي شبيه بذلك الموجود في شهادة ISO9001، والذي بدوره يمنح الشركات ميزة تنافسية استثنائية في مجال تخفيض التكاليف التشغيلية وزيادة حجم المبيعات، وكذا تعريف وتوضيح المسؤوليات والصلاحيات ذات العلاقة[2].

سابعا/ مزايا تطبيق نظام HACCP: بتطبيق نظام HACCP بدلا من الأنظمة التقليدية في الصناعة الغذائية مكّن الفاعلين في مجال الصناعة الغذائية من تحقيق العديد من المزايا، والمدرجة فيما يلي:

1/ بالنسبة لمؤسسات الصناعة الغذائية: وذلك من خلال:[3]

- إن سلامة الأغذية وجودتها تحتل مركز الصدارة في نظام HACCP، إذ أنه يقوم على تخطيط مسبق لمنع الأخطاء قبل حدوثها بدلا من اتخاذ الإجراءات التصحيحية لمعالجتها؛
- يتوافق هذا النظام مع أنظمة إدارة الجودة ويحقق التكامل معها، إضافة إلى أنه يعطي درجة عالية من الثقة بجودة المواد الغذائية وسلامتها؛

[1] "**إدارة جودة التصدير**"، مرجع سبق ذكره، ص 124.

[2] https://www.paltrade.org/ar_SA/page/iso22000-2005-food-safety-management-system-fsms-and-haccp-certificates, 05/03/2018, 09:30.

[3] خضير كاظم حمود: "**إدارة الجودة وخدمة العملاء**"، ط4، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان-الأردن، 2015، ص ص 248/277.

- يساهم في تقليص التكاليف المرتبطة بانجاز الأنشطة التشغيلية المتعلقة بالمواد الغذائية، نظرا لاعتماده على أساس الوقاية وليس العلاج؛
- يساهم نظام HACCP في تحقيق رضا العملاء من خلال التزامه بجودة الأغذية وسلامتها، ويقدم صورة واضحة حول قدرة المؤسسة في تحقيق أهداف المتعاملين معها؛
- يعطي نظام HACCP ميزة تنافسية للمؤسسات الملتزمة به، مما ينعكس أثره في تحقيق فاعلية المؤسسة في انجاز أهدافها.

2/ مزايا HACCP بالنسبة للدولة: وتتمثل في:[1]

- متابعة مخالفة التعليمات والتشريعات والمواصفات المقررة والتأكد من إنتاج غذاء صحي آمن وسليم للمستهلكين وضمان عدم انتشار الأمراض والأوبئة؛
- الثقة في سلامة المنتجات الغذائية بالدولة، مما يساهم في تسهيل الدخول في التجارة الدولية وفتح الباب للتصدير؛
- يساعد نظام الـــ HACCP على تطوير وتحديث الصناعة الغذائية؛
- يساعد في تحقيق رقابة فعالة واقتصادية للأمراض والمخاطر الصحية الناتجة عن استهلاك الأغذية.

كما يمكن أن يساهم وبطريقة غير مباشرة في تخفيض فاتورة الأودية الخاصة بالتسممات الغذائية والأمراض والأوبئة الخطيرة.

3/ مزايا نظام HACCP بالنسبة للمستهلك: وهي كما يلي:[2]

- يفيد هذا النظام في ضمان سلامة المستهلك من الأخطار، وبالتالي يقبل على تناول الغذاء بثقة أكبر وضمانات أكبر على صحته؛
- يحمي المواطنين من انتقال الأمراض والأوبئة عبر الغذاء المصنع؛
- زيادة القيم الحياتية (الصحية، الاجتماعية، والاقتصادية)؛
- زيادة الوعي بالقواعد الصحية.

---

[1] الرشيد سالم خير الله، **"جودة وسلامة تصنيع الأغذية: أضواء على إدارة الجودة الشاملة والهسب"** ، ط1، فهرسة المكتبة الوطنية للنشر، السودان، 2014، ص 61.

[2] صلاح الدين حسن السيسي، **"تطوير إدارة الشركات لتحقيق إدارة الجودة الشاملة –شهادة ISO"**، مرجع سبق ذكره، ص 182.

ويمكن إيجاز القول بأن تطبيق نظام الـــ HACCP في الصناعة الغذائية له أثر إيجابي على صحة المستهلك ومستقبل الصناعة الغذائية، ومنه تفادي جميع المشاكل والأخطار التي تستدعي تدخل الدولة لحلها.

4/ فوائد الحصول على تطبيق ISO 22000:

إن تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء ISO 22000 يعود بالفوائد الكثيرة على البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، وهي كما يلي:[1]

1/4 الفوائد الداخلية: وتتمثل في:

- تحسين كفاءة العاملين من خلال التدريب والتوعية؛
- توضيح مسؤوليات العاملين وتحديد السلطات ضمن نطاق هذا النظام؛
- يساهم في توفير معلومات دقيقة عن مخاطر السلامة الغذائية وإجراءات مراقبتها لتفادي وقوعها؛
- يساهم في خفض التكاليف من خلال تقليل إنتاج المنتجات غير الآمنة، مما يقلل شكاوى العملاء وانخفاض مستويات سحب المنتجات غير الآمنة من سلسلة التوريد.
- تتوافق مع النظم الإدارية الأخرى منها ISO 9001، ISO 14001.

2/4 الفوائد الخارجية:

- يولد الالتزام بالأيزو 22000 والحصول على شهادة خاصة بها فرصا لعمل إضافي والتصدير للمنتجات لأسواق جديدة وعالمية؛
- كسب ثقة العملاء في السلامة الغذائية للمنتجات المصنعة وفق هذا النظام؛
- تعزيز ثقة الموردين وأصحاب المصلحة في آليات السيطرة على المخاطر المحيطة بعمل المؤسسة.

المطلب الثاني: أهمية علامة المطابقة الأوروبية (CE) في التصدير

مع ازدياد المنتجات الاستهلاكية والصناعية الحاملة لعلامة المطابقة (CE) الأوروبية، وحجم السوق الأوروبية تزايد عدد المؤسسات التي تضع هذه العلامة لضمان دخول منتجاتها إلى الأسواق الأوروبية ودول مجموعة الأفتا (النرويج، فنلندا، النمسا، وإسلندا) نظرا لتوفرها على جملة اشتراطات ومواصفات مرتبطة بالعمليات الإنتاجية.

[1] أنظمة إدارة السلامة الغذائية أيزو 22000 http://tegegypt.com/ar/quality-management/systems/ 03/05/2017, 10:30.

أولا/ تعريف علامة المطابقة الأوروبية (Conformite Europeenne)

منذ 1946، كانت بداية لقيام الاتحاد الأوروبي بشكله الحالي، مرورا بمعاهدة "ماستر يخث" سنة 1991 والتوقيع عليها في سنة 1992، إلى أن دخل الاتحاد حيز التنفيذ سنة 1993، كانت فكرة حرية حركة السلع والبضائع داخل السوق الأوروبية من بين الأهداف الأساسية لقيام الاتحاد، فمن هذا المنطلق جاءت ضرورة تمييز المنتجات الأوروبية عن غيرها، وذلك من خلال المبادرة بتقديم دراسة متخصصة تؤكد على ضرورة التمييز لمجموعة محددة من المنتجات بعلامة المطابقة الأوروبية، وتم تطبيقها في 1993 على كافة السلع والمنتجات المتداولة في الاتحاد الأوروبي [1]. وتعني CE أن المنتجات المباعة في الأسواق الأوروبية قد تم تقييمها لتلبية متطلبات السلامة والصحة والحماية البيئية العالية[2].

ويجب أن يخضع المنتج لمجموعة من الشروط الفنية حسب هذه العلامة وهي[3]:

- تحقق لجان الفحص والتقييم من الحالة التي عليها خطوط الإنتاج ومدى توفر الاشتراطات الفنية لتكنولوجيا الصناعة بواسطة هذه الخطوط.
- ضرورة حصول المؤسسة المصنعة للمنتج لشهادة الجودة الشاملة وذلك بموجب مواصفات الأيزو 9000.
- إجراء المطابقة بين إجراءات ومراحل الإنتاج من التصنيع وبين تلك الاشتراطات والمراحل الإنتاجية في ضوء المواصفات الإنتاجية للاتحاد.
- التحقق من السلامة الفنية لوحدة المنتج، من حيث توافر شروط الجودة المطابقة للمعايير الخاصة بصلاحية المنتج للاستخدام.
- توافر مقومات ترشيد الطاقة بما يؤدي إلى الحرض المخاطر تزايد استخدامها.

ثانيا/ أهمية علامة (CE) الأوروبية في ترقية الصادرات:

إن الحصول على علامة (CE) يساهم بدرجة كبيرة في زيادة حجم الصادرات إلى أوروبا بنسبة قد تصل إلى 50%، وهذا بشهادة العديد من المؤسسات والشركات الحاصلة عليها، وهذا رغم أنها ليست علامة للجودة وإنما علامة توكيدية على السلامة والأمان في استخدام المنتجات، فوجد هذه العلامة على أي منتج يمثل إعلانا من الصنع أن المنتج يتوافق مع المتطلبات الأساسية للسلامة والأمان الموجودة في التوجه الأوروبي

[1] علامة المطابقة الأوروبية ... إلغاء للحواجز التجارية، متوفر على الموقع: https://gsomagazine.com، شوهد يوم: 2018/04/15، 01:48.

[2] ec.europe.eu/growth/single-market/ce-marking, 15/04/2018, 23:30.

[3] أحمد فرغولي حسن، مرجع سبق ذكره، ص 17/16.

والمواصفات الأوروبية. كما تساعد في دعم الصادرات من خلال زيادة قدرتها التنافسية للنفاذ إلى الأسواق الأوروبية.

وتستفيد المؤسسات الواضعة لهذه العلامة على منتجاتها من تعرف العملاء والشركات على منتجاتها وتسويقها دون قيود في السوق الأوروبية، إضافة إلى توفير المستوى المطلوب من الصحة والأمان والحماية البيئية في جميع بلدان الاتحاد الأوروبي[1].

المطلب الثالث:دور تدقيق الجودة في تطبيق أنظمة إدارة الجودة والبيئة

تتسلم المؤسسات شهادة الأيزو 9000 أو غيرها بعد التدقيق للتأكد من أنها تتوافق مع مقاييس الأيزو 9000 من قبل جهة إصدار الشهادات المعترف بها، وهذا ما يفسر احتواء معايير الأيزو باختلاف أنواعها على بنود أساسية سواء لتدقيق الجودة الداخلي أو تدقيق الجودة الخارجية باعتباره مرحلة أساسية في الحصول على هذه الشهادة.

أولا/ أهمية تدقيق الجودة في التطبيق الفعال لأنظمة : يهدف التحقيق الخاص بعملية التدقيق إلى تقييم فاعلية نظام الجودة خاصة بالمؤسسة، وذلك من خلال مراعاة العديد من نظم الإدارة أثناء عملية التدقيق، والتي تحدد فاعلية النظام من خلال ما يلي:[2]

1) أوجه القصور الداخلية: أي تحديد حجم الأخطاء والمشكلات وحالات عدم المطابقة التي يمكن تجنبها، وهل هناك تقارير خاصة بالنفايات وإعادة التصنيع والتعديل؟ وما هو رد فعل نظام الإدارة تجاه هذه الأمور؟

2) أوجه القصور الخارجية: من خلال تحديد الشكاوى واستدعاءات الضمان وأعمال الاستبدال، ومراعاة الأسباب وراء ذلك وتصحيحها ومتابعتها.

3) التكرار: يراعي مدقق الجودة مدى تزايد المشاكل أو تناقضها.

4) اتجاه الإدارة: من خلال الإجابة على الأسئلة التالية: هل تشترك هذه الاتجاهات في إدارة وتطوير النظام؟ هل هذه الاتجاهات على وعي بأنواع المشاكل الموجودة في المستويات الأدنى من المؤسسة؟

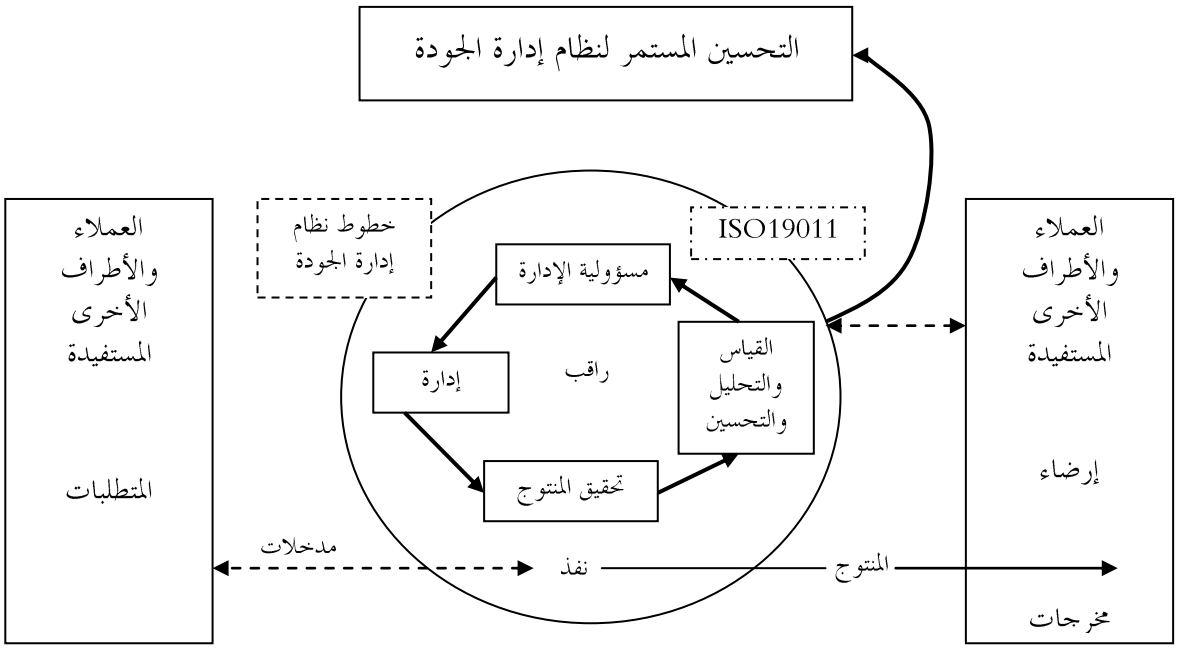
ويمكن القول بأن الإجابة على هذه التساؤلات لا يمكنها تحديد فاعلية النظام من عدمها، ولكن يستنبط منها العديد من المعلومات والبيانات المساعدة في مدى فاعلية النظام المطبق في الإدارة.

[1] ec.europe.eu/growth/single-market/ce-marking. 2017/10/01,17 :30.

[2] مات سيقر، "**المرجع العالمي لإدارة الجودة**"، مرجع سبق ذكره، ص 641.

إن عملية تدقيق الأيزو 9000 تعتبر إحدى المتطلبات الرئيسية لتسجيل الأيزو 9000 ويؤكد التسجيل أن المؤسسة تغطي مواصفات جودة مقبولة، وحتى بعد التسجيل يعود المدققون من أن الآخر للتأكد من أن القياسات مغطاة بصفة مستمرة، إن التوثيق الجيد يساعد كل موظف بأن يعلم بما هو متوقع منه بالضبط بالنسبة لجودة المنتجات وخدماتها.[1]

الشكل (04- 02) يوضح أهمية تدقيق الجودة في تحسين فاعلية نظام إدارة الجودة



المصدر: بوحرود فتيحة، "**ملخص محاضرات إدارة الجودة**" ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 01، متوفر على:.15: 10 ,16/02/2018, www.univ-ecosetif.com/site2/ardrives/1258

ثانياً/ أهمية تدقيق الجودة في الصناعة الغذائية: إن لعملية التدقيق الداخلي والخارجي للجودة وفق معايير الأيزو 19011 لها دور فعال في ضمان سير المؤسسة لتحقيق أهدافها وزيادة حصتها السوقية وتجويد منتجاتها. وتتجلى أهمية تدقيق الجودة في مجال الصناعة الغذائية في ما يلي:

أنّ فكرة الجودة بالمجمل هي جزء هام وأساسي من الحياة الاقتصادية العالمية واليوم يجب على أي مؤسسة تجارية أو خدمية أن تطبق معايير الجودة بالشكل الحقيقي مما ينعكس على انتاج ومستوى أرباح هذه الشركة، وإلا ستكون خاسرة في ظل المنافسة العالمية، وبالتالي نجاحنا في اعادة التصدير وإثبات وجودنا في الأسواق وزيادة الثقة بالمنتج السوري وتقويته يتحتاج إلى مستوى عال من الجودة لنحقق التنافسية بالشكل الصحيح وخاصة فيما يتعلق بالمنتجات الغذائية التي لها زبائن كثر حول العالم.

[1] أديدجي باديرو، "**الدليل الصناعي إلى الأيزو**"، مرجع سبق ذكره، ص 52.

كما يجدر الانتباه بشكل دوري على اجراء التدقيق لافتاً إلى أنّ عملية التدقيق لا ينتج عنها عقاب ولكن هناك ملاحظات يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج، ولا نتج عنها كارثة ستنعكس على عمل الشركة. وشار توتنجي الى الدور المهم للتدقيق على الإجراءات ومدى مطابقتها وانسجامها مع الاهداف العامة للشركة للتعرف على قدراتها في المجال الانتاجي أو الخدمي لوضع خطة فعالة لتصحيح الاخطاء وترميم الثغرات في العمل لتحسين الاداء وتطويره.

إضافة إلى أن عملية التدقيق تسهم في تحديد مدى التزام العاملين بسياسات الشركة وإجراءاتها واتخاذ التدابير للتركيز على الأنشطة ذات القيمة المرتفعة واستمرار تحسين وتطوير الأنشطة والحفاظ على مستوى من نطاق ومبادئ وتنفيذ وبرنامج ؛ لذا يجب عليه أن يكون المدقق على معرفة بما يعمل به ضمن المواصفات العالمية والأهداف المطلوبة، فالتدقيق هو تحقيق هدف الشركة أو المؤسسة المطلوبة. كما إنّ المواصفة 19011 توفر مجموعة من الإرشادات الخاصة بتدقيق أنظمة الإدارة إلى جانب الإرشادات الخاصة بكفاءة الأفراد المشاركين في عملية التدقيق والذين يشملون الأشخاص القائمين على البرنامج.[1]

[1] دام برس، " معايير عملية التدقيق الداخلي والخارجي وفق المواصفة 19011، 2018/08/19، 07:30، متوفر على الموقع: http://www.dampress.net/?page=show_det&category_id=8&id=77437

المبحث الثالث: مساهمة تدقيق الجودة في احترام معايير وأنظمة التعبئة والتغليف

تعد التعبئة والتغليف من الاستراتيجيات المهمة في إنتاج السلع نظرا لأهميتها في تسهيل انسيابها من المخازن إلى السوق، وكذا ضمان سلامتها وحمايتها ليستهلك العميل السلع بشكل آمن، يساهم تدقيق الجودة في تحقيق ذلك من خلال عديد الجوانب المختلفة والتي سيتم التعرض لها في هذا المبحث.

المطلب الأول: ماهية أنظمة التعبئة والتغليف

لقد أوردت عدة تعاريف للتعبئة والتغليف في كتابات الباحثين في هذا المجال، وللخروج بتعريف شامل سيتم إدراج البعض منها فيما يلي:

أولا/ تعريف التعبئة والتغليف: تعرفها الجريدة الرسمية للاتحاد الأوروبي على أن العلبة والغلاف هما عبارة عن: "كل مادة مهما كانت مكوناتها، موجهة للاحتواء أو حماية السلع، مع السماح بتداولهما من المنتج إلى الزبون أو المستعمل"[1].

كما يعرف التغليف على أنه: "مجموعة الأنشطة التسويقية المتعلقة بتصميم وإنتاج العبوة الحاوية للسلعة وكل ما يرتبط بها من عمليات لف وحزم ومستلزماتها من أجل حفظ محتويات السلعة[2].

من خلال التعريفين اسلابقين يمكن الخروج بتعريف شامل حول التغليف مفاده أنه عبارة عن: "مجموعة العناصر الداخلة في تركيب المنتج والمستخدمة من أجل تحقيق هدفين أساسيين هما: حماية المنتج وسهولة النقل والتخزين".

ومن خلال هذه التعاريف وتعاريف أخرى يمكن ملاحظة أن هناك من يفرق بين التعبئة والتغليف، وهناك من يرى بأنهما مصطلح واحد وهو الغلاف أو العبوة، والمرجح أنهما مصطلح واحد ولكن توجد له ثلاثة مستويات وهي:[3]

1) **التغليف الأولي:** وهو الذي يحتوي على المنتج، والذي يكون باتصال مباشر معه (عبوة مباشرة).

2) **التغليف الثانوي:** وهو الذي يجمع عدة وحدات من المنتج لجعلها في وحدة مباعة، أي حاوية إضافية للمنتج.

---

[1] بلحمير إبراهيم، **أسس التسويق**، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، القبة القديمة-الجزائر، 2010، ص 172.

[2] إياد عبد الفتاح النسور، **الأصول العلمية للتسويق الحديث**، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2010، ص 233.

[3] سمر توفيق صبرة، **مبادئ التسويق للفنون التطبيقية** ، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2009، ص ص 127-1128.

3) تغليف الشحن: وهو الذي يسمح بنقل وشحن عدد كبير من المنتجات من المصنع إلى النقاط الخاصة بالبيع.

ويمكن الإشارة إلى أن التغليف الأولي يجب أن يراعى فيه متطلبات التغليف المناسب للعملاء في السوق والتي تختلف تبعا لطبيعة المنتج زراعية، صناعية، غذائية، منزلية، ...، كما أن التغليف الخاص بالشحن يراعي فيه وسيلة النقل المعتمدة (سيارة، طائرة، سفينة) لأن لكل منها شروطه الخاصة من حيث الحماية والتكلفة، ومنه فإن وسيلة التغليف المناسبة هي التي تكون مناسبة من وجهة نظر المستورد الشاحن والموزع، مع الأخذ بعين الاعتبار الظروف الجوية والمناولة والتخزين وتكاليف كل هذه الإجراءات[1].

المطلب الثاني: أهمية أنظمة التعبئة والتغليف في التصدير

لقد أدت العديد من العوامل إلى ظهور أهمية التعبئة والتغليف بصفة عامة، بما في ذلك المستهلك، البائع، والمنتج نفسه. وسيتم في هذا المطلب التعريج على هذه الأهمية وبالأخص أهميته بالنسبة للمصدر.

أولا/ عوامل ظهور أهمية التعبئة والتغليف: لقد تعددت الأسباب المؤدية إلى بروز أهمية التعبئة والتغليف، حيث تتمثل أهمها في ما يلي[2]:

1 -انتشار مجلات ومتاجر خدمة النفس، بحيث تترك الحرية للعميل للتجول في المحل واختفاء ما يرغبه من السلع المعروضة دون مساعدة مما أدى إلى القاء العبء على التعبئة والتغليف في بيع السلعة.

2 -ارتفاع مستوى أجور ودخول العملاء أدى إلى اتجاه العديد منهم إلى شراء السلع التي تحقق لهم سهولة الاستعمال، أو التي تتميز بالمظهر الجميل، أو التي تضفي مكانة اجتماعية معينة ونظام التعبئة والتغليف قادر على تحقيق كل ذلك.

3 -التقدم التكنولوجي في صناعة مواد التغليف، الأمر الذي جعل مشكلة تصنيع الغلاف مشكلة فنية أكثر منها مشكلة صناعية.

كما تجدر الإشارة أن أنظمة التعبئة والتغليف جاءت أساسا لتحقيق هدفين رئيسيين هما:

- ✓ حماية المنتج من الكسر والتلف أو التحلل أثناء التخزين أو النقل أو الاستعمال.
- ✓ الترويج باعتبار أن التغليف لد دورا هاما في جذب العميل ومنه تحقيق مكاسب جيدة.

[1] علي إبراهيم الخضر، **إدارة الأعمال الدولية**، ط1، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق-سوريا، 2010، ص 349.

[2] محمد عبده حافظ، **التسويق السلعي**، ط1، المكتب العربي للمعارف، القاهرة-مصر، 2009، ص 353.

فمن خلال هذين الهدفين الأساسيين برزت الأهمية البالغة التعبئة والتغليف بالنسبة لسلامة السلعة من المنتج إلى المستهلك.

ثانيا/ اعتبارات التعبئة والتغليف في الأسواق الخارجية: يفرض التعامل مع الأسواق الخارجية الأخذ بعين الاعتبار بعض العوامل لدى تصميم الغلاف أو العبوة والمتمثلة فيما يلي[1]:

- ✓ ملائمته مع البيئة الاجتماعية المستهلك وعوامل الثقافة السائدة في المجتمع المصدر له كالألوان والأشكال.
- ✓ ملائمته لنمط الاستهلاك والعادات الشرائية لأفراد المجتمع الأجنبي مثل معرفة مستوى دخل الأفراد.
- ✓ مراعاة العادات التسويقية هل هي أسبوعية، وكذا مدى انتشار استعمال السلع المراد تصديرها ...، فكل هذه العوامل تساعد المؤسسة في تحديد العبوة والغلاف المناسبين لمنتجاتها من حيث الحجم والشكل واللون.
- ✓ أن يتلاءم مع الطبيعة المناخية والجغرافية للدول الأجنبية.
- ✓ مراعاة طبيعة المنتج لتحديد نوع الغلاف المناسب، هل سيكون من زجاج، بلاستيك، ورق، ...

كما تجدر الإشارة إلى ضرورة احترام التعبئة والتغليف للمنتجات للتشريعات والمعايير المدرجة في الدول الأجنبية لتفادي حظرها وعدم قبولها في تلك الأسواق، إضافة إلى ذلك ضرورة مراعاة الترجمة المناسبة للمعلومات المشيرة إلى مكونات المنتج وأجزائه، أي ضرورة الاهتمام بعامل مهم وهو اللغة

من خلال ما سبق ذكره، يمكن القول بأن الأخذ بهذه الاعتبارات من طرف المؤسسات في تعبئة وتغليف منتجاتها يعد أمرا ملحا لضمان دخول منتجاتها إلى الأسواق الدولية دون عوائق وبصفة تتلاءم مع متطلبات لهذه الأسواق.

ثالثا: أهمية التعبئة والتغليف في تصدير المنتجات للأسواق الخارجية

1/ أهمية التعبئة والتغليف في التسويق الأخضر للمنتجات المصدرة: باعتبار أن التسويق الأخضر فلسفة تسويقية ونظام متكامل يهدف إلى خلق التأثير الإيجابي في تفضيلات العملاء بشكل يدفعهم لطلب المنتجات غير الضارة بالبيئة، كما تعد التعبئة والتغليف من بين الأمور الأساسية والمهمة في هذا المدخل التسويقي، لذا فإن العديد من المؤسسات المنتهجة لهذا المدخل بدأت تتجه لتصميم عدد من العبوات القابلة للاستخدام في

[1] غول فرحات، مرجع سبق ذكره، ص 127.

أكثر من مجال، وهذا لأن هذه العبوات ممكن استخدامها الأغراض منزلية بعد الانتهاء من استخدام المنتج، وهذا ما يخلق نوع من الرغبة لدى العملاء لشراء تلك المنتجات أكثر من غيرها[1].

فمن هذا المنطلق يمكن القول بأن التعبئة والتغليف في ظل الاتجاه المتزايد نحو التسويق الأخضر للحفاظ على البيئة يعتبر النقطة الأولى والأساسية لجذب العميل لاقتناء المنتوج في الأسواق الخارجية.

2/ أهمية التغليف في اكتساب ميزة تنافسية للمنتجات المصدرة: تتجلى أهمية التغليف للمنتجات المصدرة في اكسابها بعض الميزات التنافسية والناتجة عن استخدامه لتحقيق العديد من الأهداف التنافسية، وهذا نظرا لأنه[2]:

1 -يعد وسيلة اتصال مع جمهور المستهلكين للتعريف بالمؤسسة وبمكونات وتعليمات استخدام المنتج.

2 -يعد أداة للشهرة والترويج ولتمييزه عن بقية المنتجات في السوق.

3 -يساعد على اتباع سياسة التغيير فيه من أجل تخفيض التكاليف، أو عندما تنخفض المبيعات لتقادم الغلاف وظهور مواد جديدة للتعبئة كتغير العبوات الزجاجية بأخرى بلاستيكية أو كرتونية، بما يساهم في تقديم سعر تنافسي في السوق الخارجي.

4 -يمكن الغلاف من الحكم على جودة ونوعية المنتجات من خلال إعطاء العملاء التصور الكامل عن محتوياتها.

