



أسباب غياب تطبيق نظم إدارة جودة وسلامة الغذاء لبعض شركات الصناعات الغذائية الليبية

الهادي إلهادي قنبيج¹، فاطمة عمار العقبى²، عمر مسعود المرهق³

1: مركز البحوث والاستشارات-جامعة صبراتة، 2: المعهد العالي لتقنيات علوم البحار- صبراتة،

3: كلية العلوم-جامعة غريان

Elhadi.gunbaej@sabu.edu.ly

الملخص:

أجريت الدراسة على عدد 10 شركات للصناعات الغذائية في مناطق غرب ليبيا وكانت على التوالي مصنع الرباط التاريخي لتعليب الأسماك مدينة صبراتة، شركة الربيع الدائم للصناعات الغذائية و تعبئة المياه العادية و الغازية و المشروبات في مدينة صرمان، شركة صابرينا للمشروبات العجيلات، شركة النسيم للصناعات الغذائية مدينة مصراتة، شركة شيما للصناعات الغذائية مدينة مصراتة ، شركة ريف للصناعات الغذائية مدينة مصراتة، شركة اللبأ لمنتجات الألبان مدينة مصراتة ، شركة البستان للصناعات الغذائية في مدينة مصراتة، شركة العالمية لصناعة الدقيق صبراتة، وشركة لبدة للصناعات



الغذائية في مدينة الخمس، في الفترة من 2017/03/15 إلى 2017/6/30. ومن خلال تحليل بيانات الاستبيان توصلنا إلى النتائج التالية : وجد الباحث أن 50% من العينة تقوم بتطبيق نظم إدارة جودة وسلامة الغذاء بينما 50% الأخرى ليس لديها نظام جودة، ووجد ان 60% من الشركات التي لا تتبع نظم إدارة الجودة على دراية بنظم إدارة الجودة و 40% ليس لهم أي دراية بها، وان 20% من هذه الشركات ناقشت إنشاء قسم خاص بإدارة الجودة في اجتماعات الإدارة التنفيذية مع البدء في التنفيذ، و 40% ناقشت دون تنفيذ، كما وجد ان 60% من هذه الشركات تسعى إلى تطبيق نظم إدارة الجودة والحصول على شهادات ولكن مؤجلة بعد فترة و 20% من العينة لا تسعى إلى تطبيق نظم إدارة الجودة في حين ان 80% من الشركات لم تحصل على اي عرض لتطبيق نظم إدارة الجودة من قبل أي شركة محلية أو خارجية، وتبين ان ارتفاع التكلفة هو السبب الرئيسي في عدم وجود نية او رفض الشركات في إنشاء قسم خاص بإدارة الجودة بنسبة 100%.

الكلمات المفتاحية: نظم إدارة الجودة، Haccp، Iso 22000



1. المقدمة:

مع تزايد الأزمات المالية العالمية والاقتصادية، واتساع حجم الأسواق واشتداد المنافسة، أصبح من الضروري على الشركات التكيف مع كل هذه الأوضاع من أجل البقاء والاستمرار، وذلك بانتهاج طرق وآليات تمكنها من تحقيق كل هذا والوصول إلى تعظيم منافعها. وبعد أقرار العالم لمنظمة التجارة العالمية وتطبيق المواصفات الدولية المتعارف عليها أدركت معظم الدول بغض النظر عن مدى تقدمها العلمي والاقتصادي أهمية دراسة وتطبيق مختلف مفاهيم علم إدارة الجودة وذلك لأن النمو الاقتصادي يعتمد على قدرة الدول أولاً ثم الشركات والمؤسسات الاقتصادية التابعة للدولة وعلى أنظمة فعالة تساعد وتكون ركيزة أساسية لتقدمها على أساس علمية مدروسة وفعالة، وتسعى المؤسسات الخدمية إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية تمكنها من تلبية حاجات ورغبات وتطلعات عملائها، وتكسبها مستوى أرباح عالي ومكانة تنافسية مميزة، ولن يتم ذلك سوى من خلال تقادي المشاكل التي بإمكانها إعاقة تحسين الجودة وتطويرها. أن مستوى إنجازيه أهداف الجودة يرتبط



