

الفصل الثامن

إدارة الجودة الشاملة للبيئة

المفهوم والأهمية

نشأة نظام إدارة الجودة الشاملة للبيئة:

في عام (١٩٩٢) قدم معهد البيئة العالمي (GEMI) إلى إدارة عالم الأعمال مفهوماً يعرف بنظام إدارة الجودة الشاملة للبيئة (TQEM)، وهو نظام يعمل على دمج مبادئ إدارة الجودة الشاملة للبيئة (TQEM) والتي نادى بها الأب الروحي للإدارة (إدوارد ديمنك) مع أهداف إدارة البيئة، وتلتزم (GEMI) بـ (TQEM) بسبب تأكيده على التحسين المستمر لأنشطة المنظمة البيئية، ويضيف (ITSD) بأن (GEMT) تعمل ويتعاون مع منظمات عالمية أخرى مثل (برامج الأمم المتحدة للبيئة، والغرفة التجارية الدولية)، وتعرف (GEMT) على أنها مؤسسة نظام (TQEM) والذي يعمل على دعم التحسين المستمر لأداء المنظمات النسبي والمنظمات التي طبقت (TQM) ستجد أنه من السهولة نسبياً الإيفاء بمتطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة للبيئة (TQEM)

مفهوم نظام إدارة الجودة الشاملة للبيئة^(١):

تناول العديد من الكتاب والباحثين مفهوم نظام إدارة الجودة الشاملة للبيئة (TQEM) بوجهات نظر مختلفة فقد أكد^(٢) Kaisu، Sammalisto

(١) رأفت عاصي حسين العبيدي - أضواء كمال حسين الجراح " ورقة عمل في المؤتمر العلمي التاسع الأردن.

2) Sammalisto، Kaisu (2001)، Developing Total Quality Environmental Management in Small and Medium Sized Enterprise. Management System Approach.

2001)) على أن نظام إدارة الجودة الشاملة لبيئة (TQEM) يقوم أساساً على الوعي الكامل وفهم القضايا البيئية ولكن من منظور أوسع، وهو يعمل على إبقاء الدافع الرئيسي للنشاط بهدف تكامل الاهتمامات البيئية وفي جميع أنشطة المنظمة، كما عرفها⁽¹⁾ (Ogerman، 2: 1999) نظام إدارة الجودة الشاملة للبيئة على أنه أكثر المبادرات البيئية الطوعية رغبة في الصناعة والقائمة على (TQM) وهو عبارة عن وسيلة أو أداة تطورت خلال وبد الحرب بشكل موسع في اليابان ولاحقاً في الولايات المتحدة الأمريكية. في حين يرى⁽²⁾ (Oliver، 2 - 1: 1996) بأن فلسفة نظام إدارة الجودة الشاملة للبيئة (TQEM) تذهب إلى أبعد مما وصلت إليه فلسفة نظام إدارة الجودة الشاملة للبيئة (TQM) من خلال مقابلة وتجاوز توقعات الزبون. ويوضح العالم⁽³⁾ (Friend، 1: 1993) أن مفهوم نظام إدارة الجودة الشاملة للبيئة (TQEM) يعمل على تطبيق الممارسات الحكيمة لـ (TQM) في نظام الإدارة البيئية (EMS) وزيادة التحدي من خلال جلب الجودة الشاملة إلى المظاهر البيئية للحياة الاقتصادية.

أهمية نظام إدارة الجودة الشاملة للبيئة:

يرى معهد إدارة البيئة العالمي (GEMI، 13: 1994) بأن أهمية نظام (TQEM) تكمن في الحث على إيجاد الكلف المؤثرة على عمليات منع التلف،

-
- 1) Ogorman. Ned (1999)، Waste Management Research Educational and Institute – Founded Research Explores the Benefits Of Manufactures Voluntary Efforts To Preserve the Environmental. Vol 7 No. 1.
 - 2) Oliver. J. (1996). Sustainable Development: Achievable by System Or by Management Philosophy. www. heladale. com. uk
 - 3) Friend. Gil (1993)، Total Quality Environmental Management، www. natlogi. com

وتصف هذه المبادئ الأولية المدخل الذي يدعم مبادئ نظام (TQEM) عن طريق تحسين عملية اتخاذ قرارات المنظمة، حيث أن التطبيق الناجح لمدخل نظام (تقييم الكلفة الكلية Total Cost Assessment) يزود متخذ القرار بأفضل المعلومات، إذ أنه يعتمد جزئياً على تكريس وقت المنظمة لمبادئ الجودة الكلية، ويؤكد (Sammalisto، 128: 2001) إلى انه يمكن إدراج نظام (TQEM) ضمن قائمة (وسائل المنجزة) نظراً لأهميته الكبيرة تطوير الأعمال ولهذا فقد توقع له أن يضمن تطور المنظمة نحو الاستمرارية أو الاستدامة.

