



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 - قالة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم اجتماع

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر

شعبة: علم اجتماع

تخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل

السلامة المهنية والجودة المؤسساتية

دراسة ميدانية بمصنع عمر بن عمر -قالة-

تحت إشراف:

أ.د/ بن صويلح ليليا

إعداد الطلبة:

❖ عشاري زهوة

❖ عباس سلسبيل

رئيسا	أ.د/ بلعادي ابراهيم
مشرفا	أ.د/ بن صويلح ليليا
ممتحنا	د.دبيش فاتح

السنة الجامعية: 2024/2023



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 - قالمة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم اجتماع
مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر

شعبة: علم اجتماع

تخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل

السلامة المهنية والجودة المؤسساتية

دراسة ميدانية بمصنع عمر بن عمر -قالمة-

تحت إشراف:

أ.د/ بن صويلح ليليا

إعداد الطلبة:

❖ عشاري زهوة

❖ عباس سلسيل

رئيسا	أ.د/ بلعادي ابراهيم
مشرفا	أ.د/ بن صويلح ليليا
ممتحنا	د. دببش فاتح

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين، والصلوة والسلام على أشرف الخلق

وسيد المرسلين، حبيبنا محمد الأمين،

صلى الله عليه وعلى آله وصحبه أجمعين.

الحمد لله حمدا كثيرا يليق بجلاله وعظيم سلطانه وكماله

صفاته، الذي وفقنا وأعاننا على إتمام هذه الدراسة،

ومنحني القوة والعزيمة لتحقيق النجاح،

فالشكر لله أولا ثم جزيل الشكر والعرفان

لإستاذتنا "د. بن صويح ليليا"

على كل توجيحاتها القيمة في إنجاز

وإتمام هذه الدراسة، بارك الله

إهداء :

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات احمد الله على توفيقه وفضله الذي مكنتني من إتمام عملي
هذا، اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك، ولك الشكر على ما أنعمت به
عليّ من نعم لا تعد ولا تحصى أما بعد

أريد أن اهدي عملي هذا إلى من كان لي سند ومن كان منبع الحب والهطاء إلى من علمني
الأخلاق والقيم إلى أفضل صديق أي هبتي الغالي حفظك الله ورعاكم وأطال الله في عمرك
صحة والعافية فمن دونك ما كنت لأصل إلى ما أنا عليه اليوم

أسأل الله أن يبارك في عمرك، وأن يجعلك دائماً تاجاً لرأسي، وأن يجزيك عني خير الجزاء. يا
والدي العزيز، أنت فري واعتزازي، وكل إنجاز أحققه هو ثمرة تعبك وتضحياتك وأسأل الله
أن يجعلني فري لك أطال الله عمرك يا أي هبتي.

إلى القلب الذي ينبض بالحب والدفء. أمي الحبيبة لقد كنت دائماً مصدر قوتي وإلهامي، وماجأي
في كل الأوقات الصعبة. بدعواتك الصادقة ونصائحك الغالية، استطعت أن أحقق هذا الإنجاز،
يا من كنتي صديقة وهببة دزني يا من كنتي السند الذي لا يحيل اشكر الله الذي رزقني بقطعة
من الجنة أمي هبتي حفظك الله ورعاكم وفقك في حفظ كتابه الكريم

أسئل الله ان يطيل الله في عمرك ويرزقك الصحة العافية وان يجزيك عني خير الجزاء. إن كل
نجاح أحققه هو ثمرة لجهودك وتضحياتك فمن دونك ما كنت لأصل إلى ما أنا عليه اليوم.

إلى إخوتي أهبتي وسندي " محمد مصف " وذكرياء " أسأل الله أن أركم في أعلى المراتب وأن
يرزقكم كل خير يا مصدر دعي وقوتي أنتم السند والظهر الذي لا ينخني، قد كنتم أحسن
رفقاء وسيا في سعادي وفي نجاحي اهدي عملي هذا مع هبي الأبدى لكم

ولا أنسي فاقدي الذين تمنيت أن يكونوا معي اليوم جدي وجدتي رحمهم الله وخالي العزيز

زوير أسكنك الله فسيح جنته.

باسم الله خالقني ومسير أموري وصمت امري، لك كل الحمد والامتنان

أهدي هذا النجم لنفسي أولاً ثم الى كل من سعى معي لإتمام هذه المسيرة متم لي سنداً لا
عمراً إلى من قد رعمني بلا حدود وإعطاني بلا مقابل إلى من علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها
العالم والمعرفة، وإلى من غرس في روحي مكارم الأخلاق وادعمني الأول في مسيرتي وقوتي من

بعد الله "والدي الغالي"

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي، قدوتي
ومعلمتي الأولى وصديقة أيامي "أمي الغالية"

إلى من ساء الله بهم عضدي فكانوا خير معين، إخوتي "تامر" "رتاج" و"جنى"

إلى الأعمدة الثابتة في الحياة، الداعمين الساندين، أرضي الصلبة، إلى من مدت أيديهم في أوقات
الضعف ويؤمنوا بشجاعتني مهما ضعفت وارتحت واقفين خلفي "جدي وجدتي" "أخوالي

وخالاتي"

فهرس المحتويات

الشكر والعرهان

الإهداء

فهرس المحتويات

أ	المقدمة:
3	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	تهميد:
5	أولاً: الإطار التصوري للدراسة
5	1-الإشكالية
8	2-مفاهيم الدراسة:
16	3-نظريات الدراسة:
24	4-الدراسات السابقة:
33	ثانياً: الإطار المنهجي للدراسة
33	1-منهج الدراسة:
33	2-مجالات الدراسة:
35	3-ادوات جمع البيانات:
37	خلاصة:
38	الفصل الثاني: السلامة المهنية والأمن الصناعي
39	تهميد:
40	أولاً: السلامة والصحة المهنية
40	1-الجذور التاريخية لسلامة والصحة المهنية:
43	2-أهداف السلامة والصحة المهنية:

44	3- أبعاد السلامة والصحة المهنية:
45	4- مقومات السلامة والصحة المهنية:
47	5- السياسات الوقائية المتبعة من طرف الإدارة:
52	ثانيا: متطلبات السلامة والصحة المهنية:
52	1- أسس وسائل تطبيق السلامة والصحة المهنية:
54	2- إجراءات وبرامج السلامة المهنية:
61	3- الأنظمة الرئيسية لإدارة الصحة والسلامة المهنية:
62	4- الأجهزة والهيئات الوطنية والدولية التي تشرف على صحة وسلامة العاملين:
66	ثالثا: الأمن الصناعي:
66	1- التطور التاريخي للأمن الصناعي:
67	2- الأسس العامة لبرنامج الأمن الصناعي:
68	3- إجراءات الأمن الصناعي:
70	خلاصة:
71	الفصل الثالث: الجودة المؤسسية:
72	تمهيد:
73	أولا: الجودة:
73	1- الجذور التاريخية للجودة:
76	2- خصائص الجودة:
77	3- أهمية الجودة:
79	4- عناصر ومكونات الجودة:
81	5- أبعاد الجودة:
84	ثانيا: إدارة الجودة الشاملة:

فهرس المحتويات

84	1-أهمية إدارة الجودة الشاملة:
85	2-أهداف إدارة الجودة الشاملة:
86	3-وظائف إدارة الجودة الشاملة:
87	4-مبادئ إدارة الجودة الشاملة:
89	5-متطلبات تطبيق الجودة الشاملة:
91	6-فوائد إدارة الجودة الشاملة:
92	ثالثا: فروق والمميزات إدارة الجودة الشاملة
92	1-مقارنة بين خصائص الإدارة التقليدية مع إدارة الجودة الشاملة:
95	2-مواصفات العالمية iso9000 وإدارة الجودة الشاملة:
96	3-الفرق بين إدارة الجودة الشاملة ومعايير الإيزو:
98	4-مميزات ومعوقات إدارة الجودة الشاملة:
102	خلاصة:
103	الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة
104	تمهيد:
105	1-تحليل نتائج الدراسة:
132	2-مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات:
136	3-نتائج عامة لدراسة:
137	4-الاقتراحات والتوصيات:
138	خلاصة:
140	خاتمة:
141	قائمة المصادر والمراجع
157	الملاحق

فهرس الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	105
02	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن ومدة العمل.....	105
03	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي بالمركز الوظيفي.....	106
04	يوضح توفر الإضاءة في بيئة العمل.....	107
05	يوضح توفر التهوية في بيئة العمل.....	108
06	يوضح توفر التطهير في بيئة العمل.....	110
07	يوضح توفير الإدارة للمستلزمات التي تساعد على تحقيق جودة الأداء.....	111
08	يوضح وجود تصميم جيد لموقع العمل.....	112
09	يوضح فترة ازدياد حوادث العمل.....	112
10	يوضح مسببات حوادث العمل.....	113
11	يوضح قيام المؤسسة بفحص دوري للمعدات.....	114
12	يوضح ما يشعر به العامل نتيجة لقيام المؤسسة بفحص دوري للمعدات.....	114
13	يوضح ما إن كانت آراء الموظفين تأخذ بعين الاعتبار لتحسين بيئة العمل....	115
14	أن تم تقديم شكوى من طرف العمال.....	116
15	أدوات السلامة التي يتطلبها العمل.....	117
16	يوضح استخدام ألبسة مخصصة لطبيعة العمل.....	118
17	يوضح توفير المعدات بشكل دوري.....	120
18	يوضح وجود قانون داخلي للمؤسسة.....	120
19	يوضح أكبر مسببات الحوادث.....	121
20	يوضح توفير خدمات نفسية واجتماعية للعمال.....	122
21	يوضح وجود مستوصف (عيادة) خاصة لمعالجة ورعاية العامل المصاب..	123
22	يوضح وجود قسم خاص بالإدارة الجودة.....	123
23	يوجد برنامج خاص بقياس الجودة في المؤسسة.....	124

فهرس المحتويات

125يوضح دورك في إرساء قيم الجودة في المؤسسة.	24
126يوضح إدراك إدارة المؤسسة بان تحقيق الجودة يتطلب تصميم آمن لبيئة العمل..	25
127يوضح أن العمال على دراية بضرورة تطبيق إستراتيجية الجودة في المؤسسة...	26
128تملك المؤسسة مرجع (دليل) للجودة يحدد المعايير والقيم الواجب الإلتزام بها من طرف الموظفين.	27
129يوضح امتلاك المؤسسة خطة استباقية لمواجهة أخطار بيئة العمل.....	28
130كون المؤسسة تعمل على نشر ثقافة الجودة.....	29

فهرس الصور:

الصفحة	عنوان الصورة	الرقم
108إضاءة اصطناعية مع عدم وجود منافذ	01
108إضاءة طبيعية.....	02
109وجود نظام تهوية مركزي في بعض أماكن العمل.....	03
117توضح لوحة تنبيه أرضية.....	04
117إجبارية التمشي على الأرضية الزرقاء.....	05
119توضح لوحات تنبيه بوجود خطر.....	06
119صورة توضح لوحة إرشادية.....	07

مقدمة

المقدمة:

لطالما كانت المؤسسات تسعى للوصول إلى الجودة المؤسساتية في كل جانب من جوانبها، فمع تصاعد المنافسة في الأسواق العالمية وزيادة طلبات العملاء، أصبح من الضروري على المؤسسات أن تلتزم بأعلى معايير الجودة لتلبية وتجاوز توقعات العملاء.

الجودة المؤسسية لا تتعلق فقط بجودة المنتجات أو الخدمات المقدمة، بل تشمل أيضًا الجودة في العمليات الداخلية، الإدارة الفعالة، والابتكار المستمر أي التركيز على الجودة في كل الجوانب ولا ننسى جودة الأداء العنصر البشري الذي يعتبر اهم مورد للمؤسسة وأهم استثمار لها، فلا يمكن الوصول إلى جودة أداء هذا المورد إلا من خلال توفير بيئة عمل آمنة وصحية له بعيدة كل البعد عن الأخطار المهنية التي قد تعرقل سيرورة عمله وتحسين أداءه بشكل عام.

حيث تعتبر هندسة موقع العمل إستراتيجية فعالة لخلق بيئة عمل صالحة وكذا لحماية العمال والموظفين وذلك من خلال الاهتمام بالظروف الفيزيائية الملائمة بالإضافة للاهتمام بتوفير كل ما تتطلبه برامج السلامة المهنية من إجراءات وشروط والآلات تتماشى مع معايير الأمن والأمان اللازمة.

إن سلامة المهنية تعد أحد الأعمدة الأساسية التي تقوم عليها بيئة العمل الصحية والإنتاجية. فهي ليست مجرد التزام قانوني، بل هي واجب أخلاقي تجاه العاملين في المؤسسة وذلك لضمان سلامة العاملين وتعزيز معنوياتهم، فهي تقلل من معدلات الحوادث والإصابات، وتساهم في الإنتاجية والكفاءة العامة.

إن تحقيق التميز في الجودة المؤسسية والسلامة المهنية يتطلب التزامًا قويًا من قبل المؤسسة بدا من الالتزام بمعايير الجودة من جودة أداء وجودة سلع وخدمات أي كون العمليات ذات معايير ملائمة لتوقعات الزبون، بالإضافة إلى تبني كل ما من شأنه الحفاظ على السلامة داخل المؤسسة مما يخلق الراحة والأمن للعمال والموظفين.

ونظرًا لأهمية موضوع السلامة وتأثيره الكبير على جودة المؤسسة، جاء موضوع دراستنا ليلسط الضوء على دور السلامة المهنية داخل بيئة العمل وتأثيرها على الجودة المؤسساتية.

حيث تم الاعتماد في هذه الدراسة على الخطة المنهجية مقسمة الى أربع فصول يمكن إيضاحها على النحو التالي :

الفصل الأول: يخص الإطار العام للدراسة، حيث تضمننا فيه صياغة الإشكالية، تساؤلات الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، أهمية وأهداف الدراسة، تحديد المفاهيم، الاتجاهات النظرية والدراسات السابقة، بالإضافة إلى منهج الدراسة، مجالات الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة مع توضيح الأدوات المستعملة في جمع البيانات.

الفصل الثاني: بعنوان السلامة المهنية والأمن الصناعي، وتم التطرق فيه الى الجذور التاريخية لسلامة المهنية، بالإضافة إلى أهداف السلامة المهنية وكذلك أبعاد السلامة المهنية، مقومات وأسس تطبيق السلامة المهنية كذلك تناولنا إجراءات وبرامج السلامة المهنية، الأنظمة الرئيسية لإدارة الصحة المهنية، والهيئات الوطنية والدولية التي تشرف على صحة العاملين، كما تطرقنا إلى التطور التاريخي للأمن الصناعي والأسس العامة لبرامج الأمن الصناعي، كما تضمننا إجراءات الأمن الصناعي.

الفصل الثالث: بعنوان الجودة المؤسسية، حيث تطرقنا إلى الجذور التاريخية للجودة وخصائص الجودة، أهمية وعناصر ومكونات الجودة، أدوات وأبعاد الجودة، ثم تناولنا أهمية إدارة الجودة الشاملة وكذلك أهداف إدارة الجودة الشاملة، وظائف إدارة الجودة الشاملة، مبادئ إدارة الجودة الشاملة وكذلك متطلبات إدارة الجودة الشاملة، فوائد إدارة الجودة الشاملة، بالإضافة إلى مقارنة بين خصائص الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة وكذلك الفرق المواصفات العالمية للأيزو ISO وإدارة الجودة الشاملة، مميزات ومعيقات إدارة الجودة الشاملة.

الفصل الرابع: تحت عنوان الجانب الميداني للدراسة، حيث يخصص للجانب التحليلي والميداني لنتائج الدراسة.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

تهميد:

يعتبر الإطار العام للدراسة من الخطوات الأساسية في توضيح المعالم الرئيسية للبحث العلمي، وذلك من خلال إبراز أهم النقاط والقضايا التي تعرض إليها الباحث في الدراسة، ولهذا تقتضي هذه العملية السير وفق منهجية علمية محددة ودقيقة تأخذ بعين الاعتبار ربط معالم الدراسة وأبعادها بشكل منهجي ترابطي، للوصول إلى النتائج المراد تحقيقها بكل علمية وموضوعية.

ولهذا سيخصص هذا الفصل لعرض إشكالية البحث وأهمية الدراسة، أهدافها، الفرضيات، كما تم التطرق لتحديد المنظومة المفاهيمية، توضيح أهم النظريات المتعلقة بالموضوع، وفي الأخير كانت وقفة مع جزئية الدراسات السابقة التي اعتمدنا في عرضها ومناقشة نتائجها الصلة الارتباطية لموضوع المذكرة وكذا الأهمية العلمية وقيمة مخرجاتها البحثية.

أولاً: الإطار التصوري للدراسة

1- الإشكالية

تتصدر الجودة خلال السياق الدولي وكذا المحلي الراهن قائمة الأولويات والاهتمامات لدى مختلف تنظيمات العمل والهيئات المهنية سواء كانت ذات طبيعة خدماتية أو اقتصادية، فقد تجاوزت مرحلة الانتقاء الاختياري واحتمالية التطبيق إلى مرحلة الضرورة والزامية التبني ثم التجسيد الميداني على أرض الواقع.

وحيث أن الحديث عن الجودة لا ينبغي أن ينحصر في الدائرة الضيقة بالنظرة الاختزالية التي تحدده في المخرج النهائي للبناء التنظيمي سواء اتخذ وجوده في شكل خدمة أو سلعة مادية، إنما يتسع مجالها الدلالي ليعبر عن كونها ثقافة تنظيمية تطمح لتحقيق النجاح المستدام وبناء الميزة التنافسية، التي تقتضي بالضرورة إرساء معالم التطوير التنظيمي الممتد عبر جميع الجوانب والمستويات، من تصميم المنتجات والخدمات إلى الاهتمام بتعزيز جودة الأداء الوظيفي للمورد البشري والاهتمام بأمنه وسلامته في إطار ما يؤسس لثقافة الصحة المهنية.

فالجودة من الركائز الأساسية التي تحدد المسار الصحيح لأي مؤسسة في عالم الأعمال المتنافس، فهي ليست مجرد إضافة، بل هي عنصر أساسي يحدد استمرارية العمليات ونجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية، فهي وسيلة لتطوير العمليات داخل أي مؤسسة، فعندما تكون العمليات متميزة وتهيمن مقومات الجودة مسار تطبيقها، ويطغى عليها جانب الجودة يتم تقليل الأخطار والمشاكل التي تعترض سير العمل، مما يزيد في فعالية العمليات ويحسن استخدام الموارد المتاحة بشكل أكبر سواء مادية أم بشرية.

وحيث أن عملية انتاج مخرجات ذات جودة عالية ونوعية رفيعة تقتضي بالضرورة توفر مورد بشري موهل يتوافق مع شروط الجودة وبالتالي توفير فريق عمل جيد وماهر ذو جودة رفيعة، فالعنصر البشري المؤهل يعتبر أهم مورد تنافسي تستثمره المؤسسات وتسعى لضمان توفير ظروف أمنه وسلامته، تحقيقاً لجودة مخرجاتها وتوسيعاً لمجالاتها التسويقية مع ضمان التوافقية مع تطلعات الزبائن ورغباتهم المتجددة باستمرار مع تطورات الواقع المجتمعي ومستجداته.

ومع ذلك تغفل بعض المؤسسات أهمية توفير بيئة مناسبة لهذا المورد تتضاءل فيها مستويات المخاطر والتحديات وتتراجم معها معدلات الأمراض المهنية، والتي تعرف على أنها "تلك الأمراض التي يصاب بها الفرد نتيجة لتعرض للعوامل ضارة مختلفة داخل عمله أو مهنته فيمكن أن تكون راجعة إلى عوامل كيميائية،

فيزيائية، بيولوجية...، وذلك بتعرض لها بمدة زمنية محددة وبتكرار معين " والتي من شأنها أن تؤثر سلباً على سلامتهم وصحتهم، مما يؤكد يقينا أن توفير بيئة عمل آمنة يعد مطلباً أساسياً لضمان سلامة ورفاهية الموارد البشرية، وهو في نفس الوقت عامل قوي لتحفيزهم وبعث أعلى مستويات الدافعية لديهم، مما ينعكس إيجابياً على معنوياتهم اتجاه العمل، فيعزز لديهم القابلية والرغبة في تقديم أحسن ما لديهم، مما يتجلى في جودة أدائهم ومجالات الإبداع والابتكار لديهم، وكل هذا لا محال آثاره متجلية ستكون على سمعة المؤسسة، مكانتها السوقية، نوعية مخرجاتها، وثقة زبائنها بل وأبعد من ذلك تنامي معدلات الوفاء والموثوقية بمخرجاتها ونوعية خدماتها.

وكما هو معروف لا يمكن توفير بيئة عمل آمنة دون الالتزام بمعايير ومتطلبات السلامة والصحة المهنية فإتباع الإجراءات التي تستوفي شروط السلامة من شأنه تحقيق الأريحية للمورد البشري وتقليل من نسبة تعرضه للحوادث في بيئة العمل، مما يثبت يقينا أن بيئة العمل الآمنة يعد شرطاً أساسياً ومبدأً جوهرياً من مبادئ السلامة والصحة المهنية، فهي الركيزة الأساسية للحفاظ على العنصر البشري وتحقيق تطلعات المؤسسة وكذلك اكتسابها سمعة حسنة في السوق التنافسي مما يحميها من مختلف صور المساءلة القانونية التي قد تتعرض لها نتيجة إهمالها أو عدم مراعاتها شروط الأمن وظروف السلامة المهنية.

ومنه فإن توفير بيئة عمل آمنة تكون متوافقة مع متطلبات السلامة والصحة المهنية هو مطلب قانوني وشرط وجودي لمختلف تنظيمات العمل على اختلاف طبيعة نشاطها ومجال تخصصها. من هذا المنطلق بالغ الأهمية جاءت هذه الدراسة لبحث الإشكالية البحثية المتعلقة ب:

كيف تساهم إدارة السلامة والصحة المهنية في تحقيق الجودة المؤسساتية؟

• الأسئلة الفرعية :

(1) كيف تساهم إدارة السلامة المهنية في توفير بيئة عمل آمنة للمورد البشري؟

(2) كيف تساهم إدارة السلامة المهنية في توفير الأمن الصناعي للمورد البشري؟

(3) كيف تساهم إدارة السلامة المهنية في تقليل نسبة وقوع حوادث العمل؟

• الفرضية العامة:

تساهم إدارة السلامة المهنية في تحقيق الجودة المؤسساتية عن طريق استراتيجياتها الأمنية الهادفة حماية صحة العامل.

• الفرضيات الفرعية :

- تساهم إدارة السلامة المهنية في توفير بيئة عمل آمنة للمورد البشري من خلال الاهتمام بالتحسين المستمر للظروف الفيزيائية .
 - تساهم إدارة السلامة المهنية في توفير الأمن الصناعي من خلال توفير كل معدات الوقاية الشخصية للمورد البشري.
 - تساهم إدارة السلامة المهنية في تقليل نسبة وقوع حوادث العمل من خلال رفع معدلات الوعي والتوعية لدى المورد البشري.
- وتتجلى أهمية هذه الدراسة مستمدة من أهمية الموضوع في حد ذاته، كون أن وجود أخطار داخل بيئة العمل تؤثر في تحقيق الجودة المطلوبة داخل المؤسسة كما التي من شأنها المساس بصحة العامل مما يلزم على المؤسسة الجزائية ضرورة الاهتمام بالجانب الأمني وذلك من خلال توفير بيئة عمل آمنة وإتباع استراتيجيات التي من شأنها تقليل نسبة الحوادث ومنه نستخلص أهمية دراستنا والتي تتمثل في:
- كون إدارة السلامة المهنية هي مطلب أساسي لضمان صحة العامل سواء الجسدية، الفكرية أو النفسية.
 - كون السلامة المهنية من شروط نجاح أي مؤسسة فغياب السلامة داخل بيئة العمل يؤدي إلى الأخطار المهنية التي تتحول إلى أزمات صحية ومالية وإهدار لقدرات المورد البشري المؤهل.
 - تزايد أهمية السلامة المهنية مع ازدياد الحوادث والتواجد في إطار مجتمع مخاطر عالمي.
- وبشكل عام تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة أهداف تتعلق أساساً ب:
- التعرف على مدى تطبيق برامج السلامة والصحة المهنية بمؤسسة عمر بن عمر ودورها في تحسين الجودة المؤسساتية وتحقيق بيئة عمل آمنة.
 - التعرف على بيئة العمل ومدى توفرها على الأمن الصناعي مما يؤثر على جودة أداء المورد البشري.
- التعرف على مدى استفادة العمال من أساليب التوعية حول خطورة حوادث العمل.
 - التوصل إلى نتائج وتقديم مقترحات لإدارة المؤسسة في ضوء نتائج الجانب الميداني.
- وأما عن أسباب اختيارنا لموضوع الدراسة، فقد انقسمت إلى مجالين أساسيين، منها ما يتعلق بالأسباب الذاتية، والأخرى موضوعية. عن المجال الأول المتعلق بالأسباب الذاتية نجد:

- رغبتنا في دراسة أي نوع من الأخطار التي قد نهدد صحة العامل.
- كون هذا الموضوع غير معتمد بكثرة مما جذب اهتمامنا.
- كون هذا الموضوع يمس شغفنا لأنه يتعلق بالمؤسسة.
- رغبتنا في وضع لمسة خاصة تتعلق بكيفية إيجاد حلول للمشاكل بيئة العمل.

● أسباب موضوعية:

- غياب الوعي حول أهمية السلامة المهنية وارتباطها الوطيد بالجودة الشاملة.
- قلة الدراسات الموجودة في حقل السوسيولوجيا العمل حول تأثير السلامة على الجودة المؤسساتية.
- وجود أخطار مهنية تهدد حياة العاملين سواء في القطاعات الإدارية، صناعية، اقتصادية، وهذا ما يؤثر بالسلب على المؤسسة ويشكل نوع من الأخطار المالية تهدد بقائها.
- كون السلامة حق ومطلب من حقوق الإنسان المهشمة.
- خطورة الحوادث داخل المصانع الجزائرية.

2- مفاهيم الدراسة:

تعد السلامة المهنية مجال يستدعي الاهتمام والدراسة، فتواجد العامل في بيئة عمل غير صحية قد يؤثر سلبا على جودة أدائه، ويخلق نوعا من الإصابات والأمراض بعيدة المدى التي قد تؤثر عليه مما يستدعي توفير بيئة عمل ملائمة وصحية تستوفي كل شروط السلامة.

وعليه فلا تتحقق الصحة دون توفر السلامة المهنية، وهذا ما يجعلها مرادفاً غير قابلان للفصل، وهذا ما دفعنا للتطرق إلى مفهوم السلامة والصحة المهنية، والإشارة إلى بعض المصطلحات الضرورية التي لها علاقة بهذا المفهوم.

○ مفهوم السلامة المهنية:

تعرف بأنها " مجموعة الأنظمة والإجراءات والتدابير التي تؤدي لتوفير الحماية المهنية والحد من خطر المعدات والآلات عليهم، ومحاولة منع وقوع الحوادث أو التقليل من حدوثها وتوفير الجو المهني السليم الذي يساعد العاملين على العمل".

وتعرف أيضا "هي تلك النشاطات والإجراءات الإدارية الخاصة بوقاية العاملين من المخاطر الناجمة عن الأعمال التي يزاولونها ومن أماكن العمل التي قد تؤدي إلى إصابتها بالأمراض والحوادث".¹

وتعرف أيضا " هي الإدارة التي تقع عليها مسئوليات وواجبات الإدارة والتوجيه والتخطيط والتنفيذ والمتابعة لكل ما يتعلق بالأمن والسلامة المهنية في المؤسسة أو المنشآت ووضع القواعد والتعليمات الفنية لضمان سلامة العاملين والممتلكات والبيئة ووضع استراتيجية سواء في برامج التدريب أو التثقيف والوعي التي يمكن من خلالها الارتقاء بمستوى أداء العاملين".²

○ مفهوم الصحة المهنية:

وهي فرع من فروع الصحة الذي يهدف إلى الارتقاء بصحة العاملين في جميع المهن، والاحتفاظ بها في أعلى درجات الرفاهية البدنية والنفسية والاجتماعية، ومنع الانحرافات الصحية التي قد تنتسب للعاملين من ظروف العمل ووضع العامل والاحتفاظ بيه في بيئة عمل ملائمة لإمكاناته الفسيولوجية والنفسية، ويتلخص ذلك في تكيف بيئة عمل تلائم العامل وتكيف كل عامل مع عمله.³

○ مفهوم السلامة والصحة المهنية:

عرفها خالد عبد الرحيم الهيتي:

" بأنها البرامج التي تحيط بالبيئة الصناعية والوقاية الصحية للأفراد، حيث تهدف هذه البرامج إلى منع الأمراض المهنية، تلك التي تنشأ بسبب العمل وظروفه داخل الوحدة الصناعية، وتوفير الظروف والأجواء الصحية المريحة في مواقع العمل، من أجل رفع المستوى الصحي للأفراد والعاملين وزيادة كفاءتهم الإنتاجية من جهة وتوفير الوقت والجهد المفقود جراء التعرض للإصابة بالأمراض من جهة أخرى".

¹ بلول أحمد، بورقده صغيرة: إستراتيجيات السلامة المهنية والوقاية من حوادث العمل داخل بيئة العمل، مجلة حقائق للدراسات النفسية والاجتماعية، العدد 17، 2010، ص11.

² فرست علي عثمان شعبان: تقييم إجراءات الصحة والسلامة المهنية لعدد من المنظمات الصناعية في محافظة دهوك، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 8، العدد 01، ص100.

³ حاج محمد عجيلة، حكيم بن جروة: أهمية السلامة والصحة المهنية في تحسين أداء العاملين - دراسة حالة أعوان الحماية المدنية-، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 03، العدد، 36، 2010، ص92.

تعرف أيضا بأنها: "هي مجموعة من الخطوات والإجراءات تتخذ لتحقيق بيئة عمل مأمونة خالية من جميع الأخطار ومسببات الحوادث تنعدم فيها الأمراض المهنية والإرهاق وتلف وضياع الأموال مع المحافظة على عناصر الإنتاج في أمان تام من كافة الأخطار"¹.
تعرف أيضا:

" بأنها مجموعة من الخطوات والإجراءات تتخذ لتحقيق بيئة عمل مؤمنة خالية من جميع الأخطار ومسببات الحوادث تنعدم فيها الأمراض المهنية والإرهاق وتلف وضياع الأموال مع المحافظة على عناصر الإنتاج في أمان تام من كافة الأخطار"².
وتعرف كذلك بأنها:

" جميع الإجراءات يجب أن يكون لها طابع الوقاية وان تكون موجهة نحو منع إزالة مسببات الحوادث وإصابات العمل والأمراض المهنية".
عرفها وصفي عقيلي:

" بأنها مجموعة من المبادئ والقواعد التي يتم بموجبها حماية الموارد البشرية على اختلاف نوعياتهم وطبيعة أعمالهم من أخطار المهن التي يزاولونها سواء المادية الفسيولوجية أو النفسية وذلك من خلال وضع وتنفيذ ومتابعة لبرامج امن وحماية مناسب يمكن بواسطته تقليل عدد الحوادث والإصابات التي يتعرض لها العاملون في مكان العمل أو منع حدوثها أثناء تأديتهم لإعمالهم، ويتم وضع برنامج الحماية عن طريق دراسة كل عمل وتحليله لمعرفة المخاطر أو الإصابات التي يتعرض لها الفرد وتوفير الوسائل التي يمكن من حمايته"³.

- التعريف الإجرائي:

وهي مجموعة من القواعد التي تهدف إلى حماية العمال من الأخطار، وهذا من خلال مجموعة من الاستراتيجيات التي توضع من قبل المختصين من الإدارة، فهي تعمل على تعزيز ونسج ثقافة السلامة

¹ علا فاروق صلاح غرام: قواعد السلامة والصحة المهنية في قانون العمل، كلية الحقوق، جامعة حلوان، 2020، ص 26-27.

²مصفي بيجي: إدارة السلامة والصحة المهنية وإنتاجية العاملين، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 16، 2009، ص74.

³ عطا الله محمد تيسير الشريعة وغالب محمود سنق: إدارة الموارد البشرية الاتجاهات الحديثة وتحديات الألفية الثالثة، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 303.

المهنية بين العمال لكي تقلل من الأخطار وإصابات العمل، وذلك من خلال توفير كل الظروف الفيزيائية الملائمة وإجراءات السلامة المهنية المختلفة.

○ بيئة العمل:

تشمل بيئة العمل الداخلية في مضمونها العام بيئة تنظيمية وأخرى وظيفية، حيث تعبر البيئة التنظيمية عن الموقف الاجتماعي الذي تتم فيه العلاقات بين الأفراد بطرق تفرضها القواعد التنظيمية في المنظمة، كما تعبر عن مجموعة الممارسات والاتصالات والعلاقات بين الإدارة ومجموعة الأفراد، أما البيئة الوظيفية فتعبر عن مدى مشاركة الأفراد في تقرير أهداف المنظمة، ومدى مناسبة برامج تخطيط القوى العاملة والتكهن باحتياجات المنظمة من قوى، وتحديد وتركيب الوظائف، وتبيان المسؤوليات والعلاقات المترتبة عليها مع مراعاة عناصر فعالية التشغيل، ومدى استجابة الأفراد لهذه العوامل وقدراتها على اجتهادهم ورفع مستويات قدراتهم.¹

التعريف الإجرائي:

هي المكان الذي يتم فيه مزاوله العمال والموظفين لعملهم والقيام بالأنشطة الواجبة والمقرر لهم من اجل تحقيق أهداف محددة من طرف المؤسسة.

مفهوم الأمن الصناعي:

"الأمن الصناعي أو أمن مواقع العمل هو مجموعة الإجراءات والتنظيمات المتعلقة بالمحافظة على الأمن والنظام والسلامة والإطفاء داخل المنشآت الحيوية ومرافقها بالوسائل المتاحة".²

كما يعتبر الأمن الصناعي "العلم الذي يهتم بالحفاظ على سلامة وصحة الإنسان وذلك بتوفير بيئة عمل آمنة خالية من مسببات الحوادث أو الإصابات أو الأمراض المهنية، بمعنى أنه مجموعة من الإجراءات والقواعد والنظم في إطار تشريعي تهدف إلى الحفاظ على الإنسان من خطر الإصابة والحفاظ على الممتلكات من التلف والضياع".³

¹ الحريري محمد سرور: ثقافة العلاقات الإستراتيجية في إدارة الشركات العالمية والمؤسسات الدولية والخاصة، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص 68.

² الكايد سفيان عز: الأمن الصناعي، ط1، دار الرياءة للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص 09.

³ المركز الوطني للمعلومات: السلامة المهنية، الإدارة العامة للتحليل والدراسات، اليمن، د.ت، ص 05.

إجرائيا: الأمن الصناعي هو مجموعة القوانين والإجراءات المقدمة بطريقة نظامية والتي تتخذها المؤسسة بهدف حماية العمال والممتلكات والتقليل من حوادث العمل.

○ مفهوم الجودة:

- لغة:

بأنها المقابلة والاتفاق والمطابقة ويرجع أصل المصطلح إلى الكلمة اليونانية "qualitais".

وتعني أنها " طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجه الصلابة وقديما كان يشير مصطلح الجودة إلى الدقة والإتقان في البناء .

يعرفها كروسبي **crosby** : " فيعرفها بأنها المطابقة للاحتياجات والمواصفات إنها ملائمة للغرض أو الاستعمال "

ويعرفها أيضا: "إن الجودة هي مطابقة المتطلبات أو المواصفات كما يرى انها هي الملائمة للاستعمال" يعرفها **ديمنج deming**: هي تحقيق حاجات التوقعات المستفيد حاضرا ومستقبلا قائلا " إنها توجه لإشباع حاجات المستهلك في الحاضر والمستقبل "

عرفها **جونسن johnson** :

إنها القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم إليه¹

عرفها قاموس اكسفورد الامريكي **oxford** :

"الجودة أنها درجة أو مستوى من التميز."

ويعرفها أيضا: "الجودة هي درجة تمييز الأفضلية"

عرفها معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي:

على "إنها أداء العمل الصحيح، وبالشكل صحيح من المرة الأولى، مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسين الأداء".

ويعرفها أيضا: أنها "تأدية العمل الصحيح على النحو الصحيح من الوهلة الأولى ما الاعتماد على التقييم

المستفيد في معرفة مدى تحسين الأداء "

¹ عيسى قداد: إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 29.

عرفتها أيضا معايير الإيزو ISO8402 على:

" إنها مجموعة الخصائص والسمات سلعة أو خدمة التي لديها القدرة على تلبية الحاجات الضمنية والصريحة"

عرفها كذلك في فيجنباوم feignbaum :

"إنها الناتج الكلي للمنتج أو الخدمة جراء دمج خصائص نشاط تسويقي والهندسة والتصنيع والصيانة التي تمكن من تلبية حاجات ورغبات الزبون."

ويعرف ايغان evans : "الجودة بأنها تلبية إشباع توقعات المستفيد وتقديم ما يفوق هذا التوقعات،

ويعرفها أيضا" ان الجودة تعبر عن قدرة المنتج (الخدمة أو السلعة) لمواكبة الاستعمال بالصورة التي تتطلب بها ويرغب بها الزبون، ويرى أن الجودة هي تلبية توقعات العميل أو ما يتفوق عليها".

كما عرفها كارو ايشكاو kaoru ishikawa :

" بأنها تلك العملية التي يتسع مداها لتشمل جودة العمل وجودة الخدمة وجودة المعلومات والتشغيل وجودة القسم والنظام وجودة الموارد البشري وجودة الأهداف وغيرها".

وتعرف المعايير البريطانية الجودة" بأنها مجمل مظاهر وخصائص السلعة والخدمة التي تؤثر في قدرتها على إشباع رغبات محددة أو مفترضة"¹.

يعرفها مارشل marchle: " إن الجودة تدل على أن المبدأ الرئيسي للمنشأة يحدده ويدعمه الالتزام الثابت بتوفير حاجة العميل من خلال نظام متكامل الأدوات والأساليب والتدريب الذي يركز على دوافع التطوير المستمر الأعمال التنظيمية التي تفرز في النهاية المطاف طلع وخدمات ذات مستوى رفيع"².

يعرف قاموس ويب سبور webster :

"أنها مصطلح عام قابل للتطبيق على أي صفة أو خاصية منفردة أو شاملة"

¹متحت أبو نصر: أساسيات إدارة الجودة الشاملة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2008، ص 65، 66.

² محمودي عبدو: إدارة الجودة الشاملة، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2008، 57.

ويرى تغوشي taguchi :

" إن الجودة هي تفادي الخسارة التي يسببها المنتج للمجتمع بعد إرساله للمستعمل وتضمن ذلك الخسائر الناجمة عن الفشل في تلبية توقعات العميل والفشل في تلبية خصائص الأداء والتأثيرات الجانبية الناجمة عن المنتج كالتلوث والضجيج وغيرها."

ويرى mitra:

"إن الجودة هي ملائمة السلعة أو الخدمة لتربية الاستعمال المقصود منه كما يطلبه العميل" وتعرف الجمعية الأمريكية للجودة على أنها الهيئة والخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تعكس قدرتها على تلبية حاجات صريحة وضمنية.¹

التعريف الإجرائي:

الجودة هي تلبية حاجات وتوقعات الزبون بصورة تضمن رضاه وذلك من خلال تقديم أفضل خدمة أو منتج يتماشى مع متطلباته المحددة، إذ إعطاء وتقديم المنتج والخدمة تكون بموصفات محددة تشمل الدقة- الكفاءة-التكلفة وتحقيق الربحية المستدامة للمؤسسة وكذلك العمل على تحسين العمليات.

○ إدارة الجودة الشاملة total Quality Management

فهي طريقة في الإدارة تتمحور حول تحقيق جودة الإنتاج في جميع المراحل وتأكيد تحسين النوعية والأداء باستمرار بمعنى ارتفاع معدل الإنتاجية.

وتعني هذه الكلمات الثلاث (إدارة- جودة- كلية أو شاملة) ما يلي:

الإدارة: تشمل محاور الإدارة الأربعة التي تبدأ بالتخطيط ثم التنظيم ثم التوجيه ثم المتابعة تطبيق هذه المفاهيم على برامج الجودة.²

الجودة كما نص على ذلك المفهوم الحديث بكونها تحقيق متطلبات توقعات المستهلك.

الشاملة لأنها تهتم بمراجعة جميع جزئيات العمل مهما كان دقيقة هناك عده تعريف متاحة لإدارة الجودة الشاملة ونذكر منها:

¹ زيد منير عبوي: إدارة الجودة الشاملة، دار النشر كنوز المعرفة، الإسكندرية، مصر، 2011، ص 148.

² فرانسيس ماهون: ترجمة عبد الحكم أحمد الخزامي: ثلاثية إدارة الجودة الشاملة، دار الفجر للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008، ص 38.

تعريف ادوارد ديمينج Edward Deming:

عرفها ويليام إدوارد ديمينج بأنها طريقة الإدارة المنظمة وتهدف إلى تحقيق التعاون والمشاركة المستمرة من العاملين بالمنظمة من أجل تحسين السلعة أو الخدمة أو الأنشطة التي تحقق رضا العملاء وسعادة العاملين ومتطلبات المجتمع.

تعريف جوزيف جوران Joseph Juran :

"بأنها عملية إدارية تقوم بها المنظمة بشكل تعاوني لإنجاز الأعمال من خلال الاستفادة من القدرات الخاصة بكل من الإدارة والعاملين لتحسين الجودة وزيادة الإنتاجية بشكل مستمر عن طريق فريق العمل وبالمعلومات الدقيقة لتتخلص من كل أعمال الحظر في المنظمة وتستطيع أي منظمة تحقيق أهدافها إذا قام كل شخص فيها بعمله على كافة وجهه".¹

تعريف هال وكوبمان Hall and Copman:

عرف كوب مان وهال " إدارة الجودة الشاملة بأنها فلسفة إدارة ابتكارية وطريقة جديدة للتفكير تبحث عن إرضاءه بل وإسعاد العميل عند إشباع احتياجاته من السلع والخدمات وتحقيق التحسين المستمر في كافة العمليات بالمنظمة وتدعيم علاقة طيبة بين العملاء والعاملين والولاء المتبادل بينهما".

تعريف سايلور Saylor:

"إدارة الجودة الشاملة بأنها مجموعة من المبادئ التي تهدف إلى التحسين المستمر من خلال تطوير الأساليب الإدارية والأدوات الفنية والأساليب الكمية بالمنظمة مع العمل على بناء وتدعيم مناخ إيجابي للعلاقات بين العاملين بينهم وبين العملاء".²

تعريف جوزيف جابلونسكي Joseph Jablonski :

"عرفها بأنها شكل تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين بهدف تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية بصفة مستمرة من خلال فرق العمل".³

المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ايزو:

¹ أحمد الخطيب: إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات تأهيل الإيزو 9001، عالم الكتب الحديث، عمان، الأردن، ص 192.