3/ أهمية التغليف في تعزيز تنافسية المنتجات الجديدة: يعتبر تصميم الغلاف المناسب للمنتج الجديد من بين القرارات المهمة في عملية التطوير والابتكار السلعي، ويتضمن ذلك ما يمكن لهذا الغلاف إضافته إلى المنتج من حيث الجودة والحماية أو أية ميزة نسبية أخرى تمكنه من الانفراد بها دون غيره من المنتجات المنافسة، إضافة إلى ذلك يجب الأخذ بعين الاعتبار حجمه وشكله، المواد الداخلة في تصنيعه، اللون والمضمون والعلامة التجارية المميزة كل ذلك كفيل بتعزيز المكانة التنافسية للمنتجات الجديدة في السوق إذا ما تم استخدامها في إطار متناسق ومتكامل.[3]

4/ فاعلية التغليف الجيد في ترقية صادرات الدول النامية: يجب على الدول النامية أن تعمل على تشجيع وتطوير الجهة المسؤولة عن صناعة التغليف والتعبئة لديها، حتى تستطيع الاستفادة بأقصى درجة من برامج المعونة الفنية التي تقدمها منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية، وكذا المنظمات الأخرى التابعة للأمم المتحدة

---

[1] تامر البكري، أحمد نزار النوري، **التسويق الأخضر**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2007، ص 226.

[2] إياد عبد الفتاح النسور، مرجع سبق ذكره، ص 234.

[3] المرجع السابق، ص ص 235/234.

مثل: الأغذية والزراعة العالمية ومركز التجارة الدولي، وإذا لم تكن هناك مؤسسة تختص بالإشراف على التعبئة والتغليف في هذه الدول، فيجب الإسراع بإنشائها لتكون همزة وصل بين الحكومات والمنظمات الدولية[1].

5/ أهمية تطوير التعبئة والتغليف لدعم الصادرات: من المعروف أن تطبيق الطرق العلمية الحديثة للتعبئة والتغليف وارتباط ذلك بالعمليات التسويقية الأخرى كالنقل والشحن لا يزال يحتاج إلى نشر الوعي والإرشاد في هذا المجال على كلا من المنتجين والمستهلكين في كافة القطاعات وعلى المستويين المحلي والتصديري، كما يستلزم ضرورة توافر المعلومات المتخصصة والحديثة في هذا المجال –أي التغليف والتعبئة– إلى جانب أهمية إنتاجها للمتخصصين والمهتمين في هذا المجال المهم[2].

6/ أهمية التعبئة والتغليف الآمن في ترقية الصادرات: إذ تعتبر التعبئة الآمنة للمنتجات من أهم العوامل التي تجذب العملاء المرتقبين لسلعة معينة، لذا لابد من الاعتماد على نماذج وأساليب لتعبئة وتغليف المنتجات المراد تصديرها بشكل يحقق به رضا العملاء من حيث الشكل وسهولة الاستخدام والمناولة، وأيضا من حيث التخلص من هذه العبوات الورقية، الإلكترونية، الزجاجية، أو البلاستيكية بطريقة اقتصادية وآمنة.[3]

المطلب الثالث: دور تدقيق الجودة في تفعيل التزام المؤسسة المصدرة بمعايير التعبئة والتغليف

يمكن إجراء تدقيق الجودة في فترات مختلفة ولأغراض متعددة، ولتدقيق الجودة دور في توجيه المؤسسة لاحترام نظام للتعبئة والتغليف من أجل الحفاظ على القيمة الاقتصادية للمنتوج، وحمايتها من جميع المخاطر التي تعمل على تدني مستوى جودة المنتجات قبل الاستخدام الفعلي للمنتوج وبعده.

أولا/ قبل الاستخدام الفعلي للمنتوج: يجب التمييز بين المواصفات الوظيفية (المتعلقة بالاستخدام) والهادفة إلى التزام المؤسسة بمواصفات الأمان والسلامة للمنتجات من جهة، والمواصفات غير الوظيفية التي تعمل على تقديم وسائل تحقيق أهداف المواصفات الوظيفية، من هذا المنطلق يتم إجراء عملية اختبار وظيفي للتحقق من أداء المنتج تحت ظروف التشغيل الخاصة به لفترة زمنية محددة، ومن بين المواصفات الواجب التحقق منها هي المواصفات البيئية التي قد تشمل وجود بعض المواد الضارة أو المتآكلة ضمن أنظمة التعبئة والتغليف مثلا، مما يورد احتمال أن يتعرض المنتج لعدة مخاطر اثناء فترة تخزينه أو تشغيله.[4]

---

[1] محمود حامد، "**اقتصاديات النقل واللوجيستيات**"، ط1، دار حميترة للنشر والترجمة، القاهرة–مصر، 2017، ص 64.

[2] المرجع السابق.

[3] أحمد فرغولي حسن، مرجع سبق ذكره، ص 11.

[4] مات سيفر، "**المرجع العالمي لإدارة الجودة**"، مرجع سبق ذكره، ص ص 527–528.

كما يتم اختبار بعض العمليات التي لها تأثير على أداء المنتج وفقا للظروف الطبيعية أو التي يمكن التنبؤ بها، إذ تشمل هذه العمليات عمليات التعبئة، فحماية المنتج أثناء التعبئة والنقل والتخزين، تفرض اهتماما خاصا كالتحقق من فاعلية مقاومة الصدأ أو حماية الأجزاء الإلكترونية الحساسة[1].

بما أن قسم التعبئة والشحن مسؤول عن حماية جودة المنتج، إذ يجب أن تتسع مراقبة الجودة لتشمل التوزيع والاستخدام، وتلزم مواصفات الجودة لحماية المنتج أثناء النقل، واختيار الوسيلة المناسبة حرصاً على سلامته، وإيصاله وفق المتطلبات الجودة مع مراعاة الشروط البيئية كالحرارة والرطوبة والغبار.[2]

إضافة إلى ذلك ينبغي التقيد بالمواصفات المتعلقة بالمناولة والتفريغ والتخرين، ويصبح لزاما تغيير المنتج او تصميم العملية لتصحيح صعوبات الجودة، والتي تحدث أثناء النقل وتكون مسؤولية تصميم التعبئة في بعض المؤسسات ثابتة في هندسة المنتج، لأن ربطها بالتعبئة والشحن والتخزين في انتظار استعماله استعمالها أو بيعه يمثل مشكل جودة إضافية، وتكون المواصفات والإجراءات ضرورية للتأكد من ان المنتج مخزن طبقا لمواصفات جودة التخزين.[3]

من خلال ما سبق ذكره، فيمكن استخلاص أن المدقق يقوم بمجموعة من الاختبارات للتأكد من مدى احترام المؤسسة لمجموعة المواصفات المتعلقة بأنظمة التعبئة والتغليف، والتي يؤدي عدم احترامها بشكل مناسب إلى التقليل من جودة المنتوج وسمعته عند العملاء، كما يراعي مدى احترامها في مراحل مختلفة لإنتاج المنتوج سواء نصف مصنع أو نهائي وحتى أثناء التصنيع.

ثانيا/ أثناء استخدام المنتوج من العملاء والتخلص منه: إن عديد المخاطر والآثار السلبية للعبوة والغلاف على المستخدم للمنتوج وعلى البيئة وحتى على سمعة المنتج، جعلت المؤسسات تهتم بشكل أساسي بهذا الجانب من خلال التقليل من تأثير هذه المخاطر، ومن أهم هذه المخاطر ما يلي[4]:

أ -يمكن عدم الأمان في العبوة أو الغلاف عندما تكون خطرة ويصعب السيطرة على محتوياتها، كعبث الأطفال بعلب الأدوية التي يسهل فتحها مما ينجم عنها مخاطر مميتة.

---

[1] المرجع السابق، ص ص 542/541.

2 عاشور مزريق، محمد غربي، " **تسيير وضمان جودة منتجات المؤسسات الصناعة الجزائرية**" ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، ع 02، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف- الجزائر، 2005، ص ص244/243

3 المرجع السابق، ص244.

[4] تامر البكري، **الاتصالات التسويقية والترويجية**، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2009، ص 158.

ب -الآثار السلبية على البيئة والتي تنجم عن العبوات بعد الانتهاء من استخدام المنتوج، سواء كان ذلك بترك العبوة أو الغلاف على حالته أو إتلافه، كعبوة المواد الكيمياوية أو مواد مكافحة الأمراض والآفات الزراعية....

كما أن تدقيق ورقابة جودة التعبئة والتغليف تستدعي مراعاة المبادئ والأساليب والقواعد الصحيحة للتعبئة والتغليف، وهذا من أجل المحافظة على جودة المنتج المطلوبة، فقد يفقد المنتج في بعض الحالات جودته بسبب سوء التغليف أو التعبئة، وينصب عمل المدقق أو المراقب حول اختبار وسائل التعبئة الصحيحة، وكذا طرق التغليف الملائمة للمنتج وللعميل؛ بحيث تتوفر في ذلك المواصفات اللازمة للمحافظة على سلامة المنتج، إضافة إلى أن الاعتناء بالجودة في اختيار العبوة من حيث المتانة والشكل والألوان وما إلى ذلك قد يساعد على جذب العميل لشراء المنتج[1].

قامت منظمة الأيزو بإصدار وثيقة المواصفة ISO 41 : 1984 في أفريل 1984 خاصة بقواعد التعبئة والتغليف والتوزيع بشكل عام ولأول مرة، وأجريت عليها تعديلين مهمين، في 2003، إذ حلت محلها المواصفة ISO /IEC 41 :2003 ، وفي 2018، تم تعديل هذه الأخيرة وإصدار الوثيقة ISO /IEC 41 :2018، والتي تنشرت في أكتوبر 2018 من طرف اللجنة الفنية ISO/ COPOLCO لجنة سياسة المستهلك، وتحتوي هذه المواصفة على جملة من التوصيات المهمة يستوجب أخذها بعين الاعتبار لدى تحديد أفضل أنواع التغليف للمنتجات المخصصة للمستهلكين وتشمل الوظائف التي يؤديها التغليف مثل الاحتواء، الحماية، المناولة والنقل والتخزين والراحة والمعلومات والعرض.[2]

ومن هذا المنطلق فإنه تطبيق هذه المواصفة يلزم المؤسسات الراغبة في ذلك الاعتماد على تدقيق الجودة، باعتبار هذا الأخير من أحد متطلبات تطبيق المواصفات والمعايير وأنظمة الإدارة القياسية. وبذلك فهو يساهم في تطبيق هذه المواصفة بفاعلية لتحقق النتائج المرجودة منها.

كما تجدر الإشارة أن جودة التغليف جزء من جودة المنتوج، إذ أن جودة التغليف لها الدور الأهم في التسويق من خلال جذب العملاء لشراء المنتوج، وخير مثال على ذلك التغليف في صناعة العطور إذ أن جودة التغليف تدفع لاكتشاف جودة المنتوج نفسه، فمن هذا المنطلق يعمل مدققي الجودة على التأكد والفحص والاختبار لجودة التغليف، وذلك من أجل تحقيق ثلاث أمور أساسية تتمثل فيما يلي: أولا، من أجل الحماية

[1] نبيهة جابر محمد، **رقابة الجودة على الإنتاج**، 042018/04، 23:45، متوفر على الموقع:
https://kenanaonline.com/users/drNabihagaber/posts/149487

2 https://www.iso.org/standard/19747.html, 2018/09/25, 08 :30.

العامة للمنتوج وجودته؛ وثانيا، لجذب أكثر عدد ممكن من العملاء لاقتناء هذا المنتوج؛ ثالثا، لمواكبة التطورات الحاصلة في هذا المجال وخاصة في الأسواق الخارجية.

المبحث الرابع: دور تدقيق الجودة في تفعيل التحسين المستمر في المؤسسة المصدرة

يعتبر التحسين المستمر إحدى ركائز منهجية إدارة الجودة الشاملة، إذ يركز أساسا على تطوير مستوى جودة المنتجات أو الخدمات بناء على مبدأ المشاركة الفاعلة للعاملين، وكذا اعتماد أساليب لخلق الأفكار والحلول المتعلقة بمشكلات المؤسسة، مما يدفع إلى الإيداع والمبادرة من طرف العاملين، هذا من جهة، ومن جهة أخرى من طرف إدارة المؤسسة بتفعيل تمكينهم ومشاركتهم في تحقيق إدارة الجودة الشاملة.

المطلب الأول: تقديم عام للتحسين المستمر

إن فلسفة التحسين المستمر هي إحدى الركائز الأساسية لإدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات، كما تعد من بين المتطلبات الرئيسية في لأنظمة إدارة الجودة بمختلف أشكالها.

أولا/ تعريف التحسين المستمر : تعود جذور مفهوم التحسين المستمر " Continuous Improvement" إلى اليابان، فبعد ح.ع. 2 بدأت هذه الدولة بما أطلق عليه "عمليات إعادة البناء"، فعمدت العديد من الشركات اليابانية إلى تطبيق واعتماد برامج التحسين المستمر، وتصدرت شركة "Toshiba" ذلك في عام 1946، واعتمدت شركة " Matsushita Electric" عام 1950 وشركة "Toyota" عام 1951[1].

لقد ورد العديد من التعريفات التي شرحت مفهوم التحسين المستمر، فاتفقت حول الجوهر واختلفت حول النص، ويمكن ذكر تعريف واحد من بينها، إذ يعرف التحسين المستمر على أنه: عبارة عن ممارسات لا نهاية لها من التحسينات في مختلف أوجه عمل المؤسسة، والهدف منه بلوغ الكمال الذي لا يدرك، فيستمر ويدوم السعي إليه. [2] كما عرف على أنه: فلسفة إدارية تهدف إلى العمل على تطوير العمليات والأنشطة المتعلقة بالآلات والمواد والأفراد وطرق الإنتاج بشكل مستمر ، وتهدف إلى بلوغ الإتقان الكامل للأعمال ، وذلك عن طريق استمرار التحسين في العمليات الإنتاجية للمؤسسة.[3]

---

[1] ميسر إبراهيم الجبوري، "**إدارة الجودة جوانب نظرية وتجارب واقعية**"، مرجع سبق ذكره، ص 206.

[2] هناء محمود القيسي، "**فلسفة إدارة الجودة**"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2016، ص 95.

3 أحمد بن عيشاوي، "**إدارة الجودة الشاملة (TQM) السبيل إلى تحقيق الأداء المنظمي المتميز**" ، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، ع3، 2013، ص35.

ثانياً/ أساليب التحسين المستمر: هناك مجموعة من الأساليب المستخدمة من طرف المؤسسات في عمليات التحسين المستمر، وذلك من أجل تحسين كافة أنشطتها وعملياتها من جهة، وكذا تحسين جودة منتجاتها، ومن بين أهم هذه الأساليب ما يلي:

1/ طريقة KAIZIN: كايزن" كلمة يابانية تتكون من جزئين الجزء الأول Kai و يعني التغيير أو التحسين، و الجزء الثاني zen و يعني الأفضل و الجيد، فكلمة Kaizen هو تعني التغيير للأفضل أو التحسين الجيد، وكانت المؤسسات اليابانية أول من استخدم هذا المفهوم وطبق هذا الفلسفة أو المنهج لتحسين وتطوير منتجاتها للأفضل بعد الحرب العالمية الثانية ، ومن بين الشركات اليابانية التي طبقته شركة "تويوتا" التي استفادة من هذا المنهج بشكل كبير في تحسين المسار الانتاجي لديها لاختراق الأسواق العالمية

2/ **الطريقة العلمية:** تم تطوير هذه الطريقة بواسطة جناح نظم الطيران الحربي الأمريكي كنموذج لتحسين العمليات المستمر،[1] وللطريقة العلمية سبع مراحل للتطبيق وهي:[2]

1.2 فرص التحسين:إن الهدف الأساسي من هذه العملية هو تحديد واقتناص الفرص المتاحة للتحسين؛

2.2 حدد نطاق ومدى التحسين : عادة ما يكون الفشل في حل المشاكل راجع إلى التشخيص غير السليم للمشكلة. ويمكن الإعتماد على عدة عوامل للتحديد السليم للمشكلة؛

3.2 حلل العمليات الحالية : والهدف من هذه المرحلة هو فهم العملية وكيفية الأداء و الأنشط اللازمة، وتحديد الحدود بالمقاييس المطلوبة لتحليل العمليات ، وكذا جمع البيانات وتحديد المستهلكين والمدخلات والموردين، بالإضافة إلى تدفق العمليات وتحديد الأسباب الجذرية وتحديد مستوى رضا المستهلك؛

4.2 إقتراح العمليات المستقبلية : والهدف من هذه المرحلة هو وضع حلول للمشكلة والتوصيات الخاصة بالحل الأمثل لتحسين العمليات، ويلاحظ أنه بمجرد جمع المعلومات كلها وتكون متاحة أمام الفريق ، فإن الجهود تبذل لتحديد الحلول الممكنة؛

5.2 طبق التغير : بمجرد أن يتم إختيار الحل الأمثل يتم تطبيقه، والهدف من هذه المرحلة هو إعداد خطة التطبيق، والحصول على الموافقة، ومنه التطبيق الفعلي لعمليات التحسين؛

---

1 مراد سليم عطياني، عبد الناصر إبراهيم نور، " **اثر المقارنات المرجعية في التحسين المستمر لجودة المنتجات والعمليات: دراسة ميدانية على شركات صناعة الأدوية في الأردن**"، المجلة الادرنية في إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية، مج 10ـــ ع 2، 2014، ص281.

2 سونيا محمد البكري، "**إدارة الجودة الكلية**"، الدار الجامعية، الإسكندرية – مصر، 2004، ص 278/276.

6.2 حسن التطبيق المبدئي : هدف هذه المرحلة متابعة وتقييم التغيير، وذلك من خلال متابعة فعالية جهود التحسين، بجمع البيانات ومراجعة التقدم ، والأهم من ذلك تشجيع القياس المستمر وإستمرار جهود التقييم للوصول إلى التحسين المطلوب؛

7.2 التحسين المستمر : تهدف هذه المرحلة للوصول إلى مستوى يحسن من أداء العمليات، وبغض النظر عن جهود التحسين المبدئية، إذ أن عمليات التحسين أساسها البدء والاستمرار.

تعتبر هذه المداخل من بين أهم الطرق التي توضح الكيفية التي يتم بها تحقق عمليات التحسين المستمر بالمؤسسة، من أجل الرقي بأدائها ككل لتحقيق متطلبات وتوقعات العملاء.

3/ أساليب التحسين المستمر: من أهم الأساليب الشائعة الاستخدام في التحسين المستمر هي:

أولا/ حلقة (Plan, Do, Check, Act) لديمنيج: تتكون هذه الحلقة من أربعة مراحل أساسية متتابعة ومتكررة للتحسين المستمر، ويجب الالتزام بخطواتها في حل المشكلات التي تواجه المؤسسة، وتتمثل هذه الخطوات في التالي[1]:

أ- خطط Plan: ويتم فيها تحديد الأسباب الرئيسية للمشكلة، ومن تم عمل خطة الإجراء التحسينات المطلوبة، وبعد ذلك طرح الأفكار والاقتراحات لحل تلك المشاكل، وذلك باستخدام (مخطط التدفق، قاعدة باريتو 20/80، مخطط السبب والنتيجة، العصف الذهني، ...).

ب- افعل Do: يتم في هذه المرحلة تنفيذ التغيرات اللازمة لحل المشكلة بشكل متدرج، وهذا يقلل إلى الحد الأدنى من الارباك والانقطاع في الأنشطة الروتينية.

جـ- راجع Check: يستخدم لهذه المرحلة خارطة السيطرة، قوائم المراجعة، مؤشرات الأداء الرئيسية، وهذا من أجل التأكد ما إذا كانت التغيرات الصغيرة أو التجريبية قد حققت النتائج المرغوبة ام لا.

د- اتخذ الإجراء المناسب (التطبيق) Act: يتم في هذه المرحلة تبني التغيرات التي أجريت إذا حققت النتائج المطلوبة واتخاذ الإجراءات المناسبة لتنفيذ التغيرات على مستوى أكبر.

في حالة وجود فجوة بين النتيجة المطلوبة والنتيجة المحققة، يمكن العودة إلى المرحلة الأولى ومحاولة إيجاد حلول مناسبة أكثر للمشكلة، وتستمر هذه الحلقة لتحقيق الأهداف المطلوبة مع الاستفادة من الأخطاء المرتكبة سابقا ومحاولة اتخاذ إجراءات وقائية لتفادي الوقوع في مثل هذه المشكلة لاحقا.

---

[1] محمد عدنان أبو الراغب، **"منهج الجودة الياباني الكايزن في تطوير وتحسين الإنتاجية"** ، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ص 56/54.

المطلب الثاني: علاقة التحسين المستمر بالتصدير

أولا/ التحسين المستمر بالنسبة للعمليات: يؤثر التحسين المستمر على جودة العمليات، وذلك من خلال:[1]

- ✓ التقليل وخفض العديد من الأمور وهي: عدد الأخطاء، نسبة المعيب، التكاليف، شكاوى العملاء وتذكر العاملين وتسربهم؛
- ✓ تحسين وزيادة ما يلي: تحسين وزيادة الأرباح، رضا العاملين والعملاء، الأداء ومكانة وصورة المؤسسة وطننبا وعالمياً.
- ✓ إن التحسين المستمر للعمليات في المؤسسات المصدرة يجعلها تستفيد من فوائد كثيرة تتمثل بعضها في ما يلي:
- ✓ العملاء سوف يستفيدون من هذه التحسينات وخاصة الرفع من مستوى جودة المنتجات ؛
- ✓ العملاء الداخليين والخارجيين يعانون من مشكلات في العمليا ت، وبالتحسين المستمر تعالج هذه المشكلات او الشكاوى وتتحسن بيئة العمل بالنسبة للعملاء الداخليين؛
- ✓ العملية متصلة مباشرة بمؤشرات ذات علاقة باحتياجات العملاء ، وهذا يضمن المعالجة الآنية لشكاوى العملاء؛
- ✓ العملية مهمة لفعالية الأداء الحالي للمنظمة؛
- ✓ تمكن عملية التحسين المستمر من تحليل وقياس وتحسين العمليات، من خلال استخدام مختلف الأساليب للتحسين المستمر.

ثانيا/ التحسين المستمر في الأداء: بما أن التحسين المستمر يقوم على جهود المستمرة المبذولة من طرف المؤسسة والمتطورة لتلبية احتياجات وتوقعات العملاء المتغيرة بشكل مستمر، فإن لهذا الأمر أهمية بالغة لدى المؤسسات المصدرة والتي تواجه عدد كبير ومتغير من رغبات وتوقعات العملاء، وقد سهل إنشاء منظمة الأيزو الكثير من العوائق بإجراء لمسح لآراء العملاء حول العديد من المنتجات وفي عديد المجالات، ووضعت نظم ومعايير تترجم رغبات وتوقعات أكبر قدر ممكن من العملاء.

ومن هذا المنطلق يجب أن تحرص إدارة المؤسسات المصدرة على تطبيق هذه النظم والمعايير لتحقيق فرص أكبر في التصدير ولتحقيق ذلك ينبغي على المؤسسات الاعتماد على التحسين المستمر لتوفير متطلبات

[1] محمد أحمد عيشوبي، "**التحسين المستمر للعمليات والتميز في الأداء**" ، أوراق ورشة عمل، جامعة حائل، المملكة العربية السعودية، 11 مايو 2016. ص05.

هذه المعايير والنظم القياسية، من خلال مطابقة الأداء الفعلي لها مع هذه المتطلبات القياسية، ومعالجة الاختلالات بشكل مستمر. وبما أن هذه النظم والمعايير قابلة للتعديل فإنه يجب على المؤسسات مسايرة هذا التعديل بالاعتماد على التحسين المستمر بصفة دائمة.

ثالثا/ التحسين المستمر في نظام إدارة الجودة: من خلال الشكل (04-02) أعلاه يوضح دور التحسين المستمر في تطبيق متطلبات نظم إدارة الجودة

المطلب الثالث: دور تدقيق الجودة في التحسين المستمر في المؤسسات المصدرة

أولا: مساهمة خلية التدقيق الداخلي للجودة في التحسين المستمر في المؤسسات المصدرة:

إن مهمة الوحدة التنظيمية للجودة في المدى القصير تتمثل في الإدارة والإشراف والمساهمة الفعالة في تنفيذ إجراءات الجودة ضمن برنامج إدارة الجودة الشاملة، أما على المستوى المتوسط والطويل، فيجب أن تعمل على ادماج إستراتيجية الجودة ضمن الإستراتيجية الكلية للمؤسسة، وهذا من أجل تحقيق أهداف المؤسسة ذات الصلة بالجودة، والمتمثلة أساسا في بلوغ الحصة السوقية المعتبرة والربح لآجال طويلة، إضافة إلى تحقيق الرضا للعاملين ولكافة المتعاملين من عملاء وموردين وكافة أصحاب المصلحة، مما يمكنها من التفوق على المنافسين ويؤمن لها البقاء والاستمرار والتطور، كما أنه من الأنسب أن يكون موقع الوحدة التنظيمية للجودة قريب من الإدارة العليا في المؤسسة ليمكنها التأثير في القرارات المتخذة، وكذا الحصول على المعلومات من مصدرها لتكون أكثر فعالية وتأثير على كامل النشاطات بالمؤسسة[1].

وباعتبار خلية التدقيق الداخلي للجودة ضمن المكونات الرئيسية للوحدة التنظيمية للجودة، لذا فإنه يمكن اعتبارها أداة للتحسين المستمر، فهي تستخدم لتحديد كل من المطابقة والفاعلية أو نواحي التحسين، ذلك أنها تسهل عملية التحسين من خلال تحديد الأجزاء الضعيفة في سلسلة العملية، وبهذا فهي المسؤولة عن التأكيد من كون الأعمال التصحيحية قد تم تنفيذها[2].

كما أن عمليات التدقيق الداخلي للجودة تكشف حالات عدم المطابقة في العمل وتحدد الثغرات والإجراءات التصحيحية والوقاية اللازمة، إضافة إلى أن التدقيق الخارجي للجودة من بين متطلبات المواصفات القياسية الخاصة بكفاءة الاختبار والمعايرة للمؤسسات، ومن متطلبات الاعتماد للمؤسات، فهو اختبار لنظام

[1] أحمد بن عيشاوي، "**إدارة الجودة الشاملة TQM**"، مرجع سبق ذكره، ص 181.

[2] محمد عبد الوهاب العزاوي، "**أنظمة إدارة الجودة والبيئة ISO14000 وISO9000**"، مرجع سبق ذكره، ص 95.

الجودة الحالي أو المتوقع للموردين ومقاولي الباطن الوسطاء والمرخص لهم بالتعامل مع المؤسسات لتحديد أو التأكد من أن لديهم القدرة على تحقيق ما هو مطلوب منهم[1].

كما أنه من السهل التعرف على مشروعات التحسين؛ بحيث أن تدقيق العمليات سوف يكشف عن العديد من فرص التحسين، ومن ضمن المشروعات المحتملة في هذا السياق هي: أنه أية مصادر للفاقد مثل دعاوى الضمان والوقت الإضافي للعمل أو أية عوائق للإنتاج أو ظهور مجالات تحتاج إلى زيادة في السعة وما إلى ذلك، وكل تحسين ولو بنسبة طفيفة يمكنه أن يؤدي إلى تأثير ملحوظ على البيانات المالية للمؤسسة.[2]

ثانيا: مساهمة التدقيق الخارجي للجودة في التحسين المستمر في المؤسسات المصدرة:

كما يتعين على المؤسسة أن يكون لديها منهج واضح وراسخ بهدف التحسين المستمر من أجل أداء أفضل والمحافظة على رضا العميل، ويمكن تحديد فرص التحسين عن طريق تحليل البيانات المتعلقة بـــ[3]:

- التدقيق الداخلي.
- تحليل المنتج والعملية.
- دراسة حالات عدم المطابقة.
- تقييم أداء الموردين والموزعين.
- تقييم رضا العملاء.

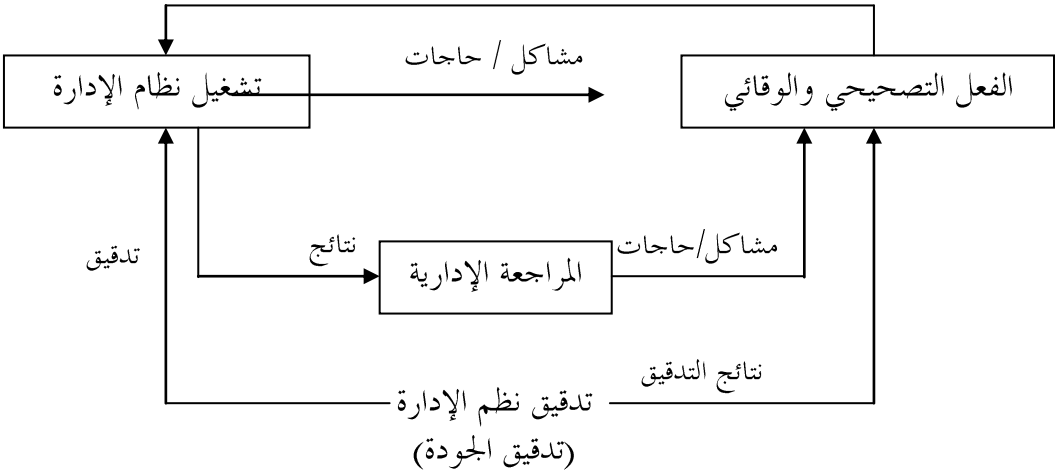
والشكل الموالي يلخص ما سبق ذكره حول دور تدقيق الجودة في التحسين المستمر.

[1] أحمد السروي، "**معايير السلامة والجودة في المعامل**"، ط1، الدار العالمية للنشر والتوزيع، الجيزة-مصر، 2009، ص 192-194.

[2] دونا سي إس سمرز، مرجع سبق ذكره، ص516.

