

No. 14

NQI
المعهد القومي للجودة
National Quality Institute

مجتمع الجودة

مجلة ربع سنوية تصدر عن المعهد القومي للجودة يناير ٢٠٢١ ٥٠ صفحة



وزيرة التجارة والصناعة توافق
على اعتماد ١٢ استشاري في
مجالات الجودة ونظم الإدارة
الدولية



منح الزمالة
الفخرية
لرئيس مجلس
إدارة المعهد
القومي للجودة

د. محمد عثمان: تخريج دفعات جديدة من
الحاصلين على دبلوم إدارة الجودة

تعرف على دور
الجودة في عصر
الرقمنة والثورة
الصناعية الرابعة

«وسام الجودة» للدكتور سيتشي ناكاجيما



الآن التدريب داخل المعهد



3

من خلال التدريب المسجل (Videos)

National Quality Institute



1

تعليم وتدريب مباشر
داخل وخارج المعهد

2

من خلال التطبيقات الإلكترونية

ZOOM – Microsoft Teams – etc.



بقلم :

د.م. محمد عبد المطلب عثمان

جائحة كورونا والجودة هل كانت الكورونا مدرسة نعلمنا منها الجودة الشاملة ؟

لمكافحة فيروس كورونا المستجد COVID-19. ومن هنا ندرك الدور الرائد لتطوير المواصفات القياسية واللوائح الفنية وعمليات القياس والمعايرة حيث أنها تمس وبشكل مباشر وغير مباشر جوانب عديدة من الممارسات الدولية في التجارة البينية والاستثمارات في القطاعات التجارية والصناعية المختلفة. ولقد أظهرت لنا جائحة فيروس كورونا المستجد أن توحيد المعايير التقنية لأنشطة التقييس (مواصفات، مقاييس، مطابقة) تسهم بإفاد البشرية من الأزمات المستجدة والحفاظ على صحة الإنسان واستمرار الحركة التجارية الدولية، كما أنها تضمن موثوقية الاختبارات الطبية للكشف عن الفيروس، والاختبار الأمثل للمنتجات الطبية التي تتناسب الغرض الوظيفي لها؛ ودعم أنشطة المختبرات لتطوير أدوية ولقاحات جديدة بأساليب علمية يمكن التحقق منها.

أهمية المواصفات القياسية

يُعد استخدام المواصفات القياسية في ظل هذه الجائحة أمراً بالغ الأهمية لضمان تلبية المنتجات والخدمات للمتطلبات المتفق عليها، كما أنها تعمل على التخفيف من الآثار السلبية للجائحة العالمية وذلك باستيفاء متطلبات المواصفات القياسية واللوائح الفنية للأجهزة والمستلزمات الطبية، واتباع الإجراءات السليمة في المختبرات الطبية، والمواصفات المختصة باستمرارية الأعمال وإدارة الطوارئ، والصحة والسلامة الغذائية، وكل ما يتعلق بالبيئة وإدارة النفايات بالطرق والآليات الصديقة للبيئة. كما بينت هذه الجائحة بشكل قاطع القيمة الفعلية والأساسية للمواصفات القياسية الموثوقة والمعتمدة إقليمياً وعالمياً. فكان ارتداء الكمامات الواقية وغسل اليدين والتباعد؛ كل هذه المظاهر هي في حقيقة الأمر تعني اتباع لمعايير الجودة وذلك لضمان الحفاظ على الصحة والوقاية من الأمراض. نطمنا من الجائحة جملة من المهارات إذا دققنا النظر فيها، إنها تعني الجودة بكل تفاصيلها فمثلاً تعلمنا أن علينا الالتزام حتى نحقق لأنفسنا الأمان.

الاتعد كل هذه الدروس هي أشكال من جودة الحياة. وهل لنا أن نقول فعلاً أن كورونا هي المدرسة التي تعلمنا منها الجودة في أدق صورها.

مع تواصل ارتفاع حالات الإصابة بفيروس كورونا المستجد، تتكاتف البلدان حول العالم للتخفيف من تأثيرات الفيروس على الصحة العامة وتأثيراته الاقتصادية. لقد فاقت الاصابات قدرات الأنظمة الصحية وسط النقص الحاد في موظفي الرعاية الصحية الأكفاء واللوازم الطبية الأساسية. وأصبح من الواضح بصورة متزايدة أن الاستجابة الفعالة للجائحة تتطلب نهجاً يشمل الحكومة بأكملها والمجتمع بأسره. ويستدعي هذا الموقف استجابة تعاونية تعتمد على قدرات وموارد الجهات الفاعلة المتعددة القطاعات والجهات الحكومية وغير الحكومية، التي تضم مؤسسات خاصة ربحية وغير ربحية، بما في ذلك منظمات المجتمع المدني. وقد ساعدت التطورات الأخيرة في جميع أنحاء العالم في إظهار كيفية تفاعل الجهات في مواجهة جائحة فيروس كورونا.

وفي الوقت نفسه أظهرت جائحة فيروس كورونا أن المشاركة المنتظمة والشاملة مع الجهات الفاعلة تتطلب الوقاية والمكافحة الفاعلة لانتشار كوفيد-19 استجابة عالية التنسيق بين مختلف الجهات الفاعلة الحكومية وغير الحكومية في توفير نطاق واسع من الخدمات، والحفاظ على الخدمات الأساسية. يُعد تطبيق المواصفات القياسية والتشريعات المترولوجية من أهم الأسس لإيجاد بنية تحتية للجودة في العديد من القطاعات الصناعية والخدمات، وهو أمر بالغ الأهمية للحفاظ على أعلى جودة للمنتجات والخدمات المختلفة. والعكس صحيح، فإن الإخفاق في مراعاة القواعد المتعلقة بالقياس والمعايرة وتطبيق المواصفات القياسية للمنتجات يؤدي إلى عدم نفاذ المنتجات إلى الأسواق، بالإضافة إلى الآثار السلبية على الصحة والسلامة والبيئة.

كورونا... والبنية التحتية للجودة

سلطت أزمة فيروس كورونا المستجد COVID-19 الضوء على أهمية البنية التحتية والمواصفات القياسية النوعية وخدمات القياس والمعايرة، ودورها في ضمان توافر الأجهزة الطبية الرئيسية وأجهزة التشخيص الطبي ومعدات الحماية ذات الاستخدام الشخصي، وكذلك ضمان جودة ودقة الاختبارات والقياسات التي تسهم بشكل أساسي في التشخيص الصحيح وأساليب الرعاية اللازمة والمراقبة العلاجية الضرورية

داخل العدد

مجتمع

الجودة

مجلة ربع سنوية تصدر عن المعهد القومي للجودة

رئيس مجلس الإدارة ورئيس التحرير

د.م/ محمد عبد المطلب عثمان

الإشراف العلمي

مدحت فهمي صالح

رئيس التحرير التنفيذي

أ/ ياسر الفتياي

الإشراف الفني

أ/ اسلام رضا

أسرة التحرير

أ/ محمد هانى - أ/ محمد السيد

التسويق والتوزيع

أ/ داليا يحيى

٢ شارع عباس العقاد - مدينة نصر - القاهرة / تليفون : ٢٢٨٧٣١١٤ - ٢٢٨٧٣١١٥ / فاكس : ٢٢٧٤٣٢٩٨

البريد الإلكتروني: info@nqiegypt.org

الموقع الإلكتروني: www.nqiegypt.org

www.Facebook.com/national.quality.institute

المعهد القومي
للجودة يعقدهم
١٢ استشاري في
مجالات الجودة
ونظم الإدارة
الدولية

الأخبار

حوار مع





٢٨

الجودة اونلاين

دكتور مهندس
الطيب الودي نظام
الهيئة الانتاجية الشاملة
بييتشي ناكاجيما

وسام الجودة

٢٤

اجتماعات مكثفة
مع المؤسسات
والشركات المعنية
بتطبيق أنظمة الجودة
المطية والدولية

بانوراما الجودة

المهندس أسامة
المليحي:
«دور رئيسي للمعهد
القومي للجودة في
الانتقال بثقافة الجودة»

٢٨



مقالات
علمية

المستهلك



٩٥% من القراء
يؤيدون تطبيق
عقوبة المتورطين
في جرائم اضرار
السلام

٢٠

EX

ISO / PAS 45005
Safe working
during Covid-19

Latest version is now available on the ISO website

«نموذج المواصفة القياسية الدولية
ISO / PAS 45005»

عالم الجودة

١٨



بموافقة وزيرة التجارة والصناعة المعهد القومي للجودة يعتمد 12 استشاري في مجالات الجودة ونظم الإدارة الدولية



يسهم في زيادة القدرة التنافسية للمنتج الوطني وكذا الخدمات المقدمة للمواطنين وطبقا للمعايير الدولية والعالمية. وأضاف ان هذا التوجه يعكس إستراتيجية مصر ٢٠٣٠ والهادفة لتحقيق التنمية المستدامة وبناء مجتمع حديث ومنفتح وديمقراطي ومنتج إلى جانب تحسين جودة حياة المواطنين في الوقت الحاضر بما لا يخل بحقوق الأجيال القادمة في حياة أفضل.

جدير بالذكر أن وزيرة التجارة والصناعة كانت قد وافقت على قرار مجلس إدارة المعهد الخاص بمنح الشهادات المهنية ورخص المزاولة للأشخاص، حيث تعتبر «رخصة مزاولة المهنة» حجر زاوية في إصلاح وتطوير المهن بصفة عامة، وإعتماد المهنيين في المجالات التي تتعلق بنظم الجودة والإدارة والأنشطة المتعلقة بها بكافة أنواعها حيث تم وضع آليات وإجراءات الاعتماد لتكون بمثابة شهادة مهنية معتمدة تمنح بناءً على مجموعة من المعايير الحاكمة التي تقيس قدرة ومهارة العاملين في هذه المجالات وتكون بمثابة الإعراف والمصادقة من المعهد القومي للجودة بكفاءة الحاصلين عليها.

وافقت السيدة نيفين جامع وزير التجارة والصناعة على قرار المعهد القومي للجودة بإعتماد ١٢ استشاري في مجالات الجودة ونظم الإدارة الدولية بدرجة استشاري (كبير) لتطبيق معايير الجودة العالمية في مختلف القطاعات الإنتاجية والخدمية و نشر ثقافة مفاهيم الجودة والارتقاء بنظمها في المجتمع المصري بكافة قطاعاته وتحقيقا لرؤية مصر ٢٠٣٠ وذلك وفقا للمعايير الدولية المطبقة في هذا الصدد.

وقد قام الدكتور/ محمد عثمان - رئيس المعهد القومي للجودة بتسليم الرخص للاستشاريين بعد اجتيازهم لكافة البرامج المؤهلة والمتطلبات اللازمة ، وقد حضر مراسم التسليم الدكتور فريد النجار خبير التنمية والتطوير الإداري و الدكتور عادل الذيب رئيس إتحاد مؤسسات التدريب بدولة ليبيا و رئيس الأكاديمية العربية الإفريقية للدراسات وقال د. عثمان ان منح الشهادات المهنية ورخص المزاولة للأشخاص يأتي في اطار جهود تفعيل دور المعهد القومي للجودة للنهوض بنشر ثقافة الجودة وتنمية الوعي بدور الجودة في القطاعات الإنتاجية والخدمية وتوحيد مفهوم الجودة لمواكبة التطورات العالمية وبما



ويعتمد المجموعة السادسة لمدربي جودة تأهيل ورعاية ذوى الهمم باجمالى 15 مدرب



والخدمية وذلك تماشياً مع رؤية مصر ٢٠٣٠، حيث أصبحت الجودة هدف أسمى نحو مستقبل متميز. وأضاف أن المعهد القومي للجودة وضع هدفاً أساسياً لضمان جودة الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة لتكون نهجاً متكاملاً يهدف إلى خدمة العميل من أجل الوصول إلى الأداء الجيد لتحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات التي تقدم خدماتها لهم، وضمان أن يؤدي العمل وفق معايير وإجراءات معينة وزمن محدد بحيث يتميز بسرعة الإنجاز ودقة العمل. يأتي ذلك من تعريف جودة الخدمة في التربية الخاصة بأنها مطابقة العملية التعليمية / التدريبية لمجموعة من المعايير والمواصفات - المتوافقة مع المعايير الدولية - في الأداء بما يساعد على إشباع رغبات وحاجات ومتطلبات المستفيدين (ذوي الاحتياجات الخاصة وأسراهم)، وبما يحقق النتائج الإيجابية التي تنعكس نتائجها على الجميع.

قام الدكتور/ محمد عثمان - رئيس المعهد القومي للجودة بتسليم الشهادات ورخص مزاولة المهنة لمدربي جودة تأهيل ورعاية ذوى الإعاقة للمجموعة السادسة (٥ مدربي) بعد اجتيازهم لكافة البرامج وإختبارات المؤهلة وذلك في إطار بروتوكول التعاون الموقع بين المعهد القومي للجودة ومؤسسة أكاديمية التدريب والتنمية، وقد حضر مراسم التسليم الأستاذ/ اسلام خالد عبدالحكيم ممثل أكاديمية التدريب والتنمية وبحضور عدد من المسؤولين بالأكاديمية ونخبة من الإشتاربيين بالمعهد القومي للجودة حيث تم إجراء بعض المقابلات مع المتقدمين من خلال تطبيق Zoom .

وبهذه المناسبة قال الدكتور/ محمد عثمان رئيس أن هذا البرنامج يأتي في إطار تفعيل دور المعهد للنهوض بمنظومة الجودة ونشر ثقافتها وتوحيد مفهومها وبما يسهم في تحسين الخدمات المقدمة للأفراد ذوى الإعاقة، مشيراً إلى حرص الوزارة ممثلة في المعهد القومي للجودة لنشر ثقافة الجودة وتنمية الوعي بدورها في كافة القطاعات الإنتاجية



إنجازات المعهد القومي للجودة عن عام 2020



المعهد بخالص الشكر لمجلس الإدارة على دعمه الكامل لخطة العمل، وبخالص الشكر لفريق العمل بالمعهد والسادة أعضاء اللجان الفنية على هذه الإنجازات في ظل التحديات. وأعرب عن أمله في تحقيق الإنجازات معا دائما، وأن يوفقنا الله جميعا لخدمة عملائنا، ووطننا الغالي مصر.

يتقدم أ.د.م محمد عثمان - رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة بخالص الشكر والتقدير والعرفان إلى معالي الوزيرة / نيفين جامع - وزيرة التجارة والصناعة للدعم المقدم لتحقيق أهداف وخطط المعهد طبقا لرؤية مصر ٢٠٣٠ وبما يتماشى مع نظم الإدارة ومعايير الجودة. كما يتقدم رئيس مجلس إدارة

مجلس إدارة المعهد القومي للجودة يعتمد الخطة التدريبية لعام 2020/2021



عقد مجلس إدارة المعهد القومي للجودة اجتماعاً بمقر المعهد برئاسة الدكتور/ محمد عثمان رئيس مجلس الإدارة و بحضور السادة أعضاء مجلس الإدارة و مستشاري المعهد، حيث تناول الاجتماع مناقشة أجندة الاجتماع والتي تضمنت العديد من الموضوعات أهمها :
- التصديق على محضر مجلس الإدارة السابق بتاريخ ٢٠١٩/١٠/٢ .

- إحاطة مجلس الإدارة بإنجازات المعهد خلال الفترة من ٢٠١٩/٧/١ حتى ٢٠٢٠/٦/٣٠ .

- اعتماد الحسابات الختامية للمعهد للسنة المالية ٢٠١٩/٢٠١٨ والسنة المالية ٢٠٢٠/٢٠١٩ .

- تعديل بعض بنود لائحة التأهيل والاستشارات.

- اعتماد الخطة التدريبية للمعهد لعام ٢٠٢٠/٢٠٢١ .

- تخفيض تكلفة البرامج التدريبية لطلاب الجامعات بنسبة ٥٠٪ .

- تفعيل خدمة تقديم البرامج التدريبية on line training (التدريب عن بعد) في إطار خطة المعهد للتحول الرقمي بعد جائحة كورونا وذلك في إطار توجه الدولة للتحول الرقمي ورؤية مصر ٢٠٣٠ .

تخريج دفعتين جديدتين من الحاملين على دبلوم إدارة الجودة



مصدق حسن خبير الجودة والمحاضر في المعهد، والمهندسة/ باتعه معوض - المشرف العام على التدريب، وبحضور الدكتور/ أيمن الدهشان - استشاري التطوير والتميز المؤسسي. وقد قام الدكتور/ محمد عثمان بتسليم الشهادات للسادة الدارسين متمنياً لهم النجاح والتوفيق في حياتهم العملية.

تم تخريج دفعة جديدة من الدبلوم المهني في إدارة الجودة، وقامت لجنة مناقشة أبحاث ومشاريع التخرج للدبلوم بمناقشة السادة الدارسين برئاسة الدكتور المهندس/ محمد عثمان و مشاركة كل من: الدكتورة/ هناء الحسيني - استاذة علوم الأغذية بكلية الإقتصاد المنزلي ومدير مركز ضمان الجودة بجامعة حلوان، والدكتور/ سيد سليمان أبو شادي - خبير واستشاري المواصفات والمحاضر بالمعهد، والمهندس

برنوكول تعاون بين «القومي للجودة» وشركة تنمية القدرات التنافسية فى مجال إدارة الجودة للمهن الفنية



بهدف التأكيد على إدارة الجودة فى مناهج التشييد والتعمير التي تقدمها شركة قدرات لكافة المتدربين بها، حيث يحصل الدارسون بالتشييد والتعمير على مجموعة من الموضوعات فى إدارة جودة البناء ودمجها مع الموضوعات الحالية الأخرى.

فى إطار الجهود المبذولة لنشر ثقافة الجودة و الارتقاء بمستوى التدريب فى مصر من أجل المساهمة فى تحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠ ، ومن خلال توجيه ودعم مستمر من معالى الوزيرة/ نيفين جامع - وزيرة التجارة والصناعة إتمت إدارة الدعم الفني بالمعهد صلاحية مركز تدريب شركة تنمية القدرات التنافسية للتدريب.

وقد وقع الدكتور مهندس/ محمد عثمان - رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة والدكتور/ محمد عمرو صادق - الرئيس التنفيذي لشركة تنمية القدرات التنافسية للتدريب التابعة للشركة القابضة للتشييد والتعمير وتحت رعاية المهندس/ هشام أنور أبو العطا - رئيس الشركة القابضة للتشييد والتعمير برنوكول تعاون بين المعهد وشركة تنمية القدرات التنافسية للتدريب فى مجال إدارة الجودة للمهن الفنية فى مجالات التشييد والتعمير لتفعيل البرامج التدريبية المشتركة للنهوض بقطاع الأعمال الفنية والمهنية. وعلى هامش الاجتماع تم الاتفاق على منح رخص مزاولة المهنة لهذه المهن فى المجالات المختلفة للتأكد من جودة أداء العمل بواسطة المهنيين طبقاً للمعايير الدولية والعالمية. تنفيذاً للبروتوكول الذي تم توقيعه عقدت إتفاقية بين الطرفين

ويمنح شركة تميز للتدريب والتطوير شهادة الاعتماد فى جودة التدريب



قام الدكتور مهندس/ محمد عثمان - رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة بمنح شركة تميز للتدريب والتطوير شهادة الاعتماد فى جودة التدريب بحضور الأستاذ/ تامر على - نائب المدير التنفيذي لشركة تميز للتدريب والتطوير والدكتور/ حسن زين - مدير إدارة التقييم والمتابعة بالشركة وبحضور استشارى المعهد.

تتميز الشركة بوجود نشاط كبير فى مجال التدريب والاستشارات بعدد من الدول الأفريقية، لذا تم الاتفاق بين المعهد وشركة تميز للتدريب والتطوير على تقديم مجموعة من البرامج التدريبية المتطورة فى أحد المجالات الهامة وهو مجال «الجدارات» والذي أصبح محل الإهتمام وخاصة بعد الإصدار الجديد للمواصفة القياسية الدولية (ISO 10015: 2019) فى هذا الشأن بعنوان Quality management – guidelines for competence (management and people development). وتنفيذاً لذلك تم عقد اجتماع بين لجنة التدريب بالمعهد مع شركة تميز للتطوير والتدريب للإعداد لبرنامج تدريبي متكامل عن الجدارات وتنمية الموارد البشرية طبقاً للمواصفة القياسية الدولية ISO 10015.