² جيمس إيفان: ترجمة سرور علي إبراهيم علي سرور: الجودة الشاملة الإدارة والتنظيم والإستراتيجية، دار المريح للنشر، عمان، الأردن، 2005، ص 45.

³ أحمد بن عيشاوي: إدارة الجودة الشاملة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 41.

تعرف إدارة الجودة الشاملة هي مدخل للإدارة في المنظمة، يركز على الجودة، ويبنى على المشاركة كل أعضائها، ويستهدف النجاح في الأجل الطويل من خلال رضا العميل وتحقيق المنافع لجميع أعضاء المنظمة والمجتمع.

كما يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة بأنها منهج علمي لتطوير أداء المنظمات والعاملين بهدف تقديم سلع أو خدمات تلبي احتياجات وتوقعات ورضا العملاء وذلك من خلال الحرص على التحسين المستمر وتدريب العاملين وعمل الفريق وإشراك العملاء في جميع مراحل العمل¹.

التعريف الإجرائي:

هي نهج إداري يهدف إلى تحسين جميع جوانب المؤسسة، بما في ذلك العمليات والموارد البشرية والعلاقات مع العملاء، والتحسين المستمر، وذلك من خلال التفاعل الشامل والشراكة بين جميع أعضاء المؤسسة.

3-نظريات الدراسة:

الاتجاهات النظرية السوسولوجية المفسرة لسلامة والصحة المهنية

نظرية الدافعية سلم الحاجات لماسلو Maslow :

تقوم نظرية سلم الحاجات على فكرتين رئيسيتين هما:

لدى الإنسان خمس حاجات مرتبة على شكل سلم، ينتقل الإنسان في إشباع هذه الحاجات من الحاجة الأدنى فالأعلى وهكذا، فالحاجات الغير مشبعة لدى الإنسان هي التي تؤثر في دافعيته، وطالما يتم إشباع حاجة معينة بدرجة كافية، لا يصبح لهذه الحاجة أي تأثير على الدافعية.

قام ماسلو بتحديد حاجات الإنسان وترتيبها وتصنيفها على شكل سلم /هرم مرتبة من القاعدة على النحو التالي:

- الاحتياجات الفسيولوجية: وهي الاحتياجات الأساسية التي يحتاجها الإنسان ليحيا وهي
- المأكل والمشرب والهواء والمسكن والملبس والأسرة.

¹احمد محمد غنيم: إدارة الجودة الشاملة، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2008، ص 64.

- احتياجات الأمان: يحتاج كل إنسان أن يشعر بالأمان من المخاطر ومن التهديد فهو يبحث عن العمل الآمن والمستقر والسكن الآمن والصحة المستقرة.
- الاحتياجات اجتماعية: وهي الحاجة لتكوين صداقات والانتماء لمجتمع.
- احتياجات الاحترام: بعد توفير الاحتياجات الأساسية ثم الأمان ثم الاحتياجات الاجتماعية فإن الإنسان يبحث عن التقدير ممكن حوله فهو يبحث عن النجاح وعن التقدير بين الناس والحصول على مكانة مميزة.
- تحقيق الذات: بعد توفير كل هذه الاحتياجات فإن الإنسان يبدأ في البحث عن تحقيق الذات.
- ويرى بعض العلماء أن حاجات إشباع الأمن من أهم دوافع الإنسان العامل وأقواها، حيث ركزت هذه النظرية على أهمية خاصة لحاجة الأمن في الترتيب الهرمي بنسبة كبيرة من هذا التقييم.¹

○ نظرية العاملين لفريدريك لهزبرغ : Frederick Herzberg :

حسب هذه النظرية تقسم حاجات الإنسان إلى :

مجموعة العوامل الخارجية:

وهي العوامل التي توجد في محتوى العمل الخارجي أكثر من وجودها في العمل نفسه، وتسمى العوامل الصحية مثل: سياسة المؤسسة للإدارة، الاعتراف بالعامل، ظروف العمل، مستوى العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين، المركز الاجتماعي، الأمن الوظيفي والحياة الشخصية، ويؤدي عدم وجود هذه العوامل إلى الاستياء وعدم رضا العاملين وإذا نظرنا إلى هذه العوامل نجد أنها جميعاً تخص إطار الصحة والسلامة النفسية والاجتماعية إضافة إلى الصحة والسلامة الجسدية للعامل.

مجموعة العوامل الدافعة:

وهي العوامل التي تتعلق بالعمل نفسه وتوفرها يؤدي إلى رضا العامل مثل: تحدي العمل، الانجاز، الاعتراف، بجهود الفرد، النمو في العمل، هذه العوامل لها تأثير على سلامة الفرد ولو بطريقة غير مباشرة.²

¹حسين حريم: السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، طبعة 4، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 108-109.

²محمد شحاتة ربيع : علم النفس الصناعي والمهني ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2010 ، ص 227.

○ نظرية التنظيم الإداري لهنري فايول Henri fayol:

في محاولة منه لتنظيم العمل الإداري، قسم فايول العمليات المختلفة للمؤسسة إلى ستة وظائف، يعتمد بعضها على بعض وهي: الوظيفة الفنية، الوظيفة التجارية، الوظيفة المالية، الوظيفة الأمنية، الوظيفة المحاسبية، الوظيفة الإدارية.

ويعد فايول، أحد الأوائل الذين أشاروا مباشرة إلى الأهمية التي يجب أن تأخذها الوظيفة الأمنية في المؤسسة، ذلك ان تحقق هذه الأخيرة لأهدافها المتمثلة في، حماية الموارد البشرية والمادية المتاحة، يؤدي إلى تحقيق مستوى مرتفع من الكفاءة الإنتاجية.

إن مساهمة فايول هذه نقلت الوظيفة الأمنية، من اهتمام تدافع عن التشريعات العمالية، إلى وظيفة فنية ضرورية في المؤسسة، لا تقل أهمية عن الوظائف الأخرى وقد قسم فايول الأنشطة كالآتي:

- **الأنشطة الفنية:** وتشمل الإنتاج والتصنيع والتلاؤم وكل هذه تساهم في صنع الوظيفة الفنية التي تتبعها المهارة أي القدرة الفنية.

- **الأنشطة التجارية:** وتشمل الشراء والبيع والتبادل وذلك إن نجاح الصناعة يعتمد كثيرا على النواحي التجارية مثلما يعتمد على الوظيفة أو الأداء الفني، فان عدم تصريف المنتجات معناه الدمار للمنشأة الصناعية

- **الأنشطة المالية:** فلكي ننفذ أي عمل فأننا نحتاج إلى رأس مال ولإدارة المالية الذكية ضرورية لجعل التمويل متاح أكثر فائدة.

- **أنشطة الأمن:** وتشمل الحفاظ على الممتلكات والأفراد وهذه الأنشطة هدفها المحافظة على الممتلكات ضد السرقة والحريق والفيضان أو ضد أي شكل من أشكال الإضراب أو العصيان، حيث ركز فايول ضمن مبادئه على حتمية الأمن داخل المؤسسة وهذا كله من اجل الحفاظ على العامل من خطر الإصابة، وهذا راجع لأهمية الأمن داخل المؤسسة¹.

لها من اجل مساعدتها في تحسين وضع السلامة والصحة المهنية فتحول جوانب الصحة والسلامة المهنية في العالم، وتقديم المشورة لها من اجل مساعدتها في تحسين وضع السلامة والصحة المهنية.

¹ جمال محمد أبو شنب: علم الاجتماع الإداري الجودة والتميز في إدارة المؤسسات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2012، ص60.

○ النظرية الإنسانية لالتون مايو Elton mayo :

ازداد الاهتمام بالعلاقات الإنسانية بعد الثورة الصناعية ، فقد كان ينظر للعامل على انه آلة دون اعتبار لمشاعره الإنسانية غير أن هذه النظرة تغيرت بفعل المدارس والاتجاهات الإدارية والفلسفية ، التي نادى باحترام إنسانية العامل، ومن أهم روادها (التون مايو) وبالرغم من أن التجربة لم تكمن من تحديد العلاقة مباشرة بين ظروف العمل المادية والكفاءة الإنتاجية، إلا أنها توصلت إلى حقائق كثيرة، كان لها الأثر الكبير في تغيير العدد من المفاهيم، تمثلت في اكتشاف وجود علاقات إنسانية وتنظيمات غير رسمية، لها اثر على صحة وسلامة وكفاءة العمال، إذ تمثل تناول هذه النظرية لموضوع الصحة والسلامة المهنية وخاصة من جانب بيئة العمل المادية والاجتماعية . الكفاءة الإنتاجية للعمال، وهذا دليل على الاهتمام بصحة وسلامة العمال لان ظروف العمل المادية تعد قسما من هذه المجال.¹

النظريات السوسيولوجية المفسرة للجودة:

○ أولا إدوارد ديمينج Edward deming:

يعد ديمينج الأب الروحي لجودة الإنتاج ورقابة الجودة، إذ قاد ثورة الرقابة الإحصائية عام 1947 وإدوارد كان الموظفين هم الذين يتحكمون فعليا في عملية الإنتاج، ومن أهم إسهاماته تحديد 14 مبدأ للوصول إلى الجودة الشاملة:²

- تثبيت الغرض من تحسين المنتج أو الخدمة ويحتاج الأمر إلى شمولية التحسين الجودة ويجب أن تكون للإدارة رؤية طوية المدى مبنية في النهاية على التحسين المستمر للعمليات.
- التكيف مع الفلسفة الجديدة: لقد أوجدت المنافسة العالمية منافسين جدد كما أوجدت وسائل مختلفة للحصول على مزايا تنافسية.
- التوقف على الاعتماد الكلي على الفحص الشامل كطريقة أساسية لتحسين الجودة كما تستخدم المؤشرات الإحصائية لقياس الجودة بدلا من ذلك وأي شيء اقل من ذلك يكون مكلفا ويرفع السعر على المستهلك.

¹الفار محمود إسلام: علم الاجتماع الصناعي، دار المعارف، ط 2، القاهرة، مصر، 1985، ص 19.

²مبارك علوي محمد لزنم: إدارة الجودة الشاملة وإستراتيجية المنظومة الأمنية، مطابع الهاشمية الحديثة للاؤفست، ص54.

- التوقف عن النظر إلى المشروع من خلال بطاقة السعر أن السعر لا يتساوى بالضرورة مع التكلفة ويمكن للسعر المنخفض بشكل أساسي أن يتحول بسهولة إلى تكلفة أعلى على المستهلك بعد اخذ باقي التكاليف في الاعتبار.
- التحسين المستمر لعملية إنتاج السلع والخدمات أن من وظائف الإدارة التعامل مع النظام لاكتشاف المشاكل وإتاحة الفرص لحلها وهناك مصدران فقط للمشاكل العمليات والناس المسؤولة....، بحيث يقول ديمينج: أن 15 % فقط من المشاكل الجودة سببها الموظفون ويرجع الباقي إلى العمليات.
- إيجاد التكامل بين الأساليب الحديثة والتدريب بحيث يركز التدريب على مكان العمل وعلى تصحيح انحرافات العمليات.
- تحقيق التنافس بين الإشراف والإدارة (مشاركه المشرف في تحسين رقابة العمليات).
- إبعاد الخوف (لا يمكن إنجاز عمل فعال في وجود الخوف سواء عقاب أو غيره).
- الاتصالات والعمليات (وجود اتصالات يؤدي إلى إزالة العوائق بين الإدارات فيحدث التعاون بينها).
- تقليل الشعارات واللوحات بحيث يحدث تحسين في العمليات نتيجة لمساهمه الموظفين في العمل أي التشجيع على المبادرة الفردية للعامل.
- تقليل الإجراءات التي تتطلب تحقيق نتيجة محددة (أي التركيز على تكوين سلوك الفريق داخل العمل).
- تحية العوائق الموجودة بين العامل وبين حقه أن يفخر بعمله.
- تأسيس برنامج قوي للتعليم وإعادة تدريب.
- تشجيع كل فرد داخل مكان العمل على أن يخصص جهده من اجل التطوير فتحقق أفضل نتائج عندما تحل الطريقة الجديدة محل الطريقة الحالية¹.
- كما ويوضح ديمينج في فلسفته عدد من الأمراض الواجب تحسينها هي
 - عدم وجود استقرار في الهدف.
 - التركيز على الأهداف قصيرة الأجل.
 - تقييم الأداء والتقارير السنوية وتقارير الجدارة والاستحقاق.
 - حركية الإدارة أو كثرة القفزات الوظيفية فيما بين المديرين.

¹مبارك علوي محمد لزنم، المرجع السابق، ص54.

- الإدارة بالنماذج المعروفة وبدون اعتبار غير المعلومة.

○ جوزيف جوران Joseph Juran¹:

يرى جوران أن الجودة أمر في غاية الأهمية فهي تضمن نجاح أي مؤسسة فهي الركن الأساسي الذي يحدد مكانة السلعة أو الخدمة المقدمة.

وحسب جوران الجودة لا تحدث بالصدفة بل يجب أن تكون مخطط لها ويمكن تلخيص فلسفة جوران عن الجودة في النقاط التالية:

- زيادة درجة الوعي لدى الموظفين بأهمية فرص عملية التحسين وتحديد احتياجاتها.
- الاهتمام بعملية التنظيم من أجل تحقيق الأهداف المنشودة من خلال عدد من الإجراءات مثل تكوين مجلس للجودة، تحديد المشكلات واختيار المشاريع وتعيين منسقين للجودة².
- الاهتمام بعملية التدريب.
- الاهتمام بتقديم تقارير دورية وشاملة عن وضع المنشأة.
- تشجيع العاملين وحثهم على تحسين الأداء من خلال الاعتراف بما يقدمون من خدمات متميزة.
- الاهتمام بعملية الاتصال بين أقسام المنشأة والتركيز على أهمية التغذية العكسية في عملية الاتصال.
- الاهتمام بتوثيق النتائج وتسجيلها على شكل بياني.
- الاهتمام بعملية التوسع من خلال اعتبار التحسين السنوي عنصراً أساسياً من نظام المنشأة وعملياتها المختلفة.

○ ولقد حدد جوران أفكاره الرئيسية بثلاثية عمليات الإدارة كالتالي:

○ تخطيط الجودة: من خلال تحديد المستهلكين واحتياجاتهم وتطوير المنتجات والعمليات لتلبية تلك الحاجيات.

○ مراقبة الجودة من خلال تقييم الأداء الحالي ومقارنته بالهدف المحددة والعمل على تطوير الأداء في ضوء نتائج المقارنة.

○ تحسين الجودة من خلال التحسين المستمر للمنتجات والخدمات والعمليات من أجل الاهتمام بالمستهلكين الداخليين والخارجيين.

¹ بهجت راضي، إدارة الجودة الشاملة المفهوم والفلسفة والتطبيقات، شركة روابط للنشر وتقنية المعلومات، القاهرة، مصر، 2016، ص4.

² بهجت راضي، نفس المرجع، ص 4.

○ كارو إشيكاوا kaoru Ishikawa:

يعد ايشيكاوا المؤسس الحقيقي لحلقات الجودة حيث يري أنها الأسلوب الأهم لنشر مفهوم الجودة فالجودة الشاملة من وجهة نظره تبدأ بالتدريب والتعليم وتنتهي بهما، والجودة كما يراها تشمل: جودة العمل والخدمات والمعلومات ونظم وإجراءات العمل والعاملين والمدراء والأهداف وغيرها، قد اهتم ايشيكاوا بمراقبة الجودة من خلال:

- العمل على اشتراك جميع العمال في المنظمة في طرح وحل المشكلات.
- التركيز على التدريب والتعليم.
- تكوين حلقات الجودة، وتشجيع برامجها.
- مراجعة ومراقبة الجودة الكلية.
- الطرق والأساليب الإحصائية.¹

كما يعد ايشيكاوا أحد أهم الأساتذة بجامعة طوكيو والذي تقدم بمساعدة النقابة اليابانية للعلماء والمهندسين باقتراح يتمثل في إنشاء مجموعة صغيرة من العاملين تقوم بالتعرف على المشكلات المتعلقة بإعمالهم بهدف تحسين مستوى الأداء وتطويره مع مراعاة الجانب الإنساني في العمل والحرص على إبراز القدرات الإنسانية وبالتالي إظهار عدد من التحسينات داخل المنظمة.

وقد عاصر ايشيكاوا كل من "ديمينج وجوران" وتأثر بهما وأسهم بشكل كبير في نشر مفهوم الجودة بين العاملين ويرى أن الجودة تبدأ بعملية التدريب والتعليم للعاملين وتنتهي كذلك بهما.

ويعتبر ايشيكاوا أول من تطرق إلى مفهوم حلقات الجودة حيث انه كان أول من نادي بها "يطلقون على ايشيكاوا الأب الحقيقي لحلقات الجودة Quality circles"

"وحلقات الجودة هي مجموعة صغيرة من العاملين ينضمون مع بعضهم البعض بصفة تطوعية ويكرسون اجتماعاتهم لمنافسة مشاكل الجودة في العمل".

وقد اقترح ايشيكاوا مخططات تحليل فقد كان يركز على الجانب العمالي في حل مشكلات الجودة وكانت رسالته قائمة على:²

¹ أبو بكر محمود الهوش: إدارة الجودة الشاملة في المجالين التعليمي والخدمي، دار حميثرا للنشر، طرابلس، 2018، ص40.

² محمودي عبدو: إدارة الجودة الشاملة، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص20.

- العمال يختارون مشاريع التحسين.
 - يجب تدريب العاملين على أساليب حل المشاكل.
 - الدعم الكامل بواسطة الإدارة.
 - الاهتمام بتقديم الحلول ومتابعة التنفيذ.
 - توفير الزمن للمشاركين في مجهودات تحسين الجودة لإجراء عمليات التحسين.
 - عمليات التحسين هي عمليات مستمرة لا تنتهي.
 - النشاط العمالي لتحسين الجودة أطلق عليه: دوائر مراقبة الجودة.
- وكان تركيز إيشيكاوا على أهمية مشاركة العمال وينبع من اقتناعه بالحقائق التالية:
- 80% من المشاكل المتعلقة بالجودة هي مشاكل تمثل 20% فقط من تكاليف الجودة. لا تستطيع الإدارة حل هذه المشاكل المتعددة والصغيرة لأنها ليست تحت سيطرتها. ويمكن تلخيص مبادئه في مراقبة الجودة كالتالي:
- تحديد بناء على توجهات العميل.
- العملية الإدارية استثمار حقيقي يركز على الأهداف طويلة المدى جوهر عمليات الجودة. تستند الجودة وتعتمد على المشاركة الفاعلة بين كل أفراد داخل المنظمة، ويتطلب أسلوب إدارة الجودة إزالة الحواجز بين الأقسام المختلفة.
- عملية اتخاذ القرار تستدعي استخدام المعالجة الإحصائية لبيانات.
- كما تقوم أفكار إيشيكاوا الأساسية على:¹
- إن مسؤولية عن جودة المنتج تقع على كل القيادات الإدارية المسؤولة عن الجودة.
- اقترح (مخطط عظمة السمكة) التي تستخدم لتتبع شكاوى الزبائن عن الجودة وتحديد مصادر الخطأ والقصور.
- وقد استخدمت هذه الأداة بشكل واسع كوسيلة تعليمية في ورش الجودة وكبداية لمناقشة أسباب مشكلات الجودة من قبل القيادات الإدارية وساعدت الموظفين في فهم العلاقات التي لا بد من مراقبتها لتحسين الجودة.
- وقد قام إيشيكاوا بتصنيف أدوات الجودة الإحصائية إلى ثلاث مجموعات هي:

¹ بهجة راضي، مرجع سابق، ص 56.

المجموعة الأولى: حدد سبع أدوات يمكن تعليمها من قبل أي شخص في المنظمة من أجل تقييم مشاكل الجودة من هذه الأدوات: (طريقة السبب والأثر، خرائط مراقبة العمليات، والمدرجات التكرارية، مخططات التشتت، والترتيب بالطبقات، وأدوات الفحص والاختبار).

المجموعة الثانية: وهي الأدوات التي يمكن استخدامها من المديرين، وخبراء الجودة وهي تتضمن اختبار الفرضيات والعينات.

المجموعة الثالثة: وهي الأدوات التي تستخدم في حل المشاكل الإحصائية المقدمة والمستخدمة من قبل خبراء الجودة والمستشارين وهي تتضمن أدوات بحوث العمليات.

فالجودة من الركائز الأساسية التي تحدد المسار الصحيح لأي مؤسسة في عالم الأعمال المتنافس، فهي ليست مجرد ميزة إضافية، بل هي عنصر أساسي يحدد استمرارية العمليات ونجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها الإستراتيجية، فهي وسيلة لتطوير العمليات داخل أي مؤسسة، فعندما تكون العمليات متميزة وتهيمن مقومات الجودة مسار تطبيقها يطغى عليها جانب الجودة يتم تقلي الأخطار والمشاكل التي تعترض سير العمل، مما يزيد في فعالية العمليات ويحسن استخدام الموارد المتاحة بشكل أكبر سواء مادية أم بشرية، فإن إنتاج مخرجات تتماشى مع متطلبات الزبون يجب توفر مورد بشري مؤهل يتوافق مع شروط أجود وبتالي توفير فريق عمل جيد وماهر ذو جودة أداء رفيعة.

4-الدراسات السابقة:

أ. دراسات حول متغير السلامة والصحة المهنية

الدراسات المحلية:

- الدراسة الأولى:

على موسى حنان، تحت عنوان "الصحة والسلامة المهنية وأثرها على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية"، دراسة حالة مؤسسة، هنكل الجزائر مركب شلغوم العيد أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، 2007.

هدفت هذه الدراسة إلى بيان واقع ظاهرتي حوادث العمل والأمراض المهنية في المؤسسة الصناعية، وبيان أثر ظاهرتي حوادث العمل والأمراض المهنية على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية.

اعتمدت الباحثة على منهج دراسة الحالة، المنهج الإحصائي بالإضافة إلى المقابلة والتقارير والسجلات والملاحظة كأدوات جمع البيانات.

من النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة الصحة والسلامة المهنية مجال يهتم بحماية العنصر البشري من أخطار حوادث العمل والأمراض المهنية، وحماية العناصر المادية من الأضرار التي يمكن أن تلحق بها ودوافع الاهتمام بهذا المجال تتمثل في دوافع إنسانية واقتصادية، يعمل الأفراد داخل المؤسسة الصناعية في مجموعة من الظروف، تنقسم إلى ظروف مادية، ظروف اجتماعية، ظروف تنظيمية، وإذا كانت هذه الظروف بمستويات غير ملائمة، فإنها تتسبب في وقوع حوادث العمل والأمراض المهنية.

تشارك دراستنا مع هذه الدراسة في نظريات الدراسة حيث ساعدتنا على اخذ فكرة جد واضحة حول أهمية الاهتمام بسلامة والصحة المهنية حيث انه كان منذ القدم، بالإضافة إلى كيفية تصميم أسئلة الاستمارة المتعلقة ببيئة العمل.

- الدراسة الثانية:

مشعل بلال، تحت عنوان " دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية " أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص اقتصاد وتسير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة "، 2011.

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى استخدام أسلوب المقابلة والاستمارة والملاحظة والسجلات والوثائق كأدوات جمع البيانات.

من النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة تؤثر ظروف العمل المادية السيئة سلبا على أداء العمال، وإن تحسين مثل هذه الظروف سيؤدي إلى تحسين أداء العمال وبالتالي يتحسن الأداء الكلي للمؤسسة، التنظيم الجيد لمكان وتوقيت العمل يساعد على تحسين أداء العاملين بالمؤسسة، إشراك العمال في وضع ورسم خطط وبرامج للسلامة المهنية له أثر إيجابي على تحسين أدائه.

- الدراسة الثالثة:

فؤاد نعوم، تحت عنوان "ثقافة الصحة والسلامة المهنية ودورها في الوقاية من حوادث العمل"، دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى بالرغاية الجزائر، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع المنظمات والموارد البشرية، 2019.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مصادر التي يكتسب منها العامل ثقافة الصحة والسلامة المهنية، وكذا إبراز الدور الذي تلعبه هذه الثقافة في الوقاية من حوادث العمل، ومحاولة لفت انتباه المسؤولين إلى الاهتمام بثقافة الصحة والسلامة المهنية داخل المنظمة.

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى استمارة الاستبيان والمقابلة والملاحظة كأدوات جمع البيانات.

من نتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن ثقافة الصحة والسلامة المهنية لها تأثير إيجابي على الوقاية من حوادث العمل بمؤسسة وتعد كل الأسرة ووسائل الإعلام من أهم وبرز المصادر غير الرسمية التي تؤثر على ثقافة الصحة والسلامة المهنية للعمال حيث تساهم في بناء الثقافة والوقاية الصحية وإعطاء الأولوية لصحته الجسمية والنفسية ، وحرصه دائما على وقاية نفسه من الأمراض والمخاطر التي قد تصيبه ، من جهة أخرى نجد أن استخدام معدات الوقاية الشخصية ،الالتزام بتعليمات اللوحات الإرشادية والتحذيرية من ابرز الرسمية والتي تمنحها وتوفرها المؤسسة لوقاية عمالها من الأمراض المهنية وحوادث العمل ENGTP.

- التعقيب على دراسات متغير السلامة والصحة المهنية:

تأتي الاستفادة من هذه الدراسة بثلاثة أبعاد وهي:

- البعد المنهجي: استفدنا من هذه الدراسة فيما يتعلق باختيار المفاهيم التي تدخل ضمن متغير السلامة المهنية وبالتالي المساهمة في تصميم عناصر من الخطة.
- البعد النظري: فقد استفدنا من هذه الدراسة المعتمدة في الحصول على مراجع متنوعة في متغير السلامة المهنية.
- البعد الميداني: من خلال أن هذه الدراسة تشترك مع دراستنا من خلال إبراز الاهتمام الكبير ببرامج السلامة الصحة المهنية.

الدراسة العربية:

الدراسة الأولى:

دراسة عبد جهاد الكبيسي، تحت عنوان: السلامة المهنية في الشركة العامة لصناعة الحراريات"2011. تهدف هذه الدراسة إلى حماية العاملين عن طريق منع الحوادث والإصابات، تقليل الخسائر المادية بسبب الإجازات المرضية، تقليل التعويضات الناجمة عن إصابات العمل.

استخدم الباحث أسلوب المسح الإحصائي واعتمد على الملاحظة والاطلاع على طبيعة العمليات الإنتاجية ظروف العمل ومخاطره.

من نتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة أن أكثر الإصابات كانت من نصيب العاملين ذو المستويات التعليمية المنخفضة فكلما كان المستوى التعليمي للعاملين مرتفعا ازداد تطبيقهم لتعليمات السلامة، اتضح أن العاملين من الفئات العمرية الأدنى أكثر تعرضا لإصابات العمل وذلك لنقص الوعي والخبرة وقلة الحذر والإدراك للأخطار، بينت الدراسة أن معظم إصابات العمل تقع بسبب سقوط الأشياء أو الاصطدام بالأشياء أو سقوط الأشخاص أو التعرض أو ملامسة الحرارة والمواد الضارة وذلك يعني ضعف الرقابة على تطبيق تعليمات السلامة المهنية، ظهر أن أكثر الإصابات هي من نوع الرضوض، الكسور، الحروق، الجروح في مناطق مختلفة من الجسم، وهذا ناجم عن عدم التزام العاملين بارتداء معدات الوقاية الشخصية.

الدراسة الثانية:

دراسة احمد على حسين، تحت عنوان: "إدارة السلامة والصحة المهنية وإنتاجية العاملين العلاقة والأثر"، دراسة ميدانية لآراء عينة من العاملين من الشركة العامة للمصافي الشمالية مصفى بيجي، محافظة صلاح الدين.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لدراسة، استخدام أساليب الاستبيان، المقابلة الشخصية.

من نتائج الدراسة توصلت إلى وجود علاقة رابط معنوية بين إدارة السلامة والصحة المهنية، وإنتاجية العاملين في الشركة المبحوثة، وهذا يشير إلى اهتمام تلك الشركة المبحوثة بدور أهمية إدارة السلامة والصحة المهنية وأهميتها.

تؤثر إدارة السلامة والصحة المهنية معنويا بإنتاجية العاملين في الشركة المبحوثة، وهذا يشير إلى تأثير وفاعلية تلك الإدارة في الحفاظ على العنصر البشري من مخاطر وإصابات العمل الحد منها بهدف الحفاظ على إنتاجية هذا العنصر.

الاهتمام الكبير من قبل العاملين بتنفيذ وتطبيق كافة تعليمات وإرشادات وحدة إدارة السلامة والصحة المهنية للحفاظ على سلامتهم ووقايتهم من أخطار وإصابات العمل اليومية.

الدراسات الأجنبية:

الدراسة الأولى:

"مقدم من دام أو تتريث تحت عنوان " نظم إدارة الصحة أو السلامة المهنية في الإنتاج الحيواني والزراعة، رسالة دكتوراه في الفلسفة"، بجامعة ولاية كولورادو كولينز، 2015.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم العلاقة بين برمجة إدارة السلامة والصحة المهنية ومعدلات الإصابة والأمراض المهنية في صناعات إنتاج الألبان والدواجن، تحديد مكونات نظام إدارة السلامة والصحة المهنية التي أقوى ارتباط مع انخفاض معدلات الإصابات والأمراض، تقييم العلاقة بين حجم القوى العاملة ومعدلات الإصابة ومستوى برمجة نظام إدارة السلامة والصحة المهنية في مؤسسة إنتاج الألبان والدواجن، فحص التغييرات والآثار المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية التي يراها عملاء الأعمال الصغيرة والتي تنتج عن مساعدة نظام إدارة السلامة والصحة المهنية المقدمة من خدمة الاستشارات في الموقع الخاصة بإدارة السلامة والصحة المهنية .

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، وعلى الملاحظة، الاستمارة، المقابلة.

من النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة إن اعتماد نظام إدارة السلامة والصحة المهنية نهجا قابلا لتطبيق من اجل تقليل معدلات الإصابات المرتفعة بشكل مستمر، يشترط تدريب العمال بشكل صحيح وتقييم المستمر للعمال من اجل إعطاء صورة أكثر اكتمالا لنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية.

الدراسة الثانية:

ولاء عظيمة تشو بنتي عبد الله، تحت عنوان " تصورات إدارة الصحة والسلامة المهنية في المستشفيات العامة الماليزية الآثار المترتبة على تنفيذ أنظمة الإدارة الموحدة-"، رسالة دكتوراه في الصحة العامة، 2010.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم المعلومات حول ممارسات الصحة والسلامة المهنية، دراسة ما إذا كانت عناصر إدارة الصحة والسلامة المهنية ينظر إليها كعوامل داعمة ووقائية لتنفيذ نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية في المستشفيات العامة الماليزية والتوصية باستراتيجيات عملية لتطوير تنفيذ نظام فعال لإدارة الصحة والسلامة المهنية في المستشفيات العامة الماليزية.

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، وعلى الملاحظة، الاستمارة، المقابلة.

من النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة يجب التركيز على التدريب المستمر لجميع العمال، تشمل قضايا الصحة والسلامة المهنية العامة التدريب على التوعية بالصحة والسلامة المهنية، وتوجيه الموظفين الجدد وإبلاغ قواعد سلامة المؤسسة، وعن وجود أي مخاطر داخل بيئة العمل.

تعقيب:

تأتي الاستفادة من هذه الدراسة في ثلاثة أبعاد وهي:

البعد المنهجي: استفدنا من هذه الدراسة فيما يتعلق باختيار المفاهيم التي تدخل ضمن متغير السلامة المهنية وبالتالي المساهمة في تصميم عناصر من الخطة.

البعد النظري: فقد استفدنا من هذه الدراسة المعتمدة في الحصول على مراجع متنوعة في متغير السلامة المهنية.

العبد الميداني: من خلال أن هذه الدراسة تشترك مع دراستنا من خلال إبراز الاهتمام الكبير ببرامج السلامة الصحة المهنية.

ب. دراسات سابقة حول الجودة المؤسسية:

الدراسة الأولى:

بنكيح نسرين، تحت عنوان: التدريب من منظور إدارة الجودة الشاملة - دراسة حالة شركة البناء المعدني CR-METAL - أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص إدارة الأعمال، 2009.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية تدريب العنصر البشري في تطبيق إدارة الجودة معرفة إستراتيجية ومتطلبات التدريب وفق إدارة الجودة الشاملة.

حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى استخدام أسلوب المسح المكتبي، المقابلات الشخصية، الاستبيان، الإحصاء.

من نتائج الدراسة:

إن عملية التقييم في الشركة لتحظى بالأهمية الكبيرة بسبب نقص التحفيز، فمن غير المعقول مطالبة الفرد ببذل جهود كبيرة دون أن تقدم له حوافز مادية، ونقص الدورات التدريبية لإطارات الشركة للبحث عن كل ما هو جديد ومن شأنه أن يحسن في العمل أكثر فأكثر الجودة لا تقتصر على السلع والخدمات فحسب بل تمتد لتشمل كافة مرافق المنظمة المادية والمعنوية.

الدراسة الثانية:

فاروق عزوز، تحت عنوان: "دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة- دراسة حالة بعض المؤسسات الاقتصادية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2015.

هدف هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة ومدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات محل الدراسة، ومدى اعتمادها على هذه المبادئ في تحقيق وتعزيز ميزات التنافسية المستدامة، تقديم دليل علمي على أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسة.

اعتمد البحث على منهج الوصفي بالإضافة إلى الاستبيان والمقابلة والملاحظة كأدوات جمع البيانات. من النتائج التي توصلت إليها الدراسة إن مستوى اهتمام المؤسسات محل الدراسة بإدارة الجودة الشاملة متوسط، تهتم المؤسسات محل الدراسة بشكل كبير بالوقاية من الأخطاء قبل وقوعها لتجنب تكرارها وتحسين جوده منتجاتها، تعطي المؤسسات محل الدراسة أهمية كبيرة لرضا الزبون عن منتجات المقدمة، إشراك العاملين في اتخاذ القرار ضعيف نوعا ما بالمؤسسات محل دراسة، تمارس المؤسسات محل دراسة رقابة شديدة على نظام إدارة الجودة.

دراسة أجنبية:

الدراسة الأولى:

○ دراسة كيسيلاكوفا دي هايروول، بعنوان: إدارة الجودة الشاملة كأداة إدارية لزيادة التنافسية في الشركات على مستوى العالم. المجلة البولندية لدراسات الإدارة، 2019.¹

تم تقسيم هذه الدراسة إلى الأقسام التالية: الجزء الأول مخصص للمقدمة ومراجعة الأدبيات المتعلقة بأدوات الإدارة الأكثر شيوعاً مع التركيز على إدارة الجودة الشاملة. في الجزء التالي، تم تقديم منهجية البحث وعينة البحث وجمع البيانات بشكل موجز. في حين ركز الجزء الثالث على التحقق الإحصائي من الفرضيات المحددة، التي شكلت الأساس الرئيسي للبحث. الجزء التالي مخصص لتحليل ومقارنة دراسات البحث المماثلة الأخرى. يلخص الجزء الأخير من الدراسة النتائج الرئيسية للبحث، ويشير إلى حدود الدراسة، وكذا إلى فوائد الإدارة لهذه القضية الحديثة التي أدخلت إدارة الأعمال حيزاً جديداً.

¹Kisefáková D Hairul: TOTAL QUALITY MANAGEMENT AS MANAGERIAL TOOL OF COMPETITIVENESS IN ENTERPRISES WORLDWIDE, POLISH JOURNAL OF MANAGEMENT STUDIES, VOL.21, NO.2, 2020.

تناولت هذه الدراسة تحليل أداة إدارة الجودة الشاملة واستخدامها في شركات الصناعة في سلوفاكيا. علاوة على ذلك، تم فحص الحواجز التي تعترض استخدام هذا النموذج. الهدف الرئيسي للبحث مدعوم بالأهداف الجزئية المدرجة في الفرضيات المحددة. تم الحصول على البيانات ذات الصلة من الشركات العاملة في قطاع الصناعة من خلال طريقة الاستبيان المنظم، باستخدام تطبيق عبر الإنترنت. كان الاستبيان يتضمن أسئلة مفتوحة، وأسئلة اختيار متعدد (أسئلة مغلقة)، وفي الحصول على أنواع معينة من الإجابات تم استخدام مقياس ليكرت. تم تقسيم الاستبيان المنظم إلى جزئين أساسيين. الجزء الأول كان يتكون من أسئلة تعريفية حول الشركات، الجزء الثاني يتعلق بالأسئلة حول إنشاء واستخدام الاستراتيجيات، وقياس أداء الشركة، وأدوات الإدارة الأكثر شيوعًا. في الجزء الأخير، تم القيام بتحليل تكرار استخدام إدارة الجودة الشاملة في قطاع الصناعة والأسباب التي تُعقد تطبيقها على أرض الواقع.

تم توزيع الاستبيانات على الشركات الصناعية في سلوفاكيا. تمت عملية اختيار العينة بموجب نظرية الاحتمال، وذلك بتطبيق اختيار عشوائي ما يمنع تشويه النتائج بسبب اتجاه الاختيار. لأغراض هذه الدراسة، تم الحصول على البيانات من بوابة تديرها شركة DataSpot، ش.م.م (شركة ذات مسؤولية محدودة). ووكالة الأعمال السلوفاكية، التي تجمع المعلومات عن الشركات الصناعية في سلوفاكيا وتنشئ قواعد بيانات شاملة.

تم التواصل مع 613 شركة صناعية مختارة لأغراض الدراسة بين سبتمبر وديسمبر 2019. غير أنه تم استرجاع نسبة 31.16% فقط من عدد الاستبيانات المرسله أي ما يعادل 191 استبيان تم استلامه. وللتحقق من الفرضيات المصاغة تم تطبيق طريقة النسبة المئوية لظاهرة معينة في السكان واختبار كالتربيع بيرسون للاستقلالية وتم معالجتها في برنامج DELLStatistica.

توصلت الدراسة حول موضوع أداة إدارة الجودة الشاملة TQM التي تم تحليلها في الشركات الصناعية العاملة في سلوفاكيا، إلى أن:

- أكبر حاجز يؤثر على تنفيذ إدارة الجودة الشاملة داخل الشركات الصناعية السلوفاكية هو نقص القوى العاملة المؤهلة. وتشمل أسباب أخرى ملاحظة نسبيًا لعدم استخدام إدارة الجودة الشاملة نقص الموارد المالية، وعدم الوعي بأداة إدارة الأداء المتقدمة هذه، وعدم وضوح تعريف الاستراتيجية المؤسسية بشكل كاف.

- تم التوصل كذلك إلى أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة في مجتمع البحث لديه معدل استخدام أقل مقارنة بالدول المتقدمة. في هذا الصدد حاولت الدراسة تقديم إدارة الجودة الشاملة كأداة حديثة تتمكن من زيادة تنافسية الشركة المستدامة وتقديمها كأداة مناسبة لقياس وإدارة أدائها الشامل.

كل دراسة لها حدودها الخاصة. الحد الأول لهذه الدراسة هو عينة البحث، التي تم تحديدها فقط لقطاع الصناعة. فاستكشاف قطاعات أخرى سيبيح نظرة أكثر شمولية حول استخدام TQM في بيئة الأعمال السلوكية. حد آخر لهذه الدراسة هو معدل استرجاع الاستبيانات، عدد أكبر من المستجيبين سيضمن نتائج أكثر صلة.

تحفز هذه الحدود على إجراء بحوث إضافية وأكثر تفصيلاً حول أدوات إدارة الأداء والأنظمة الرقمية. وحسب رأي أصحاب الدراسة، تتمكن هذه المفاهيم الحديثة للإدارة الشركة من زيادة أدائها وبالتالي المساهمة في زيادة تنافسيها في السوق على مستوى العالم.

التعقيب على الدراسات:

تأتي الاستفادة من هذه الدراسة في ثلاثة أبعاد وهي :

البعد المنهجي: استفدنا من هذه الدراسة فيما يتعلق باختيار المفاهيم التي تدخل ضمن متغير الجودة المؤسساتية.

البعد النظري: فقد استفدنا من هذه الدراسة المعتمدة في الحصول على مراجع متنوعة في متغير الجودة المؤسساتية.

البعد الميداني: من خلال أن هذه الدراسة تشترك مع دراستنا من خلال إبراز الاهتمام الكبير بتحقيق الجودة في المؤسسة.

ثانياً: الإطار المنهجي للدراسة.

1- منهج الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، حيث يقوم هذا المنهج على وصف الظاهرة وصفا دقيقا ومحددا، للوصول إلى أسباب هذه الظاهرة والعوامل التي تتحكم فيها، وذلك من خلال الحقائق المتوفرة وتحويل الظاهرة من شكلها الكمي الصوري والتعبير عنها بصورة كيفية تحليلية.¹

وقد تم توظيف هذا المنهج نظرا للاعتبارات التالية:

- توصيف التأثيرات التي تحدثها بيئة العمل في تحسين جودة أداء العامل.
 - توصيف التأثيرات التي تحدثها هندسة الآلات العمل.
 - توصيف دور سلامة في التأثير على جودة الأداء وكذلك جودة المنتج.
- وعموما فقد ساهم المنهج الوصفي في تقديم وصف عام للنتائج من خلال تحليلها وتفسيرها.

2- مجالات الدراسة:

أ. المجال المكاني:

تم إجراء هذه الدراسة بمؤسسة عمر بن عمر مدينة -قالمة- بلدية - الفجوج -، وهي مؤسسة تهتم في نطاق اختصاصها بتحضير مركز الطماطم، وكذلك تلبية احتياجات زبائنها من حيث جودة المنتج والتكلفة والخدمات.

وقد تأسست المؤسسة الأم لعمر بن عمر لأول مرة سنة 1984 من طرف السيد عمر بن عمر الأب، حيث تعتبر مؤسسة عائلية اقتصت في مجال المنتجات الزراعية الوطنية، كما امتازت منتجاتها بالجودة العالية وهو ما جعلها الرائدة في مجال الإنتاج الغذائي على المستوى الوطني، وكانت البداية بمؤسسة المصبرات الغذائية عمر بن عمر Cab، ولد مجمع عمر بن عمر من وحده صغيرة لتحويل الطماطم المصنعة بطاقة إنتاجية لا تتجاوز 240 طن يوميا، وهذا للإنتاج المواد الأولية لأعمالها وبعد عقدين من الزمن وبفضل مجهودات المبذولة والشوط الكبير، أصبحت مؤسسة تمر بن عمر رائدة في هذا المجال بطاقة إنتاج فاقد 7600 طن، ضمنها وحدة التحويل الموزعة على ثلاث ولايات:

وحده بوعاتي محمود، وحدة الفجوج (قالمة)، وحدة بومعيزة (سكيكدة)، ووحدة الخبايا (المسيلة).

