افتتاح ندوة «التطورات الحديثة في نسم إدارة الجودة في الشارقة

تغطية- سميرة أحمد:

تحت رعاية سمو الشيخ سلطان بن محمد بن سلطان القاسمي ولي عهد ونائب حاكم الشارقة رئيس المجلس التنفيذي افتتح سعادة الشيخ طارق بن فيصل القاسمي رئيس دائرة التنمية الاقتصادية ندوة التطورات الحديثة في نظم إدارة الجودة والتي تركز الحديث فيها حول الايزو.

وحضر الندوة أحمد محمد المدفع رئيس غرفة تجارة وصناعة الشارقة، وطلال أبو غزالة رئيس مجلس إدارة المجمع الغربي للادارة والمعرفة، وجون دينفز رئيس لجنة الايزو الفنية، وأعضاء مجلس إدارة الغرفة ، ورؤساء الدوائر المحلية بالامارة، وعدد من رجال الأعمال والمتخصصين في مجال الايزو.

وأوضح أحمد المدفع في كلمته أنه في ظل التطورات المتلاحقة والسريعة التي يعيشها العالم والتي تلقي بظلالها على كافة الدول والافراد، لم تعد الجودة بمفهومها الشامل نظاما اختياريا يمكن الاخذ به حال الرغبة في ذلك، بل أصبحت نظاما إجباريا وإلزاميا ينبغي انتهاج وسائله وأساليبه في أي مجتمع ينشد التقدم والرقي ويسعى الى مواكبة العالمية والدخول الى حلبة المنافسة الاقتصادية إقليميا ودوليا ومن ثم توثيق علاقاته بوحدات المجتمع الدولي.

وأضاف أدركت دولة الامارات هذه الحقائق وعملت على ترسيخ مفاهيم وأسس الجودة في استراتيجيتها العامة واتجهت جميع الاجهزة الحكومية والمؤسسات الخاصة الى التركيز على تطبيق المبادىء الرئيسية في إدارة الجودة هياكلها التنظيمية وبرامج أعمالها حتى صارت من خصائص وسمات تلك الأجهزة والمؤسسات. وحرصت دولة الامارات كذلك على التعايش مع التغيرات الاقليمية والدولية وذلك من خلال مراقبة ما يدور حولها من تطور فلم تنفصل عنه أو تنأى عن مقوماته بل تابعته وتدارسته واستطاعت التعامل معه والاستفادة منه وبرز ذلك واضحا في الاهتمام بفلسفة إدارة الجودة وتطبيق معاييرها لضمان سلامة وصحة إجراءات العملية الانتاجية في شتى مواقع العمل على أساس من التميز المهاري والتفوق النوعي. وامتدت جهود الدولة في تطبيق نظام إدارة الجودة الى العمل على توسيع نطاق المعرفة والمعلومات لهذا النظام وتوفير وسائل تقييم الجودة والمقابلة للأنماط لدى كافة أفراد المجتمع لتغطي كافة متطلبات الحياة من حركة إنتاج وتسويق ومبيعات وخدمات.

وقال، كان للغرفة السبق في تعزيز جهود الشارقة نحو تقديم خدمات اعتماد وتسجيل الجودة للمنشآت الاقتصادية حين باشرت في عام ١٩٩٥ في تنفيذ اتفاقية تعاون لمنح شهادات الجودة لتلك المنشآت واعتماد المعايير والمواصفات اللازمة لذلك من خلال التعاون مع الهيئة النمساوية «او.كيو.اس» عضو المنظمة العالمية اي.كيو.نت الامر الذي عزز من توسيع تطبيق نظام الجودة الشاملة في العديد من المنشآت. ونتيجة لهذه الحقائق فإن الندوة التي يشارك فيها نخبة متخصصة من الخبراء ويتحاور فيها جمعكم الكريم بمناقشات ثرية وآراء نيرة تعتبر من الندوات الهامة التي تمثل امتدادا لجهود وخدمات الغرفة وتسعى من خلالها إلى إبراز ملامح من التطورات الحديثة في نظم إدارة الجودة التي يجب الاستفادة منها في تأكيد مواصلة نجاح مسيرتنا نحو بلوغ أهدافها بكل ثقة واقتدار.

