

ثقافة الجودة

مارس ٢٠١٢ م - ربيع آخر ١٤٣٤ هـ - العدد الخامس



القومى للجودة فى «صناع مصر»

حاتم صالح : تطوير نظم الجودة للتوافق مع المعايير العالمية



مائل الءسوقى :
معايير جودة
الأءاء الءكومى

قرار جمهورى : إنشاء المعهء القومى للجودة
كهئة عامة ءءمىة



أفكار العلماء
لءءقق الجودة

ءور ءوائز الجودة فى ءمىز أداء القءاع الءكومى

هو بيت الخبرة الوطنى المعنى برفع كفاءة وتنمية الموارد البشرية ونشر مفاهيم وثقافة الجودة فى جميع قطاعات المجتمع المصرى الإنتاجية والخدمية

استشارات

تأهيل الجهات للحصول على شهادات نظم إدارة الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية وسلامة الغذاء.

تدريب

نظم إدارة الجودة- البيئة - السلامة والصحة - سلامة الغذاء - المعامل - الجودة فى الرعاية الصحية - جودة التعليم - المراجعة الداخلية - الجودة فى إدارة المشروعات - قياس مؤشرات الأداء - رقابة الجودة إحصائياً- تنمية المهارات- دورات فى الإدارة الأوتشا (عامة/ الإنشاءات).

دعم فنى

- تقديم الدعم الفنى للمجتمع الصناعى والخدمى.
مراجعة نظم الجودة بالمنشآت الصناعية والخدمية
إصدار رخص مزاولة المهنة للجهات العاملة فى التدريب والتأهيل.

الرؤية

هى الارتقاء بجميع أنشطة الجودة للوصول إلى أعلى المستويات المحلية والعالمية مع نشر مفاهيم وثقافة الجودة فى المجتمع المصرى بكافة قطاعاته

الرسالة

هى ضمان تنفيذ البرنامج القومى للجودة ومعاونة المجتمع الصناعى والخدمى لنقل المعرفة وبنى أفضل الطرق لتطبيق الجودة

الأهداف

يهدف المعهد القومى للجودة إلى خلق مجتمع إنتاجى وخدمى على معرفة كاملة بمفاهيم الجودة المتوافقة مع المعايير الدولية والعالمية وإعداد كوادر بشرية مؤهلة ومدرية فى جميع مجالات الجودة المختلفة.

٢ شارع عباس العقاد - مدينة نصر - القاهرة تليفون: ٢٢٨٧٣١١٤ (٠٢) - ٢٢٨٧٣١١٥ (٠٢)

فاكس: ٢٢٧٤٣٢٩٨ (٠٢)

البريد الإلكتروني: info@nqiegypt.org

www.facebook.com/national.quality.institute

رؤية



م. هانى الدسوقى

رئيس مجلس إدارة المعهد

يعتبر رفع وتحسين جودة الخدمات الحكومية من الاهداف والاولويات الاستراتيجية التى تعمل عليها الدولة بهدف الوصول الي رضاء متلقي الخدمات الحكومية ايضا فان جودة الاداء الحكومى فى جميع المجالات والانشطة هي المحصلة النهائية لجودة اداء جميع الهيئات والمصالح فى جميع القطاعات الاقتصادية والصناعية والخدمية والاستثمارية او المشتركة بين الدولة والقطاع الخاص .

معايير جودة الاداء الحكومى

الخدمى وتنمية روح الفريق وتحفيز قدرة العاملين على الأداء التنافسى الإيجابى .
ويلزم التوضيح أن القدرة على القيادة والادارة هى الاداه الفعاله لتحقيق الاهداف والسياسات من خلال رؤية ورساله واضحه مع إيجاد ثقافة تدعم قدرة الموظفين على تحقيق الاهداف بكفاءة وفاعلية وتطوير وتطبيق أنظمة إدارية داخلية تعمل على تمكين الموظفين بهدف القيام بالمهام والواجبات الموكوله إليهم وبناء انظمة لمراقبة وتقييم الأداء .

إن القيادة هى المعول الرئيسى فى تطبيق منظومة جودة الأداء الحكومى وهى ضمان للنزاهه والبعد عن الفساد إلى جانب التزام الموظفين ومقدمى الخدمه بالسلوك الوظيفى والاخلاقيات الوظيفية العامه لترسيخ أسس التعامل مع متلقى الخدمه.

□□□

إن مشروع التعاون بين المعهد القومى للجودة ووزارة التنمية الإدارية يهدف فى المقام الاول إلى رفع وتحسين جودة الخدمه المقدمه إلى المتعاملين من المحاكم والمرور والشئون الاجتماعية كنشاط من أنشطة الخدمات الحكومية من خلال تطبيق معايير الجودة التى تساهم فى اداء الخدمه بفاعلية وكفاءة وتحقيق رضاء المتعاملين مع المحاكم .

وعليه فان جودة اداء هذه الجهات يعنى جودة اداء جميع مقدمى الخدمة فى اطار رؤية وخطط وبرامج تضعها الحكومة على المستوى الاستراتيجى وتتابع تنفيذها لهذة الجهات كما لا تقتصر جودة الاداء الحكومى على جودة اداء مقدمى الخدمة فقط بل تمتد على المتعاملين مع هذه الجهات لانهم مؤثرون فى ادائها سلباً وإيجاباً.

□□□

ويهدف تطبيق معايير جودة الاداء الحكومى الي العمل على توفير الخدمات الحكومية بجودة افضل والاستمرار فى الارتقاء بمستوى الجودة وكذا الاستجابة لمطالب الجماهير واحتياجاتهم وبناء ثقة بين المواطنين والجهاز الادارى للدولة ايضا فان جودة الاداء الحكومى تشجع المستثمرين المحليين والاجانب على الاستثمار فى مصر وبالتالي على ازدهار الاقتصاد القومى .

ولعلنا نتساءل ما هو العائد من تطبيق معايير الجودة فى الخدمات الحكومية والاجابة ببساطة ان تطبيق هذه المعايير يؤدي إلى تسهيل الإجراءات وحصول المواطن على الخدمه المطلوبه فى وقت قياسى مع رفع وعى المجتمع المصرى بحق المواطن فى الحصول على خدمات حكومية ذات جودة عاليه وأيضاً رفع إنتاجية القطاع الحكومى

ثقافة الجودة

م. هانىء الدسوقي
رئيس مجلس إدارة المعهد

د. ألفت عفيضى
مدير التدريب

م. هبة الديب
مدير التسويق

م. أحمد عبد النبى
رئيس قسم الدعم الفنى

٢ شارع عباس العقاد - مدينة
نصر - القاهرة
تليفون: ٢٢٨٧٣١١٤ (٠٢)
- ٢٢٨٧٣١١٥ (٠٢)
فاكس: ٢٢٧٤٣٢٩٨ (٠٢)
البريد الإلكتروني:
info@nqiegypt.org

www.facebook.com/
national.quality.institute

4



12 قرار جمهوري بإنشاء
المعهد القومي للجودة
كهيئة عامة



6 توسيع التعاون المشترك
مع كافة القطاعات
الحكومية

ندوة المعهد
القومى للجودة
عن ترشيد
الاستهلاك

25



تخريج الدفعة الاولى
للدبلوم المهني
فى ادارة الجودة



14

23 ادارة الجودة
ومنظمة المعايير
الدولية



كتاب العدد

التخطيط لجودة المنتجات

22

حمدي حلمى جابر

حقوق وواجبات المستهلك
نحو ترشيد الاستهلاك

49

م/ عنان هلال

الطاقة الجديدة والمتجددة

33

م. عبد العظيم حرب

ISO Secretary-General

21 Rob Steel

D.R Olfat Afifi

أزمة الطاقة والمواصفة
القياسية العالمية ايزو

28 50001



34 المواطن
والساح
الرديئة



30 أفكار العلماء
لتحقيق الجودة



36 المصرى القديم
أسس نظام الجودة

التدريب من مقومات
الجودة الشاملة

44



5

١٦٩٢ مشروع بالمناطق الصناعية الجديدة



مهندس حاتم صالح

في إطار استراتيجية وزارة الصناعة والتجارة الخارجية وسياستها في ضرورة الأسراع لدفع عجلة التنمية وأتاحة الفرصة للمستثمرين للبدء في إقامة مشروعاتهم الصناعية وتشجيع التصنيع المحلي أعلنت الهيئة العامة للتنمية الصناعية عن فتح باب التقدم لـ ١٦٩٢ مشروعاً بالمناطق الصناعية الجديدة وذلك بمساحة إجمالية تبلغ ٥,٤ مليون متر مربع بما يعادل ١٢٨٦ فداناً وتخصص ٢٠٪ من المساحة المتاحة للمشروعات الصغيرة والمتوسطة وذلك لتلبية احتياجات صغار المستثمرين من الأراضي الصناعية. يبدأ تسليم الملف الفني الخاص بالمشروعات الصناعية والمعد بالهيئة للسادة المستثمرين أبتداءً من يوم الأحد الموافق ٣ فبراير وحتى يوم الخميس الموافق ١٤ فبراير ٢٠١٣ على أن يقوم المستثمر بتقديم الملف الفني مستوفى البيانات المطلوبة للهيئة ابتداءً من يوم الأحد الموافق ١٧ فبراير وحتى يوم الخميس الموافق ٢٨ فبراير ٢٠١٣ وذلك بمقر الهيئة بالتجمع الخامس . يتم سحب الملف الفني من الهيئة العامة للتنمية الصناعية نظير مبلغ

ألف جنيه لا تترد كتكاليف معيارية لدراسة الطلب وإصدار الموافقة على أن يتم التعامل على الأراضي من خلال آليات هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة بوزارة الأسكان . تتركز الأراضي المرفقة الخاصة بالمشروعات الصناعية بالمدن الجديدة في مدينة السادات التي تشتمل على ٦١٠ قطع أرض مرفقة بإجمالي مساحة ٤٦٤ فداناً بما يعادل مليوناً و٩٤٨ ألف متر مربع. ومدينة العاشر من رمضان التي تشتمل على ٢٥٢ قطعة أرض مرفقة بإجمالي مساحة ٨٠٦,٤ ألف متر مربع. ومدينة برج العرب الجديدة التي

تشتمل على ٩٨ قطعة أرض مرفقة بإجمالي مساحة ٧٤ فداناً بما يعادل ٣١٠,٨ ألف متر مربع. ومدينة بدر التي تشتمل على ١٣٩ قطعة أرض مرفقة بإجمالي مساحة ١٠٦ أفدنة بما يعادل ٤٤٥,٢ ألف متر مربع. ومدينة الصالحية الجديدة التي تشتمل على ١٠٣ قطع أرض مرفقة بإجمالي مساحة ٧٨ فداناً بما يعادل ٣٢٧,٦ ألف متر مربع ومدينة بني سويف الجديدة التي تشتمل على ١٣٠ قطعة أرض مرفقة بإجمالي مساحة ٩٩ فداناً بما يعادل ٤١٥,٨ ألف متر مربع. ومدينة النوبارية الجديدة التي تشتمل على ٦٢ قطعة أرض مرفقة بإجمالي مساحة ٤٧ فداناً بما يعادل ١٩٧,٤ ألف متر مربع. ومدينة أسبوط الجديدة التي تشتمل على ١١١ قطعة أرض مرفقة بإجمالي مساحة ٨٤ فداناً بما يعادل ٣٥٢,٨ ألف متر مربع. ومدينة سوهاج الجديدة التي تشتمل على ٧٤ قطعة أرض مرفقة بإجمالي مساحة ٥٦ فداناً بما يعادل ٢٣٥,٢ ألف متر مربع. ومدينة شمال خليج السويس التي تشتمل على ١١٣ قطعة أرض مرفقة بإجمالي مساحة ٨٦ فداناً بما يعادل ٣٦١,٢ ألف متر مربع.

بروتوكول تعاون بين مصر وواشنطن



وزارة التجارة الأمريكية.

ودارت النقاشات حول سبل دفع علاقات التعاون التجاري والاقتصادي بين البلدين خاصة سبل زيادة حجم الصادرات المصرية إلى الولايات المتحدة في إطار برنامج التفضيل الجمركي كذلك التعاون ونقل الخبرات في مجال المشروعات الصغيرة والمتوسطة. كما تطرقت المباحثات أيضاً إلى ضرورة قيام الولايات المتحدة الأمريكية بفتح أسواقها أمام صادرات مصر من الفراولة والموالح، بعد قيام مصر باستيفاء كل الاشتراطات الفنية والصحية الخاصة بهذه السلع وغيرها لسد العجز في الميزان التجاري.

وصل حجم الصادرات المصرية إلى الولايات المتحدة الأمريكية إلى ٥٠ مليون دولار فقط وذلك وفقاً لأحدث الأرقام الصادرة عن جهات أمريكية ومصرية مشتركة وفي هذا الإطار بحث وفد اقتصادي مصري مكون من السيد "أنور الصهرجتي" وكيل أول وزارة الصناعة والتجارة الخارجية في مصر، يرافقه ممثلون عن مصلحة الجمارك المصرية إضافة إلى عدد كبير من المسؤولين بوزارة التجارة ووزارة الاتصالات ووزارة المالية وقد انضم إلي الوفد الوزير المفوض أشرف عز الدين رئيس المكتب التجاري بالسفارة المصرية في واشنطن في خلال زيارته إلى العاصمة الأمريكية واشنطن لإجراء بعض المفاوضات مع مكتب الممثل التجاري الأمريكي بشأن الاتفاق على مشروعات بروتوكولات تعاون في مجال تسهيل التجارة ومبادئ الاستثمار وتكنولوجيا المعلومات.

وحضر اللقاءات من الجانب الأمريكي، مسئولون بوزارات الخارجية ووزارة الزراعة والتجارة وكذلك مجلس الأمن القومي الأمريكي جنبا إلى جنب مع كبار المسئولين بمكتب الممثل التجاري الأمريكي منهم السفيرة "ميريام سايبير" ونائب وزير الخارجية لشؤون السياسات التجارية ووكيل أول

إقامة مناطق صناعية في جنوب سيناء

الأنشطة الصناعية والاستثمارية وذلك بالتنسيق مع الجهات المعنية خصوصاً هيئة قناة السويس ومحافظة جنوب سيناء بهدف استغلال الإمكانيات المتاحة خصوصاً مصادر الثروات الطبيعية والموقع المهم الذي تحتله سيناء علي الخريطة الاستثمارية لمصر.

وقال الوزير أنه يجري حالياً الاستعداد لتجهيز المرحلة الأولى من المدينة الحديثة لصناعة الجلود في الروبيكي التي من المقرر أن تنتقل المجموعة الأولى من الوحدات الإنتاجية من منطقة المدايح القديمة إلى مقارها الجديدة في الروبيكي خلال أشهر قليلة من الآن.

وأشار إلي أن الاستثمار الصناعي سيشهد دفعة جديدة قوية في كل أنحاء مصر مع البدء في تلقي طلبات المستثمرين لتخصيص أراضي لإقامة منشآت صناعية يبلغ عددها ألفاً وستمئة واثنين وتسعين منشأة موزعة علي عشر مدن صناعية بمساحة إجمالية قدرها خمسة ملايين وأربعمائة ألف متر مربع يخصص عشرون في المائة منها للمشروعات الصغيرة والمتوسطة.

وافق مجلس الوزراء علي إعادة تخصيص مساحة ثلاثة آلاف وتسعمائة وتسعة أفدنة لصالح وزارة الصناعة والتجارة الخارجية لإقامة منطقة صناعية بأبوزنيمية بمحافظة جنوب سيناء. وذلك لتعزيز جهود التنمية في سيناء وإتاحة المزيد من فرص العمل والإستثمار في هذه المنطقة.

وصرح المهندس حاتم صالح وزير الصناعة والتجارة الخارجية بأنه سيتم فوراً البدء في التخطيط لإنشاء هذه المنطقة الصناعية الجديدة للاستثمار الصناعي في جنوب سيناء الأمر الذي يعتبر إضافة حقيقية للخطة القومية للتنمية في شبه جزيرة سيناء.

وقام الوزير بتسهيل حركة تنقلات البضائع والأفراد إلي مناطق التنمية الجديدة وتنوع



الدورة ٩١ تترأسها مصر

عقدت اجتماعات الدورة ٩١ للمجلس الاقتصادي والاجتماعي بجامعة الدول العربية والتي تترأسها مصر حالياً ممثلة في وزير الصناعة والتجارة الخارجية حيث تم مناقشة عدد من الموضوعات المتعلقة بالشأن الاقتصادي العربي ومنها متابعة تطبيق منطقة التجارة الحرة العربية الكبرى ومواصلة الجهود المبذولة لتحرير تجارة الخدمات في الدول العربية وإزالة معوقات التبادل التجاري بين الدول العربية وتذليل كافة المعوقات والصعوبات التي تعترض مسيرة العمل العربي الاقتصادي والاجتماعي المشترك ومتابعة تطورات الاتحاد الجمركي العربي تمهيداً للإعلان عنه في عام ٢٠١٥ .

وأعلن حاتم صالح وزير الصناعة والتجارة الخارجية ورئيس الدورة الحالية أن الاجتماعات تناولت أيضاً أهمية تطوير بنية المنافسة ومنع الاحتكار في الدول العربية فقد تم الاتفاق على قيام الأمانة العامة لجامعة الدول العربية بتوفير الاحتياجات الفنية ذات العلاقة بالمنافسة ومنع الاحتكار للدول أعضاء منطقة التجارة الحرة العربية الكبرى وتكليف فريق من الخبراء والمختصين في مجال المنافسة في الدول العربية والأمانة العامة للجامعة لتفعيل قرارات القمة العربية والمجلس الاقتصادي والاجتماعي المتعلقة بالتعاون العربي في مجال المنافسة ولاسيما وضع مشروع التعاون الفني في مجال المنافسة وخطة العمل لتعزيز التعاون العربي في هذا المجال .

توسيع التعاون المشترك مع كافة القطاعات الحكومية



إصدار رئيس الجمهورية قراراً بإنشاء المعهد القومي للجودة يمثل نقطة انطلاق حقيقية لتفعيل دور المعهد في تطوير منظومة الجودة المصرية ونشر ثقافة الجودة في مختلف القطاعات الانتاجية والخدمية ، وأكد المهندس هاني الدسوقي رئيس مجلس إدارة المعهد أن القرار حدد عدداً من الاختصاصات للمعهد منها تقديم خدمات التدريب والتأهيل والاستشارات الفنية ومراجعة نظم الجودة بالمنشآت الصناعية والخدمية طبقاً للمعايير المحلية والدولية ووضع برامج عمل لدعم القدرات للوحدات الانتاجية والخدمية في مجال

وكذا اقتراح وتطوير وسائل التحفيز والأشراف علي جوائز الجودة وبرامج وخطط الجودة القومية بالإضافة إلي التعاون مع الجهات البحثية والمؤسسات التعليمية المحلية والعالمية في الدراسات والبحوث ومنح الدبلومات التخصصية والشهادات العلمية التخصصية المعادلة وتوقيع الاتفاقيات والبروتوكولات في مجال الجودة المختلفة وإصدار شهادات الصلاحية لمقدمي خدمات التأهيل والتدريب ومراجعة واعتماد المقررات التدريبية في مجال الجودة والبيئة والسلامة والأنشطة المتعلقة بها طبقاً للمعايير الدولية والمحلية

خلق بيئة تنافسية بين الشركات لتحسين جودة منتجاتها

في افتتاح ندوة جمعية رجال الأعمال المصرية السويسرية أعلن المهندس حاتم صالح وزير الصناعة والتجارة الخارجية إنه سيتم الاعلان عن الجوائز القومية للجودة خلال الايام القليلة المقبلة لتشجيع الشركات الصناعية والمصدرين وخلق بيئة تنافسية بين الشركات لتحسين جودة منتجاتها موضحاً انه يتم بصفة دورية مراجعة شاملة لكافة المواصفات القياسية ، لافتاً إلي أن هناك اهتماماً كبيراً بتحديث المواصفات القياسية المصرية وان كافة المواصفات التي أصدرتها هيئة المواصفات المصرية ذات مرجعية دولية وتتوافق مع أحدث المواصفات العالمية وقال الوزير ان الحكومة حريصة علي ازالة كافة العقبات امام المستثمرين والصناعات وتقديم كافة التيسيرات اللازمة للبدء في مشروعاتهم ، لافتاً الي التنسيق والاهتمام الكامل والاتفاق في الرؤي بين كافة الوزارات لتطوير مناخ الاعمال وجذب مزيد من الاستثمارات داخل السوق المصري.

