

**إمكانية تطبيق المواصفة القياسية (ISO
9001:2015)**

دراسة حالة في المركز العراقي الكوري*

**أ.م.د. عبد الناصر علك حانظ
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي**

**الباحث: قتيبة ناظم فرمان
وزارة العمل والشؤون الاجتماعية**

* بحث مستل من رسالة ماجستير غير منشورة .

**The possibility of applying standard (ISO 9001: 2015) in the
case of the
Iraqi Center for Korean study**

**Asst. Prof. Dr. Abdunaser Alag Hafedh
Researcher. Qutaiba Nadhum Forman**

Abstract:

This research aims to study the mechanism of application of international specification requirements (ISO 9001: 2015) at the Iraqi Center - Korean Vocational Training which belongs to vocational training department at the Ministry of Labour and Social Affairs for the purpose of preparing the center to get a certificate of conformity with the requirements of the standard (ISO 9001: 2015) that would elevate the level of performance and services provided in the respondent Center identifying and studying of the reality of the quality management system by identifying strengths and weaknesses in the system to diagnose the gap and find ways to address that gap the case study method was adopted to conduct the research, and was the use of checklists (CHICK LIST) private international has been stated (ISO 9001: 2015) and through the field of cohabitation and conducting interviews and access to records and documents were necessary data collection as it has been to measure the application and documentation based on percentages, the arithmetic mean is likely, he found a number of results most notably the adoption of the senior leadership of the practices of quality and willingness to apply the international standard requirements, owning a place basic infrastructure to qualify from the application requirements of the standard, and the possession of employees at the center of expertise and skills that will qualify them to provide better services, but the failure of the center using a practical approach and thinking is based on the risks and opportunities as a context work practice in all actions within the center, particularly in the training process provided for the

trainees that, there is a difference in perception employing the concepts of measures to meet labor market needs in terms of identifying needs and speed of response to changes in the external environment as well as an overlap in the planning process for the system of quality management center

Key words: quality management system, vocational training.

إمكانية تطبيق المواصفة القياسية

(ISO 9001:2015)

دراسة حالة في المركز العراقي الكوري

- المجلد الحادي عشر
- العدد الواحد والعشرون
- آذار / 2019
- استلام البحث: 2016/9/7
- قبول النشر: 2016/9 /21

أ.م.د. عبد الناصر علك حافظ
الباحث: قتيبة ناظم فرمان

المستخلص

يهدف هذا البحث الى دراسة الية تطبيق متطلبات المواصفة الدولية (ISO 9001) في المركز العراقي - الكوري للتدريب المهني العائد الى دائرة التدريب المهني في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية لغرض اعداد و تهيئة المركز للحصول على شهادة المطابقة مع متطلبات المواصفة الدولية (ISO 9001: 2015) التي من شأنها ترتقي بمستوى الاداء و الخدمات المقدمة في المركز المبحوث بعد ان يتم التعرف ودراسة واقع حال نظام ادارة الجودة من خلال تحديد نقاط القوة والضعف في النظام لتشخيص الفجوة وايجاد السبل الكفيلة بمعالجة تلك الفجوة, واعتمد الباحثان منهج دراسة الحالة لاجراء البحث, وتم استخدام قوائم الفحص (CHICK LIST) الخاصة بالمواصفة الدولية (ISO 9001: 2015) ومن خلال المعايشة الميدانية واجراء المقابلات والاطلاع على السجلات والوثائق تم جمع البيانات اللازمة اذ تم قياس مدى التطبيق والتوثيق بالاعتماد على النسب المئوية والوسط الحسابي المرجح , وتوصل الباحثان الى عدد من النتائج كان ابرزها تبني القيادات العليا لممارسات الجودة واستعدادها لتطبيق متطلبات المواصفة الدولية, وامتلاك المركز بنية تحتية اساسية تؤهله من تطبيق متطلبات المواصفة , و العاملون في المركز يتمتعون بالخبرات والمهارات التي تؤهلهم لتقديم افضل الخدمات, الا ان عدم قيام المركز باستعمال نهج العملية والتفكير المبني على المخاطر والفرص كسياق عمل متبع في الاجراءات كافة داخل المركز ولاسيما في العملية التدريبية التي يقدمها للمتدربين , وجود تباين في ادراك توظيف مفاهيم الاجراءات لتلبية حاجات سوق العمل من حيث تحديد الاحتياجات وسرعة الاستجابة لمتغيرات البيئة الخارجية فضلا عن وجود تداخل في عملية التخطيط لنظام ادارة الجودة الخاص بالمركز .

مصطلحات اساسية: نظام ادارة الجودة, التدريب المهني.

المقدمة

عززت المنظمات حصانتها بتطبيق ادارة الجودة الشاملة واتخاذ العديد من الإجراءات الوقائية لمنع الاختراقات للمنظمات من خلال تبني عدداً من المعايير الدولية القياسية والايجابية الفاعلة للمنظمات الدولية ومن ابرزها المنظمة العالمية للمقاييس (ISO)، اذ لا بد من وضع رؤية واضحة لمستقبلنا في ضوء حجم التطورات الكبيرة في المجالات الانتاجية والخدمية كافة ولجعل مراكز التدريب المهني تتبوأ الصدارة في مجال تقديم الخدمات بطريقة احترافية عالية الجودة تلبى احتياجات المستفيدين من خدماتها بما يحقق رضاهم ونيل اعجابهم، فضلاً عن تحفيز الموظفين وتحسين مستوى ادائهم، ومن ابرز القيم التي تعزز ما تم ذكره تحقيق الجودة في ادارة مراكز التدريب ولا يتم الوصول لذلك الا من خلال العمل على الالتزام والايفاء بمتطلبات الحصول على شهادة (ISO9001) التي تشتمل على عدة متطلبات وشروط تعد على وفق معايير اساسية عالمية خاصة بنظام ادارة الجودة .

وقد اقتضت ضرورة البحث ان يتضمن أربعة محاور، اذ تناول المحور الاول الاطار المنهجي ودراسات سابقة، اما المحور الثاني فتضمن التأطير النظري للبحث وجاء المحور الثالث ليتناول الجانب التطبيقي للبحث، واخيراً المحور الرابع محتويًا على الاستنتاجات التوصيات.

المحور الاول: منهجية البحث وجهود معرفية سابقة

اولاً: منهجية البحث

1 . مشكلة البحث

ان تبني متطلبات المواصفة الدولية (ISO9001:2015) يسهم في تطوير الممارسات الادارية في المنظمات فضلاً عن تحسين الاجراءات، وبالإمكان التعبير عن مشكلة البحث من خلال التساؤلات الآتية :

1. هل يمكن تطبيق متطلبات المواصفة الدولية (ISO 9001:2015) على المركز العراقي - الكوري للتدريب المهني.
2. هل يسهم تطبيق المواصفة الدولية (ISO9001:2015) برفع مستوى اداء ادارة المركز العراقي - الكوري للتدريب المهني .
3. ماهي العوائق التي تؤثر في تطبيق المواصفة الدولية (ISO9001:2015) في المركز العراقي - الكوري للتدريب المهني

2. أهمية البحث

تتطلب أهمية البحث من أهمية الموضوع و المنظمة التي يتم التطبيق العملي للبحث فيها:

أ. يسهم البحث الحالي بالتمهيد لتطبيق المواصفة الدولية (ISO9001:2015), وتعميم ثقافة الجودة لدى ادارة المركز المبحوث وتعزيز دورها لبناء القدرات وجعلها اكثر تأهيلاً .

ب. محاولة المساهمة في دعم توجه المراكز التدريبية في الاستجابة لحاجات المستفيدين منظمات و افراد من خلال الاستجابة لحاجتهم وتحقيق رضاهم.

ج. يسهم البحث الحالي الى ابراز اهمية المراكز التدريبية بالنسبة لسكان محافظة بغداد والمحافظات الاخرى لكونها المصدر الاساسي الذي يعد الملاكات الفنية ويرفد سوق العمل بالأفراد المهنيين الذين يسهمون في بناء المجتمع.

3. اهداف البحث

في ضوء ماتقدم في مشكلة البحث واهميته يمكن التوصل الى مجموعة من الاهداف الرئيسة التي يسعى البحث الى تحقيقها والتي تتلخص بالاتي:

أ. الكشف عن واقع مستوى ادارة الجودة في ادارة المركز المبحوث.