بطريقة أو بأخرى بمستوى فاعلية نظام إدارة الجودة من خلال فاعلية عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالجودة. فضلاً عن النظم المستندة على المعرفة، بيانات العمليات، المعرفة بالعمليات التي ستنجح بمجموعها خاصة تمكين النظام (Duoglas, 2006). ويعرّف نظام إدارة الجودة بأنه عملية وضع وصياغة سياسة جودة واضحة وقابلة للقياس، مع ضمان توفير الموارد اللازمة والإصرار على استغلالها على نحو أفضل (Murray, 1987). كما يعرف بأنه نشاطات منسقة لتوجيه وضبط المنظمة قدر تعلق الأمر بالجودة، ويتضمن تحديد آليات تحقيق التوافق بين خصائص الأداء وقيمة المنتج (Dave, 2006). أشار Lund, (2003) ان ثقافة الجودة تنشأ في إطار الثقافة العامة التي تعرّف بأنها بنية اجتماعية تشتمل على مجموعة من المبادئ والقيم والمفاهيم والمعتقدات التي تمكّن العاملين من إدراك الأحداث المختلفة، وتؤدي دوراً مؤثراً في عملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات التي تواجه المدراء والعاملين أثناء تنفيذهم للاستراتيجيات المختلفة، في حين وضح (Scott, 2003) ان العديد من الدراسات تناولت ثقافة الجودة من حيث



آليات بناءها وأهميتها لكل من المنظمة والعاملين، كما اختبرت تلك الدراسات علاقاتها بالرضا الوظيفي والالتزام، تماسك الجماعة، الأداء والدافعية والإبداع وما إليهما. (1997) Detoro, عرف الخطة الاستراتيجية للجودة بأنها "مجموعة من الخطط والسياسات لتسخير موارد العمليات من أجل مقابلة توقعات الزبائن في التقسيم السوقي المتوقع وبثلاث اتجاهات هي (مشاركة العاملين، الحصول على موقع تنافسي، تحسين الجودة) مع العمل على تجاوز الجودة التي يطلبها الزبون باتجاه تميّز الشركة Enterprise Excellence. ولأهمية العنصر البشري يتطلب الأمر تصميم هيكلية مستقلة لنشاط التدريب في مجال الجودة من حيث تحديد الاحتياجات التدريبية وتصميم برامج التدريب وتنفيذها وتقويمها بما يلاءم المواصفات القائمة والمستحدثة، وكذا الحال بالنسبة لنشاط التحفيز فتوجيه فعالياته نحو التميّز في مجال الجودة وإشاعة التفكير بالجودة والإصرار على التحسين المستمر وصولاً إلى الولوج بالجودة Quality Penchant لدى جميع العاملين داخل المنظمة دون استثناء، وهو ما يعد شرطاً لازماً لنجاح فعاليات الجودة وأنشطتها وأنظمتها كافة. في عام



2005، نشرت المنظمة الدولية للتقييس (ISO) معياراً لنظام إدارة سلامة الأغذية يعرف باسم ISO 22000. (2007) Surak, عرف نظام ISO 22000 - بأنه عبارة عن مجموعة من الشروط الأولية لمبادئ HACCP وخطوات تنفيذها والتي حددتها هيئة الدستور الغذائي والمواصفة: ISO 9001 2000 والمكونات القياسية. وبعد أن تم تعريفه، بدأ استخدامه في أكثر من 50 دولة في غضون عامين. أشاروا Arvanitoyannis and Varzaks (2009) بأن هذه المواصفة القياسية ISO 22000 تتحكم في البنية التحتية والموظفين والمعدات في منشآت تصنيع الأغذية، وتشمل تطبيقات نظام إدارة سلامة الأغذية ومراقبة الإنتاج، مراقبة المنتجات، التحكم في المعدات، الصيانة، ممارسات النظافة العامة، النظافة الشخصية للموظفين والزائرين، النقل، التخزين، معلومات المنتج، التدريب، اختيار وتقييم الموردين، الاتصالات وقضايا أخرى مماثلة. يحتوي نظام تحليل أخطار التلوث ونقاط التحكم الحرجة على خمس خطوات ابتدائية، وتحكمها سبعة مبادئ رئيسية. وقد تم تصميم الخطوات الابتدائية من قبل هيئة الدستور الغذائي. تساعد