[3] إسماعيل إبراهيم القزاز، "**تدقيق أنظمة الجودة ISO19011:2002**"، مرجع سبق ذكره، ص 28-29.

الشكل (04– 03): دور تدقيق الجودة في التحسين المستمر



المصدر: محمد عبد الوهاب العزاوي، "**أنظمة إدارة الجودة والبيئة ISO14000، ISO9000**"، مرجع سبق ذكره، ص 93.

ومن جهة أخرى، فإن معظم الأفراد يعتقدون أن عمليات التدقيق تتم من أجل التحسين، ولكن ليس دائماً. وهذا لأن عمليات التدقيق التي تجرى لغرض الحصول على شكل من أشكال التصديق على الامتثال لمعيار ما، وعادة لا يكون هدفها هو التحسين، بل يكون الهدف الرئيسي هو الامتثال والتسجيل، ولا يوجد متطلب في عملية تلبية معيار معين يتطلب بالضرورة التحسين، ما لم يكن قد تم تنفيذه بالفعل. ومن جهة أخرى ، لن يكون لتدقيق المورد المحتمل عادة هدف رئيسي وهو تحسين نظام الجودة القائم، ولن يتم اختيار هذا المرود إذا تم العثور على تناقضات تستوجب اتخاذ إجراء تصحيحي، ولكن يتم إجراء العديد من عمليات التدقيق بهدف أساسي وهو تحديد نقاط الضعف والعيوب؛ بحيث يمكن أن تؤدي التعديلات في أساليب التشغيل إلى تغييرات للأفضل.[1]

وما يمكن التوصل له هو وجود عدة مصادر للتحسين المستمر من خلال نتائج التقارير الصادرة مدققي الجودة باختلاف المجالات التدقيقية مثل تدقيق العملية، تدقيق المنتج، تدقيق النظام، التدقيق الخارجي، كل هذه التدقيقات تساهم في تزويد المستفيدين بمعلومات تكشف عن نقاط القوة ونقاض الضعف والاختلالات المسجلة في نظام إدارة المؤسسة لتحقيق متطلبات التحسين المستمر.

[1] David. M. Miqa, **Quality Audit**, op -cit, p29.

خلاصة الفصل :

بعد عرض المقومات الرئيسية للتصدير والأهمية البالغة في تشجيع نسبة المنتجات او الخدمات الموجهة للتصدير، تم إدراج وتفسير العلاقة بينها وبين تدقيق الجودة، وذلك من خلال بيان أثر تدقيق الجودة على تحسين جودة المنتجات الموجهة للتصدير؛ وكذا فاعلية تدقيق الجودة في تطبيق أنظمة إدارة الجودة، البيئة والسلامة الغذائية، كما ذكر أهمية تدقيق الجودة في احترام معايير وأنظمة التعيئة والتغليف للمنتجات الموجهة للتصدير لتفادي حجزها في موانئ ومناطق العبور الدولية للأسواق المستهدفة، وأخيراً تم عرض مفصل للمساهمة تدقيق الجودة الداخلي والخارجي التحسين المستمر، والذي يعتبر بمثابة الوسيلة المساعدة للتكيف مع التطورات الحاصلة في بيئة التسويق الدولية، ومنه الرقي بالحصة التصديرية للمؤسسة

الفصل الخامس

الدراسة الميدانية

تمهيد:

يهدف الدارسة الميدانية إسقاط الجانب النظري من الدراسة على الواقع العملي، ومحاولة الخروج باستنتاجات تفسر أثر تدقيق الجودة على ترقية صادرات المؤسسات المدروسة.

كما تهدف أيضا هذه الدراسة إلى اختبار جملة من الفرضيات التي تقوم عليها الدراسة، أين تم الاعتماد على أراء العاملين ذوي العلاقة بصلب الموضوع المدروس، وذلك عن طريق الاستبيان الموجه على مجتمع الدراسة المتكون من مجموعة المؤسسات المشاركة في الطبعة 51 من معرض الجزائر الدولي 2018 والناشطة بقطاع الصناعة الغذائية.

وقد تم تقسيم الدراسة الميدانية ألى ثلاث مباحث تمثلت في :

- ✓ المبحث الأول: منهجية الدراسة؛
- ✓ المبحث الثاني: التحليل الاحصائي لمتغيرات الدراسة
- ✓ المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.

المبحث الأول: منهجية الدراسة

في هذا المبحث سيتم التعرض إلى المنهجية المتبعة في انجاز الدراسة الميدانية والتي تتضمن تقدسم متغيرات ومجتمع الدراسة في المطلب الاول ، وفي المطلب الثاني تصميم وعرض أداة الدراسة.

المطلب الأول: متغيرات الدراسة

في هذا الصدد تم الاستناد على المتغيرات التالية الذكر، وذلك من خلال الجانب النظري أين تم التطرق لحيثيات الموضوع، إضافة إلى ما احتوته الدراسات السابقة وفرضيات الموضوع المدروس، وتتمثل هذه المتغيرات في:

1/ المتغير التابع: وتمثل في ترقية الصادرات من خلال جودة المنتوج، الالتزام بالمعايير القياسة الدولية ISO ، التعبئة والتغليف والتحسين المستمر؛

2/ المتغير المستقل: والذي تمثل في تدقيق الجودة المؤثر على ترقية الصادرات، من خلال المجالات التالية: تدقيق المنتجات، تدقيق العمليات وتدقيق النظام.

المطلب الثاني: مجتمع الدراسة وعينة الدراسة

لما كانت التغطية الشاملة لمجتمع الدراسة أمرا يصعب تطبيقه على الواقع العملي، فقد تم التحري عن بعض المعارض والملتقيات الخاصة بالمؤسسات المصدرة وخاصة في مجال الصناعة الغذائية، وذلك لضمان تحقيق الأهداف المراد تحقيقها من هذه الدراسة، وبالرجوع على أهداف الدراسة فقد تم تحديد مجتمع مستهدف من جميع المشاركين في الطبعة 51 للمعرض الجزائر الدولي في الفترة من 08 إلى 13 ماي 2018، والذي اقيم في الجزائر العاصمة بالشركة الجزائرية للمعارض والصادرات، وقد شارك فيه 704 متعامل اقتصادي، منها 350 مؤسسة وطنية و 63 مؤسسة مختلطة و 296 عارضا اجنبيا. وفيما يلي توزيع المؤسسات الوطنية حسب القطاعات في الجدول التالي:

الجدول (05-01) توزيع المؤسسات الوطنية حسب القطاعات

الشركات حسب القطاعات	عددها	نسبتها
الصناعة الغذائية	52	%14.85
الصناعة الطاقوية والكيماوية والبتروكميائية	60	%17.15
الكهرباء والالكترونيك	29	%8.28
الصناعة التحويلية	31	%8.85
قطاع الميكانيك والحديد والصلب والمعادن	30	%8.59
الخدمات	49	%14
أشغال البناء الكبرى	99	%28.28
المجموع	350	%100

المصدر: معرض الجزائر الدولي، الطبعة 51، 08-2018/05/13. .

وتجدر الاشارة أن المجتمع المستهدف لتطبيق الدارسة هو مؤسسات الصناعة الغذائية، أي أن حجم المجتمع تكون من 52 مؤسسة و يشكل ما نسبته 14.85% من مجموع المؤسسات الوطنية المشاركة في هذه الطبعة.

اولا/ تحديد حجم العينة: اختبرت عينة مستهدفة تمثلت في المجتمع المدروس، وقد تم توزيع 52 استبانة على المجتمع المدروس، ولكن لم تأخذ كلها في الحسبان، حيث أن 50 رد منها قابل للدراسة والتحليل،أي ما نسبته 96.15 % ، وتم استبعاد (02) منها لعدم تعبئتها بالكامل.

ثانيا/ الأساليب الإحصائية المستخدمة: لقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية الضرورية لمعالجة المعلومات المتحصل عليها من عينة البحث، وقد تم احتساب النتائج ومعالجتها بالاعتماد على البرنامج الاحصائي للعلوم الاحصائية (SPSS v23)، ويمكن عرض هذه الاساليب من خلال م يلي:

1 -التوزيعات التكرارية: لعرض إجابات مفردات عينة الدارسة؛

2 -النسب المئوية: وذلك ليبان نسبة الاجابات لكل مفردة مقارنة بباقي مفردات العينة؛

3 -المتوسط الحسابي: وذلك لتقديم وصف لخصائص العينة وتحديد اتجاه الاجابات وتأثيرها على متغيرات الدراسة؛

4 -الانحراف المعياري: لبيان درجة التشتت في الاجابات عن الوسط الحسابي؛

5 -معامل الاختلاف: والذي يوضح درجة الانسجام في إجابات مفردات العينة حول عبارات الاستبانة.

6 -اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط؛

7 -اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد.

المطلب الثالث:صدق وثبات أداة الدراسة

بغرض جمع المعلومات والبيانات والحقائق المتعلقة بوعي وإدارك المدراء والعمال في قسم التصدير والجودة والمدراء التنفيذين بالمؤسسات المستهدفة بتأثيرات تدقيق الجودة على ترقية صادراتها، تم تصميم الاستبانة في الصورة النهائية بالاعتماد على الجانب النظري وبعض استبانات الدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع المدروس، ثم عرضت على 07 محكمين للاستفادة من ملاحظاتهم ومقتراحاتهم، وبعد التصويب تم قياسها لضمان التأكد من قدرتها على قياس ما صممت من أجله، وتكونت الاستبانة من جزئين، الجزء الاول احتوى على المعلومات الشخصية للمستجوبين والتي شملت الشهادة المحصل عليها، التخصص العلمي، الخبرة، الوظيفة وملكية المؤسسة. اما الجزء الثاني فقد اشتمل على البيانات الرئيسية للدراسة، والتي تفرعت في شكل محاور حسب عدد فرضيات الدراسة، واحتوى كل محور على عدد من الفقرات البالغ عددها 53 فقرة، كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (05-02) توزيع عبارات الاستبانة على عناصر متغيرات الدراسة

عناصر متغيرات الدراسة	رقم العبارات
تدقيق الجودة	/
تدقيق المنتجات الجاهزة	من 01 إلى 07
تدقيق العمليات	من 08 إلى 14
تدقيق النظام	من 15 إلى 20
ترقية الصادرات	/
جودة المنتجات	من 21 إلى27
الالتزام بالمعايير الدولية لنظم الإدارة	من 28 إلى34
التعبئة والتغليف	من 35 إلى 39
التحسين المستمر	من 40 إلى46

وبغرض التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات تم اعتماد مقياس ليكارت الخماسي كما هو موضح في الجدول(01) التالي:

الجدول(05-03) مقياس الدراسة سلم ليكارت الخماسي

التقدير	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
الدرجة	5	4	3	2	1

ومن ذلك تم وضع مقياس لتحديد الاهمية النسبية للمتوسط الحسابي في الجدول التالي:

الجدول (05-04) الاهمية النسبية للمتوسط الحسابي

الدرجة	المتوسط الحسابي
غير موافق تماما	من 1 إلى 1.79
غير موافق	من 1.80 إلى2.59
محايد	من 2.60 إلى 3.39
موافق	من 3.40 إلى 4.19
موافق تماما	من 4.20 إلى 5

ويقصد به أن يقيس الاستبيان ما وضع لقياسه، وذلك بحساب معامل ثبات. وقد تم استعمال **معامل الفا كرونباج** لقياس ذلك، والذي بلغت قيمته الاجمالية 0.804، وهي48 فقرة بجذر تربيعي 0.896، أما بالنسبة للمحاور الدراسة فهي ممثلة في الجدول التالي:

الجدول (05 -05) معامل ألفا كرونباج لمحاور الاستبيان

الجزء	محاور الاستبيان	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباج	معامل الصدق
الجزء الاول	تدقيق المنتجات	07	0.816	0.903
	تدقيق العمليات	07	0.716	0.846
	تدقيق النظام	06	0.685	0.827
الجزء الثاني	جودة المنتجات	07	0.733	0.846
	فاعلية نظام إدارة الجودة	07	0.638	0.798
	فاعلية نظام التعبئة والتغليف	05	0.642	0.801
	التحسين المستمر	07	0.788	0.887
الإجمالي		**46**	**0.804**	**0.896**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مستخرجات برنامج spss v 23

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن معامل ألفا كرونباج لمحاور الاستبيان أكبر من 0.6، مما يدل على مصداقية جميع المحاور وتناسقها الداخلي، الذي يجعلها مقبولة لدراسة هذا الموضوع، مما يجعل معامل الثبات مرتفع. والملحق رقم (05- 1) يوضح ذلك.

المبحث الثاني: التحليل الاحصائي لمتغيرات الدراسة

تناول هذا المبحث وصفا لخصائص عينة الدراسة والمتمثلة في البانات الشخصية للمبحوثين حسب الشهادة المحصل عليها، التخصص العلمي، الخبرة ، الوظفية المشغولة ونوع ملكية المؤسسة.

المطلب الأول: تحليل المتغيرات الديمغرافية

تتمثل خصائص العينة في البيانات الديمغرافية المصرح بها من طرف مفردات العينة، وذلك لمعرفة تأثيرها على الدراسة في المؤسسات محل البحث،ويستخدم في ذلك قوانين الاحصاء الوصفي لتحليل هذه البيانات.

أولا/ توزيع مفردات العينة حسب الشهادة المحصل عليها

الجدول (05-06) توزيع عينة الدراسة حسب خاصية المؤهل التعليمي

المؤهل	شهادة متوسط	شهادة مهنية	ليسانس	دراسات عليا	المجموع
التكرار	02	13	32	03	50
النسبة	% 04	% 26	% 64	% 06	%100

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مستخرجات برنامج spss v 23.

يبين الجدول أعلاه توزيع نسب خاصية التأهيل العلمي لأفراد عينة الدراسة حيث نجد ان مؤهل ليسانس يحتل المرتبة الأولى بنسبة 64% ، واحتل مؤهل شهادة مهنية المرتبة الثانية بنسبة 26 %، واحتلت شهادة الدراسات العليا المرتبة الثالثة بنسبة 6%، في حين أن مؤهل متوسط جاء في المرتبة الاخيرة بنسبة 2%.

ثانيا/ توزرع مفردات العينة حسب التخصص العلمي

الجدول(05-07) توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي

التخصص العلمي	محاسبة	مالية	تسيير	إدارة	المجموع
التكرار	06	08	20	16	50
النسبة	%12	%16	%40	%32	%100

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مستخرجات برنامج spss v 23.

يبين الجدول أعلاه توزيع نسب خاصية التخصص العلمي لأفراد عينة الدراسة، حيث نجد ان تخصص التسيير يحتل المرتبة الأولى بنسبة 40% ، واحتل تخصص الادارة المرتبة الثانية بنسبة 32 %، واحتلت تخصص المالية المرتبة الثالثة بنسبة 16%، في حين أن المحاسبة جاء في المرتبة الاخيرة بنسة 12%.

ثالثا/توزرع مفردات العينة حسب الخبرة المهنية

الجدول (05-08) توزيع عينة الدارسة حسب الخبرة المهنية

مجال الخبرة	أقل من 05 سنوات	من 05 إلى 10سنوات	من 11 إلى 15 سنة	أكثر من 15 سنة	المجموع
التكرار	00	25	18	07	50
النسبة	00	%50	%36	%14	%100

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مستخرجات برنامج spss v 23.

يبين الجدول أعلاه توزيع نسب خاصية الخبرة المهنية لأفراد عينة الدراسة حيث نجد أن نسبة الذين لديهم خبرة تتراوح من 05 إلى 10 سنوات هي اكبر نسبة، وتتمثل في 50%، في حين أن نسبة الذين لهم خبرة مهنية تتراوح من 11 إلى 15 سنة هي 36% ، وأخيرا ما نسبته 14% خبرة أكثر من 15 سنة.

رابعا/ توزيع مفردات العينة حسب الوظيفة المشغولة

الجدول (05-09) توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة المشغولة

الوظيفة	مدير مؤسسة	إطار بقسم الجودة	إطار قسم التصدير	إطار تنفيذي	المجموع
التكرار	05	05	06	34	50
النسبة	%10	%10	%12	%68	%100

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مستخرجات برنامج spss v 23

يبين الجدول السابق توزيع نسب خاصية الوظيفة المشغولة لأفراد عينة الدراسة، حيث نجد أن نسبة 68% هي للإطارات التنفيذية بالمؤسسات المدروسة، في حين أن نسبة الاطارات بقسم التصدير هي 12%، وأخيرا ما نسبته 10% تمثل مديري المؤسسات وتمثل أيضا العاملين بقسم الجودة.

خامسا/توزيع مفردات العينة حسب ملكية المؤسسة

الجدول(05-10) توزيع مفردت العينة حسب ملكية المؤسسة

ملكية المؤسسة	الخاصة	العمومية	المجموع
التكرار	46	04	50
النسبة	%92	%08	%100

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مستخرجات برنامج spss v 23.

يبين الجدول أعلاه نوع ملكية المؤسسة التي تعمل بها أفراد عينة الدراسة حيث نجد أن نسبة 92% تنتسب إلى المؤسسات الخاصة، في حين أن ما نسبته 8 % فقط تنتسب إلى القطاع العمومي.

المطلب الثاني: تحليل معلومات هامة عن المؤسسات المصدرة.

الجدول(05-11) يوضح معلومات متعلقة بالتزام المؤسسات المصدرة بالمعايير القياسية الدولية والوطنية

العبارة	نعم	النسبة	لا	النسبة
1. هل تحرص مؤسستكم على تطبيق نظام تحليل المخاطر والنقاط الحرجة HACCP؛	23	% 46	27	% 54
2. هل تحرص مؤسستكم على تطبيق نظام لإدارة سلامة الغذاء أيزو22000 ؛	12	% 24	38	% 76
3. هل تحصلت مؤسستكم على شهادة المطابقة(علامة الجودة)؛	01	% 2	49	%98
4. هل تتقيد مؤسستكم بالمواصفات القياسية الموضوعة على مستواها؛	50	% 100	00	00
5. هل تتقيد مؤسستكم بالمواصفات القياسية الوطنية؛	48	% 96	02	% 4

المصدر: نتائج إجابات الاستبيان.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن 46% من المؤسسات المدروسة في هذا البحث تحرص على تطبيق نظام تحليل المخاطر والنقاط الحرجة HACCP، وهذا لأن تطبيق هذا النظام يمكن للمؤسسات تطبيقه بمعزل عن نظام إدارة سلامة الغذاء أيزو 22000، إضافة إلى إدراك هذه النسبة من المؤسسات بأهميته في إنتاج غذاء سليم صحي آمن للمستهلكين، كما يجعل المؤسسة بعيدة من المساءلة القانونية في حال وقوع أية تسممات أو أمراض أو أوبئة، وهذا لأنه يحقق رقابة فعالة على تصنيع الغذاء؛ أما فيما يخص المؤسسات المتحصلة على شهادة الأيزو 22000 المتعلقة بسلامة الغذاء فيوجد (12) مؤسسة متحصلة أو في طريقها للحصول على هذه الشهادة، وهذا

راجع لأن غالبية المؤسسات الناشطة في مجال الصناعة الغذائية هي مؤسسات صغيرة ومتوسطة، ويعتبر هذا النوع من الشهادة مكلف نسبيا مقارنة بمداخيل هذه المؤسسات، وهذا ما جعل الدولة تعمل على تأهيل المؤسسات للحصول على هذه الشهادة إدراكا منها بدورها في ترقية الصادرات في هذا المجال؛ وبخصوص السؤال رقم (03) فإن غالبية المؤسسات تطبق المعايير الوطنية المخاصة بالصناعة الغذائية.

المطلب الثاني: التحليل الاحصائي للمتغير المستقل

أولاً/ المتغير المستقل الفرعي تدقيق المنتجات

الجدول (05-12) المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للمتغير المستقل الفرعي تدقيق المنتجات

رقم		غ.م.ت	غ.م	مح	م	م.ت	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الرتبة
01	ت	00	1	1	30	18	4.30	0.614	0.142	01
	%	00	2	2	60	36				
02	ت	00	1	07	23	19	4.20	0.756	0.180	04
	%	00	02	14	46	38				
03	ت	00	3	10	14	23	4.14	0.948	0.228	05
	%	0	6	20	28	46				
04	ت	00	01	05	13	31	4.48	0.762	0.170	03
	%	0	2	10	26	62				
05	ت	00	01	05	13	31	4.58	0.702	0.153	02
	%	0	2	10	26	62				
06	ت	02	03	06	13	26	4.16	1.113	0.267	06
	%	4	6	12	26	52				
07	ت	04	03	6	10	27	4.06	1.284	0.316	07
	%	8	8	12	20	54				
							4.290	0.620	-	-

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مستخرجات SPSS V23

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الاجمالي لفقرات المتغير المستقل تدقيق المنتجات يفوق المتوسط الحسابي النظري (4.20)، وهذا يدل على الموافقة بشدة من طرف مفردات العينة المدروسة على محتوى الفقرات؛ بحيث يلاحظ من الجدول أن الاتفاق ازداد حول الفقرة رقم (01)، والتي تدل على أن مدقق الجودة يقييم مدى مطابقة المنتجات للمعايير المحددة سواء من طرف المؤسسة نفسها أو جهة أخرى كالدولة أو العملاء...، وذلك بمعامل اختلاف بلغ 0.142، أما المرتبة الثانية فكانت للفقرة رقم (05) بمعامل اختلاف 0.153، أما المرتبة الثالثة فكانت للفقرة رقم (04) بمعامل اختلاف 0.170، وجاءت الفقرة رقم (02) في المرتبة الرابعة بمعامل اختلاف يقدر بـــ 0.180، يليها الفقرة (03) في المرتبة الخامسة بمعامل يقدر بـــ 0.228، تليها الفقرة رقم (06)، وأخيراً الفقرة رقم (07) في الرتبة السابعة.

من خلال ما سبق يمكن استخلاص وجود اتفاق كبير جداً بين أفراد العينة على أن تدقيق المنتجات يقييم ويفحص ويتحقق من أن المنتجات النهائية تتصف بالخصائص المستهدف الاتصاف بها، وأنها تلبي احتياجات العملاء، إضافة إلى أن تقارير مدقق الجودة لمنتجات الجاهزة يساهم في تفعيل التحسين المستمر للمنتجات في حال وجود حالات عدم المطابقة، وهذا بمتابعة تنفيذ المؤسسة للاجراءات التصحيحية أو الوقائية.

ثانيا/ المتغير المستقل الفرعي تدقيق العمليات

الجدول (05-13) المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للمتغير المستقل الفرعي تدقيق العمليات

الرقم العبارة		غ.م.ت	غ.م	مح	م	م.ت	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الرتبة
08	ت	0	0	0	18	32	4.64	0.485	0.104	03
	%	0	0	0	36	64				
09	ت	0	0	0	15	35	4.70	0.463	0.098	01
	%	0	0	0	30	70				
10	ت	0	0	0	15	35	4.70	0.463	0.098	01

				70	30	0	0	0	%	
02	0.100	0.471	4.68	34	16	0	0	0	ت	11
				68	32	0	0	0	%	
04	0.108	0.499	4.58	29	21	0	0	0	ت	12
				58	42	0	0	0	%	
06	0.129	0.577	4.44	24	24	2	0	0	ت	13
				48	48	4	0	0	%	
05	0.110	0.503	4.54	26	13	6	3	2	ت	14
				52	26	12	06	04	%	
-	-	0.5705	4.312							

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مستخرجات SPSS V23

بالنظر إلى الجدول السابق نجد أن قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي لفقرات المحور الثاني تجاوزت المتوسط الحسابي النظري (4.20)، مما يدل على اتفاق عينة الدراسة حول أغلب هذه الفقرات، باعتبار تدقيق العمليات من المجالات الأساسية لتدقيق الجودة.

وفي هذا الإطار، يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الاتفاق ازداد حول الفقرتين رقم (09) والفقرة رقم (10)؛ حيث تدل الفقرة (09) على أن مدقق الجودة يتحقق من كفاية وفاعلية التعليمات والمخططات الانسيابية للعمليات، في حين أن الفرة (10) فقد تمحورت حول قيام المدقق بفحص الموارد الداخلة في تحويل المدخلات إلى مخرجات، وذلك بمعامل اختلاف 0.098، أما المرتبة الثانية فكانت للفقرة رقم (11) بمعامل اختلاف 0.100، والتي تعكس دراية العينة المدروسة بمساهمة تدقيق العملية في التحقق من أن المدخلات والإجراءات والمخرجات تتم وفق المعايير والضوابط المحددة مسبقاً، أما المرتبة الثالثة فكانت للفقرة رقم (08) بمعامل اختلاف0.104، وجاءت الفقرة رقم (12) في المرتبة الرابعة بمعامل اختلاف يقدر بـــ 0.108، يليها الفقرة (14) في المرتبة الخامسة بمعامل يقدر بـــ 0.110، تليها الفقرة رقم (13) بمعامل اختلاف 0.129.

يستخلص مما سبق وجود اتفاق بين أفراد العينة على درايتهم بدور تدقيق العمليات المتعلقة بالجودة بالمؤسسة المصدرة؛ وذلك من تقييمه لكفاية التعليمات والمخططات الانسيابية للعمليات، إضافة إلى فحصه لمنهج

إدارة العملية بالمؤسسة ومراعاة مدى جودة مدخلاته وفاعلية مخرجاته، إضافة إلى علم غالبية مفردات العينة بأهمية تقريره في تحسين نتائج العمليات ومخرجاتها انطلاقا من استخراجه لحالات عدم الالتزام في تنفيذ منهج العمليات.

ثالثاً/ المتغير المستقل الفرعي تدقيق النظام

الجدول (05-14) المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للمتغير المستقل الفرعي تدقيق النظام

الرقم العبارة		غ.م.ت	غ.م	مح	م	م.ت	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الرتبة
15	ت	0	0	0	18	32	4.64	0.485	0.104	02
	%	0	0	0	36	64				
16	ت	0	0	0	21	29	4.58	0.499	0.108	03
	%	0	0	0	42	58				
17	ت	0	0	1	16	33	4.64	0.525	0.113	05
	%	0	0	02	32	66				
18	ت	0	0	0	26	24	4.48	0.505	0.112	04
	%	0	0	0	52	48				
19	ت	0	0	04	30	16	4.24	0.591	0.139	06
	%	0	0	08	60	32				
20	ت	0	0	0	15	35	4.70	0.463	0.09	01
	%	0	0	0	30	70				
							4.50	0.340	-	-

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مستخرجات SPSS V23

بالنظر إلى الجدول أعلاه نجد أن قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي لفقرات المحور الثالث تجاوزت المتوسط الحسابي النظري (4.20)، مما يدل على اتفاق عينة الدراسة حول أغلب هذه الفقرات، باعتبار تدقيق النظام من المجالات الأساسية لتدقيق الجودة.

وفي هذا الإطار، يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الاتفاق ازداد حول الفقرة رقم (20) والتي تدل على أن مدقق الجودة القائم على مهمة تدقيق النظام يراعيمدة التزام الادارة باتخاذ الاجراءات التصحيحة والوقائية الواجب احترامها لتفادي وقوع مشاكل أو حالة عدم المطابقة، والعمل على تفاديها مستقبلا، وذلك بمعامل

اختلاف 0.09، أما المرتبة الثانية فكانت للفقرة رقم (15) بمعامل اختلاف 0.104، والتي تعكس دراية العينة المدروسة بمساهمة تدقيق النظام في تقييم برنامج الجودة المخطط لتحديد مدى توافقه مع سياسة الجودة بالمؤسسة ، ، أما المرتبة الثالثة فكانت للفقرة رقم (16) بمعامل اختلاف 0.108، وجاءت الفقرة رقم (18) في المرتبة الرابعة بمعامل اختلاف يقدر بـــ 0.112، يليها الفقرة (17) في المرتبة الخ امسة بمعامل يقدر بـــ 0.113، وأخيراً الفقرة رقم (19) في الرتبة الثامنة.

وبهذا نخلص إلى وجود اتفاق مقبول حول دور تدقيق النظام في توجيه الإدارة العليا لالتزام بالاجراءات التصحيحية أو الوقائية للتقليل من حالات عدم الالتزام في تطبيق متطلبات النظام، إضافة إلى تقييم التطبيق الفعلي لبرنامج الجودة مع ما هو مخطط، وهذا يفيد في تدارك النقائص المسجلة في تطبيق البرنامج والعمل على تحسينه بشكل مستمر.

المطلب الثالث:التحليل الاحصائي لمتغير التابع

أولاً/ المتغير التابع الفرعي جودة المنتجات

الجدول (05-15) المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للمتغير التابع الفرعي جودة المنتجات

الرقم		غ.م.ت	غ.م	مح	م	م.ت	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الرتبة
21	ت	07	4	1	13	25	3.90	1.113	0.285	07
	%	14	08	2	26	50				
22	ت	1	0	1	14	34	4.60	0.728	0.158	03
	%	1	0	2	26	68				
23	ت	0	2	01	20	27	4.44	0.733	0.165	04
	%	0	4	2	40	54				
24	ت	0	0	5	18	27	4.44	0.675	0.152	02
	%	0	0	10	36	54				
25	ت	0	2	5	18	25	4.32	0.819	0.189	06
	%	0	4	10	36	50				
26	ت	1	0	3	21	25	4.38	0.780	0.178	05
	%	2	0	6	42	50				
27	ت	0	0	03	16	31	4.56	0.611	0.133	01

				62	32	06	0	0	%	
-	-	0.530	4.405							

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مستخرجات SPSS V23 .

