

## العبء الساهرة في توزيع المحروقات

### حسام الساموك

اعتمدت وزارة النفط سياق الرقمين الزوجي والفردى لتملي على اصحاب المركبات تقسيم نهج تزودهم بالبترول على يومين وفاخرت بان هذا هو الاسلوب الامثل لامتناسص حالة التزامح على محطات التعبئة، رغم ان ما تحقق لم يكن صحيحا، بل ان الحد من فرص الحصول اليومي على الوقود قد صعد في حالة الاختناق، مما صعد من ظاهرة السوق السوداء التي تنتعش برعاية واضحة من ادارات وحمايات داخل مؤسسات الوزارة.

ومع ذلك، سرعان ما انقلبت وزارة النفط على اكتشافها (الباهر) لتعلن عن اسلوب (سحري) للقضاء على الازمة عندما قسمت المركبات الى ثلاث مراحل، ومالت تصريحات المسؤولين وسائل الاعلام في اليوم الاول والثاني بالانجاز الهائل، لكنهم اضطروا لسد اذانهم من الاحتجاجات التي صعدتها زحامات اليوم الثالث حين اضطرت السيارات المزدهمة على بوابات محطة التعبئة ان تغلق شوارع بغداد امام المارة، وحينها طالب اعضاء في الجمعية الوطنية ايقاع عقوبات رادعة بالمسؤولين في وزارة النفط لاقدامهم على اجراءات ارتجالية ومضرة بانسيابية الخدمات للمواطنين. لكن الوزارة سارعت الى (ترقيع) اجرائها الاخير باجراء مناقلة سريعة في اعداد نسبة من السيارات على الايام الاخرى لتتكشف اللعبة المضبوحة بكشف الهدف من الاجراء وهو التقليل من خيار اصحاب المركبات، فبدلا من ان يكون لصاحب المركبة خيار تعبئة خزان سيارته كل يومين، رفعت وزارة النفط الخيار الى ثلاثة ايام لتتنجز (مكرمة) رابعة لصالح المضارين بالسوق السوداء حين زاد الاعتماد على التعامل معهم، فزادوا سعر غالون البنزين من الف دينار الى الف وخمسمائة، وربما يباع بالفيض في بعض المناطق، ان ما تحقق في هذا الجانب يفضح حقيقة الاجراء الذي اتخذته الجهات المسؤولة في وزارة النفط، ولا يمكن ان يفسر بانه اجراء خاطئ او متسرع، لانه لو كان كذلك لاذي في حينه، لكن الاصرار عليه يبرهن انه حلقة في مشروع فرض الزيادة القسرية لاسعار المنتجات النفطية والتي سبق ان حشرنا في (المدى) تفاصيل فرضها بحيث يصبح سعر المتر الواحد بخمسة دينار، لكن المثير للعجب فعلا ان تسلك وزارة النفط اسلوب دفع تجار السوق السوداء لغرض زيادات متوالية وصولا الى تحقيق اهدافها.

لكن ما اسفد مخططات بعض من دفع بهذه الالية المحففة اصيب بخيبة كبيرة، نتيجة إعلان وزارة النفط نفسها انها اكتشفت ان الكميات التي بيعت من البنزين وفق الليات تقسيم المركبات على ثلاثة ايام زادت كثيرا على مثيلاتها في البية التقسيم الزوجي والفردى مما حمل الوزارة من جديد على اعتماد الالية السابقة مرة اخرى نتمنى من كل قلوبنا ان لا تعتمد اجهزة النفط او غيرها الى تحويل معاناة الناس الى حقول تجاربا.

### في اهم القضايا الاقتصادية

## د. صباح النجار الجامعة التكنولوجية

المشاركين (الموظفين، الادارة، الوسطى، والادارة العليا اضافة الى الزبائن والمتعاقدين الثانويين).