الخطوات الخمس على ضمان تطبيق نظام HACCP وإدارته بأكثر الطرق فعاليةً، ويشترط إكمالها قبل تنفيذ مبادئ نظام تحليل المخاطر. (Mortimore and Wallace 2013) من الضروري دعم نظام تحليل المخاطر ونقاط الرقابة الحرجة (HACCP) بواسطة برامج وشروط مسبقة معينة، ويجب على الشركة المهتمة بتنفيذ هذا النظام أن تكون متابعة لمتطلبات برنامج الشروط الأولية لهذا النظام والتي تشمل الشروط المبدئية اللوائح الوطنية أو قواعد الممارسة أو سلامة الأغذية الأخرى. بصفة عامة، تتضمن هذه البرامج الشروط الأولية للمصانع والمعدات، وتدريب الموظفين والتنظيف والصرف الصحي، والتحكم الكيميائي في الصيانة، وإدارة النفايات، والتخزين والنقل. (Pierson, 2012).

2. منهج البحث

- 1- تم اتباع المنهج التحليلي عن طريق الدراسة الميدانية وتوزيع الاستبانة لجمع البيانات
- 2- المنهج الوصفي عن طريق الدراسة المكتبية.
- 3- استخدام نظام Excel في التحليل الإحصائي



3. النتائج والمناقشة / الاستنتاجات:

1.3. النتائج والمناقشة:

ومن خلال تحليل بيانات الاستبيان بواسطة برنامج Excel في التحليل الاحصائي توصل الباحث إلى النتائج التالية: -أشارت النتائج ان 50% من العينة تطبق نظم إدارة جودة وسلامة الغذاء بينما 50% الأخرى ليس لديها نظام جودة، و 40% من الشركات التي تطبق نظم إدارة جودة وسلامة الغذاء متحصله على شهادتي ISO 9001 و ISO 22000 ونسبة 10% تتبع نظام HACCP ، لذلك تم التركيز في هذا البحث على الشركات التي كانت اجابتها ب (لا) على السؤال الأول والذي يشير لعدم وجود نظام جودة ووضعت هذه الأسئلة لتقييم مدى درايتهم بنظم الجودة ومدى نواياهم بتطبيق هذه النظم وهل لديهم خطة مستقبلية وفي حالة عدم التطبيق ما هو السبب الرئيسي لعدم وجود نظام جودة لديهم، ومن خلال تحليل الإجابات تم الحصول على النتائج التالية:

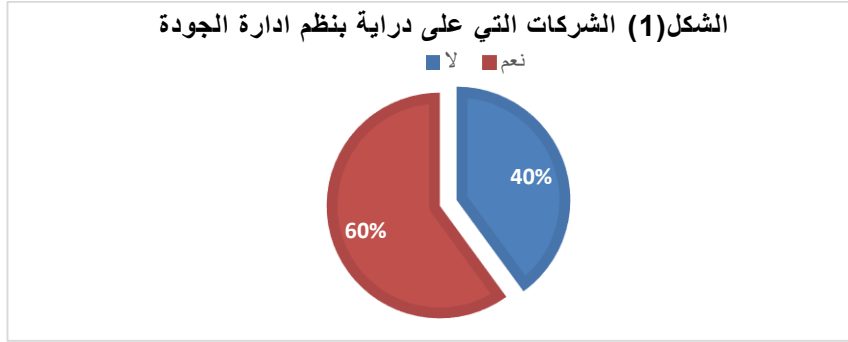
الجدول (1): يوضح نسبة المصانع التي تطبق نظم إدارة وجودة سلامة الغذاء

الاجابة	التكرار	النسبة
نعم	5	%50
لا	5	%50
المجموع	10	%100

من الجدول (1) اتضح ان نسبة 50% من عينات الدراسة تطبق نظم إدارة جودة وسلامة الغذاء، في حين كانت نفس النسبة من العينات لا تطبق نظم إدارة جودة وسلامة الغذاء.

