

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة الأعمال

عنوان البحث

السلامة والجودة في الشركات والمؤسسات

Safety and quality in companies and institutions

إعداد الطالب/ لؤي عبد الحق عارف خوتاني

إشراف/ د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

٢٠٢٤

مقدمة:

تعتبر الجودة والسلامة من أهم العناصر التي تساهم في نجاح أي منظمة. تهدف دراسة الجودة إلى تحسين العمليات والمنتجات لضمان تلبية احتياجات العملاء وتجاوز توقعاتهم، بينما تركز دراسة السلامة على حماية العاملين والبيئة من المخاطر المحتملة. من خلال تطبيق معايير الجودة والسلامة، يمكن للمنظمات تحقيق أداء أفضل، وتقليل التكاليف، وزيادة رضا العملاء والموظفين. تعد هذه الدراسات أساسية لضمان استدامة الأعمال وتحقيق التميز في السوق.

ماهي السلامة ؟ وما هي الجودة ؟

السلامة : وهي مختصة بدراسة اوضاع السلامة في الشركة وعمل تقارير دورية ونشرات تختص بالاجراءات والنتائج المتوقعة , ومحاولة استدراك الامور قبل خروجها عن السيطرة.

الجودة : هي لتتبع جودة العمل , من ناحية تطبيق كافة الاجراءات المنصوصة والتأكد من أن العمل قائم بشكل كامل وصحيح.

السلامة والجودة في الشركات والمؤسسات هما من العناصر الأساسية التي تضمن استمرارية الأعمال ورضا العملاء. تشمل السلامة والجودة مجموعة من السياسات والإجراءات التي تهدف إلى حماية العمال من المخاطر وضمان تقديم منتجات وخدمات تلبي أو تتجاوز المعايير المتوقعة.

وبالتالي هما قسمان مكملان لبعضهما البعض , حيث تتفق اهدافهما وتلتقيان كثيراً , ولكن في بعض الشركات يكون لكل منهما كيان مستقل عن الآخر ومهام مستقلة.



المنظمة الدولية للمعايير: (ISO 45001)

يعد ISO 45001 معياراً دولياً رئيسياً لأنظمة إدارة الصحة والسلامة المهنية. تم تطويره من قبل لجنة من خبراء الصحة والسلامة المهنية بهدف الحد من المخاطر في مكان العمل وتحسين سلامة الموظفين. يتبع ISO 45001 هيكلًا مشابهًا لأنظمة إدارة ISO الأخرى، مما يجعله مألوفًا لمستخدمي معايير مثل ISO 14001 أو ISO 9001.

يعتمد هذا المعيار على نجاح المعايير الدولية السابقة، مثل OHSAS 18001 وإرشادات منظمة العمل الدولية للصحة المهنية. وهو يتضمن المعايير والاتفاقيات الوطنية لمنظمة العمل الدولية، مما يوفر إطارًا شاملاً للمنظمات لمعالجة مخاوف الصحة والسلامة المهنية.

ما هي أهم المزايا الرئيسية للأيزو ٤٥٠٠١؟

يشتمل ISO 45001 على العديد من المميزات الرئيسية التي تساهم في فعاليته في تعزيز الصحة والسلامة المهنية، مثل:

- تقييم وتحديد المخاطر
- التزام الإدارة
- مشاركة الموظفين
- التحسين المستمر



مشكلة الدراسة:

لا بد من معرفه اهمية المخاطر والأخطاء ونقاط القصور التي تحدث نتيجة قرارات الإدارة ومن الأخطاء التي تحدث داخل الشركات او المؤسسات ومن العاملين لأن حدوث هذه الأخطاء من قبل الجميع في المؤسسات تقودها إلى حالة سيئة من السلامة فإنه عند التعرف على الأخطاء والنتائج السيئة وفي بعض الأحيان الكارثية من جراء وقوعها فإنه يتحتم على المؤسسات وضع دفعات محكمة ومتينة لضمان عدم حدوث أي أحداث أو واقعة نتيجة هذه الأخطاء.

عند اقامة نظام إدارة السلامة بالمؤسسة ويكون ناجحا فالمحصلة معروفة وهي معرفة الأخطاء ومخاطرها بالمؤسسة وتحليلها لوضع طريقة الإبتعاد عنها وهذا يمكن المؤسسة من الإبتعاد عن الحوادث وهي باهظة التكاليف والإبتعاد عن الخسائر ، أي أن إدارة السلامة لا تكلف كثيرا ولكن الإدارة السيئة لنظم السلامة هي المكلفة.

دراسة الجودة والسلامة تتطلب فهمًا عميقًا للمخاطر المحتملة في بيئة العمل وكيفية الوقاية منها. تتضمن هذه الدراسات تحليل العوامل التي تؤثر على سلامة الموظفين وجودة المنتجات أو الخدمات المقدمة .