لجنة التدريب ومراجعة وإعتماد المقررات التدريبية توصي بتفعيل التدريب والتعليم عن بعد



عقدت لجنة التدريب ومراجعة وإعتماد المقررات التدريبية بالمعهد القومي للجودة برئاسة الدكتور مهندس/ محمد عثمان - رئيس مجلس إدارة المعهد وبحضور أعضاء اللجنة وإستشاري المعهد ونخبة من خبراء الجودة في مصر حيث أستعرض الإجتماع:

- متابعة ما تم إنجازه بخصوص المادة العلمية الخاصة بالبرنامج التدريبي «المتطلبات العامة لكفاءة معامل الإختبار والمعايرة طبقاً للمواصفة القياسية الدولية ISO 17025
- تفعيل التدريب والتعليم عن بُعد (Online Training)
- انتهاء الاعلان الخاص بالماجستير المهني المعتمد من المجلس الاعلي للجامعات بناء على التعاون بين المعهد وكلية الزراعة - جامعة القاهرة تحت مسمى « التطبيق والمراجعة لنظم السلامة والجودة فى الأغذية » Application and auditing of Quality and safety food systems

- بدء طباعة المواد العلمية الخاصة بالبرنامج التدريبي (إدارة الجدارات والتميز الوظيفي وفق المواصفة الدولية أيزو 10015)



طبعا للمواصفة الدولية ISO 10015

الإنهاء من وضع مقرر لبرنامج تدريبي متكامل حول

الجدارات وتنمية الموارد البشرية



عقدت لجنة التدريب بالمعهد القومي للجودة اجتماعاً مع شركة تميز للتطوير والتدريب للمشاركة في مشروع إدارة الجداريات وتنمية الموارد البشرية طبقاً للمواصفة القياسية الدولية ISO 10015، وقد تناول الاجتماع دراسة ووضع مقرر لبرنامج تدريبي متكامل حديث للمواصفة القياسية الدولية ISO 17025.

«القومي للجودة» يساهم في تطبيق نظم إدارة الجودة والسلامة

والحة المهنية بالهيئة القومية لسكك حديد مصر



تفعيلاً لدور المعهد القومي للجودة لنشر ثقافة الجودة في القطاعات المختلفة وبناء على توجيهات الدكتور المهندس/ محمد عثمان - رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة وبناء على طلب الهيئة القومية لسكك حديد مصر لبحث آليات التعاون مع المعهد في نشر ثقافة إدارة الجودة ونظم الإدارة مع الهيئة. إجتماع المهندس/ مدحت فهمي مستشار المعهد للدعم الفني والدكتور/ أيمن الدهشان- مستشار المعهد للتميز والتطوير المؤسسي مع اللواء المهندس/ محمد علي غزال - نائب رئيس مجلس الإدارة لقطاع السلامة والجودة والمهندس/ كمال محمد - رئيس الإدارة المركزية لقطاع السلامة والجودة ، وذلك لوضع خطة عمل لبدء نشر ثقافة الجودة في هيئة سكك حديد مصر والإعداد لتطبيق نظم إدارة الجودة والسلامة والصحة المهنية. وقد تم الاتفاق بين الطرفين على إعداد دراسة لتأهيل قطاع السلامة والجودة بالهيئة للحصول على نظام إدارة الجودة (ISO 9001) ونظام إدارة السلامة والصحة المهنية (ISO 45001).

تعاون وثيق بين « القومي للجودة» وشركة مصر أورجانيك فوود إنديستري



في إطار الجهود المبذولة لنشر ثقافة الجودة و الارتقاء بمستوى التدريب في مصر ، إجتمع الدكتور مهندس/ محمد عثمان - رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة مع الاستاذة/ مروة عمر عبدالحليم ممثل مجلس الإدارة لشركة مصر أورجانيك فوود إنديستري لبحث آليات الإتفاق على تأهيل وتدريب الشركات ورفع كفاءتهم في مجال نظم إدارة الجودة الشاملة وذلك بحضور عدد من خبراء وإستشاري من المعهد القومي للجودة .

لحماية العاملين والدارسين

بدء المرحلة الأولى من إستخدامات التكنولوجيا المتقدمة (النانو تكنولوجيا) في دهان قاعات التدريب «بالقومي للجودة» ضد الفيروسات والبكتيريا

في إطار الجهود التي تبذلها الدولة للحماية من فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) وبناء على التعليمات والقرارات الصادرة من رئاسة مجلس الوزراء بتطبيق كافة الإجراءات الاحترازية لمنع إنتشار هذا الوباء وتنفيذا لتوجيهات السيدة/ نيفين جامع - وزيرة التجارة والصناعة بدعم الصناعة وزيادة الإعتماد على إستخدام المنتجات المصرية في مثل هذه الحالات. قام المعهد القومي للجودة برئاسة الدكتور المهندس/ محمد عثمان - رئيس مجلس الإدارة بتطبيق أحدث التكنولوجيا المتقدمة (النانو تكنولوجيا) في دهان قاعات التدريب بالتعاون مع إحدى شركات القطاع الخاص (شركة هاي ستايل) حيث تم إستخدام دهانات تدعم بمواد النانو مضادة للفيروسات والبكتيريا (Anti-virus & Anti-bacterial)..



بروتوكول تعاون بين «القومي للجودة»

و شركة أيزوكوالتي أكاديمي ريجيستر أيزو كار



إنطلاقاً من الدور الريادي للمعهد في نشر ثقافة الجودة ومواكبة أحدث نظم ومعايير الجودة العالمية والإرتقاء بمستوى التدريب ورفع خبرات ومعدلات أداء الموارد البشرية في المجتمع المصري ، وقع الدكتور محمد عثمان - رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة بروتوكول تعاون مع السيد / أحمد محمود أحمد حماد - مدير عام شركة أيزوكوالتي أكاديمي ريجيستر أيزو كار في مجال التدريب والتأهيل والاستشارات والدعم الفني. وقد تم توقيع البروتوكول بحضور خبراء وإستشاري من المعهد القومي للجودة وبحضور المسؤولين بشركة أيزوكوالتي أكاديمي ريجيستر أيزو كار

ويوقع بروتوكول تعاون مع شركة ام.دى. واى

(M.D.Y) للخدمات الإدارية والتدريب

البروتوكول تعزيز التعاون في مجال التدريب والتأهيل والاستشارات والدعم الفني. وقد حضر مراسم التوقيع خبراء وإستشاري من المعهد القومي للجودة وبحضور المسؤولين بشركة « ام.دى.واى ».

وقع الدكتور/محمد عثمان - رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة بروتوكول تعاون مع الدكتور/ محمد عبدالفتاح عبدالوهاب - مدير شركة ام.دى.واى للخدمات الإدارية والتدريب ويستهدف



منح الزمالة الفخرية لرئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة



تم منح رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة الزمالة الفخرية لدوره في نشر ثقافة الجودة خلال فعاليات المؤتمر الدولي لمنتدى الأعمال العربي العاشر والذي حمل عنوان «إدارة الاقتصاد في ظل تداعيات وتحديات كوفيد - ١٩» حيث شارك وفد من المعهد القومي للجودة برئاسة الدكتور مهندس/ محمد عثمان - رئيس المعهد القومي للجودة وبعض مستشاري المعهد في فعاليات المؤتمر والذي نظمه مركز الدراسات الاستراتيجية والاقتصادية برعاية المعهد القومي للجودة وبمشاركة نخبة من الخبراء والأساتذة المشاركين من مختلف الجامعات.

تكريم رئيس المعهد القومي للجودة في اليوم العالمي للتطوع



قام السيد / سيف الرحمن أمير رئيس أسرة برنامج شكرًا لعطائك التابعة لدولة الإمارات بتكريم الدكتور/ محمد عثمان - رئيس المعهد القومي للجودة بمناسبة اليوم العالمي للتطوع وذلك عرفانا بجهوده المتميزة في العمل التطوعي، وفي هذا الإطار أكد الدكتور/ محمد عثمان أن العمل التطوعي يبث الخير داخل المجتمع ويساعد على حل مشكلات في المجتمع وله أهمية كبيرة في تنمية شخصية الإنسان ونشر الخير والصلاح في المجتمع

«القومي للجودة» يبحث آليات تنفيذ الماجستير المهني



مع كلية الزراعة جامعة القاهرة

التقى الدكتور مهندس/ محمد عثمان - رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة والدكتور/ عمرو مصطفى - عميد كلية الزراعة جامعة القاهرة حيث تناول اللقاء بحث آليات تنفيذ الماجستير المهني بين المعهد القومي للجودة وكلية الزراعة جامعة القاهرة. حضر الاجتماع الدكتور/ صلاح أبو يوريه - الأستاذ بكلية الزراعة وبعض القيادات بكلية الزراعة جامعة القاهرة وبحضور استشاريي المعهد القومي للجودة.

وبناء على هذه الزيارة اجتمعت لجنة التدريب ومراجعة واعتماد المقررات التدريبية بالمعهد بحضور الدكتور مهندس/ محمد عثمان - رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة لمناقشة إجراءات تفعيل بروتوكول تعاون بين المعهد وكلية الزراعة - جامعة القاهرة لإعتماد الماجستير المهني في إدارة الجودة بحضور استشاري المعهد وأعضاء لجنة التدريب واعتماد الحفاتب التدريبية ونخبة من خبراء الجودة في مصر.

في هذا السياق ناقشت اللجنة مقترح أ.د. صلاح أبو يوريه أستاذ علوم الأغذية المتفرغ بقسم الصناعات الغذائية بكلية الزراعة - جامعة القاهرة وعضو لجنة التدريب بالمعهد «ماجستير مهني في مجال التطبيق والمراجعة لنظم الجودة والسلامة في الأغذية». تمت مناقشة كلا من مبررات إنشاء البرنامج، وأهداف البرنامج، والجهات المستفيدة، والمخرجات التعليمية، وشروط الالتحاق، ومدة ونظام الدراسة.

تم الاتفاق على أن تتكون محتويات برنامج الماجستير المهني من تسع مقررات على النحو التالي:
أسس تصنيع الأغذية وطرق الفحص والاختبار، والمبادئ العامة لنظم الجودة والسلامة للأغذية في سلسلة الغذاء، ومكونات أغذية وفساد وحفظ وتداول الأغذية، والأمراض المنقولة بالغذاء والتلوث والتسمم الغذائي وتقييم المخاطر، و قوانين وتشريعات الغذاء، وإدارة نظم الجودة الحديثة في الأغذية، وإدارة نظم السلامة الحديثة في الأغذية، وإدارة النظم البيئية والممارسات الجيدة، و مشروع بحث التخرج

تعزيراً للدور الحيوى للمعهد القومى للجودة

اجتماعات مكثفة مع المؤسسات والشركات المعنية بتطبيق أنظمة الجودة المحلية والدولية



الريادة، وحضر اللقاء عدد من استشاري وخبراء المعهد. **تطبيق نظم الجودة ونشر ثقافة السلامة والصحة المهنية** إجتماع مع كل من: المهندس/ ناصر كساب - إستشاري تطوير المشروعات والمهندس/ أيمن أبو زيد - مدير عام شركة هاى ستابل للمقاولات والإستشارات، يأتي هذا الإجتماع فى إطار تعزيز سبل النهوض بتطبيقات نظم الإدارة و الجودة في كافة المجالات داخليا وخارجيا. وخلال الإجتماع عرض المعهد رؤيته فى تأهيل العديد من الشركات كأحد متطلبات الخطة القومية للجودة وقد عرضت الشركة رؤيتها فى مجال صناعة وتوريد الأخشاب والدهانات ذات المواد والخصائص المقاومة للحريق والبكتريا وتصنيع المواد المضادة للفيروسات والتي تستخدم داخل غرف العمليات بوزارة الصحة. وتم الاتفاق على التعاون فى المجالات الصناعية وتطبيق مواصفات نظم الجودة ونشر ثقافة السلامة والصحة المهنية، حضر الإجتماع بعض خبراء المعهد فى مجال الدعم الفني والتميز المؤسسي والتدريب والعلاقات العامة والإعلام.

تنسيق مع نقابة المهندسين لتطبيق نظم الإدارة الدولية فى الشركات المصرية

اجتماع مع المهندس الإستشاري/ هشام محمود أبوسنه - رئيس نقابة المهندسي القاهرة لبحث آليات التعاون والتنسيق بين المعهد ونقابة المهندسين فى إطار رفع كفاءة الشركات والمؤسسات لتطبيق نظم الإدارة الدولية ومعايير الجودة الحديثة.

فى ظل رؤية الدولة وتوجيهات فخامة الرئيس/ عبدالفتاح السيسي وتعليمات معالي وزير التجارة والصناعة السيدة/ نيفين جامع لدعم الجهود المبذولة لنشر ثقافة الجودة والارتقاء بمستوى التدريب فى مصر، أجرى الدكتور المهندس/ محمد عثمان - رئيس مجلس إدارة المعهد القومى للجودة العديد من الاجتماعات واللقاءات، الهادفة إلى تحقيق رؤية وخطة المعهد للارتقاء بثقافة الجودة ونشر المفاهيم والتوعية بأهمية الجودة كركيزة أساسية فى كافة مناحى الحياة ... وجاءت الاجتماعات على النحو التالى:

نشر المفاهيم الاقتصادية

إجتماع مع الدكتور/ أحمد عبدالحافظ - أستاذ السياسة والاقتصاد بجامعة بنى سويف ورئيس هيئة الأوقاف السابق لبحث سبل التعاون فى نشر المفاهيم الاقتصادية فى مصر ودوليا إلى جانب نشر ثقافة الجودة ونظم الإدارة فى عدة جهات لتطبيق رؤية مصر ٢٠٣٠ وتحقيق الإصلاح الإقتصادى.

أهمية تطبيق Quality 4.0 the فى مصر

إجتماع مع الدكتور/ فريد النجار - صاحب أكبر مؤلفات فى الإدارة والجودة فى مصر والعالم العربي، تبادل الطرفان الحديث حول المستجدات فى مجال الجودة وبعض المجالات المختلفة المتعلقة بالصناعة فى مصر. وأشار الدكتور/ فريد النجار أن العالم المتقدم يستخدم Quality 4.0 the منذ أكثر من ١٥ سنة لزيادة المعدلات السنوية ولا بد من تطبيقها فى مصر خاصة بالمشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر موضحا أن لا بد أن مصر تحتل مكانها الطبيعي فى



تنسيق وتعاون مشترك بين المعهد القومي للجودة والأكاديمية الوطنية للتدريب

لمناقشة أعمال لجنة صلاحية جهات مراكز التأهيل والتدريب واعتماد مراكز التدريب وفقا للمعايير الدولية بحضور الدكتورة/ هناء الحسيني - أستاذ علوم الأغذية / جامعة حلوان ومدير مركز ضمان الجودة بالجامعة، والأستاذة/ سارة ياقوت - الأكاديمية الوطنية للتدريب. حضر الاجتماع المهندس مدحت فهمي مستشار اللجنة الفنية بالمعهد والدكتور ايمن الدهشان مستشار التطوير والتميز المؤسسي وتم مراجعة معايير صلاحيات مراكز التدريب وقد تم بحث آليات التعاون وعرض رؤية المعهد للأكاديمية الوطنية للتدريب NTA للاستفادة والتنسيق بين المعهد والأكاديمية لنشر ثقافة الجودة ونظم الإدارة الدولية ومعايير الجودة الحديثة.

تنظيم ورشة عمل لنشر معايير الجودة الحديثة بالتعاون مع مجتمع الأعمال لقاء مع النائب/ باسم الخواص - عضو مجلس الشيوخ وعدد من مستشاري المعهد القومي للجودة. أسهم اللقاء عن الاتفاق على أهمية نشر ثقافة الجودة ونظم الإدارة الدولية في كل المجالات خاصة التجارة والصناعة والزراعة والاسكان والمرافق فضلا عن جودة التعليم والتدريب والإرتقاء بمستوى التدريب ورفع خبرات ومعدلات أداء الموارد البشرية في المجتمع المصري. أكد النائب/ باسم الخواص على أهمية التنسيق بين المعهد وجمعيات المستثمرين وغرف التجارة ورواد الصناعة والتجارة والزراعة لنشر مفاهيم الجودة ونظم الإدارة الدولية ومعايير الجودة الحديثة وتنظيم ورش العمل والمؤتمرات الداعمة لنشر رؤية الدولة.

نظمها المعهد القومي للجودة مائدة مستديرة لتعزيز سبل التعاون لدعم مشروع قانون جودة التعليم الفني والمهني وتطبيق المواصفات

في ظل رؤية الدولة وتوجهات فخامة الرئيس عبدالفتاح السيسي وتعليمات معالي وزير التجارة والصناعة السيدة/ نيفين جامع للنهوض بتنمية شركات القطاع الخاص ، عقد الدكتور المهندس/ محمد عثمان - رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة مائدة مستديرة لتعزيز سبل التعاون لدعم مشروع قانون جودة التعليم الفني والمهني وكذلك نشر ثقافة نظم الإدارة وتطبيق المواصفات داخل الجهات المختلفة بمقر المعهد القومي للجودة، وبحضور مجموعة من جهات مختلفة وبحضور استشاري وخبراء المعهد وممثلين من هيئة الرقابة والاعتماد لمنظومة التأمين الصحي الشامل وخبراء من الاقتصاد والبيئة والشئون البرلمانية وخبراء بناء الهوية المؤسسية وصناعة الماركة للشخصية ، وخبراء من تصنيع الآثاث والصناعات اليدوية وذلك في إطار وضع خطة عمل لتحقيق أهداف المعهد بما يتماشى مع رؤية مصر المستقبلية ٢٠٣٠.

عبر تطبيق Zoom

الإنهاء من أولى برامج التدريب الداخلي لتحسين ثقافة التعامل مع العملاء لرفع كفاءة العاملين بالمعهد القومي للجودة في مختلف القطاعات



تقنيات وأدوات التدريب عن بُعد الحديثة وعبر تطبيق Zoom تحت عنوان « إدارة التغيير وحل مشكلات العملاء » الخاص بتدريب العاملين بالمعهد القومي للجودة والذي تم تنفيذه من خلال المهندسة الإستشارية / رهام محمود – المدير العام لشركة بيزنس أجيليتي سوليوشنز ، توجيهاً لتعليمات رئيس المعهد باهمية الاستثمار في الموارد البشرية بالمعهد . وقد قام رئيس مجلس الإدارة الدكتور مهندس/ محمد عثمان بتسليم الشهادات للسادة العاملين بالمعهد متمنياً لهم دوام النجاح والتوفيق وأكد خلال كلمته على اهمية الاهتمام بتنمية وتطوير مهارات العنصر

يعتبر التدريب في عصرنا الحاضر موضوعاً أساسياً ومهماً للغاية لما له من ارتباط مباشر بالكفاءة الإنتاجية وتنمية الموارد البشرية. لذلك فالموارد البشرية تعتبر موارد استراتيجية لكل مؤسسة، ومن أجل تحفيز التنافسية الاقتصادية فإن معظم الدول تعتبر تنمية الموارد البشرية استراتيجية مهمة لتنمية وتطوير الاقتصاد القومي، ومعظم المشروعات تأخذ تنمية الموارد البشرية كطريقة من طرق التطوير والتميز المؤسسي. وبناء على ذلك فقد تم الانتهاء من برنامج التدريب الداخلي باستخدام

تنفيذ برنامج تدريبي في مجال Change For Management

واستمراراً لإهتمام المعهد القومي للجودة بتطوير وتحسين أداء العاملين تماشياً مع رؤية الدولة لتطوير قدرات العاملين ومسايرة النظم الحديثة والمعايير الدولية واتجاهات العمل بروح الفريق وإشباع وتحقيق متطلبات الجدارات إلى جانب تحسين ثقافة التعامل وتحليل مشكلات العملاء مما يحسن من الأداء العام الذي ينعكس بدوره على الدور الفعال للمعهد في المجتمع ، ودعماً لهذا التوجه فقد سعت إدارة الجودة بالمعهد لتنفيذ برامج تدريبية لتطوير الأداء على مستوى الإدارات ومنها البرنامج التدريبي "Change for management" وتقديمه أونلاين باستخدام برنامج ZOOM بواقع ثلاثة أيام (٨ ساعات تدريبية) لعدد ٢١ فرد على مستوى الإدارات المختلفة. تم الاتفاق مع المهندسة الاستشارية رهام محمود – مدير عام شركة الجودة والإدارة بالجامعة الأمريكية على تنفيذ البرنامج التدريبي، وفي إطار المتابعة والتجهيز لتنفيذ البرنامج تم التنسيق مع أ.داليا فتحي- أخصائي الموارد البشرية لتنفيذ تدريب أولي للعاملين المرشحين على برنامج ZOOM من خلال أ.محمد هاني - إدارة التسويق وأ. أحمد نجيب - إدارة النظم والمعلومات حيث تم التعريف بخصائص وعمل البرنامج والإعدادات اللازمة له. كما تم التنسيق والتجهيز لكافة الموارد المتعلقة بالعملية التدريبية في إطار تطبيق المعهد للنظم ومعايير الجودة والإدارة الدولية (نظام ادارة الجودة ISO 9001) وإدارة المؤسسات التعليمية (ISO 21001) في التدريب بداية من عملية التجهيز حتى إنعقاد التدريب واستبيانات الرأي حول البرنامج التدريبي والأثر على العاملين.

وبعد إنتهاء البرنامج التدريبي تم استطلاع رأي العاملين لمعرفة آرائهم حول البرنامج، حيث أثبتوا على المحتوى التدريبي ومستوى المدرب، وتفاعلهم معه وطالبوا بالمزيد من البرامج التدريبية إستمراراً لمزيد من التطوير والتحسين المستمر. وفي هذا الإطار وجهت م/ رهام محمود الشكر لإدارة المعهد والعاملين به وأبرزت دور م/ احمد عبد الراضى مدير الجودة فى إنهاء العملية بنجاح



البشرى لانه هو الركيزة الأساسية للدولة ولا بد من إكساب العنصر البشرى بالمعلومات والمعارف والمهارات والأساليب المختلفة المتجددة عن طبيعة أعمالهم وتحسين وتطوير مهاراتهم وقدراتهم ومحاولة تغيير سلوكهم واتجاهاتهم بشكل إيجابي، وبالتالي رفع مستوى الأداء والكفاءة الإنتاجية.