ونأمل لهذه الندوة النجاح ومن منطلق السعي لتحقيق أهدافها ندعو الجميع في هذه المناسبة الى تضافر جهودكم لتصبح إدارة الجودة في ظل أساليبها الحديثة المرتكز الرئيسي في تطوير العمل ورفع الانتاجية وتحسين الأداء وإذكاء روح الابداع والابتكار في مجتمع الامارات وكافة أجهزته ومؤسساته وقطاعاته وفئاته ذلك اعتمادا على العناصر والمقومات المكونة للمواصفات المعتمدة والقابلة للتطبيق العملي على كافة الاصعدة مما سيتحقق معه الاستثمار الامثل لكل الطاقات والموارد وفق تخطيط إستراتيجي علمي ومدروس لا يغفل التنظيم والتنسيق والتوجيه والمتابعة والتقويم في إدارة الجودة.

وأخيرا تقدم بالشكر الجزيل والتقدير البالغ لكل من ساهم في الاعداد والتنظيم لهذه الندوة وخص بالشكر الاخوة والاخوات في المجمع العربي للإدارة والمعرفة ولجنة الايزو وشركة «طلال أبو غزالة وشركاه الدولية».

من جانبه قال طلال أبو غزالة رئيس مجلس إدارة المجمع العربي للإدارة والمعرفة إنها لمناسبة طيبة أن تستضيف إمارة الشارقة هذه الندوة. ومن المهم ملاحظة إنعقاد هذه الندوة بمناسبة اجتماعات لجنتين فنيتين تابعتين لهيئة التقييس الدولية «الايزو» بإستضافة من غرفة تجارة وصناعة الشارقة والمجمع العربي لادارة المعرفة، والمهم في ذلك ايضا أن هذا الاجتماع هو الثاني لهذه الهيئة الدولية.

وقدم أبو غزالة تعريفا موجزا لكلمة أيزو والهيئة الدولية للتقييس «الايزو».

وان التسمية اساسا مشتقه من كلمة يونانية (isos) ومعناها «متساوي» وجاءت تسمية المنظمة بالايزو حيث أنها هي التي تقوم بإصدار اتفاقيات التساوي، كما عرف المواصفات وهي عبارة عن اتفاقية موثقه تشمل مواصفات فنية او معايير محددة تستخدم بشكل دائم كقواعد وإرشادات أو كتحديد لمواصفات لازمة لتأكيد أن المواد او المنتجات أو العمليات أو الخدمات مطابقة للغرض الذي أنشئت من أجله وعلى سبيل المثال فإن شكل بطاقات الدفع أوبطاقة الهاتف أو البطاقة الذكية تحدده مواصفة من مواصفات الايزو حيث تشترط أن تكون سماكة هذه البطاقات ٠,٧٦ سم، وفي هذه الحالة فإن هذه البطاقات تقبل في أي مكان في العالم.وتضم منظمة الأيزو ١٣٨ عضوا «مؤسسات مواصفات وطنية» و٢٨٥٨ لجنة فنية، و١٦٤ موظفا بدوام كامل في جنيف من ١٩ دولة، ١٥٠ مليون فرنك سويسري هي مصاريف التشغيل للايزو تمول من الدول الاعضاء، و١٣٠٢٥ مواصفة تم إصدارها حتى هذه اللحظة.

وأوضح أن اللجنة الفنية هي لجنة فنية فرعية تابعة للجنة الفنية TC 176 والمختصة بأنظمة إدارة الجودة تتولى سكرتارية هذه اللجنة هيئة المواصفات البريطانية (BSI) ويرأسها الدكتور جون ديفيز من BSI ويتولى سكرتاريتها شارلز كوري من BSI أما اللجنة الفنية الرئيسية TC 176 فتتولى سكرتاريتها هيئة المواصفات الكندية SCC.