فيما يتعلق بالسلامة، يتم التركيز على تحديد المخاطر المحتملة مثل المخاطر الكيميائية، الميكانيكية، والبيئية، ووضع استراتيجيات للحد منها. يتم ذلك من خلال تطبيق مبادئ الصحة العامة وتحليل السلامة لضمان بيئة عمل آمنة.

أما بالنسبة للجودة، فإن إدارة الجودة الشاملة تهدف إلى تحسين مستمر في جميع جوانب العمل من خلال تعزيز رضا العملاء ورفع مستوى المنتجات أو الخدمات. تعتمد هذه الإدارة على مبادئ مثل التركيز على العميل، التحسين المستمر، والمشاركة الكاملة للموظفين .

أهمية الدراسة:

دراسة الجودة والسلامة تعتبر من الأمور الحيوية في أي بيئة عمل. تهدف إلى ضمان بيئة عمل آمنة وخالية من المخاطر، مما يحافظ على صحة وسلامة العاملين. كما تساهم في تحسين الإنتاجية من خلال تقليل الحوادث والإصابات التي قد تؤدي إلى توقف العمل. بالإضافة إلى ذلك، تساعد على الامتثال للمعايير والقوانين المحلية والدولية، مما يعزز سمعة المؤسسة ويقلل من التكاليف المرتبطة بالغرامات والتعويضات.

دراسة الجودة والسلامة لها أهمية كبيرة في مختلف المجالات. فهي تساهم في تحسين بيئة العمل من خلال ضمان سلامة الموظفين وتقليل المخاطر المهنية، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف المرتبطة بالحوادث والإصابات. كما أن تطبيق معايير الجودة يضمن تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة، مما يعزز رضا العملاء ويزيد من تنافسية المؤسسة في السوق. بالإضافة إلى ذلك، تساهم هذه الدراسات في تعزيز الصحة العامة والحماية البيئية من خلال تطبيق ممارسات آمنة ومستدامة.

أهمية السلامة والجودة:

١. التوافق مع جميع الإجراءات ذات الصلة بالسلامة والجودة والصحة والبيئة لضمان بيئة عمل صحية وآمنة.
٢. متابعة الإجراءات التصحيحية لضمان الامتثال لمعايير السلامة والجودة التنظيمية والحكومية المتعلقة بالسلامة.
٣. تنفيذ وتطوير برنامج الوقاية من الحوادث لضمان أعلى معايير السلامة.
٤. متابعة جميع الانحرافات التشغيلية اليومية المتعلقة بالسلامة ومناقشتها مع الإدارات المعنية على أساس منظم حسب توجيهات المشرف.
٥. حضور الحوادث أو الانتهاكات ومتابعة التحقيقات لتحديد الأسباب الفعلية، وإعداد النشرات والتقارير النهائية مع توصيات تصحيحية لتجنب تكرارها ومراجعة جميع تقارير السلامة وتزويد مشرفه بملخص للتقارير والإجراءات التصحيحية اللازمة.

٦. مراقبة أداء الجودة والتوصية بالأولويات والإجراءات لتحسين فيما يتعلق بإدارة الجودة.
٧. متابعة الإجراءات التصحيحية لضمان الامتثال لمعايير اللوائح الوطنية والدولية المتعلقة بإدارة الجودة.
٨. تحديد المخاطر ومنهجيات القياس للتوصية بشكل استباقي بحلول إدارة الجودة.
٩. المشاركة والإشراف على عمليات التدقيق للمجالات التشغيلية ذات الصلة بما في ذلك الخدمات التي تقدمها السعودية وفقا لبرامج السلامة والجودة المعتمدة.
١٠. تحديد العوامل المساهمة والأسباب الجذرية للفشل في الخدمات/المنتجات واقتراح الإجراءات التصحيحية المطلوبة.
١١. دراسة ووضع السياسات الأمنية فيما يتعلق بالركاب والأمتعة والبضائع والتموين والطائرات وجميع أنشطة أمن الطيران الأخرى.
١٢. المساعدة في تفعيل وظائف الدعم في حالات الطوارئ / مساعدة الأسرة.
١٣. المشاركة في لجان لدراسة قضايا أمن الطيران المدني ووضع السياسات والإجراءات الأمنية.
١٤. تطوير وتحسين الإجراءات والتقنيات الأمنية للحفاظ على مستويات عالية من الأداء.
١٥. تقليل الحوادث والإصابات: تطبيق معايير السلامة يقلل من مخاطر الحوادث والإصابات في مكان العمل.
١٦. الامتثال للقوانين: الالتزام بالقوانين والتشريعات المحلية والدولية يجنب المؤسسات العقوبات القانونية.
١٧. تحسين الإنتاجية: بيئة عمل آمنة تعزز الإنتاجية وتقلل من الغياب بسبب الإصابات أو الأمراض.
١٨. تعزيز الثقة: السلامة والجودة تعززان ثقة العملاء والموظفين في المؤسسة.