وفي إطار ذلك تم توقيع بروتوكول تعاون بين المعهد وشركة بيزنس أجيلنتى سوليوشنز فى مجال نظم الجودة من خلال التعاون ومشاركة مستشاري المعهد من أجل الإرتقاء بمستوى الجودة وإدخال تحسينات مستمرة على الجودة فى القطاع التجارى والصناعى والخدمى.



دور المواصفة القياسية الدولية ISO / PAS 45005

كتب : د. عز الدين حمزاوي
عضو اللجنة الاستشارية بالمعهد

عمل الخبراء من ٢٦ دولة - منها مصر - (أعضاء اللجنة الفنية ISO/TC 283) بلا كلل لإنتاج المبادئ التوجيهية في شكل المواصفات المتاحة للجمهور (PAS)، والتي تمت الموافقة عليها من قبل ٨٠ دولة عضو في اللجنة الفنية لإدارة الصحة والسلامة المهنية التابعة لمنظمة ISO. يسمح هذا التنسيق بعد ذلك بتحديث المواصفة في شكلها الحالي أو تطويرها إلى مواصفة قياسية رسمية، اعتماداً على المسار المستقبلي للوباء وظهور معلومات جديدة.

قالت مديرة اللجنة الفنية (ISO/TC 283) التي طورت المواصفة السيدة (Ms Sally Swingewood) من المعهد البريطاني للمواصفات (BSI)، إنها تقدم توصيات عملية بشأن إدارة أي مخاطر ناشئة عن COVID-19 ويمكن تطبيقها بغض النظر عن موقع المنظمة أو حالتها. «التوجيه عملي ومناسب مهما كان حجمه، وبغض النظر عن النهج المتبع لإدارة الجائحة في ولايتهم القضائية الخاصة.»

تتضمن هذه الإرشادات توصيات عملية للمنظمات والعاملين حول كيفية إدارة هذه المخاطر وهي مناسبة للمنظمات التي تستأنف عملياتها، وتلك التي كانت تعمل خلال الوباء، وتلك التي بدأت عملياتها. الإرشادات عامة وقابلة للتطبيق على المؤسسات بغض النظر عن طبيعة العمل أو تقديم الخدمة أو الحجم أو التعقيد. وهي تدرك أن العديد

من المنظمات الأصغر ليس لديها أقسام مخصصة لوظائف مثل الصحة والسلامة المهنية (OH&S) أو إدارة المرافق أو الموارد البشرية. تتوفر المزيد من المعلومات التفصيلية لوظائف محددة من الهيئات المهنية ومجموعة واسعة من المعايير الوطنية والدولية.

من خلال تنفيذ الإرشادات الواردة في هذه المواصفة، ستكون المنظمة قادرة على:

- (أ) اتخاذ إجراءات فعالة لحماية العمال والأطراف المعنية الأخرى ذات الصلة من المخاطر المتعلقة بـ COVID-19.
- (ب) إثبات أنها تعالج المخاطر المتعلقة بـ COVID-19 باستخدام نهج منهجي.
- (ج) وضع إطار عمل لتمكين التكيف الفعال وفي الوقت المناسب مع الوضع المتغير.

أصدرت المنظمة الدولية (ISO) إرشادات دولية جديدة حديثاً، حيث تم إصدار المواصفة الدولية ISO / PAS 45005 إدارة الصحة والسلامة المهنية - إرشادات عامة للعمل الآمن أثناء جائحة COVID-19 في شهر ديسمبر ٢٠٢٠.

ISO /PAS 45005 Occupational health and safety management – General guidelines for safe working during the COVID-19 pandemic
لقد قلبت جائحة COVID-19 عالم العمل رأساً على عقب ويواجه أصحاب العمل تحديات لم يسبق لها مثيل من قبل. إدراكاً للحاجة إلى

إرشادات شاملة وعامة حول حماية الموظفين مع الاستمرار في العمل بفعالية، بدأ خبراء الصحة والسلامة المهنية (OH&S) في المنظمة الدولية للمعايير ISO العمل بسرعة، وتقديم الإرشادات في وقت قياسي.

تم إعداد «المواصفة ISO / PAS 45005، إدارة الصحة والسلامة المهنية - إرشادات عامة للعمل الآمن أثناء جائحة COVID-19» وإصدارها في ثلاثة أشهر فقط استجابة لضرورة إلحاح الوضع والحاجة إلى مثل هذه المعلومات الآن، علماً بأن متوسط زمن إصدار مواصفة من مواصفات ISO تستغرق ثلاث سنوات لتطويرها.

تجمع المواصفة ISO / PAS 45005 بين أفضل الممارسات الدولية حول كيفية إدارة صحة وسلامة العاملين وأصحاب المصلحة خلال جائحة COVID-19 وتهدف إلى استكمال أي إرشادات ولوائح وطنية قائمة.

جودة التعليم : اعتماد 95% من المعاهد الأزهرية

أصدرت «الهيئة القومية لضمان جودة التعليم» قرارا باعتماد (١٢٧) معهدا أزهريا من إجمالي (١٣٤) تم زيارتها من قبل الهيئة، وذلك بنسبة اعتماد غير مسبوقة قدرها ٩٥٪ من إجمالي عدد المعاهد الأزهرية المتقدمة للاعتماد، بموجب القرار رقم ٢٠٠ لسنة ٢٠٢٠ لاجتماع مجلس إدارة الهيئة القومية لضمان الجودة المنعقد خلال شهر ديسمبر ٢٠٢٠.

وإنشاء مركزا لفمان الجودة والتدريب للمعاهد الأزهرية

أصدر فضيلة الإمام الأكبر الدكتور أحمد الطيب شيخ الأزهر قرارا بإنشاء مركزا لضمان الجودة والتدريب مهمته وضع خطة إستراتيجية لضمان جودة التعليم بالمعاهد الأزهرية وخطط للتحسين والتنمية المهنية المستدامة للعاملين بما لا يتعارض مع خصوصية الأزهر الشريف، ووجه فضيلته لضرورة بحث الإجراءات اللازمة لتطوير نظم العمل في مختلف جوانب العملية التعليمية بالمعاهد الأزهرية في ضوء المعايير القياسية للهيئة القومية لضمان جودة التعليم. ويعمل المركز على اعتماد خطة تأهيل المعاهد الأزهرية للحصول على شهادات الاعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم وإنشاء مقر مركز دائم للتدريب بالقاهرة ومقرات فرعية بالمناطق الأزهرية.

هيئة جودة التعليم توافق على اعتماد 178 مدرسة

اعتمد مجلس إدارة الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد كلية الهندسة والتكنولوجيا بجامعة المستقبل، وأيضا برنامج الجيولوجيا بكلية العلوم جامعة أسوان. كما قرر مجلس إدارة الهيئة القومية لضمان جودة التعليم، اعتماد ١٧٨ مدرسة للتعليم قبل الجامعي.

الزايد: ديوان الخدمة المدنية بدولة البحرين يتابع تطبيق نظام الجودة مع الجهات الحكومية

الأنظمة تهدف إلى تعزيز رضا المستفيدين ومشاركتهم في تصميم وتطوير خدمات وعمليات الجهة الحكومية، ووضع أساس لتقييم جودة الخدمات الحكومية، بحيث يتم متابعة تطبيقها وقياسها بشكل دوري، كما يساهم في دفع عجلة التطوير المستمر للخدمات الحكومية، ويساند في عمليات اتخاذ القرارات البناءة لتطوير أداء الجهات الحكومية. ويبن رئيس ديوان الخدمة المدنية بأن تطبيق نظام إدارة الجودة يمر بخمس مراحل أساسية وهي: نشر ثقافة الجودة، ومرحلة التوثيق، ومرحلة التدريب والدعم، ومرحلة التدقيق الداخلي، والتدقيق الخارجي، وتتبقى منها خطة عمل تفصيلية لتطبيق المتطلبات الأساسية في كل مرحلة.

كد رئيس ديوان الخدمة المدنية بدولة البحرين السيد أحمد بن زايد الزايد بان الديوان يتابع تطبيق نظام الجودة في الجهات الحكومية وذلك عن طريق توظيف تقنيات الاجتماعات عن بُعد باستخدام تطبيق (Microsoft Teams) مع ممثلي الجهات لمتابعة تنفيذ المشروع بمراحله المختلفة. وأوضح بأن ديوان الخدمة المدنية يتولى مسؤولية نشر وتعميم أفضل الممارسات المساندة لتطوير الأداء الحكومي وتقديم الدعم والمساندة للجهات الحكومية في تطبيقها بما يتلاءم مع التشريعات والقوانين المنصوص عليها، عبر تطبيق وتطوير أنظمة الجودة في الأجهزة الحكومية، وأشار إلى أن هذه

المواصفات السعودية تطلق مبادرة

«البرنامج الوطني لسفراء الجودة»

أطلقت الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة «المواصفات السعودية»، من خلال مبادرة الاستراتيجية الوطنية للجودة، برنامجا وطنيا تطوعيا يستهدف جذب واستقطاب الشباب في مجال الجودة تحت مسمى «البرنامج الوطني لسفراء الجودة». وأوضحت هيئة المواصفات السعودية، إن السفراء المنطوعين في هذه المبادرة سيحصلون على مزايا عدة؛ من أبرزها الحصول على بطاقة عضوية خاصة تحمل اسم السفير وفنته، وسوف يكون لهم الأولوية لحضور المؤتمرات والدورات التي تقام لدى الهيئة أو شركاء البرنامج. وأضافت الهيئة، كما ستسهم فعاليات البرنامج في رفع مستويات الأداء وكذلك الوعي للأفراد فيما يخص الجودة وبرامجها وتطبيقاتها المختلفة، وتساعد على الاستخدام الأمثل لطاقتهم الشباب وتسخيرها لزيادة الوعي بالجودة ومفاهيم التميز المؤسسي، إلى جانب إسباب المشاركين مهارات وخبرات مختلفة في مجالات الجودة، بما يساعد على نشر وتعزيز ثقافة الجودة والتميز المؤسسي من خلال دعم وتمكين دور سفير الجودة داخل القطاعات. وأكدت المواصفات السعودية، أنها تسعى عبر مبادراتها التطوعية «سفير الجودة» إلى استقطاب الكوادر البشرية وتهيئتهم لنشر ثقافة الجودة وتحقيق أهداف ومبادرات الاستراتيجية الوطنية للجودة



الأب الروحي لنظام العيانة الإنتاجية الشاملة دكتور مهندس سيتشي ناكاجيما

تم تقديمه في الولايات المتحدة الأمريكية من الخمسينيات إلى الستينيات ، وقد تم وضع التصميم الأولي لنظام الصيانة الإنتاجية الشاملة TPM والذي يهدف إلى «تعظيم كفاءة المعدات» في قسم الإنتاج. وقد أدى التحول والتغيير من عصر «بيع المنتجات التي تم صنعها» إلى عصر «تصنيع المنتجات المطلوبة من العملاء» إلى تطور نظام الصيانة الإنتاجية الشاملة TPM والذي كان يختص فقط بقسم الإنتاج ليصبح نظام الصيانة الإنتاجية الشاملة على مستوى الشركة بالكامل بهدف تحسين كفاءة إدارة الإنتاج على مستوى الشركة، وهي منهجية ولدت من تطور الصيانة الوقائية وإدارة الجودة الشاملة.

تم تنفيذ نظام الصيانة الإنتاجية الشاملة TPM في شركة نيبوندينسو Nippondenso والمعروفة حالياً بإسم شركة دينسو Denso والتي تملك شركة تويوتا العالمية لصناعة السيارات نسبة ٢٥٪ من أسهمها ، كما أنها تعتبر أكبر الشركات الرائدة في اليابان في صناعة مكونات السيارات وواحدة من أكبر المصنعين لمكونات السيارات في العالم، وهذه الشركة معروفة في المقام الأول بأجزائها الإلكترونية والكهربائية المدمجة وخفيفة الوزن ذات التصميم المبتكر.

يركز نظام الصيانة الإنتاجية الشاملة على تحسين الإدارة ويسعى إلى ضمان صيانة نظام الإنتاج ، وتجنب أي نوع من الخسارة أو الانتكاسة وذلك بموجب مفاهيم انعدام العيوب وعدم وقوع حوادث ، ويعزز نظام الصيانة الإنتاجية الشاملة أيضاً مشاركة جميع الموظفين لصالح الشركة ، الأمر الذي يترجم في النهاية إلى تحسين وزيادة في الإنتاجية وتعظيم إستغلال وإستخدام رأس المال البشري ، هذا وقد انتشر نجاح نظام الصيانة الإنتاجية الشاملة في اليابان بسرعة إلى أماكن أخرى

كان من أبرز الشخصيات وأكثرها تأثيراً في عالم الهندسة الصناعية في القرن العشرين. إنضم إلى جمعية الإدارة اليابانية (Japan Management Association) في عام ١٩٤٩ ، وفي عام ١٩٥١ قدم في بلاده مفهوم الصيانة الإنتاجية (Productive Maintenance) ، الذي تم تطويره في الولايات المتحدة بعد تحسينه خلال الستينيات ، وفي عام ١٩٧١ قدم نظام الصيانة الإنتاجية الشاملة ، وهي منهجية تم تبنيها من قبل العديد من الشركات. كما أنه قد شغل عام ١٩٩٢ منصب نائب رئيس الجمعية اليابانية للإدارة Japan Management Association ، وأيضاً عمل ناكاجيما كبير الإستشاريين بالمعهد الياباني لصيانة المصانع Japan Institute of Plant Maintenance (JIPM).

البدایات والمسار
تخرج (ناكاجيما) في عام ١٩٣٩ من كلية كانازاوا للتكنولوجيا بدولة اليابان وعمل مهندسا، وبعد العمل لعدة سنوات وبالتحديد في عام ١٩٤٩ التحق بجمعية الإدارة اليابانية ، حيث عمل كمستشار يقدم الاستشارات للعديد من الشركات. وفي أثناء إعادة بناء اليابان بعد الحرب العالمية الثانية ، زار الولايات المتحدة لدراسة طرق الصيانة ، وبعد دراسة الصيانة الوقائية على الطريقة الأمريكية ، قدم السيد ناكاجيما الصيانة الوقائية (Preventive Maintenance) في اليابان في عام ١٩٥١ ، والتي قد سبقت نظام الصيانة الإنتاجية الشاملة TPM .

التحول من الصيانة الوقائية إلى نظام الصيانة الإنتاجية الشاملة:

تم إنشاء مفهوم نظام الصيانة الإنتاجية الشاملة TPM في عام ١٩٧١ ، حيث تم دمج هذا النظام الياباني الفريد مع نظام إدارة المعدات أو الصيانة الوقائية للمعدات (PM) الذي



سيتشي ناكاجيما (Seiichi)

مهندس (Nakajima)

ياباني ، ولد في اليابان أبريل

٢٠١٩ وتوفي في أبريل

٢٠١٥ .

ناكاجيما مهندس ومعلم

ياباني لقب بالأب

الروحي لنظام الصيانة

الإنتاجية الشاملة

Total Productive

Maintenance حيث

أنه كان مؤسساً ورائداً لهذا

النظام، وقد عمل السيد

ناكاجيما لأكثر من نصف قرن

كمستشار ومعلم في الصيانة

ونظام الصيانة الإنتاجية

الشاملة.



جوائز نظام الصيانة الإنتاجية الشاملة

تم الترويج لجوائز نظام الصيانة الإنتاجية الشاملة من قبل المعهد الياباني لصيانة المصانع (Japan Institute of Plant Maintenance (JIPM) والتي كانت تمنح جوائز الصيانة الوقائية منذ عام ١٩٦٤ وقد تم تغيير مسمى هذه الجائزة لتصبح جائزة نظام الصيانة الإنتاجية الشاملة علماً أن أول جائزة تم منحها لهذا النظام في دولة اليابان كان في عام ١٩٧١ وأول جائزة خارج اليابان كانت في عام ١٩٩١، وقد حصل ما يقرب من ٢٠٠٠ مصنع على جوائز نظام الصيانة الإنتاجية الشاملة في كل من اليابان وخارجها منذ بدء تقديم هذه الجوائز

الكتب والمقالات:

لم يتوقف ناكاجيما أبداً عن العمل في تطوير نظام الصيانة الإنتاجية الشاملة، فقد نجح على مر السنين في تحسين ركائزه وتحسين طريقة تطبيقه، وقد قام بكتابة العديد من المقالات والكتب، من أبرزها مقدمة إلى نظام الصيانة الإنتاجية الشاملة (١٩٨٨) Introduction to TPM: Total Productive Maintenance، وأيضاً عام ١٩٨٩ قام بكتابة برنامج تطوير TPM: تنفيذ الصيانة الإنتاجية الشاملة (سلسلة الصيانة الوقائية) TPM Development Program: Implementing Total Productive Maintenance (Preventative Maintenance Series)

التكريم والميداليات:

تم تكريم ناكاجيما من قبل إمبراطور اليابان بميدالية رانجو هو شو (Ranju Ho-sho)، أو ميدالية بشريط أزرق، وتمنح هذه الجائزة للأفراد الذين حققوا إنجازات كبيرة على مدار حياتهم، وقد منحها الإمبراطور الياباني لناكاجيما لإظهار إيمانه لتفانيه في تحسين الصناعة التحويلية من خلال نظام الصيانة الإنتاجية الشاملة TPM.

الوفاة

في ١١ أبريل ٢٠١٥، توفي السيد ناكاجيما، «الأب الروحي لنظام TPM»، الذي قدم لنا رؤيته وأساليبه الشغوفة، عن عمر يناهز ٩٦ عاماً.

من العالم، وقامت العديد من الشركات بتبني هذا النظام مثل فورد Ford، فولكس فاجن Volkswagen، رينو Renault، كوداك Kodak.

المبادئ الرئيسية لنظام الصيانة الإنتاجية الشاملة

يركز نظام الصيانة الإنتاجية الشاملة على الحفاظ على جميع المعدات في أفضل ظروف العمل لتجنب الأعطال والتأخير في عمليات التصنيع، خصوصاً للشركات التي تقوم بتصنيع كميات كبيرة من المنتجات، كم أن الصيانة الإنتاجية الشاملة نظام يفيد أيضاً في إدارة الجودة وفي إدارة السلامة من حيث المحافظة على سلامة المعدات وطرق التشغيل، وقد وضع ناكاجيما ٨ مبادئ وركائز أساسية لتنفيذ هذا النظام وهي:

- التحسين المستمر: تحسين المعدات لتقليل الفاقد
- الصيانة الذاتية: تقسيم أعمال الصيانة من قبل المشغلين
- الصيانة المخططة أو المجدولة: إدارة الجدول الزمني المناسب لأعمال الصيانة
- التدريب والتعليم: التعليم والتدريب على مهارات الصيانة
- الإدارة المبكرة للمعدات: توضيح الإجراءات في مرحلة التطوير / التصميم
- جودة الصيانة: المحافظة على حالة متميزة للمعدة من أجل المحافظة على جودة متميزة للمنتجات
- الصيانة الإنتاجية الشاملة في المكتب: وهي أنشطة الأقسام الإدارية غير المباشرة مثل دعم الأقسام الإدارية وإدارات التطوير في أقسام الإنتاج
- السلامة والصحة البيئية: لا حوادث / لا كوارث / اعتبارات بيئية



المهندس أسامة المليجي 50 سنة جودة



«دور رئيسي للمعهد القومي
للجودة في الانتقال بثقافة الجودة
بما يتماشى مع الثورة الصناعية
الرابعة والتحول الرقمي»

الجودة والسلامة والبيئة في المجتمع الصناعي والخدمي في مصر وعدد من البلاد العربية. شارك في اللجان الفنية الدولية لتطوير مواصفات نظم إدارة الجودة والإدارة البنينة من خلال المنظمة الدولية للمقاييس (ISO). شارك في فريق التخطيط الاستراتيجي للجودة بالمنظمة الدولية للمقاييس (ISO). شارك في تأسيس «الجمعية المصرية للجودة» وكان أمينا عاما للجمعية. عضو مجلس إدارة الهيئة المصرية للمواصفات والجودة، ويرأس و يشارك في عدد من لجان المواصفات بالهيئة. رئيس فريق الترجمة العربية لمواصفات الجودة والبيئة في المنظمة الدولية للمقاييس (ISO) سابقا. محاضر معتمد بالعديد من الجهات للتدريس وتقديم الاستشارات في مجال الجودة والبيئة. عمل كمستشار للسيد وزير الدولة للإنتاج الحربي. أختير عضوا في اللجنة الإستشارية بالمعهد القومي للجودة. يعمل حاليا رئيسا لشركة النظم والجودة الشاملة «توتال».