ويؤكد^(١) (الصرن، ٢٠٠١: ١٩٤ - ١٩٥) إلى أهمية الإدارة البيئية ضمن وظائف المنظمة ويرى بأنه إذ ما تكاملت البيئة مع الوظائف الرئيسية للمنظمات والأعمال فإنه يجب العمل معاً لتطبيق الخبرة في الإدارة البيئية، ويشير^(٢) (Waver، 1: 2003) بأن المنظمات تستطيع التوجه وبصورة مباشرة من المنظمة غير كفاءة إلى إدارة كفاءة تأخذ مداخل الجودة بنظر الاعتبار وتركز على الزبون إذ أن الفهم والإنجاز الجيد لنظام (TQEM) لا يقود إلى خفض التلف والتلوث وتقليل الكلف حسب وإنما يقود كذلك إلى زيادة الكفاءة في الإنتاج وضمان سلامة العاملين، والشكل التالي يوضح أهمية البيئة من الوظائف المختلفة للأعمال.

(١) الصرن، رعد حسين، (٢٠٠١)، نظم الإدارة البيئية والايزو ١٤٠٠٠، ط١، دار الرضا للنشر، دمشق، سوريا.

2) Waver، Grace (2003)، Strategic Environmenatal Management Using TQEM and ISO 14000 for Competitive Advantage، { Available at [www. amazon. com](http://www.amazon.com)

أهداف ومميزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة:

طرح العديد من الكتاب والباحثين وجهات نظر مختلفة فيما يخص مميزات نظام (TQEM) وأهدافه، إذ يرى⁽¹⁾ (Ogerman، 102: 1999) بأن هذه الأهداف تتمثل في:

- التركيز القوي على جودة البيئة في المنتجات والعمليات.
- إيجاد علاقة وثيقة مع الزبون والمجهز حتى تستطيع المنظمة من البحث عن أدوات لتحسين طرائق الفحص البيئي.
- تدخل الإدارة مباشرة في تحسين الجودة البيئية والتي تضمن بقاء والتزام المنظمة بالتحسين المستمر.
- الاعتماد الشديد على طرائق متنوعة كقياس وتخطيط نجاح مبادرات بالتحسين البيئي التي تستطيع المنظمة من خلالها أن تخطط بشكل استراتيجي لتحسين الأداء البيئي على المدى الطويل.

كما وأكد⁽²⁾ (Diamond، 51: 1996) على أن أهداف إدارة الجودة الشاملة للبيئة تتمثل في:

- تحسين الأداء البيئي وضمان الالتزام البيئي.
- توفير الكلف ومنافع تنظيمية كبيرة.
- تحسين صورة المنظمة بشكل عام.

1) Ogorman, Ned (1999). Waste Management Research Educational and Institute – Founded Research Explores the Benefits Of Manufactures Voluntary Efforts To Preserve the Environmental. Vol 7 No. 1.

2. Diamand (1996). Benefits of Environmental Management System and ISO 14001 Approaches. [Available at www. rand. org].

- تحسين وتوثيق وإدارة المسائل البيئية للمنظمة.
- تحسين عملية تحديد مشاريع خفض التلف والضياع والتلوث والفرص البيئية المرتقبة الأخرى.

متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة TQEM:

تعدد وجهات النظر في تحديد وحصر متطلبات غدارة الجودة الشاملة للبيئة نتيجة تركيز بعضهم على جانب دون آخر، إلا إنه وبالرغم من هذا التباين فقد تم الاتفاق على المتطلبات الآتية:

أولاً: التزام الإدارة:

يؤكد^(١) (أل يحيى، ١٩٩٩: ٢٩) بأن التزام الإدارة يتطلب من المدراء استيعاب المبادئ والمفاهيم الأساسية لهذه الفلسفة بما يحقق الاستفادة من مزاياها فضلاً عن المنافع التي تضيفها إلة عملهم الأمر الذي يتطلب تشكيل لجنة تضم المدراء التنفيذيين المهتمين بأمور الجودة

(١) أل يحيى، أحمد عبد الوهاب داؤد (١٩٩٩)، مستلزمات تطبيق إدارة الجودة الشاملة – دراسة حالة في معمل الأسمنت الأبيض في الفلوجة، رسالة ماجستير في علوم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.

متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة TQEM

العمل الجماعي

التحسين المستمر

التركيز على
الزبون

التزام الإدارة

الحاسوب
الشخصي

الانترنت

المعالجة
الدقيقة

الدوائر
المتكاملة

الحاسوب

مرحل تكنولوجيا المعلومات

في حين يؤكد^(١) (Skerlos، 16: 2000) بأن التزام الإدارة إذ ما نفذ بصورة صحيحة سوف ينتج عنه مجموعة من النتائج يمكن إجمالها بما يأتي (زيادة الأرباح، وإضافة مرونة إلى المنظمة، والحصول على الحوافز المادية المقدمة من الحكومة، والتزود بفرص التحسين للجودة والربحية وزيادة الحصة السوقية الخاصة بالمنظمة)، كما وأشار (الصرن، ٢٠٠١: ١٨٢) إلى أنه على المدراء البيئيين الالتزام بخمسة مبادئ أساسية هي:

- جعل البيئة بمثابة التزام أساسي للمنظمة يجب أن يفهمه جميع العاملين.
- وضع السعر الإجمالي للتلف والتلوث وليس فقط تكلفة الرقابة عليه.
- التأكيد على المنافع التقنية لرقابة التلف والتلوث.
- التأكد أن السلع خضراء قبل الاستثمار.
- معرفة المصادر ذات القيمة لهذا التلف والتلوث.

