المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ISO9000

المفهوم والمبادئ والاهمية

(١-٢)

د. رشاد مهدي الهاشم
الجامعة التكنولوجية

تعتبر المنظمة الدولية للتوحيد القياسي والتي تعرف اختصاراً باسم ISO احدى المنظمات العالمية المهمة في مجال ضبط الجودة والاهتمام بالزبون من خلال سعي الوحدات الانتاجية الى تطبيق نظام افضل لايفاء رغبات الزبائن والسوق واثبات قدرة هذه الشركات على تحقيق الجودة المطلوبة وتطبيق المقتضيات القانونية الخاصة بنظم النوعية والبيئة والسلامة الصحية والمهنية اضافة الى تخفيض نسب الكلف وتقليل معدلات الهدر بالمواد وتحقيق اقتصاديات المنشأة بتخفيف كلف الجودة.

ان اعتماد سلسلة المواصفات الايزو ٩٠٠٠ هي الخطوة الاولى بالاتجاه الصحيح وحجر الاساس لبناء نظام ادارة الجودة الشاملة TQM، لذلك بدأت عدة شركات تخطو لتطوير انظمتها وزيادة قدراتها التنافسية بتبني مشاريع الايزو.

نشأة المواصفة القياسية الدولية ISO:٩٠٠٠

ظهر مفهوم ضبط الجودة بعد الحرب العالمية الثانية عام ١٩٤٧ وبرزت المنظمة لتسهيل التعاون وتوحيد المواصفات الصناعية على المستوى الدولي حيث يهدف الى تسهيل عمليات التبادل الدولي للسلع والخدمات وتطوير التعاون في مجالات التنمية والعلوم والتكنولوجيا والاقتصاد.

واستمرت عملية تطوير اعمال هذه المنظمة خلال السنوات اللاحقة بهدف وضع ضوابط مهمة وموزونة لعمليات ضبط الجودة وخدمة الزبون.

في عام ١٩٨٥ شكلت المنظمة لجنة فنية بعضوية ست وعشرين دولة واوكلت اليها مهمة تطوير مواصفة خاصة بالجودة، وقد قامت هذه اللجنة بنشر الاصدار الاول من المواصفة على شكل مسودة للمناقشة عام ١٩٨٦ وتمت المصادقة عليها من اجل النشر عام ١٩٨٧ وصدرت تحت اسم الايزو ٩٠٠٠,

لقد لاقت هذه المواصفة قبولاً وانتشاراً واسعين في العالم حيث بلغ عدد الدول التي اعتمدت هذه المواصفة ما يزيد على ٩٩ دولة وبلغ عدد الشركات والمؤسسات والهيئات الخاصة منها والعامة الحاصلة على شهادة الايزو في العالم اكثر من مئتي الف شركة ومؤسسة ومن المتوقع ان يتجاوز هذا الرقم ٣٥٠٠٠٠ شركة مما يؤكد اهمية هذه المواصفة التي لم تلق أي مواصفة دولية قبولاً مثل هذا القبول الذي لاقته.

ولقد جرت بعض التعديلات على هذه المواصفة في عام ١٩٩٤ وخلال ٢٠٠٠ شملت العديد من الاضافات الجوهرية.

النظريات الحديثة في تعريف الجودة:

مع التطور والتقدم العلمي والتكنولوجي ظهرت بعض التعاريف الحديثة للجودة ومن هذه التعاريف:

- اداء المنتج بما يتوافق مع المواصفات المتوقعة من الزبائن.
- سد احتياجات الزبون من اول مرة وفي كل مرة.
- انجاز العمل وبالشكل الصحيح.
- الاهتمام الكبير الدائم بالتطوير المستمر.
- الاهتمام الدائم بارضاء الزبون.

ومن خلال هذه التعاريف نستطيع ان نعرف الجودة بانها: مقياس لتلبية حاجات الزبائن ومتطلباتهم المعلنة والضمنية وبالتالي فان الجودة لا تعني بالضرورة التميز وانما المطابقة للمواصفات او الترجمة لحاجات الزبائن وتوقعاتهم.

ان الشركاء الاربعة في الجودة وهم:

- الزبائن: اذ ليس هناك عمل بلا زبائن.
- العاملون في المؤسسة.
- رأس المال والمساهمون.
- المجتمع.