تخرج من الكلية الفنية العسكرية قسم هندسة الطيران سنة ١٩٧١. انضم إلى القوات الجوية المصرية وفيها تعلم الجودة والسلامة والقيادة والمسئولية الوطنية والمجتمعية والأخلاق المهنية والإمتثال والتجديد والإبتكار. درس الجودة في جهاز مراقبة الصناعات العسكرية بوزارة الدفاع، وخلال فترة سبع سنوات من ١٩٨٤ حتى ١٩٩١، عمل فيها على إرساء نظام وطني لجودة الصناعات العسكرية طبقا للمعايير الدولية. تقلد رتبة عميد مهندس بالقوات الجوية المصرية (وزارة الدفاع المصرية) حتى ١٩٩١. أشرف على إنشاء جهاز الجودة للقوات المسلحة والقوات الجوية وتدريب الكوادر الفنية وإصدار المواصفات القياسية العسكرية. حاصل على دبلوم دراسات عليا في تأكيد الجودة - وزارة الدفاع الفرنسية. حاصل على دراسات متقدمة في الإدارة البنينة من إنجلترا. عمل رئيسا لفرع مراقبة الجودة بالقوات الجوية المصرية. ساهم بدور فعال في إدخال مفاهيم جديدة ومتطورة في إدارة

في إطار خلفيتك العسكرية ما هو الدور الذي قمت به لتطوير منظومة مراقبة جودة الصناعات العسكرية ؟

أقول وبكل فخر أنه بعد خمسين عاما من العمل مازالت الدروس والمواقف التي درستها وتعلمتها قبل وأثناء وبعد حرب أكتوبر المجيدة هي المصدر الرئيسي لمعرفتي وقراراتي بين قلعة الصناعات العسكرية المصرية والصناعات العسكرية الفرنسية وحتى عملي كمستشار للسيد وزير الدولة للإنتاج الحربي، ساهمت في تدريب كوادر «جهاز مراقبة الصناعات العسكرية بوزارة الدفاع» وإقامة أول دبلوم للدراسات العليا في تأكيد الجودة في الكلية الفنية العسكرية في نفس التوقيت الذي بدأت فيه في الولايات المتحدة الأمريكية وحلف الأطلسي.

وماذا عن مرحلة العمل الوطني؟

منذ عام ١٩٩١ حتى الآن وأعمل على تطوير البنية التحتية الوطنية للجودة حيث عملت كخبير وطني ودولي في العديد من المنظمات الدولية والإقليمية في مجالات التقييس والإعتماد والحوكمة والإستدامة ونتيجة لرحلاتي إلى اليابان قامت بترجمة كتاب «الطرق الإحصائية لتحسين الجودة» حيث أعتبر تلك الفترة محطة هامة في العمل على نشر ثقافة الجودة على الطريقة اليابانية.

كما قمت بتأسيس واحدة من أولى الشركات الاستشارية وأقدمها في مجال نظم الجودة والإستدامة والتي قامت بتقديم الخدمات الاستشارية وتدريب آلاف من الكوادر التي تعمل الآن بجد وإخلاص ومهنية في مئات المنشآت في مصر وفي العديد من الدول العربية.

شاركت بالعديد من اللجان بالمنظمة الدولية للتقييس (أيزو) ... حدثنا عن هذه التجربة ؟

لقد قمت بتمثيل مصر في المنظمة الدولية للتقييس (ISO) في ٣ لجان دولية وذلك على مدى ٢٢ عاما كما ترأست مجموعة الترجمة العربية التي قمت بتأسيسها كما شاركت كعضو في مجموعة التخطيط الإستراتيجي في لجان الجودة والبيئة والمسؤولية المجتمعية.

ولقد تعرفت على ثقافة الجودة في معظم دول العالم من خلال حضورى إجتماعات اللجان الدولية في إنجلترا وألمانيا واليابان والصين والبرازيل والمكسيك وغيرها من عشرات الدول.

وماذا عن دورك في المعهد القومي للجودة ؟

لقد قمت بالمشاركة في إعداد وتنفيذ الخطة الوطنية للجودة وفي تأسيس المعهد القومي للجودة والمجلس الوطني للإعتماد ضمن الخطه الوطنيه للجوده ٢٠٠٦. وقد بدأ عملي مع المعهد القومي للجودة من سنة ٢٠٠٦ محاضرا وعضوا في اللجنة الإستشارية وخبيرا في مشاريعه الوطنية حتى الآن.

دائما ما أرتبط أسمك بالهيئة المصرية للمواصفات والجودة ؟

لقد ارتبطت مسيرتي في الجودة بالهيئة المصرية للمواصفات والجودة منذ سنة ١٩٨٩ حينما كنت ممثلا لوزارة الدفاع في المجلس الفني وحتى الآن، وعضوا في مجلس إدارتها الموقر ورئيسا لعدد من اللجان الفنية منها لجنة الجودة ولجنة المسؤولية المجتمعية ولجنة نظم مكافحة الرشوة ولجنة الشراء المستدام .

وماذا عن حوارك مع منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية "UNIDO" ؟

عملت مع منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية يونيدو «UNIDO» في مشاريع التنمية المستدامة والحوكمة منذ ٢٠١٢ في أفريقيا ومعظم الدول العربية كخبير رئيسي للحوكمة والتنمية المستدامة. وقد قمت بإعداد الدليل الإرشادي لممارسات السلوك الأخلاقي لأنشطة التقييس وتقييم المطابقة كما شاركت في إعداد خارطة الطريق وخطط العمل التفصيلية لتطوير البنية التحتية للنظام الوطني للجودة التقييس- اللوائح الفنية - المشاركة الدولية - مراقبة الأسواق

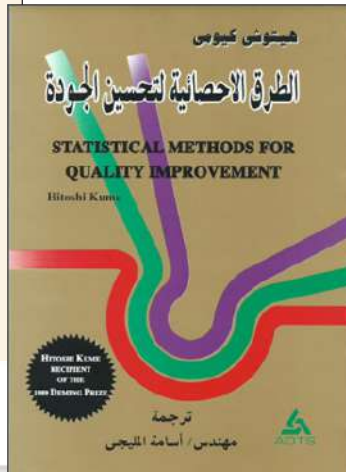
وقمت بالتدريب على الحوكمة المؤسسية الرشيدة والممارسات المهنية للمنظمات والأفراد العاملين بأنشطة البنية التحتية للجودة في زامبيا ونيجيريا ودول مجلس التعاون الخليجي.

لك العديد من المؤلفات والإسهامات المعرفية حدثنا عنها

لقد قمت بترجمة واحد من أفضل الكتب اليابانية في الضبط والتحسين الإحصائي ، كما قام بكتابة أول كتاب عن الإدارة البيئية طبقا للمواصفة القياسية الدولية أيزو ١٤٠٠٠. إضافة إلى ذلك، العشرات من الأوراق والمقالات في الدوريات والمجلات والمؤتمرات الوطنية والعالمية.

وماذا عن رايك في المعهد القومي للجودة ؟

المعهد القومي للجودة يقوم بدور فعال في الإنتقال بثقافة الجودة بما يتماشى مع الثورة الصناعية الرابعة والتحول الرقمي، وله دور رئيسي وإسهامات في المشاريع القومية الكبرى للتنمية المستدامة، فيساهم في نشر مفهوم المدن الجديدة الزكية المستدامة والمعايير والمواصفات القياسية الجديدة للمدن المستدامة وتأثير تكنولوجيات الجيل الرابع للثورة الصناعية مثل الذكاء الإصطناعي وإنترنت الأشياء والتصنيع ثلاثي الأبعاد على مستقبل الجودة والتنمية.





فيسبوك نُصمِر كَنابًا إلِكترُونيًا بِمناسبة اليَوم العالمي للمرأة 2021

كشفت اليوم شركة فيسبوك وبمناسبة اليوم العالمي للمرأة، تصميم ونشر كتاب إلكتروني يحتفي بإنجازات المرأة على مستوى منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وتركيا، ويقدم الكتاب مصادر ملهمة من خلال استعراضه لقصص نجاح ٢٦ امرأة يعملن ويبدعن في قطاعي الإعلام والترفيه، بالإضافة إلى نصائح للراغبات في السير على خطاهن واستلهام خطوات النجاح من قصصهن.

وجاء إطلاق الكتاب الإلكتروني على خلفية النجاح الذي حققه حدث #SheCreates الذي أقيم في ديسمبر من العام الماضي، ويعد واحداً من بين العديد من المبادرات التي تقدمها "فيسبوك" لإبراز قوة التواصل ومعانيها العميقة والهادفة التي توفرها منصاتها وتطبيقاتها. وعلى الرغم من أن تأثيرات جائحة كوفيد-١٩ قد شكلت تهديداً لعقود من التقدم التي نجحت المرأة في تحقيقه على مستوى العالم، إلا أن التعاون القائم بين السيدات على مستوى العالم عبر مجموعة تطبيقات فيسبوك قد ساعدهن على تقديم الدعم لبعضهن البعض، حيث واصلت المرأة بناء مجتمعاتها وتنمية أعمالها وإنشاء حركات نشطة وإلهام أجيال المستقبل للتقارب والالتقاء معاً للتغلب على التحديات غير المتوقعة، وبذلك تمتلك كل واحدة منهن قصتها الخاصة لترويها في هذا الكتاب.

وقالت مون باز، مديرة الشركات الاستراتيجية لدى فيسبوك في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا: "تركز في اليوم العالمي للمرأة من هذا العام على أصوات مجموعة متنوعة من النساء اللواتي عملن على تقديم قيمة مضافة لمجتمعاتهن في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. وقد أثبتن قدرتهن على إحداث التأثير المطلوب في مجتمعاتهن والتقريب بين أفرادهن سواء داخل أو خارج منصاتنا. وقد نجحن في إدخال تغييرات ملموسة وعملية تركت أثرها الكبير على حياة الآخرين. وعلى الرغم من أن مهتمنا المرتبطة بتعزيز جهود التقارب والاندماج لا تنحصر في يوم أو شهر أو سنة، فإننا سعداء بشراكتنا مع تلك النخبة من السيدات الناجحات في هذه المناسبة العالمية المهمة لدعم مسيرتهن وإبراز إنجازاتهن".

وبالإضافة إلى إصدار الكتاب الإلكتروني، سيتم عرض المقطع المسجل لحدث #SheCreates على صفحة Facebook Arabia يوم ٨ مارس احتفالاً باليوم العالمي للمرأة. وهي مبادرة تسلط الضوء على السيدات اللواتي نجحن في صناعة التغيير وتمهيد الطريق كقادة في مجالاتهن ومجتمعاتهن وأعمالهن.

"خالص" نوفر خدمة دفع فواتير الغاز إلكترونياً

كشفت اليوم شبكة الخدمات الجماهيرية "خالص" منصة مدفوعات التجزئة الرقمية الرائدة في مصر، وإحدى شركات "إي فاينانس" لتكنولوجيا تشغيل المنشآت المالية، عن تعاون مشترك مع شركة "طاقة غاز" التابعة لمجموعة طاقة عربية إحدى شركات القلعة القابضة، لتوفير خدمات الدفع الإلكتروني لفواتير الغاز إلكترونياً عبر قنوات "خالص" التقنية المتعددة.

ويوفر هذا التعاون خدمات الدفع الإلكتروني السهل والسريع والأمن عبر منصات "خالص" لأكثر من ١,٢ مليون عميل سكني وتجاري وصناعي هم عملاء شركة "طاقة غاز" في أكثر من ٤٢ مدينة مصرية.

واعتماداً على بنيتها التحتية الذكية، توفر "خالص" لعملاء "طاقة غاز" خدمة سداد فواتير الغاز عبر عدة طرق، أولها تطبيق "خالص" المتاح تحميله عبر متجر "جوجل بلاي" للهواتف العاملة بنظام أندرويد، ومتجر أبل "آب ستور" للهواتف العاملة بنظام IOS.

كما يتيح "خالص" سداد فواتير الغاز التابعة لشركة "طاقة" من خلال آلاف ماكينات نقاط البيع (POS) التي أتاحتها لآلاف المتاجر في جميع أنحاء مصر من خلال شركائها.

ويغطي الاتفاق جميع مناطق عمل "طاقة غاز" في ٨ محافظات و٤٢ مدينة، وبوسع عملاء الشركة سداد فواتيرهم عن طريق منصات "خالص" الإلكترونية ومن خلال شركاء "خالص" مثل (وقتي - إيجي باي - سداد - ممكن - ضامن) في المتاجر والمحال بمحافظة السويس، والبحر الأحمر ودمياط وكفر الشيخ وبنى سويف والمنيا وأسبوط والوادى الجديد.

ويأتي الاتفاق في وقت هام للغاية، حيث تعمل شركة "طاقة غاز" على إضافة ١٥٠ ألف عميل سنوياً في أماكن امتيازاتها، الأمر الذي يحتم توفير وسائل دفع أكثر راحة وسهولة للعملاء وهو ما توفره "خالص" التي تمتلك خبرة

كبيرة في المجال من خلال سوابق أعمالها وتطبيقها لنظم تحصيل وفقاً لأعلى المعايير العالمية ومتوائمة مع الاتجاهات المحلية.

والاتفاق يكلل أيضاً جهود "خالص" في دعم استراتيجية التحول الرقمي للدولة المصرية، ودفع عمليات الشمول المالي وتقليل التعامل النقدي والتحول إلى طرق أكثر سهولة ويسر للدفع والتحويل.

وبهذه المناسبة، عبر الأستاذ / إبراهيم سرحان، رئيس شركة "إي فاينانس" عن سعاده بالتعاون مع شركة "طاقة غاز" التي تتبع لكيان "طاقة عربية" العملاق، مؤكداً أن الاتفاق مثالي كونه يخدم توجهات جميع الأطراف ويضع المواطن المصري أمام مرحلة جديدة من الراحة والرخاء اللذان توفرهما التكنولوجيا الحديثة وعمليات التحول الرقمي.

وأوضح: "خالص" أعلنت بوضوح أنها تستهدف تعزيز دورها للحفاظ على موقعها كإبوة المدفوعات الإلكترونية الأولى للأفراد في مصر، وهذا التعاون يأتي في إطار تحقيق هذه الغاية، بالنظر إلى الاتفاقيات التي عملنا على تحقيقها سابقاً."



أسباب وجود مصر ضمن أسرع 10 دول نموًا في الشمول الرقمي 2020

كشفت التقرير الصادر عن مؤسسة رولاند بيرجر "Roland Berger" والذي نشره مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء؛ عن تقدم ترتيب مصر في مؤشر الشمول الرقمي ٢٠٢٠ لتصبح في المركز ٥٠ من ٨٢ دولة حول العالم مقارنة بالمركز ٥٢ في ٢٠١٧، كما ارتفعت قيمة المؤشر لتصل إلى ٦٠ نقطة بزيادة ثمان نقاط عن قيمة المؤشر في ٢٠١٧؛ مما جعلها ضمن أسرع ١٠ دول نموًا في مجال الشمول الرقمي خلال عام ٢٠٢٠ حيث شغلت المركز الثالث عالميًا في معدل تحسن الأداء في هذا المجال بعد ميانمار وفيتنام.

هذا ويقس المؤشر مدى تحقيق الشمول الرقمي من خلال تمكين الأفراد والمجتمعات من الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتعزيز قدرتهم على المساهمة في الاقتصاد الرقمي؛ وتتراوح قيم المؤشر من صفر إلى ١٠٠، وكلما اقتربت القيمة من ١٠٠ دل ذلك على مستوى شمول أفضل.

وتعقبها على التقرير؛ أكد الدكتور عمرو طلعت وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على أن سياسات الدولة الداعمة لتحقيق التحول الرقمي وتطوير البنية التحتية للاتصالات ساهمت في جعل مصر ضمن أسرع ١٠ دول نموًا في مجال الشمول الرقمي خلال عام ٢٠٢٠؛ موضحة الجهود التي تبذلها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لبناء مصر الرقمية وتنفيذ خطة متكاملة لتحسين شبكات الاتصالات وتطوير البنية التحتية للاتصالات في كافة أنحاء الجمهورية اعتمادًا على أحدث التقنيات العالمية في هذا المجال والمتمثلة في تكنولوجيا الألياف الضوئية، بالإضافة إلى تنفيذ خطة لرفع كفاءة شبكة الإنترنت بكلفة إجمالية ٣٠ مليار جنيه مما أدى إلى ارتفاع متوسط سرعة الإنترنت الأرضي الثابت من ٦,٥ ميجابت/ثانية في يناير ٢٠١٩ إلى ٣٤,٩ ميجابت/ثانية في ديسمبر ٢٠٢٠؛ مشيرًا إلى أنه يجري حاليًا استكمال العمل في تنفيذ المشروع بكلفة إجمالية خلال العام الحالي بنحو ٥,٥ مليار جنيه.



وأوضح أن مصر تشهد نموًا مستمرًا في عدد مستخدمي الإنترنت لافتًا إلى تزايد اعتماد المواطنين على الأليات الرقمية

في التعلم والعمل خاصة خلال العام الأخير مع ظهور جائحة كورونا. وذكر التقرير أنه يتم حساب المؤشر بناءً على مجموع النقاط في أربعة أبعاد رئيسية للشمول الرقمي واستطاعت مصر تحقيق تقدم في ٣ أبعاد رئيسية للمؤشر، واستقرت في بُعد واحد؛ حيث تقدمت مصر في بُعد الإتاحة الرقمية الذي يقيس مدى قدرة الأفراد على الوصول إلى الإنترنت وكفاءته بنحو ١٣ نقطة، كما تقدمت بنحو ١١ نقطة في بُعد السياسات الرقمية الذي يقيس مرونة إجراءات الثقة والأمان وسياسات الاستخدام والخصوصية.

كما تقدم ترتيب مصر في بُعد القدرة المالية الرقمية للأفراد الذي يحدد قدرتهم على شراء الأجهزة الحديثة ومستويات أسعار خدمات الإنترنت، بنحو ٥ نقاط، بينما استقر عدد نقاط بُعد الاستعداد الرقمي أي العلاقة بين مستويات التعليم الرقمي والقدرة على تطبيقها، عند مجموع ٥٦ نقطة.

هذا ويقس المؤشر مدى تحقيق الشمول الرقمي من خلال تمكين الأفراد والمجتمعات من الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتعزيز قدرتهم على المساهمة في الاقتصاد الرقمي؛ وتتراوح قيم المؤشر من صفر إلى ١٠٠، وكلما اقتربت القيمة من ١٠٠ دل ذلك على مستوى شمول أفضل.

وتعقبها على التقرير؛ أكد الدكتور عمرو طلعت وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على أن سياسات الدولة الداعمة لتحقيق التحول الرقمي وتطوير البنية التحتية للاتصالات ساهمت في جعل مصر ضمن أسرع ١٠ دول نموًا في مجال الشمول الرقمي خلال عام ٢٠٢٠؛ موضحة الجهود التي تبذلها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لبناء مصر الرقمية وتنفيذ خطة متكاملة لتحسين شبكات الاتصالات وتطوير البنية التحتية للاتصالات في كافة أنحاء الجمهورية اعتمادًا على أحدث التقنيات العالمية في هذا المجال والمتمثلة في تكنولوجيا الألياف الضوئية، بالإضافة إلى تنفيذ خطة لرفع كفاءة شبكة الإنترنت بكلفة إجمالية ٣٠ مليار جنيه مما أدى إلى ارتفاع متوسط سرعة الإنترنت الأرضي الثابت من ٦,٥ ميجابت/ثانية في يناير ٢٠١٩ إلى ٣٤,٩ ميجابت/ثانية في ديسمبر ٢٠٢٠؛ مشيرًا إلى أنه يجري حاليًا استكمال العمل في تنفيذ المشروع بكلفة إجمالية خلال العام الحالي بنحو ٥,٥ مليار جنيه.

وأضاف أن مصر حققت نجاحًا كبيرًا في مسيرة التحول الرقمي من خلال تنفيذ مشروعات رقمنة الخدمات الحكومية وافتتاحها عبر عدة منافذ تلائم كافة أطراف المجتمع لتحفيز المواطنين على استخدام الخدمات الرقمية حيث تم إطلاق ٤٥ خدمة حكومية رقمية على منصة

«المركزي» الإماراتي يصدر نظام حماية المستهلك

أصدر المصرف المركزي الإماراتي نظام حماية المستهلك ليشمل كافة المؤسسات المالية المرخصة، حيث أرسل تعميماً يحمل الرقم ٤٤٤ لعام ٢٠٢١ إلى المؤسسات المالية بهذا الشأن وأوجب النظام تحلي المنشآت المالية المرخصة بالشفافية فيما يخص هيكل التسعير والمنتجات الخاصة، ومنع اعتماد أساليب دعائية مضللة أو مخادعة أو احتيالية أو غير عادلة، كما منع استخدام معلومات مضللة أو غير كاملة للترويج لمميزات منتجاتها أو خدماتها للإيحاء بتفرداها عن المنافسين الآخرين.

ثقة المستهلكين الأميركيين تسجل ارتفاعاً طفيفاً في يناير

ارتفعت معنويات المستهلكين في الولايات المتحدة بشكل طفيف في يناير كانون الثاني مع استمرار القلق بشأن جائحة كوفيد-١٩. وقالت مؤسسة كونفرانس بورد إن مؤشرها لثقة المستهلك ارتفع إلى قراءة عند ٨٩,٣ هذا الشهر من ٨٧,١ في ديسمبر كانون الأول. وكان خبراء اقتصاديون استطلعت رويترز آراءهم قد توقعوا أن يبقى المؤشر بلا تغيير يذكر عند ٨٩ في يناير كانون الثاني. وكان المؤشر قد سجل ذروة عند ١٣٢,٦ في فبراير شباط الماضي.