ب. تحديد مستوى امكانية تطبيق متطلبات ادارة الجودة على وفق محددات المواصفة الدولية (ISO 9001:2015) في ادارة المركز المبحوث.

ج. تحديد تطبيق متطلبات المواصفة الدولية (ISO 9001:2015) على المركز العراقي الكوري.

د. تقديم الاليات الممكنة التي تسهم في تطبيق متطلبات المواصفة الدولية (ISO 9001:2015) على مراكز التدريب المهني.

4. حدود البحث

أ. الحدود الزمانية: المدة الزمنية المحددة لجمع البيانات واستقصاء المعلومات الخاصة بالبحث ما بين (2016/5/19-2015/10/13).

ب. الحدود المكانية: تتمثل في المركز العراقي – الكوري للتدريب المهني في مقر وزارة العمل والشؤون الاجتماعية, في العاصمة بغداد

5. اساليب جمع البيانات

أ. الجانب النظري: وقد تم اغناء هذا الجانب من خلال :

1. الكتب العربية والاجنبية.
2. الاطروحات والرسائل الجامعية العربية والاجنبية .
3. الدوريات والبحوث والمؤتمرات والندوات العربية والاجنبية .

4. سلسلة مواصفات الايزو الصادرة عام 2008 و 2015.

ب. الجانب العملي: تم استخدام الاساليب الاتية لجمع البيانات :

المقابلات الشخصية: من خلال المقابلات المهيكلة مع ذوي العلاقة من مديري اقسام دائرة التدريب المهني، ومدراء المراكز التدريبية، ومسؤولي ادارة المركز المبحوث.

6. منهج البحث

اعتمد الباحث منهج دراسة الحالة في تناول موضوع البحث لدراسة واقع المركز المبحوث للوصول الى هدف البحث.

7. الاساليب والادوات الاحصائية

بههدف ترجمة البيانات التي تم الحصول عليها من خلال قوائم الفحص (Check Lists) الى تعابير كمية، وللحصول على اكثر دقة ممكنة لتحليل البيانات الواردة فيها سيتم استخدام المقياس السباعي، وذلك لقياس مدى التطبيق الفعلي لمتطلبات المواصفة الدولية (ISO 9001:2015) من خلال تخصيص وزن محدد لكل فقرة في المقياس (سليم، 2001: 88) كما موضح في الجدول (1).

جدول (1)

فقرات المقياس السباعي

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

وسيتم استخدام الادوات الاحصائية الاتية:

أ. الوسط الحسابي المرجح (Weighted mean): لحساب المعدل التقريبي لمدى المطابقة مع متطلبات المواصفة الدولية (ISO 9001 :2015) في المركز المبحوث، بعد ان يتم احتساب قيم التكرارات لكل قائمة من قوائم الفحص^(*)، وحسب المعادلة الاتية :

(*) ملاحظة: سيتم اعتماد درجات المعدل بعد تقريبيها الى اقرب عدد صحيح في تحديد مستوى التطبيق والتوثيق للمركز لكل متطلب من متطلبات المواصفة الدولية مثلاً (3.7 تقرب الى 4، 3.3 تقرب الى 3)

الوسط الحسابي المرجح = مجموع (الأوزان X تكراراتها) / مجموع التكرارات
 ب. النسب المئوية (Percentages): يتم احتساب النسبة المئوية لمدى مطابقة التنفيذ
 الفعلي من قبل المركز المبحوث مع متطلبات المواصفة الدولية (ISO 9001 :
 2015), وحسب المعادلة الآتية (المياح، 2009: 6):

- النسبة المئوية لمدى المطابقة = الوسط الحسابي المرجح / 6 × 100
 وسيتم حساب حجم الفجوة المتولدة لكل قائمة فحص بواسطة المعادلة الآتية :
 - حجم الفجوة لكل قائمة فحص = 100% - النسبة المئوية لمدى المطابقة.

ثانياً: عرض لبعض الجهود المعرفية السابقة

1. دراسة أيوب وعبد 2013

التدريب المهني في العراق والافاق دراسة اجتماعية ميدانية في مدينة الموصل .	عنوان الدراسة
التعرف على واقع التدريب المهني في العراق وتشخيص اهم الصعوبات التي يواجهها.	هدف واهمية الدراسة
مركز التدريب المهني في نينوى.	مكان الدراسة
شملت عينة الدراسة على المتدربين والمدرسين والكادر القائم على ادارة مركز التدريب المهني، وان الباحث استعان بأدوات البحث المتمثلة بالزيارات الميدانية والتقارير والاستبانة كوسيلة لجمع البيانات ومجموعة من الوسائل الإحصائية لتحليل النتائج .	عينة الدراسة والادوات المستخدمة
وجود العديد من المعوقات التي تؤثر سلبا على العملية التدريبية يجب اخذها بنظر الاعتبار لتقويم واقع التدريب المهني.	ابرز النتائج

2. دراسة GIATMAN2015

تعظيم الاستفادة من تنفيذ نظام ادارة الجودة (ISO9001:2008) في التعليم والتدريب المهني	عنوان الدراسة
التعرف على مستوى الاستفادة من تطبيق نظام ادارة الجودة (ISO9001:2008) في مجال التعليم والتدريب المهني	هدف واهمية الدراسة
جامعة ولاية بادانج/كلية الهندسة	مكان الدراسة
شملت عينة الدراسة على (121) فرداً من الموظفين العاملين في الكلية والمتمثلين في الادارة واعضاء الهيئة التدريسية من محاضر وفني وان الباحث استعان بأدوات البحث المتمثلة بالزيارات الميدانية والتقارير والاستبانة كوسيلة لجمع البيانات ومجموعة من الوسائل الإحصائية لتحليل النتائج	عينة الدراسة و الادوات المستخدمة
ان تنفيذ نظام ادارة الجودة (ISO9001:2008) في مجموعة متنوعة من مؤسسات التعليم والتدريب التقني والمهني تمكن من تحسين نوعية الادارة التنظيمية للمؤسسة .	ابرز النتائج

المحور الثاني

الاطار النظري للبحث

يتناول هذا المحور العرض النظري للمفاهيم الاساسية للبحث, والذي سنسعى فيه الى تناول مفهوم الجودة ومفهوم التدريب المهني وكالاتي:

اولا: مفهوم الجودة

تتعدد مفاهيم الجودة من باحث الى آخر ومن جيل الى جيل, وحسب الزمان والمكان, ولمجال العمل والتخصص اهمية كبيرة في توضيح وإظهار ملامح هذا المصطلح (Goetsch&Davis,2010:4). لذلك بعض الباحثين وصفها بانها: التفوق (superiority) او التميز (excellence) في مجال الانتاج او في مجال الخدمات, او اكتمال واتقان المنتج او الخدمة بدون العيوب (Lowenthal,2010:17). ويعتقد اخرون ومن ضمنهم المستهلك ان الجودة: هي المظهر الخارجي للمنتج او السلعة وكذلك السعر المناسب (Noronha,2002:13). اكدت دراسة اجريت على (86) منظمة في الجانب الشرقي من الولايات المتحدة, ان الجودة هي: الكمال, التناسق, ازالة الشوائب, سرعة التوصيل, التوافق والتطابق مع المعايير والسياقات, اسعاد وخدمة وارضاء المستهلك (Evans&Dean,2003:9). وان الجودة في التدريب: هو مفهوم متعدد الابعاد التي تشمل جميع المهام والانشطة ذات الصلة التي تشكل جزءاً من الحياة الاكاديمية في مراكز التدريب, فان تقديم اطار للجودة يجب ان تاخذ بعين الاعتبار نوعية المدربين والبنى التحتية والمناهج المقدمة للمدربين وخدمات دعمهم, وتقييم الموارد (Akhtar,2007:3).

ثانياً: التطور التاريخي للجودة:

لإدارة الجودة اهمية استراتيجية متقدمة في رؤية جميع منظمات وشركات الاعمال المعاصرة, وان مفاهيم واساليب التعامل مع الجودة لم تكن ابتكارا معاصرا, وانما له جذوره التاريخية في مراحل تطور الحضارة (بوكميش,2011:25) وتنسب اهم الاشارات التاريخية للجودة التي يمكن تاشيرها الى القرن الثامن عشر قبل الميلاد وهو عصر الحضارة البابلية لفترة حكم اشهر ملوكها ((حمورابي))والذي شرع اول واشهر مسلة في التاريخ تضمنت العديد من الشرائع والقوانين والاحكام التي نظمت الحياة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية, وما جاء فيها من تنظيم واهتمام والتزام يؤكد بضرورة الاتقان والدقة في العمل والانتاج ((الجودة)) (حافظ وعباس, 2015: 36).