الجدول (2) يوضح إذا كانت الشركة على دراية بنظم ادارة الجودة

الاجابة	التكرار	النسبة
نعم	3	%60
لا	2	%40
المجموع	5	%100

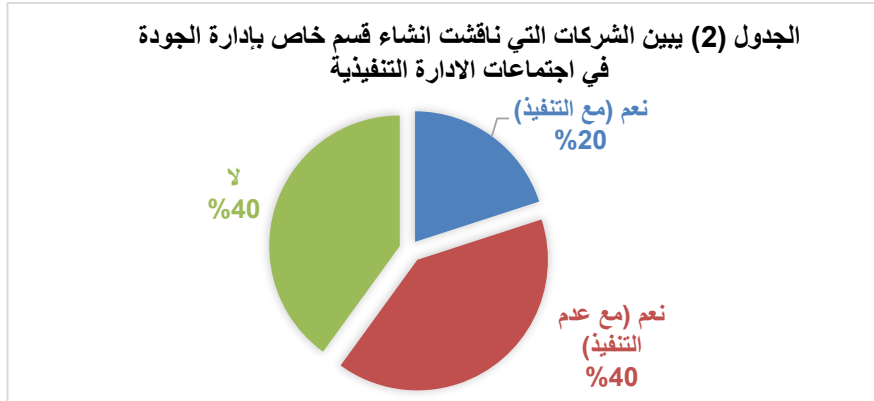


من خلال الجدول (2) والشكل (1) لوحظ ان نسبة 60% من الشركات هدف الدراسة لديهم دراية بنظم الجودة و 40% من عينة البحث ليس لهم دراية بنظم

الجودة، حيث تبين ان معظم إدارات هذه الشركات ليس لديهم قناعة بتطبيق نظم الجودة، بالرغم من شهرة هذه الشركات ومراكزها المرموقة في السوق. وهذا ما أشار إليه (2010) Abdel Aziz, بأن السبب الرئيسي في عدم اقناع المنظمات بإدارة الجودة وعدم تبني إنشاء قسم لها هو البعد عن التطور في بيئة العمل وعدم وجود دوافع للبحث والدخول في برامج تطبيق إدارة الجودة.

الجدول (3) يبين الشركات التي ناقشت إنشاء قسم خاص بإدارة الجودة في اجتماعات الادارة التنفيذية

الاجابة	التكرار	النسبة
نعم (مع التنفيذ)	1	20%
نعم (مع عدم التنفيذ)	2	40%
لا	2	40%
المجموع	5	100%



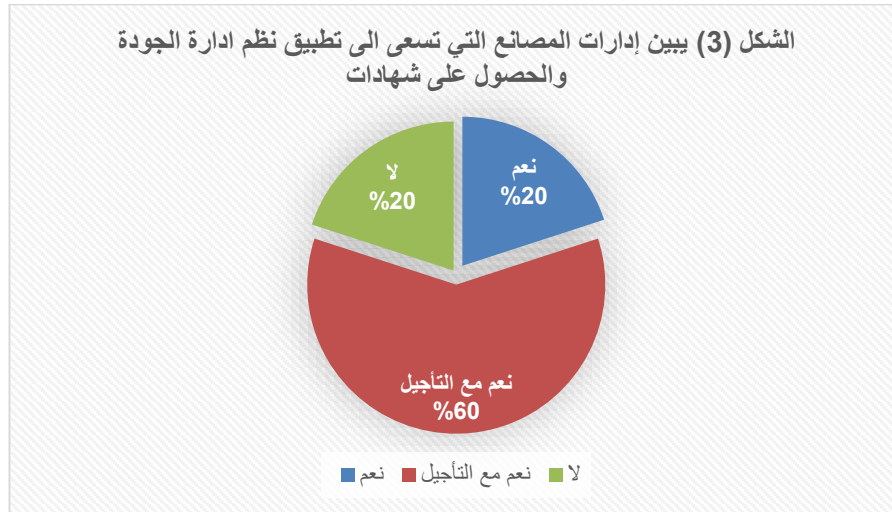
من خلال البيانات في الجدول (3) والشكل (2) نلاحظ أن نسبة 20% من الشركات ناقشت ضرورة وجود قسم خاص بالجودة مع القبول وهي نسبة

متدنية وهذا يدل على عدم وضوح الرؤيا لدى الكثير من الشركات، أما 40% من الشركات ناقشت المقترح ولكن بدون قبول وهي نسبة متوسطة، والسبب بناء على استقصاء بعض العاملين بالشركات في عدم القبول يرجع للخوف من الفشل أو بسبب عدم امتلاك القرار خاصة في الشركات الحكومية، في حين ان نسبة 40% لم تناقش إنشاء استحداث قسم خاص بإدارة الجودة نهائي.