أهداف الدراسة:

١. تطوير السياسات: وضع سياسات واضحة للسلامة والجودة والتأكد من فهمها وتطبيقها من قبل جميع الموظفين.
٢. التدريب المستمر: توفير برامج تدريبية للموظفين لرفع مستوى الوعي بأهمية السلامة والجودة.
٣. التقييم والمراقبة: إجراء تقييمات دورية للمخاطر ومراقبة العمليات لضمان الالتزام بمعايير السلامة والجودة.
٤. الاستثمار في البنية التحتية: تخصيص الموارد لشراء معدات السلامة وتحسين البنية التحتية للعمل.
٥. نقص الوعي: يمكن التغلب على نقص الوعي بالسلامة والجودة من خلال برامج التوعية والتدريب.
٦. المقاومة للتغيير: يجب التعامل مع المقاومة للتغيير بالتواصل الفعال وإشراك الموظفين في عملية التطوير.
٧. التكلفة: يمكن مواجهة التكلفة العالية لتطبيق معايير السلامة والجودة بالتخطيط المالي السليم والاستثمار في الحلول طويلة الأمد.

كما ان دراسة الجودة والسلامة في العمل تشمل مجموعة واسعة من المواضيع والإجراءات التي تهدف إلى تحسين بيئة العمل وضمان سلامة العاملين.

(١) تقييم المخاطر: يتضمن تحديد وتقييم المخاطر المحتملة في مكان العمل، مثل المخاطر الكيميائية، الفيزيائية، والبيولوجية، ووضع خطط للتعامل معها وتقليلها.

(٢) تطوير السياسات والإجراءات: إنشاء سياسات وإجراءات واضحة ومحددة تتعلق بالسلامة والجودة، مثل إجراءات الطوارئ، وإجراءات التعامل مع المواد الخطرة، وسياسات التدريب والتوعية.

٣) التدريب والتوعية: تقديم برامج تدريبية مستمرة للعاملين لزيادة وعيهم بممارسات السلامة والصحة المهنية، وضمان معرفتهم بكيفية التعامل مع المخاطر المحتملة.

٤) المراقبة والتقييم: مراقبة تنفيذ سياسات وإجراءات السلامة والجودة بشكل دوري، وتقييم فعاليتها من خلال جمع البيانات وتحليلها، وإجراء التعديلات اللازمة لتحسين الأداء.

٥) التطوير المستمر: السعي لتحسين مستمر في مجال السلامة والجودة من خلال تبني أفضل الممارسات والمعايير الدولية، والاستفادة من التكنولوجيا الحديثة لتحسين بيئة العمل.

تساؤلات الدراسة

تطبيق معايير الجودة له أهمية كبيرة في مختلف المجالات. أولاً، يساعد على تحسين كفاءة العمليات وتقليل الأخطاء، مما يؤدي إلى توفير الوقت والموارد. ثانياً، يساهم في زيادة رضا العملاء من خلال تقديم منتجات وخدمات تلبي توقعاتهم أو تتجاوزها، مما يعزز سمعة الشركة ويزيد من ولاء العملاء. ثالثاً، يساهم في تحسين بيئة العمل وزيادة إنتاجية الموظفين من خلال توفير إجراءات واضحة ومنظمة. وأخيراً، يساعد على الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية، مما يقلل من المخاطر القانونية ويحسن فرص النجاح في الأسواق العالمية.

كيف يمكن تطبيق معايير الجودة في المؤسسات

تطبيق معايير الجودة في المؤسسات يتطلب اتباع خطوات منهجية لضمان تحقيق أفضل النتائج. أولاً، يجب تحديد نطاق الجودة وتحديد المتطلبات والمعايير التي يجب الالتزام بها. ثانياً، يجب تدريب الموظفين على هذه المعايير لضمان فهمهم الكامل لها وقدرتهم على تطبيقها بشكل صحيح. ثالثاً، يجب مراقبة الأداء بانتظام من خلال قياس مدى تحقيق المعايير وتحديد أي انحرافات واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة. وأخيراً، يجب مراجعة وتحسين العمليات بشكل مستمر لضمان التكيف مع التغيرات وتحقيق التحسين المستمر. بهذه الطريقة، يمكن للمؤسسات تحقيق مستويات عالية من الجودة والتميز في منتجاتها وخدماتها.

