

2008

FDA



## ثقافة الجودة والمواصفات والمعايير القياسية العالمية

المركز المصري لدراسات التصدير والاستيراد

تمثل ثقافة الجودة في عالمنا المعاصر بوابة التقدم والرفق والتطور في شتى المجالات الصناعية والتجارية والتعليمية والإدارية ومن ثَمَا أصبح تقدم الشعوب والأمم يقاس بمدى فهمها وممارستها للجودة بمختلف معانيها وقد ارتبط الاقتصاد العالمي بمفهوم الجودة كمدخل للتقدم التجاري في مجال السلع والمنتجات وتداولها عالميا وأصبحت الدول التي تتخلي عن مفهوم الجودة والمواصفات والمعايير القياسية مرادفا للدول النامية أو المتخلفة اقتصاديا وأصبح مفهوم الجودة مرادفا للدول الصناعية المتقدمة فهو مقياس فارق بين التقدم والتخلف.



دراسة تحليلية للمواصفات القياسية العالمية للسلع والمنتجات  
أعداد/ المركز المصري لدراسات التصدير والاستيراد

1/1/2008





## مقدمة

### مفهوم الجودة:

كانت النظرة التقليدية للجودة أنها تنحصر في التعرف على المشكلات ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة لها ولكن تغيرت هذه النظرة فأصبحت الجودة "هي محاولة منع المشكلات والوقاية منها".

ولقد اختلفت تعريفات الجودة من مفكر لآخر بيد أن الجميع اتفق على أهميتها القصوى وعلى الاهتمام بها.

- فقد عرفها (ديمنج) بأنها "التوجه إلى احتياجات العميل أو المستهلك الحالية والمستقبلية"
- وعرفها (جوران) بأنها "دقة الاستخدام حسب ما يراه المستهلك"
- كما عرفها أيضاً (كروسبي) بأنها "المطابقة مع المتطلبات"
- أما معهد الجودة الفيديري الأمريكي فقد عرف الجودة بأنها "أداء العمل بشكل صحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستهلك لمعرفة مدى تحسين الأداء".
- وعرفتها هيئة المواصفات البريطانية "بأنها مجموعة الصفات والخصائص للسلعة أو الخدمة والتي تؤدي إلى قدرتها على تحقيق رغبتها المعلنة أو المفترضة".
- ويمكن تعريفها "بالرضا التام للعميل، مع انخفاض نسبة العيوب وشكوى العملاء، والتطوير المستمر".
- فهي بصفة عامة "فلسفة إدارية مبنية على رضا المستهلك لضمان إتقان المنتجات المقدمة، والحصول على أكبر قدر من الرضا مقابل أقل قدر من الاستهلاك لمدخلات عملية الإنتاج"، وهي الغاية التي تتطلع إليها كل مؤسسة أو منشأة.

### تطور مفهوم الجودة:

تعتمد الجودة الشاملة على المحاكاة بالأفضل وعلى أداة التقييم الذاتي وهي الأداة القوية الفعالة في تطبيق مفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة.

