

الجودة

تتسابق الشركات والمؤسسات الخاصة منها والعامّة فيما بينها للحصول على شهادات الجودة المتعددة، ولكن هل تترجم هذه الشهادات الى قيمة حقيقية أو فائدة ملموسة في مستوى الخدمات أو المنتجات التي تقدمها هذه الشركات؟

غالبا لا! ويكثر الحديث عن الجودة سواء من ناحية المستهلك أو المنتج، كما نسمع الكثير عن الأيزو والسجما 6 ودوائر الجودة وإدارة الأداء وغيرها من المصطلحات ذات العلاقة بالجودة، فنتساءل هل نعرف ماذا تعني الجودة؟

تساؤل طبيعي في ظل كثرة المصطلحات و«القبيل والقال»... تعرف الجودة على أنها تلبية وإشباع المتطلبات أو الاحتياجات بشكل كامل وباستمرار! وبالتالي فالجودة حالة نسبية يعتمد على ما هو مطلوب أو المتوقع من استخدام المنتج أو الاستفادة من الخدمة، فما قد تقبله أنت عزيزي القارئ على أنه منتج ذو جودة عالية قد لا يكون كذلك في منظور الغير، ومن هنا تأتي أهمية تحديد معايير الجودة المطلوبة، بحيث يتوفر للجميع مرجع لقياس الجودة وتحديد ما بشكل مستقل ومهني.

فتحقيق الجودة أمر ليس سهلا فهي لا تأتي «بالدعاء» ولن تحقق ما لم يستهدفها جميع العاملين في الشركة أو المؤسسة من «رئيسها إلى الفراش»، فعلى الجميع الحرص على تحقيق وصيانة عناصر الجودة الخاصة بأعمالهم لكي تنجح الشركة أو المؤسسة في بلوغ الجودة.

وعناصر الجودة هي كالتالي: ● أولا: الطموح وهو العنصر الأساسي الذي يقود ويدفع جميع الجهود الى تحقيق النجاح وبغياحه تنعدم فرص تحقيق الجودة.

● ثانيا: النظم وهي مجموعة السياسات والتعليمات الأساسية التي تحدد نهج وأساليب العمل المتميز والذي يهدف الى تقديم منتج أو خدمة تحقق رضا العملاء، وتتضمن هذه نظم المعلومات والتحليل والقياس والمخططات الاستراتيجية وإدارة الأفراد وإدارة الموارد ومراقبة الجودة.. الخ.

● ثالثا: المخرجات وهي المنتج أو الخدمة المطلوبة من قبل العميل.

● رابعا: الاستمرارية والمثابرة في استهداف أعلى مستويات الأداء والتميز في العمل.

إن الالتزام بمعايير الجودة هو أحد أهم مفاتيح النجاح في زماننا هذا، وعلينا جميعا الحرص على تطبيق عناصر الجودة في أعمالنا إن أردنا تحقيق غايتنا.

وفي النهاية...

دعوة من آيديليتي للاستغناء عن الشهادات وتحقيق الجودة الفعلية.



البريد الإلكتروني: Info@idealiti.com  
الموقع: www.idealiti.com  
Twitter: @idealiti

★ زاوية أسبوعية هادفة تقدمها كل اثنين شركة آيديليتي للاستشارات في إطار تشجيعها على إنشاء وتطوير واحتضان ورعاية المشاريع التجارية المجدية واقتناص الفرص أو معالجة القصور في الأسواق.

«وربة» يقدم خدمات ومنتجات التمويل الشخصي للأفراد

سعيًا نحو تقديم أفضل حلول التمويل الشخصي، يمنح بنك وربة، أحدث مصرف إسلامي في الكويت، عملاء تمويلًا شخصيًا بشقيه (استهلاكي ومنزلي) يصل إلى 70 ألف دينار للمنزلي و15 ألف دينار للاستهلاكي، ضمن أسعار تنافسية وخدمة مميزة. وتتمتع حلول التمويل الشخصي من بنك وربة بأسلوب مرّن للتفسير على العملاء، حيث أن عملية التقسيط تتم على فترات تصل إلى 5 سنوات بحد أقصى للتمويل الاستهلاكي و15 سنة للتمويل المنزلي و6 أشهر كحد أدنى للتمويل، وذلك في سبيل خدمة العميل وتسهيل عملية الاحتساب والمقارنة له.