مفهوم الايزو ٩٠٠٠

الايزو هي كيان غير حكومي انشئ عام ١٩٤٧ وذلك بهدف انشاء وتطوير المواصفات التي تعمل على تسهيل وتطوير تبادل المبلغ والخدمات عالمياً وتطوير التعاون الدولي في مختلف الانشطة وتعتبر هيئات المواصفات والمقاييس في كل دولة هي ممثل للدولة في المنظمة.

يرى البعض ان كلمة (ISO) هي اختصار لاسمها International Standard Organization بينما يرى اخرون بانه ليس اختصاراً وانما مشتق من الكلمة اليونانية ISOS والتي تعني التساوي والتعادل Equal ان سلسلة او عائلة مواصفات الايزو ٩٠٠٠ تمثل اجماعاً دولياً على مجموعة من المبادئ تمثل الحد الادنى من المتطلبات اللازمة لتطبيق منظومة ادارية تضع الزبون اولاً.

ولاعطاء صورة واضحة عن هذه المواصفات وماجرى عليها من تعديلات تصنف كما يلي:

مواصفات الايزو ٩٠٠٠ اصدار ١٩٨٧

تضمنت المواصفات الجوانب الاتية:

اولاً: المواصفات التعاقدية:

الايزو ٩٠٠١ وهي انظمة الجودة كنموذج لتوكيد الجودة في الشركات التي تمارس انشطة التصميم والانتاج والخدمات والتطوير.

الايزو ٩٠٠٢ وهي انظمة الجودة في الشركات التي تمارس الانتاج والخدمات وهذه المواصفة تناسب الشركات التي لا تشتمل انشطتها على التصميم.

الايزو ٩٠٠٣ وهي انظمة الجودة في الشركات التي تمارس فعاليات الفحص النهائي والاختبارات.

ثانياً: المواصفات الارشادية/ الايزو ٩٠٠٤ عناصر ومكونات نظام الجودة وتعد المرشد لتحديد كيفية ادارة الجودة وبذلك فهي مواصفة ارشادية.

الايزو ٩٠٠٠ هذه المواصفة تمثل المرشد الذي يحدد مجالات تطبيق كل من الايزو ٩٠٠١، ٩٠٠٣، ٩٠٠٢,

تعديلات مواصفة الايزو لعام ١٩٩٤:

لقد اجريت بعض التعديلات على المواصفة عام ١٩٩٤ حيث حدد المواصفات شمولها بثلاثة محاور هي الرقابة على منظومة الجودة وعملية التشغيل داخل الشركة والانشطة المساندة لمنظومة الجودة.

تعديلات الايزو ٩٠٠٠ لعام ٢٠٠٠:

تم اعادة النظر في المواصفة بشكل كامل استجابة لمتطلبات زبائن المواصفات واصبح الموقف على الوجه التالي من الربع الاخير من عام ,٢٠٠٠

الثنائي المتوافق consistent pair

أ- الايزو ٩٠٠١ منظومة الادارة بالجودة وهي التي يعطى عنها الشهادة عند التوافق مع متطلبات الجودة مع الغاء كل من الايزو ٩٠٠٢، ٩٠٠٣,

ب- الايزو ٩٠٠٤ منظومة الادارة بالجودة (ارشادات لتطوير اداء المنظومة) ويتفرغ منها: الايزو١/ ٩٠٠٤ ارشادات وتطبيق ادارة الجودة وعنصار نظام الجودة.

الايزو٢/ ٩٠٠٤ ارشادات لتطبيق المواصفات على قطاع الخدمات Service.

الايزو ٩٠٠٣/٣ ارشادات لتطبيق المواصفات على المواد المصنعة.

الايزو ٤/ ٩٠٠٤ ارشادات لتحسين الجودة.

الايزو ٥/ ٩٠٠٤ ارشادات على تطوير خطط توكيد الجودة.

الايزو ٦/ ٩٠٠٤ ارشادات لتأكيد النوعية لى ادارة المشاريع.

الايزو٧/ ٢٠٠٤ ارشادات لمتطلبات نظام النوعية في هيكلية الادارة.