¹ محمد الصاوي محمد مبارك: البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته، المكتبة الأكاديمية للنشر، القاهرة، مصر، 1992، ص30.

وعن الاطار القانوني لمؤسسة عمر بن عمر للمصبرات فهي شركة ذات مسؤولية محدودة، بموجب القرار المؤرخ في 09-02-2009، متخصصة في الصناعات الغذائية (مركز الطماطم)، الكائن مقرها الاجتماعي بالعنوان التالي: بلدية بوعاتي محمود، بلدية الفجوج (قالمة)، المسيرة من طرف السيد: كمال عاشوري

- قدرت مساحتها الإجمالية 14855 متر مربع
 - قدرت التخزين: 2160 متر مربع
 - وسائل التخزين: مخزن مغطى
 - قدرة الإنتاج النظرية في اليوم 240 طن في 24 ساعة
 - قدرة الإنتاج الحقيقية في اليوم 192 طن في 24 ساعة
 - اسم العلامة: Cab – hello – amour ben amour
 - المواد الأولية الأساسية المستعملة: طماطم
 - المراقبة الذاتية: مخبر المؤسسة
 - رقم الهاتف 01 .99 .13 .73 0 رقم الفاكس: 03 .99 .13 .37 0
 - البريد الإلكتروني: sercreterai.cab2 @amourbenamour.dz
- ب. المجال الزمني:

ويقصد به تلك الفترة الزمنية التي استغرق فيها الباحث عملية جمع المعلومات والبيانات بشقيها النظري والميداني، وذلك انطلاقا منذ البدء في عملية البحث عن المراجع والمتمثلة في الكتب، المقالات، الدراسات السابقة وغيرها من المصادر الأخرى التي ساهمت في تشكيل الجانب النظري للموضوع، وذلك بداية من أواخر شهر نوفمبر إلى غاية شهر ماي، لتليها عملية الجولات الاستطلاعية حيث كانت لنا نظرة عامة حول بيئة عمل المصنع ، وكانت أول جولة استطلاعية بتاريخ 2024\03\07 بهدف قبول إجراء الدراسة الميدانية في مؤسسة عمر بن عمر ولاية -قالمة- ، حيث تمت الموافقة على إجراء الدراسة بتاريخ 2024\03\11، لتليها جولة أخرى بتاريخ 2024\04\20 من اجل معاينة وتسجيل ملاحظات حول تصميم بيئة العمل.

وفي تاريخ 2024\04\23 تم توزيع الاستمارة في شكلها النهائي، وتم استيراد كل الاستمارات يوم الاثنين 29 افريل 2024، وتليها قيام بمقابلة مع المدراء بتاريخ 2024\05\9

وتليها مباشرة المرحلة الأخيرة والمتمثلة في تبويب البيانات وتفريغها، وتحليلها إحصائياً وسوسيولوجياً، وتفسيرها في ضوء الفرضيات، ووصولاً إلى كتابة نتائج الدراسة.

ج. المجال البشري:

يتمثل مجتمع الدراسة في عدد أفراد مصنع عمر بن عمر ولاية -قالمة- بلدية - الفجوج، والبالغ عددهم 125. أما عن عينة الدراسة فقد تم الاعتماد على أسلوب العينة "العشوائية البسيطة" ويقصد بها أنه يوجد فرصة متساوية لكل عنصر في مجتمع الدراسة ليكون من مفردات العينة، ويكون عن طريق السحب العشوائي لعناصر العينة ويجب أن يكون مجتمع الدراسة محدد ومتجانس. حيث تم الاعتماد على 25 مفردة أي بنسبة 20% من مجموع الأفراد العاملين، ولقد اعتمدنا في اختيار عدد أفراد العينة على طريقة السحب العشوائي.

3- ادوات جمع البيانات:

○ الملاحظة:

حيث تم الاعتماد على الملاحظة من أجل الحصول على البيانات من خلال التفاعل المباشر مع العمال، بالإضافة إلى ملاحظة تصميم بيئة العمل.

كان أول يوم للملاحظة بتاريخ 2024\03\07 أي اليوم الأول للزيارة، حيث تم ملاحظة وجود بيئة عمل آمنة وخالية من المخاطر التي يمكن أن تهدد العامل أثناء قيامه بعمله.

والملاحظة الثانية كانت بتاريخ 2024\03\11 حيث قمنا بجولة استطلاعية لبيئة العمل الداخلية والخارجية ولاحظنا أنها تتماشى مع التصميم الهندسي الآمن لبيئة العمل.

الملاحظة الثالثة كانت 2024\04\23 حيث تم تقديم الاستمارة.

○ المقابلة:

تم إجراء المقابلة مع الإطارات بتاريخ 09ماي 2024 وقد كانت الأسئلة على النحو التالي:

- ماهي سياسة المصنع نحو توفير نظام لسلامة المهنية والأمن الصناعي؟
- هل تقوم المؤسسة بإتباع خطة عمل (استراتيجية) لإدارة المخاطر والتحكم فيها بشكل استباقي أو علاجي؟

- كيف يمكن تقييم مستوى جودة المصنع من حيث نظام التشغيل، (سيرورة الانتاج)؟
- كيف تقييم سياسة المصنع في جزئية الحد من الحوادث التي يتعرض لها المورد البشري؟
- في رأيك هل منتجات "عمر بن عمر" تتماشى مع رغبات وتطلعات الزبون؟

استمارة المقابلة:

تم الاعتماد على استمارة المقابلة كأداة رئيسية في جمع المعلومات، وتعرف هذه الأخيرة على أنها مجموعة من الأسئلة معدة للمبحوثين بدقة تستخدم في جمع البيانات والمعلومات، وهي عبارة عن أسئلة واضحة وسهلة موجهة تأتي على شكل أسئلة مغلقة ونصف مغلقة وحتى مفتوحة، من مزاياها أنها تعطي للمبحوث الوقت الكافي للإجابة بدون تحيز بالإضافة إلى أنها قليلة التكاليف والجهد.

تم الأخذ في عين الاعتبار عدة جوانب عند تصميم أسئلة الاستمارة، فالصنف الأول جاء على شكل أسئلة مغلقة والإجابات تكون واحدة ومحددة، أما النوع الثاني فكانت الأسئلة فيه نصف مغلقة ونصف الآخر مفتوحة من اجل ترك العمال الحرية في التعبير وإبداء وجهة نظرهم على أحسن وجه.

تم تقسيم الاستمارة إلى أربعة محاور أساسية تتمثل في:

- **المحور الأول:** يتعلق بالبيانات الشخصية للمبحوث حيث تتضمن الجنس، السن، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، الأقدمية، ويتضمن 5 أسئلة من العبارة 1 إلى العبارة 5.
- **المحور الثاني:** تحت عنوان بيئة العمل في المؤسسة، ويهدف هذا المحور إلى تعزيز صحة وسلامة العمال من خلال توفير بيئة عمل آمنة وصحية، ويتكون من 11 سؤال من العبارة 6 إلى العبارة 16.
- **المحور الثالث:** تحت عنوان الأمن الصناعي وحوادث العمل، ويهدف الى وضع سياسات وإجراءات تشجع على الالتزام بالمعايير والمسؤوليات المهنية الملزمة على العمال، ويتكون من 8 أسئلة من العبارة 17 إلى العبارة 24.
- **المحور الرابع:** تحت عنوان الجودة المؤسسية، ويهدف هذا المحور الى تحقيق الجودة في جميع جوانب المؤسسة بهدف تحسين أداء العمال، ويتكون من 8 أسئلة من العبارة 25 إلى العبارة 32.

خلاصة:

من خلال ما تطرقنا إليه في الإطار النظري لهذه الدراسة من أهداف وأهمية الموضوع وفروض الدراسة والدراسات السابقة وكذلك المقاربات النظرية كل ذلك ساعدنا على فهم الموضوع والتعمق في أبعاده الدلالية، كما تم التطرق للإطار المنهجي المتضمن طبيعة الدراسة ونوع منهجها الوصفي، وكذا تحديد لمجالات الدراسة؛ المكاني؛ الزماني؛ البشري، ثم تحديد العينة والتي جاء اختيارها وفقا للأسلوب العشوائي البسيط لإعطاء فرص متساوية لجميع المفردات في الظهور، مما يمنح غطاء التمثيلية، الموضوعية، وقابلية التعميم.

الفصل الثاني: السلامة المهنية والأمن الصناعي

تمهيد:

تعتبر السلامة والصحة المهنية من المواضيع المهمة منذ القدم، التي استدعت اهتمام العديد من دول العالم والباحثين والمؤسسات، لأسباب إنسانية واجتماعية واقتصادية، ونتيجة لأهميتها تسارعت الدول من أجل وضع التشريعات وإصدار القوانين في هذا المجال، من أجل الحفاظ على مقومات العنصر البشري من الإصابات الناجمة عن مخاطر بيئة العمل وذلك بمنع تعرضهم للحوادث والإصابات والأمراض المهنية.

حيث هناك العديد من الواجبات والمسؤوليات التي تتولاها إدارة السلامة والصحة المهنية باعتبارها وظيفة أساسية كباقي الوظائف، حيث تعمل على وضع قواعد وإستراتيجيات تتبناها. فكلما زاد الاهتمام بالسلامة والصحة المهنية في أي مؤسسة فهو يعد مظهرا من مظاهر التطور الإداري والتخطيط الاقتصادي الناجح، فهي انعكاس للوعي العام داخل المؤسسة. إن الهدف الأساسي لسلامة والصحة المهنية هو العنصر البشري باعتباره العامل الرئيسي في أي صناعة، حيث إن أي خطر يصيبه قد يخلف خسائر مادية وبشرية على المؤسسة.

أولاً: السلامة والصحة المهنية

1-الجذور التاريخية لسلامة والصحة المهنية:

على الرغم من أن مجال الصحة والسلامة المهنية تطور مع تشريعات الحديثة إلا أن الاهتمام به يعود إلى بداية وجود الإنسان بالعمل الإنتاجي.

فقد ذكرت المراجع القديمة أن أبو قراط قبل الميلاد (260_470) قد قدم وصفا للعبيد الذين كان يؤجرهم الإقطاعيون، وهم يبتلعون الحصى ويعانون من الآلام المغص، كما وصف الأعراض المرضية التي كانت تحل بعمال استخراج المعادن والصياغة والحياسة، وتناول في وصفه ما كان يصيب الفلاحين والصيادين من قروح في أيديهم.

وجاء "بليني" بعد الميلاد، ووصف نوعا من الأقنعة الواقية، يلبسها العمال لمنع أخطار التسمم بالغازات والأبخرة والأتربة، ووصف أعراض التسمم بالزنك والكبريت.

جاء بعده "جالينوس" ما بين (150 _ 200) إذ قال في زيارته لمناجم النحاس بقبرص كان العمال يركضون بأقصى سرعة وهم يحملون النحاس المنصهر، كي لا يدركهم الموت اختناقا داخل المنجم.

وبمرور الزمن، جاء علماء وأطباء أضافوا حقائق كثيرة ودراسات عميقة، ففي أواخر القرن 17، ذاع صيت الطبيب الإيطالي "رامازيني" وكتابه القيم الذي كتبه عن الأمراض الخاصة بشؤون الصناعة

والتجارة والزراعة، وإضافة إلى الطبيب الألماني "جورج اجري كولا" الذي قدم وصفا للأخطار التي يتعرض لها عمال المناجم وعمال استخراج المعادن، وغيرهم من الأطباء الذين اهتموا خاصة بالأمراض المهنية.¹

و مع ظهور الثورة الصناعية ظهر مفهوم السلامة والصحة المهنية في أوروبا، حيث شهدت انتقال الفلاحون بكثرة إلى المدن الصناعية بحثا عن الراحة والطمأنينة ورزق والعمل والهروب من الاستعباد الذي مارسه الإقطاعيون عليهم بسبب جشهم ورغبتهم الزائدة في تحقيق الثراء الفاحش، حيث هاجر العديد من العمال من جنسيات مختلفة بدون خبرة أو دراية بالتعامل مع الآلات داخل المصنع، ونتيجة لهذا بدأت تظهر الأمراض والحوادث بل زادت وكثرت، وجراء ذلك أدت لوفيات بعض العمال، حيث كان في ذلك

¹ مجدي عبد الله شرارة: السلامة والصحة المهنية وتأمين بيئة العمل، نشر من قبل مؤسسة فريد ريش إيبيرت مكتب مصر، مصر، 2016، ص 9.

الوقت أصحاب العمل لا يتحملون مسؤولية الخسائر وإصابات العمال فالعامل يتحمل مسؤولية حماية نفسه، حيث لم تكن هناك أي حقوق تضمن الاهتمام بسلامة العنصر البشري.¹

وجراء ذلك ظهرت الحركات العمالية وانتشرت مبادئ الاشتراكية، التي تهدف إلى حماية العنصر البشري ومن خلالها أصدرت العديد من الدول قوانين وتشريعات المحققة للعدالة.²

حيث تم إصدار أول قانون الذي يخص الصحة وأخلاقيات عمل الصبية المتدربين عام 1802، ذلك لمواجهة أوضاع العمل الصعبة لصناعة النسيج، حيث حدد هذا القانون عدد ساعات الصبية ووضع حد أدنى للمعايير الخاصة برقابة البيئة الفيزيائية أي درجة الحرارة، تهوية، رطوبة، ونتيجة لزيارة مفتشين للمصانع كان يتم تطبيق قوانين السلامة المهنية، وأسفر هذا القانون عن تعيين أربعة مفتشين لكل مصنع. لهم صلاحيات محددة بالنسبة لدخول للمصانع ووسائل تطبيق القانون.³

وفي بلجيكا سن قانون التفتيش على المصانع منذ احتلال نابليون للبلاد سنة 1810، بصورة دائمة،

واستمرت كافة الدول في تطوير تشريعاتها، إذ صدر عام 1841 في فرنسا قانون يهدف إلى حماية الأطفال، ومنع تشغيل الذين لا يتجاوز أعمارهم 8 سنوات، وتحديد الساعات التي يعملها الأطفال الذين لا تتعدى أعمارهم ستة عشر عاماً، وظهر على أثره قانون آخر عام 1892 يحث على اتخاذ إجراءات السلامة اللازمة وحماية النساء والأطفال، والعمل على إيجاد هيئات رقابية تقوم بأعمال السلامة وإجراءات التفتيش للتأكد من تطبيق هذه الأنظمة.⁴

وفي فرنسا قانون السلامة الجماعية سنة 1945 وظهر صندوق جماعي يهدف إلى حماية العمال من جميع المخاطر، يمنح التعويضات المستحقة أما في الولايات المتحدة الأمريكية فقد صدر لأول مرة قانون

¹ ولاء علي قطب عبده: قواعد وإجراءات السلامة والصحة المهنية في التشريعات الوطنية والدولية، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر، ص 16.

² محمد صلاح عبد ربه محمود: السلامة والصحة المهنية وتأثيرها على أداء الشركات، رسالة مقدمة إلى كلية الدراسات العليا للبحوث الإحصائية، جامعة القاهرة، مصر، 2022، ص 11.

³ سفيان عز الكايد: الأمن الصناعي، دار الراجحة للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 10، 11.

⁴ فهد بن محمد المدير: مدى فعالية تطبيق أنظمة الأمن والسلامة المهنية -دراسة مسحية على معامل الأقسام العلمية بكليات البنات، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، بدون سنة، ص 18، غير منشورة.

سنة 1970 وأصبح هذا القانون يطبق على جميع المؤسسات الصناعية أو التجارية التي يعمل بها عامل أو أكثر.¹

إضافة إلى الجهود المبذولة من طرف كل دولة، هناك جهود دولية برزت في إنشاء الهيئات الدولية المتخصصة في مجال الصحة والسلامة المهنية مثل: منظمة الصحة العالمية، الجمعية الدولية للضمان والتأمينات الاجتماعية، وكالة الطاقة الذرية، الاتحادات الدولية، منظمة العمل الدولية، التي تهدف إلى حماية العمال عن طريق إجراء البحوث والدراسات وإقرار الاتفاقيات والتوصيات.²

أما في الجزائر فقد نصت قوانين العمل الجزائرية إن للعامل حق في الوقاية الصحية والأمن وطب العمل، حقه في الراحة، حقه في احترام السلامة البدنية والمعنوية وكرامتهم... الخ، وهذا كله يشير إلى مستوى الاهتمام الذي توليه المنظومة التشريعية والتنظيمية الجزائرية، وتوجهات السياسة الوطنية في مجال الوقاية من الأخطار المهنية، التي تستند أساسا على واقع الأخطار المهنية في المؤسسة الجزائرية وإمكانية الوقاية منها، إلى جانب الاتفاقيات الدولية الصادرة عن منظمة العمل الدولية والتي صادقت عليها بلادنا من بينها:

-الاتفاقية رقم 155 الصادرة في عام 1981 حول امن وصحة العمال.

-الاتفاقية رقم 187 حول الترويج للأمن والصحة المهنيين.³

¹ على موسى حنان: الصحة والسلامة المهنية وأثرها على الكفاءة الانتاجية في المؤسسة الصناعية دراسة حالة المؤسسة، هنكل الجزائر مركب شلغوم الغيد، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2007، ص 27 28، غير منشورة.

² عتيقة حرايرية: الصحة والسلامة المهنية في الجزائر من التشريع إلى التنفيذ، العدد 17، مجلة الأدب والعلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر، الجزائر، ص 6، 7.

³ سلامة أمينة: الثقافة الأمنية ودورها في التقليل من حوادث العمل داخل المؤسسة الصناعية مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، رسالة دكتوراه الطور الثالث في علم اجتماع الإدارة والعمل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، ص 99.

2-أهداف السلامة والصحة المهنية:

تعتبر السلامة والصحة المهنية من المسائل المهمة التي تهتم بها المؤسسة فهي تقوم بنشر شروط الوقاية والسلامة في بيئة العمل، وعليه فهي تهدف إلي:

حماية العناصر البشرية للإنتاج من الأضرار الناتجة عن مخاطر العمل وظروف البيئة وذلك عن طريق إزالة مسببات الخطر وتقليل التعرض لها، حيث يعد العامل الإنساني أهم سبب يدعو إلى ضرورة الاهتمام بالصحة والسلامة المهنية، بسبب الآثار الجسدية، النفسية، الاجتماعية المترتبة عن مختلف الحوادث والأمراض التي يمكن أن تصيب العامل في عمله. ¹

توفير بيئة عمل آمنة تحقق الوقاية من المخاطر، للمتريدين على المؤسسات الصناعية المجاورين لها والعاملين فيها، وذلك بإيجاد الاحتياطات والإجراءات الوقائية اللازمة من اجل تقادي حوادث العمل والأمراض المهنية، أثار غير مستحبة على العامل مثل الإصابة بعجز كلي أو جزئي، أو بمرض مزمن الخ وغيرها من الإصابات الجسدية والنفسية التي تكلف العامل معاناة كبيرة لا يساويها أي تعويض. كما أن الأضرار الصحية، الوفيات ... الخ، تحدث انعكاسات سلبية على الحياة الاجتماعية والأسرية، فوفاة عامل يعيل أسرة أو إصابته بعجز دائم، يجعل أفراد أسرته في ضياع هذا الأثر لا يستهان به في المجتمع²

حماية عناصر الإنتاج من التلف والضياع، نتيجة لحوادث العمل ويشمل ذلك الآلات والماكينات والأجهزة والمعدات والمواد، نتيجة لما تحدث من انعكاسات على المؤسسة وعلى الاقتصاد الوطني لأي بلد، حيث يترتب عن الحوادث والأمراض المهنية أثار عديدة تؤدي إلى انخفاض إنتاجية المؤسسة، وارتفاع تكاليف التشغيل المباشرة وغير المباشرة، التي تعد عبئا ماليا واستهلاكيا غير عادي لعناصر الإنتاج، مما يؤثر سلبا على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة وعلى ربحيتها كما يهدد بقائها مع مرور الزمن.

¹ بوخمخ عبد الفتاح حنان على موسى: أثر الصحة والسلامة المهنية على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 6، 2011، ص 3.

² عمر وصفي عقيلي: إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي، دار وائل لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 65-67.

تخفيض النفقات المتعلقة بوقت العمل الضائع، نتيجة حدوث إصابات العمل والأمراض المهنية وتكاليف استبدال العامل وتدريب من يحل محله، والنفقات التي تترتب عن ذلك من تأخير في إنجاز العمل.

مواعيد التسليم. خلق الوعي لدى العاملين فيما يتعلق بالأساليب والطرق الآمنة لأداء العمل وأهمية الإلزامية بقواعد السلامة والتي من شأنها تدعيم السلامة والصحة المهنية، وكذلك رفع معنويات العاملين وزيادة ثقتهم بأنفسهم، وبالتالي زيادة إنتاجيتهم وتحسين أدائهم.¹

وعليه فإن الهدف الأساسي والرئيسي للسلامة والصحة المهنية هو حماية العنصر البشري باعتباره العنصر الأساسي في المؤسسة فإن غاب العنصر البشري سوف يختل توازنها، فعندما تحقق بيئة عمل آمنة هذا يمنع من ظهور مسببات الخطر وبالتالي تخفيض نفقات المتعلقة بالخسائر التي تسببها المخاطر، ونتيجة لهذا يزداد الوعي لدى العمال فيما يتعلق بأساليب العمل الآمنة لضمان حماية نفسه وأدائه لعمله وفقا لشروط وقواعد السلامة، التي تعزز وترفع من معنويات وثقة العمال بأنفسهم.

3- أبعاد السلامة والصحة المهنية:

يجب على المنظمة أن تضع سياسة إدارية بحيث تصبح مسألة حماية العاملين من الإصابات والأمراض المهنية من أهم مسؤوليات المنظمة، ويمكن إيجاز أبعاد السلامة المهنية فيما يلي:

أ. البعد الاقتصادي:

نتيجة تبني المؤسسة لنظام السلامة المهنية واقتنائها لوسائل الوقاية الشخصية.. الخ له انعكاساته الاقتصادية على المؤسسات كما أن استشعار الخسائر الاقتصادية التي خلفتها الحوادث بسبب عدم وجود هذه الأنظمة يبين مدى أهميتها مهما بلغت تكاليف إنشائها فالحوادث عندما تقع فالمنشأة فأن نتائجها قد تصيب الأرواح والممتلكات معا.²

¹ فهد بن محمد ابديفر: مدى فاعلية تطبيق أنظمة الأمن والسلامة المهنية، دراسة مسحية على معامل الأقسام العلمية بكليات البنات، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، بدون سنة، ص 18 غير منشورة.

² عبد الحق حامدي: السلامة المهنية في الجزائر الأبعاد والمسؤوليات، مجلة العلوم الإنسانية، العدد3، 2021، ص127.

أ. البعد الصحي:

يفرض ضرورة إجراء الفحوصات الطبية الشاملة للمرشحين لتعين واستعمال أدوات الوقاية الشخصية المناسبة للوقاية من الأخطار ووضع سياسة واضحة لتأمين الصحي.

ب. البعد الأمني:

يتمثل في حملات تحسيسية والتوعية للعمال كإصدار نشرة إعلامية وإحصائية عن الحوادث التي وقعت في المؤسسة.

ج. البعد الهندسي:

بتوفير الظروف المادية المناسبة والملائمة وتصميم الملائم للمباني وتوفير الآلات الحديثة واستبدال مادة خطرة بمادة آمنة وتحقيق الغرض المطلوب.

تخصيص أماكن خاصة للمواد الخطرة ووضع وسائل الوقاية الخاصة بها لتعامل معها بحذر. خلق جو ملائم للعمل خالي من الملوثات الخطرة التقليل من الأتربة والمفرزات في بيئة العمل، التخلص من المياه الملوثة بالأتربة الضارة بطريقة سليمة من خلال عزل مواقع العمل التي قد تشكل حالة من الخطر (الضجيج، الحرارة...)

توفير الآلات ذات تكنولوجيا عالية بحيث يكون التشغيل التلقائي لتفادي أي خطر يمكن أن يصيب العامل عند تعامله مع الآلات الخطرة، التفتيش الدوري لبيئة العمل لتفادي مسببات الخطر، للحفاظ على درجة امن عالية في بيئة العمل، بحيث لو تعرض الفرد لها مدة ثماني ساعات في اليوم الواحد ولمدة ستة أيام في الأسبوع وإلى أمد غير محدود فإنها لاستحدثت أي ضرر على صحته سواء على المدى القريب أو البعيد.¹

4-مقومات السلامة والصحة المهنية:

من أهم مقومات السلامة والصحة المهنية التي تهتم بمتابعة الأمور التالية:

- إقامة دورات في وسائل لإسعافات الأولية وإخماد الحرائق بأنواعها وفحص معدات الحريق وبنسبة للعامين الجدد يدخلون دورات تتعلق بالسلامة المهنية.

¹ محمد نيب العقيلة: الإدارة الحديثة للسلامة المهنية، دار الصفاء لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص 173-

- تحديد مصدر الخطر في بيئة العمل من حيث الإضرار الجسدية والمادية والمعنوية وتحديد ودراسة أسباب الخطر قد يكون راجع للعامل أو المعدات ووسائل الإنتاج الأخرى خاصة المواد الخطرة مثل: المواد الكيماوية التي تسبب آثار سيئة على صحة العامل.
- مراقبة سير العمل ومنع الضغط أو ما يسبب التعب والإرهاق الجسدي والعقلي والنفسي للعامل.
- تحديد ساعات العمل والاستراحة أو نظام الإجازات في المؤسسة.
- إقامة المؤتمرات والاجتماعات أو الاستعانة بالمنشورات واللوائح ووسائل التنمية الخاصة بالسلامة المهنية مع استخدام وسائل أخرى بالإرشاد أو التنبيه مثل: الإذاعة، وسائل التنبيه الصوتية أو الضوئية مثلا وضع علامات التشغيل والتحذير للآلات والمعدات والحرص على تنفيذها.
- التأكيد على نظام والتنظيم في العمل من جميع في العمل من جميع جوانبه ابتداء من تصميم المبنى والورش ووضع المكينات والمعدات والمخازن والإدارة والمناولة...الخ.
- الاهتمام بالصيانة الدورية وعدم تحميل الآلات والمواد أكثر من الحمل المقرر لها التشغيل الأمثل كذلك الفحص الدوري لمعدات الإنتاج ومنظومات الحماية والسيطرة وإرشاد مراقبي العمل بمراقبة الأمن والسلامة وكذلك التبليغ عن أي خطأ أو حادث.¹
- إصدار لوائح للعقوبات لمخالفتي إرشادات السلامة داخل المصنع مثل: منع التدخين في الأماكن التي يعلق فيها لافتات (ممنوع التدخين) مثل: الأماكن الحاوية على المواد القابلة للاشتعال.
- تحديد إجراءات التحقيق في الحوادث والبيانات المطلوب جمعها حول الحوادث أو إصابات العمل أو الأمراض المهنية وتحديد المسؤولية القانونية عن الحادث وما يترتب عن ذلك من حقوق وتعويضات ودراسة أسباب الحوادث لعرض تحليلها وتقليله وعلاجها مستقبلا.
- تقديم التقارير الدورية حول الموضوع مثل: إصابات العمل والأضرار التي تسببها وعدد ساعات العمل المفقودة بالحوادث وحساب تكاليف الإصابة.²

¹ جمال منجل: الوقاية المهنية، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، الأردن، 2017، ص 46 .

² محمد عبد الرضى الشمري: السلامة والأمن الصناعي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2008، ص 12-14.

5- السياسات الوقائية المتبعة من طرف الإدارة:

من الضروري في تنظيم المؤسسة، وجود سياسة عامة للسلامة وبرامج تدعم تنفيذها، وتعود مسؤولية ذلك عادة على عاتق مسؤول ومدير المؤسسة ولو انه بإمكانه أن يفوض ببعض من صلاحياته مأمور السلامة أو أي مأمور اختصاص آخر لكن تبقى المسؤولية الكاملة على عاتقه. وينبغي أن نؤكد على أن السلامة في المؤسسة هي مسؤولية كل عامل وأن على كل منهم بمفرده أن يقدم لرؤسائه تقرير عن أي فعل أو ظرف لا يتماشى مع قواعد السلامة.

وينبغي تعيين مسئول للسلامة لتأكد من السياسات وبرامج السلامة تتبع في كل أرجاء المختبرات وينبغي كذلك على مسؤول السلامة أن يمتلك خطط واستراتيجيات جيدة ومنتينة تساهم في تقليل نسبة الحوادث داخل المؤسسة(المصنع).¹

أ. لجان الصحة والسلامة في المؤسسة:

إن الدور الذي تلعبه هذه اللجان، هو الوقاية من خطورة مخاطر إصابات العمل، وعليه تعرف لجنة الصحة والسلامة المهنية على إنها هيئة فنية من شأنها توفير التعاون بين العمال في مجال الحماية ضد مخاطر العمل وذلك بصورة دائمة لكل ما تقتضي بيه متطلبات السلامة.

ب. تشكيل لجان الصحة والسلامة:

يتم تشكيل هذه اللجان من الأشخاص الذين يلعبون دورا هاما في الوقاية من الحوادث وهم رب العمل ويمكن أن يكون المدير المؤسسة أو نائبه وله حق إدارة اللجنة، ممثل المستخدمين ويكون عددهم وفق ما يقتضي به نظام التشكيل.

- شخص فني مدير خدمه السلامة.

- مستشار العمل إذا وجدت منها واحدة.

- المستشارون الخارجون.

يمكن للجنة أن تستدعي أي شخص يتمتع بكفاءة كرئيس فرقه الإطفاء والذي من الطبيعي أن يحضر إجباريا في اللجنة وللجنة أيضا أن تستدعي هيئات متخصصة في مجال السلامة.

ج. دور لجنة الصحة والسلامة:

يتولى لجنة الصحة والسلامة أعضاء توكل إليهم الأعمال التالية:

¹ جمال منجل: مرجع سابق، ص55.

- رب العمل يرأس الاجتماعات، ويدير الأعمال، ويستقبل المعلومات، والاقتراحات ويقود النتائج، يتخذ القرارات ويوزع منها برنامج العمل الملائم.
- مهندس السلامة، ويرتبط به تنظيم العملي للوقاية وتأمين التدابير الوقائية ويقدم المعلومات الفنية يضع القواعد الوقائية ويسهر على فعاليتها كما يجب عليه أيضا، تنفيذ القرارات المتخذة ويأخذ في حسابه حاله عدم كفايته.
- ممثلو المستخدمين: حيث يقومون بتمثيل العمال ويتكلمون باسم زملائهم في نطاق لجنة الصحة والسلامة ويعملون على السهر من اجل تنفيذ التشريعات الخاصة بالعمل وتمثيلهم في نطاق لجنة الصحة والسلامة المبنية على الوقاية من الحوادث والإمراض المهنية وتقويم هذه الوقاية فالمنشط الأمني له دور حساس يلعبه كوسيط بين العمال والإدارة وهذا ما يتطلب حصولهم على ثقة زملائهم بالإضافة إلى المزايا المهنية الفنية والمعرفية التي يتمتعون بها في مجال الصحة والسلامة.¹

د. صلاحيات لجان الصحة والسلامة:

- ولها صلاحيات أساسية وهي:
- التحقيقات بمناسبة الحوادث والحوادث العرضية:
- تفتيش دوري للمؤسسة.
- تدريب الفرق المكلفة بخدمات الحريق والإطفاء.
- تطوير مفهوم السلامة.
- التحقيق في حوادث العمل، استخلاص أسباب الحادث من اجل تجنب الوقوع فيها كما يجري هذا التحقيق بمناسبة كل حادث مهني خطير وكل إصابة مرضيه خطيرة.
- البحث عن وسائل الوقاية المناسبة من اجل تطبيقها لتشمل المهنة.

هـ. التعامل مع المواد:

- إن المواد الداخلة في مختلف الصناعات أو الموجودة حولنا في بيئة العمل سواء كانت موادا صلبة أو سائلة أو غازية تختلف خطورتها من ماده إلى أخرى، والذي يهمنا معرفه المواد الضارة للصحة العامل حتى نتخلص من أثارها السلبية الذي تشكل خطرا على العامل داخل بيئة العمل.
- وعليه يمكننا إيجاز الإجراءات اللازمة لتعامل مع الغازات والجسيمات الضارة:

¹على اورفلي: الأمن الصناعي المعاصر، دار الهاشم، بيروت، لبنان، 1969، ص 239.

- استعمال أو استخدام أجهزه الكشف عن الغازات مثل جهاز "أكيورو" أو جهاز تعيين نسب الأكسجين أو جهاز تحليل غازات العادم فهذه الأجهزة تبين أو تكشف وجود الغازات السامة وعليها تزويد الوحدات بأجهزة إنذار مرئية أو مسموعة أو توفير كواشف من هذه الأجهزة مثل جهاز كشف أول أكسيد الكربون أو ثاني أكسيد الكربون مزودا بإنذار مبكر، لعزل أماكن أو الوحدات التي يظهر فيها غازات أو مواد ضاره، اتخاذ التدابير اللازمة لعلاج تركيزها، ومنع انتشارها أو تسربها إلى أماكن أخرى.

- استعمال غازات خاملة للتخلص من الغازات القابلة للاشتعال مثلا غاز النيتروجين غاز خامل لا يشجع أو يساعد على الاشتعال أو استخدام الترطيب للغبار أو استخدام شفاطات لسحب هذه الغازات خارج المكان أو البناية إلى أماكن بعيدة مع توفير التهوية المناسبة.

- بعض الغازات المشتعلة أو القابلة للاشتعال يتم سحبها خارجا وبعيدا ثم يتم حرقها أو استخدام مواد كيميائية لتفاعلها وإنهاء أثرها الضار وإبعاد الشرر أو التدخين أو الحرارة العالية بالنسبة للغازات القابلة للاشتعال أو سريعة الاشتعال.¹

- طرق التعامل مع المواد الصلبة الخطرة وهي (الاستليدات القابلة للاشتعال والالومينا والسيليكات الالومينا وفوسفات الامونيوم والجير، نظرات الصوديوم، الكبريت، مركباته البريليون والالمنيوم....) كالاتي:

- اعزل وحدة العمل ومعالجه الموقف.

تنظيف المواد السامة والملونة بأدوات خاصة.

- إتباع طرق الصحيحة في مناولة أو نقل هذه المواد والاعتماد على النقل الميكانيكي وليس اليدوي على سبيل المثال حماية الظهر من ثقلها أو طريقه رفعها وحماية الأرجل والأيدي عند رفعها أو دفعها، حتى طريقه نقلها بالعربات أو السيارات أو الرافعات وعمليات الشحن والتفريغ بعد نقلها... الخ، أو تعبئتها بالأكياس، البراميل، الصناديق، وعند نقل المواد في أماكن عالية استخدام الأحزمة الأمنية أو السلالم الأمنية.

- عدم طرح نفايات خاصة السائلة إلى الأنهار والبحر لكي لا تفسد وتلوث البيئة.

- استخدام الماء في تخفيف الحوامض أو السوائل السامة والتدريب على كيفية استخدام الماء.

¹ محمد عبد الرضا الشمري: مرجع سابق، ص34-35.

-الاحتياجات الواجب توفرها في خزن المواد، حيث يجب أن تتناسب طريقة الخزن مع المواد المخزنة¹.

و. معدات الوقاية الشخصية:

هي مجموعة الوسائل التي يستعملها العامل في تغطية وحماية جزء من الجسم أو جسم كامل لتقليل من إمكانية التعرض للخطر وتأثير الأمراض المهنية في بيئة العمل، يمكن تصنيفها إلى:

○ واقيات الرأس:

لمنع اصطدام رأس العامل بالأجسام الصلبة نتيجة سقوط الجسم الصلب أو أثناء تحركه، تصنع الواقيات عادة من المواد البلاستيكية ويشترط أن تكون سهلة الاستخدام والتنظيف الصيانة، وتبطن من الداخل بمواد تمتص السوائل كالعرق، كما أيضا تستخدم وقيادة الرأس المصنوعة من القماش بقصد منع الشعر من الانسكاب بالقرب من أجزاء الوجه وهذا بالنسبة للعاملات.

○ واقيات الأذن:

أصبحت الضوضاء من المشاكل التي تواجه الصناعة بشكل عام، وقد انعكست أثارها سلبا على الحالة النفسية للعامل من جهة، وعلى قدرته على السمع من جهة أخرى، لقد أثبتت من خلال تجارب والأبحاث المخبرية أن الضوضاء لها اثر كبير على مقدرة العامل على السمع، وقد تؤدي الضوضاء الشديدة المستمرة إلى فقدان العامل للسمع أحيانا، لهذا ازداد الاهتمام باستخدام واقيات الأذن سواء كانت عن طريق سد قناة الأذن باستخدام مواد مختلفة كالقطن، أو استخدام الواقيات التي تربط على الأذن بشكل جيد، بحيث تؤدي للتقليل من مخاطر الضوضاء إلى أدنى حد ممكن.

○ واقيات الوجه والعينين:

تستخدم نظارات المصنوعة من الزجاج أو البلاستيك لوقاية العينين والوجه من المخاطر المختلفة والناجمة عن تطاير بعض الأجزاء الصغيرة من المواد في أثناء القيام بعمليات الخراطة أو اللحام وغيرها، كذلك تستخدم نظارات لوقاية العينين والوجه من الحرارة والإشعاعات المختلفة، وعادة يتم تصنيع هذه النظارات وتصميمها بشكل يؤمن سهولة استخدامها وصيانتها، وتتناسب مع الغرض الذي تستخدم له.

¹ زيد منير، الأمن والسلامة في المنشآت السياحية والفندقية، دار الراجحة للنشر والتوزيع القاهرة، مصر، 2012، ص45.

○ واقيات التنفس:

تستخدم لوقاية العامل من مخاطر المختلفة الناجمة عن نقص في الأكسجين في المناطق التي يعمل فيها أو الناتجة عن وجود غازات وأبخرة سامة، وتكون مزودة بخراطوم لسحب الهواء وتكون هذه الواقيات مثبتة بإحكام على الوجه بأكمله أو جزء منه، إن استخدام هذه الواقيات يعتمد على حسب نوع الخطر وشدته ونوع التلوث والمدة التي يعمل فيها جهاز الوقاية والجهد المطلوب للقيام بعملية استنشاق، وأجهزة وقاع التنفس متنوعة فبعضها مزوده بقنينة الأكسجين والبعض الآخر مزوده بمرشحات لإزالة المواد الغير مرغوب فيها والعالقة في الهواء الذي يستنشقه العامل، والبعض الآخر يمد العامل مباشرة بالهواء النقي من الجو.¹

○ حبل الأمان:

يستخدم لحماية العامل من خطر السقوط من الأماكن المرتفعة وخاصة عمال البناء أو الذين يعملون في صيانة الأنابيب والسقوف أو العاملين في نظم توزيع الطاقة الكهربائية الذين يتسلقون بأعمدة الإمداد وغيرها، تعمل هذه الأحزمة على إيقاف سقوط الجسم بعد انزلاقه وتصنع عادة من الجلد أو من بعض الألياف النباتية التي تتصف بقوه مقاومتها للتغيرات المختلفة لفترة طويلة نسبيا.

○ واقيات القدم والساق:

وتستخدم لهذا الغرض أحذية خاصة بعضها مصمم لوقاية القدمين من الأخطار نتيجة لسقوط أجسام ثقيلة عليها أو نتيجة الاصطدام بمثل هذه الأجسام وتصنع مقدمتها عادة من مواد صلبة تتلاءم مع طبيعة الثقل المتوقع، وهناك أنواع أخرى من الأحذية تستخدم لوقاية العامل من الخطر (بسبب السير في أماكن مبتلة بمواد تسهل انزلاق) وحمايته من أخطار الكهرباء عند المرور فوق سلك مكشوف، وقد تصنع هذه الأحذية من الخشب لمنع التوصيل وقد تكون الأحذية من النوع الذي يغطي القدمين والساقين لتأمين أفضل حماية للعامل ضد المخاطر المختلفة، التي قد تحدث بسبب سكب بعض المواد الكيميائية على جسم العامل أو انتشارها.

¹ حسن محمد عبد الرحمان: علم النفس الصناعي، دار الرؤية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2009، ص72.

○ واقيات مكافحة الحريق:

تستخدم لوقاية جسم العامل من مخاطر الحريق أو ارتفاع درجات الحرارة في الأفران، وهي ملابس مصنوعة من مواد خاصة لها القابلية على مقاومة الحرارة لحد درجة 200 درجة مئوية ويزود بمثل هذه الملابس عادة عمال الإطفاء، وقد تكون مهمتها تغطيه جسم العامل بالكامل ضد خطر الحريق، وتتم الرؤية من خلال فتحة زجاجية لمقاومة الحرارة أمام العينين.¹

ثانيا: متطلبات السلامة والصحة المهنية

1-أسس وسائل تطبيق السلامة والصحة المهنية:

إن تحقيق برامج السلامة والصحة المهنية يجب أن يرتكز على أسس معينة بغض النظر عن عدد العاملين أو طبيعة العمل نذكر منها:

أ. موقع الإدارة:

لقد أثبتت الدراسة العلمية في مختلف أنحاء العالم بأن نجاح تنفيذ برامج السلامة المهنية يعتمد بالأساس على مقدار اهتمام الإدارة العليا بالموضوع، حيث أن مستوى المهنة مهم جدا في تنفيذ خطط وبرامج السلامة والصحة المهنية، فكلما كان منصب المسؤول عن هذه الخطط عالي كلما ساهم من نسبة تحقيقها ومتابعتها لمعرفة العراقيل والمشاكل التي تواجهها.

ب. التوعية والتثقيف:

وهي من أكثر الوسائل أهمية، وتتم بطرق منها، النشرات التعليمية، والملصقات الجدارية والإعلان وإقامة المعارض الخاصة بالسلامة والصحة المهنية وإقامة الندوات وعقد المؤتمرات الخاصة.²

ج. التشريعات الوطنية للسلامة والصحة المهنية:

وجود تشريعات وقوانين للحفاظ والوقاية وضمان السلامة والصحة المهنية مع الحرص ومتابعة تطبيقها دورا أساسيا أو هاما في تحديد الحقوق والواجبات على مختلف أنواع قطاعات العمل والخدمات، وتقسيم

¹ حسن محمد عبد الرحمان: المرجع السابق، ص46.