الجدول (4) يوضح إذا كانت ادارة الشركة تسعى الى تطبيق نظم ادارة الجودة والحصول على شهادات

الاجابة	التكرار	النسبة
نعم	1	20%
نعم ولكن بعد فترة	3	60%
لا	1	20%
المجموع	5	100%

الشكل (3) يبين إدارات المصانع التي تسعى الى تطبيق نظم ادارة الجودة والحصول على شهادات

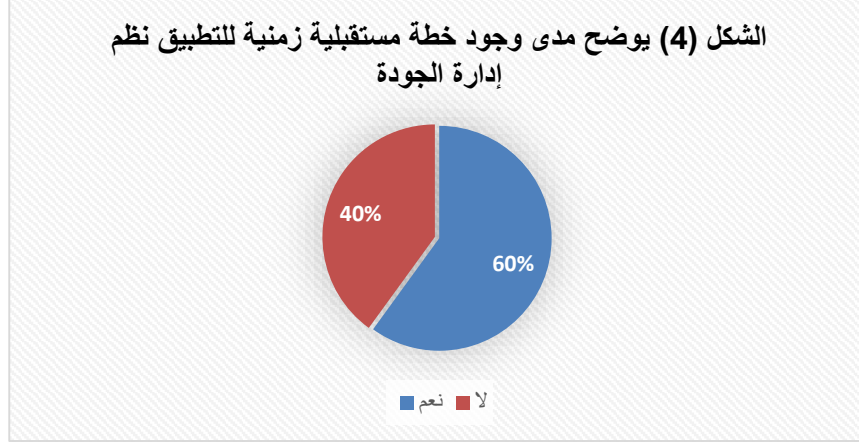




من خلال نتائج تحليل البيانات بالجدول (4) والشكل (3) نلاحظ أن نسبة 20% من الشركات تسعى الى تطبيق نظم الجودة وهي نسبة متدنية، وهذا مؤشر على عدم انتشار ثقافة الجودة في عالم الصناعة في ليبيا، وهو يتفق مع ما أشار إليه Crosby (1979) حول رفض مشكلات الجودة وعدم إلقاء اللوم عند وقوعها على العاملين بل على الإدارة التي تتمكن من إخضاع 85% من تلك المشكلات لسيطرتها. في حين وجد ان 60% من الشركات تسعى الى تطبيق نظم الجودة ولكن بعد فترة، نتيجة خوفها من التغيير لذلك تحتاج هذه الشركات لتشجيع وتنقيف في نظم الجودة، والتعريف بالفائدة التي قد تتحقق من تطبيق نظم إدارة الجودة، وهذا يتوافق مع تعريف Beckford, (2002) لثقافة الجودة بأنها مجموعة القيم ذات الصلة بالجودة التي تبيّن قدرة المنظمة على مجابهة الظروف الخارجية التي تحيط بها وعلى إدارة شؤونها الداخلية، والقيم والمعتقدات هي موجهات أساسية للثقافة. في حين وجد أن 20% من الشركات قيد الدراسة لا تسعى الى تطبيق نظم الجودة والحصول على شهادات وذلك لعدم قناعتها بإنشاء إدارة للجودة.