فروض الدراسة:

دراسة الجودة والسلامة تتضمن عدة فروض أساسية تهدف إلى تحسين بيئة العمل وضمان سلامة العاملين. من بين هذه الفروض:

١. تقييم المخاطر: تحليل وتقييم المخاطر المحتملة في بيئة العمل واتخاذ الإجراءات الوقائية المناسبة.
٢. التدريب والتوعية: تقديم برامج تدريبية وتوعوية للعاملين حول أهمية الجودة والسلامة وكيفية الوقاية من الإصابات.
٣. الامتثال للمعايير: الالتزام بالمعايير المحلية والدولية المتعلقة بالجودة والسلامة المهنية.
٤. تحديد المعايير: يجب تحديد معايير الجودة والسلامة التي سيتم قياس الأداء بناءً عليها.
٥. المراقبة والتقييم: يجب مراقبة الأداء بانتظام وتقييم مدى الالتزام بمعايير الجودة والسلامة.
٦. التحسين المستمر: يجب العمل على تحسين العمليات والإجراءات باستمرار لضمان تحقيق أعلى مستويات الجودة والسلامة.

هذه الفروض تساعد في خلق بيئة عمل آمنة وصحية وتحسين الأداء العام للمؤسسات والشركات

تعتبر السلامة والجودة من العناصر الأساسية في بيئة العمل، حيث تساهم في حماية العاملين وضمان استمرارية الأعمال بكفاءة. تشمل دراسة السلامة والجودة في الشركات والمؤسسات عدة فروض، منها تحليل المخاطر، وتطوير الإجراءات الوقائية، وتنفيذ التدريبات اللازمة للعاملين. كما تتضمن إنشاء نظم لإدارة الجودة تتوافق مع المعايير الدولية مثل ISO، وتطبيق مبادئ السلامة المهنية التي توفرها منظمات مثل منظمة العمل الدولية. يُعد تطبيق هذه المعايير والمبادئ ضروريًا للحد من الحوادث وتحسين جودة المنتجات والخدمات.

الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع الجودة والسلامة في مختلف المجالات. على سبيل المثال، تناولت دراسة حول إدارة السلامة والصحة المهنية في ضوء المعايير الدولية مثل OHSAS 18001 و ISO 45001 كيفية تحسين بيئة العمل وتقليل الحوادث المهنية من خلال تطبيق هذه المعايير. كما تناولت دراسة أخرى تأثير نظام الصحة والسلامة المهنية على مستوى حوادث العمل في مؤسسة وطنية للتنقيب، حيث تم تقييم فعالية النظام في الحد من الحوادث المهنية. بالإضافة إلى ذلك، هناك أبحاث تناولت تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، مثل دراسة تحليلية لجامعة الملك عبد العزيز بجدة. هذه الدراسات تسلط الضوء على أهمية تطبيق معايير الجودة والسلامة لتحسين بيئة العمل وتقليل المخاطر.

بالطبع! معيار OHSAS 18001 كان يُستخدم كمعيار دولي لإدارة الصحة والسلامة المهنية منذ عام ١٩٩٩، ولكنه تم استبداله بمعيار ISO 45001 في عام ٢٠١٨. الفرق الرئيسي بين المعيارين هو أن ISO 45001 يعتمد على هيكل عالي المستوى مشترك مع معايير إدارة أخرى مثل ISO 9001 و ISO 14001، مما يسهل عملية التكامل بين الأنظمة المختلفة داخل المؤسسة.

من أبرز الفروقات أيضاً أن ISO 45001 يركز على تحديد المخاطر والسيطرة عليها بدلاً من مجرد تحديد الأخطار، ويتطلب من المؤسسات النظر في كيفية إدارة الموردين والمقاولين لمخاطرهم. كما أن المعيار الجديد يتطلب دمج جوانب الصحة والسلامة في النظام الإداري العام للمؤسسة، مما يعزز دور القيادة العليا في هذا المجال.

كما تناولت دراسة في الأردن أهمية الأمن والسلامة للحد من إصابات العمل في المنشآت الصناعية، حيث تم تحليل المخاطر الشخصية والهندسية والإدارية والبيئية وتأثيرها على صحة وسلامة العاملين.

كما ان هناك دراسات تناولت موضوع الجودة والسلامة في المؤسسات. على سبيل المثال، دراسة أجريت في الجزائر تناولت أثر نظام الصحة والسلامة المهنية على مستوى حوادث العمل في المؤسسة الوطنية للتنقيب، حيث تم تحليل تأثير تطبيق معايير السلامة على تقليل الحوادث المهنية.

دراسة أخرى تناولت إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية، حيث تم التركيز على تطبيق معايير ISO لتسهيل عمليات التصدير والاستيراد وتحقيق التميز في السوق.

هذه الدراسات تسلط الضوء على أهمية تطبيق معايير الجودة والسلامة لتحقيق بيئات عمل آمنة وفعالة، وتحسين أداء المؤسسات بشكل عام.

نظام الصحة والسلامة المهنية في المؤسسات يهدف إلى حماية صحة العاملين وضمان سلامتهم من الحوادث والمخاطر في أماكن العمل. أحد المعايير الدولية المعروفة في هذا المجال هو ISO 45001، الذي يحدد متطلبات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية. يركز هذا المعيار على توفير بيئات عمل آمنة وصحية، وتقليل التعرض للمخاطر، والحد من الإصابات قبل حدوثها.