² ناصر علي الدغمي: السلامة والصحة المهنية والوقاية من المخاطر المهنية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص16-17.

المسؤوليات، وتبيان الأسلوب الصحيح لكيفية ممارسة المهنة والشروط الضرورية التي يجيب توفيرها في بيئة العمل.¹

د. التدريب والإشراف:

إن من أحد الأسباب الرئيسية في وقوع الحوادث هو عدم اتخاذ تدابير السلامة من قبل الفرد أثناء العمل، ولهذا يؤكد على أن أسس التدريب والإشراف يجب أن تتضمن ما يلي:
تعيين الفرد في الموقع المناسب له من العمل لتدريب الفرد الجديد على أسلوب العمل الصحيح، استمرار مراقبة الفرد العامل من قبل المشرف على حسن أداء العمل وبأسلوب السليم.²

هـ. البيئة السليمة للعمل:

أن يكون تصميم المنشأة قد اخذ بنظر الاعتبار طبيعة العمل وإجراءات السلامة المهنية:
✓ ضمان عدم تشغيل الأفراد إلا بعد التأكد من قدرتهم بأداء العمل بشكل صحيح وسليم
✓ توفير وسائل الوقتية من الحريق والانفجارات في مواقع العمل مع تدريب العاملين على أسلوب استخدامها.
✓ الفحص أن يكون هناك إدامة وصيانة ومحافظة على المعدات والأجهزة مما يضمن عملها بشكل سليم دائما.
✓ تأمين النظافة العامة، وهذا يعني نظافة الأماكن والأجهزة والمعدات مما يضمن عملها بشكل جيد.³

أن وسائل تطبيق السلامة والصحة المهنية من الأمور المهمة جدا في أي بيئة عمل، فعندما تهتم الإدارة العليا بوسائل تطبيقها فهذا يساهم من نجاح تلك البرامج ومن قبل الجميع، فكلما زادت نسبة تطبيق وسائل السلامة والصحة المهنية زاد وعي العمال حول أهميتها وهذا يكون من خلال توعية العمال وتثقيفهم وتشمل أيضا هذه الوسائل تدريب العمال الجدد على أسلوب العمل الصحيح، وهذا لكي تتوفر بيئة عمل آمنة وصحية للجميع.⁴

¹ عنتيقة حريرية: الصحة والسلامة المهنية في الجزائر من التشريع التثقيف، المرجع السابق، ص4.

² مرجع نفسه، ص5.

³ ناصر علي الدغمي، مرجع سابق، ص18.

⁴ زيد منير: مرجع سابق، ص 89.

2- إجراءات وبرامج السلامة المهنية:

أ. الإجراءات الفيزيائية:

يقصد ظروف العمل كلما يحيط ببيئة الأعمال والذي يؤثر على الصحة والحياة الفردية والاجتماعية للعمال، وتشمل ظروف العمل المادية نواحي متعددة منها:

الإضاءة: وهي الجزء المرئي من الطيف الكهرومغناطيسي الذي تتحسس له العين لترى الأشياء من حولها ولا بد من تحقيق قدر معين من الإضاءة في بيئة العمل لجعل الإنتاج يتم بسهولة ويسر مع ضمان سلامة العمال النفسية والجسمية وفي الواقع أن الإضاءة الجيدة غالباً ما تعين العامل على رفع مستوى إنتاجية بمجهود اقل إذا لا طالما تعتمد الكفاءة الإنتاجية على سرعة الإدراك البصري والدقة في التمييز بين الأشياء، أما الإضاءة السيئة تثير في نفوس الكثيرين من شعور بالانقباض وما يؤدي إلى إرهاق البصر وزيادة التعب والأخطار فيجب أن يكون الضوء كافياً ثابتاً موزعاً توزيعاً عادلاً، وقد لا يحقق دائماً ضوء الشمس المباشر هذه الشروط بحيث يجب تصويبه وتعزيزه غالباً بإضاءة صناعية إذا فالضوء الخافت يسبب الشعور بالاكئاب، ومن المعروف أن هناك بعض الأعمال التي تحتاج إلى إضاءة اشد من بعض الأعمال الأخرى فالأعمال الكتابية تحتاج إلى ضوء أكثر من أعمال التحميل والتفريغ أو الأعمال الزراعية ومن البديهي إلا يزيد عن الحد اللازم فإن زيادة الإضاءة عن الحد المطلوب تسبب زغلة العين، فالضوء يجب أن يكون مناسباً لنوع العمل أن يكون ثابتاً وليس متغير في شدته، وأن يكون موزعاً توزيعاً متساوياً في جميع أجزاء العمل وليس على عين العامل.¹

ومن الخطأ الاعتماد على لون الضوء الطبيعي وحده لأنه في الكثير من الأحيان قد لا يفي بهذه الشروط، وليس هناك أي ضرر من تعضيد الضوء الطبيعي بالضوء الصناعي وهناك فكرة خاطئة تقول بان الضوء الطبيعي أفضل من الصناعي.²

ولقد تمت تغيرات جوهرية في الإضاءة كمحاولة لإنقاص التعب الذي يصيب العمال ويؤثر في الإنتاج ويتطلب كل عمل من الأعمال مقدار معيناً من الإضاءة، وبطبع فإن ضعف الإضاءة يؤدي إلى التعب والضيق ويعتبر مصدر للأخطار والحوادث في الصناعة، ولاشك أن ما ينفق في سبيل جعل مستوى الإضاءة مناسباً في المصنع يعود بفائدة كبيرة، تتمثل في زيادة الإنتاج وإنقاص سعر التكلفة ومحيط ملائم ليد العامل، ولون الأشياء المحيطة بالعامل وكذلك السطوح المختلفة لتصل بضوء الواقع عليها فاستخدام

¹ محمد شحات ربيع: مرجع سابق، ص122.

² سامي محسن لختاتنة: مرجع سابق، ص202.

الألوان البيضاء أو الفاتحة يحسن من الإضاءة وذلك لأنها تعكس نسبة عالية من الضوء الساقط عليها، بينما تمتص السطوح الداكنة نسبة كبيرة من الضوء، ويجب تجنب السطوح الغير ملائم ، ولقد بينت الدراسات المختلفة الخاصة باستخدام الضوء الملون أن الناس يفضلون الضوء الذي هو في لون ضوء النهار ويساعد كثل هذا الضوء على الكفاية البصرية ولقد اتضح أن الإضاءة والألوان المناسبة خفضت عدد الحوادث بمقدار 50% في إحدى المؤسسات الصناعية "ميلوكي" بأمریکا.¹

التهوية: توفير التهوية المناسبة داخل مكان العمل من خلال توفير الجو الملائم لأداء العمل أي كونه هواء نقي خالي من أي سموم أو روائح التي من شأنها المساس بصحة العامل، ومن أسباب فساد الهواء داخل بيئة العمل ما يلي: وجود عدد كبير من الناس في مكان واحد.

العمليات الإنتاجية التي تدور داخل تلك الأماكن، حركة الهواء من العوامل التي تمنع تراكم الهواء الراكد حول الجسم أو حول الآلات الصناعية ولا شك أن عدم دوران الهواء يمنع من تكوين هواء صالح للاستنشاق، حيث يؤدي الهواء الفاسد إلى عدد من الأعراض والأمراض المهنية (الصداع، النحاس، الإعياء، نقص الطاقة...)

وإن الأعراض المرضية الناشئة عن فساد الهواء يمكن أن تختفي تماما عند إزالة تأثير هذا الهواء في تنظيم درجة حرارة الجسم فتبريد وتحريك الهواء بواسطة المراوح كل هذه العوامل المساعدة على اختفاء هذه الأعراض، إن الحرارة المرتفعة والهواء الراكد الغير متحرك يمكن أن يكون له تأثير بالغ على العمل البدني وكذلك العمل الذهني فشأنه في ذلك سان باقي الأحوال الجوية التي تتدخل في عملية الاحتفاظ بدرجة حرارة الجسم ثابتة.²

○ درجة الحرارة:

إن أثر التفاوت في درجات الحرارة على كفاية العامل لم يتحدد بدقة بنسبة لجميع الأنواع المختلفة من العمل، ويرجع ذلك في جزء منه إلى أن درجة الجو نادرا ما تتغير وحدها، فغالبا عندما تتغير درجة الحرارة فان الظروف الأخرى مثل: الرطوبة وكمية الحرارة التي تشع لا تبقى ثابتة.

¹ محمد عبد الفتاح دويدار: أصول علم النفس المهني وتطبيقاته، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2009، ص 275-276.

² حسن محمد عبد الرحمن، علم النفس الصناعي، مؤسسة الرؤية لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 187-188.

وتعتبر الفروق في درجات الحرارة مصدر آخر لعدم راحة العمال فعندما توجد فروق كبيرة بين درجات الحرارة في إحدى الغرف كان يكون الهواء في مستوى الأرضية بارداً أو ساخناً في مستوى الرأس، بأنه ينتج عن ذلك إحساس بعدم الراحة والضيق ويحدث نفس الشيء عندما تختلف درجة الحرارة في أجزاء المؤسسة الصناعية المختلفة ويتطلب العمل من الفرد أن ينتقل من مكان إلى آخر يختلف عنه في درجات الحرارة ولقد وجدت بعض المؤسسات الصناعية أن توفير أجهزة تكييف الهواء من شأنه زيادة الإنتاجية، وتعتمد التهوية الصحية على دوران الهواء أكثر من اعتمادها على استمرار إدخال هواء جديد، وبينت بعض التجارب أنه عند تحريك الهواء بواسطة المراوح الكهربائية فإن إنتاج العمال يزداد زيادة جوهرية.¹

○ الضوضاء: (الضجيج)

- يجب اختيار موقع المنشأة بحيث ليكون هناك ضجيج خارجي مرتفع ووضع مولدات الكهرباء في غرفة خاصة بعيدة عن المنشأة، شراء الآلات ذات الضجيج المنخفض.
- تحديد مصدر الضجيج وإصلاح العطب في حال وجوده أو تعديل الآلة بحيث يتم تخفيض الضجيج كترتيب أماكن الاحتكاك.
- عزل الآلة التي تصدر الضجيج في غرفة خاصة بعيدة عن موقع العمل، وعند عدم إمكانية عزلها يتم احتواء الآلة أو جزء الآلة الذي يصدر الضجيج بواسطة حاجز.
- تغطية الجدران بمواد ماصة للضجيج مثل: المطاط يمكن أن يخفف الضجيج، وكذلك تقليل الذبذبات بتركيب الماكينات على قواعد ماصة أو عازلة الصوت.
- يجب أيضاً توفير واقيات السمع التي يجب استخدامها عند استحالة السيطرة على الضجيج، ومن أمثلة ذلك سدادات الأذن، كاتمات الضجيج القطنية، الخوذة الواقية للضجيج.²
- ولا شك أن الأفراد يتفاوتون في مدى تأثرهم بضوضاء، فبينما نجد أفراد أقل تأثر بضوضاء نجد آخرين شديدي الحساسية لها لدرجة أن الضوضاء تحدث نوبات لدي المصابين بصرع في بعض الأحيان.

¹ محمد عبد الفتاح دويدا: المرجع السابق، ص 177-178.

² سفيان عز الكايد: المرجع السابق، ص 37.

وفي بعض الأحيان تساعد الضوضاء التي تصدر في شكل إشارات للعامل على زيادة انتباهه ودقة حركاته، وإلى بذل الكثير من الجهد والطاقة العناية بعمله وعلى العموم تسبب الضوضاء الشعور بضيق، والشعور بتوتر النفسي.

كما أن الضوضاء يمكن أن تساهم في تقليل من نسبة وقوع أي حوادث وذلك من خلال استخدامها في حالات خاصة (كإذار الحريق، إذار الحوادث أو الأخطار....) مما تدفع العامل على توخي الحذر والحيطه من أنواع الضوضاء:

الضجيج المستمر: يكون مستوى ضجيج ثابت.

الضجيج النبضي: يكون هنا مستوى الضجيج على دفعات متكررة الحدوث أو ارتطامات متتالية.

الضجيج المتقطع أو النادر حدوثه: يرتفع الضجيج فجأة ثم يعود للمستوى الطبيعي.

الضجيج الأبيض: مثل انطلاق البخار من الغلايات.¹

○ الرطوبة:

تؤثر الرطوبة على العمال وعلى السلامة العامة والخاصة، حيث يؤدي ارتفاعها إلى إعاقة العامل عن أداء عمله على أحسن وجه.

حيث يشعر بتعب والإجهاد وذلك بسبب ارتفاع الحرارة الداخلية وعدم قدرته على التخلص منها عن طريق التعرق، أكبر درجة رطوبة معقولة ومناسبة تقع ما بين (40°-50°) وإذا انخفضت إلى 30° تصبح تشكل عائق على العمل بصورة واضحة، ومن مخاطر التي تسببها الرطوبة ما يلي:

- تسرب الغاز يؤدي وجوده إلى ارتفاع الحرارة وزيادة الرطوبة النسبية في الموقع، والرطوبة في السلالم تجعلها موصلة للكهرباء

- يمكن أن تسبب مشاكل صحية مثل العدوى الفطرية وتهيج الجهاز التنفسي.

- تؤدي إلى نمو العفن والبكتيريا في بيئة العمل وتسبب رائحة كريهة، وبالتالي تؤدي إلى تلف الآلات.

- قد يؤدي وصول الرطوبة إلى توصيلات القدرة الكهربائية وكذلك المواد كيميائية الخطرة إلى ازدياد معدل تفريغ الشحنات الكهربائية الساكنة تتزايد نسبة حدوث الشرارة نتيجة الكهرباء الساكنة غالبا في أيام الشتاء الباردة والجافة، فرطوبة العالية تخلق بيئة عمل غير مريحة وتؤثر سلبا على المعدات.

¹ سامي محسن الختاتية: مرجع سابق، ص 246.

- انخفاض الرطوبة كذلك يؤدي إلى جفاف الجلد والحنجرة والعمال الكبار السن قد يجدون مشكلة في التنفس وقد تحدث أمراض تنفسية وروماتيزمية وآلاما عصبية.¹
 - طرق الوقاية من الرطوبة:
 - يجب توفير التهوية المناسبة داخل بيئة العمل سواء كانت طبيعية أو صناعية.
 - العمل على تبريد الجو في المناطق الغير صناعية المطلقة.
 - بالنسبة لرطوبة الناشئة عن البلل يتم التخلص منها عن طريق التخلص من السوائل.
 - يمكن تقليل ضرر الرطوبة بتزويد العمال بالملابس غير النافذة للسوائل كالتقفازات والأحذية المصنوعة من مواد خاصة كالمطاط مثلا
 - استخدام نظام تكييف مناسب لتحكم في درجة الحرارة في بيئة العمل.
 - استخدام مراوح خاصة لتعزيز تجفيف الأماكن ذات الرطوبة العالية في بيئة العمل.
 - استخدام مواد مقاومة لرطوبة في تصميم بيئة العمل للحفاظ على جفافها.
 - تنظيف بيئة العمل بانتظام لتخلص من أي تراكم رطوبة أو عفن.¹
- الإشعاعات:

لها تأثير كبير على الجسم، من حيث إتلاف الأنسجة، الخلايا الحساسة والعضلات بالإضافة إلى أخطارها وليتقادی هذه الإشعاعات يجب تحديد مصادرها وهي:

- أشعة غير مرئية:

وتشمل الأشعة فوق البنفسجية (تنتج عن عملية اللحام) والأشعة تحت الحمراء (تنتج عن لهيب الأفران).

- أشعة مرئية:

وتحمل شحنات موجبة وسلبية ذات نشاط كيميائي عالي يدفعهما لتفاعل مع مكونات الخلايا الحية مما يسبب تأذي الخلايا وموتها وأنواعها هي: "ألفا" و"جاما" و"بيتا" و"الأشعة السينية".

¹ سفيان عز الكايد: المرجع السابق، ص39-40.

• أشعة ألفا:

قوة الاختراق لجسيمات ألفا ضعيفة جيدا حيث إنها تفتقد طاقتها بمجرد خروجها من العنصر المشع، ومن الممكن أن تسبب أذى وضرر صحي في الأنسجة خلال المسار البسيط ويتم امتصاص هذه الأشعة بالجزء الخارجي من جلد الإنسان ولذلك لا تعتبر جسيمات ألفا ذات ضرر خارج الجسم ولكن من الممكن أن تسبب ضرر كبير إذا تم استنشاقها أو بلعها¹.

• أشعة بيتا:

قوة الاختراق والنفوذ لدقائق بيتا أكبر من قوة النفاذ لأشعة ألفا، وبعض دقائق بيتا يمكنها اختراق الجلد وإحداث تلف به وهي شديدة الخطورة، إذا تم استنشاق أبخرة أو بلع المادة التي تبعث منها أشعة بيتا.

• أشعة جاما:

ذات قوة اختراق عالية جدا يمكنها بسهولة اختراق جسم الإنسان أو امتصاصها بواسطة الأنسجة ولذلك تشكل خطر إشعاعيا عاليا على الإنسان.

• الأشعة السينية:

خواصها شبيهة بأشعة جاما ولكن تخلف في المصدر حيث تنبعث الأشعة السينية من عمليات خارج نواة الذرة بينما تنبعث أشعة جاما من داخل النواة الذرة وقوة الاختراق والنفذية للأشعة السينية اقل من الأشعة عامتا وتعتبر أكثر مصادر تعرض الإنسان للأشعة حيث يتم استخدامها في العديد من العمليات الصناعية- الطبية.²

ب. تحسين ظروف العمل الاجتماعية:

وهي بموازاة ظروف المادية للعمل، حيث لا بد من إعطاء أهمية للجانب الاجتماعي السائد في المنظمة كالإشراف، القيادة، نمط الاتصال، جماعة العمل.

التدريب والإشراف:

تشير معظم الدراسات في العالم إلى أن أحد الأسباب الرئيسية في وقوع الحوادث هو عدم اتخاذ تدابير السلامة من قبل الفرد أثناء العمل، إن أسس التدريب والإشراف يجب أن تتضمن ما يلي:

¹ سامي محسن الختاتنة: مرجع سابق، ص 252-253.

² محمد عبد الفتاح دويدا: المرجع السابق، ص 152-153.

- تعيين الفرد في الموقع المناسب له من العمل، تدريب الفرد الجديد على أسلوب العمل الصحيح.
- استمرار مراقبة الفرد العامل من قبل المشرف على حسن أداء العمل وبالأسلوب السليم.
- استخدام الألبسة الواقية الخاصة بأماكن العمل وعدم نقلها إلى خارج موقع العمل، غسل الأيدي بعد العمل بشكل صحيح.
- تطهير مواقع العمل وأدواته وأجهزته بشكل دوري ومنظم مع وضع معلقات تحتوي على تعليمات تحتوي على تعليمات تخص لسلامة للأشخاص.¹
- وضع خطط لطوارئ خلال الدوام الرسمي وبعد الدوام الرسمي خلال العطل الرسمية.
- تدريب العمال على فحص المعدات الخطرة قبل استعمالها بحيث تكون جزء من الصيانة الدورية.
- اعتماد الأسس العملية المعتمدة في تحليل المخاطر لتحديد الأسباب الحقيقية للحوادث ودراستها لغرض تفاديها مستقبلا.
- متابعة كل ما هو جديد ومتطور لغرض تطوير برامج السلامة.
- التنسيق مع فرق الإطفاء والفرق الطبية أو المختصين بالوحدات الطبية.
- الإشراف على توفير جو ومناخ عمل امن وعناصر الأمان.
- إصدار التعليمات الإدارية للإرشادات وما هو مستجد في لوحات إعلانية ليطلع عليها العمال.²
- وعليه فان إجراءات وبرامج السلامة المهنية يساهم في الحفاظ على صحة العامل ومستوى أدائه، فالاهتمام ببيئة العمل يساعد في الحد من الأخطار والحوادث المهنية ، كما يعتبر إتباع سياسة أمنية أولوية قصوى في أي مصنع في كل إدارته وجوانبه ومن بين الإجراءات الشائعة أن تقلل نسبة الخطر في بيئة العمل وتوفير الظروف الفيزيائية الملائمة التي تشمل تهوية جيدا وإضاءة مناسبة تتلاءم مع طبيعة العمل....ولا تغفل عن دور التدريب والإشراف في تعزيز نجاح برامج السلامة في بيئة العمل وكذلك توعية العمال بكيفية تعاملهم مع المعدات الآلات الخطرة واستخدام المعدات الوقائية المناسبة، وكذلك عمل فحوصات دورية للمعدات لتأكيد من كونها تعمل بصفة جيدة وأمنة.

¹ حمزة جودي: الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة الجزائرية، مجلة أفاق العلمية، العدد3، 2020، ص202.

² محمد عبد الرضا الشمري: مرجع سابق، ص16.

3- الأنظمة الرئيسية لإدارة الصحة والسلامة المهنية:

هناك أنظمة رئيسية لإدارة الصحة والسلامة المهنية التي يتم استخدامها على الصعيد العالمي، وهي

كما يلي :

أ. معيار الأوشا OSHA:

حتى عام 1970 لم تكن هناك تشريعات منتظمة في مجال السلامة والصحة المهنية بالولايات المتحدة الأمريكية، وقد بلغ متوسط الحوادث الجسمية التي تقع سنويا قرابة 14000 حالة وفاة وإصابة جسمية، وفي سنة 1970 اعتمد الكونجرس الأمريكي تشريعات السلامة والصحة المهنية في عام 1971 أنشئت إدارة السلامة والصحة المهنية الاوشا في وزارة العمل الأمريكية وذلك لحماية حوالي 90 مليون عامل أمريكي يقضون أوقاتهم في العمل من مخاطر العمل المختلفة ومن إصابات وحوادث العمل وتوفير ظروف عمل آمنة لهم فالغرض من الاوشا كما يلي:

_ تشجيع العاملين وأصحاب العمل لتقليل مخاطر العمل وتطبيق برامج السلامة المهنية.

_ الاحتفاظ بسجلات دائمة لمتابعة الإصابات والأمراض المهنية الناتجة عن العمل.

_ إعداد برامج تدريب لزيادة الوعي بأمر السلامة والصحة المهنية.

_ إعداد تشريعات وبرامج السلامة والصحة المهنية واجبة التنفيذ في جميع مواقع العمل.

_ تحديد مسؤوليات وواجبات كل من العاملين وأصحاب العمل فيما يتعلق بالسلامة والصحة المهنية.¹

ب. معيار الصحة والسلامة المهنية اوزاس OHSAS 18001:

في عام 1999 صدر المواصفة اوزاس 18001 عن هيئة المواصفات البريطانية وهي عبارة عن سلسلة لتقييم السلامة والصحة المهنية بالشركات والمؤسسات، لتمكنها من ضبط والتحكم في مخاطر السلامة والصحة المعنية وتحسين أدائها.

ويمثل معيار الاوزاس 18001 متطلبات عامة لنظام إدارة الصحة الوظيفية والسلامة يصلح لتطبيق

على أيه مؤسسة أيا كان نوعها أو حجمها أو تبعيتها وهذه المواصفات تمثل نظاما لإدارة الصحة الوظيفية

¹ جوناثان روفيد: إدارة مخاطر الأعمال دليل عملي لحماية أعمالك، ترجمة علا احمد صلاح، مجموعة النيل العربية لطباعة ونشر وتوزيع، القاهرة، مصر، 2020، ص 534.

والسلامة الأكثر تطبيقاً على مستوى العالم، وعند تطبيقها فإن المؤسسة تستطيع الحصول على شهادة تؤكد على التزام المؤسسة بمعايير هذه المواصفة.¹

ينص نظام الاوزاس OHSAS 18001 على ما يلي:

- يجب على المنظمة إنشاء وصيانة المعلومات بوسيلة مناسبة مثل: الورق أو شكل الكرتوني.
- يصف العناصر الأساسية للنظام الإداري والتفاعل فيها ويوفر التوجيه للوثائق ذات الصلة، ويعني ذلك في الواقع العملي أن أخصائي الصحة والسلامة المهنية يجب أن يقرر ما تريد منظماتهم أن تفعله بشأن جميع الإجراءات المذكورة في نظام الاوزاس 18001 وعليهم عند إذن أن يسجلوا ذلك كتابة، سواء في التوصيف أو كإجراءات منفصلة وبعد أن تتكون لديهم صورة واضحة لما يريدون رؤيته يحدث، ينبغي عليهم الحصول على التصريح المناسب.²
- وجوب تعيين أحد أفراد الإدارة العليا لتولي مسؤولية التأكد من تنفيذ نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية كما ينبغي انه يسير طبقاً لمتطلبات في جميع مواقع ومجالات التشغيل داخل المنظمة، وينبغي أن يكون لهذا الشخص المعين من قبل الإدارة دور ومسؤولية محددة فيما يتصل بمجموعة من المهام.
- أن تقوم الإدارة العليا للمنظمة، على فترات تحددها، بمراجعة نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية لضمان استمرارية ملاءته وكفايته وكفاءته.
- أن تقوم المنظمات بتحديد المتطلبات القانونية السارية وغيرها من متطلبات الصحة والسلامة المهنية والاطلاع عليها، وان تواظب المنظمة على تحديث هذه المعلومات أولاً بأول.

4-الأجهزة والهيئات الوطنية والدولية التي تشرف على صحة وسلامة العاملين:

أ. الأجهزة والهيئات الدولية:

○ منظمة العمل الدولية:

خلقت منظمة العمل الدولية، منذ نشأتها موسوعة قانونية للعدالة الاجتماعية يعزى لها التأثير الكبير، على تطوير التشريعات الاجتماعية، وهكذا تدرجت وتعددت موضوعاتها، حيث بدأت باهتمامات جزئية في قطاعات مهنية معينة، ومن ثم توسعت وتكاملت دائرة اهتمامها وشموليتها لموضوعات هامة.

¹ بهلولي سارة: تشخيص واقع نظام الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة الجزائرية، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، العدد، 1، 2022، ص 235.

² جوناثان روفيد: مرجع سابق، ص 537.

تتعلق بقضية الصحة والسلامة المهنية والمشاكل التقنية المتعلقة بظروف الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية وخاصة في ظل تسارع الثورة التكنولوجية والعلمية، وتطور الممارسات التنظيمية للعمل، داخل المنشآت الصناعية.

ولكي تضع منظمة العمل الدولية الإطار التشريعي، الذي يضمن حقوق وواجبات أطراف العمل، ومجال السلامة والصحة المهنية خاصة، عملت المنظمة على اعتماد عدد من الاتفاقيات الدولية لكي تكون أساساً تشريعياً للدول الأعضاء، لأجل حماية العاملين من التعرض لإصابات العمل والأمراض المهنية، عملت على تطوير أكثر من 40 معياراً (اتفاقية توصية) و40 مدونة ممارسة تتضمن المبادئ والحقوق الأساسية في العمل. كما كلفت هيئات إشرافية لمراقبة تطبيق معايير العلم الدولية ومدونات الممارسة وتتألف هذه الهيئات من 'لجنة الخبراء حول تطبيق الاتفاقيات والتوصيات لجنة المؤتمر حول تطبيق المعايير كما تقوم منظمة العمل الدولية بتنظيم عدة اجتماعات إقليمية في فترات مختلفة من أجل إبلاغ البلدان حول جوانب الصحة والسلامة المهنية في العالم، وتقديم المشورة لها من أجل مساعدتها في تحسين وضع السلامة والصحة المهنية.¹

وفي هذا الشأن فقد صدرت:

○ الاتفاقية رقم 102:

المستوى الأدنى لضمان الاجتماعي في مجال تأمين إصابة العامل، وأقرت الاتفاقية في الباب السادس منها، المزايا في حالة حوادث العمل والأمراض المهنية وجاء فيه ما يلي:

يغطي الضمان الاجتماعي المتطلبات الآتية؛ إذ نجمت عنها إصابات العمل أو عن أمراض مهنية منصوص عليها:

- ظروف مرضية:

عجز عن العمل ناتج عن مثل هذه الظروف للكسب وفق لما تحدد القوانين واللوائح القومية، الفقد الكلي للكسب أو الجزئي، بما يتجاوز درجة معينة، إذ يرجع أن يكون هذا الفقد الكلي أو الجزئي مستديم فقد أرمل أو الأولاد لوسائل العيش نتيجة لوفاة العائل، وفي حالة الأرملة الحق في الحصول على مزايا يشترط فيه افتراض عدم قدرتها على إعالة نفسها وفق ما تقرر القوانين واللوائح القومية.

¹ جمال منجل: الوقاية المهنية، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، الأردن، 2017، ص27.

○ الاتفاقية رقم 17: بشأن تعويض إصابات العمل:

- تسري القوانين واللوائح الخاصة بتعويض إصابات العمل على العمال المستخدمين والصبية، تحت تمرين العاملين في المشروعات والمنشآت والمؤسسات على مختلف أنواعها خاصة كانت أم عامة.
- من حق كل عضو أن يضمن تشريعه القومي للاستثناءات التي ضرورتها في المسائل التالية: تدفع التعويضات المستحقة عن الإصابات، التي يكون في أثرها إحداث هامة مستديمة إلى المصاب أو ذي الحق في شكل دفعات دورية.
- في حالة العجز يدفع التعويض في موعد لا يتجاوز اليوم الخامس من الحادث.
- يجب النص على منح تعويض إضافي، في حالة كون المصاب ليس من لم يقوم بخدمته.
- للعامل المصاب الحق في جميع أنواع الرعاية الطبية والصحية والأدوية التي تعتبر ضرورية للعلاج، ويتكفل بهذه التكاليف صاحب العمل أو هيئات التأمين ضد الإصابات والأمراض المهنية والعجز¹.

○ المعهد العربي للسلامة والصحة المهنية:

هي إحدى المؤسسات التنفيذية التابعة لمنظمه العمل العربية أنشئ بناء على قرار مؤتمر العمل العربي في دورته التاسعة بنغازي بدا العمل في المعهد مع بداية عام 1985 حيث يتطلع بدور فاعل ومؤثر في مجال حماية وحفظ صحة العمال وبيئة العمل عبر تحقيق خطط وسياسات المنظمة في هذا المجال والرامية إلى تطوير وتحسين بيئة العمل لصالح الإنسان العامل يهدف المعهد إلى تعزيز الوعي والاهتمام بوسائل الصحة والسلامة المهنية لدى أطراف الإنتاج الثلاثة، والتطوير المستمر للقدرات التقنية الطبية والتنظيمية للكوادر العاملة في الأجهزة الوطنية للصحة والسلامة المهنية في الدول العربية يعهد المعهد بغيبته تحقيق أهدافه على عدد محاور :

- التدريب.
- التوعية والنشر.
- تقديم الاستشارات والمعونة الفنية.
- تعزيز علاقات التعاون والتنسيق.²

¹ جمال منجل: المرجع السابق، ص 98.

² عتيقة حرايرية: مرجع سابق، ص 8.

ب. الأجهزة والهيئات الوطنية:

○ وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي:

الإدارة العمومية الأولى المكلفة بإعداد ونشر الشرائع والأحكام التنظيمية المتعلقة بحفظ الصحة والأمن خاصة وتحسين ظروف وبيئة العمل بصورة عامة من مهامها أيضا، مراقبة جميع النشاطات التي تقوم بها المنظمات والهيئات التابعة لها في إطار أداءها "مهمة حفظ الصحة والأمن والوقاية من الأخطار والحوادث المهنية"

○ المفتشية العامة للعمل:

هيئة وطنية تقع تحت وصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، حدد المرسوم التنفيذي 5-5 المؤرخ في 6 جانفي 2005 تنظيم المفتشية.

○ المنظمة الوطنية للوقاية من الأخطار المهنية:

نشأة هذه المنظمة الوطنية بموجب الامر 72-29 المؤرخ في 7 جوان 1972 تقع تحت وصاية العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، حيث يسهم المعهد ويدعم حرص السلطات العمومية وعزمها على تعزيز جانب الوقاية بخبرات علمية في مجال تكوين وتوعية الموارد البشرية المتخصصة وإجراء تحقیقات ودراسات حول سبل تحسين ظروف العمل داخل المؤسسات.

وقد أنجز المعهد 280 زيارة في مؤسسات عمومية وخاصة من اجل تقديم المساعدة في مجال تحسين ظروف العمل، كما قام بتنظيم دورات تدريبية لفائدة 1807 عون امن من أعضاء الجان المتساوية الأعضاء للوقاية الصحية والأمن

○ الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء:

هو كذلك يساهم في إطار نشاطاته في ترقية الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية من خلال نشاطات يتم القيام بها مباشرة لدى المؤسسات، وفي سنة 2010 قامت مصالح الصندوق بإجراء 6471 زيارة للمؤسسات، وتقديم 5558 توصية تتعلق بميادين عدة في مجال الإعلام والتوعية فقد تم القيام بنشاطات على مستوى بعض مناطق الوطن في شكل أيام دراسية، ضمنت هيئات مستخدمة وممثلي العمال والعاملين الرئيسيين في مجال الوقاية على المستوى المحلي والجهوي، كما تم القيام بنشاطات تحسيسية لدى 80 هيئة مستخدمة من طرف مختلف الوكالات التابعة للصندوق.¹

¹عتيقة حرايرية: مرجع سابق، ص 9-10.

ثالثاً: الأمن الصناعي

1- التطور التاريخي للأمن الصناعي:

يرجع الاهتمام بموضوع الأمن الصناعي إلى الحضارات القديمة مثل الفرعونية والإغريقية والرومانية...، حيث اتخذت هذه الحضارات بعض التدابير لحماية العمال مثل توفير أدوات السلامة الأساسية، حيث وُجد في إحدى البرديات المكتشفة في مقابر المصريين القدامى، إشارة إلى مرض أطلق عليه اسم (تليف الرئة) ناجم عن استنشاق ذرات الغبار المتطايرة من أعمال سن السلاح المصنوعة من الحجارة، وفي بردية أخرى جاءت الإشارة إلى تعرض الفنانين العاملين على الآلات الموسيقية الضخمة في المعابد لتشوهات في العمود الفقري حيث يستلزم عملهم انحناءات جسمانية تنتهي بالتشوهات...الخ، غير أن تصور المصريين القدامى لموضوع الأمن الصناعي اقتصر على التعرف على التأثيرات المرضية الناجمة عن مزاوله أي عمل. وهذا ما يختلف عن التصور الحديث الذي يستلزم البحث في طرق التعرض للإصابة ومحاولة توقيفها أو تجنبها أو التقليل منها مع تقديم العلاج المناسب في حالة فشل الوقاية. هذه الأخيرة (الوقاية من أخطار العمل) تظهر ملامحها في عهد الرومان والإغريق حيث كان عمال المناجم يصنعون أقنعة توضع على أفواههم وأنوفهم لمنع استنشاق الأتربة.

والملاحظ أيضاً من تتبع تطور العمل عبر الحقبة التاريخية وصولاً إلى العصر الحالي، يتبين أن جملة الأعمال الشاقة والتي تتضمن التعرض للخطر بشكل كبير كانت مقتصرة على فئة دون أخرى في الحضارات القديمة، حيث كانت تناط بالمحكومين أو فئة العبيد وهؤلاء ليس لهم قيمة في التنظيم الاجتماعي للمجتمع، ما يوضح عدم الاهتمام الكبير بموضوع سلامتهم. على خلاف ذلك ومع تطور المجتمعات وظهور المدن الصناعية الحديثة التي تتطلب يد عاملة كبيرة، تزايدت معها جنباً إلى جنب الحوادث والأمراض التي لها علاقة بالعمل، كما أن تعاظم دور الفرد العامل لكونه يلعب دور حساس وبناء في العملية الإنتاجية إذا ما توفرت له ظروف عمل جيدة بعيدة عن المخاطرة، الأمر الذي دفع بالحكومات والهيئات الدولية إلى الاهتمام بالأمن الصناعي.¹

¹ حمدي نهاد عطا والحسان زيد غانم: الأمن الصناعي وإدارة محطات الخدمة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 14-15.

2- الأسس العامة لبرنامج الأمن الصناعي:

يقوم الأمن الصناعي في أي مؤسسة بمهمة الحراسة وتقديم الحماية والوقاية لكافة العاملين والممتلكات من المخاطر بمختلف أنواعها. ولهذا تسعى كل مؤسسة على توفير طرق ووسائل عصرية ومميزة تتكامل وطبيعة العملية الصناعية في المؤسسة. ويأتي الاختلاف هنا في طريقة وأسلوب تحقيق السيطرة والوقاية الأمنية. ولكي تعمل منظومة الأمن على أكمل وجه ينبغي توفر البرنامج الأمني على عنصرين أساسيين هما: وسائل الحماية المادية ووسائل الحماية التنظيمية. كما أن البرنامج الأمني في المؤسسات يعتمد في تحقيق وسائل الحماية والسيطرة على أسلوبين هما: السيطرة الداخلية والسيطرة الخارجية.

فالسيطرة الداخلية تتمثل في:

- التحكم في المفاتيح والأقفال وذلك لمنع دخول المباني أو الخزانات والدواب التي تحتوي على أشياء ذات أهمية أو على مواد تضر بالإنسان.
- إتباع نظام البطاقات الشخصية حيث يقوم هذا النظام بالتعريف بشخصية كل فرد داخل المؤسسة وذلك لتحقيق السيطرة الداخلية على مداخل ومخارج المؤسسة مع إلزام كل عامل بحمل بطاقته.
- علامات تحديد الاتجاه والمسارات ووضع الإشارات التحذيرية وذلك للتحكم في سير المرور الداخلي والتحذير من الأماكن أو المواد الخطرة.
- حماية الوثائق والمعلومات وذلك بإتباع إجراءات لحماية الوثائق والمعلومات التابعة للمؤسسة من تلف أو سرقة باستخدام الكمبيوتر.
- وضع سجل بأسماء العماليين بالمؤسسة والموظفين وشروط التوظيف يضم كافة المعلومات الضرورية للعاملين.

أما السيطرة والحماية الخارجية فتتمثل في:

- تركيب الموانع الإنشائية وهي بمثابة أسوار أمنية بمواصفات محددة، وكذلك تركيب كاميرات المراقبة التلفزيونية، مع توفير الإضاءة الأمنية بمواصفات محددة، كل هذه الموانع تساعد على تأخير وكشف كل ما يحاول الدخول بطريقة غير مشروعة.
- تسيير دوريات داخل محيط المؤسسة وتجهيزها بوسائل الاتصال الحديثة حيث تقوم بعملها على مدار الساعة.

- إنشاء غرفة عمليات تقوم بالإشراف على كافة عمليات الأمن داخل المؤسسة وتقوم بالتنسيق مع كافة القطاعات الأمنية الأخرى وخدمات الطوارئ والإسعافات كلما استلحقت الضرورة ذلك.¹

3- إجراءات الأمن الصناعي:

- على كل إدارة ومنشأة توفير أدوات وأنظمة الأمن الصناعي لضمان سلامة المؤسسة، للحفاظ على مواردها المادية والبشرية، ويتم ذلك من خلال توفير وتطبيق الإجراءات التالية:
- استعمال القفاز لحماية اليد والأصابع.
- عدم وضع الأسلاك الكهربائية في طريق العمال أو في طريق عربات اليد.
- تقادي تصادم عامل بعامل آخر أو بأجسام أخرى نتيجة لعدم الرؤية أو غيرها.
- عدم التسرع في الحركة والمشى حتى لا يسقط العامل نتيجة ذلك.
- الابتعاد عن مصادر الإشعاع.
- ضرورة الاستماع إلى التعليمات والأخذ بمشورة الغير من ذوي الخبرة.
- ضرورة معرفة العامل بمواطن الخطر.
- ضرورة وضع الأشياء في أماكنها الصحيحة.
- استعمال الحاجز الواقي ووضعه أمام الآلات.
- ضرورة لبس الحذاء الواقي الذي يحمي القدم حتى الركبة.
- عدم وضع حمولة أزيد من اللزوم فوق العربات.
- ضرورة استخدام الخوذة لحماية الرأس.
- ضرورة استعمال القناع الواقي للعين (نظارات).
- ضرورة استعمال القناع الواقي من الغازات.
- التخلص من المواد والمعدات الغير مستخدمة في أماكن العمل.
- وضع العلامات التحذيرية والخطوط الدالة على الاتجاهات.
- نظافة المكان.

¹- غربي علي، سلاطينة بلقاسم وغيره إسماعيل: تنمية الموارد البشرية، دار الهدى للنشر والتوزيع، الجزائر، 2002، ص 135-136.

- عمل فريق للسلامة من أجل المرور الدوري الأسبوعي على أقسام المؤسسة وعمل تقرير وتقديمه للإدارة ومسؤول الأمن الصناعي.¹

كما أن المشرع الجزائري اعتمد على بعض هذه العناصر في القانون رقم 88-07 في الفصل الثاني المتعلق بالقواعد العامة في مجال الوقاية الصحية والأمن في وسط العمال خاصة المادة 06 منه.²

¹ عويضة كمال محمد: علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية للنشر، بيروت، لبنان، 1996، ص 141-142.

² القانون رقم 88-07، المتعلق بالوقاية الصحية والأمن وطب العمل، 1988، ص 117.

خلاصة:

من مخرجات هذا الفصل نقف على أهمية توفير بيئة عمل آمنة ملائمة مواكبة لشروط السلامة حق ومطلب لكل عامل وواجب على كل مؤسسة، فلا يمكن خلق بيئة ملائمة إلا بتبني كل ما هو ضروري لحفظ السلامة والأمن من معدات وأدوات والآلات تتماشى مع التكنولوجيا الحديثة وذلك حفاظا على أهم عنصر للمؤسسة إلا وهو المورد البشري وقدرة تأثيره الكبيرة على المؤسسة سواء بسلب أو الإيجاب، وحفظا على سمعة المؤسسة وتجنبنا للوقوع من أي مسائل قانونية قد تكون سببا في انهيار المؤسسة.

الفصل الثالث: الجودة

المؤسسية

تمهيد:

بشكل عام يهدف الإنسان إلى تحقيق الجودة في كافة جميع مجالات الحياة فنجد انه تم سن قوانين وتشريعات لضمان الوصول إلى الجودة، ونجد أن الأديان السماوية بدورها تحث على الجودة، فديننا دين الجودة وكمال وإتقان والسلام يشجع على الإخلاص والتفاني بالعمل مؤكداً على إن الله عمل أحدكم وفي الإسلام لدينا مفهوم الإتقان الذي ورد كثيراً في القرآن والأحاديث النبوية وهو الذي يماثل مصطلح الجودة.

كما يشجع الإسلام على التعامل بالعدل والشفافية في جميع الأوقات، مما يسهم في بناء مجتمع يسوده التقاهم والتقدير المتبادل. بالتزامن مع ذلك، يُحث المسلمون على السعي لتحقيق الجودة في كل جوانب الحياة، مما يعكس الاهتمام الديني بتقديم الأفضل دائماً.