الجدول (5) يوضح وجود خطة مستقبلية زمنية للتطبيق للمصانع التي تسعى الى تطبيق نظم ادارة الجودة والحصول على شهادات

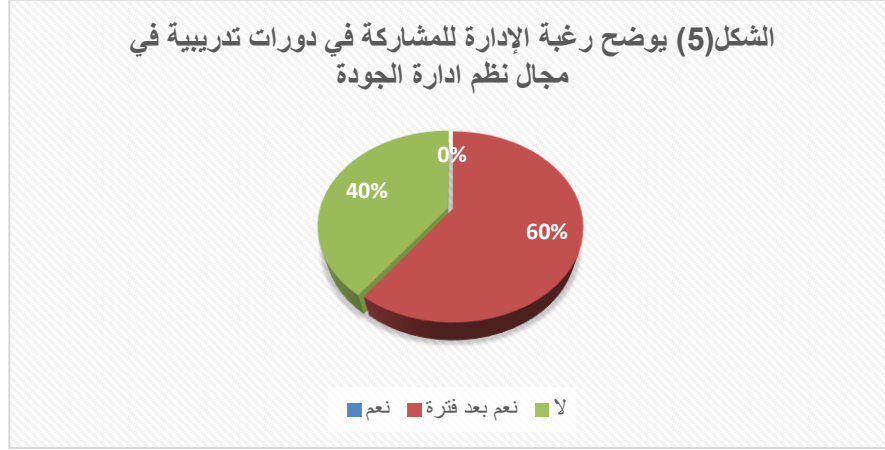
الاجابة	التكرار	النسبة
نعم	3	60%
لا	2	40%
المجموع	5	100%



من خلال تحليل البيانات في الجدول (5) والشكل (4) وجد نسبة 60% اجابة بنعم من حيث الرغبة في تطبيق ووضع خطط مستقبلية، ومن خلال التقصي والسؤال وجد ان هذه الشركات ليس لديها خطة استراتيجية لعدة سنوات قادمة، وتعتمد على خطط قصيرة المدى خاصة بالجودة، في حين 40% من الإجابات كانت بلا، وان هذه الشركات ليس لديها الرغبة في الخوض في مجال الجودة.

الجدول (6) يبين إذا تنوي الادارة المشاركة في دورة تدريبية في مجال نظم ادارة الجودة

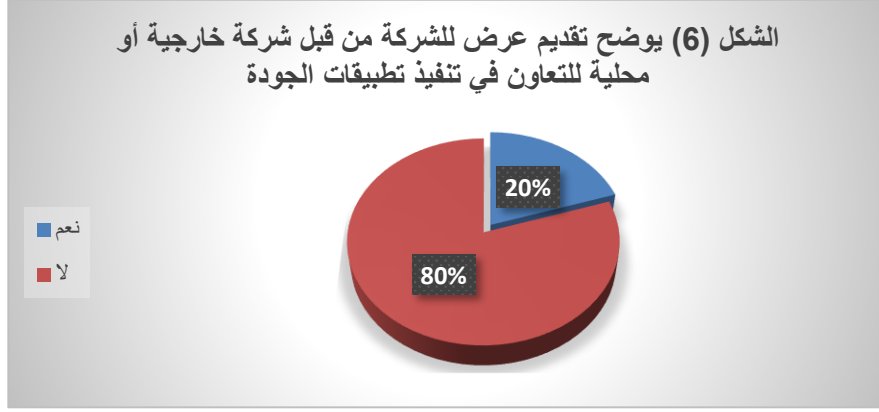
الاجابة	التكرار	النسبة
نعم	0	%0
نعم ولكن بعد فترة	3	%60
لا	2	%40
المجموع	5	%100



احتل التدريب أهمية كبيرة في برنامج إتقان الجودة فهناك عدد لا بأس به من الدورات في أساسيات الجودة الشاملة أعدت عدد من الدراسات التحسينية بمعايير مختلفة أمثال الوقت، الإجراءات، الدقة، الكلفة، الاستجابة، الكفاءة، السعر، الوظيفة. أن الإدارة العليا في الشركة يجب ان تشجع على انخراط العاملين في دورات خاصة تتعلق في برامج الجودة المعاصرة داخلياً وخارجياً مع توفير مخصصات مالية للأنشطة التدريبية الموجهة نحو الجودة. بينت النتائج ان 60% من العينة اجاب بنعم وفي نية الادارة إقامة دورات تدريبية في مجال نظم الجودة ولكن بعد فترة، في حين وجدنا ان 40% لا تنوي إقامة دورات تدريبية في مجال نظم الجودة.

