جامعة محمد خيضر. بسكرة

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم العلوم السياسية

دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية الإقتصادية في الجزائر

الماستر في العلوم السياسية شهادة نيل متطلبات لاستكمال مذكرة
تخصص: السياسة العامة و الإدارة المحلية

إعداد الطالبة : **إشراف الأستاذ الدكتور:**

أم السعد رواغ **عمر فرحاتي**

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
		رئيسا
أ.د.فرحاتي عمر		**مشرفا ومقررا**
		عضوا مناقشا

السنة الجامعية:

2015/2014

بسم الله الرحمن الرحيم

{ لا يُكلِّفُ اللهُ نَفساً إلا وُسعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيهَا مَا
اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لا تُؤَاخِذْنَآ إِن نَّسِينَآ أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلا تَحْمِلْ
عَلَيْنَآ إِصْراً كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِن قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلا تُحَمِّلْنَا مَا
لا طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَاعْفُ عَنَّا وَاغْفِرْ لَنَا وَارْحَمْنَآ أَنتَ مَوْلانَا
فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ }

(سورة البقرة : آية 286)

تشكرات

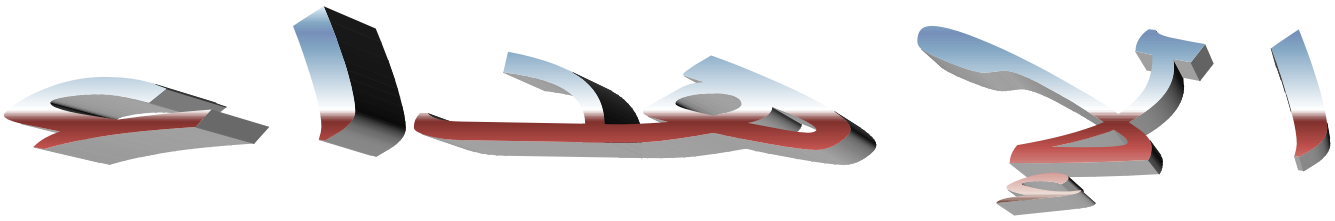
* نشكر الله عز وجل الذي وفقنا في إنجاز هاته المذكرة وأعاننا عليها بالصبر الذي هو مفتاح كل الأعمال.

*و أتقدم بكل كلمات الشكر والعرفان وأسمى عبارات الإحترام والتقدير إلى الأستاذ الفاضل: فرحاتي عمر

* كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ الفاضل:"عاشور عبد الكريم" الذي تكرم و تحمل عناء توجيهي و تقديمه لي الإرشادات اللازمة لإتمام هذا العمل.

* و أشكر كل أساتذة العلوم السياسية الذين كانو سببا في نجاحنا هذا

* إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل المتواضع



الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إليه لو لا فضل الله علينا أما بعد

فإلى من نزلت في حقّهم الآيتين الكريمتين في قوله تعالى

بسم الله الرحمن الرحيم

{ وقضى ربك ألاّ تعبدوا إلاّ إياه وبالوالدين إحسانا إما يبلغنّ عندك الكبر أحدهما أو كلاهما فلا تقل لهما أفٍ ولا تنهرهما وقل لهما قولا كريما واخفض لهما جناح الذّل من الرّحمة وقل ربّ ارحمهما كما ربياني صغيرا } {الإسراء 32 – 33}

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أغلى ما أملك في الوجود أبي حفظه الله وأمي العزيزة....

اللّذان سهرا وتعبا على تعليمي في إتمام هذا العمل من قريب أو من بعيد...

وإلى أفراد أسرتي الإخوة و الأخوات: أحمد خلدون منى و دنيا و نجوى ومريم و خاصة العزيزة "سعاد" التي سهرت معي في إتمام هذا العمل المتواضع...

*وإلى كافة الأصدقاء والأحباب كل بإسمه خاصة ماستر 2 دفعة 2015/2014 و إلى كل من ساعدني في إتمام هذا العمل و خاصة أخص بالذكر: **أميرة, زهرة, رتيبة**, كما لا يفوتني أن أهدي هذا العمل إلى: زميلي في الدراسة بن عيسى مراد و نورة عاملة في مكتبة الإقتصاد و ميلود عامل في مكتبة الحقوق و العلوم السياسية اللذين ساهموا بشكل كبير في إنهائي العمل في الوقت المحدد. كما أهدي هذا العمل إلى أساتذتي الكرام وأسرة الجامعة*

وفي الأخير أرجوا من الله تعالى أن يجعل عملي هذا نفعا يستفيد منه جميع الطلبة المقبلين على التخرّج.

خطة الدراسة

مقدمة

الفصل الأول:الإطار المفاهيمي و النظري للدراسة

المبحث الأول: إدارة الجودة الشاملة دراسة مفاهيمية.

المطلب الأول: مفهوم و نشأة إدارة الجودة الشاملة.

المطلب الثاني: متطلبات و مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة

المطلب الثالث: رواد إدارة الجودة الشاملة و أهم إسهاماتهم.

المطلب الرابع: معايير الإيزو و علاقتها بإدارة الجودة الشاملة.

المبحث الثاني: المداخل النظرية المفسرة لوظيفة إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية الإقتصادية.

المطلب الأول: مدخل الميزة التنافسية.

المطلب الثاني: مدخل رضا العميل.

المطلب الثالث: مدخل تنمية المورد البشري.

المبحث الثالث: مقاربة مفاهيمية للتنمية الإقتصادية.

المطلب الأول: مفهوم التنمية الاقتصادية و تطورها.

المطلب الثاني: عناصر و أهداف التنمية الإقتصادية.

المطلب الثالث: متطلبات و مراحل التنمية الإقتصادية.

المطلب الرابع: إستراتيجيات التنمية الإقتصادية.

خلاصة الفصل.

الفصل الثاني: معايير إدارة الجودة الشاملة و فلسفة التنمية الإقتصادية في الجزائر.

المبحث الأول: مؤشرات التنمية الاقتصادية.

المطلب الأول: الإصلاحات الاقتصادية و دعم التنمية.

المطلب الثاني: محددات التنمية الاقتصادية.

المطلب الثالث: الإهتمام بإدارة الجودة الشاملة لتدعيم سياسة الإصلاحات الإقتصادية .

المبحث الثاني: تطبيق المعايير الرقابية لإدارة الجودة على التنمية الاقتصادية في الجزائر.

المطلب الأول: تطور عملية الرقابة على الجودة.

المطلب الثاني: أجهزة الرقابة عل الجودة.

المطلب الثالث: دور الرقابة على الجودة في تحقيق التنمية الإقتصادية.

المبحث الثالث: دور تطبيق معايير جودة الموارد البشرية في تحقيق التنمية الاقتصادية.

المطلب الأول: دور معيار تحسين الأداء المستدام في تحقيق التنمية الإقتصادية في المؤسسات الجزائرية.

المطلب الثاني: دور معيار حماية المستهلك في تحسين المؤشرات الإقتصادية.

المبحث الرابع: تقييم تطبيقات معايير إدارة الجودة الشاملة في تنمية الاقتصاد الجزائري .

المطلب الأول: واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة و تحقيقها للتنمية الإقتصادية.

المطلب الثاني: تحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجزائر لتحقيق التنمية الإقتصادية.

المطلب الثالث: مقومات التنمية الإقتصادية الجزائرية في ظل إعتماد مقاربة الجودة الشاملة.

خلاصة الفصل

الخاتمة

مقدمة

شهد العالم مع بداية الألفية الثالثة تغيرات سريعة و متلاحقة و عميقة في آثارها و توجهات نتيجة لظهور العولمة التي إنبثق عنها ظهور العديد من الاتجاهات و المداخل الإدارية الحديثة التي تسعى إلالتطوير الإداري و تحسين أساليب و طرق العمل بالمنظمات العامة منها و الخاصة و يعد تطبيق هذه الاتجاهات و المداخل في غاية الأهمية كونها تؤدي إلى الارتقاء بمعدلات الأداء و الجودة،و رفع كفاءة الخدمات المقدمة من طرف المنظمات.

و يعد مدخل إدارة الجودة الشاملة أحد هذه المداخل و التي تحتل مكانة متميزة في الفلسفة الإدارية المعاصرة للمنظمات الوطنية و العالمية،في ظل التغيرات المحيطة بعمل المنظمات أبرزها:الأخذ بآليات السوق و تطبيق النظام الرأسمالي الحر مما يؤدي إلى زيادة المنافسة.

و لقد استدعى التغير السريع في المبادئ الاقتصادية و الاجتماعية و كذا التطور المتسارع في التكنولوجيا،و البنية السكانية عالميا و التميز المؤسسي إلى تبني إدارة الجودة الشاملة و مدى فعاليتها من أجل الوصول إلى أفضل ممكن،و باعتبار أن الجزائر واحدة من الدول التي وعت بأهمية إدارة الجودة الشاملة ف ترشيد سياساتها لتحقيق تنمية اقتصادية و تحسين أداء مؤسساتها بعد انفتاحها على السوق الخارجية و التحول من الاقتصاد الموجه إلى الاقتصاد الحر.لذلك أصبحت المؤسسات الجزائرية أمام حتمية التغيير و المضي في إستراتيجية بعيدة المدى لترقية القطاعات الاقتصادية للوصول إلى التنمية الاقتصادية.

- **أهمية الدراسة:**

أهمية علمية: تستمد أهمية البحث من أهمية الموضوع المتناول كون موضوع إدارة الجودة الشاملة من أهم المداخل الإدارية الحديثة و الذي يحضى باهتمام بالغ من طرف الفلاسفة و المفكرين الذين يحاولون إيجاد أساليب جديدة للتطوير الإداري.

أهمية عملية:وتكمن أهمية الدراسة من الناحية العملية في أهمية دور إدارة الجودة الشاملة و مساهمتها في الرفع من أداء المنظمات و حفظ بقائها و استمرارها بشكل عام،حيث أن الاقتصاد الجزائري بوجه عام و المؤسسات الاقتصادية بوجه خاص بحاجة إلى مدخل و مناهج معاصرة تحقق له مستويات عالية من الأداء على المستوى التنظيمي و البشري و ذلك من أجل تحقيق تنمية اقتصادية شاملة مواكبة للتطورات و المواجهة للتحديات.

- **أهداف الدراسة:**

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى إبراز كيفية تحقيق تنمية إقتصادية بالاعتماد على أسلوب إدارة الجودة الشاملة، واعتماد هذه الأخيرة كوسيلة تستطيع من خلالها المؤسسات أن تواكب كافة التحديات المتعلقة بالتنمية الإقتصادية ، فالغرض من هذه الدراسة تحقيق جملة من الأهداف نوردها فيمايلي:

- تسليط الضوء على موضوع الجودة الشاملة كفلسفة إستراتيجية تعتمدها المؤسسة من أجل تحقيق التنمية الإقتصادية.
- إبراز مختلف المفاهيم المتعلقة بالتنمية الإقتصادية ، وتبيان قدرتها على إكساب المؤسسات الإقتصادية مكانة لمواجهة كافة التحديات الإقتصادية والإجتماعية والبيئية، مع إبراز أهمية إدارة الجودة الشاملة الراهنة.
- محاولة تشخيص واقع تطبيق إستراتيجية الجودة الشاملة في المؤسسات الجزائرية ، وتبيان أساليب ذلك حتى تمكنها من تحقيق تنمية إقتصادية.
- التوصل إلى بعض النتائج و التوصيات التي من شأنها المساهمة في تحقيق التنمية الإقتصادية في الجزائر من خلال مدخل إدارة الجودة الشاملة.

- **أسباب اختيار الموضوع:**

_ أسباب موضوعية:

- الإهتمام العالمي المتزايد بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- تشخيص واقع إستراتيجية الجودة الشاملة في الجزائر، ومدى اعتمادها من طرف مؤسساتها من أجل تحقيق تنمية إقتصادية.

_ أسباب ذاتية:

- الفضول الشخصى للبحث في هذا الموضوع دون غيره وحداثته في ميدان البحث العلمي بالجزائر.
- اليقين الشخصي بأهمية الموضوع وتأثيره على تنمية المؤسسات ومواكبتها لمختلف التحديات وتقلبات المحيط الإقتصادي والاجتماعي والبيئي.

_ **إشكاليةالدراسة**: إنطلاقا من المعطيات المقدمة أصبحت إدارة الجودة الشاملة مطلبا ملحا لأي مؤسسة تسعى إلى البقاء الدائم و اكتساب قدرة تنافسية من ضمنها المؤسسات الجزائرية التي تسعى هي الأخرى إلى بناء إستراتيجية التي تمكنها من استخدام أساليب إدارة الجودة الشاملة بهدف الوصول إلى تنمية اقتصادية. بناء على ما سبق فإن إشكالية البحث تمحورت حول: **كيف تساهم إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية الإقتصادية في الجزائر؟**

_ و من خلال الإشكالية يمكن أن يتفرع عنها عدة أسئلة فرعية:

- ما هو دور إدارة الجودة الشاملة في تعزيز التنمية الإقتصادية؟
- ما مدى تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة للتنمية الإقتصادية في الجزائر؟

➢ **فرضيات الدراسة:**

على ضوء الإشكالية و التساؤلات الفرعية برزت عدة فرضيات تمثل إجابات أولية للتساؤلات الفرعية:

- إن الإستخدام المتكامل لإدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى المساهمة الإيجابية في تحقيق التنمية الإقتصادية.
- يؤدي تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة إلى الرفع من مؤشرات التنمية الإقتصادية في الجزائر.
- عدم تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة يساهم في ضعف المؤشرات الإقتصادية في الجزائر.

➢ **الدراسات السابقة:**

سنعرض أهم الدراسات التي لها علاقة مباشرة و غير مباشرة مع موضوعنا و هي كالآتي:

دراسة بعنوان:"أهمية الجودة الشاملة و مواصفات الإيزو في تنافسية المؤسسة–دراسة حالة:مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة–ENICAB–, علالي مليكة,رسالة ماجستير , كلية الحقوق و العلوم الإقتصادية , جامعة محمد خيضر بسكرة, 2004: هدفت هذه الدراسة إلى تبيان الجودة الشاملة و مواصفات الإيزو و أهمية كل منهما في تحسين قدرة المؤسسات على مواجهة منافسيها, خاصة في ظل العولمة الإقتصادية و تحرير التجارة الخارجية الدولية, حيث زادت حدة المنافسة مما جعل صعوبة البقاء. للتأكد من ذلك من خلال تطبيق الجانب النظري على أحد أهم المؤسسات الجزائرية لصناعة الكوابل ببسكرة. حيث توصلت الدراسة التطبيقية إلى أن هذه المؤسسة بعد تبنيها لأسس إدارة الجودة الشاملة و حصولها على شهادة الإيزو 9000إصدار 2000, جنت فوائد كثيرة أبرزها: الإتجاه المتزايد للزبائن نحو التعامل معها,زيادة عائداتها و حصتها السوقية, إرتفاع حجم إنتاجها, زيادة القيمة المضافة,إنخفاض تكاليف المواد الأولية, تحسين الإنتاجية و فتح المجال للدخول الأسواق العالمية, إضافة إلى الإعتراف العالمي.

- **دراسة بعنوان:"إدارة الجودة الشاملة (T.Q.M) في المؤسسات الفندقية في الجزائر", أحمد بن عيشاوي, أطروحة دكتوراه, كلية العلوم الإقتصادية بجامعة الجزائر, 2008.** عملت هذه الدراسة على إستعراض أهم الأسس النظرية و التطبيقية التي يرتكز عليها مفهوم إدارة الجودة الشاملة كنموذج تسييري متكامل يحث على

إتقان الأعمال بدقة و يسعى إلى تحسين الجودة باستمرار, و هدفت أيضا هذه الدراسة إلى الإطلاع على واقع و مستوى ملائمة العناصر البيئية التي لها تأثير على تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الفندقية في الجزائر توصلت الدراسة التطبيقية إلى أن المنهجية المناسبة لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الفندقية في الجزائر تتحقق من خلال تحديد مجموعة من العناصر القادرة على إزالة الأسباب المؤدية إلى حدوث تلك المعوقات, التي تحول دون التكفل اللازم بتطبيق هذا المسار, حيث تمثلت هذه العناصر في ضرورة التحكم في مهارات و تقنيات التسيير و إتقان تطبيقاته الذي يعد الأرضية الصلبة و القاعدة المتينة التي يشترطها بناء مشروع إدارة الجودة الشاملة و ذلك من خلال تدريب و تحفيز المورد البشري بهذه المؤسسات و إعداده الجيد للقيام بهذه المهام, ثم ضرورة التركيز عل البعد الإستراتيجي في تسيير هذه المؤسسات التي مكنها من تحديد صورتها المستقبلية وسط التحولات السريعة للإقتصاد المحلي و الدولي و بالتالي بناء أهدافها الإستراتيجية التي تضمن لها البقاء و الإستمرار و التفوق.

- **دراسة بعنوان:"جودة الخدمات و أثرها على رضا العملاء"–دراسة حالة:دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة–",بعنان نور الدين, رسالة ماجستير, كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية, جامعة محمد بوضيافالمسيلة,2007.** هدفت هذه الدراسة إلى معالجة و تقديم إطار نظري يحدد و يعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بالجودة باعتبارها مدخل إداري حديث و قد ركزت بصورة أساسية على جودة الخدمات من حيث مؤشرات و نماذج نقسمها بالإضافة إلى التطرق إلى نظام الإصغاء للعميل كمصدر لمعرفة حاجات و توقعات العملاء الذي بدر و يمكن من تحديد الأنشطة التي تؤدي إلى إرضاء العملاء, و توصلت الدراسة الميدانية بالمؤسسة المينائية لسكيكدة على أن تقييم العملاء لجودة الخدمات من خلال المؤشرات الخاصة بالتقييم تختلف من عميل لآخر كما أن جودة الخدمة تعمل على تحقيق رضا العميل.

- **دراسة بعنوان:"إدارة الجودة الشاملة و دورها في بناء الشركات", عبد العزيز عبد العال زكي عبد العال,تحت إشراف المركز الإستشرافي البريطاني,أطروحة دكتوراه غير منشورة, قسم التعليم عن بعد الإشراف الدراسي بالجامعة الإفتراضية الدولية,المملكة المتحدة,2010,** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علم إدارة الجودة الشاملة و مكوناته و تطبيقاته و تطور مفاهيم الجودة بالإضافة إلى دراسة نظام الإيزو من كل جوانبه و التعرف على أهم متطلباته , و بينت الدراسة أهمية المراجعة الداخلية على الجودة و إبراز مختلف جوائز إدارة الجودة الشاملة و دورها في نشر علم الجودة, كما هدفت أيضا إلى دراسة تنظيم إدارة الجودة و كيفية إنشاء و تكوين قسم إدارة الجودة الشاملة و دراسة نظام تحليل المخاطر و نقاط التحكم الحرجة و سلامة الأغذية', كما هدفت الدراسة التطبيقية إلى التعرف على دور إدارة الجودة الشاملة في بعض الشركات في القطاعين العام و الخاص و الكشف عن مدى تبني تلك الشركات للمفاهيم الحديثة و إيمانها العميق بما تقدمه من مهام فعالة.

- **منهجية الدراسة:**

في إطار القيام بمعالجة إشكالية الجودة الشاملة و دورها في تحقيق التنمية الإقتصادية في الجزائر، وتحديد الآليات اللازمة لذلك وبهدف إختبار صحة الفرضيات المقترحة إستخدمنا في بحثنا هذا المنهج الوصفي بغرض إستنباط ووصف المفاهيم والأسس المكونة للإطار النظري لهذا الموضوع، أي أن هذا المنهج يوفر بيانات مفصلة عن الواقع الفعلي للظاهرة أو موضوع الدراسة

. بالإضافة إلى المنهج الوصفي تم الإستعانة ببعض المقتربات:

- **المقترب القانوني**(légal approche): استخدم هذا المقترب من خلال الرجوع إلى النصوص القانونية الخاصة بالجودة والمحددة لدورها، و وظائفها، و أيضا ترتيب المسؤوليات فيها بهدف معرفة مدى التطابق بين التنفيذ من طرف الجهات الفاعلة والقاعدة القانونية،و طبيعة العلاقة فيما بين هذه الجهات .عنها .

- **المقترب المؤسسي**(institutionnel approche): ينظر هذا المقترب لإدارة الجودة الشاملة على أنها نتاج المؤسسات التي تستطيع أن تؤثر بشكل كبير في العملية التنموية، و لقد تم الاعتماد عليه في دراستنا بهدف التعرف على كيفية تطبيق.مبادئ الجودة الشاملة داخل المؤسسات الجزائرية, ومعرفة تكوينها و مراحل تطورها، و وسائل عملها، و التنظيم الداخلي لها،و توزيع الأدوار فيها .و يكمن الغرض الأساسي من وراء ذلك في اكتساب قدرة على تحديد فاعليتها، و قوة تأثيرها، و طبيعة التفاعلات القائمة بينها.
- **المقترب النظمي**:يفترض هذا المقترب ان النظام هو عبارة عن مجموعة من الأنساق موجودة في بيئة تتفاعل فيما بينها,و قد تم إعتماد هذا المقترب في دراسة إدارة الجودة الشاملة باعتبارها نظام يضم مجموعة من المكونات, كالهيكل التنظيمي و المسؤوليات و العمليات و الموارد لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة.و أن هذه المكونات تتفاعل فيما بينها و يؤثر بعضها في الآخر من خلال النظام ككل, كما أن إزالة أي مكون من النظام يؤدي إلى تغير كل الأشياء, و أن هذا النظام يجب أن يطبق و يتفاعل مع كل العمليات في المنظمة. و أن يبدا من تحديد متطلبات العميل و ينتهي مع تحقيق رضاه, و أن تصنيف الأنشطة لهذا النظام يمكن أن يتم بصور عدة.

➢ **تقسيم الدراسة:**

من أجل عرض الموضوع بطريقة منظمة و حتى نتمكن من الإجابة على الإشكالية, قمنا بتقسيم الدراسة إلى مقدمة و فصلين و خاتمة.

تناولنا في الفصل الأول تحليل الأسس الفكرية والنظرية التي ترتكز عليها مفاهيم كل من إدارة الجودة الشاملة و التنمية الإقتصادية. من خلال التعرض إلى النشأة وتطور المفهومين ، ثم التطرق إلى أهم أسس تطبيقهما ومراحلهما الأساسية وكيفية تنظيم إدارة الجودة الشاملة من خلال ذكر مداخلها ,فضلاعن إبراز أهم

إستراتيجيات التي تقوم عليها التنمية الإقتصادية ، مع محاولة توضيح العلاقة التي تربط بين الجودة الشاملة ومواصفات الإيزو.

كما تطرقنا في الفصل الثاني إلى معايير إدارة الجودة الشاملة و فلسفة التنمية الإقتصادية و التي نسعى من خلاله إلى معرفة إلى أي مدى يمكن تطبيق الجودة الشاملة بما يضمن تحقيق تنمية إقتصادية مستدامة بحيث تطرقنا إلى الإصلاحات الإقتصادية في الجزائر منذ الإستقلال مع إبراز بعض المؤشرات الإقتصادية الحالية فضلا عن تناول الإهتمام بإدارة الجودة الشاملة من طرف المؤسسات و الحكومة الجزائرية في إطار الإصلاحات المتبعة, ليتعمق المبحث الثاني و الثالث في معايير إدارة الجودة الشاملة و كيفية الرقابة عليها

لينتهي الفصل بعرض التحديات التي تواجه المؤسسات الجزائرية في تطبيقها لمعايير إدارة الجودة الشاملة و وفي الأخير تم توضيح نتائج الدراسة المتعلقة بالجانبين النظري والتطبيقي مرفقة بتوصيات من شأنا أ ن تجسد خطوة ل دراسة هذا الموضوع م ن جوانب أخرى متعددة.

- **مصطلحات الدراسة:**

الجودة: تلبية حاجيات وتوقعات العميل المعقولة

إدارة الجودة الشاملة:هي مدخل شمولي لتحسين الأداء و الفعالية و الوضع التنافسي لأي مؤسسة بصفة مستمرة و ذلك من خلال تخطيط و تنظيم و تحسين كل الأنشطة و عبر إشراك كل العاملين في كافة المستويات الإدارية في تحقيق الجودة.

الإيزو9000:عبارة عن سلسلة من المواصفات القياسية لإدارة الجودة الشاملة أصدرتها المنظمة العالمية للمواصفات القياسية تحدد المتطلبات التي يشترط توفرها في نظام إدارة الجودة في المنشأة حتى يمكن لها تحقيق متطلبات العملاء و إرضاءهم.

الرقابة على الجودة:هو الاستخدام الانسب للاساليب و الانشطة لتحقيق وتحسين جودة المنتج و التي تمكن اساسا في دقة المواصفات و حسن التصميم للمنتج بناءا على المواصفات المحددة مسبقا، مع الفحص الدوري لتحديد المطابقة و مراجعة الاستخدام فالاستغلال التام لهذه الانشطة يوفر افضل منتج او خدمة للعميل باقل تكلفة مع ضرورة الاستمرار في تحسين الجودة

التنمية الإقتصادية: هي العملية التي من خلالها نحاول زيادة متوسط نصيب الفرد من إجمال الناتج القومي خلال فترة زمنية محددة وذلك من خلال رفع متوسط إنتاجية الفرد واستخدام الموارد المتاحة لزيادة الإنتاج خلال تلك الفترة

الفصل الثاني:

الإطار المفاهيمي و

النظري للدراسة

تمهيد:

أصبحت إدارة الجودة الشاملة عاملا مهم لنجاح المنظمات والحكومات باعتبارها الأسلوب الأمثل لتحسين الكفاءة التنظيمية هذا ماجعل مفهوم إدارة الجودة الشاملة يستحوذ على اهتمام مختلف الفلاسفة والمفكرين والأكاديميين من خلال نشر عدد كبير من المقالات في مجال الجودة من جهة وتطبيقها في جميع الجوانب التجارية والصناعية فضلا عن الجوانب السياسية والاجتماعية ..الخ بحيث أصبحت الجودة احد الإستراتيجيات الاكثر اهمية المطبقة على مستوى المنظمات لأنها تؤدي إلى تحسين في نوعية منتجاتها وخدماتها للمنافسة.

في السوق العالمية الآخذه في التوسع وامتلاك الميزة التنافسية للوصول إلى تحقيق التنمية الإقتصادية .

ولذلك سوف نتطرق في هذا الفصل الى الاطار المفاهيمي لإدارة الجودة الشاملة والتنمية الاقتصادية بالإضافة إلى مداخل الجودة الشاملة .

المبحث الأول :إدارة الجودة الشاملة دراسة مفاهيمية

يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من اكثر المفاهيم الحديثة التي حضيت باهتمام كبير من طرف المفكرين والباحثين في حقول المعارف الإدارية التي تسعى الى التطوير والتحسين المستمرين في الاداء والإنتاج في مختلف المنظمات من خلال استخدام مجموعة من الوسائل والأدوات وإتباع مراحل معينة وبهذا الصدد سيتم تخصيص هذا المبحث لتعريف إدارة الجودة الشاملة ونشأتها وتحديد مراحلها وروادها ومعاييرها .

المطلب الأول: مفهوم ونشأة إدارة الجودة الشاملة

أولا–مفهوم الجودةQALITY:

يرجع مفهوم الجودة إلى الكلمة اليونانية QALITAS و تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة, وقديما كانت تعني الدقة والإتقان من خلال قيامهم بتصنيع الآثار التاريخية والدينية من تماثيل وقلاع وقصور لأغراض التفاخر بها أو لاستخدامها لأغراض الحماية[1]

ويعرفها Websber: أنها مصطلح عام قابل للتطبيق على أية صفة أو خاصية منفردة أو شاملة.

قاموس

- ويعرفها قاموس[Oxford] :أنها درجة التميز والأفضلية.[2]
- أما اشتقاق الجودة في اللغة العربية هو :(ج و د) وهو أصل يدل على التسمح بالشيء وكثرة العطاء ، والجواد:السخي ، وقيل هو الذي يعطي بلا مسألة الصيانة للآخر من ذل السؤال ، ومن إشتقاقاته :الجيد ضد السيئ والرديء، وجاد الشيء يجود جودة وجودة :صار جيدا[3]

[1]– مدحت أبو النصر,أساسيات إدارة الجودة الشاملة. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.2008، ص 62.

[2]–رعد عبد الله الطائي, عيسى قدادة. إدارة الجودة الشاملة, الأردن:دار اليازوري,2008,ص29.

[3]– فداء محمود حامد, إدارة الجودة الشاملة، عمان: دار البداية ناشرون وموزعون، 2011، ص27.

وقد جاد جود وأجاد :أتى بالجيد من القول او الفعل ويقال أجاد فلان في عمله وأجْود ، وجاد عمله يجود جودة ويقال على الشيء جيد ،وجاد الفرس :أي صار رائعا يجود جـودة[1]

- أما المعنى الإصطلاحي للجودة فقد تعددت أشكاله وتنوعت تعاريفه وهذا حسب تعدد المداخل ووجهات النظر في كل بحث .

- تعرفها هيئة المواصفات الدولية للتقييس(iso): الجودة هي الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة من الخصائص الرئيسية المحددة مسبقا ,وتؤكد المواصفة على ضرورة تحديد تلك الحاجات و التوقعات و كيفية إشباعها.

- الملاحظ من هذا التعريف هو إعتبار الجودة كمقياس لمعرفة مدى تلبية حاجيات الزبائن ومتطلباتهم, فالجودة هنا تعني المطابقة للمواصفات وترجمة لحاجات الزبون وتطلعاته[2]

- تعرفها هيئة المواصفات البريطانية على أنها:"مجموعة من الصفات وملامح وخواص المنتج والخدمة بما يرضي ويشبع الإحتياجات الملحة و الضرورية" .[3]

- والجودة هي أداة عملية معينة إنتاجية كانت ام خدمية وفقا لمعايير محددة سلفا تمثل اعلى مستوى لرضى المستهلك أو متلقي الخدمة او المستفيد منها بمعنى ان الجودة هي مجموعة الخصائص المكونة للسلع او الخدمات المقدمة التي تحدد مدى إحتياجات الزبون.

- تعرفها الجمعية الأمريكية لضبط الجودة(ASQC),و المنظمة الأوروبية لضبط الجودة(EOQC) بأنها المجموع الكلي للخصائص و المزايا التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة.[4]

---

[1]–فداء محمود حامد, مرجع نفسه.

[2]–محمد عبد الله العزاوي, إدارة الجودة الشاملة ,عمان :دار اليازوري ،2005،ص15.

[3]– مدحت أبو النصر, مرجع سابق, ص.63.

[4]- محمد عبد الله العزاوي, المرجع نفسه, ص15, 14.

- تعرفها الجمعية الفرنسية للتقنيين(AFNOR):ضمن المواصفات القياسية الدولية –الايزو–9000 طبعة 2000 على أنها :"قدرة مجموعة من الخصائص والمميزات الجوهرية على إرضاء المتطلبات المعلنة أو الضمنية لمجموعة من العملاء"[1]

– من خلال هذا التعريف يتضح بأن الجودة لاتتجسد في الخصائص فقط و إنما في قدرة هذه الخصائص والمميزات على إشباع وإرضاء الحاجات المعلنة والضمنية للعملاء.

- وحسب معيار(8402Iso)الصادر سنة 1986 والذي جاء لتحديد وتوضيح المفردات الخاصة بالجودة عرف الجودة على أنها :"مجموع الخصائص والصفات للسلعة او الخدمة التي تمنحها القدرة على إرضاء إحتياجات الزبائن الظاهرية أو الخفية" [2]

- ويعرفها معهد الجودة الفدرالي الأمريكي بأنها العمل الصحيح وبشكل صحيح من المرة الأولى مع الإعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء. [3]

➢ وقد كان لرواد الجودة رأيهم في مفهومهم وذلك في مايلي :

- عرفها:feignbaun:"هي مركب كلي لخصائص المنتج و خدمة التسويق و الهندسة و التصنيع وصيانة المنتجات من أجل تلبية توقعات العملاء"[4] .

[1]– نور الدين بوعنان، "جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية لمؤسسة المينائية لسكيكدة" .(رسالة ماجستر غير منشورة)جامعة محمد بوضياف مسيلة ، كلية علم الاقتصاد وعلوم التسيير ، قسم علوم التسيير ، 2007/2006، ص 3.

[2]- حامد فداء محمود، مرجع سابق، ص56

[3]- مهدي بن صالح السامرائي،إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي ،عمان :دار جرير،2006،ص28.

[4] -ali abdullah hussein al-amri;"the total quality managment practices in yemeni public universities"; (the degree of master of science technology managment and business) ; university tun hussein on malazia ; 2012 ; p15.

- عرفها جورانjuran : "الملائمة للاستعمال" [1]ويقصد بذلك ان يكون مستخدم السلعة أو الخدمة قادر على الإعتماد عليها في إنجاز مايريده منها .
- عرفها كروسبي krousby : المطابقة للمواصفات" .[2]
- عرفها:ivan الجودة هي تلبية توقعات العميل أو ما يفوق عليها.
- عرفها ميتزا : أن الجودة هي ملائمة السلعة أو الخدمة لتلبية الاستعمال المقصود منه كما يطلبه العمل .
- عرفها فيشر :الجودة مفهوم مجرد يعني أشياء مختلفة للأفراد المختلفين .وأنها في مجال الأعمال و الصناعة تعني كم يكون الأداء أو خصائص معينة ممتازة خصوصا عند مقارنتها مع معيار موضوع من قبل العميل أو المنظم.[3]
- ووفقا لـ: إدوارد ديمنغ : الجودة هي عملية تحسين الجودة المستمر نحو درجة يمكن التنبؤ بها من التوحيد والاعتمادية و التي تهدف الى اشباع حاجات المستهلك الحاضر و المستقبل.[4]

➢ من خلال التعريفات السابقة يمكن أن نستنتج أن الجودة هي مجموعة الخصائص و المميزات المرتبطة بالمنتج أو الخدمة الى جانب الخصائص المتعلقة بالعملية الإنتاجية و التسويقية و العمليات و الأفراد و التي لها القدرة على تلبية حاجات و توقعات العملاء ، بالإضافة الى أن هذه التعاريف كلها تركز على نقطة واحدة رغم الاختلاف في وجهات النظر وهي تحديد و تنمية متطلبات الزبائن .

---

[1] -mohamed adel mohamed samy mohsen, "the introduction of a total quality managment culture in hotels". (Degree of doctor);university of wales instilute ; gardiff ; u k under supervision ; gardiff school of managment ; 2009,p13.

[2]- Bhupendra ratha ; "total quality managment" ; lecture school of library**: 5** and information science, deir ahila university ; indro

[3]-رعد عبد الله الطائي، مرجع سابق، ص29.

[4]- vidhu shekhar jha ; himanshu . joshi ; rebevance of total quality managment or busininess excellence strategy i mplementation for enterprise resource planning (erp) _ aconceptual study ;; page web consultè : http : // www.india_total .com / btoday / 20000107 / plus 6 html ; sen on: /13-12-2014

- التعريف الاجرائي للجودة : هو مفهوم له معالم متعددة و مختلفة بحيث تعني التميز و الإتقان في العمل وهي كذلك القدرة على مطابقة المنتج أو الخدمة للمقاييس و الموصفات المعمول بها من أجل تلبية حاجيات الزبائن.

ثانيا: مفهوم الجودة الشاملة:total quality

الجودة الشاملة هي جودة كل شيء ,أي الجودة في كل عناصر و مكونات المنظمة ,و من هذا المنطلق تأخذ طابع الشمولية و ذلك لأن كل ما تحتويه المنظمة يشترك في تحديد ما يقدم للمستهلك و بالتالي تحقيق رضاه وعدم رضاه [1]بحيث إنتقل اهتمام الباحثين الإقتصاديين خاصة في ظل المنافسة العالمية من النظرة الضيقة للجودة على أنها جودة المنتج النهائي فقط الى نظرة أشمل,حيث تشمل جودة كل النشاطات و الوظائف و مهام المؤسسة و مواردها,بحيث تعرف على انها تميز السلعة او الخدمة في تلبية كافة مطالب الزبون و توقعاته مثل:حسن المعاملة,السعر,الوفرة,الخدمات الاضافية, تقديم السلعة في الوقت المطلوب.

- يعرفها **royal mail** : بأنها الطريقة أو الوسيلة الشاملة للعمل التي تشجع العاملين على العمل ضمن فريق واحد مما يعمل على خلق قيمة مضافة لإشباع حاجات المستهلكين.[2]

ثالثا:مفهوم إدارة الجودة الشاملة toutal quality managment:

لقد ساهمت التغيرات الإقتصادية و التكنولوجيا الناتجة عن عولمة السوق ، و زيادة حدة المنافسة بين المؤسسات الى تغيير نظرة هذه الأخيرة من التركيز على جودة مواصفات السلعة أو الخدمة فقط الى نظرة

[1] – علي السلمي ، ادارة الجودة الشاملة و متطلبات التأهل للإيزو9000 ، دار الغريب للطباعة والنشر ، 1995، ص 11.

[2] –:عبد الحميد برحومة ،شريف مراد," الجودة الشاملة و مواصفات الايزو كأداة لتفعيل تنافسية المؤسسة الاقتصادية", مجلة أبحاث اقتصادية و إدارية,العدد الثالث,2008,ص131.

أشمل و أوسع تركز على جودة كل عمليات و أنشطة و مراحل العمل بالمؤسسة باعتمادها لما يسمى بالجودة الشاملة .

من أجل تحقيق أقصى إشباع للزبائن و المستهلكين، و لكن تحقيقها و تجسيدها في المؤسسة يتطلب تنسيق و توجيه لكل الجهود من خلال ما يسمى بإدارة الجودة الشاملة[1] .

وهناك تعاريف عديدة لإدارة الجودة الشاملة من أهمها ما يلي :

- يعرفها معهد الإدارة بلندن: أسلوب للإدارة يعطي كل شخص في المؤسسة المسؤولية عن تقديم الجودة للعميل النهائي ، و تنظر إدارة الجودة الشاملة إلى كل عمل في المؤسسة على أنه عملية تمثل طرف في علاقة عميل أو مورد مع العملية التالية ، ويتمثل الهدف في كل مرحلة في تحديد و تلبية متطلبات العميل من أجل زيادة رضا العميل النهائي بأقل تكلفة ممكنة[2].
- تعرفها منظمة الإيزو : مدخل اداري يركز على الجودة و يعتمد على مشاركة جميع أفراد المنظمة للوصول إلى النجاح طويل الأمد من خلال تحقيق رضا الزبون ، وتحقيق المنفعة لجميع أفراد المنظمة و المجتمع[3] .
- عرف المعهد الجودة الفيدرالي الأمريكي ادارة الجودة الشاملة بأنها " القيام بالعمل الصحيح بشكل صحيح و من أول وهلة مع الاعتماد على تقييم العميل في معرفة مدى تحسن الأداء .
- وعرفتها وزارة الدفاع الأمريكية بأنها: "عمل الشيء الصحيح صحيحا من أول وهلة, و التطوير المستمر, مع تحقيق إرضاء العملاء دائما.[4]
- وعرفتها الجمعية الأمريكية لمراقبة النوعية من خلال مفهوميه :

---

[1] عبد الحميد برحومة, نفس المرجع ، ص. 132.

[2]– لعلى بوكميش , إدارة الجودة الشاملة إيزو 9000 ,عمان: دار البداية، 2011،ص. 19

[3]:ISO8402 :1994 .Quality Managment and Quality assurance-vocabulary p17

[4]- سنان الموسوي,مفاهيم إدارية معاصرة:نظرة عامة: نظرة عامة,عمان:مؤسسة الوراق,2002,ص.23.

أ- السمات المقترنة بالسلع أو الخدمات التي توضح قابلية تلك السلع أو الخدمات على تحقيق رضا المستهلك وإشباع حاجاته

ب- القابلية على خلو تلك السلع أو الخدمات من العيوب.

- عرف المكتب القومي للتنمية الاقتصادية ببريطانيا (NEDO) إدارة الجودة الشاملة بأنها " الوفاء لمتطلبات السوق من حيث التصميم و الأداء الجيد و خدمات ما بعد البيع.
- وعرفتها هيئة البريد البريطانية على أنها طريقة شاملة للعمل تنتشر في المؤسسة ككل، تسمح لجميع العاملين ,كأفراد و فرق عمل ,بإضافة قيمة للعمل ,و تلبية حاجات العملاء بصفة مستمرة.
- ووفقا للمعيار البريطاني(BS5750) فإن ادارة الجودة الشاملة هي:فلسفة الادارة و ممارسات المؤسسة التي تهدف الى استخدام الموارد البشرية و المادية المتاحة للمؤسسة بالطريقة الاكثر فاعلية لانجاز أهدافها[1].

❖ و قد تم تناول مفهوم ادارة الجودة الشاملة من طرف العديد من المفكرين أهمهم:

- أوكلاند :حيث عرفها بأنها مدخل لتحسين القدرة التنافسية ووسيلة للتخطيط و تنظيم وفهم نشاطات المنظمة و أهدافها من خلال اشراك كل فرد في كل مستوى من اجل حثهم على العمل بفاعلية و مرونة للوصول إلى رضاء الزبون و إشباع رغباته[2] .

[1] صلاح الدين حسين السيسي، تطبيق المعايير العالمية في إدارة الشركات إستراتيجية المنظمة في ظل ادارة الجودة الشاملة ،مصر :دار الكتاب للنشر،2011, ص.38,37.

[2]-Kasongo clement, Moono Michael," Factores that lead to a successful TQM implementation :a case study on the zambian tourism industry". Degree programme in business managment.(serveces and customer Relationship managment.lourea university of aplied sciences.2010) .p8

- و بالنسبة للمفكر" جوزيف جابلونسكي:"فإنه يعتبر ادارة الجودة الشاملة بمثابة شكل تعاوني لأداء الأعمال،يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة و العاملين بهدف تحسين الجودة و زيادة الإنتاجية بصفة مستمرة من خلال فرق العمل.

- أما العالم الأمريكي" كايزن"kaizen يعرف ادارة الجودة الشاملة بأنها تتمثل في احترام العميل و العمل على إرضائه و إشباع رغباته المعلنة والمفترضة من خلال تقديم خدمات ذات نوعية عالية في الوقت الملائم بهدف تقليص معدلات شكاوي العملاء و التطوير المستمر في الخدمات.[1]
- وعرفها : w.Edward Deming بأنها الطريقة لإدارة المنظمة ,تهدف إلى تحقيق التعارف و المشاركة المستمرة من العاملين بالمنظمة من أجل تحسين السلعة أو الخدمة و الأنشطة التي تحقق رضا العملاء و سعادة العاملين و متطلبات المجتمع.
- تعريف:joseph juran ادارة الجودة الشاملة عملية إدارية تقوم بها المنظمة بشكل تعاوني لإنجاز الأعمال من خلال الاستفادة من القدرات الخاصة بكل من الإدارة و العاملين لتحسين الجودة,و زيادة الإنتاجية بشكل مستمر,عن طريق فرق العمل و بالاسترشاد بالمعلومات الدقيقة للتخلص من كل أعمال الهدر في المنظمة,و تستطيع أي منظمة تحقيق أهدافها إذا قام كل شخص فيها بعمله على أكفأ وجه.[2]

[1]–عمار بوحوش,نظريات الإدارة الحديثة في القرن العشرين,بيروت:دار الغرب الإسلامي.2006,ص.99,98.

[2]–مدحت محمد أبو النصر,إدارة منظمات المجتمع المدني دراسة في الجمعيات الأهلية من منظور التمكين و الشراكة والشفافية و المساءلة و القيادة و التطوع و التشبيك و الجودة,عمان:إيتراك للنشر و التوزيع,2007,ص.316.

- عرفها Feigenboum: "بأنها نظام فاعل لتكامل تطوير الجودة و إدامتها و تحسينها للمجموعات المختلفة في منظمة ما و ذلك لأجل تمكين الإنتاج و الخدمة لتكون في أحسن المستويات الاقتصادية التي تسمح بالوصول إلى رضا الكامل للزبون"[1].
- عرفEdward sallis إدارة الجودة الشاملة في كتابه:"الجودة الشاملة في التعليم "أنها عبارة عن فلسفة و منهجية على حد سواء و هي منهج أو مدخل يساعد المؤسسات على إدارة التغيير ووضع جداول أعمالها الخاصة للتعامل مع عدد كبير من الضغوط الخارجية الجديدة,و الجودة الشاملة ليس معناها أن إلتزام الإدارة بقواعدها سينتج عنها بالضرورة جودة تامة و كاملة و أن الأهداف ستحقق بين عشية و ضحاها,بل هي عملية مستمرة تتغير بتغير الأوضاع الجديدة و التأقلم معها.

- كما يضيف sallis أن إدارة الجودة الشاملة هي مقترب عملي وإستراتيجي لإدارة المنظمة التي تركز على عملائها و تسعى دائما الى التميز,و إدارة الجودة الشاملة ليست مجموعة من الشعارات بل هو أسلوب منهجي يسعى إلى تحقيق مستويات مناسبة من الجودة بطريقة منسقة التي تلبي أو تتجاوز احتياجات و رغبات الزبائن,ويمكن النظر إليها على أنها فلسفة التحسين المستمر الذي يمكن تحقيقه من خلال رضا الزبون من جهة و الاهتمام بالموظفين و العمال من جهة ثانية,من خلال الابتكار و الإبداع المستمرين من طرفهم مع الابتعاد عن النفعية و نشر الثقة بين القائد و المرؤوسين عن طريق تفويض القرارات لإعطاء مردودية أكثر و تقديم خدمات ذات جودة عالية [2].

❖ و يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة على أساس الكلمات التي يتكون منها المصطلح كما يلي:

- **إدارة:**تخطيط و تنظيم و توجيه و مراقبة كافة النشاطات المتعلقة بتطبيق الجودة ,كما يتضمن ذلك دعم نشاطات الجودة و توفير الموارد اللازمة.

[1]– مهدي السامرائي ،مرجع سابق ،ص.35 .

[2] -Sallis Edward ; total quality managment in education ; london : kogan page ; 3rd ; 2002 ; p3

- **الجودة:**تلبية متطلبات العميل و توقعاته[1] بحيث يكون المنتوج في تصميمه موائم للاستعمال.
- **الشاملة:**مشاركة و اندماج كافة العاملين بالمنظمة,و بالتالي إجراء التنسيق الفعال بين العاملين لحل مشاكل الجودة ولإجراء التحسينات المستمرة[2].

