المواصفات القياسية الدولية

وتتكون المواصفات القياسية الدولية " ايزو9000" من خمس مواصفات خاصة بإدارة وتأكيد الجودة . وهي:

- المواصفة الأولى – ايزو 9000 : هي المرشد الذي يحدد مجالات تطبيق كل من أيزو 9001 وأيزو 9002 وأيزو 9003.

- المواصفة الثانية – ايزو 9001 : تتضمن ما يجب أن يكون عليه نظام الجودة في الشركات الإنتاجية أو الخدمية التي يبدأ عملها بالتصميم وينتهي بخدمة ما بعد البيع وتضم 20 عنصراً من عناصر الجودة ، وتبرز في هذه المواصفة أهمية التصميم الذي أصبح حيوياً للزبائن الذين يتطلبون منتجات بلا أخطاء .

- المواصفة الثالثة – ايزو 9002 : تتناول نظام الجودة في الشركات الإنتاجية أو الخدمية التي يقتصر عملها على الإنتاج والتركيب دون التصميم أو خدمة ما بعد البيع ، وتضم 18 عنصراً من عناصر الجودة . المنتجات والخدمات في هذه المواصفة تكون قد صمَّمت وفحصت وسوِّقت ، لذلك تهتم هذه المواصفة بالمحافظة على نظام الجودة القائمة بدلاً من تطوير نظم جودة لمنتجات جديدة.

- المواصفة الرابعة – ايزو 9003 : تخص الشركات التي لا تحتاج لنظم جودة شاملة لأنها لا تعمل بالإنتاج أو تقديم الخدمة ، وإنما يقتصر عملها على الفحص والتفتيش والاختبار . مثال ذلك موِّردو البضائع الذين يقتصر عملهم على فحص واختبار منتجات جاهزة وردت إليهم من مصانع تطبيق نظم الجودة الشاملة .

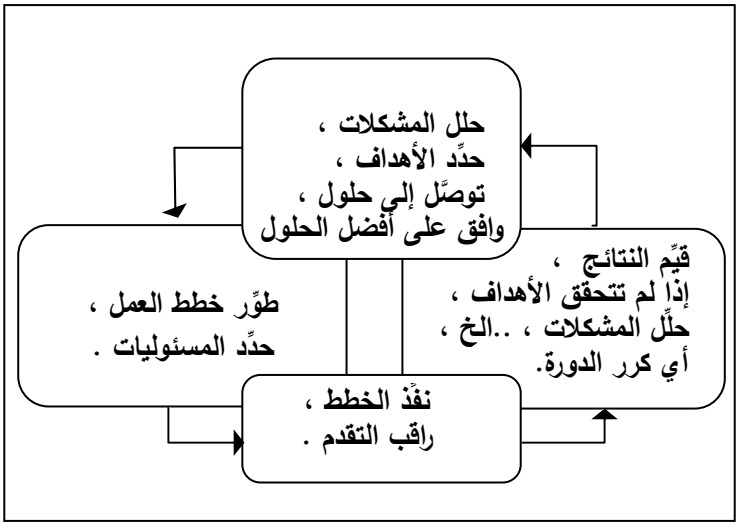
- المواصفة الخامسة – 9004 : تحدِّد عناصر ومكونات نظام الجودة ، وتعتبر المرشد الذي يحدِّد كيفية إدارة الجودة . وهي بذلك تختلف جذرياً عن المواصفات 9001 . 9002 . 9003 في أن الأخيرة تعاقدية أو تتضمن صيغة التزام من الموِّرد أو المصنع تجاه الزبون ، والصفة التعاقدية هنا تفرض الحصول على شهادة ، أما المواصفة 9004 فهي إرشادية فقط.

- وبسبب تلك المقاييس ستصبح الشركات الأمريكية غير قادرة على بيع منتجاتها وخدماتها في أوروبا إن لم تحصل هذه الشركات على شهادة ايزو9000.

لقد أصبح الاهتمام بمواصفات الايزو مثل العدوى ، بل إن هذا الاهتمام بدأ يأخذ شكل حركة أحجار الدومينو . ما إن يتداعى منها حجر ، حتى تتداعى كل الأحجار . وهناك تداع حقيقي باتجاه الايزو على المستوى العالمي . أما الأسباب الدافعة لهذا الإتجاه العالمي فهي كثيرة ، ومنها :

- انهيار الإتحاد السوفيتي ونظم الإقتصاد الموجّه .
- المنافسة الشديدة في الأسواق العالمية .
- الاهتمام العالمي الكبير بالجودة الشاملة.
- سهولة تبني وتطبيق مواصفات الايزو وشيوعها على المستوى العالمي.
- انعكاسات تطبيق الايزو على فعالية الأداء والإنتاجية وثقافة الشركة .

التطوير المؤسسي



يعمل الإتحاد الدولي للاتصالات من خلال مجموعة تنمية الموارد البشرية (HRD) مع مؤسسات الاتصالات على تطبيق عملية **التطوير المؤسسي** ، والغرض من ذلك تنفيذ برامج التحسين الإداري التي تسير جنباً إلى جنب مع المفاهيم التي وضعها مع الأدوات والعمليات المستخدمة في **إدارة الجودة الشاملة .**

هذا النموذج يسمح بإدخال التغيرات في المؤسسات بطريقة مخططة وسهل التحكم فيها. وبالتالي فهي تسمح بتنفيذ برامج التحسين الإداري.

وإذا كان الهدف من برامج التحسين الإداري هو إرضاء الزبون (داخل أو خارج المؤسسة) ، حينئذ يكون لديك عملية ما لإدخال برامج إدارة الجودة الشاملة = برامج في مجال إدارة الجودة الشاملة .