كذلك هنالك اشارات واضحة تعود الى القرن الخامس عشر قبل الميلاد للحضارة المصرية القديمة اكدت الجودة في العديد من المهارات والحرف والمعالج العمرائية المختلفة ولعل الاهرامات ابرز الاشارات التاريخية لهذه الحضارة (زيدان, 2010: 28) . مراحل تطور مفهوم الجودة المعاصرة :

تشير معظم المصادر الى ان ولادة مفهوم الجودة وتحسينها الى بداية العقد الخامس من القرن العشرين في اليابان ثم امتد انتشارها الى شمال امريكا واربا الغربية, ولكن ان اهم التصنيفات لتطور مفهوم الجودة يعود الى (Feigbeaum), ثم يعتمد هذا التصنيف من قبل الامانة العامة للمنظمة العربية للمواصفات والمقاييس وحسب قدمها التاريخي وعلى النحو الاتي (الوادي واخرون, 2012: 25) :

المرحلة الاولى: ما قبل الثورة الصناعية

- تقتصر هذه المرحلة على ورش عمل صغيرة ولا وجود للمصانع .
- معايير الجودة معايير بسيطة تعتمد على رغبات وطلبات الزبون .
- عملية الرقابة على الجودة تتم من قبل العامل نفسه مع تدقيق نهائي لصاحب الورشة (عقيلي, 2009: 22) .

المرحلة الثانية: ما بعد الثورة الصناعية

- ظهور المصانع بدل الورش الحرفية .
- اتساع عدد العاملين في المصنع-المنظمة .
- زيادة حجم الانتاج بسبب استخدام الالة .
- ارتفاع مستوى الجودة للمنتجات بسبب استخدام الالة في العمل .
- عملية الرقابة على الجودة تتم من قبل المشرف المباشر (شعبان, 2009 : 21) .

المرحلة الثالثة: الادارة العلمية

- بداية هذه المرحلة منذ مطلع القرن العشرين .
- ظهور مفهوم فحص الجودة (Inspection Quality) .
- اسناد الرقابة على الجودة الى مفتشين متخصصين بالعمل الرقابي على الجودة بدلا من المشرف المباشر .
- التحقق من الجودة تعتمد على اجراء المطابقة بين معايير محددة مسبقا مع الجودة المتحققة او المنجزة للمنتج .
- الرقابة في هذه المرحلة تهدف الى تحديد الاخطاء والعيوب في المنتج وتحديد المسؤول

عنها (Rhee&Sigter, 2005: 318) .

المرحلة الرابعة: الرقابة الاحصائية على الجودة

- بداية هذه المرحلة منذ عام 1931 .
- ظهور اسلوب الانتاج الكبير .
- اعتماد تطبيقات السيطرة على الجودة باستخدام الاساليب الاحصائية الخاصة بالعينات .
- بداية تأسيس قسم جديد مستقل لضبط الجودة (التميمي والخطيب, 2008: 26) .

المرحلة الخامسة: تأكيد الجودة

- بداية هذه المرحلة منذ عام 1956 .
- تعتمد هذه المرحلة الى تحقيق على مبداء شعار الانتاج بدون اخطاء (Zero defect).
- تهدف هذه المرحلة الى تحقيق مستوى عالي من الجودة .
- يتبنى تأكيد الجودة استخدام ثلاثة انواع من الرقابة (رقابة وقائية, رقابة مرجعية, رقابة بعدية) (Arora,2008:2) .

المرحلة السادسة: مرحلة الادارة الاستراتيجية للجودة

- بداية هذه المرحلة منذ عام 1970 .
 - تهدف الى تحسين الجودة على المدى الطويل .
 - من المبادئ المهمة لهذه المرحلة هي : المعرفة المسبقة للعيوب, حماية المستهلك, المشاركة, اثراء العمل .
 - خلق منتجات وتسيير فنون انتاج اخذين بنظر الاعتبار اثرها على المجتمع والمحيط .
 - الجودة مسؤولية الجميع من قمة الهرم التنظيمي حتى قاعدته (السيسي 2,2011 :
- (16).

المرحلة السابعة: ادارة الجودة الشاملة

- ظهور هذه المرحلة بداية العقد الثامن من القرن العشرين .
- استخدام اساليب متطورة في مجال تحسين الجودة والتعامل مع الزبائن والموردين .
- تفعيل اسلوب تأكيد الجودة ليصبح اسلوبا رقابيا استراتيجياً على الجودة .
- المبادئ العامة في هذه المرحلة هي حماية الطاقة والتنبؤ بالاحطار الصناعية وتنمية الاتصال الموجهة الى رفع ثقة الجمهور . (Besterfield,2009:4)
- تهدف الى تقليل احطار المنتجات ورفع فترة المنفعة من المنتج وتخفيض التكاليف والتضخم (Ross,1999:10).

ثالثاً: مفهوم ادارة الجودة الشاملة Total Quality Management

من خلال استعراضنا التاريخي لمراحل تطور مفهوم ادارة الجودة يتضح لنا ان مفهوم ادارة الجودة الشاملة هوننتيجة لهذا التطور, والانتقال من مفهوم الادارة ((القديمة)) الى مفهوم اداري حديث ومعاصر لغرض تحقيق الجودة العليا في كل شئ, ولا يقتصر على مجال معين محدد داخل المنظمة بل يشملها جميعا اي بمشاركة فعالة لجميع مفاصل العمل (العمليات والوظائف والمراحل التنفيذية الخ) لتحقيق الارتقاء المستمر وكسب رضا الزبائن (احمد,2009:64) . ويمكن تعريف ادارة الجودة الشاملة هي مجموعة من الطرائق والاساليب لاجراء الاعمال, والتي تحاول زيادة المنافسة بين المنظمات من خلال التطوير والتحسين المستمر لجودة : المنتجات, الخدمات, العاملين, الطرق وبيئة العمل (Goetch&Davis,2006:8) .

رابعاً: المنظمة الدولية للمقاييس(ISO) : International Standardization Organization

ان مصطلح (ISO) يمثل اختصار لاسم المنظمة الدولية للمواصفات القياسية وهي (International Standardization Organization)(جودة,2010:307)، واستمدت تسميتها من الكلمة اليونانية "ISOS" والتي تعني "Equal" التساوي او التعادل(مجيد والزيادات,2008:69)،

وهي منظمة عالمية غير حكومية تخصصت في المواصفات القياسية,وهي ايضا اتحاد عالمي ضم العديد من الهيئات الوطنية للتقييس لمختلف دول العالم ويرجع تأسيسها الى عام 1947 بعد اجتماع لندن الذي ضم 25 دولة عام 1946,المقر الدائم لهذه المنظمة هي العاصمة السويسرية جنيف,بلغ عدد اعضائها 150 عضوا, علما ان كل عضو يمثل دولة واحدة(التميمي والخطيب,2008:52).

تعمل منظمة الايزو (ISO) على تطوير المواصفات في جميع المجالات (الخدمية والانتاجية) ما عدا المواصفات التقنية (Technical Specifications) والمتعلقة بالاختصاصات والصناعات الهندسية والكهربائية والالكترونية والميكانيكية لكونها من اختصاص اللجنة الدولية للإلكتروميكانيك (International Electromechanical Commitec) (I.E.C.) والتي سبقت تأسيسها "1906" (بوكميش,2011: 103) . يكمن عمل المنظمة على وضع مقاييس عالمية لنظام ادارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية,وتسعى دائما على اعتماد التطوير والتحديث في عمليات التوحيد القياسي, وكذلك تسعى الى ضمان وتسهيل التبادل التجاري بين دول العالم (Stevenson,2012:390) .

وتضمن الايزو (ISO)التعبير عن مصالح الاطراف المختلفة من الحكومات والهيئات العلمية والمنتجين والمستخدمين من خلال اشراكهم في اعداد المواصفات الدولية.

لذلك كانت المواصفات معيارا للتفاهم, ولغة مشتركة يتم الاحتكام اليها وتعد وسيلة لضمان النوعية الجيدة والارتقاء بالتصنيع وللمقارنة بين المنتجات المتماثلة (الطائي واخرون, 2014: 96) .

