الوطن الاقتصادي BUSINESS
الاربعاء ٢٧ من شوال ١٤٣١ هـ. الموافق ٦ من أكتوبر ٢٠١٠ م. العدد: (٩٩٢٦). السنة الـ ٤٠
economy@alwatan.com.om

إضاءات إدارية

الجودة الشاملة واقع وطموح

د. محمد بن خلفان الغملاسي*

■ يتميز علم الإدارة بكثير من التطوير والتغيير وتحدث فيه تحولات على مستوى المفاهيم والتطبيقات، والمفاهيم الإدارية كثيرة ومتنوعة، وكلها تمارس باعتبارها فكرا إداريا، وكل مؤسسة تختار بين هذه المفاهيم الإدارية ما يتناسب وطبيعة عمل المؤسسة ومن العلوم الإدارية الرائدة إدارة الجودة الشاملة التي ظهرت في الأربعينيات من القرن العشرين على يد الأميركي ديمنج وأول ما ظهر طبق في الاقتصاد والصناعة تحديدا ،ولأن منظومة إدارة الجودة تستحق أن تعمم من وجهة نظر الكثير من المنظرين فقد عمم هذا المفهوم واستفادت منه العديد من المؤسسات.

إن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يعتبر من المفاهيم الإدارية التي تهدف إلى تحسين وتطوير الأداء بصفة مستمرة وذلك من خلال الاستجابة إلى التطوير المستمر للعمليات الإدارية وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوى الأداء وتقليل الوقت لإنجازها بالاستغناء عن جميع المهام والوظائف عديمة الفائدة وغير الضرورية للمستفيد أو للعملية وذلك لتخفيض التكلفة ورفع مستوى الجودة.

إن المتابع لتطبيق إدارة الجودة الشاملة يجد أن هناك ممارسات متنوعة ومتناقضة راجعة إلى طبيعة الفكر الإداري السائد في المؤسسات حيث تسعى بعض المؤسسات وبمختلف التخصصات والإعمال لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وفق معاييرها العالمية وهذا تطلع منطقي وطبيعي نظرا لأن الجودة تم تطبيقها منذ أكثر من ثمانية عقود ، واعتقد أن هذه المؤسسات تتبنى فلسفة أن تصل متأخرا خير لك من أن لا تصل فأصبح الأخذ بإدارة الجودة الشاملة متطلبا أساسيا من أجل دخول المنافسة العالمية .

وبعض المؤسسات تجعل رؤيتها المستقبلية (الجودة والتميز في الخدمات والعائد) ومع هذه الرؤية الرائعة تشاهد الغريب والعجيب في الممارسة والتطبيق حيث إنها لا تتبنى تطبيق إدارة الجودة الشاملة كما أنها غير مؤهلة بهيكلها الإداري وإمكاناتها المالية و كوادرها البشرية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة كما يسودها النمط الإداري التسلطي وهي بذلك لا تؤمن بالمشاركة والعمل بروح الفريق الواحد فكيف لها أن تضع رؤيتها الجودة والتميز.

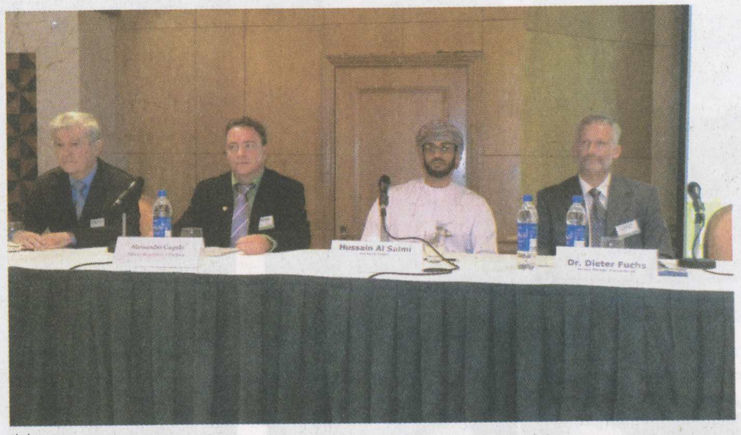
وذهب البعض إلى أبعد من ذلك لتطبيق إدارة الجودة الشاملة حيث ابتكر أسلوب الممارسة اليومية اللفظية للجودة الشاملة فأصبح يردد في وقت وحين عبارات: مثل صباحكم جودي ويومكم جودوي وخطتكم جودوية وبوركت جهودكم الجودوية .... وهم بهذا المعني يطبقون الجودة الشاملة من وجهة نظرهم المهم نشر ثقافة الجودة.