الجودة في الإسلام تعد من القيم الأساسية التي حث عليها الدين الحنيف في جميع جوانب الحياة. تعتبر الجودة من المبادئ التي تُعنى بتحقيق الإتقان في العمل والالتزام بأعلى المعايير الأخلاقية والمهنية، يهدف الإسلام من خلال مفهوم الجودة إلى تحقيق التوازن بين الإتقان في أداء الواجبات الدينية والدنيوية، والاهتمام برضا الله تعالى ورضا الناس على حد سواء.

في الإسلام، يُعتبر الإحسان هو المفهوم الأقرب للجودة، حيث قال النبي محمد صلى الله عليه وسلم: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه". وهذا يعكس أهمية الجودة في أداء الأعمال بشكل متقن ومتميز. كما يُعتبر العدل والأمانة والإخلاص في العمل من أهم مكونات الجودة التي دعا إليها الإسلام، مما يعزز من الثقة والمصداقية بين الأفراد والمجتمعات.

أولاً: الجودة

1- الجذور التاريخية للجودة:

تعد الجودة في عصرنا الحالي إحدى الاستراتيجيات التنافسية التي تستعملها المنظمات في العالم المتقدم لكي تحافظ على استمراريتها وبقائها في خضم التنافس بين المنظمات، الجودة لم تكن ابتكاراً من ابتكارات العصر الحالي، ولكن لها جذور تاريخية وتطورها في كثير من المراحل اللاحقة:

أ- المرحلة الأثرية القديمة:

مرت الجودة بمراحل متعددة منذ العصور القديمة وحتى الوقت الحاضر، إذ تعود جذور الاهتمام بالجودة إلى الحضارة البابلية قبل خمس آلاف سنة. وتحديداً في زمن الملك "حمورابي"، إذ نظمتها قوانين "مسلمة حمورابي" الشهيرة التي تؤكد وعلى نحو واضح على ضرورة الجودة في جميع المجالات جميعاً. ومن قوانين مسلمة حمورابي المادة *218* التي تنص:

إذا أجرى جراح عملية كبرى على رجل حر وتسبب في موت الرجل، فيجب قطع يده وكذلك تنص على تنظيم الأعمال فجاء في مقررهما:

إذا كان بناء قد بنى بيتاً لرجل ولم يحسن عمله بحيث انهار البيت الذي بناه وتسبب في موت صاحبه فسوف يقتل ذلك البناء، كما اهتم المصريون القدامى بها عن طريق النقوش الفرعونية على المعابد، والتي اتسمت بالجودة ودقة والتنفيذ وفق للمعايير الموضوعية¹

ب- المرحلة الحديثة المعاصرة:

أما في القرن الثامن عشر بعد الميلاد وبظهور الثورة الصناعية التي عدت حدثاً مهماً في تاريخ البشرية الحديث، ومن نتائجها تطور في مفاهيم الجودة.

صنف فيجنوم Fegenbaum

مراحل تطور الجودة إلى خمسة مراحل وقد حذت الأمانة العامة للمنظمة العربية للموصفات والمقاييس هذه المراحل:

أ مرحلة مسؤولية الحرفي عن ضبط الجودة

ب. مرحلة مسؤولية رئيس العمال للجودة

ج. مرحلة ضبط الجودة بالفحص

¹ خضير عباس جرى عباس، دحام العليوي: الجودة في أعداد وتدريب المعلمين وتطويرهم، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 2017، ص 21.

د. مرحلة الضبط الإحصائي للجودة

هـ. مرحلة الضبط الشامل للجودة

بالإضافة الى هذه المراحل يمكن إضافة ثلاث مراحل أخرى:

ذ. مرحلة ضمان الجودة

و. مرحلة إدارة الجودة الشاملة

ي. مرحلة رفاهية الزبون¹

المرحلة الأولى: مرحلة مسؤولية الحرفي عن ضبط الجودة:

اتسم الإنتاج خلال القرون الوسطى والقرن التاسع عشر باعتماده على فرد واحد أو مجموعة من الأفراد الحرفيين، يتولى الفرد أو مجموعة الصغيرة جدا إنتاج المنتج بكميات صغيرة، كما يكون الحرفي الواحد مسؤولاً عن صنع المنتج ككل، لذا تقع مسؤولية ضبط الجودة على عاتق الحرفي سواء من حيث تحديد معايير الجودة أو مطابقة تلك المعايير وفي هذه المرحلة كان الإحساس بالإنجاز موجوداً لدى العامل للصلة الواضحة بين المنتج والحرفي، فلحرفي يستخدم براعته اليدوية في إنتاج المنتج وإتقان العمل والجودة المميزة التي يخلقها تكون مدعاة للفخر وهو كان ما يشكل حافزاً للعمل.

مرحلة مسؤولية الحرفي عن ضبط الجودة تعد حاسمة لضمان تلبية المنتجات أو الخدمات للمعايير المطلوبة. يتحمل الحرفي مسؤولية كبيرة في هذا السياق، تبدأ بالالتزام الصارم بالمعايير والمواصفات المحددة للمنتج، مروراً بالفحص والتفتيش المستمر للمواد الأولية والمنتجات خلال جميع مراحل الإنتاج. يتمثل دور الحرفي أيضاً في استخدام الأدوات والمعدات المناسبة والحرص على أن تكون في حالة جيدة، مما يضمن جودة النتائج النهائية. الدقة والاهتمام بالتفاصيل الصغيرة هي سمات أساسية للحرفي المسؤول عن الجودة، حيث يجب عليه التركيز على كل جانب من جوانب العمل من التصميم إلى التنفيذ. علاوة على ذلك، يجب على الحرفي الالتزام بالتدريب والتطوير المستمر لتحسين مهاراته ومعرفته، وتوثيق جميع العمليات والإجراءات المتبعة في ضبط الجودة لتتبع وتحليل أي مشكلات قد تظهر. التواصل الفعال مع باقي أعضاء الفريق والإدارة ضروري لضمان توافق جميع الأطراف على المعايير والإجراءات المتبعة، مما يساهم في تحقيق رضا العملاء والمحافظة على سمعة المؤسسة².

¹ عبد الرحمان توفيق: الجودة الشاملة الدليل المتكامل للمفاهيم والأدوات، عمان، الأردن، 2005، ص66.

² رعد الصرن: إدارة الجودة الشاملة مدخل الوظائف والأدوات، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2016، ص23

المرحلة الثانية: مسؤولية رئيس العمال عن ضبط الجودة (1900-1918):

تبدأ هذه المرحلة من مطلع القرن الحالي حتى أواخر العقد الثاني حيث أصبح العاملون يخضعون لأشراف رئيس العمال وعليه أصبح رئيس العمال أو المشرف مسؤول عن جودة المنتج وهي إفرار نتائج الثورة الصناعية في هذه المرحلة لا نجد اتصالاً مباشراً بين الزبون والمنتج، لذا ربما يكون أداء المنتج ضعيفاً نسبياً، كلفة إنتاجية واطئة نسبياً، ووقت التسليم قصير عادة (المبيعات تكون عادة من التخزين المتاح) لمثل المنتجات الزراعية، الأجهزة الإلكترونية... وغيرها رافقت هذه المرحلة تكنولوجيا الإنتاج الواسع.

المرحلة الثالثة: ضبط الجودة عن طريق الفحص (1919-1945):

في هذه الرحلة تميزت بظهور وظيفة "المفتش" والذي تكمن مهمته في فحص جودة المنتجات وذلك لعزل المنتجات الغير المطابقة للمعايير المطلوبة.

المرحلة الرابعة: الضبط الإحصائي للجودة (1945-1960):

ضبط الجودة مفهوم يشير الى بناء الجودة وليس التفتيش عنها، كما يشير الى أن مسؤولية الحفاظ عليها جميع الأقسام وبمشاركة جميع العاملين وعدم ترك مسؤوليتها الى قسم الفحص أو قسم الجودة فقط، تختلف هذه المراحل السابقة بتركيزها واهتمامها بعمليات الإنتاج.¹

المرحلة الخامسة: مرحلة ضمان الجودة (1945-1960)

يشير مفهوم ضمان الجودة إلي جميع الإجراءات المخططة والمنهجية اللازمة لإعطاء الثقة بان السلعة المنتجة أو العملية المؤدات أو الخدمة المقدمة سوف تستوفي كل متطلبات الجودة.²

المرحلة السادسة: مرحلة إدارة الجودة الشاملة (1985-2010):

تميزت هذه المرحلة بظهور إدارة الجودة الشاملة والتي تعتبر نظام إداري يضع رضا العميل في أول قائمة الأولويات، بدلاً من التركيز على الأرباح قصيرة المدى، حيث يؤمن هذا النظام بان تحقيق رضا العميل ينتج أرباحاً ثابتة على الأجل الطويل مقارنة بالأرباح المحدودة في الأجل القصير كما ان إدارة الجودة الشاملة عبارة عن نظام يشتمل على مجموعة من الفلسفات المتكاملة، والأدوات الإحصائية العمليات الإدارية المستخدمة لتحقيق الأهداف، ورفع درجة رضا العميل والموظف على حد سواء.

¹ عواطف إبراهيم الحداد، إدارة الجودة الشاملة، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، 2009، ص56-58.

² بداري كمال: ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي إعداد وإنجاح التقييم الذاتي ديوان المطبوعات الجامعية، 2013، ص23.

وتهدف إلى إحداث تغييرات جذرية إيجابية بحيث تشمل كل من الفكر والسلوك القيم والمعتقدات التنظيمية والمفاهيم الإدارية نمط القيادة الإدارية ونظم إجراءات العمل والأداء وذلك من أجل تحسين وتطوير مكونات المنظمة جميعها للوصول إلى أعلى جودة في مخرجاتها سواء سلع أو خدمات أو غيرها بأقل تكلفة بهدف تحقيق أعلى درجة من الرضا لدى الزبائن وعن طريق إشباع حاجاتهم ورغباتهم، وفق ما يتوقعونه ويمكن القول بان التوجهات العلمية لإدارة الجودة الشاملة، تتضمن البدء بوضع معايير ومواصفات محددة للمنتج، أو لسلعة أو الخدمة، السعي لملائمة التصميم مع مطابقته للتحقق من الأداء وذلك باستخدام الأساليب العلمية والإحصائية للتحكم بجودة المنتج أو السلعة أو الخدمة أو غيرها.¹

المرحلة السابعة: مرحلة رفاهية الزبون:(من 2010الي الوقت الحالي)

يتوقع أن يشهد العقد القادم تطورات كبيرة في أساليب ضبط الجودة إذ ولكي تحقق المنظمة مستوى الجودة المطلوبة عليها أن تبدأ بالزبون وليس بسلعة الملموسة أو العملية التصنيعية، إذ سيعتمد التركيز على الزبون في جميع عمليات الجودة بدا من التخطيط للأنشطة والفعاليات اللازمة لضبط الجود وإدارتها للوصول إلى المخرجات النهائية المطلوبة وبالتالي تحقيق رضا العميل.²

2-خصائص الجودة:

للجودة عدة خصائص تميزها وأهم هذه الخصائص هي:

فائقة: حيث تعني الجودة التفوق.

قائمة على المنتج: التعامل مع اختلاف خصائص المنتج وجودتها.

قائمة على المستخدم: قدرة المنتج على إرضاء توقعات ورغبات الزبائن.

قائمة على التصنيع: تعني الجودة مطابقة مواصفات تصميم المنتج.

قائمة على القيمة: فالمنتج أكثر جودة يلبي حاجات الزبائن بسعر الملائم.

ويعتبر توفير خصائص الجودة وتلبية احتياجات الزبائن أمر حيويًا، ليس فقط بين المؤسسة وغيرها بل أيضا ضمن المؤسسة نفسها، ففي بعض المؤسسات يتوفر في كل قسم سلسلة من الموردين ومن الزبائن

¹ فواز التميمي: إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، 2008، ص 21.

² عواطف إبراهيم الحداد: إدارة الجودة الشاملة، مرجع سابق، ص 60.

ويؤدي الخلل في أي جزء من هذه السلسلة لحدوث مضاعفات، مما يتسبب بالمزيد من الأخطاء والمشاكل في كل مرحلة تالية من العمل.¹

3- أهمية الجودة:

عندما ازدادت حدة المنافسة بين الشركات وازداد التوجه نحو العولمة وكذلك ازداد غزو الشركات الأجنبية للأسواق العالمية أكثر فأكثر نتيجة العدد الهائل من فرص الربحية المتاحة أمامها غيرت الشركات من سياساتها التنافسية التنفسية، فبعد أن كانت هذه الشركات تولي جل اهتمامها للتكلفة انطلاقا من الفلسفة التي سادت في فترة الخمسينات من القرن الماضي والتي كانت تنادي بوجود هدف واحد تسعى شركات تحقيقه هدف التمييز وتحقيق الأرباح وهو تخفيض تكاليف الإنتاج، وبعد أن فطنت العديد من الشركات إلى هذا الهدف من أهداف الأداء، ظهرت الحاجة إلى أهداف أخرى تحقق الشركة من خلالها التمييز على منافسها وهكذا اعتمدت الشركات التي تسعى نحو التمييز هدف الجودة حيث اعتمدت على التركيز على إنتاج منتجات عالية الجودة للتنافس وزيادة حصتها السوقية وتحسين ربحية البحث عن التمييز يعني تقديم كل ما هو نادر وفريد من نوعه، وهذا يحتم على الشركة أن تذهب إلى أبعد من الخصائص المادية للمنتجات ومواصفات الخدمة ليشمل كل ما يتعلق بالمنتج أو الخدمة مما له تأثير على القيمة التي يتلقاها الزبون منها، لذا ولتحقيق التمييز ينبغي إشراك الزبون ليكون جزءا فعالا في إنتاج المنتج أو تقديم الخدمة من جهة، وان يسهم جميع العاملين والأقسام في بناء منظمة جودة.

ومن هنا يمكن القول بان الاهتمام بالجودة وتطبيقاتها يمكن أن يحقق مزايا هامة للمنظمة منها:²

- تحسين السمعة المنظمة.
- تحسين الإنتاجية.
- تقليل الهدر في الموارد.
- تقليل الكلف.
- زيادة الحصة السوقية.
- تحسين الربحية.

¹ محمد عبد العال النعيمي وآخرون: إدارة الجودة المعاصرة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص39.

² عواطف إبراهيم الحداد: إدارة الجودة الشاملة، مرجع سابق، ص21.

ونجد أيضا أن للجودة أهمية إستراتيجية كبيرة سواء على مستوى المستهلكين أو مستوى الشركات على اختلاف أنشطتها أو على المستوى الوطني للبلاد، إذ أنها تمثل أحد أهم العوامل الأساسية التي تحدد حجم الطلب على منتجات المؤسسة، ويمكن تناول هذه الأهمية كما يلي:

أ. سمعة الشركة:

تستمد المؤسسة شهرتها من مستوى جودة ومهارتهم، ومحاولة تقديم منتجات تلبي رغبات وحاجات زبائن المؤسسة

فإذا ما كانت منتجات المؤسسة ذات جودة منخفضة فيمكن تحسين هذه الجودة لكي تحقق المؤسسة الشهرة والسمعة الواسعة والتي يمكنها من التنافس مع المؤسسات المماثلة في الصناعة أو القطاع الذي تنتمي إليه المؤسسة.

ب. المسؤولية القانونية للجودة:

تزايد باستمرار عدد المحاكم التي تتولى النظر والحكم في قضايا شركات تقوم بتصميم منتجات أو تقديم خدمات غير جيدة في إنتاجها أو توزيعها، لذا فإن أي شركة صناعية أو خدمية تكون مسؤولة قانونا عن كل ضرر يصيب الفرد الزبون من جراء استخدامه لهذه المنتجات.

ج. المنافسة العالمية:

تسعى كل مؤسسة من تحقيق المنافسة العالمية وتحسين الاقتصاد بشكل عام، والحصول على موطئ قدم في الأسواق العالمية، فكلما انخفض مستوى الجودة في منتجات المؤسسة أدى ذلك إلى إلحاق الضرر بأرباح المؤسسة، ومن التأثير على الميزان التجاري للبلد.¹

د. حماية المستهلك:

تطبق الجودة في أنشطة الشركة ووضع مواصفات قياسية محددة تساهم في حماية المستهلك من الغش التجاري ويعزز الثقة في مؤسسات المؤسسة.

عندما يكون مستوى الجودة منخفضا يؤدي ذلك إلى امتناع المستهلك عن شراء منتجات المؤسسة، إن عدم رضا المستهلك هو فشل المنتج الذي يقوم شراءه من القيام بالوظيفة التي يتوقعها المستهلك منه، وفي اغلب الأحيان يترتب على ذلك أن يتحمل المستهلك كلفة إضافية سواء كانت متمثلة بضياح الوقت اللازم لاستبدال المنتج أو إصلاحه وبالخسارة الكاملة للمبالغ الذي دفعها المستهلك ثمن باهظا.

¹ قاسم نايف علوان: إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 9001:2000، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 30.

وبسبب انخفاض الجودة أو عدم جودة المواصفات الموضوعه ظهرت جماعات حماية المستهلك حمايته وإرشاده إلى أفضل المنتجات الأكثر جودة وأمنا.

هـ. التكاليف وحصة السوق:

تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات ومراحل الإنتاج من شأنه أن يتيح الفرص لاكتشاف الأخطاء وتلافيتها لتجنب تحمل كلفة إضافية إلى الاستفادة القصوى من زمن الكائن والآلات عن طريق تقليل الزمن العاطل عن الإنتاج وبالتالي تخفيض الكلفة وزيادة ربح الشركة.¹

ومنه الجودة لها أهمية كبيرة في جميع جوانب الحياة، سواء في المنتجات أو الخدمات التي نحصل عليها، حيث تضمن لنا تلبية احتياجاتنا وتوقعاتنا بشكل ممتاز وتعزز رضا العملاء والثقة في المنتجات والمؤسسات وتعتبر أيضا عاملا رئيسيا في تحقيق النجاح والتميز في السوق حيث عندما نحصل على خدمه جوده ممتازة، نشعر بالاهتمام والاحترافية لذا يجب أن نسعى دائما لتحسين الجودة في حياتنا والسعي للحصول على المنتجات والخدمات ذات جودة العالية.

4-عناصر ومكونات الجودة:

تعتبر الجودة هدفا لكل المنظمات تسعى لتحقيقه بشتى الوسائل، وتتسابق فيما بينها للوصول إليها إلا إن الجودة لا يمكن أن تتحقق دون عناصرها ومكوناتها التي تشمل:

أ. عناصر الجودة

- تحديد المعايير حتى يمكن أداء أي عمل بالجودة المطلوبة يجب أن توضع له مجموعة من المعايير تضمن ضبط هذا العمل وتنفيذه.
- الالتزام بالمعايير عند التنفيذ.
- المقارنة بين الفعل والمعياري وهو التحقق من مادة التطابق بين الموضوعية والتنفيذ الفعلي لهذا العمل، إذا الاهتمام بالجودة يجب أن يتم في جميع مراحل عمل قبل وأثناء وبعد التنفيذ.

ب. مكونات الجودة:

- جودة العاملين الموارد البشرية.
- جودة الموارد المادية التكنولوجية المستخدمة.
- جودة البيئة الخارجية والداخلية تنمية الموارد البشرية.

¹قاسم نايف علوان: المرجع السابق، ص 31.

- الإنتاج الغذائي والتنوع الحيوي.
- الطاقة والتصنيع، التمدن¹

أدوات الجودة:

هناك عدة وسائل أو أدوات يمكن استخدامها لتحسين الأداء، والتوكيد الجودة بالنسبة للمنتج أو للخدمة المقدمة لتحوز على رضا المستهلك منها:

○ الفحص بأخذ العينات:

تعتبر من أهم الأدوات المستخدمة لتحقيق الجودة، وهي تستخدم في الضبط الإحصائي للجودة، هي تهدف إلى ضبط الجودة عن طريق اخذ عينة من الدفعة.

○ التدقيق الداخلي:

يتطور نظام إدارة الجودة ضرورة قيام المؤسسة بإعمال تدقيق الداخلي (مراجعته متابعه وتؤكد) للتأكد من مدى الالتزام بنظام إدارة الجودة ومدى ملائمته وفعاليتها، ويعتبر التدقيق إلزامياً، وعاملاً مساعد لتطبيق نظام إدارة الجودة.

○ الضبط الإحصائي للعمليات:

يعتبر أحد الأساليب المستخدمة في الضبط الإحصائي للجودة، ويهدف إلى تحسين المنتج عن طريق ضبط التغييرات الحاصلة في العمليات الإنتاجية.

○ قياس المستوى:

هي أداة للمقارنة المستمر للعمليات في المؤسسة مع ما هو الأفضل منها لدى الآخرين، وذلك بهدف وضع الأهداف لها وتحسين العمليات فيها²

○ استخدام الخطوات الخمس:

هو برنامج خمس خطوات لتنظيم صالة العمل، وهي التصفية، والترتيب، والتنظيف، والتدريب، ويساعد هذا البرنامج على تكوين بيئة أفضل، كما يتضمن إنتاج منتجات ذو جودة عالية، كما يحافظ على سلامة العاملين.

○ التأهيل المستمر:

هو اللجوء المؤسسة إلى تدريب وتأهيل العاملين لديها طيلة فترة استخدامهم.

¹ مبارك علوي محمد لزنم، مرجع سابق، ص41.

² احمد مصطفى: إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري، عمان، الاردن، 2011، ص53.

○ توزيع وظائف الجودة:

هي الأداء التي تساعد المؤسسة على تحديد حاجات الزبائن، وإيصال هذه المعلومات إلى كافة الأقسام المعنية لديها.

○ نماذج عمل الجودة:

هي يجب تدريب المديرين والعاملين على كيفية استخدامها ومنها:

- لوحات التثنت.
- العصف الذهني.
- خرائط المراقبة.
- تحليل السبب والأثر وتحليل البيانات.
- الجداول الإحصائية والرسوم البيانية المدرجة والخطية والأساليب الإحصائية الأخرى.¹

5- أبعاد الجودة:

حرصت منظمات الأعمال التي ترغب بتحقيق السعادة لزيائنها المستهدفين بالتوسع في مفهوم الجودة وفي نفس الوقت طورت قابليتها على إنتاج منتجات أو خدمات تحتوي عددا كبيرا من الأبعاد الجودة وبسبب اختلاف خصائص المنتج عن خصائص الخدمة لذا سنورد فيها مجموعتين من الأبعاد:

أ. أبعاد جودة السلعة:

تمتلك السلعة ثمانية أبعاد هي:

- ا. الأداء: الكيفية التي يتم بها أداء الوظيفة ومعالماها
- ب. الهيئة أو المظهر: الخصائص المحسوسة للسلعة وشكلها والإحساس بها ورونقها
- ج. المعمولية: قابلية أداء العمل المطلوب تحت ظروف تشغيلية محددة في فترة زمنية محددة
- د. المطابقة: التوافق بين المواصفات المحددة بموجب العقد أو من قبل زبون
- هـ. المثانة: الاستفادة الشاملة والدائمة مع السلع
- و. القابلية للخدمة: إمكانية تعديلها أو تصليحها عند حصول مشكلة في استخدامها نتيجة مشكلة في تصنيعها.

¹ أسامة خيرى: الرقابة وحماية المستهلك، دار الراية لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 173-174.

ز. الجمالية: الرونق والشكل

ي. الجودة المدركة¹

ب. أبعاد جودة الخدمة:

أبعاد جودة الخدمة:

نظرا لكون الخدمات غير ملموسة، لذا فمن الصعب قياس مستوى جودتها قياسا بالخصائص المادية الملموسة للسلع، لكن بشكل عام فان المستهلك الخدمة كغيره المستهلك السلع فهو يحتفظ في داخله بمجموعة من الخصائص تشكل أساسا للمقارنة بين الخدمات البديلة، أو هي التصورات الضمنية في ذهن المشتري والتي لا يستطيع التعبير عنها بشكل صريح.

ويمكن أن يلعب مدير العمليات في المنظمات الأعمال دورا هاما في تحديد الجوانب الأساسية في جودة الخدمة، إن أهمية المكونات الملموسة للعديد من الخدمات وهذا يتطلب الاهتمام بالعمليات تصميم الخدمة وإنتاجها أو تقديمها ثانيا عملية الخدمة وذلك من خلال ضمان تصميم جيد لجوانب مهمة مثل: المعولية التعامل وغيرها.

ونجد ضرورة إدراك توقعات الزبون هي المعيار الرئيسي للحكم على جوده الخدمة إذ أن الزبائن عادة يقارنون بين انطباعاتهم وتوقعاتهم عن الخدمة قبل الاستهلاك وبين النتائج المتحققة من الاستهلاك الفعلي للخدمة. كما ينبغي توقعنا لاستثناءات حيث أن هناك مستوى معياريا محدد للجودة لخدمة المقدمة فان هنا كاستثناءات أو معوقات أو مشكلات فيما يتعلق برضا الزبون².

ولكي تحقق رضا الزبون يجب الأخذ بالحسيان كل من:

- الوقت: كم ينتظر المستهلك.
- دقة التسليم: التسليم في الموعد المحدد.
- الإتمام: إنجاز جميع جوانبها وبشكل كامل.
- التعامل: ترحيب العاملين بكل الزبائن.
- التنافس: تسليم جميع الخدمات بنفس النمط للزبون.
- سهولة المنال: إمكانية الحصول على الخدمة بسهولة.

¹ حكيم بوعامة: جودة الحياة المفهوم والأبعاد، المركز الجامعي، مجلة العلوم النفسية والتربوية، تبيارة الجزائر، العدد 4، 2021، ص99.

² عيسى قدارة: إدارة الجودة الشاملة، دار ليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 36-37.

- الدقة: إنجاز الخدمة بصورة صحيحة منذ اللحظة الأولى.
 - الاستجابة: التفاعل بسرعة مع العاملين لحل المشاكل غير متوقعة¹.
- ونجد أيضا "ديفيد جارفين" الذي أكد على ثمانية أبعاد للجودة كونه مختص أمريكي في الإدارة والقيادة:
- الأداء: وهي قدرة المنتج أو الخدمة على التماسي مع متطلبات الجودة، عندما يكون هناك جودة عالية في الأداء يعني ذلك أن المنتج أو الخدمة تقوم بوظيفتها بشكل فعال، وقد تشمل العوامل التي تؤثر في جودة الأداء الموثوقية، السرعة، الدقة والمرونة، الاستجابة الجيدة لحاجات المستخدمين.
- سهولة الاستخدام: هي مدى سهولة ويسر استخدام منتج أو خدمة بواسطة المستخدمين، فعند سهولة الاستخدام، يمكن للمستخدمين التفاعل مع المنتج أو الخدمة بسهولة وبدون صعوبة، قد تشمل العوامل التي تؤثر في سهولة استخدام تصميم واجهة المستخدم البسيطة والواضحة، وتوفير تعليمات وإرشادات مفهومة، وتجنب الخطوات المعقدة أو الغامضة².
 - الاعتمادية: تعني قدره المنتج أو الخدمة على القيام بوظيفتها بشكل مستمر وموثوق، عندما يكون هناك اعتمادية عالية في الجودة، يمكن للمستخدمين الاعتماد على المنتج أو الخدمة لتلبية احتياجاتهم بشكل موثوق، قد تشمل العوامل التي تؤثر في الاعتمادية الموثوقية في الأداء، والاستقرار، والمتانة، والصيانة السهلة الهدف هو توفير منتج أو خدمة تعمل بشكل موثوق ومستدام لمستخدميها.
 - الخلو من العيوب: يعني عدم وجود عيوب أو عيوب في المنتج أو الخدمة، وعندما يكون هناك خلو من العيوب في الجودة، يعني أن المنتج أو الخدمة مصممة ومنفذة بشكل صحيح وتلبي توقعات المستخدمين بدقة، قد تشمل العوامل التي تؤثر في الخلو من العيوب التصميم الجيد، والمراقبة الجيدة، وعمليات التصنيع الدقيق.
 - المتانة: متانة الجودة تشير إلى قوة وصلابة المنتج أو الخدمة على مرض الزمن وتحت ظروف.
 - مختلفة تعتمد على عدة عوامل مثل المواد المستخدم في الإنتاج والتصميم، وعمليات التصنيع، ومراحل اختبار والتحقق من الجودة، تهدف إلى ضمان أن المنتج يظل يعمل بكفاءة ويبقى موثوقا به على المدى الطويل، مما يقلل من حدوث الأعطال أو الفشل في الاستخدام.

¹ محمد عبد الوهاب العزاوي: إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 15-16.

² عبد الله حسن مسلم: إدارة الجودة الشاملة معايير الإيزو، دار المعهد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 96.

- المنفعة: منفعة الجودة تشير إلى الفوائد التي يحققها المنتج أو الخدمة عندما تكون عالية الجودة، وتشمل هذه الفوائد على سبيل المثال: رضا العملاء، وزيادة الولاء للعلامة التجارية، وتقليل تكاليف الناتجة عن الإعادة والإصلاح، وزيادة الكفاءة في العمل وتحسين سمعة المؤسسة وتقليل خسائر المالية بسبب الأعطال أو الإصابات، وفي النهاية: تساعد منفعة الجودة في تحقيق نتائج إيجابية على المدى الطويل للمنظمة.

- الجانب الجمالي: الجانب الجمالي للجودة يتعلق بكيفية تصميم وتنفيذ المنتج أو الخدمة بطريقه تجعلها جميلة للعين فالجودة ليست فقط في الأداء والمتانة بل في العناية والتفاصيل والتصميم الجذاب الذي يثير الإعجاب ويضيف الجمالية والتميز.

_الجودة الملحوظة: نعني الجودة التي يمكن للعميل أو المستخدم الذي يلاحظها بسهولة ووضوح وهذا يشمل الأداء الممتاز والمتانة العالية، وسهولة الاستخدام والتفاصيل دقيقة التي تضيف قيمة إضافية.¹

ثانياً: إدارة الجودة الشاملة

1- أهمية إدارة الجودة الشاملة:

تظهر أهمية توفر الجودة في المنتجات والخدمات بالنسبة للمنظمة المنتجة، من خلال الاستخدام الهادف لإدارة الجودة الشاملة في تحقيق العديد من أفاق النجاح المتمثلة بما يأتي:

- تقليص شكاوى الزبائن من خلال الفهم الكامل لحاجاتهم ورغباتهم والعمل على تحقيقها.
- زيادة كفاءة المنظمة في تحقيق رضا الزبائن من خلال تقديم منتجات جودة مقبولة.
- لرفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين وتنمية روح الفريق والعمل الجماعي لديهم.
- العمل على تحسين وتطوير طرق وأساليب العمل.
- تخفيض تكاليف الخدمات والتشغيل.
- زيادة الربحية والقدرة على المنافسة أو من خلال تحسين مستمر الذي تحقق في الجودة يمكن البيع بأسعار أعلى ويقلل من تكاليف النوعية من خلال عمل الأشياء صحيحة من أول مرة.
- زيادة الحصة السوقية، لقد أسهمت الأنشطة المتعلقة باستخدام إدارة الجودة الشاملة إلى زيادة الحصة السوقية للمنظمات الإنتاجية والخدمية بشكل جيد.²

¹ عبد الله حسن مسلم: إدارة الجودة الشاملة معايير الايزو، دار المعترف للنشر والتوزيع، عمان، الاردن 2015، ص 96.

² احمد يوسف دودين: إدارة الجودة الشاملة، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص 33.

2- أهداف إدارة الجودة الشاملة:

إن هدف إدارة الجودة الشاملة بشكل عام يكمن في انه لا يمكن لأحد أن يصمد في وجه المنافسة، إلا إذا كان يسعى إلى إرضاء العميل وتحقيق متطلباته ورغباته بدرجه كبيرة وبشكل مستمر ودائم، وذلك لا يكون عادة إلا من خلال إستراتيجية متكاملة تصنع بعين الاعتبار هدفا أساسيا لها يتمثل في تحقيق مستوى جودة عالي يساهم في تحقيق رضا وسعادة عالية المستوى لدى العملاء، وذلك بهدف ضمان البقاء والاستمرار والتطور، والى فان عكس ذلك سيجعل المنافسين يسبقوه ويسلبوا حصتهم من السوق، وفيما يلي عرضا لأهم أهداف إدارة الجودة الشاملة:

- ✓ رفع مستوى الأداء للسلع والخدمات المقدمة إلى درجات أفضل من قبل المؤسسة بما يحقق رغبات تطلعات المستفيدين.
- ✓ تحقيق درجة عالية من التطابق بين السلع والخدمات المقدمة وتوقعات العملاء قبل حصولهم على تلك السلعة أو الخدمة
- ✓ تحقيق مستوى عال من ضمانات المصدقية في أداء السلع والخدمات المقدمة من قبل المؤسسة لعملائها
- ✓ إشاعة تصور وسمعة حسنة لدى العملاء من السلع والخدمات التي تقدمها المؤسسة.
- ✓ حمل المؤسسة على إيجاد البيئة الجمالية التي يجعلها تظهر بالشكل اللائق والملائم وتقديم كل ما هو ملائم ويساعد في خلق الراحة للعميل.¹
- ✓ تطوير جودة المنتجات وكذلك الخدمات مع تحقيق انخفاض في التكاليف مع توفير الوقت والجهد الضائع لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء وكسب رضاهم.
- ✓ خفض التكاليف من خلال عمل الأشياء بطريقة الصحيحة من أول مرة وهذا يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة إنجازها وبالتالي تقليل التكاليف.
- ✓ تطوير المنتجات والخدمات حسب رغبة العملاء، من اجل إقلال الشكاوى.
- ✓ توقع احتياجات ورغبات العميل في المستقبل وجعل ذلك عملا مستمرا.
- ✓ جذب العديد من العملاء والمحافظة على العملاء الحاليين.

¹ مجيد الكرخي: إدارة الجودة الشاملة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص24.

✓ التمييز في الأداء والخدمة، وجعل الكفاءة الإنتاجية عموماً عالية المستوى، وذلك في ظل تخفيض التكلفة إلى أدنى حد ممكن، ولكن ليس على حساب الجودة بل من خلال ترشيد الإنفاق.

✓ إشراك جميع العاملين في التطوير لبرامج الجودة

✓ تعليم الإدارة والعاملين كيفية تحديد وترتيب وتحليل المشاكل وتجزئتها إلى أصغر حد حتى يمكن السيطرة عليها وكذلك زيادة نسبة تحقيق الأهداف الرئيسية للمؤسسة¹.

3-وظائف إدارة الجودة الشاملة:

إدارة الجودة الشاملة تلعب دوراً أساسياً في تحقيق فعالية وكفاءة أداء المنظمات المختلفة سواء الإنتاجية منها أو الخدمية حيث أورد أهم الوظائف التي تسعى لها إدارة الجودة تحقيقها وهي كالتالي:

- المساهمة في تحسين المستوى المعيشي للفرد والمجتمع على حد سواء، وتطوير الميادين الاستثمارية وزيادة الإنتاجية، ونمو التجارة التصديرية في ظل العولمة
- التحسين المستمر في استخدام التكنولوجيا، وتحسين الخدمات المراد وتقديمها للمستهلكين الحاليين والمتقربين.
- الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية، وتطوير إمكانياتها الهادفة في تحسين الأداء.
- تحسين برنامج التدريب والتطوير.
- التركيز الكبير على الدور الوقائي بدلاً من الدورة العلاجية وهذا من شأنه تقليص تكاليف الناجم على الإجراءات التصحيحية العلاجية.²

كما تقوم إدارة الجودة الشاملة بالمساهمة في تحقيق مؤشرات أساسية يتم التأكيد عليها وهي:

- تحسين المستوى المعيشي للفرد والمجتمع.
- نمو التجارة تصديرية في ظل العولمة.
- تطوير الميادين الاستثمارية والتوسع في إنجازها.
- التركيز على الدور الرئيسي الذي يلعبه دور الوقاية بدلاً من العلاج.

¹ زاهد محمد ديري: إدارة الجودة الشاملة، الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018، ص 56.

² فواز التميمي: إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل الأيزو، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2008، ص 31.

- استخدام الوسائل الإحصائية، وبشكل خاص خرائط المراقبة، ومخططات السبب والنتيجة وغيرها من أساليب الإحصائية التي تساهم بشكل فعال في تحقيق كفاءة الأداء في إي المجالات الإنتاجية والخدماتية.
- الاستخدام الهادف لإبعاد تدريب والتطوير.
- تعد الجودة مدخلا أساسيا في زيادة القدرة التنافسية للمنظمات المختلفة من خلال استمرارية تحسين في الجودة للمنتجات، والخدمات والأفراد والعمليات والتفاعل مع البيئة الخارجية والمساهمة في تحقيق رغبات المستهلكين الحاليين المترقبين.¹

4- مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

رغم أن الشركات تستخدم مصطلحات مختلفة للتعبير عن الجودة، إلا أنهم يتفقون جميعا على نفس الشيء ويجسدون العديد من نفس المبادئ مثلا الأهداف الإستراتيجية، والالتزام الكلي، والتحسين المستمر، والنظرة الشاملة، ومسؤولية الموظفين، وبالتدريب على العمل. وتمثل إدارة الجودة الشاملة مبادئ الإدارة التي تركز على تحسين الجودة كقوة محفزة في كافة المجالات الوظيفية وعلى كل مستويات في الشركة. وتمثل هذه المبادئ في:²

- ✓ المستهلك هو من يعرف الجودة ورضا الزبائن هي الأولوية.
 - ✓ الإدارة العليا يجب أن تقدم القيادة للجودة.
 - ✓ الجودة عبارة عن موضوع استراتيجي وتتطلب خطه إستراتيجية.
 - ✓ الجودة هي مسؤولية كل موظفين ضمن كل مستويات في المنظمة.
 - ✓ مشاكل الجودة تحل من خلال تعاون ما بين الموظفين والإدارة.
 - ✓ حل المشاكل وتحسين الجودة المستمر تستخدم طرق ضبط الجودة الإحصائية.
 - ✓ التدريب والتعليم لكل موظفين هو قاعدة تحسين الجودة المستمر.
- ومن المبادئ عامة انه قد قام "اس يا بيج" وبتحديد ا مبادئ إدارة الجودة الشاملة كونه عالم رياضي وفيلسوف ومخترع ومهندس ميكانيكي بريطاني وتشمل ما يلي:

¹ احمد يوسف دودين: مرجع سابق، ص36

² محمد عبد العال النعيمي: إدارة الجودة المعاصرة مقدمة في إدارة الجودة الشاملة لإنتاج والعمليات والخدمات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص53.

التركيز على العملاء:

يجب إن تقصر تركيزها العملاء الخارجيين بالمنظمة بل أيضا تشمل التركيز على العاملين داخل منظمة التركيز على العمليات والنتائج معا:

ترى الإدارة التقليدية أن الأفراد العاملين بها أن الأجر هو هدفهم الأساسي، بينما إدارة الجودة الشاملة ترى حرص العاملين والعمل على توظيف معلوماتهم في تطوير العمل وزيادة الأرباح وتخفيض التكاليف. الوقاية من الأخطاء قبل حدوثها:

فمن خلال تركيزها على العمليات ذاتها يمكن الوقاية من حدوث الأخطاء قبل وقوعها اتخاذ القرارات بارتكاز على الحقائق.

من خلال هذا المبدأ يجب أن تتبنى المؤسسة مفهوم التطوير والتحسين والذي يشترك فيه جميع العاملين باختلاف مستوياتهم، بالإضافة إلى اشتراك المستفيدين من خدماتها من خلال التفاهم الكامل للعمل ومشكلاته، الأمر الذي يتطلب الاعتماد على وجود جهاز كفي لنظام المعلومات بالمؤسسة إدارة الجودة الشاملة قائمة على المبادئ تعتمد على النجاح أي مؤسسة:
ثقافة المنظمة:

إن نجاح إدارة الجودة الشاملة بشكل أساسي، يعتمد على خلق ثقافة تنظيمية بحيث تنسجم القيم والاتجاهات السائدة في المنظمة، مع بيئة إدارة الجودة الشاملة، وتدعيم الاستمرار في العمل وفقا لخصائصها وخلق علاقات عمل بين أفرادها، وذلك عن طريق تبني قيم ومفاهيم قائمة على العمل التعاوني بمشاركة جميع العاملين من خلال فرق عمل ممكنة، الاقتراح وإجراء التغييرات المناسبة بهدف إرضاء العميل عن طريق تقديم خدمات، ومنتجات جودة عالية ترقى لمستوى توقعات واحتياجات العملاء.¹

التدريب:

إدارة الجودة الشاملة تشتمل على مجموعة من المفاهيم والأساليب الإدارية الحديثة، كما تشتمل على أدوات لابد من استخدامها لتمكين المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة بنجاح، ولتمكين العاملين من تطبيق هذه المفاهيم واستخدام أدوات الجودة بفاعلية، لابد من تدريب المكثف لجميع العاملين لاكتسابهم

¹محمد عبد الفتاح محمد: إدارة الجودة الشاملة وبناء قدرات المنظمات الاجتماعية وقضايا ورؤى معاصرة، مرجع سابق، ص184.

المهارات والمعارف اللازمة لتحقيق هذا الغرض، أي تمكينهم من المساهمة في تحسين جودة الخدمات والمنتجات.

5-متطلبات تطبيق الجودة الشاملة:

ويمكن إجمالها كالتالي:

1. القيادة:

وصف "بيرنز" في كتابه القيادة بأن القائد هو الذي يغير الأهداف في النفوس وليس الذي يتحكم بالقوة يتطلب من القائد القيام بالبحث والتقصي عن أعمال المنظمة كافة والأخذ بالحسبان مشكلات العاملين وتدريبهم

وان تناولنا القيادة في دراستنا للجودة الشاملة يعود إلى الأسباب التالية:

الإدارة العليا:

لا بد أن تعتمد نمطنا قياديا تمارسه في إدارة المنظمة يجب أن يتلائم مع منهج إدارة الجودة الشاملة الإدارة العليا هي المسؤولة عن إشاعة نمط القيادة الملائم في المنظمة من خلال أدوارها في إدارة الجودة الشاملة.

2. الالتزام:

إن التزام الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة يتطلب من القيادة التدريب على المفاهيم والمبادئ الأساسية لهذه الفلسفة بما يحق الاستفادة من مزاياها يرى البعض أن التزام الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة لا بد أن يتجسد بصيغة سياسية مكتوبة ومعلنة بصورة واسعة في المنظمة يعرفها جميع أفراد المنظمة ووحدتها التنظيمية.¹

3. فريق العمل:

يعرف الفريق بأنه مجموعة ممكنة تنظيمية للتشارك في اتخاذ القرار والسيطرة على كيفية إنجاز أهدافها ويمكن تصنيف فريق العمل إلى ثلاث أصناف:

1. الفريق حل المشاكل:

مجموعة من العاملين في مجالات مختلفة في القسم تتراوح بين خمسة إلى 12 عضوا

تشكل على أساس تطوعي تعقد اجتماعات لمناقشة طرق لتحسين الجودة، الإنتاجية، بيئة العمل....