➢ ومن خلال هذه التعاريف نلاحظ أنها رغم اختلافها و تعددها إلا أن في مجملها تؤدي الى معنى واحد و هدف وحيد.و بالتالي نستخلص أن: إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة إدارية تهدف إلى تسخير الموارد المادية و البشرية للمنظمة من أجل تحقيق أهدافها المتمثلة في إشباع رغبات العملاء الحالية و المستقبلية,و ادارة الجودة الشاملة هي منهج حديث قائم على مبدأ المشاركة الجماعية بين العاملين و الرؤساء لبعث الثقة و الولاء للمنظمة بهدف تقديم خدمات متميزة تلبي رغبات الزبون"

من خلال التطرق التعاريف الجودة و الجودة الشاملة و ادارة الجودة الشاملة نلاحظ أن كل مفهوم يركز على نقطة معينة تشكل في المجمل تسلسلا هرميا لعملية الجودة و ذلك كالآتي:

- الجودة:هي إرضاء لتوقعات العملاء باستمرار.
- الجودة الشاملة:هو تحقيق الجودة بتكلفة منخفضة.
- إدارة الجودة الشاملة:هو تحقيق الجودة الشاملة من خلال مشاركة الجميع [3].

ثانيا:نشأة و تطور إدارة الجودة الشاملة

[1]- أحمد محفوظ جودة,إدارة الجودة الشاملة:مفاهيم وتطبيقات،عمان:دار وائل،2004،ص.23.

[2]- محمد عبد الوهاب العزاوي،إدارة الجودة الشاملة:مدخل إستراتيجي تطبيقي،عمان:دار إثراء للنشر والتوزيع ، 2010 ، ص.30,29.

[3]- Alejandro munos casos ;" total quality managment :quality.cultur.leadership and motivation" ;(degree master) ; politecnico di milano ;corso di lourea magistral in ingeneria gestionale ;dibartinonto d ingegne gistional ;2011 ,p17 ,18

مرت فلسفة إدارة الجودة الشاملة بمراحل متعددة منذ العصور القديمة و حتى الوقت الحاضر،و يمكن الإشارة اليها على النحو التالي:

1. **مرحلة العصور القديمة:**تعود جذور الاهتمام بالجودة الى سبعة آلاف عام،حيث اهتم المصريون القدامى بها من خلال النقوش الفرعونية، و قد ظهر ذلك من خلال الرسم الموجود على المعابد الذي أظهر صور لقاطع حجر ينفذ وفقا لطلب عملية بينما يقوم مفتش الجودة بالتحقيق المستمر من سلامة و دقة التنفيذ وفقا للمعايير الموضوعة[1] كما وجدت إدارة الجودة الشاملة في حضارة بابل حين وضع الملك" حمورابي"لائحة جزاءات لحالات الاهمال و القصور في أداء العمل و نقشت هذه اللائحة على مسلة شهيرة أطلق عليها"مسلة حمورابي" الذي يوجد نموذجها الأصلي في متحف اللوفر بباريس[2]

– وفي عصر صدر الإسلام ومنذ بزوغ فجره على البشرية زاد التأكيد على الجودة،حيث كان الرسول الكريم "صلى الله عليه و سلم" بحث على الإهتمام بجودة الأداء و الذي تؤكده الأحاديث النبوية الشريفة ومنها قوله "صلى الله عليه وسلم": *("من عمل منكم عملا فليتقنه*[3]*)*" بحيث تعد جودة العمل وإتقانه في كل شؤون الحياة أساسا من أساسيات ديننا الحنيف إذ ورد الأمر بذلك في كتاب الله تعالى،حين اعتبر سبحانه صفتي الحفظ و العلم أساس لنجاح العامل في عمله و سبب لجودة العمل و إتقانه قال تعالى*":(قال اجعلني على خزائن الأرض إني حفيظ عليم) سورة يوسف/55/* .

– وأورد سبحانه في آية أخرى أهمية التحلي بصفتي القوة و الأمانة في كل ما يسند إليه من عمل ، قال تعالى*("قالت إحداهما يأبت استأجره إن خير من استأجرت القوي الأمين)سورة القصص/26/.*

و مدار كل هذه الصفات يدور حول إحسان العمل و إجادته،إن العائد ليس بكثرة العمل بقدر ما هو

[1]- مأمون سليمان الدرادكة , إدارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء,عمان:دار الصفاء للنشر2005 ،ص.51.50.

[2]- رافدة عمر الحريري,القيادة و إدارة الجودة في التعليم العالي, عمان:دار الثقافة،2010 ، ص.48 ,47.

[3]- عواطف إبراهيم حداد,إدارة الجودة الشاملة,عمان:دار الفكر ناشرون وموزعون، 2009، ص.55.

بحسنه...قال تعالى(*الذي خلق الموت و الحياة ليبلوكم أيكم أحسن عملا و هو العزيز الغفور*) سورة الملك/2/.[1]

- وهناك آيات أخرى في القرآن الكريم ورد فيها معنى الجودة في العمل نذكر منها:
- سورة التوبة على سبيل المثال في قوله تعالى (*و قل اعملو فسيرى الله عملكم و رسوله و والمؤمنون*) سورة التوبة/ 510/ [2]

- كما قال سبحانه:(إنا *لا نضيع أجر من أحسن عملا*) سورة الكهف/30/.[3]

- كما ورد في سورة الزلزلة في قوله تعالى:(*فمن يعمل مثقال ذرة خيرا يره ومن يعمل مثقال ذرة شرا يره*) سورة الزلزلة/8,7 /.[4]

2. **الجودة في العصر الحديث:**لقد تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة نتيجة المستحدثات و الاكتشافات المتسارعة و الثورة المعلوماتية و تراكم التقنيات الحديثة و تتابع تطوراتها،مما جعل مفهوم إدارة الجودة الشاملة يمر بأربعة مراحل تضم كل مرحلة ما تسبقها و تمد لما تليها بشكل منسجم تحققه وحدة الهدف وتتلخص هذه المراحل كالأتي[5]:

- **المرحلة الأولى :الفحص:** inspection تقتصر هذه المرحلة إجراءات الفحص و التفتيش لاستبعاد المعيب دون التعرف على أسبابه لمنع تكراره ، و ما دام الخطأ قد وقع بالفعل،فإن على الفحص واستبعاده.

[1]-أحمد محمود عبد الفتاح. إدارة الجودة الشاملة, القاهرة:المجموعة العربية للتدريب و النشر،2012 ، ص12،13

[2]-الآية رقم(510) من سورة التوبة.

[3]-الآية رقم(30) من سورة الكهف.

[4]-الآية رقم(8/7) من سورة الزلزلة.

[5] رافدة عمر الحريري ، مرجع سابق،ص48،49.

- **المرحلة الثانية:رقابة الجودة**:quality control تهدف هذه المرحلة إلى رقابة عمليات التصميم و التصنيع اعتمادا على البيانات الناتجة من عمليات الفحص النهائية للمخرجات و التي تعرف بالتغذية الراجعة للنظام بكل عناصره ووظائفه.
- **المرحلة الثالثة :ضمان الجودة** :quality assurance: يتحول مفهوم الجودة في هذه المرحلة الى مفهوم منع وقوع الأخطاء و الذي يطلق عليه أيضا–مفهوم الأخطاء الصفرية–و ذلك لتأكيد الجودة في كل المستويات و لدى كل العاملين بالمؤسسة[1].
- **المرحلة الرابعة :الإدارة الجودة الإستراتيجية** :stratégie quality managment و كانت بداية التسعينات حين دخلت التجارة العالمية في حالة منافسة شديدة بين الشركات لكسب حصص أكبر من السوق،ولا سيما الشركات اليابانية،وقد اعتمدت شركة((IBM))إدارة الجودة الإستراتيجية لمواجهة التقدم و الزحف الياباني و نفذت المعايير الآتية:
  - إرضاء المستفيد و تلبية ما يريده
  - الجودة مسؤولية الجميع من قمة الهرم التنظيمي حتى قاعدته
  - المطلوب تحقيق الجودة في كل شيء[2].

إن إدارة الجودة الإستراتيجية تركز على أن الجودة و إرضاء المستهلك هي الأساس الذي تقوم عليه إستراتيجيات المؤسسات العالمية في الوقت الحاضر.

- **المرحلة الخامسة :إدارة الجودة الشاملة:total quality managment** لقد تطورت مفاهيم الجودة أو النوعية على مر العصور من مفهوم نوعية المنتج النهائي الى مفهوم نظام الجودة الشاملة التي يرمز

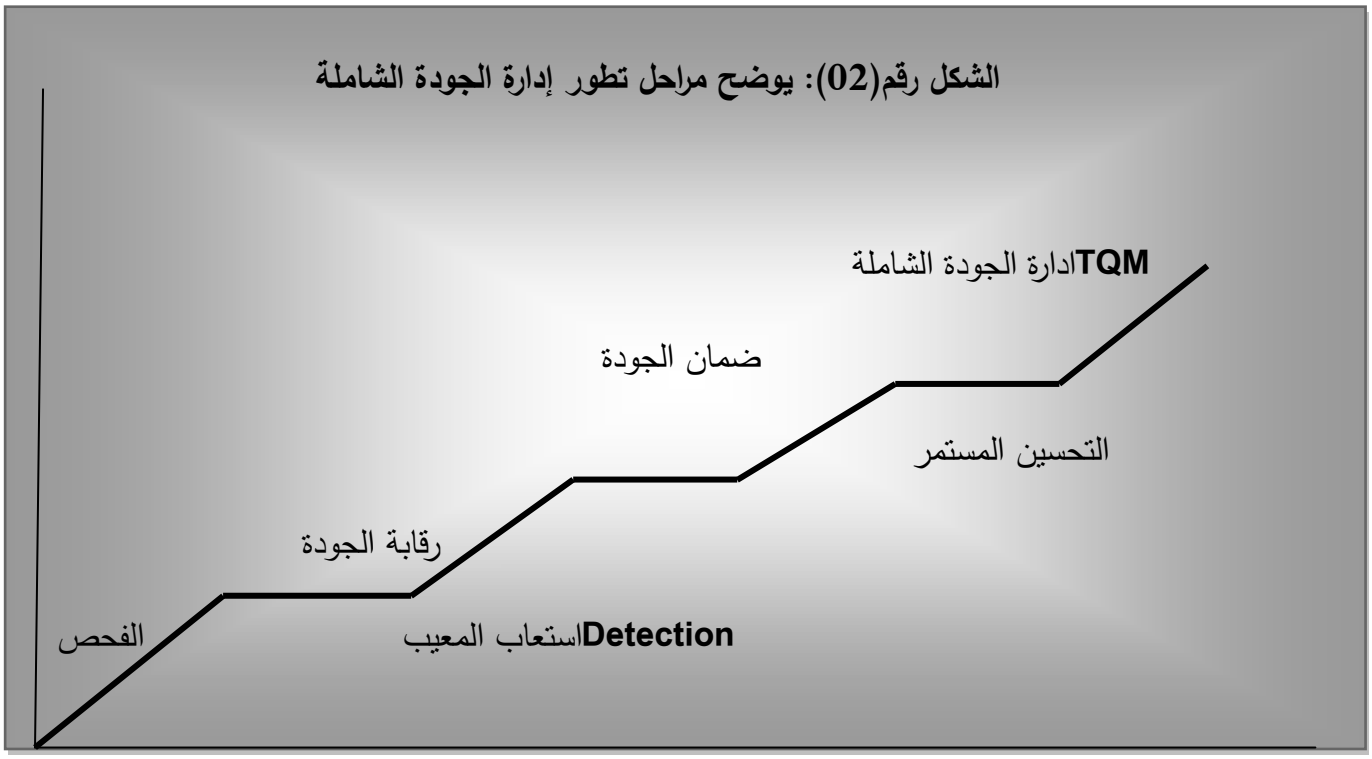
[1]– رافدة عمر الحريري, مرجع نفسه.

[2]-مهدي السامرائي ، مرجع سابق،ص.47.

لها(TQM)و تسمى أيضا:إدارة الجودة الكلية،نظام الجودة الشاملة،إدارة النوعية الكلية،إدارة النوعية الشاملة.وظهر هذا المفهوم للجودة مع بداية الثمانينات من القرن الماضي و ما زال مستمرا ليومنا هذا،و جاءت هذه المرحلة كحوصلة للمراحل التي مر بها تطور مفهوم الجودة و الرقابة عليها،حيث تجسد مفهوم الجودة في نهج إداري متكامل قام بتطوير المفهوم الكلاسيكي للإدارة ليتماشى مع التوجيهات الحديثة التي تؤكد على تحقيق الجودة العالية لكسب رضا العميل،و مما يساعد على إنتشار هذا النهج الإداري الحديث خسارة المؤسسات الأمريكية و الأوروبية لجزء من حصصها في الأسواق العالمية و المحلية لصالح المؤسسات اليابانية التي ركزت إهتمامها على مسألة الجودة كجسر تعبر من خلاله للأسواق العالمية وصولا إلى رضا العميل[1]. و الشكل التالي يوضح المراحل التي تعرض تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة

[1]– علي عبد الله ، لخضر مداح،"إدارة الجودة الشاملة أساس التحسين و التطوير في مؤسسات التعليم العالي"،الملتقى الوطني_ الرابع للبيداغوجيا بعنوان:ضمان جودة التعليم العالي–المبررات و المتطلبات–،جامعة محمد خيضر .بسكرة،كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية،قسم علم الاجتماع،2008،ص.35.

الشكل رقم(02): يوضح مراحل تطور إدارة الجودة الشاملة



Sallis Edward, Total Quality Management In Éducation, London : Kogan Page ,3rd, 2002, P18

- ويمكن القول أن إدارة الجودة الشاملة خطت خطوات بعيدة عما كانت عليه في الإدارات التقليدية بحيث توجد فروقات عديدة بينهما نوجز أهمها في الجدول التالي:

الجدول رقم(01):يوضح الفرق بين الإدارة التقليدية و إدارة الجودة الشاملة

مجال المقارنة	الإدارة التقليدية	إدارة الجودة الشاملة
الهدف الكلي	تعظيم العائد على الاستثمار	تحقيق الرضا و السعادة لدى العملاء
التخطيط	تركيز على المدى القصير	**تكامل و توازن بين المدى القصير و الطويل**
أسلوب العمل	فردي	(جماعي، تعاوني)فرق العمل
المسؤولية	شخصية، جزئية	جماعية، شمولية
القيادة الإدارية	سلطوية و إصدار الأوامر	ديمقراطية قائمة على المشاركة
السلطة	مركزية	لامركزية و تأكيد على تفويض السلطة
التحفيز	(مادي) الفرد رجل اقتصادي	مادي و معنوي بآن واحد
هدف الرقابة	كشف الأخطاء و محاسبة المسؤول من خلال الإشراف اللصيق	كشف الأخطاء بتحديد الأسباب ووصف العلاج و تنمية الرقابة الذاتية
هدف الإنتاج	التكلفة و كمية الانتاج بالدرجة الأولى	الجودة العالية

المصدر:محمد حسين الوادي و آخرون،إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال بين النظرية و التطبيق،عمان:دار و مكتبة الحامد للنشر التوزيع، 2012، ص.34، 35.

المطلب الثاني:متطلبات و مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة

أولا:متطلبات إدارة الجودة الشاملة

إن تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة يتطلب توفر مناخ ملائم للتطبيق ومن أهم المتطلبات التي ينبغي توفرها عند البدء بتطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة :

- دعم الادارة العليا:من الضروري إقناع الادارة أولا و قبل كل شيء بضرورة تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة،و ذلك حتى يكون لديها الاستعداد لدعم التغييرات التي ستحدث في المنظمة
- التركيز على العميل:إن الهدف الأساسي من تطبيق إدارة الجودة الشاملة هو إرضاء العميل و إسعاده،وبالتالي إقناع الادارة و العاملين بالتوجه نحو العميل مطلب أساسي،و بالإضافة الى ذلك فعلى الادارة أن توفر قاعدة بيانات كبيرة عن العملاء واحتياجاتهم و أن تفعل من نظام التغذية العكسية
- التعاون و روح الفريق:ينبغي توفر مناخ التعاون و روح الفريق و العمل الجماعي بين العاملين في المنظمة و ذلك لأن تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة يعتمد أساسا على فرق العمل[1]
- ممارسة النمط القيادي المناسب:إن أكثر الأنماط القيادية مناسبة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة هو النمط الديمقراطي و الذي يسمح بمشاركة العاملين في وضع الأهداف و اتخاذ القرار و التوسع في تفويض الصلاحيات،أما النمط الدكتاتوري أو الأوتوقراطي،و الذي يعتمد على الاتصال من أعلى الى أسفل فقط و على فرض الأوامر و التعليمات,فهو لا يناسب المنهجية الجديدة.
- فعالية نظام الاتصالات:من الضروري أن يكون هنالك نظاما فعالا للاتصالات باتجاهين سواء بين الرئيس و المرؤوس أو داخل المنظمة و خارجها،و ينبغي أن يكون نظام الاتصال قادر على إيصال المعلومات الدقيقة عن إنجازات العاملين و إبلاغ مرؤوسيهم بمضمونها في أقرب وقت.

[1]- محمد محفوظ جودة، مرجع سابق، ص.207،208.

ثانيا:مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة

حدد" جوزيف جابلونسكي"في خمس مراحل ضرورية للتطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة في أي منظمة،و هذه المراحل هي:

1) **المرحلة التحضيرية:**تعتبر هذه المرحلة من أكثر المراحل أهمية في عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة،و تكمن أهمية هذه المرحلة بالأساس في تحديد مدى الاستفادة المتوقعة من تطبيق هذا المدخل الاداري مقارنة بالتكلفة المتوقعة ،ثم عمليات التدريب في هذه المرحلة نجد أن المديرين التنفيذيين يقومون بإعادة صياغة رسالة المؤسسة ووضع أهدافها المستقبلية بما يتماشى و منهج الجودة و التحسين المستمر،وإعداد السياسة التي تدعم بشكل مباشر الخطة الاستراتيجية بالمؤسسة.

2) **مرحلة التخطيط:**يتم في هذه المرحلة وضع الخطة التفصيلية من خلال إعداد إستراتيجية دقيقة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة،و يتم في هذه المرحلة اختيار أعضاء المجلس الاستشاري و منسق الجودة[1]،يقوم المجلس بمراجعة و تحليل و تحسين العمليات داخل المؤسسة وتتمثل مسؤوليته الأساسية في إزالة العقبات الموجودة بين الكيانات الوظيفية داخل المؤسسة،و تسهيل الاتصال لإظهار التأييد و التغلب على المقاومة التي ستواجهها حتما فرق العمل،أما فيما يتعلق بمنسق الجودة فهو شخص يتم انتقاؤه سواء من الخريطة التنظيمية الحالية للمؤسسة أو من خارجها بحيث يجب أن تتوفر فيه سمات قيادية كأن يكون قدوة،ذا مصداقية،له سجل حافل بالابتكارات و الالتزام التنظيمي .

3) **مرحلة التقييم:**يتم في هذه المرحلة الوقوف على واقع أداء المنظمة بشكل عام و العمل على تقييمه و دراسة مدى الحاجة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة و جدوى ذلك،وتتم عملية التقييم من خلال الاجابة على التساؤلات التالية-:ماهي الأهداف التي تسعى المنظمة الى تحقيقها؟

[1]- أحمد يوسف دودين،إدارة الجودة الشاملة ، الأكاديميون للنشر و التوزيع،2014،ص.89,88.

– ماهي الاجراءات التي يجب على المنظمة اتباعها لتحقيق هذه الأهداف؟

–ماهي المداخل المطبقة حاليا بالمنظمة و التي تستهدف تحسين الأداء؟

– ماهي الفوائد التي يمكن تحقيقها من وراء[1]؟

4) مرحلة التنفيذ:يتم في هذه المرحلة تنفيذ الخطة المتفق عليها من أجل تطبيق إدارة الجودة الشاملة،ويتم التركيز أثناء هذه المرحلة على عملية التدريب المستمر و كذلك التحسين المستمر

5) مرحلة المراجعة:يتم في هذه المرحلة مراجعة نتائج التنفيذ و التأكيد من درجة تحقيق الأهداف المسطرة مسبقا،و البحث عن نقاط الضعف و الانحرافات لإيجاد حلول لها و العمل على تفاديها مستقبلا،و يتم ذلك من خلال لقاء موسع يشمل المسؤولية من مختلف إدارات و أقسام المنظمة و كذلك الزبائن و الموردين،للمشاركة في عملية التحسين المستمر وللتباحث و تبادل المشورة حول كيفية تفادي الأخطاء و تجنب العيوب التي ظهرت أثناء مرحلة التنفيذ[2].

المطلب الثالث:رواد إدارة الجودة الشاملةّ

هناك العديد من العلماء و الباحثين الذين كان لهم دور فعالا و بصمات مميزة على تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة،من بين هؤلاء العلماء و الباحثين:

أولا:w.Edward Deming: هو مستشار أمريكي حاصل على درجة دكتوراه في الرياضيات و الفيزياء، و يلقب بأبي ثورة الجودة الشاملة،كان نشاطه في مجال الجودة حيث يعتبر من الذين كانت لهم إسهامات مميزة

[1]– لعلى بوكميش ، مرجع سابق ، ص.136، 137.

[2]–لعلى بوكميش, نفس المرجع ،ص. 138.

في مجال الضبط الإحصائي للعمليات و قد اعترف اليابانيون بفضل" ديمنغ"في الجودة في اليابان،حيث قلده الإمبراطور "هيروهيتو"عام 1960وساما رفيعا تكريما لدوره في هذا المجال[1].

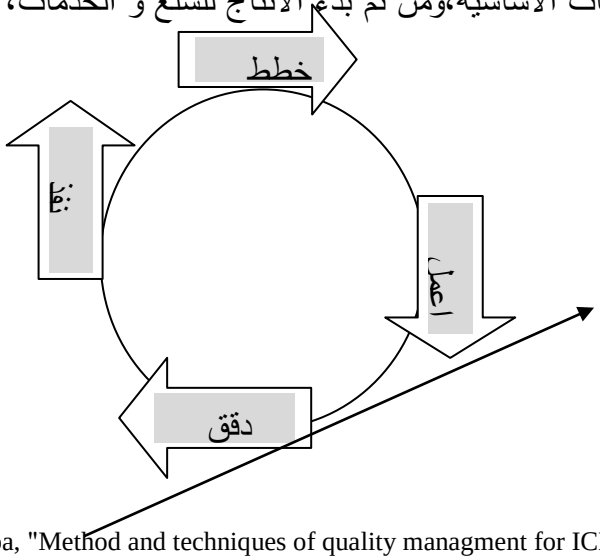
- بنيت فلسفة" ديمنغ"على ضرورة التزام المنظمة بتطبيق مبادئه الأربعة عشر المعروفة و التي يمكن تلخيصها كما يلي:

1) خلق الغرض من تحسين المنتج أو الخدمة بهدف تحقيق التنافسية
2) اعتماد فلسفة جديدة داخل المؤسسة
3) توقف الاعتماد على التفتيش لتحقيق الجودة
4) توقف تقييم الأنشطة على أساس السعر فقط
5) العمل المستمر على تحسين نظام الانتاج و الخدمات و بالتالي خفض التكاليف باستمرار
6) إيجاد طرق حديثة للتدريب على أداء العاملين
7) إيجاد طرق جديدة في الإشراف على العمال
8) طرد الخوف من نفوس العاملين،حتى يتسنى للجميع الابداع بما يعود بالنفع على المؤسسة
9) كسر الحواجز بين الادارات و الاقسام التنظيمية و العمل كفريق واحد
10)التخلص من الشعارات و التركيز على كيفية العمل
11) القضاء على معايير العمل التي تفرض حصصا عددية على العاملين في المؤسسة،و استعمال طرق إحصائية في عملية التحسين المستمر للجودة و الانتاجية
12) التشجيع على البراعة في العمل عند تقييم الأداء، ولهذا يشعر العامل بالفخر و الاعتزاز بما حققه للمؤسسة
13) إيجاد برنامج قوي للتعليم و تحسين الذات لكل فرد داخل المنظمة[1]

[1]- أحمد محفوظ جودة، مرجع سابق، ص. 2.

14)العمل على تحقيق المبادئ الثلاثة عشر السابقة و متابعتها مسؤولية الجميع لإنجاز التحولات اللازمة في المنظمة.

- كما وضع" ديمنغ"مصطلح"دائرة الجودة"،و كان يهدف من هذه الدائرة الربط بين المنتج و بين حاجات المستهلك ضمن حدود الموارد المتاحة في جميع أقسام المنظمة،لأن العمل المنسق بين هذه الأقسام سيكون كفيلا بإشباع حاجات المستهلك و تبدأ دائرة ديمنغ ب:
- **التخطيط للمنتج:**بالاعتماد على بحوث السوق التي اشتقت من المستهلك الخارجي و رغبته في المنتج المطلوب
- **الفحص:**للتأكد من مطابقة المنتج للخطة و ذلك عن طريق التنفيذ الفعلي لهذه الخطة، و بعد الفحص و التنفيذ تأتي عملية التدقيق مع المتطلبات الأساسية،ومن ثم بدء الانتاج للسلع و الخدمات، و يوضح الشكل التالي" دائرة ديمنغ[2]"



Source : Maruis popa, "Method and techniques of quality managment for ICI Audit processe", journal of mobile, Embedded and distributed Systems, vol : III, no : 3, 2011, p105

[1] -Vill Tuomi, "quality managment in public sector : what kind of quality managment There is and how It is implemented-som cases form universities academic libraries and health care services between the years 2000-2010", selection of articles, acta wasaensia, university of vaasa.Finland, faculty of technology départements of prod ction, 2012, p4

[2]- محمد عوض الترتوري،إدارة الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات الجامعية،عمان:دار حامد،2008،ص.37.

- في الأخير نقول أن فلسفة" ديمنغ"تؤكد وضع مفهوم الجودة في إطار إنساني،كما يرى أنه عندما تصبح القوى العاملة في المصنع ملتزمة بكامل إرادتها على إتقان العمل على أحسن وجه،و تكون لديها عملية إدارية سليمة يتم من خلالها الأداء،فإن الجودة ستكون نتيجة طبيعية [1].

ثانيا:جوزيف جوران:joseph juran

يعتبر الباحث الأمريكي" جوران"من أكبر الشخصيات التي ساهمت في تطوير إدارة الجودة الشاملة منذ الحرب العالمية الثانية،وقد منحه الامبراطور الياباني آنذاك وساما،تقديرا لإسهاماته الفاعلة في هذا المجال،وفي الحقيقة أنه لعب دورا كبيرا في تدريب اليابانيين على مبادئ الجودة الشاملة منذ الخمسينيات من القرن الماضي،و كان له دور ملحوظ في نجاح برامج الجودة خلال هذه الفترة.

لقد تميز" جوران"بدعوته للتركيز على الرقابة و تحويلها إلى وسيلة للإنغماس في العمل و تحقيق الجودة . إذ يرى أن النوعية تعني مواصفات المنتج التي تشبع حاجات المستهلكين و تنال رضاهم[2]

وقد اشتهر" جوران"خاصة بالخطوات التالية لتحسين الجودة:

- تجنب الاعتماد على الشعارات البراقة.
- وضع أهداف واضحة للتحسين.
- وضع إجراءات انسياب العمل و التنظيم للوصول الى الأهداف المنشودة.
- توفير التدريب لرفع مستوى الأداء.
- العمل معا لحل المشاكل.
- التبليغ عن التقدم في الأداء.

[1]- رافدة عمر الحريري، مرجع سابق، ص.55.

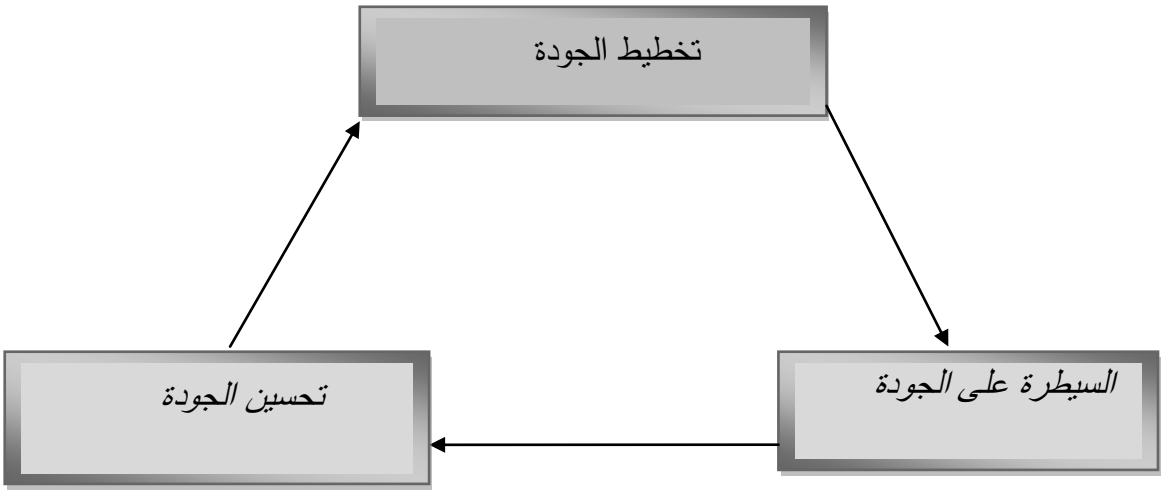
[2]- عمار بوحوش, مرجع سابق,ص.108.

- ترسيخ ثقافة الاقرار و الاعتراف
- تعزيز نتائج التغذية المسترجعة.
- حفظ السجلات جودة
- تسجيل التحسين السنوي .[1]

بالإضافة الى أن" جوران"وضع فلسفته فيما يخص الجودة على شكل ما يسمى بثلاثية الجودة حيث أن إدارة الجودة تشمل على أن ثلاثة مراحل أو عمليات هي

- تخطيط الجودةquality planning
- السيطرة على الجودةquality control
- تحسين الجودةquality improvement ويبين الشكل أدناه ثلاثية" جوران:

الشكل رقم(04):يوضح ثلاثية جوران



المصدر: محمد علي عبد الستار، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، عمان:دار المسيرة،2008 ، ص. 25.

ثالثا : فيليب كروسبي:philip crosby

[1]– عمار بوحوش, مرجع سابق,ص.109.

أمضى" كروسبي 38"سنة يعمل في مجال الجودة،و قد ألف العديد من الكتب المعروفة في الجودة،منها "الجودة المجانية"و" جودة بلا دموع."و يعد" كروسبي"من أبرز علماء ادارة الجودة الذين نادو بالعيب أو التلف الصفري،و له مؤلفات عديدة في هذا الاتجاه من أهمها":الجودة الخالية من العيوب و اشترك في تدريب العديد من العلماء على المعرفة بالجودة لوسائل التحسين المستمر[1] و لقد وضع" كروسبي 14"خطوة في برنامج تحسين الجودة و هي كالآتي :

1) إبداع الادارة مع التشديد على الوقاية من المعيب و التزامها بتحسين الجودة
2) إيجاد فرق تحسين الجودة تتكون من ممثلين من كل قسم داخل المؤسسة
3) إيجاد مقاييس للجودة لضبط أية مشاكل محتملة في عملية تحسين النشاط
4) تحديد تكلفة تقييم الجودة من خلال الرقابة الدقيقة .
5) زيادة مستوى الادراك للجودة من خلال تشجيع النقاش حولها و الاهتمام بتحسينها
6)اتخاذ الاجراءات التصحيحية اللازمة للمشاكل الموجودة في الخطوات السابقة
7) تشكيل لجنة لبرنامج" خلو المنتج من المعيب
8)الإشراف على تدريب كل الإداريين من اجل فهم البرنامج وقدرتهم على شرحه
9) تخصيص يوم" خلو المنتج من العيوب"لتعريف كل الموظفين بوجود إدارة الجودة داخل المنظمة
10)تحديد أهداف الأفراد و الجماعات داخل المؤسسة لتحسين الجودة

[1]. محمد عوض الترتوري، مرجع سابق،ص.76,75.

11)تشجيع الموظفين على إبلاغ الادارة عن أية صعوبات تواجههم عند إنجاز أهداف تحسين الجودة

12)تقدير تحقيقي لإنجازات العاملين داخل المنظمة من أجل تحقيق أهداف تحسين الجودة

13)تشكيل مجالس للجودة تلتقي بشكل دوري من أجل وضع المعلومات و الأفكار

14) كرر ذلك باستمرار للتأكد أن برامج تحسين الجودة لا تنتهي أبدا.[1]

رابعا:كورو إشكاوا: kaoru Ishikawa

يطلق على" إشكاوا "لقب أبو حلقات الجودة و قد أصدر كتابا بعنوان "مرشد الرقابة إلى الرقابة على الجودة و من الأفكار الأساسية التي أسهم بها نذكر:

1) يرى" إشكاوا"أن المسؤولية عن جودة المنتج في الشركات الأمريكية تنحصر في عدد محدود من طاقم الإدارة، بينما في اليابان فإن كل المديرين مسؤولين عن الجودة و ملتزمون بها.

2) إقترح إشيكاوا تحليل عظمة السمكة و التي تستخدم لتتبع شكاوي العملاء عن الجودة و تحديد مصادر الخطأ و القصور.[2]

– وقد استخدمت هذه الأداة بشكل واسع كوسيلة تعليمية في ورش الجودة و كبداية لمناقشة أسباب مشكلات الجودة من قبل المديرين،و تساعد في توضيح مدى تأثير المشكلات المختلفة على بعضها البعض،كما تساعد الموظفين في فهم العلاقات التي لابد من مراقبتها لتحسين الجودة و يتطلب استخدام هذا الأسلوب تحديد الموضوع المراد تحليله،ثم يتم رسم هيكل لظهر سمكة ذي عظمات مختلفة،ليتم بعدها دراسة كل القضايا المثارة و الأفكار حولها على التوالي من خلال وضع كل قضية على عظمة من عظمات السمكة و

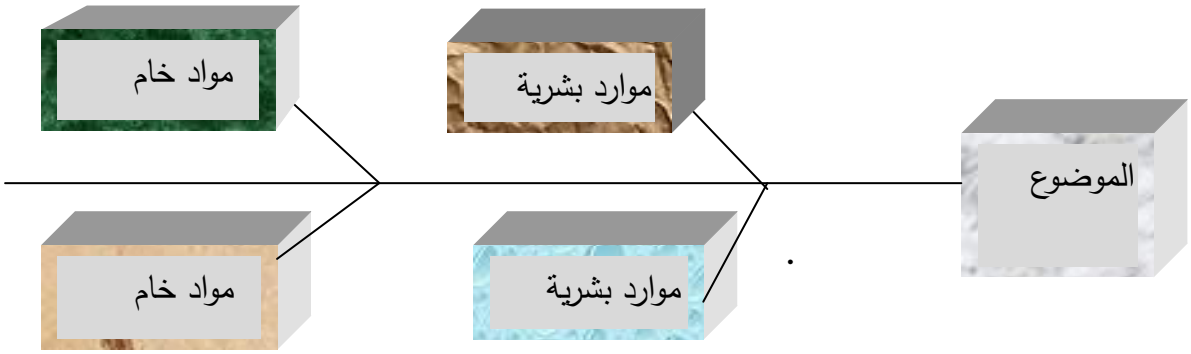
[1] - Kristine DAYNES, Quality is free the art of making quality certain, web page consultè:www.freequality.org/documents/training/Quality%2520free.ppt ;sen on :4-1-2015.

[2]-مأمون سليمان الدرادكة, مرجع سابق, ص.58.

يتم الإستمرار بذلك حتى يتم وضع جميع القضايا على رسم ظهر السمكة و تساعد بالتالي على تكوين مجموعات للنقاش و تحفيز عملية إثارة الأفكار.

و يوضح الشكل التالي الرسم البياني لأسلوب تحليل (عظمة السمكة)

الشكل رقم(05): يوضح أسلوب عظمة السمكة.



المصدر: مأمون سليمان الدرادكة،نفس المرجع, ص.59.

- إن ما ورد من إسهامات و أفكار عن إدارة الجودة الشاملة توضح مدى أهميتها بالنسبة إلى الفكر الإداري بحيث كل مفكر ركز على نقطة معينة مكملة للأفكار السابقة ليشكل في الأخير كلا متكاملا.و في الجدول التالي سيتم مقارنة بين أفكار رواد الأوائل لإدارة الجودة الشاملة.

الجدول رقم(02): يوضح مقارنة أفكار إدارة الجودة الشاملة بين الرواد الأوائل في هذا المجال.

الرواد	CROSBY	DEMING	JURAN
تعرف الجودة	التطابق مع المتطلبات	درجة محسوبة ومتوقعة من النمطية بتكلفة مقبولة و مناسبة للسوق	الملائمة للاستخدام
درجة مسؤولية الادارة	الشمولية عن الجودة	مسؤولة عن 94%من مشاكل الجودة	أقل من20% من مشاكل الجودة ترجع الى العاملين
الأداء المعايير،الحوافز	مبدأ اللاخطأ ZERO DEFECTS	للجودة العديد من المقاييس ،أهمية استخدام الأساليب و الادوات الاحصائية لقياس الأداء في كل المجالات	تجنب حملات الضغط على العاملين من أجل شعار) افعل الأفضل(
المدخل العام	المنع و ليس التفتيش	-تقليل الانحرافات بإتباع مبدأ التحسين المستمر -قلل من الاعتماد على كثافة التفتيش	أهمية العامل الانساني
الهيكل العام	14خطوة لإرساء قواعد تحسين الجودة	14مبدأ لإدارة الجودة الشاملة	عشر خطوات للتحسين المستمر

			للجودة
عمليات الرقابة الإحصائية	استبعاد الأدوات الإحصائية التي تعمل على قبول مستويات متعددة من الجودة	أهمية استخدام الأدوات الاحصائية للرقابة على الجودة	التوجه باستخدام الأدوات و العمليات الاحصائية و لكن مع الحذر من اتباعها دون تحليلها المناسب
أساسيات التحسين المستمر	البدء بالعملية و ليس النظر الى البرنامج بأكمله	التحسين المستمر لتخفيض الانحرافات التوقف عن وضع الأهداف دون وسائل تحقيقها	-مدخل فرق العمل وفقا للمشروعات -الأسلوب الأمثل لوضع الأهداف
فرق العمل	-يتحقق التحسن المستمر من خلال فرق العمل -الجودة تتحقق من خلال الإجماع	-ضرورة مشاركة العاملين في صنع القرار -كسر الحواجز بين الأقسام و الادارات	-مدخل حلقات و سلاسل الجودة
تكلفة الجودة	-الاهتمام بتكلفة عدم المطابقة للمعايير حينئذ تكون الجودة دون	-لا يجب وضع حدود لأي تكلفة تتعلق بالجودة -ضرورة سريان مبدأ	-هناك تكلفة للجودة -يجب أن تكون

	تكلفة	**التحسين المستمر**	**هناك حدود لتكلفة الجودة**
الشراء و استلام المنتجات	**-تحديد المتطلبات** **-المورد جزء من عمل المنظمة**	**-يعتبر التفتيش مرحلة متأخرة لتدارك الأخطاء**	**-ضرورة استخدام البحث الموثق ولا يجب النظر الى المشكلة بنظرة واحدة بل متعددة**
الاعتماد على مورد جديد	**نعم**	**نعم**	**لا،حيث يقضي على الميزات المترتبة على سيادة المنافسة**

المصدر: عبد العظيم حمدي,المنهج العلمي لإدارة الجودة الشاملة ،الاسكندرية :الدار الجامعية للنشر،2007، ص.20.

المطلب الرابع:معايير الإيزو و علاقتها بإدارة الجودة الشاملة

أولا:تعريف الإيزو: تعني كلمة iso لتعادل أو التساوي و التشابه"و هي كلمة مشتقة من أصل يوناني (isos) مستنبطة من فكرة عدم الاختلاف أو التعادل ، **و** تستخدم الحروف اللاتينية الثلاثة للدلالة على المنظمة الدولية للمقاييس international organizations for standardizaitions و لتمييز جميع المواصفات القياسية الدولية التي تصدر عنها،و المنظمة الدولية للمقاييس(ional) هي منظمة عالمية لا تسعى للربح ،مقرها جنيف بسويسرا،و تضم في عضويتها ممثلين عن هيئات مواصفات القياسية الوطنية في (120)دولة،و هي تقوم بتنظيم الجهود الرامية الى تطوير المواصفات القياسية للمنتجات و لأنظمة الجودة (9000iso)و لأنظمة البيئة(1400iso) و المواصفات القياسية ليست إلزامية أي أنه ليس للمنظمة أي سلطة تجبر الدول الأعضاء على تطبيقها[1]و يتمثل دور المنظمة الدولية للمقاييس (9000 iso)في:إصدار مواصفات دولية موحدة سواء كانت فنية تخص السلع و الخدمات،أو مواصفات تنظم الإدارة.هذا بالإضافة الى أنها تعمل على رفع المستويات القياسية ووضع المعايير و الأسس و الإختبارات و منح الشهادات المتعلقة بها من أجل تشجيع تجارة السلع و الخدمات على مستوى عالمي في شتى المجالات[2].

[1]- الخطيب أحمد،إدارة الجودة الشاملة:تطبيقات تربوية،إربد:عالم الكتب الحديث،2006،ص. 28.

[2]- شاكر مجيد سوسن،الزيادات محمد عواد،إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة التعليم،عمان:دار الصفاء للنشر و التوزيع،2007،ص.139.

– و بناءا على ما سبق يمكن تعريف المنظمة الدولية للمواصفات القياسية الايزو(i s o 14oo) على أنها":منظمة مهمتها إصدار المواصفات القياسية الدولية و توحيد المواصفات في المجالات المتعددة على المستوى العالمي، حتى تساعد على سهولة التبادل التجاري في السلع و الخدمات، و تطوير التعاون بين دول العالم"

ثانيا:معايير الايزو:

هناك العديد من المعايير التي من المفترض على المنظمات أن تتبناها لتحقيق أهدافها على المدى البعيد و هي:

- **مشاركة العاملين:**لقد أكدت المؤشرات الكمية و الإحصائية الى أن(% 85)من المشاكل المرتبطة بالجودة سببها الرئيسي المواد الأولية و التشغيلية،و لذا فقد بات من المسلم به عمليا اشتراك العاملين،و منحهم حق التصرف في اتخاذ القرار من شأنه أن يحقق الأبعاد المستهدفة لتقليص تلك المشاكل،و مما لاشك فيه أن اليابانيين استطاعوا أن يحققوا تفوقا ملموسا من خلال اعتمادهم أسلوب المشاركة الكاملة للعاملين،إذ أن هذا المنطلق من شأنه أن يعد أحد المرتكزات الرئيسية التي ينبغي أن يعتمد عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة،إذ إن إطلاق الفعاليات و تشجيع الابتكار و الابداع،و خلق البرامج التدريبية و التطويرية و التحفيزية و زرع روح المشاركة الذاتية،و تدعيم روح الفريق الواحد،يعد حالة أساسية في ترصين البناء التنظيمي،و تحقيق الأهداف المثلى للمنظمة.
- **التدريب و التعليم:**إن المساهمة في التطوير تعد من الأنشطة الأساسية التي يعتمدها نظام إدارة الجودة الشاملة،لا سيما وأن مساهمة العاملين و منحهم حق التصرف في اتخاذ القرارات المتعلقة بالأداء،و كل من خلال مسؤوليته وعمله تجعل سبل التطوير و المساهمة فيه حالة عملية،إضافة لتطوير الإمكانيات و

المهارات من خلال التعليم المستمر و الدورات التدريبية و التطويرية حالة أساسية تتطلبها المنظمات المختلفة من أجل تحقيق أهدافها بكفاءة و فاعلية[1].

- **استخدام طرق و أساليب إحصائية في ضبط الجودة:**إن القرارات المرتبطة بالجودة تعد من القرارات الاستراتيجية،و لذا فإن القيادة الادارية تلعب دورا أساسيا في دعم و تنشيط حركة القائمين في الأداء التشغيلي, و تلعب القيادة دورا فاعلا في هذا الخصوص،ولاسيما إذا ركزت القيادة الادارية في المنظمة على اعتماد الأساليب العلمية في إنجاز الأداء،ومن أكثر الأساليب العلمية شيوعا و استخداما في ادارة الجودة الشاملة و هي:الأساليب الاحصائية في ضبط الجودة و التي تعد من أكثر السبل الكفيلة بالتحسين و التطوير
- **اتخاذ القرار على أساس من الحقائق:**إن القرارات الفعالة تركز ليس فقط على جمع البيانات بل تحليلها، ووضع الاستنتاجات في خدمة متخذي القرار.[2]
- **التخطيط الاستراتيجي:**إن وضع خطة شاملة تعتمد رؤيا و رسالة و أهداف واسعة يمكن من صياغة الاستراتيجية،و من ثم تسهل وضع السياسات و البرامج في ضوء تحليل معمق للبيئة الداخلية و الخارجية باعتماد تحليل نقاط القوة و الضعف في البيئة الداخلية و الفرص و المخاطر في البيئة الخارجية لغرض وضع الخطط الشاملة بالشكل الذي يوفر قابلية دعم للميزة التنافسية للمنظمة.

[1]- فالح شجاع فالح العتيبي،"مدى الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة و أثرها على مستوى أداء الموارد البشرية–دراسة تطبيقية على إدارة الموارد البشرية في الحرس الوطني".(مذكرة لنيل شهادة الماجستير)، جامعة الشرق الأوسط ،كلية الأعمال،قسم إدارة الأعمال،2010،ص،ص.27–31.

[2]- البيلاوي حسن حسين و آخرون،الجودة الشاملة في التعليم:مؤشرات تميز و معايير الاعتماد،عمان:دار المسيرة للنشر و التوزيع،ص. 29.