خامساً: نبذة تاريخية عن مواصفة الايزو :

بدأت الفكرة خلال الخمسينات والستينات من القرن الماضي, وذلك عندما ظهرت الحاجة لدى وزارة الدفاع البريطانية الى نظام للتحقق من جودة الاسلحة والمعدات التي يتم توريدها بواسطة الشركات المنتجة, وبالتالي بدء العمل بما يسمى مواصفات الدفاع (Defense Standards) التي يجب الالتزام بها من قبل المنتجين والموردين للمعدات الحربية(حمود, 2010:561)

ونظرا لما حققته هذه المواصفات من نجاح فقد تم دمجها لاحقا فيما اصبحت تعرف بمواصفات الحلفاء للجودة التي استخدمت للتأكد من جودة المعدات الحربية الموردة الى الحلف (حلف الناتو), وكان ذلك في السبعينات. ثم ظهرت الحاجة فيما بعد الى نظام مماثل للجودة يمكن تطبيقه في المجالات الاخرى, سواء كانت انتاجية او خدمية, وفي عام 1979 تم اصدار المواصفة البريطانية BS 5750 التي تستخدم للانتاج الغير حربي (زيدان, 2010:266) .

وفي عام 1987 تم اصدار المواصفة الدولية لنظم الجودة (ISO 9000), نظرا لازدياد حدة المنافسة وانفتاح الاسواق وتحرير تجارة السلع والخدمات, وهي مطابقة للمواصفة البريطانية BS 5750, ولذلك اطلق عليها اسم المواصفة BS 5750/ISO9000 (حافظ وعباس, 2015:208) ..

ونظرا لتطابق المواصفة (ISO 9000) مع المواصفة البريطانية (BS) والمواصفة الامريكية (EN), تم تعديل اسم المواصفة وعلى النحو التي 9000BS/EN/ISO واختصارا ISO9000 كان هذا في عام 1994, كما اشتمل التعديل على بعض المفاهيم والمصطلحات(شعبان, 2009: 225) .

وقد ركز الاصدار الاول 1987: ISO 9001 على ضبط الجودة Quality Control والذي يعني تطبيق النشاطات والاساليب المتعلقة بضمان استمرار متابعة متطلبات العميل, وبمعنى اخر كان التركيز على اكتشاف الاخطاء Detection وتصحيحها بالدرجة الاولى (الوادي واخرون, 2012:75)

اما الاصدار الثاني 1994: ISO 9001 والذي كان في عام 1994 فقد ركز على تأكيد الجودة Quality Assurance والذي يعني تطبيق الانشطة الضرورية لتوفير الثقة

- بان المنتج يلبي متطلبات العميل,ومن هنا كان التركيز على منع وقوع الاخطاء Prevention والوقاية من حدوثها (علوان,2006: 268) .
- فحين الاصدار الثالث 2000: ISO 9001 والذي صدر في عام 2000 فقد ركز على نظام ادارة الجودة Quality Management system مما يعني تطبيق النشاطات والاساليب المتعلقة بادارة الجودة,حيث ان التركيز كان على التوجيه Direction بعناصره المختلفة بالدرجة الاولى (Janakiraman&Gopal,2008:153) .
- والاصدار الرابع 2008: ISO 9001 والذي صدر في عام 2008 جاء مكتملا بالتركيز على مبادئ ادارة الجودة الشاملة من اجل تحسين الاداء الذي يؤدي الى الوفاء بمتطلبات وتوقعات العميل وذلك بمختلف المؤسسات مهما كان حجمها او طبيعة نشاطها(Foster,2010:115) .
- اما الاصدار الاخير والخامس 2015: ISO 9000 والذي صدر في عام 2015, ينظر الى الملحق رقم (13) والذي يوضح هذا الاصدار بالتفصيل.
- سادساً: سلسلة المواصفات الدولية (ISO 9000) :**
- تتكون سلسلة المواصفات القياسية الدولية (ISO 9000) من مجموعة متتالية من المعايير القياسية المتنوعة حسب اهدافها وغايتها, وايضا باختلاف نوع وطبيعة النشاط الذي تمارسه المنظمات, وعدت هذه السلسلة هي الاكثر تطبيقا وانتشارا في دول العالم(الترتوري وجويحان,2009:118) .
1. مواصفة الايزو (ISO 9000) :

تكمن اهمية هذه المواصفة كونها الدليل الالهم لاستخدام مقاييس الايزو الدولية باكملها (9001,9002,9003) ISO وهي ايضا تحدد لنا ملامح مفاهيم وضمن الجودة (التميمي والخطيب,2008: 53) .

 2. مواصفة الايزو (ISO 9001) :

حددت هذه المواصفة ضوابط نظام ادارة الجودة في المنظمات الانتاجية او الخدمية بدءاً من عملية التصميم وانتهاءً بخدمات ما بعد البيع,تضم هذه المواصفة (20) عنصرا من عناصر الجودة (Summers,2009:54) .

 3. مواصفة الايزو (ISO 9002) :

حددت هذه المواصفة ضمان الجودة في الانتاج والتركيب للمنظمات الانتاجية والخدمية التي لايدخل من اختصاصها التصميم او تقديم الخدمات ما بعد البيع, وتتضمن (18) عنصرا من عناصر الجودة(العالم, 2010 : 69) .

 4. مواصفة الايزو (ISO 9003) :

حددت هذه المواصفة ضمان الجودة في الفحص والتفتيش النهائي وتخص هذه المواصفة المنظمات التي لاتعمل في الانتاج او تقديم الخدمة وانما يقتصر عملها على الفحص والتفتيش والاختبار (السيسي 1, 2011: 177) .

5. مواصفة الايزو (ISO 9004) :

حددت هذه المواصفة ضمان الجودة عبر سلسلة من التوجيهات والارشادات لتحسين اداء نظم ادارة الجودة وهي بذلك تختلف جذريا عن المواصفات (9001, 9002, 9003) ذات صيغة الالتزام او التعاقد, ولكن هذه المواصفة ذات صيغة ارشادية فقط (Wadsworth,2004:63) .

من خلال ماتقدم يتضح لنا ان المواصفات (9004, 9000) ISO هي مواصفات عامة, اما المواصفات (9001,9002,9003) ISO هي خاصة, وبذلك يجري اختيار المواصفات للتطبيق لاي منظمة حسب طبيعة نشاطها .

سابعا: المواصفة الدولية الايزو (9001) ISO

عدت المواصفة الدولية الايزو (9001) ISO اشمل واعم وثيقة في سلسلة الايزو كلها, ويتم تطبيقها على المنظمات الهندسية والانشائية والخدمية كافة (مجيد والزيادات,2008:70)، وهي مواصفة عالمية عامة لنظام ادارة الجودة حيث تحتوي على معايير للقيام بانشطة مصممة ومنسقة من اجل توجيه وضبط وادارة المنظمة فيما يخص الجودة (العلي,2010:331) .

وتتضمن نموذجا لتوكيد الجودة في التصميم Design والتطوير Development والانتاج Production والفحص والاختبار Inspection and Testing والتركييب Installation والخدمة Servicing مشتملة على جميع العناصر (حمود,2010: 68) .

فوائد تطبيق المواصفة الدولية (ISO 9001) :

ان تطبيق المواصفة الدولية (ISO 9001) من قبل المنظمات يحقق لها العديد من الفوائد للمنظمات ذاتها, والمستفيدين من خدماتها او منتجاتها, والعاملين فيها,ومن اهمها الاتي (الطائي واخرون, 2009: 317):

1. ان المنظمات الانتاجية والخدمية التي تحصل على شهادة الايزو تكتسب ميزة تنافسية تميزها على المنظمات الاخرى وتساعدها على دخول الاسواق الجديدة (البروارويو باشيو,2011: 53)