رفع الدعم الحكومي عن أسعار المشتقات النفطية بالأردن

أعلنت وزارة الصناعة والتجارة الأردنية عن رفع أسعار عدد من المشتقات النفطية وهو القرار الثاني من نوعه خلال ثلاثة أشهر ونصف فقط. وصدر القرار عن لجنة التسعير في الحكومة، التي يرأسها الدكتور عبد الله النسور، رئيس الوزراء ، فيما شهدت محطات الوقود ازدحاماً غير مسبوق للحصول علي المشتقات قبل نفاذ القرار. واشتمل قرار الرفع عدة أنواع من الوقود، من بينها فنتي البنزين العادي أوكتان ٩٠ واسع الاستهلاك، وكذلك البنزين أوكتان ٩٥، إضافة إلى مادتي الكاز والسولار، فيما لم يشمل القرار الغاز المنزلي، بحسب ما نقلته وكالة الأنباء الأردنية (بترا). وتتراوح نسب الرفع، بحسب مراقبين، بين ٣,٦ في المائة و٤,٣ في المائة. وأوضح مصدر حكومي أن قرار الرفع مدته شهراً واحداً، مبيناً أن لجنة التسعير ستجري مراجعة شهرية لأسعار المشتقات، وفقاً لتغير أسعار النفط العالمية. وتأتي هذه الخطوة عقب مضي ثلاثة أشهر فقط على اتخاذ قرار مشابه في ١٣ نوفمبر الماضي، برفع الدعم الحكومي عن أسعار عدد من المشتقات النفطية، منها البنزين العادي والسولار والكاز والغاز المنزلي، الذي أثار قرار رفعه موجة احتجاجات واسعة.

ارتفاع الصادرات المصرية خلال شهر يناير

برغم الأحداث المتهبة في الشارع المصري إلا أن وزارة الصناعة والتجارة الخارجية أصدرت تقرير كشفت فيه عن ارتفاع الصادرات المصرية غير البترولية خلال يناير الماضي بنسبة ١٢٪ مقارنة بنفس الشهر من العام الماضي، حيث بلغت نحو ١١,٢٦٠ مليار جنيه مقارنة بما قيمته ١٠,٠٢٨ مليار جنيه خلال نفس الشهر من العام السابق. وأوضح المهندس حاتم صالح وزير الصناعة والتجارة الخارجية على إن الزيادة ترجع إلى ارتفاع صادرات عدد من المجالات التصديرية، مؤكداً أن صادرات المجلس التصديري للحاصلات الزراعية شهدت زيادة بلغت خلال يناير الماضي مليار و٥٢٠ مليون جنيه مقابل ٨٤٩ مليون جنيه في نفس الشهر من العام السابق. وأضاف صالح أن المجلس التصديري للغزل والمنسوجات ارتفعت صادراته إلى ٤٢٧ مليون جنيه مقابل ٣٤٤ مليون جنيه، وبلغت صادرات المجلس التصديري للجلود والأحذية ٩٤ مليون جنيه مقابل ٥٣ مليون جنيه، كما حققت صادرات المجلس التصديري لمواد البناء طفرة بلغت ٣ مليار و٤٤٧ مليون جنيه مقابل ٢ مليار و٤٢٥ مليون جنيه.

لإعادة تشغيل محركات النمو في مصر طرحت آن باترسون ثلاثة أشياء رئيسية يجب أن تفعلها مصر دون تأخير على رأسها إبرام اتفاق ذي مصداقية مع صندوق النقد الدولي، حيث سيؤدي الاتفاق إلى فتح فرص التمويل من صندوق النقد الدولي ومصادر التمويل الأخرى، بما في ذلك حكومة الولايات المتحدة، والأهم من ذلك سوف يرسل إشارة قوية إلى مجتمع الاستثمار أن مصر ملتزمة بإصلاح اقتصادها. وأوضحت باترسون في تصريحات على هامش لقاءها بأعضاء نادي روتاري بالإسكندرية ، أن التأثير الأكبر لاتفاقية صندوق النقد الدولي سيكون بمثابة حافز وتشجيع فرص الإقراض الإضافية، وجذب اهتمام المستثمرين في المشروعات قصيرة الأجل، وربما أيضاً المستثمرين

اللجنة الاقتصادية بالجامعة العربية تناقش منطقة التجارة الحرة العربية



صرح السفير محمد بن إبراهيم التويجري الأمين العام المساعد للشؤون الاقتصادية بالجامعة العربية، بأن اللجنة الاقتصادية الميثقة عن المجلس الاقتصادي والاجتماعي تناقش العديد من البنود أهمها تقرير الأمين العام للجامعة العربية "الجوانب الاقتصادية" والذي يتضمن متابعة تنفيذ قرارات الدورة "٩٠" للمجلس الاقتصادي والاجتماعي ونشاط القطاع الاقتصادي بين دورتي المجلس "٩٠-٩١". وأضاف التويجري في تصريحات صحفية على هامش اجتماع أعمال الدورة الواحدة والتسعين للجنة، أن اللجنة ستقوم بالتحضير للموضوعات المقترحة والتي من المقرر تضمينها في الملف الاقتصادي لمجلس الجامعة على مستوى القمة بالدورة "٢٤" المقررة في العاصمة القطرية الدوحة مارس المقبل. وتناقش اللجنة موضوع منطقتي التجارة الحرة العربية الكبرى وتطورات الاتحاد الجمركي العربي ومراحل التنفيذ والمتابعة والمتطلبات، بداية من تحرير التجارة السليمة بين الدول العربية من حيث الأداء والمتابعة، وتحرير تجارة الخدمات بين الدول العربية والتنسيق مع البنك الدولي

لتفعيل برنامج العمل الخاص بتقديم المساعدة الفنية في مجال تحرير التجارة في الخدمات. وأوضح التويجري، أن مرحلة الإتحاد الجمركي العربي سيتم مناقشتها من خلال لجنيتين فنييتين وذلك لتحديد المعايير الفنية للمنافذ الجمركية المؤهلة في إطار الإتحاد الجمركي، والتي أقرت من قبل المجلس الاقتصادي والاجتماعي. يذكر أن هذه الاجتماعات تأتي ضمن الاجتماعات التحضيرية للدورة الوزارية للمجلس الاقتصادي والاجتماعي المقررة والتي تم عقدها في ١٤ فبراير الماضي.

«باترسون» تقدم خريطة طريق للإصلاح الاقتصادي في مصر

في المشروعات طويلة الأجل، ومن ثم في نهاية المطاف عودة الاستثمار الأجنبي المباشر الذي أصبحت مصر في أمس الحاجة إليه. وأشارت السفيرة الأمريكية إلي أن مصر في حاجة لإصلاح قطاع الطاقة وإصلاح جذري لبرنامج الدعم الذي لا يمكن احتمال تكلفته التي تصل إلى مليارات الدولارات كل عام حيث يمكن للمدخرات سداد قيمة المتأخرات، ومرة أخرى تأمين شروط الائتمان التي تحتاجها الواردات. وأكدت السفيرة أن مصر على المدى الطويل قادرة على إدخال تحسينات البنية التحتية الحيوية والتوسعات والتحديث مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة وتوفير التكاليف، مع ضمان أن تتمكن البلاد من تلبية احتياجات الطاقة مع تزايد عدد السكان.



وزير الصناعة السوداني يدعو المصريين إلى الاستثمار



دعى وزير الصناعة السوداني عبد الواحد عثمان المستثمرين المصريين للتوجه إلى الاستثمار في السودان أو المشاركة في الاستثمارات المتواجدة هناك، خاصة في مجال الطباعة، لافتاً إلى أن موقع دولة السودان مناسب يتيح تصدير بعض منتجات قطاع الطباعة إلى الدول المجاورة.

وأضاف في خلال مشاركته في المؤتمر الأول "ديجيتك" المنعقد بالقاهرة، والذي نظّمته غرفة الطباعة باتحاد الصناعات وبرعاية وزارة التجارة والصناعة المصرية، أن قطاع الطباعة يعد من المؤشرات الدالة على تطور الاقتصاد، من خلال تطور صناعة الطباعة والتعبئة والتغليف. وقال إن دولة السودان تتميز

السودانية تسعى مع القطاع الخاص إلى حل كافة مشاكل الطباعة وتطويره والاستفادة من أحدث ما توصلت إليه التكنولوجيا في مجال الطباعة.

ولفت الوزير السوداني إلى أن دولته مازالت تعتمد بشكل كبير على توفير مدخلات الطباعة من خلال الاستيراد، مؤكداً على إن زيادة الاستثمارات في قطاع الطباعة يعمل على زيادة حجم المعاملات المالية والتجارية.

وقال إن المؤتمر فرصة لدعم مجالات الاستثمار بين السودان ومصر خاصة وأن السودان تتميز بالورق وسيقان القطن والألياف والحشائش والجير بالإضافة إلى التحسن الموجود في البنية التحتية والطرق والاتصالات.

بإمكانيات إنتاجية تتيح الفرصة لها لتطوير القدرة الصناعية. وأشار إلى أن قطاع الطباعة شهد في النصف الثاني من القرن العشرين تطور هائل، من خلال إلكترونيات الليزر والتحكم الآلي المستخدم فيها، الذي ساعد على إيجاد جودة طباعة لم تتحقق من قبل، وأصبحت من أفضل صناعة التواصل. وأوضح أن وزارة الصناعة

طرح الصكوك الإسلامية يونيو المقبل

القواعد القانونية لهذا طرح. وقال مستشار وزير المالية أحمد النجار إن التوقعات الحكومية بعائدات طرح الصكوك الإسلامية ترتبط بعودة الاستقرار السياسي في البلاد، بعد الانتهاء من الانتخابات التشريعية المقبلة، وتخفيف وطأة آثار خمسة تخفيضات متتالية في التصنيف الائتماني لمصر. وأضاف النجار، في تصريحات للتلفزيون المصري، أن مجلس الوزراء انتهى من إعداد مشروع قانون السماح بمبيعات الصكوك، والذي وصفه بأنه "يتفق مع الشريعة الإسلامية"، مشيراً إلى أنه تم إعداد قائمة بحوالي ٢٥ مشروعاً، يمكن استخدامها كأصول لدعم المبيعات في المستقبل.



حاتم: فرض رسوم إغراق على بعض الواردات

مغرقة، مما يؤدي إلى تخفيض سعر بيع الوحدة، وهو الأمر الذي يؤدي لتحقيق خسائر، وعدم تحقيق عائد على الاستثمار.

وفى ذات السياق أوضح سعيد عبد الله، رئيس قطاع الاتفاقات التجارية، أنه سبق فرض رسوم مكافحة إغراق نهائية على الواردات المغرقة من الإطارات الخارجية الهوائية الجديدة من المطاط للحافلات (الأتوبيسات) والشاحنات ذات منشأ، أو المصدرة من الهند وجمهورية الصين الشعبية، لافتاً إلى أنه وفقاً لاتفاق مكافحة الإغراق بمنظمة التجارة العالمية والقانون المصري رقم ١٦١ لسنة ١٩٩٨ بشأن حماية الاقتصاد القومي من الممارسات الضارة في التجارة الدولية، فإنه يحق للصناعة المحلية قبل انتهاء مدة الرسوم التقدم للجهاز بطلب مراجعة تلك الرسوم، لبحث مدى احتمالية عودة الإغراق، والضرر على الصناعة المحلية في حالة انتهاء العمل بالرسوم.



صناع مصر تحت سقف واحد

ومن أهداف المعرض: - زيادة نسبة المكون المحلي باحتياجات الهيئات الحكومية والخاصة من خلال قيام تلك الجهات بعرض الأجزاء والمكونات وقطع الغيار التي تستوردها خالياً من الخارج، لتبدأ الشركات المصرية في تصنيعها محلياً بدلاً من استيرادها. - تقوية التعامل بين الهيئات الحكومية الكبرى وصناع مصر من خلال التقاتلهم في المعرض وتعرف الهيئات الحكومية على الإمكانيات الفنية والقدرات الإنتاجية للصانع المصريين. - تقوية التكامل بين الشركات المصرية من خلال تجميع كبار مصنعي مصر تحت سقف واحد.

- الاتصال بالهيئات الحكومية التي تستورد بعض الأجزاء والمكونات من الخارج لعدم علمها بتصنيعها محلياً مثل: الهيئة العربية للتصنيع وهيئة السكة الحديد وهيئة القنطرة وهيئة قناة السويس وهيئة العامة للبتترول... وتعريفهم بإمكانيات الصناعة المصرية في تلبية احتياجاتهم. - الاتصال بجهات الدعم الفني مثل: مركز تحديث الصناعة ومجلس التدريب الصناعي والاستفادة من خدماتهم. - الاتصال بالجهات الأجنبية التي تمارس نشاطاً مرتبطاً بالصناعة مثل: غرفة الصناعة والتجارة العربية الألمانية المكتسب التجاري لجمهورية كوريا...

صالح: الحكومة لن تتهاون في التلاعب بالأسعار

أكد المهندس حاتم صالح وزير الصناعة والتجارة الخارجية أن الحكومة لن تقف مكتوفة الأيدي أمام أية تجاوزات أو تلاعب في الأسعار يزيد من أعباء المستهلكين، مشيراً إلى أن الحكومة حريصة على توفير الاسمنت بالأسواق بالأسعار المناسبة والكميات الكافية لتلبية احتياجات حركة التشييد والبناء. وأعلن صالح أن الوزارة تدرس فرض رسم صادر على الأسمنت نتيجة لما تم رفعه من زيادات غير مبررة في أسعار الأسمنت بالسوق المحلي حيث ارتفعت الأسعار من ٤٢٠ جنيه إلى ٧٠٠ جنيه للطن، كما لوحظ وجود عجز في الكميات المعروضة في الأسواق وهذا تسبب أيضاً في ارتفاع الأسعار.

أصدر المهندس حاتم صالح، وزير الصناعة والتجارة الخارجية، قراراً بمد فرض رسوم نهائية لمكافحة الإغراق على الإطارات الخارجية الهوائية الجديدة من المطاط للحافلات (الأتوبيسات) والشاحنات ذات المنشأ أو المصدرة من الهند وجمهورية الصين الشعبية لمدة عام، لحين الانتهاء من إجراءات المراجعة النهائية بجهاز مكافحة الدعم والإغراق والوقاية. وقالت الوزارة، في بيان لها، "إن القرار استجابة لطلب القائمين على الصناعة المحلية باستمرار فرض هذه الرسوم لحماية الصناعة الوطنية".

أعلن المهندس حاتم صالح وزير الصناعة والتجارة الخارجية أنه يجرى حالياً تنفيذ استراتيجية متكاملة لتطوير منظومة الجودة المصرية بما يتوافق مع النظم والمعايير الدولية والعالمية وذلك من خلال تفعيل دور المعهد القومي للجودة في نشر ثقافة ومفاهيم الجودة في المجتمع المصري بكافة قطاعاته الصناعية والتجارية والخدمية.



تفعيل دور المعهد القومي للجودة

م. حاتم صالح: تنفيذ استراتيجية متكاملة لتطوير منظومة الجودة المصرية بالتوافق مع النظم والمعايير العالمية

مشيراً إلى أن هناك تعاون كبير مع الهيئات المحلية والعالمية والجهات البحثية لنقل المعلومات والتكنولوجيات المتعلقة بالجودة بهدف تبني أفضل نظم تطبيق الجودة وتحسين الإنتاجية في القطاع الصناعي والنهوض بالخدمات.

وأشار الوزير الي انه صدر مؤخراً قراراً جمهورياً بإنشاء المعهد القومي للجودة كهيئة عامة خدمية باعتباره احد الجهات الداعمة للقطاع الانتاجي والخدمي العام والخاص في مجال الجودة علي ان تكون له شخصية اعتبارية مستقلة ويتبع وزير الصناعة والتجارة الخارجية ، لافتاً الي أنه بموجب هذا القرار فإن المعهد سيختص بتنمية الوعي بأهمية الجودة بالمجتمع ودعم القدرات

قرار جمهوري بإنشاء المعهد القومي للجودة كهيئة عامة خدمية لنشر ثقافة ومفاهيم الجودة في القطاعات الانتاجية والخدمية

للافراد والوحدات المختلفة وذلك بهدف الارتقاء بمستويات الجودة التي تحقق تنافسية المنتج المصري . و اضاف صالح انه تنفيذاً لهذا القرار الجمهوري فقد تم اصدار قرار وزاري بإعادة تشكيل مجلس ادارة المعهد القومي للجودة يضم المهندس هاني عبد القادر الدسوقي رئيس المعهد رئيساً وعضوية كل من رئيس الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة ورئيس الهيئة

العامة للتنمية الصناعية ورئيس المجلس الوطني للاعتماد ورئيس مصلحة الرقابة الصناعية ورئيس الهيئة العامة للرقابة علي الصادرات والواردات ورئيس الجمعية المصرية للجودة ورئيس اتحاد جمعيات المستثمرين ورئيس الاتحاد العام للغرف التجارية والمدير التنفيذي لمركز تحديث الصناعة بالاضافة الي ممثلين لوزارتي المالية والبيئة ورئيس قطاع مكتب الوزير والمستشار القانوني للوزير ورئيس قطاع الشؤون المالية والاقتصادية بالوزارة الي جانب 4 خبراء وطنيين في مجال الجودة ، علي ان يعقد المجلس جلساته علي مدار السنة بواقع جلسة كل شهرين علي الاكثر - خلال مدة عمل المجلس 3 سنوات - وان تتخذ القرارات بأغلبية الحضور ويجوز للمجلس ان يدعو لحضور جلساته من يراه من ذوي الخبرة المحلية والاجنبية دون ان يكون له صوت معدود عند التصويت . ومن جانبه اكد المهندس هاني الدسوقي رئيس مجلس ادارة المعهد ان اصدار قراراً جمهورياً بإنشاء المعهد يمثل نقطة انطلاق حقيقية لتفعيل دور المعهد في تطوير منظومة الجودة المصرية

م . هانى الدسوقي: الاعلان قريبا عن معايير منح الجوائز القومية للتميز في الجودة .. وجاري تطوير اساليب تقديم خدمات المعهد لكافة عملائه



ونشر ثقافة الجودة في مختلف القطاعات الانتاجية والخدمية ، لافتاً الي ان القرار حدد عدداً من الاختصاصات للمعهد منها تقديم خدمات التدريب والتأهيل والاستشارات الفنية ومراجعة نظم الجودة بالمنشآت الصناعية والخدمية طبقاً للمعايير المحلية والدولية ووضع برامج عمل لدعم القدرات للوحدات الانتاجية والخدمية في مجال الجودة المختلفة واصدار شهادات الصلاحية لمقدمي خدمات التأهيل والتدريب ومراجعة واعتماد المقررات التدريبية في مجال الجودة والبيئة والسلامة والانشطة المتعلقة بها طبقاً للمعايير الدولية والمحلية وكذا

إعادة تشكيل مجلس ادارة المعهد برئاسة الدسوقي وعضوية ممثلين لوزارات الصناعة والمالية والبيئة وخبراء في مجال الجودة وتقييم المطابقة

التعاون المشترك مع كافة القطاعات الحكومية وغير الحكومية سواء كانت من القطاع الخاص أو قطاع الأعمال أو من منظمات المجتمع المدني وايضا القطاعات التابعة لوزارة الصناعة والتجارة الخارجية لتأهيل الكوادر البشرية بتلك المنشآت وتدريبها على أحدث معايير وبرامج الجودة العالمية وكذا تقديم الإستشارات والبرامج التدريبية التي تؤهل هذه الجهات والعاملين بها من الحصول على شهادات الجودة العالمية .

كما تتضمن الإستراتيجية تحقيق التنسيق والتكامل مع كافة الجهات المعنية بالجودة فى مصر سواء كان فى مجال الصحة أو التعليم او السياحة وغيرها من الجهات خاصة وأن المعهد القومى للجودة يعد بيت الخبرة الوطنى المختص بنشر ثقافة ومفاهيم الجودة فى كافة مناحى الحياة داخل المجتمع المصرى .

وأوضح الدسوقي إنه يجرى حالياً تطوير أساليب تقديم الخدمات التي يتيحها المعهد لكافة عملائه سواء كانت شركات أو أفراد وذلك لضمان جودة الخدمات المقدمة والتي تشمل البرامج التدريبية ومنح الشهادات وكذا اعتماد نظم الجودة المطبقة بالمنشآت الصناعية وذلك وفقاً للقرار الوزارى الصادر بهذا الشأن ، هذا فضلا عن وضع معايير منح الجوائز القومية للتميز فى الجودة والتي سيتم الإعلان عنها خلال الأسابيع القليلة المقبلة .