- **التركيز على الزبون:**الزبون هو الموجه في إدارة الجودة الشاملة،و هنا لا تقتصر كلمة على الزبون الخارجي الذي يحدد جودة المنتج[1]،بل تمتد كلمة الزبون الداخلي الذي يساعد في تحديد جودة الأفراد و العمليات و بيئة العمل،لكونهم الأطراف الذين يقومون بإنتاج المنتج،و يشكل إهتمام الادارة العليا بالزبون الداخلي بوصفه الفرد الذي يعتمد على مخرجات العاملين الاخرين في الأقسام الأخرى في المنظمة ضرورة من ضروريات عمل الجودة الشاملة،لأن عدم الاهتمام بالزبون و اغفال الادارة العليا له و عدم وصول التغذية العكسية له عن العمليات و نتائج الأعمال التي يقوم بها يشكل عوائق كبيرة تقف أمام تحقيق رضاه.
- **التحسين المستمر:**يعرف بأنه عبارة عن عملية تركز على منع حدوث الأخطاء أو الاختلاف في مستوى و أسلوب تقديم الخدمة،و القضاء على مسببات الأخطاء و الاختلافات مسبقا.و يشمل التحسين المستمر كلا من التحسين الاضافي و التحسين المعرفي الابداعي الجديد بوصفها جزء من العمليات اليومية و لجميع وحدات العمل في المنظمة و إن التحسين المستمر في ظل إدارة الجودة الشاملة يتجلى في قدرة التنظيم على تصميم و تطبيق نظام إبداعي يحقق باستمرار رضا تام للزبون من خلال السعي المتواصل للوصول الى الأداء الأمثل.[2]
- **منع الأخطاء قبل وقوعها:**من أهم معايير إدارة الجودة الشاملة هو تحسين الخدمات و المنتجات و زيادة الانتاجية،و من أهم وسائلها الحد من الأخطاء و إعادة الأعمال و الاهدار،و ذلك بالوقاية منها قبل حدوثها عن طريق الفحص و المراجعة و التحليل و إيجاد الحلول.[3]

[1]- محمد عبد الوهاب العزاوي،إدارة الجودة الشاملة، مرجع سابق، ص.30.

[2]– لعلى بوكميش،مرجع سابق،ص.91.

[3]– أحمد يوسف دودين،مرجع سابق،ص.24.

- **القيادة الفعالة:** القيادة الفعالة هي عملية ابتكار الرؤية البعيدة،و صياغة الأهداف ووضع الاستراتيجيات و تحقيق التعاون،و التأثير في الآخرين،و استنهاض الهمم للعمل من أجل تحقيق الأهداف،و القيادة ضمن مفهوم إدارة الجودة الشاملة تعني القدرة على حث الأفراد و تشجيعهم في أن تكون لديهم الرغبة و القدرة على إنجاز الأهداف.[1]

ثالثا:علاقة إدارة الجودة الشاملة بالإيزو:

يمكن القول أن الإيزو يمثل نظاما للجودة يقوم على مواصفات موثقة و يركز على أساس مطابقة هذه المواصفة،في حين أن إدارة الجودة الشاملة تمثل إدارة الجودة من منظور شامل ،حيث تغطي و تهتم بتحقيق الجودة في جميع مجالات المؤسسة،فهما نظامان متكاملان و ليس متعارضان،و إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات يختلف من مؤسسة الى أخرى و كذلك من بلد الى آخر،بينما تطبيق إحدى سلسلة الإيزو هي مواصفة محددة من قبل المنظمة العالمية للقياس و المواصفات،حيث يكون التطبيق وفق قواعد إرشادية محددة تساعد في تطبيق الإيزو و لذلك فإن الحصول على شهادة الإيزو يعتبر دليلا لامتلاك المؤسسة نظام جودة موثق يمكن الاعتماد عليه في تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة،بالإضافة الى أن إدارة الجودة الشاملة هي أبعد من مواصفة أنظمة الجودة و أن هذه الأخيرة هي بالأساس للوصول الى إدارة الجودة الشاملة،بعبارة أخرى' ن المؤسسات الحاصلة على شهادة الجودة (iso9000) تستطيع تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة من خلال التركيز على المستهلك و مشاركة العاملين و التحسين المستمر.

[1]–برهان الدين حسين السامرائي."دور القيادة في تطبيق أسس و مبادئ إدارية الجودة الشاملة(دراسة تطبيقية على مصنع رأس الخيمة)". (مذكرة ماجستير غير منشورة), الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي, قسم إدارة الأعمال, 2012, ص.28.

و عند التدقيق في مدخل إدارة الجودة الشاملة نجد بين طياته مواصفات الإيزو،فالمؤسسة يمكن لها الحصول على شهادة الإيزو بدون استكمال الجودة الشاملة،و هكذا يتضح بأن إدارة الجودة الشاملة أوسع من الإيزو و أن تحقيق متطلبات الإيزو هو خطوة أو جزء على الطريق نحو إدارة الجودة الشاملة.[1]

– و نوضح في الجدول التالي المقارنة ما بين إدارة الجودة الشاملة و الإيزو:

[1]- أحمد علماوي،" دور الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة المؤسسة الاقتصادية العمومية"الجزائرية لصناعة الأنابيب غرداية"،(مذكرة الماجستير غير منشورة) ،جامعة قاصدي مرباح.ورقلة،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير،قسم العلوم الاقتصادية ،2010،ص.36،.37.

الجدول رقم(3):المقارنة بين إدارة الجودة الشاملة.

إدارة الجودة الشاملة	الإيزو
تهتم و تركز على الزبون بشكل كبير	ليس ضروريا أن تكون موجهة للزبون
موجهة بفلسفة وأدوات و أساليب شاملة	موجهة بالإجراءات التشغيلية للنظام الفني
التحسين و التطوير المستمر أحد المحاور الأساسية في فلسفة المؤسسة	التحسين و التطوير غير وارد، فالمعايير محددة ليس بالضرورة على مستوى المؤسسة ككل
تشمل جميع الأقسام و الادارات و الوحدات و المستويات التنظيمية	يمكن تطبيقها على أقسام أو إدارات محددة بإجراءات و طرق العمل
يتولى مسؤوليتها كل فرد في المؤسسة و ليس إدارة أو قسم	يتولى مسؤوليتها قسم أو إدارة مراقبة الجودة
تحتاج الى إحداث تغيير شامل في المفاهيم و النظم و مراحل التشغيل	قد لا يتطلب إجراء تعديلات جوهرية في الأوضاع الحالية

المصدر :محمد عبد الوهاب العزاوي ، ،مرجع سابق،ص.80،81.

المبحث الثاني:المداخل النظرية المفسرة لوظيفة إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية الاقتصادية:

تعتبر إدارة الجودة الشاملة من أهم العوامل التي تسمح للمنظمات و الدول و الحكومات من تحسين أداءها لمواجهة المنافسة التي تعرفها الأسواق،ومن خلال هذه التغيرات يظهر دور إدارة الجودة الشاملة بالسماح للمؤسسة بتحقيق التوازن و البقاء في ظل المنافسة حيث بفضلها تحقق مستوى عالي من الجودة،كما أن الاهتمام بمبادئ إدارة الجودة الشاملة في استراتيجيات المنظمات و الحكومات يمكنها في المدى الطويل من تحقيق أداء و مردودية جيدة و بصفة مستمرة على مستوى المنظمة و تحقيق التنمية الاقتصادية على مستوى الدول و الحكومات،و يمكن دراسة وظيفة إدارة الجودة الشاملة في تحقيقها للتنمية الاقتصادية من خلال المداخل المفسرة لها و هذا ما يتناوله المبحث الثالث المنقسم بدوره إلى ثلاث مطالب.

المطلب الأول:مدخل الميزة التنافسية :

مازالت التحولات السريعة و المتشابكة للمناخ الاقتصادي الجديد تفرض على المؤسسات الاقتصادية ضرورة تطبيق أنظمة التسيير الفعالة،و اعتماد استراتيجيات ملائمة للتحديات التنافسية المتزايدة، و تعد إدارة الجودة الشاملة أحد أهم تلك الأنظمة التي يؤدي تطبيقها إلى امتلاك و تطوير ميزة تنافسية مستدامة،ذلك أن الالتزام الاستراتيجي بمبادئ و مرتكزات إدارة الجودة الشاملة يساهم بالضرورة في تحسين فرصة المؤسسة الاقتصادية على التكيف الايجابي مع تحديات المناخ الاقتصادي الجديد،و يمثل امتلاك و تطوير الميزة التنافسية الشديدة للمناخ الاقتصادي الجديد،إذ ينظر للميزة التنافسية على أنها"قدرة المؤسسة على تحقيق حاجات المستهلك،أو القيمة التي يتمنى الحصول عليها من المنتج،مثل الجودة العالية.[1]

– و بالتالي فهي استثمار لمجموعة الأصول المالية و البشرية و التكنولوجية بهدف:

–إنتاج قيمة للعملاء تلبي احتياجاتهم

[1]-يحضية سملالي, "إدارة الجودة الشاملة مدخل لتطوير الميزة التنافسية للمؤسسة الإقتصادية, ملتقى وطني الأول حول:المؤسسة الإقتصادية الجزائرية و تحديات المناخ الإقتصادي الجديد",جامعة ورقلة,22–23أفريل2003,ص.173.

– التميز عن المنافسين.

– وقد اختلف المختصون في إعطاء تعريف موحد لها غير أن أغلبهم اتفقوا على أن مفهومها يطبق على مستوى المؤسسة ووفقا لذلك يمكن استعراض التعاريف التالية:

- تعريف"**:بورتر**:"يرى أن الميزة التنافسية تنشأ بمجرد توصل المؤسسة إلى اكتشاف طرائق جديدة أكثر فعالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين،و يكون بمقدورها تجسيد هذا الاكتشاف ميدانيا،أي بمجرد إحداث عملية إبداع بمفهومه الواسع.
- تعريف"**نبيل مرسي خليل**"يعرفها على أنها ميزة أو عنصر تفوق للمؤسسة يتم تحقيقه في حالة اتباعها لإستراتيجية معينة في التنافس.[1]

❖ مساهمة إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال مدخل الميزة التنافسية:

تعد الجودة أهم أهم الأسلحة التنافسية للمؤسسات و الحكومات،و مصدر تفوقها و تميزها تنافسيا باعتبارها عامل جذب العديد من الزبائن و الوسيلة الناجحة لتلبية حاجاتهم و رغباتهم،بتوفير مجموعة من الخصائص و المواصفات في المنتجات المقدمة إليهم،و بما أن الجودة هي المحور و الأساس الذي تقوم عليه الجودة الشاملة باعتبار أن هذه الأخيرة هي تعميم للجودة على كامل عمليات و نشاطات المؤسسة.

فإننا نستنتج إنطلاقا من ذلك أهمية الجودة الشاملة في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة،و ذلك بالاستناد إلى فرضية أن أهمية الجزء تستلزم بالضرورة أهمية الكل[2]

و هذا ما سيتم إثباته فيما يلي :

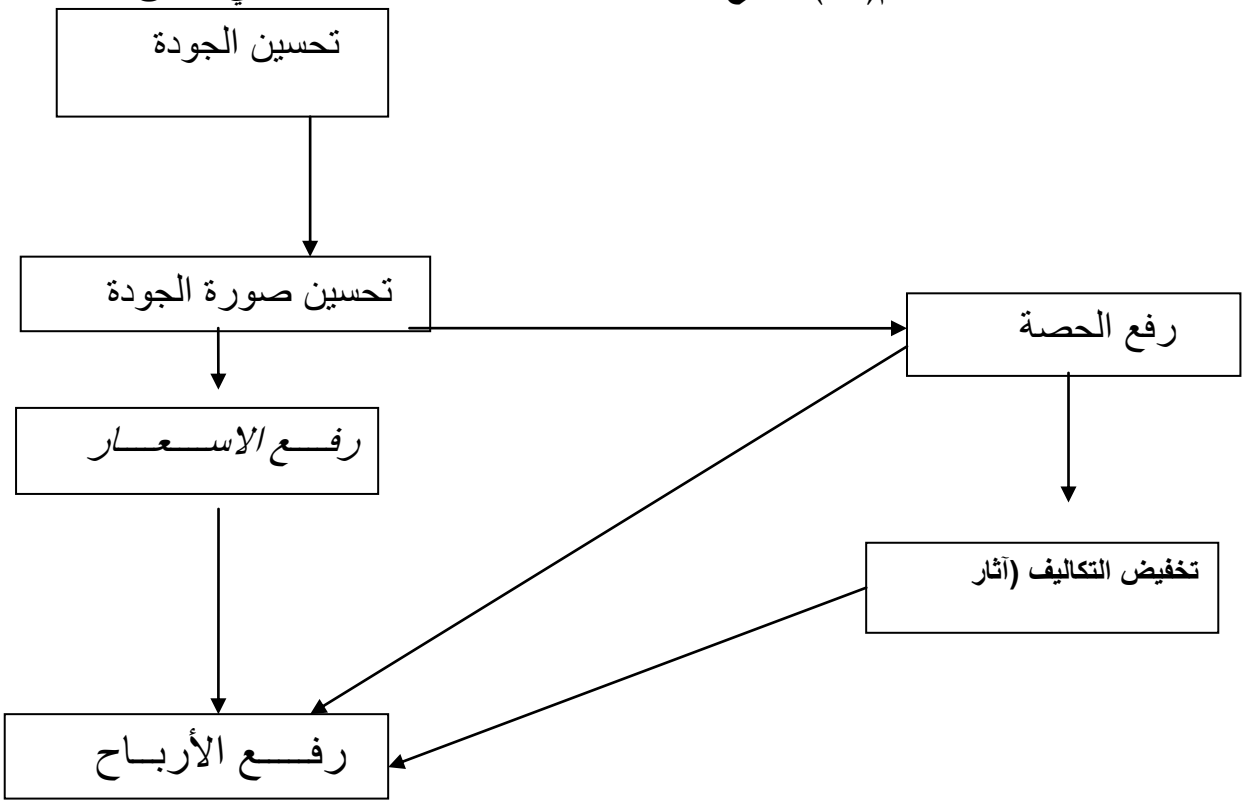
---

[1]-عبد الفتاح بوخمخم ، عائشة مصباح،" دور اليقظة الاستراتيجية في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية"،الملتقى الدولي الرابع حول:المنافسة و الاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية،ص.3,2.

[2]– علي السلمي, مرجع سابق,ص11.

1) **العلاقة بين الجودة و حصة المؤسسة من في السوق:**لقد أثبتت الدراسات أن تحسين جودة سلع و خدمات المؤسسات، يسمح لها بالبيع بأسعار مرتفعة و رفع حصتها في السوق و يساهم في زيادة أرباحها، و هذا ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم(06):يوضح العلاقة بين الجودة و حصة المؤسسة في السوق

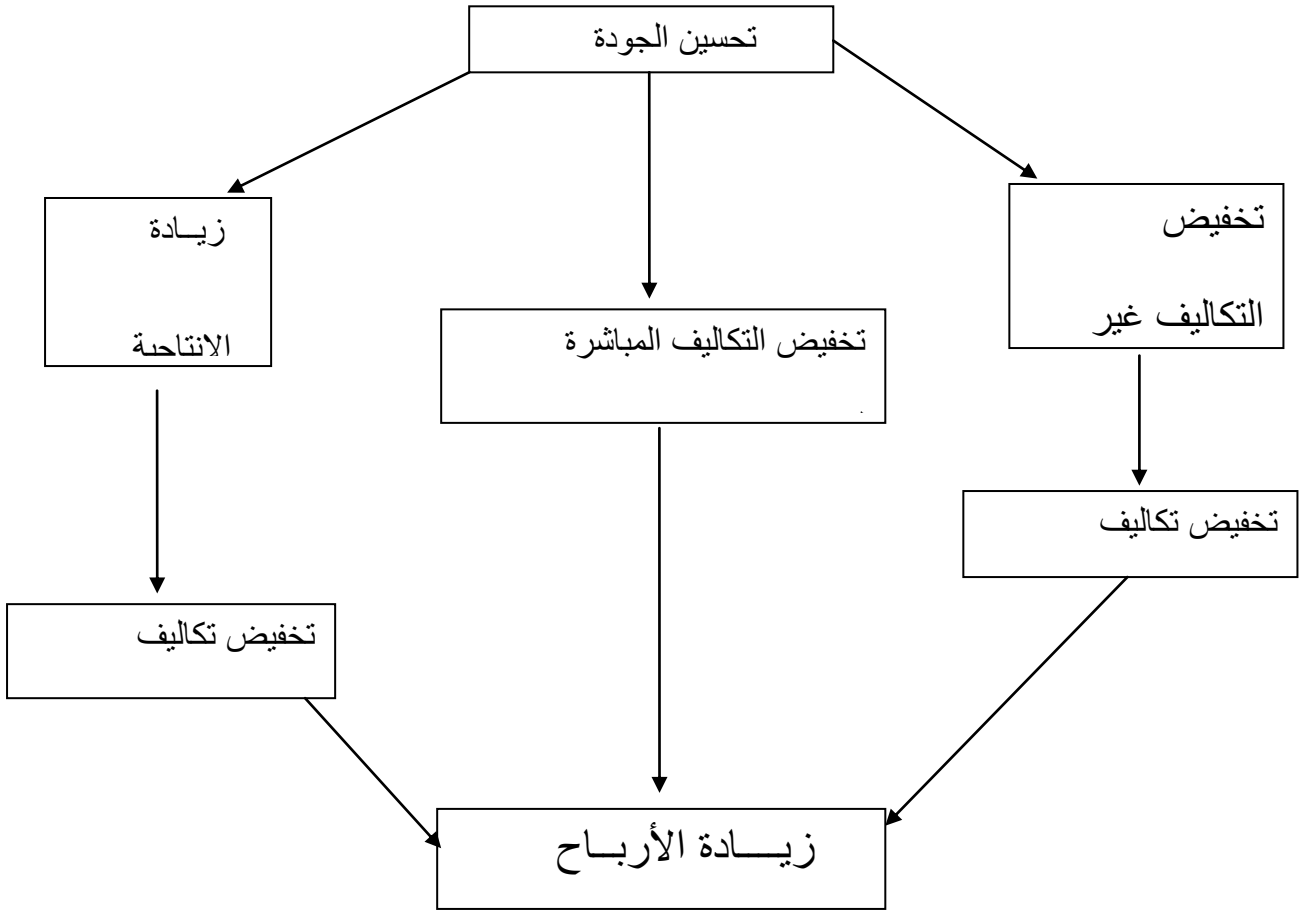


المصدر:حميد قروي,ميلود وعيل,"أهمية الجودة الشاملة و مواصفات الإيزو iso في تنافسية المؤسسة",الملتقى الدولي الرابع حول:المنافسة و الإستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية,ص.2.

2) **العلاقة بين الجودة و التكاليف:**أثبتت العديد من الدراسات أن اللاجودة هي المسؤولية عن إرتفاع التكاليف،إذ أن لها آثار مباشرة على التكاليف من حيث:الفحص،الرقابة،الفضلات،تراجع الزبائن،الاصلاحات و التعويضات الناتجة عنها،و من ثم المساهمة في تخفيض التكاليف الكلية للمؤسسة،و هو ما ينعكس إيجابا

على أرباحها

الشكل رقم:(07): يوضح طبيعة العلاقة بين تحسين الجودة و تكاليف المؤسسة.

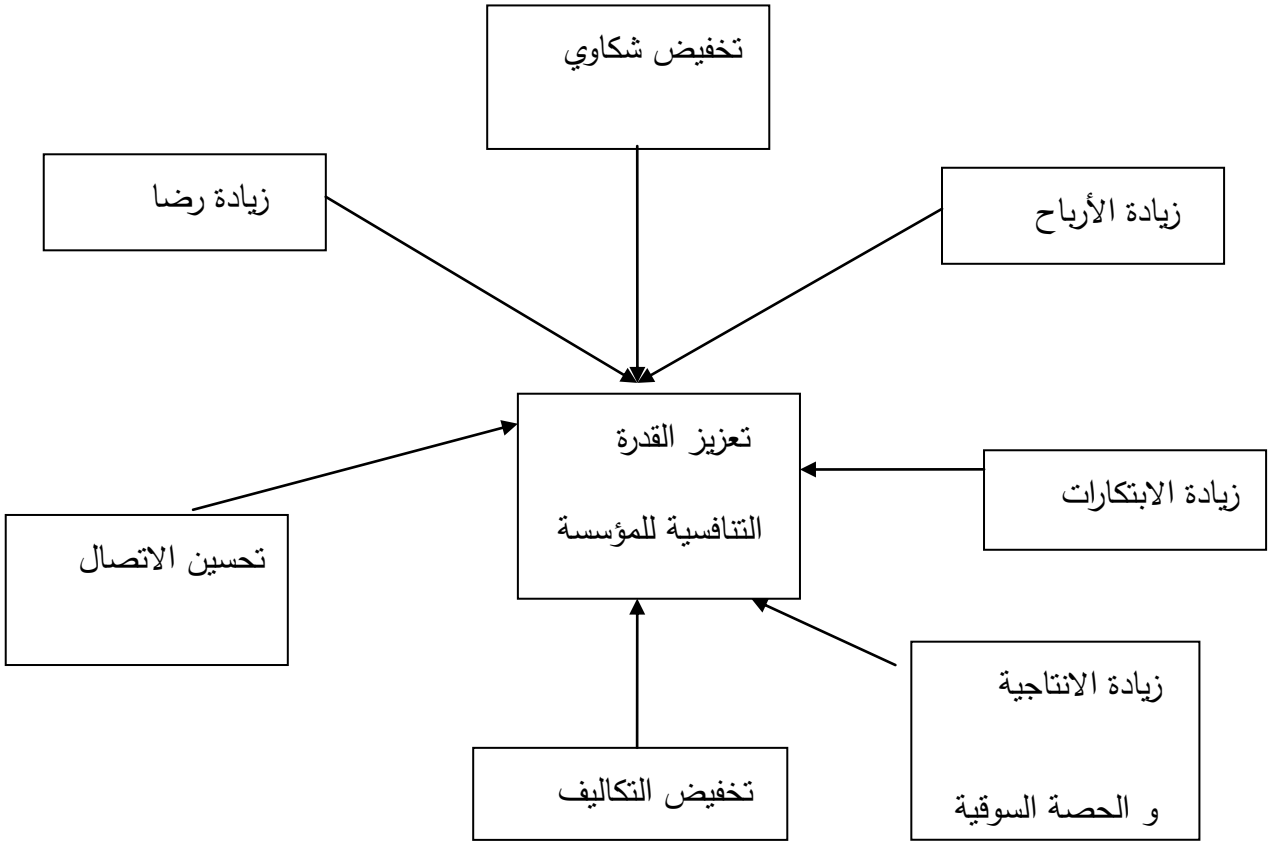


المصدر: حميد قروي,ميلود وعيل,نفس المرجع,ص.3.

3) **العلاقة بين الجودة و الأرباح:**تساهم الجودة في الرفع من مردودية نشاطات المؤسسة،و زيادة إنتاجيتها،و بالتالي تخفيض التكاليف،كما تساهم في كسب رضا ووفاء الزبائن المستهلكين،و زيادة أرباحها .

- و يمكن إجمال دور إدارة الجودة الشاملة في تنمية المزايا التنافسية من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم(08):يوضح دور إدارة الجودة الشاملة في تنمية المزايا التنافسية.



المصدر: عبد الحميد برحومة، مراد شريف،مرجع سابق،ص.154.

❖ و تبين من هذه المزايا أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة من شأنه أن يساعد المؤسسة على تحسين مركزها التنافسي في السوق و زيادة قدرتها التنافسية،وإذ نظرنا إلى الأهداف التي تسعى إدارة الجودة الشاملة لتحقيقها نجد معظمها يصب في دائرة بناء و تنمية المزايا التنافسية للمؤسسة لتفعيل قدراتها على مواجهة تطورات السوق المحلية و الدولية بما يعود بالنفع على المؤسسة و على الدولة ككل.

المطلب الثاني:مدخل رضا الزبون

أصبحت المنظمة تهدف إلى تحقيق ولاء العملاء من خلال تجاوز توقعاتهم و إبهارهم لهذا السبب تسعى المنظمات إلى ضمان جودة منتجاتها و تقديم مستوى جيد لخدماتها لإرضاء و تلبية إحتياجات عملائها،إذ تمثل الجودة الجيدة و المستوى العالي للخدمات عاملين أساسيين في تحقيق رضا العملاء حيث أصبح هذا الأخير جزءا لا يتجزأ من المنظمة و بيده تحديد مصيرها إذ يمثل سلاحا تنافسيا فعالا لا تستطيع ضمان بقائها في ظل عدم وجوده،بحيث يعتبر رضا العميل كمعيار للجودة الذي من خلاله يمكن للمنظمات و الحكومات تحقيق النمو و الزيادة في الأرباح.

- ويعرف كل من"**haward**"و" **sheth** "**الرضا**":بأنه الحالة العقلية للإنسان التي يشعر بها عندما يحصل على مكافأة كافية مقابل التضحية بالنقود و المجهود"[1].
- **أما العميل:**فهو الطرف المستفيد من السلع و الخدمات التي تقدمها المنظمة و علية يجب تحديد احتياجاته و رغباته الحالية و المستقبلية للعمل على إشباعها،حيث يشير أحد الباحثين بضرورة أن تكون حاجاته و رغباته الحالية و المستقبلية هي التي تدفع و تحرك كافة الأنشطة داخل المنظمة[2]و يمكن تصنيف العميل إجمالا إلى نوعين رئيسيين كالتالي:

1. **العميل الداخلي:** هم الأفراد الذين ينتمون داخليا إلى المنظمة و يتأثرون بالأنشطة و القرارات و المنتجات و الخدمات التي تقدمها،إن العنصر البشري يطلق عليه في ظل إدارة الجودة الشاملة العميل الداخلي للدلالة

[1]– عائشة مصطفى المتياوي ، سلوك المستهلك:المفاهيم و الاستراتيجيات، القاهرة:مكتبة عين الشمس،ط2،1992،ص.120.

[2]– لعلى بوكميش، مرجع سابق، ص.85.

على مدى أهميته فهي تركز على ضرورة استثماره بشكل جيد باعتباره أهم رأس المال للمنظمة من خلال زرع الولاء و الانتماء[1].

2. **العميل الخارجي:** فهو العميل الذي يكون موقعه خارج المنظمة و يقوم بشراء المنتج،أو لديه الرغبة في شرائه،و يصنف العملاء الخارجيين إلى نوعين في هذا المجال هما:

- **المشتري الصناعي:** هو الفرد أو الجهة التي تقوم بشراء المنتج ليس من أجل استهلاكه بل لاستخدامه في عملية انتاج منتج آخر.

و يشير هذا التعريف إلى أن المشتري الصناعي قد يكون فردا كما في الورش الصناعية الصغيرة التي يمتلكها فرد،و قد يكون منظمة صناعية أو خدماتية أو غيرها.

- **المستهلك النهائي:** هو الذي يشتري المنتج بقصد الاستعمال أو الاستهلاك،سواء استعملها بنفسه أو اشتراها لغيره لكي يستعملها،و تركز نشاطات التسويق هنا على متخذ قرار الشراء أكثر من تركيزها على مستخدم المنتج،أما في إدارة الجودة الشاملة فيتم التركيز أساسا على حاجات و رغبات المستخدم الأخير للمنتج حيث تسعى إدارة الجودة الشاملة إلى تلبية هذه الحاجات و الرغبات ليتم الوصول إلى رضا المستهلك.

إن المفهوم الشامل للعميل يستند إلى الاهتمام بالعميل الداخلي و الخارجي على حد سواء فتحقيق الجودة أمام العميل الخارجي يعتمد بشكل كبير على تحقيقها عند العميل الداخلي إن الاستماع إلى العميل و الاهتمام بما يقول من الأمور الضرورية لنجاح أي منظمة في تحقيق أهدافها.[2]

[1]– نادية الهادي، محمد عبد الكريم، الادارة لبيتر دراكر،القاهرة:الدار الدولية للنشر و التوزيع،1996،ص.111.

[2]– أحمد يوسف دودين, مرجع سابق,ص110.

كما تعتبر الجودة توجها إلزاميا و إداريا فرضه الواقع الاقتصادي أمام كل المؤسسات الطموحة الراغبة في الاستمرار و البقاء في بيئة إقتصادية تؤمن بضرورة الجودة في كل ما تقدمه لتتمكن من الريادة و التميز و كسب رضا العملاء حيث يعتبر هذا الأخير ركيزة من الركائز الأساسية التي تقوم عليها إدارة الجودة الشاملة بحيث اعتبر" جوران"بأن رضا العميل يعد أمرا هاما لنجاح تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة في المنظمات.[1]

و لهذا تسعى المنظمات و الحكومات إلى تحقيق رضا العملاء بالتعرف على احتياجاته و العمل على تلبيتها و السعي لإضافة بعض الخصائص المبدعة التي لا يتوقع العميل وجودها عند اقتناءه للمنتج أو الخدمة فيسبب وجودها شعور عال بالرضا بما يضمن الإحتفاظ بالزبائن الحاليين و جذب زبائن جدد, و بناءا عليه فإنه كلما كانت علاقة المؤسسة بزبائنها قوية كلما كان ذلك مكسب و تميز يساعدها على مجابهة كل منافسيها و هذا يجعلها تحقق عوائد و أرباح و نموا إقتصاديا كبير ا[2]

كما يتطلب مدخل رضا العملاء بحوث تسويقية لدراسة خصائص العملاء و فئاتهم و أدواتهم و حاجاتهم المعلنة و غير المعلنة،الحالية و المستقبلية،كما يتطلب أيضا إجراء دراسات مستفيضة عن المنظمات المنافسة باستمرار من أجل تحديد نقاط القوة و الضعف لديها[3]و بناءا عليه فإنه كلما كانت علاقة المؤسسة بزبائنها قوية كلما كان ذلك مكسب و تميز يساعدها على مجابهة كل منافسيها و هذا يجعلها تحقق الربحية و الزيادة في معدلات النمو[4]

---

[1]–لعلى بوكميش, مرجع سابق,ص.86.

[2]– بن جروة حكيم،"أثر إستخدام أبعاد تسويق العلاقات في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة–دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ورقلة"،مجلة الباحث،العدد11،2012،ص.179.

[3]– جودة محفوظ أحمد، مرجع سابق، ص.123.

[4]–حكيم بن جروة, المرجع السابق, ص.179.

و من هنا يمكن استنتاج أن رضا العميل مدخل مهم تعتمده إدارة الجودة الشاملة من أجل تحقيق أهدافها المتمثلة في تحقيق أكبر العوائد و الوصول إلى التنمية الاقتصادية و ذلك من خلال إستغلال الفرص المتمثلة في ضمان و استمرار تحسين جودة الخدمات التي تحقق بالضرورة رضا العملاء مع الحفاظ عليهم و كسب ولائهم،و تجنب التهديدات المتمثلة في معرفة نقاط قوة وضعف المؤسسات المنافسة،بحيث نجد أن ضمان جودة الخدمات و السلع المقدمة الحالية و المستقبلية يضمن رضا الزبون و الاحتفاظ به مما يجعل الطلب على هذه السلع و الخدمات كبير جدا و هذا ما يحقق أرباح و مردودية عالية على مستوى كل مؤسسة من مؤسسات الدولة العامة منها و الخاصة،ونجد أن معرفة نقاط قوة و ضعف المؤسسات الأخرى المنافسة في السوق الدولية يضمن للمؤسسات من إكتساب الميزة التنافسية و الحفاظ عليها من خلال التفوق و التميز على المنافسين كل هذه العوامل من شأنها تحقيق تنمية إقتصادية على مستوى المؤسسات و على مستوى الحكومات و الدولة ككل.[1]

المطلب الثالث:مدخل تنمية و تكوين المورد البشري

أصبح المورد البشري مؤخرا أهم مورد من بين موارد المنظمة,كما أن إدارة و تسيير الموارد البشرية أصبحت تمثل مهمة و مسؤولية صعبة,هذا لأن تحقيق المنظمة لأهدافها وعلى رأسهم رفع الإنتاجية و تحسن أدائها مرتبط بشكل كبير برفع إنتاجية و تحسين أداء الأفراد العاملين بها,و لبلوغ هذه الغاية يتطلب من إدارة المنظمة العمل على تنمية قدرات و مهارات و مواهب الأفراد و كذا خلق مناخ و الجو الملائمين للإبداع

[1]- حكيم بن جروة, المرجع نفسه.

البشري هذا ما يستدعي القيام بتغيير في خصائصهم و قدراتهم و مهاراتهم و ثقافتهم,و تدعيم هذه العملية بتوفير مجموعة من العوامل أهمها:الحوافز,القيادة الإدارية الفعالة و العلاقات السليمة و الإتصال في الإتجاهين و كذا إدخال أساليب حديثة تتمثل في إدارة الجودة الشاملة.

وفي هذا المطلب سنحاول معرفة مدى إهتمام إدارة الجودة الشاملة بتنمية الموارد البشرية من أجل تحقيق التنمية الإقتصادية.

– وتعرف تنمية الموارد البشرية بأنها:"إعداد العنصر البشري إعدادا صحيحا بما يتفق و احتياجات المجتمع, على أساس أنه بزيادة معرفة و قدرة الإنسان يزداد ويتطور استغلاله للمواد الطبيعة, فضلا عن زيادة طاقاته وجهوده

–و يقصد بتنمية الموارد البشرية زيادة المعرفة و القدرات و المهارات للقوى العاملة و القادرة على العمل في جميع المجالات و التي يتم انتقائها و اختيارها في ضوء ما يجري من اختبارات مختلفة[1] .

تنمية الموارد البشرية بتعبير إقتصادي كما يلي:Daum ; elviss stephens.Jو يعرف كل من"

"تنمية الموارد البشرية يمكن أن توصف بأنها تراكم رأس المال البشري وأنها استثمار فعال لتحقيق التنمية الاقتصادية.

وتعتبر إدارة الجودة الشاملة المورد البشري و تنميته من أهم متطلبات نجاح أي منظمة بحيث تطلق على العنصر البشري الذي يعمل داخل المنظمة بمصطلح"العميل الداخلي"للدلالة على أهميته,فهي تركز و إلى حد كبير على ضرورة تأهيله بشكل جيد من خلال تمكينه من إتخاذ القرار و تنمية قدراته و مهاراته وهذا يتحقق من خلال إتباع أساليب.[2]

[1]– بارك نعيمة ،"تنمية الموارد البشرية و أهميتها في تحسين الإنتاجية و تحقيق الميزة التنافسية"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد السابع, ص.276.275.

[2]– محمد عبد الوهاب العزاوي, مرجع سابق,ص.37.

- **التدريب:** يعرف التدريب على أنه عملية تعلم تتضمن إكتساب مهارات و مفاهيم و قواعد لزيادة و تحسين أداء الفرد. و تقع المسؤولية الاولى لتدريب الفرد الجديد عامة على المدير المباشر للفرد, و في بعض الأحيان تفوض مسؤولية التدريب إلى عامل من العمال, أو فرد من الأفراد القدامى ذو الخبرة.[1] ينظر للتدريب وفق إدارة الجودة الشاملة على أنه وسيلة لتنمية إمكانات الأفراد كل ضمن وظيفته بما يحقق الإنجاز الأمثل,و التدريب يحتل أهمية متميزة لأنه سلسلة من الأنشطة المنظمة المصممة لتعزيز معرفة الأفراد ما يتصل بوظائفهم و مهاراتهم و فهم تحفيزاتهم,و الإدارة تشجع أفرادها و ترفع مهاراتهم التقنية و تزيد من خبرتهم التخصصية باستمرار و نتيجة ذلك الأفراد يتفوقون في أداء وظائفهم,فالتدريب و التطوير المستمر يرفع من مستوى قابليتهم على أداء تلك الوظائف.[2]
- **التحفيز:**يمكن تعريف التحفيز بأنه دفع الأفراد علة تنفيذ المطلوب منهم بشكل جيد و مقبول عن طريق بث الحماس فيه و تشجيعهم بالوسائل المختلفة و ذلك لتحقيق أهداف المؤسسة,فالتحفيز يعمل على خلق و ضمان مشاركة فعالة للأفراد لإنجاح برنامج الجودة الشاملة الذي يسعى بدوره إلى تحقيق أهداف المؤسسة المتمثلة في النمو و الزيادة في الأرباح.[3]

– و يكتسي التحفيز أهمية كبيرة و ذلك من خلال النتائج المحققة عند تطبيقه و التي تشمل:

– تحسين نواتج العمل في شكل كميات إنتاج و جودة منتجات.

---

[1]– راوية محمد محسن, محمد سعيد سلطان, الموارد البشرية–تنمية المديرين–تقييم الأداء, المتغيرات البيئية–تعويضات الأفراد, مصر:دار التعليم العالي, 2014, ص.160.

[2]– محمد عبد الوهاب العزاوي, مرجع نفسه,ص.38.

[3]– رشيد مناصرية ,"أهمية الكفاءات البشرية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسة–دراسة حالة مؤسسة سونطراك حاسي مسعود,الجزائر–, مجلة الباحث.العدد11.ص.196.

- تخفيض الفاقد في العمل و منه تخفيض التكلفة.

- إشباع إحتياجات العاملين بشتى أنواعها خصوصا ما يسمى التقدير و الإحترام.

- شعور العاملين بروح العدالة داخل المؤسسة.

- جذب العاملين إلى المؤسسة و زيادة روح الولاء و الإنتماء.

- تنمية روح التعاون بين العاملين و تنمية روح الفريق و التضامن.

- تحسين صورة المؤسسة أمام المجتمع.[1]

❖ و في الأخير يمكن القول أن ثروة المجتمع الحقيقية تكمن أساسا في قدرات مواطنيه و مدى إدراكهم و قدراتهم العلمية و التكنولوجية,الأمر الذي يدفع المجتمع إلى وضع مسألة تنمية الموارد البشرية في مقدمة أولوياته أثناء القيام بعملية التخطيط, و ذلك باعتبارها من أهم العوامل التي تساهم في الإسراع بعملية التنمية الإقتصادية الشاملة,و مثالا على ذلك ما خلفته الحرب العالمية على الصرح الإقتصادي لمعظم دول أوروبا توقع العدد من الإقتصاديين أن إعادة بناء هذه الدول سيأخذ وقتا طويلا,إلا أن دهشتهم كانت كبيرة عندما وجدوا أن الفترة الفعلية التي إستغرقتها عملية البناء كانت أقل بكثير مما توقعوه,حيث أنهم ركزوا على رأس المال البشري في عملية البناء, بحيث اعتبرو أن الزيادة في الرأس المال المادي لا تأتي ثمارها في التنمية الإقتصادية إذا لم تتم زيادة الخبرات و المعرفة بنفس المعدل على الأقل.[2]

[1]– رشيد مناصرية,مرجع نفسه.

[2]-فيصل حسونة,إدارة الموارد البشرية,عمان:دار أسامة,2007,ص.223,222.

المبحث الثالث:مقاربة مفاهيمية للتنمية الاقتصادية

يعتبر موضوع التنمية الاقتصادية من المواضيع الحديثة نسبيا في علم الاقتصاد،إذ بدأ الاهتمام بها بصورة جادة في الحرب العالمية الثانية،و هذا نتيجة لما أصاب العالم من تغيرات سريعة،كان أهمها تزايد حركات التحرر الوطني من ناحية،و زيادة المد الاشتراكي من ناحية ثانية،بالإضافة الى انتشار الوعي لدى الشعوب المتحررة بضرورة اللحاق بركب الدول المتقدمة بالتالي أصبحت دراسة التنمية الاقتصادية و مشاكلها تحتل الصدارة في فروع الفكر الاقتصادي العالمي باعتبارها الوسيلة التي تستطيع من خلالها الدول مواجهة عوامل التخلف،وفي هذا المبحث سنحاول إعطاء صورة واضحة عن التنمية الاقتصادية من خلال عرض أهم المفاهيم المختلفة حولها و تبيان أهدافها و مراحلها.

المطلب الأول:مفهوم التنمية الاقتصادية و تطورها

تعرف التنمية لغويا:بأنها النماء أي الإزدياد التدريجي,يقال نما المال و نما الزرع نموا أي تراكم و كثر, و يستخدم إصطلاح التنمية عادة بمعنى الزيادة في المستويات الإقتصادية و الإجتماعية و غيرها.[1]

– وقد برز مفهوم التنمية منذ الحرب العالمية الثانية،فخلال عقدي الأربعينيات و الخمسينيات كان ينظر للتنمية على أنها ارتفاع مستوى دخل الأفراد حيث أنها كانت مرادفا لمفهوم النمو الاقتصادي،فالسياسات المطبقة في هذه الفترة تبنت طرق مختلفة قصد الوصول إلى زيادة معدلات النمو و تعظيم المدخرات و القدرة الصناعية[2]،و خلال عقد الستينات كانت تعني قدرة الاقتصاد الوطني على تحقيق زيادة سنوية في الناتج

[1]-إبراهيم حسين العسل, التنمية في الفكر الإسلامي مفاهيم– عطاءات–معوقات–أساليب , بيروت: مجد المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع,2006,ص.23.

[2]-منصور محمد الزين، تشجيع الإستثمار و أثره على التنمية الإقتصادية،عمان:دار الراية،2012، ص. 83.

الوطني بحيث يكون أعلى من معدل زيادة السكان،وفي مرحلة لاحقة أصبحت التنمية تعني النهوض الشامل بالمجتمع بأسره من خلال إشباع الحاجات الأساسية الى جانب النمو الاقتصادي.

وهكذا تحول مفهوم التنمية من النمو الاقتصادي الى الحد من التفاوت في الدخل و تحقيق العدالة في توزيع الدخل و إزالة الفقر و توسيع فرص العمل و إشباع الحاجات الأساسية الى جانب النمو الاقتصادي و أدى ذلك الى قيام عدد متزايد من الاقتصاديين و صانعي السياسات إلى التخلي عن التأكيد و التركيز على نمو الناتج القومي و التوجه نحو معالجة الفقر و توزيع الدخل و معالجة البطالة ضمن اقتصاد يستمر في النمو،و أدرك العديد من المفكرين بأن التنمية ليست قضية اقتصادية فحسب بل هي مرتبطة بالأفكار السياسية و شكل الحكومة و دور الجماهير في المجتمع.[1]

– فقد طرحت العديد من التعاريف حول التنمية بصفة عامة و التنمية الإقتصادية بصفة خاصة من قبل المفكرين و الكتاب الإقتصاديين الذين حاولوا الإلمام بمختلف جوانب التنمية و من أهم هذه التعاريف نذكر:

– التنمية هي العملية التي بمقتضاها يجري الإنتقال من حالة التخلف إلى حالة التقدم و يصاحب ذلك العديد من المتغيرات الجذرية و الجوهرية في البنيان الإقتصادي.

- والتنمية بمفهومها الواسع هي رفع مستدام للمجتمع ككل و للنظام الاجتماعي نحو حياة إنسانية أفضل[2]

---

[1]- جابر أحمد بسيوني، محمد محمود مهدلي، التنمية الاقتصادية:مفاهيم–نظريات–تطبيقات،الاسكندرية:دار الوفاء لدنيا النشر و الطباعة،2012،ص.45 .

[2]- صليحة مقاوسي،هند جمعوني ،"الاقتصاد الجزائري:قراءات حديثة في التنمية"،ملتقى وطني حول مقاربات نظرية حديثة لدراسة التنمية الاقتصادية،جامعة الحاج لخضر–باتنة–،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،2010، ص. 3.

– و تعرف التنمية باعتبارها مناظرة للحرية بأنها عملية توسيع الحريات الحقيقية للبشر،الفرص الاجتماعية و الحقوق السياسية التي يتمتعون بها خدمة لرفاهيتهم [1]

– و من خلال هذه التعاريف يمكن استنتاج تعريف شامل للتنمية" بأنها عملية واعية تمتاز بطول المدة،تكون شاملة لكل الأبعاد الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية و التكنولوجية،الثقافية ،الإعلامية و البيئية، حيث أن من مميزاتها أنها تشكل اجتماعا ديناميكيا يساعد المجتمع ككل بمعطياته و مؤسساته على اكتساب قدرات معرفية جديدة تتيح له قدرات إنتاجية متزايدة تمكن كل أفراده من تحسين مستواهم المعيشي و شروط حياتهم[2]

– و يرى الدكتور عبد المنعم شوقي بأن التنمية"هي العملية التي تبذل بقصد ووفق سياسة عامة لإحداث تطور و تنظيم إجتماعي و إقتصادي للناس و بيئاتهم, سواء كانو في مجتمعات محلية أم إقليمية أو قومية بالإعتماد على المجهودات الحكومية و الأهلية المنسقة, على أن يكتسب كل منهما قدرة أكبر على مواجهة مشكلات المجتمع نتيجة لهذه العمليات.[3]

أما بالنسبة لتعريف التنمية الاقتصادية فقد تباينت و اختلفت الآراء حول صياغة تعريف واضح لها باختلاف المنظورات المتعددة:

---

[1]- عبد القادر يختار،عبد الرحمان عبد القادر، "دور الحكم الراشد في تحقيق التنمية الاقتصادية" ،المؤتمر العالمي الثامن للاقتصاد و التمويل الإسلامي بعنوان:النم المستدام و التنمية الاقتصادية الشاملة من المنظور الإسلامي،الدوحة 19-18: ديسمبر 2011، ص.4.

[2]- مبروك رايس، عبد الحق رايس،"تحقيق تنمية إقتصادية من خلال تطوير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة تجربة الحكومة الجزائرية في":مخطط النشاط لترقية العمل و مكافحة البطالة"،الملتقى الوطني حول:واقع وآفاق النظام المحاسبي المالي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر،جامعة الوادي ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، 6-5 ماي2013،ص.3

[3]-إبراهيم حسين العسل, مرجع سابق,ص.24,25.

- **التنمية الاقتصادية من المنظور الوضعي:**هناك عدة تعاريف نذكر منها :

إن التنمية الاقتصادية هي عملية يرتفع بموجبها الدخل القومي الحقيقي خلال فترة من الزمن"و يتضمن هذا التعريف العام ثلاث مؤشرات أساسية هي:استمرارية و حركية عملية التنمية و استغراقها لفترة طويلة من الزمن نسبيا و انعكاسها في ارتفاع متواصل للدخل القومي الحقيقي.