وتضم اللجنة الفرعية في عضويتها ٥٣ عضوا عاملا و١٠ أعضاء مراقبين ٢٤ عضوا تمثيليا من غير مؤسسات المواصفات والمقاييس الوطنية، المجمع العربي لإدارة المعرفة التي يتمتع بعضويته تمثيلية فئة A من أحد أعضاء هذه اللجنة.

وقد قامت لجنة ISO/TC 176/SC2 بإصدارها أكثر من ١٧ مواصفة منذ بداية أعمالها قبل أكثر من ١٠ سنوات، كانت آخرها مواصفتا الأيزو ٢٠٠٠-٩٠٠١ والأيزو ٢٠٠٠-٩٠٠٤ اللتان أدخلتا تطويرا ملحوظا على أنظمة إدارة الجودة وتقوم اللجنة حاليا بمراجعة المواصفات ١٠٠٠٦ «إرشادات لتطبيق إدارة الجودة في إدارة المشاريع» و١٠٠٠٧ «إرشادات لتطبيق إدارة الجودة في إدارة التشكيلات في البرمجيات» ويسعدني أن أعلن أن اجتماعات الشارقة أول اجتماعات هذه المجموعات الفنية بغرض مراجعتها لإصدار طبعة جديدة منها في المستقبل القريب ،وأنه لحدث دولي مهم نشهد ولادته في إمارة الشارقة في دولة الامارات العربية المتحدة.

وقال يعتبر المجمع العربي لإدارة المعرفة، الذي أتشرف برئاسته، ثاني عضوين عن المنطقة العربية والاول هو جمهورية مصر العربية. لقد شارك المجمع في أنشطة اللجنة عبر السنوات الست الماضية ممثلا في المهندس خالد أبو عصبة المدير الاقليمي للاستشارات من «طلال أبو غزالة الدولية» الدور الفاعل في اللجان الفرعية ومجموعات العمل، حيث يشارك في مجموعة الخبراء رقم18 WG والتي تضم حوالي ١٢٠ خبير أنظمة جودة من كافة أنحاء العالم يلتقون في هذه الفترة في دولة الامارات العربية المتحدة لإنجاز الكثير من المهام وأنني أرحب بهم في هذا البلد العربي المضياف. ويأتي دور مجموعة أبو غزالة الدولية في دعم أنظمة إدارة الجودة في العالم العربي منذ أن صدرت طبعة عام ١٩٩٤ من سلسلة الايزو ٩٠٠٠، ومجموعة طلال أبو غزالة الدولية «تاجي» أول من عقد دورة قائد تدقيق معتمد في المنطقة العربية وذلك ببداية العام ١٩٩٩ بحضور خبراء جودة من ١٠ دول عربية.

كما تعمل تاجي حاليا بالتعاون مع المجمع العربي لإدارة المعرفة على ترجمة سلسلة الأيزو ٩٠٠٠ لعام ٢٠٠٠ ليتم اعتمادها كأول مواصفة عربية معتمدة وذلك لإعطاء فرصة أكبر لكل من لا يجيد اللغات الرسمية المعتمدة من قبل الأيزو «الانجليزية والفرنسية» بتطبيق هذه المواصفة الهامة، وذلك فور أخذ الاعتماد الرسمي من هيئة التقييس الدولية الايزو لإصدارها رسميا قريبا.

وبين أهمية المواصفة للدول العربية والتي تعتبر شهادة الايزو ٩٠٠٠ هي الوسيلة التي تستطيع الشركات العربية من خلالها تصدير منتجاتها الى كافة أنحاء العالم إذا توفرت الجودة اللازمة في بضائعها وخدماتها وإن شهادة الايزو ٩٠٠٠ أصبحت بمثابة ضمانة للتعامل بين الشركات في العالم وأصبحت اللغة المشتركة لضمان وإدارة الجودة في العالم.