يتضمن نظام الصحة والسلامة المهنية عدة إجراءات، منها تصميم أماكن العمل بشكل آمن، وتوفير التدريبات اللازمة للعاملين، وتطبيق تدابير الصحة الجسدية والعقلية والاجتماعية. كما يشمل النظام تقييم المخاطر وتحديد الإجراءات الوقائية المناسبة، بالإضافة إلى مراقبة وتحسين الأداء بشكل مستمر.

تسعى المؤسسات من خلال تطبيق هذا النظام إلى تقليل الحوادث المهنية، وتحسين بيئة العمل، وزيادة رضا العاملين وإنتاج

الدراسات التالية تقدم رؤى قيمة حول كيفية تحسين الجودة والسلامة في مختلف البيئات العملية والتعليمية، وتساهم في تطوير استراتيجيات فعالة للوقاية من المخاطر وتحسين الأداء العام.

١. بحوث السلامة المهنية: هذه الدراسات تركز على حالات الإصابة في مكان العمل وأسبابها وطرق الوقاية منها. تشمل هذه الأبحاث تحليل الأوبئة والسلامة، وتطوير استراتيجيات وتدخلات الوقاية، وتقييم الاستراتيجيات الوقائية في التجارب الميدانية والمخبرية.

٢. إدارة السلامة والصحة المهنية: دراسة تناولت تصوراً مقترحاً لإدارة السلامة والصحة المهنية في ضوء المعايير الدولية مثل OHSAS 18001 و ISO 45001. تهدف هذه الدراسة إلى تحسين بيئة العمل وتقليل الإصابات والحوادث من خلال تطبيق أنظمة إدارة متطورة.

٣. أثر نظام الصحة والسلامة المهنية على حوادث العمل: دراسة حالة للمؤسسة الوطنية للتنقيب في الجزائر، حيث تم تحليل تأثير تطبيق نظام الصحة والسلامة المهنية على مستوى حوادث العمل وتقليلها.

٤. إدارة الجودة الشاملة: دراسات تناولت تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، مثل جامعة الملك عبد العزيز بجدة. تهدف هذه الدراسات إلى تحسين جودة التعليم والخدمات المقدمة من خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتبر الجودة والسلامة من المواضيع الحيوية التي تحظى باهتمام كبير في مختلف المجالات، سواء في الصناعة أو الخدمات أو التعليم. تعتمد الدراسات حول الجودة والسلامة على مجموعة من المنطلقات النظرية التي تساعد في فهم وتطبيق هذه المفاهيم بشكل فعال. فيما يلي بعض المنطلقات النظرية الأساسية:

١. نظام إدارة الجودة الشاملة (TQM): يركز هذا النظام على تحسين الجودة في جميع جوانب المنظمة من خلال مشاركة جميع الموظفين والعملاء في عملية التحسين المستمر. يتضمن TQM مجموعة من الأدوات والتقنيات مثل تحليل السبب الجذري، والتحكم في العمليات الإحصائية، وإدارة الجودة الشاملة .

٢. المواصفات القياسية الدولية (ISO): تشمل هذه المواصفات مجموعة من المعايير التي تهدف إلى ضمان جودة المنتجات والخدمات. من أبرز هذه المواصفات ISO 9001 لإدارة الجودة، و ISO 14001 لإدارة البيئة، و ISO 45001 لإدارة الصحة والسلامة المهنية .

٣. نظرية السلامة الوظيفية: تركز هذه النظرية على العلاقة بين العامل وبيئة العمل، وكيفية تحقيق أعلى مستوى من السلامة والإنتاجية. تشمل المبادئ الأساسية لهذه النظرية الوقاية من الحوادث، وتحسين بيئة العمل، وتوفير التدريب المناسب للموظفين .

٤. نظام الإدارة المتكامل: يهدف هذا النظام إلى دمج أنظمة إدارة الجودة والبيئة والصحة والسلامة المهنية في نظام واحد متكامل. يساعد هذا النظام في تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف وتلبية توقعات وأصحاب المصلحة .

تعتبر الجودة والسلامة من العناصر الأساسية التي تساهم في نجاح واستدامة المنظمات. فيما يلي بعض الأسباب التي تبرز أهمية الجودة والسلامة في المنظمات:

أهمية الجودة

١. تحسين رضا العملاء: الجودة العالية تضمن تقديم منتجات وخدمات تلبي توقعات العملاء، مما يزيد من رضاهم وولائهم للمنظمة.
٢. زيادة الكفاءة والإنتاجية: تطبيق معايير الجودة والسلامة يساعد في تقليل الأخطاء والهدر، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة والإنتاجية وتقليل التكاليف.
٣. تعزيز سمعة المنظمة: الالتزام بمعايير الجودة والسلامة يعزز من سمعة المنظمة في السوق، مما يجعلها أكثر جاذبية للعملاء والمستثمرين والشركاء التجاريين.
٤. التفوق التنافسي: الجودة العالية تمنح المنظمة ميزة تنافسية في السوق، مما يساعدها على التفوق على المنافسين وزيادة حصتها السوقية.