2. ضمان جودة وكفاءة الاداء للانشطة والعمليات المتعلقة بجودة المنتجات والخدمات من خلال وضع نظام اداري وقائي محدد لمنع حالات عدم المطابقة مع متطلبات الزبائن(غنيم, 2009 : 66) .
 3. توفير وتطوير مجموعة متكاملة من الوثائق التي تمثل الدليل الارشادي للاجراءات والمعطيات الادارية والفنية والمساهمة في تحقيق اداء جميع العمليات بصورة افضل (العزاوي, 2015 : 69) .
 4. تحسين صورة المنظمة, وزيادة الثقة بمنتجاتها وخدماتها المقدمة مما يؤدي حتما الى زيادة رضا الزبائن وتعزيزها, وتقليل الشكاوي المتعلقة بالجودة (Evans&Lindsay,2011:133)
 5. اجراءات التحسين المستمر, فكلما عملت المنظمة بمبادئ ادارة الجودة فان هذه المبادئ تتطلب اجراء التحسينات المستمرة في كافة الانشطة والعمليات(زيدان 2, 2010 : 66) .
 6. تخفيض التكاليف وزيادة فعاليات العمليات من خلال بناء نظام ادارة جودة يعمل وفق مواصفة دولية (Chatterjee,2014:194) .
 7. احكام عملية توثيق برامج الجودة التي تعمل المنظمات على تطبيقها (Krajewski&etal,2010:200) .
- اذ تميز الاصدار الجديد للمواصفة (ISO 9001 :2015) عن اصدار (ISO 9001 :2008): بعدد من النقاط من اهمها :
1. اصبحت المتطلبات الاساسية للمواصفة سبعة متطلبات بدلاً من خمسة متطلبات في الاصدار (ISO 9001 :2008) كما مبينه في الجدول المذكور انفاً .
 2. من المتطلبات الهامة التي اصبحت اختيارية بعدما كانت اجبارية هما انشاء دليل لنظام ادارة الجودة, وتعيين ممثل الادارة .
 3. اعتماد كل نظام ادارة الجودة هو حالة وقائية, بدلا من وجود بند خاص بالإجراءات الوقائية كما كان في السابق.
- وبيين الجدول (2) اهم التعديلات في المصطلحات .

جدول (2) اهم التعديلات في المصطلحات

ISO 9001 :2015	ISO 9001 :2008
المنتجات والخدمات	المنتجات
يستخدم بدلا عنه (غير مطابق) وايضا غير محدد في بند معين من المواصفة	الاستثناءات
المعلومات الموثقة	الوثائق والسجلات

بيئة العمل	بيئة تنفيذ العمليات
المنتجات المشتراة	المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية
المورد	المزود الخارجي
اندماج الافراد	مشاركة الافراد
التحسين المستمر	التحسين
اتخاذ القرارات استنادا على الحقائق	اتخاذ القرارات على اساس الادلة
علاقات تبادل المنفعة مع الموردين	ادارة العلاقات

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على المواصفة الدولية (ISO 9001:2015) و (ISO 9001:2008).

التدريب المهني :

اولت الدول المتقدمة مكانة خاصة للتدريب المهني، بوصفه احد الركائز المهمة في بناء المجتمع، يعد التدريب المهني احدى الركائز المهمة في بناء المجتمع وضرورة ملحة لمواكبة التطور والتقدم، من اجل تحقيق تنمية شاملة سلاحها القوى البشرية، (الحداد، 2009:3) اذ يؤدي دورا مهماً ومحورياً في تسير دفة الحياة الاقتصادية والاجتماعية بوصفه احد الروافد الرئيسة في اعداد الملاكات الوطنية ومكافحة البطالة ورفع مستوى المعيشة، وقد اولت الدول المتقدمة مكانه خاصة للتدريب المهني واهمية كبيرة (المولى، 2012:411) .

وتركز منظمة العمل الدولية بشأن التدريب المهني في سياق برنامج العمالة العالمي من اجل التوظيف والعمل اللائق ورفاه الافراد (UNESCO, 2006:5)، ادى التدريب المهني دوراً مهماً في تطوير القوة العاملة الماهرة خلال التنمية الاقتصادية للعديد من البلدان، وما التجربة الكورية التي اعتمدت على تقييم نظام التدريب المهني في كوريا لتزويد راس المال البشري بالمهارة اللازمة للتنمية الاقتصادية السريعة في الوقت المناسب والمكان المناسب، الا هي خير دليل على ذلك (Chae&Chung, 2009:1) .

أ. مفهوم التدريب المهني :

- التدريب المهني هو عملية انسانية هادفة مصممة تعمل على احداث تغييرات السلوك النفسي والمهني للافراد بطريقة تساعد على القيام باعمالهم باقل وقت وكلفة وافضل اداء وفق برامج مخططة ومدروسة مسبقا (السعدي والشمري، 2010: 3) .

- كما عرف Mortaki التدريب المهني هو نشاط او مجموعة من الانشطة المصممة من اجل نقل المعارف النظرية والمهارات المهنية ايضا, لاشباع حاجات محددة لانواع معينة من الوظائف (Mortaki,2012 : 52).

- ويؤكد ايوب وعبد بان التدريب المهني هو الجهد المخطط المتواصل الذي يهدف الى اكساب الافراد المهارات والخبرات والمعارف المناسبة والتي تمكنهم من اداء الاعمال بطريقة صحيحة وتمكنهم من ايجاد فرصة عمل ملائمة (ايوب و عبد,2013 : 128)، يتضح من التعاريف اعلاه ان مفهوم التدريب المهني لايبعد عن مفهوم التدريب الذي تم ايضاحه في بداية هذا المبحث .

ب. خصائص التدريب المهني :

يمتاز التدريب المهني بمجموعة من الخصائص,ومن ابرزها الارتباط بسوق العمل, الشمولية, النظامية, والمرونة من حيث المعلومات النظرية والمهارات العملية والتوجهات السليمة (الحداد,2009 : 11) .

ت. اهمية التدريب المهني :

1. المساهمة في تعزيز القدرة التنافسية للمنظمات,ومعالجة الاختلالات في سوق العمل,من خلال توفير الافراد المهاريين وتحسين تنقل اليد العاملة,والقدرة على التكيف (Agrawal,2013:16).
2. تزويد الافراد بالمعرفة والمهارات والكفاءات التي تعتبر ضرورية وكافية من اجل اداء وظائفهم بافضل صورة,والتكيف مع مهاراتهم لمتطلبات متغيرة (Descy,2001:8).
3. تحقيق منافع اجتماعية للافراد,ومنافع اقتصادية للافراد والمنظمات على حد سواء.
4. يساهم التدريب المهني في التعافي السريع من الازمات الاقتصادية من خلال استراتيجية جديدة للنمو في الاستثمار في الموارد البشرية لتحقيق النمو الشامل والمستدام (Cedefop,2011:6,7).

ث. اهداف التدريب المهني :

- يسعى التدريب المهني لتحقيق عدد من الاهداف ومن اهمها الاتي :
1. اعداد الافراد لحياة العمل من تطوير المعرفة المهنية والمهارات العملية اللازمة لاداء مهنة معينة حسب متطلبات واحتياجات سوق العمل (Huber &Other : 4,2015).

2. الاسهام في معرفة رموز من القيم الاجتماعية, ودمج الثقافة من خلال التنشئة الاجتماعية المهنية, وانشاء مدونة السلوك الاجتماعية التي تشكل علم الاخلاق المهنية (52: Mortaki,2012)
3. التخفيف من البطالة الجماعية, وتوفير مهارات محددة للعمل الذاتي (Agrawal,2013:16).
4. اقتناء الافراد للمهارات العملية, وفهم المعرفة, لمواجهة مواقف العمل في مختلف المهن في قطاعات الحياة الاقتصادية والاجتماعية (57: Bello&etal,2007).

المحور الثالث

عرض وتحليل نظام ادارة الجودة في المركز المبحوث

- يهدف هذا المحور الى عرض وتحليل البيانات التي اظهرتها قوائم الفحص المستخدمة لمعرفة مدى تطبيق وتوثيق نظام ادارة الجودة في المركز المبحوث بمقارنتها بمتطلبات المواصفة الدولية (ISO9001:2015)، من خلال مجموعة من الخطوات الاتية :
1. بهدف تشخيص وتحليل الفجوة بين متطلبات المواصفة الدولية (ISO9001:2015) وبين واقع نظام ادارة الجودة للمركز المبحوث فقد تم الاعتماد على قوائم الفحص (Check Lists) الصادرة من منظمة الايزو والخاصة بالمواصفة الدولية (ISO9001:2015) .
 2. تم ملء الفقرات الخاصة بكل متطلب في قائمة الفحص من خلال التنسيق والتشاور مع لجنة الجودة الخاصة بالمركز وباشراك مسؤولي الشعب والوحدات والورش المعنية وكل حسب الاختصاص، فضلا عن الاطلاع على السجلات والوثائق والتقارير ذات العلاقة .
 3. تتكون المواصفة الدولية (ISO9001:2015) من عشرة متطلبات, حيث ان المتطلبات الثلاثة الاولى هي عامة والتمثلة بالمجال, والمراجع المعيارية, والمصطلحات والتعاريف, لذا فقد تم التركيز على المتطلبات السبعة الاساسية في اعداد قوائم الفحص الخاصة بالمواصفة الدولية التي تم الاعتماد عليها لتشخيص الواقع الحالي لنظام ادارة الجودة للمركز المبحوث, وبيين الجدول (3) هذه المتطلبات السبعة وبنودها الفرعية والنسب المئوية لكل متطلب وبنود فرعي لمدى التوثيق والتطبيق وحسب التسلسل الذي ورد في مسودة المواصفة الدولية .