– و يقصد بالتنمية الاقتصادية في البلدان النامية" أنها تلك العملية التي تستهدف تحقيق تغيير ثوري و جذري شامل و مخطط في العلاقات الاقتصادية القائمة في القاعدة الاقتصادية و البنى الفوقية في هيكل الاقتصاد الوطني المشوه و في التركيب الطبقي للمجتمع.و هي عملية إقامة بناء اقتصاد وطني متوازن و ديناميكي متطور باستمرار،وهي عملية تعتمد على الإمكانيات و القدرات الفعلية و الكامنة في الاقتصاد و المجتمع المعين و تفيد من العلاقات الاقتصادية الدولية الى أقصى حد ممكن عملية تستند الى دور الدولة القيادي و قطاعها الاقتصادي المهيمن على العملية الاقتصادية والى المشاركة الديمقراطية للجماهير الشعبية الواسعة في عملية تغيير منشودة[1]

– و قد عرف كل من" **تودارو و سميث**" التنمية الإقتصادية:"بأنها العملية التي يتم فيها زيادة الدخل الحقيقي زيادة تراكمية و سريعة و مستمرة عبر فترة من الزمن بحيث تكون هذه الزيادة أكبر من معدل نمو السكان مع توفير الخدمات الانتاجية و الاجتماعية و حماية الموارد المتجددة من التلوث و الحفاظ على الموارد الغير متجددة من النضوب"[2].

[1]- حبيب كاظم، مفهوم التنمية الاقتصادية:النظرية الاقتصادية، الأردن:دار الفارابي للنشر و التوزيع،] د.د.ن[،ص.8.

[2]- عصام عمر مندور،التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و التغيير الهيكلي في الدول العربية–منهج،النظرية،القياس– ،الاسكندرية:دار التعليم الجامعي،2011،ص.28.

– ويرى"محمد عبد العزيز عجيمة"أن التنمية الاقتصادية هي العملية التي من خلالها تحقق زيادة في متوسط نصيب الفرد من الدخل على مدار الزمن،و التي تحدث من خلال التغيرات في كل من هيكل الانتاج و نوعية السلع و الخدمات المنتجة،إضافة الى إحداث تغير هيكل توزيع الدخل لصالح الفقراء.[1]

– ومن خلال هذه التعاريف نلاحظ أنها ركزت في مفهومها للتنمية الاقتصادية على الجانب المادي الكمي و كيفية تحقيق أكبر ربح ممكن.

- **مفهوم التنمية الاقتصادية من المنظور الإسلامي:**عكس المنظور الوضعي فقد ركز المنظور الإسلامي على الإنسان بدلا من المادة و تحديدا ركز على الإنسان الأخلاقي و ليس الرجل الإقتصادي,بحيث تعرف التنمية الإقتصادية من المنظور الإسلامي":بأنها العملية التي يتم بموجبها إستخدام كل الموجودات أو المخلوقات في هذا الكون من ثروات طبيعية ووسائل علمية حديثة و طاقات بشرية من أجل تنمية جوانب الانسان الروحية و الخلقية و المادية و بصورة متوازنة من غير إفراط أو تفريط في جانب من هذه الجوانب على حساب جانب آخر حتى نستطيع توزيع الناتج بما يحقق حد الكفاية المتناسب مع حجم هذا الناتج لجميع أفراد المجتمع و تقليل نسب التفاوت المادي بين فئات المجتمع.[2]

–وتعرف التنمية الإقتصادية من هذا المنظور كذلك:بأنها العمل في الانتاج بكافة العناصر التي تؤدي الى عمارة الأرض التي استخلف الله الانسان في عمارتها،كما تشمل تسهيل جلب الرزق على الناس، و العدالة

[1]–محمد عبد العزيز عجيمة, إيمان عطية ناصف, التنمية الإقتصادية دراسة نظرية و تطبيقية, القاهرة:الدار الجامعية,2003,ص.37.

[2]–الطيب داودي, الإستراتيجية الذاتية لتمويل التنمية الإقتصادية, عمان:دار الثقافة للنشر و التوزيع, 2012,ص.144,143.

في توزيع نتائج عملية النمو"و هناك من عرفها"بأنها زيادة الدخل القومي الحقيقي للمجتمع على مدى من الزمن بشكل يسمح له بالتطور و متابعة الارتقاء.[1]

- و قد ورد في القرآن الكريم معاني عديدة للتنمية الاقتصادية نذكر منها:

-لقوله تعالى. *(فَقُلْتُ اسْتَغْفِرُوا رَبَّكُمْ إِنَّهُ كَانَ غَفَّارًا يُرْسِلِ السَّمَاء عَلَيْكُم مِّدْرَارًا وَيُمْدِدْكُمْ بِأَمْوَالٍ وَبَنِينَ وَيَجْعَل لَّكُمْ جَنَّاتٍ وَيَجْعَل لَّكُمْ أَنْهَارًا).*[2]

-و قوله تعالى:*(وَضَرَبَ اللَّهُ مَثَلاً قَرْيَةً كَانَتْ آمِنَةً مُطْمَئِنَّةً يَأْتِيهَا رِزْقُهَا رَغَداً مِنْ كُلِّ مَكَانٍ فَكَفَرَتْ بِأَنْعُمِ اللَّهِ فَأَذَاقَهَا اللَّهُ لِبَاسَ الْجُوعِ وَالْخَوْفِ بِمَا كَانُوا يَصْنَعُونَ)*. سورة النحل:/112/.[3]

- من خلال ما سبق يمكن القول أن التنمية الاقتصادية تختلف في كل من المنظور الوضعي الذي ينظر الى أن التنمية الاقتصادية هي عملية بمقتضاها الانتقال من حالة التخلف الى حالة التقدم و هذا بإحداث تغييرات جذرية و جوهرية في الهيكل الاقتصادي،أما المنظور الإسلامي الذي ينظر الى التنمية الاقتصادية على أنها عملية حضارية لكونها تشمل على مختلف أوجه النشاط في المجتمع بما يحقق رفاهية المجتمع و كرامته و تطوير كفاءته.

- لقد تبين لنا من خلال التعاريف المختلفة بأن مفهوم التنمية ليس ثابتا و مستقرا و متفقا علية من طرف المختصين, فكل يتناوله من زاويته, و ينظر إليه إنطلاقا من الإيديولوجية الحاكمة لفكره و إختصاصه, ففي حين رآه الإقتصاديون الرأسماليون و الإشتراكيون إزديادا في الناتج القومي و زيادة في دخل الفرد, و إن

---

[1]- زياد جلال الدماغ،الصكوك الاسلامية و دورها في التنمية الاقتصادية،عمان:دار الثقافة،للنشر و التوزيع،2012،.ص.144,143.

[2]- الآية رقم(11-12) من سورة نوح.

[3]-الآية رقم(112) من سورة النحل.

إختلفت سبل الإنماء الإقتصادي و القانون الحاكم له, ذهب الإجتماعيون إلى أنه وسيلة لتمكين الإنسان من تحقيق نموه و بلوغ غاية وجوده و تحقيق قدر أكبر من الرفاه, و تأمين مستوى أرفع لنمط حياته و بالتحديد الإجتماعي منه و الصحي و التعليمي و الخدماتي.[1]

المطلب الثاني:عناصر و أهداف التنمية الاقتصادية

أولا:عناصر التنمية الاقتصادية:تنطوي عملية التنمية على عدة عناصر تشمل مايلي:

- **الشمولية:**التنمية لا ترتبط فقط بالجوانب الاقتصادية بل تمتد الى الجوانب الأخرى الاجتماعية و الثقافية و السياسية و الأخلاقية كما تتضمن التحديث.
- **الاستمرارية:**التنمية تكون طويلة الأجل لأن الزيادة في متوسط الدخل الحقيقي لا تتأثر بالدورات الاقتصادية، ولا تكون نتيجة لها و تستمر لمدة طويلة عن طريق التفاعل بين الطلب على السلع و الخدمات، و العرض الخاص بها لإرساء قواعد التوازن الاقتصادي[2].
- **العدالة:**تعني حدوث تحسين في توزيع الدخل لصالح الطبقات الفقيرة أي التخفيف من ظاهرة الفقر و تحسين نوعية السلع و الخدمات المقدمة للأفراد بحيث تضمن حصولهم على حد أدنى من الدخل الحقيقي في صورة عينية كدعم الغذاء الأساسي و تحسين العناية الصحية و دعم التعليم.

[1]– إبراهيم حسين العسل, مرجع سابق,ص.26.

[2]– بوزيد سايح،" دور الحكم الراشد في تحقيق التنمية المستدامة بالدول العربية–حالة الجزائر"–،(مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه)، جامعة أبي بكر بلقايد–تلمسان–،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية،قسم علوم التسيير،2013،ص. 26.27

- **تغير هيكل الانتاج:**و هذا لضمان توسيع الطاقة الانتاجية بطريقة تراكمية لأن عدد كبير من البلدان النامية تتخصص في إنتاج المواد الأولية كالمنتجات الزراعية و إهمال القطاع الصناعي،مما يدفعها إلى استيراد احتياجاتها الصناعية من الخارج و هذا يعني التبعية الاقتصادية للدول المتقدمة.
- **ديمومة التنمية:**و هو ما يطلق عليه"التنمية المستدامة"فالأجيال الحاضرة في استخدامها للبيئة و الموارد الطبيعية عليها ألا تتجاهل حقوق الأجيال القادمة عندما تقوم بإشباع حاجاتها يجب مراعاة مايلي :

– ضرورة استحداث تكنولوجيا نظيفة لا تدمر البيئة

– تجنب المشروعات و الأنظمة التي تؤدي الى تبديد الموارد.

– الاهتمام بالإنسان لأن العنصر البشري القادر على تحقيق استمرارية التنمية.[1]

ثانيا:أهداف التنمية الاقتصادية:

للتنمية الاقتصادية أهداف عديدة تدور كلها حول الرفع من مستوى معيشة السكان و توفير أسباب الحياة الكريمة لهم،و يصعب على المرء أن يحدد أهداف معينة في هذا المجال،نظرا لاختلاف ظروف كل دولة،إلا أنه مع ذلك يمكن إبراز بعض الأهداف الأساسية التي يجب أن تتبلور في الخطة العامة للتنمية الاقتصادية:

- **زيادة الدخل الوطني:**تعتبر زيادة الدخل القومي من أول أهداف التنمية الاقتصادية على الإطلاق،و ذلك من خلال إتاحة الفرص للحصول على احتياجاتهم الأساسية من مأكل و ملبس و حماية[2] و هذا راجع الى الدافع الحقيقي للتنمية و المتمثل في الفقر،وانخفاض مستوى المعيشة،بالإضافة الى زيادة عدد السكان غير المتماشية مع النمو الاقتصادي.

[1]– بوزيد السايح, مرجع نفسه.

[2]– كامل بكري' التنمية الإقتصادية, بيروت: دار النهضة العربية, 1986,ص.17,16.

- **رفع مستوى المعيشة:**يعتبر تحقيق مستوى مرتفع للمعيشة من بين الأهداف الهامة التي تسعى التنمية الاقتصادية الى تحقيقها في الدول المتخلفة اقتصاديا،و ذلك أنه من المتعذر تحقيق الضروريات المادية للحياة، فالتنمية الإقتصادية ليست مجرد وسيلة لزيادة الدخل القومي فحسب،و إنما هي أيضا وسيلة لرفع مستوى المعيشة.
- **تقليل التفاوت في الدخل و الثروات:**فانخفاض مستوى متوسط دخل الفرد من الدخل الوطني،ينتج عنه فوارق كبيرة في الدخل و الثروات،إذ ستحوز طائفة صغيرة من أفراد المجتمع على أغلب ثرواته و دخله الوطني،و مثل هذا التفاوت في توزيع الثروات يؤدي الى إصابة المجتمع على بعدة أضرار،كلما كبر ذلك الجزء المعطل من رأس المال في المجتمع.
- **تعديل التركيب النسبي للاقتصاد الوطني:**في الدول النامية يغلب القطاع الزراعي على البنيان الاقتصادي،و على هذا الجانب،و على القائمين بعملية التنمية الاقتصادية تخصيص نسبة معتبرة من موارد الدولة للنهوض بالصناعة،سواء كان ذلك بإنشاء صناعات جديدة أو بالتوسيع في الصناعات القائمة.[1]

المطلب الثالث:متطلبات و مراحل التنمية الاقتصادية

أولا:متطلبات التنمية الاقتصادية:إن التنمية الاقتصادية تتطلب العديد من المستلزمات الضرورية لإنجاز مهامها و التي تمثل:

- **تراكم رأس المال:**(capital accumulation) يؤكد جميع الاقتصاديين على الأهمية الكبيرة لتراكم رأس المال في تحقيق التنمية،و يتم تحقيق التراكم في رأس المال من خلال عملية الاستثمار و التي تستلزم توفر حجم مناسب من المدخرات الحقيقة،بحيث يتم من خلالها توفير الموارد لأغراض الاستثمار،بدلا من توجيهها نحو مجالات الاستهلاك،وإن جوهر تراكم رأس المال يكمن في حقيقة أنه يعزز من طاقة الدولة على إنتاج

[1]- كامل بكري, مرجع نفسه.

السلع، و ويمكنه من تحقيق معدلات عالية من النمو،و يمكن تعريف رأس المال بأنه ثروة تستخدم في إنتاج المزيد من الثروة، ويعتبر رأس المال أحد أهم عناصر الانتاج و النمو الى جانب عنصر العمل.

- **الموارد البشرية:**إن الموارد البشرية تعني القدرات و المواهب و المهارات و المعرفة لدى الأفراد و التي تدخل كمستلزم في العملية الانتاجية،و تلعب الموارد البشرية دورا مهما جدا في عملية التنمية،حيث أن الانسان هو غاية التنمية و هو وسيلتها في نفس الوقت،و تتوزع الموارد البشرية بين مجموعتين:
- **الأولى:**هي مجموعة عرض العمل،و التي تتضمن إعداد العاملين و يطلق عليها العمل المادي.
- **الثانية:**تعمل على تنظيم و تشغيل العمل،و هؤلاء هم المدراء و المنظمون،و يطلق عليها القدرات الإدارية. وقد منح"شومبيتر"لهذه المجموعة دورا كبيرا لتحقيق التنمية إذ يرى أن المنظم هو الذي يدرك الفرص لتحقيق وسائل و طرق جديدة للإنتاج لإنتاج منتجات جديدة أو تطويرها و في كل هذه النشاطات فإن المنظم يتحمل مخاطر كبيرة للوصول الى الهدف الذي سطره.[1]
- **الموارد ألطبيعية(Natural ressources)** : تعرف الموارد الطبيعية بأنها العناصر الأصلية التي تمثل هبات الأرض الطبيعية،و الأمم المتحدة من جهتها تعرف الموارد الطبيعية بأنها أي شيء يجده الانسان في بيئته الطبيعية و التي يتمكن من أن ينتفع بها،فالموارد الطبيعية توفر قاعدة للتنمية و خصوصا في المرحلة الأولية للتنمية،إذا تم استغلالها بشكل مناسب،كلما ازدادت الموارد الطبيعية في البلد و تم استغلالها بشكل جيد كلما كان ذلك حافزا و عاملا مساعدا على النمو و التطور،إلا أن الموارد الطبيعية لا يمكن أن تعتبر قيدا على التنمية.[2]

[1]- جابر أحمد بسيوني، محمد محمود مهدلي، مرجع سابق،ص ص.62-64.

[2]- جابر أحمد بسيوني، محمد محمود مهدلي، مرجع نفسه.

- **التكنولوجيا و التقدم التكنولوجي** :التكنولوجيا تعني باختصار معرفة كيفية القيام بالإنتاج و هذه المعرفة الفنية تستند على المعرفة العلمية و بعبارة أخرى و أوسع فإن التكنولوجيا تمثل المعرفة العملية التي تستند على التجارب و على النظرية العلمية التي ترفع من قدرة المجتمع على تطوير أساليب أداء العمليات الانتاجية و التوصل الى أساليب جديدة أفضل بالنسبة للمجتمع.[1]

و التقدم التكنولوجي ميزة من مزايا الدول المتقدمة و عليه فإن تحقيق التنمية الاقتصادية يتطلب حصول تقدم و تغير تكنولوجي من أجل توسيع الطاقات الانتاجية وتشغيلها بشكل أفضل،و قد تركز التطور التكنولوجي منذ الثورة الصناعية في عدد قليل من الدول و بدأت الدول النامية منذ حصولها على استقلالها السياسي تبذل مساعيها لاكتساب التكنولوجيا الحديثة بهدف رفع مستوى الانتاج و منه الدخل فالمستوى المعيشي الى أن هناك فرق بين موقفي انتاج التكنولوجيا و استيرادها،فالموقف الأول يولد الزيادة و الاستقلالية و التحكم،أما الموقف الثاني فعلى العكس فهو يحتم التبعية بكل أشكالها.

– و للتنمية متطلبات تتعلق بالخطط التنموية منها:

- يجب أن توضع أهداف التنمية بشكل يحدد المتطلبات ذات الأولوية القصوى في الاقتصاد الوطني بحيث يتم تنفيذ هذه الأولويات قبل غيرها.
- يجب أن تصاغ الأهداف بشكل يعمل على استغلال كافة عناصر الانتاج المتاحة بشكل فعال .
- يجب ألا تتعارض أهداف الخطط التنموية في القطاعات الاقتصادية مع بعضها البعض.[2]

ثانيا:مراحل التنمية الاقتصادية:

يمكن أن نلخص مراحل التنمية الاقتصادية في المراحل التالية:

[1]- علي جدوع الشرفات،التنمية الاقتصادية في العالم العربي–الواقع..العوائق..سبل النهوض–، الأردن:دار جليس الزمان للنشر و التوزيع،2010 ، ص. 13,12.

[2]-علي جدوع الشرافات.مرجع نفسه.

- **المرحلة الأولى:**تتميز بضرورة الشروع في إقامة الهياكل و توفير المهارات الفنية الأساسية،لذلك لابد من التركيز في هذه المرحلة على إعداد الاطارات الفنية و إقامة الهياكل الاقتصادية و التنظيمات الاجتماعية و السياسية ضمن إطار إقتصادي موجه نحو تحقيق التنمية السريعة.
- **المرحلة الثانية:**تركز على زيادة رأس المال و الاستثمار في إنشاء الطرق و المواصلات و مشروعات الري و السدود و محطات توليد الطاقات الكهربائية...الخ.و قد بتطلب تحقيق تلك الاستعانة بالقروض الأجنبية سواء من المنظمات الدولية أو بالاتفاقيات مع بعض الأقطار.
- **المرحلة الثالثة:**تتميز بتبني برامج معينة للتصنيع و تطوير القطاع الزراعي،و قد نجد معظم الاقطار النامية نفسها عاجزة عن توفير العملات الصعبة اللازمة لتمويل هذه البرامج،مما يحتم ضرورة تعبئة مواردها الداخلية نحو الإستثمارات خاصة في الصناعات التصديرية التي تعتبر المصدر الأساسي للحصول على العملات الصعبة.
- **المرحلة الرابعة:**تتميز بزيادة الصادرات المحلية بصورة كبيرة بحيث يتم الاعتماد بدرجة كبيرة على إيرادات التصدير في مواجهة متطلبات التنمية و تمويل نسبة كبيرة من الواردات على أسس تجارية.[1]

المطلب الرابع:إستراتيجيات التنمية الاقتصادية:

إن أحد العوامل الأساسية لإحداث التنمية تتمثل في ضرورة تجميع المدخرات المحلية من أجل توليد كمية كبيرة من الاستثمارات الانتاجية خاصة في القطاعي الصناعي بزيادة معدل النمو الاقتصادي كما يتطلب الأمر ضرورة توافر الظروف الاجتماعية و الثقافية الملائمة لعملية التقدم الاقتصادي،و تواجهنا في هذا

[1]- إسماعيل عميرة، "دور المؤسسة العسكرية في التنمية الاقتصادية للمجتمع الجزائري"،(مذكرة ماجستير غير منشورة)_،جامعة الجزائر، كلية العلوم الانسانية و الإجتماعية، قسم علم الإجتماع ،2009 ،ص.40.

الصدد مشكلة اختيار استراتيجية ملائمة للتنمية الاقتصادية تعمل على تعبئة الموارد المحلية و زيادة قوة الإنتاج بهدف تحقيق اشباع متزايد لحاجات الأفراد من السلع و الخدمات.و من هذه الإستراتيجيات نذكر:

1) **إستراتجية النمو المتوازن:** تعود هذه الاستراتيجية للاقتصادي"**نيركسه** "الذي ركز في هذه الاستراتيجية على ضرورة تحقيق قدر من التوازن بين القطاع الصناعي و القطاع الزراعي بحيث لا يؤدي تخلف القطاع الزراعي الى وجود عقبات أمام نمو القطاع الصناعي.ويرى"نيركسه"أن القيام بعدد كبير من الصناعات الاستهلاكية يجب أن يستهدف التركيز على انتاج السلع الاستهلاكية اللازمة لإشباع حاجات السوق المحلية أولا و ليس بغرض التصدير على الأقل في المراحل الأولى.أي يستهدف تحقيق الاكتفاء الذاتي المحلي[1].و ذلك نظرا للعقبات التي تواجه التصنيع للسوق الخارجي في البلاد النامية.وإستراتيجية"نيركسه "للنمو المتوازن تستهدف تحقيق توازن أفقي بين الصناعات الرأسمالية إذ يرى"نيركسه"أن الصناعات التي تشمل البرنامج الاستثماري للتنمية يجب أن تنصب على الصناعات الغذائية أما الصناعات الثقيلة فيجب تأجيلها في المراحل الأولى للتنمية معللا ذلك بأن ظروف البلدان النامية لا تسمح بإقامة مثل هذه الصناعات في المراحل الأولى للتنمية.

و يرى"**نيركسه**"ضرورة الاعتماد على الموارد المحلية في توفير الموارد المالية اللازمة لتنفيذ البرنامج الاستثماري الضخم في استراتيجية النمو المتوازن،و يلقي الشك حول جدوى الاعتماد على الاستثمارات الأجنبية و التجارة الخارجية للدول النامية والتي تتحول شروط التبادل فيها لغير صالحها،و يرى أن توفير الموارد المحلية ينبغي أن يأتي من موارد القطاع الزراعي،ليتوافر بذلك قدر كبير من التمويل المحلي اللازم لتلبية حاجة صناعات البرنامج الاستثماري و مشروعاته.وعموما ركزت هذه الاستراتيجية على أهمية رأس المال الاجتماعي و عدم قابليته للتجزئة و تكامل الطلب و أهمية السياسة الادخارية،و لقد وجهت عدة

[1]- هشام محمود الإقداحي،التنمية الاجتماعية و السياسية في الدول النامية،الاسكندرية:مؤسسة شباب الجامعة،2012،ص. ص163-166.

انتقادات إلى إستراتيجية النمو المتوازن خاصة من طرف المفكر"هيرشمان"الذي اعتبرها استراتيجية غير واقعية لأنها تتطلب موارد ضخمة لتنفيذ برنامجها،و هذا غير متوفر في البلدان النامية و المتخلفة،و اقترح استراتيجية أخرى قد تمكن الدول المتخلفة من التحول من دائرة الركود الاقتصادي الى مرحلة النمو الاقتصادي الذاتي.[1]

2) **إستراتيجية النمو الغير متوازن:**وضعت استراتيجية النمو غير المتوازن على أساس النقد المقدم إلى إستراتيجية النمو المتوازن،أين يؤكد"ألبرت هيرشمان أن النمو الاقتصادي الذي حققته الدول المتقدمة إنما قد تحقق انطلاقا من بعض قطاعات الاقتصاد الوطني،مما أدى إلى دفع قطاعات الاقتصاد الوطني الأخرى إلى تحقيق النمو الإقتصادي، لذا فإن النمو الاقتصادي حسب"**هيرشمان**"يتحقق في بداية المطاف في عدد من القطاعات الأساسية،بحيث يؤدي نمو هذه القطاعات إلى إحداث تأثيرات تدفع القطاعات الأخرى إلى النمو سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة،الطريقة المباشرة تكون بزيادة طلب القطاعات الأساسية على منتجات القطاعات الأخرى.[2]

أما الطريقة الغير مباشرة فتتمثل في زيادة دخول الأفراد نتيجة الاستثمار في عديد من القطاعات و بالتالي زيادة في طلب السلع الاستهلاكية،وهكذا فإن التنمية الاقتصادية وفق استراتيجية النمو الغير المتوازن تحدث على شكل مراحل متتابعة من الاستثمار تنقل الاقتصاد العمومي الى حالة من عدم التوازن،فكل مرحلة من هذه المراحل ترتبت على اختلال في توازن سابق عليها و تؤدي بدورها الى اختلال جديد في التوازن بدفع الاقتصاد القومي إلى مرحلة أخرى إلى الأمام.

---

[1]–هشام محمود الإقداحي, مرجع نفسه.

[2]–بغداد كربالي, محمد حمداني," إستراتيجية و سياسات التنمية المستدامة في ظل التحولات الإقتصادية و التكنولوجية بالجزائر", مجلة علوم إنسانية, العدد:45,2010,ص.13.

و يرى مؤيدي استراتيجية النمو الغير المتوازن أنها واقعية في سياساتها الإنمائية و تتوافق مع الموارد المتاحة لدى غالبية الدول النامية و ذلك لفاعليتها في التغلب على العجز في اتخاذ قرارات الاستثمار التي تفتقر إليه هذه العوامل،كما أنها تقتصد في حجم الاستثمارات اللازمة لتحقيق برامجها الإنمائية و من ثم فإن تحقيق التنمية يتطلب فقط توفير الموارد اللازمة للقيام بالاستثمار في عديد من القطاعات الإنمائية.

و لقد تعرضت استراتيجية النمو الغير متوازن الى بعض الانتقادات منها:

– أن بعض الاقتصاديين يرون أن هذه الاستراتيجية تتم بصفة أساسية عن طريق–المبادأة الفردية في إقامة الاستثمارات–التي تصحح اختلال توازن سابق و تؤدي بدورها إلى اختلاف مرحلة جديدة في التوازن يؤدي إلى إقامة استثمارات جديدة.و مهما يكن الأمر بالنسبة لإستراتيجية

التنمية التي تختارها الدول النامية فلا شك أن استراتيجية التنمية الملائمة هي تلك التي تساعد على كسر حواجز التخلف و الانتقال باقتصاديات تلك الدول إلى مرحلة النمو الإقتصادي الذاتي.[1]

[1]- هشام محمود الإقداحي, مرجع سابق,ص.166.

خلاصة الفصل

كخلاصة لهذا الفصل نقول أن إدارة الجودة الشاملة هي أسلوب جديد تعتمده المنظمات و الحكومات للتطوير و التحسين المستمر في أداء العاملين و هيكل المنظمة و كذا طرق العمل بهدف تحقيق الإشباع الحدي للزبون و تحقيق أهداف المنظمة المسطرة المتمثلة في البقاء و الإستمرارية , فضلا عن تحقيق أهداف الحكومات المتمثلة في تحقيق التنمية الإقتصادية.بحيث تطرقنا في هذا الفصل إلى أهم مفاهيم الجودة الشاملة و التنمية الإقتصادية و بينا العلاقة بينهما من خلال مداخل إدارة الجودة الشاملة, و التي تعتبر الوسيط بينهما أي الأدوات و الوسائل التي تحقق الجودة الشاملة بها التنمية الإقتصادية.

الفصل الثاني:

معايير إدارة الجودة الشاملة و فلسفة التنمية الإقتصادية

تمهيد:

تعتبر الجودة في أبسط صورها هي إمداد المستهلك بما يحتاجه من سلع و خدمات ذات خصائص وسمات معينة تفي بمتطلباته في الوقت الذي يريده و بالسعر الذي يلائمه , و يهتم المجتمع بحماية مستهلكيه من خلال تشريعات تتعلق بالصحة العامة و الأمن و السلامة و تؤكد تلك التشريعات على أهمية مطابقة المنتج أو السلعة لمعايير تحددها المواصفات , و تعتبر المواصفات و معايير إدارة الجودة الشاملة و أنظمة ضبط الجودة مرتكز أساسي في التنمية الصناعية و الإقتصادية للمجتمع , فلقد أصبحت الدول المتقدمة تتحكم في الحركة التجارية من خلال نظام إقتصادي أساسه الإنتاج الأفضل جودة و الأقل تكلفة , و بالتالي الأكثر منافسة و تعتمد في تحقيق ذلك بشكل أساسي على الإلتزام بتطبيق مواصفات و معايير إدارة الجودة الشاملة و أنظمة الضبط المتكامل لجودة المنتجات , و ترجع أهمية تطبيق معايير الجودة العالمية إلى أنها تساعد على نفاذ المنتجات إلى الأسواق العالمية و يعني تطبيق هذه المعايير بالنسبة للزبائن الثقة للإرتقاء بالمؤسسات إلى المستوى الدولي لإنتاج بضائع بجودة مقبولة,و تعني بالنسبة للموردين قدرتهم على تقديم الدليل لعملائهم على إتباعهم النظام السليم الذي يكفل جودة الأداء , و في الجزائر لا يزال إقتصادها الوطني يعاني من مشكلة تدني في مستوى جودة المنتجات و الخدمات , فمن الضروري رفع مستوى المواصفات في جودة المنتجات و الخدمات الجزائرية حتى تحافظ على أسواقها المحلية و الأجنبية لتتمكن من إيجاد و دعم برامج التنمية الإقتصادية و الإجتماعية الشاملة.

و بناءا على ما سبق سنحاول في هذا الفصل معرفة محددات معايير الجودة المطبقة في الجزائر و كيف حاولت تحقيق التنمية الإقتصادية.

المبحث الأول:واقع الإقتصاد الجزائري.

يشهد العالم العديد من التحولات الإقتصادية على مستوى كل من النظم الإقتصادية و الإيديولوجية مما فرض على الدول النامية في تبني السياسات الإصلاحية و إستراتيجيات التنمية الرامية إلى إعادة تأهيل هيكلة إقتصادياتها و تهيئة البيئة الإستثمارية الداعمة لقدرتها التنافسية في إقتصاد عالمي مفتوح أمام التجارة و تدفقات رؤوس الأموال. و الجزائر بصفتها دولة نامية تسعى إلى تحقيق تنمية إقتصادية مستدامة وكسب مقومات و إمكانات بهدف مواجهة المنافسة العالمية ، من خلال السعي إلى اكتساب مزايا تنافسية أساسها التكنولوجيا وجودة الكفاءات البشرية القادرة على الإبداع والإبتكار ، وجودة الخدمات و السلع ، و لمعرفة وضعية الإقتصاد الجزائري ، سواء من خلال إصلاحاته الإقتصادية أو مؤشرات التنمية الإقتصادية و هذا ما سوف يتناوله المطالب الموالية.

المطلب الأول:الإصلاحات الإقتصادية و دعم التنمية

بعد الاستقلال قامت الدولة الجزائرية بإعادة النظر على جميع المنظومات ومنها المنظومة الإقتصادية ، التي تأثرت كثيرا بالنهج الذي انتهجته الدولة الجزائرية غداة الاستقلال ألا وهو النهج الاشتراكي ، كرد فعل عن النهج الذي كان مطبقا خلال الفترة الاستعمارية ، الذي لم يهتم بإنشاء المؤسسات العمومية التي تعتبر محور العملية الاقتصادية ، التي عرفت جملة من المراحل :

– أول مرحلة عرفتها المؤسسة الاقتصادية هي مرحلة التسيير الذاتي ، ونظرا للمشاكل و الصعوبات التي واجهت المؤسسة ، من غياب سياسة واضحة المعالم ونموذج اداري يعمل على تسيير الشؤون المتعلقة بها ،

وغياب الاطار البشري المؤهل بسبب احتكار المعمرين الفرنسيين لأهم الوظائف الادارية و التسييرية ، فطغت عليها الفوضى و الإضطرابات [1]. وعليه تم التغيير

– فجاءت المرحلة الثانية من الإصلاح وهي مرحلة التسيير الإشتراكي ، بصدور ميثاق التسيير الاشتراكي لسنة 1971 ، الذي نص على عملية التحول نحو الإشتراكية[2] حيث يسمح للعمال بالمشاركة في التسيير من خلال إنتخاب ممثلين عنهم في الجمعية العامة و اللجان الدائمة ، و في مجلس الادارة ، وتبلورت استراتجية الدولة من خلال المخططات التنموية التي اعتمدتها الدولة و هي كالأتي :

- **المخطط الثلاثي التجريبي الأول (1967 – 1969)** : كان الهدف من هذا المخطط يتمثل في خلق الشروط الأساسية اللازمة للتصحيح في البلد ، وتحقيق التكامل بين الصناعة الصلب و الصناعات الميكانيكية و الكهربائية و الكيميائية ، وذلك لتقرير إستقلال الأمة السياسي و الاقتصادي وتحقيق العمالة الكاملة بحلول سنة 1980.[3]
- **المخطط الرباعي الأول (1970 _ 1973)**: ركز هذا المخطط ، الذي تطلب 30 مليار دينار جزائري ، على مسائل إجتماعية و إقتصادية ، مثل البطالة وسوء التشغيل وتمثل هدفه الشامل في ترسيخ مستلزمات التنمية المستقلة ، وتأكيد ضرورة التقدم الصناعي ، ثم إن هذا المخطط شمل كل القطاعات الإقتصادية.
- **المخطط الرباعي الثاني (1974 _ 1977)** : استهدف هذا المخطط تنمية الاقتصاد الوطني ، وركز على الاستثمارات الضخمة .

---

[1]- الطيب الداودي ،"تقييم إعادة هيكلة المؤسسة الإقتصادية العمومية الجزائرية", مجلة المفكر، العدد:الثالث , فيفري2008 , ص.134–154.

[2]- الطيب الداودي , مرجع نفسه.

[3]- ناصر يوسف , دينامية التجربة اليابانية في التنمية المركبة دراسة مقارنة بالجزائر و ماليزيا, بيروت:مركز دراسات الوحدة العربية,2010,ص.208,207.

- **المخطط الخماسي الأول (1980 _ 1984)** : تميز هذا المخطط بإعادة النظر في الاقتصاد الوطني ، وتغيير هياكله التي تأسست في المرحلة السابقة ، وقد استهدف أيضا تحسين الأداء الانتاجي ، و التكثيف من قطاعات الاستثمار ، واهتم هذا المخطط أيضا بالقطاعات غير النفطية ، مثل الصناعة الخفيفة ، لهدف تطوير الانتاج وتوسيع طاقاته.
- **المخطط الخماسي الثاني (1985 _ 1989)** : هدف هذا المخطط الى تحويل المزارع العمومية الاشتراكية الى مستثمرات جماعية ، فتم منح ما يقرب من أربعين هكتارا لأكثر من ثلاثة فلاحين يقومون بزراعة الأرض ، ومن ثم يدفعون للدولة أقساطا معينة كل سنة مقابل تأجير الأرض و السلف التي حصلوا عليها لشراء المعدات الزراعية [1] لكن بعد هذه المخططات وجد الاقتصاد الجزائري نفسه حبيس عدة اضطرابات مثل انخفاض معدل نمو الاقتصاد ، وانخفاض معدلات الاستثمار ، وانخفاض حجم الواردات ، وتقلص مناصب العمل و التصاعد المستمر لمعدل التضخم ، وانطلاقا من هذه الظروف كان لا بد من اعتماد اصلاحات وبرامج اقتصادية جديدة ومكمل لما سبقه لمس الاقتصاد الجزائري بصفة عامة ، و المؤسسات العامة بصفة خاصة وتمثلت هذه الإصلاحات و البرامج في:[2]

أولا: برامج التثبيت الاقتصادي (1989 _ 1995):

تميزت السنوات الأخيرة من عقد الثمانينات بتفاقم أزمة المديونية في الجزائر ، فقد تطورت ديونها الخارجية فبلغت أكثر من 34% مليار دولار ، كما استمر التزايد الكبير لمعدلات خدمة الدين التي أصبحت تلتهم أكثر من 80% من حصيلة الصادرات مما أدى إلى تعثر الجزائر في تسديد ديونها وأعبائها لذا اتجهت إلى إعادة جدولة ديونها.

---

[1]- ناصر يوسف , مرجع نفسه.

[2]- الشيخ الداودي ,"الإصلاحات الإقتصادية في الجزائر و إشكالية البحث عن كفاءة المؤسسات العامة", مجلة جامعة دمشق للعلوم الإقتصادية و القانونية ، المجلد26 , العدد الثاني , 2009, ص.255-283.

واشترط الدائنون ضرورة التوصل إلى إتفاق مع صندوق النقد الدولي كشرط مسبق لأي تفاوض تم التوقيع على عدة برامج تخص الإصلاح الإقتصادي بهدف القضاء على الإختلالات الإقتصادية الداخلية و الخارجية وإعادة تخصيص الموارد الإقتصادية لرفع كفاءة الإقتصاد الجزائري وتحريره بالاعتماد على آليات السوق و الحد من دور الدولة في الحياة الإقتصادية واعتمدت الحكومة برنامجا موسعا للإصلاحات تدعم بإتفاقيتين إحتياطيتين وقعا مع صندوق النقد الدولي , الأولى في (1989 – 1990) , و الثانية في (1990–1992) إضافة إلى إتفاق ثالث وقع عام 1994 [1] و تسمى هذه الإتفاقيات ببرامج التثبيت الإقتصادي الأول و الثاني و الثالث و نلخصهم فيما يلي:

1- برنامج التثبيت الإقتصادي الأول(1989–1990):

كانت للجزائر علاقات مع الصندوق النقد الدولي منذ بداية الثمانينات مما أدى إلى وجود مجموعة من الإتفاقيات بينهما,بعضها نفذ جزئيا و البعض الآخر لم ينفذ حتى إبرام هذا الإتفاق أو البرنامج الذي نال حظه من التطبيق,في ضوء الأزمة الإقتصادية الحادة التي واجهت الجزائر في نهاية الثمانينات و مع توقف منح القروض و المساعدات الإقتصادية الجديدة للجزائر,و إصرار الجهات المانحة لهذه القروض على التوصل إلى إتفاق مع الهيئات المالية الدولية أدى بالجزائر إلى اللجوء إلى هيئة صندوق النقد الدولي حاملة رسالة النية و الرضوخ للمبادئ العامة للصندوق نتيجة زيادة المديونية الخارجية مع أن أهداف و محتوى الإتفاق يرمي إلى تطبيق شرطية الصندوق من صرامة في تطبيق السياسة النقدية و تخفيض سعر الصرف و قيمة الدينار و الفتح التدريجي للأسواق المالية الدولية و عليه تم صدور قانون النقد و القرض,بحيث تحصلت

[1]– علي بطاهر, "سياسات التحرير و الإصلاح الإقتصادي في الجزائر" مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا, العدد الأول , الشلف: (د.ت.ن) , ص.179–212.

الجزائر بموجبه على قرض بقيمة 401 مليون دولار في إطار التمويل التعويضي الطارئ للتخفيف من عبئ المديونية و خدمتها,و تكون فترة إستحقاقها بين ثلاث إلى خمس سنوات , و كان ذلك تحت الشروط التالية:[1]

– تطبيق الأسعار الحقيقية على السلع و الخدمات و ذلك برفع الدعم التدريجي على المواد المدعمة و من خلال قانون المالية1990 تراجعت الجزائر عن دعم القروض الموجهة للمؤسسات العمومية و إدخال بعض التعديلات على القانون التجاري و خاصة فيما يخص السجل التجاري,إستحداث الإطار القانوني للمؤسسات المتوسطة و الصغيرة , إصدار بعض الأحكام الجبائية,إعتماد الوكلاء لدى مصالح الجمارك و منح رخص الإستيراد للمتعاملين الخواص و هذا من شأنه أن يمهد للتحرير التدريجي للتجارة الخارجية.

– إجراء تغييرات هيكلية في مجال السياسة النقدية و ذلك بصدور قانون النقد القرض الذي يرمي إلى التخلص من مهمة التمويل المباشر للمؤسسات العمومية و فتح الفضاء الجزائري إلى إعتماد المؤسسات المالية الأجنبية كما أن هذا القانون يهدف إلى الحد من توسع القرض الداخلي و العمل على جلب الموارد الإدخارية و عدم اللجوء إلى إصدار النقد و ذلك للتخفيف من معدل التضخم حيث تم تحرير أسعار الفائدة الدائنة و المدينة بنسبة 20بالمئة و رفع سعر إعادة الخصم مع إنشاء سوق مشتركة بين البنوك.

– السماح بإنشاء بنوك تجارية أجنبية منافسة تنشط وفق قوانين جزائرية

2– برنامج التثبيت الإقتصادي الثاني (1991– 1992):

لم تكن فترة الإتفاق كافية من أجل إستقرار الإقتصاد الجزائري ,لذلك طلبت الجزائر إتفاقا ثانيا للتثبيت كنية لتنفيذ المزيد من الاصلاحات الفعلية بتطبيق العديد من القوانين والإجراءات ومنها:

– **إصلاح المنظومة المالية:** من خلال إنشاء بورصة الجزائر في جويلية 1990 وكيفية التداول فيها.

[1]- مدني بن شهرة , الإصلاح الإقتصادي و سياسة التشغيل–التجربة الجزائرية– , عمان:دار حامد , 2008 , ص.130–132.

- **إصلاح النظام الضريبي:** من خلال تصحيح الكثير من الرسوم على الخدمات العامة و الرسوم الجمركية و تبسيط قيود الإستيراد[1] ، بتعويض الرسم الوحيد على الإنتاج (TUGP) و تأدية الخدمات (TUGPS) بالرسم على القيمة المضافة (TVA) , و فرض ضريبة تصاعدية على الدخل (IRG) , و الضريبة على أرباح الشركات (IBS) , كوسائل مهمة لتحقيق العدالة الإجتماعية و إعادة توزيع الدخول,و كان ذلك بدء من سنة1991.

- تخفيض قيمة الصرف و إعادة الإعتبار للدينار الجزائري.

- تحرير التجارة الخارجية و كذلك الداخلية و العمل على رفع صادرات النفط.

- تشجيع أنواع الإدخار و تخفيض من الإستهلاك.

❖ لقد تمخض عن هذه الإصلاحات النتائج التالية:

- إرتفاع عجز ميزانية الدولة إلى 9,2%من الناتج المحلي الإجمالي سنة1993,رغم تطبيقها لسياسة التقشف و الحد من الطلب الإجمالي و تقييد الواردات , و إرتفاع نسبة الإستثمار الحكومي من 6 %عام 1991 إلى 8 %عام 1994.

- إنتقال المديونية الخارجية من 26,859 إلى 28,25 مليار دولار بين سنه 1989 و1991 بسبب إرتفاع خدمة الدين الخرجي إلى حوالي 8,16 مليار دولار لنفس الفترة باستهلاك أكثر من 80% من قيمة الصادرات.

- إنخفاض التضخم من32%عام1992إلى 20,8سنة1993 .

- النمو الحقيقي للإقتصاد بلغ 2 % سنة1993.[2]

3-برنامج التثبيت الاقتصادي الثالث(1994-1995):

[1]- مدني بن شهرة, نفس المرجع, ص.133.

[2]- مدني بن شهرة , مرجع نفسه.

تمثلت الاوضاع الاقتصادية و الإجتماعية قبل 1994 في بلوغ مجموع الديون الخارجية في نهاية 1993 مقداره 250 مليار دولار, أما خدمة الدين (مبلغ خدمة الدين/ قيمة الصادرات) وصلت إلى 82,2%و كان لإرتفاع حجم المديونية الخارجية و انخفاض قيمة إيرادات الصادرات (المحروقات) أثر مباشر على إحتياطات الصرف بالعملة الصعبة , حيث قدرت في نهاية سنة 1993 بحوالي 1,5 مليار دولار , و قدر معدل التضخم سنة 1993 ب 20,5 % , أما عجز الميزانية فبلغ 8,7 % من إجمالي الناتج المحلي الإجمالي و من الجانب الإجتماعي سجل معدل البطالة ما يقارب 25% من القوة العاملة (1,5مليون عاطل) و نتيجة لهذه الأوضاع لجأت الجزائر إلى صندوق النقد الدولي و الإستنجاد به من أجل إستعادة النمو التصاعدي و التحكم في البطالة و التضخم و تحسين فعالية الشبكة الإجتماعية , و يتضمن هذا البرنامج:

– تسريع عملية تحرير الأسعار و توسيعها للمواد القاعدية(الأدوية,المياه الصالحة للشرب) مع إستمرار الدعم خلال فترة البرنامج لثلاث منتجات: فرينة, السميد, الحليب.[1]

– تخفيض سعر صرف الدينار في أفريل1994 بنسبة 40,17% في انتظار الوصول إلى مرحلة التحويل الكامل للدينار.

– ضغط عجز الميزانية إلي,3%من الناتج المحلي الخام خلال فترة البرنامج,و هذا عن طريق ضغط نفقات التوظيف,تجميد الأجور،ضغط التحويلات الإجتماعية و الإعانات الممنوحة للمؤسسات العمومية .

– تحرير التجارة الخارجية.

- في الأخير نقول أن جهود الإصلاح تبلورت في سنة 1986 و تسارعت في سنة1995 بحيث استطاعت هذه الإصلاحات من تحقيق إستقرار التوازنات الكلية و عودة النمو الإيجابي ، إلا أن الجانب السلبي يتعلق بتدهور الجوانب النقدية ، و هو ما يؤكد على ضرورة وجود برامج للحماية الإجتماعية تساعد على محاربة

[1]- عيسى بن ناصر,"الآثار الإقتصادية و الإجتماعية لبرامج التكييف و التعديل في الجزائر" , مجلة العلوم الإجتماعية و الإنسانية , العدد:7 , ديسمبر 2002 , ص.125.