يلاحظ من خلال الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لجل فقرات المتغير المستقل الفرعي يساوي المتوسط الحسابي النظري (4.40)؛ حيث يلاحظ من الجدول أن الاتفاق ازداد حول الفقرة رقم (27)، وذلك بمعامل الاختلاف 0.133، والتي تتمحور حول استخدام المؤسسة لمعدات وآلات متطورة لتصنع منتجاتها، أما المرتبة الثانية فكانت للفقرة رقم (24) بمعامل اختلاف 0.152، أما المرتبة الثالثة فكانت للفقرة رقم (22) بمعامل اختلاف0.158، وجاءت الفقرة رقم (23)، وبعدها الفقرة رقم (26) في المرتبة الخامسة بمعامل اختلاف يقدر بـــ

0.178، يليها الفقرة (25) في المرتبة السادسة بمعامل يقدر بـــ 0.189، وأخيراً الفقرة رقم (21) في الرتبة السابعة.

مما ذكر أعلاه نستخلص وجوب إلتزام المؤسسة بمطابقة م نتجاتها الموجهة للتصدير للمواصفات والخصائص المطلوبة من طرف العملا ء المستهدفين لكسب ثقتهم ورضاهم، ومنه بناء سمعة جيدة للمنتجات في أوساط العملاء باختلافهم.

ثانياً/ المتغير التابع الفرعي فاعلية نظام إدارة الجودة

الجدول (05-16) المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للمتغير التابع الفرعي فاعلية نظام إدارة الجودة

الرقم العبارة		غ.م.ت	غ.م	مح	م	م.ت	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الرتبة
28	ت	1	0	03	18	28	4.44	0.787	0.177	05
	%	1	0	6	36	56				
29	ت	1	4	4	18	23	4.16	1.017	0.244	07
	%	2	8	8	36	46				
30	ت	2	1	3	16	28	4.34	0.982	0.226	06
	%	4	2	6	23	56				
31	ت	0	0	0	15	35	4.70	0.463	0.009	01
	%	0	0	0	30	70				
32	ت	0	0	1	17	32	4.62	0.530	0.114	02

				64	34	2	0	0	%	
04	0.152	0.700	4.60	33	16	0	0	1	ت	33
				66	32	0	0	2	%	
03	0.137	0.609	4.42	23	26	0	1	0	ت	34
				46	52	0	2	0	%	
-	-	0.475	4.455							

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مستخرجات SPSS V23

بالنظر إلى الجدول السابق نجد أن قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي لفقرات المتغير التابع الفرعي الثاني تجاوزت المتوسط الحسابي النظري (4.20)، مما يدل على إدراك عينة الدراسة بأهمية شهادة المطابقة لأنظمة إدارة الجودة في العملية التصديرية، وخاصة المنتجات الغذائية.

وفي هذا الإطار، يلاحظ من خلال الجدول السابق أن الاتفاق ازداد حول الفقرة رقم (31) والتي تدل على أن المؤسسة تعكف على توثيق جميع الاجراءات المتعلقة بتحسين الجودة حسب دليل الجودة ، وذلك بمعامل اختلاف 0.009، أما المرتبة الثانية فكانت للفقرة رقم (32) بمعامل اختلاف 0.152، والتي تعكس دراية العينة المدروسة بضرورة التزام العاملين بتطبيق الاجراءات الموثقة في دليل الجودة لديهم ، وهذا لضمان الحصول على نفس النتائج المراد تحقيقها، أما المرتبة الثالثة فكانت للفقرة رقم (34) بمعامل اختلاف 0.137، وجاءت الفقرة رقم (33) في المرتبة الرابعة بمعامل اختلاف يقدر بـــ 0.152، يليها الفقرة (28) في المرتبة الخامسة بمعامل يقدر بـــ 0.177، تليها الفقرة رقم (30)، وأخيراً الفقرة رقم (29) في الرتبة السابعة.

من خلال ما سبق يمكن القول أن إلتزام المؤسسة المصدرة في مجال الصناعة الغذائية بمتطلبات نظم إدارة الجودة له أهمية فاعلة في تحسين وتطوير مختلف العمليات والمنتجات ومؤشرات أخرى متباينة، رغم الاختلاف الموجود فيما بينها من حيث المضمون، إلا أن هناك علاقة تكاملية تزيد من تنافسية منتجات المصدرة في سوق المواد الغذائية مثل: نظام إدارة الجودة الأيزو 9001 أو الأيزو 14001 ونظام سلامة الغذاء الايزو 22000؛

ثالثاً/ المتغير التابع الفرعي فاعلية نظام التعبئة والتغليف

الجدول (05-17) المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للمتغير التابع الفرعي فاعلية نظام التعبئة والتغليف

الرقم العبارة		غ.م.ت	غ.م	مح	م	م.ت	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الرتبة
35	ت	2	2	3	9	34	4.42	1.052	0.238	04
	%	4	4	6	18	68				
36	ت	2	1	4	10	33	4.42	1.012	0.228	03
	%	4	2	8	20	66				
37	ت	2	3	4	11	30	4.28	1.107	0.258	05
	%	4	6	8	22	60				
38	ت	1	1	5	20	23	4.26	0.876	0.205	02
	2	0	2	10	40	46				
39	ت	1	2	1	29	17	4.18	0.825	0.197	01
	%	2	4	2	58	34				
							4.64	0.270	-	-

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مستخرجات SPSS V23

توضح نتائج البحث الميداني لاتجاهات وآراء العينة البحوثة قناعات مرتفعة يلاحظ من خلال الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لجل فقرات المتغير التابع يفوق المتوسط الحسابي النظري (4.20).

حيث يلاحظ من الجدول أن الاتفاق ازداد حول الفقرة رقم (39) والتي تدل على أ نها تغلف منتجاتها بأغلفة غير ملوثة للبيئة ، وذلك بمعامل الاختلاف 0.197 ، أما المرتبة الثانية فكانت للفقرة رقم (38) بمعامل اختلاف 0.205، أما المرتبة الثالثة فكانت للفقرة رقم (36) بمعامل اختلاف 0.228، وجاءت الفقرة رقم (35) في الرتبة الرابعة بمعامل اختلاف يقدر بـــ 0.238، يليها الفقرة (37) في المرتبة الخامسة بمعامل يقدر بـــ 0.258.

ومن خلال ما سبق نخلص إ لى أنه على المؤسسة المصدرة في مجال الصناعة الغذائية خاصة الحرص الشديد على تطبيق نظام لتعبئة والتغليف مناسب في النقل والمناولة والتخزين وذلك وفق المعايير المتعارف ع ليها دوليا، وهذا نظرا لبعد المسافة عن الأسواق العالمية، وسرعة تلف هذا النوع من منتجات يفرض تغليفها بمواد تساهم في تفعيل الحماية من كل أنواع المخاطر المكن حدوثها هذا من جهة، ومن جهة أخرى وحسب رأي مفردات العينة فأن فاعلية نظام التعبئة والتغليف بالمؤسسة المصدرة عامل مهم لتسهيل عبور النقاط والحواجز الجمركية لبلوغ السوق المستهدف، إضافة على كون مظهر الغلاف والمعلومات المتواجدة عليه وسيلة اتصال مباشرة مع العملاء، وخاصة للحصول على التغذية المترتدة من استهلاكهم للمنتجات، ومعالجة شكاواهم في هذا الاطار، وبالتوافق مع متطلبات التسويق الأخضر الذي يعرف اتجاه متزايد نحو تبنيه يستدعي على المؤسسات المصدرة تغليف منتجاتها بالأغلفة غير ضارة بالبيئة، للرفع من حجم الحصة التصديرية لديه.

رابعاً/ المتغير التابع الفرعي التحسين المستمر

الجدول (05-18) المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للمتغير التابع الفرعي التحسين المستمر

الرقم العبارة		غ.م.ت	غ.م	مح	م	م.ت	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الرتبة
40	ت	0	1	1	12	36	4.78	0.764	0.159	05
	%	0	4	2	24	72				
41	ت	1	1	1	2	45	4.66	0.626	0.134	04
	%	2	2	2	4	90				
42	ت	0	0	3	10	37	4.68	0.587	0.125	02
	%	0	0	6	20	74				
43	ت	1	1	1	23	24	4.36	0.802	0.183	07
	%	2	2	2	46	48				
44	ت	0	0	2	17	32	4.60	0.606	0.131	03
	%	0	0	4	34	64				
45	ت	1	0	2	13	34	4.58	0.758	0.165	06
	%	2	0	4	26	68				
46	ت	0	0	1	15	34	4.66	0.519	0.111	01
	%	0	0	2	30	68				

		0.486	4.188	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مستخرجات SPSS V23

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لكل فقرات المتغير التابع الرابع- التحسين المستمر- يفوق المتوسط الحسابي النظري (4.20)، حيث يلاحظ من الجدول أعلاه أن الاتفاق بين العينة المدروسة ازداد حول الفقرة رقم (46)، وذلك بمعامل الاختلاف 0.111، أما المرتبة الثانية فكانت للفقرة رقم (42) بمعامل اختلاف 0.125، أما المرتبة الثالثة فكانت للفقرة رقم (44) بمعامل اختلاف 0.131، وجاءت الفقرة رقم (41) في الرتبة الرابعة بمعامل اختلاف يقدر بـــ 0.134، يليها الفقرة (40) في المرتبة الخامسة بمعامل يقدر بـــ 0.159، وفي الرتبة السادسة الفقرة رقم (40)، وأخيراً الفقرة رقم (43).

وخلص هذا التحليل الاحصائي إلى أن التحسين المستمر في المؤسسة المصدرة يعتبر من بين المتطلبات أساسية لمسايرة التغيرات الحاصلة في رغبات وتوقعات العملاء ، نظرا لمساهمته في تحديد الاجراءات التصحيحية والوقائية المناسبة لتفادي وجود حالات عدم المطابقة أوعدم الالتزام في المنتجات أو العمليات أو متطلبات نظم إدارة الجودة بالمؤسسة.

المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

تم اختبار فرضيات الدراسة، وذلك باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد، وذلك لمعرفة أثر المتغيرات المستقلة – تدقيق المنتجات الجاهزة، تدقيق العمليات، تدقيق النظام- على ترقية صادرات المؤسسة الاقتصادية – كمتغير تابع؛ حيث تعد علاقة ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة (Sig،) أقل من مستوى (0.05) والعكس صحيح، مما يعني أن علاقة التأثير ليست ذات دلالة إحصائية.

وإضافة إلى ذلك تم استخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA one way ، وذلك لمعرفة أثر تدقيق الجودة يعزى للمتغيرات الديمغرافية، إضافة إلى استخدام اختبار المقارنة LSD.

وقد نصت سابقاً الفرضيتين الرئيسين على:

3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين تدقيق الجودة وترقية صادرات المؤسسة الاقتصادية.

4. لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة يعزى للمتغيرات الديموغرافية لمفردات العينة المبحوثة عند مستوى دلالة معنوية تكون ($\alpha \leq 0.05$).

وانقسمت هذه الفرضية الرئيسية الأولى إلى الفرضيات الصفرية فرعية التالية:

H0.1: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة على تحسين جودة المنتجات الموجهة للتصدير عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \geq 0.05$).

H0.2: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة على فاعلية تطبيق أنظمة إدارة الجودة عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \geq 0.05$).

H0.3: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة على تطبيق نظام فعال للتعبئة والتغليف عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \geq 0.05$).

H0.4: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة على التحسين المستمر عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \geq 0.05$).

H0:2 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمجالات تدقيق الجودة تعزى للمتغيرات الديمغرافية لمفردات العينة المدروسة. وتم تقسيمها إلى الفرضيات الفرعية التالية:

H0.1: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة يعزى للمستوى التعليمي لمفردات العينة المبحوثة عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \geq 0.05$)

H0.2: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة يعزى للتخصص العلمي لمفردات العينة المبحوثة عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \geq 0.05$)؛

H0.3: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة يعزى للخبرة المهنية لمفردات العينة المبحوثة عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \geq 0.05$)؛

H0.4: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة يعزى لمكلية المؤسسة الخاصة بمفردات العينة المبحوثة عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \geq 0.05$)

H0.5: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة يعزى لوظيفة العامل عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \geq 0.05$).

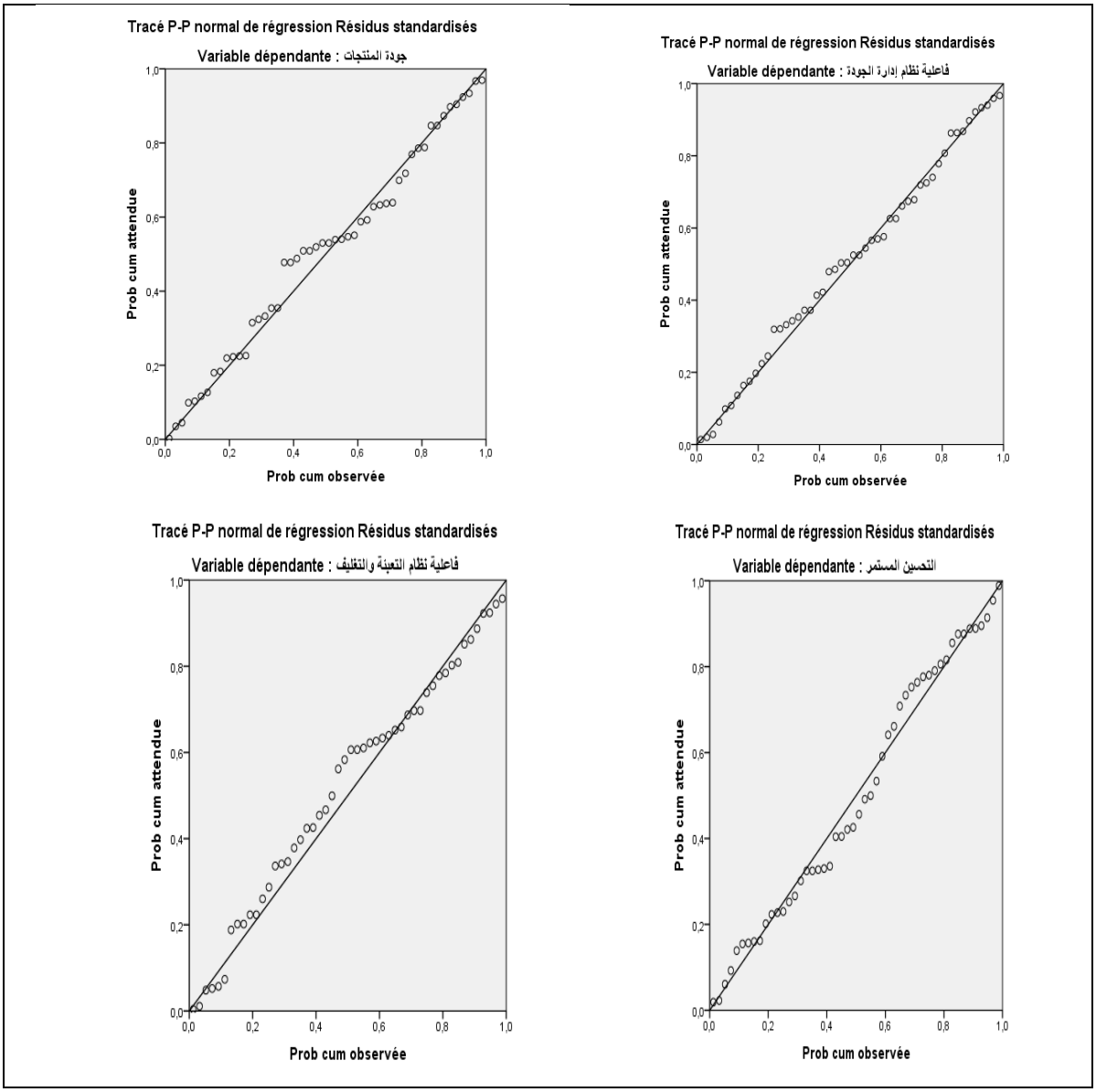
في هذا المبحث سيتم اختبار فرضيات الدراسة، حيث قسم إلى ثلاث مطالب:

- ✓ اعتدالية التوزيع الطبيعي
- ✓ اختبار الفرضية الرئيسية الأولى؛
- ✓ اختبار الفرضية الرئيسية الثانية؛

المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية الاولى

أولا/ إعتدالية التوزيع: قبل البدأ بتطبيق النموذج لابد من إبراز إعتدالية التوزيع الاحتمالي والتأكد من صحة الشروط الواجب توفرها. حيث تظهر النتائج إعتدالية التوزيع في الشكل الموالي:

الشكل(05-01) نتائج إعتدالية التوزيع في النموذج المطبق



المصدر: مخرجات من برنامج spss v23

يظهر من خلال الشكل أن القيم تتوزع بانتظام حول مستقيم الانحدار وهذا ما يؤكد ان النموذج مؤهل للتطبيق ويستوفي كافة الشروط، وهذا يدل على صحة النتائج المتوصل لها، وبعد التأكد من إعتدالية التوزيع الاحتمالي، يتم التطرق إلى تطبيق النموذج ومحاولة تتبع المعنوية الجزئية له وكذا قدراته التفسيرية

ثانيا/ اختبار الفرضية الفرعية الأولى: تنص هذه الفرضية الصفرية على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة على تحسين جودة المنتجات الموجهة للتصدير عند مستوى دلالة معنوية تكون($\alpha \leq 0.05$).

1/ اختبار الانحدار الخطي المتعدد

الجدول(05– 19) نتائج تحليل معامل الارتباط بين المتغير المستقل تدقيق الجودة وتحسين جودة المنتجات

المتغيرات	تدقيق الجودة					
	ثابت الانحدار	معامل الارتباطR	معامل التحديدR2	T المحسوبة	F المحسوبة	مستوى الدلالةsig
جودة المنتجات	0.553	0.900	0.811	0.965	65.618	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مستخرجات SPSS V23.

وانطلاقاً أيضاً من الجدول أعلاه يتبين أن معامل الارتباط بين تدقيق الجودة (تدقيق المنتجات، تدقيق العمليات، تدقيق النظام) –متغير مستقل– وتحسين جودة المنتجات هو 0.900، وهو يفسر العلاقة الطردية القوية بين المتغيرين، وأن الدقة في تقدير المتغير التابع وهو تحسين جودة المنتجات المراد تصديرها هي 81.1%.

الجدول (05–20) يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتدقيق الجودة على جودة المنتجات

المتغيرات	جودة المنتجات		
	B	Béta	sig
تدقيق المنتجات	0.450	0.526	0.000
تدقيق العمليات	0.393	0.427	0.000
تدقيق النظام	0.050	0.032	0.630

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مستخرجات SPSS V23.

من خلال الجدول اعلاه يتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرات تدقيق الجودة(تدقيق المنتجات، تدقيق العمليات، تدقيق النظام) وجودة المنتجات الموجهة للتصدير؛ بحيث بلغ ثابت الانحدار(0.450) بالنسبة للمتغير المستقل تدقيق المنتجات، مما يعني أن تدقيق المنتجات يساهم بما يقارب 45% في تحقيق جودة المنتجات الموجهة للتصدير، وهذا طبعا بافتراض ثبات جميع العوامل الأخرى، والتي تساهم بما قيمته 0.553 في ترقية المنتوج الموجه للتصدير، وهذا الأثر ذو دلالة معنوية 5%. وبذلك تصبح معادلة خط الإنحدار للمتغير الأول كما يلي: $Y1= 0.553+ 0.450x1$

أما بالنسبة للمتغير المستقل تدقيق العمليات فقد بلغ ثابت الانحدار(0.393)، مما يدل على أنه يساهم بحوالي 39.3% في تحقيق جودة المنتجات الموجهة للتصدير، وهذا بافتراض ثبات العوامل الأخرى مجتمعة، وبأثر ذو دلالة إحصائية 5%، وبذلك تصبح معادلة خط الإنحدار للمتغير الثاني هي:

$$Y1= 0.553+ 0.393x2$$

وعند دراسة قيم sig نجد أن 0.630 بالنسبة للمتغير المستقل الثالث تدقيق النظام مرفوضة لأنها تحقق فرضية العدم.

ومنه فإن معادلة خط الانحدار بين تدقيق الجودة (تدقيق المنتجات، تدقيق العمليات) وجودة المنتجات الموجهة للتصدير-كمتغير تابع- تكون على الشكل التالي:

$$Y^*= 0.553+ 0.450x1+ 0.393x2$$

وبهذا النتائج المتوصل إليها أعلاه نرفض الفرضية الصفرية الفرعية الأولى والتي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة على جودة المنتجات الموجهة للتصدير عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \geq 0.05$).

لتحل محلها الفرضية البديلة القائلة بأنه: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة على جودة المنتجات الموجهة للتصدير عند مستوى دلالة معنوية ($\boldsymbol{\alpha \geq 0.05}$).

ثالثاً/ اختبار الفرضية الفرعية الثانية: نصت الفرضية الصفرية على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة على فاعلية نظام إدارة الجودة عند مستوى دلالة معنوية تكون ($\alpha \geq 0.05$).

الجدول (05-21) يوضح نتائج تحليل معامل الارتباط لتدقيق الجودة على فاعلية نظام إدارة الجودة

المتغيرات	تدقيق الجودة					
فاعلية نظام إدارة الجودة	ثابت الانحدار	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	T المحسوبة	F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
	0.193	0.899	0.808	0.374	64.453	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مستخرجات SPSS V23.

وانطلاقاً من الجدول أعلاه يتضح أن معامل الارتباط بين تدقيق الجودة (تدقيق المنتجات، تدقيق العمليات، تدقيق النظام) -متغير مستقل- فاعلية نظام إدارة الجودة هو 0.899، وهو يفسر العلاقة الطردية القوية بين المتغيرين، وأن الدقة في تقدير المتغير التابع وهو تحقيق فاعلية نظام إدارة الجودة بشكل يعمل على تحقيق أهداف المؤسسة المخططة مسبقاً وهي 80.8%.

الجدول (05– 22) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتدقيق الجودة على فاعلية نظام إدارة الجودة

المتغيرات	فاعلية نظام إدارة الجودة		
	B	**Béta**	**sig**
تدقيق المنتجات	0.468	0.610	0.000
تدقيق العمليات	0.290	0.351	0.002
تدقيق النظام	0.223	0.159	0.02

المصدر: مستخرج من برنامج SPSS v23

من خلال الجدول أعلاه يتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرات تدقيق الجودة(تدقيق المنتجات، تدقيق العمليات، تدقيق النظام) كمتغير مستقل وفاعلية نظام إدارة الجودة كمتغير تابع؛ بحيث بلغ ثابت الانحدار(0.468) بالنسبة للمتغير المستقل تدقيق المنتجات، مما يعني أن: تدقيق المنتجات يساهم اعتماده بالمؤسسات المصدرة ما يقارب 46% في تحقيق فاعلية نظام إدارة الجودة، وبلوغها لجميع الأهداف المتعلقة ببقوة وفاعلية هذا النظام، وهذا الأثر ذو دلالة معنوية 5%. وبذلك تصبح معادلة خط الإنحدار للمتغير الأول كما يلي:

$$Y2= 0.468\ x1 + 0.193$$

أما بالنسبة للمتغير المستقل تدقيق العمليات فقد بلغ ثابت الإنحدار(0.290)، مما يدل على أنه يساهم مدقق الجودة عند قيامه بتدقيق العمليات، ومن خلال الاعتماد على تقريره النهائي في إدارة العمليات المرتبطة بنظام إدارة الجودة؛ حيث تقدر هذه المساهمة بـــــ 29%، وبأثر ذو دلالة إحصائية 5%، وبذلك تصبح معادلة خط الإنحدار للمتغير الثاني هي: $Y2= 0.290\ x2 + 0.193$

في حين أن المتغير المستقل تدقيق النظام فقد بلغ ثابت الانحدار(0.223)، مما يدل على أنه يساهم بحوالي 22% في تحقيق فاعلية نظام إدارة الجودة، وبأثر ذو دلالة إحصائية 5% وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار للمتغير الثالث هي: $Y2= 0.223X2 + 0.193$

ومنه تصبح المعادلة الاجمالية كما يلي: $Y^{**}= 0.193+0.468X1+0.290X2+0.223X3$

وعلى العموم وانطلاقا من النتائج المتوصل إليها فيما سبق، نرفض الفرضية الصفرية الفرعية الثانية والتي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة على فاعلية نظام إدارة الجودة عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$). ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه: **يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة على فاعلية نظام إدارة الجودة عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)**.

رابعاً/ اختبار الفرضية الفرعية الثالثة : نصت الفرضية الصفرية الثالثة على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة على تطبيق نظام فعال للتعبئة والتغليف عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول (05-23) نتائج تحليل معامل الارتباط لتدقيق الجودة على فاعلية نظام التعبئة والتغليف

المتغيرات	تدقيق الجودة					
	ثابت الانحدار	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	T المحسوبة	F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
نظام فعال للتعبئة والتغليف	5.416	0.295	0.087	8.456	1.457	0.239

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مستخرجات SPSS V23.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن مستوى الدلالة sig أكبر من مستوى الدلالة 5% مما يعني أنها تحقق فرضية العدم القائلة بـــــ: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة على تطبيق نظام فعال للتعبئة والتغليف عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يجعل الفرضية البديلة التي ترى أنه: **يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة على تطبيق نظام فعال للتعبئة والتغليف عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) مرفوضة.**

خامساً/ اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: نصت الفرضية الفرعية الرابعة على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة على التحسين المستمر عند مستوى دلالة معنوية تكون ($\alpha \leq 0.05$).

فيما يلي أهم النتائج لتحليل الانحدار الخطي المتعدد بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في تدقيق المنتجات الجاهزة، تدقيق العملية تدقيق النظام والمتغير التابع- التحسين المستمر، ومن خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS V23 وتم استخراج الجداول التالية:

الجدول (05- 24) نتائج تحليل معامل الارتباط لتدقيق الجودة على التحسين المستمر بالمؤسسة المصدرة

المتغيرات	تدقيق الجودة					
	ثابت الانحدار	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	T المحسوبة	F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
التحسين المستمر	1.151	0.840	0.706	1.757	36.777	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مستخرجات SPSS V23.

انطلاقاً من الجدول أعلاه يتبين لنا وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تدقيق الجودة -مستغير مستقل- والتحسين المستمر؛ حيث بلغت القابلية التفسيرية للنموذج من خلال معامل التحديد (0.706)، أي أن حوالي

70.6% من التغيرات التي حدثت في المتغير التابع –التحسين المستمر–يعود سببها إلى التغذية المرتدة من نتائج تدقيق الجودة، وهذا ما أكدته قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين الذي بلغ 84 %، والذي يدل على العلاقة الطردية القوية بين المتغيرين.

الجدول (05–25) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتدقيق الجودة على التحسين المستمر

المتغيرات	التحسين المستمر		
	B	**Béta**	**sig**
تدقيق المنتجات	0.256	0.326	0.023
تدقيق العمليات	0.467	0.553	0.000
تدقيق النظام	-0.016	-0.011	0.891

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مستخرجات SPSS V23.

من خلال الجدول أعلاه يتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرات تدقيق الجودة(تدقيق المنتجات، تدقيق العمليات، تدقيق النظام) كمتغير مستقل والتحسين المستمر كمتغير تابع؛ بحيث بلغ ثابت الإنحدار(0.256) بالنسبة للمتغير المستقل تدقيق المنتجات، مما يعني أنه يساهم بما يقارب 25.6% في ضمان التحسين المستمر في المؤسسات المصدرة من حيث العمليات، جودة المنتجات، الإنتاجية...، وهذا الأثر ذو دلالة معنوية 5%. وبذلك تصبح معادلة خط الإنحدار للمتغير الأول كما يلي:

$$Y4= 0.256\ x1 + 1.151$$

أما بالنسبة للمتغير المستقل الثاني تدقيق العمليات فقد بلغ ثابت الإنحدار(0.467)، مما يدل على أنه يساهم بحوالي 47% في تحقيق التحسين المستمر في الأداء، وبأثر ذو دلالة إحصائية 5% وبذلك تصبح معادلة خط الإنحدار للمتغير الثاني هي: $Y4= 0.467\ x2 + 1.151$

وبمأن قيمة sig =0.891 أكبر من 5% بالنسبة لتأثير المتغير المستقل الثالث–تدقيق النظام– على التحسين المستمر، هي تحقق الفرضية الصفرية فهي مرفوضة.

ومنه فإن المعادلة الإجمالية تكتب بالشكل التالي: $Y^{***}= 1.151 + 0.256X1+0.467X2$

وعلى العموم وانطلاقا من النتائج المتوصل إليها فيما سبق، نرفض الفرضية الصفرية الفرعية الثانية، والتي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة على التحسين المستمر عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \geq 0.05$)، ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه: **يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة على التحسين المستمر عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \geq 0.05$)**.

المطلب الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية : نصت الفرضية الصفرية الخامسة على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة يعزى للمتغيرات الديموغرافية لمفردات العينة المبحوثة عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \geq 0.05$).