وبلغ عدد الشركات العربية الحاصلة على الشهادة نهاية عام ٩٩ نحو ٢٩٠٠ شركة كان معظمها في الامارات ١٠٤٥ ثم مصر ١٤٩ ثم السعودية ٣٢٤ ثم الاردن ٢٥٧ وذلك بزيادة مقدارها ٥٧ في المائة عن عدد الشركات الحاصلة على الشهادة في نهاية العام ٩٨ وهي نسبة زيادة أعلى من معدل الزيادة في العالم٢٧ في المائة.

وللمقارنة فقد بلغ عدد الشركات الحاصلة على الشهادة في جنوب أفريقيا ٢٣١٦ وفي بريطانيا ٢٦٧٠٠ وفي أمريكا ٢٣٠٥١٠ وفي اليابان ١١٥٦٤٠ «بزيادة ٦٩ في المائة عن العام ٩٨».

وأن تطبيق أنظمة إدارة الجودة يساهم في رفع الكفاءة للعاملين وللمؤسسة بشكل عام وتخفيض المصاريف من خلال توفير ضبط أكبر للإنتاج والجودة بالاضافة الى ذلك فإن شهادة الأيزو تعتبر وسيلة ترويج وتسويق ممتازة.

ومن جانب آخر قال جون ديفز رئيس لجنة الايزو الفنية «لقد علمت من خلال جولتي حول العالم الى ٦٧ دولة خلال السنوات العشر الاخيرة ان إعطاء الاهتمام لإدارة الجودة عالم مهم لإنجاح الاعمال والادارة حيث ان المستهلكين يتوقعون من عالم الاعمال الخدمة الافضل والاحسن مقارنة بالسنوات الماضية، ولقد أدركت الشركات بأن قوة المستهلك قد أصبحت عاملا يستحق إعطاء الاهتمام والاعتبار ويجب أن يعطي مكانته المناسبة في مناخ التنافس اليوم فيجب على المدراء والرؤساء إقناع المستهلكين بأن قطاعاتهم تعرض وتقدم خدمات وبضائع ذات جودة.

وأن النجاح الكبير لسلسلة الايزو ٩٠٠٠ من المقاييس العالمية لإدارة الجودة كان طريقة الشركات لإظهار التزامهم بالجودة وقد توصلت خلال رحلاتي الى أن نظام إدارة الجودة يعتبر إجراء بيروقراطيا الى حد كبير يلتزم عادة بتقديم الكثير من الجهد الاداري ومراقبته وتحسينه.

وأضاف قائلا يجادل بعض الناقدين أن المعايير ممكن أن تبطىء التقدم خاصة التقدم التقني ولا شيء أقرب للحقيقة ،فنظام الجودة لا يحتاج إلا الى خدمة احتياجات المؤسسة من خلال أنظمة الجودة المتميزة والمتخصصة للشركة أو التجارة بشكل خاص والتركيز على الجودة هو مفتاح النجاح.

وأضاف مهما كان طريق الجودة الذي تختاره الشركة فإن أخذ الجودة على محمل الجد هو خطوة مهمة.

والقيمة المضافة والمنافسة القوية لا تأتي الا من تطبيق جيد لنظام الجودة حيث الجودة هي نظام الايزو ٩٠٠٠ هو دليل على ذلك . وفي النهاية أود أن أشكر منظمي المؤتمر لإعطائي الفرصة القيمة لأقدم هذا العرض المختصر.وقام كل من إدواردو جاتل من المكسيك ،وشارلز كوري سكرتير لجنة الايزو، والانسة كاترين دي أبادي من الولايات المتحدة الامريكية، والدكتور جيم جورون من المملكة المتحدة، وبيتر كرين من المانيا بتقديم شرح ومناقشة مواصفة الايزو.

جانب من الحاضرين