ومن ضمن فعاليات حملة «لا تحاتي» التي أطلقها البنك قبل أشهر والتي تنطوي في 17 يناير المقبل وعند تحويل الراتب إلى البنك خلال فترة الحملة يمكن للعملاء تقديم طلب الحصول على التمويل الشخصي بنسب خاصة تضمن للعميل انسيب الأسعار المتاحة في السوق، في جانب الدخل في السحب الخاص بالحملة، حيث يجري خلاله سحب على 12 سيارة ميني كوبر في حفل جماهيري في نهاية مدة الحملة.

ويقدم بنك وربة منتجات التمويل الشخصي بأسلوب عصري يغطي العديد من أوجه الحياة الضرورية والكمالية بسعر تنافسي، مع التركيز على الارتقاء بجودة الخدمة المقدمة للعملاء، بحيث يمكن تخليص المعاملة واستلام الشيك في اليوم نفسه في حال اكتمال شروط التمويل كافة. تشمل خدمة التمويل الشخصي من بنك وربة تمويل مواد البناء المنزلي، إلى جانب المنتجات الاستهلاكية كلسيارات الجديدة والمستعملة والأثاث والقوارب والمعدات البحرية والأجهزة الكهربائية والإلكترونية وكل أنواع قطع الغيار، في الوقت الذي يهدف فيه البنك من خلال إطلاقه لخدمة التمويل الشخصي إلى جذب واستقطاب شرائح جديدة من العملاء وتعزيز حصّة بنك وربة في السوق وترسيخ الاعتماد على الخدمة كإحدى أدوات التمويل القادرة على تلبية احتياجات العملاء المختلفة. وعن خدمة التمويل الشخصي، قال مدير التمويل الشخصي في المجموعة المصرفية لبنك وربة وليد خالد المسلم: «تلبي خدمة التمويل الشخصي احتياجات عملائنا بشكل فاعل وتوفر لهم مزيدًا من الاهتمام بمطالباتهم الأساسية، وتعتبر الخدمة الجديدة عن دور بنك وربة الداعم لعملية التمويلية في السوق الكويتي، من خلال توفير التمويل اللازم لهم بشروط وإجراءات مبسّرة ومرنة» وتضمن جودة الخدمة لهم. وأضاف المسلم: بضمن بنك وربة لعملائه الخدمة من هم فوق 21 سنة للمواطنين والوافدين على السواء في حال انطباق الاشتراطات عليهم، وبأسلوب عصري يغطي العديد من أوجه الحياة الضرورية والكمالية بسعر تنافسي، ويؤكد المسلم أن بنك وربة يسعى من خلال هذه المنتجات إلى تفعيل التواصل مع الجمهور وتقديم مزيد من العروض والمنتجات من خلال التمويل الشخصي.



وليد المسلم

الأمير الوليد بن طلال في المقدمة عوائل «الخرافي» و«بوخمسين» و«الغانم» ضمن قائمة «أربيان بزنس» لأغنياء العرب في 2012

23 سعوديا ضمن أغنى العرب بثروة 142 مليار دولار



العربية: هيمنت المملكة العربية السعودية على قائمة أغنياء العرب، حيث استحوذ السعوديون على نحو 23 مركزاً ضمن القائمة التي تشمل أغنى 50 عربياً، وبإجمالي ثروات تتجاوز 142,13 مليار دولار، فيما حل بالقائمة 3 أغنياء كويتيين وهم: عائلة الخرافي، وعائلة بوخمسين، وعائلة الغانم.