والبعض الآخر أخذ منحى إداريا أكثر تقدما في التطبيق للجودة الشاملة فصمم مسابقات وأدوات لتقييم مدى تطبيق الجودة الشاملة وأعد العدة لتقديم الجوائز والهبات للمتميزين وفي هذا اجتهاد إداري يضمن به الأجر إن حقق العائد المرجو وإن لم يحقق فهو ينطلق من قاعدة لا يلام المرء على اجتهاد، ولكن بتشخيص الحال نستطيع القول إن هذا البعض لم يدرك حقيقة إدارة الجودة الشاملة الجودة ولم يدرس بتمعن طبيعة البيئة الإدارية التي تحتاج إلى كثير من الجهد والعمل من أجل غرس الوعي بأهمية الجودة في العمل الإداري ، إن في هذا الإجراء الإداري حرق للمراحل فهم يضعون العربة أمام الحصان.

لقد حدد ديمنج أربعة عشر محورا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة نذكر منها بإجمال بعض النقاط ليدرك من يسعى للتطبيق مدى الفجوة بين الممارسة الواقعية وما ينبغي أن يكون عليه التطبيق ولاشك أن في مقدمة هذه المحاور تحديد الأهداف الدائمة للمؤسسة والبعد عن الأهداف غير الواقعية والشعارات، وتوقف الاعتماد على التفتيش لتحقيق الجودة ، وكما أن المؤسسة بحاجة إلى بناء علاقة دائمة مع الموردين مبنية على جودة السلعة مع الأخذ في الاعتبار الاستمرارية في التطوير المستمر وتحسين العمليات، وإيجاد طرق حديثة للتدريب على رأس العمل تغرس العمل بروح الفريق الواحد من أجل طرد الخوف من نفوس العاملين و يقوم بهذا قيادة إدارية تبتعد عن نقد الموظفين

بتنظيم من الجامعة الألمانية للتكنولوجيا

وكيل الخدمة المدنية يرعى مؤتمر «أيام مسقط الخضراء» للبحث في الطاقة وكيفية الحفاظ عليها



■ حضور مميز شارك بمؤتمر أيام مسقط الخضراء

«من المصدر»

كتب - وليد محمود :

■ رعى أمس سعادة السيد سالم بن مسلم البوسعيدي وكيل وزارة الخدمة المدنية لشئون التطوير الإداري افتتاح مؤتمر " أيام مسقط الخضراء ، التعليم من أجل بيئة مستدامة " بفندق جراند حياة مسقط والذي يجمع ١٦ من الخبراء في مجال البناء والطاقة والبيئة والبحث العلمي ويناقشون مختلف الطرق التي تؤدي إلى الحفاظ على الطاقة دون التأثير على قدرة الأجيال المستقبلية في الوفاء باحتياجاتها ووفقا لما ذكرته المفوضية الدولية للبيئة والتنمية ومفوضية بونتدلاند فإن التنمية المستدامة تسعى في الأساس إلى إحداث توازن بين التنمية الاجتماعية والبشرية والنمو الاجتماعي والتأثير على البيئة .

وتعليقا على ذلك ذكر بوريس بريتر المدير العام لشركة سيسام للاستشارات ، التي تقوم بتنظيم المؤتمر بالتعاون مع الجامعة الألمانية للتكنولوجيا في عمان وقال : " يسعدنا تنظيم هذا المؤتمر في مسقط ونحن نتطلع إلى أن تكون هناك مناقشات جادة ونتائج وتوصيات جيدة من خلال المناقشات التي ستتم خلال هذين اليومين "ويحضر هذا المؤتمر كذلك ١٨ من طلبة الجامعة الألمانية للتكنولوجيا والأساتذة وذكر ريتشارد ليسكر ، استشاري التصميم المعماري في شركة هولر وشركاه ش.م .م ومدير مشروع الجامعة الالمانية للتكنولوجيا في حلبان ، أول حرم جامعي في السلطنة يضم مرافق تعمل على زيادة التنمية المستدامة " التنمية المستدامة والمباني الخضراء أكثر من مجرد التوفير في استهلاك الطاقة والمياه والمساحات الخضراء فهي تضم التخطيط الذي يأخذ في الاعتبار العوامل البيئية في مرحلة التصميم والبناء من مواد غير مضرة بالبيئة واستخدام تصاميم وديكورات داخلية تحافظ على البيئة وسيتم عرض مشروع الحرم الجامعي خلال اليوم الأول من المؤتمر واضاف ليسكر بأن " هذا الحرم الجامعي سيؤدي إلى زيادة الإحساس بالراحة والصحة والانتاجية ويؤدي إلى الحد من استهلاك الكهرباء والمياه كما سيتم استخدام مواد صديقة للبيئة في البناء وهو الأمر الذي يؤدي إلى عوائد اقتصادية على المدى البعيد ويؤدي إلى خفض التأثير الضار على البيئة .

أما ماريو سينيفيرانتي عضو مجلس إدارة كلية ليد والمشرف على ليد والمدير الإداري لشركة التقنيات الخضراء ومجلس المباني الخضراء في الولايات المتحدة فسوف يقدم أسلوبا مبسطا للاستدامة من خلال نظام التصنيف الذي وضعته ليد .