- ففي اليابان مثلاً بدأ الاهتمام بالجودة مبكراً حيث خصصت أول جائزة وطنية للجودة في أوائل الخمسينيات أي في السنوات التي عقب الحرب العالمية الثانية للنهوض بجودة منتجاتها وذلك ببناء نظم مراقبة الجودة في نظام التصنيع وسيطرت اليابان على جزء كبير من مبيعات العالم وسحبت البساط من تحت أقدام أميركا والتي كانت تستحوذ على ثلث مبيعات العالم.
- وبعد 30 عاماً من اهتمام اليابانيين بالجودة بدأ الاهتمام بها في الولايات المتحدة الأمريكية فصدرت في الولايات المتحدة جائزة باسم "جائزة مالكوم بولدرج" الأمريكية عام 1987م، ثم صدرت الجائزة الأوروبية للجودة (E Q (European Quality Award) (A) عام 1988م.
- شهد مطلع الألفية الثالثة التطبيق الكامل لاتفاقية التجارة العالمية بإشراف منظمة التجارة العالمية WTO والتي ضمت في عضويتها ممثلين عن 135 دولة تسيطر على (90%) من التجارة الدولية في حينه وأصبحت الآن تشكل العمود الفقري لما يسمى بالنظام العالمي الجديد.
- إن أهم أهداف هذه الاتفاقية هي جعل التجارة الدولية تخضع لقواعد منظمة التجارة العالمية التي تأسست عام 1995 والتي تشمل تحرير التجارة بين الدول وإلغاء الرسوم الجمركية وإلغاء كل أشكال الحماية للمنتجات الوطنية.
- إن تحرير التجارة، سيجعل التنافس بين الشركات أكثر حدة من أي وقت مضى، سواء في الأسواق الخارجية أو الداخلية. ويترتب على الدول النامية مجابهة الشركات الكبرى، ولاسيما الشركات متعددة الجنسيات، التي تسعى إلى تأكيد احتكارها في الأسواق العالمية ومنافسة الشركات الأخرى لتحقيق أكبر عائد من الربح.

- فقد أصبحت الجودة أكثر القضايا إلحاحاً أمام كل مؤسسة وطنية صناعية كانت أو خدمية كي تنجح في إنتاج سلع أو تقديم خدمات تلبي حاجات الناس وتوقعاتهم، بأسعار مناسبة وقادرة على المنافسة.
- وهذا بدوره يتطلب إنتاج سلع بمواصفات قياسية عالية تستطيع منافسة السلع المنتجة في أية دولة من دول العالم.
- لقد أصبح مفهوماً في الوقت الحاضر بأنه إذا كانت منتجات الشركة تستطيع المنافسة في مجال الجودة، فإن هذه المنتجات تصبح قادرة أيضاً على المنافسة في الأسواق الدولية أيضاً.
- لقد أصبحت الجودة إحدى أهم مبادئ الإدارة في الوقت الحاضر. لقد كانت الإدارة بالماضي، تعتقد بأن نجاح الشركة يعني تصنيع منتجات وتقديم خدمات بشكل أسرع وأرخص، ثم السعي لتصريفها في الأسواق، وتقديم خدمات لتلك المنتجات بعد بيعها من أجل تصليح العيوب الظاهر فيها.
- لقد غيرت مبادئ الجودة هذا المفهوم القديم واستبدلته كما يقول فايغونباوم "رئيس الأكاديمية الدولية للجودة" – بمفهوم آخر يدعو إلى ما يلي:  
"إن تصنيع المنتجات بشكل أفضل، هو الطريق الأمثل الذي يؤدي إلى تصنيعها بشكل أسرع وأرخص".

.....

### النقاط الرئيسية للدراسة

- مقدمة عن التنمية الاقتصادية والجودة
- منظمة المواصفات القياسية العالمية (الايزو).
- سلسلة ايزو 9000
- سلسلة ايزو 14000
- سلسلة ايزو 22000
- سلسلة ايزو 13485
- سلسلة ايزو 17025
- هيئة الدستور الغذائي العالمي
- نظام تحليل المخاطر والنقاط الحرجة.
- نظام الصحة والسلامة (أوشا) 18000
- منظمات عالمية للمواصفات القياسية
- ( المواصفات القياسية العربية )
- تعريف المواصفة.
- إعداد المواصفة
- توافق المواصفة
- التصنيف العالمي للمواصفات
- الاعتماد وشهادات المطابقة
- علامات الجودة العربية.
- ( طرق الأختبارات والمعامل )
- طرق الأختبار.
- مواصفات المعامل.
- هيئات اعتماد المعامل.
- ( نماذج للمواصفات مع الشرح )
- مواصفات خاصة بالمواد الغذائية المصنعة.
- مواصفات خاصة بالمنتجات الزراعية.
- مواصفات خاصة بالإسمنت.
- مواصفات خاصة بالمنتجات البترولية.
- مواصفات خاصة بالمنتجات الهندسية.
- مواصفات خاصة بالمنسوجات.

لمزيد من المعلومات أتصل بنا .....