اقترح وتطوير وسائل التحفيز والاشراف علي جوائز الجودة وبرامج وخطط الجودة القومية بالاضافة الي التعاون مع الجهات البحثية والمؤسسات التعليمية المحلية والعالمية في الدراسات والبحوث ومنح الدبلومات التخصصية والشهادات العلمية التخصصية المعادلة وتوقيع الاتفاقيات والبروتوكولات في مجال الجودة المختلفة ورعاية الجمعيات والمنظمات الاهلية في مجالات الجودة وحماية المستهلك وتشجيع انشاء الاتحادات الاهلية وجهات منح شهادات قومية في مجال نظم ادارة الجودة والبيئة والسلامة والانشطة المرتبطة وتقييم المطابقة طبقاً للمرجعيات الدولية الي جانب منح الشهادات المهنية ورخص مزاولة المهنة للعاملين في المجالات الصناعية والجودة وتقييم المطابقة . وأشار إلى أن إستراتيجية المعهد خلال المرحلة المقبلة تتضمن التحرك فى عدد من المحاور الأساسية ومنها توسيع



في إطار تلاقى رغبات الجهتين لتنمية الموارد البشرية في جمهورية مصر العربية قام المهندس هانى الدسوقي رئيس مجلس ادارة المعهد القومي للجودة والمهندس يحيى حسين مدير مركز اعداد القادة لإدارة الاعمال بتوقيع بروتوكول للتعاون بين الجهتين بهدف تنفيذ دبلومات مهنية متخصصة فى مجالى الانتاج والجودة تحت رعاية وزارتي الاستثمار والصناعة والتجارة الخارجية بجمهورية مصر العربية ويقوم بالتنفيذ نخبة من منتقاه من الخبراء والمستشارين المعتمدين فى هذا المجال من الجهتين .



تخريج الدفعة الاولى للدبلوم المهني المعتمد فى ادارة الجودة باكورة التعاون بين المعهد القومى للجودة و مركز اعداد القادة

نظم ادارة البيئة والمواصفة الدولية
ISO14001 .

نظم السلامة والصحة المهنية والمواصفة
الدولية OHSAS 18001 .

المحور الخامس : النظم الحديثة لرفع
الآداء المؤسسى

ادارة الجودة الشاملة TQM
النموذج الأوروبى للتمييز المؤسسى

EFQM
Lean Production و 6 سيجما

مناقشة الحالات الدراسية
(التكليفات)

و تستهدف هذه الدبلومة جميع
الراغبين فى تطوير مهاراتهم والترقيى

للمناصب الإدارية العليا. من مديري
ومهندسى ومسئولى الجودة والإنتاج فى

المؤسسات والمنظمات المختلفة. وكذلك
المسؤولين عن تخطيط وإدارة نظم الجودة

والمسؤولين عن نظم الفحص والقياسات
والاختبارات ووضع معايير القياس.

بالإضافة الى الأشخاص الذين يرغبون فى
تطوير قدراتهم المهنية فى مجال إدارة

الجودة لتطوير ورفع الآداء المؤسسى.
٩٠٠١ .

تدريب المشاركين على نظم الجودة
والبيئة والسلامة المهنية.

التدريب والتعرف على آخر التطورات
للنظم الإدارية الحديثة والجودة التى

تعمل على تطوير ورفع الآداء المؤسسى.
تمكين المشاركين من تحليل وحل

المشكلات فى جهة عملهم ووضع
مقترحات التحسين من خلال استخدام

العلوم الحديثة للعمليات من خلال
"التكليفات" بالبرنامج.

و تتلخص المحاور الرئيسية للدبلومة
فيما يلي:

المحور الاول: المفاهيم الأساسية
للجودة ونظم الإدارة .

المحور الثانى : التخطيط وتحسين
الجودة

تخطيط الجودة .
الأساليب الفنية لتحسين الجودة .

المحور الثالث : ضبط وتوكيد الجودة
المحور الرابع : نظم الإدارة

وتطبيقاتها
نظم الجودة والمواصفة الدولية ISO

٩٠٠١ .

و يعتبر هذا الدبلوم مؤهل للترقى
طبقاً لقرار وزير الدولة للتنمية الادارية

رقم (١٤) لسنة ١٩٩٣ ، ويتم إنعادهما
فى مقر كلاً منهما فى آن واحد ومدة كل

دبلوم (٦ اسابيع). وقد بدأ الطرفان فى
تنفيذ الدبلوم الاول فى ادارة الجودة فى

الفترة من ١٠ ديسمبر ٢٠١٢ الى ٢١ يناير
٢٠١٣ و قد تم تخريج الدفعة الاولى و

عددها ٩ طلاب وقد بدأ تنفيذ الدورة
الثانية ابتداء من ١١ فبراير ٢٠١٣ و

عددها يزيد عن ١٥ طالب وتهدف هذه
الدبلومة الى:

دعم المهارات فى مجال علوم الجودة
للمدراء والعاملين.

رفع أداء المشاركين فى عمليات
التخطيط لمشروعات الجودة.

تدريب المشاركين على أساليب
ومنهجيات الإحصاء والتحسين للجودة.

تدريب المشاركين على عمليات الضبط
ووضع معايير القياس والتحكم للجودة.

تدريب المشاركين على تحليل
العمليات والوقوف على نقط التحسين

والضبط.

دبلوم الإنتاج
والجودة تهدف
تطوير مهارات
الدارس وإعداده
للترقى

القومى للجودة فى «صناع مصر»



الثقافة ومفاهيم وأنشطة الجودة فى
المجتمع المصرى بكافة قطاعاته
الإنتاجية والخدمية بما يتفق مع
النظم والمعايير الدولية والعالمية
وعرض خدماته وأنشطته بداية
من تطبيق نظم الجودة فى المنشآت
الصناعية المختلفة .

تطبيق نظم الجودة فى المنشآت
الصناعية ودعم قدرات الوحدات
الإنتاجية والخدمية فى مجال
الجودة والبيئة والسلامة .

التدريب والتعليم فى مجالات
الجودة المختلفة .

إصدار شهادات صلاحية الجهات
العاملة فى مجال التأهيل / التدريب .

التأهيل والإشارات الفنية .

العضوية بالمعهد القومى للجودة
منح الشهادات المهنية ورخص
مزاولة للعاملين فى المجالات
الصناعية والجودة وتقييم المطابقة

منح دبلومات تخصصية فى
مجالات الجودة المختلفة .

عقد المؤتمرات والندوات فى
مختلف موضوعات وأنشطة الجودة .

إصدار مجلة المعهد (ثقافة
الجودة) للتوعية والتعريف
بالمستجدات فى مجالات الجودة
المختلفة .

الثقافة ومفاهيم وأنشطة الجودة فى
المجتمع المصرى بكافة قطاعاته
الإنتاجية والخدمية بما يتفق مع
النظم والمعايير الدولية والعالمية
وعرض خدماته وأنشطته بداية
من تطبيق نظم الجودة فى المنشآت
الصناعية المختلفة .

تطبيق نظم الجودة فى المنشآت
الصناعية ودعم قدرات الوحدات
الإنتاجية والخدمية فى مجال
الجودة والبيئة والسلامة .

التدريب والتعليم فى مجالات
الجودة المختلفة .

إصدار شهادات صلاحية الجهات
العاملة فى مجال التأهيل / التدريب .

التأهيل والإشارات الفنية .

العضوية بالمعهد القومى للجودة
منح الشهادات المهنية ورخص
مزاولة للعاملين فى المجالات
الصناعية والجودة وتقييم المطابقة

منح دبلومات تخصصية فى
مجالات الجودة المختلفة .

عقد المؤتمرات والندوات فى
مختلف موضوعات وأنشطة الجودة .

إصدار مجلة المعهد (ثقافة
الجودة) للتوعية والتعريف
بالمستجدات فى مجالات الجودة
المختلفة .

الثقافة ومفاهيم وأنشطة الجودة فى
المجتمع المصرى بكافة قطاعاته
الإنتاجية والخدمية بما يتفق مع
النظم والمعايير الدولية والعالمية
وعرض خدماته وأنشطته بداية
من تطبيق نظم الجودة فى المنشآت
الصناعية المختلفة .

تطبيق نظم الجودة فى المنشآت
الصناعية ودعم قدرات الوحدات
الإنتاجية والخدمية فى مجال
الجودة والبيئة والسلامة .

التدريب والتعليم فى مجالات
الجودة المختلفة .

إصدار شهادات صلاحية الجهات
العاملة فى مجال التأهيل / التدريب .

التأهيل والإشارات الفنية .

العضوية بالمعهد القومى للجودة
منح الشهادات المهنية ورخص
مزاولة للعاملين فى المجالات
الصناعية والجودة وتقييم المطابقة

منح دبلومات تخصصية فى
مجالات الجودة المختلفة .

عقد المؤتمرات والندوات فى
مختلف موضوعات وأنشطة الجودة .

إصدار مجلة المعهد (ثقافة
الجودة) للتوعية والتعريف
بالمستجدات فى مجالات الجودة
المختلفة .

الثقافة ومفاهيم وأنشطة الجودة فى
المجتمع المصرى بكافة قطاعاته
الإنتاجية والخدمية بما يتفق مع
النظم والمعايير الدولية والعالمية
وعرض خدماته وأنشطته بداية
من تطبيق نظم الجودة فى المنشآت
الصناعية المختلفة .

تطبيق نظم الجودة فى المنشآت
الصناعية ودعم قدرات الوحدات
الإنتاجية والخدمية فى مجال
الجودة والبيئة والسلامة .

التدريب والتعليم فى مجالات
الجودة المختلفة .

إصدار شهادات صلاحية الجهات
العاملة فى مجال التأهيل / التدريب .

التأهيل والإشارات الفنية .

العضوية بالمعهد القومى للجودة
منح الشهادات المهنية ورخص
مزاولة للعاملين فى المجالات
الصناعية والجودة وتقييم المطابقة

منح دبلومات تخصصية فى
مجالات الجودة المختلفة .

عقد المؤتمرات والندوات فى
مختلف موضوعات وأنشطة الجودة .

إصدار مجلة المعهد (ثقافة
الجودة) للتوعية والتعريف
بالمستجدات فى مجالات الجودة
المختلفة .



تكاليف الجودة

عنوان المقال يدعو لتساؤل الكثير وهل للجودة تكاليف؟ وما هي قيمة تلك التكاليف وما اثر التكلفة على اجمالي التكاليف وناتج الارباح في المنشآت الصناعية والخدمية .
سوف نحاول الاجابة على تلك التساؤلات بشيء من البساطة وتقريب المفهوم للقارئ غير المتخصص حيث تنقسم تكاليف الجودة الى فئتين :
تكلفة تحقيق جودة المنتج والتي تعرف باسم تكلفة ضمان الجودة والتكلفة المرتبطة بالمنتجات ذات الجودة الضعيفة والتي يشار اليها ايضا باسم تكلفة عدم الالتزام بالموصفات والحيود عن المتطلبات.

تكلفة الجودة العالية : تتمثل في تكاليف الوقاية من تدني الجودة اي منع المنتجات ذات الجودة الضعيفة من الوصول الى العميل وهي تعكس فلسفة الجودة " أداء ذلك بشكل صحيح من المرة الاولى وفي كل مرة بنفس مستوى الجودة دون تراجع "

ويمثل ذلك الهدف النهائي لبرنامج ادارة الجودة وتشمل تكاليف الوقاية على الاتي :
تكاليف تخطيط الجودة :

تكاليف اعداد وتنفيذ برنامج ادارة الجودة .

تكاليف تصميم المنتج :
تكاليف تصميم المنتجات التي يتوافر بها خصائص الجودة
تكاليف العمليات :
التكاليف التي يتم التوسع فيها لضمان ان العملية الانتاجية تلتزم بالموصفات المطلوبة (التفتيش وخلافة)
تكاليف التدريب :
اعدادا وتنفيذ برامج التدريب الخاصة بالجودة (لموظفي الجودة).

تكاليف المعلومات :
الحصول والمحافظة على البيانات المتصلة بالجودة واعداد التقارير لاداء الجودة
تكلفة الجودة الضعيفة :
وهي التكلفة المرتبطة بالفشل وعدم الالتزام ويمكن تصنيفها الى تكاليف القصور الداخلي
اما تكاليف القصور الداخلي يتم فيها تكلفة اكتشاف منتجات ذات جودة ضعيفة قبل تسليمها للعميل وتشمل الاتي :
تكلفة الخردة : وهي تكلفة

تكاليف القصور الداخلي وتعنى اكتشاف المنتج الضعيف قبل تسليمه للعميل

المنتجات ذات الجودة الضعيفة غير المطابقة للمواصفات والتي يجب التخلص منها كخردة
تكلفة اعادة العمل والاصلاح : وهي تكلفة اصلاح المنتجات التي بها عيوب وذلك لتحقيق الالتزام بالموصفات
تكلفة قصور العملية : وهي تكاليف تحديد اسباب انتاج العملية الانتاجية لمنتجات ذات جودة ضعيفة.
تكاليف فترة توقف العملية : وهي تكاليف ايقاف العملية الانتاجية لاصلاح الخلل
تكاليف انخفاض السعر : وهي تكاليف اسقاط المنتجات ذات الجودة الضعيفة اي بيعها كمنتجات من الدرجة الثانية
اما تكاليف القصور الخارجي فهي تكلفة المنتج ضعيف الجودة بعد توريده للعميل وقيام العميل بتقديم شكاواه وتتصل بشكل رئيسي بخدمة العملاء وتشمل :
تكاليف شكاوى العملاء : وهي تكاليف البحث في شكاوى العملاء نتيجة ضعف جودة المنتج وازاله اسباب الشكاوى بشكل يبعث على رضا العميل.
تكاليف اعادة المنتج : وهي تكاليف تناول واحلال المنتجات المرفوضة من العملاء
تكاليف الضمان : وهي

تكاليف الالتزام بضمانات المنتج طوال فترة الضمان
تكاليف الثقة في المنتج :
وهي التكاليف القضائية الناتجة عن اصابة العميل نتيجة ثقته في المنتج.
تكاليف المبيعات المفقودة :
وهي التكاليف التي يتم انفاقها بسبب عدم رضا العملاء عن المنتجات ذات الجودة الضعيفة وبالتالي عدم قيامهم بشراء منتجات اضافية.

وتتمثل تكاليف القصور الداخلي الى ان تكون منخفضة بالنسبة للخدمة مقارنة بتكاليف القصور الخارجي وعادة ماتكون الشركة او الجهة الخدمية فرصة ضئيلة في اختبار وتصحيح عملية داخلية بها عيوب قبل ان تحدث هذه العملية فعليا وتصبح قصورا خارجيا. ويؤدي القصور الخارجي الى زيادة زمن الخدمة أو الى ازعاج العميل.

تشمل الامثلة على القصور الخارجي انتظار العميل لوضع طلب الحصول على كتالوج التليفون / وصول الكتالوج وبه بند خاطيء مما يقتضى ان يقوم العميل باعادة ارساله مرة اخرى / وجود خطأ في فاتورة الحساب / عدم ارسال اوامر العميل على العنوان الصحيح واخيرا عدم وصول طرد بريدي في موعده.



Food Safety System Certification 22000



FSSC 22000:2011 Food Safety System Certification 22000
What is FSSC 22000?
 Food Safety System Certification 22000 (FSSC 22000) is a complete certification scheme for Food Safety Management Systems using the international and independent standards ISO 22000 and ISO/TS 22002-x / PAS 220, PAS 223 and ISO 22003 which were developed through a wide and open consultation with a variety of organizations. This certification scheme is developed as a response to the need of the international food sector to have an independent ISO-based food safety scheme for third party auditing and certification for their Food Safety Management System. The aim of this scheme is to harmonize the certification requirements and methods for food

safety systems in the food chain and to ensure the issue of trustworthy food safety certificates that are comparable as regards content and scope. The FSSC 22000 certification scheme is supported by the European Food and Drink Association and the American Groceries Manufacturing Association (GMA). FSSC 22000 is fully recognized by the Global Food Safety Initiative (GFSI) and Accreditation Bodies around the world. The Foundation for Food Safety Certification retains the ownership, the copyright and the license agreements for certification bodies.
Mission:
 "To be the globally leading, independent,

non- profit, ISO-based and GFSI- accepted food safety certification scheme for the whole supply chain."
REQUIREMENTS AND REGULATIONS
 The requirements and regulations are included in four published parts:
Part I - Requirements for organizations that require certification
Part II - Requirements and

regulations for certification bodies
Part III - Requirements and regulations for providing accreditation
Part IV - Regulations for the Board of Stakeholder Scope
 This scheme is intended for the audit and certification of the food safety system which ensure the safety of products during manufacturing of:
 perishable animal products

(i.e. meat, poultry, eggs, dairy and fish products)
 perishable vegetal products (i.e. packaged fresh fruits and fresh juices, preserved fruits, packaged fresh vegetables, preserved vegetables)
 products with long shelf life at ambient temperature (i.e. canned products, biscuits, snacks, oil, drinking water, beverages, pasta, flour, sugar, salt)
 (bio)chemical manufacturing

(food ingredients i.e. vitamins, additives and biocultures) but excluding technical and technological aids
 Food Packaging manufacturing (i.e. direct, indirect contact with the food)
Benefits of FSSC 22000
 International harmonization of food safety standards
 Supply chain approach
 Uses existing, independent, international standards: ISO 22000, PAS 220 /

ISO 22002-1, PAS 223 and ISO 22003
 ISO 17021 accreditation (system & process approach)
 Scope: food and packaging manufacturing
 Scope will be extended with animal feed
 Stakeholder approval & commitment (industry, retailers)
 In depth and rigorous food safety audits
 Independent scheme management
 Transparency
 Recognized by GFSI, the European co-operation for Accreditation (EA), ANAB, Canadian Accreditation Board, JAB,
 Status of certificates 2012
 Finally it is important for any organization in the food chain to know that it is simply to be complying with the requirements of FSSC 22000 certification scheme ,ISO 22000 certified manufacturers only need an additional ISO /TS 22002-x or PAS 223 review to meet this certification scheme.
 Knowing that up to date there are 19 companies located in Egypt have been certified against this scheme compared with 3464 company worldwide.

DR. Shaymaa Said
www.fssc.com



Status of certificates 2012





Mr. Robert Steele

ISO (International Organization for Standardization) appointed its present Secretary-General from 1 January 2009. He is Mr. Robert Steele who was appointed by the ISO Council at its meeting in Dubai on 17 October 2008, following the 31st ISO General Assembly. The selection process was based on a selection committee, assisted by an external consultant.

ISO Secretary-General Rob Steel

ISO (International Organization for Standardization) appointed its present Secretary-General from 1 January 2009. He is Mr. Robert Steele who was appointed by the ISO Council at its meeting in Dubai on 17 October 2008, following the 31st ISO General Assembly. The selection process was based on a selection committee, assisted by an external consultant.

The ISO President underlined that "Mr. Steele's biography illustrates that his past experience and achievements have prepared him well for this responsibility". Biography of Mr. Robert Steele Robert Steele was the Chief Executive Officer of Standards New Zealand until 2007. He is a Chartered Accountant, a member of the New Zealand Institute of Directors and a Fellow of the New Zealand Institute of Management. Mr. Steele joined Standards New Zealand in 1999 and oversaw a program to improve customer service, increase strategic value to government and key stakeholders, increase the profile of the organization in the development of standards both nationally and internationally, and restore the

organization to financial health. Use of project management in prioritizing work resulted in a significant improvement in performance.

Internationally, Mr. Steele was a member of the ISO Council from 2001-2002, represented Standards New Zealand, on the ISO Technical Management Board (TMB) from 2003-2005, and was Secretary of the Pacific Area Standards Congress (PASC) from 2002-April 2007. As a member of the ISO Technical Management Board TMB he was involved in developing policies on the global relevance of International Standards and led an ad hoc group to develop recommendations on ISO's strategy on management system standards. Prior to joining Standards New Zealand, Mr. Steele was Chief Executive of an electricity distribution and retail company in New Zealand. He oversaw a significant improvement in business performance and customer satisfaction, and established a vibrant and competitive construction and maintenance business.

Prior to that, Mr. Steele worked for 15 years at Touche Ross (now Deloitte) in New Zealand and Canada in financial audit and

corporate advice.

Since leaving Standards New Zealand, Mr. Steele has provided advice to organizations both in New Zealand and overseas on strategic business and standards issues, assisted regulators and standards organizations in several countries to develop strategies in public policy and standardization, and worked with a United Nations specialized agency in three countries on energy efficiency systems and an international standard for industry.

Mr. Rob Steel is known for his great help to Egypt and all ISO members. He doesn't hesitate to help everyone. During the last ISO General Assembly in San Diego USA he gave an outstanding lecture about the business model. He also attended the ISO 26000 event held by IOS in Aswan from 4-6 December 2012.