جدول (3)

نتائج قوائم الفحص النهائية

بنود المواصفة	المعدل	النسبة المئوية لمدى المطابقة	حجم الفجوة للمتطلب	مستوى التطبيق والتوثيق
4سياق المنظمة	4.61	69%	31%	مطبق كلياً وغير موثق
1.4 فهم المنظمة وسياقها	4.5	75%	25%	مطبق كلياً وموثق جزئياً
2.4 فهم حاجات وتوقعات الاطراف المعنية	4.33	72%	28%	مطبق كلياً وغير موثق
3.4 تحديد مجال نظام ادارة الجودة	4.5	75%	25%	مطبق كلياً وموثق جزئياً
4.4 نظام ادارة الجودة وعملياته	3.33	55%	45%	مطبق جزئياً وموثق كلياً
5القيادة	3.36	56%	44%	مطبق جزئياً وموثق كلياً
5.1 القيادة والالتزام	4.14	69%	31%	مطبق كلياً وغير موثق
2.5 سياسة الجودة	3.14	52%	48%	مطبق جزئياً وموثق كلياً
3.5 تنظيم الادوار والمسؤوليات والصلاحيات	2.8	47%	53%	مطبق جزئياً وموثق كلياً
6 التخطيط	3.12	51%	49%	مطبق جزئياً وموثق كلياً
1.6 الاجراءات للتعامل مع المخاطر والفرص	2.45	40%	60%	مطبق جزئياً وموثق جزئياً
2.6 اهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها	3.53	58%	42%	مطبق كلياً وغير موثق
3.6 التخطيط للتغيرات	3.4	56%	44%	مطبق جزئياً وموثق كلياً
7 الدعم	3.83	63%	37%	مطبق كلياً وغير موثق
1.7 الموارد	3.8	63%	37%	مطبق كلياً وغير موثق
2.7 الكفاءة	5.16	86%	14%	مطبق كلياً وموثق جزئياً

مطبق جزئياً وموثق كلياً	%59	%41	2.50	التوعية	3.7
مطبق كلياً وموثق جزئياً	%24	%76	4.6	الاتصالات	4.7
مطبق جزئياً وموثق كلياً	%49	%51	3.09	المعلومات الموثقة	5.7
مطبق جزئياً وموثق كلياً	%42	%58	3.41	8 التشغيل	
مطبق كلياً وموثق جزئياً	%14	%86	5.16	تخطيط وضبط التشغيل	1.8
مطبق كلياً وغير موثق	%28	%72	4.37	متطلبات المنتجات والخدمات	2.8
مطبق جزئياً وموثق كلياً	%53	%47	2.85	تصميم وتطوير المنتجات والخدمات	3.8
مطبق كلياً وغير موثق	%40	%60	3.63	ضبط العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية	4.8
مطبق جزئياً وموثق كلياً	%57	%43	2.62	الانتاج وتقديم الخدمات	5.8
مطبق جزئياً وموثق كلياً	%59	%41	2.5	اطلاق المنتجات والخدمات	6.8
مطبق كلياً وغير موثق	%41	%59	3.54	ضبط عدم المطابقة لنتائج العمليات وللمنتجات والخدمات	7.8
مطبق كلياً وغير موثق	%40	%60	3.63	9تقييم الاداء	
مطبق كلياً وغير موثق	%30	%70	4.2	المراقبة والقياس والتحليل والتقييم	1.9
مطبق كلياً وغير موثق	%44	%66	4	التدقيق الداخلي	2.9
مطبق جزئياً وموثق كلياً	%55	%45	2.70	مراجعة الادارة	3.9
مطبق كلياً وغير موثق	%35	%65	3.96	10 التحسين	
مطبق كلياً وغير موثق	%30	%70	4.25	عام	1.10
مطبق كلياً وموثق	%23	%77	4.63	الاجراءات	2.10

جزئياً				التصحيحية لعدم المطابقة	
مطبق جزئياً وموثق كلياً	%50	%50	3	التحسين المستمر	3.10
مطبق كلياً وغير موثق	%40	%60	3.64	المجموع الكلي	

من خلال معطيات الجدول (3) يتبين ان المركز حصل على معدل عام (3.64) درجة وبتقريبه لمعرفة موقع التطبيق والتوثيق بالمقارنة مع الاوزان المستخدمة يكون المعدل (4) درجة اي ان المركز يصل الى مستوى التطبيق الكلي وعدم التوثيق بالمتطلبات الخاصة بالمواصفة الدولية (ISO9001:2015), وبنسبة تطبيق وتوثيق تصل الى (60%) مما يشير الى وجود فجوة بحجم (40%) ناتجة عن التطبيق الكلي وعدم التوثيق لمتطلبات المواصفة الدولية. وقد حصل المركز على اعلى معدل في المتطلب الخاص بسياق المنظمة والبنود الفرعية الخاصة بهذا المتطلب ناتجة عن فهم ادارة وافراد المركز لطبيعة عملهم وتحديد احتياجات الاطراف المعنية من خلال القيام بدراسة سوق العمل وتقديم التدريب على وفق احتياجاته. في حين تم ملاحظة ان قل معدل حصل عليه المركز في المتطلب الخاص بالتخطيط والبنود الفرعية الخاصة بهذا المتطلب, بسبب عدم امتلاك المركز الى شعبة او وحدة خاصة بنظام ادارة الجودة تعنى بالتخطيط للنظام وانما يقتصر نظام الجودة في المركز على لجنة الجودة وان اعضاء هذه اللجنة لديهم مهام عمل اخرى مما يؤثر في فاعلية نظام الجودة بصورة سلبية.

المحور الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

أ. الاستنتاجات

بناءً على ماتم عرضه في الجانب النظري والعملية في الفصول السابقة ومن خلال المعايشة الميدانية للباحثين واستناداً الى النتائج الاحصائية فقد تم التوصل الى الاستنتاجات التالية :

1. وجود تباين في ادراك توظيف مفاهيم الاجراءات لتلبية حاجات سوق العمل من حيث تحديد الاحتياجات وسرعة الاستجابة لمتغيرات البيئة الخارجية, فضلا انها تتم بطريقة روتينية تستغرق فترات زمنية مطولة .

2. تبني القيادة العليا لممارسات الجودة واستعدادها لتطبيق متطلبات المواصفة الدولية (ISO9001:2015) في المركز المبحوث, اثر بشكل كبير في تفهم واستعداد ادارة وموظفي المركز في تطبيق تلك المتطلبات.
3. هنالك تداخل في عملية التخطيط لنظام ادارة الجودة الخاص بالمركز بين اللجنة المركزية العليا واللجنة الخاصة بالمركز دون الاخذ بالواقع الفعلي للأداء والاحتياجات للمتطلبات الخاصة بالنظام .
4. اكدت ادارة المركز على اهداف الجودة مع الاخذ بنظر الاعتبار سياسة الجودة, الا ان هنالك ضعفاً بالوعي لدى موظفي المركز بأهداف الجودة وعدم امتلاك المركز معايير او ضوابط لتقييم النتائج الخاصة بالتخطيط للنظام وتحقيق اهدافه.
5. يمتلك المركز العراقي – الكوري بنى تحتية اساسية جيدة, تتمثل بالمساحة والتصميم المعماري الملائم فضلاً عن تجهيز الورش التدريبية بالأجهزة والمعدات والمكائن الحديثة ذات التقنية المتقدمة.
6. امتلاك العاملين في المركز الخبرات والمهارات التي تؤهلهم لتقديم افضل الخدمات, وتأمين قنوات اتصال داخلية وخارجية تؤدي التي تحقيق الاهداف في الوقت المناسب لعملية الاتصال من قبل القائمين عليها.
7. اهتمت ادارة المركز بوضع الخطط السنوية للعملية التدريبية من خلال تحديد الاحتياجات والتنسيق مع الجهات الخارجية, ومتابعة تنفيذ الخطط مع تحديد عوائق التنفيذ وتحديث البرامج والمناهج بصورة مستمرة بعد دراسة سوق العمل.
8. أخذت الادارة بنظر الاعتبار في مراحل عملية التصميم والتطوير: الاحتياجات, والموارد المطلوبة, والمسؤوليات والسلطات المعنية في عملية التصميم والتطوير, الا انها لاتحدد الفترات الزمنية الانشطة التصميم والتطوير وعدم اشراك المتدربين في العملية, ولايملك المركز قواعد بيانات موثقة عن التجارب السابقة للتصميم والتطوير غير الناجحة لتلافيها مستقبلاً.
9. غياب التواصل مع المتدربين بعد اكمال الدورات التدريبية يعد عائقاً امام المركز في تحديد النتائج النهائية والفوائد المتحققة للمتدرب ومن العملية التدريبية, فضلاً عن صعوبة وضع معايير لقياس خدمة التدريب من قبل المركز.
10. طبقت ادارة المركز الاجراءات المناسبة لتصحيح حالات عدم المطابقة, حسب طبيعة الحالة وتأثيرها في العملية التدريبية, والكشف عن عدم المطابقة في اثناء العملية التدريبية وبعد الانتهاء منها.

