الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

الشعبة : تسيير واقتصاد المادة الإقتصاد والمناجمنت

المجال المفاهيمي الخامس : تسيير موارد المؤسسة

الوحدة الثالثة عشر: التقييس

درس التقييس

1 - التقييس كمكون لإستراتيجية المؤسسة

إن الاستراتيجيات في ميدان التقييس التي وضعت من طرف مختلف المؤسسات الاقتصادية الكبرى في كل من أمريكا وأوروبا واليابان لضمان جودة منتجاتها من السلع والخدمات، قد مكنت هذه المؤسسات من دعم صادراتها وزيادة حصصها في الأسواق الدولية. الأمر الذي أدى إلى زيادة حدة التنافس التجاري والضغط الاقتصادي على المؤسسات الاقتصادية في البلدان السائرة في طريق النمو والتي تنتمي إليها الجزائر. مما أصبح يهدد مختلف المؤسسات الصناعية والخدمية ويجعل أمر بقائها واستمرارها بالأسواق مشروطا بقدرتها التنافسية . وهذه القدرة التنافسية لا تتأتى إلا عن طريق اعتماد إستراتيجية شاملة في مجال التقييس والمواصفات على مختلف المستويات، سواء على مستوى المؤسسة ذاتها، أو على المستوى الوطني، أو على المستوى الإقليمي (العربي) أو الدولي.

كل ذلك يفرض على مختلف المؤسسات الاقتصادية أن تكرس اهتمامها وجهودها للحصول على شهادات الجودة المحلية والإقليمية والدولية.

2 - مكانة وظيفة التقييس في الهيكل التنظيمي للمؤسسة

2 - 1 - تعريف وظيفة التقييس :

التقييس هو نشاط أو وظيفة تعنى بوضع المواصفات القياسية (المعيارية) التي تحدد خصائص ومعايير الجودة والأداء للسلع والخدمات، مع مراعاة التبسيط والتنميط، بهدف تحسين جودة المنتجات وزيادة الكفاءة الإنتاجية وتخفيض التكاليف وحماية البيئة وحماية المستهلك. إضافة إلى ذلك تعنى وظيفة التقييس بتوحيد طرق الفحص والاختبار للتأكد من مطابقة السلع والخدمات للمواصفات المعتمدة.

قلم الجزائر
WWW.DZPEN.COM

2 - 2 - موقع وظيفة التقييس في الهيكل التنظيمي للمؤسسة :

لا يوجد تنظيم معياري أو تنظيم أمثل لوظيفة التقييس في المؤسسة، حيث يختلف هذا التنظيم، من مؤسسة إلى أخرى، وداخل المؤسسة ذاتها من وقت إلى آخر، فيمكن أن تكون لإدارة التقييس علاقة مباشرة بالإدارة العامة، كما يمكن أن تكون ملحقة بوظيفة الإنتاج. إن اختيار الشكل التنظيمي للمؤسسة يتوقف على مجموعة من العوامل، ومن بين أهم هذه العوامل نذكر:

- ✓ حجم المؤسسة وانتشارها الجغرافي.
- ✓ مدى توافر الإمكانات البشرية والمالية لدى المؤسسة.
- ✓ نظرة الإدارة العامة للمؤسسة إلى أهمية الجودة.

3 - علاقة التقييس بالنوعية:

3 - 1 - مفهوم النوعية (الجودة) :

إن كلمة الجودة لا تعني الأفضل أو الأحسن كما يظن البعض، فلهذا المصطلح مفاهيم متعددة. فقد يتعلق الأمر بمدى ملاءمة المنتج (السلعة أو الخدمة) للاستعمال، وقد يقصد بها مدى تحقيق المنتج لرغبات المستعمل، وقد يقصد بها أيضا مدى مطابقة المنتج للمواصفات الموضوعة سلفا، وقد يتعلق الأمر بكل ما سبق ذكره معا.