ان ادارة الجودة الشاملة ليست مشروعاً او هدفاً وانما هي عملية لها نقطة بداية وليس لها نقطة نهاية، اذا كانت عملية TQM ناجحة فستصبح قصة بلا نهاية. لديها القليل لفعله مع برامج ادارة الجودة مثل: (ISO 9000) او مع برامج رقابية الجودة.

ان ادارة الجودة الشاملة ترتبط بشكل غير مباشر مع المنتجات. انها فلسفة الادارة والتي تبدأ من القمة، فالقيادة كمثل اعلى للجودة تعتبر من المتطلبات الاساسية ولكن يتم مساندة الجودة من قبل جميع الافراد المشاركين في الشركة. توجه انظمة ادارة الجودة الشاملة نحو تحديد وارضاء احتياجات الزبون لقد تبنت الجمعية الامريكية للجودة التعريف الثاني للجودة هي مجموع الخصائص والصفات للمنتج او الخدمة التي تؤثر في قابليتها على ارضاء الاحتياجات المحددة او الضمنية.

ادارة الجودة الشاملة هي طريقة لادارة المستقبل وهي مفهوم اوسع في تطبيقاته من كونه فقط اداة لضمان جودة السلعة او الخدمة، فهي طريقة لادارة الافراد والعمليات لضمان وتحقيق الرضا التام في كل مرحلة داخلية وخارجية. ان ادارة الجودة الشاملة ترتبط بالقيادة الفاعلة والنتائج المحققة في المنظمة خلال قيامها بالاشياء الصحيحة بشكل متقن ومن المرة الاولى.

ان لب (جوسهر) TQM هو الزبون، وهذا اللب يجب ان يكون محاطاً بالالتزام بالجودة والاتصالات لضمان رسالة الجودة وادراك الحاجة لتغيير ثقافة المنظمة لخلق الجودة الشاملة. تلك هي اساس بناء TQM وهي مدعومة من قبل مفتاح وظائف الادارة- الرئيسية: الافراد والعمليات والانظمة في المنظمة.

وبمجموع تلك العناصر يمكن الوصول الى منظمة الجودة الشاملة.

# ادارة الجودة الشاملة

(1-3)



توقعاتهم تجاه ما يقدم لهم من سلع وخدمات.

ان امداد المستهلك بما يحتاج اليه من سلع وخدمات ذات خصائص وسمات تفي بمتطلباته وتوقعاته في الوقت الذي يريده، ويسعر مقبول يلائمه وهي بذلك لتتحمل مسؤولية الاهتمام بالجودة وقد ظهرت معايير للجودة مثل ESEN ISQ 9000.

خامساً- فترة التسعينيات: برز اهتمام جدي كبير لاهمية الجودة والشروع بالتوجهات التنافسية الحادة بين المنظمات الاقتصادية المختلفة. في الحالات التعاقدية تكون المتطلبات والحااجات محددة وفقاً لشروط التعاقد بين المنتج (المورد) والعمل (المستهلك). اما في حالة تقديم المنتجات والخدمات للسوق العام فانه يجب تدارس ومعرفة وتحديد المستهلكين ومتطلباتهم وحاجاتهم والتعرف على

تم التركيز على مفهوم الجودة والاجراءات والتدريبات المتعلقة بادوات العمل والمواد الخام وغير ذلك من الجوانب ذات الاهمية على الجودة.

رابعاً- فترة الثمانينيات: تم التوجه لاقامة اقسام للجودة لتتحمل مسؤولية الاهتمام بالجودة وقد ظهرت معايير للجودة مثل ESEN ISQ 9000.

ثانياً: فترة الخمسينيات: لقد كانت المنافسة بين المنظمات الانتاجية والخدمية المختلفة محدودة وقد كانت كل من الانتاجية والجودة مهملتا الى حد ما وقد ذهب ديمك الى اليابان لاقضاء محاضرات واقامة دورات تدريبية هناك، وقد تبنت المنظمات في اليابان اراءه وقد تم وضع طاقم عمل متخصص للجودة انذاك.

