

الفصل السابع

ملخص عام

أصبح تحقيق الجودة مطلباً أساسياً ومهماً ، بذلك أصبحت قواعد المراجعات الفعالة للتحقق من جودة ما يتم من أعمال ، منتجات ، نظم ، ... إلخ ، مطلباً يلزم الوصول إليه ، سواء كانت هذه المراجعات على أعمال محددة أو كبيرة ، داخل المنظمة ذاتها أو خارجها .

يستلزم نجاح أعمال المراجعة السير طبقاً لقواعد النجاح فى أى من الأعمال ، والتي تشمل الآتى :

- التحضير الجيد لما يلزم القيام به .
- الأداء الفعال والكفاء لما تم التحضير له .
- التقدم بتقارير جيدة ومقنعة .
- المتابعة المستمرة والفعالة لما تم القيام به ، وما أسفر عنه من نتائج .

لأداء المراجعات وإنجاز ما هو مستهدف ، يلزم استخدام هذه المهارات ، والتي تكتسب من خلال التدريب والممارسة . مع تطبيق القواعد السليمة والحقيقية للإنجاز . وبذلك .. فإن بناء مراجع جيد داخل أى من المنظمات يصنف على أنه من الأصول الرأسمالية الكبيرة والأساسية لهذه المنظمة ؛ إذ أنهم يعرفون الجارى داخل المنظمة ، والمنفذ بها من عمليات ، وكفاءة الأفراد الموجودين أو المشاركين . كذلك الطرق المستخدمة والمعدات المتوفرة ، بالإضافة إلى تفهم العلاقات سواء مع من هم داخل المنظمة أو خارجها ، مثال العملاء أو المتعاملين معها ، مع إمتلاكهم المقدرة على الاتصال والتعامل مع الآخرين ؛ لذا يلزم أن يظهر المراجعون توازناً ، فيما يتعلق بالمشاعر (العواطف) ، مع الأداء الجيد والمهارات الثقافية ، إضافة إلى المقدرة على عقد اللقاءات والمقابلات الشخصية ، الرقابة على المجموعات ، حتى التى تحمل لهم العداء ، إقناع المستمعين خاصة غير المندمجين أو المهمشين ، ... إلخ .

كذلك يجب أن يكون القائم بالمراجعة قادراً على حسن الاختيار للعينات محل المراجعة أو الدراسة ، مع المتابعة والتحليل وخلافه مما يلزم عند التعامل مع البيانات ، وبالطبع فإن اكتساب كل هذه المهارات ليس بالأمر السهل ، إنما يمكن أن تكتسب أو تتطور (كما سبق الذكر) ، من خلال الدراسة ، التدريب ، التطبيق ، تقييم النتائج أو ما يرد نتيجة لأداء المراجعات المختلفة .

إن هذا الكتاب يقدم المبادئ الأساسية والنظرية لأداء عمليات المراجعة على جودة الأداء ، مع تحديد الطرق العملية للتطبيق . وبافتراض أن المراجعات على الجودة قد تم ترسيخها ، فإن البعض من الطرق سوف ينمو بينما البعض الآخر سوف يندثر ويموت ، وهذا هو المتوقع دائماً. إن المراجعة بذلك تكون دائماً عمل متطور ، ومهما كانت المتغيرات فإن دور المراجعة سيظل دائماً مرتبط بتزويد الجهات المهتمة أو المعنية بكم من المعلومات الحاملة للمعاني والتغيرات ، مما يسهل التوصل إلى قرارات صائبة ، ومن خلال التطبيق ، فإن هذه القرارات سوف تؤدي إلى تحسين الأداء .

لذا يجب أن يكون رئيس المراجعة ، أو المسؤول عن برنامج المراجعة ، ذا أداء جيد مع التقدم بتقييم لما يتم أدائه ، فلو سمح بنشر تقرير للمراجعة سيء ، فذلك قد يؤدي إلى استمرار السوء ذاته مع بقية ما سيقدم من تقارير ، أما إذا لم يؤد تنفيذ المراجعة إلى تحسين الأداء ، فإن ذلك يعنى عدم السماح ببقاء هذه المنظمة ، أى إفلاسها واختفائها . لذلك يجب دائماً التذكرة بأن المراجعة تعمل دائماً على التحسين لأداء ما يتم مراجعته من أنشطة .

إن القواعد الأساسية لأعمال المراجعة تشمل الآتى :

- المراجعات تقدم المعلومات إلى الآخرين .
 - المراجعون مؤهلون لأداء مهام أعمالهم .
 - المراجعات تقوم بالقياس للمقارنة مع مواصفات متفق عليها .
 - المضامين التى تتوصل إليها المراجعات تقوم على حقائق مؤكدة .
- لذلك يلزم المراجعة دورياً على ما يتم من مراجعات ؛ للتأكد من أن هذه القواعد الأساسية لأعمال المراجعة مطبقة .

مراجع مهمة

1. Lawrence B. Sawyer, The Practice of Modern Internal Auditing, 2nd ed. (Altamonte Springs, FL: Institute of Internal Auditors, 1981): 3.
2. Specification Of General Requirements for A Quality Program, ASQC C1-1968, ANSI Z1. 8-1971 (Milwaukee: ASQC Quality Press, 1968): 3.
3. Standards for the Professional Practice of Internal Auditing (Altamonte Springs, FL: Institute of Internal Auditors, 2001).
4. Government Auditing Standards (Washington, D.C.:U.S. General Accounting Office, 1999), online at www.gao.gov.
5. Generic Guidelines For Quality Systems, ANSI/ASQC Z-1. 15-1979 (Milwaukee: ASQC Quality Press, 1979).
6. Quality Audits, CAN3 - Q395-81 (Rexdale, ON: Canadian Standards Association, 1981).
7. Generic Guidelines for Auditing of Quality Systems, ANSI/ASQC Q1 - 1986 (Milwaukee: ASQC Quality Press, 1986).
8. Quality Systems - Model for Quality Assurance in Design, Development, Production, Installation, and Servicing, ANSI/ASQC Q91-1987 (Milwaukee: ASQC Quality Press, 1987).
9. Quality Systems Auditing, BS 7229:1989 (London: British Standards Institution, 1989).
10. Guidelines For Auditing Quality Systems, ANSI/ISO/ASQS Q10011-1-1994, Q 110011-2-1994, and Q 10011-3-1994 (Milwaukee: ASQC Quality Press, 1994).
11. Guidelines For Quality and / or Environmental Management Systems Auditing, ISO Q 19011 - 2002 (Milwaukee: ASQ Quality Press, 2002).

12. William P. Leonard, The Management Audit (Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1962).
13. Allan J. Sayle, Management Audits (Milwaukee: ASQC Quality Press, 1985).
14. Charles A. Mills, The Quality Audit: A Management Evaluation Tool (New York: McGraw-Hill, 1989).
15. Quality Management Systems - Fundamentals and Vocabulary, ANSI/ISO/ASQ Q9000-2000 (Milwaukee: ASQ Quality Press, 2000): ix, Introduction.
16. Charles E Guzzetto, Auditing Management Reports, Internal Auditor 45 (December 1988): 36.
17. Kaoru Ishikawa, Guide to Quality Control (Tokyo: Asian Productivity Organization, 1982).