3 - 2 - خصائص النوعية (الجودة) :

تتمثل خصائص الجودة في ما يلي :

- **الخصائص الفنية(التقنية) :** يقصد بها مدى ملائمة المنتج لرغبة المستعمل (المستهلك النهائي، أو المنتج الذي يستعمل هذا المنتج ضمن الاستهلاكات الوسيطة) في الأمور ذات الصلة بالمواصفات الفنية مثل الأبعاد، والمكاييل، والأوزان، والتغليف، والألوان، والخصائص الكيميائية والطبيعية للمنتج ... وهذه الخصائص يجب أن تذكر في وثيقة المواصفة المرفقة بالمنتج لكي يتمكن المستعمل من الاطلاع عليها.
- **الخصائص الاقتصادية:** يقصد بها مدى ملائمة المنتج لرغبة المستعمل من ناحية السعر. ففي حالة وجود أكثر من منتج يحمل نفس الخصائص الفنية، فان المستعمل يختار المنتج الأقل سعرا.

3 - 3 - مجالات النوعية (الجودة) :

حتى يتميز المنتج بالجودة العالية يجب أن تشمل الجودة المجالات التالية :

- ✓ وظيفة التقييس التي تحدد خصائص ومعايير الجودة.
- ✓ احتياجات المستعملين للمنتج من خلال دراسة السوق.
- ✓ الموارد البشرية من خلال التدريب والتكوين.
- ✓ المواد واللوازم المستعملة في إنتاج المنتج.

قلم الجزائر
WWW.DZPEN.COM

- ✓ الآلات والمعدات المناسبة لطرق الإنتاج.
- ✓ تكلفة المنتج.
- ✓ محيط المؤسسة أي كل ما يقع خارج المؤسسة.

3 - 4 - مراقبة النوعية وفقا لمتطلبات التقييس :

إن مراقبة النوعية هي عملية التأكد من مطابقة المنتج للمواصفات المحددة سلفا، وتصحيح الانحرافات إن وجدت. وتتم هذه المراقبة على أربع مستويات :

- **على مستوى المؤسسة:** تتم المراقبة في جميع العمليات التي يمر بها المنتج بدء بعملية التموين، وأثناء عملية التحويل وكذلك في نهاية الإنتاج.
- **على مستوى المهنة الواحدة:** مقارنة منتج المؤسسة بمنتجات باقي المؤسسات المنافسة لضمان البقاء في السوق.
- **على مستوى الوطن:** التأكد من احترام المواصفات الوطنية واحترام قانون حماية البيئة.
- **على مستوى مستعملي المنتج:** من أجل حماية المستهلك.

4 - التقييس وحماية البيئة والمستهلك:

4 - 1 - حقوق المستهلك :

إن حقوق المستهلك قد حددها القانون رقم 02/89 المؤرخ في أول رجب 1409 الموافق 7 فبراير 1989 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك. ومن بين هذه الحقوق نذكر منها :

- كل منتج، سواء كان شيئا ماديا أو خدمة، مهما كانت طبيعته، يجب أن يتوفر على ضمانات ضد كل المخاطر التي من شأنها أن تمس بصحة المستهلك و/أو أمنه أو تضر بمصالحه المادية.
- يجب أن تتوفر في المنتج المقاييس المعتمدة والمواصفات القانونية والتنظيمية التي تميزه.
- ويجب في جميع الحالات أن يستجيب المنتج للرغبات المشروعة للمستهلك لا سيما فيما يتعلق بطبيعته وصنفه ومنشئه ومميزاته الأساسية.

4 - 2 - حماية المستهلك والبيئة :

- **حماية المستهلك:** إن حماية المستهلك هي بلا شك أحد أهداف التقييس، ومن الواضح أن مفهوم جودة السلعة يتضمن خصائصها ومدة صلاحيتها، لذا تطبق المواصفة بشكل إلزامي بهدف منع الغش من جهة، وسلامة وصحة المستهلك من جهة أخرى.
- **حماية البيئة:** من نتائج التطور التكنولوجي تلوث البيئة وحدوث خلل في توازنها. فمثلا الاستعمال المفرط للمبيدات والكيماويات شكل خطرا كبيرا على مختلف الكائنات. ولحماية البيئة من مختلف الأخطار، قامت الدول بإلزام المؤسسات بإدخال معايير حماية البيئة ضمن معايير ومواصفات التقييس.

قلم الجزائر
WWW.DZPEN.COM