ان المواصفتين ايزو ٩٠٠١ وايزو ٩٠٠٤ تكون ما يطلق عليه الثنائي المتوافق.

في الهم الاقتصادي

لتكن بطاقة الائتمان وسيلة التداول

حسام الساموك

افرزت معطيات العصر العديد من وسائل التداول بما يسهل انجاز التعاملات اليومية ويؤمن شتى تلك الانماط وكان للتعامل ببطاقات الائتمان الذي بدأ يغزو العالم منذ اكثر من ثلاثة عقود حضوره الفعال وانسيابيته المطلقة بما الغى كل التعقيدات الشكلية التي تحمل من يروم التعاطي في السوق انواع المحاذير والاشكالات المتنوعة بدءاً من ا ضطراره لحمل رزم النقود واحتمالات فقدانها او تعرضها للسرقة فضلاً عن مشاكل تزييف العملات وتلفها لتغدو بطاقة الائتمان الوسيلة الامنة والميسرة للتعاملات السوقية في شتى اصنافها. وحين يفتقر السوق العراقي لتلك الوسيلة العصرية التي تغني اية عملية تسويقية وتجنب طرفي الصفقة اية اشكالات محتملة، فان مجموعة من منغصات التعامل اليومي بدءاً من مشاكل الفئات النقدية الكبيرة مروراً بهواجس التزييف التي باتت كابوساً يؤرق المتعاملين في اروقة السوق وصولاً الى محاولات النصب والاحتيال والمخاوف الامنية الاخرى تحتم الخروج بحل يمكن ان يتجاوز كل تلك المنغصات ويختصرها بالوسيلة الامينة التي امضى العالم المتحضر والمتخلف على السواء شوطاً كبيراً في اعتمادها والاطمئنان اليها.

ان بطاقة ائتمان عراقية ستضمن بالضرورة تداولات سليمة وميسرة في تعاملات اسواقنا المتنوعة ولاشك ان نجاح الفعاليات المصرفية في شتى قنواتها، خاصة بعد الانتشار الكبير لعشرات المصارف الاهلية وما انبثق من كل منها بما يزيد على عشرات الفروع المنتشرة في كل محافظاتنا لا بد ان تكفل نجاح هذه الوسيلة عبر اعتماد مشترك لجميع او بعض تلك المصارف التي تتصاعد اعدادها وفعالياتها لتؤمن تداولاً ميسراً وامينا لكل المواطنين كبديل عن فوضى التداولات المباشرة والتي باتت بدائية ومتخلفة.

واذا كانت حركتنا المصرفية المنشغلة بأنشطتها المالية المتنوعة قد اغفلت اهمية التعاطي بالبطاقة الائتمانية كوسيلة عصرية ومعبرة عن سلامة التداول، فان اعتماد البنك المركزي العراقي لتلك التجربة في محافظة البصرة لا بد ان يحفز مؤسساتنا المصرفية الحكومية والاهلية لضرورة الالتفات الى هذه التجربة الرصينة.

لقد اقر البنك المركزي العراقي (فرع البصرة) اعتماد بطاقة ائتمان محلية على مستوى المحافظة بالتنسيق مع المؤسسات المصرفية في البصرة سميت ببطاقة (الفيحاء) الائتمانية لتكون اول بادرة لبطاقة ائتمان عراقية تسجل براءتها في مدينة البصرة بما يدعونا الى ان نطالب بتعميم هذه التجربة الرائدة على كل محافظات العراق وباكثر من نموذج واحد، أي ان تتم عمليات تنافسية تبرز ارجحية البطاقة الاكثر رواجاً واعتماداً ليكون لبطاقات الائتمان حضور يعزز سلامة التداول وسهولة التعامل اليومي.

غرفة تجارة بغداد تناقش الخصخصة في الاقتصادات النامية والتدخل الحكومي

بغداد / رياض القره غولي

في اطار التعاون بين غرفة تجارة بغداد ومركز بغداد للبحوث الاقتصادية اقيمت الندوة الثالثة بشأن الخصخصة في الاقتصادات النامية بين التدخل الحكومي والية السوق قدم فيها الدكتور محمد صالح القريشي استاذ الاقتصاد في الجامعة المستنصرية ورقة عمل تناولت تجارب الدول النامية في جنوب شرق اسيا.