ثالثاً- فترة الستينيات: تم التاكيد بشكل اساسي على الجودة وتبنت بريطانيا هذا الاتجاه وقد

4- حلقات مراقبة الجودة. 5- ادارة الجودة الشاملة.

ومن الناحية التاريخية يمكن ايجاز تطور TQM كما يلي: اولاً: الفترة 1940-1945 وقد شكل المفكرون الامريكان الرواد الاساسيين في استخدام الاساليب الاحصائية والتحليلية في عمليات الفحص. وكان لكل من ديمك وجوران الدور الرئيس في هذا المضمار.

ثانياً: فترة الخمسينيات: لقد كانت المنافسة بين المنظمات الانتاجية والخدمية المختلفة محدودة وقد كانت كل من الانتاجية والجودة مهملتا الى حد ما وقد ذهب ديمك الى اليابان لاقضاء محاضرات واقامة دورات تدريبية هناك، وقد تبنت المنظمات في اليابان اراءه وقد تم وضع طاقم عمل متخصص للجودة انذاك.

ثالثاً- فترة الستينيات: تم التاكيد بشكل اساسي على الجودة وتبنت بريطانيا هذا الاتجاه وقد

التحمل قابلية الخدمة الجمالية النوعية التصميم.

بعد الحرب العالمية الثانية كان على اليابان ان تعيد بناء قاعدتها الصناعية بشكل كامل وفي بداية التسعينيات بدأ المصنعون اليابانيون بمساعدة المستشارين الامريكيين مثل: ادوارد ديمك وجوزيف م. جوران بجعل الجودة اولوية التنافسية. وكانت فلسفة

ديمك هي ان الجودة هي مسؤولية الادارة وليس العامل، ويان الادارة ينبغي ان تدعم البيئة الاكتشاف مشاكل الجودة وحلها. المراحل التطويرية لادارة الجودة الشاملة

لقد اكد العديد من الباحثين والاختصاصيين بمرور ادارة الجودة الشاملة بخمسة مراحل تطويرية هي:

1- الفحص والتفتيش. 2- مراقبة الجودة. 3- تاكيد الجودة.

## مفهوم الجودة

ان الفهم الحقيقي لعنى كلمة (جودة) يعتبر احدي الركائز الاساسية في اساسيات تطبيق ونجاح نظام الجودة الشاملة. وقد يقول قائل: كيف هذا؟ هذه كلمة بسيطة وواضحة ومفهومة. ونحن نقول ان اكبر المصانع في العالم في امريكا واوروبا كان شغلها الشاغل في عقدي الثمانينيات والتسعينيات هو التعرف على المعنى الحقيقي لكلمة (جودة) وماذا تعني بالتحديد؟

عندما ظهرت اليابان وهاجأت الغرب وامريكا لبانتاج جيد ورخيص، ازادت حدة المنافسة وراح مديرو الشركات يبحثون الناس على الجودة لخطورة الموقف. وبالفعل تحمس الناس كثيراً وحاولوا جاهدين، ومع هذا لم يكن العائد ملموسا اخذوا يراجعون انفسهم واكتشفوا انهم بياضل لم يفهموا المعنى الحقيقي للجودة.

ان الجودة كان يعبر عنها من خلال وجهة نظر وطبيعة علم المتحدث عنها، فمثلاً: من وجهة نظر الادارة التنفيذية فان الجودة كانت تعرف بمدى ملائمة المنتج او الخدمة لغرض الاستخدام. ومن وجهة نظر مصمم المنتج فان الجودة كانت تعرف بمدى امكانية ملائمة المنتج للاستخدام، كما تم تحديدها خلال مواصفات استخدام التصميم.