أهمية السلامة

١. تقليل المخاطر والحوادث وحماية العاملين: تطبيق إجراءات السلامة يقلل من احتمالية وقوع الحوادث والإصابات في مكان العمل، مما يحمي الموظفين ويقلل من التكاليف المرتبطة بالتعويضات والتوقف عن العمل.
٢. الامتثال للقوانين واللوائح: الالتزام بمعايير الجودة والسلامة يساعد المنظمات في الامتثال للقوانين واللوائح المحلية والدولية، مما يجنبها العقوبات والغرامات القانونية.

٣. تحفيز الموظفين : بيئة العمل الآمنة والجودة العالية تعزز من معنويات العاملين ورضاهم وتحفيزهم، حيث ان شعورهم بالأمان والراحة أثناء أداء مهامهم. يؤدي إلى تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية.

٤. تقليل التكاليف : تقليل الحوادث والإصابات يؤدي إلى تقليل التكاليف المرتبطة بالعلاج والتعويضات والتوقف عن العمل.

بالتالي، يمكن القول أن الجودة والسلامة ليستا مجرد متطلبات تنظيمية، بل هما استراتيجيتان أساسيتان لتحقيق النجاح والتفوق في السوق.

هذه المنطلقات النظرية توفر إطارًا شاملاً لتحسين الجودة والسلامة في مختلف المجالات، وتساعد المنظمات على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

بالتالي، فإن التركيز على الجودة والسلامة ليس فقط ضرورة قانونية وأخلاقية، بل هو أيضًا استثمار استراتيجي يساهم في تحقيق النجاح المستدام للمنظمات.

المنهجية وطرق البحث:

تعتبر المنهجية وطرق البحث في مجالات الجودة والسلامة من الأمور الحيوية لضمان تحقيق أعلى مستويات الأداء والامتثال للمعايير المطلوبة. إليك نظرة عامة على هذه المجالات:

المنهجية وطرق البحث في الجودة

إدارة الجودة الشاملة (TQM) هي منهجية تهدف إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات من خلال إشراك جميع الموظفين في عملية التحسين المستمر. تتضمن هذه المنهجية عدة خطوات رئيسية:

١. تحديد الأهداف: وضع أهداف واضحة ومحددة للجودة.
 ٢. التخطيط: تطوير خطط لتحقيق هذه الأهداف.
 ٣. التنفيذ: تنفيذ الخطط ومراقبة الأداء.
 ٤. التقييم: تقييم النتائج وإجراء التحسينات اللازمة.
- تاريخياً، تطورت إدارة الجودة الشاملة في الولايات المتحدة واليابان، حيث ساهمت في تحسين الأداء الصناعي وزيادة رضا العملاء.

المنهجية وطرق البحث في السلامة

أبحاث السلامة المهنية: تهدف إلى دراسة حالات الإصابة في مكان العمل وتحليل أسبابها وطرق الوقاية منها. تشمل هذه الأبحاث:

١. تحليل البيانات: جمع وتحليل بيانات الإصابات والحوادث.
٢. تحديد المخاطر: تحديد العوامل التي تزيد من احتمالية وقوع الحوادث.
٣. تطوير الاستراتيجيات: وضع استراتيجيات للحد من المخاطر وتحسين السلامة.
٤. التقييم: تقييم فعالية الاستراتيجيات المتبعة وإجراء التعديلات اللازمة.

أدوات الدراسة :

تعتبر أدوات الجودة والسلامة في العمل من العناصر الأساسية لضمان بيئة عمل آمنة ومنتجة. إليك بعض الأدوات الشائعة التي تُستخدم لتحقيق ذلك:

❖ أدوات الجودة

- ١ مخطط إيشيكاوا (السبب والأثر): يُستخدم لتحديد الأسباب الجذرية للمشكلات وتحليلها، ويُعرف أيضًا بمخطط عظمة السمكة.
- ٢ تحليل باريتو: يساعد في تحديد الأسباب الأكثر تأثيرًا على جودة المنتج أو الخدمة.
- ٣ قائمة التحقق: تُستخدم لتسجيل البيانات والتحقق من تنفيذ المهام بشكل صحيح.
- ٤ المدرج التكراري: يُستخدم لتحليل توزيع البيانات وتحديد الأنماط الشائعة.
- ٥ خرائط التشغيل وخرائط الرقابة: تُستخدم لمراقبة العمليات وضمان استقرارها وجودتها.
- ٦ تصنيف البيانات وتبويبها: يساعد في تنظيم البيانات وتحليلها بشكل أكثر فعالية.