الفقر و البطالة و على تحقيق التنمية البشرية , و من جهة أخرى و رغم الإصلاحات المنتهجة لم تكن في المستوى المطلوب نتيجة غياب مناخ الأعمال المناسب .[1]

ثانيا:برنامج التعديل الهيكلي(1995-1998):

إستكمالا لإتفاق التثبيت الإقتصادي حصلت الجزائر على قرض قيمته 1169 مليون دولار, مما أعطى مؤشرا إيجابيا لدائني الجزائر,أدى إلى إعادة جدولة 16 مليار دولار خلال الفترة الممتدة من عام (1995-1998) بعد المفاوضات التي تمت مع نادي باريس و نادي لندن.[2]

- إن موافقة المؤسسات المالية الدولية على تقديم المساعدة المالية في إطار برامج التثبيت و التعديل الهيكلي كان مقابل إلتزام السلطات الجزائرية بمجموعة من الإصلاحات و التي تتلخص في:

- **تحرير الأسعار:** أدت سياسة الدعم التي طبقتها الجزائر إلى المساهمة في تعميق عجز الموازنة العامة , و إلى تراكم المخزونات بغرض المضاربة و بالتالي ظهور الأسواق الموازية و إنتشار ظاهرة تهريب السلع المدعمة إلى البلدان المجاورة,لهذا أقدمت السلطات على تحرير أسعار السلع و الخدمات,و تحرير عمليات التسويق و التوزيع , و قامت بتقليص تدريجي للدعم بإحداث زيادات كبيرة في أسعار المنتجات و المشتقات البترولية و أسعار خدمات المرافق العامة المدعمة لتصل إلى أسعارها الفعلية.
- **السياسة المالية:**بهدف تخفيض عجز الموازنة تم ضغط الإنفاق العام بتخفيض القيمة الحقيقية للرواتب و الأجور بتأجيل الزيادة المرتقبة فيها و المقدرة ب:12,5% مع نهاية 1994 , كما خفضت عدد التعيينات

[1]-حاكمي بوحفص , "الإصلاحات و النمو الإقتصادي في شمال إفريقيا دراسة مقارنة بين الجزائر-المغرب-تونس" , مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا, العدد:السابع , ص.13.

[2]- حمزة بن حافظ , "دور الإصلاحات الإقتصادية في تفعيل الإستثمار الأجنبي المباشر-دراسة حالة الجزائر1989-2008" , (مذكرة ماجستير غير منشورة) , جامعة منتوري قسنطينة , كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير, مدرسة الدكتوراه تسيير و المناجمنت ,2011 , ص.136.

الجديدة في الوظائف الحكومية , إستكمالا لسياسة رفع الدعم على السلع و الخدمات ، أما من جانب الإيرادات ، فقد إعتمدت برامج إصلاحية للنظام الضريبي هدفت إلى تحديثه و تطوير الإدارة الضريبية لتفادي التهرب الضريبي , ففي مطلع عام 1991 تم إعتماد الرسم على القيمة المضافة و الضريبة على الدخل الإجمالي , و الضريبة على أرباح الشركات.

- **السياسة النقدية:** هدف قانون النقد و القرض 90-10 لعام 1990 إلى تقليص الآثار السلبية للمالية العامة على التوازنات النقدية , بتدعيم إستقلالية المصرف المركزي[1] ، كما تم تفعيل أدوات السياسة النقدية الموجودة من قبل (إعادة الخصم و الإحتياطي القانوني) و إعتماد أدوات أخرى كعمليات السوق المفتوحة و السماح بإنشاء مصارف خاصة محلية و أجنبية و بهدف تسهيل عمليات الخصخصة التي باشرتها الحكومة و إستحداث أساليب جديدة لتعبئة المدخرات فقد تم إصدار مرسوم تشريعي 10-93 و الخاص بإنشاء سوق للأوراق المالية , ليتحقق ذلك عام 1998 إذ قامت شركة سونطراك بإصدار سندات على مستوى بورصة الجزائر, و التي عرفت إنظمام شركات أخرى كرياض سطيف و فندق الأوراسي و شركة صيدل.
- **تحرير التجارة الخارجية:** بهدف زيادة درجة الإنفتاح على العالم الخارجي ، تم تحرير الواردات بتخفيض التعريفة الجمركية من 60% إلى 45% بين سنوات 1994 و 1997 و تم إلغاء العديد من القيود المعيقة لعملية الإستيراد كتلك الخاصة بتحديد القيمة المالية لقروض الإستيراد أو قائمة السلع الممنوعة من الإستيراد. و في إطار تحرير الصادرات فقد أصبحت كل المنتجات قابلة للتصدير باستثناء تلك المواد ذات القيمة التاريخية و الأثرية , كما تم إنشاء بعض الهيئات كالصندوق الخاص بترقية الصادرات ، و الشركة الجزائرية للتأمين و ضمان الصادرات لتشجيع الصادرات إستكمالا لسياسة تخفيض قيمة الدينار الجزائر, كما تم ترخيص المدفوعات الأخرى كنفقات التداوي و الدراسة بالخارج , و سفريات الأعمال , و سفريات الأعمال و تحويل الأجور.

[1]-حمزة بن حافظ, نفس المرجع, ص.138,137.

- **إصلاح المؤسسات العامة و الخصخصة:** إنصبت الإصلاحات المتعلقة بالمؤسسات العامة على إعادة هيكلتها من النواحي التشريعية و الإدارية ، بإعطائها الإستقلالية المالية و الإدارية و تحسين أدائها من خلال تحرير أسعار منتجاتها و معالجة ديونها تجاه الجهاز المصرفي إستعدادا لخصخصتها ، و بالفعل فقد تم الشروع في أول برنامج للخصخصة بمساعدة البنك الدولي في عام 1996 و الذي مس أكثر من 800 مؤسسة عمومية بنهاية 1998 , و برنامج ثان في أواخر 1997 و الذي خص كبريات المؤسسات العامة للفترة (1998-1999) و نتيجة لمختلف العراقيل السياسية و الإقتصادية و الإجتماعية , فقد عرف مسار الخصخصة تباطؤ مما استلزم إصدار الأمر رقم 01-04 المؤرخ في 20 نوفمبر 2001 المتعلق بتنظيم و تسيير و خصخصة المؤسسات العامة إستكمالا لبرنامج الخصخصة للبنك الدولي.[1]

ثالثا:برنامج الإنعاش الإقتصادي(2001-2014):

إن المتتبع للأوضاع الإقتصادية التي تشهدها الجزائر منذ بداية العقد الأول من القرن الحالي يدرك أن البلاد بصدد خوض تجربة تنموية جديدة تختلف عن تلك التي طبقت سابقا،هذه السياسة التي يمكن تسميتها بسياسة الإنعاش الإقتصادي ذات التوجه "الكينزي" تهدف أساسا إلى رفع معدل النمو الإقتصادي عن طريق زيادة حجم الإنفاق الحكومي الإستثماري , وقد تم تجسيد هذه السياسة من خلال تنفيذ ثلاث برامج تنموية نوجزها في الآتي:

1-برنامج دعم الإنعاش الإقتصادي(2001-2004):

إن برنامج دعم الإنعاش الإقتصادي الذي خصص له 525 مليار دج وجه أساسا للعمليات و المشاريع الخاصة بدعم المؤسسات و النشاطات الإنتاجية و الفلاحة,تقوية الخدمات العمومية في مجالات كبرى: الري النقل , الهياكل القاعدية , تحسين الإطار المعيشي للسكان,دعم التنمية المحلية و تنمية الموارد البشرية.

[1]- حمزة بن حافظ , مرجع نفسه.

تزامنت هذه العمليات مع سلسلة من الإجراءات الخاصة بالإصلاحات المؤسساتية و دعم الإنعاش الإقتصادي إلى أربع برامج رئيسية كل برنامج يخص قطاع رئيسي معين و كل قطاع رئيسي يتكون من قطاعات فرعية.بحيث أن:[1]

– أن قطاع الأشغال الكبرى و الهياكل القاعدية قد حضى بأكبر نسبة من إجمالي المبالغ المخصصة للبرنامج حيث استفاد ببرنامج خاص يقدر ب:210,5 مليار دج على مدى أربع سنوات أي ما يعادل 40,1% من إجمالي المبلغ المخصص الحاصل في هذا القطاع نتيجة التأثيرات كل من الأزمة الإقتصادية التي شهدتها البلاد منذ سنة 1986 و الإصلاحات الإقتصادية التي طبقت في فترة التسعينات من القرن العشرين و التي أجبرت الحكومة على تقليص حجم الإنفاق الحكومي الموجه للإستثمار بغية إستعادة التوازن المالي للموازنة العامة,كما أن دعم هذا القطاع سيساهم في إنعاش المؤسسات الإنتاجية الوطنية من خلال توسيع مجال نشاطها مما يؤدي إلى توفير مناصب عمل جديدة و بالتالي تقليص نسبة البطالة , و سيساهم الإستثمار في مجال الهياكل القاعدية في توفير الظروف الملائمة للإستثمار, و بالتالي رفع معدلات الإستثمار المحلية و الأجنبية

– كما بلغت نسبة المبالغ المخصصة لقطاع التنمية المحلية و البشرية 38,8% من إجمالي المبلغ المخصص للبرنامج , يعد ذلك مؤشر على سعي الحكومة لتحقيق أهداف البرنامج المتمثلة في تحقيق التوازن الجهوي بين مناطق الوطن و تحسين الإطار المعيشي للمواطن خاصة في المناطق الريفية المعزولة , كما سيؤدي دعم الموارد البشرية إلى رفع معدلات التنمية البشرية و بالتالي تخفيض نسبة الفقر بين أفراد المجتمع.

[1]- نبيل بوفليح , "دراسة تقييمية لسياسة الإنعاش الإقتصادي المطبقة في الجزائر في الفترة"2000–2010" , مجلة أبحاث إقتصادية و إدارية , العدد:الثاني عشر , ديسمبر2012 , ص.244–266.

– أما قطاع الفلاحة و الصيد البحري فلم ينل إلا مبلغا 65,4 مليار دج أي ما يعادل نسبة 12,4% من إجمالي المبلغ المخصص للبرنامج , يعود ذلك إلى أن هذا القطاع قد استفاد من برنامج خاص إبتداءا من سنة 2000 البرنامج الوطني للتنمية الفلاحية "PNDA" و هو برنامج مستقل عن برنامج دعم الإنعاش الإقتصادي , و بالتالي فإن المبلغ المخصص لهذا القطاع ضمن برنامج الإنعاش يعتبر بمثابة دعم للبرنامج السابق.

– فيما يخص المبلغ المخصص للبرنامج وجه أساسا لتمويل الإجراءات و السياسات المصاحبة لهذا البرنامج التي تهدف إلى دعم و ترقية القدرة التنافسية للمؤسسات الوطنية العامة و الخاصة.[1]

– أما فيما يخص التوزيع السنوي لبرنامج دعم الإنعاش الإقتصادي فيلاحظ أنه تركز أساسا في سنوات 2003,2002,2001 بقيمة 205,4 مليار دج , 185,9 مليار دج , 113,2 مليار دج على التوالي أي بنسبة:39,12% , 35,4% , 21,76% قيمة المبلغ المخصص للبرنامج في حين أن سنة 2004 لم تحضى إلا ب:20,5 مليار دج أي بنسبة 3,9% من حجم المبلغ المرصود للبرنامج.

لقد خرجت الجزائر بسلام من هذه التجربة إذ أن التوازنات الإقتصادية الكلية قد إسترجعت و حققت الجزائر في سنة 2003 بنسبة نمو قدره 6,8% و إحتياطات صرف قدرها 32,9% مليار دولار في زيادة مستمرة , و بالمقابل فإن ديون الجزائر الخارجية قد إنخفضت من 28,3 مليار دولار إلى 22 مليار دولار كما تقلصت الديون العمومية الداخلية للدولة من 1059 مليار دج في سنة 1999 إلى 911 مليار دج في سنة 2003 .

– و لم يقال إن هذا البرنامج يشمل كل المشاكل العالقة المسجلة في مختلف المجالات و لكن من الطبيعي جدا أنه من شأن هذا البرنامج أن يخفف من الإنعكاسات الفاسدة لأزمة عميقة و يخلق الظروف الملائمة لإستراتيجية حقيقية للتنمية المستدامة.[2]

---

[1]– نبيل بوفليح , نفس المرجع , ص.254,253.

[2]– نبيل بوفليح , مرجع نفسه.

2- برنامج التكميلي لدعم الإنعاش الإقتصادي (2005-2009):

ركزت الحكومة الجزائرية بعد الإنتخابات الرئاسية 8 أفريل 2004 على مواصلة مجهود إنعاش النمو و تكثيفه في جميع قطاعات النشاط و مرافقة أداة الإنتاج الوطنية الموجودة في تحولها الحتمي لتكون مستعدة للإنفتاح على الإقتصاد العالمي و من هذه الإصلاحات نذكر:

- **تحسين الإستثمار و ضبطه:** من خلال التعديلات التشريعية و التنظيمية التي سبق إجرائها أو الواجب إستكمالها في إطار التحضير لشراكة فعلية مع الإتحاد الأوروبي و الإنظمام إلى المنظمة العالمية للتجارة , و كذا قانون الإستثمارات الذي تمت مراجعته لتوفير إطار قانوني ملائم لترقية الإستثمار , كما تسهر الحكومة دائما على تحسين جهودها لجلب الإستثمار و الشراكة الأجنبية , بالإضافة إلى تسوية مسألة العقار خاصة العقار الصناعي الذي غالبا ما يشار إليه على أنه عائق أمام ترقية الإستثمار, أما بالنسبة للعقار الفلاحي فإن الحكومة تقترح ضمن هذا البرنامج تشريعا يؤسس نظام الإمتياز الذي سيضبط بكيفية واضحة حقوق مانح و صاحب الإمتياز وواجبات كل منهما , كما ستفتح الحكومة في ظل التشاور ورشة التشريع المخصص للأراضي الرعوية.
- **مكافحة الإقتصاد الغير رسمي:** إن تطوير الإستثمار يتطلب إحترام جميع المتعاملين قواعد الشفافية و المقاييس و القوانين , غير أنه ينبغي أن نلاحظ أن ظهور إقتصاد السوق في بلادنا مؤخرا صاحبته ظواهر طفيلية و ضارة عقدت الحكومة العزم على محاربتها و تعزم الحكومة دعم مكافحة الإقتصاد الغير رسمي الذي صار مصدر ريع مرده إلى الغش يعرقل تطوير الإستثمار و يعرض المؤسسات العمومية و الخاصة التي تمارس نشاطها في ظل إحترام القوانين.[1]

[1]- كريم رزمان , "التنمية المستدامة في الجزائر من خلال برنامج الإنعاش الإقتصادي2001-2009" , مجلة أبحاث إقتصادية و_إدارية , العدد:السابع , جوان2010 , ص.190-223.

- **عصرنة المنظومة المالية:** إن عصرنة المنظومة المالية ورشة مفتوحة ينبغي إستكمالها في الوقت الحاضر على ضوء الظروف الإقتصادية الكلية الملائمة أكثر و في سياق المسار الشامل للإصلاحات الذي يتحكم في نجاحها و ستحقق الحكومة الأهداف التالية:

– إستكمال عصرنة أدوات و أنظمة الدفع الجارية حاليا.

– تحسين إدارة البنوك و المؤسسات العمومية للتأمين بما في ذلك عن طريق الترقية النشيطة للشراكة.

– تعزيز سوق رؤوس الأموال و ضبطها الفعال سواء تعلق الأمر بالفروع أو المنتجات من أجل حشد مكثف للموارد الداخلية لتطوير الإستثمار و تسيير فعال للأصول المالية.

– التطوير المؤسساتي للقطاع المالي لا سيما من خلال إقامة صندوق ضمان القروض لفائدة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و صناديق الإستثمارات الأخرى.

– التطوير المنظم للموارد البشرية في القطاع المالي سواء تعلق الأمر بالبرنامج أو بالمؤسسات لاسيما من أجل التحكم في المهن الجديدة , و أخيرا إنعاش البورصة و تطويرها.

❖ إن برنامج الإنعاش الإقتصادي (2005–2009) برنامج إلتزمت به الجزائر و اعتبر أداة مرافقة للإصلاحات الهيكلية التي التزمت بها بلادنا قصد إنشاء محيط ملائم لاندماجه في إقتصاد عالمي , و تميز هذا البرنامج بإنعاش مكثف للتنمية في شتى المجالات و تجسد ذلك في إنجازات عديدة نذكر منها:

– دعم النشاطات الإنتاجية.

– إنجاز البنى التحتية من أجل إستقرار و رجوع السكان إلى المناطق الريفية.

– المشاريع المرتبطة بالطرق السريعة و الولائية و البلدية,تطهير المياه , و المحيط , السكن[1]

[1]– نبيل بوفليح , "دراسة تقييمية لسياسة الإنعاش الإقتصادي المطبقة في الجزائر في فترة"2000–2010", مجلة الأكاديمية للدراسات الإجتماعية و الإنسانية " , العدد:9 , 2013 , ص.42–53.

- و في الأخير يمكن أن نقول أن هذا البرنامج قد إستجاب لحاجات ملموسة معبر عنها بمشاريع رامية إلى تنمية مستدامة في كامل التراب الوطني, و في إطار مواصلة و تكثيف هذا المسار قد تم وضع و مباشرة برنامج خماسي تكميلي لدعم النمو للفترة 2014-2015.

3- البرنامج الخماسي(2010-2014): إن المبلغ المخصص للبرنامج الخماسي يقدر ب:21214 مليار دينار جزائري و من القطاعات المستفيدة من البرنامج الخماسي نذكر:

- قطاع التنمية المحلية و البشرية:إستفاد من برنامج خاص 9903 مليار دينار جزائري,ما يمثل نسبة 45,42% من إجمالي البرنامج.

- قطاع الأشغال العمومية و الهياكل القاعدية:يقدر المبلغ المخصص له 8400 مليار دج,ما يمثل نسبة 38,52% من إجمالي البرنامج.

- و تم تقسيم هذا البرنامج إلى ثلاث برامج فرعية يمكن توضيحها فيمايلي:[1]

	المبالغ للبرنامج	المخصصة	%
• برنامج تحسين ظروف معيشة السكان:	9903		
_ السكن.	3700		
_ التربية, التعليم العالي و التكوين المهني	1898		45,42
_ الصحة.	619		%
_ تحسين وسائل و خدمات الإدارات العمومية.	1800		
_ باقي القطاعات.	1886		
• برنامج تطوير الهياكل القاعدية:	8400		
_ قطاع الأشغال العمومية و النقل.	5900		38,52
_ قطاع المياه.	2000		%
_ قطاع التهيئة العمرانية.	500		
• برنامج دعم التنمية الإقتصادية.	3500		
_ الفلاحة و التنمية الريفية.	1000		16,5

_ دعم القطاع الصناعي العمومي.	2000	%
_ دعم المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.	500	

جدول رقم(05): يوضح التوزيع القطاعي للبرنامج الخماسي 2010-2014.

المصدر: نبيل بوفليح , مرجع سابق , ص.42-53.

- عموما يمكن القول أن التوزيع القطاعي للبرنامج السابق الذكر يعكس رغبة الحكومة في استهداف أهم القطاعات التي تؤثر بصورة مباشرة في معدلات النمو الإقتصادي و مستويات التشغيل.
- و في الأخير نقول أن حرص السلطات على تنفيذ برنامج الإنعاش الإقتصادي لم يرافقه نفس الحرص فيما يخص تنفيذ و إكمال مسار الإصلاحات الإقتصادية الذي شرع فيه خلال فترة التسعينات من القرن العشرين حيث سجلت معظم العمليات الخاصة بالإصلاح الإقتصادي تباطؤ إن لم نقل توقفا خلال نفس الفترة مما أدى إلى تقليل فعالية هذه السياسة,إذ أن زيادة الإنفاق الحكومي المخصص للتجهيز في ظل ظروف إقتصادية تتسم بنقص كفاءة و فعالية القطاع الصناعي و عدم مسايرة المنظومة المصرفية و الأجهزة الإدارية الحكومية للتطورات الإقتصادية سيؤدي حتما إلى التقليل من النتائج المترتبة عن هذا الإنفاق.

رابعا:إصلاحات الجيل الثاني في الجزائر:

منذ بداية التسعينات شرعت الجزائر في تطبيق مجموعة من الإصلاحات الإقتصادية المدعومة من طرف المؤسسات المالية الدولية و التي تمثل الجيل الأول من الإصلاحات لكن على الرغم من إستعادة التوازنات الإقتصادية الكلية لم تتوصل هذه الإصلاحات إلى نتائج المرجوة,حيث كانت متواضعة فيما يتعلق بالنمو و سلبية على المستوى الإجتماعي,و رغم الإنتعاش المحقق مؤخرا و الذي ساعد على إعتماد برامج تنموية ضخمة,و يأتي تحدي التنمية الرئيسي للبلاد المتمثل في تنويع الإقتصاد الوطني الذي لا يزال يطرح مشكلا.

و لدعم إصلاحات الجيل الأول و البرامج التنموية تحقيق التنويع المطلوب تبرز أهمية الجيل الثاني من الإصلاحات الإقتصادية في الجزائر و التي يمكن تلخيصها في الآتي:

1-تحسين الترتيبات التنظيمية لممارسة أنشطة الأعمال:ضمن مسعى تحسين مناخ الأعمال إتخذت السلطات العمومية الترتيبات اللازمة لتوفير المناخ المناسب للأعمال بغية التخفيف من الإجراءات الإدارية , و في هذا الإطار تم تعديل الأمر03-1 المؤرخ في 20 أوت 2001 بالأمر 06-08 المؤرخ في 15 جويلية 2006 و كذا تعديل النصوص القانونية المنظمة للوكالة الوطنية لتنمية الإستثمار بغية الإمتثال للمعايير و الممارسات العالمية.[1]

وقد تعزز الدور الإستراتيجي للمجلس الوطني للإستثمار (CNI) المتمثلة مهامه الأساسية في متابعة إنفاذ القانون في مجال تنمية الإستثمار, الأمر الذي أدى إلى تواصل الجهود التي تبذلها الدولة في مجال تحسين مناخ الإستثمار.

بالإضافة إلى أن الجزائر قامت بأربع إصلاحات على مستوى :إستخراج تراخيص البناء , تسجيل الملكية,دفع الضرائب,إنفاذ العقود و ذلك من خلال تحسين إدارة إستخراج تراخيص البناء بسن القانون الذي ينص على معالجة البناء الغير مرخص في البلاد فضلا عن تعزيز آليات الإنفاذ,و تخفيض تكلفة تسجيل الملكية من خلال تخفيض رسوم الشهر و التوثيق بنسبة 0,4% من قيمة العقار و كذلك تخفيض أسعار الضرائب من بينها ضريبة أرباح الشركات من 25% إلى 19%بالإضافة إلى زيادة كفاءة عمل المحاكم من خلال بدء سريان القانون الجديد للإجراءات المدنية في أفريل 2009 و الذي ينص على التحكيم غير الإلزامي و الوساطة.

[1]-إيمان زوين , "دور الجيل الثاني من الإصلاحات الإقتصادية في تحقيق التنمية-دراسة حالة الجزائر-" , (مذكرة ماجستير) , جامعة منتوري قسنطينة , كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير, قسم علوم الإقتصادية , 2011 , ص.133,132.

2-محاربة الفساد:تمثلت أهم جهود السلطات العمومية الرامية إلى الوقاية من الفساد فيمايلي:

- تصديق الجزائر على الإتفاقيات الدولية المتعلقة بالوقاية من الفساد و مكافحته , منها الإتفاقية الإفريقية للوقاية و مكافحة الفساد(ديسمبر2003) و صادقت على إتفاقية الأمم المتحدة ضد الفساد(أوت 2004) كما صادقت على إتفاقية الأمم المتحدة ضد الجريمة المنظمة.
- إصدار القانون رقم06-1 المؤررخ في 20 فيفري 2006 المتعلق بالوقاية من الفساد و مكافحته و الذي يهدف إلى:[1]

- تعزيز النزاهة و المسؤولية و الشفافية في تسيير القطاعين العام و الخاص.

- تسهيل و دعم التعاون الدولي و المساعدة التقنية من أجل الوقاية من الفساد و مكافحته بما في ذلك إستيراد الموجودات.

- إصدار النصوص التنفيذية للقانون رقم06-01:و يتعلق الأمر بالمراسيم الرئاسية رقم(413-06/414-06/415-06) المؤرخة في 22 نوفمبر 2006 و المحددة على التوالي: - تشكيلة و تنظيم و كيفات سير الهيئة الوطنية للوقاية من الفساد و مكافحته.
- تسهيل الحصول على العقار الصناعي: تم إتخاذ تدابير و إجراءات تشريعية و تنظيمية بغرض حل مشكل العقار باعتباره يشكل العقبة الرئيسية التي تعترض طريق الإستثمار نذكر منها:

- إنشاء الوكالة الوطنية للوساطة و الضبط العقاري.

- تشكيل لجنة المساعدة على إختيار المواقع و ترقية الإستثمار و ضبط العقاري

- تحديد شروط و كيفيات منح الإمتياز على الأراضي التابعة للأملاك الخاصة بالدولة و الموجهة لإنجاز مشاريع إستثمارية.[2]

[1]- إيمان زوين, نفس المرجع, ص.136.

[2]- إيمان زوين , نفس المرجع , ص.138.

– إتخاذ تدابير جديدة فيما يخص العقار الموجه للإستثمار

- تسهيل الحصول على التمويل:من الجهود المبذولة لتسهيل حصول الشركات الجزائرية على التمويل:–تعزيز حوافز البنوك للإقراض من خلال ثلاث أنواع من الإجراءات:

– زيادة إنتاجية المصرف الجزائرية من خلال تحديثها.

– تمويل الضمانات المطلوبة من طرف البنوك.

– رفع مسوى الشركات الجزائرية.

- تسهيل الحصول على المعلومات و المنافسة:يمكن تلخيص أهم الجهود التي بذلت مؤخرا في هذا المجال فيمايلي:

أ– **فيما يخص عدم كفاية المعلومات الصادرة عن الشركات:** تم القيام بمايلي:

– تحسين الشفافية حسابات الشركات باعتماد لامركزية النشر القانوني لحساب الشركات و المؤسسات المالية لكي يتسنى للشركات المعنية القيام بهذا الواجب على مستوى تواجدها.

– إدخال نظام محاسبي و مالي جديد يعتمد على المعايير الدولية للتقارير إن المالية (IFRS) , و معايير المحاسبة الدولية (IAS)

ب– فيما يخص تطوير المنافسة: فإن التشريعات الجديدة التي تمت المصادقة عليها في 4 ماي 2008 , تمنح مجلس المنافسة صلاحيات واسعة في مجال الصفقات العمومية و ضبط السوق و هي تكرس منع كل أشكال التفرد لتفادي إحتكار السوق من طرف متعامل إقتصادي واحد , كما أنها تحدد العلاقة الوظيفية بين المجلس المذكور و مختلف سلطات الضبط القطاعية.

- **محاربة الفقر**:عملت الجزائر على محاربة الفقر و تحسين مؤشرات التنمية البشرية من خلال مقاربة الحماية الإجتماعية على ثلاث محاور:

- أهمية المساعدات و التحويلات الإجتماعية للدولة.
- الحفاظ على نظام الضمان الإجتماعي و تعزيزه.
- خلق فرص عمل من خلال أجهزة التشغيل للانتظار و خلق النشاط.[1]

المطلب الثاني: محددات التنمية الإقتصادية في الجزائر

تمكنت الجزائر تدريجيا من إستعادة مؤشراتها الإقتصادية الكلية منذ تطبيقها لبرامج الإصلاح الإقتصادي التي أملتها عليها المؤسسات النقدية و المالية الدولية,على الرغم من أن هناك الكثير مما يمكن قوله بخصوص نتائج الإصلاحات الإقتصادية في الجزائر و كذا وضعية الإقتصاد الوطني الحالية,فثمة حقيقة لا يمكن إغفالها و هي أن معطياتها تبقى غير بدون دلالة إعتبارا للطابع الخاص للإقتصاد الجزائري الذي بقي أسير مورد مالي وحيد و هو عائدات المحروقات مما جعله يتأثر بتقلبات أسعار النفط في الأسواق العالمية , و عليه سنحاول التعرض لواقع الإقتصاد الجزائري من خلال تحليل المؤشرات الإقتصادية الداخلية و الخارجية في الفترة مابين.

- **مؤشرات صندوق النقد الدولي:**

في إختتام مشاورات المجلس التنفيذي لصندوق النقد الدولي مع الجزائر في الأول من ديسمبر 2014 خلص إلى:

- تحسن نشاط الإقتصاد الجزائري في عام 2014 , حيث يتوقع أن يصل نمو إجمالي الناتج المحلي الحقيقي إلى 4% بعد أن بلغ 2,8% في عام 2013 , و من المتوقع أن يحقق قطاع الهيدروكربونات توسعا للمرة الأولى منذ ثماني سنوات,بينما يظل النمو داعما في القطاع غير الهيدروكربونات , أما معدل التضخم فقد شهد إنخفاضا حادا إلى 2,1 و هو ما يرجع في جانب منه إلى تشديد السياسة النقدية.

[1]- إيمان زوين, نفس المرجع , ص. 146.

– و لا تزال الجزائر تتمتع بهوامش وقائية كبيرة في حساباتها الخارجية و ماليتها العامة , و لكن هناك مخاطر متزايدة على إستقرار إقتصادها الكلي,فمن المتوقع أن تسجل عجزا في حسابها الجاري لأول مرة منذ قرابة 15 سنة , و أن يتسع العجز على المدى المتوسط مع تأثر الصادرات بارتفاع الإنفاق العام[1]

و تتسم قاعدة الصادرات في الجزائر بافتقارها إلى التنوع , كما يواجه الإستثمار الأجنبي المباشر معوقات ناجمة عن قيود الملكية.

_ و من المتوقع أن يرتفع عجز المالية العامة إلى أكثر من7% بسبب انخفاض الإيرادات في قطاع الهيدروكربونات, و الزيادة الحادة في النفقات الرأسمالية , و إستمرار المستوى المرتفع للنفقات الجارية,و تحقق القطاعات غير الهيدروكربونية إيرادات أقل من المستوى الممكن كما أن فاتورة الأجور مرتفعة و تكلفة الدعم و التحويلات باهضة , إذ تصل نحو26% إجمالي الناتج المحلي,و من المتوقع أن تنخفض وفرات المالية العامة للعام الثاني على التوالي.

– و قد وضع خبراء صندوق النقد الدولي بالتعاون مع السلطات الجزائرية تقديرات و مؤشرات إقتصادية كلية مختارة من 2013 إلى 2015 و هي كالآتي:

[1]– المجلس التنفيذي لصندوق النقد الدولي, تقرير يتعلق ب:" مشاورات المادة الرابعة مع الجزائر لعام 2014" , 11 ديسمبر 2014, ص.4.

الجدول رقم(06):تقديرات و مؤشرات إقتصادية مختارة لفترة (2013-2015)

	2013	2014	2015	
• **الناتج:**				(% من إجمالي الناتج المحلي)
ـ إجمالي الناتج المحلي الحقيقي.	2,8	4,0	3,9	
ـ إجمالي الناتج المحلي الحقيقي غير الهيدروكربوني	7,1	5,5	5,0	
• **توظيف العمالة:**				
ـ معدل البطالة (%)	9,8	10,7	ـ	
• **الأسعار:**				
ـ أسعار المستهلكين (نهاية الفترة)	1,1	5,6	4,0	
ـ أسعار المستهلكين (متوسط الفترة)	3,3	3,0	4,0	
• **الموارد العامة:**				(التغير السنوي، كنسبة مئوية)
ـ الإيرادات	35,9	33,5	31,8	
ـ الهيدروكربونات	22,2	19,4	17,1	
ـ النفقات و صافي الإقراض.	37,4	40,5	41,3	
ـ رصيد الموازنة	1,5	7.0	9,5	
ـ الرصيد الأولي غير الهيدروكربوني	33,5	36,6	35,1	
ـ مجموع الدين الحكومي	*8,5*	8,8	9,0	

• **القطاع النقدي:**				(من اجمالي الناتج)
_ الإئتمان المقدم للإقتصاد	19,9	21,7	12,0	
_ النقود بمعناها الواسع	8,4	14,5	9,0	
_ سرعة تداول النقود بمعناها الواسع	1,4	1,3	1,2	
ميزان المدفوعات: •				(% من مجموع صادرات السلع)
_ صادرات السلع الهيدروكربونية (بالدولار الأمريكي)	10,3	7,2	15,4	
_صادرات السلع الهيدروكربونية(% من مجموع صادرات السلع	98,4	97,5	96,8	
_ واردات السلع	6,6	5,0	0,9	
_ الحساب الجاري	0,4	4,0	7,7	
_ الإستثمار الأجنبي المباشر	0,9	0,7	0,7	
• **سعر الصرف:**				
_ سعر الصرف الفعلي الحقيقي(2005-100)	103,6	_	_	
_ العملة المحلية لكل دولار أمريكي	79,4	_	_	
• **قطاع النفط و الغاز:**				
_ مجموع صادرات منتجات النفط و الغاز	63,3	58,8	49,8	
_ إنتاج الهيدروكربونات	137,0	137,5	139,3	

ـ متوسط سعر الصادرات النفط الخام	109,5	104,1	89,3	
ـ متوسط سعر صادرات الهيدروكربونات	3,4	14,5	14,5	
• **الإستثمار و الإدخار:**				
ـ إجمالي تكوين رأس المال منه:	34,6		39,8	
– غير حكومي	32,2		25,9	
– إجمالي المدخرات القومية	35,0		32,1	
– إجمالي الناتج المحلي الإسمي	209		208	

المصدر:المجلس التنفيذي لصندوق النقد الدولي, نفس المرجع, ص.5.

- **مؤشرات التجارة الخارجية:**

– سجلت التجارة الخارجية للجزائر في جانفي2015:

– بلغ إجمالي حجم الواردات 4,31 مليار دولار حيث سجل إنخفاضا بنسبة 5,19% مقارنة مع إنجازات عام 2014.

– و بلغ الحجم الكلي للصادرات 4,79 مليار دولار بانخفاض 11,13% مقارنة بعام 2014 مما أدى إلى عجز الميزان التجاري بنسبة 483 مليون دولار أمريكي, و من هنا جاءت نسبة إستيراد و تصدير 111% لشهر جانفي 2015 مقابل 119% في الفترة نفسها من 2014.

الجدول رقم(07): تطور التجارة الخارجية لفترة 2014 –2015

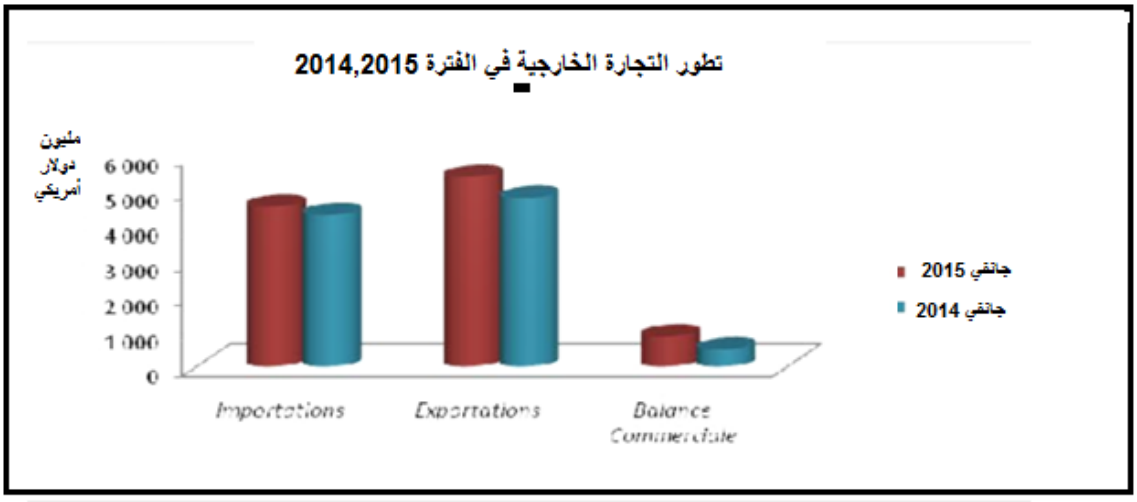
	جانفي2015		جانفي2014		
	دولار	دينار	دولار	دينار	

الواردات	355135	4546	384358	4310	-5,19
الصادرات	421160	5393	427454	4793	-11,13
الميزان التجاري		847	43096	483	
%نسبة التغطية	119%		111%		

Source : ministre des finances direction gènèrale des douanes, statistiques du commerce esterieur de l'Algérie (période moi de janvier2015,

- و يمكن تفريغ معطيات الجدول رقم(07)من خلال الشكل البياني التالي:

الشكل رقم(09):تطور التجارة الخارجية لفترة(2014-2015)



Source : ministre des finances direction gènèrale des douanes, statistiques du commerce esterieur de l'Algérie (période moi de janvier2015,

- **الصادرات:**

أما بالنسبة لصادرات الجزائر فتمثل الهيدروكربونات الجزء الأكبر من الصادرات بنسبة 95,51% من إجمالي حجم الصادرات , حيث كانت في عام 2014 تقدر ب:5,16 مليار دولار أمريكي,أما في عام 2015 فقدرت ب:4,53 مليار دولار أي بانخفاض 12,23% من حجم الصادرات.

– بينما الصادرات الغير نفطية لا تزال نسبيا ضعيفة, حيث تمثل 5,49% فقط من إجمالي حجم الصادرات , و تظهر بزيادة قدرها 13,36 مقارنة بشهر جانفي 2014 , حيث زادت من 232 عام 2014 إلى 263 مليون دولار أمريكي في 2015.

–بعد السلع الهيدروكربونية التي تتصدر صادرات الجزائر تليها المواد الغذائية التي تقدر حصتها ب:0,13%

- **الواردات:**

– سجلت واردات الجزائر إنخفاضا بنسبة 5,12% في عام 2015 مقارنة بعام 2014 , بالإضافة إلى تسجيل نقصان في واردات المنتجات الغذائية بنسبة 6,49%,و السلع الغذائية الإستهلاكية بنسبة 8,91%, و كذلك إنخفاض في سلع أدوات الإنتاج بنسبة 13,8–% و على عكس المنتجات الأخرى,نلاحظ زيادة في السلع الرأسمالية بنسبة 5,68% و هذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم(08):تطور واردات الجزائر الوحدة: مليون دولار

المنتجات	جانفي2014	جانفي2015	
السلع الغذائية	1002	22,04	−6,49
سلع مخصصة لأداوات الإنتاج	1348	29,65	−13,80
سلع التجهيز	1444	31,76	5,68
السلع الإستهلاكية غير الغذائية	752	16,54	−8,91
المجموع	4546	100	−5,19

Source : ministre des finances direction gènèrale des douanes, statistiques du commerce esterieur de l'Algérie

- **أهم زبائن الجزائر:**

تتوزع صادرات الجزائر على المناطق الإقتصادية الخارجية و المتمثلة في أغلبها في المحروقات التي ما تزال تتصدر أهم مبيعات الجزائر نحو الخارج , مع بقاء الصادرات خارج المحروقات مهمشة , و يمكن توضيح توزيع صادرات الجزائر على المناطق الإقتصادية الخارجية في الجدول التالي:

الجدول رقم(9): يوضح أهم زبائن الجزائر سنة 2015.

أهم الزبائن	القيمة	نسبة%	جانفي2014_2015
كوريا الجنوبية	953	19,88	_
إسبانيا	678	14,15	−22,96
إيطاليا	652	13,60	−37,55
بريطانيا	458	9,56	40,06

فرنسا	410	8,55	−39,08
الو.م.أ	297	6,20	−9,45
تركيا	204	4,26	50,00
بلجيكا	180	3,76	−7,22
المغرب	125	2,61	5,93
	111	2,32	−67,04
البرتغال	104	2,17	35,40
البرازيل	88	1,84	−78,80
موريتانيا	87	1,82	−46,95
الهند	78	1,63	20,00
كندا	61	1,27	−74,48
المجموع	4486	39,59	
المجموع العام	4793	%100	

www.mincommerce.gov.dz.

من خلال قراءتنا لمعطيات الجدول أعلاه نلاحظ أن تصنيف صادرات الجزائر حسب المناطق الإقتصادية تصدرتها كوريا الجنوبية بمبلغ 953 أي بنسبة 19,88% من إجمالي الصادرات , ثم تليها إسبانيا بمبلغ 678 أي بنسبة 14,15 و على غير العادة جاءت الولايات المتحدة الأمريكية في المرتبة السادسة ضمن قائمة أهم زبائن الجزائر بعدما كانت تتصدر هذه القائمة في عام 2012 , و المرتبة الخامسة سنة 2013.

كذلك نلاحظ في هذا الجدول أنه لأول مرة تتصدر كوريا الجنوبية قائمة أهم زبائن الجزائر , و استحوذ الإتحاد الأوروبي على أكبر نسبة من الصادرات التي أغلبها يتمثل في النفط.

- من خلال دراستنا للإقتصاد الجزائري و تحليل الكثير من المؤشرات نلاحظ أنه رغم التحسن في معدلات نمو الإقتصاد إلا أنه ما زال يصنف ضمن البلدان ذات المؤشرات الإقتصادية الضعيفة و هو ما يحتم إجراء مختلف الإصلاحات الضرورية بدون تأجيل.

المطلب الثالث: الإهتمام بإدارة الجودة الشاملة لتدعيم سياسة الإصلاحات في الجزائر

لم تكن الجودة من إهتمامات صانعي القرار و لا مسيري المؤسسات الجزائرية, فمنذ الإستقلال و حتى الثمانينات كان الإهتمام موجها نحو الكم و هذا من أجل مواجهة الإحتياجات المتزايدة للمجتمع و في كل المجالات, و قد كانت المؤسسات الجزائرية منذ الإستقلال تتمتع بحماية الدولة و لم تكن تواجه أشكال المنافسة أو حالات عدم قبول منتجاتها,غير أن الوضع تغير,حيث بدأ الإهتمام بالجودة تدعيما لسياسة الإصلاحات الإقتصادية و تجلى ذلك من خلال إعلان وزارة الصناعة الثقيلة للتحضير للدخول في الجودة, و إعلان سنة 1988سنة الجودة, وحتى سنة 1989 كان تأطير ميدان الجودة مسيرا ببعض أحكام قانون العقوبات خاصة الباب الرابع المعنون ب:"الغش في البيع و التدليس في المواد الغذائية و الطبية" و قد بقي هذا غير عملي في غياب النصوص الخاصة بالجودة و مراقبتها و قمع الغش,و تجب الإشارة أنه تم الإنتظار إلى غاية 1989 لسد الفراغ القانوني بنشر القانون رقم2/89 المؤرخ في 07 فيفري 1989 المتعلق بالقواعد العامة لتأطير و حماية المستهلكين و الذي تطلب تنفيذ القانون رقم39/90 المؤرخ في 30 جانفي 1990 المتعلق بمراقبة الجودة و قمع الغش.

– و بتحرير التجارة الخارجية لم تسمح النقائص المسجلة في التنظيم الساري لمراقبة الجودة و المطابقة و قمع الغش بالقيام بدورها بشكل كلي بوقف المتاجرة بمواد مستوردة غير مطابقة, و بغرض تكييف الإطار التنظيمي مع الظروف الإقتصادية الجديدة تمت صياغة المرسوم رقم354/96 المؤرخ في 19 أكتوبر 1996 و الذي يهدف إلى تحديد إجراءات مراقبة المنتجات قبل قبولها على التراب الوطني.[1]

[1]- عمراوي سمية,"دور إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الإقتصادية للمحافظة على البيئة–دراسة حالة مركب الملح.الوطاية.بسكرة"،(مذكرة لنيل شهادة الماجستير),جامعة محمد خيضر بسكرة , قسم العلوم الإقتصادية , 2009 , ص190,189.

– و في ظل هذه المعطيات بات من الضروري على الجزائر الإهتمام بعامل الجودة التي أضحت التحدي الأكبر الذي يواجه المؤسسات الجزائرية الخاصة منها و العمومية في تحقيقها للنمو وذلك من خلال عدة وسائل أهمها المطابقة مع متطلبات سلسلة المقاييس الدولية و الحصول على الشهادات الدولية للإعتراف بصلاحية منتجات المؤسسات دوليا لأن ذلك بمثابة جواز سفر لمنتجاتها التصديرية التي لم تعبر الحدود إلى الأسواق العالمية, ومن الجهود المبذولة في هذا الشأن نذكر مايلي:

1) **إنشاء المعهد الوطني للتقييس(IANOR)**:الذي أنشأ بموجب المرسوم التنفيذي رقم 98–68 عام 1998 , و هو الهيئة الممثلة للجزائر و كعضو في المنظمة العالمية للتقييس(ISO), و له حق منح شهادة مطابقة المنتوج فقط .

فهذا المعهد يرافق المؤسسات الجزائرية طوال مسيرتها لتطبيق نظام تسيير الجودة من خلال تكوين أفرادها و تقديم الإرشادات اللازمة و التدقيق الأولي لها كما تدعم الدولة هذه المؤسسات ماديا للحصول على الشهادة.[1]

– و يقوم المعهد بتنفيذ السياسة الوطنية للتقييس , و بهذه الصفة يكلف بمايلي:

–السهر على إعداد المواصفات الوطنية بالتنسيق مع مختلف القطاعات.

–إنجاز الدراسات و البحوث و إجراء التحقيقات العمومية في مجال التقييس.

– تحديد الإحتياجات الوطنية في مجال التقييس.

– السهر على تنفيذ البرنامج الوطني للتقييس.

–ضمان توزيع المعلومات المتعلقة بالتقييس.[1]

[1]- إلهام يحياوي,"الجودة كمدخل لتحسين الأداء الإنتاجي للمؤسسات الصناعية الجزائرية–دراسة حالة بشركة الإسمنت عين التوتة(باتنة)", مجلة الباحث, العدد:2007,5 , ص.45–60.

– تسيير نقطة الإعلام المتعلقة بالعوائق التقنية للتجارة.

– ضمان تمثيل الجزائر في الهيئات الدولية و الجهوية للتقييس, التي تكون طرفا فيها.

➢ و قد تضمن برنامج التقييس مايلي:

- **التكوين:** و أهم ما تم في هذا الإطار نذكر:تكوين 94 مدقق داخلي ضمن مشروع الأمم المتحدة للتطوير(PNUP) سنة 2003, و تكوين 18 شخص في إدارة و تأكيد الجودة في المخابر بهدف الإعتماد وفق معيار الإيزو (ISO CET17025) ضمن مشروع التعاون الجزائري الإنمائي سنة 2004 , و تكوين أشخاص في حالات مختلفة في إطار مشروع (euromed-qualitè).
- **التحسين و الإتصال:** و ذلك بعقد الندوات الجهوية و تخصيص أيام دراسية حول التقييس و الملكية الصناعية , و إنشاء مؤسسة مهامها التحسيس و الإعلام بأهمية التقييس و المطابقة و الإعتماد في مجالات الزراعة الغذائية , الصحة , الفلاحة,و قد عقدت هذه المؤسسة عشر ندوات للتحسيس و الإعلام إلى غاية 2004.
- **الجائزة الجزائرية للجودة:** أنشأت هذه الجاهزة من طرف وزارة الصناعة بموجب القرار التنفيذي رقم 05/02 بتاريخ 6 جانفي2002 , و هي جائزة مفتوحة لكل القطاعات العمومية و الخاصة لمكافأة النتائج المثالية التي تم التوصل إليها في كل نشاطات المؤسسة من خلال إعتماد الجودة. و الترشح لهذه الجائزة يتم عن طريق معايير ناتجة عن مقاييس الجودة المعروفة في أكبر الجوائز العالمية للجودة , و يشارك في المنافسة

[1]– الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية , مرسوم تنفيذي رقم 05/464 مؤرخ في 6 ديسمبر 2005 , يتعلق بتنظيم التقييس و سيره . الجريدة الرسمية , االعدد 80 , الصادرة في 11 ديسمبر 2005.