Taken from ISO website edited by D.R Olfat Afifi

SA 8000:2008 STANDARD

SA 8000:2008 is the third issue of SA 8000; issued and reviewed by Social Accountability International (SAI); it is an auditable standard for a third-party verification system, setting out the voluntary requirements to be met by employers in the workplace, including workers' rights, workplace conditions, and management systems. The intent of SA 8000 is to provide a standard based on international human rights norms and national labor laws that will protect and empower all personnel within a company's scope of control and influence, who produce products or provide services for that company, including personnel employed by the company itself, as well as by its suppliers, subcontractors, sub-suppliers, and home workers. SA8000 is verifiable through an evidenced-based process. Its requirements apply universally, regardless of a company's size, geographic location, or industry sector.

Complying with the requirements for social accountability of this standard will enable a company to:
a) Develop, maintain, and enforce policies and procedures in order to manage those issues which it can control or influence.
b) Credibly demonstrate to interested parties that existing company policies, procedures, and practices conform to the requirements of this standard. The SA8000 standard can be used along with the SA 8000 Guidance Document to assess the compliance of a workplace with these standards. The SA8000 Guidance

Document helps to explain SA 8000 and how to implement its requirements; provides examples of methods for verifying compliance; and serves as a handbook for auditors and for companies seeking certification of compliance with SA8000. The normative elements of this standard are based on national law, international human rights norms and the conventions of the ILO, so the company shall also respect the principles of the following international instruments:
1. ILO convention 1 (hours of work – industry) and recommendation 116 (reduction of hours of work)
2. ILO conventions 29 (forced labor) and 105 (abolition of forced labor)
3. ILO convention 87 (freedom of association) ILO convention 98 (right to organize and collective bargaining)
4. ILO conventions 100 (equal remuneration) and 111 (discrimination – employment and occupation)
5. ILO convention 102 (social security – minimum standards)
6. ILO convention 131 (minimum wage fixing)
7. ILO convention 135 (workers' representatives)
8. ILO convention 138 and recommendation 146 (minimum age)
9. ILO convention 155 and recommendation 164 (occupational safety and health)
10. ILO convention 159 (vocational rehabilitation and employment - disabled persons)
11. ILO convention 169 (indigenous and tribal peoples)
12. ILO convention 177 (home work)

13. ILO convention 182 (worst forms of child labor)
14. ILO convention 183 (maternity protection)
15. ILO code of practice on HIV/AIDS and the world of work
16. The international covenant on economic, social and cultural rights
17. The international covenant on civil and political rights
18. The united nations convention on the rights of the child
19. The united nations convention on the elimination of all forms of discrimination against women
20. The United Nations convention on the elimination of all forms of racial discrimination.
So the social accountability requirements for SA 8000:2008 focus on the following 8 principles (clauses):
1. Child labor
2. Forced and compulsory labor
3. Health and safety
4. Freedom of association & right to collective bargaining
5. Discrimination
6. Disciplinary practices
7. Working hours
8. Remuneration
And clause 9 (Management systems) focus on systematic approach towards continual improvement. SA 8000 is certifiable all over the world except for Myanmar/ Burma, it is applicable in any kind of companies except for maritime sector and it deals with minimum living wages not minimum wage.

Dr. Mohamed Ali

يشهد عالم اليوم تغيرات جذرية وسريعة سوف تترك آثارها الاقتصادية على الدول أجمع بصفة عامة وعلى المجموعة العربية بشكل خاص حيث أصبح النظام العالمي يتميز بحركته السريعة التي تتابع فيها التغيرات بمعدلات فائقة لمواجهة مثل هذه التحديات وتدعيم قدراتها التنافسية.

التخطيط لجودة المنتجات تلبى رغبات المستهلك واحتياجات السوق

فالإهتمام بالتخطيط لجودة المنتجات بحيث يلبي احتياجات المستهلك ورغباته فى الأسواق المحلية والدولية بمعنى اخر من أجل الصمود فى سوق المنافسة العالى ويستلزم الأمر أن تكون الجودة هى المطلب الأساسى للمنظمات العالية ولم تعد الجودة فى الإقتصاد المعاصر تعنى ببساطة إنتاج سلعة او خدمة , أفضل بدرجة كبيرة من نظيرتها المتاحة وانما تعنى رضا المستفيدين عن السلعة أو الخدمة , وتحقيق الجودة إدارة المنشأة ككل من خلال تبنى هذا المفهوم للجودة استطاعت المؤسسات اليابانية أن تخزو دول العالم بمنتجاتها واصبحت العبارة المشهورة (صنع فى اليابان) وهى من العبارات التى تلقى قبولا لدى جميع المستهلكين محلية ودولية , فالمنتجات التى كانت بدرجة كافية لم تعد ملائمة فى هذا العصر والشاهد على ذلك تضاعف نسبة الواردات الأجنبية الى مصر تدريجياً فى مقابل نقص كمية الصادرات المصرية الى الخارج , كما اشارت بذلك أحدث الإحصائيات . ولذا أصبح لزاما على مؤسسات الأعمال المصرية لكى تكون

فى موقف تنافسى متميز أن توظف كل إمكانياتها لاجاد سلع وخدمات ذات جودة عالية وبسعر مناسب يفى بإحتياجات المستهلك ورغباته فى السوق المحلية والعالمية ولن يتحقق ذلك الا من خلال تبنيها ادارة الجودة الشاملةوالتي تركز على التخطيط بجودة المنتجات والمنظمة ككل .

والحديث الأخر فى سياق هذا الموضوع هو فوائد التخطيط للجودة , فالحديث يشمل حدوث التغيرات البيئية الى تعمل منظمات العمال فى ظلها حالياً , اهتمت كثيراً بأهم العوامل اللازمة لنجاح دوائر الأعمال فى ظل تلك الظروف المتغيرة , فالتخطيط هو العملية التى تحقق هذا التوائم وذلك التفاعل .

ونستعرض هذه الفوائد التالية لتخطيط جودة المنتجات بإيجاز وهما

فوائد التخطيط لتفعيل جودة المنتجات أهمها حل المعوقات بأفضل الوسائل

1 - يساعد تخطيط المنتجات فى تحسين الوسائل التى تساهم فى حل المشاكل المستقبلية ووضع الحلول الممكنة وتنمية الاستراتيجيات اللازمة لتحقيق الكفاءة الفاعلية التسويقية.

2 - انه بدون تخطيط المنتجات فالمنظمة سوف تظل دائماً فى موقف دفاعى بالنسبة للاستراتيجية التسويقية اذ أنها تظل دائماً فى موقف رد الفعل واثرة القرارات الهجومية الناتجة عن حسن تخطيط المنافسة.

3 - يساعد التخطيط على تطوير وايجاد معايير للاداء تستخدم فى عملية الرقابة على جودة المنتجات.

4 - يساعد التخطيط فى الحصول على تصميقات مناسبة دون الحاجة الى تعديلات.

5- يساهم التخطيط فى القليل من الوقت اللازم للوصول الى الطاقة القصوى للإنتاج وتخفيض مشكلات الصيانة والخدمة فضلا عن تخفيض تكاليف الإنتاج وتحسين مناخ وظروف بيئة العمل .

حمدى حلمى جابر

إدارة الجودة والمعايير الدولية

قبل التكلم عن الايزو لابد من معرف ما هى الجودة ؟ يمكن تعريف جودة منتج ما بأنها (صلاحيته للاستخدام) وهنا نعني مجمل المميزات لتحقيق الاحتياجات الموصوفة والمتضمنة وبهذا أصبحت الإدارة من أجل الجودة هي وظيفة الإدارة الكلية للتأكد من أن متطلبات الزبون قد تم تحديدها والإيفاء بها بشكل مرض ويتوافق مع المتطلبات - قد تختلف حاجات الزبون مع الوقت مما يعنى مراجعة دورية لمتطلبات الجودة.

وبما أن كل الأعمال تبدأ من الزبون، تدرك كافة الشركات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة وبشكل متزايد فى كل مكان القدرة التنافسية للجودة. فالزبون الذى يشتري منتج ما لديه توقعات معينة تحدد عوامل الشكل والأداء وقد تؤثر جميعها على هذه التوقعات. فإذا كان المنتج يلبي توقعات الزبون عند الاستخدام عندها سيسر الزبون ويقول أن المنتج ذو جودة عالية أو مقبولة. لذا تعتمد جودة المنتج على قدرته على أن يكون فى مستوى توقعات الزبون.

وجودة المنتج هي عامل رئيسي فى أي قرار شراء إذ تحب الجهة المشترية أن تعرف قبل وضع أي طلب شراء ما إذا كان المورد قادراً على تأمين منتج يتوافق مع كافة متطلباتها. وعادة، يطلب المشتري عينات من الموردين المحتملين ويقوم بالتفتيش والفحص لتحديد فيما إذا كانت العينات تتناسب مع المواصفات. وقد يعمد المشترون الكبار إلى إرسال خبراء فنيين لتقييم أنظمة وإدارة الجودة للموردين وللتأكد من أن هؤلاء الموردين سيكونون قادرين على توريد منتجات ذات جودة متناسبة. للحد من المشاكل الناجمة عن الطبيعة الشخصية والكلفة العالية التي يضطر المشترون لتحملها في حال أرادوا تقييم نظام الجودة لورد ما، برزت الحاجة لوجود نظام للتأكد من الجودة مقبول عالمياً ليكون المؤشر أو المرجع في تقييم نظام الجودة لدى أي مورد. ويجب أن يكون نظام الجودة بالشمول المطلوب لتحقيق أهداف الجودة كما ويجب أن يصمم لإرضاء حاجات الإدارة الداخلية في المنظمة ويطلب لأغراض التعاقد وتقييمها لجودة الإلزامي للبرهنة على تنفيذ عناصر نظام الجودة المحدد.

ونورد فيما يلي التعريفات الخاصة بالجودة كما قدمتها المنظمة الدولية للمواصفات (ISO):

• تعرف الجودة بأنها مجمل مميزات مادة ما تحدد قدرتها على تلبية الحاجات الموصوفة أو المتضمنة. وتعرف سياسة الجودة بأنها

رغبة وتوجه منظمة ما فيما يتعلق بالجودة بالشكل الذي حددته الإدارة العليا رسمياً.

• وتعرف إدارة الجودة بأنها نشاطات مجمل الوظيفة الإدارية التي تحدد سياسة الجودة وأهدافها والمسؤوليات والتنفيذ من خلال وسائل مثل تخطيط الجودة وضبط الجودة وتحسينها ضمن متطلبات الجودة.

• ويعرف ضبط الجودة بأنه التقنيات التشغيلية والنشاطات المستخدمة للإيفاء بمتطلبات الجودة.

• يعرف تأكيد الجودة بأنه كافة النشاطات المرسومة والمنظمة التي تنفذ ضمن نظام الجودة والمشروحة حسب الحاجة لتأمين أو لإيجاد ثقة كافية بأن جهة ما ستقوم بالإيفاء بكافة متطلبات الجودة.

• تعرف حلقة الجودة بأنها الوظائف التي تشكل جزءاً من الدورة الصناعية وتؤثر على جودة المنتج مثل التفتيش والتسويق والخدمة ودراسات السوق وتطوير المنتج وهندسة التصنيع وشراء الإنتاج ما هو معيار الجودة؟

المعيار هو عبارة عن وثيقة تصدر نتيجة إجماع يحدد المتطلبات التي يجب أن يفي بها منتج ما أو عملية أو خدمة وتصديق عليها جهة معترف بها. فعلى مستوى الشركة يكون الهدف الأساسي من توحيد المعايير هو زيادة ربحية الشركة. أما على المستوى الدولي فيكون الهدف الأساسي هو ترويج التجارة بين البلدان وإزالة العوائق الفنية التي تقف في وجه التجارة وحماية الصحة والسلامة والبيئة في الوقت الذي يحدد فيه معيار المنتج المتطلبات التي يجب توفرها ليكون المنتج صالحاً للاستخدام.

الهدف من الايزو :

وضع نظام إداري وقائي محدد لمنع حالات عدم المطابقة يشتمل على جميع الشروط والضوابط التي يجب توافرها في المنشآت لضمان جودة وكفاءة الأداء للأنشطة والعمليات المؤثرة على جودة المنتج أو الخدمة مما ينتج عنه في النهاية خدمة / منتج وفق المتطلبات المحددة.

بروتوكول تعاون بين المعهد وزارة الدولة للتنمية الإدارية



في إطار تحسين وتطوير جودة الأداء الحكومي تم توقيع بروتوكول تعاون بين كل من المعهد القومي للجودة ممثلًا لوزارات الصناعة والتجارة الخارجية ووزارة الدولة للتنمية الإدارية وفي إطار هذا التعاون تم الإنتهاء من المرحلة الأولى من البروتوكول والتي تضمنت عدد 5 دورات تدريبية لتدريب القيادة العليا في محاكم شمال وجنوب

تدريب قيادات
بمحاكم
المنيا والجيزة
وبإدارة المرور

تم توقيع بروتوكولات للتعاون بين الوزارة والمحافظات في هذه الشأن .

تطبيق معايير الجودة بمحاكم شمال وجنوب القاهرة ومحكمة المنيا

ومن خلال فعاليات وتطبيق بروتوكول التعاون افتتح السيد المستشار/أحمد إبراهيم سليمان النجار مساعد وزير العدل لشئون إدارة المحاكم الدورات التدريبية الخاصة بمشروع تطبيق معايير الجودة بمحاكم شمال وجنوب القاهرة ومحكمة المنيا وذلك بالتعاون بين المعهد القومي للجودة ووزارة الدولة للتنمية الإدارية .

وصرح المهندس/هانىء الدسوقي رئيس مجلس إدارة المعهد بان تطوير الأداء الحكومي يهدف إلى إحداث تطوير وتجسيين فى أداء المؤسسات الحكومية وتعزيز روح التنافس من خلال تطبيق معايير الجودة مما يساعد على قيام القطاع الحكومي بالواجبات والمهام الموكلة اليه بمستويات عالية من الجودة والكفاءة والاحتراف وبما يحقق رضا المتعاملين.

هانىء: إحياء وتعزيز روح المنافسة بين المؤسسات الحكومية يتحقق من خلال تطبيق معايير الجودة



الداخلي (الموظف) عن طريق تحسين بيئته العمل وتوفير الظروف الملائمة لإتمام الخدمة بأفضل أداء . وفى إطار تفعيل المرحلة الثانية من البروتوكول والتي بدأت بمحافظة المنيا وذلك تم عقد الدورة التدريبية الأولى للتعريف

ندوة المعهد القومي للجودة عن ترشيد الاستهلاك



تضمن إصدار مجلة المعهد (ثقافة الجودة) للموضوعات التالية:

الاعلانات المضللة إعداد أ/ سعاد الديب رئيس الجمعية الإعلامية للتنمية وحماية المستهلك. استكمال سلسلة المقالات الغذائية إعداد د/محمد عبد القادر استشارى مواصفات وجودة. كفاء الطاقة- إعداد د/ عفاف طه استشارى مواصفات وجودة. الاستراس وحقق المشاهدة - إعداد د/ صلاح أبو ريه أستاذ بكلية الزراعة - جامعة القاهرة. تمثيل الاعلام فى إجتماعات اللجنة خلال حضور صحفى بإحدى الصحف إجتماعات اللجنة.

مقترح بشأن تبني قضية معينه من القضايا التي تهم المستهلك فى مجال الجودة وحماية المستهلك وأخذ رأى الجمهور بشأنها. عرض دراسة عن ترشيد الطاقة تقدمها د/ زينب عوض الله رئيس الجمعية القومية لحماية المستهلك وذلك فى إجتماع اللجنة القادمة.

ندوته الأولى بساقية الصاوى خلال شهر مارس ٢٠١٢ عن (حماية الأطفال من السلوك الغذائى الخاطيء).

اجتماع لجنة توعية وإرشاد المستهلك

وتم أيضا عقد إجتماع الرابع عشر للجنة التوعية والإرشاد برئاسة السيد المهندس/هانىء الدسوقي رئيس مجلس إدارة المعهد وبحضور السادة الخبراء والاستشاريين أعضاء اللجنة حيث تم فى هذا الاجتماع مناقشة التصور النهائى لعقد ندوة ترشيد الاستهلاك هذا بجانب الموضوعات التالية التي ناقشتها اللجنة:-

رعاية الندوات وأهمية وجود رعاة لهذه الندوات . وجود قاعدة بيانات محدثة عن جمعيات حماية المستهلك فى مصر وكيفية الحصول على هذه البيانات. تعقد حلقة نقاشية مثل مائدة مستديرة عن(الاستهلاك وتكلفة الطاقة) يحضرها ممثلين عن الجهات المعنية بالطاقة فى مصر.

عقد المعهد القومي للجودة ندوته الثانية عن (ترشيد الاستهلاك) تحت شعار رشد استهلاكك.. حسن حياتك بساقية الصاوى وذلك فى إطار دور المعهد فى نشر وتحسين ثقافة ومفاهيم الجودة فى المجتمع المصرى بكافة قطاعاته ومستوياته وكذا توعية وإرشاد المستهلك لإتباع السلوكيات والممارسات الجيدة ومن منطلق توجيهات الدولة ووزارة الصناعة نحو ترشيد الاستهلاك وذلك تحت رعاية المهندس حاتم صالح وزير الصناعة والتجارة الخارجية ولحضور الخبراء والمهتمين بالجودة وحماية المستهلك.

وهذا وقد تضمنت موضوعات الندوة ما يلى:- ترشيد الاستهلاك ودوره فى تنمية المجتمع إعداد وتقديم استاذ دكتور/صلاح الدين حسين أبو ريه أستاذ بكلية الزراعة جامعة القاهرة. سلوكيات المواطن فى السلع المشتراه إعداد وتقديم لواء دكتور/ محمد إبراهيم أبو شادى أستاذ ورئيس قسم الاقتصاد بأكاديمية الشرطة. حقوق وواجبات المستهلك نحو ترشيد الاستهلاك إعداد وتقديم م/عنان هلال رئيس جمعية عين هذا وقد سبق أن عقد المعهد

الجودة واقتصاديات الدول العربية



المشروعات الكبرى التي تمتلك خط إنتاج كبير تقع على عاتق مراقبة الجودة

تعد الصناعات والمنتجات بمثابة العمود الفقري لاقتصادها الوطني، ولهذا فهي تعمل باستمرار على دعم وتطوير مختلف سلعتها وتحسين جودتها وإتباع الطرق العلمية المدروسة في الترويج والتعريف بتلك السلع.. إلا أن الوضع في الدول العربية مغاير تماماً فما تزال الصناعة والمنتجات تغرد خارج السرب وتشهد تراجعاً كبيراً في اقتنائها وتفقد كل يوم مستهلكين لعدة عوامل ومسببات تشترك فيها الحكومة والمنتجين والمستهلك ، بالإضافة إلى سياسة الإغراق غير المدروسة والاستيراد العشوائي لمختلف السلع والمنتجات سواء الضرورية أو الكمالية من مختلف الدول وخاصة دول شرق آسيا..

وانتاج السلع والخدمات التي تفي بمتطلبات المستهلكين من نواحي الأداء والعمر والصيانة والسلامة وجمال المنظر والإيفاء بمتطلبات البيئة بتكاليف مناسبة، تشكل حجر الزاوية لتحديد قدرة المؤسسة الانتاجية والدول على المنافسة وتحقيق أقصى قدر ممكن من الأرباح. والمشاريع التي تنتج كميات كبيرة من السلع وتستخدم الآلات والمكائن وأعداد كبيرة من العمال تقع المسؤولية كاملة على مراقبة الجودة حيث يتم فحص المنتج النهائي للتأكد من سلامته واستبعاد الوحدات المنتجة غير المطابقة للمواصفات المعتمدة.

أو طريقة العمل، ومهارة العاملين، وبذلك يمكن الحد من التلف وانتاج سلع مطابقة للمواصفات الموضوعية: المواد الأولية Material: للحصول على منتجات ذات جودة عالية لا بد من وجود نظام فعال لضبط جودة المواد الخام، وذلك لضمان مطابقتها للمواصفات المحددة، والحصول على الجودة المطلوبة، وبتكلفة مناسبة.

الماكينات Machine: ان عملية اختيار الآلات والمعدات المناسبة لاية صناعة هو من العوامل الهامة للغاية لتحديد جودة منتجات تلك الصناعة. فكلما كان عمل الماكينات دقيقاً امكن الحصول (بالإضافة الى

تطور مفهوم الجودة من الرقابة على نهاية الخط الانتاجي إلى كل مرحلة انتاج

العوامل الأخرى) على منتجات عالية الجودة.

العامل Man:

ان اختيار العامل المؤهل والمدرب جيداً للقيام بالعمل المكلف به، له أهمية كبيرة في الحصول على الجودة المطلوبة للسلعة.

الطريقة Method:

ان ضبط جودة المنتج تعني السيطرة على مجريات العملية التصنيعية، للتأكد من مطابقته للمواصفات الموضوعية، واتخاذ الاجراءات الفورية في حالة وجود اختلافات او انحرافات عن هذه المواصفات.