ثانياً: التركيز على الزبون:

يشير^(٢) (Yam ell، 39: 1999) إلى أن إدارة الجودة الشاملة للبيئة هي فلسفة موجهة نحو إرضاء الزبون، حيث يعرف الزبون على أنه الشخص الذي يستخدم السلعة أو الخدمة سواء أكان زبوناً داخلياً أم خارجياً، حيث أن الزبون في هذا النظام لا يستخدم بمفهومه التنفيذي وإنما يتوسع ليشمل أولئك الأشخاص

-
- 1) Skerlos. Steven J. (2000). Total Quality Environmental Management and Design for Environmental. Application of Industrial Ecology for Business [Available at www.personal.umich.edu
 - 2) Yamell. Patrick. (1999). Implementation an ISO (14001) Environmental Management System. A case Study of Environmental Training and a Wavereness of the Vancouver International: School of Resource & Environment of Management.

أو الهيئات ذات العلاقة والذين يتأثرون بعمل المنظمات، في حين أشار^(١) (الدليمي، ٢٠٠١: ٧٤) إلى أن عمل (TQEM) يتمحور حول التفهم لمتطلبات الزبون وتحديدها سواء أكانت علنية أم ضمنية وتحديد الجهات والأشخاص التي تتأثر بها ومحاولة إيجاد طريقة لتلبية هذه الاحتياجات.

في حين يوضح (Skerlos، 10: 2000) بأن هذا النظام يبحث عن رضا الزبون التام ويرى بأن تحديد الزبون هو أساس العمل على إرضاءه فإذا لم تعلم المنظمة من هم زبائنهم فمن المستحيل أن تعلم ماذا يريدون.

ثالثاً: التحسين المستمر:

يشير المعهد العالمي لإدارة البيئة (QEMI، 28: 1994) إلى أنه على الجميع بما فيهم الإدارة والعاملين العمل بصورة منظمة ومتقدمة نحو تحسين الأداء البيئي ويشمل العاملين في جميع المستويات في المنظمة لكونهم الإدارة الرئيسة لنجاح هذه المبادرة، في حين أكد (Sammalisto، 48: 2001) على أن التحسين المستمر يعني الالتزام في المنظمة ونظام العمليات الذي يفحص بشكل ثابت في المنظمة عن طريق أفضل طرائق البحث والفحص وفي الممارسة يعني قياس عمليات تدقيق المتغيرات بانتظام لملاحظة التطوير ولاتخاذ الإجراءات وفقاً لذلك.

بينما يؤكد^(٢) (James، 4: 1999) بأن السعي إلى تلبية متطلبات وتوقعات الزبائن والتي هي أصلاً في حالة تغيير مستمر يتطلب بحثاً مستمراً

(١) الدليمي، رغد منفي أحمد (٢٠٠١)، إدارة الجودة الشاملة للبيئة باستخدام المواصفة- ISO 14000 - دراسة حالة في معمل الأسمنت الأبيض في الفلوجة، رسالة ماجستير في علوم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.

2) O'Brien، James، (2000)، Introduction to Information System، 9th ed. McGraw-Hill، USA.

ومتواصلًا عن فرص التحسين كذلك الحال في الحقل البيئي حيث أن هناك دائماً ظهور وحدث لقضايا جديدة ومطالب جديدة تطلبها الجامعات البيئية.

رابعاً: العمل الجماعي:

لقد أكد^(١) (أل يحيى، ١٩٩٩: ٣٠) على أن العمل الجماعي (أوفريق العمل) يعد أسلوباً جديداً لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة والفريق هو مجموعة صغيرة من الأفراد تكون مهاراتهم متممة بعضها للبعض الآخر ملتزمين بالهدف العام وموجهين أدائهم نحو الغاية التي تلزمهم لمحاسبة أنفسهم.

في حين يوضح^(٢) (Dew، 1: 2002) بأن نمو المدخل الفرقي في عقد التسعينات قد زود بدليل كافي إلى أن يمتلك بنية مؤثرة لضمان الالتزام الصارم بمتطلبات الأداء وهذا ما يؤكد قسم البحث والتطوير في معهد تافيس توك في بريطانيا.

١- أل يحيى، أحمد عبد الوهاب داؤد (١٩٩٩)، مستلزمات تطبيق إدارة الجودة الشاملة - دراسة حالة في معمل الأسمت الأبيض في الفلوجة، رسالة ماجستير في علوم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.

3-Dew, (2002). Total Quality Environment Management [Available at www.asq-eed.org].