أولاً/ متغير المستوى التعليمي : نصت الفرضية الفرعية الأولى على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة يعزى للمستوى التعليمي عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$).

ومن خلال استخدام تحليل الإنحدار الخطي البسيط في معالجة هذه الفرضية، وقد تم استخراج النتائج التالية:

الجدول (05-26) نتائج تحليل الانحدار البسيط لتدقيق الجودة على المستوى التعليمي

		مجموع المربعات	dll	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
جودة المنتجات	داخل المجموعة	0.00	1	0.000	0.000	0.996
	خارج المجموعة	13.799	48	0.287		
	المجموع	13.799	49	/		
فاعلية نظام إدارة الجودة	داخل المجموعة	0.513	46	0.171	0.743	0.532
	خارج المجموعة	10.580	03	0.213		
	المجموع	11.093	49	/		
فاعلية نظام التعبئة والتغليف	داخل المجموعة	0.421	03	0.140	2.044	0.121
	خارج المجموعة	3.155	46	0.069		
	المجموع	3.576	49	/		
التحسين المستمر	داخل المجموعة	0.541	03	0.180	0.750	0.528
	خارج المجموعة	11.069	46	0.241		
	المجموع	11.610	49	/		

المصدر: مستخرج من SPSS V23.

الجدول أعلاه يوضح مقارنة المتوسطات عن طريق اختبار " F" والنتيجة عدم وجود دلالة للمحاور على الترتيب، حيث أن احتمال المعنوية أخذ القيم:0.724، 0.532، 0.121، 0.528 وهي أكبر من 0.05.

وبذلك نقبل بالفرضية الصفرية القائلة: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة يعزى للمستوى التعليمي عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$)

ثانياً/ التخصص العلمي: نصت الفرضية الفرعية الثانية على: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة يعزى للتخصص العلمي لمفردات العينة عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$).

ومن خلال استخدام تحليل الإنحدار الخطي البسيط في معالجة هذه الفرضية، وقد تم استخراج النتائج التالية:

الجدول (05-27) نتائج تحليل الانحدار البسيط لتدقيق الجودة على المستوى العلمي

		مجموع المربعات	dll	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
جودة المنتجات	داخل المجموعة	1.596	3	0.532	2.005	0.126
	خارج المجموعة	12.203	46	0.656		
	المجموع	13.799	49	/		
فاعلية نظام إدارة الجودة	داخل المجموعة	1.126	3	0.375	1.733	0.173
	خارج المجموعة	9.966	46	0.217		
	المجموع	11.093	49	/		
فاعلية نظام التعبئة والتغليف	داخل المجموعة	0.273	03	0.091	1.268	0.296
	خارج المجموعة	3.302	46	0.072		
	المجموع	3.576	49	/		
التحسين المستمر	داخل المجموعة	0.918	03	0.306	1.317	0.280
	خارج المجموعة	10.692	46	0.232		
	المجموع	11.610	49	/		

المصدر: مستخرج من SPSS V23.

الجدول أعلاه يوضح مقارنة المتوسطات عن طريق اختبار " F" والنتيجة عدم وجود دلالة للمحاور على الترتيب، حيث أن احتمال المعنوية أخذ القيم:0.126، 0.173، 0.296، 0.280 وهي أكبر من 0.05.

وبذلك نقبل بالفرضية الصفرية القائلة: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة يعزى للتخصص العلمي للمفردات العينة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

ثالثاً/ الخبرة المهنية: نصت الفرضية الفرعية الثالثة على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة يعزى للخبرة المهنية لمفردات العينة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ومن خلال استخدام تحليل الإنحدار الخطي البسيط في معالجة هذه الفرضية، وقد تم استخراج النتائج التالية:

الجدول (05-28) نتائج تحليل الانحدار البسيط لتدقيق الجودة على الخبرة المهنية

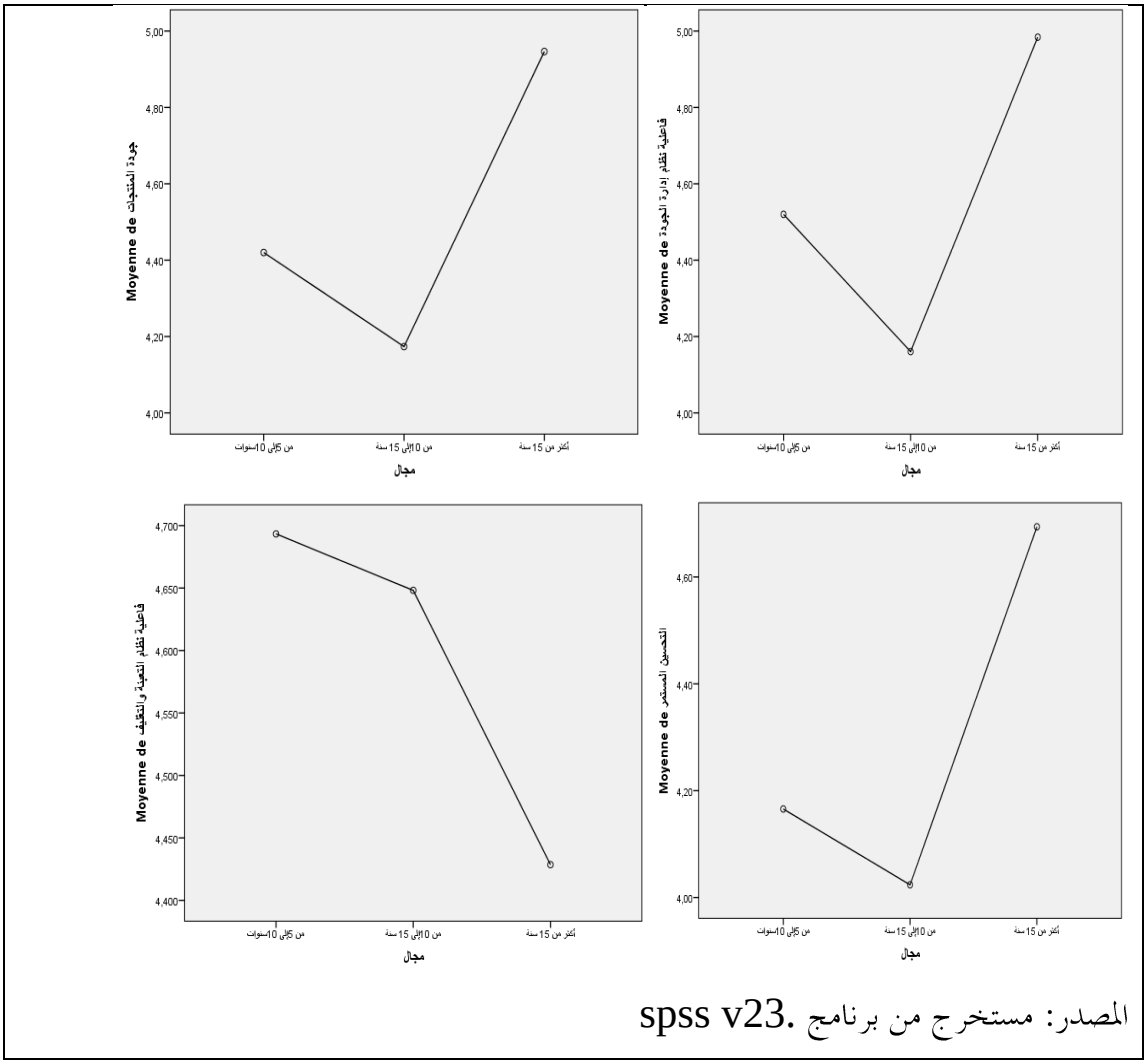
		مجموع المربعات	dll	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
جودة المنتجات	داخل المجموعة	3.021	2	1.511	6.588	0.003
	خارج المجموعة	10.777	47	0.229		
	المجموع	13.799	49	/		
فاعلية نظام إدارة الجودة	داخل المجموعة	3.627	2	1.813	11.415	0.000
	خارج المجموعة	7.466	47	0.159		
	المجموع	11.093	49	/		
فاعلية نظام التعبئة والتغليف	داخل المجموعة	0.385	02	0.193	2.838	0.069
	خارج المجموعة	3.190	47	0.068		
	المجموع	3.576	49	/		
التحسين المستمر	داخل المجموعة	2.289	02	1.145	5.771	0.06
	خارج المجموعة	9.321	47	0.198		
	المجموع	11.610	49	/		

المصدر: مستخرج من SPSS V23

الجدول أعلاه يوضح مقارنة المتوسطات عن طريق اختبار " F" والنتيجة وجود اختلاف ذو دلالة للمحاور، حيث أن احتمال المعنوية أخذ القيم: 0.003، 0.000، 0.006 وهي أقل من 0.05 ، في حين أن القيمة الإحتمالية للمتغير فاعلية نظام التعبئة والتغليف تمثل 0.069 وهي أكبر من 0.05،

من خلال ما تم التوصل له وبمأن قيمة sig فاعلية نظام التعبئة والتغليف أكبر 0.05؛ فأنه سيتم استخدم اختبار المقارنة LSD لمقارنة المتوسطات ومعرفة أيها يختلف عن الأخر، ووضحت الأشكال التالية المجال المختلف فيه.

الشكل (05-02) يوضح المتوسطات للمتغيرات التابعة بالنسبة الى المتغير الخبرة المهنية



المصدر: مستخرج من برنامج spss v23.

من خلال الشكل أعلاه يتضح وجود أثر لتدقيق الجودة يعزى لمتغير الخبرة المهنية في إجابات مفردات العينة المدروسة، وبذلك نرفض الفرضية الصفرية القائلة: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة يعزى للخبرة المهنية لمفردات العينة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، ونحل محلها الفرضية الفرعية البديلة القائلة: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة يعزى للخبرة المهنية لمفردات العينة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)؛ وهذا يعني وجود تأثير لمتغير الخبرة المهنية في إجابات مفردات العينة المدروسة على تطبيق تدقيق الجودة.

رابعاً/ ملكية المؤسسة: نصت الفرضية الفرعية الرابعة على: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة يعزى لملكية المؤسسة الخاصة بمفردات العينة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ومن خلال استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط في معالجة هذه الفرضية، وقد تم استخراج النتائج التالية:

الجدول (05-29) نتائج تحليل الانحدار البسيط لتدقيق الجودة على ملكية المؤسسة

		مجموع المربعات	dll	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
جودة المنتجات	داخل المجموعة	0.00	1	0.000	0.000	0.996
	خارج المجموعة	13.799	48	0.287		
	المجموع	13.799	49	/		
فاعلية نظام إدارة الجودة	داخل المجموعة	0.513	46	0.171	0.743	0.532
	خارج المجموعة	10.580	03	0.213		
	المجموع	11.093	49	/		
فاعلية نظام التعبئة والتغليف	داخل المجموعة	0.421	03	0.140	2.044	0.121
	خارج المجموعة	3.155	46	0.069		
	المجموع	3.576	49	/		
التحسين المستمر	داخل المجموعة	0.541	03	0.180	0.750	0.528
	خارج المجموعة	11.069	46	0.241		
	المجموع	11.610	49	/		

المصدر: مستخرج من SPSS V23

الجدول أعلاه يوضح مقارنة المتوسطات عن طريق اختبار " F" والنتيجة عدم وجود دلالة للمحاور على الترتيب، حيث أن إحتمال المعنوية أخذ القيم: 0.996، 0.943، 0.909، 0.575 وهي أكبر من 0.05.

وبذلك نقبل بالفرضية الصفرية الفرعية القائلة: **لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة يعزى لملكية المؤسسة الخاصة بمفردات العينة عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$)**، ونرفض الفرضية الفرعية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة يعزى لملكية المؤسسة الخاصة بمفردات العينة عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$).

خامساً / وظيفة العامل: نصت الفرضية الفرعية الخامسة على: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة يعزى لوظيفة العامل بمفردات العينة عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$).

ومن خلال استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط في معالجة هذه الفرضية، وقد تم استخراج النتائج التالية:

الجدول (05-30) نتائج تحليل الانحدار البسيط لتدقيق الجودة على وظيفة العامل

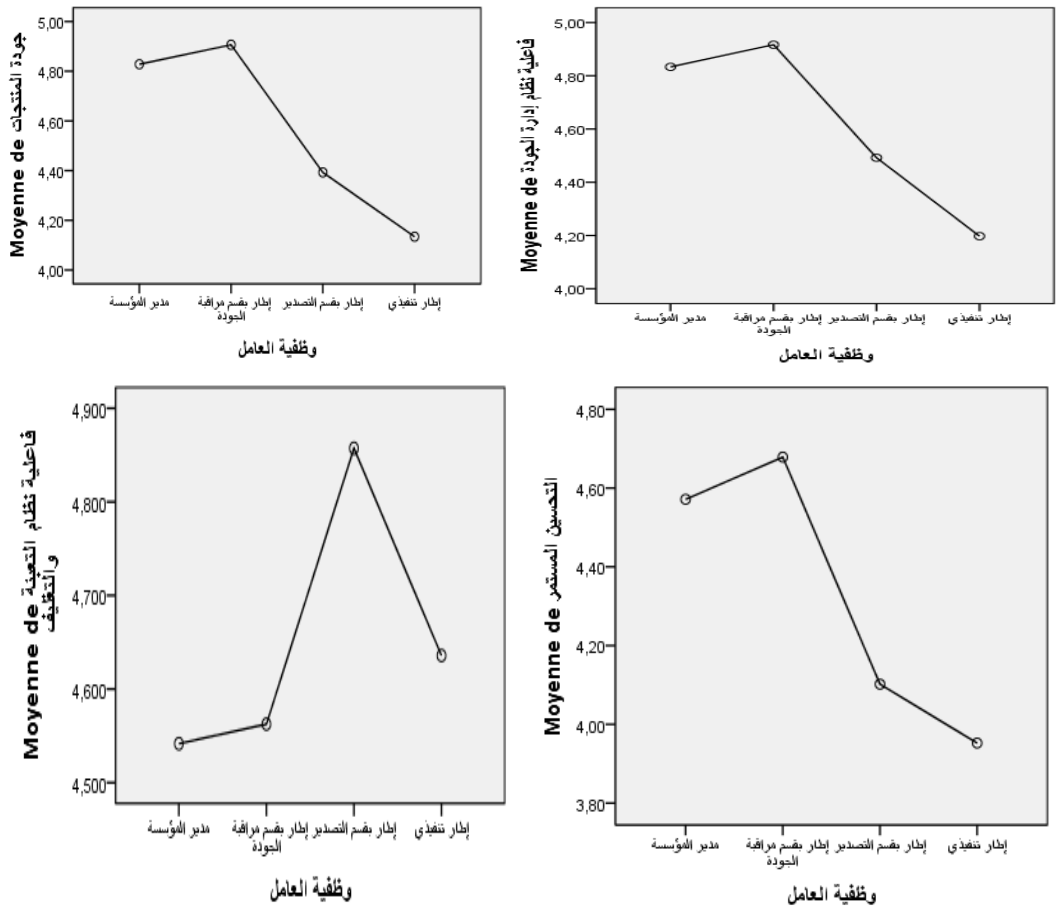
		مجموع المربعات	dll	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
جودة المنتجات	داخل المجموعة	0.00	1	0.000	0.000	0.996
	خارج المجموعة	13.799	48	0.287		
	المجموع	13.799	49	/		
فاعلية نظام إدارة الجودة	داخل المجموعة	0.001	01	0.001	0.005	0.943
	خارج المجموعة	11.091	48	0.213		
	المجموع	11.093	49	/		
فاعلية نظام التعبئة والتغليف	داخل المجموعة	0.001	01	0.001	0.013	0.909
	خارج المجموعة	3.575	48	0.074		
	المجموع	3.576	49	/		
التحسين المستمر	داخل المجموعة	0.077	01	0.077	0.319	0.575
	خارج المجموعة	11.533	48	0.240		
	المجموع	11.610	49	/		

المصدر: مستخرج من SPSS V23

الجدول أعلاه يوضح مقارنة المتوسطات عن طريق اختبار " F" والنتيجة وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية بالنسبة للمحاور على الترتيب، حيث أن احتمال المعنوية أخذ القيم: 0.000، 0.000، 0.000، بحيث أن القيمة الإحتمالية لمحور فاعلية نظام التعبئة والتغليف والتي هي 0.111 أكبر من 0.05.

وبمأن قيمة sig فاعلية نظام التعبئة والتغليف أكبر 0.05؛ فأنه سيتم استخدم اختبار المقارنة LSD لمقارنة المتوسطات ومعرفة أيها يختلف عن الأخر، ووضحت الأشكال التالية المجال المختلف فيه.

الشكل (05- 03) يوضح المتوسطات للمتغيرات التابعة بالنسبة لوظيفة العامل



المصدر: مستخرج من برنامج spss v23.

من خلال الشكل أعلاه يتضح وجود تأثير لمتغير وظيفة العامل في إجابات مفردات العينة المدروسة على تدقيق الجودة، لذا سيتم رفض الفرضية الصفرية القائلة: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة يعزى وظيفة عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$)، ونقبل الفرضية البديلة: **يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة يعزى لوظيفة العامل عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$)**.

من خلال تحليل نماذج الإنحدار في بيانات الإستبيان الكلي، والذي تم إختبار صلاحية تطبيقه أيضا، وجدنا أن هناك أثر ذو دلالة معنوية في هذا النموذج تعزى للمتغير المستقل وهو تدقيق الجودة على تحقيق مقومات ترقية صادرات المؤسسات ، فإننا نقبل الفرضية الرئيسية البديلة والتي مفادها أنه:

كما تم التوصل إلى أن هناك أثر لتدقيق الجودة يعزى لبعض المتغيرات الديمغرافية المتمثلة **توجد دلالة معنوية لتدقيق الجودة يعزى للمتغيرات الديمغرافية بمستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$)**

والملحق رقم(05-02) يوضح مختلف البيانات المستخرجة من برنامجSPSS.

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تم معالجة موضوع الدارسة من الناحية التطبيقية وذلك من خلال **تشخيص أراء مفردات العينة المدروسة لبيان وتفسر أثر تدقيق الجودة على ترقية صادرات المؤسسات المدروسة.**

وك خلاصة لكل ما سبق، وبعد تفريغ البيانات وتحليل أجزاء الإستبيان الذي وزع على عينة من العاملين بالمؤسسات المصدرة والمشاركة في الملتقى **معرض الجزائر الدولي 2018 الطبعة 51، وبالخصوص الناشطة بقطاع الصناعة الغذائية.**

وبعد إسترجاع 50 إستبانة قابل للدراسة والتحليل بإستخذام البرنامج الإحصائي للعلوم الإجتماعية SPSS، قمنا بقياس كلا من مستوى المتغير المستقل وفروعه والمتغير التابع مقوماته الرئيسية ، تم بيان الأثر الذي يحدثه تدقيق الجودة في صادرات المؤسسة الاقتصادية، وذلك من خلال اختبار صحة الفرضيات الفرعية والرئيسية للدارسة، وتم التوصل إلى النتائج التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة على جودة المنتجات الموجهة للتصدير عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$)؛
- يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة على فاعلية نظام إدارة الجودة بالمؤسسة المصدرة عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$)؛
- لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة على الالتزام المؤسسة المصدرة بنظام للتعبئة والتغليف عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$)؛
- يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة على التحسين المستمر بالمؤسسات المصدرة عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$)؛
- يوجد اختلاف دلالة احصائية لتدقيق الجودة يعزى للخبرة المهنية ووظيفة العامل.

خاتمة

حاولت الدراسة التعرض إلى أثر تدقيق الجودة في ترقية صادرات بعض المؤسسات المصدرة في مجال الصناعة الغذائية معالجة إشكالية البحث التي تمحورت حول: فيما يتجلى تأثير تدقيق الجودة في ترقية صادرات المؤسرات المصدرة في مجال الصناعة الغذائية ؟ وذلك من خلال إيجاد مساهمة تقارير تدقيق الجودة في الرفع من مستوى التزام المؤسسة المصدرة بمقومات تساعد في زيادة حجم الصادرات، بما في ذلك مراعاة مدى فاعلية عناصر الجودة بالنظام الإداري بها ، كما توفر نتائج تدقيق الجودة تقويماً لكفاية برامج الجودة الحالية لتتكيف مستقبلا مع التطورات الحاصلة في بيئة الأعمال الدولية أو الوطنية ، وتكشف أيضا عن المواطن التي تستدعي التحسين لبلوغ مستوى الجودة المستهدفةفي المنتجات، النظام، العمليات الداعمة لتحقيق الجودة الشاملة، وتحقيق قدرة تنافسية تساهم في ترقية المنتجات للتصدير.

نتائج الدراسة:

- أن معايير ومواصفات الأيزو بمثابة جواز سفر عالمي يسهل التبادل التجاري بين دول العالم، واعتماده من طرف المؤسسات المصدرة يدل جودة منتجاتها وفاعلية التحسين المستمر على مستوها، مما يرفع من قدرتها التنافسية وزيادة أرباحها؛
- يراعي تدقيق الجودة يفحص مدى إتصاف المنتجات النهائية بالخصائص والمواصفات المستهدفة؛ من خلال تحديد حالات عدم المطابقة والعمل على تحسينها بشكل مستمر؛
- يساهم تدقيق الجودة بالمؤسسة المصدرة ومن خلال تقييمه لكفاية التعليمات والمخططات الانسيابية للعمليات في مراعاة مدى جودة مدخلات وفاعلية مخرجات منهج إدارة العملية؛
- يستخدم تقرير مدقق الجودة في استخراج حالات عدم الإلتزام في تنفيذ منهج العمليات؛
- لتدقيق الجودة دور في توجيه الإدارة العليا لالتزام بمتطلبات نظم إدارة الجودة بالمؤسسات، كما يساهم في تحقيق برامج الجودة المخططة، ومنه تحقيق استراتيجية الجودة بالمؤسسة المصدرة، مما يرفع من قدرة المؤسسة التنافسية؛
- يساهم تدقيق الجودة في متابعة تحسين وتطوير نظم الإدارة الجودة بالمؤسسة المصدرة؛
- يوجد دور لتدقيق الجودة في تفعيل احترام المؤسسة المصدرة لمعايير التعبئة والتغليف المتعارف عليها دوليا، باعتباره عاملاً مهماً لتفعيل التوافق مع متطلبات التسويق الأخضر، الذي يعرف اتجاه متزايد نحو تبنيه

يستدعي على المؤسسات المصدرة تغليف منتجاتها بالأغلفة غير ضارة بالبيئة، للرفع من حجم الحصة التصديرية لديها؛

- تعاني المؤسسات الجزائرية من عديد العوائق والمشاكل التي تساهم في ضعف الحصص التصديرية للمنتجات الموجهة للتصدير، رغم وجود إطار تنظيمي ومؤسساتي يسهر على ترقية الصادرات خارج المحروقات؛
- توجد بعض الجهود المبذولة من طرف السلطات الجزائرية لتأهيل المؤسسات المصدرة في مجال الصناعة الغذائية، وللرقي بجودة منتجاتها إلا أنها تبقى غير كافية في ظل توجه الجزائر للانضمام للمنظمة العالمية للتجارة، وكذا التطورات المتسارعة في بيئة الأعمال الدولية، من جهة، والتقلبات الملازمة لأسعار النفط والمؤثرة على الاقتصاد الوطني؛
- وجود ثقافة جودة ضعيفة لدى المؤسسات المصدرة في مجال الصناعة الغذائية وهذا راجع لعدة أسباب داخلية وخارجية؛
- قلة المؤسسات الجزائرية في مجال الصناعة الغذائية التي تتبنى أساليب أوفلسفات أونظم كإدارة الجودة الشاملة، نظم إدارة الجودة (الأيزو)... ، والتي تساهم في تحقيق مزايا تنافسية في الرفع من الحصة التصديرية للمؤسسات في هذا القطاع؛
- وجود ثقافة بسيطة حول أهمية احترام نظام التعبئة والتغليف بالمؤسسات المصدرة في قطاع الصناعة الغذائية؛
- قلة اعتماد المؤسسات المصدرة المدروسة لنظام فاعل للتعبئة والتغليف، رغم أهميته في الحماية على القيمة الاقتصادية ومستوى الجودة في المنتجات الموجهة للتصدير؛

مناقشة النتائج:

1/ الفرضية الرئيسية الاولى:

يوجد أثر لتدقيق الجودة على جودة المنتجات الموجهة للتصدير عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وهي علاقة قوية وطردية، ومنه نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه **لا** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتدقيق الجودة على جودة المنتجات الموجهة للتصدير عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)؛ حيث حددت معادلة الانحدار بـــ: $Y^* = 0.553 + 0.450x1 + 0.393x2$

-يوجد أثر لتدقيق الجودة على فاعلية أنظمة إدارة الجودة بالمؤسسة المصدرة عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وهي علاقة قوية وطردية، ومنه نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه **لا** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتدقيق الجودة على فاعلية أنظمة إدارة الجودة في المؤسسة المصدرة عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)؛ حيث حددت معادلة الانحدار بـــ: $Y^{**}= 0.193+0.468X1+0.290X2+0.223X3$

-لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة على فاعلية نظام التعبئة والتغليف عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يجعل الفرضية البديلة التي ترى أنه: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة على تطبيق نظام فعال للتعبئة والتغليف عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) مرفوضة؛

-يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة على التحسين المستمر عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$). وهي علاقة قوية وطردية، ومنه نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه **لا** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتدقيق الجودة على التحسين المستمر بالمؤسسة المصدرة عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)؛ حيث حددت معادلة الانحدار بـــ: $Y^{***}= 1.151 + 0.256X1+0.467X2$

وعليه تم رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين تدقيق الجودة وترقية صادرات المؤسسة الاقتصادية.

2/ الفرضية الرئيسية الثانية:

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مجالات تدقيق الجودة يعزى إلى المستوى التعليمي أو التخصص العملي أو ملكية المؤسسة؛

-توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مجالات تدقيق الجودة يعزى إلى الخبرة المهنية أو ووظيفة العامل.

وعليه تم رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) مجالات تدقيق الجودة تعرى للمتغيرات الديمغرافية لمفردات العينة المدروسة.

توصيات الدراسة: بناءا على ما تم التوصل له من نتائج نقترح على بعض النقاط الهامة في ترقية صادرات المؤسسات الناشطة في مجال الصناعة الغذائية كما يلي:

-ينبغي على السلطات الجزائرية تكثيف البرامج التأهيلية للمؤسسات الناشطة في مجال الصناعة الغذائية تحقق من خلالها قدرة تنافسية جيدة في ظل سعي الجزائر للانضمام للمنظمة العالمية للتجارة؛ وخاصة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تعتبر المساهم الأكبر في نمو التجارة لخارجية بين الدول؛

-ضرورة توسيع ثقافة الجودة بين المؤسسات المصدرة في مجال الصناعة الغذائية وغيرها، لضمان ولوج صادرات الجزئر للأسواق الخارجية، من خلال انتهاج مناهج تحقق ذلك مثل: نظام الهاسب، إدارة الجودة الشاملة....

-ضرورة إهتمام المؤسسة بنظم إدارة الجودة على اختلافها، كونها بمثابة جواز سفر لغالبية الاسواق العالمية؛

-تعميم تدقيق الجودة بالخصوص على مؤسسات الصناعة الغذائية الوطنية منها وناشطة على المجال الخارجي، لتفادي العديد من المشاكل والمخاطر المتأتية من الأغذية الفاسدة والتسممات، كما يساهم في تفعيل التحسين المستمر في جودة المنتجات داخليا وخارجيا؛

-ينبغي توعية المؤسسات في مجال الصناعة الغذائية على تكييف منتجاتها حسب التغيرات الحاصلة في السوق الدولية بما في ذلك الاتجاه نحو التسويق الأخضر، والذي يساهم بدرجة أكبر في الحفاظ على البيئة، وذلك من خلال إعادة النظر في الطريقة والنظم المعتمدة في الانتاج والتسويق والاستهلاك وكيفية التخلص من المنتج بعد الاستهلاك بأقل تأثير ممكن على البيئة؛

آفاق البحث: من خلال الجوانب النظرية والتطبيقية للبحث، توضحت معالم العديد من المواضيع الجديرة بمواصلة البحث والدارسة فيها، بما يمثل جوانب أخرى مكملة لهذه الدراسة، نظراً لشساعة البحث في هذا الموضوع، ونذكر منها:

- دراسة واقع تدقيق الجودة في مجالات الصناعة الدوائية والتعليم العالي، وتسليط الضوء على بعض الجوانبه المساهمة في الرفع من إنتاجية هذه القطاعات؛
- جودة المنتوج الجزائري ضرورة حتمية في ظل انضمام الجزائر للمنظمة العالمية للتجارة؛
- دراسة إشكالية جودة الصادرات الجزائرية وسبل معالجتها.

قائمة المراجع

أولاً: الكتب باللغة العربية.