¹ محمد سلطان حمو: معايير الجودة الشاملة، دار الزاوية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص 89.

يمتلك صلاحية محدودة.

ب. فريق الغرض المحدد.

هو مجموعة من العاملين من الأقسام مختلفة وربما مستويات إدارية متعددة تتراوح بين خمس إلى 30 عضواً.

يمتلكون الصلاحية في التعامل أي مواقف محتملة، تتضمن مهمتها تصميم وإدخال تكنولوجيا الجديدة، مقابلة العملاء والموردين كما تعمل على تحقيق الصلة والارتباط بين الوظائف المستقلة (تسويق، مالى، إنتاج، العمليات، الموارد البشرية).

ج. فريق الإدارة الذاتية:

مجموعة من العاملين تشكل بصورة رسمية تتراوح بين خمسة إلى 15 عضواً يعملون سوية بشكل يومي لإنتاج السلع أو الخدمة بصورة كاملة، ينجز هذا الفريق مهام إدارية متنوعة من بينها: جدول العمل، تبادل مهام الوظيفية، وضع أهداف الفريق، اختيار قائد الفريق...

4. التصميم الفعال:

تعد السلعة محور نشاط الذي يعكس إمكانية المنظمة من جهة، كما يمثل أهم متطلبات الزبون من جهة أخرى لذلك امتلاك المنظمة بأقسام البحث والتطوير تضم خبراء كافيين يساعدون في تصميم المنتجات وتحقيق رضا العميل وذلك بجودة السلع والخدمات المقدمة له.

5. التركيز على العمليات:

في ظل الجودة الشاملة يجرى الاهتمام بإعادة الهندسة لمختلف الأنشطة الحيوية التي تدعم الجودة والجودة الشاملة ولإعادة الهندسة يجب:

- إعادة تصميم العمليات من خلال إعادة الهندسة لا يهدف أساساً لتحقيق وفرة مادية أو زيادة مستوى الكفاءة.
 - إعادة تصميم العمليات قد يؤدي إلى تغيير في المخرجات فيحقق تلبية أفضل لحاجات عملاء
- إعادة تصميم العمليات وهو جانب من عملية تغيير في المنظمة ولا بد من تكامله مع الجوانب الأخرى.¹

¹حربق خديجة: إستراتيجية التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة من أجل تحقيق الميزة التنافسية، مع دراسة حالة الشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز، رسالة لنيل شهادة الماجستير، جامعة أبو بكر القائد تلمسان، 2011، ص 89.

6- فوائد إدارة الجودة الشاملة:

أ- تحسين في الربحية والقدرة على المنافسة:

فالتحسين الذي يتحقق في الجودة يمكن من البيع بأسعار أعلى من دون أحداث رد فعل عنيف لدى زبائن ويقلل من تكاليف التسويق، ويزيد من كمية المبيعات، ومن ثم تزداد ربحية المنظمة والقدرة على التنافس، إن شعار إدارة الجودة الشاملة، هو افعّل الشيء الصحيح بطريقه صحيحه من أول مره الذي ينبغي أن يطبق في جميع أنشطة ومجالات عمل المنظمة، يؤدي حتما إلى تخفيض التكاليف وزيادة الكفاية والفعالية.

ب- زيادة الفعالية التنظيمية:

إن إدارة الجودة شاملة تفرز قدرة أكبر على العمل الجماعي وتحقيق تحسين في الاتصالات وإشراك أكبر لجميع العاملين في حل مشاكل أو المعوقات، وتحسين العلاقة بين الإدارة والعاملين، وبهذا يقل من معادل دوران العمالة ويزداد بلاء العاملين وانتمائهم إلى المنظمة.¹

ج- كسب رضا المجتمع:

في إدارة الجودة الشاملة تركز على معرفة احتياجات ورغبات الزبائن وإشباعها، الذين هم جزء من المجتمع، وتعمل كذلك في المحافظة على البيئة والصحة العامة، وبعد تحديد ما تقدمه للزبون تبدأ بالتفكير والعمل على ما ينبغي أن تفعله لتقديم المزيد وتحدد إدارة الجودة الشاملة دور كل فرد، وكل جماعه في هذا المجال بدءا من مرحلة بحوث السوق لتحديد المواصفات التي تخص المستهلك، مروراً بمرحلة التصميم، ومرحلة الإنتاج، ثم النقل والتخزين والمناولة والتوزيع، وأخيرا التركيب وخدمات ما بعد البيع.

د- تقوية المركز التنافسي للمؤسسة:

إن إدارة الجودة الشاملة هي نظام متكامل يتبنى دائما رغبات الزبائن وتطلعاتهم المستقبلية في المنتج الذي تقوم بتصنيعه، والذي يترتب عليه تقديم منتجات جودة عالية وعلى وفق طلب الزبائن وبالسعر المناسب لهم وفي الوقت الذي يناسبهم مما يجعلهم الأكثر التصاقا بهذا المنتج، الذي يطفى على المنظمة شكلا إيجابيا ويجعلها أكثر تمييزا من المنافسين، ومن ثم تحصل على أكبر حصص سوقية.

¹ حريق خديجة: استراتيجية تدرب في ضل إدارة الجودة الشاملة من اجل تحقيق الميزة التنافسية، دراسة شركة حالة الشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز، رسالة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تلمسان، الجزائر، 2011، ص89. غير منشورة.

هـ- المحافظة على حيوية المنظمة:

إن إدارة الجودة الشاملة هي رحلة وليست محطة وصول والمؤسسة التي تعمل على وفق هذا شعار يتطلب منها دائماً عدم الوقوف عند محطة معينة، بل يتطلب منها دائماً التجديد في العمليات الإنتاجية وكذلك بجودة منتجاتها، إما بإضافة خصائص جديدة للمنتجات التي تقوم بإنتاجها أو بإنتاج منتجات جديدة وغير تقليدية، وكذلك عليها إن تبني فلسفة تحسين المستمر والأخذ بمبدأ التدريب والتعليم للأفراد الموجودين بها مدى الحياة وتكيف مع المتغيرات البيئية التي تحدث باستمرار وهذا يضمن لها البقاء والاستمرار في المنافسة¹.

ثالثاً: فروق والمميزات إدارة الجودة الشاملة

1- مقارنة بين خصائص الإدارة التقليدية مع إدارة الجودة الشاملة:

قام كل من "الميرو تشيلد ومارتن" بمقارنة بين خصائص الإدارة التقليدية الكلاسيكية وبين مفهوم الحديث لإدارة الجودة الشاملة.

الإدارة التقليدية (الكلاسيكية)

- المؤسسة لديها أهداف متعددة ومتنافسة الإمكانيات المادية تؤثر على عمليات المؤسسة.
- تجنب المشكلات وتقاربها وعدم محاولة إصلاحها إلا إذا تعطل العمل تماماً.
- النظر إلى أن العاملين دائماً مصدر المشكلات الإدارية.
- التغيير يحدث بصورة مفاجئة بواسطة أفراد قادرين على مواجهة البيروقراطية.
- تركيز داخلي على العاملين لتحقيق نتائج سريعة.
- العاملون والأقسام يتنافسون فيما بينهم عندما تنشأ مشكلة داخل العمل.
- شبكة الاتصالات داخل مؤسسة من أعلى إلى أسفل.
- تدريب العاملين يعتبر من الكماليات ومكلف.
- اتخاذ القرارات تكون مركزية وتبنى على معرفة القيادات بأعلى قمة الهرم الهيكل التنظيمي.
- الخدمات يتم تحديدها من قبل الإدارة المختصة وفقاً لمعرفه الخبراء.
- جهود التطوير والتحسين تبذل عندما تنشأ مشكلة داخل العمل يكون هناك حاجة للتحسين.

¹ احمد يوسف دودين: إدارة الجودة الشاملة، مرجع سابق، ص 35-36.

- إدارة الجودة الشاملة:
 - تعد الكفاءة أهم أهداف المؤسسة.
 - رضا العملاء يسير عمليات المؤسسة.
 - البحث عن المشكلات التي قد تعوق التحسين المستمر وترقيها ومحاولة منعها قبل حدوثها.
 - التغيير مستمر ويتم من خلال مجموعة عمل بالمؤسسة.
 - التركيز داخل وخارجي على العملاء المستفيدين لاكتساب رضاهم.
 - العاملون والأقسام يتعاونون معا تحسين بصفة مستمرة داخل العمل.
 - شبكة الاتصالات من أعلى إلى أسفل ومن أسفل إلى أعلى.
 - تدريب العاملين يعتبر أساسيا واستثماريا.
 - اتخاذ القرارات غير مركزية وتبنى على البيانات والمشاركة التامة لكل مستويات الهيكل التنظيمي والتطوير والتحسين يتم بصفه مستمرة داخل عمل للتميز التنافسي¹.
- وكذلك من أهم الفروق البارزة بين الجودة الشاملة الإدارة التقليدية ما يلي:

الهدف:

تهدف الإدارة التقليدية إلى تعظيم الأرباح وعوائد المنظمة بينما تركز إدارة الجودة الشاملة اهتماماتها على تحقيق رضا عملائها من خلال تلبية احتياجاتهم ورغباتهم بمستوى عالي من الجودة وهذا ما سيؤدي بها إلى عمل تحقيق الأرباح.

الهيكل التنظيمي وتوزيع السلعة:

تعتمد الإدارة التقليدية على الهياكل التنظيمية العمودية والسلطة المركزية وبالتالي فان تدفق المعلومات والقرارات يكون من الأعلى إلى الأسفل أما هيكل الإدارة الجودة الشاملة أفقي والسلطة لا مركزية ومنه تختلف تدفقات تأخذ مسار أفقي.

التخطيط:

تركز الإدارة التقليدية على المدى القصير بينما تكامل إدارة الجودة الشاملة والتوازن ما بين المدى القصير والطويل

¹محمد عبد الفتاح محمد: إدارة الجودة الشاملة وبناء قدرات المنظمات الاجتماعية قضايا وروى معاصرة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2012، ص182-183.

أسلوب العمل وتحمل مسؤولية:

يقوم كل فرد أو إدارة بعمله منفردا وفق الإدارة التقليدية ولهذا تكون المسؤولية الشخصية، عكس إدارة الجودة الشاملة التي تؤكد على العمل الجماعي، التعاوني في الفرق ولهذا تحمل المسؤولية يكون جماعي.

السياسات والإجراءات:

تتميز السياسات والإجراءات بالجمود في الإدارة التقليدية بينما تتميز بالمرونة في إدارة الجودة الشاملة اتخاذ القرارات وحل المشاكل:

تملك إدارة الجودة الشاملة على الديمقراطية القائمة على المشاركة وبالتالي فان عملية اتخاذ القرارات وحل المشاكل تكون جماعية على عكس الإدارة التقليدية أين تختص جهة معينة بذلك.

نظام الحوافز:

يتسم نظام الحوافز للإدارة التقليدية بثبات ومعظم الحوافز المستخدمة مادية باعتبار إن الفرد رجل اقتصادي، على عكس إدارة الجودة الشاملة التي تعتمد على تطوير نظام الحوافز كما انه يشمل على حواف مادية ومعنوية في نفس الوقت.¹

عملية التطوير والتحسين:

من مبادئ إدارة الجودة الشاملة التطوير والتحسين المستمر، غير أن الإدارة التقليدية لا تقوم بتطوير إلا لمرات محدودة وذلك عند الحاجة.

الأفراد:

بالنسبة للإدارة التقليدية فإنها ترى إن الأفراد العاملين في المنظمة بمثابة قيده وتكلفة يجب تأديتها، كما أنها لا تليهم الثقة ولا يمكنهم التدخل في شؤون منظمة بإبداء برئهم ومقترحاتهم، على عكس إدارة الجودة الشاملة التي تنظر للفرص على انه مورد وشريك لذا يجب الاهتمام بيه حتى يعطي ما لديه إذ بالمكانة مساعدة المنظمة على تحقيق أهدافها كما يمكن قيادتها على عكس ما تصبو إليه، وبالتالي يجب منحه الثقة والاستماع إليه والبقاء على الاتصال به.

¹ مجيد الكرخي: مرجع سابق، ص 27.

الإدارة التقليدية تقوم على أسلوب الإدارة من الأمام:

أي أنها تركز على النتائج فحسبها تتم عملية تفتيش والمراقبة عند نهاية عملية الإنتاج وبالتالي الكشف عن المنتجات المعيبة والقيام بالتصحيحات المناسبة، وهذا يعتبر مكلفا أكثر لذا نجد أن إدارة الجودة الشاملة تتفادى هذه التكاليف الإضافية وترتكز على الإدارة من الخلف وذلك بدراسة الأسباب الأخطاء والعيوب والقيام بالوقاية اللازمة منها للحصول على منتجات خالية من العيوب أو على الأقل بأدنى حد منها¹

2- مواصفات العالمية ISO9000 وإدارة الجودة الشاملة:

تعد " الإيزو ISO " منظمة عالمية تقوم بالإشراف على الوضع وإصدار معايير دولية، تسمى " معايير الإيزو " وهي عبارة من مواصفات التقنية المعترف بها دوليا، وذلك لتشغيل عملية الإنتاج والسلع ونماذجها وأدائها.

العلاقة بين الجودة الشاملة ونظام الإيزو ISO9000:

إن إدارة الجودة الشاملة هي ابعده من وصفات أنظمة إدارة الجودة الإيزو كما أن هذه الأخيرة هي الأساس للوصول إلى إدارة الجودة الشاملة وبعبارة أخرى فإن المنشآت الحاصلة على شهادة الإيزو تستطيع أن تبني فلسفة لإدارة الجودة الشاملة من خلال التركيز على المستهلك ومشاركة العاملين والتحسين المستمر، وقد أدرك هذه الحقيقة الكثير منظمة الإنتاجية والخدمية في الدول المتقدمة صناعيا. فمن الخطوات الأساسية التي يمكن أن تساهم في الوصول إلى إدارة الجودة الشاملة عن طريق مبادئ وأساس المواصفات القياسية الإيزو يمكن تتمثل في:

قيادته الإدارة العليا للتكفل بالجودة والإشراف عليها.

اعتماد مشاريع التحسين المستمر.

مشاركة العاملين ضمن حلقات خاصة للجودة.

اعتماد أساليب السيطرة الإحصائية المختلفة.

اعتماد مبدأ الشراكة مع المجهزين.

اعتماد مبدأ الرضا العميل أو المستهلك باعتبار انه الشكل أول وآخر اهتمامات الإدارة المسؤولة عن الجودة

¹ فداء محمود حامد: إدارة الجودة الشاملة، مرجع سابق، ص 69-70.

الإبداع القائم على أساس قواعد مقارنة والمنافسة.

اعتماد الأفكار التي جاء بها "ديمينج" في مجال الجودة.¹

يساهم نظام الإيزو في تحسين المستويات الإدارية في المؤسسات بكافة النواحي التي تتعلق بإنتاج، أو تقديم الخدمة سواء في التخطيط، أو الإنتاج، أو التسويق، أما ضبط الجودة، أم التدريب وغير ذلك، وبالتالي منح الثقة للتعامل وإدارة المؤسسة على حد سواء يقدره نظام الإنتاج داخل مؤسسة على إنتاج مستوى محدد وثابت من الجودة باستمرار، وذلك من خلال تطبيقات متطلبات نظام الجودة.

ويعد الإيزو هيكلًا أساسيًا للمؤسسة التي تهدف للوصول إلى إدارة الجودة الشاملة لاحتواء مواصفات الإيزو على الطرق التي يمكن بواسطتها حل مشاكل تواجه المؤسسات وبالتالي فإن الإيزو يزود المؤسسة بمجموعة من التعليمات التي تؤكد على الأشياء بطريقة صحيحة وإدارة الجودة الشاملة من الناحية الأخرى تركز على عمل أشياء بشكل صحيح وعمل أشياء صحيحة كما أن الإيزو قد لا يعطي الإجابات الكاملة من كل شيء يخص المؤسسة ولكن يعد الخطوة الأولى الصحيحة نحو طريق إدارة الامتياز كما أنه يشكل البنية الهيكلية الأساسية الجيدة التي تبنى عليها إدارة الجودة.

وتشير إدارة الجودة الشاملة إلى الالتزام الكلي بالجودة ويتضمن ذلك مدخلا كلياً لجميع نواحي الجودة بحيث تشمل جميع الأفراد والبرامج والمعدات وجميع التنظيمات وتطلب ذلك الإسهامات الكلية لكل فرد، إذ أن الأداء العالي المستوى من الجودة يجب أن يكون مطلوب من جميع أفراد وفي كل الوقت.²

3- الفرق بين إدارة الجودة الشاملة ومعايير الإيزو:

يعتبر الإيزو نظام عالمي للجودة يتضمن مجموعة من المعايير الدولية والتي يتم وضعها من طرف المنظمة العالمية للمعايير، ويسعى هذا النظام إلى توفير المستوى جودة تطابق عالمياً وليس خاصاً بمنظمه معينة، أما إدارة الجودة الشاملة فهي عبارة عن مدخل يسعى إلى إحداث تغيير جذري في مكونات المنظمة وتحويلها من الأسلوب الإداري تقليدي إلى الأسلوب الحديث، كما تعتبر فلسفة تنظيمية عامة وشاملة تتبنى عدة أنظمة متكاملة في كافة مجالات العمل داخل المنظمة، تسعى إلى تحقيق رسالتها واستراتيجياتها المستقبلية التي تقوم على إشباع حاجات متطلبات عملائها وتحقيق أعلى درجة لديها.³

¹ زيد منير: مرجع سابق، 147.

² علي إبراهيم عبيدو: الجودة الشاملة وأساليب الإدارة الحديثة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص201.

³ أياد عبد الله شعبان: إدارة الجودة الشاملة دار الزهران، للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2009ص43.

وبالتالي فإنه على الرغم من وجود مبادئ مرتكزة ذات الطابع عام لإدارة الجودة الشاملة إلى إن تطبيقاتها من حيث الأداء تختلف من منظمة لأخرى، بمعنى أن لكل منها نموذج خاص بها يختلف عن نماذج منظمات أخرى، في حين أن جميع المنظمات التي حازت على شهادة الإيزو هي مقيدة بتطبيق نفس القواعد والشروط، والذي تتصف بالعمومية وليس بالخصوصية كما هو الحال في إدارة الجودة الشاملة.

تهدف المنظمات التي حازت على شهادة الإيزو إلى التعامل غير مباشر مع المستهلك وذلك من خلال تطبيق معايير الدولية للجودة في سلعها وخدماتها، في حين أن المنظمات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة تهدف إلى التعامل المباشر مع العملاء من خلال دراسة الميدانية لحاجاتهم ورغباتهم للعمل على توفيرها لهم.

جميع المنظمات المتحصلة على شهادة الإيزو خاضعة إلى مراجعات وتفتيش دوري من قبل المراجعين تحددهم المنظمة العالمية للمعايير، لتأكيد من استمرارية تطبيق معايير الجودة، أما المنظمات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة فلا تخضع للمراجعة من قبل أي جهة، النموذج الخاص بها ولها حرية تصرف

أي تطبيق نموذج الإيزو بشروطه مكلف بالإضافة إلى أنه لا يقضي على مظاهر الهدر والتبذير في المنظمة على عكس إدارة الجودة الشاملة والتي تهتم بتنمية التكاليف خصوصا من خلال سلسلة الجودة
المرحلية¹

¹ فداء محمود حامد: مرجع سابق، ص 86-87.

4-مميزات ومعوقات إدارة الجودة الشاملة:

أ. مميزات إدارة الجودة الشاملة:

تقوم إدارة الجودة الشاملة على مجموعة من المرتكزات أو المبادئ تجعلها تتميز عن مختلف المناهج الإدارية الأخرى سواء التقليدية منها أو الحديثة، واستحدثنا عن مجال إدارة الجودة فان إدارة الجودة الشاملة تنفرد بهذه المجموعة من المبادئ، الشيء الذي يميزها عن جميع الأساليب أو الأشكال التي طبقت لإدارة الجودة والتي نذكر منها مراقبة الجودة والتأكيد الجودة، هذه الأخيرة التي انتشرت وانتشرت بالمعايير التي تصدرها المنظمة العالمية للمعايير أي الإيزو وعليه نجد مجموعة من المميزات وهي كالتالي:

- تقليل الأخطاء الشائعة داخل المنشأة
 - تقليل الوقت اللازم لإنهاء المهام والمسؤوليات
 - الاستفادة المثلى من الموارد الموجودة في المنشأة
 - تقليل عملية المراقبة المستمرة بدون جدوى
 - زيادة رضا المستفيدين.
 - زيادة رضا العاملين من الإداريين والفنيين في المنشأة.
 - تقرير الاجتماعات واللجان غير ضرورية.
 - تحديد المسؤولية وعدم إلقاء التبعات على الآخرين عند حدوث إي أمر غير مبرر.
 - تقوية الولاء للعمل والمؤسسة والمنشأة.
 - بناء وتعزيز العلاقات الإنسانية والاجتماعية.
 - تحسين بيئة العمل بتوفير كافة الخدمات.
 - تحديد أنماط قيادية مناسبة لنظام إدارة الجودة الشاملة.
 - تأسيس نظام معلوماتي دقيق للإدارة الجودة الشاملة.¹
- حققت إدارة الجودة الشاملة مزايا عديدة المنظمات التي طبقتها ويمكن إجمال هذه المزايا بالتالي:
- بالتعزيز الموقع التنافسي هذا المنظمات طالما أن كان التركيز المنظمات يكون تقديم السلعة أو خدمة ذات جودة عالية للزبون وبالتالي زيادة الإنتاج وتقليل التكاليف

¹ احمد يوسف دودين: مرجع سابق، ص 37 - 38.

- يمثل تطبيقها سلسلة من فعاليات المتابعة التي يساعد المنظمة تحقيق أهدافها المتماثلة لتحقيق النمو وزيادة الأرباح الاستثمار المستمر للعملية من خلال التركيز المخرجات أو النتائج
- زيادة الكفاءة من خلال تقليص الهدر والضياع في المخزون تقليص الأخطاء بالعمليات التشغيلية
- جعل تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة علاجاً لجميع مشكلات المنظمة
- التركيز العالي على الفعل الداخلية للجودة الاهتمام بها لا أهميتها في أداء رئيسي
- تبني برنامج جوده ممتاز دون إجراء تعديلات عليها بما ينسجم وخصائص المنظمة¹
- إتقان العمليات الإدارية
- تبسيط نماذج والإجراءات
- زيادة الإنتاجية
- تقليل شكاوى العملاء
- التحسين المستمر داخل المنظمة
- نقل الأخطاء الشائعة داخل المؤسسة
- تختصر الوقت اللازم لأداء المهام والمسؤوليات.
- تؤدي إلى الاستفادة المثلى من الموارد الموجودة في المؤسسة.
- تقلل من عمليات المراقبة المستمرة بدون جدوى.
- تزيد من الرضا المستفيدين.
- تزيد من الرضا العاملين من الإداريين والفنيين في المؤسسة.
- تخفض من عدد الاجتماعات واللجان غير ضرورية.
- تؤدي إلى تحديد المسؤولية وعدم إلقاء التبعات على الآخرين.
- تعزز من تقوية الولاء للعمل والمؤسسة.
- تؤدي إلى تعزيز العلاقات الإنسانية والاجتماعية في المؤسسة والمجتمع.
- تؤدي إلى تحسين بيئة العمل وذلك من خلال توفرها كافة الخدمات.
- تشجع على إرساء نظام معلومات دقيق وشامل للجودة الشاملة.
- تساعد على تحقيق الكفاءة والفعالية.
- تعزيز التعاون والتنسيق بين الفريق.
- تساعد في تطوير وتعزيز مهارات القيادة والإدارة.
- تساهم في تحقيق أهداف الشركة بشكل أفضل.

¹ عواطف إبراهيم الحداد: مرجع سابق، ص212.

- تعزز الشفافية والاتصال المفتوح بين أعضاء المؤسسة.¹

ب. معوقات الجودة الشاملة:

- تواجه الجودة الشاملة من عدة معوقات منها:
- ضعف متابعة الإدارات من قبل الإدارة العليا.
- النقص في الخبرة عند بعض القيادات الإدارية والتشغيلية.
- ضعف القدرة لدى بعض القيادات على اتخاذ القرار.
- تدني مستوى التنسيق بين الإدارات والأقسام.
- عدم وضع الموظف المناسب في المكان المناسب.
- انخفاض استيعاب بعض القيادات لمتغيرات الداخلية والخارجية في المؤسسة.
- عدم الشعور الموظف بالأمان داخل مؤسسة.
- سيادة العلاقات الأجنبية والمناقشات الغير ضرورية بين الموظفين.
- ضعف تدريب وتطوير في المجالات التي تتعلق بالجودة.
- حداثة موضوع إدارة الجودة الشاملة وخاصة في البلدان النامية.
- عدم توفر الكفاءات البشرية المؤهلة في هذا المجال.
- تخصيص مبالغ غير كافية لأجل تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- الاعتقاد الخاطئ لدى بعض العاملين لعدم حاجتهم إلى التدريب.
- إتباع الأسلوب الدكتاتوري أو الأوتوقراطي في الإدارة وتشدد المديرين في تفويض صلاحياتهم.
- مقاومة التغيير لدى بعض العاملين بسبب طبيعتهم المقاومة للتغيير أو بسبب الخوف من تأثيرات التغيير عليهم.

- عدم الإلمام بالأساليب الإحصائية لضبط الجودة.
- توقع النتائج السريعة للفوائد إلي يمكن تجنبها المنظمة من جراء تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- عدم وجود نظام فعال للاتصالات والتغذية العكسية.
- عدم وجود الانسجام والتناغم سواء بين أعضاء فريق العمل أو بين فرق العمل ببعضها.
- التأخر في إيصال المعلومات عن الإنجازات التي يحققها العاملون والفرق في الوقت المناسب.²
- ضعف متابعة الإدارات من قبل الإدارة العليا.

¹ مدحت محمد أبو النصر: إدارة الجودة الشاملة، استراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات، القاهرة، 2015، ص58.

² سوسن شاكر مجيد: إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص53.

- النقص في الخبرة عند بعض القيادات الإدارية والتشغيلية.
- ضعف القدرة لدى بعض القيادات على اتخاذ القرار.
- تدنى مستوى التنسيق بين الإدارات والأقسام.
- انخفاض في استيعاب بعض القيادات للتغيرات الداخلية والخارجية في المؤسسة.
- عدم الشعور الموظف بالأمان داخل المؤسسة.
- سيادة العلاقات الجانبية والمناقشات غير الموضوعية بين الموظفين.
- ضعف التدريب والتطوير في المجالات التي بالجودة.¹

¹ مجيد الكرخي: مرجع سابق، ص 27.

خلاصة:

يتضح من خلال هذا الفصل أهمية الجودة كمرتكز استراتيجي في نجاح المنظمات لهذا وجب العمل على الأخذ بها في كل المجالات وتبنيها كمقوم أساسي لإنشاء العمليات والتفاعلات بين انساق المؤسسة، حيث أن الأخذ أفكار إدارة الجودة الشاملة يساهم في تحقيق الأرباح المرغوب بها وكذا تقليل التكاليف للمؤسسة، فلا يجب الأخذ بأفكار التقليدية للإدارة التي كانت سببا في خسارة المؤسسات وكذا نفور العنصر البشري منها واعتباره الوسيلة عمل وربح لا غير، على نقيض إدارة الجودة الشاملة التي تم الأخذ بها في المنظومات في مختلف أركان العالم.

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة

تمهيد:

بعدها تم التطرق سابقا إلى التطور التصوري والجانب النظري لمتغيري الدراسة (السلامة المهنية، والجودة المؤسسية)، والذي وضحنا فيه معالم وأساسيات الدراسة من خلال إيضاح دور السلامة المهنية في تحقيق الجودة المؤسسية، وذلك بالاعتماد على الدراسات السابقة والتراث النظري المختلف، واستكمالات للعملية البحثية، حيث خصص هذا الفصل للجانب التحليلي والميداني لنتائج الدراسة.

وبعد جمع المعطيات وتبويبها تم الانطلاق في عملية تحليل البيانات، بغية الوصول لنتائج الدراسة على أساس الفرضيات والأهداف، وأخيرا تقديم اقتراحات وتوصيات حول أهم المشكلات والعراقيل التي تحول دون تطبيق متطلبات السلامة والجودة المؤسسية.

1- تحليل نتائج الدراسة:

❖ المحور الأول: البيانات الشخصية

الجدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	19	%76
أنثى	6	%24
المجموع	25	%100

يتضح من خلال بيانات الجدول أعلاه أن نسب، %76 من أفراد عينة عبارة عن ذكور أما الإناث فقد بلغت نسبتهم ب %24 فقط حيث نلاحظ من خلال الجدول أن هناك نوع من الاختلاف في التوظيف بالنسبة للجنسين وذلك راجع إلى طبيعة عمل مؤسسة ذات طابع الصناعي أي كون نوع العمل يتطلب قوه جسدية وبدنية لتحمل الأعمال وبالتالي توظيف جنس الذكور أكثر من الجنس الأنثوي ومنه فان طبيعة عمل مؤسسة تتطلب جهد وقوة تحمل خاصة عند التعامل مع الآلات والأجهزة.

الجدول رقم (2) يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن ومدة العمل

النسبة المئوية %	المجموع	أكثر من 10 سنوات		من 5 سنوات الى 10		اقل من 5 سنوات		مدة العمل
		النسبة	التكرارات	النسبة	التكرارات	النسبة	التكرارات	
%100	2			%50	1	%50	1	من 20 - اقل من 30
%100	12	%25	3	%75	9			من 30 - اقل من 40
%100	11	%81.81	9	%18.18	2			من 40 - اقل من 50
%100	25	%48	12	%48	12	%4	1	المجموع

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه ارتباط السن بمدة العمل حيث نجد أن العمال من الذين تتراوح أعمارهم من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة يوجدون بنسبة 8% بمدة تتراوح بين خمس سنوات إلى 10 في حين يلاحظ أن العمال الذين تتراوح أعمارهم بين الثلاثين إلى أقل من 40 من سنة لهم مدة عمل بين خمس سنوات إلى أكثر من عشر سنوات وذلك بنسبه 48%، في حين نجد العمال الذين تتراوح أعمارهم بين 40 إلى 50 لهم مدة عمل أكثر من عشر سنوات إي ارتباط السن ومدة العمل. ومنه فان أغلبية عمال المؤسسة تتراوح أعمارهم بين 30 و 40 وذلك لكون المؤسسة تهدف لتوظيف العمال ذو المؤهلات العليا والخبرة في المجال وكذلك كون هذه الفئة من الأعمار تحضي بنوع من الالتزام والكفاءة والفاعلية في العمل ولا ننسى نضوجهم العقلي والعاطفي مما يساهم في التركيز في العمل أكثر، ثم نجد العمال الذين تتراوح أعمارهم بين 40 إلى 50 وذلك راجع إلى أن العمال هذه الفئة لا تملك بنية جسدية مؤهلة لبعض الأعمال كونهم تقدموا في السن وكذلك إرهاقهم عند مزاوله عملهم ونجد كذلك رغبتهم في التقاعد المبكر.

الجدول رقم (3) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي بالمركز الوظيفي

النسبة المئوية	المجموع	عامل يدوي	عامل امن	مخبري	مهندس آلة	المركز وظيفي	المستوى التعليمي
20%	5	1	4	مساعد مخبري			متوسط
24%	6	4	2				ثانوي
12%	3	1			1	1	تكوين
44%	11	1			3	7	جامعي
100%	25						المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه ارتباط المركز الوظيفي بالمستوى التعليمي بحيث نجد أن من يمتلكون مستوى تعليمي جامعي يتم توظيفهم كمهندسي آلات وذلك بنسبة 44%، ثم تليها نسبة 24% من يمتلكون مستوى تعليمي ثانوي بحيث يتم تشغيلهم كعمال امن، ونجد نسبة 20% من يمتلكون مستوى تعليمي متوسط يعملون كعمال يدويين وكذلك من يمتلكون شهادة تكوين مهني وذلك بنسبة 12%.

تحليل ومناقشة نتائج الدراسة:

❖ المحور الثاني: بيئة العمل في المؤسسة

الجدول رقم (4) يوضح توفر الإضاءة في بيئة العمل

النسبة المئوية	التكرارات	الإضاءة
52%	13	متوسط
48%	12	جيدة
100%	25	المجموع

تظهر معطيات الجدول رقم (4) أن نسبة 52% من إجابة مبحوثين صرحوا بأن الإضاءة متوسطة في بيئة العمل وتليها نسبة 48% من إجابة المبحوثين صرحوا بأن الإضاءة جيدة في بيئة العمل مع انعدام التقييم الضعيف

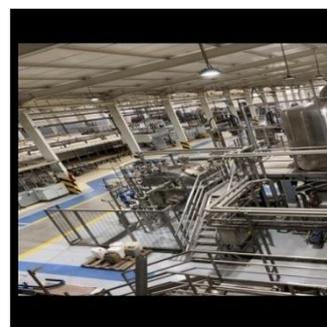
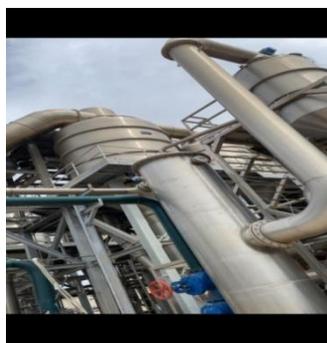
إن معظم المبحوثين الذين صرحوا بأن الإضاءة متوسطة راجع إلى كون بيئة العمل تتوفر على مصدر واحد للإضاءة إلا وهي الإضاءة الاصطناعية ولا توجد أي منافذ الإضاءة الطبيعية هذا موضح في الصورة (1)، ويلاحظ أن طبيعة العمل تتطلب وجود إضاءة جيدة وذلك لتفادي حدوث أي مخاطر مهنية قد تهدد العامل.

حيث لاحظنا في خرجاتنا الاستطلاعية أن نوعية الإضاءة غير مريحة للعين وتخلق نوعا من تقلب المزاج والتعب والإرهاق للعامل، بالإضافة إلى أن جودة الإضاءة المتوسطة قد تتخضع بسبب عدم كفاءة المصابيح مما يستلزم معاينة تفقدية دورية.

وحسب دراسات الهاوثورن "لالتون مايو Elton Mayo" فلا يمكن استبعاد دور العوامل الفيزيائية في التأثير على الإنتاج فزيادة الإضاءة إلى المستوى المناسب تساهم في ارتفاع نسبة الإنتاج للعامل.

إن معظم الذين صرحوا بأن الإضاءة جيدة في بيئة العمل وهذا راجع لتوفر مصدرا للإضاءة الإضاءة الطبيعية والإضاءة الاصطناعية موضح في الصورة رقم (2).

وهما ما يتفق مع نظرية "غرانجين" حول أهمية وضرة التنسيق والمزاوجة بين هذين النوعين من الإضاءة لضمان الحصول على أفضل النتائج، حيث لاحظنا وجود أماكن محددة تتوفر بها منافذ لدخول إضاءة الطبيعية مما يساهم في رفع درجة الإضاءة للمستوى المطلوب وهذا ما يساهم في الرؤية الواضحة والسلامة التي تجنب العاملين إجهاد النظر فتحسين الإضاءة في بيئة العمل من العوامل المساعدة في زيادة جودة الإنتاج وفي التقليل من مخاطر المهنية.



الصورة 2: إضاءة طبيعية

الصورة 1: إضاءة اصطناعية مع عدم وجود منافذ

الجدول رقم (5) يوضح توفر التهوية في بيئة العمل

النسبة المئوية	التكرارات	التهوية
16%	4	ضعيفة
56%	14	متوسط
28%	7	جيدة
100%	25	المجموع

من خلال المعطيات المسجلة في الجدول رقم (5) يظهر أن 56% من إجابة المبحوثين صرحوا بأن نظام التهوية في بيئة العمل متوسطة وتليها نسبة 28% من إجابة المبحوثين ترى أن التهوية جيدة، وأخير نجد نسبة 16% من إجابة المبحوثين ترى بأن نظام التهوية ضعيف.

إن معظم المبحوثين الذين صرحوا بأن نظام التهوية متوسطة وهذا راجع إلى كون بيئة العمل مكان مفتوح يسمح بدخول التيارات الهوائية الساخنة والباردة والتي تتقلب مع تقلبات المناخ.

في المقابل نجد أن المبحوثين الذين صرحوا بأن التهوية جيدة في بيئة العمل حيث وجود مكيفات هوائية وكذلك وجود نظام تهوية مركزي في أماكن محددة إلا أنها لا تصل إلى أماكن أخرى. بالإضافة إلى وجود تصميم جيد لنوافذ في أعلى السقف، حيث تساهم بشكل كبير في التهوية، فتهدية تعد عامل مهم في التأثير على صحة العامل فارتفاع درجة الحرارة تؤثر في الحالة المزاجية والعصبية للإنسان يجعله متوترا مما يؤثر سلبا على دافعية العامل نحو العمل.

ويتوافق ذلك مع الدراسة التي أجراها "دوغلاس فراير" والتي أبانت أن تحسين مستويات التهوية في مكان العمل يؤدي إلى تفادي المخاطر وبالتالي زيادة جودة إنتاج العمل وذلك باعتبارها عنصر أساسي.

في حين نجد إجابة المبحوثين الذين صرحوا بأن نظام التهوية ضعيف حيث لاحظنا أن بعض أماكن العمل مغلقة ولا تسمح بدخول أي تيارات هوائية وبعض الأماكن العمل الأخرى مفتوحة مما يجعلها أكثر عرضة لوجود تهوية غير مناسبة سواء في الأيام الحارة أو الباردة



الصورة 03: وجود نظام تهوية مركزي في بعض أماكن العمل

الجدول رقم (6) يوضح توفر التطهير في بيئة العمل

النسبة المئوية	التكرارات	التطهير
72%	18	يومية
28%	7	أسبوعيا
100%	25	المجموع

تظهر معطيات الجدول رقم (6) أن نسبة 72% من إجابة المبحوثين صرحوا بان تطهير موقع العمل يكون يوميا ثم تاليها نسبة 28% من إجابة المبحوثين صرحوا بان تطهير موقع العمل يكون أسبوعيا مع انعدام التطهير الشهري لبيئة العمل.

إن التطهير اليومي لمكان العمل يساهم في التقليل من الأمراض المهنية الناتجة عن المواد الكيميائية والأتربة التي يفرزها المصنع التي من شأنها المساس بصحة العمل خاصة في المختبرات التي يكون عملها يشمل المواد الخطرة التي تؤثر على صحة المخبري عن طريق اللمس أو استنشاقها، فتطهير مكان العمل من شأنه المحافظة على صحة المورد البشري وتقادي إصابته بأمراض مزمنة (حساسية، ربو، أمراض سرطانية...الخ)

حيث إن التطهير اليومي لبيئة العمل يحقق مزايا للمصنع من حيث إتمام الأعمال بصورة جيدة، كما يعمل على وقف انتشار البكتريا والفيروسات والأهم من ذلك حماية الموظفين من الأمراض المهنية. نجد "لويس باستور louis pasteur" قام بأبحاث هامة في مجال النظافة والتطهير وكان له دور كبير في عمليات التعقيم وتطهير عمليات التطهير لحماية الصحة العامة، فهو يؤكد على أن الأمراض يمكن أن تنتقل عبر الجراثيم والمكروبات وقدم في نظريته حول هذا الموضوع مما ساهم في تحسين مفهوم النظافة والتطهير للوقاية من الأمراض المهنية.

ونجد إجابة المبحوثين الذين صرحوا بان التطهير لموقع العمل يكون أسبوعيا حيث لحضنا أن التطهير الأسبوعي غالبا يكون في غرف التخزين وقاعات الإنتاج مما ساهم في كون بيئة العمل مقبولة من حيث النظافة والتطهير.

جدول رقم (7) يوضح توفير الإدارة للمستلزمات التي تساعد على تحقيق جودة الأداء

توفر المستلزمات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	20	80%
لا	5	20%
المجموع	25	100%

تظهر معطيات الجدول رقم 7 بان نسبة 80% من إجابة المبحوثين صرحوا بان الإدارة توفر مستلزمات المادية والتقنية التي تساعد على تحقيق جودة الأداء ثم تليها نسبة 20% من إجابة مبحوثين الذين صرحوا بان الإدارة لا توفر مستلزمات المادية والتقنية التي تساعد على تحقيق جودة الأداء. وهذا ما يؤكد على أن الإدارة تقوم بتوفير المستلزمات المادية والتقنية التي تساعد على تحقيق جودة أداء العامل حيث لاحظنا أن الآلات الموجودة في المصنع من صنع إيطالي ذو جودة عالية ومواكبة التكنولوجيا الحديثة كما أنها على درجات الأمان من حيث الاستخدام كونها أوتوماتيكية ويتوقف تلقائياً في حالة وجود أي مشكلة قد تهدد سلامة الأمان العامل كما لاحظ أن معظم العمال لم يتعرضوا لحوادث خطيرة أثناء تعاملهم مع الآلات مما يدل على أن الإدارة تقوم بتوفير أحسن وجود مستلزمات العمل وهذا ما يؤكد "إيلون ماسك Elon Musk" حول أهمية توفير تقنيات متطورة في مختلف المجالات بما ذلك بيئة العمل والإنتاج.

ونجد أن إجابة مبحوثين حول عدم توفير مستلزمات المادية والتقنية التي تساعد تحقيق جودة الإنتاج والأداء حيث لاحظنا أن طبيعة عمل بعض الأعمال لا تتطلب تقنيات مستلزمات من طرف الإدارة لكي تحقق جودة الأداء مثلا بعض العمال تقتصر أعمالهم في طوي الأكياس البلاستيكية وبعضهم الآخر يقومون بفحص الآلات الكترونيًا عن بعد وبالتالي فإن التوفير المستلزمات المادية والتقنية من طرف الإدارة يكون حسب طبيعة العمل والنشاط الذي تم إعطائه للعامل

الجدول رقم(8) يوضح وجود تصميم جيد لموقع العمل

النسبة المئوية	التكرارات	تصميم جيد لموقع العمل
%88	22	نعم
%12	3	لا
%100	25	المجموع

تظهر موقعات الجدول رقم (8) أن نسبة 88% من إجابة المبحوثين انه يوجد تصميم جيد للآلات العمل مما يشعر العامل بأمان داخل مؤسسة وتليها نسبة 12% أن التصميم لا يشعر العامل بالأمان داخل المؤسسة. وبالتالي تصميم مكان العمل لا يتماشى مع شروط السلامة.