للحصول على هذه الجائزة المؤسسات المؤهلة التي شرعت في مسعى الجودة, و تمنح هذه الجائزة سنويا يوم الإحتفال باليوم الوطني للتقييس الموافق ل19 ديسمبر من كل سنة.[1]

- إصدار قانون متعلق بالتقييس:القانون المتعلق بالتقييس في الجزائر صدر تحت رقم04/04, يوم 23 جويلية 2004, و أهم ما جاء به هو توضيح المفاهيم المتعلقة بالتقييس,المواصفة, إجراءات تقييم المطابقة,الإشهاد على المطابقة,و تحديد مهام الهيئة الوطنية للتقييس.

-كما وضح هذا القانون أهداف التقييس المتمثلة في:

-تحسين الجودة للسلع و الخدمات و نقل التكنولوجيا.

-التخفيف من العوائق التقنية للتجارة و عدم التمييز.

-إشراك الأطراف المعنية في التقييس و إحترام مبدأ الشفافية.

- تجنب التداخل و الإزدواجية في أعمال التقييس.

- التشجيع على الإعتراف المتبادل باللوائح الفنية و المواصفات و إجراءات التقييم.

-إقتصاد حماية البيئة و تحقيق الأهداف المشروعة.

2) **برنامج المساعدة على التأهيل:** لتأهيل المؤسسات بادرت السلطات العمومية الجزائرية إلى ترقية إعتماد و إستعمال المعايير المتعددة إلى جانب التمويل المالي للمؤسسات التي تريد الحصول على نظام الجودة,على أن تقوم المؤسسات بعدة أنشطة عن طريق وزارة الصناعة و المتمثلة فيمايلي:

- وضع لجنة لمتابعة التأهيل بقرار وزاري رقم 08 المؤرخ في 7 أوت 2001.

[1]- منصوري الزين, ناصر مراد,"إدارة الجودة الشاملة كمدخل لإدامة التميز و التنافسية في منظمات الأعمال من خلال تجربة المؤسسة الإقتصادية الجزائرية", ملتقى دولي حول:المنافسة و الإستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية , جامعة سعد دحلب البليدة , ص.15.

- توفير دفتر ملاحظات لإنتقاء المؤسسات و المعيار الوحيد في ذلك أن تكون المؤسسة التي طلبت التأهيل مؤسسة لإنتاج السلع و الخدمات و تطلب التأهيل من مكتب تختاره حسب القائمة التي وضعتها الوزارة.

إتفاقية التمويل و التي تتضمن 50% من تكلفة العقد تتحملها وزارة الصناعة على شرط أن لاتتعدى تكلفته ثلاث ملايين دينار,و 50% من تكلفة التأهيل تتحملها الوزارة حسب نفس الإتفاقية.[1]

3) **المجلس الوطني للتقييس(CNN)**:يعد المجلس الوطني للتقييس جهازا للإستشارة و النصح في ميدان التقييس يدعى"المجلس الوطني للتقييس",و يكلف باقتراح عناصر السياسة الوطنية للتقييس, و بهذه الصفة,يكلف المجلس الوطني للتقييس بما يأتي:

-إقتراح الإستراتيجيات و التدابير الكفيلة بتطوير النظام الوطني للتقييس و ترقيته.

-تحديد الأهداف المتوسطة و البعيدة المدى في مجال التقييس.

-دراسة مشاريع البرامج الوطنية للتقييس المعروضة عليه لإبداء الرأي.

-متابعة البرامج الوطنية للتقييس و تقييم تطبيقها.**(1)**

-و يقدم رئيس المجلس الوطني للتقييس حصيلة نشاطاته في آخر كل سنة إلى رئيس الحكومة.

-يعين أعضاء المجلس الوطني للتقييس لمدة ثلاث(3) سنوات قابلة للتجديد بناء على إقتراح من السلطة و الجمعية التي ينتمون إليها بحكم كفاءاتهم.

-و في حالة إنقطاع عضوية أحد الأعضاء لأي سبب كان,يخلفه عضو جديد إلى غاية إنقضاء مدة العضوية.

- يجتمع المجلس في دورات عادية مرتين(2) في السنة بناء على إستدعاء رئيسه, و يمكن للمجلس أن يجتمع في دورات غير عادية, زيادة عن الدورات العادية.[2]

---

[1] - منصوري الزين, ناصر مراد , المرجع نفسه.

[2] - المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 464/5 , مرجع سابق.

– وفي الأخير نقول أن الجزائر بذلت جهودا من أجل تأهيل مؤسساتها من خلال نظام إدارة الجودة الشاملة بإنشاء العديد من الهيئات و الأجهزة المتخصصة في الجودة و التقييس, لكن هذا الجهد يسير بوتيرة بطيئة عكس الدول الأخرى , ولنجاح تطبيق الجودة وجب مشاركة جميع الأفراد على إعتبار أن الجودة هي مسؤولية الجميع مع إلتزام الإدارة بنشر ثقافة الجودة داخل المؤسسة .

المبحث الثاني:تطبيق المعايير الرقابية لإدارة الجودة الشاملة لتحقيق التنمية الإقتصادية في الجزائر

يشهد الإقتصاد الجزائري تحولات و تغييرات عديدة إثر إنظمام الجزائر إلى منظمة التجارة العالمية الذي نتج عنه فتح أبواب التنافس للمتعاملين الإقتصاديين في ظل تحرير التجارة الخارجية و تزايد كميات المنتجات المعروضة في الأسواق و تزايد ظاهرة الإستهلاك. و أمام هذه التداعيات عملت الجزائر على وضع نظام لمراقبة المنتوجات التي تعرض على المستهلك من أجل التأكد من جودتها و من مطابقتها للمواصفات, حيث تمثل عملية الرقابة على الجودة ضمانا على مصداقية و نزاهة المتعاملين الإقتصاديين.

و في هذا المبحث سندرس تطور عملية مراقبة الجودة و قمع الغش في الجزائر و أنواعها بالإضافة إلى الأجهزة المكلفة بعملية الوقاية لتخلص الى دورها في تحقيق التنمية الاقتصادية في الجزائر .

المطلب الأول: تطور عملية مراقبة الجودة وقمع الغش و أنواعها:

منذ إدراج عملية الرقابة على الجودة ضمن صلاحيات وزارة التجارة سنة 1982، أصبحت مهمة مراقبة الجودة وقمع الغش وحماية المستهلك، من المهام الأساسية لمصالح وزارة التجارة.

قبل سنة 1989 كانت مصالح الرقابة التابعة لوزارة التجارة تستند في تدخلاتها في الميدان على أحكام الباب الرابع من قانون العقوبات (المواد من 429 الى 435) المعنون " الغش في بيع السلع و التدليس في المواد الغذائية و الطبية "[1]

مع بداية سنة 1989 تم إصدار القانون رقم 89 – 02 المؤرخ في 07 فيفري 1989 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك ، الذي كرس المبادئ الأساسية لمراقبة جودة المنتجات و الخدمات المعروضة للإستهلاك وقمع مختلف أنواع الغش في السلع و الخدمات و بالتالي حماية المستهلك .

تتمثل المبادئ الأساسية التي تنص عليها هذا القانون في:

– إجبارية أن يتوفر المنتوج ، سواء كان شيئا ماديا أو خدمة ، مهما كانت طبيعة ، على ضمانات ضد كل المخاطر التي من شأنها أن تمس بصحة و أمن المستهلك أو تضر بمصالحها المادية .

_ إجبارية اعلام المستهلك بخصائص و مميزات المنتوج المعروض للإستهلاك.

_ إجبارية مطابقة المنتوج المعروض للاستهلاك للمقاييس المعتمدة و المواصفات القانونية و التنظيمية التي تهمه و تميزه .

_ إجبارية المراقبة الذاتية

_ إجبارية الضمان

_ حق المستهلك في تجريب المنتوج الذي يقتنيه.

_ إن تنفيذ أحكام هذا القانون صاحبه إصدار نصوص تنظيمية متعلقة بإجراءات المراقبة و المواصفات التقنية لبعض المنتوجات و الخدمات بلغ عددها :

–23 مرسوم تنفيذي.

[1]- وزارة التجارة ، اليوم الدراسي حول موضوع "الإصلاحات التشريعية و التنظيمية في قطاع التجارة "، الأوراسي : يوم 11 أفريل 2007.

-31 قرار وزاري مشترك.

-27 قرار وزاري. [1]

- إرتكز نشاط مصالح رقابة الجودة و قمع الغش خلال السنوات الأولى لبداية تطبيق أحكام القانون رقم 89-02 المشار إليه أعلاه,على مراقبة مطابقة نوعية الخدمات والمنتوجات المعروضة للإستهلاك والمصنعة محليا,بإعتبار أن عملية إستيراد المنتجات في تلك الفترة , كانت حكرا على المؤسسات العمومية التي كانت توفر ضمانات حول مطابقة المنتجات المستوردة.

-مع تحرير التجارة الخارجية وولوج المتعاملين الخواص مجال الإستيراد خلال منتصف التسعينات , عرفت السوق إنتشار رهيب للمنتجات المستوردة المقلدة,أو التي لا يستجيب اغلبها للمواصفات القانونية او المقاييس العالمية المعمول بها,سواء من حيث الوسم الإعلامي للمستهلك أو النوعية الجوهرية.

أمام هذه الوضعية,عززت وزارة التجارة نظام مراقبة مطابقة المنتجات المستوردة,من خلال إنشاء سنة 1995, لمفتشيات المراقبة على الحدود على مستوى مراكز العبور البحرية,البرية و الجوية,تبعها اصدار المرسوم التنفيذي رقم 96-354 المؤرخ في 19 اكتوبر 1996 المتعلق بكيفيات مراقبة مطابقة المنتجات المستوردة على الحدود.لقد سمح تطبيق هذا المرسوم التنفيذي الذي كان يخص فقط,مراقبة المنتجات الغذائية ومواد التجميل والتنظيف البدني المستوردة ,بتحسين جودة هذه المنتجات سواء من حيث مظهرها وكيفية عرضها أو نوعيتها الجوهرية.

[1]- عبد الحميد بوكحنون , " المنظومة التشريعية و القانونية المتعلقة بحماية المستهلك", يوم دراسي حول: الإصلاحات التشريعية و التنظيمية في القطاع التجاري , وزارة التجارة , الأوراسي:يوم 2007/04/11 , ص.12,11

– مع إرتقاء الإصلاحات الإقتصادية لبلادنا والمتميزة بتفكيك الإحتكار, فتح السوق الخارجية , تحرير الأنشطة الاقتصادية وتكريس المنافسة الحرة , أصبح تأهيل وسائل ضبط ومراقبة السوق , أكثر من أي وقت مضى , موضع اهتمام وعناية ويمثل أحد الإنشغالات الأساسية للسلطات العمومية.[1]

– أصبح هذا الانشغال فعليا بعد عزم الجزائر المضي قدما في اندماجها داخل التكتلات الاقتصادية , حيث يترتب عن ذلك تكييف أطرها التشريعية و التنظيمية ومراقبة متزايدة للسوق , وفي هذا الاطار , تقرر إِعادة النظر كليا في القانون 89–02 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك , حيث أظهر تقييم تطبيق هذا القانون عدم ملاءمته لمتطلبات الوقت الراهن في مجال مراقبة الجودة وقمع الغش وحماية المستهلك.وفي هذا الصدد , تم الإنتهاء من إعداد مشروع القانون التمهيدي المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش الذي يرمي إلى تحقيق الأهداف التالية:

- سد الثغرات القانونية المرفوعة في مجال تأطير حماية المستهلك و تعزيز قمع الغش.(**1**)
- توضيح و بدقة تدابير حماية صحة و سلامة المستهلكين و تدعيم عمليات قمع الغش من خلال وضع عقوبات قمعية للحد من عدم إحترام القواعد المرتبطة بحماية صحة و أمن و مصالح المستهلكين.
- منح المستهلك طرق ووسائل الحماية عن طريق الحركات الجمعوية (جمعيات حماية المستهلكين) قصد تجسيد هذه الأهداف أدرجت في مشروع القانون التمهيدي أحكام جديدة تتعلق ب:

– تعريف المفاهيم المصطلحات المتعلقة بقمع الغش و حماية المستهلك.

[1]- عبد الحميد بوكحنون , نفس المرجع , ص.13.

– تحديد القواعد العامة المطبقة على الأمن الصحي و الطبيعي للمستهلك و ذلك عن طريق تجسيد المبادئ المرتبطة ب:

_ إجبارية سلامة الأغذية.

_ إجبارية أمن المنتجات و الخدمات.

_ إجبارية الضمان و خدمات ما بعد البيع.[1]

_ إجبارية مطابقة المنتجات و الخدمات للقواعد التي تخصها و تميزها.

_ إجبارية إعلام المستهلكين.

–تدعيم دور جمعيات حماية المستهلك في مجال حماية مصالح المستهلكين و ذلك من خلال:

–تسهيل الإجراءات القضائية لهذه الجمعيات و ذلك بمنحهم المساعدة القضائية مجانا.

_تنظيم دورات تكوينية و إعلامية لفائدة هذه الجمعيات في مجال حماية المستهلك.

_الرفع من قيمة الدعم المالي المخصص كل سنة لهذه الجمعيات.

_تحديد إطار لتقريب هذه الجمعيات مع الجمعيات المهنية لضمان تنسيق و تشاور أحسن لتدعيم حماية المستهلك.

–تحديد إجراءات الرقابة و حماية الأعوان المكلفين بها و ذلك بإدراج أحكام جديدة إضافة لتلك المنصوص عليها في قانون العقوبات.

–إدراج إجراءات إدارية تحفظية في إطار ترسيخ مبدأ التحفظ و الحذر المتعلقة بالسحب المؤقت و السحب النهائي و ضبط المطابقة.

[1]– عبد الحميد بوكحنون , نفس المرجع , ص. 13,14.

-تكييف مخالفات جديدة متعلقة أساسا بالإهانة و الإعتداء على أعوان الرقابة و عدم تنفيذ القرارات الإدارية المتعلقة بسحب المنتجات غير المطابقة و إتلافها و كذا تشديد العقوبات على المخالفات المنصوص عليها في هذا القانون.

-إدراج أحكام خاصة بوضع غرامة جزافية على بعض المخالفات البسيطة و ذلك قصد تخفيف العبئ على المحاكم.

-إنشاء وكالة وطنية للحماية من المخاطر المرتبطة بالإستهلاك التي ستصبح الفضاء المناسب و المميز لتمكين السلطات العمومية من تقييم المخاطر في مجالات حماية المستهلك و قمع الغش و الحفاظ على البيئة.[1]

المطلب الثاني:أجهزة الرقابة على الجودة

لقد تم تكريس العديد من الأجهزة و كلفت بالعديد من الصلاحيات في إطار الدفاع عن المستهلك و حمايته,و تختلف مهام هذه الأجهزة و صلاحياتها حسب الغرض الذي تأسست لأجله فقد كلفت بسلطة رقابة و تنظيم الحياة الإقتصادية التي تجمع المستهلك و المتعاملين فيما بينهم,ومن بين هذه الأجهزة نذكر:

أ. **أجهزة مكلفة بالرقابة على المستوى المركزي:**

يقصد بهذه الهيئات تلك التي إستحدثها المشرع الجزائري بموجب نصوص قانونية خاصة بغية الإضطلاع و السهر على حماية المستهلك بصفة مباشرة كون أن المشرع أنشئها لهذا الغرض و خول لها صلاحيات أصلية و خاصة بحماية المستهلك دون غيرها, و يمكن ذكر من بين هذه الأجهزة:

1-المجلس الوطني لحماية المستهلكين: نصت المادة 24 من قانون حماية المستهلك و قمع الغش على إنشاء مجلس وطني لحماية المستهلكين مهمته إبداء الرأي و إقتراح التدابير التي تساهم في تطوير و

[1]- عبد الحميد بوكحنون , نفس المرجع , ص.15.

ترقية سياسات حماية المستهلك,و كان المجلس قد أنشئ بموجب المرسوم التنفيذي رقم 92-272 المؤرخ في 06-07-1992 و الذي يحدد شروط تكوينه و يبين إختصاصاته.

- يعتبر المجلس هيئة إستشارية توضع لدى الوزير المكلف بالنوعية[1]فهو لا يملك سلطة إصدار القرارات , بل يبدي آراءه بخصوص الأمور التالية:

-كل التدابير الكفيلة بالمساهمة في تحسين الوقاية من المخاطر التي قد تتسبب فيها السلع و الخدمات المعروضة في السوق.

-البرامج السنوية لمراقبة الجودة و قمع الغش و إعلام المستهلكين.

-أعمال إعلام المستهلكين و نوعيتهم و حمايتهم.

-إعداد برنامج المساعدة المقررة لصالح جمعيات المستهلكين و تنفيذها.

-كل المسائل المرتبطة بنوعية السلع و الخدمات التي يعرضها عليه الوزير المكلف بالنوعية أو هيئة أو مؤسسة معينة أو ستة من أعضاءها على الأقل.[2]

-أما فيما يتعلق بتشكيلة المجلس نصت المادة 04 من المرسوم التنفيذي رقم 92-272 على أنه يتشكل من ممثلين عن بعض الوزارات ذات الصلة بالرقابة على المنتجات,و يختارهم الوزير المكلف بالنوعية.[3]

-يمكن للمجلس أن يلجأ في إطار أعماله أن يلجأ إلى خدمات الخبراء الجزائريين أو الأجانب و كل شخص من شأنه أن يقدم مساهمة في هذا المجال[4]و ينظم المجلس في لجنتين متخصصتين هما:

---

[1]- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 272/92 المؤرخ في 1992/07/06, الذي يحدد تكوين المجلس الوطني لحماية المستهلكين و اختصاصاته, الجريدة الرسمية, العدد52, الصادرة في 1992/08/52.

[2]- المادة 3 من نفس المرسوم, و التي تحدد أهداف المجلس الوطني لحماية المستهلكين.

[3]- المادة 4 من المرسوم التنفيذي 272/92, مرجع نفسه.

[4]- المادة 5و8 من المرسوم التنفيذي رقم 272/92, مرجع نفسه.

-لجنة نوعية المنتجات و الخدمات و سلامتها.

-لجنة إعلام المستهلك و الرزم و القياسة.

❖ نلاحظ أنه رغم الصلاحيات الممنوحة للمجلس فهو لا يؤدي دوره المنوط به بفعالية فباعتباره جهازا إستشاريا يكون دوره مقتصرا على إبداء الآراء للأجهزة الإدارية المكلفة بالتدخل في إطار حماية المستهلك

2-المركز الجزائري لمراقبة النوعية و الرزم(CACQE):

يشكل هذا المركز الهيئة العليا لنظام البحث و الرقابة و التحقيق على المستوى الوطني , و قد أنشأ هذا المركز بموجب المرسوم التنفيذي رقم 147/89 المتضمن إنشاء المركز الجزائري لمراقبة النوعية و الرزم و تنظيمه و عمله , و نصت المادة الأولى منه على أنه مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية و الإستقلال المالي و يوضع تحت وصاية وزير التجارة [1]و يحدد النظام الداخلي لهذا المركز بقرار من وزير التجارة,و يتولى رئاسة المركز الجزائري لمراقبة النوعية مدير معين باقتراح من وزير التجارة و يعتبر مسؤولا عن سيره , كما يقوم المدير بتمثيل المركز أمام القضاء.

- و المهام الموكلة إلى المركز الجزائري لمراقبة النوعية في إطار تحقيق أهداف السياسة الوطنية في مجال النوعية , لاسيما فيمايلي:

- ترقية نوعية الإنتاج الوطني للسلع و الخدمات.

- التكوين و الإعلام و الإتصال و تحسيس المستهلكين.

- و يكلف المركز في إطار المهام الموكلة إليه ووفقا للتشريع و التنظيم المعمول به:[2]

---

[1]- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, المرسوم التنفيذي رقم 147/89, المؤرخ في 1989/08/08 المتعلق بالمركز الجزائري لمراقبة النوعية و الرزم و تنظيمه و عمله, الجريدة الرسمية العدد33, الصادرة بتاريخ 1989/08/09.

[2]- المادة 3 و4 من المرسوم التنفيذي رقم 147/89, مرجع نفسه.

– المشاركة في البحث عن أعمال الغش أو التزوير و المخالفات للتشريع و التنظيم المعمول بهما و المتعلقين بنوعية السلع و الخدمات و معاينتها.

– تطوير مخابر مراقبة النوعية و قمع الغش التابعة له و تسييرها و عملها.

–يقوم بإجراء تحقيقات و أبحاث ذات طابع وطني و إقليمي عن كل سلعة أو خدمة تنطوي على مخاطر لصحة المستهلك أو أمنه.

–يقوم بتسيير مخابر و المفتشيات الإقليمية و الهيئات المتخصصة في مراقبة النوعية.

–بالإضافة إلى ذلك فهو يتولى القيام بأعمال في ميدان تطوير الرزم و التوضيب و ترقيتها.

3–شبكة مخابر التجارب و تحاليل النوعية(RAAQ):

–أنشئت شبكة مخابر التجارب و تحاليل النوعية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 355/96 الذي يحدد مهامها و تنظيمها و قواعد سيرها و التي تدعى في صلب النص "الشبكة" و ذلك حسب ما نصت عليه المادة الأولى من هذا المرسوم[1]

– و بمقتضى المادة (2)من المرسوم التنفيذي فإن مهمتها تتمثل في:

– المساهمة في تنظيم مخابر التحاليل و مراقبة النوعية و في تطورها.

– تشارك في إعداد سياسة حماية الإقتصاد الوطني و البيئة و أمن المستهلك و في تنفيذها.

– تطور كل عملية من شأنها أن ترقي نوعية السلع و الخدمات و تحسين نوعية خدمات مخابر التجارب و تحاليل الجودة.

– تنظيم المنظومة المعلوماتية عن نشاطات الشبكة و المخابر التابعة لها.[1]

---

[1]- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, المرسوم التنفيذي رقم 355/96 المؤرخ في 1996/10/19 يتضمن إنشاء شبكة مخابر التجارب و تحاليل النوعية و سيرها, الجريدة الرسمية, عدد62, الصادرة في:1996/10/20.

– وبالتالي فهي مكلفة بإنجاز كل أعمال الدراسة و البحث و الإستشارة و إجراء الخبرة و التجارب و المراقبة و كل خدمات المساعدة التقنية لحماية المستهلكين و إعلامهم و تحسين نوعية المنتجات.

– و مهام هذه الشبكة لا يتوقف عند هذا الحد بل لها أن تقوم ب:

– دراسة لحساب الوزارات المعنية و بطلب منها طرق التجارب الضرورية لإعداد القواعد و المقاييس لا سيما المتعلقة بالنظافة و الأمن و حماية البيئة و الإقتصاد.

– تضمن تحت رقابة الوزارات المعنية و بطلب منها مع الهيئات الأجنبية أو الدولية المتخصصة فيما يتعلق بتحليل النوعية و مراقبتها و سلامة المنتوجات.

– كما تتولى مراقبة نوعية المنتجات المستوردة أو المنتجة محليا عند إحضارها طبقا لأحكام المادة 09 من المرسوم.

– و تتشكل الشبكة من 65 عضو و رئيس و 5 نواب ينتخبون لمدة 3 سنوات ينقسم إلى خمس لجان يشرف عليها نواب الرئيس و هي:لجنة تأمين النوعية, لجنة الصيانة و التجهيز، الإعلام العلمي, القياس و الموازين, لجنة طرق التحليل. و تقوم هذه اللجان بوضع مخطط العمل يعرض على مكتب المجلس للمناقشة و إثرائه و يتكون من أعضاء مؤهلين عالميا يمثلون المخابر رائدة الفروع التي تنتمي إلى الشبكة و هذا المجلس يوضع تحت إشراف وزارة التجارة التي تتولى أمانة هذا المجلس.[2]

– كما أن صلاحيات هذا الأخير و كيفيات سيره و تنظيمه تحدد من الوزير المكلف بالتجارة و يمكن لمجلس الشبكة في إطار الأعمال أن يكلف ب:

---

[1]- المادتين2 و3 من المرسوم التنفيذي رقم 355/96, مرجع نفسه.

[2]- المواد 4 و5 و6 من المرسوم التنفيذي رقم 355/96, مرجع نفسه.

– ضمان التنسيق بين المخابر من أجل تحكم أفضل في تقنيات التجارب و التحاليل أي الدراسة و البحث التطبيقيان ,بتوحيد مناهج التحليل و التجارب التقنية لكل منتوج و اعتمادها مضاعفة التحاليل المتداولة بين المخابر قصد ترسيم مناهج التحليل.

– إدخال نظام إعتماد وضمان النوعية في المخابر التابعة للشبكة.

– البحث عن التكامل بين المخابر من أجل الإستعمال العقلاني للوسائل الخاصة بالإضافة إلى التحكم في المواد المرجعية في التحاليل و التجارب.[1]

– تنظم أعمال مجلس الشبكة وفقا لنص المادة 11 من نفس المرسوم.

_ و فيما يخص سير عمل الشبكة يمكن أن يحضرها كل من:الوزراء المعينين، الولاة, رؤساء المجالس الشعبية البلدية, الغرف الجزائرية للتجارة و الصناعة, و جمعيات الدفاع عن المستهلك, كما لها أن تستعين بخدمات خبراء أو كل شخص يمكنه تقديم مساهمته.[2]

– ومن شروط فتح مخابر تجارب و تحليل الجودة و استغلالها مايلي:

– يجب أن تكون لطالب فتح مخبر المؤهلات اللازمة و يثبت تكوينا عاليا أقله ثلاث سنوات, ويجب إثبات هذه المؤهلات بتقديم الشهادات أو الإيجازات ذات الصلة بالنشاط المقرر و التخصص المطلوب ,

[1]- المواد7و8 من المرسوم التنفيذي رقم 355/96 المتضمن إنشاء شبكة مخابر التحاليل و النوعية, مرجع نفسه.

[2]- المواد 10و11 من المرسوم التنفيذي رقم 355/96, مرجع نفسه.

و في حالة عدم وجود هذه المؤهلات فإنه يتعين على الطالب إسناد التسيير التقني لنشاط المخبر إلى شخص مؤهل قانونا في ميدان النشاط المطلوب[1]

- و أخيرا يمكن القول أن هذه الشبكة بمختلف مهامها تتكفل بأنواع الرقابات الثلاث على مختلف المنتجات و الخدمات التي يلجأ إليها المستهلك,و العمل على التنسيق فيما بين المخابر المتعددة التابعة للوزارات المتعددة بهدف إيجاد مناهج تحاليل موحدة للتحكم في تقنيات التجارب بطريقة أفضل.

4- الأعوان المكلفون برقابة الجودة و قمع الغش:

يتمثل هؤلاء الأعوان في ضباط الشرطة القضائية و الأعوان الآخرين المرخص لهم بموجب النصوص الخاصة بهم, و هم تابعون إلى الوزارة المكلفة بحماية المستهلك, بحيث يتمتعون بالحماية القانونية من جميع أشكال الضغط أو التهديد التي من شأنها أن تكون عائقا في أداء مهامهم.[2]

و يقوم أعوان قمع الغش برقابة المنتوجات بالنسبة للمتطلبات المميزة الخاصة بها و هذا عن طريق فحص الوثائق أو الإستماع إلى المتدخلين المعنيين أو عن طريق المعاينات المباشرة بالعين المجردة و بأجهزة القياس, و تتم عند الضرورة إقتطاع العينات بغرض إجراء التحاليل أو الإختبارات و التجارب.[3]

و يقوم أعوان قمع الغش كذلك في إطار مهامهم الرقابية بتحرير محاضر تدون فيها تواريخ و أماكن الرقابة المنجزة و تبين فيها الوقائع المعاينة و المخالفات المسجلة و العقوبات المتعلقة بها, و بالإضافة إلى

---

[1]- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, مرسوم تنفيذي رقم 153/14 المؤرخ في 30 أفريل 2014 يحدد شروط فتح مخابر تجارب و تحليل الجودة و استغلالها , الجريدة الرسمية , العدد 28, الصادرة في 14 ماي 2014.

[2]. –الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, قانون رقم 03/09, المؤرخ في 25 فيفري2009, يتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش, الجريدة الرسمية, العدد15, الصادرة في 8 مارس 2009

[3]–المادة29, من القانون رقم 09/03, مرجع نفسه.

ذلك تتضمن المحاضرة هوية و صفة الأعوان الذين قاموا بالرقابة و كذا هوية و نسب و نشاط و عنوان المتدخل المعني بالرقابة.

و يمكن لأعوان قمع الغش في إطار أداء مهامهم و دون أن يحتج إتجاهاتهم بالسر المهني, فحص كل وثيقة تقنية أو إدارية أو تجارية أو مالية أو محاسبية و كذا كل وسيلة مغناطيسية أو معلوماتية, و يمكنهم طلب الإطلاع على هذه الوثائق في أي يد وجدت و القيام بحجزها.[1]

4- وزارة التجارة:

يتولى وزير التجارة في مجال الرقابة على الجودة و قمع الغش تنظيم الرقابة و توجيهها و لدعم الرقابة و تأطيرها بغية ضمان فعالية الآليات و الأدوات المعدة لرقابة السوق و الممارسات و المعاملات التجارية و إنجاز التحقيقات المعمقة[2]

- كما يتولى وزير التجارة في مجال الجودة و الإستهلاك المهام التالية:

- يشارك في تحديد السياسة الوطنية و التنظيمات العامة أو الخاصة المتعلقة بترقية الجودة و حماية المستهلكين و في تطبيقها.

- يشارك بالإتصال مع الهيئات المعنية في كل الدراسات التي تتعلق بمقاييس الجودة و النظافة و الأمن التي تطبق في جميع مراحل صنع المنتجات و تسويقها لا سيما المنتجات المعدة لإستهلاك الأسر.

-يقترح ويتابع كل إجراء يرمي إلى تحسين الجودة من خلال إقرار منظومات العلامات التجارية و حماية العلامات المميزة و التسميات الأصلية.

---

[1]- المواد32,31,30, من القانون رقم 09/03, نفس المرجع.

[2] -الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, المادة 6 من المرسوم التنفيذي رقم 207/94 المؤرخ في 26 جويلية 1994 يحدد صلاحيات وزير التجارة, الجريدة الرسمية , العدد47, الصادرة في 20 جويلية 1994.

-يشجع عن طريق عمليات ملائمة تطوير الرقابة الذاتية للجودة في مستوى المتعاملين الإقتصاديين.

- يسهر على توجيه برامج رقابة الجودة و قمع الغش و تنسيقها.

-ينشط ضبط مقاييس مناهج التحليل ة الرقابة في ميدان الجودة و يتابعها و يشجعها و كذا إعلام برامج المهنيين و المستهلكين بالاتصال مع الهيئات أو الجمعيات المعنية.[1]

-و دائما في إطار الرقابة فإن وزير التجارة يمارس رقابة مسبقة فيما يخص منح رخصة إنتاج المواد السامة أو التي تشكل خطر من نوع خاص و إستيرادها و ذلك بعد إستشارة مجلس التوجيه العلمي و التقني للمركز الجزائري لمراقبة النوعية و الرزم, كما يمكنه سحب هذه الرخصة في حالة عدم إمتثال صاحب الرخصة للتشريع و التنظيم المعمول بهما في أجل شهر واحد من تاريخ التبليغ.[2]

_و تنفيذا لهذه الصلاحيات يبادر وزير التجارة باقتراح كل الهيئات الضرورية لدعم الرقابة و تأطيرها, و هذه الهيئات تصنف كالآتي:

- **الهيئات المركزية الخاصة:**نص على هذه الهيئات المرسوم التنفيذي رقم208/94و من أهم هذه الهيئات و التي نجدها على مستوى وزارة التجارة و المنشغلة بأمور الإستهلاك و المستهلك ما جاءت به المادة الأولى من هذا المرسوم,فالإدارة المركزية في وزارة التجارة تشمل على:

- ديون الوزير

- الهياكل,و هذه الهياكل عبارة عن مجموعة من المديريات و من ضمنها ماهو منشغل بحماية المستهلك نذكر

_ المديرية الفرعية لتقنين الجودة و أمن السلع و الخدمات.

---

[1]- المادة 7 من المرسوم التنفيذي 207/94 الذي يحدد صلاحيات وزير التجارة, نفس المرجع.

[2]- المادتين8 و10 من المرسوم التنفيذي رقم 254/97 المتعلق بالرخص المسبقة لإنتاج المواد السامة.

_المديرية الفرعية لترقية الجودة.

_مديرية الأوضاع الإقتصادية,تضم عدة مديريات نذكر:المديرية الفرعية لضبط الأسعار.[1]

- **المفتشية المركزية للتحقيقات الإقتصادية و قمع الغش:**

أنشأت بموجب المرسوم التنفيذي 210/94 المؤرخ في 1994/07/16 يتضمن إنشاء مفتشية مركزية للتحقيقات الإقتصادية و قمع الغش في وزارة التجارة و يحدد إختصاصاتها, يسيرها مفتش مركزي يساعد خمسة مفتشين يعينون بمرسوم تنفيذي[2]

– و تتمثل مهام المفتشية المركزية في:

– مراقبة إحترام المصالح الخارجية المكلفة بالمنافسة و الأسعار و الجودة و التحقيقات الإقتصادية و قمع الغش و قواعد و إجراءات الرقابة و التدقيق كما هي محددة في القوانين و التنظيمات المعمول بها.

– توجيه أعمال الرقابة و التحقيقات الإقتصادية في المصالح الخارجية و تنسيقها و تقوم نتائجها و قدراتها دوريا.

– تفتي المخابر العملية و التقنية التي تحلل و تراقب الجودة و أمن المنتجات.

– كما يمكنها القيام بمهمة التحقيق الإقتصادي و قمع الغش,و لها كذلك التعاون مع المصالح المحلية و الجهوية للمنافسة و الأسعار في ميدان رقابة الممارسات التجارية.[1]

---

[1]- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, المرسوم التنفيذي رقم 208/94 المؤرخ في 1994/07/16, يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التجارة, الجريدة الرسمية, العدد47, الصادرة في 1994/07/20.

[2]- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية,المرسوم التنفيذي رقم 210/94 المؤرخ في 1994/07/16 , يتضمن إنشاء مفتشية مركزية للتحقيقات الإقتصادية و قمع الغش في وزارة التجارة و يحدد إختصاصاتها, الجريدة الرسمية, العدد47,الصادرة في 1994/07/20.

ب. **أجهزة مكلفة بالرقابة علة المستوى المحلي:**

إلى جانب الهيئات المركزية المكلفة بالرقابة على الجودة نجد هيئات و سلطات تسهر على حماية المستهلك على المستوى المحلي و هي:

1-جمعيات حماية المستهلكين:

إن جمعية حماية المستهلكين نشأت وفقا للإجراءات المنصوص عليها في قانون 31/90 المتعلق بالجمعيات، وتعرف الجمعية وفقا للمادة 2 من القانون 31/90 على أنها "عقد بين أشخاص يسخرون معارفهم ووسائلهم لمدة محددة أو غير محددة من أجل ترقية أنشطة ذات طابع مهني ، اجتماعي ، علمي ، ثقافي و لا يكون غرضها مربح " [2]

- ولجمعيات حماية المستهلكين صلاحيات من أهمها :

- **مهام تحسين وإعلام المستهلكين** : قبل ظهور الجمعيات كانت المتكلفة بهذه المهام وسائل الاعلام التقليدية من تلفزة وإذاعة ، وبعد ظهور النشاط الجمعوي أصبح له دور فعال ، فالجمعية تقوم حسب المادة 23 من قانون 89 / 02 بكل الدراسات و إجراء خبرات مرتبطة بالاستهلاك على نفقتها وتحت مسؤوليتها و لها أن تنشر ذلك حسب نفس الشروط .

- **مهام تمثيل المستهلكين** : دور تمثيل الجمعيات للمستهلكين لا ينحصر أمام القضاء فقط بل تعمل على تمثيل المستهلكين أمام الأجهزة السالفة الذكر ، و التي تزودها بكل المعلومات اللازمة و الضرورية لنشاطها ، لذلك تجد 10 ممثلين للمستهلكين في المجلس الوطني لحماية المستهلكين و الذي يزود الجمعية

[1]- المواد 2 و3 و4 من المرسوم التنفيذي 210/94, نفس المرجع.

[2]-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, المادة 2 من قانون رقم 31/90 المتعلق بالجمعيات , المؤرخ في 1990/12/4, الجريدة الرسمية , العدد53, الصادرة بتارخ 1990/12/5.

ببرنامج عمل حيث تعمل على تنفيذه ، كما نجد ممثل للمستهلكين في المركز الجزائري لمراقبة الجودة و الرزم ، كما يمكن للجمعية أن تطلب الاستشارة اللازمة من مجلس المنافسة وفقا للمادة 3/19 من الأمر 06/95 المتعلق بالمنافسة .[1]

2 _ مصالح الولاية و البلدية :

أ. رئيس المجلس الشعبي البلدي :

منحت لرئيس المجلس الشعبي البلدي صلاحية اتخاذ الإحتياطات و التدابير الضرورية لمكافحة الأمراض المعدية و الوقاية منها ، وكذا السهر على النظافة للمواد الاستهلاكية المعروضة للبيع وعلى احترام المقاييس و التعليمات في مجال التعمير [2] وذلك عن طريق الضبطية الادارية التي منحها القانون لرئيس البلدية لإجراء التحقيق و مراقبة نوعية المواد الغذائية و الإستهلاكية المعروضة للاستهلاك

وعليه فعلى رئيس البلدية أن يستعين بالإضافة إلى هيئة الشرطة البلدية و قوات الشرطة ، أو الدرك الوطني المختصة إقليميا بالمكاتب الصحية للنظافة بالبلدية المنشأة بموجب مرسوم رقم 146/87

فالرجوع إلى المادة 2 من هذا المرسوم فإن المكتب يكون تحت سلطة رئيس البلدية فيقوم هذا المكتب بإعداد الوسائل و الملفات التقنية التي منحت له بموجب النشاط الذي قامت به هياكل البلدية على مستوى البلدية.

---

[1]- حبيبة كالم,"حماية المستهلك", (مذكرة ماجستير في العقود و المسؤولية),جامعة الجزائر, كلية الحقوق العلوم الإدارية, قسم العلوم الإدارية, 2005,ص.76.

[2]- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, المادة 75 من قانون رقم 8/90, المتعلق بالبلدية, الجريدة الرسمية, العدد15, الصادرة 1990/4/7. العدد27, الصادرة في 1987/7/1.

يقوم هذا المكتب بمساعدة المصالح المعنية بمراقبة نوعية المواد الغذائية و الاستهلاكية المخزونة أو الموزعة على مستوى البلدية .[1]

ب _ **الوالي** : يعتبر الوالي مسؤولا عن اتخاذ الاجراءات اللازمة للدفاع عن مصالح المستهلكين وذلك بإشرافه على المديريات الولائية للمنافسة و الأسعار التي تطبق السياسة الوطنية في ميدان المنافسة و الأسعار و مراقبة النوعية وقمع الغش

_ ومن بين المصالح العمومية التابعة للولاية مصلحة حفظ الصحة و مراقبة النوعية ونشأ هذه الأخيرة بعد مداولة المجلس الشعبي الولائي .

تتولى هذه المصالح الرقابة في أي مكان من أماكن الانشاء الأولي للإنتاج ، أو التحويل أو التوضيب ، أو الإبداع أو العبور أو النقل ، و التسويق وفقا للمادة 4 من المرسوم التنفيذي رقم 90 / 39 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش.[2]

المطلب الثالث:دور الرقابة على الجودة في تحقيق التنمية الإقتصادية

تحاول الجزائر كباقي الدول مسايرة التطورات الإقتصادية التي تشهدها الساحة الدولية في التحكم في آليات إقتصاد السوق الذي أصبح منطق مفروض لا يمكن أن نتجاهله,لذا عملت الجزائر على وضع أساليب رقابية فعالة تضمن سلامة المنتوجات و السلع الوطنية و المستوردة من جهة , والوقاية و القضاء على الخطر الذي يهدد المستهلك من جهة ثانية , و لتنظيم العملية الرقابية قام المشرع الجزائري بوضع نصوص

[1]- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, المرسوم التنفيذي رقم146/87 المؤرخ في1987/6/30, المتعلق بإنشاء مكاتب الصحة البلدية, الجريدة الرسمية, العدد27, الصادرة في 1987/7/1.

[2]-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, قانون رقم 9/90 المتعلق بالولاية, الجريدة الرسمية, العدد15, الصادرة في1990/4/7.

عديدة تهتم بالرقابة على الجودة و تنظيمها بحيث تلزم التشريعات الهيئات المكلفة بالرقابة بوجوب ممارسة رقابة الجودة على المنتوجات و الخدمات و قمع الغش فضلا عن مراقبة الأسعار,كما حرصت التشريعات على فرض نوع من الرقابة يتمثل في مباشرة الرقابة قبل الإنتاج , خلال الإنتاج و بعد الإنتاج و استمرارها إلى غاية عملية التسويق و العرض النهائي في الأسواق, و هذا من شأنه أن يزيد من جودة الإنتاج و ترقيته و بالتالي ضمان سلامة المستهلك و الذي بدوره يزيد من نسبة المبيعات و اشتداد المنافسة بين المتعاملين, و كل هذه المعطيات تعود بالنفع على الإقتصاد الوطني و ذلك من خلال إرتفاع معدلات النمو و تحسن في المؤشرات الإقتصادية و التنافسية للبلاد.

– و تشير الإحصائيات لحصيلة الرقابة الإقتصادية و قمع الغش لسنة 2010, و الصادرة في فيفري 2011 إلى عدد التدخلات التي قام بها الأعوان المكلفون بالرقابة, و التي كانت كالآتي:

- سجلت أنشطة الرقابة في السوق 490,498 تدخل, تمت من خلالها معاينة 200,78 مخالفة و تحرير 75, 850 ملف متابعات قضائية.[1]
- بالمقابل و بخصوص الإجراءات التحفظية, تم حجز 10895 طن بقيمة 287,3 مليون دينار جزائري من مختلف المواد غير المطابقة أو غير صالحة للإستهلاك, إضافة إلى غلق 3111 محل تجاري جراء مخالفات تتعلق بتسويق منتجاتها و خدمات غير مطابقة و نقص النظافة.

– لكن رغم هذه الإحصائيات نلاحظ عدم فعالية الرقابة التي تمارسها الدولة عن طريق أجهزتها, فمهما كانت عدد التدخلات التي تقوم بها أجهزة الرقابة تبقى غير كافية مقارنة بحجم النشاطات التجارية التي لا يراعي فيها المتدخلون سلامة المستهلكين, من خلال عرض منتوجات مقلدة و غير مطابقة للمواصفات.

[1]- نوال شعباني,"إلتزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ضوء قانون حماية المستهلك و قمع الغش", (مذكرة ماجستير), جامعة مولود معمري تيزي وزو, كلية و العلوم السياسية, قسم الحقوق,2012,ص.173.

–و تكمن عدم فاعلية الرقابة التي نلتمسها من الكم الهائل للمنتوجات المقلدة و المغشوشة التي تغزو الأسواق الجزائرية, و التي يقبل عليها المستهلكين دون إدراك لخطورتها في عدم إعطاء سلطة القمع الحقيقية للأعوان المكلفون بالرقابة, بالإضافة إلى البيروقراطية الإدارية و عدم التنسيق و التعاون بين مختلف القطاعات ذات الصلة بقمع الغش و الرقابة على الجودة و حماية المستهلك.

– و قد أنشأت الجزائر أجهزة مختصة في الرقابة على الجودة غير أن هذا لم يكن كاف إذ أن هذه الأجهزة لا تحضى بالإمكانيات التي تمكنها من القيام بمهامها, لذا لابد من دعمها بالكفاءات الفنية و الإمكانيات المادية الفعالة لتقوم بواجبها بمراقبة مدى تقيد الجهات المنتجة بالمواصفات و المقاييس.[1]

و بناءا على ما سبق يمكن القول أن الجزائر بذلت جهدا لا بأس به فيما يخص توفير و تطبيق المعايير الرقابية في سبيل تحقيق التنمية الإقتصادية و ذلك من خلال ترسانة من القوانين و التشريعات فضلا عن تعدد الأجهزة و الهيئات المكلفة بالرقابة على الجودة و كذلك محاولة توعية المستهلك من خلال القيام بندوات و أيام دراسية تدور حول أهمية الرقابة على الجودة و دورها الفعال في ضمان حماية المستهلك و سلامته من كل مخاطر إستهلاك السلع المقلدة و التي تؤدي في كثير من الأحيان إلى تهديد صحة المستهلك ,و لكن هذا الجهد لم يكن كاف من أجل القضاء على تدليس السلع و تقليد المنتجات من جهة و تضارب الأسعار من جهة أخرى, بالإضافة إلى المخاطر الأخرى الذي يدفع ثمنها المستهلك و الذي بدوره يتحمل قدرا من المسؤولية لعدم فهمه لثقافة الإستهلاك الغائبة في الجزائر.[2]

[1]– نوال شعباني, نفس المرجع,ص.174.