ان الجودة هي المصطلح الذي نستخدمه نوعاً ما بشكل سائب (عام)، وان معظمها يفكر على ان الجودة هي افضل ما هناك، مثل سيارة رولز رويز او مطعم فرسي خمس نجوم. لقد قدم العالم جوهان كرونكول تعريفاً للجودة وهو:

"درجة التوافق لكل السمات المتعلقة، وخصائص المنتج لكل نواحي الزبون، محددة بواسطة السعر والتحويل الذي سوف يتقبله او تفضله".

لقد قام ديفيد كارفن استاذ في جامعة هارفرد وخبير في الجودة بتحديد ابعاد الجودة وهي كما يلي:

الانجاز  
الخصائص  
المتوقفة  
التوافق

## ادارة الجودة في تجم اقتصادي

### بغداد / يحيى الشوم

عقد المعهد الدولي للتفاوض دورة حول ادارة الجودة (الايزو) وبالتنسيق مع اتحاد الصناعات العراقية تحت شعار (الصناعات الصغيرة والمتوسطة ودورها الفعال في دعم الاقتصاد الوطني).

والقى الدكتور اسعد وتوت نائب رئيس الاتحاد كلمة اشار فيها الى ان الاتحاد يسعى الى ادخال التكنولوجيا الحديثة والحصول على القروض للاسهام في دعم هذا القطاع الحيوي والتوسط لدى الدوائر ذات العلاقة لتوفير جميع الامكانيات المتاحة وتقديم الدعم اللازم من اجل ان يأخذ هذا القطاع مكانه في بناء اقتصاد البلد.

بعدها بدأت ورشة العمل التي يقبدها فيها محاضرات اقتصادية علمية من قبل اساتذة جامعيين اذ القى الدكتور نبيل العمادري المدير التنفيذي للمعهد الدولي للتفاوض

محاضرة حول متطلبات الجودة في المنظمات الصناعية استعرض فيها الاشكال والاساليب للبركات المنتجة عالمياً مثل كيفية قياس الجودة وفق منهاج علمي واحصائي وادخال المنظمة للعلوميات لادارة الجودة في الانتاج معطياً امثلة لدول وشركات صناعية كبرى حافظت على العلامة التجارية

وقدم الدكتور رشاد الهاشم من الجامعة التكنولوجية محاضرة بعنوان تأهيل المصانع العراقية لنيل شهادة (الايزو 9001-2000) عرف فيها مصطلح الايزو باعتبارها احدي المنظمات العالمية في مجال ضبط الجودة والاهتمام بالزبون من خلال سعي الوحدات الانتاجية الى تطبيق نظام افضل لايضاء رغبات الزبائن والسوق واثبات قدرة هذه الشركات على تحقيق الجودة المطلوبة وتطبيق المقتضيات القانونية الخاصة بنظم النوعية والبيئة والسلامة

## تونس ترفع سعر البنزين للمرة الثانية خلال شهرين

### تونس / الوكالات

رفعت الحكومة التونسية للمرة الثانية خلال شهرين سعر البنزين نحو 8٪ اعتباراً من الاسبوع القادم لخفض العجز

في ميزانية الطاقة إثر الارتفاع القياسي في أسعار النفط العالمية. وقال مسؤولون تونسيون ان سعر البنزين الممتاز ارتفع إلى 0,900



## اسعار العملات أمام الدينار العراقي

| العملة            | سعر الشراء | سعر البيع |
|-------------------|------------|-----------|
| الدولار الاميركي  | 1470       | 1480      |
| اليورو            | 1800       | 1870      |
| الجنيه الاسترليني | 2220       | 2270      |
| الدينار الاردني   | 2040       | 2060      |
| الدرهم الاماراتي  | 390        | 400       |
| الريال السعودي    | 380        | 390       |
| الليرة السورية    | 27         | 28        |

## سوق الذهب والفضة

| المصرف      | سعر البيع | سعر الشراء |
|-------------|-----------|------------|
| ذهب عيار 24 | 106,000   | 101,000    |
| ذهب عيار 21 | 96,000    | 91,000     |
| ذهب عيار 18 | 82,000    | 77,000     |
| ذهب عيار 14 | 71,000    | 66,000     |
| ذهب عيار 12 | 54,000    | 49,000     |
| الفضة       | 1700      | 1500       |