واستعرض الباحث خلال الندوة اهمية التدخل الحكومي و التدرج الزمني لتبني وتطبيق مفاهيم سياسة الخصخصة بهدف انعاش الاقتصاد العراقي كأحد اساليب الاصلاح المطلوبة اذ ان الخصخصة تعد ظاهرة اقتصادية –سياسية- اجتماعية لا يمكن التعامل معها بمعزل عن سياق البيئة التي تعمل فيها والتي تتضمن عناصر مهمة وضرورية عدة لنجاح الخصخصة في تحقيق اهدافها التنموية.

واكدت ورقة العمل ضرورة انجاح برامج الخصخصة التي تعتمد على المنافسة والعمل على حمايتها حتى تتواصل كذلك العمل على تشجيع الشركات على الدخول الى مجالات الاستثمار الخاص في السوق والعمل فيه مما يتطلب من الحكومة ان تضع برنامجاً خاصاً لتقييم توقيتات الخصخصة ودورها في التطور الاقتصادي للبلد، وعلى الرغم من اهمية الخصخصة الا انه مازال هناك حاجة قوية وملحة لاشكال التدخل الحكومي في مجالات مختارة مثل حماية المصالح العامة للمجتمع ومنع الاحتكار وتوفير السلع والخدمات العامة.

وشهدت الندوة مداخلات عديدة للمشاركين فيها من الباحثين والمختصين في البنك المركزي والمصارف الاهلية ومركز بحوث السوق وحماية المستهلك ركزت على اهمية عدم اللهاث وراء المؤسسات الاقتصادية الدولية والتأني في تطبيق الخصخصة والتحول اليها بشكل تدريجي لاعتبارات عديدة تتعلق بالاختلالات الهيكلية التي يعاني منها الاقتصاد العراقي وضرورة خلق قدرة تنافسية عالية وتقديم الدعم والاعانات للقطاع الخاص متى ما تطلب ذلك اضافة الى انعاش وتنشيط القطاع الحكومي وزيادة كفاءة ادائه.

محافظ البنك الإماراتي يتوقع انخفاض الإيجارات العام المقبل

دبي / وكالات

توقع محافظ البنك المركزي الإماراتي سلطان بن ناصر السويدي انخفاض الإيجارات في الإمارات العربية المتحدة بشكل حاد بحلول آذار المقبل. وأوضح خلال اجتماع عقد في دبي أن ارتفاع التضخم في البلاد سيكون مؤقتا متوقعا أن يتراوح بين ٥,٥ و٦,٥٪ في العام الحالي.

وعبر عن قلق البنك المركزي من تضخم أسعار الأصول في الإمارات، مثيرا مخاوف من دخول أموال أكثر من اللازم في قطاع العقارات.

وأشار إلى أن قطاع العقارات سيحقق أداء جيدا للغاية حتى العام المقبل حيث ستتوفر وحدات إسكان أكثر من اللازم ما يستدعي اتخاذ خطوات لتفادي حصول مشاكل معينة.

وتنبأ السويدي أن يسجل الاقتصاد الإماراتي نموا بنسبة ٢٠٪ خلال العام ,٢٠٠٥

الدينار العراقي في البورصة العالمية

الدولة	سعر الصرف بالدينار مقابل الدولار	سعر الصرف بالدينار مقابل عملة بلد البورصة
الاردن	١٤٧٠	٢٠٥٩
الكويت	١٤٧٤	٤٩٩٥
ابو ظبي	١٤٦٨	٣٩٥

اسعار العملات أمام الدينار العراقي

العملة	سعر الشراء	سعر البيع
الدولار الاميركي	١٤٧٥	١٤٨٢
اليورو	١٨٣٠	١٨٤٠
الجنيه الاسترليني	٢٦٦٥	٢٦٧٥
الدينار الاردني	٢٠٥٠	٢٠٦٠
الدرهم الاماراتي	٤٢٠	٤٣٠
الريال السعودي	٣٨٠	٣٨٥
الليرة السورية	٢٦,٥	٢٨

النشرة اليومية للشركات عبر استدلوية في سوق العراق للاوراق المالية ليوم الاربعاء المصادف 28/9/2005