[2]– عبد الحميد بوكحنون, مرجع سابق,ص.18

المبحث الثالث:تطبيق معايير جودة الموارد البشرية في تحقيق التنمية الإقتصادية

في ظل التحولات و المتغيرات التي يشهدها العالم خاصة مع مطلع القرن 21 كالعولمة وشدة المنافسة و التطور الشامل في جميع الميادين السياسية و الإقتصادية و الإجتماعية وضعت الجزائر أمام تحديات أجبرتها على التكيف المستمر مع ظروف هذه الفترة ، هذا ما سيميز على نحو مستدام تطورات المؤسسات الجزائرية الإنتاجية منها و الخدمة و مواكبتها بصفة متزايدة للمتطلبات الملحة على مستوى الإقتصاد المعرفي ممثلا في الموارد و الكفاءات البشرية التي تستوجب في كل مرة إدخال و استعمال آليات لتحسين الهياكل التنظيمية وتجديد أنظمة و إجراءات التسيير أي إدخال بما يسمى ادارة الجودة الشاملة وهذا للرفع من مستوى وتثمين المورد البشري .

_ وعملت الجزائر على الإهتمام بالمورد البشري وتنميته بعد ما كانت في السابق تعطي الأولوية للجانب المادي وتهتم فقط بالزيادة في رأس مالها وإنتاجيتها نتيجة تأثرها بقانون العرض و الطلب ، ولكن مع تزايد المنافسة وتوسع المؤسسات ونشاطاتها أدركت الجزائر أهمية المورد البشري وأهمية تحسين أدائها وجودته باعتباره عنصرا هاما و الدعامة الأساسية لأي نشاط داخل المؤسسة الذي من خلال يمكن تحقيق مستوى عالي من النمو.

_ ومن هذا المنطلق سنركز في هذا المبحث على جودة الموارد البشرية من خلال التطرق إلى المعايير المطبقة لذلك في الجزائر

المطلب الأول:دور معيار تحسين الأداء المستدام في تحقيق التنمية الإقتصادية داخل المؤسسات الجزائرية

حرصت الجزائر على تحقيق هدف البقاء في دنيا الأعمال و تحقيق نوع من الإستمرارية في ظل المتغيرات المحلية و العالمية, بحيث كانت هناك محاولات عديدة و سياسات متبعة و إصلاحات عديدة تسعى إلى تحسين الأداء داخل المؤسسات و إستدامته و من أهم هذه السياسات نذكر:

أولا: جودة التعليم العالي

ـ إن للتعليم العالي دور أساسي في بناء الإنسان و تنميته و تحسين آدائه إذ أنه يمثل الركيزة الأساسية للتقدم و التطور في مختلف مجالات التنمية الشاملة و لأن المورد البشري هو غاية التنمية ووسيلتها أصبح من الضروري أن يسعى التعليم العالي و الجامعات إلى تزويد بالكفاءات و المهارات المناسبة حتى يقوم بدوره الكامل في إحداث التنمية الإقتصادية الشاملة في ميادين الحياة المختلفة في ظل التوجهات المحلية و العالمية و قضايا العصر المتجددة.

ـ و قد تفطنت الجزائر لهذه الحقيقة مما جعلها في مقدمة إهتماماتها و في رؤيتها و إستراتيجياتها الوطنية للتنمية الشاملة التي أخذت في الإعتبار إحتياجات متطلبات التنمية المنشودة فعولت على قطاع التعليم العالي و مؤسساته لبناء و تنمية القدرات و استغلال الموارد البشرية و العمل على تطويرها و تأهيلها لدخولها سوق العمل كقوة بشرية ذات مواصفات عالية تتجه نحو قيادة و تنمية الوطن إقتصاديا و ثقافيا و إجتماعيا, فضلا عن الدور الذي يؤديه التعليم العالي في تنمية الإبداع و التميز في الأداء.[1]

[1]– منصوري الزين،" أهمية إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي–حالة الجزائر–"، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم,جامعة الزرقاء الخاصة الأردن,10–2011/5/12.ص.2–5.

فضلا عن سعي الجزائر إلى إعتماد إستراتيجية فعالة لتحسين نوعية مخرجات مؤسساتها التعليمية وفق الأطر الدولية لضمان الجودة, و اتساق متطلبات التنمية المستدامة على المستوى الجغرافي للوطن و الإطار الزمني من خلال إيجاد إستراتيجية وطنية لتعزيز دور الجامعات بالأجهزة الرسمية, و الإجتماعية و الإقتصادية و التنموية من أجل صناعة السياسات التي تستند للحقائق و متطلبات التنمية المستدامة و من هذه الإستراتيجيات و البرامج نذكر:[1]

- **مشروع ضمان الجودة في الجزائر:**

أدركت السلطات الجزائرية ضرورة و حتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي بنوع من التأخر, تجسدت الإرادة السياسية في القيام بإصلاح يهدف إلى ترقية التعليم العالي نحو مستويات أفضل في سنة 2008 من خلال صدور القانون التوجيهي للتعليم العالي و الذي و إن لم يتطرق بصفه مباشرة وتفصيلية لتطبيق نظام الجودة في التعليم العالي إلا انه كرس لأول مرة امكانية فتح مؤسسات خاصة للتعليم العالي وضرورة مراقبتها وتقييمها بإنشاء ما يسمى ب"المجلس الوطني للتقييم(CNE)[2]

"وفي جوان 2008 قامت وزارة التعليم العالي بتنظيم مؤتمر دولي حول ضمان الجودة والذي كان بمثابة إنطلاق دراسة امكانية تطبيق ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية الجزائرية , فانبثقت فرقة عمل كلفت من طرف الوزارة بالتفكير في المشروع مدعمة في البداية ببعض الخبراء الدوليين.وفي 31_05_2010 تم ترسيم عمل الفرقة بقرار إنشاء اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي(ciaqes) والتي تباشر عملها وفق ما أسند إليها من مهام:

---

[1]- لحسن باشيوة,"إستيعاب إدارة الجودة الشاملة و التميز في برامج مؤسسات التعليم العالي الجزائرية", مجلة العلوم الإدارية و الإقتصادية, العدد:الثالث,جويلية 2009,ص.108.

[2]-زين الدين بروش, بركان يوسف," مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر الواقع و الآفاق", المؤتمر العربي الثاني الدولي لضمان جودة التعليم العالي,(د ب ن),2012,ص.813 .

– إعداد منظومة وطنية للمعايير والمؤشرات(rèfèrentiel) لضمان الجودة مع الأخذ في الإعتبار المعايير الدولية.

– تحديد معايير إختيار مؤسسات التعليم العالي النموذجية و معايير إختيار المسؤولين عن ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية.

– إعداد برنامج إعلامي موجه للمؤسسات الجامعية و برنامج تدريبي للمسؤولين عن ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية.

– تحديد برنامج تطبيق ضمان الجودة في المؤسسات المختارة و السهر على متابعة تنفيذه.

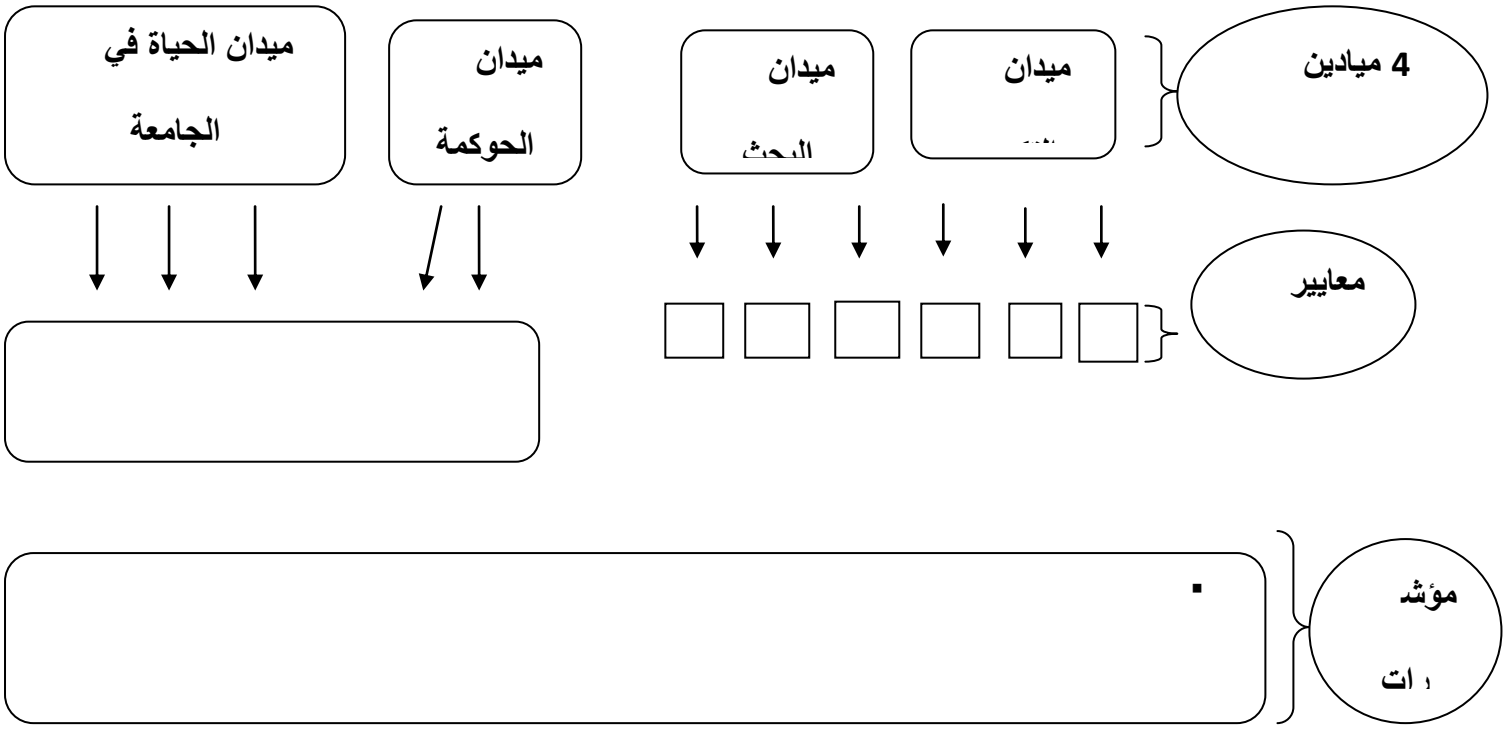
❖ لابد من الإشارة أنه تم تشكيل لجنة باشرت بعض المهام و يمكن سرد ما تحقق إلى حد الساعة كمايلي:

- **الخيارات الأساسية:**هو مجال السياسة المتبعة لضمان الجودة تم تبني ضمان الجودة الداخلي كخيار إستراتيجي على الحساب الخارجي و الذي تم تأجيل تطبيقه إلى وقت لاحق تماشيا مع بروز مؤسسات متنوعة من ناحية الطبيعية و الشكل القانوني, وقع الإختيار على التقييم الداخلي أو بالأحرى التقييم الذاتي(AUTOVALUATION) كمرحلة أولى تناسبا مع مبدأ التطوير المستمر لجودة التعليم حيث يتعين على المؤسسات وضع أهداف لتحسين الجودة ثم متابعة مدى تحقيقها لها, على أن يتم الإنتقال إلى ضمان الجودة الخارجي من خلال تكوين وكالة وطنية تابعة لوزارة التعليم العالي للقيام بعملية التقييم الخارجي.
- **تكوين المسؤولين و خبراء التقييم:**بعد إستكمال تكوين أعضاء اللجنة الوطنية من خلال برنامج تكويني على يد الشروع عن قريب في تدريب المسؤولين الذين تم تعيينهم على مستوى كل المؤسسات الجامعية ضمن برنامج تكويني على مستوى الندوات الجهوية الثلاث.[1]
- **إعداد نظام المعايير:**تعمل اللجنة حاليا على إعداد نظام للمعايير يكون له بعد وطني, و بالرجوع للأنظمة و المعايير فإن إمكانية تبني أحد أنظمة الوكالات الدولية المتاحة,لكن يحبذ إعداد نظام يأخذ في الإعتبار

[1]- زين الدين بروش, مرجع نفسه.

الخصوصيات السائدة في منظومة التعليم العالي الوطنية, و لحد الساعة تم الإتفاق على أن نظام المعايير يحتوي على البنية التالية:

شكل يوضح نظام معايير التعليم العالي في الجزائر



المصدر:زين الدين بروش, مرجع نفسه.

– و هكذا تم تفكيك كل من الميادين الأربعة إلى مجموعة معايير ثم يتم قياس كل معيار بمجموعة من المؤشرات الكمية و النوعية.

- **علاقة الجامعة بمحيطها الإقتصادي:** فيما يخص علاقة الجامعة بمحيطها الإقتصادي و الإجتماعي فقد تم الإعداد لبناء مناخ جامعي قائم على أساس الحوار بين الأسرة الجامعية و محيطها السوسيواقتصادي, و ذلك من خلال إشراك هذا الأخير في بناء عروض التكوين و كذا المساهمة في التكوين لا سيما العروض المهنية, و تجدر الإشارة هنا إلى محطة أساسية في مسار البحث عن تحقيق جودة التعليم العالي في الجزائر و المتمثلة في الإنفتاح على العالم الخارجي, من خلال الإنخراط في الفضاءات الجامعية الإقليمية و الدولية

كبرنامج(tempus) الأورومتوسطي و كذا برنامج المجلس الأعلى الجزائري الفرنسي للجامعات و البحث, و من شأن هذه العلاقات ترقية و تجويد المنظومة التعليمية الجامعية إنطلاقا من تأهيل المورد البشري.

– كما أولت الوزارة الوصية إهتماما متزايدا لتحقيق ما تصبو إليها من خلال مشروعها المتعلق بالشق البشري و التعاون العلمي, ففي مجال تحسين الظروف الإجتماعية و المهنية للباحث فقد تم إستصدار القانون الأساسي الخاص بالباحث من أجل تحفيزه و لكونه حلقة جوهرية في مسار تحقيق جودة المنظومة التعليمية حرصا منها على مطابقة نظام التعليم العالي مع متطلبات الجودة أستحدثت الوزارة الوصية اللجنة البيداغوجية الوطنية لكل ميدان من ميادين التكوين المعتمدة على مستوى مؤسسات التعليم العالي[1]

حيث تعد جهاز تشاوري ما بين المؤسسات و القطاعات لتتكفل بمايأتي:

– إعداد و تصميم عروض التكوين و محتوياتها و نوعيتها و ملاءمتها لمسارات التكوين في شعب والتخصصات.

– إعداد مرجعية للوحدات التعليمية الواجب أن يتضمنها إلزاميا كل عرض تكوين.

– إقتراح إجراءات تحفيزية تتعلق بالإبداعات البيداغوجية.

–تنظيم و ترقية تبادل الخبرات البيداغوجية و التعليمية بين مؤسسات التعليم العالي.[2]

ثانيا:تطوير نظام التكوين المهني في الجزائر:

[1]- الطيب الوافي,"تطبيق النظام التعليمي الجديدLMD كأساس لتحقيق الجودة في الجامعة الجزائرية", المؤتمر السنوي الرابع للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم بعنوان:آليات التوافق و المعايير المشتركة لضمان الجودة و الإعتماد الأكاديمي في التعليم, القاهرة:2–3 سبتمبر2012,ص.125.

[2]- الطيب الوافي, مرجع نفسه.

تهدف سياسة التكوين إلى تنمية و تطوير الكفاءات البشرية حيث بذلت الجزائر مجهودات كبيرة في مجال التكوين بحيث سجلت الفترة الممتدة من 1972 إلى 1998 إرتفاع عدد المتمدرسين في التكوين المهني من 2,95 مليون إلى ملايين, و المدرسين من 8000 إلى 380000, و مؤسسات الإستقبال من 8500 إلى أكثر من 21000 منها 1072 التكوين المهني, و خصصت الدولة مبالغ مالية هامة من الميزانية لتنمية القطاع قدرت بما يعادل 7% من الناتج الداخلي و النتائج الإيجابية الكثيرة التي تحققت على الصعيدين الإقتصادي و الإجتماعي.[1]

– و في مساهمات الهيئات و المنظمات الدولية في جهود التكوين تنمية الموارد البشرية نجد أنه في الجزائر إستفادت الكثير من المؤسسات و الهيئات العمومية من برامج الدعم الدولية لا سيما تلك الممولة من قبل البنك العالمي, مثل:البرنامج الذي خصص سنة 1993 لتكوين إطارات قطاع المنشآت القاعدية على المستوى الوطني. و أساس تطوير هذا النظام فالمؤسسات لديها الفرص الكافية للإلتحاق بمراكز التكوين أو التوصل معها لربط علاقات معها و الإستفادة منها لتلبي إحتياجاتها من الكفاءات البشرية.

❖ من خلال ما سبق نجد أن سياسات الجزائر الداعمة لتحسين الأداء المستدام و المتمثلة في جودة التعليم العالي و التكوين المهني قد حققت نوعا من ما تقدما ملحوظا, بحيث إستطاعت أن تؤهل نحو مليون ومتخرج طيلة السنوات الماضية في قطاع التعليم العالي, و هم الذين يعدون العمود الفقري اليوم في جميع القطاعات و النشاطات حيث تساهم هاته الإطارات في إرتفاع الناتج الوطني عن طريق الإستخدام الأمثل للموارد المتاحة, لكن رغم كل المجهودات التي بذلتها الجزائر من أجل تأهيل مؤسساتها و تنمية الموارد البشرية بها

[1]- نذيرة بوزيد, "دور المسير في تسيير الكفاءات البشرية بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة–دراسة حالة مجموعة مسيرين للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة–", (مذكرة ماستر غير منشورة),جامعة قاصدي مرباح ورقلة, كلية العلوم الإقتصادية و التجارية وعلوم التسيير,قسم علوم التسيير,2012,ص.83,82

إلا أننا نلاحظ أن هناك ضعف في الأداء و قصور في العمل و إنتشار البيروقراطية في المؤسسات الجزائرية سواء الخدمية منها أو الإنتاجية. [1].

المطلب الثاني:دور معيار حماية المستهلك في تحسين المؤشرات الإقتصادية

أصبح رضا المستهلك المستهدف من قبل شركات الإنتاج و التوزيع و المؤسسات الخدمية مطلبا أساسيا في الجزائر خاصة في ظل المتغيرات السياسية, الإجتماعية و الإقتصادية التي تشهدها الجزائر منذ نهاية الثمانينات من القرن الماضي و ما صاحبها من تطبيق برامج الإصلاح الإقتصادي بتشجيع الإستثمار الأجنبي و المحلي, و بتحرير التجارة الخارجية و إقرار مبدأ المنافسة الحرة الهادفة إلى زيادة الفعالية الإقتصادية و تحسين معيشة المستهلكين و تلبية حاجاتهم و إشباعها.

– و في ظل هذه التطورات عملت الجزائر على الإهتمام بالمستهلك و كسب رضاه, فعمدت إلى إنشاء هيئات و تعيين إدارات تعنى بموضوع حماية المستهلك, و سن القوانين و التشريعات التي تكفل مراقبة مدى مطابقة المنتجات المعروضة لغرض الإستهلاك لمقاييس الجودة, و من ثم محاربة الغش و حماية المستهلك, إضافة إلى ذلك فقد تبنت الجزائر حقوق المستهلك التي أقرتها مواثيق منظمة الأمم المتحدة.

– و قد عرف المشرع الجزائري المستهلك بأنه:"كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا سلعة أو خدمة موجهة للإستعمال النهائي من أجل تلبية حاجته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به" و هذا بموجب المادة 3 من القانون 03/09 المؤرخ في 1990/2/25 المتعلقة بحماية المستهلك و قمع الغش.[2]

[1]–نذيرة بوزيد, نفس المرجع ,ص.83.

[2]– بدرة لعور, "حماية المنافسة من التعسف في عرض أو ممارسة أسعار بيع مخفضة للمستهلكين وفقا لقانون المنافسة الجزائري", مجلة المفكر, العدد:العاشر, (د ت ن), ص.369.

1. النصوص القانونية الخاصة بحماية المستهلك:

– في الجزائر صدر أول قانون يتعلق بالقواعد العامة و حماية المستهلك و هو القانون 89/02 المؤرخ في 1989/02/07 حيث جاءت في مادته الثانية:"كل منتوج سواء كان شيئا مادي أو خدمة مهما كانت طبيعته يجب أن يتوفر على ضمانات ضد كل المخاطر التي من شأنها ان تمس بصحة المستهلك أو أمنه أو تضر بمصالحه المادية".

– و كذا في القانون 09/31 المؤرخ في 1990/12/4 المتعلق بالجمعيات, و لقد حدد التنظيم الجزائري في المادة الثانية من المرسوم التنفيذي 390/90 المؤرخ في 1990/01/30 الخصائص العامة للمستهلك أنه"كل شخص يقتني بثمن أو مجانا منتوجات أو خدمة معدين للإستعمال الوسطي أو النهائي لسد حاجته الشخصية أو حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به"[1]

لقد أظهر تطبيق القانون رقم 89/02 عدم ملاءمته مع متطلبات الوقت الراهن في مجال ضمان سلامة المستهلك الجزائري, لذا قام المشرع بإلغائه و إصدار القانون رقم 03/9 المؤرخ في 2009/02/25 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش, من أجل سد هذا ا الثغرات القانونية في هذا المجال و توضيح تدابير حماية صحة المستهلكين و سلامتهم من خلال "إقرار إلتزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك".

2. الهيئات و التنظيمات و الاجهزة التي تعتني بحماية المستهلك:

أ. الأجهزة الحكومية:

– إن الجزء الأكبر الذي يتولى حماية المستهلك و تلبية حاجياته و هي الدولة بحكم سلطتها و سيادتها على أراضيها و ممتلكاتها و مواطنيها و كذا مؤسساتها و المؤسسات الخاصة و ذلك بمقتضى قوانينها و

[1]– مديرية التجارة لولاية المسيلة, نبذة تاريخية عن حماية المستهلك,خلية الإعلام و الإتصال و البرمجيات.

تشريعاتها لأن مسؤولية حماية المواطن من المبررات الحقيقية لوجودها أصلا, و ذلك عبر أجهزتها الحكومية و مؤسساتها مثل وزارة التجارة و الصحة و البيئة و المياه.

– تعتبر وزارة التجارة الهيئة الحكومية المكلفة بكافة المعاملات الإقتصادية و الإجراءات الخاصة بالتجارة داخليا أو على المستوى الخارجي و تختلف مهامها حسب هيئاتها الإدارية, حيث تهدف أساسا إلى دفع عملية النمو الإقتصادي إلى الأمام و السهر على إدماج الإقتصاد الوطني في الإقتصاد العالمي.

ب. منظمات المجتمع المدني أو الجمعيات الغير حكومية:

هي مؤسسات ذات طابع مدني تنشط وفق قوانين تضعها الدولة و تكون لها أسس و قواعد تسير عليها و أهداف تسعى إلى تحقيقها و تعمل عن طريق برامج و نشاطات تصب في مجملها في حماية أمن و صحة المستهلك من الأضرار التي قد تنجم عند قيامه بإشباع حاجته نذكر منها:(الإتحاد الوطني لحماية المستهلك, جمعية حماية المستهلك, جمعية تحسين المستهلك).[1]

3. آليات ضمان رضا المستهلك الجزائري و حمايته:

من أجل تلبية حاجيات المستهلك و إشباع رغباته و إحساسه بالرضا قامت الجزائر بوضع مبادئ و آليات قانونية تكفل تحقيق ذلك و من هذه الآليات نذكر:

– إجبارية مطابقة المنتج المعروض للإستهلاك للمقاييس المعتمدة و المواصفات القانونية و التنظيمية.

– إجبارية أن يتوفر المنتج سواء كان سلعة أو خدمة على ضمانات ضد كل المخاطر التي يمكن أن تتسبب في إحداث ضرر بصحة المستهلك أو بأمنه او بمصالحه.

– إجبارية إعلام المستهلك بخصائص و مميزات المنتج المعروض من أجل الإستهلاك.

[1]– مديرية التجارة لولاية المسيلة, المرجع نفسه.

-إجبارية المراقبة الذاتية بالإضافة إلى إجبارية الضمانات.[1]

-و تعمل الجزائر في الوقت الحالي بعقد ندوات و القيام بحملات توعية من أجل تشجيع المواطن الجزائري و المستهلك من أجل إستهلاك المنتجات الجزائرية تحت شعار " فلنستهلك جزائري" .

❖ و في الأخير يمكن القول بأن رضا المستهلك بإعتباره مهمة معقدة متشعبة و نبيلة في نفس الوقت, هي أكبر بكثير من أن يتم حصرها في قانون واحد و إسناد تنفيذها لقطاع وزاري واحد.

-و إن كل القطاعات, المتعاملين الإقتصاديين و المستهلكين في حد ذاتهم معنيين بحماية المستهلك و كسب رضاه, لذا فإنه من الضروري تضافر و تنسيق جهود الجميع من أجل توفير الآليات و الوسائل اللازمة للعمل سويا قصد حماية صحة و أمن المستهلكين و الحفاظ على مصالحهم المادية.

- و للوصول إلى حماية فعلية للمستهلك يجب وضع قانون الإستهلاك يتم فيه إدراج كل القواعد, الآليات و المجالات المتعلقة بحماية المستهلك و جعل تنفيذها إلزامي على كل القطاعات, مع توفير دعم كبير لجمعيات حماية المستهلك.[2]

[1]- حمزة أوبزيز," تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات القطاع الخاص في الجزائر(دراسة حالة مؤسسة مطاحن الأحلام- شركة قنعوبة و إخوانه تقرت-)", (مذكرة ماستر غير منشورة), جامعة محمد خيضر بسكرة , كلية الحقوق و العلوم السياسية, قسم العلوم السياسية,2014,ص.64.

[2]-عبد الحميد بوكحنون, مرجع سابق, ص..18

المبحث الرابع:تقييم تطبيقات معايير إدارة الجودة الشاملة في تنمية الإقتصاد الجزائري

إن أهمية إدارة الجودة الشاملة أملت على المنظمات الجزائرية ضرورة إنتهاجها و العمل بها من أجل الإرتقاء بالأداء العام للمؤسسات, فضلا عن ضمان البقاء و الإستمرار و تحسين مستوى حصتها في السوق, و كرست الجزائر كل الإمكانيات المطلوبة و الأدوات اللازمة لتطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة و التي حققت من خلاله نتائج مرضية كما فشلت في تحقيق أهداف أخرى نتيجة لحجم التحديات التي تواجهها و المعوقات التي تحول دوت تطبيقها لمعايير الجودة الشاملة, و لهذا وجب إيجاد الآليات و السبل الكفيلة للقضاء على هذه المعوقات.

المطلب الأول: واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة و تحقيقها للتنمية الإقتصادية.

لقد عرف مدخل الجودة الشاملة و نظام (iso9000)تطورا ملحوظا سواء على المستوى العالمي أو في البيئة المحلية, حيث تم منح أول شهادة مطابقة iso9000 في الجزائر سنة 1998 للمؤسسة الوطنية للولب و السكاكينBCR, و حصلت مؤسسةENIEM على شهادة ال(1994)iso9002 في سنة1998.

– و حسب إحصائية صادرة عن وزارة الصناعة من مديرية تقييس الجودة و الأمن الصناعي في 2005, وجود 173 مؤسسة جزائرية حاصلة على شهادة المطابقة مع مواصفات الإيزو9000, و من خلالها لاحضنا على هذه المؤسسات مايلي:

–56,7 % منها مؤسسة إنتاجية و 35 % خدماتية.

–65 % منها مؤسسة إنتاجية و 35% خدماتية.

-99% منها حاصلة على iso9001 نسخة 2000.[1]

-أما بالنسبة للهيئة المانحة لشهادة المطابقة نجد61% من فرنسا, و 20% من كندا,و 16%من بلجيكا,3 %من كل من إيطاليا و ألمانيا و الولايات المتحدة الأمريكية.

- أما فيما يخص عدد المؤسسات المطبقة لنظام الإدارة البيئية الإيزو14000 فتعتبر الجزائر من أقل الدول في العالم و منطقة شمال إفريقيا التي تهتم مؤسساتها بتوظيف الإدارة البيئية من أجل الحصول على شهادة الإيزو14001 إذ أنه حتى سنة 2000 لم تكن أي مؤسسة جزائرية حاصلة على الإشهاد الإيزو14001 لإصدار سنة1996, و في سنة 2003 حصلت ثلاث مؤسسات جزائرية فقط على هذه الشهادة مقابل 294 %لمصر,%48 لسوريا,%39 للأردن,%30 لتونس,%21 للمغرب,5% لفلسطين.

جدول رقم(10): يوضح عدد المؤسسات المتحصلة على شهادة الإيزو14001 لإصدار سنة 2004 في منطقة المغرب العربي

السنة / الدولة	ديسمبر 2005	ديسمبر 2006	ديسمبر 2007	ديسمبر 2008
الجزائر	**6**	**6**	**7**	24
مصر	354	379	306	410
تونس	26	37	30	-
المغرب	30	50	67	102

[1]- رشيد مناصرية,"أهمية الكفاءات البشرية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسة-دراسة حالة مؤسسة سونطراك حاسي مسعود-", مجلة الباحث, العدد:11,2011,ص.197.

المصدر: وليد شتوح , مكانة نظام الإدارة البيئية الإيزو14000 في تسيير المؤسسات الجزائرية, مجلة الواحات للبحوث و الدراسات,المجلد7, العدد:2, 2014,ص.12.

– من الجدول أعلاه نلاحظ التقصير الواضح للمؤسسات الجزائرية إتجاه البيئة التي تعمل فيها خاصة المؤسسات التي في القطاعات و الفروع الإقتصادية المعروفة بالحجم الكبير لمخلفاتها و إنبعاثاتها و نفاياتها كمصانع الإسمنت و الزنك, النحاس, البيتروكيمياء, الحديد و الصلب, الأسمدة و المخصبات الزراعية, الصناعات الغذائية, الجبر و الجبس, و يعتبر نظام الإدارة البيئية الإيزو14001 من أنجع الطرق لتحسين الأداء البيئي للمؤسسة و تطويره في المدى المتوسط و البعيد و ذلك نتيجة خضوعه للمراقبة و المراجعة المستمرة و الدورية كل ثلاث سنوات من طرف الهيئات الخارجية المكلفة بعملية تقديم الإشهاد.

– و تشير إحصائيات سنة 2006 الصادرة عن وزارة الصناعة الجزائرية عن إهتمام المؤسسات الجزائرية بالمواصفات القياسية الخاصة بالجودة" و إهمال المواصفة القياسية الخاصة بالبيئة "الإيزو14000", إذ أنه حتى سنة 2006 تحصلت 173 مؤسسة جزائرية على المواصفات القياسية:الإيزو9001" مقابل 7 فقط تحصلت على المواصفة القياسية"الإيزو14001" .ثلاث منها من نوع"الإيزو14000", و إثنان منها من النوع"الإيزو14001" لإصدار سنة 1996 و إثنان منها من نوع"الإيزو14001"لإصدار2004, وحتى جانفي 2008 كانت 26 مؤسسة جزائرية حاصلة على المواصفة القياسية العالمية"الإيزو14000"و 6 مؤسسات صناعية أخرى في الطريق للحصول على الإشهاد , و في نهاية سنة2011 تحصلت مؤسستين جديدتين على الإشهاد "الإيزو14001" و هما مؤسسة "fertial " فرتيال لصناعة المخصبات و الأسمدة الزراعية و مؤسسة "جيزيdjezy " للإتصالات , أي أن مجموع المؤسسات الجزائرية الحاصلة على المواصفة القياسية "الإيزو14001" هو 34 مؤسسة [1]و هو ما يمثل 8,29% من مجموع المواصفات القياسية التي حصلت عليها المؤسسات المصرية قبل ديسمبر2008, و تقريبا ثلث ما تحصلت عليه المؤسسات المغربية قبل

[1]-وليد شتوح,المرجع نفسه.

2008 و ذلك رغم الإعانات المالية الموجهة للمؤسسات الجزائرية التي توطن أنظمة إدارة مطابقة للمواصفات القياسية الدولية(ISO9001 – الإيزو 14000 – الإيزو 22000) التي تمنحها وزارة الصناعة من خلال المخصصات المالية لصندوق تحسين التنافسية الصناعية في الجزائر التي تمثل80 % من تكلفة وضع نظام إدارة البيئة و أيضا تكلفة الحصول على الشهادة على أن لا يتعدى مبلغ الإعانة 2 مليون دينار جزائري.

_ نخلص في الأخير إلى النتائج التي جنتها المؤسسات التي تحصلت على شهادة المطابقة, حيث خلصت دراسة قامت بها وزارة الصناعة إلى أن للشهادة أثرا إيجابيا على أداء المؤسسات, أجريت هذه الدراسة بواسطة إستبيان تم إرساله إلى70 مؤسسة مشهود عليها تمت الإجابة عليها من قبل 47 مؤسسة أي بمعدل إجابة يساوي67 و فيما يلي تلخيص لمحتوى و نتائج هذه الدراسة

الجدول رقم(11): يوضح نتائج إشهاد الجودة على أداء المؤسسات الجزائرية

عناصر الدراسة	نتائج الدراسة
خصائص مؤسسات العينة	صناعية,عمومية,ذات حجم كبير و شركات المساهمة
الدافع للحصول على الشهادة	تحسين الأداء
–فترة مشروع الإشهاد –فترة الإشهاد –تكلفة مشروع الإشهاد –تكلفة الإشهاد	– بين سنة و سنتين –بين 3 أو 6 أشهر –أكثر من2 مليون دج –أقل من 2 مليون دج
الآثار الإيجابية للإشهاد على أداء المؤسسات المشهود عليها	–تميز التنظيم بتوضيح المهام و المسؤوليات و سريان أفضل للمعلومات.

	– تحسن النشاط التجاري,من حيث إرتفاع رقم الأعمال و عدد العملاء و إنخفاض شكاويهم. –تحسن التموين, من خلال الإختيار الأفضل للموردين و كذا تحسين جودة المنتجات المشترات. –تحسن الجانبين التقني و الإداري من حيث: –الشفافية في الإدارة و الصرامة في متابعة نشاطات المؤسسة. –تحسن جودة المنتجات و تخفيض حالات عدم المطابقات. –تطوير كفاءة الأفراد من خلال تدريبهم و تحسين ظروف عملهم. – تحسين الإتصال الداخلي من خلال سريان أفضل للمعلومات.

المصدر: ملوك منصف , "أثر إشهاد الجودة على أداء المؤسسات الجزائرية–حالة المواصفات iso9000(2000) دراسة إحصائية بالمؤسسة الوطنية لأجهزة القياس و المراقبة" , (مذكرة ماجستير غير منشورة), جامعة فرحات عباس سطيف , كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير, قسم علوم التسيير , 2010, ص.24.

– تعتبر المؤسسات الجزائرية الحصول على شهادة المطابقة غاية في حد ذاتها, حيث نجد من مدراء المؤسسات العمومية من تستهويهم فكرة الخوض في مثل هذه التجارب حتى و إن لم تجن منها مؤسساتهم أية قيمة مضافة, فالشيء المهم عندهم هو الحصول على شهادة المطابقة و الذي يشكل بالنسبة لهم نصرا و نجاحا يحسب لهم رغم قصره, و ذلك أن هذه المؤسسات و في جميع الأحوال سينتهي بها الأمر بالعودة إلى حالتها الطبيعية و خير دليل على ذلك برامج الهيكلة التي خضعت لها المؤسسات العمومية.

– أيضا في المؤسسات الجزائرية عادة ما يتم إطلاق مشاريع الإشهاد على أنظمة الإدارة عند بداية مرحلة التأهيل و ليس عند الإنتهاء منها, و بما أن الإجماع السلئد لدى المختصين هو أن هذه المؤسسات هي مؤسسات فاشلة, حتى و إن لم تكن كذلك, فهي تتخبط في العديد من المشاكل الإدارية, فإن مصير نجاح نظام إداري جديد و المتمثل في إدارة الجودة الشاملة سيتم زرعه في داخل نظام إداري ضعيف يدعو إلى التشائم و لا ننتظر منه الكثير.[1]

[1]– ملوك منصف, نفس المرجع ,ص.26,25.

المطلب الثاني: تحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحقيق التنمية الإقتصادية

من أهم تحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجزائر يعود إلى عدم تهيئة المناخ المناسب لتبني هذه الفلسفة , لذلك فإنه من الضروري التعرف على السمات المميزة لنمط الإدارة بالمؤسسات الجزائرية, و هذا لإبراز أوجه القصور في هذه المؤسسات التي تمثل عقبات تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة و التي نذكر منها:

ـ جمود التنظيم:المؤسسات الجزائرية هنا تهتم بالشكل بغض النظر عن مدى ملائمته لظروف و إحتياجات العمل , حيث يكون التركيز على المبادئ التنظيمية المجردة كتفويض السلطة , تسلسل خط القيادة , دون النظر إلى تنافسية تلك المبادئ لظروف التنفيذ و متطلباته.

– **ضعف الإهتمام بالبحث و التطوير التكنولوجي:** لم يحظ البحث و التطوير التكنولوجي بالتشجيع الكافي في معظم المؤسسات الجزائرية و قد يعود ذلك للمناخ الإداري السائد أو لعدم الحرية في القيام بهذا نتيجة وجود بعض القوانين و اللوائح أو لضعف ميزانية البحوث نفسها.

– **عدم توافر إتصالات فعالة:** في معظم المؤسسات الجزائرية تتعدد المستويات الإدارية بشكل يزيد من طول مدة الإتصالات و عدم وضوح العلاقات بين أقسام المؤسسة و الأفراد العاملين بها مما يقلل من الفعالية الإدارية بشكل عام.

– **الإفتقار إلى العمل الجماعي:**نجد في بعض المؤسسات أن أي تحسن في الأداء ليس ثمرة القوى العاملة في المؤسسة ككل و إنما هو ثمرة إنتاج فردي يتحقق على نحو معين.[1]

[1]- منصوري الزين, ناصر مراد,مرجع سابق, ص.18.

– **عدم الإهتمام بإنسانية الأفراد:**إن أكثر المشكلات صعوبة بالنسبة للمؤسسات الجزائرية تتعلق بتطوير العاملين و الإهتمام بالعلاقات الإنسانية.

فإذا كانت القيم الروحية للمؤسسة و بشكل خاص فيما يتعلق بالنواحي الإنسانية في عمل أحد العوامل الأساسية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة نجد أن المؤسسات الجزائرية تركز بشكل أساسي على جانب مهام العمل الرسمية بين الرئيس و المرؤوسين و لا تعطي الإهتمام الكافي للدور الذي يمكن أن تلعبه النواحي الخاصة بالعلاقات بين الافراد العاملين في تحسبن و تطوير العمل[1]

– **تدني مستويات الجودة و الإنتاجية:**على الرغم من تلك الأهمية المتزايدة عن دور الإنتاج نجد أن قصوره كما و نوعا يعتبر سببا رئيسيا من أسباب تدني الأداء بالمؤسسات الجزائرية. فأنواع السلع أو الخدمات التي تقوم المؤسسات الجزائرية بتقديمها للجماهير و المستهلكين سواء محليا أو خارجيا غير كافية, و الأسباب التي أدت إلى ذلك كثيرة و أهمها عدم الإهتمام بتهيئة القوى العاملة للإنتاج,ضعف المستوى الفني للعاملين في قطاع الإنتاج و إرتفاع تكاليف الإنتاج, و كثرة المشاكل التي تصيب الآلات و المعدات, و عدم توافر المواد الخام بالجودة المطلوبة, و صعوبة إستيراد تكنولوجيا الإنتاج.

– **عدم مراعاة إحتياجات المستهلك و رغاباته:**إن معظم المؤسسات العربية ليس لديها خطة طويلة الأجل لدراسة إحتياجات المستهلك و رغباته, و عند توافر هذه الخطة فغالبا ما يتم التركيز على الأجل القصير حيث يكون هدفها الأساسي هو تحقيق الربح دون الوفاء بإحتياجات المستهلك و رغباته[2], و في حالة

[1]- منصوري الزين, ناصر مراد, نفس المرجع,ص.19.

[2]– صلاح الدين حسين السيسي, مرجع سابق,ص.178,177.

وجود خطة قصيرة الأجل فغالبا ما يتم وضعها بناءا على منطق التجربة و الخطأ و دون دراسة مسبقة لاحتياجات العملاء فمعظم المؤسسات الجزائرية تقوم بخدمة كل قطاعات السوق دون معرفة الرغبات و الصفات الخاصة و الدوافع العامة لكل قطاع من هذه القطاعات و محاولة إشباع هذه الدوافع و الرغبات.

-**شيوع الأنماط الإدارية المتسلطة و المتصلبة**:يمكن وصف أسلوب الإدارة لبعض المديرين في المؤسسات الجزائرية بالتسلط و الإندفاع و الإنفرادية و عدم تقبل المناقشة لما يصدره من أوامر أو قرارات, هذا بالإضافة إلى الإهتمام بمصلحتهم بغض النظر عن الصالح العام.

- **اختلال سياسات الأفراد**:هناك تباين واضح في النواحي المتعلقة بسياسات الأفراد من إختيار و تدريب وتحفيز فبعض المؤسسات الجزائرية– على سبيل المثال – لا تهتم باختيار العاملين للعمل فيها من خلال البحث عنهم في الجامعات المشهود لها بالكفاءات بل تجد أن الأسلوب الأكثر استخداما هو الاعلان أو قبول الأفراد الذين تفرضهم القوى العاملة . و بالنسبة للتدريب أسفرت العديد من الدراسات الميدانية و النظرية في كثير من المؤسسات الجزائرية بأن نتائجه تنحصر في زيادة المعلومات للمدربين دون أن تحقق هذه المعلومات الجديدة قدرة أفضل على حل مشكلات العمل مما يؤدي إلى هدر كثير من الجهد و التكاليف التي تبذل في مجال التدريب وبما يقلل من فاعليته . و التدريب في المؤسسات الأساسية تتولاه أجهزة خارجية ، ولذا فمهما كانت درجة الكفاءة و العلم و الخبرة و الإخلاص لدى القائمين عليها فإنها لا تزال بعيدة عن معايشة العمل وطبيعة المشاكل داخل الوحدة الإنتاجية . وفيما يتعلق بالأجور و الحوافز توضح البيانات المتاحة في بعض المؤسسات الجزائرية حقيقة هامة ، وهي عدم رضا العاملين عن رواتبهم وعدم إقناعهم بسلامة نظم الحوافز وعدالتها ، مما يؤثر تأثيرا سلبيا على مستويات الأداء .[1]

[1]-صلاح الدين حسين السيسي, مرجع نفسه.

المطلب الثالث:مقومات تحقيق التنمية الإقتصادية في ظل إعتماد مقاربة الجودة الشاملة

للحد من المعوقات التي تقف أمام المؤسسات التي تقف أمام المؤسسات الجزائرية في تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة و التي من خلالها تخلق للإقتصاد الجزائري قيمة مضافة و التي بدورها تحقق التنمية الإقتصادية المستدامة للبلاد لابد من وجود مقومات لتفعيل إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الجزائرية و من المقومات:

ـ لا بد للمؤسسات الجزائرية من أن تضع تنظيما يتسم بالمرونة و التوازن بين إحتياجاتها والبيئة التي تعيش فيها ومما يجعل منها نظاما متجددا لا يقف عند شكل ثابت وجامد ، ومن ثم تحقيق هدفها الأسمى وهو الاستمرار و البقاء في بيئة الأعمال . كما يجب أن تؤكد المؤسسات العربية على ضرورة تحلي العاملين فيها بنوع من الاستقلال و المرونة في تأدية الأعمال . ولذا يجب أن تصمم الوظائف بحيث تضمن تنوعا في المهام و الأنشطة المحددة للعمل ، بالإضافة إلى زيادة مسؤولية العمل بحيث يتطلب مستوى أعلى من المعرفة ويعطي القائم به حرية أكبر في التصرف ودرجة أكبر من الاستقلالية والرقابة على عمله كما يعطيه الشعور بأهمية العمل في إبراز ذاتيته .

ـ ضرورة تنمية وإعادة تقييم مجهودات البحث والتطوير في المؤسسات الجزائرية وذلك في إطار عمل ثقافي داخلي يشمل جميع الأقسام داخل المؤسسة مع تشجيع الأفراد داخل هذه الأقسام على تقديم اقتراحاتهم والتي تقود إلى الابتكار والتجديد . هذا بالإضافة إلى إعادة النظر في تعزيز الاعتمادات المالية المخصصة للبحث والتطوير وطريقة توزيعها تحقق الهدف المنشود من ورائها.

ـ إنشاء شبكات إتصالات فعالة داخل المؤسسات الجزائرية, على أن تتم هذه الإتصالات في جميع الإتصالات في جميع الإتجاهات و بمختلف الوسائل الممكنة سواء كانت مباشر أو غير مباشرة. [1]

[1]- صلاح الدين حسين السيسي, نفس المرجع,ص.181,180.

ـ التأكيد على قيمة العمل الجماعي داخل المؤسسات الجزائرية, و إعتبار مسؤولية تنفيذ العمل مسؤولية جماعية بين الأفراد.

ـ إستخدام الحوافز الإيجابية كعامل أساسي لتحسين الأداء الإداري و بصفة خاصة الحوافز المعنوية,بإعتبارها من أكثر طرق التحفيز التي يمكن التحكم فيها من قبل المديرين على خلاف الرواتب و الترقيات و التي يصعب على المدير التحكم فيها في كثير من الأحوال كنتيجة لعنصر الزمن في الترقية, أو التشريعات الحكومية التي تحد من تضخم الرواتب.

ـ إن زيادة الإنتاج و تحسين جودته بالمؤسسات الجزائرية يحتاج إلى جهد منظم و تخطيط مترابط بين مختلف مواقع الإنتاج مع ضرورة إقتناع الإدارة العليا بأهمية الجودة و إستخدام التكنولوجيا الحديثة في مجالات الإنتاج و العمل على تبسيط طرق و أساليب الإنتاج بحيث يمكن إستخدام المواد الخام بأحدث الأساليب الفنية. هذا بالإضافة إلى ضرورة تخصيص مراكز متطورة لصيانة الآلات و المعدات و تحديد نسبة دائمة و كافية من المخصصات المالية بالمنشأة للصرف على بحوث المنتج علاوة على إيجاد نوع من التنسيق و التكامل بين قسم الجودة و الأقسام الأخرى داخل المشروع و تبني ثقافة للمنظمة تسهم في جعل هدف الجودة شاملا و مقبولا على مستوى الشركة ككل.