11. وضعت ادارة المركز كافة الامكانات المتاحة في احداث المزيد من التحسينات والتطور على مستوى العملية التدريبية, الا ان التحسين المستمر على مستوى نظام ادارة الجودة لم يكن بالمستوى المطلوب بسبب قلة وغياب اعضاء لجنة الجودة والعاملين في المركز بالفوائد التي من الممكن ان تحقق نتيجة ذلك .
12. عدم وجود شعبة او وحدة تعمل بصورة مستقلة خاصة تعنى بنظام ادارة الجودة, وانما يتم الاعتماد على لجنة الجودة الخاصة بالمركز التي يمتلك اعضائها مهام ومسؤوليات اعمال اخرى مما يؤثر سلبا في مستوى نظام ادارة الجودة .
13. عدم قيام المركز باستخدام نهج العملية والتفكير المبني على المخاطر والفرص كسياق عمل متبع في الإجراءات كافة داخل المركز ولاسيما في العملية التدريبية التي يقدمها للمتدربين.
14. حددت ادارة المركز اساليب الرقابة والقياس والتقييم والتحليل عبر دراسة سوق العمل واجراء الاختبارات للمتدربين وفي اثناء وبعد العملية التدريبية, والقيام بفحص وتدقيق ومطابقة المواد المجهزة من المزودين الخارجيين

ب. التوصيات

- يقدم الباحثان مجموعة من التوصيات للمركز العراقي - الكوري لاستكمال عملية الحصول على شهادة المطابقة .
1. تعزيز التعامل مع المركز العراقي - الكوري من خلال الدراسة الميدانية كأول مركز يعمل على تطبيق متطلبات المواصفة الدولية (ISO9001:2015) لبداية المشروع لتأهيل المراكز المتبقية .
 2. تشجيع مسؤولي الشعب والوحدات والورش في المركز من قبل الادارة على التفاني في عملية تطبيق متطلبات المواصفة الدولية.
 3. قيام المركز العراقي - الكوري بتبني الآليات المطلوبة لتطبيق المتطلبات لكونها تعد مؤشرا ايجابيا للإسهام في الحصول على شهادة المطابقة للمواصفة الدولية .
 4. تعزيز دراسة سوق العمل في تحديد الاحتياجات التدريبية وسرعة الاستجابة لمتغيرات البيئة الخارجية لتلبية متطلبات المتدربين, والتقليل من الاجراءات الروتينية التي تستغرق فترات زمنية .
 5. نشر ثقافة الجودة في المركز والتركيز على تحقيق اهداف وسياسة الجودة والعمل على وفق معايير ومتطلبات المواصفة الدولية من خلال استخدام دليل الجودة ودليل إجراءات على وفق المواصفة الدولية (ISO9001:2015).
 6. استثمار البنى التحتية التي يمتلكها المركز, وكفاءة العاملين فيه وتوظيفها بالسبل الملائمة بما يحقق التوافق مع متطلبات المواصفة الدولية.

7. استحداث شعبة او وحدة خاصة بنظام ادارة الجودة, ويتم التخطيط لهذا النظام من قبل كادرها بناء على الواقع الفعلي للأداء والاحتياجات اللازمة لتحقيق التوافق مع متطلبات المواصفة الدولية .
8. تعريف ادارة المركز بالمواصفة الدولية الارشادية للتدريب(ISO 10015), للاستفادة منها في معايرة وقياس جودة الخدمة المقدمة, فضلا عن توافق سير العملية التدريبية مع متطلبات هذه المواصفة.
9. ضرورة استحداث الية تمكن من التواصل مع المتدرب بعد الانتهاء من العملية التدريبية, وانشاء قاعدة بيانات للاستفادة من التغذية العكسية, فضلا عن معرفة مدى الفائدة المتحققة للمتدرب ومن العملية التدريبية.
10. على ادارة المركز العراقي – الكوري استخدام نهج العملية والتفكير المبني على المخاطر والفرص كسياق عمل يتم اتابعه في اجراءات وعمليات المركز كافة.
11. تحسين نظام ادارة الجودة في المركز بصورة مستمرة وتعريف القائمين على نظام ادارة الجودة في المركز بالفوائد المتحققة من التحسين المستمر .
12. ضرورة اشراك المتدربين في عملية التصميم والتطوير العملية التدريبية فضلا عن تحديد الفترات الزمنية التي يجب ان تتم فيها عملية التصميم والتطوير .
13. استمرار اشراك العاملين في المركز في دورات تدريبية لتطوير مهاراتهم ومعارفهم وخبراتهم فضلا عن اشراكهم في الدورات الخاصة بالجودة وورش عمل اجراءات تطبيق متطلبات المواصفة, وتشكيل الفرق التي تسهم في متابعة اجراءات التطبيق
14. تعزيز التخطيط المسبق للعملية التدريبية من خلال تحديد الاحتياجات على وفق دراسة تغيرات واحتياجات سوق العمل, فضلا عن التحسين المستمر للبرامج والمناهج التدريبية لمواكبة احدث التقنيات العالمية في مجال التدريب .
15. القيام بعملية الرقابة والقياس والتحليل والتقييم بفترات زمنية يتم تحديدها على وفق الضوابط والتعليمات القانونية والتنظيمية المعمول بها, وتعزيز اليات التوثيق المتبعة بمسك السجلات والمستندات والوثائق.

المصادر

اولاً: القوانين والأنظمة

1. المواصفة الدولية (ISO 9001 : 2015)، منظمة الايزو .
2. المواصفة الدولية (ISO 9001 : 2008) منظمة الايزو .

ثانياً: الكتب

1. احمد ، محمد سمير (2009) الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية ، ط 1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان .
2. البروراري ، نزار عبد المجيد وباشيوه ، الحسن عبد الله (2011) ادارة الجودة مدخل للتميز والريادة مفاهيم واسس وتطبيقات ، ط 1 ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان .
3. بوكميش ، املي (2011) ادارة الجودة الشاملة ايزو 9000 ، ط 1، دار الراهة للنشر والتوزيع، عمان .
4. الترتوري ، محمد عوض وجويحان ، اغادير عرفات (2009) ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات ، ط 2 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان .
5. التميمي ، فواز والخطيب ، احمد (2008) ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للايزو (9001) ، ط 1 ، جدار للكتب العالمي للنشر والتوزيع ، عمان .
6. جودة، محفوظ احمد (2010) ادارة الجودة الشاملة، مفاهيم وتطبيقات، الطبعة الخامسة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان .
7. حافظ، عبدالناصر علك وعباس، حسين وليد حسين(2015) الاعتماد الاكاديمي وتطبيقات الجودة في المؤسسات التعليمية، الطبعة الاولى، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان.
8. حمود ، خضير كاظم (2010) المنظمة الدولية للتوحيد القياسي الايزو (2000 ، 9000) ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان .
9. زيدان ، سلمان (2010) ادارة الجودة الشاملة الفلسفة ومدخل العمل، الجزء الاول دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان .
10. زيدان ، سلمان (2010) ادارة الجودة الشاملة الفلسفة ومدخل العمل، الجزء الثاني دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان .

11. السيسي 2 ، صلاح حسن (2011) تطبيق المعايير العالمية في ادارة الشركات استراتيجية المنظمة في ظل ادارة الجودة الشاملة ، دار الكتاب الحديث ، القاهرة.
12. السيسي 1 ، صلاح الدين حسن ، (2011) الاستراتيجيات الحديثة في ادارة الشركات مقارنة بين الادارة التقليدية وادارة الجودة الشاملة، ط 1 ، دار الكتب الحديث ، القاهرة.
13. شعبان ، ايداد عبد الله (2009) ادارة الجودة الشاملة مدخل نظري وعملي نحو ترسيخ ثقافة الجودة ، وتطبيق مصادر التميز ، ط 1 ، دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان .
14. الطائي ، حميد عبد النبي ، ال علي ، رضا صاحب والموسوي ، سنان كاظم (2014) ادارة الجودة الشاملة tam والايزو ، مؤسسة للنشر والتوزيع ، عمان .
15. الطائي، نجم يوسف ، العجيلي ، محمد عاصي والحكيم ، ليث علي (2009) نظم ادارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية ، دار اليازوردي العملية للنشر والتوزيع ، عمان.
16. العالم، فتحي احمد يحيى (2010) نظام ادارة الجودة الشاملة والمواصفات، دراسة علمية وتطبيقية، دار اليازوردي، العلمية للنشر والتوزيع، عمان.
17. العزاوي ، نجم (2015) ISO المدخل الاداري والمعلوماتي نظم ومتطلبات وتطبيقات، ط 1 ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان .
18. عقيلي، عمر وصفي (2009) مدخل الى المنهجية المتكاملة لادارة الجودة الشاملة (وجه نظر) ط 2 ، دار وائل للنشر ، عمان.
19. علوان، قاسم نايف (2006) ادارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان.
20. العلي، عبد الستار (2010) تطبيقات ادارة الجودة الشاملة ، ط 1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان.
21. مجيد ، سوسن شاکر والزيادات ، محمد عواد (2008) الجودة والاعتماد الاكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي، ط 1 ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان.

22. الوادي ، محمود حسن ، النزال ، عبد الله ابراهيم عبد الله والوادي ، بلال محمود (2012) ادارة الجودة الشاملة في منظمات الاعمال بين النظرية والتطبيق، ط 1 ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان .

ثالثا: الرسائل والاطاريح

1. الحداد، علا عمر الزير (٢٠٠٩) دور التدريب التقني والمهني في خلق فرص عمل للمتدربين حالة دراسية : كلية مجتمع غزة –الانروا ، رسالة مقدمة الى كلية التجارة / الجامعة الاسلامية – غزة للحصول على درجة " ماجستير في ادارة الاعمال.
2. سليم، مها كامل جواد المصطفى (٢٠٠١) تصميم نظام الجودة في ظل متطلبات الأيزو (iso 9002) دراسة حالة في شركة بعقوبة لتعليب الاغذية وتصنيع التمور المحدودة، رسالة مقدمة الى كلية الادارة والاقتصاد / جامعة بغداد للحصول على درجة " ماجستير علوم في الاقتصاد.
3. المياح، حيدر ابراهيم جبر (٢٠٠٩) مدى توافر متطلبات الجودة للحصول على شهادة (iso 9001: 2000) دراسة حالة في الشركة العامة للصناعات الجلدية، رسالة مقدمة الى الكلية التقنية الإدارية / بغداد للحصول على درجة " الدبلوم العالي في تقنيات العمليات " .

رابعا: البحوث

1. ايوب، حارث حازم ، عبد ، حسن حمد، (2013) " التدريب المهني في العراق الواقع والافاق دراسة اجتماعية ميدانية في مدينة الموصل " دراسات موصلية ، العدد 30 ، 150 – 123 .
2. السعدي، منير حميد ، الشمري ، كريم عبد سامر (2010) " تقويم فاعلين برامج التدريب المهني للعاطلين عن العمل المنفذة في كليات ومعاهد هيئة التعليم التقني " مجلة التقني ، المجلة 23 ، العدد 6 ، 155 – 135 .
3. المولى ، عبد الستار رائف حسن حمادي (2012) " دور مخرجات التعليم والتدريب التقني والمهني في الاستجابة لمتطلبات سوق العمل في العراق " مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية ، مجلة 4 ، العدد 9 ، 434 – 406 .

خامسا: المصادر الاجنبية

1. Arora, dr. k.c (2008) total quality management 3rd . new delhi, new A.S offset press, Delhi 92.

2. Besterfield, H. (2009) quality control 8th ED, new jersey, prentice hall.
3. Chae, chongkyun and chung, jaeho (2009) pre. Employment vocational education and training in Korea, Korea.
4. Chatterjee, AB hijit V. sharma (2014) quality management 1st ED, new delhi, JBC press.
5. Descy, pascal in endtessaring, man fred (2001) training and learning for competence, Italy, luxembourg, of fice for official publications of European communities.
6. Evans, james . and dean, james W (2003) total quality management organization and strategy, 3rd ED., VS.A, south – western, cengue learning .
7. Evans, james R. and Lindsay, William M. (2011) the management and control of quality, 8th ED., Canada, south – westncengue learning.
8. Foster, S. Thomas (2010) managing quality 4th ED., new jersey, prentice hall.
9. Giatman, muhammed (2015) optimization of implementation QMS iso 9001 – 2008 in the education and training vocational education, atlantis press, no (14), pp120 – 124.
10. Goetsch, davidl, and davis Stanley B (2010) quality management for organization excellence introduction to total quality, 6th ED, new jersey, prentice hall.
11. Goetsch, davidl and davis, S tanley B. (2006) quality management introduction to total quality management for production processing and service, 5th ED. New jersey, prentice hall.
12. Huber, martin, lechner, Michael and stritt matter, anthory (2015) direct nd indirect effects of training vouchers for the

- unemployed, working popersses 456, faculty of economics and social sciences, university of fribour (Switzerland) .
13. Janakiraman, B. and Gopul, R.K. (2008) total quality management 3rd ED. new delhi, prentice – hall of india private limited.
 14. Krajewski,leey . ritzman,larry and mslhotra, manojk (2010) operations management processes and supply chain 9th ed. Prentice hall.
 15. Lowenthal, Jeffrey N(2010) six sigma project management : A pocked C – uide, 1st ED. Indian, printed in india at L.B. enter prises, Delhi .
 16. Ross, joel E (1999) total quality management 3rd ED. U.S.A, printed on acid – free paper.
 17. Stevenson,willam (2012) operation management : theory and practice, global, MC graw, hill Irwin.
 18. Summers, donna C.S. (2009) quality management creating and sustaining organization effectivenss 2nd ed. New jersey, courier west ford.
 19. The europen center for the development as vocational training (2011) the benefitis of vocational education and training, luxembau : publications office of the European unione .
 20. Unesco (2006)participation in formal technical and vocational education and training programmers, worldwide Germany www.dpmoser.de.
 21. Wadsworth Harrison M. stephens, Kenneth S. and goy frey, A.blanton (2004) modern methods for quality control and improvement, 2nd ED. India, replica press pvt . ltd kundli .
 22. Noronha, Carlos (2002)The Theory of culture-specific total Quality Management, first published by palgrave,newyork.

23. Akhtor,masood (2007) application and analysis of total Quality management in colleges of education in Pakistan, thesis for the degree of doctor philosophy in education, university rawalpind, Pakistan.
24. A grawal,tushar (2013) vocational education and training programs (VET) : an asion perspective journal of education, no 14 (1) 15 – 26.
25. Bello,m.i,1 danjuma, i.m and adamu, A.Y(2007) asurvey of vocationaltraining needs of 15 – 25 years old out of school youths in bauchi metro polis, journal of career and technical educationeducation, no 23 (1), pp55 – 71.
26. Mortaki, spooof (2012) the contribution of vocational education and training in the preservation and diffusion of cultural heritage in Greece : the case of the specialty guardion of muscums and archaeological sites, journal of humanities nd social science, no. 24 (2) pp51 – 58 .
27. Rhee, Kenneth and sigler honey cut (2005) science versus humankind : the yin and yang of motivation theory international, journal of organization theory and behavior, no. 8 (3) p.p 313 – 342.