وواصل الوليد بن طلال تصدر قائمة الأغنياء العرب، وفقاً لـ«أربيان بزنس»، حيث سجلت ثروته عام 2012 مبلغاً قدره 25,9 مليار دولار، مقارنة مع 21,3 مليار للعام الماضي، وارتفع ترتيب عائلة العليان السعودية إلى المرتبة الثانية بثروة قدرها 12,9 مليار دولار، بعد أن كانت في المرتبة الثالثة العام الماضي بـ 12,4 مليار دولار.

وحل رجل الأعمال السعودي محمد العموي في المرتبة الثالثة بثروة قدرتها المجلة بـ 11,5 مليار دولار، مقارنة بـ 10,4 مليار خلال العام الماضي، فيما حلت عائلة ساويرس في المرتبة الرابعة بـ 11,2 مليار دولار، وجاء رجل الأعمال السعودي عصام الزاهد في المرتبة الخامسة بـ 11 مليار دولار، وفقاً لصحيفة «البيان» الاماراتية.

وضمت قائمة العشرة الكبار،

وفي تعليقه على قائمة أغنياء العرب هذا العام، قال حسن عبدالرحمن، رئيس تحرير مجلة «أربيان بزنس» على موقعها الإلكتروني، «خيمت حالة من الركود على ثروات أغنياء العرب الذين وردت أسماؤهم في قائمة «أربيان بزنس» لعام 2012، فالأزمات العالمية العميقة حالت دون قدرة معظم هؤلاء على تحقيق مكاسب مهمة، وإذا استثنينا الأمير الوليد بن طلال، الذي حقق إنجازاً كبيراً بزيادة 4,6 مليارات دولار على ثروته، فإن معظم أغنياء العرب حافظوا على أرقام العام الماضي بزيادات أو تراجعات طفيفة».

وأوضح عبدالرحمن أن هناك مئات الأثرياء الآخرين الذين لم ترد أسماؤهم، وهناك أيضاً آخرون لا يربون وضع أنفسهم ضمن نادي أصحاب المليارات، ويعارضون بشدة ذكر أي شيء يتعلق بهم، لأسباب واعتبارات خاصة، لها علاقة بالدرجة الأولى بثقافة البعض والعادات التي ورثوها. وأشار إلى أن أثرياء العرب هم الأكثر تقصيراً بين أثرياء العالم ومشاهيرهم في مجال الأعمال الخيرية، ودعم مساندة المجتمعات المدنية في بلدانهم. كما أنهم الأقل مساهمة في دعم التعليم والبحوث العلمية.

الرتبة	الاسم	البلد	مجال العمل
1	الأمير الوليد بن طلال	السعودية	أعمال
2	عائلة العليان	السعودية	بنوك
3	محمد العموي	السعودية	طاقة
4	عائلة ساويرس	مصر	تجارة
5	عصام الزاهد	السعودية	تجارة
6	عائلة الخرافي	الكويت	تجارة
7	عائلة بن لادن	السعودية	مقاولات وصناعات
8	عائلة بوخمسين	الكويت	تجارة
9	سعيد خوري	فلسطين	مقاولات وصناعات
10	محمد بن عيسى الجابر	السعودية	تجارة
11	عائلة بقرشان	السعودية	تجارة
12	عبدالعزیز الغرير	الإمارات	بنوك واستثمار
13	عائلة الجفالي	السعودية	تجارة
14	عائلة كانو	البحرين	تجارة
15	طارق القحطاني	السعودية	تجارة
16	توفيق بوخاطر	فلسطين	تجارة
17	محمد الجفيليم	الإمارات	تجارة
18	محمد عبداللطيف جميل	السعودية	تجارة
19	مبارك السويكت	السعودية	مقاولات وصناعات
20	عبدالله الرشيد	السعودية	مقاولات وصناعات
21	عائلة قرقاش	الإمارات	تجارة
22	سعد الحريري	لبنان	مقاولات وصناعات
23	بهاء الحريري	لبنان	تجارة
24	محمد مجوم	السعودية	تجارة
25	عبداللطيف الفوزان	السعودية	تجارة