اسم الشركة	سعر الافتتاح السابق	سعر الاغلاق الحالي	الملاحظات
قطاع المصارف			
مصرف الائتمان العراقي	16.000	13.000	هيئة عامة / مناقشة زيادة رأسمال الشركة وفقا للمادة (56/ رابعا) من قانون الشركات
المصرف الاهلي العراقي	15.800	15.750	هيئة عامة
مصرف المتحد	9.700	9.900	هيئة عامة / زيادة رأسمال الشركة وفقا للمادة (56/ رابعا) من قانون الشركات
مصرف بغداد	27.150	27.150	هيئة عامة / زيادة رأسمال الشركة وفقا للمادة (56/ رابعا) ، اقرار مقسوم الارباح بنسبة (43%)
مصرف دار السلام	64.150	34.000	هيئة عامة
المصرف التجاري	19.900	21.000	هيئة عامة / زيادة رأسمال الشركة مع بنك المشرق الاهلي ، وفقا للمادة (56/ رابعا)
مصرف الموصل	6.000	3.500	هيئة عامة / زيادة رأسمال الشركة وفقا للمادة (55/ اولا) (100%) ومبدأ الاكتتاب 5/17/2005
المصرف الاسلامي	4.150	4.100	هيئة عامة / زيادة رأسمال الشركة بنسبة (50 %) وفقا للمادة (55/ اولا) من قانون الشركات
مصرف سومر	3.500	3.400	هيئة عامة / زيادة رأسمال الشركة بنسبة (60%) ، وفقا للمادة (55/ اولا وثانيا) بنسبة 3%
مصرف البصرة الاهلي	5.200	5.250	هيئة عامة/ زيادة رأسمال الشركة بنسبة (8 %) ، وفقا للمادة (55/ اولا وثانيا بنسبة 10%) مبدئيا
مصرف الخليج التجاري	6.850	3.850	هيئة عامة / زيادة رأسمال الشركة بنسبة (100%) ، وفقا للمادة (55/ اولا وثانيا بنسبة 3.3%)
مصرف الوركاء	8.800	3.800	هيئة عامة / زيادة رأسمال الشركة بنسبة (100 %) وفقا للمادة (55/ اولا)
قطاع التأمين			
الامين للتأمين	2.500	2.500	هيئة عامة / زيادة رأسمال الشركة وفقا للمادة (55/ اولا)
دار السلام للتأمين	5.150	5.150	هيئة عامة/ زيادة رأسمال الشركة وفقا للمادة (55/ اولا) ، اقرار مقسوم الارباح
الاهلية للتأمين	4.000	4.000	هيئة عامة/ زيادة رأسمال الشركة وفقا للمادة (55/ اولا) من قانون ، مبدأ الاكتتاب اعتبار من 25/9
قطاع الاستثمار			
الخير للاستثمار المالي	4.900	4.900	لم يتم التداول على سهم الشركة
بين النهرين للاستثمار	2.850	2.850	لم يتم التداول على سهم الشركة
قطاع الخدمات			
نقل المنتجات النفطية	4.850	5.400	هيئة عامة / زيادة رأسمال الشركة وفقا للمادة (55/ اولا) بنسبة (200%)
الموصل لبيع الالبان	7.600	7.600	هيئة عامة / اقرار مقسوم الارباح
المنصور العقارية	6.000	3.200	هيئة عامة / زيادة رأسمال الشركة وفقا للمادة (55/ رابعا)
خان للمقاولات العامة	—	—	لاستكمال اجراءات تخفيض رأسمال الشركة
الخبرة للمقاولات العامة	4.750	4.750	لم يتم التداول على سهم الشركة
العراقية للنقل البري	7.000	7.000	لم يتم التداول على سهم الشركة
الماء الكريم للمياه المعدنية	7.000	7.000	لم يتم التداول على سهم الشركة
الاسبوع العقارية	3.900	3.900	لم يتم التداول على سهم الشركة
الدولية للنقل العام	2.650	2.650	لم يتم التداول على اسهم الشركة
قطاع الصناعة			
الزبيدية للمواد الغذائية	75.000	75.000	هيئة عامة / اقرار مقسوم الارباح