المواصفات Specific

Mode tion):

وتشمل الاشتراطات والخصائص والقياسات والاختبارات وطرق التحاليل اللازمة للتأكد من جودة السلعة وحسن أدائها وفقاً للمستويات والحدود التي يتم النص عليها.

وتعزى التغيرات التي تطرأ على النوعية في المنتجات الصناعية الى المواد، طرق العمل، المكائن، العامل، وطرق القياس.

الجودة الشاملة Total Quality

ان ضبط الانتاج عن طريق المراقبة والسيطرة يقلل



تتحقق الجودة بتضافر كافة جهود العاملين في كل قسم من المؤسسة الانتاجية

الانحرافات، لكن ضبط جودة المنتج يتطلب مراقبة العمليات الإنتاجية بكافة مراحلها، من البيئة الخارجية (تشخيص احتياجات المستهلكين، عمليات تصميم وتحديد مواصفات المنتج، وشراء المواد الأولية وخزنها)، إلى البيئة الداخلية (توفير الماكينات والمعدات والتجهيزات والخدمات اللازمة لتسهيل عمليات التصنيع والانتاج، وخزن المنتجات الجاهزة)، ومن ثم إلى البيئة الخارجية (إيصال المنتجات إلى المستهلك، بالإضافة إلى خدمات ما بعد البيع، مثل نقل المنتجات.

ان هذه الطريقة للتعامل مع مشكلة ضبط الجودة بمراقبة الجودة في جميع مراحل العملية الانتاجية تسمى ضبط الجودة الشاملة او الجودة الكلية Total Quality Control نظام الجودة الشاملة Total Quality System ويتضمن ما يلي:

• تحديد اهداف الانتاج من خلال دراسات السوق للتعرف على انواع المنتجات واسعارها واسباب تفضيل او اقبال المستهلك على احداها دون الاخرى.

• تخطيط برامج الانتاج لايجاد

نوع من التوافق بين رغبات قطاع الاستهلاك وامكانيات التصميم والانتاج

• تصميم المنتج، بحيث يفي بالاشتراطات الاساسية لتخطيط برامج الانتاج

• فحص واعادة تصميم المنتج بما يتلائم وجودة التصميم المناسبة

• تصنيع المنتج، وهي مرحلة الانتاج: (جدولة الانتاج، المواد الخام، خطوات عمليات التشغيل في خط الانتاج، التكنولوجيا المستخدمة، تحديد نقاط الضبط

الضرورية في خط الانتاج، التكنولوجيا المستخدمة، تحديد نقاط السيطرة الضرورية فيه، الاختبارات المختلفة التي تجري في كل نقطة منها، طرق سحب العينات ممثلة احصائياً للمنتج ومطابقتها للمواصفات المعتمدة، وعدم الانتقال من عملية الى اخرى الا بعد التأكد من انضباط العمليات السابقة، وذلك باستخدام الادوات الاحصائية المناسبة للسيطرة على الجودة).

• وتعتمد جودة الانتاج على ثلاثة عناصر اساسية:

• جودة التصميم

• جودة التنفيذ - مطابقة جودة المنتجات لمواصفات التصميم الموضوعية

• جودة الاداء - وتعتمد على جودة التصميم وجودة التنفيذ

• المبيعات والتوزيع: وصول المنتج الى المستهلك وهو في الجودة المطلوبة وبالسعر المناسب، متضمناً ما يلي:

- جودة التعبئة والتغليف

- جودة المناولة والنقل الداخلي

- جودة التخزين الداخلي

- جودة النقل والشحن الخارجي

- جودة التخزين والعرض لدى البائعين..

تمثل الطاقة عنصراً أساسياً للتنمية، فلا توجد مشروعات صناعية أو زراعية لا تعتمد على أي نوع من أنواع الطاقات المتعددة سواء الكهرباء أو الوقود أو الغاز. ونظراً لتنامي الطلب على الطاقة بأنواعها تحدث الأزمات وتكرر نتيجة للنقص في الامدادات والاستهلاك غير المرشد. وأزمات الطاقة تاريخية لعل من أقدم ما نشير في مصر هو أزمة وقود الكيروسين (وعرفت بأزمة الجاز) ابان الحرب العالمية الأولى.

أزمة الطاقة والمواصفة القياسية العالمية ايزو 50001

ففي أثناء الحرب العالمية الأولى من عام 1914 إلى عام 1918 عانى المصريون من أزمة صعبة في الوقود بكل أنواعه وأهمها على الإطلاق للمواطن المصري كان الكيروسين أو الجاز الذي تم الاصطلاح على تسميته رسمياً باسم البترول حيث كان يتم استخدامه في الإضاءة وكذلك في تشغيل وابورات الطحين وله استخدامات أخرى في المطابخ، مصر في ذلك الوقت كانت تستورد 90٪ من احتياجاتها من الوقود عموماً، فيما كان يحتكر استيراد الجاز أربع شركات أجنبية فقط، وفي شهر فبراير 1916 تفجرت أزمة الجاز في مصر، تفجرت الأزمة بالصادفة، حين تأخر مجيء القطارات القادمة من بورسعيد المحملة به لمخازن الشركات الأجنبية المستوردة والمحتكرة له في القاهرة، بدأت بعض هذه الشركات تمسك عن البيع، فبدأ الناس يشعرون بالخوف من حدوث أزمة، بعضهم بدأ يخزن ما تصل إليه يده من الجاز، وبعضهم تدافع على منافذ البيع، وعلى مخازن هذه الشركات، تجمع الناس وهم يسيطر عليهم الخوف والقلق، يطلبون المزيد منه، بعض هذه الشركات أغلق مخازنه أمام الناس دون النظر لأي اعتبار؛ لتبدأ الأزمة في التوسع.

أهداف المواصفة

تتلخص التحديات العالمية التي تواجه القضايا الرئيسية المتعلقة بمجال الطاقة والبيئة فيما يلي:

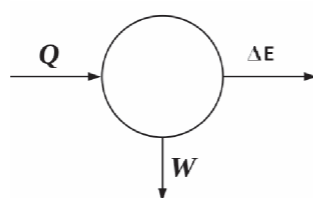
- رفع دعم بعض الحكومات عن أسعار الطاقة، مما يشكل معاناة للفقراء.
- تباين أنماط الإنتاج والاستهلاك غير المستدامة والتي تتسبب في إهدار



تكرار أزمات
الوقود صورت
أيزو 50001
لتحقيق التوازن



بل تنتقل من صورة الى اخرى" ويمكن شرح ذلك بالمعادلة رقم



$$(1) \quad Q - \Delta E = W$$

حيث Q هي الطاقة الحرارية من الوقود، ΔE الطاقة المهذرة في

الموارد الطبيعية وحدث التلوث الذي يهدد البيئة،
• التأثيرات السلبية لاستخدامات الطاقة على الغلاف الجوي.
• ندرة المصادر البديلة للطاقة التي يمكن الاعتماد عليها.
وبناءً عليه فقد صدرت المواصفة القياسية العالمية ايزو 50001 بغرض عام وهو إرساء نظام لمساعدة المؤسسات في إنشاء الانظمة وتنظيم العمليات المرتبطة بالطاقة. وتعنى المواصفة بتنفيذ السياسات والأهداف بغرض تحقيق الآتي:

- ترشيد استهلاك الطاقة
 - تحسين الأداء
 - المحافظة على البيئة
 - التوجه نحو الطاقات الجديدة والمتجددة
- وحتى يتسنى تطبيق ذلك لابد من استعراض الآتي:
- القانون الاول للديناميكا الحرارية يعرف هذا القانون بقانون بقاء الطاقة وببساطة يمكن صياغته بأن "الطاقة لا تفنى ولا تستحدث

صورة انبعاثات حرارية واحتكاك وخلافة والتي لا يمكن الاستفادة منها، W هو طاقة الشغل التي يتم الاستفادة منها.

الفرق بين الكفاءة والاداء: عند تطبيق مواصفة الايزو 50001 لابد من التفرقة بين تحسين الكفاءة و تحسين الاستخدام، و من ثم فلا بد لنا من التعريفات التالية:

الكفاءة هي النسبة بين الطاقة المستفاد من آلة إلى الطاقة المستهلكة. وقد تكون الطاقة المستفاد كهرباء أو من محرك أو حرارة.

$$(2) \quad \square = W/Q$$

ومن المعادلة رقم 2 يتضح ان الكفاءة لا بد ان تكون أقل من 100٪

اما الأداء فيعرف بالمعادلة رقم (3)

$$(3) \quad EP = U/C$$

حيث EP هو الأداء، U هو الاستخدام، C هو معدل الاستهلاك.

الغذاء %	طاقة مستفاد	طاقة مستهلكة	آلة، عملية
33	كهرباء	توردي	مقاتل توردي
60-50	كهربائي & حراري	كيميائي	محطة قوى بالغاز (غاز طبيعي)
27-5	كهربائي	اشعة الشمس	خلية شمسية
50-25	كهربائي	كيميائي	محطة قوى بالحمض (حمض)
98	كهربائي & حراري	كيميائي	توليد مشترك (5)
90-80	كهربائي	حركي	محطة كهربائية
51	كهربائي	حركي	طاقة ريحية

أجهزة وآلات	طاقة مستفاد	طاقة مستهلكة	آلة، عملية
48-20	كهربائي	كيميائي	خلية وقود
44-3	حركي	كيميائي	محرك بخاري
50-30	حركي	كيميائي	محرك احتراق داخلي (سيارة)
50	حركي	كيميائي	محركه بوزل

وإذا كان الاستخدام مرتفع في حين كان معدل الاستهلاك منخفض يصبح الأداء أكثر من 100٪.

الجدير بالذكر ان كفاءة انتاج الطاقة قد لا يمكن تحسينها ولكن يمكن المحافظة عليها اما الأداء فيمكن تحسينه من خلال تطبيق سياسات وأهداف إدارة الطاقة.

ويوضح الجدول امثلة لنسب الكفاءة في العمليات المختلفة.

التوصيات:

بناءً على ما تقدم يجب على جميع المؤسسات الصناعية أن تقوم بالآتي:

- وضع سياسة للطاقة
- عمل مراجعة لاستخداماتها واستهلاكها من الطاقة ثم وضع تصور للوضع الراهن.
- وضع مؤشرات للأداء ويفضل أن تنسب للإنتاج.
- وضع أولويات للتحسين المستمر لهذا الأداء
- وضع أهداف وخطط عمل توضح آليات تنفيذها لضمان تحقيق هذه الأهداف
- تدريب الكوادر العاملة
- توثيق النظام
- عمل مراجعات دورية
- دعم البحث العلمي والتوسع في تطبيقات الطاقة الجديدة والمتجددة.

د.م/ عمرو توفيق

مدير إدارة نظم الإدارة البيئية

يعود الفضل في استخدام الجودة الشاملة إلى مساهمات العديد من العلماء الأمريكيين واليابانيين من أمثال: إدوارد ديمينج جوزيف جوران، فيليب كروسبي وإيشيكاوا.



أفكار العلماء والفلاسفة لتحقيق

إدوارد ديمينج W. EDWARD DEMING

1



هو مهندس أمريكي ويعتبر الأب الروحي لإدارة الجودة وقد أدرك أن الموظفين هم الذين يتحكمون في عملية الإنتاج وإبتكر ما يسمى بدائرة ديمينج وهي (خطط ، نفذ ، تأكد ، افعل) وتحديث عن الجودة في أمريكا في أوائل الأربعينات ولكن أمريكا تجاهلته ومن ثم قام بإلقاء سلسلة من المحاضرات في اليابان في منتصف الخمسينات وفي أعقاب الحرب العالمية الثانية كان الدكتور إدوارد ديمينج قد وضع سلسلة من الأفكار التي تدور كلها حول فكرة التكامل بين أنشطة المنشأة كلها في سبيل التوصل إلى منتج جيد ويمكننا تلخيص الأفكار الأساسية لديمنج فيما يلي :-

- 1- خلق الإتساق في الهدف.
- 2- إتباع فلسفة الوقاية.
- 3- التوقف عن الفحص الكلي والإعتماد على التفتيش لتحقيق الجودة.
- 4- عدم الإعتماد على إختيار الموردين على أساس السعر.
- 5- التحسين المستمر للعمليات.
- 6- تأصيل التدريب للعاملين.
- 7- غرس روح القيادة.
- 8- إبعاد الخوف عن العاملين.

2 البروفيسور إيشيكاوا:



عاصر الدكتور جوران في اليابان وكان يركز على جانب العمال في حل مشاكل الجودة وقد ركز على النقاط التالية في الجودة الشاملة:

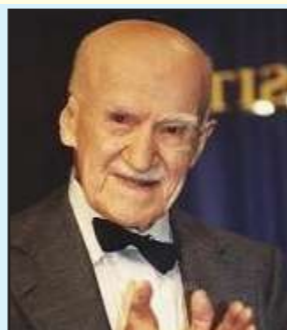
- العمال يختارون مشاريع التحسين.
- تدريب العاملين على حل المشاكل.
- الإهتمام بتقديم الحلول ومتابعة التنفيذ.
- توفير الزمن اللازم للمشاركة في مجهودات التحسين.
- عمليات التحسين عمليات مستمرة لا تنتهى.



الجودة الشاملة

3

جوزيف
جوران



بدأت اليابان في نهاية الخمسينات في إتاحة الفرصة لديمنج وجوران للعمل باليابان لتطبيق النظريات التي يناديان بها حتى ظهر العملاق الياباني على العالم في السبعينات مطبقاً أحدث نظريات الجودة الشاملة ، وقد ركز جوران على العيوب والأخطاء أثناء العمليات وكذلك على الوقت الضائع أكثر من الأخطاء المتعلقة بالجودة ذاتها كما أنه ركز على الأبعاد الإدارية والتنظيم والرقابة (التخطيط للجودة ، ضبط الجودة ، تحسين الجودة) ويمكننا تلخيص أفكار جوران فيما يلي :-

- 1- الإهتمام بفرق التحسين.
- 2- تحديد أهداف التحسين.
- 3- التنظيم لتحديد الهدف.
- 4- ترسيخ التدريب والتعليم في مجال الجودة.
- 5- تنفيذ مشاريع حل المشاكل.
- 6- تقديم التقارير.
- 7- نشر النتائج والإتصال.
- 8- تسجيل وتدوين الأهداف والنتائج.
- 9- اعط التكريم للمتميزين.
- 10- حافظ على قوة الدفع بجعل التقدم السنوي جزء من أنظمة وأعمال الشركة.

4

فيليب كروسبي P. CROSBY



قام فيليب كروسبي منذ السبعينات بتطوير مفاهيم الإدارة بالجودة الشاملة في الولايات المتحدة الأمريكية وقد كان كروسبي أول من نادى بما يطلق عليه ثوابت الجودة الأربعة

Four Absolutes Of Quality

وهي :-

- ان تعريف الجودة هو التوافق مع متطلبات العملاء.
 - ان نظام الجودة هو المنع والوقاية وليس مجرد إكتشاف الأخطاء.
 - ان معيار الجودة هو اللا خطأ أو ما يطلق عليه Zero Defect .
 - ان مقياس الجودة هو التكلفة.
- وقد ركز كروسبي على النقاط التالية للوصول إلى الجودة الشاملة :
- 1- إتزام الإدارة العليا.
 - 2- فرق تحسين الجودة.
 - 3- مقياس الجودة.
 - 4- تكاليف الجودة.
 - 5- الإنتباه للجودة والإهتمام بها.
 - 6- الخطوات التصحيحية.
 - 7- التخطيط للمعييب الصغرى.
 - 8- تدريب المشرفين.
 - 9- المعيب الصغرى.
 - 10- وضع الأهداف.
 - 11- القضاء على أسباب حدوث العيوب.
 - 12- الإعتراف.
 - 13- حلقات الجودة.
 - 14- التحسين المستمر.

ورغم التشابه الواضح في الأسس العامة التي تجمع بين ديمينج وجوران وكروسبي فإن كل منهم قد تميز بمدخل ورؤية خاصة كما أن الثلاثة قد وضعوا الأساس للإدارة بالجودة الشاملة ويمكننا أن نلخص مداخل الجودة الشاملة من مفهوم ديمينج وجوران وكروسبي

- مدخل ديمينج : التركيز على إستعمال الأساليب الإحصائية (SPC) في عمليات التحسين.
- مدخل جوران : التركيز على الأبعاد الإدارية والتنظيم والرقابة (التخطيط للجودة ، ضبط الجودة ، تحسين الجودة).
- مدخل كروسبي : الإلتزام الكلي للإدارة العليا بمبادئ الجودة.

م / عنيات إبراهيم الديب

خبير نظم جودة

أهم الإتجاهات فى الإدارة بالجودة الشاملة لكل من دمنج - جوران - كروسبى

تعريف الجودة	الفلسفة العامة	ما إشتهر به	أهم نقاط الاتفاق بين الثلاثة الكبار	الطريقة
دمنج Deming إحتياجات العميل ومتطلباته أياً كانت	أن الإنتاجية تتحسن كلما زاد معدل التغيير والتجديد	الاربعة عشر نقطة حاكمة الجودة النظرة للمنظمة كمنظومة متكاملة - سلسلة دمنج للعمليات - الرقابة الاحصائية	إدارة الجودة الشاملة هى مسئولية الادارة العليا أولاً . تطبيق الإدارة بالجودة الشاملة يحتاج إلى جهود جميع العاملين ويشمل الجميع	- استخدام التقنيات الإحصائية لضبط العمليات " SPC Statistical Process Control" - استخدام البحوث Customer Research
جوران Juran الصلاحية للإستخدام والتوافق مع المواصفات	الإدارة فى سبيل تحقيق الجودة تعتمد على إدارة القوى البشرية والنظم .	الاربعة عشر خطوة لتحقيق الجودة نظرية الابعاد الثلاثية فى تطوير الجودة وتحقيقها.	الانشطة ويجب أن يتم بأسلوب مفتوح يتسم بتشجيع المشاركة . تقدم المنشأة لا يتم بمعزل عن مشاركة	- تحقيق الكفاءة يتم بإنجاز مشروع تلو مشروع . التدريب المكثف - دوائر ومجموعات الجودة - المراقبة الإحصائية للعمليات " SPC "
كروسبى Crosby التوافق مع متطلبات العملاء - عدم حدوث أخطاء - المنع وليس الإصلاح - حساب تكاليف عدم التوافق مع متطلبات العملاء.	المنع وليس متابعة الأخطاء - العمل يتم على أكمل صورته من أول مرة وفى كل مرة وفى الوقت المطلوب	الاربعة عشر خطوة لتحقيق الجودة تعريف تكلفة الجودة بأنها تكلفة عدم التوافق . تكاليف أحداث التوافق - أسلوب انعدام الأخطاء - المنع Prevention نموذج العملية Process model	- الموردین وتقدمهم (المورد شريك فى أحداث هذا التقدم)	مجموعات تطوير الجودة

تطبيق أسس الجودة الشاملة فى المنشآت

الأساس	التطبيق فى سياسة المنشأة وإستراتيجيتها	التطبيق عند وضع الأهداف	التطبيق فى التشغيل الفعلى	التطبيق فى إدارة القوى البشرية
١- العملاء هم محور عمل المنشأة والقوى الدافعة لها	توضيح متطلبات العملاء والمساهمين والمشاركين والمنتهجين من وجود المنشأة على جميع المستويات التنظيمية	التأكد من أن هذه الأهداف ترتبط ارتباطاً مباشراً بمتطلبات العملاء وتوقعاتهم	التأكد من أن تطوير الأداء للوفاء بهذه المتطلبات	التأكد من توافر المهارات والتأهيل اللازمة لدى العاملين للقيام بالمهام الموكولة لهم .
٢- القيادة	ضرورة توضيح الرؤية المستقبلية للمنشأة	مراعاة تدعيم العاملين بكافة الإمكانيات اللازمة لتحقيق هذه الأهداف	تعظيم سلطات العاملين ومستوياتهم للوصول إلى الأهداف المحددة	تحفيز العاملين والعمل على إستقرار القوى العاملة
٣- نظرية المشاركة	العاملين يشاركون مشاركة إيجابية فى تطوير سياسات وإستراتيجيات المنشأة	تحقيق أهداف المنشأة مسئولية مشتركة لجميع العاملين	مشاركة العاملين فى إتخاذ القرارات وتطوير عمليات التشغيل والأداء	رضاء العاملين ينتج من مشاركتهم الفعالة وتعظيم أدوارهم فى النمو والتطوير
٤- أسلوب الإدارة بالعمليات	إن إستخدام أسلوب الإدارة بالعمليات يؤدي إلى كفاءة الأداء وتخفيض التكاليف وتعظيم الناتج وتسهيل الرقابة والتطوير	تحقيق النتائج والأهداف يأتي من قياس قدرات العمليات وتطويرها	الإدارة بالعمليات تؤدي إلى تحقيق التنبؤ بالأخطاء والإنحرافات ومنعها قبل وقوعها والسيطرة عليها مع تقليل وقت التشغيل وتكاليفه	تعظيم أدوار العاملين وكفاءة القوى العاملة المختارة خاصة هذا الأسلوب فى إدارة القوى البشرية ذاتها ووظائفها المختلفة .
٥- إستخدام أسلوب المنظمة المتكاملة	ضرورة وضع الخطط والسياسات الكفيلة بربط مدخلات ومخرجات العمليات والأنشطة المختلفة التى تشملها	الأهداف المحددة للعمليات المختلفة من خلال مخرجاتها يجب أن ترتبط بالأهداف العامة للمنشأة	فهم وتقييم مستوى أداء العمليات داخل المنظمة يؤدي إلى تحديد أسباب المعوقات والمشاكل وإتخاذ الإجراءات اللازمة فى الوقت المناسب	إستخدام المنظمة المتكاملة يؤدي إلى فهم أكثر للأدوار والمسئوليات والسلطات لتحقيق الأهداف وكذلك تحجيم المعوقات وزيادة فعالية فرق العمل
٦- التطوير المستمر	تطوير عملية التخطيط ذاتها من خلال التطوير المستمر لإستراتيجيات المنشأة وسياساتها	وضع أهداف قابلة للتحقيق مع تخصيص الموارد اللازمة لتحقيقها	إشراك العاملين فى أنشطة التطوير المستمر للعمليات والنظم	إمداد العاملين بالمعلومات والمعرفة اللازمة لأحداث التطوير المستمر مع تحفيزهم بشكل إيجابى لإحداث هذا التطوير
٧- إتخاذ القرارات بناء على حقائق ودراسات واقعية	ان الاستراتيجيات المعتمدة على معلومات وبيانات واقعية أكثر نجاحاً فى بلوغ أهدافها	استخدام البيانات والمعلومات يؤدي إلى وضع أهداف واقعية	البيانات والمعلومات الواقعية هى أساس فهم العمليات وأدائها وتمثل منهجاً واضحاً لتطوير هذه العمليات وزيادة كفاءتها	إستخدام البيانات والمعلومات فى مجال إدارة القوى البشرية يؤدي إلى وضع خطط عملية لتطوير أساليب الإدارة ونظم وسياسات إدارة العاملين
٨- العلاقة مع الموردین علاقة شركاء	خلق ميزة تنافسية وذلك بتطوير سياسة المشاركة والتحاليف مع الموردین	سياسة المشاركة والتحاليف مع الموردین تمكن المنشأة من وضع أهداف واقعية ومتطورة	تؤدى هذه السياسة إلى سياسة توريد واقعية فى الوقت المطلوب خاليه من العيوب ومطابقة لمتطلبات المنشأة وشروطها	تؤدى هذه السياسة إلى قيام المنشأة بتدريب الموردین لتطوير أعمالهم فى مجهود مشترك .