الرتبة	الاسم	البلد	مجال العمل
26	سليمان المهديب	السعودية	مقاولات وصناعات
27	عائلة شومان	فلسطين	بنوك واستثمار
28	عادل العوجان	السعودية	مقاولات وصناعات
29	عائلة الغانم	الكويت	بنوك واستثمار
30	عائلة الهيك	لبنان	تجارة
31	طه ميقاتي	لبنان	تجارة
32	منصور العجه	السعودية	تجارة
33	نجيب ميقاتي	لبنان	تجارة
34	منيب المصري	فلسطين	مقاولات وصناعات
35	ايمين اصفري	سورية	تجارة
36	أسامة ابو داؤود	السعودية	تجارة
37	محمد الخريجي	السعودية	تجارة
38	زياد المناصير	الأردن	مقاولات وصناعات
39	عائلة الرامل	السعودية	مقاولات وصناعات
40	وفيق سعيد	سورية	تجارة
41	محمد العيسى	السعودية	مقاولات وصناعات
42	محمد البراهيم	السودان	تجارة
43	ميلود الشعبي	المغرب	تجارة
44	نظمي أوجي	العراق	تجارة
45	فواز الحكير	السعودية	تجارة
46	محمد الفهد	المملكة المتحدة	تجارة
47	صالح كامل	السعودية	تجارة
48	أيمن الحريري	السعودية	مقاولات وصناعات
49	محمد شفيق جبر	مصر	تجارة
50	نمير العقابي	العراق	تجارة

مناح على الإنترنت وعبر الهواتف الذكية الدويسان: برنامج «مكافآت بيتك» لعملاء البطاقات الائتمانية ومسابقة الدفع بمزايا أكثر تطوراً



سالم الدويسان

مشيرا إلى أن فريقا مهنيًا مختصًا ومكلفًا بإعداد هذا البرنامج عمل على اختيار قائمة بأهم المحال والجهات التجارية الراقية التي يمكن للعملاء وأفراد عائلاتهم على مدار العام والتي تتضمن نحو 300 محل ومنفذ بيع، وشاملة المطاعم والفنادق ومحال الملابس والإكسسوارات والأثاث والمفروشات والعيادات الطبية والمستشفيات والصيدليات والهياكل الإلكترونية وخدمات التأمين ومراكز التدريب والدورات المتخصصة، وغيرها الكثير من عروض السلع والخدمات المتنوعة التي سيجحصل عليها العملاء حضريا بأفضل الأسعار.

وأضاف الدويسان قائلا: بدأ «بيتك» بتسويق هذه العروض إلى عملائه من حملة البطاقات من خلال كتبه دليل التسوق جارٍ توزيعه حاليا في جميع فروع بيتك، وأشار إلى أن عملية تسويق هذا البرنامج ستشهد تطورا ملموسا حيث يستطيع العملاء الآن الحصول على الخصومات عن طريق تحميل برنامج KFH على هواتفهم المحمولة من خلال

إفراين فوريرو. وحسب الرئيس التنفيذي لبنك HSBC فإن البنك سيحتج قراراته في مايو المقبل بشأن ما إذا كان سيبيع أو يحتفظ بعملياته المدارة في الأسواق الناشئة وفقا لخمسة معايير هي: التواصل والتنمية الاقتصادية والبحث والكفاءة والسيولة، كما شملت تلك الخطوة الأرجنتين والبرازيل

«HSBC» يبيع عملياته في أميركا الوسطى بـ 800 مليون دولار

المكسيك إضافة الى بعض البلدان الإسترآتجية مثل أسواق مصر والسعودية وغالبية دول الخليج بالشرق الأوسط والصين والهند وسنغافورة وماليزيا واندونيسيا في آسيا. وذلك يأتي في مساعي المجموعة البنكية للتركيز أكثر في إدارة الثروات.