تجدر الإشارة إلى أن السلطنة بذلت خلال العقود الماضية جهودا حثيثة من أجل المحافظة على استدامة البيئة وسوف تعمل ليد على دعم هذه الجهود ولذلك فإن المزج بين خبرات ليد والتجربة العمانية من شأنه أن يؤدي إلى عملية تحول سريعة في نشاط البناء نحو الاستدامة والمحافظة عليها " ومن بين المتحدثين الدوليين والمحليين في هذا المؤتمر إلدكتور سيف بن راشد الشقصي ، من وزارة البلديات الإقليمية وموارد المياه والذي سيستعرض استراتيجيات الإدارة المتكاملة للمياه في سلطنة عمان وأحمد الجهضمي ، مدير عام السياسة والإستراتيجية في الهيئة العامة للكهرباء والمياه والذي سيستعرض استراتيجيات الحكومة للحفاظ على الطاقة وسايمون باتري Simon Buttery من شركة كارليون علوي والذي سيقدم أنماط البناء المستدام والمرحلة الثانية من مشروع حديقة النباتات العمانية والدكتور عوني شعبان الأستاذ في جامعة السلطان قابوس والذي سيتحدث عن تطوير منازل صديقة للبيئة والروّي الموجودة في عمان وحمد الغريبي رئيس قسم التخطيط بوزارة الإسكان في السلطنة والذي سيتحدث عن أنماط المدن المستدامة في السلطنة ويترأس هذا المؤتمر الدكتور ديتر فوكس , Dieter Fuchs المدير العام لشركة فراونهوفر Fraunhofer الشرق الأوسط ورئيس الجمعية الدولية للأبحاث التطبيقية .WAITRO وبرادلي هوليداي ، مدير أول في شركة ديلويتي وتاتش ¶ شركاه ش.م.م في مسقط . هولياداي هو عضور في مجموعة الموارد والطاقة في الشرق الأوسط .

يعتبر معهد فرانهوفر المعهد الرائد والأكبر في أوروبا في مجال أبحاث العلوم التطبيقية وأحد مراكز الفكر وتقديم الخبرة والاستشارات من خلال ٥٦ مركز بحث وتطوير منتشرة في أنحاء ألمانيا ويعمل في المعهد أكثر من ١٢٥٠٠ عالم ومهندس وتزيد ميزانية عقود البحث عن ١,٥ مليار دولار وتعليقا على ذلك ذكر الدكتور فوكس من فرانهوفر الشرق الأوسط East Fraunhofer Middle، والذي ترأس عددا من المؤتمرات المماثلة في دولة الإمارات العربية المتحدة " : بالنسبة لنا فإن أولى أولوياتنا في منطقة الخليج هي البيئة والطاقة وكذلك المباني والمواضيع المرتبطة بالبناء والتعاون ونحن نتعاون مع المنطقة في تحديد الاحتياجات والحلول المبتكرة المطلوبة وأضاف : " لا أحد ينكر المشاكل الموجودة والحاجة الملحة لتطوير تقنيات بناء ومقاولات جيدة ومعايير ذات جودة عالية ولكن في الحقيقة فإن العديد من شركات تطوير المشاريع تعتمد على أحدث جيل من التقنيات والمواد وتتجنب أي مبادرات جديدة أو دفع مبالغ لتطوير حلول وتقنيات خاصة بها أو إجراء أبحاث تطبيقية داخلية " .

ويحمل مؤتمر أيام مسقط الخضراء رسالة تعليمية واضحة بشأن استخدام الطاقة والمياه والموارد في المباني وكذلك المحافظة على الطبيعة والثقافة ولذلك سيحضر المؤتمر مجموعة من طلبة السنة الثالثة في قسم تخطيط المدن والتصميم المعماري في الجامعة الألمانية للتكنولوجيا في عمان ويعتبر مؤتمر أيام مسقط الخضراء واحداً من مجموعة مؤتمرات إقليمية تنظمها شركة سيسام الإماراتية الألمانية للاستشارات بالتعاون مع الخبراء الدوليين والمحليين والجهات المعنية على مدى العامين الماضيين في دبي وأبو ظبي وقطر للترويج للمباني الصديقة للبيئة واستراتيجيات المحافظة على البيئة سواء على الصعيد الدولي أو المحلي

وعلى هامش مؤتمر أيام مسقط الخضراء ، سيتم تنظيم حلقة عمل تشمل دورة تدريبية من LEED USGBC وهي عبارة عن دورة تدريبية من مجلس المباني الخضراء في الولايات المتحدة في القيادة وتصميم الطاقة والبيئة وتشمل الدورة تفهما لعملية تصميم المباني وعرض لأنظمة تقييم المباني من ليد وهي دورة حول استراتيجيات الإضاءة المستدامة وتضم حلقة العمل كذلك ندوة حول سياسات الإدارة المستدامة للشركات .■

خلال شهر سبتمبر الماضي