إن الاتجاه والمفهوم الحديث لإدارة وقت أداء الخدمة أو السلعة بشكل جيد يدور حول دراسة كثافة المتغيرات والعوامل التي تحدد تقدير وقت الأداء من ناحية دراسة وقت توريد مستلزمات عناصر الإنتاج وتقييم الموردين من ناحية مدى التزامهم بتوقيات التوريد المتفق عليها بالجودة المطلوبة وكذا دراسة كافة العوامل الغير مباشرة المتعلقة بتوقيت الشحن للمواد الخام والمستلزمات عملا على إحكام الرقابة على توقيتات ورود كافة المواد الداخلة فى العملية الإنتاجية أو الخدمة إلى المخازن فى الوقت المناسب لسد أى عجز أو حاجة بالخطوط الإنتاجية للتأكيد على الالتزام بوقت الأداء المتفق عليه مع العميل.

إدارة الوقت فى تقديم الخدمة أو المنتج هو أساس نجاح المؤسسات

● كما يتطلب تحديد وقت الأداء وجود إدارة تكاليف تعمل بكفاءة لسرعة تسعير العينات المرسله من العميل بشكل سليم وتقوم بأداء عملها وفقا لخطة عمل جيدة من ناحية توقيت استلام العينة ودراسة مراحل إنتاجها المختلفة وتسعير المستلزمات الداخلة فى المنتج ووجود حصر وبيان بالموردين المحتملين لتوريد كافة عناصر الإنتاج ووجود بيان حديث بالأسعار الحالية بالسوق.

● إن الفشل فى الالتزام بوقت أداء الخدمة أو إنتاج السلعة هو فشل للمؤسسة ككل حيث أن ذلك يترتب عليه بالطبع غرامات تأخير مكلفة وطرق مكلفة للشحن "كالشحن جوا" وبالتالي بالطبع خسارة للعميل الذى قد يتطلب استقطابه مرة أخرى وقت طويل.

لذا نجد أن تحديد وقت أداء الخدمة أو المنتج **Lead time** هو حجر الزاوية لنجاح أى مؤسسة تهدف إلى الاستقرار بالسوق المحلى أو الأجنبى.

د. صبرى سمير

وشحن المنتج أو تقديم الخدمة للعميل حيث يتكون وقت الأداء هنا من كلا من الوقت المستغرق لإنتاج السلعة أو الخدمة إضافة إلى الوقت المستغرق بين المراحل والإنتاجية المختلفة. كما يعتبر كل وقت انتظار بين المراحل أو العمليات المختلفة جزء من وقت أداء الخدمة أو المنتج. علما بأن تحديد وقت الأداء بشكل جيد ليس بالأمر الهين حيث أن ذلك يتطلب:

● الحصول على كافة بيانات الإنتاج والمستلزمات والتعبئة والشحن من العميل قبل تقرير وقت الأداء حيث أن عدم تحديد أى عنصر منهم يؤدي إلى عدم دقة دراسة وقت الأداء حيث أنه هناك اختلافات جوهرية فى توقيتات التوريد لمستلزمات الإنتاج مثلا فى حالة وجودها بالسوق المحلى أو ضرورة وحثمية استيرادها من السوق الأجنبى.

● كما أن دراسة ظروف الشحن والإجراءات الجمركية من العوامل المهمة لتقدير زمن توصيل السلعة إلى العميل.



الطاقة الجديدة والمتجددة.. مستقبل الطاقة فى العالم



م. عبد العظيم حرب
استشارى جودة

التي تولد لاستخدامها فى غير اوقات ذروة الرياح بالإضافة الى مشروع الطاقة الحرارية فى منطقة الكربمات حيث تم انشاء محطة هجين تتكون من محطة غازية واخرى شمسية.

ومع انحسار الاقبال على انشاء محطات نووية وتراجع عدد الفنيين والمختصين بتصميمها وتشغيلها وتحديثها فان تكنولوجيا الطاقة النووية ستتقدم والحل الجوهري هو الدخول فى عصر الطاقة النظيفة والمتجددة بدءا بطاقة الرياح والطاقة الشمسية وان النظرة المستقبلية تحتم ان نتجه الى مصادر الطاقة غير الناضبة والتي اتفق على تسويتها المتجددة من طاقة الرياح وطاقة الشمس سواء كانت حرارية او فوتوفولطية حيث ستثبت الايام ان من سيبدأ مبكرا سيحصل على مزايا لا يحصل عليها المتأخرون وذلك بمقياس التقدم التكنولوجى والسبق الفنى وامكانية التوسع الرأسى والافقى.

واخيرا فلنسى لناخذ بزمام المبادرة وان نكون فى مقدمة الصفوف حتى لانعوض اصابع الندم بعد فوات الاوان واتساع الفجوة التكنولوجية أكثر وأكثر بيننا وبين الدول المتقدمة حتى لا ينطبق علينا المثل الالمانى " اذا ما هروا الجميع فان الكلاب تعض المتأخرين دون غيرهم.

بانها اقل كلفة من حيث الصيانة والتشغيل وتعتبر الانسب فى تقليل الاستهلاك اذا تم الاستفادة منها فى تشغيل طاقة المباني الحكومية والمسكن ذات الاسطح المكشوفة حيث انها يمكن ان توفر جزءا من الاستهلاك اليومي اضافة الى الجزء الاخر من الشبكة الرئيسية.

وتتميز طاقة الرياح بأنها قادرة على انتاج كيلووات ساعة بسعر قريب من تكلفة الكيلووات ساعة من المحطات التقليدية وقد كانت لمصر مشروعات واعدة للطاقة المتجددة فى مشروع حقل طاقة الرياح فى منطقة الزعفرانة لاستخدام طاقة الرياح التى تهب ويتكرر حدوثها ويتم من خلالها تشغيل تربينات وتخزين الطاقة

مع بواخر نضوب مصادر الطاقة الحالية (بترول / فحم /...) والخشية من نفاذ المخزون وازياد الفاقد من الطاقة المستهلكة وما يصاحب ذلك من تلوث البيئة والاحطار المصاحبة والناجمة عن سوء الاستهلاك.

اتجهت انظار العلماء فى كثير من الدراسات والمؤتمرات والاحصائيات الى تغيير ثقافة المجتمع فى استهلاك الطاقة الحالية وغرس ثقافة " وفر ورقة توفر شجرة " وتحسين كفاءة التطبيقات الصناعية الحالية ثم البحث عن البديل من مصادر اخرى للطاقة (طاقة شمسية / نووية / مساقط المياه/ طاقة الرياح / الغاز الطبيعى / واصبح تنوع مصادر الطاقة حتميا ولايمكن الاستغناء عنه و اضافة مصادر طاقة غير تقليدية كالطاقة الشمسية وطاقة الرياح والطاقة المستخرجة من المخلفات المنزلية والطاقة النووية.

فالطاقة الشمسية هى عبارة عن اعادة تركيز اشعة الشمس لتلتقى فى نقطة معينة يتم من خلالها تسخين الماء أو الزيت لدرجة حرارة عالية تصل لنفس درجة الحرارة التى تصل اليها فى المحطات التقليدية حيث يتم استخدام هذا البخار فى تحريك التربينات البخارية التى يدورها تشغيل مولدات الكهرباء بنفس الطريقة التقليدية وتعتبر هذه

التقنية من اقدم تقنيات الطاقة المتجددة حيث توجد هناك محطات تعمل منذ اكثر من ٢٥ عاما بشكل تجارى فى صحراء قاحلة فى كاليفورنيا بالإضافة الى المشاريع التى تم تدشينها خلال الاعوام الماضية فى كل من اسبانيا و جنوب غرب الولايات المتحدة الامريكية. ومن التقنيات ايضا الطاقة الشمسية الضوئية التى تعمل على ضوء الشمس وليس على اشعة الشمس المباشرة وهى من اكثر التقنيات كلفة الا انها تتميز

بمزايا لا يحصل عليها المتأخرون وذلك بمقياس التقدم التكنولوجى والسبق الفنى وامكانية التوسع الرأسى والافقى. واخيرا فلنسى لناخذ بزمام المبادرة وان نكون فى مقدمة الصفوف حتى لانعوض اصابع الندم بعد فوات الاوان واتساع الفجوة التكنولوجية أكثر وأكثر بيننا وبين الدول المتقدمة حتى لا ينطبق علينا المثل الالمانى " اذا ما هروا الجميع فان الكلاب تعض المتأخرين دون غيرهم.





بضمير وهمة. من جانبه أكد محمد المصري نائب رئيس اتحاد الغرف التجارية أهمية تشجيع تلك المبادرات واستغلالها الاستغلال الأمثل بالإضافة إلي تشجيع زيادة الصادرات المصرية مشيراً إلي أن مصر حققت صادرات بلغت ١١٠ مليارات جنيه خلال عام ٢٠١٠ وهو ما يعني أن المنتج المصري له قيمة كبيرة في الأسواق الخارجية وبالتالي فإنه بعد القضاء علي الفساد وتطبيق مبادئ الديمقراطية والشفافية ستشجع العديد من المستثمرين الأجانب علي الاستثمار في مصر وزيادة الإنتاج المحلي. وأوضح أن المنتج المصري يحتاج إلي الاهتمام بالجودة وخفض التكلفة من أجل زيادة التنافسية الحقيقية التي تساعده علي الاستحواذ علي حصة كبيرة من الأسواق المحلية والخارجية.

الرقابة الصناعية علي المنتجات المصرية لضمان زيادة الجودة والتنافسية في الأسواق من أجل استعادة ثقة المواطن مشيراً إلي ضرورة الاهتمام بالعمل والمصنع وإيجاد العمل

لمساعدة المصانع علي الاستمرار في عمليات الإنتاج نتيجة عدم استقرار الأوضاع في أثناء فترة الثورة وبالتالي تشجيعها علي عدم تسريح العمالة التي لديها. وأكد خالد تكتيف عمليات

المنتجات المصرية ينتج عنه تشغيل خطوط الإنتاج الوطنية والقضاء علي البطالة بتوظيف أعداد كبيرة لمواجهة الطلب المتزايد علي هذه المنتجات، وأيضاً تطوير المنتجات الوطنية وزيادة حجم المنافسة بين الشركات لتحسين الجودة، علي أن تلتزم المنتجات المصنعة محلياً بتطبيق أعلي معايير المواصفات والجودة من أجل المنافسة عالمياً.

وقال خالد محمود أحد الشباب: أنصح المستهلك بتشجيع المنتج المصري من أجل النهوض بالصناعة المحلية وشراء السلع المنتجة في مصر

التشجيع لإنشاء جمعيات أهلية لمراقبة الجودة وحماية المستهلك
استثمار الروم الوطنية لثورة ٢٥ يناير في شراء المنتج المصري مع تطويره

المنتج المصري يحتاج إلي الاهتمام بالجودة وخفض التكلفة من أجل زيادة التنافسية الحقيقية التي تساعده علي الاستحواذ علي حصة كبيرة من الأسواق المحلية والخارجية في ظل انتقاد المواطنين لأداء الحكومة بسبب عدم تحقيق الأهداف المرجوة وتنفيذها على أرض الواقع وتحسين حال المواطن البسيط ورفع جودة الدعم في المقررات التموينية التي تصرف شهرياً واعتبر المواطنون أن السلع في حالة رديئة لا يرثي لها نتيجة غياب أجهزة الرقابة على الشركات.

أنواعها ، والرقابة على المذايح ومنافذ توزيع الأسماك. مبادرات وحملات لتشجيع المنتج المحلي في البداية قال أحمد يحيي أحد الشباب "هاشترى المنتج المصري" مؤكداً ضرورة استثمار الروح الوطنية لثورة ٢٥ يناير لدعم شعار "اشترى المنتجات الوطنية لمساعدة اقتصاد مصر" ف شراء

ودور الرقابة إقامة حملات مكثفة بالتكاتف مع جميع الجهات لمنع أساليب الاستغلال للمواطن ، وبالعامل على وفرة السلع وعدم المغالاة في الأسعار ومخالفة القوانين وفرض رقابة تموينية صارمة للتأكد من صلاحية المنتج المعروض ، وتشكيل فرق للرقابة على الأغذية بكافة

المواطن والسلم رديئة الجودة

تطوير المنتجات الوطنية مع تحسين الجودة لزيادة حجم المنافسة



لقد بدء تطبيق الجودة قبل ١٤٥٠ سنة قبل الميلاد عند القدماء المصريين، فعندما نتجة بأنظارنا قديما الى أجدادنا العظماء بناء الأهرام التي تعتبر من عجائب الدنيا السبع فماذا نقول! قد تعجز الشفاه عن التحرك واللسان عن الكلام بينما تتحرك الأعين كثيرا عندما تنظر وتعوض في بحر الإنجازات التي ولدتها حضارة تقارب السبعة الاف عام والعالم كلة يتحدث عن المعجزات في العصور المصرية القديمة المختلفة التي أصبحت منارة للعالم بأسرة في مختلف العلوم ليس بالنظر فقط الى تنوع المنتجات والخدمات بل في جودة عملها فهي تتحدث عن نفسها بالاتقان.



أحمد عبد الراضي

نظرة إلى المصريين القدماء وأصول الجودة

جودة تصميم
التوابيت نتيجة
الاستفادة من
البيئة

وبالنظر إلى الملوك المصريون القدماء بناء الأهرامات وعظماؤهم مثل الملك العظيم توت عنخ امون من الحكام العظماء لمصر ذو السن الصغيرة التي تقارب الثامنة عشر عاما توارث جودة العمل والادارة عن أبائه وأجداده. ففي عصرة شيدت الكثير من الصناعات الحرفية والبناء وغيرها واسس العمل على اساس حب الفرد العمل حيث ان الافراد كانت تعمل بدافع الانتاج مع جودة العمل ذو التفاصيل الدقيقة. هذا بالنسبة للعمل والانتاج في الحياة العادية اما اذا نظرنا ايضا الى الاهتمام بكافة تفاصيل الحياة في ذلك الوقت فنجد ان عملية تحنيط المومياءات للاحتفاظ بالجسد لفترة طويلة مع اضافة بعض من المواد بعد دراسة يعتبر إنجازا وتفكيراً

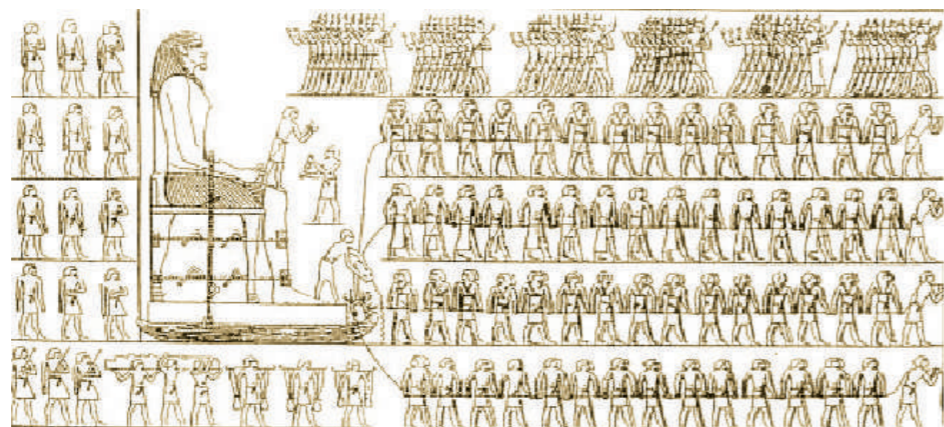
مبدعا أصبح العالم كلة يتحدث عن هذه العظمة وجودة الصنع والابداع الذي اصبح بالنسبة للمصري القديم شئ عادي في الحياة المصرية ، مما اصبح ايضا من العلوم التي تدرس في علوم المصريين في كثير من دول العالم وخصوصا في الولايات المتحدة وفرنسا.

والكثير والكثير فاذا اتجهنا

ايضا ونظرنا الى التوابيت الخاصة بالملوك المصريون القدماء ورأينا جودة التصميم والصنع من خلال الاستفادة بجميع ما هو مفيد من البيئة المصرية الغنية بالمواد الطبيعية سواء من المواد الزراعية أو من الصحراء واستفاد بها المصري في النقش باللون العديدة الزاهية على التوابيت بل وعلى جدران حجرات دفن التوابيت واذا نظرنا الى مشهد الحجرات فاننا نستطيع ان نقول إننا أمام لوحات فنية كبيرة.

ويرتبط ازدهار الحضارة المصرية القديمة بفن الادارة والتخطيط الذي وضع اساسا صلبا لادارة الحياة بكافة تفاصيلها ونظرة قريبة الى نظام الادارة في ذلك الوقت فنجد الهيكل التنظيمي والوظيفي للامبراطورية المصرية تتشكل

بنظام تسلسلي يستفاد من كل فرد بالدولة بالنظر الى إمكاناتهم ومهاراتهم ويستعان بالافراد في جميع المجالات المختلفة والمميزة أيضا كما يستعان بالخبرات العديدة في الاشراف على افراد العمل كما في مجالات البناء والتصنيع لهذا فان التخطيط قبل بداية العمل كان من اهم نجاح الادارة في ذلك الوقت الذي ساعد الحياة في الانتاج وادارة كافة الجوانب والعمل بالتزام ، كل يعرف عملة



نظام 6Sigma بالفعل حيث أسس لنفسه نظاما متميزا للجودة يتيح له انجاز الاعمال بأقل مستوى ممكن من الاخطاء ، واكتشف ذلك حديثا بالرجوع الى بعض البرديات والحفر على الجدران (كما بالشكل الموضح) الذي تحاول الكثير من دول العالم الوصول الى ذلك.

فدعوة مخلصه لاتباع هذا النهج من التميز والابداع فالمصري دائما مبدع بأفكاره الخلاقة في جميع المجالات ولطالما نجد ان لدينا الكثير من الموارد البشرية والبيئية الغنية التي لم تستثمر حتى الآن.