بغداد لمواد التغليف	20.350	20.000	هيئة عامة / زيادة رأسمال الشركة بنسبة (200%) وفقا للمادة (55/ اولا) مبدأ الاكتتاب 7/10/2005
العراقية للاعمال الهندسية	3.300	3.300	هيئة عامة/زيادة رأسمال وفقا للمادة 55/ أولا بنسبة (17% وثانيا بنسبة 4.6% مبدأ الاكتتاب 10/
الكندي لانتاج اللقاحات	7.800	8.000	هيئة عامة / زيادة رأسمال الشركة بنسبة وفقا للمادة (55/ اولا" ثانيا) ، اقرار مقسوم الارباح
الدجاج والاداوية	5.400	5.400	هيئة عامة / زيادة رأسمال الشركة بنسبة 25% وفقا للمادة (55/ ثانيا) اقرار مقسوم الارباح بنسبة (15
النيرين للورقية	4.000	4.000	هيئة عامة / زيادة رأسمال الشركة وفقا للمادة (55/ أولا") بنسبة (200%) مبدأ الاكتتاب 9/2005/
المشروبات الغازية الشمالية	4.150	4.150	هيئة عامة / رسملة احتياطي علاوة الاصدار بنسبة (14%) وفقا للمادة (55/ثانيا)
الهلال الصناعية	5.800	5.500	هيئة عامة / زيادة رأسمال الشركة وفقا للمادة (55/ اولا")
بغداد للمشروبات الغازية	5.150	5.000	هيئة عامة / زيادة رأسمال الشركة وفقا للمادة (55/ اولا ثانيا) ، اقرار مقسوم الارباح
الاصباغ الحديثة	8.100	8.050	هيئة عامة 10/9 زيادة رأسمال الشركة بنسبة (50%) وفقا للمادة (55/ اولا")
الصناعات الصوفية	120.000	120.000	لم يتم التداول على اسهم الشركة
كربلاء للصناعة	13.000	13.000	لم يتم التداول على اسهم الشركة
الخازن للمواد الانشائية	2.000	2.000	لم يتم التداول على اسهم الشركة
كربلاء للانشائية	3.500	3.500	لم يتم التداول على اسهم الشركة
الفلوجة للمواد الانشائية	3.000	3.000	لم يتم التداول على اسهم الشركة
[illegible]	6.000	6.000	لم يتم التداول على اسهم الشركة
الحديثة والخطب العراقية	—	—	لم يتم التداول على اسهم الشركة
[illegible] العالمية	55.000	55.000	لم يتم التداول على اسهم الشركة
الحضر لاستخراج الرخام	—	—	لاستكمال اجراءات تشكيل رأسمال الشركة
قطاع الفنادق والسياحة			
سد الموصل السياحية	—	—	هيئة عامة متضمنة المشروع الاستثماري للشركة
فندق شمس	50.000	50.000	هيئة عامة / زيادة رأسمال الشركة بنسبة (50%) وفقا للمادة (55/ اولا) مبدأ الاكتتاب 20/9
فندق بغداد	49.050	49	تم التداول على اسهم الشركة
الاستثمارات السياحية	46.000	46	تم التداول على اسهم الشركة
قطاع الزراعة			
العراقية لانتاج البذور	4.500	4.500	هيئة عامة/ زيادة رأسمال الشركة بنسبة (100%) وفقا للمادة (55/ اولا وثانيا)
الاهلية لانتاج الزراعي	1.700	1.700	هيئة عامة 27/9 اقرار مقسوم الارباح
الفرات للانتاج الزراعي	0.900	0.900	هيئة عامة
الانهار الزراعية	—	—	لم يتم التداول على اسهم الشركة
بابل للانتاج الحيواني	8.000	8.000	لم يتم التداول على اسهم الشركة
اسماك الشرق الاوسط	1.500	1.500	لم يتم التداول على اسهم الشركة
الحديثة للانتاج الحيواني	1.400	1.400	لم يتم التداول على اسهم الشركة
المنتجات الزراعية	5.000	5.000	لم يتم التداول على اسهم الشركة
الوطنية لتسويق الاسماك	—	—	لم يتم التداول على اسهم الشركة