أسباب خصم رصيد من العداد مسبق الدفع .. مرفق الكهرباء يجيب

يعد عداد الكهرباء هو العمود الأساسي لجميع المنازل المصرية حيث تساعل العديد من المواطنين من مستخدمي العدادات مسبوقة الدفع، عن أسباب خصم مبالغ مالية عند شحن رصيد بالعداد مسبق الدفع، رغم عدم وجود أي أقساط شهرية أو مديونية.

ونشر جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك، على صفحته الرسمية أسباب خصم مبالغ مالية عند شحن رصيد ب العداد مسبق الدفع، وبخصم قيمة فرق الاستهلاك و خصم مقابل خدمة العملاء من الرصيد الموجود بالعداد في نهاية الشهر.

«حماية المستهلك» يخصص رقم «وانس أب» لنلقي شكاوى المواطنين



قال الدكتور علي المصليحي، وزير التموين والتجارة الداخلية، إن جهاز حماية المستهلك قام بإضافة رقم خدمة واتس أب لتلقي شكاوى المواطنين (جدير بالذكر أن هذه الخدمة قد أطلقها الجهاز للتيسير على المستهلكين في التواصل مع الجهاز وتلقي شكاوهم وسرعة حلها). وأكد المصليحي، خلال حديث له أن الجهاز يعمل على ضبط الأسواق ومكافحة الغلاء والتأكد من توافر الاحتياجات اليومية للمواطنين من السلع والخدمات من خلال التنسيق والتعاون مع كل أجهزة الدولة المعنية بالرقابة على الأسواق.

وصرح أيمن حسام الدين، مساعد وزير التموين والقائم بأعمال رئيس الجهاز، بأن الجهاز هو الوكيل عن المواطنين والمدافع عنهم في مواجهة كل ما يخل بحقوقهم الاستهلاكية، وأنه يعمل اتساقاً مع توجهات الدولة في اتخاذ الإجراءات الاحترازية للحفاظ على سلامة وصحة المواطنين والتوسع في تلقي شكاوى المواطنين وتداولها وتوثيق الإجراءات المتخذة حيالها إلكترونياً.

و يحذر المستهلكين من تناول منتج «TURBO SLIM»

إستمراراً للدور جهاز حماية المستهلك في حفظ وصون سلامة المستهلك المصري يحذر جهاز حماية المستهلك من استخدام منتج TURBO SLIM، حيث رصدت إدارة الإعلانات المضللة والأنشطة التسويقية الخادعة بالجهاز إعلان الشركة المنتجة علي صفحات السوشيال ميديا والتي تدعي فيه الشركة المنتجة حصول المنتج المعلن عنه علي تصريح من وزارة الصحة وهو علي خلاف الحقيقة، وعليه قام الجهاز باتخاذ كافة الاجراءات القانونية اللازمة .

95% من القراء يؤيدون تفضيظ عقوبة المنورطين في جرائم احنكار السلع

المنورطين في جرائم احنكار السلع. وأيد 95% من القراء تفضيظ عقوبة المنورطين في جرائم احنكار السلع، بينما عارض 5% من القراء تفضيظ عقوبة المنورطين في جرائم احنكار السلع.

في استطلاع للرأى طرحته إحدى المؤسسات الصحفية المصرية على قرانها الأعرأء تحت عنوان تؤيد تفضيظ عقوبة المنورطين في جرائم احنكار السلع، أيد غالبية القراء تفضيظ عقوبة

حماية المسنهلك الروسية نعلق على إمكانية نطعيم الأجانب ضد كورونا

فرصة لتطعيم الجميع، وليس المواطنين الروس، سيتم القيام بذلك أيضا». وأعلن مقر عمليات مكافحة فيروس كورونا المستجد «كوفيد-19» في روسيا، تسجيل 18241 إصابة جديدة بالفيروس، من بينهم 2317 إصابة في العاصمة موسكو، ليبلغ عدد الإصابات الإجمالي 3756931 إصابة.

قالت رئيسة هيئة حماية حقوق المستهلك ورفاه الإنسان الفيدرالية، أنا بوبوفا، «إن الأولوية في التطعيم ضد فيروس كورونا في روسيا تمنح للمواطنين الروس، وعندما تسنح الفرصة سيتم أيضا تطعيم المواطنين الأجانب». وقالت بوبوفا في جلسة اجتماع لمجلس الدوما «يجب أن تكون هناك أولوية، لقد حددناها ونتابعها، بمجرد أن تكون هناك

الجودة فى عمر الرقمنة والثالث

الجيل الرابع للجودة Qvality 4.0

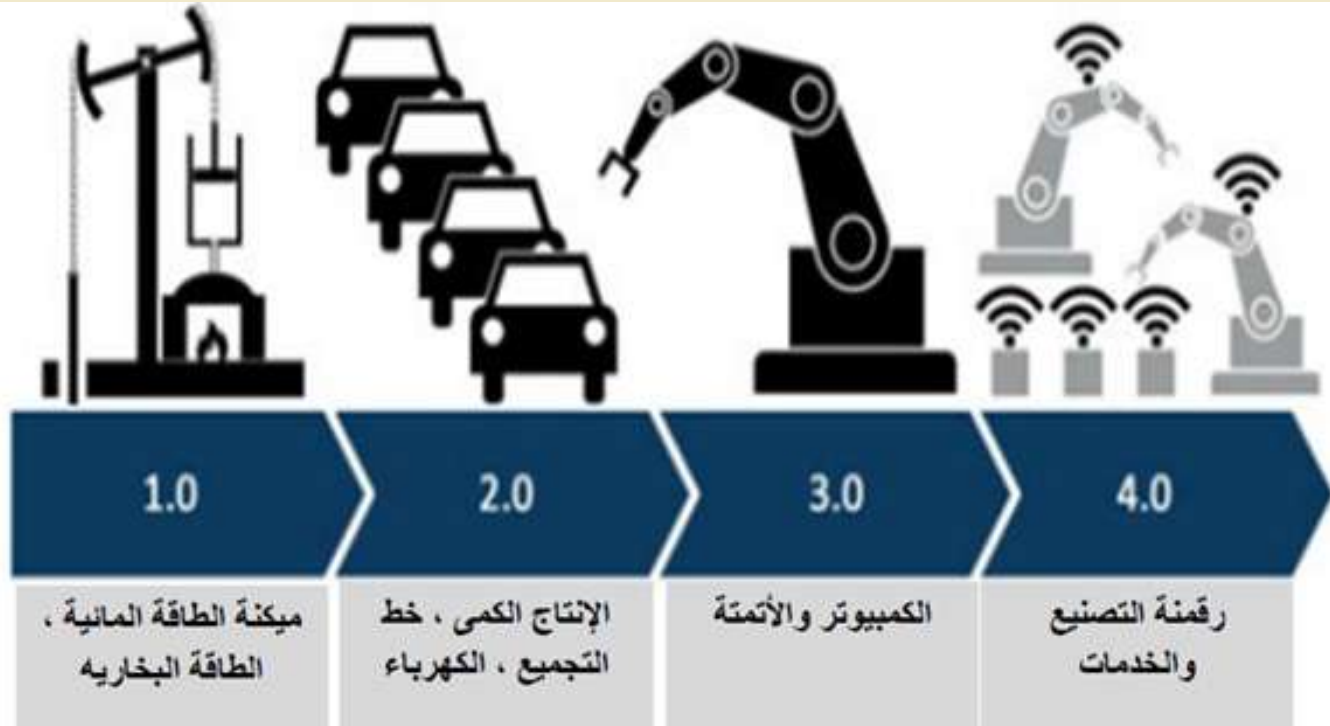
م/ أسامه المليجي

رئيس شركة توتال الإستشارية
خبير فى منظمة الأيزو ومنظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية "يونيدو"



ثانيا: تطور فى دقة وسرعة تحليل البيانات إلى حد الدقة والسرعة الفائقة (Big data analytics).
ثالثا: سرعة وجودة فائقة فى عمليات صنع وإتخاذ القرارات بإستخدام الذكاء الإصطناعى (Artificial Intelligence).
رابعا: مرونة وسرعة إستجابة وإستباقية فى مواجهة الكوارث والأزمات من خلال تكامل الأنظمة رأسيا وأفقيا (Vertical and horizontal systems integration).
خامسا: تحسن الشفافية والمساءلة الفورية ودعم جهود الحوكمة ومحاربة الفساد من خلال إستخدام وسائل رقمية فى التعاملات المالية وحوكمة المعلومات والبيانات (Governance of data and information).
سادسا: تزايد الحاجة لأمن المعلومات والأمن السيبرانى

تأثير الرقمنة والثورة الصناعية الرابعة على تطبيق المعايير والمواصفات القياسية الدولية للإدارة والسلامة والجودة والبيئة والتطابق معها.
يشهد العالم تطورا سريعا فى المعلومات والاتصالات والتحول الرقمية كما أصبحت كلمة الثورة الصناعية الرابعة سمة الصناعة والخدمات. ومما لا شك فيه أن المنشآت بكافة أنواعها سوف تتأثر بدرجة كبيرة بهذا التحول مما يحتم عليها أن تستعد لهذه التحولات الكبرى.
فى سياق تطبيق المعايير الدولية للإدارة تجدر الإشارة إلى التوجهات المستقبلية الآتية:
أولا: تطور كبير فى عمليات القياس والمراقبة والرصد والتنقيب وإستخدامات المستشعرات والإنسان الألى (Robotics and sensors).



ثورة الصناعة الرابعة Industry 4.0



(Information and Cyber security)

سابقاً: تحسن الإتصال مع أصحاب المصالح وسلسلة الإمداد
ثامناً: تزايد اللجوء إلى التدريب والتعلم الإلكتروني والرقمي
وتأثيره على المهارة والمعرفة المؤسسية
من خلال المحاكيات والواقع الافتراضي (Simulation
(and Virtual Reality).

وفي جيل الثورة الصناعية الرابعة والتحول الرقمي
Industry 4.0، فإن جميع المنشآت مطالبة أن تضع خطة
عاجلة للتحويل الرقمي (Digital transformation)
(plan).

وأخيراً مع محنة جائحة فيروس كورونا المستجد COVID-
19 أظهرت أهمية تبني الشركات والمنشآت لاستراتيجيات
جديدة من أجل البقاء والصمود في عالم شديد التغير ومحفوف
بالأزمات والكوارث، وهناك معايير ومواصفات دولية
تعطي الإرشادات لمبادئ ومنهجيات الصمود المؤسسي
(Organizational Resilience) في أوقات الشدة
والتغيرات المعطلة (disruptive changes).

إشراك الموارد البشرية والكفاءات

هاني أحمد توفيق

استشاري كبير التنمية الإدارية والبشرية ونظم إدارة دولية
مقرر لجنة التدريب واعتماد المقررات التدريبية بالمعهد القومي للجودة



وصيانتها لتخطيط عملية إشراك العاملين ورفع جداراتهم على المستويين الفردي والجماعي. وهذه الخطوة هي الأهم من بين الخطوات لأنها هي التي سوف تحدد اتجاهات المنظمة نحو رفع كفاءة الأداء بتوظيف الجدارات المتاحة وكذلك بتحديد الجدارات المطلوبة لاختيار الأشخاص الذين يمدون المنظمات بها من خلال الترشيحات للوظائف الشاغرة في المنظمة طبقاً للاحتياجات الفعلية للمنظمة منها.

- التنفيذ: أي أن الخطط والأنشطة قد وضعت لتحقيق أهداف إشراك العاملين ورفع جداراتهم وتم اتخاذ خطوات نحو تنفيذها وبدأت المنظمة العمل في هذا الاتجاه. ويقصد بالأنشطة كل نشاط يلبي ويحقق زيادة جدارة غير موجودة ونحتاجها أو موجودة ونحتاج لرفع كفاءة شاغل الوظيفة ليصبح على الدرجة المطلوب تحقيقها. وقد تشمل هذه الأنشطة التدريب الموجه وتبادل الزيارات والخبرات بين الزملاء. وقد تشمل أيضاً وضع مؤشر أداء للمديرين يعني برفع أداء عاملهم وقياس ذلك دورياً. وقد نحتاج لحفز العاملين على الانضمام بكيانات علمية ذات مصداقية يستقي منها العاملون كل ما هو جديد في المجال ويتبادلون فيه مع الزملاء من جهات أخرى فيكونوا خبرات جديدة ويتبادلوا المعلومات مع بعضهم البعض في مجال عملهم.

- التقييم النهائي: أي أن الخطط والأنشطة والمخرجات تمت مراجعتها وتقييمها بغرض التحسين. وأنه يجب إجراء المراجعة لكل خطوة لضمان صحة المدخلات والمخرجات. والتقييم يشمل أيضاً مقارنة المخرجات بالمستهدف والمتوقع والمخطط له.

من الاتجاهات الحديثة في الإدارة أن يتم إشراك العاملين في المنظمة، ليس فقط في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل، بل أيضاً في كل مناحي واهتمامات وأنشطة المنظمة بشكل عام. من هنا جاء اهتمام منظمة الأيزو بتصميم وإصدار مواصفة تهتم بهذا التوجه وتنظمه بما يسمح بتطبيقه على الواقع العملي فأصدرت المواصفة الدولية (ISO 10018 : 2012) التي للأسف لم ينتبه لها الكثيرون بالقدر الكافي حتى الآن -والذي يعود تطبيقها على المنظمة وعلى العاملين بها بالفائدة وهو ما سوف نتعرض له في هذا المقال.

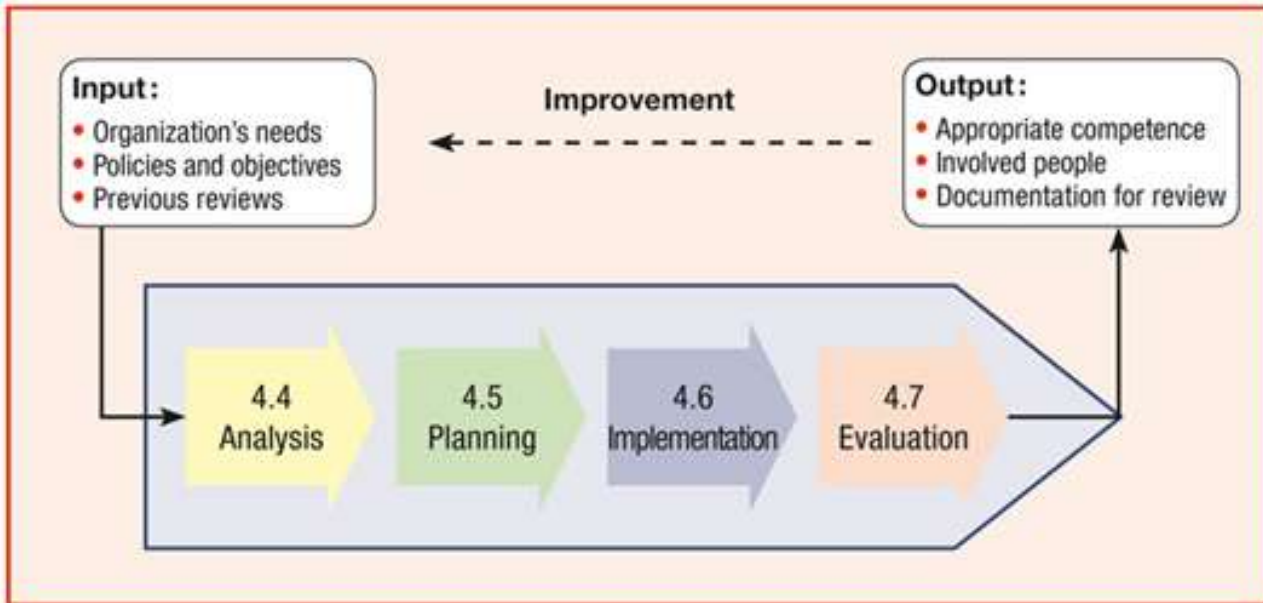
جاءت هذه المواصفة لتؤكد أهمية إشراك العاملين في أنشطة تطوير المنظمة من خلال رفع جداراتهم وكفاءتهم في الأداء. وقد أوردت صراحة في عناصرها بشأن عملية إشراك المورد البشري وتأمين حصوله على الكفاءة أو الجدارة أن هذه الجدارات يمكن أن تستهدف في خطط التطوير والتي أيضاً يجب أن تساهم في مشاركتهم في هذه العملية.

أولاً: الخطوات:

حددت المواصفة أن أهم خطوات هذه العملية تتمثل في:

- تحليل الجدارات: التحليل أي جمع البيانات وتحليلها على المدى القصير والطويل لأهداف المنظمة في هذا الصدد. ويقصد بتحليل الجدارات أن تتم على مرحلتين الأولى هي قياس الجدارات المتوفرة وتحليلها كمرحلة ثانية.

- تخطيط الجدارات: التخطيط أي أن الإجراءات قد تم إنشاؤها



إجراءات المواصفة ISO 10018:2012



ثالثا: المخرجات:

أما المخرجات فجاءت في المواصفة كما يلي:

- الجدارات المناسبة لكل وظيفة على حدة قد تم تحديدها بالصورة الواجبة وبشفافية عالية بعد أن شارك العاملون في كل المراحل السابقة.

- الموارد البشرية المشاركة في عملية تحديد الجدارات المطلوبة للوظائف قد تم تأهيلهم وأصبحوا على دراية بمتطلبات التميز في الأداء على المستوى الفردي والمؤسسي.

- مستندات المراجعة التي توثق عملية تحديد الجدارات وهي جزء لا يتجزأ من العملية ككل وتعتبر من أهم عناصر عمليات التطوير إن أحسن توثيقها ومراجعتها وتعديلها كلما تتطلب الأمر ذلك.

- التخطيط وخطواته وأدواته والمشاركين فيه. حيث أن المعروف أن الخطة لا شيء وأن التخطيط هو كل شيء. أي أن عملية التخطيط إن تم الاعتناء بها وإعطائها ما يلزم من وقت وموارد فسوف نخرج بالتأكيد بخطة جيدة وصالحة للتنفيذ. والعكس صحيح.

رابعا: متطلبات إشراك الموارد البشرية:

أوردت المواصفة في شأن تنفيذ عملية إشراك العاملين ورفع جداراتهم بعض المتطلبات منها:

- أن تصرفات القيادة يجب أن تتصل بالحقائق مثل التواصل، العمل الجماعي، المسؤوليات، الابتكار، والتقدير.

- أن المشاركة تتطلب وجود بيئة تسمح بمشاركة العاملين في التخطيط مما قد يؤثر على إصدار القرارات والأنشطة المتعلقة بعملهم وبالتالي التأثير إيجابا على تحقيق أهداف المنظمة.

- وهذه البيئة تتضمن التواصل، والاختيار والتعيين، والتوعية، والمشاركة، والعمل الجماعي، والتعاون، والصلاحيات والمسؤوليات.

- وحددت المواصفة أنه يجب على الإدارة خلق بيئة تمكن للعاملين من المساهمة في تسيير أعمالهم وتمكينهم من أخذ قرارات تتعلق بما يعملون ويكونون مسؤولين عنه.

وهذه الخطوات يجب أن تنفذ على كافة المستويات في المنظمة سواء فرديا أو جماعيا وبصورة دورية بغرض تعديل التوجهات أو الأنشطة. فعلى مستوى الأفراد قد نحتاج استكشاف القدرات والمهارات والسمات الشخصية ونضع خريطة جدارات تعنى بتطوير إمكانياتهم ورفع كفاءتهم. أما على مستوى المنظمة فمن المؤكد أننا سنحتاج إلى تحديد مكان التطوير وأمكانته وقدرة التطوير المطلوب والموارد المتوفرة والمطلوبة لتحقيق رفع الأداء على مستوى المنظمة ككل.

ثانيا: المدخلات:

كي تستطيع المنظمة إشراك العاملين في عمليات التطوير المطلوبة والمستهدفة فإنه لا بد من وجود مدخلات من الجدارات التي يجب أن يتمتع بها العاملون حتى يمكنهم المشاركة بفاعلية والخروج بنتائج ذات أثر. وقد حددت المواصفة مدخلات هذه العملية كما يلي:

- تحديد احتياجات المنظمة من الجدارات على كافة المستويات الإدارية العليا ووسطى وخط أول. يرتبط ذلك بالوظيفة لا الموظف، ذلك لأن كل وظيفة احتياجات من الجدارات تختلف عما سواها من وظائف. كذلك كل مستوى إداري له احتياجات من غير ما يحتاجه مستوى إداري آخر. - وضع السياسات والأهداف الوظيفية استراتيجية وتنفيذية. وهذه النقطة بالذات يجب إعطاؤها القدر الكافي من العناية والاهتمام بما يسمح بمشاركة العاملين في هذه الخطوة أي في وضع السياسات والأهداف كي يتمكنوا من مخرجات هذه الأهداف كما يتمكونها هي ذاتها ويتكون لديهم الإحساس بالقبالية للمساهمة عن النتائج.

- المراجعات السابقة التي تقوم بها الإدارة أو تلك التي يقوم بها العملاء وهي سمة العصر. فقد أصبحت المنظمات تتعرض للمراجعة من العملاء للتأكد من أن كل المدخلات قد تم توفيرها للعملية الإنتاجية أو الخدمة طبقا للمعايير الدولية المعمول بها. بل وأصبح من الوارد رفض المخرجات بسبب عدم توفير المدخلات طبقا لهذه المعايير.