الجدول (7) يبين إذا تم تقديم عرض تدريب للشركة من قبل شركة خارجية أو محلية للتعاون في تنفيذ تطبيقات الجودة

الاجابة	التكرار	النسبة
نعم	1	20%
لا	4	80%
المجموع	5	100%



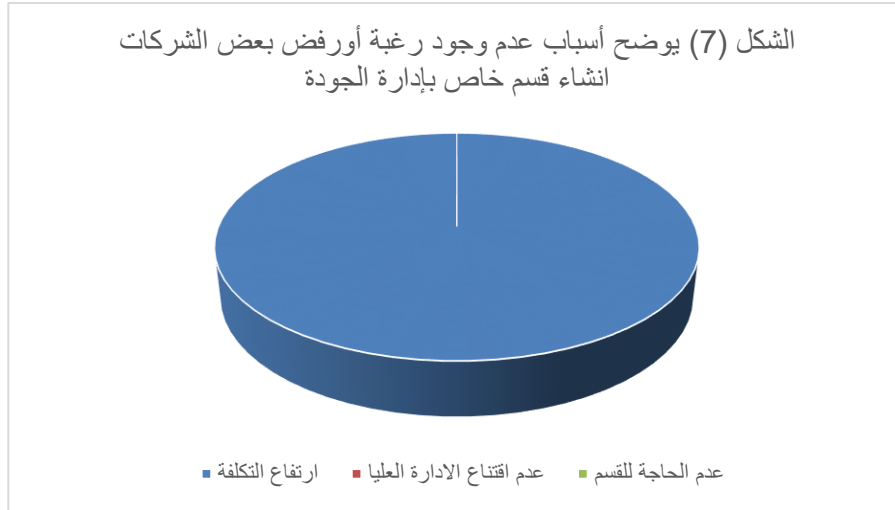
لوحظ من خلال تحليل البيانات في الجدول (7) والشكل (6) أن نسبة 20% قد تقدم لهم عرض من الشركات المتخصصة في مجال التدريب على نظم الجودة و80% لم يتقدم لهم أي عرض. وبما ان شعار الجودة (أعمله صحيحا منذ البدء) أولت الشركات اهتماماً متميزاً ببرامج التدريب والتحفيز في مجال الجودة بكونها أحد الإجراءات الاستراتيجية لدعم الالتزام بتحسين الجودة، يقوم على افتراض أن جميع الأفراد داخل الشركة على درجة من المعرفة والوعي لتمييز الإجراءات الصحيحة ومن ثم ممارستها على نحو مناسب. ويتولى نظام التدريب والتحفيز في مجال الجودة مسؤولية القيام بهذه المهمة من خلال مجموعة برامج وإجراءات تهدف إلى تنمية قدرات ومهارات الأفراد العاملين داخل الشركة عن طريق تزويدهم بالمهارات والمعلومات التي تزيد من درجة إلمامهم بواجباتهم الوظيفية وترفع من مستوى إحساسهم بأهمية أهداف الجودة، والتي تصبح فيما بعد جزءاً أساسياً من أنشطة الشركة. وأوضح Hiller,

(1998) إن الأساس لنظام حلقات الجودة هي أن كل فرد يعد خبيراً في مجال عمله ومن خلال التدريب والتطوير داخل المجموعة من الممكن تقوية الإبداع والاعتزاز بالوظيفة وتنمية حس المسؤولية لدى الجميع. أما المقدمة المنطقية التي تعتمد عليها مفادها أن الإنتاجية تتأتى من خلال الرضا الوظيفي والمشاركة والاندماج.

الجدول (8) يوضح أسباب عدم وجود نية ورفض انشاء قسم خاص بإدارة الجودة

الاجابة	التكرار	النسبة
ارتفاع التكلفة	5	100%
عدم اقتناع الادارة العليا	0	0%
عدم الحاجة للقسم	0	0%
المجموع	5	100%

الشكل (7) يوضح أسباب عدم وجود رغبة أرفض بعض الشركات انشاء قسم خاص بإدارة الجودة





تم استنتاج من خلال نتائج لتحليل بيانات الجدول (8) والشكل (7) أن نسبة 100% وراء رفض الشركات إنشاء أقسام للجودة هو ارتفاع التكلفة. تشمل تكاليف الجودة مجموع التكاليف التي يتحملها المنتج والمتعلقة بتحديد مستوى جودة المنتج وتحقيقه والتحكم فيه وتقييم مدى مطابقة مواصفات المنتج مع متطلبات ورغبات المستهلك. كذلك، تشمل هذه التكاليف تكاليف للإخفاقات التي تحدث نتيجة عدم الوفاء بمتطلبات الجودة على المستوى الداخلي للمنشأة أو خارجها (<https://ar.wikipedia.org/wiki>).