## انتهاء معاديات المنسوجات الأوروبية الصينية

ويعبر ماندلسون خلال محادثاته مع وزير التجارة الصيني بوشي لاي في وقت سابق عن امله في التوصل لاتفاق قبل بدء اجتماع القمة. وقد فرضت الولايات المتحدة والاتحاد الاوربي قيوداً على

والصين يعقد على هامش القمة. ووصف المتحدث باسم المفاوض التجاري بيتر باور المحادثات بين الجانبين للبناء على ظل تفاهم بشأن كيفية معالجة تجاوز حصص منسوجات معينة.

المواضع / الوكالات انتهت مباحثات الصين والاتحاد الاوربي بشأن خلافات المنسوجات الرامية للتوصل لاتفاق يفرج عن ملايين قطع المنسوجات والملابس الصينية المحجوزة في موانئ الاتحاد لتجاوزها حصص المستورادات. وأعلن المفوض التجاري الاوربي بيتر ماندلسون أن المحادثات الرامية الى إنهاء نزاع بشأن المنسوجات مع الصين انتهت، مشيراً إلى أن معرفة التوصل لاتفاق ستكون لاحقاً.

وسعى المفاوضون للتوصل لاتفاق بأسرع وقت ممكن قبل اجتماع قمة بين زعماء الاتحاد برئاسة رئيس الوزراء البريطاني توني بلير والرئيس الصيني هو جينتاو يعقد في وقت لاحق. وستكون الفرصة مواتية للاعلان عن أي اتفاق بعد ظهر اليوم حينما يتحدث المفاوض التجاري الاوربي بيتر ماندلسون خلال مؤتمر أعمال بين الاتحاد

## افتتاح مزاد حوالات الخزينة في البنك المركزي

المركزى سعر الفائدة المذكور في المزاد ولجميع العروض التنافسية وغير التنافسية المقبولة. (10000) مليون دينار. وقد تحقق ذلك عند سعر فائدة (22) عرضاً

المركزى سعر الفائدة المذكور في المزاد ولجميع العروض التنافسية وغير التنافسية المقبولة. (10000) مليون دينار. وقد تحقق ذلك عند سعر فائدة (22) عرضاً

المركزى سعر الفائدة المذكور في المزاد ولجميع العروض التنافسية وغير التنافسية المقبولة. (10000) مليون دينار. وقد تحقق ذلك عند سعر فائدة (22) عرضاً



## معرض ومؤتمر دولي للتجارة واعمار العراق في طهران

وتشارك في المعرض شركات متخصصة بصناعات الماء والكهرباء والاتصالات السلكية واللاسلكية والنفط والغاز والبتروكيماويات والصناعات المرتبطة بالزراعة والماشية والطيور والثروة السمكية والمنسوجات الغذائية والصناعات الصحية والطبية والمختبرات الدوائية ومواد التجميل اضافة الى الصناعات النسيجية والواد الانشائية والمنسوجات والملابس والتواليد اليدوية والادارية والالات والديكور والصناعات اليدوية وصناعة السيارات واجهزة الطرق والجسور واقامة السدود والنقل الجوي والبحري والبري والفضة عن خدمات التأمين والصارف.

دعت غرفة تجارة بغداد التجار الراغبين بالمشاركة في المعرض والمؤتمر الدولي للتجارة واعمار العراق الذي يقام في مدينة كرمينشاه الايرانية للفترة من 28 / ايلول ولغاية الاول من تشرين الاول للتنسيق معها بشأن تنظيم المشاركة العراقية وتعزيزها.

ويهدف المعرض للمساهمة في اعاد اعمار العراق وتوفير البضائع والخدمات التي يحتاجها الجانب العراقي استناداً الى الاتفاق المبرم بين الطرفين.