قد يتفق الجميع على الحاجة الملحة إلى تطبيق مفاهيم الجودة في القطاع الحكومي ومدى الحاجة إليها ومدى تأثير فقدانها وعدم تطبيقها ولذا فإنه من أهم الآليات التي يؤدي إلى تحسين الأداء الحكومي هي إطلاق جوائز الجودة في القطاع الحكومي وأهميته ارتكازها على الإدارات الحكومية بمختلف أهدافها وخدماتها.

وفى البداية يجب الإشارة إلى أن جوائز الجودة والتميز هي منظومة إدارية شاملة لمعايير متكاملة تقود وتحفز المنظمات بمختلف إحصامها وتوجهاتها إلى التطبيق السليم لمفاهيم الجودة والتميز وبما يؤدي إلى التحسين المستمر لمنتجاتها أو خدماتها ومن ثم مواجهه التحديات المحلية والعالمية وتحقيق متطلبات المستفيدين واحتياجاتهم الحالية والمستقبلية وفى الوقت نفسه تعتبر معايير جوائز الجودة أداة شاملة للتقييم الذاتي للمنشأة ووسيلة مقارنة مع مستوى التميز العالمي للمنظمات من أهم أهداف جوائز الجودة في القطاع الحكومي هو كونها المحرك الفعال لتطبيق وقياس تأثير ومستوى الرضا لديهم تجاه المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المنشآت بمختلف التوجيهات.

وجوائز الجودة والتميز ليست بدعا من الأمر بل هي نتاج تراكمات ومساهمات بشرية قام بها رواد الجودة خلال القرن الـ ٢٠ ، بدأت مسيرتها بإطلاق أول جائزة في العالم من نوعها قبل ٦٠ عام تقريبا ، وبالتحديد عام ١٩٥١ في اليابان والتي سموها بجائزة ديمنج للحودة ، عرفانا منهم بما قدمه هذا العالم من ثوره وتطوير في اليابان التي لم تكن في ذلك

دور جوائز الجودة في تميز أداء القطاع الحكومي

الحين سوى بلد قد دمرت قدراته العسكرية والصناعية وتحولت إلى ركام وتحطمت مشاعر شعبه بعد الحرب العالمية الثانية ، بل ولا يملك من الثروات الطبيعية شيئا فجاء العالم الأمريكى الشهير الدكتور ديمنج من بلاده فنشر ثقافة الجودة بين اليابانيين والتي وجدوا من خلالها ضالتهم وصدر قوتهم ، ففي ضوء سنوات قليلة لا تعد من أعمار الشعوب شيئا غزوا العالم بمنتجاتهم ونجاحاتهم فأصبحوا قوه اقتصاديه وسياسيه لا يستهان بها لقد نجح ديمنج في اليابان لان الإنسان هو المورد الحقيقي للنجاح وليست الثروات الناضبة فهو الذي ينبغي أن يطور ليقوم هو بنفسه بتطوير الأعمال . وقد أصبحت جائزة ديمنج للجودة هي المحرك الحقيقي للثورة اليابانية الدهشة، ثم حاول الأمريكيان بعد أزمة الركود الاقتصادي في السبعينيات الميلادية نقل تجربته



جائزه الملك عبد العزيز للجوده
KING ABDULAZIZ QUALITY AWARD

النجاح الياباني لبلادهم فقاموا بإنشاء جائزة مالكوم بولدريج الوطنية للجودة عام ١٩٨٧ ، من ثم تبعتها أوروبا بإنشاء جائزة الجودة الاوروبيه عام ١٩٩١ ، ثم انتشرت بعد فكرتها بين دول العالم كاستراليا وسنغافورة ودبي حتى تجاوز عدد الجوائز الوطنية للجودة في العالم الثمانين جائزة . وتليها في الدول العربية فأصدرت السعودية جائزة

المسك عبد العزيز عام ٢٠٠٨ ، والتي اختصت بالقطاع الخاص في دورتها الأولى والثانية، كما تهدف الجائزة إلى نشر ثقافة الجودة الشاملة وابرار عناصرها الاساسيه والتعرف على الممارسات الاداريه المتميزه ودعمها وزرع النواة الرئيسية للبدء في تحقيق التميز المؤسسي وكذلك لتحفيز الجهات الحكومية المتميزه والعاملين ، كما تهدف الجائزة في المقام

الأول إلى الارتقاء بأداء الاجهزه الحكومية في المحافظات المختلفة ورفع مستواها الأفضل وفق ما يتم وضعه من معايير محليه متوافقة مع العالمية ومن أهم هذه المعايير معيار القيادة الاداريه والذي يهتم بقدره القيادة على توجيه الاداره الحكومية نحو تحقيق أهدافها بكل كفاءة وفعالية ، وتقديم الدعم اللازم لضمان تقديم الخدمات وإرضاء المستفيدين،



والقيام بقياس معدلات التقدم، وتصحيح الانحرافات ، وتحسين الأداء بصفه مستمرة في ضوء بيئة عمل مناسبة ومحفز، تجعل متلقي الخدمة هو محور الاهتمام ، وكذلك معيار أداره العمليات والذي يتضمن كيفية قيام الاداره الحكوميه بتصميم وتنفيذ عملياتها بالشكل الذي يضمن تقديم خدماتها بكل كفاءة وفعالية وكيف تقوم بتحسين وتطوير تلك العمليات بصفه مستمرة أيضا معيار خدمه المستفيدين والذي تبادل العمليات التي تقوم بها الاداره لتحقيق رضا المستفيدين، وقدرتها على تحديد احتياجات متلقي الخدمة وتوقعاتهم وتقديم ما يفوقها ، أما معيار الموارد البشرية فهم يهتم بجميع السبل والوسائل التي تستخدمها الاداره الحكوميه في سبيل تعظيم والاستفادة من مواردها البشرية ويتم أيضا التركيز على معيار المسؤولية المجتمعيه ويحدد مسؤوليه الاداره الحكوميه تجاه المجتمع المحلي من خلال المشاركة في النشاطات المختلفة مثل التدريب والتعليم ودعم الانشطه الثقافيه والاجتماعيه ودعم ذوى الاحتياجات الخاصة وخلافه وأيضا معيار نتائج الأعمال والذي يعتمد على انطباعات لمؤشرات الأداء سواء الماليه منها وغير الماليه ويتم من خلالها تحديد النتائج إلى حقيقتها الاداره في كل معيار من المعايير السابقه.

م. منى صادق

تويوتا تستعيد لقب أكبر صانع للسيارات في العالم

في أعراق مناطق عديدة في تايلاند التي تضم العديد من مصانع الشركة. وقال فيفيك فايدا المختص في شؤون السيارات والذي يعمل لشركة فروست أند سلفين ان "السنتين الأخيرتين كانتا صعبتين بالنسبة لتويوتا"، مضيفاً "أن استعادة الشركة للقب أكبر صانع للسيارات في العالم هو أمر مشجع لها كما أنها أخبار جيدة للمستثمرين وأصحاب الاسهم في الشركة".

زيادة في الارباح

وقالت شركة "نيسان موتور" انها باعت حوالي 4.94 مليون سيارة عالمياً، اي بزيادة تقدر بـ 6 في المئة عن العام الماضي، بينما سجلت "هوندا موتور" زيادة في مبيعاتها تقدر بـ 19 في المئة عن



زيادة إنتاج معدن الذهب في تركيا

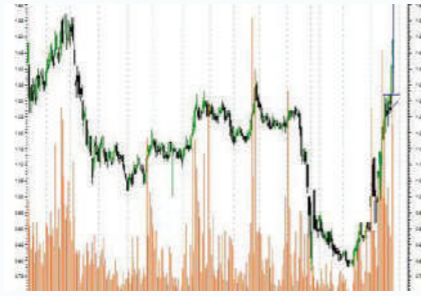
يشهد إنتاج معدن الذهب في تركيا زيادة ملحوظة مع مرور الأعوام منذ البدء فيه عام 2001

الأول في هذا التطور الذي شهده القطاع خلال السنوات الأخيرة، إلى الاستثمارات التي شهدها القطاع.



وقال رئيس مجلس إدارة جمعية عمال مناجم الذهب "أوميت آقدور"، إن تركيا استطاعت خلال عام 2012 استخراج 29.5 طن من معدن الذهب بقيمة بلغت 1.7 مليار دولار أمريكي، مرجعاً الفضل

الصناعة السعودية تشق طريقها بقوة إلى الأسواق الأوروبية خلال العام الجاري



يستمر القطاع الصناعي في المملكة العربية السعودية في عملية زيادة صادراته إلى أوروبا لتلبية الطلب المتزايد على المنتجات السعودية عالية الجودة في مختلف أسواق الاتحاد الأوروبي. وستساعد هذه الخطوة في الحفاظ على مكانة المملكة كواحدة من بين أكبر 15 شريك تجاري للاتحاد الأوروبي. وترقب المملكة بصورة خاصة قطاع البناء في أوروبا، الذي يعد أكبر قطاع للتوظيف وأحد المصادر الرئيسية لرأس المال الإجمالي، حيث من المتوقع أن يحقق قطاع البناء الأوروبي استقراراً خلال العام الجاري ويفتح فرصاً مختلفة أمام الأعمال التجارية ذات الصلة مثل أغذية الأراضيات والسجاد.

وأشارت مجموعة السريع، ان لديها خططاً طموحة لتوسيع أسواقها الأوروبية خلال العام الجاري وتعزز المجموعة الاستفادة من قدراتها الإنتاجية العالية التي تصل إلى 85 مليون متر مربع سنوياً لتلبية الطلب العالمي المتنامي على السجاد وأغذية الأراضيات. وقيل التأثير الكامل للآزمة الاقتصادية على العالم أواخر العام 2008، كان من المتوقع أن ترتفع قيمة السوق العالمية لتجارة السجاد وأغذية الأراضيات بنسبة 2.5٪ سنوياً لتصل إلى 150 مليار دولار أمريكي بحلول العام 2012. ومن المنتظر أن تعزز التوقعات الإيجابية للعام الجاري مثل توقعات منظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة بنمو من 1 إلى 3٪ في السياحة العالمية وتوقعات تقرير "McGraw-Hill Construction Outlook (2010) حول الزيادة في نشاط قطاع البناء، من الطلب

على مواد أغذية الأراضيات. وتعد أوروبا على وجه الخصوص سوقاً مستهدفة مريحة نظراً للحجم الكبير من مشاريع البناء الجاري تنفيذها والمخطط لها في هذه المنطقة.

وقال صالح ناصر السريع، العضو المنتدب لمجموعة "quot" التجارية الصناعية: "quot" وتعد أوروبا سوقاً استراتيجياً وهامة بالنسبة لنا حتى في خضم فترة التباطؤ الاقتصادي. ونعتزم زيادة حضورنا في هذا السوق، وتحديدًا من خلال التواصل مع قاعدة عملائنا عن طريق المشاركة في الفعاليات الصناعية رفيعة المستوى. وقمنا خلال السنوات الماضية بالمشاركة في معرض "quot" للاطلاع على واقع تجارة أغذية الأراضيات على الصعيد الدولي. أما هذه السنة فتعد ذات أهمية بالغة على اعتبار أن هناك توقعات كبيرة بحصول انتعاش معتدل في مختلف القطاعات الأوروبية التي ترتبط بمجال عملنا. ونحن على استعداد تام لتلبية الطلب في حال ظهور تحسن قوي في السوق.

أوكرانيا تعقد صفقة مع شل بقيمة 10 مليارات للتغيب عن الغاز

وقعت أوكرانيا عقدا مع شركة «رويال داتش شل» النفطية للتغيب عن الغاز وإنتاجه في خطوة اعتبرت أنها محاولة من كييف لتقليص اعتمادها على استيراد الغاز من روسيا.

ووفقا للتقارير، تقدر قيمة العقد بنحو 10 مليارات دولار أمريكي وتم التوقيع عليه على هامش منتدى دافوس الاقتصادي في سويسرا.

ويعتقد أن أوكرانيا تملك أكبر احتياطي للغاز الصخري في أوروبا.

وبفضل التكنولوجيا الحديثة أصبح التغيب عن الغاز الصخري ممكناً وبسهل إنتاجه إلا أن معارضي خطط الحكومة الأوكرانية يحذرون من أن هذا النوع من الغاز سيزيد من نسبة التلوث. ووقع على الاتفاق الجديد وزير الطاقة الأوكراني ادوارد ستافتسكي وبيتر فوسر المدير التنفيذي لشركة شل الهولندية العملاقة.

ويعتقد أن الاتفاق التي تم بين شل وأوكرانيا ومدته 50 عاما الأكبر ضمن صفقات استخراج الغاز الصخري في أوروبا.

ولكن خبراء يشككون أن أوكرانيا مازال أمامها سنوات عدة لإنتاج الغاز وسيتم ذلك على نتائج حفر الآبار.

انخفاض الناتج الصناعي في ايطاليا إلى مستوى قياسي

الصناعي خلال هذا الشهر بأنه "علامة ايجابية مترددة". وعانى الاقتصاد الايطالي، ثالث اكبر اقتصادات منطقة اليورو، من الركود منذ الربع الثالث لعام 2011 والمتوقع استمراره في 2013.

بشهر نوفمبر/تشرين الثاني وهي النسبة الأعلى بشكل طفيف من نسبة الارتفاع التي توقعها محللون في وقت سابق. ووصف المسئول في المعهد الوطني للإحصاء الارتفاع الطفيف الذي شهدته الناتج

(ايسات) لوكالة داو جونز الاخبارية "هذا العام كان عام المعاناة بالنسبة للصناعات الايطالية". وارتفع الانتاج الصناعي في ديسمبر/كانون الاول وحده بنسبة 0.4 بالمئة نقطة بالمقارنة

انكمش الناتج الصناعي في ايطاليا بنسبة 6.7 بالمئة إلى مستوى منخفض قياسي في عام 2012 مقارنة بالعام الماضي بحسب أحدث بيانات للمعهد الوطني للإحصاء (ايسات). وقال مصدر مسئول في



مصانع تركية لا تجد عمالة مقابل ثلاثة آلاف ليرة شهرياً

يعاني أصحاب مصانع الزجاج في تركيا الأمرين في إيجاد عمالة مُدربة تعمل في ورش مصانعهم مقابل تقاضي ثلاثة آلاف ليرة تركية (١٧٥٠ دولار أمريكي) كراتب شهري. ويقول أحد رجال الأعمال ويُدعى

”دينجر تُركمان“، وهو أحد أصحاب مصانع الزجاج، إنهم مضطرون لتكليف عامل واحد بالقيام بمهام ثلاثة عمال لعدم تواجد العمالة المدربة لشغل وظيفة في مصنعه، موضحاً أن ذلك الإجراء يكلفه خسائر

كبيرة تتلخص في عدم تلبيةه لكافة الطلبات التي ترد لمصنعه. وشدد رجل الأعمال على أن قلة العمالة المدربة في مجال صناعة الزجاج تلعب دوراً محورياً في تقلص أعمال القطاع، مناشداً وزارة التربية والتعليم باستحداث أقسام لفنون الزجاج في الثانويات المهنية لتخريج طلاب قادرين على تلبية احتياجات القطاع من الأيدي العاملة. ولفت تُركمان إلى أن قطاع صناعة الزجاج في تركيا يمتلك تجارة سنوية تبلغ ٨ مليارات دولار، مضيفاً بأن القطاع يُصدّر منتجاته بشكل أساسي إلى بلدان أوروبا والبلقان وآسيا الوسطى والشرق الأوسط، هذا بالطبع إلى جانب تلبية احتياجات السوق المحلي



لبنان يطرح مناقصة لتطوير قطاع الاتصالات

دبي (رويترز) - قال مستشار حكومي كبير إن لبنان سي طرح مناقصة لإدارة شركتين لتشغيل خدمات الهاتف المحمول تملكهما الدولة وتديرهما حالياً زين الكويتية وأوراسكوم للاتصالات والإعلام المصرية وذلك في إطار خطة لتطوير قطاع الاتصالات في البلاد.

وتريد وزارة الاتصالات ترسية عقود لفترة تمتد من ثلاث سنوات إلى خمسة لإدارة مشغلي خدمات الهاتف المحمول الحكوميين تاتش وألفا.

وتخطط الحكومة لمد وصلة كابل بحري إلى قبرص لزيادة خدمات النطاق العريض وفصل أبراج الإرسال للهاتف المحمول في كيان حكومي مستقل يمكن أن تديره أيضاً شركة خاصة.

وقال كريم قبيسي كبير مستشاري وزارة الاتصالات لرويترز في مقابلة يوم الخميس ”نريد تحويل لبنان إلى مركز رقمي.“ ويخالف دول أخرى في المنطقة



حررت قطاع الاتصالات فإن لبنان أبقى القطاع تحت السيطرة الحكومية. وبلغ معدل انتشار خدمات المحمول في لبنان ٨٩ في المئة في عام ٢٠١٢ متخلفاً عن دول أخرى كثيرة في الشرق الأوسط. وانتهت فترة العقود الحالية لزين وأوراسكوم للاتصالات والإعلام لإدارة تاتش وألفا في يناير كانون الثاني لكن تم تمديدها حتى نهاية فبراير شباط لإتاحة الوقت أمام مجلس الوزراء لدراسة التطوير.

قطار يربط دول التعاون الخليجي



في مقر "أمانة مجلس التعاون لدول الخليج العربية" في الرياض، اجتمع اثنان من أرباب العمل السعودي الذي تنتظره المجتمعات الخليجية، وتحديداً مجتمعات الأعمال الخليجية، هما الأستاذان إبراهيم السبتي، مدير إدارة المواصلات في أمانة المجلس الخليجي، والدكتور رامي العسار، مستشار البنك الدولي لدى الأمانة العامة لدول مجلس التعاون الخليجي.

وفي حوار مشترك، كشف توافق السبتي والعسار لـ"إيلاف" بعضاً من جوانب مشروع قطار الخليج القادم، وأجابا عن تساؤلات عدة، وشروا في شرح خطة عمل المشروع، "الذي سيحوّل الكويتي أن يتناول طعام الغداء في الكويت، وطعام العشاء في البحرين مع أصدقائه، بسرعة وراحة"، كما يقول العسار.

يتكلم السبتي والعسار عن القطار الخليجي، ومشروع إنشاء شبكة سكة حديدية تربط بين دول مجلس التعاون، "فذلك آثار إيجابية مباشرة على تيسير الحركة التجارية بين هذه الدول، إضافة إلى حرية تنقل المواطنين والمقيمين، إلى جانب دعم الاستثمارات"، كما يقول السبتي.

في العام ٢٠١٣، كلف قادة دول المجلس لجنة وزراء النقل والمواصلات لإعداد دراسة الجدوى الاقتصادية لمشروع سكة حديد تربط دول المجلس.

خرج قرار القمة بعد دراسة الجدوى الاقتصادية في العام ٢٠٠٩، حين أشارت نتائج الدراسة إلى أن المشروع ذات جدوى اقتصادية، وقرر معه قادة دول مجلس التعاون في دورته الثلاثين في العام ٢٠٠٩ انتقال المشروع إلى مرحلة إعداد التصاميم الهندسية التفصيلية للمشروع.

ومع هذا القرار، جاء قرار إنشاء الهيئة الخليجية لسكة الحديد، ومهمتها الإشراف على تنفيذ المشروع بشكل متكامل، وتم معه تشكيل لجنة مالية وفنية من الجهات المختصة في دول المجلس، لاستكمال الدراسات التفصيلية للمشروع، والتنسيق

بين الدول الأعضاء، في ما يخص إنشاء سكة الحديد وتكاملها مع شبكات السكك الحديدية الوطنية في دول الخليج. يؤكد السبتي والعسار أن كل دول الخليج متحمسة لتنفيذ قطار الخليج، وتحقيق الآثار الايجابية للمشروع، من خلال توفير فرص عمل في قطاع السكك والنقل والمواصلات، تساهم في الحد من البطالة وتنمية الموارد البشرية وتشجيع تطوير الصناعات الوطنية المساندة للمشروع. يرسم السبتي مسار قطار الخليج. يقول: "يبدأ القطار رحلته من الكويت، ويمر بالدمام في الطريق إلى البحرين، ومن الدمام يتوجه أيضاً إلى قطر من طريق منفذ سلوى، وسيربط القطار دولتي قطر والبحرين، كما يذهب من السعودية إلى الإمارات عبر أبوظبي والعين، ومن ثم إلى مسقط عبر صحار، وذلك بطول ٢١١٧ كيلومتراً".