تظهر معظم إجابات مبحوثين الذين صرحوا بان تصميم الآلات يشعروهم بالأمان حيث لاحظنا أن كل آلة في موقعها المخصص لها مع وجود لوائح وإرشادات في كيفية استعمال هذه الآلة مما يشعل العامل بمزيد من الأمان والراحة داخل بيئة العمل وتعزيز كفاءة العمل وتحسين جودة الإنتاج وكذلك تقادي الأخطار المهنية التي من شأنها المساس بصحة العامل الجسدية والنفسية وكذلك توفير الوقت والجهد.

في مقابل نجد إجابات المبحوثين الذين صرحوا بان تصميم الآلات لا يشعروهم بالأمان كون الآلات غير موضوعة في موقعها المخصص في بعض الأماكن كالورش ومراكز الإنتاج كون العامل وهو المسؤول الأول عن وضع هذه الأجهزة إذا فان أي خلل في موقع هذه الآلات يكون راجع إلى عدم اتباع العامل لإرشادات الأمان المخصصة لبيئة العمل.

الجدول رقم (9) يوضح فترة ازدياد حوادث العمل

النسبة المئوية	التكرارات	فترة ازدياد الحوادث
%12	3	الفترة الصباحية
%88	22	الفترة المسائية
%100	25	المجموع

تبين معطيات الجدول رقم (9) أن نسبة 88% يرون أن ازدياد حوادث العمل يكون أكثر في الفترة المسائية في مقابل نجد أن 12 صرحوا بأن الفترة الصباحية هي أكثر فترة تزداد فيها الحوادث تظهر إجابة المبحوثين الذين يقرون بأن الفترة المسائية تزداد فيها حوادث العمل وحسب إجاباتهم فحوادث في الفترة المسائية راجعة الى نقص التركيز وكذلك التعب والإرهاق بسبب التوتر وعدم التغذية السليمة وضغوطات المهنة وغيرها حيث لوحظ المزاج السيء للعمال والإرهاق الشديد البادي عليهم فالعامل يفقد نشاطه وقدرته على مزاولته عمله في المساء

تظهر إجابات المبحوثين الذين يرون على الحوادث تزداد في الفترة الصباحية راجع الى عدم اخذ العامل قسطا كافي من النوم وكذلك الإرهاق الناتج عن وسائل النقل كون مكان العمل بعيد لغالبية العمال ولا ننسى الضغوطات المواقبة لنوع العمل وكذلك عدم الانتباه بسبب التشتت الذهني أو الضغط الزمني العالي في بداية اليوم العملي الناتج عن سياسات الإدارة وخوف العامل من التعرض للتنبيهات من المسؤولين وكذلك قد يكون انخفاض مستوى التركيز أثناء الصباح يعد سببا آخر لحوادث العمل

الجدول رقم (10) يوضح مسببات حوادث العمل

النسبة المئوية	التكرارات	مسببات الحوادث
32%	8	آلات والمكينات اليدوية
40%	10	المواد الكيميائية
28%	7	الكهرباء
100%	25	المجموع

تظهر معطيات الجدول رقم (10) أن نسبة 40% من إجابة مبحوثين صرحوا بأن مسببات حوادث العمل تعود الى المواد الكيميائية ثم تليها نسبة 32% صرحوا الى أن مسببات حوادث العمل تعود للآلات والماكينات وأخيرا نسبة 28% من إجابة المبحوثين أكدوا بأن مسببات حوادث العمل هي الكهرباء.

حيث لاحظنا تعرض العمال لحوادث العمل وهذا راجع لتعاملهم مع المواد الكيميائية وذلك راجع لعدم تدريب العمال على التعامل الآمن مع هذه المواد وضرورة اتباعهم إجراءات السلامة المناسبة أثناء التعامل معها الألبسة والقفازات الخاصة،

ثم لنجد أن الآلات لها دور في حوادث العمل مما يدفع الى ضرورة صيانة الآلات بشكل منتظم وفحصها بشكل دوري وتجنب التشغيل الخاطئ الذي قد يؤدي لحدوث حوادث مهنية كما نجد أن الكهرباء لها دور في خلق المشاكل في بيئة العمل وذلك راجع توصيلات الكهرباء البارزة في المصنع دون حامي مما يزيد فرص تعارض للعمال صعقات كهربائية

الجدول رقم (11) يوضح قيام المؤسسة بفحص دوري للمعدات

النسبة المئوية	التكرارات	الفحص الدوري للمعدات
100%	25	نعم
100%	25	المجموع

تظهر معطيات الجدول أعلاه رقم (11) نسبة 100% من إجابة مبحوثين حيث صرحوا بان المؤسسة تقوم بفحص دوري للمعدات مع انعدام نفي أن المؤسسة لا تقوم بفحص دوري للمعدات حيث لاحظنا أن المؤسسة تهتم بالحفاظ على سلامة وكفاءة المعدات التي تستخدمها في عملياتها وهذا لضمان سلامة وفاعلية العمليات، لتجنب المخاطر الغير متوقعة كما انه يزيد من عمر المعدات ويقلل من تكاليف الصيانة على المدى الطويل، في إجراءات الفحص الدوري للمعدات تساهم في الحد من أي مشاكل محتملة في وقت مبكر، مما يساعد في تجنب التوقف الغير مخطط له للإنتاج ويحافظ استمرارية العمليات، كما يمكن أن يؤدي الفحص المنتظم الى تحسين كفاءة العمل وتقليل فترات التوقف مما يعزز جودة الإنتاج بالمؤسسة بشكل عام.

الجدول رقم(12) يوضح ما يشعر بيه العامل نتيجة لقيام المؤسسة بفحص دوري للمعدات

النسبة المئوية	التكرارات	الشعور
28%	7	تقدير
60%	15	امن
12%	3	راحة
100%	25	المجموع

تظهر معطيات الجدول أعلاه رقم (12) أن نسبة 60% من إجابة المبحوثين صرحوا بأنهم يشعرون بالأمان ثم تليها نسبة 28% من إجابة مبحوثين صرحوا بأنهم يشعرون ذلك بالتقدير ثم نجد نسبة 12% من إجابة المبحوثين صرحوا أنهم يشعرون بالراحة.

فعندما يعلم العمال أن المعدات التي يستخدمونها تخضع لفحص دوري يشعرون بالثقة أن بيئة العمل أكثر أمانا حيث تم التحقق من سلامة المعدات وجاهزيتها للاستخدام كما أن فحص المعدات له دور كبير في التقليل من المخاطر وذلك من خلال تحديد المشاكل المحتملة في المعدات المبكرة، فيمكن تجنب الحوادث والإصابات التي يمكن أن نتيجة لعطل في المعدات فعندما يشعر العمال بأن المؤسسة تهتم بسلامتهم من خلال فحص المعدات بانتظام يزداد شعورهم بالثقة والرضا عن بيئة العمل مما تزداد جودة إنتاجية العمال.

حيث لاحظنا أن العمال "مصنع عمر بن عمر" يشعرون بالتقدير وذلك لاهتمام الإدارة بسلامتهم وراحتهم وهذا يعكس اهتمام المؤسسة بالعمال كأفراد وليس كجزء من عملية الإنتاج. بالإضافة إلى ذلك يمكن أن يشعر العمال براحة نفسية عند العمل مع المعدات المفحوصة بانتظام حيث يتم تقليل مخاطر الحوادث العمل وتوفير بيئة عمل آمنة وبالتالي يزيد هذا الشعور بالتقدير والراحة من رضا العمال والولاء للمؤسسة، مما ينعكس إيجابيا على العمال وكذلك إنتاجية مصنع عمر بين عمر.

الجدول رقم (13) يوضح ما أن كانت آراء الموظفين تأخذ بعين الاعتبار لتحسين بيئة العمل

النسبة المئوية	التكرارات	تأخذا لآراء بعين الاعتبار
60%	15	نعم
40%	10	لا
100%	25	المجموع

تظهر معطيات الجدول أعلاه رقم (13) أن نسبة 60% من إجابة المبحوثين الذين صرحوا بنعم ثم تليها 40% من إجابة مبحوثين صرحوا ب لا يتم اخذ آراءنا بعين الاعتبار حيث لاحظنا أن مشاركة العمال لها دور في تحسين بيئة العمل وذلك من خلال التعبير عن ملاحظاتهم بشأنها فيشعرون أنهم جزء مهم من العملية التشغيلية للمؤسسة اذا كانت أغلبية إجابات المبحوثين تشير إلى أن آراء الموظفين يتم أخذها بعين الاعتبار وهذا يعكس توجه إيجابيا من طرف

الإدارة نحو تشجيع المشاركة والتواصل مع فريق العمل وذلك من خلال وجود هيئات ممثلة للعمال مستقلة من طرف الإدارة

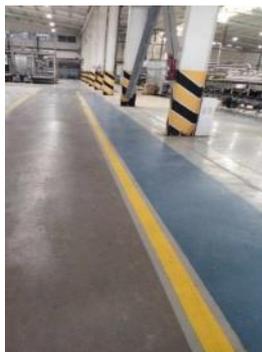
وفي المقابل لاحظنا أن بعض عمال لا يتم الاكتراث بأرائهم وذلك لكونهم عمال ذو وظيفة بسيطة مما يشعرهم بالتهميش داخل المؤسسة كون الإدارة تأخذ بعين الاعتبار فقط آراء الموظفين ذو الوظائف المرموقة.

يوضح الجدول رقم (14) أن تم تقديم شكوى من طرف العمال

النسبة المئوية	التكرارات	سبق أن قدمت شكوى
100%	25	لا
100%	25	المجموع

تظهر المعطيات الجدول أعلاه رقم 14 بنسبة 100% من إجابة المبحوثين حيث صرحوا بأنه لم يتم تقديم أي شكوى بخصوص بيئة العمل.

حيث لاحظنا انه لا يوجد أي سبب يستدعي لتقديم شكوى هذا نتيجة لعدم وجود أي مشاكل كبيرة في بيئة العمل التي قد يتم تقديم شكوى بسببها حيث لاحظنا أن بيئة العمل مناسبة للعمال ويقومون بوظائفهم بكل أريحية بعيدا كل البعد عن أي أخطار قد تواجههم حيث استفسرنا من العديد من العمال عن رضاهم عن بيئة العمل وكانت إجاباتهم إيجابية كونهم لم يتعرضوا لاي حوادث خطيرة ونسبة وقوعها ضئيلة جدا غالبية الحوادث تكون طفيفة كانزلاق احد العمال نتيجة الأمطار والرطوبة أو إغماء احد الموظفين نتيجة الحرارة والجهد فمعظم إصاباتهم تكون نتيجة لإهمال العامل لإجراءات السلامة ولا تمت للإدارة باي صلة.



صورة 04: توضح لوحة تنبيه أرضية (Attention sol Glissant)
صورة 05: إجبارية التمشي على الأرضية الزرقاء

❖ المحور الثالث: الأمن الصناعي وحوادث العمل:

يوضح الجدول رقم (15) أدوات السلامة التي يتطلبها العمل

النسبة المئوية	التكرارات	أدوات السلامة	
72%	18	ألبسة وقائية	
12%	3	أحذية	
8%	2	قفازات	
4%	1	قناع	أخرى
4%	1	خوذة	
100%	25	المجموع	

تظهر معطيات الجدول أعلاه رقم (15) نسبة 100% من إجابة مبحوثين حيث صرحوا بأنه تتطلب عمل العامل استخدام أدوات السلامة المتمثلة في ألبسة وقائية بنسبة 72% كما صرحوا المبحوثين بأنه يتطلب نوع عمل استخدام أحذية خاصة وذلك بنسبة 12% ثم تليها القفازات بنسبة 8% ونجد كل من الخوذ والأقنعة بنسبة 4%.

تظهر معطيات وإجابات مبحوثين حول استخدام أدوات السلامة ألبسة وقائية وأحذية السلامة حيث لاحظنا أن جميع العمال يرتدون بذل وأحذية مخصصة وذلك للحفاظ على سلامة العمال في مختلف أنواع بيئة العمل المتواجدة في المصنع فهي تساعد من تقليل الإصابات والحوادث مثل الانزلاق أو السقوط العرضي أو الصدمات الكهربائية المحتملة فهي توفر حماية متقدمة وتعزز جودة أداء العامل

والراحة أثناء العمل والسلامة في مكان العمل فهي تعتبر جزءا هاما من أجزاء إجراءات السلامة في العمل وتساهم في الحفاظ على صحة وسلامة العاملين ثم نجد إجابة المبحوثين حول استخدام الألبسة الواقية والقفازات حيث لاحظنا عمال المخبر يرتدون ألبسة وقفازات مخصصة متمثلة في المنزر والقفازات السيلكون والنظارات والكمامة والتي تهدف إلى توفير الحماية والراحة للعمال وتعزيز السلامة في بيئة العمل وتقادي المخاطر.

حيث لاحظنا أن عمال الورش قد يتعرضون لإصابات نتيجة التعامل مع المسامير أو الزجاج أو شظايا الصخور لهذا يستلزم ضرورة استخدام العمال للأحذية الوقائية المخصصة لوقاية القدمين من الإصابات كون الأحذية التي يرتديها العمال تحتوي على طبقة متينة تصنع من مادة مرنة بحيث تنثى مع حركة القدم عند المشي ولا تتسبب بتقييد الحركة العامل عند السير على الأجزاء الحادة أو الواخزة كما تعرقل وصولها لأجزاء القدم.

الجدول رقم (16) يوضح استخدام الألبسة المخصصة لطبيعة العمل

النسبة المئوية	التكرارات		هل تستخدم الألبسة المخصصة لطبيعة العمل
80%	20	تعليمات من الإدارة	نعم
20%	5	وعي ذاتي بوجود مخاطر	نعم
-	-	-	لا
100%	25		المجموع

تظهر معطيات الجدول أعلاه رقم (16) نسبة 100% من إجابة المبحوثين حيث صرحوا بأن جميع العمال يستخدمون ألبسة واقية مخصصة حسب طبيعة العمل

حيث تظهر أن جميع إجابات المبحوثين حول استخدام ألبسة واقية مخصصة حسب طبيعة العمل حيث لاحظنا التزام العمال بالملابس الواقية خاصة للحماية من الملوثات الكيميائية والأتربة والأبخرة التي تنتج عن المصنع ومن أهم العوامل المؤثرة في ارتداء العمال للملابس الوقائية هي مستوى الحماية وطول فتره التعرض للأخطار الناتجة عن مواد كذلك إجراءات السلامة الصارمة من طرف الإدارة

حيث علمنا من العديد من العمال أن الإدارة تقوم عقوبات صارمة للعمال الذين لا يمتثلون للقوانين بحيث يوجد مجلس تأديبي يقوم بمعاينة أي عامل لا يتبع إجراءات الأمن وتختلف درجة العقوبة من درجه أولى ودرجة ثانية ودرجة ثالثة.

تتمثل الدرجة الأولى في التوقف المؤقت من العمل لمدة تتراوح إلى أربع أشهر في حين الدرجة الثانية تمثل في الفصل المؤقت من أربع أشهر إلى ثمانية أشهر والفصل النهائي في حالة الدرجة الثالثة وكون الإدارة غير مسؤولة عن أي تهاونات من طرف العامل فهي تقوم بعمل كل ما يلزمها من تدريب وتأهيل وتوعية حول المخاطر وكيفية الوقاية منها، وكذلك القيام بحملات تحسيسية في ولاية عنابة وبتحديد "فندق صبري" حيث يتم إحظار أساتذة خصيصا لتهيئة العامل لمزولة عمله وكذلك الاتفاق مع أعوان الحماية الميدانية وجمعية الهلال الأحمر لتدريب العمال على كيفية إخماد الحرائق وكذلك الإسعافات الأولية لمدة ثلاث أشهر وذلك لتكوين العامل تكوين يؤهله من الحفاظ على سلامته وإعلام العمال بضرورة استعمال الألبسة المخصصة للعمل بحيث لاحظنا وجود لوحات تحذيرية في كل ركن من أركان المصنع.



صورة رقم 07: صورة توضح لوحة إرشادية



صورة رقم 06: توضح لوحات تنبيه بوجود خطر

الجدول رقم (17) يوضح توفير المعدات الوقائية بشكل دوري

النسبة المئوية	التكرارات	توفير المعدات
72%	18	نعم
28%	7	لا
100%	25	المجموع

تظهر معطيات الجدول أعلاه رقم (17) نسبة 72% من إجابة المبحوثين حيث صرحوا بأن الإدارة توفر الأدوات الوقائية لكل عامل بشكل دوري، في حين نجد نسبة 28% من إجابة المبحوثين صرحت بأنه لا يتم توفير الأدوات الوقائية بشكل دوري لكل عامل.

إن توفير الأدوات الوقائية لكل عامل ذو أهمية كبيرة، حيث لاحظنا توفر الأقنعة والخوذ كل مستلزمات الحماية بوفرة تفادياً لأي نقص فيها فهذا يساعد في ضمان سلامة وصحة العمال وحمايتهم من المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها العامل في بيئة العمل. وفي المقابل هناك بعض الأعمال لا تتطلب التغيير الدوري للألبسة الوقائية حيث لاحظنا بعض العمال لا يستلزم طبيعة عملهم الكثير من الألبسة.

الجدول رقم (18) يوضح وجود قانون داخلي للمؤسسة

النسبة	التكرارات	توفير المعدات
100%	25	نعم
100%	25	المجموع

تشير معطيات الجدول رقم 18 إلى أن جميع المبحوثين، بنسبة 100%، أجابوا بنعم على السؤال المتعلق بوجود نظام قانون داخلي في المؤسسة يخص الصحة والسلامة. هذا الإجماع الكامل بين العاملين يعكس مدى الوعي الكبير لديهم بأهمية وجود مثل هذه الأنظمة. من الواضح أن المؤسسة تولي اهتماماً خاصاً بتطبيق القوانين الداخلية التي تضمن سلامة وصحة العاملين، مما يشير إلى بيئة عمل منظمة ومحكومة بإجراءات وقائية صارمة. وجود نظام داخلي قوي للصحة والسلامة لا

يعزز فقط من رفاهية الموظفين، بل يساهم أيضًا في زيادة الإنتاجية وتقليل الحوادث والإصابات في مكان العمل. هذا التوافق التام بين المبحوثين يعكس رضاهم عن الإجراءات المتبعة وربما يشير إلى فعالية البرامج التوعوية والتدريبية التي تنفذها المؤسسة لضمان التزام الجميع بتلك القوانين. من المهم أن تستمر المؤسسة في تحديث وتطوير هذه الأنظمة باستمرار لمواكبة المستجدات والتحديات الجديدة في مجال الصحة والسلامة المهنية، مما يعزز من ثقة العاملين ويشجع على ثقافة السلامة المستدامة في بيئة العمل

الجدول رقم (19) يوضح أكبر مسببات الحوادث

النسبة المئوية	التكرارات	مسببات الحوادث
15%	4	نقص تكوين
75%	19	نقص تركيز
10%	2	نقص توعية
100	25	المجموع

تظهر معطيات الجدول أعلاه رقم (19) أن نسبة 75% من إجابة مبحوثين أجابوا بان أكثر العوامل المسببة لحوادث العمل داخل مؤسسة هي نقص التركيز ثم تليها نسبة 15% من إجابة المبحوثين حيث صرحوا بأن أكثر العوامل المسببة لحوادث العمل داخل مؤسسة ونقص التكوين وفي الأخير نسبة 10% من إجابة المبحوثين حيث صرحوا وان أكثر العوامل تسببا لحوادث العمل داخل المبحوثين ترجع إجاباتهم لنقص التوعية من خلال سلوكيات غير آمنة وعدم اتخاذ الاحتياطات اللازمة لتجنب المخاطر وهذا سبب عدم فهم العمال حول خطورة الأمراض المهنية الغير معروفة بشكل صحيح وقد يتعرض أفراد للخطر دون أن يكونوا على دراية بذلك المؤسسة تكون راجعة لنقص التوعية .

حيث لاحظنا أن في الفترة المسائية ينقص التركيز لدى العمال بسبب الإرهاق وهذا ناتج عن نوعية العمل الشاق الذي يقوم به العامل قد يؤدي إلى الإرهاق الجسدي والعقلي بما يؤثر على التركيز

ولاحظنا أيضا تشتت العمال بسبب الضوضاء فهذا يؤدي الى مشاكل صحية مثل الصداع والإجهاد النفسي قد يؤثر على قدرة الشخص على التركيز

في المقابل قد تعود أسباب تخص التكوين لدى العامل في التحولات الاقتصادية قد تؤدي إلى نقص قدرة العامل على التكوين من خلال الانتقال من الصناعات التقليدية الى الصناعات الحديثة التي تتطلب تكنولوجيا حديثة حيث لاحظنا وجود الآلات جد متطورة تحتاج إلى تكوين من اجل القدرة على التعامل معها في المستوى التعليمي يشكل فارق مع متطلبات السوق المتغيرة ونجد اقلي وأيضا سوء استخدام

الجدول رقم (20) يوضح توفير خدمات نفسية واجتماعية للعمال

النسبة المئوية	التكرارات	توفير خدمات نفسية واجتماعية
%100	25	لا
%100	25	المجموع

تظهر معطيات الجدول أعلاه رقم (20) أن كل المبحوثين أجابوا ب لا وذلك بنسبة %100 ومنه فان كل المبحوثين صرحوا بأنه لا يتم توفير خدمات نفسية واجتماعية للعمال.

حيث أن الشيء الملاحظ في علاقة العمال بالمصنع هي علاقة مصلحة وتعاون متبادل لكي تحقق مصالح كل الطرفين وهذا قد يؤدي إلى ارتفاع معدلات التوتر والإجهاد بين العمال وبالتالي تأثر سلبي على أداء العمال وإنتاجيتهم، بالإضافة قد تؤدي إلى تدهور العلاقات العمالية، ونتيجة لإغفال المؤسسة هذا الجانب فهذا يساهم في زيادة معدلات الغياب بين العمال بسبب دخول العمال في حالة اكتئاب وقلق وتوتر، كما يؤثر هذا النقص في دعم شعور بالانتماء الى بيئة العمل، مما يزيد من مستويات الضغط ويقلل من الرضا الوظيفي.

الجدول رقم (21) يوضح وجود مستوصف (عيادة) خاصة لمعالجة ورعاية العامل المصاب

وجود مستوصف (عيادة) خاصة لمعالجة ورعاية العامل المصاب	التكرارات	النسبة المئوية
لا	25	%100
المجموع	25	%100

تظهر معطيات الجدول أعلاه رقم (21) أن كل المبحوثين أجابوا ب لا وذلك بنسبة 100% ومنه فان كل المبحوثين صرحوا بأنه لا يوجد مستوصف لمعالجة ورعاية العامل المصاب. حيث لاحظنا انه في النادر جدا ما يصاب عامل ولكن ليس بإصابة خطيرة حيث وفرت مصلحة السلامة المهنية علبة الإسعافات الأولية في جميع أماكن بيئة العمل وتتوفر بكمية وفيرة بحيث لا يوجد أي نقص للمواد، حيث تم برمجة حملات توعية في المصنع من قبل الحماية المدنية من اجل تفادي المخاطر وتدريبهم على الإسعافات الأولية للإصابات الطارئة في حين وصول الحماية المدنية، وكذلك وفرت لهم مصلحة السلامة المهنية الإرشاد الصحي حول الوقاية من الإصابات المهنية وتهدف هذه الخدمات إلى الحفاظ على صحة العمال وتوفير بيئة عمل آمنة وصحية.

❖ المحور الرابع: الجودة المؤسسية

الجدول رقم (22) يوضح وجود قسم خاص بإدارة الجودة

وجود قسم خاص بإدارة الجودة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	21	%84
لا	4	%16
المجموع	25	%100

حسب معطيات الجدول رقم (22) نجد أن 84% من الباحثين صرحوا بوجود قسم خاص بالجودة داخل المصنع في مقابل نجد أن 16% من مبحوثين يؤكدون على عدم وجود قسم خاص بالجودة فحسب إجابة المبحوثين الذين صرحوا بوجود قسم خاص بالجودة وذلك كون المصنع يختص بالقيام براقبة دورية لقياس الجودة وكذلك وجود مهندسين الجودة ولا ننسى متابعة جودة المنتج وذلك

لكسب رضا العملاء أغلبية العمال يؤكدون على منتجات عمر بن عمر وكونها يتم تصديرها إلى الدول الأوروبية وبقية العالم وكذلك حب الزبون لهذه العلامة التجارية (عمر بن عمر) ووفائه لها ونجد كذلك تاريخ عمر بن عمر العريق وبحيث كون العمال أنفسهم يستعملون منتجاته.

كما لاحظنا جودة أداء الموظفين وكل هذا من جل اهتمامات قسم الجودة في مصنع عمر بن عمر بالجودة هدف أساسي بالنسبة لهم وهي سبب نجاح أي مشروع وهذا ما ذهب إلى ديمنج قائلا " الريج ما هو الى ناتج عن الجودة" بحيث أنشئ فلسفته قائمة على الجودة وكيفية الوصول الى الجودة الشاملة وذلك لتحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح بأقل التكاليف على نقيض ذلك تظهر إجابات المبحوثين الذين يرون انه لا يوجد قسم خاص بالجودة وذلك لعدم معرفته بالهيكل الإداري للمؤسسة عكس بقية العمال واهتمامهم وانشغالهم فقط بنوع عملهم أي كونهم عمال يدويين بسطاء فقط تشمل طبيعة عملهم تشغيل الآلات لا غير.

يوضح الجدول رقم (23) يوجد برنامج خاص بقياس الجودة في المؤسسة

يوجد برنامج خاص بقياس الجودة في المؤسسة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	16	64%
لا	9	36%
المجموع	25	100%

يوضح الجدول رقم (23) كون مصنع "عمر بن عمر" يحتوي على برنامج لقياس الجودة وهذا ما يؤكد على 64% من المبحوثين الذين يرون المؤسسة تحتوي على هذا البرنامج فالمبحوثين يؤكدون على أن هذا البرنامج هو ما يحدد إذا كانت جودة الإنتاج والأداء محققة للمستوى المطلوب.

في المقابل نجد 36% يؤكدون على عدم وجود برنامج خاص للجودة كونهم على عدم اطلاع كافي على برامج المؤسسة كبرنامج نظم تخطيط الموارد البشرية وكذلك تخطيط موارد المؤسسة التي من شأنها إدارة العمليات التجارية بشكل متكامل وكذلك برنامج الصيانة الإدارية الذي يساعد في إدارة صيانة المعدات الصناعية بفاعلية وكل هذه البرامج من شأنها الوصول للجودة المؤسساتية

فحسب "جوزيف جوران" الذي يؤكد بضرورة قياس الجودة وتأكيدهما كجزء أساسي من عمليات الشركة اعتبرت فكرته مثلث جوران الذي يركز على الجودة التكلفة والوقت وهذا ما يتماثل مع أفكار مصنع عمر بن عمر

الجدول رقم (24) يوضح دورك في إرساء قيم الجودة في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرارات	دورك في إرساء قيم الجودة
20%	5	ضعيف
32%	8	متوسط
48%	12	فعال
100%	25	المجموع

حسب الجدول رقم (24) يرى معظم المبحوثين انهم لهم دور فعال في إرساء قيم الجودة بالمؤسسة وذلك بنسبة 48% في حين يرى 32% من المبحوثين أن أنهم لهم دور متوسط الفاعلية في إرساء قيم الجودة، في حين نجد 20% من مبحوثين يرون أنهم لهم دور ضعيف في إرساء قيم الجودة.

أن المبحوثين الذين يقرون أنهم لهم دور في إرساء قيم الجودة في مصنع عمر بن عمر وذلك راجع لاعتقادهم بان لهم تأثير على المؤسسة حسب طبيعة عملهم وكذلك الشعور بالانتماء وكبرهم جزء لا يتجزأ من المؤسسة وان لهم دور في نجاحها واخذ آراءهم في الحسبان وهذا ما ذهب إليه "كاروايشكاوا" عالم الجودة الياباني وأب حلقات الجودة بحيث يبرز فكرته عن طريق الانصهار الذهني وعصف الأفكار أي جمع أفكار العمال ودراستها وتحليلها والتعمق فيها ثم استخراج الأفكار المفيدة والفعالة منها واستعمالها في الوصول إلى الجودة وحل المشكلات التي تواجه المؤسسة.

أما بالنسبة للعمال الذين يرون أن لهم دور متوسط الفاعلية وذلك راجع الى كون المؤسسة تقدم التشجيع والتحفيز لكل من يساهم في جودة منتجاتها وخدماتها وتقديم التقدير لهم بصورة تجعلهم يظنون إسهامهم في نطاق الجودة للمؤسسة وكذلك تواصل مع الإدارة معهم مما يجعلهم يشعرون بالانتماء وان لهم دور فعال في إرساء قيم الجودة

في حين العمال الذين يرون أن لهم دور ضعيف في إرساء قيم الجودة في المؤسسة وذلك بسبب كونه طبيعة عملهم شاقة ولا تمد صلة بتعزيز قيم الجودة داخل المؤسسة على حسب ظنهم

وإحساسهم بالتهميش كونهم لا يشاركون في عملية اتخاذ القرار وكذلك عدم اخذ اقتراحاتهم على محمل الجد وعدم تشجيع مبادراتهم في تحسين جودة المنتجات والخدمات.

الجدول رقم (25) يوضح إدراك إدارة المؤسسة بان تحقيق الجودة يتطلب تصميم آمن لبيئة العمل

النسبة المئوية	التكرارات	إدراك إدارة المؤسسة بان تحقيق الجودة يتطلب تصميم آمن لبيئة العمل
80%	20	نعم
20%	5	لا
100%	25	المجموع

حسب الجدول رقم (25) 80% من المبحوثين يرون بان الإدارة تدرك أن تحقيق الجودة يتطلب تصميم بيئة عمل آمنة في حين يرى 20% من الباحثين بأن الإدارة لا تدرك ان تحقيق الجودة يتطلب تصميم بيئة عمل آمنة.

تظهر غالبية إجابات المبحوثين الذين يصرحون بان الإدارة تدرك بان تحقيق الجودة تتطلب تصميم بيئة عمل آمنة وذلك راجع كون المؤسسة تهتم بسلامة العامل من حيث محيط عمله إي الحد من إي مخاطر محتملة في محيط العمل وتطبيق إجراءات للوقاية منها بالإضافة إلى التصميم الجيد للمعدات بطريقه تضمن سلامة الموظفين وكذلك المراقبة الدورية لضمان الامتثال لمعايير السلامة والجودة.

فقد لاحظنا وجود لوائح إرشادية في كل زاوية من زوايا مصنع عمر بن عمر وكذلك وجود علبة إسعافات أولية في كل غرفة وتوفير المعدات الملائمة والألبسة والقفازات للحد من أي خطر وعند استفسارنا من عند المبحوثين لم نجد أي شكوى في خصوص هذا الموضوع بل وجدنا رضاهم التام حول بيئة عملهم وعدم تعرض أغلبيتهم لأي حادث خلال مسيرتهم المهنية علما بان اقل مدة عمل للعامل في المصنع ثلاث سنوات مما يعني توفير بيئة عمل مريحة ومناسبة للعامل بعيدا كل البعد عن كوارث التي تشهدها بقية المصانع بالإضافة إلى وجود تعويضات مادية للعامل حسب الإصابة يحددها له الطبيب المختص.

على نقيض ذلك تظهر إجابات المبحوثين الذين يرون بان الإدارة لا تدرك أن تحقيق الجودة يتطلب تصميم بيئة عمل آمنة وذلك راجع لاعتقادهم بان المؤسسة لا تهتم في تصميم بيئة عمل مناسبة

لهم وذلك راجعا تعرضهم لحوادث خلال مزاولة عملهم بالإضافة لكون معداتهم قديمة لا تحد من التعرض للإخطار وهذا ما جعلهم يصرحون بان المؤسسة لا تهتم بخلق بيئة عمل آمنة.

الجدول رقم(26) يوضح أفعال العمال على دراية بضرورة تطبيق إستراتيجية الجودة في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرارات	العمال على دراية بضرورة تطبيق إستراتيجية الجودة في المؤسسة
60%	15	نعم
40%	10	لا
100%	25	المجموع

حسب الجدول رقم (26) يرى 60% من المبحوثين بان العمال على دراية تامة بضرورة تطبيق إستراتيجية الجودة في حين يقر 40% من الباحثين أن العمال ليسوا على دراية بضرورة تطبيق إستراتيجية الجودة.

إن المبحوثين الذين يرون أن العمال على دراية بضرورة تطبيق إستراتيجية الجودة حيث يؤكدون على أنهم يساهمون في الوصول للجودة الشاملة وذلك عن طريق وظائفهم كمرقبة النوعية لوسائل الإنتاج، التحقق من نوعية المنتجات، كذلك الوقوف على حل المشكلات التي تواجه المؤسسة.

وهذا ما نادى بيه "دينمج" حيث إستراتيجية الجودة حسبه تكون بالتركيز على مفهوم التحسين المستمر وتشمل مجموعة من الأسس والمبادئ التي تساهم في تحسين العمليات وزيادة الجودة والكفاءة وكل هذا يساعد في تطبيق استراتيجيات الجودة في المؤسسة

في حين بعض المبحوثين يرون إن العمال على عدم دراية بضرورة تطبيق إستراتيجية الجودة وذلك لعدم علمهم بمفهوم إستراتيجية الجودة رغم كونها سياسية من سياسات المؤسسة.

الجدول رقم (27) تملك المؤسسة مرجع (دليل) للجودة يحدد المعايير والقيم الواجب الالتزام بها من طرف الموظفين

النسبة المئوية	التكرارات	تملك المؤسسة مرجع (دليل) للجودة يحدد المعايير القيم الواجب التزام بها من طرف الموظفين
76%	19	نعم
24%	6	لا
100%	25	المجموع

يوضح الجدول رقم (27) أن 76% من المبحوثين يؤكدون عن أن المؤسسة تملك مرجع للجودة الذي يحدد المعايير والقيام الواجب الالتزام بها من طرف الموظفين في حين 24% من المبحوثين يصرحون على عدم امتلاك المؤسسة لمرجع دليل الجودة الذي يحدد المعايير والقيام الواجب الالتزام بها.

يرى المبحوثين الذين صرحوا بأن المؤسسة تملك مرجع للجودة يحدد المعايير والقيام بها وذلك كون المؤسسة تملك نظام داخلي منظم يحتوي على دليل واضح الجودة ويعزز التزام بالمعايير المطلوبة ويضمن أداء متميزا فقط لاحظنا أن الموظفين يدركون أهمية المعايير والقيم التي تم تحديدها مما يشير الى وجود ثقافة تنظيمية قوية داخل مصنع عمر بن عمر .

كما أن المؤسسة تعمل على توعية الموظفين بوجود واستخدام دليل الجودة ولا ننسى التدريب والتطوير المستمر وذلك لمساعدة الموظفين على فهم دليل الجودة وكيفية تطبيقه كما أن الإدارة تحرص على التقييم الدوري لضمان أن معايير الجودة متبعة من طرف الموظفين مما نتج عنه وجود سمعة حسنة لمنتجات وخدمات عمر بن عمر وهذا ما يعكس التنظيم الجيد والتواصل فعال والتدريب المستمر والتحسين التي ساهمت في خلق بيئة عمل متميزة تركز على الجودة والنجاح المستمر المطلوبة للمنتج أو الخدمة فقد يمكن أن يكون مرجع الجودة معيار دوليا مثل iso9001.

الخدمات التي تلبى معايير ومتطلبات الزبون.

في مقابل يصرح المبحوثين الذين يؤكدون على عدم وجود مرجع دليل للجودة وذلك لعدم معرفتهم سياسات المؤسسة وكذلك جهلهم بالقوانين والإرشادات المطروحة من طرف مصنع عمر بن عمر كما لاحظنا أن الموظفين يدركون بعض القوانين والتشريعات المنظمة بهدف تحديد مستوى الجودة.

الجدول رقم (28) يوضح امتلاك المؤسسة خطة استباقية لمواجهة أخطار بيئة العمل:

النسبة المئوية	التكرارات	المؤسسة خطة استباقية لمواجهة أخطار بيئة العمل
72%	18	نعم
28%	7	لا
100%	25	المجموع

حسب الجدول رقم (28) كان 72% من المبحوثين يؤكدون على كون المؤسسة تملك خطة استباقية لمواجهة مخاطر بيئة العمل في حين يرون 28% من المبحوثين أن المؤسسة لا تملك خطة استباقية لمواجهة أي خطر محتمل.

فحسب المبحوثين الذين يرون المؤسسات تملك خطة استباقية لمواجهة الأخطار وذلك كمل المؤسسة تمد العمال بالتدريب والتكوين الجيد وكذلك التخطيط والاستعداد في حاله حدوث أي مشاكل. فقط لاحظنا كون أي قسم من أقسام المصنع يحتوي على علبة إسعافات أولية إعادة إخماد حرائق وأجهزة إنذار وكذلك صفارات وذلك لمعرفة أي خطر قادم ونجد أن المؤسسة تقوم بإتباع السياسات الوقائية كالتأمين المعدات والمرافق وتدريب العمال على السلامة والطوارئ كما أن اغلبيه العمال يؤكدون على وجود خطة استباقية "كإستراتيجية" للتدخل في حالة وجود خطر" كما نجد أن مصنع عمر بن عمر متفق مع جمعية الهلال الأحمر وكذلك الحماية المدنية كما علمنا من العمال والموظفين إن مصنع مر بن عمر يقوم بإحضار مدارس خاصة للتدريب والتأهيل ليدرك العامل استراتيجيات المؤسسة لحمايته والحد من الأخطار.

فوجود خطة استباقية يعزز السلامة والحماية لموظفين والعملاء وكذلك المجتمع المحيط مما يعزز سمعة المؤسسة ويحميها من أي مسائل قانونية وعقوبات مالية. ومنه فوجود خطه استباقية للحد من الأخطار تعتبر أداة أساسية لتحقيق الجودة ونجاح المصنع.

في حين إن بعض المبحوثين يرون أن مؤسستهم لا تملك خطة استباقية لمواجهة الأخطار وذلك اعتقاداً أن المؤسسة لا تدرك بالشكل الكافي للمخاطر التي قد يواجهونها وكذلك يكون المؤسسة تملك تخطيط ضعيفة التي قد لا يحمل عامل من أخطار محتملة.

الجدول رقم (29) كون المؤسسة تعمل على نشر ثقافة الجودة

النسبة المئوية	التكرارات		تعمل المؤسسة على نشر ثقافة الجودة
24%	6	دورات تدريبية	نعم
12%	3	حملات توعية	
28%	7	تكوين	
36%	9		لا
100%	25		المجموع

يوضح الجدول رقم (29) أن بعض المبحوثين يرون المؤسسة تعمل على نشر ثقافة الجودة بين عمالها وذلك عن طريق دورات تدريبية بنسبة 24% وكذلك عن طريق حملات توعية بنسبة 12% وتكوين 28%، في حين صرح 36% من المبحوثين أن المؤسسة لا تعمل على نشر ثقافة الجودة بين عمالها.

حيث لوحظ أن أغلب المبحوثين كانت إجاباتهم بنعم كونهم تم تكوينهم في ولاية "عنابة" من طرف مصنع عمر بن عمر وكذلك تم توعيتهم عن طريق التدريب والحملات إي تنظيم مؤسسة لبرامج تدريبية منظمة للموظفين حول مفاهيم ومبادئ الجودة بما في ذلك تعلم أساسيات إدارة الجودة ومبادئهم. كما لاحظنا أن المؤسسة تقوم بتشجيع الموظفين على المشاركة في عمليات اتخاذ القرار المتعلقة بالجودة وكذلك تعيين مسؤولين الجودة من طرف المؤسسة في مختلف الأقسام والمستويات وذلك لضمان الوصول إلى المعايير المطلوب بالإضافة إلى إقامة فعاليات تواصل منتظم لتبادل المعرفة والخبرات حول الجودة، فكل هذه الإجراءات تعمل على بناء وتعزيز ثقافة الجودة داخل المؤسسة وتعزيز الالتزام بها من طرف الموظفين.

في مقابل المبحوثين الذي كانت إجاباتهم ب لا وذلك كونهم لم يشملهم التكوين أو الدورات التدريسية أو الحملات التي يقوم بها المصنع وذلك لمزاولتهم أعمال خاصة غالبيتها لا تحتاج تكوين وتغليف المنتجات وتحريك المواد والتعبئة والتغليف وغيرها من الأعمال.

2- مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات:

الفرضية الأولى: تساهم إدارة السلامة المهنية في توفير بيئة عمل آمنة للمورد البشري من خلال الاهتمام بالتحسين المستمر للظروف الفيزيائية:

- 1- تعمل المؤسسة على توفير مستوى إضاءة مقبولة مما يسمح للعمال لتأدية أعمالهم إلا أن هذا لا ينفي من إمكانية تعرض العامل للأخطار المهنية حيث أقر العمال ذلك بنسبة 52%
- 2- تعمل المؤسسة على توفير مستوى تهوية مقبول مما يسمح بدخول تيارات الهوائية مما يخلق جوا من الراحة والأريحية للعامل أثناء مزاولته لعمله إلا أن هذا لا يساعد العامل في التأقلم مع تغيرات المناخ كون بيئة العمل مجال مفتوح وقد أقرى العمال على ذلك بنسبة 56%.
- 3- تحرص المؤسسة على توفير بيئة عمل ملائمة من حيث النظافة والتطهير حيث توظف عمال نظافة خصيصا للقيام بتطهير اليومي وذلك لحماية العمال من الأمراض المهنية الناتجة عن المواد الكيميائية والأتربة التي يفرزها المصنع وهذا مذهب إليه أغلبية العمال بنسبة 72%.
- 4- تحرص إدارة المؤسسة على توفير المستلزمات التي تساعد على تحقيق جودة الأداء وذلك لكون الآلات المصنوع من صنع إيطالي ذو جودة عالية مواكبة لتكنولوجية الحديثة وأعلى درجات الأمان وهذا ما صرح به أغلبية العمال بنسبة 80%.
- 5- توفر المؤسسة تصميم جيد لموقع العمل حيث أن كل آلة في موقعها المخصص لها مع وجود لوائح وإرشادات خاصة بهذه الآلة مما ينتج عنه شعور العامل بالراحة والأمان داخل بيئة العمل وهذا ما صرح به أغلبية العمال بنسبة 88%.
- 6- يشعر العمال خلال الفترة المسائية بالإرهاق والتعب وذلك ناتج عن ساعات العمل الطويلة فيفقد قدرته على التركيز والنشاط مما يمكن أن يكون سببا في ازدياد نسبة حوادث العمل في المصنع وهذا ما صرح به أكثرية العمال بنسبة 88% .
- 7- صرح العمال بان من أكثر مسببات حوادث العمل راجعة إلى المواد الكيميائية وذلك لان أغلبية العمال يتعاملون مع هذه المواد الخطرة فرغم توفر المستلزمات الوقائية إلا أن هذا لا ينفي إمكانية تعرض العامل لحوادث عمل وهذا ماقر به بعض من العمال وذلك بنسبة 40%.