1) الكتب:

1. القرءان الكريم.
2. بلحمير إبراهيم، **أسس التسويق**، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، القبة القديمة-الجزائر، 2010، ص 172.
3. أحمد السروي، "**معايير السلامة والجودة في المعامل**" ، ط1، الدار العالمية للنشر والتوزيع، الجيزة-مصر، 2009.
4. أحمد بن عيشاوي: "**إدارة الجودة الشاملة TQM**"، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان-الاردن، 2013.
5. أحمد حلمي جمعة، " **التدقيق ورقابة الجودة**" ، ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان-الاردن، 2015.
6. أحمد سالم خير الله"**جودة وسلامة تصنيع الأغذية: أضواء على إدارة الجودة الشاملة والهطلب**"فهرسة المكتبة الوطنية أثناء النشر، السودان، 2014.
7. أحمد فرغولي حسن، **أساليب تأهيل المنتجات الصناعية للحصول على المزايا التنافسية لأغراض تنمية الصادرات**، ط1، مكتبة الأكاديمية، اقلاهرة-مصر، 2002.
8. أحمد قايد نور الدين، "**التدقيق المحاسبي وفق المعايير الدولية**" ، ط1، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2015.
9. إسماعيل القزاز، "**ISO 9001:2008 التطبيق العملي للمواصفة**" ، ط1، دار دجلة، عمان-الأردن، 2009.
10. ألفين أريتز، جيمس لوبك، "**المراجعة مدخل متكامل**" ، ج1، ترجمة: محمد عبد القادر الديسطي، دار المريخ للنشر، الرياض- المملكة العربية السعودية، 2005.
11. أمين أحمد، "**مراجعات مختلفة لأغراض مختلفة**"، الدار الجامعية، مصر، 2005.
12. أمين السيد لطفي، "**دراسات متقدمة في المراجعة وخدمات التأكد**" ، الدر الجامعية، الإسكندرية، 2010.
13. إياد عبد الفتاح النسور، **الأصول العلمية للتسويق الحديث** ، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2010.

14. بديع جميل قدو، **التسويق الدولي** ، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع للطباعة، عمان-الأردن، 2009.

15. بلال خلف السكارنة، **"دراسات إدارية معاصرة"** ، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان-الأردن، 2009.

16. بوحرودفتيحة ، **"إدارة الجودة في منظمات الاعمال: النظرية والتطبيق"** ، ط 1، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان ــ الأردن، 2014.

17. تامر البكري، أحمد نزار النوري، **التسويق الأخضر** ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2007.

18. تامر البكري، **الاتصالات التسويقية والترويجية** ، ط 1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2009.

19. تامر البكري، **التسويق: أسس ومفاهيم معاصرة** ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، بدون سنة نشر.

20. حسين أحمد دحدوح، حسين يوسف القاضي، **"مراجعة الحسابات المتقدمة"** ، ، ط 1، دار الثقافة، ج1، عمان-الأردن، 2009.

21. حسين يوسف القاضي، حسين أحمد دحدوح، عصام نعمة قريط، **"أصول المراجعة"** ، ج 1، منشورات جامعة دمشق، دمشق-سوريا، 2014.

22. حمداوي وسيلة، **"الجودة ميزة تنافسية في البنوك التجارية"** ، مديرية النشر لجامعة قالمة، قالمة-الجزائر، 2009.

23. حميد عبد النبي الطائي، رضا صاحب آل علي، سنان كاظم الموسوي، " **إدارة الجودة الشاملة TQM والأيزو ISO**"، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2003.

24. خالد راغب الخطيب، خليل محمود الرفاعي، **"الأصول العلمية والعملية لتدقيق الحسابات"** ، دار المستقبل للنشر، عمان-الأردن، 1998.

25. خضير كاظم حمود: **"إدارة الجودة وخدمة العملاء"** ، ط4، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان-الأردن، 2015.

26. خضير كاظم حمود، **"إدارة الجودة الشاملة"** ، ط 3، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2007.

27. خضير كاظم حمود، **"إدارة الجودة وخدمة العملاء"** ، ط3، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان-الأردن، 2010.

28.خضير كاظم حمود ،"**إدارة الجودة وخدمة العملاء**" ، ط4، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان-الأردن، 2015.

29. خضير كاظم، "**ادارة الجودة وخدمة العملاء**"، ط2، دار المسيرة، عمان ــ الأردن، 2007.

30.دونا سي إس سمرز، "**إدارة الجودة خلق الفاعلية للمنظمات واستدامتها**" ، ط 1، مكتبة لبنان ناشرون، لبنان،2014.

31.الرشيد سالم خير الله: "**جودة وسلامة تصنيع الأغذية: أضواء على إدارة الجودة الشاملة والهسب**"، ط1، فهرسة المكتبة الوطنية للنشر، السودان، 2014.

32.الرشيد سالم خير الله: "**جودة وسلامة تصنيع الأغذية: أضواء على إدارة الجودة الشاملة والهسب**"، ط1، فهرسة المكتبة الوطنية للنشر، السودان، 2014.

33.زكريا طاحون، "**إدارة الإنتاج والعمليات بااجودة الشاملة**"، مكتب جادو، مصر، 2010..

34.سليمان زيدان، "**إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل**" ، دار المناهج، ج2، عمان-الأردن، 2010.

35.سمر توفيق صبرة، **مبادئ التسويق للفنون التطبيقية** ، ط 1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2009.

36.سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، "**إدارة الجودة الشاملة-تطبيقات في الصناعة والتعليم**" ، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2008.

37.سونيا محمد البكري، "**إدارة الجودة الكلية**"، الدار الجامعية، الإسكندرية - مصر، 2004.

38. صالحي محمد، "**التدقيق الداخلي ودوره في الرفع من تنافسية المؤسسة**" ، ط 1، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية (رماح)، عمان-الأردن، 2016.

39. صلاح الدين حسن السيسى، " **تطبيق المعايير العالمية في إدارة الشركات إستراتيجية المنظمة في ظل إدارة الجودة الشاملة** "، دار الكتاب الحديث القاهرة، 2011.

40.عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، زينب محمود نديم، "**إدارة الجودة الشاملة والمعولية (الموثوقية)**" ، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2007،

41.عصام الدين محمد متولي، "**المراجعة وتدقيق الحسابات (1)**"، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء-اليمن، 2009.

42.عصام الدين محمد متولي، "**المراجعة وتدقيق الحسابات (2)**"، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء-اليمن، 2009.

43.علي إبراهيم الخضر، **إدارة الأعمال الدولية** ، ط1، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق-سوريا، 2010.

44.علي إبراهيم الخضر، **إدارة الأعمال الدولية**، ط1، دار رسلان، دمشق-سوريا، 2007.

45.علي عباس، **إدارة الأعمال الدولية**، ط2، دار المسيرة، عمان-الأردن، 2010.

46.عماد سعيد الزمر وآخرون، " **مقدمة في مبادئ وبرامج المراجعة**" ، ج 1، كلية التجارة، جامعة القاهرة.

47. عواطف إبراهيم حداد، "**إدارة الجودة الشاملة**"، ط1، دار الفكر، عمان ــ الأردن، 2009.

48.غسان فلاح المطارنة، "**تدقيق الحسابات المعاصر**" ، ط 2، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان-الأردن، 2009.

49.فتحي أحمد يحي العالم، "**نظام إدارة الجودة الشاملة والمواصفات العالمية – دراسة علمية وتطبيقية**" ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2010.

50. فتحي أحمد يحي العالم، "**نظم إدارة الجودة الشاملة والمواصفات العالمية: دراسة علمية وتطبيقية**"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان ــ 2010.

51.فريد النجار، **التصدير المعاصر والتحالفات الإستراتيجية** ، الدار الجامعية، الإسكندرية-مصر، 2008.

52.فريد كورتل، أمال كحيلة، "**الجودة وأنظمة الأيزو**"، ط1، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2012.

53.قاسم علوان المحياوي، "**إدارة الجودة في الخدمات**"، ط1، دار الشروق، عمان-الأردن، 2006.

54.قاسم علوان المحياوي، "**إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات**" ، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2006.

55.مأمون الدرادكة، طارق الشبلي، " **الجودة في المنظمات الحديثة** "، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان-الاردن، 2002.

56. مأمون سليمان الدرادكة ، "**إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء** " ، ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان ــ الأردن، 2015.

57.مأمون سليمان الدرادكة، **"إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء"** ، ط 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2006.

58.محمد التهامي طواهر، مسعود صديقي، **"المراجعة وتدقيق الحسابات"** ، ط 2، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون-الجزائر، 2005.

59.محمد حسن رياض، **"دليل تأهيل المنظمات العربية لتطبيق نظام إدارة الجودة المواصفة العالمية ISO9000:2000"**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة-مصر، 2002.

60.محمد دياب، **التجارة الدولية في عصر العولمة** ، ط1، دار المنهل اللبناني للدراسات والتوثيق، بيروت، 2010.

61.محمد سرور الحريري، **"أنظمة إدارة الإنتاج الحديثة والمتقدمة"** ، ط1، دار المنهجية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2016.

62. محمد سمير الصبان ،**" نظرية المراجعة وآليات التطبيق"** ، الدار الجامعية ، الإسكندرية – مصر، 2001/2000.

63.محمد عبد البديع **"اقتصاد حماية البيئة"**، دار الأمين، مصر، 2003.

64.محمد عبد العظيم أبو النجا، **"إدارة التسويق: مدخل معاصر"** ، الدار الجامعية، الإسكندرية-مصر، 2008.

65.محمد عبد الوهاب العزاوي، **"إدارة الجودة الشاملة"** ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان 2005.

66.محمد عبد الوهاب العزاوي، **"أنظمة إدارة الجودة والبيئة ISO 9000"**، ISO 14001"، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2002.

67.محمد عبده حافظ، **التسويق السلعي**، ط1، المكتب العربي للمعارف، القاهرة-مصر، 2009.

68.محمد عدنان أبو الراغب، **"منهج الجودة الياباني الكايزن في تطوير وتحسين الإنتاجية"** ، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان-الأردن.

69.محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، **إدارة الأعمال الدولية** ، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2007.

70.محمود جاسم الصميدعي، ردينة يوسف عثمان، **تكنولوجيا التسويق**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2016.

71.محمود حامد، "**اقتصاديات النقل واللوجيستيات**" ، ط1، دار حميترة للنشر والترجمة، القاهرة-مصر، 2017.

72.محمود صوص، **التجارة الخارجية** ، ط 1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2008.

73.محمود عبد الفتاح رضوان، "**إدارة الجودة الشاملة: فلسفة قبل أن تكون تطبيق**" ، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة-مصر، 2012.

74.محمود منصور ابو جليل، فراس العتوم، إيهاب كمال هيكل، سعيد راشد الكتبي، "**التسويق في المنشآت الصغيرة**"، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2011.

75. مدحت أبو النصر ، " **أساسيات إدارة الجودة الشاملة TQM**"،ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة ــ مصر، 2008.

76.موسى بودهان، " **النظام القانوني للتقييس: نصوص تشريعية وأخرى تنظيمية**" ، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة- الجزائر، 2011.

77. مؤيد عبد الحسين الفضل، يوسف حجيم الطائي، "**إدارة الجودة الشاملة من المستهلك الى المستهلك**: منهج كمي"، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، عمان ــ الأردن، 2004.

78. ناظم حسن عبد السيد، " **محاسبة الجودة** "، ط1، دار الثقافة، عمان ــ الأردن، 2009.

79.نبيل محمود البستنجي، "**إدارة الجودة الشاملة في القطاع العام بين النظرية والتطبيق**" ، ط1، دار الفاروق، عمان-الأردن، 2009.

80.نزار عبد المجيد البرواري ، لحسن عبد الله باشيوة، "**إدارة الجودة مدخل للتميز والريادة**" ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2010.

81.نصر صالح محمد، "**نظرية المراجعة**" ، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان- الأردن، 2015.

82.هادي التميمي: "**مدخل إلى التدقيق من الناحية النظرية والعملية**" ، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2004.

83.هادي التميمي، "**مدخل إلى التدقيق من الناحية النظرية والعملية**" ، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2006.

84.هناء محمود القيسي، "**فلسفة إدارة الجودة**"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2016.

85.وزارة الشؤون البلدية والقروية: **"دليل مهام الجهة المشرفة على تطبيق نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم (نظام الهاسب)"** ، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر، المملكة العربية السعودية،2010.

86.يوسف جحيم الطائي، محمد عاصي العجيلي، ليث علي الحكيم، **"نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية"**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2009.

87.يوسف مسعداوي، **" أساسيات في إدارة المؤسسات"** ، ط2، دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2014.

2) المذكرات والرسائل:

88.أمير جمال القيق، **" مدى تطبيق رقابة الجودة في مكاتب تدقيق الحسابات في قطاع غزة: دراسة ميدانية"**، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، غزة- فلسطين.

89.حمشية عبد الحميد، **دور تحرير التجارة الخارجية في ترقية الصادرات خارج المحروقات في ظل التطورات الدولية الراهنة: دراسة حالة الجزائر** ، ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة-الجزائر، 2013/2012،

90. سليم بوهيدل، **"إشكالية تنمية القطاع الصناعي الجزائري في ظل التحولات الاقتصادية الدولية مع التطبيق على الفرع الصناعة الغذائية –آفاق 2025"**، أطروحة دكتوراه في العوم الاقتصادية، جامعة باتنة (1) الحاج لخضر، الجزائر، 2017/2016.

91.سليمان دحو، **التسويق للمنتوج الزراعي كأداة لتنمية الصادرات الجزائرية خارج المحروقات، دراسة واقع تسويق التمور في الجزائر** ، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016/2015.

92. شعباني لطفي، **"المراجعة الداخلية ومساهمتها في تحسين تسيير المؤسسة"**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2004/2003.

93.كينة عبد الحفيظ، **" مساهمة الصناعات الغذائية في تحقيق الأمن الغذائي في الجزائر"** ، مذكرة ماجستير في العوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 3 ، الجزائر، 2013/2012.

94.محي الدين محمود عمر، **"مراجعة الحسابات بين المعايير ا لعامة والمعايير الدولية – دراسة مقارنة (حالة الجزائر)"** ، مذكرة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي بالمدية، الجزائر، 2008/2007.

3) الملتقيات

95. بوشارب خالد، " **دور الصناعات الغذائية في تحقيق الأمن الغذائي/حالة الجزائر**" ، ملتقى الدولي التاسع حول: استدامة الأمن الغذائي في الوطن العربي"، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف- الجزائر، 23-2014/11/24.

96. بوفارس الشريف، رحاحلية بلال، **"الالتزام بالمواصفات القياسية كاستراتيجية لحماية المستهلك- حالة الجزائر"**، الملتقى الوطني حول: أثر التحولات الاقتصادية على المنظومة القانونية لحماية المستهلك، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد الشريف مساعدية سوق أهراس، 09/08 مارس 2013.

97. مقدم عبيرات، رشيدة خالدي، **"حوكمة الشركات كآلية للتضييق من فجوة التوقعات في مهنة المراجعة القانونية في الجزائر"**، الملتقى الدولي حول آليات حوكمة المؤسست ومتطلبات تحقيق التنمية المستدامة، ورقلة- الجزائر، 26/25 نوفمبر 2013.

98. .

99. وصاف سعيدي، **نحو إستراتيجية فعالية في قطاع التصدير** ، الملتقى الوطني حول الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر، جامعة بشار، 2004.

100. يحي برويقات عبد الكريم، شيخي زبن الدين، بن عربية نادية، **"برنامج تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية وتطبيق أنظمة إدارة الجودة أيزو 9001"**، الملتقى الوطني حول استراتيجية التنظيم ومرافقة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة ورقلة، 18-19/ 2012/04.

4) المجلات والمقالات العلمية:

1. أحمد بن عيشاوي، **"إدارة الجودة الشاملة (TQM) السبيل إلى تحقيق الأداء المنظمي المتميز"**، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، ع3، 2013.

101. نوي هناء، **" دور المواصفات القياسية في ضمان سلامة وجودة المواد الغذائية"** ، مجلة المفكر، جامعة محمد خيضر بسكرة، ع13.

102. بورحلة ميلود، بوطوبة محمد، **أثر الصادرات على النمو الاقتصادي في الجزائر خلال الفترة 1990-2013 دراسة تحليلية قياسية**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، ع 13.

2. شوقي قبطان، **"النموذج الجزئري للجودة طريق المنظمة الجزائرية نحو التميز التنظيمي"** ، المجلة الجزائرية في الاقتصاد والمالية، ع01، أفريل 2014.

3. قلواش الطيب، **" دور التقييس وحماية المستهلك في التشريع الجزائري"**، مجلة الاكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الإقتصادية والقانونية، ع 18، جوان 2017.

4. إسراء حسن اللهيبي، صلاح نوري خلف، **"أنموذج مقترح لتفعيل دور الهيئات المنظمة لمهنة التدقيق في تحقيق جودة التدقيق"** ، مجلة دراسات محاسبية ومالية، جامعة بغداد، مج 08، ع23، ف 2، 2013.

5. إلهام يحياوي، **"الجودة كمدخل بتحسين الأداء الإنتاجي للمؤسسات الصناعية الجزائرية: دراسة ميدانية بشركة الإسمنت عين التوتة(باتنة)"**، مجلة الباحث، ع 05، 2007.

6. إيثار عبد الهادي المعموري، عبد نايف حسين القرغولي، **" تشخيص وتقويم الفجوة بين متطلبات المواصفة القياسية (ISO9001:2000)"**، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، جامعة القادسية، مج 8، ع1، 2006.

7. برحومة عبد الحميد، شريف مراد، **"الجودة الشاملة ومواصفات الايزو كأداة لتفعيل تنافسية المؤسسة الاقتصادية"**، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، ع 03، جوان 2008.

8. داني الكبير نصيرة، داني لكبير معاشو، **" واقع تطبيق نظام إدارة الجودة وشهادة الإيزو 9001 في المؤسسات الصناعية الجزائرية"**، المجلة المغاربية للإقتصاد والتسيير، ع 03، مارس 2016

9. ربيع قرين، شراف عقون،" **استراتيجية ترقية الصادرات الجزائرية بين اتجاهين التفاؤل وعوامل الحذر"**، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، ع5، جوان 2017

10. عاشور مزريق، محمد غربي، **" تسيير وضمان جودة منتجات المؤسسات الصناعة الجزائرية"** ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، ع02، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف- الجزائر، 2005.

11. قدي عبد المجيد، وصاف سعيدي، **آليات ضمان الائتمان وتنمية اصلادرات – حالة الجزائر** ، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، ع2، جوان 2002.

12. قوريش نصيرة، **"أبعاد وتوجهات إستراتيجية لإنعاش الصناعة في الجزائر"**، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ــ ع5.

13. محمد أحمد عيشوبي، **"التحسين المستمر للعمليات والتميز في الأداء"** ، أوراق ورشة عمل، جامعة حائل، المملكة العربية السعودية، 11 مايو 2016.

14. محمد هادي العدناني، **" مدخل مقترح لتدقيق الجودة ISO كأحد أنواع الفحص لأغراض خاصة"**، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، مج 13، ع 45، 2007.

15. مراد سليم عطياني، عبد الناصر إبراهيم نور، **" اثر المقارنات المرجعية في التحسين المستمر لجودة المنتجات والعمليات: دراسة ميدانية على شركات صناعة الأدوية في الأردن"** ، المجلة الادرنية في إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية، مج 10ــ ع 2، 2014،

16. نور الدين مزياني، " **أبعاد مشكلة فجودة التوقعات في بيئة التدقيق**" ، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، ع 15.

17. وصاف سعيدي، **تنمية الصادرات والنمو الاقتصادي في الجزائر الواقع والتحديات** ، مجلة الباحث، ع1، 2002.

5) مطبوعات جامعية:

18. بن أحمد سليمان، **تدقيق الجودة لتحقيق فعالية حقيقية** ، مطبوعات جامعية، جامعة فرحات عباس، سطيف-الجزائر، 2011.

6) القوانين والمراسيم:

19. المرسوم التنفيذي رقم 05-464 الصادر في 06 ديسمبر 2005 المتعلق بتنظيم التقييس وسيره، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، ع80.

20. المرسوم التنفيذي رقم 08- 313 الصادر في 2008/10/05، الجريدة الرسمية، ع58.

ثانياً: الكتب باللغة الاجنبية:

1/الفرنسية:

21. Kada Akacem, **Comptabilities national**, Opu, Alger, 1990.

22. Daniel Boeri, **Maitriser la qualité : tout sur la certification et la qualité totale**, 2 ème éd, maxima l'aurent, du mesnil, Paris, 2003.

23. Kada Akacem, **Comptabilities national**, Opu, Alger, 1990.

2/الانجليزية:

24. Arter, Dennis R. **Quality Audits for Improved Performance**, American Society for Quality (ASQ) (2003).

25. Bonnel. C, Gerard. V, "**Audit et contrôle interne**", Dallis, Paris, 1992

26. David M. Miga, **Quality Auditing**, Springer, 1 ed, 1993.

27. Demis R. Arter, **Quality Ausits for improred Performance**, American Society for quality, 3ed, 2003.

28. Denis Pronovost, **Internal Quality Auditing**, American Sosiety for Quality, 2000.

29. Dennis. R. Arter, Charles. A. Cainfrani, John. E. West, **How to audit the process-based QMS**, American Society for quality press, 2ed, The United States of America, 2013.

30. **Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing**: **ISO19011:2002**, ISO, 2002,

31. Milton A. Anderson.**GLP Quality Audit Manual**, 3rd Ed . Informa Healthcare ,2000.

32. Hanini. Allal, "**L'audit comptable et financier**", BERTI, 1er ed, 2002

33. Ronald Blank, **The Basics of Quality Auditing**,Taylor & Francis Group,Landon, 1999.

34. Joseph.M . Juan, Blanto.A. Godfrey, **Juran 's quality Handbook**, MCG ran- hill,5e,1998 .

35. Vincent .K. Omachonu, Joel .E. Ross, "Principles **of total quality**", CRC Press, 3ed, 2004.

36. David Woodhouse, **Quality imporovement Hviough Quality Audit**, Quality in higher Education, Australia, Vol9, N2, July 2003.

7/مواقع الانترنت:

37. www.quality-assurance-solution.com/quality-audit-checklist.html

38. http://www.nvedt.com/show_articles.php?id=276

39. http://asq.okg/learn-audit-quality/auditing

40. http://www.iso.org/standard/17940.html

41. www.praxiom.com/iso-19011-intro.htm
42. https://revues.univ-ouargla.dz/index.php/numero-7-2015/2446-2015-07-08-08-20-45
43. www.algex.dz/index.php/ar .
44. http://www.algex.dz/index.php/ar/%D8%B5%D8%AF%D8%B1%D9%88%D8%A7-%D9%85%D8%B9-%D8%A3%D9%84%D8%AC%D9%83%D8%B3/item/597-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B3%D9%87%D9%8A%D9%84%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%85%D8%B1%D9%83%D9%8A%D8%A9
45. http://www.algex.dz/images/%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AC%D8%B1%D8%A7%D8%A1%D8%A7%D8%AA_%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%85%D8%B1%D9%83%D9%8A%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D9%84%D9%8A%D9%82%D9%8A%D8%A9_%D8%B9%D9%86%D8%AF_%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B5%D8%AF%D9%8A%D8%B1.pdf
46. http://www.industrie.gov.dz/?Promotion-des-exportations.
47. **Octavian Liviu Olaru–, Constanta Chitiba, Export Quality Management in a world global Economy**, https://ideas.repec.org/a/alu/journl/v2y2008i10p8.html
48. عمر شريقي،" **التدقيق الداخلي كأحد أهم الآليات في نظام الحوكمة ودوره في الرفع من جودة الأداء في المؤسسة**"، متوفر على الموقع:
49. https://revues.univ-ouargla.dz/images/banners/ASTimages/besniesimages/BESN07/ABPR0708.pdf
50. غسان طيارة، أكرم ناصر، جرجس الغضبان، "**الجودة ودورها في التنمية الاقتصادية**"، متوفر على الموقع: http://www.mafhoum.com/syr/articles/tayara/tayara.htm,

51. سمراي كحساي، "**جودة الصادرات تعزز اختراق الاسواق العالمية**"، متوفر على الموقع:
http://ethpress.gov.et/alalem/index.php/view-point/item/2023-2017-09-29-20-46-03
52. http://dipmepi47.dz/index.php/normalisationmtrologie,
53. http://www.ianor.dz/Site_IANOR/A_propos.php?id=1
54. http://dipmepi47.dz/index.php/normalisationmtrologie,
55. ب/ حكيم، "**ايكو أجيريا تنشر اهم ما جاء في مشروع قانون القياسة**"، متوفر على الموقع:
56. http://www.eco-algeria.com/content, 09/08/2018.,18:30.
57. "**أكثر من1000 مؤسسة جزائرية تحوز على شهادة الجودة " ايزو**"،
http://www.radioalgerie.dz/news/ar/reportage/30655.html
زايدي أفتيس، " **الآلاف المؤسسات بالجزائر لا تحترم المعايير الخاصة بالجودة**"، متوفر على الموقع:
58. https://www.ennaharonline.com.
59. مصطفى، "إجماع على ضرورة تنظيم السوق الداخلية لدخول المنافسة الدولية"،
https://www.djazairess.com/elmassa/1533
60. https://www.paltrade.org/ar_SA/page/iso22000-2005-food-safety-management-system-fsms-and-haccp-certificates,
61. http://tegegypt.com/ar/quality-management/systems/أنظمة
62. أنظمة إدارة السلامة الغذائية أيزو 22000.
63. "**علامة المطابقة الأوروبية ... إلغاء للحواجز التجارية**"، متوفر على الموقع:
https://gsomagazine.com.
64. ec.europe.eu/growth/single-market/ce-marking.
65. دام برس، " **معايير عملية التدقيق الداخلي والخارجي وفق المواصفة 19011**،
http://www.dampress.net/?page=show_det&category_id=8&id=77437
66. https://www.abahe.co.uk/total-quality-management-enc/63929-iso-definition.html.
67. نبيهة جابر محمد، **رقابة الجودة على الإنتاج**، متوفر على الموقع:
https://kenanaonline.com/users/drNabihagaber/posts/149487

68. https://www.iso.org/standard/19747.html .

69. "رئيس المفتشية بالمركز الوطني لمراقبة الجودة والرزم يؤكد"،
https://www.annasronline.com/index.php?option=com_content&view=article&id=92071

70. إيمان كيموش، " **تحاليل على المنتجات الجزائرية المصدرة للخارج وفريق عمل لضمان الجودة والنوعية:** متوفرعلى الموقع: https://www.echoroukonline.com,

علامات الجودة أداة إستراتيجية للتصدير

71. http://www.algex.dz/index.php/ar/2017-03-19-08-13-36/item

72. http://www.mdipi.gov.dz/IMG/pdf/Bulletin_PME_N_31Vf.pdf

73. http://www.radioalgerie.dz/news/ar/reportage/30655.html,

74. http://www.ianor.dz/Site_IANOR/mena_star.php?id=1,

75. "صادرات: تكليف مركز مراقبة النوعية بمنح شهادات المطابقة"،
https://www.commerce.gov.dz/ar/actualites/exportations-certificats-de-conformite

76. مجد خضر، " **الصناعة الغذائية**"، متوفر على الموقع:
https://mawdoo3.com/%D8%B5%D9%86%D8%A7%D8%B9%D8%A7%D8%AA_%D8%BA%D8%B0%D8%A7%D8%A6%D9%8A%D8%A9.

77. منظمة الأغذية والزراعة، منظمة الصحة العالمية، "**ضمان سلامة الأغذية وجودتها: خطوط توجيهية لتقوية النظم الوطنية للرقابة على الأغذية**"، متوفر على الموقع:
http://www.fao.org/docrep/006/y8705a/y8705a01.htm

الملاحق

الملحق 5-01

جامعة أحمد دراية-أدرار-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص: تسيير محاسبي وتدقيق

إستبـــــــــــانة

تحية طيبة أما بعد:

في إطار التحضير لدرجة دكتوراه في التسيير، تخصص تسيير محاسبي وتدقيق، ومن خلال الموضوع المعنون بـــــ: "**أثر تدقيق الجودة في ترقية صادرات المؤسسة الاقتصادية- دراسة لبعض المؤسسات المصدرة**"، هدفنا الرئيسي من هذه الدراسة هو بيان مدى تأثير تدقيق الجودة على صادرات المؤسسة الاقتصادية، وسوف تساعدنا المعلومات التي تزودونا بها في تحقيق أهداف هذا البحث، لذا نأمل فيكم الإجابة عن الأسئلة بكل صراحة وموضوعية، علماً بأن إجاباتكم ستكون موضع السرية التامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط .

إعداد الباحثة : عوماري فاطمة
omarifatima274@yahoo.com

يرجي الإجابة عما يلي بوضع إشارة X في الخانة المناسبة

المحور الأول: المتغيرات الشخصية لعينة الدراسة

1. **المستوى التعليمي:** 1.ليسانس ☐ 2.ماستر ☐ 3.ماجستير ☐ 4.دكتوراه ☐
2. **التخصص العلمي:** 1.محاسبة ☐ 2. مالية ☐ 3. تدقيق ☐ 4. تسيير ☐
3. **الخبرة المهنية:** 1.أقل من 5 سنوات ☐ 2. من 5 إلى 10 سنوات ☐ 3. من 10 إلى 15 سنة ☐ 4.أكثر من 15 سنة ☐
4. **المسمى الوظيفي:** 1.مدير مؤسسة ☐ 2.مدير تنفيذي ☐ 3.إطار بقسم الجودة ☐ 4 . إطار بقسم التصدير ☐
6. **ملكية المؤسسة:** 1.خاصة ☐ 2. عمومية ☐ 3. مختلطة ☐

المحور الثاني: معلومات خاصة بالمؤسستكم

العبـــــــــــارة	نعم	لا	لا أدري
6. تحرص مؤسستكم على تطبيق نظام تحليل المخاطر والنقاط الحرجة HACCP؛			

7. تحرص مؤسستكم على تطبيق نظام لإدارة سلامة الغذاء أيزو22000 ؛			
8. تحصلت مؤسستكم على شهادة المطابقة(علامة الجودة)؛			
9. تتقيد مؤسستكم بالمواصفات القياسية الوطنية؛			
10.تحترم مؤسستكم المتطلبات التشريعية والتنظيمية ذات العلاقة بسلامة الغذاء؛			

المحور الثالث: تدقيق الجودة

1/تدقيق جودة المنتجات الجاهزة

العبـــــــــــــــــــــــــــــــارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تاماً
1. يقييم تدقيق المنتج مدى مطابقة المنتجات للمعايير المحددة؛					
2. يراعي تدقيق المنتج مدى توفر خصائص المنتج النهائي؛					
3. يقييم تدقيق المنتج مدى توفر إحتياجات العملاء بالمنتجات؛					
4. يقييم تدقيق المنتج تنفيذ برنامج جودة المنتج وأدائه؛					
5. يتابع تدقيق المنتج تنفيذ الاجراءات التصحيحية والوقائية لتفادي وقوع حالات عدم المطابقة؛					
6. يراعي تدقيق المنتج مدى توفر معدات السلامة ومعدات المحافظة على البيئة؛					
7. يقييم تدقيق المنتج الأسلوب المتبع في التعبئة والتغليف للمنتجات؛					

2 /تدقيق جودة العمليات

العبـــــــــــــــــــــــــــــــارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تاماً
8. يفحص تدقيق العملية التزام العاملين بالإجراءات والمعايير الواجب احترامها لتنفيذ أي عملية مرتبطة بتصنع المنتج؛					
9. يتحقق تدقيق العملية من كفاية وفاعلية التعليمات والمخططات الانسيابية للعمليات؛					
10. يفحص تدقيق العملية الموارد (المعدات، المواد، العاملين) الداخلة في تحويل المدخلات إلى مخرجات؛					

11. يتحقق تدقيق العملية من أن المدخلات والاجراءات والمخرجات تتم وفقا لمعايير وضوابط محددة؛					
12. يتحقق تدقيق العملية من تطبيق متطلبات تنفيذ العملية بشكل دقيق(درجة الحرارة، خليط المكونات، الوقت...)؛					
13. يقارن تدقيق العملية بين التسلسل الواقعي للعمليات مع الدليل الاجرائي للعمليات لاستخراج حالات عدم المطابقة؛					
14. يتحقق تدقيق العملية من تطبيق الإجراءات التصحيحة والوقائية لضمان التحسين المستمر في تنفيذ العمليات؛					

3/ تدقيق جودة النظام

العبـــــــــــــــــــــــــــــارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
15. يقييم تدقيق النظام برنامج الجودة المخطط لتحديد مدى توافقه مع سياسات المؤسسة؛					
16. يتأكد تدقيق النظام من تنفيذ مختلف الأنشطة المقررة في برنامج؛ الجودة					
17. يقييم تدقيق النظام جميع النظم المساهمة في توفير منتج مقبول وآمن ومطابق للمعايير؛					
18. يتأكد تدقيق النظام من توفر المتطلبات المعيارية لنظام الادراة؛					
19. يتأكد تدقيق النظام من توفر الشروط الواجب توفرها في العقود المبرمة مع العملاء؛					
20. يراعي تدقيق النظام التزام الادارة باتخاذ الاجراءات التصحيحية والوقائية؛					
21. تلتزم المؤسسة بمطابقة المنتجات للمواصفات المطلوبة من طرف العملاء؛					

المحور الرابع: مقومات ترقية الصادرات في المؤسسة الاقتصادية

المتغير التابع: جودة المنتجات/الخدمات المصدرة

العبـــــــــــــــــــــــــــــارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تاماً
22.تستخدم المؤسسة مواد أولية تمتاز بالجودة في صناعة المنتجات؛					
23.تستخدم المؤسسة مختلف الاساليب الاحصائية لتحسين خصائص للمنتجات المصدرة؛					
24.تقوم مصلحة الزبائن بمعالجة مختلف الشكاوى المطروحة من طرف العاملين؛					
25.تحرص المؤسسة على تعزيز قدرة المنتج للقيام بالوظائف المتوقعة منه؛					
26.توفر المؤسسة العاملين التدريب والتعليم اللازمين لتطوير مهاراتهم وأدائهم لمهامهم؛					
27.تستخدم المؤسسة معدات متطورة تكنولوجيا لإنتاج منتجاتها؛					

2/فاعلية أنظمة إدارة الجودة

العبـــــــــــــــــــــــــــــارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تاماً
28. تتقيد المؤسسة بتطبيق متطلبات نظم إدارة الجودة؛					
29. تحرص المؤسسة على التحسين المستمر لنظم الإدارة الجودة؛					
30. تضع المؤسسة إجراءت تصحيحية ووقائية لتفادي مشاكل تحول دون تطبيق النظام بفاعلية؛					
31. تقوم المؤسسة بتوثيق جميع الإجراءات المتعلقة بتحسين الجودة في دليل الجودة؛					
32. يلتزم العاملين بتطبيق الاجراءات الموثقة في دليل الجودة؛					
33. تتوفر قنوات للاتصال والتنسيق بين الأطراف الفاعلة في تطبيق النظام؛					
34. يعتمد تطبيق أنظمة إدارة الجودة على تحسين إدارة مختلف العمليات بالمؤسسة؛					

3 /نظام التعبئة والتغليف للمنتجات المصدرة

العبـــــــــــــــــــــــــــــــــارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تاماً
35.تحرص مؤسستكم على تطبيق تغليف منتجاتها وفق المعايير المتعارف عيها دوليا؛					
36.تساهم مواد التعبئة والتغليف في حماية المنتجات من التلف؛					
37.تحافظ مواد التغليف على القيمة الاقتصادية للمنتجات المصدرة؛					
38.يعتبر مظهر الغلاف وسيلة اتصال مع العملاء لديكم؛					
39.تغلف المؤسسة منتجاتها بالأغلفة غير الملوثة للبيئة؛					

4/ التحسين المستمر في المؤسسات المصدرة:

العبـــــــــــــــــــــــــــــــــارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تاماً
40. تعتبر الادارة العليا التحسين المستمر متطلب أساسي لمسايرة التغيرات الحاصلة في رغبات وتوقعات العملاء؛					
41. تستفيد الإدارة العليا من نتائج تدقيق الجودة كمدخلات لعملية التحسين المستمر؛					
42. يساعد التحسين المستمر في تقويم برامج الجودة المعتمدة في تحقيق أهداف المؤسسة؛					
43. تساعد عملية التحسين المستمر في تحديد الاجراءات التصحيحية والوقائية المناسبة لتفادي الوقوع في نفس المشاكل السابقة ؛					
44. تساهم عملية التحسن مستمر في تحسين نتائج العمليات؛					
45. تساهم عملية التحسن المستمر في الرفع من مستوى جودة المنتجات؛					
46. يساعد تحسن مستمر في تحسين علاقة المؤسسة مع عملائها وموردیها.					

وشكرا

```
GET
  FILE='D:\التصدير . تدقيق الجودة\الفصول النهائية.sav'.
DATASET NAME Jeu_de_données1 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
  /VARIABLES=a1 a2 a3 a5 a6 a8 a10
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=DESCRIPTIVE
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Fiabilité

[Jeu_de_données1] D:\التصدير . تدقيق الجودة\الفصول النهائية.sav

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclu[a]	0	,0
	Total	50	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,816	7

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
يقييم تدقيق المنتج مدى مطابقة المنتجات للمعايير المحددة	4,30	,614	50
يراعي تدقيق المنتج مدى توفر خصائص المنتج النهائي	4,20	,756	50
يقييم تدقيق المنتج مدى توفر إحتياجات العملاء بالمنتجات	4,14	,948	50
يقييم تدقيق المنتج تنفيذ برنامج جودة المنتج وأدائه	4,48	,762	50
يتابع تدقيق المنتج تنفيذ الاجراءات التصحيحية والوقائية لتفادي وقوع حالات عدم المطابقة	4,58	,702	50
يراعي تدقيق المنتج مدى توفر معدات السلامة ومعدات المحافظة على البيئة	4,16	1,113	50
يقييم تدقيق المنتج الأسلوب المتبع في التعبئة والتغليف للمنتجات	4,06	1,284	50

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
يقييم تدقيق المنتج مدى مطابقة المنتجات للمعايير المحددة	25,62	15,424	,733	,777
يراعي تدقيق المنتج مدى توفر خصائص المنتج النهائي	25,72	14,736	,695	,773
يقييم تدقيق المنتج مدى توفر إحتياجات العملاء بالمنتجات	25,78	14,298	,578	,788
يقييم تدقيق المنتج تنفيذ برنامج جودة المنتج وأدائه	25,44	15,843	,480	,804
يتابع تدقيق المنتج تنفيذ الاجراءات التصحيحية والوقائية لتفادي وقوع حالات عدم المطابقة	25,34	16,311	,447	,809
يراعي تدقيق المنتج مدى توفر معدات السلامة ومعدات المحافظة على البيئة	25,76	12,962	,641	,777
يقييم تدقيق المنتج الأسلوب المتبع في التعبئة والتغليف للمنتجات	25,86	12,939	,514	,814

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=b2 b3 b4 b5 b6 b7 b8
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=DESCRIPTIVE
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclu[a]	0	,0
	Total	50	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,556	7

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
يفحص تدقيق العملية التزام العاملين بالاجراءات والمعايير الواجب احترامها لتنفيذ أي عملية مرتبطة بتصنع المنتج	4,08	1,243	50
يتحقق تدقيق العملية من كفاية وفاعلية التعليمات والمخططات الانسيابية للعمليات	4,14	1,030	50
يفحص تدقيق العملية الموارد (المعدات، المواد، العاملين) الداخلة في تحويل المدخلات إلى مخرجات	4,04	,968	50
يتحقق تدقيق العملية من أن المدخلات والاجراءات والمخرجات تتم وفقا لمعايير وضوابط محددة	4,22	1,075	50
يتحقق تدقيق العملية من تطبيق متطلبات تنفيذ العملية بشكل دقيق(درجة الحرارة، خليط المكونات، الوقت...)	4,12	,940	50
يقارن تدقيق العملية بين التسلسل الواقعي للعمليات مع الدليل الاجرائي للعمليات لاستخراج حالات عدم المطابقة	4,44	,787	50
يتحقق تدقيق العملية من تطبيق الإجراءات التصحيحة والوقائية لضمان التحسين المستمر في تنفيذ العمليات	4,16	1,113	50

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclu[a]	0	,0
	Total	50	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,716	7

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
يفحص تدقيق العملية التزام العاملين بالإجراءات والمعايير الواجب احترامها لتنفيذ أي عملية مرتبطة بتصنع المنتج	4,64	,485	50
يتحقق تدقيق العملية من كفاية وفاعلية التعليمات والمخططات الانسيابية للعمليات	4,70	,463	50
يفحص تدقيق العملية الموارد (المعدات، المواد، العاملين) الداخلة في تحويل المدخلات إلى مخرجات	4,70	,463	50
يتحقق تدقيق العملية من أن المدخلات والاجراءات والمخرجات تتم وفقا لمعايير وضوابط محددة	4,68	,471	50
يتحقق تدقيق العملية من تطبيق متطلبات تنفيذ العملية بشكل دقيق(درجة الحرارة، خليط المكونات، الوقت...)	4,58	,499	50
يقارن تدقيق العملية بين التسلسل الواقعي للعمليات مع الدليل الاجرائي للعمليات لاستخراج حالات عدم المطابقة	4,44	,577	50
يتحقق تدقيق العملية من تطبيق الإجراءات التصحيحة والوقائية لضمان التحسين المستمر في تنفيذ العمليات	4,54	,503	50

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
يفحص تدقيق العملية التزام العاملين بالإجراءات والمعايير الواجب احترامها لتنفيذ أي عملية مرتبطة بتصنع المنتج	27,64	3,296	,522	,659
يتحقق تدقيق العملية من كفاية وفاعلية التعليمات والمخططات الانسيابية للعمليات	27,58	3,351	,523	,660
يفحص تدقيق العملية الموارد (المعدات، المواد، العاملين) الداخلة في تحويل المدخلات إلى مخرجات	27,58	3,432	,469	,673
يتحقق تدقيق العملية من أن المدخلات والاجراءات والمخرجات تتم وفقا لمعايير وضوابط محددة	27,60	3,755	,259	,721
يتحقق تدقيق العملية من تطبيق متطلبات تنفيذ العملية بشكل دقيق(درجة الحرارة، خليط المكونات، الوقت...)	27,70	3,357	,462	,674
يقارن تدقيق العملية بين التسلسل الواقعي للعمليات مع الدليل الاجرائي للعمليات لاستخراج حالات عدم المطابقة	27,84	3,239	,423	,686
يتحقق تدقيق العملية من تطبيق الإجراءات التصحيحة والوقائية لضمان التحسين المستمر في تنفيذ العمليات	27,74	3,543	,345	,703

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=c1 c2 c3 c4 c5 c8
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=DESCRIPTIVE
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclu[a]	0	,0
	Total	50	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,685	6

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
يقييم تدقيق النظام برنامج الجودة لمخطط لتحديد مدى توافقه مع سياسات المؤسسة	4,64	,485	50
يتأكد تدقيق النظام من تنفيذ مختلف الأنشطة المقررة في برنامج الجودة	4,58	,499	50
يقييم تدقيق النظام جميع النظم المساهمة في توفير منتج مقبول وآمن ومطابق للمعايير	4,64	,525	50
يتأكد تدقيق النظام من توفر المتطلبات المعيارية لنظام الادراة	4,48	,505	50
يتأكد تدقيق النظام من توفر الشروط الواجب توفرها في العقود المبرمة مع العملاء	4,24	,591	50
يراعي تدقيق النظام التزام الادارة باتخاذ الاجراءات التصحيحية والوقائية	4,70	,463	50

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
يقييم تدقيق النظام برنامج الجودة لمخطط لتحديد مدى توافقه مع سياسات المؤسسة	22,64	2,847	,362	,660
يتأكد تدقيق النظام من تنفيذ مختلف الأنشطة المقررة في برنامج الجودة	22,70	2,745	,413	,645
يقييم تدقيق النظام جميع النظم المساهمة في توفير منتج مقبول وآمن ومطابق للمعايير	22,64	2,766	,363	,662
يتأكد تدقيق النظام من توفر المتطلبات المعيارية لنظام الادراة	22,80	2,408	,646	,563
يتأكد تدقيق النظام من توفر الشروط الواجب توفرها في العقود المبرمة مع العملاء	23,04	2,162	,670	,540
يراعي تدقيق النظام التزام الادارة باتخاذ الاجراءات التصحيحية والوقائية	22,58	3,351	,065	,741

```
DATASET CLOSE Jeu_de_données2.
RELIABILITY
  /VARIABLES=e1 e2 e3 e4 e5 e7 e8
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
```

```
/STATISTICS=DESCRIPTIVE
/SUMMARY=TOTAL.
```

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclu[a]	0	,0
	Total	50	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,733	7

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
تلتزم المؤسسة بمطابقة المنتجات للمواصفات المطلوبة من طرف العملاء	3,90	1,460	50
تستخدم المؤسسة مواد أولية تمتاز بالجودة في صناعة المنتجات	4,60	,728	50
تستخدم المؤسسة مختلف الاساليب الاحصائية لتحسين خصائص للمنتجات المصدرة	4,44	,733	50
تقوم مصلحة الزبائن بمعالجة مختلف الشكاوى المطروحة من طرف العاملين	4,44	,675	50
تحرص المؤسسة على تعزيز قدرة المنتج للقيام بالوظائف المتوقعة منه	4,32	,819	50
توفر المؤسسة العاملين التدريب والتعليم اللازمين لتطوير مهاراتهم وأدائهم لمهامهم	4,38	,780	50
تستخدم المؤسسة معدات متطورة تكنولوجيا لإنتاج منتجاتها	4,56	,611	50

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
تلتزم المؤسسة بمطابقة المنتجات للمواصفات المطلوبة من طرف العملاء	26,74	10,196	,209	,826
تستخدم المؤسسة مواد أولية تمتاز بالجودة في صناعة المنتجات	26,04	12,202	,303	,730
تستخدم المؤسسة مختلف الاساليب الاحصائية لتحسين خصائص للمنتجات المصدرة	26,20	10,245	,745	,641
تقوم مصلحة الزبائن بمعالجة مختلف الشكاوى المطروحة من طرف العاملين	26,20	10,776	,687	,660
تحرص المؤسسة على تعزيز قدرة المنتج للقيام بالوظائف المتوقعة منه	26,32	10,467	,592	,668
توفر المؤسسة العاملين التدريب والتعليم اللازمين لتطوير مهاراتهم وأدائهم لمهامهم	26,26	11,217	,469	,697
تستخدم المؤسسة معدات متطورة تكنولوجيا لإنتاج منتجاتها	26,08	11,585	,557	,689

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=f1 f2 f4 f5 f8 f9 f10
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=DESCRIPTIVE
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclu[a]	0	,0
	Total	50	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,638	7

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
تتقيد المؤسسة بتطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة	4,44	,787	50
تحرص المؤسسة على التحسين المستمر لنظام إدارة	4,16	1,017	50
تضع المؤسسة إجراءات تصحيحية ووقائية لتفادي مشاكل تحول دون تطبيق النظام بفاعلية	4,34	,982	50
تقوم المؤسسة بتوثيق جميع الإجراءات المتعلقة بتحسين الجودة في دليل الجودة	4,70	,463	50
يلتزم العاملين بتطبيق الاجراءات الموثقة في دليل الجودة	4,62	,530	50
تتوفر قنوات للاتصال والتنسيق بين الأطراف الفاعلة في تطبيق النظام	4,60	,700	50
يعتمد تطبيق أنظمة إدارة الجودة على تحسين إدارة مختلف العمليات بالمؤسسة	4,42	,609	50

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
تتقيد المؤسسة بتطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة	26,84	7,647	,117	,674
تحرص المؤسسة على التحسين المستمر لنظام إدارة	27,12	5,251	,534	,528
تضع المؤسسة إجراءات تصحيحية ووقائية لتفادي مشاكل تحول دون تطبيق النظام بفاعلية	26,94	6,262	,316	,623
تقوم المؤسسة بتوثيق جميع الإجراءات المتعلقة بتحسين الجودة في دليل الجودة	26,58	7,596	,379	,606
يلتزم العاملين بتطبيق الاجراءات الموثقة في دليل الجودة	26,66	7,290	,421	,592
تتوفر قنوات للاتصال والتنسيق بين الأطراف الفاعلة في تطبيق النظام	26,68	6,467	,511	,553
يعتمد تطبيق أنظمة إدارة الجودة على تحسين إدارة مختلف العمليات بالمؤسسة	26,86	7,347	,321	,612

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=j1 j2 j3 j5 j6
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
```

```
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE
/SUMMARY=TOTAL.
```

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclu[a]	0	,0
	Total	50	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,642	5

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
تحرص مؤسستكم على تطبيق تغليف منتجاتها وفق المعايير المتعارف عيها دوليا	4,42	1,052	50
تساهم مواد التعبئة والتغليف في حماية المنتجات من التلف	4,42	1,012	50
تحافظ مواد التغليف على القيمة الاقتصادية للمنتجات المصدرة	4,28	1,107	50
يعتبر مظهر الغلاف وسيلة اتصال مع العملاء لديكم	4,26	,876	50
تغلف المؤسسة منتجاتها بالأغلفة غير الملوثة للبيئة	4,18	,825	50

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
تحرص مؤسستكم على تطبيق تغليف منتجاتها وفق المعايير المتعارف عيها دوليا	17,14	7,388	,243	,666
تساهم مواد التعبئة والتغليف في حماية المنتجات من التلف	17,14	6,164	,537	,515
تحافظ مواد التغليف على القيمة الاقتصادية للمنتجات المصدرة	17,28	5,716	,556	,499
يعتبر مظهر الغلاف وسيلة اتصال مع العملاء لديكم	17,30	6,949	,469	,559
تغلف المؤسسة منتجاتها بالأغلفة غير الملوثة للبيئة	17,38	8,240	,203	,666

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=k1 k2 k3 k4 k5 k6 k7
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=DESCRIPTIVE
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclu[a]	0	,0
	Total	50	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,788	7

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
تعتبر الادارة العليا التحسين المستمر متطلب أساسي لمسايرة التغيرات الحاصلة في رغبات وتوقعات العملاء	4,78	,764	50
تستفيد الإدارة العليا من نتائج تدقيق الجودة كمدخلات لعملية التحسين المستمر	4,66	,626	50
يساعد التحسين المستمر في تقويم برامج الجودة المعتمدة في تحقيق أهداف المؤسسة	4,68	,587	50
تساعد عملية التحسين المستمر في تحديد الاجراءات التصحيحية والوقائية المناسبة لتفادي الوقوع في نفس المشاكل السابقة	4,36	,802	50
تساهم عملية التحسن مستمر في تحسين نتائج العمليات	4,60	,606	50
تساهم عملية التحسن المستمر في الرفع من مستوى جودة المنتجات	4,58	,758	50
يساعد تحسن مستمر في تحسين علاقة المؤسسة مع عملائها وموردیها	4,66	,519	50

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
تعتبر الادارة العليا التحسين المستمر متطلب أساسي لمسايرة التغيرات الحاصلة في رغبات وتوقعات العملاء	27,54	8,294	,204	,825
تستفيد الإدارة العليا من نتائج تدقيق الجودة كمدخلات لعملية التحسين المستمر	27,66	7,413	,577	,749
يساعد التحسين المستمر في تقويم برامج الجودة المعتمدة في تحقيق أهداف المؤسسة	27,64	7,868	,474	,768
تساعد عملية التحسين المستمر في تحديد الاجراءات التصحيحية والوقائية المناسبة لتفادي الوقوع في نفس المشاكل السابقة	27,96	5,958	,810	,690
تساهم عملية التحسن مستمر في تحسين نتائج العمليات	27,72	7,634	,529	,759
تساهم عملية التحسن المستمر في الرفع من مستوى جودة المنتجات	27,74	6,604	,665	,728
يساعد تحسن مستمر في تحسين علاقة المؤسسة مع عملائها وموردیها	27,66	8,270	,413	,778

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=a1 a2 a3 a5 a6 a8 a10 b2 b3 b4 b5 b6 b7 b8 c1 c2 c3 c4 c5 c8 e
1 e2 e3 e4 e5 e7 e8 f1
```