ـ يجب العمل على تنمية الإهتمام بجودة المنتجات لدى العاملين و الأخذ بنظام صناديق الإقتراحات مع ضرورة توافر جهاز مخصص لدراستها و مكافأة أصحاب الإقتراحات المثمرة, إضافة إلى تطبيق منهج حلقات الجودة و تعميمها بالمؤسسات الجزائرية فلم تعد هذه الحلقات مقصورة على خطوط الإنتاج فقط بل يمكننا اليوم تطبيقها في البنوك, و معاهد التدريب و شركات الطيران, و مؤسسات التسويق و غيرها من المؤسسات.[1]

[1]– صلاح الدين حسين السيسي, نفس المرجع,183,182

_ يجب على الجزائر أن تعمل جاهدة على إيجاد صلة وثيقة مع المستفيدين من الخدمات أو الراغبين في السلع التي تقدمها بالقدر الذي يجعل عمليات الإبتكارو التجديد جهودا موظفة لخدمتهم، و بعبارة أخرى لكي يتحقق النجاح للمؤسسات الجزائرية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة فلابد من تغيير إتجاهاتها نحو المستهلك و إعطائه إهتماما خاصا و إعتباره مصدرا أساسيا لكل قرارات المشروع إقتناعا منها أنه غالبية الأفكار لا ترد من مختبرات البحث و التطوير و لكن من جانب العملاء أنفسهم.

_ الدراسة الموضوعية المتأنية للواقع العلمي الذي يحكم أو ينظم القوانين التي تعمل في ظلها المؤسسات الجزائرية بما يحقق التناسق بين القوانين المختلفة بحيث لا يأتي بعضها معارضا مع قوانين أخرى سارية و ذلك خلال طرح القوانين للمناقشة بوسطة الجهات المعنية بتطبيقها و ذلك قبل إقرارها.

_ التأكيد على وضع إستراتيجية صناعية واضحة للمؤسسات الجزائرية, على أن تقوم الإستراتيجية على إختبار و إنتقاء عدد محدود من الصناعات أو أوجه النشاط التي تتطلب من الدولة رعاية خاصة على أن ترعى إمكانيات التقدم الفني و التكنولوجي المستقبلي بكل الصور،و ملاحقته تطورات الإنتاج من الخارج و الآثار التكنولوجية المرتبطة بالتخصص في أحد الفروع على مختلف أوجه النشاط الإنتاجي.

_ ينبغي على دور النشر و الإعلام في الدولة إستخدام وسائلها من جرائد يومية و مجلات و إذاعة في نشر الوعي بالجودة في جميع الأعمال مهما كان نوعها, و إعتبار أن الجودة هي مسؤولية كل مواطن يرغب في الإرتقاء ببلده و الوصول بمنتجاتها إلى مراكز تنافسية متميزة.[1]

[1]– صلاح الدين حسين السيسي, مرجع نفسه.

خلاصة الفصل

من خلال دراستنا لهذا الفصل نستنتج أن الإقتصاد الجزائري يعاني من العديد من المشكلات التي تعرقل مسيرته التنموية , حيث هناك عدم توازن في المؤشرات الإقتصادية الكلية أو الجزئية , فرغم الإصلاحات الإقتصادية المنتهجة في إطار الخطط التنموية للدولة الجزائرية منذ 1989 إلا أن نتائجها ضعيفة مقارنة مع الأموال المخصصة لها, و كل ذلك سببه تركيز الجزائر على مصدر واحد و وحيد لتحسين الوضع الإقتصادي و المتمثل في مورد البترول, و مع محاولة الجزائر الخروج من هذا المشكل سعت إلى إيجاد إستراتيجية جديدة تساعد على تأهيل المؤسسات الجزائرية و تحسين طرق العمل فيها, فلجأت إلى مدخل إدارة الجودة الشاملة من أجل تحقيق ذلك, فسخرت كل الإمكانيات اللازمة لذلك من خلال وضع قوانين و تشريعات خاصة بالرقابة على الجودة و ضمانها فضلا عن قوانين تهتم و تلزم الأطراف المعنية بحماية المستهلك و تلبية حاجاته و التنبؤ باحتياجاته المستقبلية .و قامت الجزائر كذلك بإدخال ثقافة الجودة في المجتمع الجزائري و المحيط الإقتصادي من خلال إنشاء العديد من المعاهد الخاصة بالتقييس و الرقابة على الجودة , بالإضافة إلى إنشاء جائزة للجودة على مستوى الجزائر لزيادة المنافسة و بروز المنتجات الجزائرية في الأسواق العالمية, و في ظل هذه الإمكانيات وجدت بعض المؤسسات المتحصلة على شهادة الإيزو منها من حققت نتائج مرضية و منها من تحصلت عليها من أجل صورتها الخارجية أمام الأسواق العالمية.

و في الأخير نقول أن مسيرة الجزائر التنموية تسير بوتيرة متباطئة لن تمكنها من تحقيق التطور المطلوب و اللحاق بالدول المجاورة فقط و التي تحقق نتائج جيدة, أما بالنسبة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة فنجد أن الجزائر لم تهيئ المناخ الملائم لوضع مثل هذا المدخل داخل مؤسساتها, و هذا من الأسباب الأساسية التي أدت إلى فشل الإصلاحات الخاصة بالجودة

الخاتمة

بعد الدراسة النظرية و التطبيقية لموضوع"**دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية الإقتصادية في الجزائر**"إتضح لنا أن لإدارة الجودة الشاملة دور مهم في تحقيق التنمية الإقتصادية و تجسيد أهدافها على أرض الواقع و ذلك من خلال التركيز على تحسين و تطوير أداء المؤسسات و الإستجابة لمتطلبات الزبائن. كما تعمل إدارة الجودة الشاملة على خلق قيمة مضافة للمؤسسات من خلال الزيادة في الإنتاجية, و تجدر الإشارة هنا إلى أن مفهوم الجودة لا يقتصر على جودة المنتج فقط بل يتعدى ذلك ليشمل جميع مستويات المؤسسة حيث تعمل على تحسين و تطوير أداء العاملين و كذلك التغيير في نمط الوظائف و عملية التسيير.

و تعتبر الجزائر من الدول التي إنتهجت مدخل إدارة الجودة الشاملة خاصة بعد تحرير التجارة و فتح أسواقها للمتعاملين الإقتصاديين الأجانب و هذا بهدف حماية زبائنها و تأهيل مؤسساتها و تحسين آدائها من أجل ضمان بقائها و تفوقها و إستمراريتها, بحيث بذلت الجزائر جهودا كبيرة من أجل النهوض بإقتصادها من خلال وضع العديد من الإصلاحات الإقتصادية الكفيلة بتحقيقه, و تعتبر إدارة الجودة الشاملة أحد هذه الإصلاحات التي تدعم بها الجزائر سياستها التنموية.

و لقد مكن هذا الموضوع من تأكيد فرضيات الدراسة التي تم إثباتها من خلال الدراسة النظرية و التطبيقية لموضوعنا:

1-"**إن الإستخدام المتكامل لإدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى المساهمة الإيجابية في تحقيق التنمية الإقتصادية**" حيث توصلنا من خلال هذه الدراسة بأن إدارة الجودة الشاملة تأخذ معناها المتكامل لتشمل جميع مستويات المؤسسة, فهي تركز على تحقيق رضا العميل و إعتباره شريك في المؤسسة, كما أنها تنظر إلى التحسين و التطوير على أنه عملية مستمرة لا تنتهي.

إلى جانب تركيزه على مشاركة جميع العاملين و تمكينهم من المساهمة في عملية إتخاذ القرار و بالتالي غرس الإنتماء فيهم للمؤسسة و بالتالي يمكن القول أن إدارة الجودة الشاملة هي عبارة عن عملية مستمرة و متكاملة تتضافر فيها جهود مجموعة من العناصر, حيث لا يمكن فصل هذه العناصر أو التركيز على عنصر و التخلي عن آخر, و هذا هو سر نجاح هذه الفلسفة و الإستفادة القصوى من نتائجها إذ أنها تعتبر بمثابة سلسلة مترابطة كل حلقة فيها تكمل الأخرى, إن فقدت حلقة تفككت السلسلة بالتالي تصبح فلسفة إدارة الجودة الشاملة غير مجدية.

2-"يؤدي تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة إلى الرفع من مؤشرات التنمية الإقتصادية في الجزائر" و توصلنا في هذه الفرضية إلى أنه عندما تم تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في إطار الإصلاحات الإقتصادية المتبعة في الجزائر حققت نوعا ما نتائج مرضية من خلال الإحصائيات و البيانات المقدمة سالفا, بالإضافة إلى تجسيد معايير إدارة الجودة الشاملة على أرض الواقع و المتمثلة في التركيز على المستهلك و حمايته من مخاطر المنتوجات المقلدة المعروضة في السوق من خلال وضع أجهزة مكلفة بالرقابة على جودة هذه المنتوجات و كذا توعية المستهلك بثقافة الإستهلاك حيث يقوم قطاع التجارة المتمثل في وزارة التجارة بعقد ندوات و مؤتمرات و حملات تحسيسية تنادي بأهمية المنتوجات الجزائرية التي بحسبهم تتوفر على معايير الجودة, بالإضافة إلى حماية المستهلك و تلبية حاجياته هناك معيار تنمية الموارد البشرية و تجويدها حيث إهتمت الجزائر بالعنصر البشري و تجسد ذلك من خلال سياستي جودة التعليم العالي و التكوين المهني باعتبارهما عنصران بارزان في تحقيق التنمية الإقتصادية و زيادة معدلات النمو, و يتحقق ذلك من خلال إعداد الكفاءات و الإطارات داخل مؤسسات التعليم و التكوين مع ما يتوافق و السوق الإقتصادي.

و بالتالي يمكن القول أن الجزائر تسير بوتيرة متباطئة في تطبيقها لمعايير إدارة الجودة و هذا بسبب التحديات المذكورة سابقا, رغم هذا لا ينكر جاحد بعض النتائج المحققة في بعض المؤسسات الإقتصادية التي تمتلك المؤهلات و الكفاءات و إمتلاكها للمواصفات القياسية العالمية الإيزو.

3-"**عدم تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة يساهم في ضعف المؤشرات الإقتصادية للجزائر**."توصلنا في هذه الدراسة على أنه رغم تطبيق الجزائر لبعض من معايير الجودة و تحقيقها لبعض النتائج إلا أنها لم تتمكن من الرفع من مستوى مؤسساتها و زيادة مردوديتها مقارنة بدول المغرب العربي مثل تونس و المغرب بالإضافة إلى مصر, بحيث تعتبر من أضعف الدول من ناحية المؤشرات الخاصة بالجودة و تطبيق معايير الإيزو.

-و بعد ما تطرقنا إلى مختلف المفاهيم النظرية و التطبيقية, خلصت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

- تعتبر الجودة سلاح إستراتيجي بالنسبة للدولة و مؤسساتها, و ذلك لأنها تحقق تنمية إقتصادية, و هي القاعدة التي تبني عليها العديد من مفاهيم فلسفة الجودة الشاملة و نقطة الأساس فيها.

-إن إدارك الجودة الشاملة هي مدخل و أسلوب شامل للعمل يتضمن جميع الأنشطة و العمليات و الأفراد في جميع أجزاء المؤسسة في منظومة متكاملة.

-إن تلبية و إشباع حاجات العملاء الحالية و المستقبلية هي جوهر إدارة الجودة الشاملة.

-إن إدارة الجودة الشاملة لا تنطبق فقط على عمليات إنتاج السلع التي يتم تقديمها للعملاء بل أيضا على عمليات إنتاج الخدمات.

-تعمل إدارة الجودة الشاملة في إطار تحديد رسالة و رؤية للمؤسسة يتم تحديدها في إطار خطة عامة للمؤسسة.

– يعتمد نجاح إدارة الجودة الشاملة على العنصر البشري من حيث تدريب الأفراد العاملين و زيادة مهاراتهم و قدراتهم و زيادة الحوافز المقدمة لهم بشكل يساعد على إيجاد المناخ التنظيمي الملائم و المناسب للمؤسسة.

–يعزز مدخل إدارة الجودة الشاملة الموقع التنافسي للمؤسسات طالما يجري التركيز من خلاله على تقديم السلعة أو الخدمة ذات الجودة العالية للزبون, و بالتالي زيادة الإنتاج بأقل التكاليف.

– إدارة الجودة الشاملة فلسفة لا تعتمد عل تحقيق النجاح في الأجل القصير و إنما هي إستراتيجية طويلة المدى للنمو و النجاح.

– الجودة هي فلسفة تقوم على التحسين المستمر الذي لا ينتهي عند حد معين بل هو عملية مستمرة غير منتهية نظرا لتغير الأهداف و الظروف.

–يسمح الدور الإستراتيجي للجودة الشاملة في تفعيل وظيفة كل من الإنتاج الأنظف و المورد البشري المؤهل و الميزة التنافسية الفعالة.

– تعتبر المواصفات القياسية " إيزو" كمعايير تعتمد عليها المؤسسات في بناء نظام الجودة الشاملة من أجل تقديم منتجات و خدمات ذات جودة مقبولة على المستوى المحلي و العالمي.

– طبقت الجزائر مدخل إدارة الجودة الشاملة تدعيما منها لسياسة الإصلاح الإقتصادي.

– تسعى الجزائر إلى تأهيل مؤسساتها و العمل على زيادة الإنتاجية بها من خلال نشر ثقافة الجودة و التحسيس بمدى أهميتها بإعتباره أسلوب إداري جديد يضمن البقاء و الإستمرار لهذه المؤسسات و المنافسة في الأسواق الخارجية.

– وضعت الجزائر ترسانة من القوانين و التشريعات المتعلقة بالرقابة على الجودة, و كلفت أجهزة للقيام بعملية الرقابة مما يخفض من نسبة التقليد و المخاطر الموجودة جراء إستهلاك المنتوجات.

– غياب الكفاءات البشرية اللازمة رغم ما خصصته الجزائر للتعليم و التكوين.

– يعتبر تجسيد معايير الجودة الشاملة في المؤسسات الجزائرية غير فعال و هذا راجع إلى العديد من المعيقات التي تقف أمام تحقيق ذلك و منها هي غياب ثقافة الجودة لدى العاملين و المجتمع ككل, بالإضافة إلى غياب دور الإدارة العليا التي تفتقد إلى الإرادة من أجل تفعيل دور هذه المعايير.

المقترحات:

بناءا على النتائج المتوصل إليها نقترح مايلي:

– ضرورة نشر ثقافة الجودة ثقافة الجودة في كل وحدات المؤسسة و المجتمع الجزائري.

– ضرورة توفير الإرادة السياسية في تنفيذ برامج الإصلاح الخاصة بالجودة الشاملة.

– ضرورة إقتناع الإدارة العليا بفلسفة إدارة الجودة الشاملة, و تطبيق جميع مبادئها.

– التقرب أكثر من الزبون و عدم تهميشه و إدماجه في جو المؤسسة.

–ضرورة توفير كل الإمكانيات اللازمة من أجل تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة.

–إجراء ندوات و لقاءات تحسيسية لتعريف المؤسسات الجزائرية بأهمية الجودة الشاملة.

–تفعيل دور وسائل الإعلام في الإعلان عن دور إدارة الجودة الشاملة في تدعيم التنمية الإقتصادية في الجزائر.

– تكثيف التعاون العربي و المغاربي و العالمي في مجال الجودة و التقييس.

–العمل على إنشاء شبكة معلومات على المستوى الوطني, لتوفير كافة المعلومات الضرورية الخاصة بطرق تحسين الجودة.

و في الأخير نقول أن إستراتيجية إدارة الجودة الشاملة تساهم بشكل كبير في تحقيق التنمية الإقتصادية, و أنها مدخل هام من مداخل تحقيق النمو الوصول إلى الريادة,.

أما بالنسبة لدور إدارة الجودة في تحقيق التنمية الإقتصادية في الجزائر فلم تكن لها الدور الفعال و هذا راجع إلى طبيعة التركيبة المجتمعية من جهة و المتغيرات البيئية من جهة ثانية فليس من المعقول جلب أسلوب جديد نشأ في بيئة مغايرة ووضعه في بيئة أخرى مغايرة تماما دون الأخذ بعين الإعتبار ضرورة وضع نموذج خاص متعلق بالجودة يتوافق و طبيعة المجتمع.

قائمة المصادر

و المراجع

المراجع باللغة العربية:

أولا:المصادر:

1. القرآن الكريم.

ثانيا:النصوص القانونية:

أ. القوانين:

1- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, المادة 75 من قانون رقم 90/8, المتعلق بالبلدية, المؤرخ في 6/4/1990, الجريدة الرسمية, العدد15, الصادرة في 7/4/1990.

2- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, المادة 2 من قانون رقم 90/31 المتعلق بالجمعيات , المؤرخ في 4/12/1990, الجريدة الرسمية , العدد53, الصادرة بتارخ 5/12/1990.

3- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, قانون رقم 90/9 المتعلق بالولاية, الجريدة الرسمية, العدد15, الصادرة في7/4/1990.

4- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, قانون رقم 09/03, المؤرخ في 25 فيفري2009, يتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش, الجريدة الرسمية, العدد15, الصادرة في 8 مارس 2009.

ب. المراسيم التنفيذية:

1- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 92/272 المؤرخ في 06/07/1992, الذي يحدد تكوين المجلس الوطني لحماية المستهلكين و اختصاصاته, الجريدة الرسمية, العدد52, الصادرة في 52/08/1992.

2- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, المادة 6 من المرسوم التنفيذي رقم 207/94 المؤرخ في 26 جويلية 1994 يحدد صلاحيات وزير التجارة, الجريدة الرسمية , العدد47, الصادرة في 20 جويلية .1994

3- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, المرسوم التنفيذي رقم 05/464, المؤرخ في 6 ديسمبر 2005,يتعلق بالتقييس و سيره,الجريدة الرسمية,العدد80, الصادرة في 11 ديسمبر 2005.

4- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, المرسوم التنفيذي رقم 89/147, المؤرخ في 08/08/1989 المتعلق بالمركز الجزائري لمراقبة النوعية و الرزم و تنظيمه و عمله, الجريدة الرسمية العدد33, الصادرة بتاريخ 09/08/1989.

5- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, المرسوم التنفيذي رقم 94/208 المؤرخ في 16/07/1994, يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التجارة, الجريدة الرسمية, العدد47, الصادرة في 20/07/1994.

6- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, المرسوم التنفيذي رقم 96/355 المؤرخ في 19/10/1996 يتضمن إنشاء شبكة مخابر التجارب و تحاليل النوعية و سيرها, الجريدة الرسمية, عدد62, الصادرة في:20/10/1996.

7- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, المرسوم التنفيذي رقم146/87 المؤرخ في1987/6/30, المتعلق بإنشاء مكاتب الصحة البلدية, الجريدة الرسمية, العدد27, الصادرة في 1987/7/1.

8- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, مرسوم تنفيذي رقم 14/153 المؤرخ في 30 أفريل 2014 يحدد شروط فتح مخابر تجارب و تحليل الجودة و استغلالها , الجريدة الرسمية , العدد 28, الصادرة في 14 ماي 2014.

9- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية,المرسوم التنفيذي رقم 94/210 المؤرخ في 16/07/1994 , يتضمن إنشاء مفتشية مركزية للتحقيقات الإقتصادية و قمع الغش في وزارة التجارة و يحدد إختصاصاتها, الجريدة الرسمية, العدد47,الصادرة في 20/07/1994.

ثالثا:الكتب:

1- إبراهيم حداد, عواطف. إدارة الجودة الشاملة. عمان:دار الفكر ناشرون و موزعون، 2009 .

2- أبو النصر,مدحت محمد . أساسيات إدارة الجودة الشاملة.القاهرة:دار الفجر للنشر و التوزيع،2008.

3- أبوالنصر,مدحت محمد.إدارة منظمات المجتمع المدني_دراسة في الجمعيات الأهلية من منظور التمكين و الشراكة و الشفافية و المساءلة و القيادة و التطوع و التشبيك والجودة .القاهرة:إيتراك للنشر و التوزيع،2007.

4- الإقداحي, هشام محمود.التنمية الإجتماعية و السياسية في الدول النامية.الإسكندرية:مؤسسة شباب الجامعة،2012.

5- بسيوني, جابر أحمد،مهدلي, محمد محمود.التنمية الاقتصادية:مفاهيم-نظريات-تطبيقات.الاسكندرية:دار الوفاء لدنيا النشر و الطباعة،2012.

6- بكري, كامل. التنمية الاقتصادية. بيروت:دار النهضة العربية،1986 .

7- بن شهرة, مدني.الإصلاح الإقتصادي و سياسة التشغيل-التجربة الجزائرية-.عمان:دار حامد,2008

8- بوحوش, عمار. نظريات الادارة الحديثة في القرن العشرين. بيروت:دار الغرب الإسلامي،2006.

9- بوكميش, لعلى.إدارة الجودة الشاملة إيزو9000 .عمان: دار البداية، 2011.

10- البيلاوي, حسن حسين و آخرون.الجودة الشاملة في التعليم:مؤشرات تميز و معايير الاعتماد.عمان:دار المسيرة للنشر و التوزيع.

11- الترتوري, محمد عوض.إدارة الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات الجامعية.عمان:دار حامد،2008.

12- جودة, أحمد محفوظ.إدارة الجودة الشاملة:مفاهيم وتطبيقات.عمان:دار وائل،2004.

13- حامد محمود ,فداء . إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار البداية ناشرون وموزعون، 2011.

14- الحريري, رافدة عمر .القيادة و إدارة الجودة في التعليم العالي.عمان:دار الثقافة،2010.

15- حريم ,حسين. مبادئ الإدارة الحديثة:النظريات و العمليات الإدارية ووظائف المنظمة.عمان:دار و مكتبة الحامد، 2006.

16- حمدي ,عبد العظيم.المنهج العلمي لإدارة الجودة الشاملة .الاسكندرية :الدار الجامعية للنشر،2007.

17- الخطيب, أحمد.إدارة الجودة الشاملة:تطبيقات تربوية.إربد:عالم الكتب الحديث،2006.

18- داودي, الطيب.الاستراتيجية الذاتية لتمويل التنمية الاقتصادية.الجزائر:دار الفجر للنشر و التوزيع،2008.

19-الدرادكة, مأمون سليمان.إدارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء.عمان:دار الصفاء للنشر2005 .ù

20- الدماغ, زياد جلال.الصكوك الاسلامية و دورها في التنمية الاقتصادية.عمان:دار الثقافة،للنشر و التوزيع،2012.

21- دودين, أحمد يوسف.إدارة الجودة الشاملة.عمان:الأكاديميون للنشر و التوزيع، 2014.

22- الزين, منصور محمد.تشجيع الإستثمار و أثره على التنمية الإقتصادية.عمان:دار الراية،2012.

23- السامرائي, مهدي بن صالح .إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي.عمان :دار جرير،2006.

24- السعيد أحمد, محمد أشرف.الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية بين رؤية ما بعد الحداثة الرؤية الإسلامية.القاهرة:دار الجامعة الجديدة الأزاريطية،2008.

25- السيسي, صلاح الدين حسين.تطبيق المعايير العالمية في إدارة الشركات إستراتيجية المنظمة في ظل إدارة الجودة الشاملة.مصر :دار الكتاب للنشر,2011.

26- شاكر, مجيد سوسن،الزيادات محمد عواد.إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة التعليم.عمان:دار الصفاء للنشر و التوزيع،2007.

27- الشرفات ,علي جدوع.التنمية الاقتصادية في العالم العربي-الواقع..العوائق..سبل النهوض-. الأردن:دار جليس الزمان للنشر و التوزيع،2010 .

28- الطائي, رعد عبد الله .عيسى قدادة ،إدارة الجودة الشاملة .الاردن : دار اليازوري ،2008.

29- عبد الستار, محمد علي. تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة. عمان:دار المسيرة،2008 .

30- عبد الفتاح ,محمود أحمد.إدارة الجودة الشاملة. القاهرة:المجموعة العربية للتدريب و النشر،2012 .

31- العزاوي, محمد عبد الوهاب.إدارة الجودة الشاملة.الأردن:دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع،2005.

32- العزاوي,عبدالوهاب إدارة الجودة الشاملة:مدخل إستراتيجي تطبيقي.عمان:داراثراء للنشر و التوزيع،2010.

33- العسل, إبراهيم حسين. التنمية في الفكر الإسلامي مفاهيم- عطاءات-معوقات-أساليب .بيروت: مجد المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع,2006.

34- علي ,السلمي ، إدارة الجودة الشاملة و متطلبات التأهل للإيزو9000 . دار الغريب للطباعة و النشر،1995.

35- فيصل حسونة,إدارة الموارد البشرية,عمان:دار أسامة,2007.

36- كاظم, حبيب. مفهوم التنمية الاقتصادية :النظرية الاقتصادية. الأردن :دار الفارابي للنشر التوزيع،[د.ت.ن] .

37- المتياوي مصطفى,عائشة.سلوك المستهلك:المفاهيم و الإستراتيجيات.ط2،القاهرة:مكتبة عين الشمس,1992.

38- محمد محسن, راوية.سلطان, محمد السعيد. الموارد البشرية-تنمية المديرين-تقييم الأداء.المتغيرات البيئية-تعويضات الأفراد, مصر :دار التعليم العالي,2014.

39- مندور ,عصام عمر.التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و التغيير الهيكلي في الدول العربية-منهج،النظرية،القياس-.الاسكندرية :دار التعليم الجامعي،2011.

40- الموسوي, سنان.مفاهيم إدارية معاصرة :نظرة عامة.عمان :مؤسسة الوراق،2002.

41- الهادي, نادية,محمد عبد الكريم.الإدارة لبيتر دريكر.القاهرة:الدار الدولية للنشر و التوزيع,1996.

42- الوادي, محمد حسين و آخرون.إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال بين النظرية و التطبيق.عمان :دار و مكتبة الحامد للنشر التوزيع، 2012.

43- يوسف, ناصر.دينامية التجربة اليابانية في التنمية المركبة دراسة مقارنة بالجزائر و ماليزيا.بيروت:مركز دراسات الوحدة العربية , 2010.

رابعا:المجلات و الدوريات:

1- بارك, نعيمة."تنمية الموارد البشرية وأهميتها في تحسين الإنتاجية و تحقيق الميزة التنافسية".مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا،العدد السابع,[د.ت.].

2- باشيوة لحسن,إستيعاب إدارة الجودة الشاملة و التميز في برامج مؤسسات التعليم العالي الجزائرية,مجلة العلوم الإدارية و الإقتصادية, العدد:الثالث,جويلية 2009

3- برحومة, عبد الحميد,شريف مراد."الجودة الشاملة و مواصفات الايزو كأداة لتفعيل تنافسية المؤسسة الاقتصادية".مجلة أبحاث اقتصادية و إدارية,العدد الثالث,2008.

4- بطاهر, علي."سياسات التحرير و الإصلاح الإقتصادي في الجزائر".مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا,العدد:الأول,الشلف:(د.ت.ن).

5- بن جروة ,حكيم."أثر إستخدام أبعاد تسويق العلاقات في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة-دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائرفرع ورقلة-".مجلة الباحث،العدد11,2012.

6- بن ناصر, عيسى."الآثار الإقتصادية و الإجتماعية لبرامج التكييف و التعديل في الجزائر" . مجلة العلوم الإجتماعية و الإنسانية , العدد:7, ديسمبر2002.

7- بوحفص حاكمي, الإصلاحات و النمو الإقتصادي في شمال إفريقيا دراسة مقارنة بين الجزائر-المغرب-تونس", مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا, العدد:السابع.

8- بوفليح, نبيل. "دراسة تقييمية لسياسة الإنعاش الإقتصادي المطبقة في الجزائر في الفترة"2000-2010".مجلة أبحاث إقتصادية و إدارية,العدد:الثاني عشر,ديسمبر2012

9- _____, _____ . " _____ ". مجلة الأكاديمية للدراسات الإجتماعية و الإنسانية, العدد:9, 2013

10- داودي, الشيخ."الإصلاحات الإقتصادية في الجزائر و إشكالية البحث عن كفاءة المؤسسات العامة".مجلة جامعة دمشق للعلوم الإقتصادية و القانونية،المجلد:26,العدد:الثاني,2009.

11- داودي, الطيب."تقييم إعادة هيكلة المؤسسة الإقتصادية العمومية الجزائرية".مجلة المفكر،العدد:الثالث, فيفري2008.

12- رزمان, كريم. "التنمية المستدامة في الجزائر من خلال برنامج الإنعاش الإقتصادي2001-2009".مجلة أبحاث إقتصادية و إدارية, العدد: السابع, جوان2010.

13- شتوح وليد, مكانة نظام الإدارة البيئية الإيزو14000 في تسيير المؤسسات الجزائرية, مجلة الواحات للبحوث و الدراسات,المجلد7,العدد:2, 2014

14- كربالي, بغداد.حمداني محمد."إستراتيجية وسياسات التنمية المستدامة في ظل التحولات الاقتصادية و التكنولوجية بالجزائر".مجلة علوم انسانية،العدد45،2010 .

15- لعور, بدرة. حماية المنافسة من التعسف في عرض أو ممارسة أسعار بيع مخفضة للمستهلكين وفقا لقانون المنافسة الجزائري. مجلة المفكر, العدد:العاشر, (د ت ن)

16- مناصرية رشيد,"أهمية الكفاءات البشرية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسة-دراسة حالة مؤسسة سونطراك حاسي مسعود-",مجلة الباحث,العدد:11,2012.

17- يحياوي ,إلهام."الجودة كمدخل لتحسين الأداء الإنتاجي للمؤسسات الصناعية الجزائرية-دراسة حالة بشركة الإسمنت عين التوتة(باتنة)". مجلة الباحث,العدد:5,2007.

خامسا:الدراسات الغير منشورة:

1- أبزيز,حمزة." تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات القطاع الخاص في الجزائر(دراسة حالة مؤسسة مطاحن الأحلام- شركة قنعوبة و إخوانه تقرت-)". (مذكرة ماستر غير منشورة). جامعة محمد خيضر بسكرة, كلية الحقوق و العلوم السياسية,قسم العلوم السياسية,2014.

2- إسماعيل, عميرة.دور المؤسسة العسكرية في التنمية الاقتصادية للمجتمع الجزائري. (مذكرة ماجستير غير منشورة)،جامعة الجزائر،كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، قسم علم الاجتماع،2009.

3-بن حافظ, حمزة. "دور الإصلاحات الإقتصادية في تفعيل الإستثمار الأجنبي المباشر-دراسة حالة الجزائر1989-2008". (مذكرة ماجستير غير منشورة),جامعة منتوري قسنطينة, كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير, مدرسة الدكتوراه تسيير و مناجمنت,2011.

4-بوزيد ,نذيرة. "دور المسير في تسيير الكفاءات البشرية بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة-دراسة حالة مجموعة مسيرين للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة-". (مذكرة ماستر غير منشورة),جامعة قاصدي مرباح ورقلة, كلية العلوم الإقتصادية و التجارية وعلوم التسيير,قسم علوم التسيير,2012.

5- بوعنان, نور الدين ."جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية للمؤسسة المنائية لسكيكدة."(مذكرة ماجستير غير منشورة),جامعة محمد بوضياف لمسيلة،قسم علوم التسيير،2007.

6- زوين, إيمان."دور الجيل الثاني من الإصلاحات الإقتصادية في تحقيق التنمية-دراسة حالة الجزائر-" .(مذكرة لنيل شهادة الماجستير),جامعة منتوري قسنطينة, كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير, قسم علوم الإقتصادية,2011.

7- السامرائي, برهان الدين حسين."دور القيادة في تطبيق أسس و مبادئ إدارة الجودة الشاملة-دراسة تطبيقية على مصنع سيراميك رأس الخيمة".مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير".الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، قسم إدارة الأعمال،2012.

8- سايح,بوزيد."دور الحكم الراشد في تحقيق التنمية المستدامة بالدول العربية-حالة الجزائر-".(مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه)،جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسييرو العلوم التجارية،قسم علوم التسيير،2013.

9- شعباني, نوال."إلتزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ضوء قانون حماية المستهلك و قمع الغش".(مذكرة ماجستير غير منشورة), جامعة مولود معمري تيزي وزو, كلية و العلوم السياسية, قسم الحقوق,2012.

10- العتيبي,فالح شجاع فالح."مدى الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة و أثرها على مستوى أداء الموارد البشرية-دراسة تطبيقية على إدارة الموارد البشرية في الحرس الوطني".(مذكرة لنيل شهادة الماجستير،جامعة الشرق الأوسط ،كلية الأعمال،قسم إدارة الأعمال،2010.

11- علماوي,أحمد." دور الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة المؤسسة الإقتصادية العمومية الجزائرية لصناعة الأنابيب غرداية". (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير)،جامعة قاصدي مرباح ورقلة،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير،قسم العلوم الاقتصادية ،2010.

12-عمراوي,سمية."دور إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الإقتصادية للمحافظة على البيئة-دراسة حالة مركب المركب الوطاية بسكرة".(مذكرة ماجستير غير منشورة),جامعة محمد خيضر بسكرة, قسم العلوم الإقتصادية,2009.

13-كالم,حبيبة."حماية المستهلك".(مذكرة ماجستير غير منشورة), جامعة الجزائر, كلية الحقوق العلوم الإدارية, 2005.

14- ملوك, منصف. "أثر إشهاد الجودة على أداء المؤسسات الجزائرية-حالة المواصفات iso9000(2000) دراسة إحصائية بالمؤسسة الوطنية لأجهزة القياس و المراقبة". (مذكرة ماجستير غير منشورة), جامعة فرحات عباس سطيف,كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير, قسم علوم التسيير,2010.

سادسا:الملتقيات والمؤتمرات العلمية:

1- حميد قروي,ميلود وعيل,"أهمية الجودة الشاملة و مواصفات الإيزوiso في تنافسية المؤسسة",الملتقى الدولي الرابع حول:المنافسة و الإستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية

2- بروش ,زين الدين,بركان يوسف." مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر الواقع و الآفاق", المؤتمر العربي الثاني الدولي لضمان جودة التعليم العالي,(د ب ن),2012

3- بوخمخم, عبد الفتاح,مصباح عائشة."دور اليقظة الاستراتيجية في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية".الملتقى الدولي الرابع حول:المنافسة و الإستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية.

4- بوكحنون عبد الحميد," المنظومة التشريعية و القانونية المتعلقة بحماية المستهلك", يوم دراسي حول: الإصلاحات التشريعية و التنظيمية في القطاع التجاري, وزارة التجارة , الأوراسي:يوم11/04/2007.

5- رايس ,مبروك،رايس عبد الحق."تحقيق تنمية إقتصادية من خلال تطوير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة تجربة الحكومة الجزائرية في":مخطط النشاط لترقية العمل و مكافحة البطالة".الملتقى الوطني

حول:واقع وآفاق النظام المحاسبي المالي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر،جامعة الوادي ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، 6-5ماي2013.

7- الزين، منصوري،" أهمية إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي-حالة الجزائر-"، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم,جامعة الزرقاء الخاصة الأردن,10-12/5/2011

8-منصوري الزين,ناصر مراد,"إدارة الجودة الشاملة كمدخل لإدامة التميز و التنافسية في منظمات الأعمال-من خلال تجربة المؤسسة الإقتصادية الجزائرية-",ملتقى دولي حول:المنافسة و الإستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية,جامعة سعد دحلب البليدة الجزائر

9- سملالي, يحضية."إدارة الجودة الشاملة مدخل لتطوير الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية".ملتقى وطني الأول حول":المؤسسة الاقتصادية الجزائرية و تحديات المناخ الاقتصادي الجديد"،جامعة ورقلة،-22 23أفريل2003.

10- علي ,عبد الله .مداح لخضر،"إدارة الجودة الشاملة أساس التحسين و التطوير في مؤسسات التعليم العالي.الملتقى الوطني الرابع للبيداغوجيا بعنوان:ضمان جودة التعليم العالي-المبررات و المتطلبات- ،جامعة محمد خيضر.بسكرة،كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية،قسم علم الاجتماع،2008.

11- الوافي الطيب,"تطبيق النظام التعليمي الجديدLMD كأساس لتحقيق الجودة في الجامعة الجزائرية", المؤتمر السنوي الرابع للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم بعنوان:آليات التوافق و المعايير المشتركة لضمان الجودة و الإعتماد الأكاديمي في التعليم, القاهرة:2-3 سبتمبر2012

12 مقاوسي صليحة،جمعوني هند،الاقتصاد الجزائري:قراءات حديثة في التنمية،ملتقى وطني حول مقاربات نظرية حديثة لدراسة التنمية الاقتصادية،جامعة الحاج لخضر-باتنة-،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،2010.

13 يختار عبد القادر،عبد الرحمان عبد القادر،دور الحكم الراشد في تحقيق التنمية الاقتصادية ،المؤتمر العالمي الثامن للاقتصاد و التمويل الإسلامي بعنوان:النم المستدام و التنمية الاقتصادية الشاملة من المنظور الإسلامي،الدوحة 19-18:ديسمبر 2011.

سابعا:الوثائق و التقارير

1_ المجلس التنفيذي لصندوق النقد الدولي, تقرير يتعلق ب:"مشاورات المادة الرابعة مع الجزائر لعام2014", 11 ديسمبر 2014

2_ مديرية التجارة لولاية المسيلة, نبذة تاريخية عن حماية المستهلك,خلية الإعلام و الإتصال و البرمجيات.

3_ وزارة التجارة ، اليوم الدراسي حول موضوع "الإصلاحات التشريعية و التنظيمية في قطاع التجارة "، الأوراسي : يوم 11 أفريل 2007.

❖ **المراجع باللغة الإنجليزية:**

A. The book :

1-Sallis Edward ; Total Quality Managment In Education ; London : Kogan Page ; 3rd ; 2002 .

B. The journals :

1- Bhupendra Ratha ; Lecture School Of Library**:** "total quality managment"; And Information Science, Deir Ahila University ; Indro

2-Maruis Popa, Method And Techniques Of Quality Managment For Ici Audit Processes Journal Of Mobile, Embedded And Distribut Ed Systems, Vol : Iii, No : 3, 2011. .

3-Vill Tuomi, Quality Managment In Public Sector : What Kind Of Quality Managment There Is And How It Is Implemented-Som Cases Form Universities Academic Libraries And Health Care Services Between The Years 2000-2010,

Selection Of Articles, Acta Wasaensia, University Of Vaasa.Finland, Faculty Of Technology Département Of Prodaction, 2012

C. Memoires :

1-Hussein Al-Amri, Ali Abdullah".The Total Quality Managmenpractices In Yemeni Public Universities" .(The Degree Of Master Of Science Technology Managment And Business) ; University Tun Hussein On Malazia ; 2012.

2-Kasongo, Clement, Moono Michael. "Factores That Lead To A Successful TQM Implementation :A Case Study On The Zambian Tourism Industry". (Degree Master in Programme In Business Managment.Serveces And Customer Relationship Managment),Lourea University Of Aplied Sciences."

3-Mohamed Samy Mohsen,Mohamed Adel. "The Introduction Of A Total Quality Managment Culture In Hotels". (Thesis Sebmitted In Partial Fulfilment Of The Requirements For The Degree Of Doctor Of Philosophy) ; University Of Wales Instilute ; Gardiff ; U K Under Supervision ; Gardiff School Of Managment ; 2009.

4-Munos Casos, Alejandro. "Total Quality Managment :Quality.Cultur.Leadership And Motivation". (Degree Master ; Politecnico Di Milano) ; Corso Di Lourea Magistral In Ingeneria Gestionale ; Dibartinonto D Ingegne Gistional ; 2011.

D. The document :

1-ISO8402 :1994 .Quality Managment And Quality Assurance-Vocabulary

E. Sites web :

1-Kristine DAYNES, Quality Is Free The Art Of Making Quality Web Sit : Certain,Www.Freequality.Org/Documents/Training/Quality%2520free.Ppt

2-Vidhu Shekhar Jha ; Himanshu. Joshi ; Rebevance Of Total Quality Managment Or Busininess Excellence Strategy I Mplementation For Enterprise Resource Planning (Erp) _ Aconceptual Study Web Sit : ; Http : // Www.India_Total .Com / Btoday / 20000107 / Plus 6 Html.

❖ **المراجع باللغة الفرنسية:**

a. DOCUMENT :

1-Minister Des Finances Direction Gènèrale Des Douanes, Statistiques Du Commerce Escterieur De l'Algérie (Période Moi De Janvier2015.

2-Centre national de l'informatique et des statistiques.

b. INTERNET :

1-www.gov.mincommerce.dz.

قائمة الجداول

و الأشكال

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1	الفرق بين الإدارة التقليدية و إدارة الجودة الشاملة	**26-25**
2	مقارنة أفكار إدارة الجودة الشاملة بين الرواد الأوائل في هذا المجال	**36-33**
3	مقارنة بين إدارة الجودة الشاملة و الإيزو	**45-44**
4	التوزيع القطاعي لبرنامج دعم الإنعاش الإقتصادي	**91**
5	التوزيع القطاعي للبرنامج الخماسي2010-2014	**99-98**
6	تقديرات و مؤشرات إقتصادية مختارة من 2013-2015	**100**
7	تطور الميزان التجاري في الفترة ما بين 2014-2015	**102**
8	تطور واردات الجزائر	**103**
9	أهم زبائن المبيعات الخارجية الجزائرية	**143**
10	عدد المؤسسات المتحصلة على شهادة الإيزو14000لإصدار 2004 في منطقة المغرب العربي	**145-146**
11	نتائج إشهاد الجودة على أداء المؤسسات الجزائرية	**147**

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	مراحل تطور إدارة الجودة الشاملة	**25**
2	دائرة ديمنج في الجودة	**28**
3	ثلاثية جوران	**30**
4	أسلوب عظمة السمكة	**33**
5	العلاقة بين الجودة و حصة المؤسسة في السوق	**48**
6	العلاقة بين الجودة و التكاليف	**49**
7	العلاقة بين الجودة و الأرباح	**50**
8	تطور التجارة الخارجية لفترة 2014-2015	**101**
9	نظام معايير السائدة في منظومة التعليم العالي الوطنية	**133**

جدول المختصرات

الرمز	المعنى
TQM	إدارة الجودة الشاملة
NEDO	المكتب القومي للتنمية الاقتصادية ببريطانيا
BS5750	للمعيار البريطاني
ISO	المنظمة الدولية للمقاييس
9000ISO	المواصفات القياسية للمنتجات
1400ISO	مواصفات أنظمة البيئة
TVA	بالرسم على القيمة المضافة
IRG	الرسم الوحيد على الإنتاج
IBS	ضريبة تصاعدية على الدخل
PNDA	الضريبة على أرباح الشركات
CNI	البرنامج الوطني للتنمية الفلاحية

IAS	للمجلس الوطني للإستثمار

الموضوع	الصفحة
الآية	
تشكرات	
الإهداء	
خطة الدراسة	
مقدمة	أ-ط
الفصل الأول:الإطار المفاهيمي و النظري للدراسة	11-74
المبحث الأول إدارة الجودة الشاملة دراسة مفاهيمية.	11-45
المطلب الأول: : **مفهوم و نشأة إدارة الجودة الشاملة.**	11- 26
المطلب الثاني: **متطلبات و مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة**	26- 29
المطلب الثالث: **رواد إدارة الجودة الشاملة و أهم إسهاماتهم**	29- 38
المطلب الرابع: **معايير الإيزو و علاقتها بإدارة الجودة الشاملة.**	39- 45
المبحث الثاني: : **المداخل النظرية المفسرة لوظيفة إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية الإقتصادية.**	46-58
المطلب الأول: : مدخل الميزة التنافسية.	46- 50
المطلب الثاني: مدخل رضا العميل.	51- 54
المطلب الثالث: مدخل تنمية المورد البشري.	55- 58

المبحث الثالث: **المبحث الثالث: مقاربة مفاهيمية للتنمية الإقتصادية.**	73 -59
المطلب الأول: مفهوم التنمية الاقتصادية و تطورها.	65 -59
المطلب الثاني: عناصر و أهداف التنمية الإقتصادية.	67 -65
المطلب الثالث: متطلبات و مراحل التنمية الإقتصادية.	70 -67
المطلب الرابع:إستراتيجيات التنمية الإقتصادية	73-71
الفصل الثاني:معايير غدارة الجودة الشاملة و فلسفة التنمية الإقتصادية	165-75
المبحث الأول:واقع الإقتصاد الجزائري	109-76
المطلب الأول: الإصلاحات الاقتصادية و دعم التنمية.	96-76
المطلب الثاني:محددات التنمية الإقتصادية	104 -96
المطلب الثالث: الإهتمام بإدارة الجودة الشاملة لتدعيم سياسة الإصلاحات الإقتصادية .	109-105
المبحث الثاني: **تطبيق المعايير الرقابية لإدارة الجودة على التنمية الاقتصادية في الجزائر.**	130 -110
المطلب الأول: تطور عملية الرقابة على الجودة .	115 -110
المطلب الثاني: أجهزة الرقابة عل الجودة.	127 -115
المطلب لثالث: دور الرقابة على الجودة في تحقيق التنمية الإقتصادية.	130-128

المبحث الثالث: **دور تطبيق معايير جودة الموارد البشرية في تحقيق التنمية الاقتصادية.**	142-131
المطلب الأول: دور معيار تحسين الأداء المستدام في تحقيق التنمية الإقتصادية في المؤسسات الجزائرية.	138-132
المطلب الثاني: دور معيار حماية المستهلك في تحسين المؤشرات الإقتصادية.	142-138
المبحث الرابع: **تقييم تطبيقات معايير إدارة الجودة الشاملة في تنمية الاقتصاد الجزائري .**	156 -143
المطلب الأول: واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة و تحقيقها للتنمية الإقتصادية.	149-143
المطلب الثاني: تحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجزائر لتحقيق التنمية الإقتصادية	152-149
المطلب الثالث: مقومات التنمية الإقتصادية الجزائرية في ظل إعتماد مقاربة الجودة الشاملة.	155-152
الخاتمة	165-160
قائمة المراجع	180-166
قائمة الجداول و الأشكال	182-181
قائمة المختصرات	183

الفهرس	186-184
ملخص الدراسة	
الفهرس	186-184
ملخص الدراسة	