❖ أدوات السلامة

١. معدات الحماية الشخصية (PPE) تشمل الخوذات، القفازات، النظارات الواقية، والأحذية الواقية لضمان سلامة العاملين.
٢. إجراءات الطوارئ: خطط وإجراءات للتعامل مع الحوادث والطوارئ بشكل فعال.
٣. تدريب السلامة: برامج تدريبية لتوعية العاملين بأهمية السلامة وكيفية تطبيقها في بيئة العمل.
٤. التفتيش الدوري: فحص دوري للمعدات والآلات لضمان سلامتها وصلاحياتها للاستخدام.
٥. إشارات السلامة: لوحات وإشارات توجيهية لتحذير العاملين من المخاطر المحتملة.

استخدام هذه الأدوات بشكل فعال يمكن أن يساهم في تحسين جودة المنتجات والخدمات، بالإضافة إلى ضمان سلامة العاملين في بيئة العمل.

كيفية استخدام معدات الحماية الشخصية

استخدام معدات الحماية الشخصية (PPE) بشكل صحيح هو أمر حيوي لضمان سلامة العاملين في مختلف البيئات. إليك بعض الخطوات الأساسية لاستخدام معدات الحماية الشخصية:

١. اختيار المعدات المناسبة

- تحديد المخاطر: يجب أولاً تحديد المخاطر المحتملة في بيئة العمل، مثل المخاطر الكيميائية، البيولوجية، الفيزيائية، أو الميكانيكية.

- اختيار المعدات: بناءً على المخاطر المحددة، يتم اختيار المعدات المناسبة مثل القفازات، النظارات الواقية، الخوذات، والأقنعة.

٢. التدريب

- التدريب على الاستخدام: يجب تدريب العاملين على كيفية ارتداء معدات الحماية الشخصية وخلعها بشكل صحيح لتجنب التلوث.

- التدريب على الصيانة: يجب تعليم العاملين كيفية فحص المعدات وصيانتها لضمان فعاليتها.

٣. ارتداء المعدات

- الترتيب الصحيح: يجب ارتداء المعدات بترتيب معين لضمان الحماية الكاملة. على سبيل المثال، ارتداء القفازات بعد ارتداء المعطف الواقي.

- التأكد من الملاءمة: يجب التأكد من أن المعدات تناسب العامل بشكل مريح ولا تعيق حركته.

٤. خلع المعدات

- الترتيب العكسي: يجب خلع المعدات بترتيب عكسي لتجنب التلوث. على سبيل المثال، خلع القفازات أولاً ثم المعطف.
- التخلص الآمن: يجب التخلص من المعدات المستخدمة بشكل آمن وفقاً للإرشادات الصحية.

٥. الصيانة والتخزين

- الفحص الدوري: يجب فحص المعدات بانتظام للتأكد من عدم وجود تلف أو تآكل.
- التخزين الصحيح: يجب تخزين المعدات في مكان نظيف وجاف وبعيد عن أشعة الشمس المباشرة.

استخدام معدات الحماية الشخصية بشكل صحيح يمكن أن يقلل من مخاطر الإصابات والأمراض في مكان العمل بشكل كبير.

الامتثال للمعايير والقوانين واستخدام معدات الحماية الشخصية بصورة صحيحة يساعد الشركات على الامتثال للمعايير والقوانين المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية. هذا يمكن أن يقلل من المخاطر القانونية ويحسن سمعة الشركة.

زيادة الإنتاجية: عندما يشعر العاملون بالأمان، يكونون أكثر قدرة على التركيز على مهامهم وزيادة إنتاجيتهم. بيئة العمل الآمنة تعزز الثقة والروح المعنوية بين العاملين.

تساهم معدات الحماية الشخصية في الوقاية من الحوادث التي قد تؤدي إلى توقف العمل أو خسائر مالية. على سبيل المثال، الأحذية الواقية يمكن أن تمنع الإصابات الناتجة عن سقوط الأشياء الثقيلة.

معدات الحماية
الشخصية



ملصقات لابد من
وضعها في المناطق
التشغيلية

Hazards المخاطر
يجب عليك إدراك المخاطر العامة المحيطة بك
Be aware of the common hazards in your area

1. Physical hazards:
1.1 Gravity الجاذبية

			
Fall السقوط	Tripping التعثر	Slip الانزلاق	Falling objects سقوط الأشياء

ممنوعات في مواقع
العمل

Not allowed ممنوعات في الموقع

		
No Smoking ممنوع التدخين	No Fighting ممنوع المشاجرة	No Sleeping ممنوع النوم

حدود الدراسة :

دراسة الجودة والسلامة في العمل تشمل عدة جوانب رئيسية، منها تحديد المخاطر المحتملة في بيئة العمل، وتقييم مدى تأثيرها على صحة وسلامة العاملين، ووضع استراتيجيات للوقاية منها. تتضمن هذه الدراسات أيضًا تحليل الحوادث والإصابات التي قد تحدث في مكان العمل، وتطوير إجراءات لتحسين معايير السلامة والجودة. بالإضافة إلى ذلك، يتم مراجعة وتحديث سياسات وإجراءات السلامة بشكل دوري لضمان توافقها مع المعايير الدولية مثل ISO 9001 و ISO 14001 و OHSAS 18001.