8- تقوم المؤسسة بفحص دوري للمعدات مما يضمن كفاءتها وذلك لتجنب المخاطر الغير متوقعة للحد من حدوث أي إصابات مهنية فمصنع عمر بن عمر يقوم بالوقوف على جودة المعدات والآلات وهذا ما صرح به كل عمال المؤسسة بنسبة 100%.

9- يشعر العامل بالأمان نتيجة لقيام المؤسسة بالفحص الدوري للمعدات حيث يمكنهم مزاوله عملهم بكل أريحية كونهم على يقين بان المعدات آمنة وصالحة للاستخدام فمصنع عمر بن عمر يهدف إلى توفير بيئة عمل آمنة للعمال وهذا ما صرح به العمال بنسبة 60%.

10- تعمل المؤسسة على اخذ آراء العمال بعين الاعتبار بحيث توجد نقابات وهيئات تختص بذلك وكذلك تشجيع المشاركة الإيجابية لتواصل مع الإدارة مما يعكس توجهها إيجابيا من طرف مصنع عمر بن عمر وهذا ما قر به العمال بنسبة 60%.

11- يصرح كل الموظفون بأنهم لم يقدموا أي شكوى خلال مدة عملهم في مصنع عمر بن عمر وذلك لكون بيئة العمل آمنة وملائمة لمزاوله أعمالهم وبعيدة كل البعد عن الأخطار المحتملة وهذا ما ذهب إليه العمال بنسبة 100%.

الفرضية الثانية: تساهم إدارة السلامة المهنية في توفير الأمن الصناعي من خلال توفير كل معدات الوقاية الشخصية للمورد البشري:

1. توفر مؤسسة عمر بن عمر كل متطلبات وأدوات السلامة اللازمة وذلك لتجنب وقوع أي أخطار محتملة فجميع العمال دون استثناء مجبرون على ارتداء كل أدوات السلامة وهذا ما صرح به أغلبية العمال بنسبة 72%.

2- يستخدم العمال ألبسة مخصصة حسب طبيعة العمل الملزم عليهم إذ كل العمال يرتدون ملابس وقائية خاصة للحماية من الملوثات الكيميائية والأتربة والأبخرة التي تنتج عن المصنع وذلك لكون المؤسسة تحرص على الوقوف على إجراءات السلامة وتسن قوانين وعقوبات من شأنها تقليل نسبة الحوادث كما تعمل على توعية العمال بأهمية هذه الإجراءات والقيام بكل ما يلزم للوقاية من الأخطار المهنية وذلك بنسبة 100%.

3- توفر المؤسسة الأدوات الوقائية بشكل دوري لكل عامل مما يضمن تنفيذ كل متطلبات السلامة المهنية المطلوبة (قفازات، ألبسة، أحذية خاصة، أقنعة، خوذ) وهذا ما ذهب إليه أغلبية المبحوثين بنسبة 72%.

4- تعمل المؤسسة على سن قانون داخلي يخص السلامة والصحة المهنية حيث تملك مرجع ونظام داخلي يقي العامل من أي أخطار قد تصيبه أثناء مزاولته لعمله وهذا ما اجمع عليه عمال عمر بن عمر بنسبة 100%.

5- يعتقد عمال عمر بن عمران أغلبية حوادث العمل تكون راجعة إلى نقص تركيز الناتج عن الإرهاق والتعب وكذلك الإجهاد النفسي الذي قد يمر به العامل وهذا ما صرح به العمال بنسبة 75%.

6- يؤكد عمال مصنع عمر بن عمر انه لا يتم توفير خدمات نفسية واجتماعية، تختص بحل المشكلات التي قد تواجه العمال وذلك لظن المؤسسة أن هذا النوع من المشكلات لا يخص طبيعة عملها ذات الطابع الصناعي وهذا ما اقر به المبحوثين بنسبة 100%

7- يؤكد جميع العاملين في القطاع الصناعي لعمر بن عمر أن المؤسسة لا تملك مستوصف (عيادة) خاصة بمعالجة ورعاية العامل المصاب، وذلك لكون المؤسسة توفر المعدات الطبية (علبة الإسعافات الأولية) بالإضافة إلى كون العمال تلقوا دورات تدريبية وتأهيلية في حالة حدوث أي إصابة وهذا ما اقر به كل المبحوثين بنسبة 100%.

الفرضية الثالثة: تساهم إدارة السلامة المهنية في تقليل نسبة وقوع حوادث العمل من خلال رفع معدلات الوعي والتوعية لدى المورد البشري:

1- اقر عمال مصنع عمر بن عمر انه يوجد قسم خاص بإدارة الجودة في المؤسسة وذلك لكون المؤسسة تقوم برقابة دورية لقياس الجودة، فالجودة حسبهم هي قاعدة وأساس نجاح المؤسسة وهذا ما ذهب إليه المبحوثين بنسبة 84%.

2- توفر المؤسسة برنامج خاص لقياس الجودة وذلك لحرصهم على أن تكون جودة المنتج والخدمة مواكبة وتتماشي مع متطلبات العميل وهذا ما اقر به العمال بنسبة 64%

3- يرى العمال أن لهم دور فعال في إرساء قيم الجودة في المؤسسة وذلك لكون المصنع يوفر لهم البيئة المناسبة للعمل مما يشعرهم بالانتماء للمؤسسة وهذا ما ذهب إليه المبحوثين بنسبة 48%

4- تدرك إدارة المؤسسة بأن تحقيق الجودة يتطلب تصميم بيئة عمل آمنة وذلك لكون المصنع يوفر كل لوازم وإرشادات السلامة المطلوبة من لوائح ومعدات ملائمة وألبسة خاصة، بالإضافة إلى كون آلات العمل إيطالية الصنع، وهذا ما ذهب إليه أغلبية العمال بنسبة 80%.

- 5- إن عمال مصنع عمر بن عمر على دراية بضرورة تطبيق إستراتيجية الجودة في المؤسسة، وذلك راجع إلى وظائفهم التي تساهم في الوصول إلى الجودة المطلوبة (جودة الخدمات والمنتجات) حيث اقر العمال ذلك بنسبة 60%.
- 6- تمتلك المؤسسة مرجع دليل للجودة يحدد القيم الواجب الالتزام بها من طرف الموظفين حيث أن مصنع عمر بن عمر يمتلك نظام داخلي صارم وواضح يحدد القوانين اللازمة إتباعها لتفادي أخطار العمل، ولتحقيق الجودة المطلوبة، وهذا ما ذهب إليه أغلبية العمال بنسبة 76%.
- 7- تمتلك المؤسسة خطة استباقية لمواجهة أخطار بيئة العمل وهذا راجع إلى أن المؤسسة تقوم بالوقوف على كافة العمليات داخل المصنع بالإضافة إلى كون أن العمال يخضعون لتدريب وتكوين جيد، في الحالات الاستعجالية التي قد تطرأ عند القيام بالعمل، وهذا مصرح به المبحوثين بنسبة 72%.
- 8- إن المؤسسة تعمل على نشر ثقافة الجودة وذلك من خلال القيام بتدريب وتأهيل العمال بواسطة التكوين الجيد في ولاية "عنابة" وتحديدا في فندق صبري، حيث تقوم بإحضار مختصين لتوعيتهم بضرورة الوقوف على جودة المنتجات والخدمات المقدمة وهذا ما ذهب إليه العمال بنسبة 28%.

3- نتائج عامة لدراسة:

- من خلال تناول موضوع الدراسة 'السلامة المهنية والجودة المؤسسية' ومحاولة الكشف عن أهمية تطبيقها في المؤسسة الصناعية "عمر بن عمر" تم التوصل إلى النتائج التالية:
1. يعمل مصنع 'عمر بن عمر' على تطبيق معايير السلامة المهنية الضرورية لضمان سلامة العمال، وكذا سلامة المعدات وخلق بيئة عمل آمنة.
 2. تحرص المؤسسة للوقوف على جودة المنتجات والخدمات كما تعمل على تعزيز ثقة العملاء في المنتج مما ساهم بشكل كبير في نجاحها وامتلاكها سمعة حسنة.
 3. توفر المؤسسة كل مستلزمات السلامة (ألبسة خاصة، قفازات، أحذية، خوذ، أقنعة، معدات ملائمة حسب طبيعة العمل...).
 4. تقديم دورات تدريبية وتكوينية لتوعية العمال حول الأخطار وطرق الوقاية منها، وذلك من خلال عقد شراكة مع مؤسسات خاصة (الهلال الأحمر، الحماية المدنية، مدارس خاصة...).
 5. إن اغلب حوادث العمل تكون راجعة إلى إهمال العمال لإرشادات المصنع الأمنية وعدم الالتزام بشروط السلامة المبرمجة والمصرحة من طرف "عمر بن عمر".
 6. إن من سياسات المؤسسة تعويض العامل في حالة إصابة أحد العمال في بيئة العمل
 7. يمتلك "مصنع عمر بن عمر" الآلات مواكبة لتكنولوجيا الحديثة وشروط السلامة الضرورية لإضافة إلى كون هندسة موقع آلات العمل جيد.
 8. اللوائح والإرشادات الموضوعية من طرف المصنع تساهم بشكل كبير في الحفاظ على سلامة العمال وأمنهم.
 9. العلاقات الإنسانية داخل المصنع جيدة حيث يطغى عليها التعاون والاندماج الاجتماعي.
 10. صرامة القوانين والبرامج المعتمدة من طرف المصنع من أجل الحفاظ على سلامة العمال وتوفير بيئة عمل آمنة.
 11. توفر المؤسسة بيئة عمل نظيفة ومواكبة لشروط النظافة وذلك حرصا على صحة العمال.
 12. يعمل مصنع "عمر بن عمر" على امتلاك شهادة "الإيزو"، في حين ان فرع التابع له الخاص بالمعجنات يمتلك شهادة "الإيزو".

4- الاقتراحات والتوصيات:

بعد إنجاز هذه الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي وبناءا على النتائج الميدانية، توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من التوصيات والاقتراحات الهامة التي تساعد المؤسسة على حل العديد من المشكلات التي تواجه العمال وهي كالاتي:

1. ضرورة توظيف الفئة الشبابية أكثر بحث تكون قادرة على مواكبة الأعمال المصرحة من طرف المصنع.
2. تخفيف من حدة صرامة القوانين والعقوبات الداخلية للمؤسسة التي ينتج عنها ضغط داخل العمل.
3. ضرورة إعادة تصميم أماكن العمل التي تحتوي على إضاءة متوسطة التي من شأنها التأثير على العامل.
4. العمل على استحداث برنامج المكيفات الهوائية الملائمة والمناسبة لموقع العمل.
5. ضرورة توفير أماكن خاصة لفترة راحة العمال إلى غاية مزاولة أعمالهم.
6. تحفيز العمال على إتمام أعمالهم بطرق ابتكارية جديدة.
7. منح أجور تحفيزية التي من شأنها التأثير على نفسية العامل، مما تعمل على تحسين أداءه وتحقيق الجودة المرغوب بها.
8. ضرورة توفير مطعم خاص للعمال ومن اجل تقديم وجبات متكاملة وصحية للعمال مما يضمن قدرتهم على مزاولة أعمالهم.
9. إلزامية توفير ماء صالح للشرب في مكان العمل، بحيث يكون العامل قادر على تزويد جسمه برطوبة الكافية دون الحاجة للبحث عن مصادر أخرى للماء كون بيئة العمل متواجدة في منطقة صناعية.
10. ضرورة زيادة في المرتب ملائم لطبيعة العمل الشاقة، من اجل جذب اليد العاملة في الصناعات والمهن التي تتطلب جهدا بدنيا كبيرا.
11. ضرورة إنشاء مستوصف لاستقبال الحالات المستعجلة، لتقديم الرعاية الطبية الفورية مما يساهم في تقليل من حدة الإصابة.

خلاصة:

تم في هذا الفصل تناول الجانب المنهجي لدراسة حيث تطرقنا إلى تحليل النتائج الدراسة إضافة التفسير البيانات ومناقشة النتائج المتحصل عليها في ضوء الفرضيات الفرعية وذلك باعتماد والرجوع إلى إجابة المبحوثين وذلك من أجل إثبات صحة الفرضيات والتوصل الى النتائج العامة الخاصة بالدراسة والتي كانت مرفقة بالتوصيات.

خاتمة

خاتمة:

لقد حاولنا من خلال دراستنا هذه التسليط على قضية مهمة، ألا وهي السلامة المهنية وتأثيرها على الجودة المؤسسية، فمن خلال دراستنا هذه ركزنا الضوء على أهمية توفير بيئة ملائمة للعنصر البشري من أجل الوصول للجودة الأداة المطلوبة وكذا جودة المخرجات والخدمات، فسلامة المهنية تساهم في تعزيز الأداء العام للمؤسسة وضمان استدامتها وتحقق نتائج ايجابية للمؤسسة وتخلق نوع من الاستقرار المؤسسي.

وفي الختام يمكننا القول إن الجودة المؤسسية والسلامة المهنية هما عنصران مكملان لبعضهما البعض، حيث يؤدي التحسين في أحدهما إلى تعزيز الآخر، مما يخلق بيئة عمل مثالية تحقق التميز والنجاح المستدام للمؤسسة على المدى الطويل، ومنه عدم الإغفال عن الدور القيم لسلامة المهنية وتأثيراتها على المنظمات سواء الخدماتية أم الاقتصادية منها.

قائمة المصادر والمراجع

الكتب:

1. أبو بكر محمود الهوش: إدارة الجودة الشاملة في المجالين التعليمي والخدمي، دار حميثرا للنشر، طرابلس، 2018.
2. أحمد الخطيب: إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات تأهيل الإيزو، عالم الكتب الحديث، عمان، الأردن، 2018.
3. احمد بن عيشاوي: إدارة الجودة الشاملة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
4. احمد محمد غنيم: إدارة الجودة الشاملة، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2008.
5. احمد مصطفى: ادارة الجودة الشاملة، دار اليازوري، عمان، الاردن، 2011.
6. احمد يوسف دودين: إدارة الجودة الشاملة، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
7. أسامة خيرى: الرقابة وحماية المستهلك، دار الراية لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
8. إياد عبد الله شعبان: إدارة الجودة الشاملة دار الزهران، للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2009.
9. بداري كمال: ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي إعداد وإنجاح التقييم الذاتي ديوان المطبوعات الجامعية، 2013.
10. بهجت راضي، إدارة الجودة الشاملة المفهوم والفلسفة والتطبيقات، شركه روابط للنشر وتقنيه المعلومات، القاهرة، مصر، 2016.
11. جمال محمد أبو شنب: علم الاجتماع الإداري الجودة والتميز في إدارة المؤسسات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2012.
12. جمال منجل: الوقاية المهنية، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، الأردن، 2017.
13. جمال منجل: الوقاية المهنية، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، الأردن، 2017.
14. جوناثان روفيد: إدارة مخاطر الأعمال دليل عملي لحماية أعمالك، ترجمة علا احمد صلاح، مجموعة النيل العربية لطباعة ونشر وتوزيع، القاهرة، مصر، 2020.
15. جيمس إيفان: ترجمة سرور علي إبراهيم علي سرور: الجودة الشاملة الإدارة والتنظيم والإستراتيجية، دار المريح للنشر، عمان، الأردن، 2005.

16. الحريري محمد سرور: ثقافة العلاقات الإستراتيجية في إدارة الشركات العالمية والمؤسسات الدولية والخاصة، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.
17. حسن محمد عبد الرحمان: علم النفس الصناعي، دار الرؤية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2009.
18. حسن محمد عبد الرحمن، علم النفس الصناعي، مؤسسة الرؤية لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
19. حسين حريم: السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، طبعة 4، دار حامد لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
20. حمدي نهاد عطا والحصان زيد غانم: الأمن الصناعي وإدارة محطات الخدمة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
21. خضير عباس جرى عباس، دحام العليوي: الجودة في إعداد وتدريب المعلمين وتطويرهم، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 2017.
22. رعد الصرن: إدارة الجودة الشاملة مدخل الوظائف والأدوات، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2016.
23. زاهد محمد ديري: إدارة الجودة الشاملة، الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018.
24. زيد منير عبوي: إدارة الجودة الشاملة، دار النشر كنوز المعرفة، الإسكندرية، مصر، 2011.
25. زيد منير، الأمن والسلامة في المنشآت السياحية والفندقية، دار الرياie للنشر والتوزيع قاهرة، مصر، 2012.
26. سفيان عز الكايد: الأمن الصناعي، دار الرياie لنشر والتوزيع، عمان، 2015.
27. السلامة المهنية، الإدارة العامة للتحليل والدراسات الصادر عن المركز الوطني للمعلومات، اليمن، 2008.
28. سوسن شاكر مجيد، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
29. عبد الرحمان توفيق: الجودة الشاملة الدليل المتكامل للمفاهيم والأدوات، عمان، الأردن، 2005.
30. عبد الله حسن مسلم: إدارة الجودة الشاملة معايير الإيزو، دار المعتز للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.

31. عطا الله محمد تيسير الشرعة، غالب محمود سنح: إدارة الموارد البشرية الاتجاهات الحديثة وتحديات الألفية الثالثة، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
32. على اورفلي: الأمن الصناعي المعاصر، دار الهاشم، بيروت، لبنان، 1969.
33. علي إبراهيم عبيدو: الجودة الشاملة وأساليب الإدارة الحديثة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.
34. عمر وصفي عقيلي: إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
35. عواطف إبراهيم الحداد، إدارة الجودة الشاملة، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، 2009.
36. عويضة كمال محمد: علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية للنشر، بيروت، لبنان، 1996.
37. عيسى قعادة: إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
38. غربي علي وسلاطنية بلقاسم وغيره إسماعيل: تنمية الموارد البشرية، دار الهدى للنشر والتوزيع، الجزائر، 2002.
39. الفار محمود إسلام: علم الاجتماع الصناعي، دار المعارف، ط 2، القاهرة، مصر، 1985.
40. فرانسيس ماهون، ترجمة عبد الحكم أحمد الخزامي: ثلاثية إدارة الجودة الشاملة، دار الفجر للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008.
41. فواز التميمي: إدارة الجودة الشاملة والطلبات التأهيل للأيزو، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، 2008.
42. فواز التميمي: إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، 2008.
43. قاسم نايف علوان: إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 9001:2000، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
44. الكايد سفيان عز: الأمن الصناعي، ط1، دار الراجحة للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.

45. مبارك علوي محمد لزوم: إدارة الجودة الشاملة وإستراتيجية المنظومة الأمنية، مطابع الهاشمية الحديثة للاؤفست، 2019.
46. متحت أبو نصره: أساسيات إدارة الجودة الشاملة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2008.
47. مجدي عبد الله شرارة: السلامة والصحة المهنية وتأمين بيئة العمل، نشر من قبل مؤسسة فريد ريش إبيرت مكتب، مصر، 2016.
48. مجيد الكرخي: إدارة الجودة الشاملة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
49. محمد الصاوي محمد مبارك: البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته، المكتبة الأكاديمية للنشر، القاهرة، مصر، 1992.
50. محمد زيب العقيلة: الادارة الحديثة لسلامة المهنية، دار الصفاء لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002.
51. محمد سلطان حمو: معايير الجودة الشاملة، دار الراهة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.
52. محمد شحاتة ربيع: علم النفس الصناعي والمهني، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
53. محمد عبد الرضى الشمري: السلامة والأمن الصناعي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2008.
54. محمد عبد العال النعيمي وآخرون: إدارة الجودة المعاصرة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
55. محمد عبد العال النعيمي: إدارة الجودة المعاصرة مقدمة في إدارة الجودة الشاملة لإنتاج والعمليات والخدمات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
56. محمد عبد الفتاح دويدار: أصول علم النفس المهني وتطبيقاته، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2009.
57. محمد عبد الفتاح محمد: إدارة الجودة الشاملة وبناء قدرات المنظمات الاجتماعية قضايا وروى معاصرة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2012.
58. محمودي عبدو: إدارة الجودة الشاملة، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
59. محمودي عبدو: إدارة الجودة الشاملة، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.

60. مدحت محمد أبو النصر، إدارة الجودة الشاملة، استراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات، القاهرة، 2015.
61. ناصر علي الدغمي: السلامة والصحة المهنية والوقاية من المخاطر المهنية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.
62. ولاء على على قطب عبده: قواعد وإجراءات السلامة والصحة المهنية في التشريعات الوطنية والدولية، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2015.
- المجلات:
63. بلول أحمد، "بورقده صغيرة: إستراتيجيات السلامة المهنية والوقاية من حوادث العمل داخل بيئة العمل"، مجلة حقائق للدراسات النفسية والاجتماعية، العدد 17، 2023
64. بهلولي سارة: تشخيص واقع نظام الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة الجزائرية، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، العدد 1، 2022.
65. حاج محمد عجيلة، حكيم بن جروة: أهمية السلامة والصحة المهنية في تحسين أداء العاملين - دراسة حالة أعوان الحماية المدنية، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 03، العدد 36، 2010.
66. حمزة جودي: الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة الجزائرية، مجلة أفاق العلمية، العدد 3، 2020.
67. عبد الحق حامدي: السلامة المهنية في الجزائر الأبعاد والمسؤوليات، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 3، 2022.
68. عتيقة حرايرية: الصحة والسلامة المهنية في الجزائر من التشريع إلى التنفيذ، العدد 17، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2016.
69. فرست علي عثمان شعبان: تقييم إجراءات الصحة والسلامة المهنية لعدد من المنظمات الصناعية في محافظة دهوك"، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 8، العدد 01، 2018.
70. مصفي بيجي: إدارة السلامة والصحة المهنية وإنتاجية العاملين، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 16، 2009.

71. وخمخ عبد الفتاح حنان على موسى: أثر الصحة والسلامة المهنية على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 6، 2011.

المذكرات:

72. حربق خديجة: إستراتيجية التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة من اجل تحقيق الميزة التنافسية، مع دراسة حالة الشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز، رسالة لنيل شهادة الماجستير، جامعة أبو بكر القائد تلمسان، 2011.

73. سلامة أمينة: الثقافة الأمنية ودورها في التقليل من حوادث العمل داخل المؤسسة الصناعية مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، رسالة دكتوراه الطور الثالث في علم اجتماع الإدارة والعمل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2017.

74. علا فاروق صلاح غرام: قواعد السلامة والصحة المهنية في قانون العمل، كلية الحقوق، جامعة حلوان، 2020.

75. على موسى حنان: الصحة والسلامة المهنية وأثرها على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية دراسة حالة المؤسسة، هنكل الجزائر مركب شلغوم الغيد، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، غير منشورة، 2017.

76. فهد بن محمد ابيديفر: مدى فاعلية تطبيق أنظمة الأمن والسلامة المهنية، دراسة مسحية على معامل الأقسام العلمية بكليات البنات، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، بدون سنة، غير منشورة.

77. محمد صلاح عبد به محمود: السلامة والصحة المهنية وتأثيرها على أداء الشركات، رسالة مقدمة إلى كلية الدراسات العليا للبحوث الإحصائية، جامعة القاهرة، مصر، 2022.

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 - قالمة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم اجتماع

أخي الموظف، أختي الموظفة، الاستمارة التي بين يديك صممت للحصول على بعض المعلومات التي تخدم البحث العلمي، الذي نقوم بإعداده في إطار إنجاز مذكرة تخرج ماستر تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل، والتي يدور موضوعها حول: "السلامة المهنية والجودة المؤسساتية" كنموذج في مصنع "عمر بن عمر" بلدية الفجوج - قالمة-، لذا فنجاح هذا البحث يعتمد على مدى مساهمتكم في الإجابة بكل صدق وموضوعية على هذه أسئلة.

الاستمارة معدة فقط لأغراض علمية، مع التأكيد لكم ان اجابتكم تبقى سرية ولن تستخدم الا لهذا الغرض. تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

تحت إشراف: أ.د/ بن صويلح ليليا

من اعداد الطالبات:

- عشاري زهوة

- عباس سلسبيل

السنة الجامعية: 2023 - 2024

المحور الاول: البيانات الشخصية

1- الجنس:

انثى ذكر

2- السن:

20-اقل من 30 30-اقل من 40 40-اقل من 50

3- المستوى التعليمي:

متوسط ثانوي جامعي تكوين مهني

4- المركز الوظيفي:

اذكره.....

5- مدة العمل:

اقل من 5 سنوات 5سنوات الى 10 أكثر سنوات 10

المحور الثاني: بيئة العمل في المؤسسة

6- هل تتوفر الإضاءة اللازمة في بيئة العمل؟

ضعيفة متوسطة جيدة

7- كيف تقيم نظام التهوية في بيئة العمل؟

ضعيف متوسط جيد

8- هل يتم تطهير موقع العمل؟

يومية أسبوعيا شهريا

9- هل الإدارة توفر المستلزمات (مادية، مالية، بشرية...) التي تساعد على تحقيق جودة الأداء؟

نعم لا

10- حسب رأيك هل يوجد تصميم جيد لهندسة موقع الات العمل (تصميم مكان عمل يتماشى مع شروط السلامة) مما يشعرك بأمان داخل المؤسسة؟

نعم لا

لماذا.....

11- حسب رأيك متى تزداد حوادث العمل؟

الفترة الصباحية الفترة المسائية

لماذا.....

12- حسب رأيك ماهي مسببات حوادث العمل؟

الات والمكنات اليدوية المواد الكيميائية الكهرياء أخرى....

13- هل تقوم المؤسسة بفحص دوري للمعدات؟

نعم لا أحيانا

في حالة الإجابة بنعم بما يشعرك ذلك

تقدير امن راحة

أخرى.....

14- هل يتم الأخذ بعين الاعتبار آراء الموظفين في تحسين بيئة العمل؟

نعم لا

لماذا.....

15- هل سبق لك أن قدمت شكوى بخصوص بيئة العمل؟

نعم لا

لماذا.....

في حالة الإجابة بنعم هل تم اخذ الشكوى بعين الاعتبار

نعم لا

المحور الثالث: الأمن الصناعي وحوادث العمل

17_ هل يتطلب عملك استخدام أدوات السلامة التالية:

- البسة وقائية أحذية السلامة قفازات أخرى.....

18- هل تقوم باستخدام البسة وقائية مخصصة لطبيعة عملك؟

- نعم لا

في حالة الإجابة بنعم، ماهي دوافع ذلك؟

تعليمات من الإدارة

وعي ذاتي بوجود مخاطر

19- هل يتم توفير الأدوات الوقائية (كمامات، أغطية وجه، قفازات، البسة) خاصة بكل عامل بشكل دوري؟

- نعم لا

20_ هل يوجد بالمؤسسة نظام (قانون داخلي) حول الصحة والسلامة المهنية؟

- نعم لا

21- رتب من القائمة أكثر العوامل المسببة لحوادث العمل داخل المؤسسة

نقص الخبرة

نقص التكوين

نقص التركيز

نقص التوعية

عدم توفر شروط الأمن والسلامة

22- هل يتم توفير خدمات نفسية واجتماعية للعمال؟

- نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم، كيف ذلك....

23- هل تعرضت لإصابة داخل بيئة (مكان) العمل؟

مرة مرتين أكثر من ذلك

وما سبب إصابتك

24_ هل يوجد مستوصف (عيادة) خاصة لمعالجة ورعاية العامل المصاب؟

نعم لا

المحور الرابع: الجودة المؤسسية

25_ هل يوجد قسم خاص بإدارة الجودة؟

نعم لا

26_ حسب معرفتك هل يوجد برنامج خاص بقياس الجودة في مؤسستك؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم هل تلتزم الإدارة بتنفيذ هذا البرنامج

27_ كيف تقيم دورك في إرساء قيم الجودة بالمؤسسة؟

ضعيف متوسط فعال

أخرى....

28_ هل تدرك إدارة المؤسسة بان تحقيق الجودة يتطلب تصميم بيئة عمل آمنة؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم، ماهي الإجراءات المعتمدة من قبل المؤسسة

29_ هل تعتقد أن العمال على دراية بضرورة تطبيق استراتيجية الجودة في المؤسسة؟

نعم لا

في كلتا الحالتين برر إجابتك

30- هل تمتلك المؤسسة مرجع(دليل) للجودة يحدد المعايير القيم الواجب التزام بها من طرف الموظفين؟

نعم لا

31_ هل تملك المؤسسة خطة استباقية لمواجهة أخطار بيئة العمل؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم، كيف يتم ذلك

32_ هل تعتقد أن العمال على دراية بضرورة تطبيق استراتيجية الجودة في المؤسسة؟

نعم لا

33_ هل تعمل المؤسسة على نشر ثقافة الجودة بين عمالها؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم كيف يتم ذلك

دورات تدريبية حملات توعوية تكوين



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 -قائمة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم اجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

مقابلة



السلامة المهنية والجودة المؤسساتية

دراسة ميدانية بمؤسسة عمر بن عمر -الفجوج

قائمة-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تحت إشراف:

أ.د/ بن صويلح ليلى

من إعداد الطالبات:

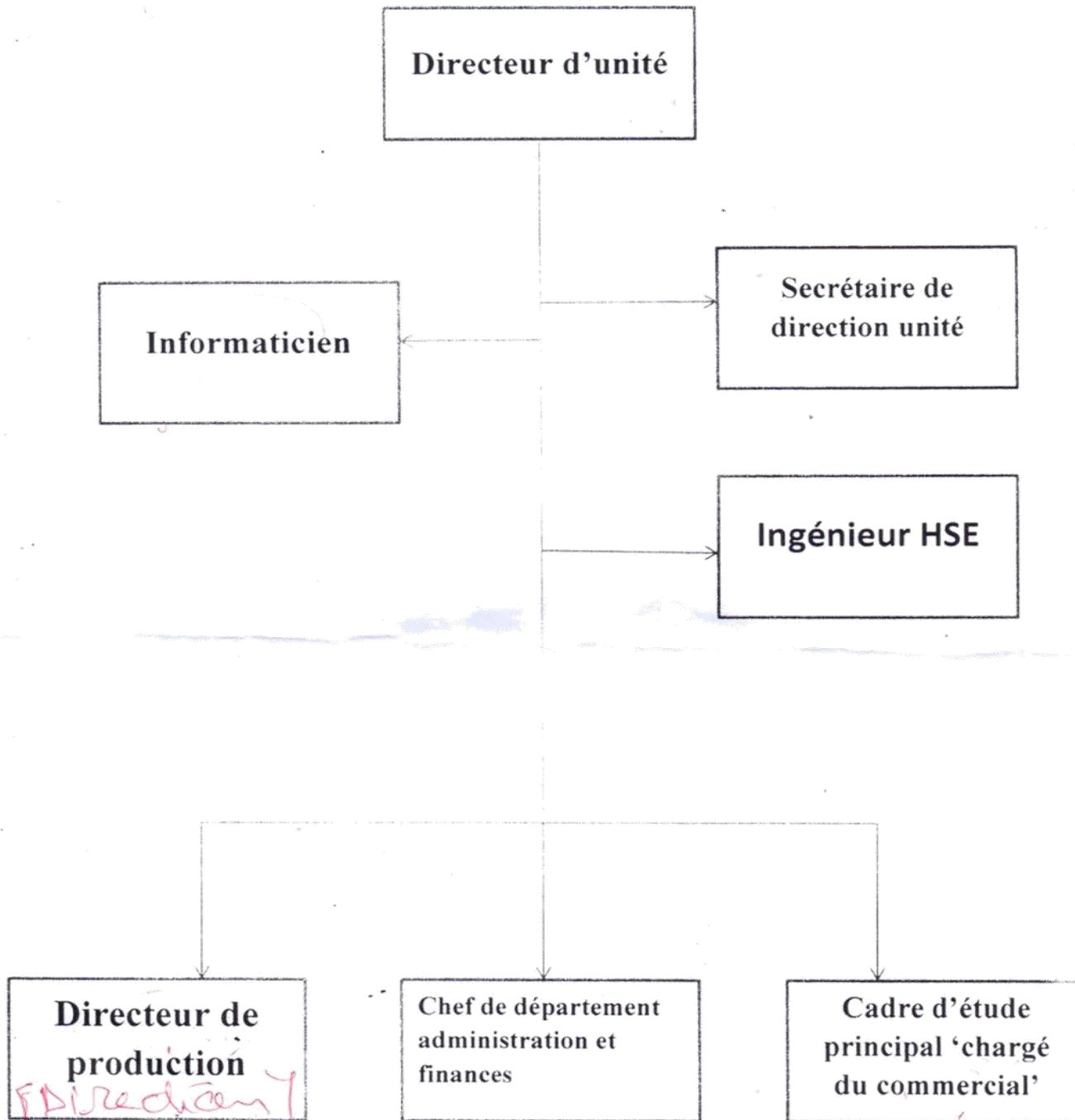
- عشاري زهوة

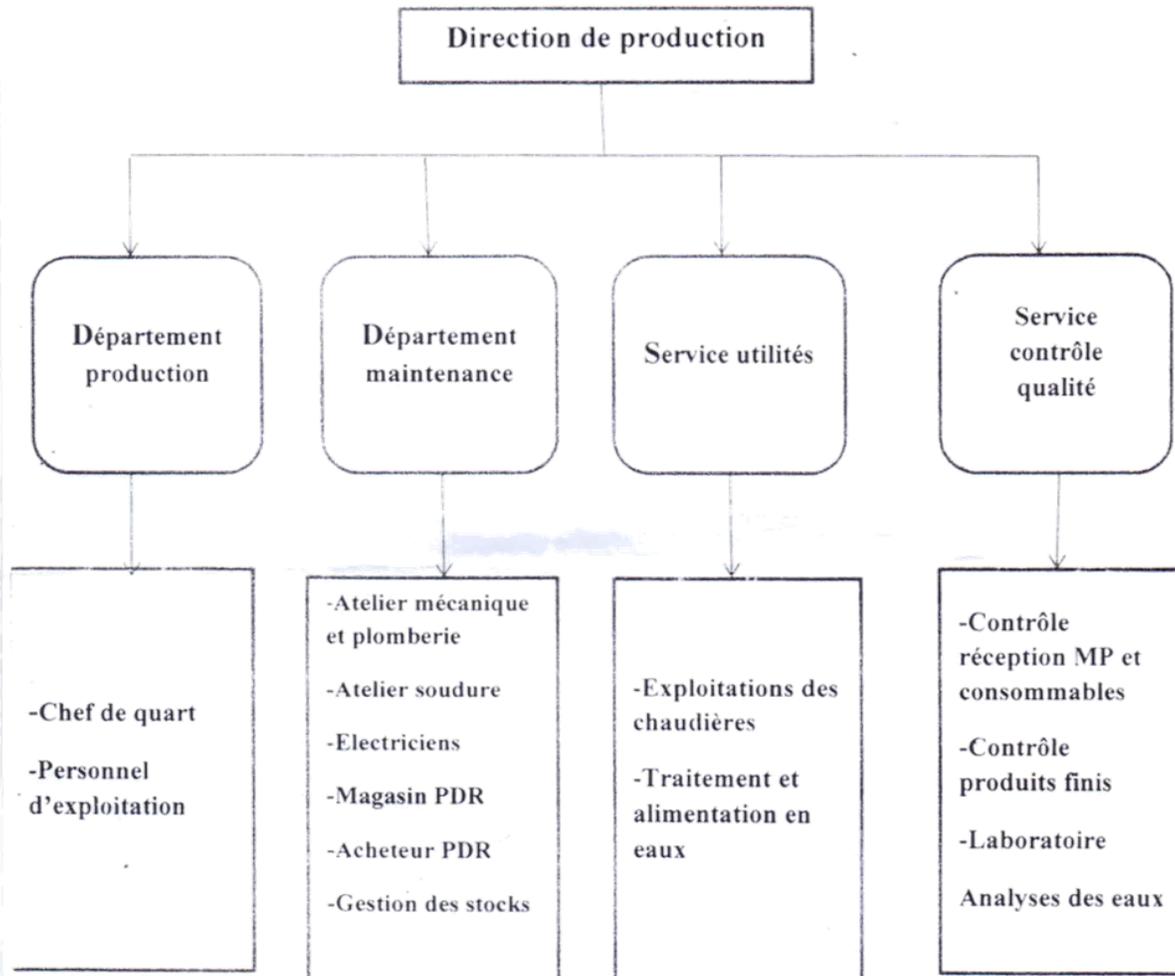
- عباس سلسبيل

السنة الجامعية: 2023 - 2024

أسئلة المقابلة:

- 1- ماهي سياسة المصنع نحو توفير نظام للسلامة المهنية والأمن الصناعي؟
- 2- هل تقوم المؤسسة بإتباع خطة عمل (استراتيجية) لإدارة المخاطر والتحكم فيها بشكل استباقي وعلاجي؟
- 3- كيف يمكن تقييم مستوى جودة المصنع من حيث نظام التشغيل (سيرورة الإنتاج)؟
- 4- كيف تقيم سياسة المصنع في جزئية الحد من الحوادث الذي يتعرض لها المورد البشري؟
- 5- في رأيك هل منتجات عمر بن عمر تتماشى مع رغبات وتطلعات الزبون؟







Siège Social : 29, Boulevard Saouli Abdelkader, 23000 Annaba, Algérie
 Tél. / Fax : +213 (0) 38 40 16 50 Mobile : +213 (0) 770 492 239
 N° R.C. : 23/00- 1865573 15 M.F. : 196323010007156 N° A.F. : 23015669259
 Code Activité : 607030 – 607017 – 606106 – 607024 Cpte Banque SGA 021 00302 1130027657 / 34
 Email : contact@confor-consulting.com

Attestation HACCP

CFE Consulting (Conseil, Formation en Entreprise)

Atteste que

La Conserverie Alimentaire AMOR BEN AMOR
 SARL « CAB unité EL FEDJOU DJ »
 -Guelma-

Sise, Siège : 24206 BOUATI Mahmoud - Guelma - Algérie
 A mis en œuvre avec succès LE PLAN HACCP conforme aux prescriptions
 Du Décret exécutif Algérien N° 17 – 140 Du 11 avril 2017,
 Fixant les conditions d'Hygiène et de Salubrité lors du processus
 De mise à la consommation humaines des Denrées Alimentaires.

Guelma, le 24 Septembre 2018

L'Experte

Mme R. FERHANI

Le Directeur

R. MIMAR

الإستشارة والتكوين بالمؤسسات
 Conseil et Formation en Entreprise
 C.F.E / Consulting
 29, Bd Saouli Abdelkader 23000 ANNABA - ALGÉRIE
 Email: contact@confor-consulting.com
 Tél/Fax: 038.40.16.50

الملخص:

هدفت الدراسة الى:

- التعرف على مدى تطبيق برامج السلامة والصحة المهنية بمؤسسة عمر بن عمر ودورها في تحسين الجودة المؤسساتية وتحقيق بيئة عمل آمنة وهدفت الى التعرف على بيئة العمل داخل هذه المؤسسة ومدى توفرها على المن الصناعي مما يؤثر على جودة أداء المورد البشري، وهدفت الى التعرف على مدى استفادة العمال من أساليب التوعية حول خطورة حوادث العمل، وهدفت الى التوصل الى نتائج وتقديم مقترحات لإدارة المؤسسة في ضوء نتائج الجانب الميداني. تكونت عينة الدراسة من (25) موظفا اذ تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، فيما تمثلت أدوات الاستمارة والمقابلة.

توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- تساهم إدارة السلامة في توفير بيئة عمل آمنة للمورد البشري من خلال الاهتمام بالتحسين المستمر للظروف الفيزيائية.
- تساهم السلامة في توفير الأمن الصناعي من خلال توفير كل معدات الوقاية الشخصية للمورد البشري.
- تساهم إدارة السلامة المهنية في تقليل نسبة وقوع الحوادث من خلال رفع الوعي لدى الموظفين والعمل على الحد من احتمالية وقوع أي حادث.

الكلمات المفتاحية: الصحة المهنية، السلامة المهنية، الجودة، بيئة العمل، إدارة الجودة الشاملة.

Summary:

The study aimed to :

- Identify the extent of the application of occupational safety and health programs at Omar Bin Omar Institution and their role in improving institutional quality and achieving a safe working environment. It also aimed to understand the working environment within this institution and the availability of industrial security, which affects the quality of human resource performance.

Additionally, the study sought to determine the extent to which workers benefit from awareness methods regarding the dangers of workplace accidents and aimed to reach conclusions and provide recommendations to the institution's management in light of the field study results.

The study sample consisted of 25 employees selected through a simple random sampling method. The descriptive analytical approach was used, with tools including questionnaires and interviews.

The study concluded with the following results:

- Safety management contributes to providing a safe working environment for human resources by continuously improving physical conditions.

- Safety contributes to providing industrial security by supplying all personal protective equipment to human resources.

-Occupational safety management helps reduce the occurrence of accidents by raising employee awareness and working to minimize the likelihood of any incident.

Keywords : Occupational Health, Occupational Safety, Quality, Work Environment, Total Quality Management.

L'étude visait à :

Identifier la mesure dans laquelle les programmes de sécurité et de santé au travail sont appliqués à l'institution Omar Ben Omar et leur rôle dans l'amélioration de la qualité institutionnelle et la réalisation d'un environnement de travail sûr. Elle visait également à comprendre l'environnement de travail au sein de cette institution et la disponibilité de la sécurité industrielle, ce qui affecte la qualité de la performance des ressources humaines. De plus, l'étude visait à déterminer dans quelle mesure les travailleurs bénéficient des méthodes de sensibilisation aux dangers des accidents de travail, et à tirer des conclusions et à fournir des recommandations à la direction de l'institution à la lumière des résultats de l'étude de terrain.

L'échantillon de l'étude était composé de 25 employés sélectionnés par échantillonnage aléatoire simple. L'approche descriptive analytique a été utilisée, avec des outils incluant des **questionnaires** et des **entretiens**.

L'étude a conclu les résultats suivants :

- La gestion de la sécurité contribue à fournir un environnement de travail sûr pour les ressources humaines en améliorant continuellement les conditions physiques.
- La sécurité contribue à fournir une sécurité industrielle en fournissant tous les équipements de protection individuelle aux ressources humaines.
- La gestion de la sécurité au travail aide à réduire la survenue d'accidents en sensibilisant les employés et en travaillant à minimiser la probabilité de tout incident.

Mots-clés : Santé au travail, Sécurité au travail, Qualité, Environnement de travail, Gestion de la qualité totale.