أسس ومبادئ وتطبيقات الهندسة الصناعية

ثانياً: المراحل المهنية التي مرت

بها مهنة الهندسة الصناعية

م / مصدق أحمد حسن

وكيل أول وزارة التجارة والصناعة سابقاً - عضو مجلس إدارة هيئة المواصفات والجودة

(JIT)(Time Production) - مفهوم إدارة الجودة الشاملة -
(Total Quality Management) (TQM) مفهوم الهندسة/

الهندسة العكسية (Business Process Reengineering) .
علم الإدارة وعلاقته بالهندسة الصناعية (Management)
• تتعلق الهندسة الصناعية كثيراً بالإدارة فهي ليست جانب هندسى فقط وإنما هناك جوانب إدارية.

• يستطيع المهندس الصناعى العمل لإدارة الإنتاج ، والإشراف والرقابة ، وتكوين فرق العمل ، وحل المشاكل ، والتنظيم الصناعى ، والتخطيط الإنتاجى ، وخدمة العملاء والرفع من رضاهم، والتخطيط والتنظيم ، والتحسين والتطوير للعمليات الصناعية أو الخدمة .

• لقد إرتبط تطور الفكر الإدارى وتطبيقاته منذ بدء الخليقة لحاجة الإنسان إلى المأكل والمشرب والماوى والحماية بتقلبات الطبيعة والدفاع عن نفسه ، وبالتالي إرتبط بالحضارات الإنسانية المتعاقبة كالحضارة السومرية ، الحضارة المصرية ، الحضارة البابلية ، الحضارة الصينية، الحضارة الإغريقية ، الحضارة الهندية ، والحضارة الرومانية .

• أما إذا نظرنا إلى تطور الفكر الإدارى الإسلامى ، لقد جاء القرآن الكريم منزلاً ومنزهاً وشاملاً بحيث نظم الدين والدنيا ونظم حياة الفرد والعلاقات بينه وبين الجماعة والخالق عز وجل .

أولاً : مفهوم الإدارة: Management Concept
مهما كثرت وتعددت التعاريف والمفاهيم ، فإن الإدارة بمعناها الواسع ، هي الوصول الى الهدف باستخدام الوسائل والطرق فى إستغلال الموارد البشرية والمادية المتيسرة (المال ، الوقت ، المعلومات ، الأدوات والمعدات ...) .

ثانياً : مفهوم الإدارة الهندسية :

Engineering Management Concept

تعرف مهنة الهندسة بأنها التطبيق الإبتكارى Creative لمبادئ العلوم على التصميم وتطوير المنشآت والمكينات والأجهزة أو العمليات الصناعية Manufacturing أو الأعمال التى تستخدم ذلك بإفراد أو مجتمعة ، ويشمل ذلك إنشاء وإدارة هذه الأعمال مع معرفة تامة وتقدير لتصميمها للتنبؤ بسلوكها تحت ظروف عمل محددة بالنسبة لوظيفة لها دقتها وإقتصادياتها ولها أثرها فى تأمين مظاهر الحياة. ويشمل هذا التعريف عدد لا نهائى من الأنشطة والتطبيقات فى كل مجالات العلم التى تتطور باستمرار بتطوير وتراكم كل فروع العلم والمعرفة .

سبق تعريف الهندسة الصناعية بأنها مجال من مجالات الهندسة ومن

مرت مهنة الهندسة الصناعية بالعديد من المراحل المهنية أسهم فيها رواد ومفكرون:

١- مرحلة تخصيص العمل: Specialization

وقد تميزت بتقسيم أساليب الإنتاج إلى وحدات متعددة للعملية الإنتاجية تودى كل وحدة بواسطة عمالة متخصصة لهذه الوحدة مما أدى إلى رفع الكفاءة الإنتاجية.

٢- مرحلة تبسيط العمل : Simplification

وتميزت بوضع خطوات لوحدة العملية الإنتاجية والرياضية بطريقة منطقية ومتسلسلة مما ينتج عنه تصاميم جديدة للعديد من الأنظمة الإنتاجية.

٣- مرحلة تقييس المنتجات: Standardization

شملت هذه المرحلة إمكانية استخدام المنتجات بطريقة تبادلية وتطابقية وتوحيد مواصفاتها الفنية مما نتج عنه التوحيد القياسى للأدوات والمعدات الصناعية.

٤- مرحلة الإنتاج بكميات كبيرة: Mass Production

اشتملت هذه المرحلة على إيجاد معدات واساليب متطورة تضمن إنتاج كميات كبيرة بشكل متدفق وبأسلوب يضمن رفع الكفاءة الإنتاجية بأسعار منافسة.

٥- مرحلة الإدارة العلمية: Scientific Management

إعتمدت هذه المرحلة على التصميم ، والقياس ، والتخطيط ، والجدولة فى تشغيل أنظمة الإنتاج الصناعية وتقنياتها. وشملت العديد من المهام المهنية الهندسية التى بنى عليها العمل الصناعى وأهم هذه المهام هي:

أ- دراسة طرق واساليب الإنتاج(ProcessDesign)

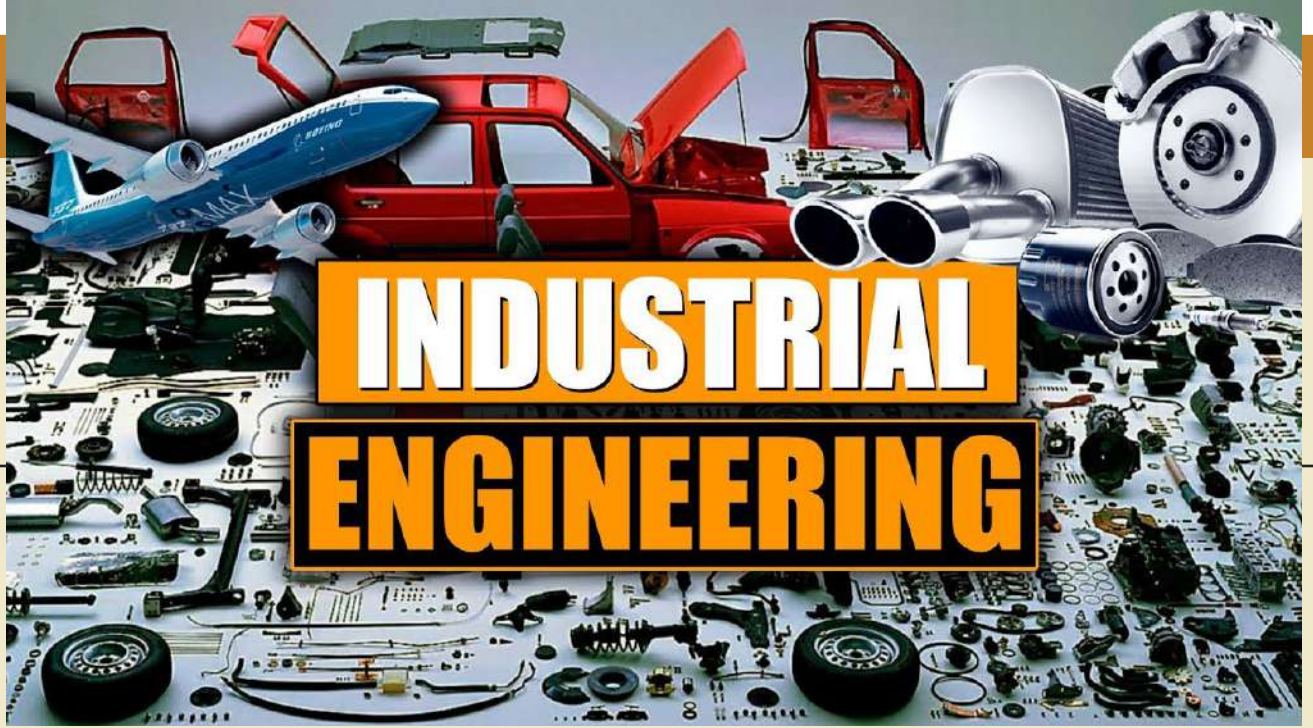
ب- دراسة أزمنة الإنتاج وحركة العمل (Work Design & Time and Motion Study)

ج- دراسة متطلبات المعدات والعمالة ومكان العمل (Industrial Facility Design)

د- دراسة طرق التخطيط وجدولة الإنتاج (Scheduling, Planning and Control)

٦- مرحلة التكامل الصناعى : Industrial Integration

باستخدام الأساليب التقنية والطرق الرياضية الحديثة لبحوث العمليات ، والإحصاء ، والعلوم الإجتماعية، والإنسانية ، والنفسية المرتبطة بالعمل الصناعى وظروفه وإدارته الفنية إستحدثت عدة مفاهيم لتكامل العناصر المختلفة للنظام الصناعى.(مفهوم العامل الإنسانى والنفسى (Human Factor) - مفهوم الميكنة المرنة (Flexible Automation) - مفهوم الإنتاج فى الوقت المحدد (Just In



السياسية ، والإدارة الصناعية والإدارية الهندسية وغيرها .
فالإدارة بصفة عامة تعنى توظيف المهارات والخبرات والمعارف المتاحة
وتوجيهها نحو الإستغلال الأمثل للموارد البشرية والمادية من أجل تحقيق
أهداف محددة ، أما الإدارة الهندسية فتعتبر فرع متخصص من فروع
الإدارة يرتبط بالجوانب الفنية المستندة على العلوم الطبيعية والرياضيات
لمختلف العمليات والإستنتاجات .
تطبيقات الهندسة الصناعية

أولاً : تصميم المنتج / الخدمة : Product / Service design
المهندس الصناعي لا يقوم بحسابات التصميم المعتادة ولكنه يتدخل لجعل
التصميم أكثر ملاءمة للمستخدم وأيسر في الفهم . فقد نصمم جهاز ما
ويكون كافيًا لأداء وظيفته بالدقة المطلوبة ولكن لا أحد يريد أن يستخدمه
لأن التصميم الخارجي غير مريح للمستخدم .

ثانياً : تحديد الحل الأمثل لبعض المشاكل : Optimization
يستخدم المهندس الصناعي علم بحوث العمليات Operations
Research للوصول إلى أفضل حل وذلك في المشاكل التي يكون لها
عدد كبير من الحلول ولا يمكن للعقل البشري أن يفاضل بينها في زمن
مقبول .

**ثالثاً : تحليل بعض العمليات عن طريق دراسة الحركة والوقت Time
& Motion Study** وعن طريق إستخدام المحاكاة Simulation
بالحاسب :

فمثلاً لتحديد احتياجنا لعمالة أو معدة جديدة يمكن إستخدام دراسة الوقت
والحركة والإحصاء . بعض الحالات تكون من التعقيد بحيث يصعب
تحليلها رياضياً وفي هذه الحالات قد يكون إستخدام المحاكاة بالحاسب
أمر مفيد للغاية .

المقال القادم : إهتمامات ومهام المهندس الصناعي - المجالات والمهن
المتعلقة بالهندسة الصناعية

مميزاتها أن لها مجال في العديد من الشركات ، والمصانع المختلفة ، مثل
الطيران ، والبنوك ، والمستشفيات ، وشركات البترول وغيرها فهو يعتبر
مجال عام لتحقيق أهداف الإدارة من خلال إعداد الخطط ، والتنظيم الجيد
، والحفاظ على الجودة ، وتطبيقها ، والتعامل مع العاملين ، وغيرها ،
ومن الممكن للمهندس الصناعي الوصول للمناصب الإدارية نظراً لعمله
القريب من الإدارة ومهماتها . والمهندس الصناعي هو جسر بين الإدارة
وأهدافها .

من خلال تعريف الهندسة الصناعية يتضح لنا بما لا يدع مجالاً للشك
بأن الإصطلاح مرادف للإدارة الهندسية . ومن خلال تعريف الهندسة
الصناعية يمكن القول بأن الإدارة الهندسية ما هي إلا مجال تطبيق علم
وفن الإدارة في الإستخدام الفعال لمختلف الموارد (البشرية والمادية)
في المشاريع والأعمال ذات الطابع الهندسي ، وتعتبر الإدارة الهندسية
من أهم العناصر المساهمة في إنجاح العمل في أى مشروع . وللإدارة
أهمية خاصة في مجال مشاريع البناء ، التي تعتبر أكثر تعقيداً من الناحية
الإدارية والعملية عن باقي مجالات الإدارة الأخرى .

ثالثاً : العلاقة بين الإدارة والإدارة الهندسية :

The Relationship between Management & Engineering Management

إن الموسوعات العالمية لعلم لإدارة ، عرفت الإدارة وباختصار بأنها
كل عملية ترتيب وتنظيم وتوزيع للوقت والجهد والمال في أي نشاط
فردى أو جماعي بدءً من تنظيم الأعمال اليومية لكل فرد وانتهاءً بالبرامج
الإدارية المعقدة للشركات والمنظمات والهيئات والمؤسسات والدول . ولقد
كانت الإدارة موجودة منذ أقدم العصور ولكن ليس كعلم منهجي يدرس ،
وقد تحولت الإدارة إلى علم منهجي بدأ تدريسه في الجامعات الأمريكية
والأوروبية عام ١٩٢٥ م ، وعندها بدأت تتفرع إلى تخصصات عدة بمرور
الزمن وإستمرار التقدم التقني مثل إدارة المال ، وإدارة الوقت ، وإدارة
الثروات المعدنية والزراعية والمائية ، والإدارة العسكرية ، والإدارة

شهادة ISO \ IEC 27001:2013 في أمن المعلومات

م. وليد ياسر

استشاري كبير معتمد من المعهد القومي للجودة

المعلومات أمرا بالغ الأهمية من أجل إدارة ناجحة ومن أجل ضمان استمرارية العمل في المؤسسة. والإلتزام بمتطلبات المواصفة أيزو ٢٧٠٠١ في إدارة أمن المعلومات والحصول على هذه الشهادة يساعد المؤسسة في إدارة وحماية البيانات القيمة الخاصة بها ويساهم في الحفاظ على أصول هذه المؤسسة سواء كانت معلومات أو أنظمة.

الحصول على شهادة 27001:2013 IEC/ISO يمكن المؤسسة من الحصول على عدة فوائد منها :

• حماية وإدارة البيانات السرية الخاصة بالمؤسسة باستمرار.

يتطلب اعتماد وتنفيذ ISO 27001 إعداد نظام إدارة أمن المعلومات ISMS باتباع بروتوكولات الأمان المحددة. وتحتاج المؤسسة إلى إعداد عملية إدار قواضحة للوصول إلى البيانات وتحديد الضوابط المطلوبة.

• كسب حصة في السوق وتعزيز سمعة المؤسسة.

ISO 27001 هي مواصفة أمن مقبولة دوليًا. عند تبنى المواصفة وتنفيذها بالمؤسسة ودمجها في عمليات

شركتك ، فإن البيانات التي تتعامل معها المؤسسة تكون أكثر أمانًا.

تصبح التهديدات السيبرانية أكثر تعقيدًا يوميًا وتسبب ضررًا كبيرًا لسمعة وتمويل الشركات المتضررة. لذلك ، فإن وجود ISMS مؤدق وفعال مهم في حماية مؤسستك من مثل هذه التهديدات. إنه يوضح موقفك الاستباقي للحفاظ على أمن مؤسستك والبيانات التي تديرها.

• تجنب الغرامات المالية والخسائر التي تأتي من اختراق البيانات. حتى خرق واحد للبيانات يمكن أن يدمر المؤسسة. يقدر متوسط تكلفة خرق البيانات بـ ٣,٧٩ مليون دولار. تساعد ISO 27001 المؤسسة في إدارة حماية أصول المعلومات ، مما يتيح لها الإستعداد بشكل أفضل ضد التهديدات الإلكترونية ومنع العقوبات المكلفة في حالة حدوث خرق.

• تحديد أدوار أمن المعلومات داخل المؤسسة لتحسين التركيز. في كثير من الأحيان ، لا يوجد لدى المؤسسات فريق محدد أو أدوار لإدارة أمن المعلومات على أساس مستمر. لتنفيذ ISO 27001 ، يجب على المؤسسة تخصيص موارد للإدارة والعمليات.

هي مواصفة معترف به دوليًا تصدرها المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO). الإصدار الحالي للمواصفة القياسية الدولية (ISO/IEC 27001:2013) هو الإصدار الثاني، حيث كان اتكنولوجيا المعلومات - تقنيات الأمن - أنظمة إدارة أمن المعلومات - المتطلبات لإصدار الأول عام ٢٠٠٥.

المواصفة أيزو (٢٠١٣:٢٧٠٠١)، تكنولوجيا المعلومات - تقنيات الأمن - أنظمة إدارة أمن المعلومات - المتطلبات.

ISO/IEC 27001:2013 Information technology - Security techniques - Information security management systems - Requirements

تحدد المواصفة متطلبات تنفيذ نظام إدارة أمن المعلومات (ISMS) والحفاظ عليه للحماية من الأسباب الجذرية لمخاطر أمن المعلومات، حيث تعزز المؤسسات التي تحصل على شهادة ISO/IEC 27001 قدرتها على حماية نفسها من الهجمات الإلكترونية وتساعد في منع الوصول غير المرغوب فيه إلى المعلومات الحساسة أو السرية. كما

اعتمدت مراجعة عام ٢٠١٣ للمواصفة الإطار المفصل في الملحق SL للملحق الموحد لتوجيهات ISO/IEC. يفرض الملحق SL

إستخدام بنية ومصطلحات مشتركة في جميع مواصفات نظم الإدارة الجديدة والمعدلة حديثًا، ويحافظ على نموذج PDCA كمبدأ أساسي. تهدف ISO/IEC 27001: 2013 إلى وضع أمن المعلومات

تحت رقابة إدارية محددة رسميًا، لديها أكثر من مائة من المتطلبات المحددة، وهي متطلبات عامة ومرنة ومفيدة لجميع أنواع المؤسسات.

وبالتالي، يمكن اعتبار هذه المواصفة باعتبارها نظام إدارة ، مع أنظمة الإدارة الأخرى مثل إدارة الجودة والإدارة البيئية وإدارة استمرارية الأعمال وأنظمة الإدارة الدولية الأخرى بسبب هيكلها المماثل.

تحدد ISO 27001 متطلبات التخطيط والتأسيس والتنفيذ والتشغيل والمراقبة والمراجعة والصيانة والتحسين المستمر لنظام الإدارة ، بالإضافة إلى التحضير والاستجابة والتعامل مع عواقب حوادث أمن المعلومات التي من المحتمل أن تحدث.

يساعد نظام إدارة أمن المعلومات (ISMS) في تحديد كيفية معالجة المعلومات وتخزينها ونقلها وأرشفتها وتدميرها. الذي يضمن:

• السرية: فقط أولئك المرخص لهم برؤية المعلومات يمكنهم الوصول إليها.

• النزاهة: يتم حماية دقة المعلومات واكتمالها من خلال عمليات التوريد والمعالجة والتحديث والتخزين القوية.

• التوفر: يمكن للمستخدمين المصرح لهم الوصول إلى المعلومات والأصول المرتبطة بها ، في النماذج المطلوبة ، عندما يحتاجون إليها.

فوائد المواصفة IEC/ISO 27001:2013:

تعد حماية المعلومات الخاصة بالمؤسسة والمحافظة على سرية هذه



من خلال تطبيق معيار عالمي لإدارة الأمان ، تقلل المؤسسة من الحاجة إلى عمليات تدقيق متكررة للعملاء.

• زيادة الاحتفاظ بالعملاء وكسب أعمال جديدة.

يوضح تطبيق ISO 27001 أن المؤسسة تحافظ على ممارسات أمان ممتازة. وهذا يؤكد لعملائك الحاليين أن مؤسستك ستتخذ أي إجراءات أمنية ضرورية لحماية بياناتهم السرية ، وبالتالي مساعدة المؤسسة في الاحتفاظ بأعمالهم. سيساعد اعتماد ISO 27001 أيضاً على كسب أعمال جديدة وعملاء جدد يقدرون العمل مع مؤسسة تؤمن ببياناتهم بشكل استباقي.

أخيراً ، من المهم ملاحظة أن تطبيق ISO 27001 ليس حدثاً لمرة واحدة ولكنه يتطلب صيانة مستمرة. يضمن ذلك أن يظل برنامج المؤسسة محدثاً بأخر تطورات اتجاهات حماية البيانات ولتلبية تلك الاحتياجات عامّاً تلو الآخر. من المؤكد أن أولئك الذين استثمروا في هذه العملية سيشاركون فوائد في جميع المجالات وتقوية العلامة التجارية ، لا سيما في عيون المستهلكين الذين يبحثون عن الحماية المناسبة لمعلوماتهم.

• إنشاء نظام استجابة لحوادث أمن المعلومات محددة .
لوفاء بمعيار ISO 27001 ، سيتعين على المؤسسة التوسع إلى ما هو أبعد من الإكتشاف الأساسي للحوادث والاستجابة لإجراء تحليلات مفصلة للأسباب الجذرية لهذه الحوادث وإجراء اختبارات منتظمة لخطة الاستجابة للحوادث ، لاكتشاف ومعالجة أي نقاط ضعف في الخطة.

• إعداد خطة استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث.

ستحتاج أيضاً إلى وجود خطط محددة جيداً لاستمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث. هذه عملية متضمنة وستساعد المؤسسة في التخطيط لحالات الطوارئ والكوارث الطبيعية وأي حدث يمكن أن يؤثر على الأعمال بالمؤسسة.

• الامتثال للمتطلبات التنظيمية.