2.3. الاستنتاج:

نستنتج من تحليل بيانات البحث باستخدام برنامج Excel بأن المعوقات التي تواجه الشركات في تطبيق نظم إدارة الجودة تنقسم إلى قسمين، المعوقات الداخلية وتتمثل في مقاومة التغيير من الإدارة والعاملين وضعف الإدارة وسوء التقدير والسيطرة على أهل القرار والأخطاء البشرية، أما المعوقات الخارجية وهي تعود إلى معوقات الاقتصادية وتشمل الجانب التمويلي.

4. التوصيات:

- 1- ضرورة اقتناع الإدارة العليا في الشركات والمصانع الليبية بمبدأ الجودة
- 2- يجب على الشركات تخصيص ميزانيات لقسم إدارة الجودة



- 3- تدريب جميع العاملين بالشركات على برامج نظم إدارة وسلامة الجودة
- 4- التأكيد على أهمية إنشاء إدارة متخصصة في الجودة في الشركات والمصانع
- 5- انتشار ونشر مفهوم الجودة واستغلال بقاء ظهور الوعي والاقتناع بإدارة الجودة لدي قطاع الصناعة
- 6- تحويل قسم إدارة الجودة بالصلاحيات اللازمة وبالتنسيق مع أقسام الشركة الأخرى وهذه الصلاحيات تشمل المصادقة على نتائج الفحص والمعايرة سواء كانت باتجاه قبول المنتج كما هو أو إعادة تصنيعه أو تدرجه (تحويله إلى درجة أقل) أو إتلافه، وقد يمتد ذلك ليشمل إيقاف خط الإنتاج أو رفض دفعة إنتاج كاملة، الأمر الذي يرتبط بقرارات مالية وربما يؤثر على خطط الإنتاج والتسويق المعتمدة.



References:

1. Abdel Aziz, A. Z. 2010, Quality management and its role in development of the companies. UK Consulting Centre Distance Learning Support Team 178863/IVUDBA/EG
2. Arvanitoyannis, I. S. and T. H. Varzakas. 2009. HACCP and ISO 22000 – A Compari-son of the Two Systems. HACCP and ISO 22000: Application to Foods of Animal Ori-gin: 3–45 .
3. Beckford, J. (2002), Quality, 2nd ed. Rutledge- Taylor &Francis Group, London. p.315.
4. Crosby, Ph.B. (1979), Quality Is Free, McGraw-hill Book Co.
5. Dave, W. (2006)" Reflections On The Future Of Quality " Quality Progress , Jan. ,.p. 23
6. Douglas ,K.M. & Eric, W.S. (2006) " Empowering employees to pull the quality trigger, Quality Progress, Oct., P. 46
7. Etoro, I. J. (1997) “Strategy Planning for Quality at Xerox “*Quality Progress* , April, .p.19.
8. Hiller, F.A.,Pusic,E.Strauss,G.& Wilpert ,B.(1998),Organizational Participation , Oxford University Press Inc. P.22 .
9. <http://www.quality.conf.com/presentations/day1session2/5.ppt>.
10. Mortimore, S. and C. Wallace. 2013. HACCP: A Practical Approach, Springer Science& Business Media.
11. Murray ,T. J.(1987) “ Meeting the new quality challenge “ Research Management , Nov.-Dec.,.P. 25
12. Pierson, M. D. 2012. HACCP: Principles and Applications, Springer Science & Busi-ness Media.
13. Surak, J. G. 2007. A recipe for safe food: ISO 22000 and HACCP. Quality Progress.40 (10): 21.
14. <https://ar.wikipedia.org/wiki>.