● مدحت فأخوري

«التجاري» يعلن أسماء الفائزين في سحب «النجمة»

أجرى البنك التجاري الكويتي السحب اليومي على «حساب النجمة»، أمس في المركز الرئيسي للبنك، بحضور وزارة التجارة والصناعة ممثلة بصقصر المناعي، وقد فاز كل من: عذاري خالد عباس الدوسري، زينب عبدالله سعيد العليو، نورية عبدالمحسن حسين القطان، وأحمد حسين صفر خاجة



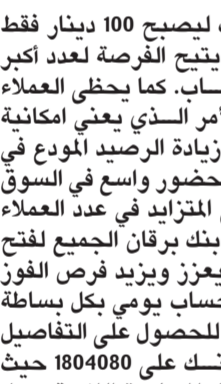
وطلال سلمان عبدالحميد الشطي بجائزة قيمتها 77 ألف دينار لكل منهم.

ويتميز حساب النجمة الجديد بتأهيل عملائه الفوز بجائزة يومية قدرها 7 آلاف دينار لينفرد البنك التجاري بتقديم أكبر جائزة سحب يومي، بالإضافة إلى أربعة سحبيات كبرى تجرى خلال العام وتبلغ قيمة كل جائزة منها 100 ألف دينار تقام في العيد الوطني والتحرير، عيد الفطر، وعيد الأضحي المبارك بالإضافة إلى ذكرى تأسيس البنك في 19 يونيو.

يفتح حساب النجمة بمبلغ 500 دينار. والتاهل لدخول السحب اليومي بعد فترة أسبوع وسحبيات المناسبات بعد فترة شهرين، علما بأن حساب النجمة يمنح عملاءه أكبر عدد من الفرص للربح حيث يحصل العميل على فرصة الربح مقابل كل 25 دينارا تبقى في الحساب بدلا من 50 دينارا. وينتهي هذه الفرصة ليهني جميع الفائزين في سحب النجمة، علما بأنه سيتم قيد الجوائز التقديرة إلى حسابهم في البنك. كما تتوجه بالشكر لوزارة التجارة والصناعة على تعاونهم الدائم وإشرافهم الفعال على عمليات السحب التي تمت بسلاسة ونظام.

«برقان» يعلن الفائزين بسحب حساب «يومي»

أعلن بنك برقان أمس عن أسماء الفائزين الخمسة في السحوبات اليومية على حساب «يومي» والذي فاز كل واحد منهم بجائزة 5 آلاف دينار. هذا، وسيتم إعلان أسماء الفائزين يوميا عبر إذاعة المارينا فام أ.م خلال برامج الإذاعة الأساسية، وكان الحظ في هذه السحوبات من نصيب ناصر سالم حمود الهاجري وعلي حسن علي حسن ومها أحمد صالح الصالح وسلامة عاشق حسين السلامين وطعمة بريد فحان دحام الشويخ، وقام بنك برقان بإعادة إطلاق حساب «يومي» بحلة جديدة ومزايا متعددة جعلت من فتح الحساب والفوز فيه أكثر سهولة وسرعة، ومع الشروط والمزايا الجديدة اصبح بإمكان العميل فتح حساب يومي والدخول في السحب مباشرة بعد 48 ساعة من فتح الحساب مما يعد نقلة جديدة تصريف فرما سريعة ومباشرة للفوز، وقام البنك كذلك بتخفيض الحد الأدنى لفتح الحساب ليصبح 100 دينار فقط أو ما يعادلها من العملات الأخرى مما يتيح الفرصة لعدد أكبر من العملاء الراغبين في فتح هذا الحساب. كما يحظى العملاء بكونيون مقابل كل 10 ناندير، وهو الأمر الذي يعني إمكانية زيادة فرص الفوز بمرات عديدة مع زيادة الرصيد المودع في الحساب. هذا، ويحظى «يومي» حاليا بحضور واسع في السوق الكويتي ويظهر هذا من خلال الارتفاع المتزايد في عدد العملاء الذين يقومون بفتح الحساب. ويدعو بنك برقان الجميع لفتح حساب يومي وزيادة الرصيد المودع ليعزز ويزيد فرص الفوز في السحوبات اليومية، ويمكن فتح حساب يومي بكل بساطة عن طريق زيارة أقرب فرع لبنك برقان للحصول على التفاصيل والمعلومات اللازمة، أو الاتصال بالبنك على 1804080 حيث سيقوم موظفونا المختصون بتقديم كل المساعدة اللازمة حول كيفية فتح الحساب، أو للإجابة عن جميع الاستفسارات حول جميع خدمات ومنتجات بنك برقان بالإضافة إلى زيارة موقع البنك الإلكتروني www.burgan.com للمزيد من المعلومات.