وقال العسار إن سرعة قطارات نقل الركاب تصل إلى ٢٢٠ كيلومتراً في الساعة، وبسرعة قطارات نقل البضائع ما بين ٨٠ و١٢٠ كيلومتراً في الساعة، باستخدام الديزل لتوليد الطاقة الكهربائية، "كما سيتم استخدام أفضل المواصفات والمعايير المتوافرة إقليمياً وعالمياً في قطاع السكك الحديدية للمشروع مثل الأحمال المحورية، والإشارات وأنظمة الاتصالات، وأنظمة التشغيل والصيانة".

انخفاض إنتاج المصانع بمنطقة اليورو في نوفمبر

هبط إنتاج المصانع في منطقة اليورو للشهر الثالث على التوالي في نوفمبر، ومقارنة مع توقعات لحدوث زيادة لكن البيانات الصادرة، حوت دلائل تدعم الآمال في أن ركود تكمل العملة ربما يكون قد بلغ أقصى مدى له.

وقال مكتب الإحصاءات الأوروبي ويوروستات إن الإنتاج الصناعي في السبع عشرة دولة التي تستعمل عملة اليورو هبط ٠,٣٪ في نوفمبر مقارنة بالشهر السابق مواصلاً هبوطه منذ الصيف.

وانخفض إنتاج المصانع السدى يأتي ثلثاه من ألمانيا وفرنسا وإيطاليا نحو ٤٪ على أساس سنوي في نوفمبر



تعافي الناتج الصناعي لمنطقة اليورو

في تشرين الثاني. ومن بين الدول الأعضاء المتوفر عنها بيانات، ارتفع الناتج الصناعي في ١٤ دولة، وانخفض في ست، على أساس شهري.

وكانت أكبر زيادة في أيرلندا، ٨,٥٪ ولاتفيا وسلوفينيا بنسبة ٢,٧٪ لكل منهما.

ولم يطرأ تغيير على الإنتاج في إسبانيا وفرنسا ورومانيا، ولكنه تراجع بنسبة ٤,٤٪ في سلوفاكيا و٢,٣٪ في الدنمارك.

الموسمية في الاعتبار، حسبما قال مكتب الإحصاء الأوروبي (يوروستات). وانخفض الناتج الصناعي في كانون الاول بنسبة ٢,٤٪ على أساس سنوي ما يسلط الضوء على شدة التباطؤ في منطقة اليورو التي أضرت أجزاء كثيرة منها جراء أزمة الديون والركود.

وجاء في تقديرات يوروستات أن الناتج الصناعي للاتحاد الأوروبي، ارتفع في كانون الاول بنسبة ٥,٠٪ على أساس شهري بعدما هبط بنسبة ٠,٦٪

ارتفع الناتج الصناعي لمنطقة اليورو بنسبة فاقت التوقعات وبلغت ٠,٧٪ في كانون الاول، حسبما كشفت بيانات صدرت امس الأربعاء في مؤشر على بدء تعافي تكتمل العملة الموحدة الذي يضم ١٧ دولة، من إجمالي الدول الـ ٢٧ الأعضاء في الاتحاد الأوروبي. وارتفع الناتج الصناعي في كانون الاول هو الأول منذ آب، وفي تشرين الثاني، تراجع الناتج بنسبة ٠,٧٪ عن الشهر السابق عليه بعد أخذ المتغيرات



س و ج

التدريب من مقومات الجودة الشاملة

أنت تسأل وخبراء وفقهاء علم الجودة
تجيب ونحن نرحب بتلقى رسائل
القراء واستفساراتهم.



د/ أحمد عبد اللطيف

ج: صدر القرار رقم ٢٠١٠/٣٤٨
المتضمن في مادته الأولى أن كل
المعامل العاملة طبقاً للمواصفة
الدولية ISO / TEC 17025
أو المواصفة الدولية 15189
ISO يتعين عليها جميعاً

س١. متى تنتهي المهلة
المنوحة لجهات التدريب
والتأهيل لتطبيق القرار
الوزاري رقم ٢٠١١/٣٧
لمراجعة مقرراتها
التدريبية بالمعهد؟
أ/ شاكر أحمد

ج: صدر القرار الوزاري رقم
٢٠١١/٣٧ وتم نشره بالوقائع
المصرية العدد ١٦ في ١٨ يناير
٢٠١١ على أن العمل به ابتداء
من تاريخ نشره حيث نصت
المادة الخامسة من القرار على
منح المراكز العاملة في مجال
التأهيل والتدريب مهلة ستة
أشهر للتوافق مع متطلبات
القرار وعليه فإن المدة انتهت في
٢٠١١/٧/١٧.

س٢. هل تلتزم المعامل
الحاصلة على شهادة
التوافق مع المواصفة
الدولية أيزو ١٧٠٢٥
بالحصول على اعتماد
من المجلس الوطني
للإعتماد؟



الحصول على اعتماد من المجلس
الوطني للإعتماد وهو جهة
الإعتماد الوحيدة بجمهورية
مصر العربية وذلك عند تقديم
وإعتماد تقديم الخدمة إلى جهة
حكومية أو جهة عامة.

س٣. هل من حق منظمة
الصحة العالمية التفتيش
على منشآت تصنيع
الأدوية والمستحضرات
الحيوية في مصر؟

م/ لطفى سعد زغلول
الهيئة المصرية للأعمال
واللقاحات الدوائية

ج: طبقاً لإتفاقية التعاون
القطري الموقعة مع منظمة
الصحة العالمية WHO والتي
قامت الحكومة المصرية بالتوقيع
على بنودها والخاصة بتنظيم
جميع عمليات التعاون ما بين
المنظمة والقطر المصري بما فيها
عمليات التصنيع واستخدام
الأدوية والمستحضرات الدوائية



الخطط التي تم الموافقة عليها ويشمل
ذلك خطط وطرق وأماكن تقديم المنتجات
، ويتم ذلك بالتنسيق مع السلطات

/ الطبية التي تم اعتمادها من المنظمة
، فإنه يحق للمنظمة عمل الزيارات
التفتيشية الخاصة بالتأكد من تطبيق



المحلية المعنية بذلك من وزارة الصحة
المصرية وممثلها في مجال إنتاج
الأدوية والمستحضرات الدوائية وهي
هيئة الرقابة على الأدوية على أن يتم
ذلك في فترات زمنية سابقة التحديد.
س٤. ما هي المفاهيم الأساسية
لنظام الإدارة بالجودة
الشاملة؟

م. إلهام عزت

ج. يركز نظام الإدارة بالجودة الشاملة
على ما يلي :
التركيز على العميل.
إلتزام الإدارة العليا للمنشأة.
تقسيم العمل داخل المنشأة إلى عمليات
Processes لكل عملية مورد
وعميل.

المنظومة التي يقوم عليها العمل منظومة
متكاملة نحو كافة أنشطة المنشأة.
إشترك جميع العاملين في إنجاح
المنشأة.

إستخدام فرق العمل.
التدريب والتأهيل للكوادر البشرية.
إجراءات تصحيحية ووقائية لحالات
عدم المطابقة.

إستخدام الطرق والوسائل الإحصائية
للوصول إلى التحسين.
التطوير والتحسين المستمر.

س٥. ما هي مزايا الحصول
على شهادة الأيزو ٩٠٠١ ؟
أ. مدحت عبد العليم

ج. تطبيق منظومة إدارية لإنتاج منتج
وإداء خدمة تحقق متطلبات العميل.
التطوير والتحسين المستمر للمنشأة.
تخفيض تكاليف التشغيل وزيادة
عائدات المنشأة وأرباحها.
منع الأخطاء والوقاية منها وليس
مجرد إصلاح الخطأ.

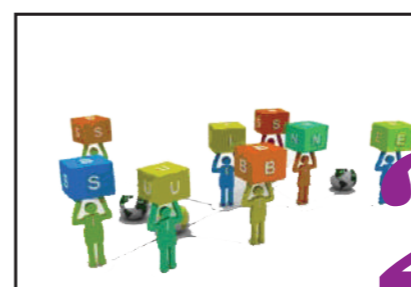
ارشادات

عناصر أساسية نطرحها على القائمين بالإدارة لتحقيق أفضل إنتاج يتميز بجودة عالية وبمقاييس علمية.. ويتيح المنافسة الحرة الشريفة الدافعة للإلتقان فى مناخ عمل صحى يسوده الوئام والألفة وليس العدا.. وهذه الخطوات الإرشادية فرصة لإبداع العاملين والتواصل المستمر مع المدير بشكل أكثر شفافية.. ولكم خطوات الروشتة.

روشتة للمدير الناجح



1- الهدف الحاجة التي يجتمع عليها الموظفين



2- ركز على نقاط قوتك ولا تهتم بنقاط ضعفك



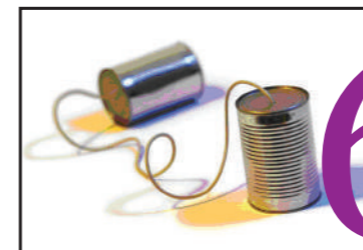
3- فريق العمل يحقق نتائج أكثر من الفرد



4- حل المشاكل بخلق بيئة صحية للموظفين ويقل ظهور مشاكل اخرى (ارجع لنظرية ٢٠/٨٠ لباريتو)



5- شجع الاختلاف لا تزيد الخلاف



6- قنوات الاتصال هي الوسيلة المناسبة لتكامل العمل



7- الاجتماعات الدورية بالموظفين بخلق ترابط قوى بين الادارة والموظفين

عمرو متولى

فكرة

حقوق وواجبات المستهلك
نحو ترشيد الاستهلاك

الأساسية حتى يمكن الاستعانة بها عند اختفاء سلعة أو ارتفاع سعرها.
- الإحجام ومقاطعة الشراء للسلع التي تزيد أسعارها بدون مبرر.
- الاستفادة من بواقى الأطعمة بدلا من التخلص منها.
- عدم الوقوع تحت تأثير الإعلانات بما لها من دور سلبي وتأثير على الناس لشراء ما لا يحتاجون إليه
ترشيد استهلاك الكهرباء:

يجب على المستهلك:
- إطفاء المصباح الكهربائى عند مغادرة الحجرة وإستخدام اللمبات الموفرة للطاقة.
- إحكام غلق أبواب الثلاجة والديب فريزر وعدم فتحها باستمرار وذلك للإحتفاظ بالبرودة وعدم تسربها مما يساعد على توفير الكهرباء لإعادة البرودة مرة ثانية وكذلك لإطالة عمر الثلاجة .

- إطفاء جهاز التكييف عند الخروج من الغرفة وضبط درجة حرارة لجهاز على ٢٣ درجة.
- عدم تشغيل السخان بصفة مستمرة طوال اليوم لأن الحرارة تفقد بالإشعاع.

- عند شراء الأجهزة الكهربائية (تكييف / ثلاجة /غسالة..) يجب مراعاة اختيارالجهاز المناسب طبقا للمعلومات الواردة ببطاقة كفاءة الطاقة الملصقة على الأجهزة .

م / عنان هلال

رئيس جمعية عين مصر لحماية المستهلك والبيئة

عما يصيب المستهلك من ضرر نتيجة تقديم سلعة أو خدمة غير سليمة أو اعلانات مضلله.
- الحق فى التثقيف بمعنى اكتساب المعرفة والخبرات التي تساعد المستهلك على الاختيار الرشيد بين السلع والخدمات المعروضة.
- الحق فى بيئة صحية حيث يعيش ويعمل.

واجبات المستهلك

نحو ترشيد الاستهلاك

ترشيد استهلاك المواد الغذائية: يجب على المستهلك:

- مراعاة التوقيت المناسب لشراء السلع عدم طبخ كميات كبيرة من الطعام تزيد عن الحاجة.

- شراء الاحتياجات الأساسية بالكميات التي يحتاج إليها

دون زيادة معرفة بدائل السلع

دون زيادة معرفة بدائل السلع

دون زيادة معرفة بدائل السلع

دون زيادة معرفة بدائل السلع

دون زيادة معرفة بدائل السلع

دون زيادة معرفة بدائل السلع

دون زيادة معرفة بدائل السلع

دون زيادة معرفة بدائل السلع

دون زيادة معرفة بدائل السلع

دون زيادة معرفة بدائل السلع

دون زيادة معرفة بدائل السلع

دون زيادة معرفة بدائل السلع

دون زيادة معرفة بدائل السلع

دون زيادة معرفة بدائل السلع

دون زيادة معرفة بدائل السلع

دون زيادة معرفة بدائل السلع

دون زيادة معرفة بدائل السلع

دون زيادة معرفة بدائل السلع

دون زيادة معرفة بدائل السلع

دون زيادة معرفة بدائل السلع

دون زيادة معرفة بدائل السلع

دون زيادة معرفة بدائل السلع

مفهوم حماية المستهلك: يعنى توفير سلعة آمنه ذات جوده عالية وبسعر مناسب وتتحقق الجوده والأمان من خلال الإلتزام بالمواصفات القياسية للسلع والخدمات

حقوق المستهلك

حقوق المستهلك:

حقوق المستهلك الثمانية أقرتها الأمم المتحدة عام ١٩٨٥ وطالب المجلس الاقتصادى والاجتماعى للأمم المتحدة جميع الدول بتطبيقها عام ١٩٩٥ حقوق المستهلك:

الحق فى الحصول على الاحتياجات الرئيسية من السلع والخدمات بمعنى الغذاء، الملبس، السكن، الرعاية الصحية والتعليم

حق السلامة بمعنى أن يحمي المستهلك من المنتجات وطرق الإنتاج والخدمات التي تسبب خطورة على الصحة أو البيئة المحيطة به
حق المعرفة بمعنى أن تقدم البيانات الكاملة السليمة الدقيقة حول ما يقدم الى المستهلك من سلعة أو خدمة.

حقوق المستهلك

- حق الاختيار بمعنى أن تكون هناك سلع مختلفة من نفس النوع وبنفس مستوى الجودة ومطابقة

جميعا للمواصفات ولكن تختلف فى السعر وأسلوب العرض.

- حق الاستماع الى رأيه عند اعداد

التشريعات والسياسات .

- الحق فى التعويض

- الحق فى التعويض

- الحق فى التعويض

- الحق فى التعويض

- الحق فى التعويض

- الحق فى التعويض

- الحق فى التعويض

- الحق فى التعويض

الدسوقي وأسرة المعهد في «صناع مصر»



بمركز القاهرة الدولي للمؤتمرات افتتح المهندس حاتم صالح وزير الصناعة والتجارة معرض «صناع مصر» وشارك فيه المعهد القومي للجودة أحد بيوت الخبرة الوطنية لنشر ثقافة ومفاهيم الجودة في المجتمع المصري بحضور المهندس هانى الدسوقي رئيس مجلس إدارة المعهد وعدد كبير من قياداته.



د. ألفت عفيفي
مدير إدارة التدريب

في مجال الجودة قام المعهد بتشكيل لجنة متخصصة على أعلى مستوى من الخبراء الأكاديميين والفنيين من خارج وداخل العاملين بالمعهد لدراسة الأعداد للماجستير المهني في إدارة الجودة. وقد تم الاتفاق على أن يكون الماجستير المهني في إدارة الجودة لمدة سنتين دراسيتين مقسمة السنة الأولى لدراسة المواد التمهيديّة والتي بدورها تنقسم إلى عدد ٢ فصل دراسي يتم دراسة مواد مشتركة في الفصل الدراسي الأول بينما يتم دراسة مواد تخصصية في الفصل الدراسي الثاني سواء كانت في المجالات الصناعية أو الخدمية مثل الصناعات الهندسية والكيميائية والغزل والنسيج وخلافاً أما الخدمية مثل البنوك والتسويق العقاري والاتصالات والسياحة والفنادق وغيرها. ونحن جميعاً نأمل أن يكون هذا الماجستير فاتحة الخير على العاملين في مجال الجودة حيث نصبو إلى التميز والتفوق والوصول إلى مصاف الدول المتقدمة ولكي نحقق هذا لا بد من العمل الجاد والسعي وراء كل ما هو جديد من العلم وتطبيق النظم والمعايير الدولية لهذا كان واجباً علينا كمعهد قومي للجودة السعي إلى الارتقاء بالعامل البشري والذي يمثل القوة الضاربة في التنمية والتطوير.

و المعهد القومي للجودة وهو أحد منارات وزارة الصناعة والتجارة الخارجية يسعى بكل طاقة في المساهمة والقيام بدورة للارتقاء بالعاملين في الجودة ليس في مصر فقط وإنما للعاملين في مجال الجودة من الدول العربية الشقيقة حتى يتوفر لهم الرخاء والنماء وجودة الحياة بل أكثر من ذلك حياة الجودة.

جودة الحياة وحياة الجودة

التدريب يفتح آفاق عالمية تنطلق بمصر إلى مستقبل أفضل للجودة

القطاعات العامة والخاصة سواء كانت إنتاجية أو خدمية. وبحثاً عن حياة الجودة أو جودة الحياة التي يتمتعها كل شاب وشابة بل وجميع العاملين في مجالات الجودة المختلفة قام المعهد القومي للجودة بتقديم والتخطيط لتقديم مجموعة من البرامج الحديثة والتي تساهم في تحديث المعايير والتطورات العالمية والتي من شأنها فتح الآفاق العالمية الحديثة أمام العاملين في مجالات الجودة وبصورة تنبئ عن مستقبل مشرق لمنظومة الجودة في مصر ومن منطلق هذا السياق قام المعهد بالتعاون مع مركز أعداد القادة بعقد أول دبلوم مهني معتمد في إدارة الجودة وقد بدأ تنفيذ المجموعة الثانية لهذا الدبلوم. كذلك قام المعهد بالبدء في إجراءات اعتماد المقررات التدريبية الخاصة بـ IRCA منظمة العالمية، وللنهوض بالمستوى العلمي للعاملين

من منطلق التطوير والتنمية للفكر الجديد وخصوصاً بعد صدور القرار الجمهوري ٣٥١ لسنة ٢٠١٢ بإنشاء المعهد القومي للجودة كهيئة خدمية عامة ازداد الاهتمام بالأنشطة المختلفة للمعهد وتفعيل دورة في المجتمع المصري بصورة تساهم في دعم منظومة الجودة ومن الأدوار الهامة للمعهد تنمية ثقافة الجودة عن طريق المؤتمرات والندوات والمشاركة الإيجابية في المعارض والمحافل القومية والإقليمية والدولية. ومن الأنشطة الهامة نشاطات التدريب والتعليم حيث يعتبر التدريب والتعليم العمود الفقري للتنمية البشرية والإدارية. وفي إطار دور المعهد القومي للجودة لنشر ثقافة الجودة والتوعية بمفاهيمها ومبادئها وانطلاقاً من المسؤولية المجتمعية للمعهد ورغبة منا جميعاً سواء الإدارة العليا والعاملين بالمعهد واملأ في تطوير وتنمية القوى البشرية في جميع





الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة
Egyption Organization for Standardization & Quality



المعهد القومي للجودة

إعلان

الصناعات الصغيرة والمتوسطة



حرصا من الدولة على تحقيق التنمية المجتمعية وتحقيق أهداف ثورة ٢٥ يناير.. والتزاما مع جهود وزارة الصناعة والتجارة الخارجية للارتقاء بجودة وتنافسية الصناعات الصغيرة والمتوسطة من خلال تبني السيد المهندس/ **حاتم صالح** وزير الصناعة والتجارة الخارجية برؤية شاملة لتنفيذ عدد من البرامج للارتقاء بمستوى الصناعات الصغيرة والمتوسطة وفي هذا الإطار تعلن الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة والمعهد القومي للجودة عن تنفيذ برنامج مجاني لتقديم الدعم الفني للصناعات الصغيرة والمتوسطة وتشجيعها ووضعها على قدم المنافسة محليا وعربيا وإقليميا.

ويعتمد البرنامج على تقديم الدعم الفني لهذه الصناعات الناشئة من خلال محورين رئيسيين يشملا:

- التدريب النظري والعمل على تطبيق المواصفات القياسية المصرية
- التدريب على إجراء الاختبارات اللازمة للتحقق من مطابقة المنتج لمتطلبات هذه المواصفات

ويتم تلقي طلبات المنشآت الراغبة في الاستفادة من هذه الخدمات على عناوين الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة - والمعهد القومي للجودة

عنوان الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة

١٦ شارع تدريب المدربين - الأميرية - القاهرة
ت: ٢٢٨٤٥٥٢٢ / ٢٢٨٤٥٥٢ - الفاكس: ٢٢٨٤٥٥٠١ / ٢٢٨٤٥٥٠٤
البريد الإلكتروني: moi@idsc.net.eg
موقع الهيئة: www.eos.org.eg

عنوان المعهد القومي للجودة

٢ شارع عباس العقاد - مدينة نصر - القاهرة
تليفون: ٢٢٨٧٣١١٤ (٠٢) - ٢٢٨٧٣١١٥ (٠٢)
فاكس: ٢٢٧٤٣٢٩٨ (٠٢)
البريد الإلكتروني: info@nqiegypt.org