```
  f2 f4 f5 f8 f9 f10 j1 j2 j3 j5 j6 k1 k2 k3 k4 k5 k6 k7
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE
/SUMMARY=TOTAL.
```

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclu[a]	0	,0
	Total	50	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,804	46

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
يقييم تدقيق المنتج مدى مطابقة المنتجات للمعايير المحددة	4,30	,614	50
يراعي تدقيق المنتج مدى توفر خصائص المنتج النهائي	4,20	,756	50
يقييم تدقيق المنتج مدى توفر إحتياجات العملاء بالمنتجات	4,14	,948	50
يقييم تدقيق المنتج تنفيذ برنامج جودة المنتج وأدائه	4,48	,762	50
يتابع تدقيق المنتج تنفيذ الاجراءات التصحيحية والوقائية لتفادي وقوع حالات عدم المطابقة	4,58	,702	50
يراعي تدقيق المنتج مدى توفر معدات السلامة ومعدات المحافظة على البيئة	4,16	1,113	50
يقييم تدقيق المنتج الأسلوب المتبع في التعبئة والتغليف للمنتجات	4,06	1,284	50
يفحص تدقيق العملية التزام العاملين بالإجراءات والمعايير الواجب احترامها لتنفيذ أي عملية مرتبطة بتصنع المنتج	4,64	,485	50
يتحقق تدقيق العملية من كفاية وفاعلية التعليمات والمخططات الانسيابية للعمليات	4,70	,463	50
يفحص تدقيق العملية الموارد (المعدات، المواد، العاملين) الداخلة في تحويل المدخلات إلى مخرجات	4,70	,463	50
يتحقق تدقيق العملية من أن المدخلات والاجراءات والمخرجات تتم وفقا لمعايير وضوابط محددة	4,68	,471	50
يتحقق تدقيق العملية من تطبيق متطلبات تنفيذ العملية بشكل دقيق(درجة الحرارة، خليط المكونات، الوقت...)	4,58	,499	50
يقارن تدقيق العملية بين التسلسل الواقعي للعمليات مع الدليل الاجرائي للعمليات لاستخراج حالات عدم المطابقة	4,44	,577	50
يتحقق تدقيق العملية من تطبيق الإجراءات التصحيحة والوقائية لضمان التحسين المستمر في تنفيذ العمليات	4,54	,503	50
يقييم تدقيق النظام برنامج الجودة لمخطط لتحديد مدى توافقه مع سياسات المؤسسة	4,64	,485	50
يتأكد تدقيق النظام من تنفيذ مختلف الأنشطة المقررة في برنامج الجودة	4,58	,499	50
يقييم تدقيق النظام جميع النظم المساهمة في توفير منتج مقبول وآمن ومطابق للمعايير	4,64	,525	50

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
يتأكد تدقيق النظام من توفر المتطلبات المعيارية لنظام الادراة	4,48	,505	50
يتأكد تدقيق النظام من توفر الشروط الواجب توفرها في العقود المبرمة مع العملاء	4,24	,591	50
يراعي تدقيق النظام التزام الادارة باتخاذ الاجراءات التصحيحية والوقائية	4,70	,463	50
تلتزم المؤسسة بمطابقة المنتجات للمواصفات المطلوبة من طرف العملاء	3,90	1,460	50
تستخدم المؤسسة مواد أولية تمتاز بالجودة في صناعة المنتجات	4,60	,728	50
تستخدم المؤسسة مختلف الاساليب الاحصائية لتحسين خصائص للمنتجات المصدرة	4,44	,733	50
تقوم مصلحة الزبائن بمعالجة مختلف الشكاوى المطروحة من طرف العاملين	4,44	,675	50
تحرص المؤسسة على تعزيز قدرة المنتج للقيام بالوظائف المتوقعة منه	4,32	,819	50
توفر المؤسسة العاملين التدريب والتعليم اللازمين لتطوير مهاراتهم وأدائهم لمهامهم	4,38	,780	50
تستخدم المؤسسة معدات متطورة تكنولوجيا لإنتاج منتجاتها	4,56	,611	50
تتقيد المؤسسة بتطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة	4,44	,787	50
تحرص المؤسسة على التحسين المستمر لنظام إدارة	4,16	1,017	50
تضع المؤسسة إجراءت تصحيحية ووقائية لتفادي مشاكل تحول دون تطبيق النظام بفاعلية	4,34	,982	50
تقوم المؤسسة بتوثيق جميع الإجراءات المتعلقة بتحسين الجودة في دليل الجودة	4,70	,463	50
يلتزم العاملين بتطبيق الاجراءات الموثقة في دليل الجودة	4,62	,530	50
تتوفر قنوات للاتصال والتنسيق بين الأطراف الفاعلة في تطبيق النظام	4,60	,700	50
يعتمد تطبيق أنظمة إدارة الجودة على تحسين إدارة مختلف العمليات بالمؤسسة	4,42	,609	50
تحرص مؤسستكم على تطبيق تغليف منتجاتها وفق المعايير المتعارف عيها دوليا	4,42	1,052	50
تساهم مواد التعبئة والتغليف في حماية المنتجات من التلف	4,42	1,012	50
تحافظ مواد التغليف على القيمة الاقتصادية للمنتجات المصدرة	4,28	1,107	50

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
يعتبر مظهر الغلاف وسيلة اتصال مع العملاء لديكم	4,26	,876	50
تغلف المؤسسة منتجاتها بالأغلفة غير الملوثة للبيئة	4,18	,825	50
تعتبر الادارة العليا التحسين المستمر متطلب أساسي لمسايرة التغيرات الحاصلة في رغبات وتوقعات العملاء	4,78	,764	50
تستفيد الإدارة العليا من نتائج تدقيق الجودة كمدخلات لعملية التحسين المستمر	4,66	,626	50
يساعد التحسين المستمر في تقويم برامج الجودة المعتمدة في تحقيق أهداف المؤسسة	4,68	,587	50
تساعد عملية التحسين المستمر في تحديد الاجراءات التصحيحية والوقائية المناسبة لتفادي الوقوع في نفس المشاكل السابقة	4,36	,802	50
تساهم عملية التحسن مستمر في تحسين نتائج العمليات	4,60	,606	50
تساهم عملية التحسن المستمر في الرفع من مستوى جودة المنتجات	4,58	,758	50
يساعد تحسن مستمر في تحسين علاقة المؤسسة مع عملائها وموردیها	4,66	,519	50

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
يقيم تدقيق المنتج مدى مطابقة المنتجات للمعايير المحددة	200,98	117,775	,383	,797
يراعي تدقيق المنتج مدى توفر خصائص المنتج النهائي	201,08	117,096	,342	,797
يقيم تدقيق المنتج مدى توفر احتياجات العملاء بالمنتجات	201,14	116,041	,310	,798
يقيم تدقيق المنتج تنفيذ برنامج جودة المنتج وأدائه	200,80	118,000	,283	,799
يتابع تدقيق المنتج تنفيذ الاجراءات التصحيحية والوقائية لتفادي وقوع حالات عدم المطابقة	200,70	120,296	,161	,803
يراعي تدقيق المنتج مدى توفر معدات السلامة ومعدات المحافظة على البيئة	201,12	111,536	,446	,792
يقيم تدقيق المنتج الأسلوب المتبع في التعبئة والتغليف للمنتجات	201,22	109,114	,466	,791
يفحص تدقيق العملية التزام العاملين بالإجراءات والمعايير الواجب احترامها لتنفيذ أي عملية مرتبطة بتصنع المنتج	200,64	120,153	,271	,800
يتحقق تدقيق العملية من كفاية وفاعلية التعليمات والمخططات الانسيابية للعمليات	200,58	121,473	,155	,802
يفحص تدقيق العملية الموارد (المعدات، المواد، العاملين) الداخلة في تحويل المدخلات إلى مخرجات	200,58	122,289	,075	,804
يتحقق تدقيق العملية من أن المدخلات والاجراءات والمخرجات تتم وفقا لمعايير وضوابط محددة	200,60	119,918	,303	,800
يتحقق تدقيق العملية من تطبيق متطلبات تنفيذ العملية بشكل دقيق(درجة الحرارة، خليط المكونات، الوقت...)	200,70	120,133	,264	,800
يقارن تدقيق العملية بين التسلسل الواقعي للعمليات مع الدليل الاجرائي للعمليات لاستخراج حالات عدم المطابقة	200,84	119,974	,234	,801
يتحقق تدقيق العملية من تطبيق الإجراءات التصحيحة والوقائية لضمان التحسين المستمر في تنفيذ العمليات	200,74	122,196	,073	,804
يقيم تدقيق النظام برنامج الجودة المخطط لتحديد مدى توافقه مع سياسات المؤسسة	200,64	122,562	,044	,805

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
يتأكد تدقيق النظام من تنفيذ مختلف الأنشطة المقررة في برنامج الجودة	200,70	123,888	-,078	,807
يقيم تدقيق النظام جميع النظم المساهمة في توفير منتج مقبول وآمن ومطابق للمعايير	200,64	122,358	,055	,805
يتأكد تدقيق النظام من توفر المتطلبات المعيارية لنظام الادراة	200,80	122,653	,032	,805
يتأكد تدقيق النظام من توفر الشروط الواجب توفرها في العقود المبرمة مع العملاء	201,04	122,978	-,005	,806
يراعي تدقيق النظام التزام الادارة باتخاذ الاجراءات التصحيحية والوقائية	200,58	120,779	,223	,801
تلتزم المؤسسة بمطابقة المنتجات للمواصفات المطلوبة من طرف العملاء	201,38	119,955	,037	,816
تستخدم المؤسسة مواد أولية تمتاز بالجودة في صناعة المنتجات	200,68	116,712	,383	,796
تستخدم المؤسسة مختلف الاساليب الاحصائية لتحسين خصائص للمنتجات المصدرة	200,84	114,504	,524	,792
تقوم مصلحة الزبائن بمعالجة مختلف الشكاوى المطروحة من طرف العاملين	200,84	117,729	,347	,798
تحرص المؤسسة على تعزيز قدرة المنتج للقيام بالوظائف المتوقعة منه	200,96	115,631	,395	,795
توفر المؤسسة العاملين التدريب والتعليم اللازمين لتطوير مهاراتهم وأدائهم لمهامهم	200,90	116,255	,381	,796
تستخدم المؤسسة معدات متطورة تكنولوجيا لإنتاج منتجاتها	200,72	115,553	,558	,793
تتقيد المؤسسة بتطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة	200,84	118,831	,223	,801
تحرص المؤسسة على التحسين المستمر لنظام إدارة	201,12	109,822	,582	,787
تضع المؤسسة إجراءت تصحيحية ووقائية لتفادي مشاكل تحول دون تطبيق النظام بفاعلية	200,94	113,241	,434	,793
تقوم المؤسسة بتوثيق جميع الإجراءات المتعلقة بتحسين الجودة في دليل الجودة	200,58	120,698	,232	,801
يلتزم العاملين بتطبيق الاجراءات الموثقة في دليل الجودة	200,66	119,086	,337	,799
تتوفر قنوات للاتصال والتنسيق بين الأطراف الفاعلة في تطبيق النظام	200,68	116,222	,434	,795

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
يعتمد تطبيق أنظمة إدارة الجودة على تحسين إدارة مختلف العمليات بالمؤسسة	200,86	116,449	,490	,794
تحرص مؤسستكم على تطبيق تغليف منتجاتها وفق المعايير المتعارف عيها دوليا	200,86	111,715	,470	,791
تساهم مواد التعبئة والتغليف في حماية المنتجات من التلف	200,86	118,776	,157	,804
تحافظ مواد التغليف على القيمة الاقتصادية للمنتجات المصدرة	201,00	117,265	,199	,803
يعتبر مظهر الغلاف وسيلة اتصال مع العملاء لديكم	201,02	120,347	,112	,805
تغلف المؤسسة منتجاتها بالأغلفة غير الملوثة للبيئة	201,10	122,827	-,013	,809
تعتبر الادارة العليا التحسين المستمر متطلب أساسي لمسايرة التغيرات الحاصلة في رغبات وتوقعات العملاء	200,50	121,357	,079	,805
تستفيد الإدارة العليا من نتائج تدقيق الجودة كمدخلات لعملية التحسين المستمر	200,62	119,791	,225	,801
يساعد التحسين المستمر في تقويم برامج الجودة المعتمدة في تحقيق أهداف المؤسسة	200,60	119,429	,272	,800
تساعد عملية التحسين المستمر في تحديد الاجراءات التصحيحية والوقائية المناسبة لتفادي الوقوع في نفس المشاكل السابقة	200,92	117,830	,275	,799
تساهم عملية التحسن مستمر في تحسين نتائج العمليات	200,68	119,610	,248	,800
تساهم عملية التحسن المستمر في الرفع من مستوى جودة المنتجات	200,70	117,847	,294	,799
يساعد تحسن مستمر في تحسين علاقة المؤسسة مع عملائها وموردييها	200,62	121,424	,137	,803

```
FREQUENCIES VARIABLES=b2 b3 b4 b5 b6 b7 b8 x2
  /STATISTICS=STDDEV MEAN MEDIAN MODE SUM
  /ORDER=ANALYSIS.
```

Fréquences

Statistiques

		يفحص تدقيق العملية التزام العاملين بالإجراءات والمعايير الواجب احترامها لتنفيذ أي عملية مرتبطة بتصنع المنتج	يتحقق تدقيق العملية من كفاية وفاعلية التعليمات والمخططات الانسيابية للعمليات	يفحص تدقيق العملية الموارد (المعدات، المواد، العاملين) الداخلة في تحويل المدخلات إلى مخرجات	يتحقق تدقيق العملية من أن المدخلات والاجراءات والمخرجات تتم وفقا لمعايير وضوابط محددة	يتحقق تدقيق العملية من تطبيق متطلبات تنفيذ العملية بشكل دقيق(درجة الحرارة، خليط المكونات، الوقت...)	يقارن تدقيق العملية بين التسلسل الواقعي للعمليات مع الدليل الاجرائي للعمليات لاستخراج حالات عدم المطابقة	يتحقق تدقيق العملية من تطبيق الإجراءات التصحيحة والوقائية لضمان التحسين المستمر في تنفيذ العمليات	تدقيق العمليات
N	Valide	50	50	50	50	50	50	50	50
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,64	4,70	4,70	4,68	4,58	4,44	4,54	4,3125
Médiane		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,3125
Mode		5	5	5	5	5	4[a]	5	5,00
Ecart type		,485	,463	,463	,471	,499	,577	,503	,57657
Somme		232	235	235	234	229	222	227	215,63

a. Présence de plusieurs modes. La plus petite valeur est affichée.

Table de fréquences

يفحص تدقيق العملية التزام العاملين بالإجراءات والمعايير الواجب احترامها لتنفيذ أي عملية مرتبطة بتصنع المنتج

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	18	36,0	36,0	36,0
	موافق تماما	32	64,0	64,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

يتحقق تدقيق العملية من كفاية وفاعلية التعليمات والمخططات الانسيابية للعمليات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	15	30,0	30,0	30,0
	موافق تماما	35	70,0	70,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

يفحص تدقيق العملية الموارد (المعدات، المواد، العاملين) الداخلة في تحويل المدخلات إلى مخرجات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	15	30,0	30,0	30,0
	موافق تماما	35	70,0	70,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

يتحقق تدقيق العملية من أن المدخلات والاجراءات والمخرجات تتم وفقا لمعايير وضوابط محددة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	16	32,0	32,0	32,0
	موافق تماما	34	68,0	68,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

يتحقق تدقيق العملية من تطبيق متطلبات تنفيذ العملية بشكل دقيق(درجة الحرارة، خليط المكونات، الوقت...)

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	21	42,0	42,0	42,0
	موافق تماما	29	58,0	58,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

يقارن تدقيق العملية بين التسلسل الواقعي للعمليات مع الدليل الاجرائي للعمليات لاستخراج حالات عدم المطابقة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	2	4,0	4,0	4,0
	موافق	24	48,0	48,0	52,0
	موافق تماما	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

يتحقق تدقيق العملية من تطبيق الإجراءات التصحيحة والوقائية لضمان التحسين المستمر في تنفيذ العمليات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	23	46,0	46,0	46,0
	موافق تماما	27	54,0	54,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

تدقيق العمليات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2,75	1	2,0	2,0	2,0
	3,13	1	2,0	2,0	4,0
	3,38	2	4,0	4,0	8,0
	3,63	2	4,0	4,0	12,0
	3,75	4	8,0	8,0	20,0
	3,88	5	10,0	10,0	30,0
	4,00	2	4,0	4,0	34,0
	4,13	4	8,0	8,0	42,0
	4,25	4	8,0	8,0	50,0
	4,38	3	6,0	6,0	56,0
	4,50	2	4,0	4,0	60,0
	4,63	4	8,0	8,0	68,0
	4,75	2	4,0	4,0	72,0
	4,88	2	4,0	4,0	76,0
	5,00	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

```
CORRELATIONS
  /VARIABLES=x1 x2 x3 y1 y2 y3 y4
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
```

```
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
تدقيق المنتجات الجاهزة	4,2900	,62036	50
تدقيق العمليات	4,3125	,57657	50
تدقيق النظام	4,5025	,34021	50
جودة المنتجات	4,4050	,53067	50
فاعلية نظام إدارة الجودة	4,4556	,47579	50
فاعلية نظام التعبئة والتغليف	4,64000	,270131	50
التحسين المستمر	4,1886	,48676	50

Corrélations

		تدقيق المنتجات الجاهزة	تدقيق العمليات	تدقيق النظام	جودة المنتجات	فاعلية نظام إدارة الجودة	فاعلية نظام التعبئة والتغليف	التحسين المستمر
تدقيق المنتجات الجاهزة	Corrélation de Pearson	1	,804**	-,230	,862**	,856**	-,166	,773**
	Sig. (bilatérale)		,000	,108	,000	,000	,249	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50
تدقيق العمليات	Corrélation de Pearson	,804**	1	-,119	,846**	,823**	-,273	,817**
	Sig. (bilatérale)	,000		,409	,000	,000	,055	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50
تدقيق النظام	Corrélation de Pearson	-,230	-,119	1	-,140	-,023	-,050	-,153
	Sig. (bilatérale)	,108	,409		,332	,874	,729	,290
	N	50	50	50	50	50	50	50
جودة المنتجات	Corrélation de Pearson	,862**	,846**	-,140	1	,903**	-,054	,765**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,332		,000	,711	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50
فاعلية نظام إدارة الجودة	Corrélation de Pearson	,856**	,823**	-,023	,903**	1	-,127	,704**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,874	,000		,379	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50
فاعلية نظام التعبئة والتغليف	Corrélation de Pearson	-,166	-,273	-,050	-,054	-,127	1	-,101
	Sig. (bilatérale)	,249	,055	,729	,711	,379		,483
	N	50	50	50	50	50	50	50
التحسين المستمر	Corrélation de Pearson	,773**	,817**	-,153	,765**	,704**	-,101	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,290	,000	,000	,483	
	N	50	50	50	50	50	50	50

**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

```
ONEWAY y1 y2 y3 y4 BY التعليم
  /MISSING ANALYSIS.
```

Unidirectionnel

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
جودة المنتجات	Inter-groupes	,386	3	,129	,442	,724
	Intragroupes	13,412	46	,292		
	Total	13,799	49			
فاعلية نظام إدارة الجودة	Inter-groupes	,513	3	,171	,743	,532
	Intragroupes	10,580	46	,230		
	Total	11,093	49			
فاعلية نظام التعبئة والتغليف	Inter-groupes	,421	3	,140	2,044	,121
	Intragroupes	3,155	46	,069		
	Total	3,576	49			
التحسين المستمر	Inter-groupes	,541	3	,180	,750	,528
	Intragroupes	11,069	46	,241		
	Total	11,610	49			

```
ONEWAY y1 y2 y3 y4 BY التخصص
  /MISSING ANALYSIS.
```

Unidirectionnel

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
جودة المنتجات	Inter-groupes	1,596	3	,532	2,005	,126
	Intragroupes	12,203	46	,265		
	Total	13,799	49			
فاعلية نظام إدارة الجودة	Inter-groupes	1,126	3	,375	1,733	,173
	Intragroupes	9,966	46	,217		
	Total	11,093	49			
فاعلية نظام التعبئة والتغليف	Inter-groupes	,273	3	,091	1,268	,296
	Intragroupes	3,302	46	,072		
	Total	3,576	49			
التحسين المستمر	Inter-groupes	,918	3	,306	1,317	,280
	Intragroupes	10,692	46	,232		
	Total	11,610	49			

```
ONEWAY y1 y2 y3 y4 BY الخبرة
  /MISSING ANALYSIS.
```

Unidirectionnel

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
جودة المنتجات	Inter-groupes	3,021	2	1,511	6,588	,003
	Intragroupes	10,777	47	,229		
	Total	13,799	49			
فاعلية نظام إدارة الجودة	Inter-groupes	3,627	2	1,813	11,415	,000
	Intragroupes	7,466	47	,159		
	Total	11,093	49			
فاعلية نظام التعبئة والتغليف	Inter-groupes	,385	2	,193	2,838	,069
	Intragroupes	3,190	47	,068		
	Total	3,576	49			
التحسين المستمر	Inter-groupes	2,289	2	1,145	5,771	,006
	Intragroupes	9,321	47	,198		
	Total	11,610	49			

```
ONEWAY y1 y2 y3 y4 BY الملكية
  /MISSING ANALYSIS.
```

Unidirectionnel

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
جودة المنتجات	Inter-groupes	,000	1	,000	,000	,996
	Intragroupes	13,799	48	,287		
	Total	13,799	49			
فاعلية نظام إدارة الجودة	Inter-groupes	,001	1	,001	,005	,943
	Intragroupes	11,091	48	,231		
	Total	11,093	49			
فاعلية نظام التعبئة والتغليف	Inter-groupes	,001	1	,001	,013	,909
	Intragroupes	3,575	48	,074		
	Total	3,576	49			
التحسين المستمر	Inter-groupes	,077	1	,077	,319	,575
	Intragroupes	11,533	48	,240		
	Total	11,610	49			

```
ONEWAY y1 y2 y3 y4 BY الوظيفة
  /MISSING ANALYSIS.
```

Unidirectionnel

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
جودة المنتجات	Inter-groupes	5,513	4	1,378	7,485	,000
	Intragroupes	8,286	45	,184		
	Total	13,799	49			
فاعلية نظام إدارة الجودة	Inter-groupes	4,650	4	1,163	8,121	,000
	Intragroupes	6,442	45	,143		
	Total	11,093	49			
فاعلية نظام التعبئة والتغليف	Inter-groupes	,540	4	,135	2,000	,111
	Intragroupes	3,036	45	,067		
	Total	3,576	49			
التحسين المستمر	Inter-groupes	4,689	4	1,172	7,621	,000
	Intragroupes	6,921	45	,154		
	Total	11,610	49			

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT y1
  /METHOD=ENTER x1 x2 x3.
```

Régression

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	تدقيق النظام, تدقيق العمليات, تدقيق المنتجات الجاهزة[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : جودة المنتجات

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,900[a]	,811	,798	,23837

a. Prédicteurs : (Constante), تدقيق النظام, تدقيق العمليات, تدقيق المنتجات الجاهزة

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	11,185	3	3,728	65,618	,000[b]
	Résidu	2,614	46	,057		
	Total	13,799	49			

a. Variable dépendante : جودة المنتجات

b. Prédicteurs : (Constante), تدقيق النظام, تدقيق العمليات, تدقيق المنتجات الجاهزة

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,553	,573		,965	,340
	تدقيق المنتجات الجاهزة	,450	,095	,526	4,749	,000
	تدقيق العمليات	,393	,100	,427	3,928	,000
	تدقيق النظام	,050	,104	,032	,485	,630

a. Variable dépendante : جودة المنتجات

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT y2
  /METHOD=ENTER x1 x2 x3.
```

Régression

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	تدقيق النظام, تدقيق العمليات, تدقيق المنتجات الجاهزة[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : فاعلية نظام إدارة الجودة

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,899[a]	,808	,795	,21527

a. Prédicteurs : (Constante), تدقيق النظام, تدقيق العمليات, تدقيق المنتجات الجاهزة

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	8,961	3	2,987	64,453	,000[b]
	Résidu	2,132	46	,046		
	Total	11,093	49			

a. Variable dépendante : فاعلية نظام إدارة الجودة

b. Prédicteurs : (Constante), تدقيق النظام, تدقيق العمليات, تدقيق المنتجات الجاهزة

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,193	,518		,374	,710
	تدقيق المنتجات الجاهزة	,468	,086	,610	5,465	,000
	تدقيق العمليات	,290	,090	,351	3,211	,002
	تدقيق النظام	,223	,093	,159	2,385	,021

a. Variable dépendante : فاعلية نظام إدارة الجودة

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT y3
  /METHOD=ENTER x1 x2 x3.
```

Régression

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	تدقيق النظام, تدقيق العمليات, تدقيق المنتجات الجاهزة[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : فاعلية نظام التعبئة والتغليف

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,295[a]	,087	,027	,266427

a. Prédicteurs : (Constante), تدقيق النظام, تدقيق العمليات, تدقيق المنتجات الجاهزة

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,310	3	,103	1,457	,239[b]
	Résidu	3,265	46	,071		
	Total	3,576	49			

a. Variable dépendante : فاعلية نظام التعبئة والتغليف

b. Prédicteurs : (Constante), تدقيق النظام, تدقيق العمليات, تدقيق المنتجات الجاهزة

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	5,416	,640		8,456	,000
	تدقيق المنتجات الجاهزة	,055	,106	,126	,518	,607
	تدقيق العمليات	-,179	,112	-,382	-1,603	,116
	تدقيق النظام	-,053	,116	-,067	-,459	,649

a. Variable dépendante : فاعلية نظام التعبئة والتغليف

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT y4
```

```
  /METHOD=ENTER x1 x2 x3.
```

Régression

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	تدقيق النظام, تدقيق العمليات, تدقيق المنتجات الجاهزة[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : التحسين المستمر

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,840[a]	,706	,687	,27252

a. Prédicteurs : (Constante), تدقيق النظام, تدقيق العمليات, تدقيق المنتجات الجاهزة

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	8,194	3	2,731	36,777	,000[b]
	Résidu	3,416	46	,074		
	Total	11,610	49			

a. Variable dépendante : التحسين المستمر

b. Prédicteurs : (Constante), تدقيق النظام, تدقيق العمليات, تدقيق المنتجات الجاهزة

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,151	,655		1,757	,086
	تدقيق المنتجات الجاهزة	,256	,108	,326	2,358	,023
	تدقيق العمليات	,467	,114	,553	4,087	,000
	تدقيق النظام	-,016	,118	-,011	-,138	,891

a. Variable dépendante : التحسين المستمر

```
ONEWAY y1 y2 y3 y4 BY x1
  /MISSING ANALYSIS.
```

Unidirectionnel

[Jeu_de_données1] D:\الفصول النهائية\التصدير\تدقيق الجودة .sav

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
جودة المنتجات	Inter-groupes	11,006	14	,786	9,850	,000
	Intragroupes	2,793	35	,080		
	Total	13,799	49			
فاعلية نظام إدارة الجودة	Inter-groupes	8,797	14	,628	9,578	,000
	Intragroupes	2,296	35	,066		
	Total	11,093	49			
فاعلية نظام التعبئة والتغليف	Inter-groupes	,980	14	,070	,944	,525
	Intragroupes	2,596	35	,074		
	Total	3,576	49			
التحسين المستمر	Inter-groupes	8,605	14	,615	7,159	,000
	Intragroupes	3,005	35	,086		
	Total	11,610	49			

```
ONEWAY y1 y2 y3 y4 BY x1
  /MISSING ANALYSIS.
```

Unidirectionnel

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
جودة المنتجات	Inter-groupes	11,006	14	,786	9,850	,000
	Intragroupes	2,793	35	,080		
	Total	13,799	49			
فاعلية نظام إدارة الجودة	Inter-groupes	8,797	14	,628	9,578	,000
	Intragroupes	2,296	35	,066		
	Total	11,093	49			
فاعلية نظام التعبئة والتغليف	Inter-groupes	,980	14	,070	,944	,525
	Intragroupes	2,596	35	,074		
	Total	3,576	49			
التحسين المستمر	Inter-groupes	8,605	14	,615	7,159	,000
	Intragroupes	3,005	35	,086		
	Total	11,610	49			

```
ONEWAY y1 y2 y3 y4 BY x1
  /MISSING ANALYSIS.
```

Unidirectionnel

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
جودة المنتجات	Inter-groupes	11,006	14	,786	9,850	,000
	Intragroupes	2,793	35	,080		
	Total	13,799	49			
فاعلية نظام إدارة الجودة	Inter-groupes	8,797	14	,628	9,578	,000
	Intragroupes	2,296	35	,066		
	Total	11,093	49			
فاعلية نظام التعبئة والتغليف	Inter-groupes	,980	14	,070	,944	,525
	Intragroupes	2,596	35	,074		
	Total	3,576	49			
التحسين المستمر	Inter-groupes	8,605	14	,615	7,159	,000
	Intragroupes	3,005	35	,086		
	Total	11,610	49			

```
ONEWAY y1 y2 y3 y4 BY x2
  /MISSING ANALYSIS.
```

Unidirectionnel

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
جودة المنتجات	Inter-groupes	11,675	14	,834	13,740	,000
	Intragroupes	2,124	35	,061		
	Total	13,799	49			
فاعلية نظام إدارة الجودة	Inter-groupes	9,083	14	,649	11,299	,000
	Intragroupes	2,010	35	,057		
	Total	11,093	49			
فاعلية نظام التعبئة والتغليف	Inter-groupes	,789	14	,056	,707	,752
	Intragroupes	2,787	35	,080		
	Total	3,576	49			
التحسين المستمر	Inter-groupes	9,090	14	,649	9,019	,000
	Intragroupes	2,520	35	,072		
	Total	11,610	49			

```
ONEWAY y1 y2 y3 y4 BY x2
  /MISSING ANALYSIS.
```

Unidirectionnel

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
جودة المنتجات	Inter-groupes	11,675	14	,834	13,740	,000
	Intragroupes	2,124	35	,061		
	Total	13,799	49			
فاعلية نظام إدارة الجودة	Inter-groupes	9,083	14	,649	11,299	,000
	Intragroupes	2,010	35	,057		
	Total	11,093	49			
فاعلية نظام التعبئة و التغليف	Inter-groupes	,789	14	,056	,707	,752
	Intragroupes	2,787	35	,080		
	Total	3,576	49			
التحسين المستمر	Inter-groupes	9,090	14	,649	9,019	,000
	Intragroupes	2,520	35	,072		
	Total	11,610	49			

ملخص:

هدفت هذه الدراسة تبيان الأهمية والدور الإستراتيجي الذي يؤديه تدقيق الجودة في ترقية صادرات المؤسسة الاقتصادية، ولمعالجة هذا الموضوع تعرضت الباحثة في الجانب النظري لمختلف المفاهيم المتعلقة بالجودة الشاملة، كما تم تسليط الضوء على المعالم الرئيسية لتدقيق الجودة والمواصفة القياسية المرجعية ISO 19011 :2011، إضافة إلى ذلك تم التطرق لمختلف السبل الكفيلة بترقية الصادرات بصفة عامة، وخاصة في مجال الصناعة الغذائية، بما في ذلك دور التقييس الوطني في تأهيل وقبول صادرات المؤسسة في الأسواق العالمية، وختمت الدراسة النظرية بعرض النقاط الرئيسية لأثر ودور تددقيق الجودة على ترقية صادرات المؤسسة، بما في ذلك مساهمته في الرفع من مستوى جودة المنتجات الموجهة للتصدير، إضافة إلى الدور المنوط به لتطبيق أنظمة إدارة الجودة ونظام التعبئة التغليف بكل فاعلية، وأخيراً تم التركيز على مساهمته في تحقيق التحسين المستمر لجودة المنتجات والعمليات.

كما حاولت الباحثة من خلال تصميم استبانة شملت (48) فقرة، وتوزيعها على عينة مستهدفة مكونة من (50) مفردة، داسة وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدم برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية spss v23، وتم التوصل لعديد النتائج من أهمها: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة على جودة المنتجات الموجهة للتصدير؛ يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة على فاعلية نظام إدارة الجودة بالمؤسسة المصدرة، لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة على الالتزام المؤسسة المصدرة بنظام للتعبئة والتغليف، يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتدقيق الجودة على التحسين المستمر بالمؤسسات المصدرة، يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية لتدقيق الجودة يعزى للخبرة المهنية ووظيفة العامل.

الكلمات المفتاحية: جودة شاملة، أيزو، تدقيق الجودة، ترقية صاردات، صناعة غذائية.

Abstract

This study focuses on the importance and strategic role of quality audit in upgrading economic exports, on the theoretical level and to address this theme we have exposed the different concepts relating to the overall quality, the main benchmarks were also highlighted for quality assessment based on the ISO 19011 reference standard, in addition, various means were discussed to promote exports in general and especially in the food industry including the role of the importance of national standardization in the qualification and acceptance of the company's exports on the global markets. The theoretical study was concluded by presenting the main points the impact and role of quality audit on the promotion of the company's exports including its contribution to improving the quality of products for export, in addition to the role attributed to the effective application of quality management systems and the packaging system. Finally, the focus has been on its contribution to the continuous improvement of product quality and processes.

We also tried to design a 48-question questionnaire for a target sample of (50) individuals, involving data analysis and hypothesis testing using statistical packages for the social sciences spss v23, a number of results have been achieved, the most important being: Quality audit has a significant impact on the quality of products for export; Quality audit has a significant effect on the efficiency of the exporting company's quality management system ;There is a statistically significant difference in quality audit due to work experience and worker tasks.
Key words:total quality, ISO, quality audit, promotion, food industry.

Résumé

Cette étude à pour but de viser l'importance et le rôle stratégique réalisé par l' audit de la qualité pour une mise à niveau des exportations économiques, sur le plan théorique et pour aborder ce thème nous avons exposé les différents concepts relatifs à la qualité globale, les principaux points de repère ont également été mis en évidence pour l'évaluation de la qualité en se basant sur la norme de référence ISO 19011, en outre, divers moyens ont été abordés et discutés pour promouvoir les exportations en général et surtout dans l'industrie alimentaire y compris le rôle de l'importance de la normalisation nationale dans la qualification et l'acceptation des exportations de l'entreprise sur les marchés mondiaux. L'étude théorique été conclu en présentant les points principaux L'impact et le rôle de l' audit de la qualité sur la promotion des exportations de l'entreprise y compris sa contribution à l'amélioration de la qualité des produits destinés à l'exportation, outre le rôle attribué à l'application efficace des systèmes de gestion de la qualité et du système d'emballage. Enfin, l'accent a été mis sur sa contribution à l'amélioration continue de la qualité des produits et les processus.

Nous avons également essayé de concevoir un questionnaire comprenant 48 questions, destiné à un échantillon cible composé de (50) individus, comportant l'analyse des données et test des hypothèses à l'aide des progiciels statistiques pour les sciences sociales spss v23, un certain nombre de résultats ont été obtenus, les plus importants étant: L'audit de la qualité a un impact significatif sur la qualité des produits destinés à l'exportation; L'audit de la qualité a un effet significatif sur l'efficacité du système de management de la qualité de l'entreprise exportatrice ; Il existe une différence statistiquement significative dans l'audit de la qualité en raison de l'expérience professionnelle et des taches de l'ouvrier.
Mots clés: qualité globale, ISO, audit de qualité, mise à niveau, industrie alimentaire.