يساعد اعتماد ISO 27001 المؤسسة على تلبية ضوابط ومتطلبات الأمان للوائح والقوانين مثل قانون مكافحة الجريمة الإلكترونية والمزيد. بالنسبة للمؤسسات التي تشارك بشكل كبير في السحابة ومعالجة البيانات الدولية ، يوصى أيضاً باعتماد ISO 27018...

• تقليل الحاجة إلى المراجعات المتكررة.

الهندسة الكيميائية

المهندسة الكيميائية/ اكرام سعيد حسن
إدارة المواصفات الكيميائية - هيئة المواصفات والجودة

البيئي، وعلم الآلات وتطويرها، وعلم الفضاء والمواد النووية، وتقنية الحاسب ومعالجة البيانات. وتعتنى الهندسة الكيميائية بدراسة التصميم الهندسية المتعلقة بالصناعات الكيماوية المختلفة حيث ان التصميم الكيماوي يمثل هدف إنتاجي وتجاري وهو عبارة عن علم تجميع المعلومات للوصول إلى التصميم الأمثل من خلال اختيار العملية الصناعية وظروفها والمواد الكيماوية المستخدمة فيها والأجهزة اللازمة لإتمام العملية الصناعية. وبسبب العدد الكبير للمواد الكيماوية التي يتم التعامل معها فإن التوجه للهندسة الكيميائية والعمليات التي تتم على هذه المواد مثل: الطحن للمواد الصلبة أو الخلط ورغم تطور عدد كبير من العمليات إلا أن المكانة الأولى لا زالت لعملية التقطير وعمليات أخرى مثل البلورة والترشيح والذوبان والاستخلاص، وفي أي عملية يكون اهتمام المهندس الكيماوي بالعملية منطلقاً من أربع مبادئ أساسية: (قانون الحفاظ على المادة، وقانون بقاء الطاقة، وقانون الاتزان الكيماوي، ومبدأ التفاعلات الكيماوية). إضافة إلى مسؤولية المهندس الكيماوي في تنظيم ترتيب وتتابع الوحدات بشكل صحيح وحساب الجدوى الاقتصادية لكامل العمليات الداخلة في الإنتاج. وتنقسم العمليات في التصنيع إلى تصنيع متقطع (بالخطة) أو المستمر حيث أن التصنيع المستمر يعطي كفاءة أعلى ولكن تصميم الخطوط والتحكم بها يكون على درجة أعلى من الصعوبة ولذا كان المهندسون الكيماويون هم من أول الذين طبقوا أنظمة التحكم الأوتوماتيكية في تصميماتهم.

نبذة عن الهندسة الكيميائية كمادة دراسية:

ميكانيكا الموائع: تدرس مبادئ حركة الغازات والسوائل في الأنابيب والخلاطات والمضخات والضواغط. النقل الحراري: تدرس مبادئ نقل الطاقة الحرارية من حالة لحالة أخرى. تتضمن هذه المادة تصميم المبادلات الحرارية والسخانات والمبردات. تحويلات الكتلة: تدرس مبادئ تحويل الكتلة من حالة إلى حالة. عدد من وظائف تحويل الكتلة تدرس مثل الامتصاص وتحليه المياه والاستخلاص والامتزاز (تكثيف الغازات أو السوائل أو المحاليل علسطح صلب أو سائل). العمليات وتصميم المصانع: تدرس تصميم المصنع الكيماوي والمعدات اللازمة وتخطيط المصنع ومسببات الخطر والتحليل الاقتصادي. هندسة الاستجابة (ردود الفعل): تدرس مبادئ ردود التفاعل والكيناتيكا وتصميم المفاعل. الديناميكا الحرارية: تدرس قوانين الديناميكا الحرارية وتقديرها في خصائص المواد ووظائف الوحدات الكيماوية. نموذج عمليات والمحاكاة: تدرس مبادئ التعبير عن الظواهر الفيزيائية الحادثة في الوحدات باستخدام الرياضيات المجردة. التحكم بالعمليات: تدرس مبادئ توظيف العمليات والتحكم.

الهندسة الكيميائية هي علم هندسي يختص بتصميم وتطوير العمليات الصناعية الكيميائية أو التحويلية، وتصميم وبناء وإدارة المصانع التي تكون العملية الأساسية فيها هي التفاعلات الكيميائية. يندرج تحت هذا التخصص عمليات انتقال المادة والحرارة والكتلة، كما يشمل التفاعلات وعمليات الفصل متعددة المراحل. وتكاد تكون مقابلة لمصطلح هندسة العمليات. بدأ استخدام مصطلح الهندسة الكيميائية عام 1900 تقريباً، وفي عام 1901 أصدر الكيماوي البريطاني George Davis أول كتاب في الهندسة الكيميائية بعنوان «ماذا نتوقع ان نتعلم أثناء دراستك للهندسة الكيميائية؟»



يهتم المهندسون الكيماويون بتطبيقات المعرفة المكتسبة من العلوم الأساسية والتجارب العملية. كما يهتمون بتصميم العمليات الصناعية وتطويرها وإدارة المصانع بهدف تحويل أمن واقتصادي للمواد الكيماوية الخام إلى منتجات نافعة. ويعتبر علم الهندسة الكيميائية هو العلم الهندسي ذو القاعدة الأوسع بين علوم الهندسة كلها، ويؤدي هذا إلى أن تكون المؤسسات والشركات في سعي دائم لتوظيف مهندسين كيميائيين في المجالات التقنية المتنوعة وفي مواقع الإشراف في أنواع الصناعات المختلفة.

إن المجالات الصناعية التي يشرف عليها المهندسون الكيماويون واسعة جداً، تعد أهمها الصناعات الكيماوية والنفطية والبتروكيماوية والتقنية والنووية. كما أن الصناعات الغذائية والصيدلانية، وهندسات الكيمياء الحيوية والطب الاحيائي هي مجالات تعتمد كثيراً على المهندسين الكيماويين. ويضاف إلى ذلك التحكم في التلوث والحد منه، وعلم التآكل البيئي والتحكم

نحو تطبيق الإدارة الرشيقة Lean Management بنظام إدارة الجودة بالمعهد



م. احمد عبد الرازي

مدير الجودة
المعهد القومي للجودة

طلب الحصول على الخدمة ثم التسجيل سواء في إدارة التسويق أو الإدارات الفنية (التسويق/التدريب/التأهيل والاستشارات / الدعم الفني) بل سيقوم بالتسجيل مرة واحدة في نموذج التسجيل

تتمحور الإدارة الرشيقة سواء للعمل مع المنتجات أو الخدمات في رفع القيمة المقدمة للعملاء عبر إبراز مصادر الهدر والتخلص منها وذلك يمكن الجهات من إنجاز اجراءاتها وتخفيف العيوب في المنتجات و الخدمات عبر تطبيق مبادئ الإدارة الرشيقة.



ومن خلال سعي إدارة المعهد دائما نحو التحسين والتطوير وتقديم أفضل خدمة وقيمة مضافة للعملاء تم طرح مشروع تطبيق نماذج الخدمات الجماهيرية كثمرة التعاون بين الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة ووزارة التجارة والصناعة (المعهد القومي للجودة) ووفقا لقرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٤٢٤٨ لسنة ١٩٩٨ في شأن تيسير الحصول على الخدمات الجماهيرية والالتزام بالتطبيق وتقديم كافة تفاصيل الخدمات للعملاء من المستندات والأوراق والمبالغ المطلوبة للحصول عليها إلى جانب التوقيتات الزمنية للحصول على الخدمة.

بالخدمة ويقوم بملء البيانات الأساسية سواء جهة أو فرد ثم يقوم بالتسجيل بالخدمة المعنية ويكون النموذج موجودا لدى جميع الإدارات بمسلسل خاص بالإدارة مثل con000/2020 (السنة ثم مختصر كود للإدارة برقم مسلسل). كما يمكن للإدارة طباعة الصفحة الخلفية المرتبطة بالنموذج وهي تفاصيل الخدمة المعنية من (المستندات والرسوم المطلوبة، والتوقيت اللازم لأداء الخدمة). كما تم إضافة تعليمات التسجيل وكيفية سداد الرسوم في نهاية النموذج لتوجيه العميل والتعريف باستخدام النموذج بصورة عملية.

كما يمكن تصميم نموذج تجريبي بنفس المحتوى على google forms لإتاحة التسجيل الإلكتروني للخدمات إلى جانب الاستعداد قريبا لإضافة على الموقع الجديد للمعهد على الانترنت.

ومع تطبيق نماذج إجراءات وعمليات الإدارات الفنية بنظام إدارة الجودة بالمعهد طبقا للمواصفة القياسية الدولية ISO 9001، ومع استمرار التطبيق ودراسة إدارة الجودة مدى التأثير والفاعلية وجد أن العاملين يبدلون الكثير من المجهود والوقت والتكلفة أيضا إلى جانب إمتداد وقت العملية، لذا وجد أنه مع الدراسة يمكن دمج بعض النماذج لتؤدي نفس الوظيفة. لهذا تم دراسة التصميم وأخذ آراء فريق الإدارات الفنية واختيار أفضل الأفكار ليتم في النهاية دمج تسعة نماذج في نموذج واحد يتيح للعملاء تسجيل التقدم لجميع خدمات (التدريب/ الدعم الفني/التأهيل والاستشارات). وبهذا النموذج تم اختصار الوقت والمجهود في التسجيل في (٩ نماذج) موجودة بـ ٤ (إجراءات وعمليات) إلى نموذج واحد فقط في عملية التسويق (إدارة التسويق). فبدلا من قيام العميل بتوجيه

المواصفات و الجودة « طوق النجاة للشرك

م. سامية العزاري

خبير المواصفات و الجودة
خبير وطني المسؤولية المجتمعية

وتوصيات لتطبيق المتطلبات.

- ISO / TS 22318: 2015 ، نظم إدارة استمرارية الأعمال - إرشادات لاستمرارية سلسلة التوريد.
- ISO 22320: 2018 ، إدارة الطوارئ - إرشادات لإدارة الحوادث.
- ISO 22316: 2017 ، المرونة التنظيمية - المبادئ والسمات.
- ISO 31000: 2018 ، إدارة المخاطر - إرشادات.
- ISO 56002: 2019 ، نظام إدارة الابتكار - إرشادات.
- ISO 22328 - 1: 2020 ، ادارة الطوارئ - إرشادات تطبيق نظام مجتمعي للانداز المبكر

عادة يعتمد أصحاب الأعمال في الأوقات الصعبة على المثابرة والمعرفة والقدرة على التكيف ، ومع اتباع نهج مرن في الإدارة يمكن للشركات أن تتغلب على الظروف غير المتوقعة. لكن الأمر يتطلب أكثر بكثير من البراعة والحدس التجاري للنجاة من أزمة حقيقية، يتطلب التخطيط المسبق المنتظم لإنشاء حالات طوارئ مفصلة وخطط عمل مدروسة جيداً ، أي يتطلب اللجوء الي المواصفات ذات العلاقة. على سبيل المثال ، نود التركيز علي مواصفة الأيزو ٢٢٣٠١ الخاصة بنظام إدارة استمرارية الأعمال - غالباً ما يتم اختصارها إلى «BCMS» داخل الصناعة - التي تم نشرها لأول مرة في عام ٢٠١٢ ، وتم تحديثها في العام الماضي فقط لمواكبة المستجدات، إضافة للعدد من المواصفات ذات الصلة التي توفر المتطلبات والإرشادات بناءً على الممارسات الدولية الجيدة لنظام إدارة موثوق رسمياً يمكن جميع أنواع وأحجام المؤسسات من الاستعداد ومواجهة الظروف المعاكسة عند حدوثها والتعافي منها.

وفيما يتعلق بالشركات الأكثر عرضة للضرر - أي الشركات الصغيرة - خلال الأزمات مثل أزمة COVID-19، فإن استجابة المديرين عادة تتمحور حول أربع كلمات هي «غير مسبوق ، غير متوقع ، غير مستعد وغير مؤكد .» هناك شيء واحد مؤكد هو رغم أن الشركات الصغيرة ومتناهية الصغر من بين الأكثر تضرراً في مجتمع الأعمال، إلا أن لهم دور مؤثر في هذه الظروف لأسباب اجتماعية واقتصادية. فليدهم أكثر من ٧٠٪ من القوى العاملة العالمية ، ودورهم ضروري للحفاظ على سلسلة إمدادات غذائية مستقرة ، وتوفير المنظفات والمطهرات وكذلك معدات الحماية الشخصية أو الأجهزة الطبية.

ونظراً لعنصر المفاجأة وعدم استعداد العديد من الشركات لمواجهة هذا النوع من المواقف، فقد واجهت الشركات الصغيرة العديد من التحديات التي تتعلق بالوصول إلى العملاء والأسواق ، والمخاوف

يعيش العالم كله حالياً أوقاتاً صعبة ألقت بظلالها علي كافة مناحي الحياة ، فإذا وضعنا جانباً الآثار الصحية الشخصية المباشرة لفيروس كورونا ، فمن المرجح أن تستمر آثاره الاقتصادية لفترة طويلة ، مع التوقعات بأن تتكرر هذه الجائحة مرة أو مرات أخرى ، وهنا نتساءل عما يمكن أن نتعلمه ، وما هي الخطوات التي يمكن اتخاذها للاستعداد للمستقبل. ستضطر بعض المنشآت إلى إغلاق أبوابها بشكل دائم ، وسيكافح الكثير من أجل التعافي، وقد يجتاز الأزمة عدد قليل من الشركات. إن العودة إلى الاستقرار والنمو تتطلب استخدام الأدوات والأساليب العلمية والمنهجية التي يجمع عليها أصحاب الخبرة. وهنا يبرز دور المواصفات ومعايير الجودة التي تمثل مجموعة من أدوات الأعمال القوية للشركات أيا كان حجمها أو نشاطها - وبصفة خاصة الشركات الصغيرة- فمع إمكانية تجاوز هذه الأزمة ، إلا أنه لا يمكن تحمل نفس الضربة مرتين، دون اللجوء إلى هذه الأدوات.

ومع ثبوت أهمية المواصفات ومعايير الجودة في تعزيز الثقة وخفض التكاليف وزيادة الإنتاجية وتقليل المخاطر وتحسين الأرباح في الظروف العادية ، إلا أن الحاجة إلى إصدار أو مراجعة العديد من المواصفات ظهرت تجلياً في الظروف المستجدة، لذا أصدرت المنظمة الدولية للتقييس (ISO) عدداً من المواصفات الدولية التي تمثل المرجعية الرئيسية لجميع المواصفات الإقليمية والوطنية في أنحاء العالم وتهدف لمساعدة الشركات - ومنها الصغيرة والمتوسطة - للحد من تأثير أي أزمة والاستعداد بشكل أفضل للتعافي بعد ذلك.

وتنقسم المواصفات الدولية ذات الصلة إلى فئتين:

الفئة الأولى تساعد الشركات على العمل والإنتاج طبقاً لمعايير الجودة لتلبية متطلبات السوق، وتشمل مواصفات المنتجات والخدمات المختلفة ، بالإضافة إلى مواصفات نظم الإدارة في مجالات الجودة والبيئة وسلامة الأغذية والسلامة والصحة المهنية والمسؤولية المجتمعية وغيرها. هذه المواصفات الدولية مستخدمة بالفعل على نطاق واسع من قبل الشركات، وقد اكتسبت الآن المزيد من الأهمية في سياق أزمة COVID-19.

بينما تتعلق الفئة الثانية بالأمن والمرونة وإدارة المخاطر ، والتي تشمل نظم إدارة استمرارية الأعمال وإدارة الطوارئ وإدارة الأزمات وأمن سلسلة التوريد. هذه الأدوات الفنية تعد وتعاون الشركات علي مواجهة الأزمات.

وهذه الفئة الثانية تشمل -علي سبيل المثال- ما يلي:

- ISO 22301: 2019 ، نظم إدارة استمرارية الأعمال - المتطلبات ، مع المواصفة الداعمة ISO 22313: 2020 التي توفر إرشادات

المتوسطة و المفيرة



التي تتعلق بإمدادات المواد الخام وانخفاض الإنتاج والطلب، وتعطيل الخدمات اللوجستية نتيجة لإجراءات الإغلاق.

إن إدارة المخاطر هي عنصر أساسي في نظام الإدارة في أي منظمة ، فقد كشفت هذه الأزمة أن بعض الشركات قد قللت من أهميتها وأن البعض الآخر - وخاصة الشركات الصغيرة - قد يفتقر إلى المعرفة بكيفية تنفيذ نظام إدارة المخاطر. إن أنظمة إدارة هذه الشركات الصغيرة ليست مرنة بما يكفي لتمكينها من اجتياز هذا الوباء بتدابير التخفيف المناسبة والاستعداد للاستفادة من الفرص على الرغم من الأدوات العديدة التي تم تطويرها لهذا الغرض.

وللتغلب على ذلك ولتمكين وتشجيع الشركات الصغيرة على استخدام الموصفات ذات العلاقة خلال هذه المرحلة أتاحت منظمة الأيزو - وعدد من أعضائها من هيئات التقييس الوطنية - عددا من الموصفات الخاصة بأنظمة الإدارة ومعدات الحماية والأجهزة الطبية مجانا بدون مقابل للقراءة على مواقعها الإلكترونية ، ويمكن الاطلاع على الجهود الأخرى لأعضاء منظمة الأيزو على الموقع www.iso.org/covid19-members.

كما تقوم المنظمات الدولية بالشراكة مع منظمات دعم الأعمال بتقديم المساعدة الفنية للشركات الصغيرة من خلال التدريب والخدمات الاستشارية لتطبيق هذه الموصفات ، وذلك لضمان كفاءة و مرونة أنظمة إدارتها ولضمان جودة وسلامة منتجاتها ، فعلى سبيل المثال ، يقوم مركز التجارة الدولية (ITC) بالتعاون مع المؤسسات المحلية في عدد من الدول الأقل نموا بمساعدة الشركات الصغيرة لتسهيل وصولها إلى الأسواق من خلال تطبيق الموصفات الدولية مثل الأيزو ٩٠٠١ و الأيزو ٤٥٠٠١ و الأيزو ٢٢٠٠٠ للاستفادة بشكل أفضل من هذه الموصفات للتغلب على التحديات التي جلبها Covid-19 ، خاصة في مجال سلامة الأغذية.

وفي مجال تقييم المطابقة ، على الجهات العاملة في هذا المجال ، خاصة المعامل المعتمدة طبقا للأيزو ١٧٠٢٥ ، تطوير الخدمات المطلوبة للشركات الصغيرة لضمان جودة وسلامة المنتجات الصحية مثل المطهرات، ومعدات الحماية الشخصية، والقفازات وأقنعة الوجه وغيرها. والأهم من ذلك ، على الجهات الدولية والمحلية المختصة بالموصفات والجودة التعاون والتنسيق لتوحيد جهودها في مساعدة الشركات الصغيرة من خلال الاهتمام بتطوير ونشر أدوات معرفية وتوعوية لهذه الشركات بصفة خاصة مثل الإرشادات والمبادئ التوجيهية والمواد التدريبية لإتاحة المعرفة بأحدث المستجدات ومساعدة الشركات الصغيرة في التطبيقات العملية في هذه المجالات.

ليس هناك شك في أن «العمل كالمعتاد» لن يعود كسابق عهده بعد هذه الجائحة ، خاصة للشركات الصغيرة، وكما هو الحال مع أي أزمة، هناك دروس مستفادة وفرص ممكنة. ففي استطاعة الموصفات و معايير الجودة بناء مرونة المؤسسات وقدرتها على الحركة والتنافسية، وقد يساعد استخدامها وتطبيقها بالشكل المناسب الشركات الصغيرة على الازدهار والخروج من الأزمات بشكل أقوى من ذي قبل.