تتضمن حدود هذه الدراسات:

١. تحديد المخاطر : تحليل وتحديد المخاطر المحتملة في بيئة العمل.
٢. تقييم المخاطر : تقييم مدى تأثير هذه المخاطر على العاملين.
٣. تطوير الإجراءات الوقائية : وضع استراتيجيات للحد من المخاطر وتحسين السلامة.
٤. تطبيق المعايير الدولية : الالتزام بالمعايير الدولية لضمان الجودة والسلامة.
٥. التدريب والتوعية : تدريب العاملين على إجراءات السلامة وتوعيتهم بالمخاطر المحتملة.

هذه الدراسات تساعد في خلق بيئة عمل آمنة وتحسين جودة العمل والإنتاجية.



<https://bakkah.com/ar/knowledge-center/%d8%a3%d9%87%d9%85%d9%8a%d8%a9-%d8%a5%d8%af%d8%a7%d8%b1%d8%a9-%d8%a7%d9%84%d8%ac%d9%88%d8%af%d8%a9-%d8%a8%d8%a7%d9%84%d9%86%d8%b3%d8%a8%d8%a9-%d9%84%d9%84%d9%85%d9%86%d8%b8%d9%85%d8%a7%d8%aa>

[KAM](<https://kam.sa/%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%A7%D9%85%D9%84%D8%A9/>)

[النجاح نت](<https://www.annajah.net/%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%84%D8%A7%D9%85%D8%A9-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%B5%D8%AD%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%87%D9%86%D9%8A%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%86%D8%B8%D9%85%D8%A7%D8%AA-article-36833>)

[ILO Encyclopaedia](<https://iloencyclopaedia.org/ar/part-viii-12633/safety-programs/item/994-safety-promotion>)

[إدارة الجودة الشاملة](<https://bakkah.com/ar/knowledge-center/%d8%a3%d9%87%d9%85%d9%8a%d8%a9-%d8%a5%d8%af%d8%a7%d8%b1%d8%a9-%d8%a7%d9%84%d8%ac%d9%88%d8%af%d8%a9-%d8%a8%d8%a7%d9%84%d9%86%d8%b3%d8%a8%d8%a9-%d9%84%d9%84%d9%85%d9%86%d8%b8%d9%85%d8%a7%d8%aa>)

[بحوث السلامة المهنية](<https://iloencyclopaedia.org/ar/part-viii-12633/safety-programs/item/988-occupational-safety-research-an-overview>)

[Emergency Live]([\[PSI :
Portal\]\(<http://www.psi.pna.ps/ar/AwarenessCenter/AwarenessArticles/Pages/%D9%85%D8%B9%D8%AF%D8%A7%D8%A-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%85%D8%A7%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%AE%D8%B5%D9%8A%D8%A9.aspx>\)](https://www.emergency-live.com/ar/%D8%A7%D9%84%D8%B5%D8%AD%D8%A9-%D9%88-%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%84%D8%A7%D9%85%D8%A9/%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%84%D8%A7%D9%85%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84-%D8%A3%D9%86%D9%88%D8%A7%D8%B9-%D9%85%D8%B9%D8%AF%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%85%D8%A7%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%AE%D8%B5%D9%8A%D8%A9-ppe-%D9%88%D9%83%D9%8A%D9%81%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%AF%D8%A7%D9%85%D9%87%D8%A7/) :</p></div><div data-bbox=)

[Darwyn Health](<https://darwynhealth.com/infections-and-infectious-diseases/diagnosis-of-infections-and-infectious-diseases/prevention-and-control/infection-control-and-prevention-strategies-in-healthcare-settings/understanding-the-role-of-personal-protective-equipment-in-infection-control/?lang=ar>)

[FasterCapital](<https://fastercapital.com/arabpreneur/%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%85%D8%A7%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AE%D9%81%D9%81%D8%A9--%D8%A3%D9%87%D9%85%D9%8A%D8%A9-%D9%85%D8%B9%D8%AF%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%85%D8%A7%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%AE%D8%B5%D9%8A%D8%A9.html>)

[Emergency Live](<https://www.emergency-live.com/ar/%D8%A7%D9%84%D8%B5%D8%AD%D8%A9-%D9%88-%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%84%D8%A7%D9%85%D8%A9/%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%84%D8%A7%D9%85%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84-%D8%A3%D9%86%D9%88%D8%A7%D8%B9-%D9%85%D8%B9%D8%AF%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%85%D8%A7%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%AE%D8%B5%D9%8A%D8%A9-ppe-%D9%88%D9%83%D9%8A%D9%81%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%AF%D8%A7%D9%85%D9%87%D8%A7/>) :