«العربي للتخطيط» ينظم المنتدى الإقليمي لـ «اقتصاديات الربيع العربي»

برعاية وزير الدولة لشؤون التخطيط والتنمية ووزير الدولة لشؤون مجلس الأمة ورئيس مجلس أمناء المعهد العربي للتخطيط د.رولا دشني ينظم المعهد العربي للتخطيط بالتعاون مع إدارة التنمية والسياسات الاجتماعية بالأمانة الفنية لمجلس وزراء الشؤون الاجتماعية العرب، المنتدى الإقليمي حول «اقتصاديات الربيع العربي» والبحر الميت في المملكة الأردنية الهاشمية والذي تفتتح أولى جلساته اليوم وعلى مدار يومين (17 و 18 الجاري) بحضور خبراء اقتصاديين يمثلون العديد من الدول العربية ووزراء حاليين وسابقين، بالإضافة إلى مجموعة من الباحثين الدوليين المتخصصة.



د.دبير مال الله

من جهته، أكد مدير المعهد العربي للتخطيط د.بدر مال الله أن ثورات ما عرف بالربيع العربي والتي شهدتها بعض البلدان العربية قد ألقت بظلالها على المشهد الاقتصادي عربيا وإقليميا، حيث أدت حالة الاضطراب السياسي الى انحسار واضح في النمو الاقتصادي وتراجع في حركة الاستثمارات المباشرة في المنطقة العربية، لافتا الى ان هذه الاضطرابات السياسية لم تزد فقط من أوجاع الدول التي كانت مسرحا لها ولكن تأثرت بها أيضا اقتصاديات دول الجوار عربيا وإقليميا، خصوصا أن معظم دول المنطقة العربية تعاني في الأساس من الضور بالاجتماع والمزيد من التبعية للمؤسسات المالية الدولية والمتحكمين فيها، متوقفا بالشكر للمملكة الأردنية الهاشمية على استضافتها للمنتدى، معربا عن امله في ان يخرج المنتدى بتوصيات ذات أثر فاعل تعود بالنفع على جميع الدول العربية.

وأوضح مال الله ان تنظيم المعهد العربي للتخطيط لهذا المنتدى الإقليمي تابع من دوره كمنظمة إقليمية تتحرك وفق رؤية وإستراتيجية علمية بعيدة عن الإجتهاادات الفردية وتقوم على إسناد الأمر إلى المتخصصين لدراسة الوضع الاقتصادي العربي الحالي ووضع الحلول الملائمة للخروج من الأزمة بأقل الأضرار الممكنة، حيث أن استمرار تدور الوضع الاقتصادي سيؤدي الى زيادة العجز المتفاقم في الموازنات العامة والناجم عن تدني إيرادات العديدة من هذه الدول، مما سيؤدي الى مزيد من الإضرار بشروط صارمة قد تلتحق المزيد من الضور بالاجتمع والمزيد من التبعية للمؤسسات المالية الدولية والمتحكمين فيها، متوقفا بالشكر للمملكة الأردنية الهاشمية على استضافتها للمنتدى، معربا عن امله في ان يخرج المنتدى بتوصيات ذات أثر فاعل تعود بالنفع على جميع الدول العربية.