متطلبات الأمان فى لعب الأطفال

كيميائية / أمل الحناوي

مدير إدارة المواصفات الكيميائية
الهيئة المصرية العامة للجودة

- فى اللعب الموجودة داخل مواد غذائية او الممزوجة بالمواد الغذائية يجب أن يكون لها تغليف خاص ويكون لهذا الغلاف ابعاد تمنع بلعه او استنشاقه.
- فى اللعب المائية يجب أن تصمم وتصنع بحيث تقلل قدر الإمكان أى خطر متعلق بفقد قابلية طفو اللعبة فى الماء وفقد الدعم الممنوح للطفل.
- فى لعب مثل الخيام يجب أن تحتوى اللعب التى من الممكن الدخول فيها ، وبالتالى تشكل حيزا مغلقا لشاغلها وسيلة للخروج بحيث يمكن فتحها بسهولة من الداخل .
- فى لعب مثل الدرجات يجب أن تتضمن اللعب التى تمنح قابلية الحركة لمستخدميها نظاما للكوابح والذى يتناسب مع نوع اللعبة ويتوافق مع الطاقة الحركية الناتجة عن هذا النظام قدر الإمكان. كما يجب أن يكون نظام الكوابح سهل التشغيل من قبل المستخدمين دون التسبب بخطر الإصابة الجسدية أو الإطاحة بالمستخدم مما يسبب إصابة المستخدم أو طرف آخر خارجي.
- فى لعب مثل المركبات الكهربائية يجب تحديد الحد الأقصى للسرعة التصميمية لتقليل مخاطر الضرر.
- فى لعب المقذوفات يجب ألا يسبب شكل وتركيب المقذوفات والطاقة الحركية التى يمكن أن تنتج عنها عند قذفها من اللعبة المصممة لهذا الغرض أى خطر جسدى للمستخدم مع الأخذ بعين الاعتبار طبيعة

تعد لعب الأطفال من المنتجات التى يمكن أن تهدد صحة وسلامة أطفالنا لذلك فمن حق الطفل المصرى أن يجد الأمان فى استخدام اللعبة مثل نظيره فى الدول المتقدمة لذلك وجب الحد من دخول لعب الأطفال الرديئة وغير الآمنة من الأسواق الخارجية إلى السوق المصرى والتى يتم إدخالها بطرق التهريب والغش، ومن هنا لزم تحديد متطلبات الأمان التى يجب أن تتوفر فى لعب الأطفال لتوفير الحماية للطفل المصرى وتنظيف الأسواق المصرية من السلع الرديئة مع تفعيل دور الجهات الرقابية فى مواجهة السوق بشكل قوي للحد من إنتشار اللعب غير المطابقة للمواصفات.
ومن المعروف أن اللعبة هى أى منتج أو مادة مصممة أو معدة بشكل واضح للاستخدام فى اللعب من قبل الأطفال الذين تقل أعمارهم عن أربعة عشرة سنة. ويتم تصنيف لعب الأطفال طبقا للفئة العمرية لكل طفل حيث أن لكل فئة عمرية سمات خاصة مرتبطة بسلوك الطفل والنمو الإدراكي والحركي له. كما تصنف لعب الأطفال إلى سبع مجموعات طبقا لأغراض ووظائف محددة (لعب الأنشطة الحسية الحركية التى تناسب الأطفال فى مراحل العمر الأولى - لعب للأنشطة البدنية - لعب للأنشطة الإدراكية - لعب لتنمية المهارات الفنية (الفك والتركيب) - لعب لتنمية الإحساس والعاطفة - لعب للأنشطة الإبداعية - لعب للعلاقات الاجتماعية) وكما أن على الأباء والأمهات اختيار اللعبة المناسبة للفئة العمرية للطفل وطبقا لغرض معين، وعلى الصانع والجهات المعنية تحديد متطلبات الأمان الواجب توافرها فى هذه اللعب. لذلك عند وضع متطلبات الأمان تم تقسيمها الى متطلبات فيزيائية وميكانيكية - متطلبات كيميائية - قابلية الاشتعال - متطلبات كهربائية - متطلبات صحية - متطلبات إشعاعية.

أولا: المتطلبات الفيزيائية والميكانيكية:

- يجب أن تصمم اللعب بحيث تتحمل الإجهادات التى تتعرض لها خلال الاستخدام دون أن تنكسر أو تصبح قابلة للتشوه وبالتالى يمكن أن تعرض المستخدم لخطر الإصابات الجسدية.
- يجب ألا تسبب أبعاد اللعب و أجزائها أى أخطار متعلقة بالاختناق عن طريق غلق مسار الهواء نتيجة إنسداد مجرى الهواء الداخلى بواسطة إنحشار أجسام فى الفم أو اختناق أو حشر فى مدخل مجرى الهواء السفلى.
- يجب أن تصمم وتركب الحواف والنتوءات والحبال والكابلات والروابط التى يمكن الوصول إليها فى اللعب بحيث يتم تقليل أخطار الإصابات الجسدية الناجمة عن التلامس معها قدر الإمكان.





للنيتروزوامين و واحد مجم/كجم لمركبات النيتروز.
- يجب ألا تحتوي اللعب على المواد العطرية المسببة للحساسية ويجب توضيح أسماء المواد العطرية المسببة للحساسية على اللعبة أو بطاقة البيانات المثبتة أو على العبوة أو في النشرة المصاحبة للعبة عند اضافتها بتركيزات تزيد على ١٠٠ مجم/كجم في اللعبة أو المكونات ،
- لا يجوز طرح منتجات لعب الأطفال أو منتجات العناية بالطفل التي تحتوي على مادة الفتالات في السوق .

ثالثاً: قابلية الاشتعال :

١. يجب ألا تحتوي اللعب على عناصر قابلة للاشتعال في بيئة الطفل ، وبناء على ذلك يجب أن تحتوي اللعب على مواد تتوفر فيها الخصائص التالية :

- لا تحترق عند تعرضها مباشرة للهب أو شرارة أو أى مصدر آخر محتمل للحريق ،
- لا تكون قابلة للاشتعال بسهولة (يخمد الهب بمجرد اختفاء سبب الحريق) ،

- تحترق ببطء في حال اشتعالها بحيث يكون معدل انتشار الهب بطيئاً،
- معالجة بطريقة تؤدي إلى تأخير ميكانيكي لعملية الاحتراق بغض النظر عن المكونات الكيميائية للعبة .
- كما يجب ألا تشكل المواد القابلة للاحتراق أى خطر لإشعال مواد أخرى مستخدمة في اللعبة .

٢. يجب ألا يحدث فقد لأى مكونات متطايرة غير قابلة للاشتعال ، حيث ان تطاير هذه المواد يجعل اللعبة قابلة للاشتعال و ذلك فى اللعب التى تحتوى لاسباب ضرورية لوظيفة اللعبة على مواد أو تحضيرات خطيرة وخصوصا المواد والمعدات المستخدمة للتجارب الكيميائية أو تجميع النماذج ، أو قولبة البلاستيك أو الخزف ، أو طلاء المينا ، أو الفوتوغراف ، أو الأنشطة المشابهة.

٣. يجب ألا تكون اللعب - فيما عدا كبسولات القذح - قابلة للانفجار أو تحتوى على عناصر أو مواد قابلة للانفجار عند استخدامها حسب الطريقة المعدة لها أو المتوقعة مع الأخذ فى الاعتبار تصرفات الأطفال المعتادة.

٤. يجب ألا تحتوى اللعب وخصوصا اللعب ومواد اللهب الكيميائية على أى من مواد أو تحضيرات بحيث:

- يمكن أن تنفجر عند خلطها من خلال التفاعلات الكيميائية أو من خلال تسخينها أو عند خلطها مع مواد مؤكسدة أو

- تحتوى على مكونات متطايرة تكون قابلة للاحتراق فى الهواء وقادرة على تكوين خليط من الهواء / البخار قابل للاشتعال أو الانفجار .

فى العدد القادم سيتم شرح الخواص الكهربائية

اللعبة.
- فى اللعب التى تصدر صوتا يجب ان تصمم وتصنع اللعب أو بطريقة يكون فيها الحد الأقصى للضوضاء المستمرة والمتقطعة لا تؤدي إلى الحاق ضرر فى حاسة السمع للطفل.

- فى لعب النشاط الحركى يجب أن تصنع بحيث تقلل قدر الامكان مخاطر السحق والحشر لأجزاء الجسم أو حشر الملابس أو السقوط أو الصدمات أو الغرق. وبصفة خاصة يجب أن يصمم أى سطح يمكن الوصول إليه عن طريق طفل أو أكثر بحيث يتحمل أوزانهم.

ثانياً: المتطلبات الكيميائية:

- يجب أن تصمم وتصنع اللعب بحيث لا تشكل مخاطر صحية أو أضراراً متعلقة بإصابات جسدية نتيجة التعرض لمواد أو مخاليط كيميائية تتضمنها أو تتكون منها اللعبة عند استخدامها كما هو مستهدف أو بطريقة متوقعة مع الأخذ فى الإعتبار سلوك الأطفال.

- يجب الالتزام بنسب الحدود القصوى المسموح بها للعناصر المهاجرة (الضارة) مثل (الرصاص - الزرنيخ - الانتيومون - الباريموم - الكاديوم - الزئبق - الكروم - السيلينيوم وغيرها من العناصر الضارة .

- يجب عدم استخدام المواد التى تصنف كمواد مسرطنة أو التى تسبب طفرة وراثية أو سامة على التكاثر من الفئة 1A, 1B, 2 فى اللعب أو مكونات اللعب أو الأجزاء الدقيقة الصغيرة المكونة للعب.

- يحظر استخدام النيتروزوامينات ومركبات النيتروز فى اللعب

التي يهدف استخدامها الأطفال أقل من ٣٦ شهر أو فى

اللعب الأخرى التى يهدف وضعها فى الفم عندما

تساوى المواد المهاجرة أو تزيد على ٠,٠٥

مجم / كجم



التنمية المستدامة ومستقبل أفضل للأجيال

د. ابراهيم محمد عبد الفتاح ابراهيم
عضو الجمعية المصرية للجودة

معنى التنمية المستدامة:

التنمية المستدامة هي التنمية التي تلبى احتياجات البشر في الوقت الراهن من دون المساس بموارد وبيئات الأجيال الجديدة من أجل الوصول إلى أهدافهم، مع التركيز على النمو الاقتصادي المتكامل. الاستدامة مبدأ يقول بأن النمو الاقتصادي والتطور لا بد أن يقيما ويحافظ عليهما ضمن الحدود البيئية، من خلال العلاقات المتبادلة بين الناس وأفعالهم وبين المحيط الحيوي والسنن التي تحكمه. والاستدامة مبدأ يعني تحقيق مستوى معقول من الرخاء والأمن لجميع أفراد المجتمع بين الدول النامية حاليا ومستقبليا، ولذلك يُعدّ أمراً أساسياً لحماية التوازن البيئي.

للتنمية المستدامة ثلاثة أبعاد رئيسة متكاملة: بيئية واجتماعية واقتصادية. فغراء البشرية ونموها الاقتصادي وجودة الحياة يعتمد أولاً على موارد البيئة التي تُعدّ كافية لحاجات الكائنات الحية، إذا ما استخدمت بفاعلية، إذ أن النمو الاقتصادي ورعاية البيئة مترابطان. إن التنمية المستدامة هي التنمية التي تحقق التوازن بين التنمية والبيئة، وبين الإنتاج والاستهلاك، وبين قدرة البيئة على العطاء وقدرتها على التحمل. إن التحدي أمام المجتمع الدولي الآن هو كيف يمكن تحقيق تنمية اقتصادية ورفاهية اجتماعية بأقل قدر من استهلاك الموارد الطبيعية وبالحد الأدنى من التلوث والإضرار بالبيئة، فمستقبل العالم أصبح مرتبطاً بالتخطيط لتنمية دائمة ومتواصلة ومتجددة تلبى احتياجات الحاضر دون أن تضحي بمتطلبات المستقبل.

وترتكز الاستراتيجية في رؤية مصر ٢٠٣٠ على مفهوم التنمية المستدامة بهدف تحسين جودة حياة المواطنين في الوقت الحاضر بما لا يُخل بحقوق ومستقبل الأجيال القادمة في حياة أفضل، لذا تتضمن الاستراتيجية الأبعاد الأساسية الثلاث للتنمية المستدامة، وتحت مظلة هذه الأبعاد الثلاثة تتضمن الاستراتيجية عشرة محاور؛ حيث يشتمل البُعد الاقتصادي على محاور التنمية الاقتصادية، والطاقة، والابتكار والبحث العلمي، والشفافية وكفاءة المؤسسات الحكومية. ويُعطى البُعد الاجتماعي محاور العدالة الاجتماعية، والتعليم والتدريب، والصحة، والثقافة. ويتضمن البُعد البيئي محاور البيئة والتنمية العمرانية. وبالإضافة لذلك تُعد محاور «السياسة الخارجية والأمن القومي، والسياسة الداخلية» هي الإطار الجامع للاستراتيجية والمحددات لكل المحاور الأخرى. كما يشمل كل محور من هذه المحاور رؤية وأهدافاً استراتيجية محددة، ومؤشرات قياس أداء توضح الوضع الحالي والمستهدف بحلول عام ٢٠٢٠ وعام ٢٠٣٠، والتحديات

الأساسية، والبرامج والمشروعات المستهدف تنفيذها لتحقيق الأهداف الاستراتيجية ومواجهة هذه التحديات.

أهداف التنمية المستدامة:

هي خطة لتحقيق مستقبل أفضل وأكثر استدامة للجميع. وتتصدى هذه الأهداف للتحديات العالمية التي نواجهها، بما في ذلك التحديات المتعلقة بالفقر وعدم المساواة والمناخ وتدهور البيئة والازدهار والسلام والعدالة. فضلاً عن ترابط الأهداف، ومن المهم تحقيق كل هدف من الأهداف بحلول عام ٢٠٣٠.

لماذا أطلقت رؤية مصر ٢٠٣٠؟

أطلقت رؤية مصر ٢٠٣٠ في فبراير ٢٠١٦ لتقوم وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الاقتصادي بعملية متابعة تنفيذ التنمية المستدامة من خلال لجنة وطنية. وتم تبني خطة عمل الأمم المتحدة ٢٠٣٠ للتنمية المستدامة التي تحتوي على الأهداف السبعة عشر من قبل قادة العالم أجمعين في قمة تاريخية للأمم المتحدة في أيلول/سبتمبر ٢٠١٥. حيث عملت الحكومات على توفيق الأولويات الوطنية مع خطة عمل ٢٠٣٠ بالعمل مع القطاع الخاص والمجتمع المدني وبدأت تحشد الجهود لتحقيقها، وهي:

١ - القضاء على الفقر ٢ - القضاء على الجوع ٣ - الصحة الجيدة والرفاه ٤ - التعليم الجيد ٥ - المساواة بين الجنسين ٦ - المياه النظيفة والنظافة الصحية ٧ - طاقة نظيفة وبأسعار معقولة ٨ - العمل اللائق ونمو الاقتصاد ٩ - الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية ١٠ - الحد من أوجه عدم المساواة ١١ - مدن ومجتمعات محلية مستدامة ١٢ - الاستهلاك والإنتاج المسؤولان ١٣ - العمل المناخي ١٤ - الحياة تحت الماء ١٥ - الحياة في البر ١٦ - السلام والعدل والمؤسسات القوية ١٧ - عقد الشراكات لتحقيق الأهداف.

ومن أجل دمج مفهوم التنمية المستدامة في منظومة التخطيط المصرية، تبنت القيادة السياسية رؤية مصر ٢٠٣٠ لتكون الإطار المنظم بكل الخطط التنموية خلال المرحلة القادمة؛ حيث تم إعداد خطتين للتنمية المستدامة للعام المالي ٢٠١٧/٢٠١٨ والعام المالي ٢٠١٨/٢٠١٩، وخطة التنمية المستدامة متوسطة المدى حتى عام ٢٠٢٠/٢٠٢١. كما يأتي برنامج الإصلاح الاقتصادي والاجتماعي الذي تنفذه الحكومة حالياً معبراً عن المبادئ والسياسات والبرامج التي تضمنتها الاستراتيجية خاصة فيما يتعلق بإعادة ثقة المستثمرين في الاقتصاد المصري، وتحفيز النمو الاقتصادي الذي يقوده القطاع الخاص من خلال تحسين بيئة الأعمال، وتنفيذ سياسة نقدية تستهدف تخفيض معدلات



القيادة في رؤية مصر 2030

استراتيجية التنمية المستدامة، رؤية مصر ٢٠٣٠
مصر جديدة بحلول عام ٢٠٣٠، ذات اقتصاد تنافسي ومتوازن ومتنوع يعتمد على
الابتكار والمعرفة، قائمة على العدالة والاندماج الاجتماعي والمشاركة، ذات نظام
إيكولوجي متزن ومتنوع، تستثمر عبقرية المكان والإنسان
لتحقيق التنمية المستدامة وترثي بجودة حياة المصريين



التضخم، وزيادة الاحتياطات من العملات الأجنبية، وتخفيض العجز في الموازنة العامة للدولة، وتحييد أثر إجراءات الإصلاح الاقتصادي على محدودى الدخل.

نعم بدأنا التنفيذ، وبالفعل بدأنا في تنفيذ استراتيجية التنمية المستدامة: رؤية مصر ٢٠٣٠، فقد دخلت العديد من المشروعات القومية التي تضمنها محور التنمية الاقتصادية حيز التنفيذ مثل مشروعات تنمية محور قناة السويس، والعاصمة الإدارية الجديدة، وتنمية أربعة ملايين فدان، وتنمية الساحل الشمالي الغربي، والمثلث الذهبي للثروة المعدنية، وبناء مليون وحدة سكنية، وإنشاء مدينة الأثاث بدمياط، وغيرهم الكثير ٢٠١٧. وفي إطار السعي لتنفيذ الهدف الاستراتيجي لمحور الطاقة بالاستراتيجية، نجح قطاع الكهرباء خلال عام ٢٠١٦ وحتى يونيو ٢٠١٧ في إضافة حوالي ٥٦٥٠ ميغاوات من خلال تشغيل محطات توليد السويس البخارية بقدرة ٦٥٠ ميغاوات، و١٢ وحدة بقدرة ٤٨٠٠ ميغاوات.

١١ تحدياً أمام مصر في متابعة تطور الاستراتيجية (بحسب تقارير لوزارة التخطيط):

على رأسها تعدد الجهات القائمة على جمع البيانات في مصر على المستوى المركزي، صعوبة المتابعة في ظل الاعتماد على موازنة البنود بدلاً من موازنة البرامج والأداء، ضعف البنية التحتية المعلوماتية والتقنية وغياب التكامل الرأسي والأفقي بين قواعد البيانات، ضعف قدرات الكوادر البشرية المعنية بجمع وتحليل البيانات المتعلقة بالمتابعة، ندرة وجود

برامج تعليمية و برامج دراسية متخصصة، ضعف مشاركة المحليات في منظومة التخطيط وضعف نسبة الاستثمارات التي تديرها، عدم الربط بين الأهداف والسياسات من ناحية والإنفاق من ناحية أخرى، غياب نظام التدقيق المالي الداخلي، الحاجة لتطوير آليات تتناسب مع منظومة التخطيط، وثقافة مؤسسية تعتمد على المستندات الورقية حالياً، والقضاء على ممارسات تصيد الأخطاء، والمحسوبية والوساطة.

جودة الحياة

دكتورة شهيرة الجيار

دكتورة الفلسفة في إدارة التغيير والجودة

استطاع أن يحل كافة المشكلات المعيشية لغالبية سكانه.
• شعور الفرد بالرضا والسعادة والقدرة على إشباع حاجاته من خلال ثراء البيئة، ورفي الخدمات التي تقدم له في المجالات الصحية، والاجتماعية، والتعليمية والنفسية مع حسن إدارته للوقت والاستفادة منه.

وعلى الرغم من عدم الاتفاق على تعريف واحد لمفهوم جودة الحياة، إلا أنه عادة ما يشار في أدبيات المجال إلى تعريف منظمة الصحة العالمية (١٩٩٥) بوصفه أقرب التعريفات إلى توضيح المضمين العامة لهذا المفهوم، إذ ينظر فيه إلى جودة الحياة بوصفها «إدراك الفرد لوضعه في الحياة في سياق الثقافة، وإنساق القيم التي يعيش فيها ومدى تطابق أو عدم تطابق ذلك مع أهدافه، وتوقعاته، وقيمه، واهتماماته المتعلقة بصحته البدنية، وحالته النفسية، ومستوى استقلالته، وعلاقاته الاجتماعية، واعتقاداته الشخصية، وعلاقته بالبيئة بصفة عامة، وبالتالي فإن جودة الحياة بهذا المعنى تشير إلى تقييمات الفرد الذاتية لظروف حياته.

من خلال تلك التعريفات المختلفة نرى أن جودة الحياة إنما تنقسم إلى قسمين: جودة الحياة لدى المجتمعات وجودة الحياة لدى الأفراد وهذا القسم هو ما سنتناوله في هذا المقال.

من أوائل القياسات لدرجة رضا الإنسان عن حياة وإشباع الاحتياجات البشرية «هرم ماسلو Maslow's hierarchy of needs» لاحتياجات الإنسانية ومنها إنبثق مفهوم شعور الفرد بالإشباع والرضا فيما يخص احتياجاته الفسيولوجية والنفسية على التوالي والتبادل.

تلك الاحتياجات التي أصبحت من أقوى أدوات التحفيز في علم الإدارة ودوافع الجريمة في علم الإجرام. أما في علم النفس الإيجابي وجودة الحياة فإن تلك الاحتياجات تفرعت وتعددت وتنتج عنها مؤشرات جودة الحياة. ومن أهم وأشهر تلك المؤشرات مؤشرات جودة الحياة طبقاً لمعايير الأمم المتحدة. ومعظم الدراسات في علم النفس الإيجابي فيما يخص جودة الحياة وجودة الحياة النفسية علم النفس الإيجابي والتي تم حصرها في عدة مؤشرات جميعها لازمة وضرورية لتحقيق جودة الحياة فهي تعد بحق معايير جودة الحياة للأفراد ولكن مدى أو درجة تحققها يخضع للتقدير الشخصي للفرد نفسه.

معايير جودة الحياة لدى الأفراد: (المأكل - الملابس - السكن - البقاء - ضمان البقاء - الحب المتبادل - وجود شريك للحياة - الانتماء - الحاجة الي التقدير - التعبير عن الذات - التعلم - الترفيه - الحاجة إلى الإنجاز - حرية التنقل - وجود من يحتاج إليك لتعتني به (المسؤولية عن الآخر) - قدرة الفرد على الاعتناء بنفسه - الثقة في التحسين المستمر - وجود معنى للحياة).

والأهم هو احتياج الإنسان للإيمان (العقيدة) بوجود قوى عليا تتحكم فيما لا نستطيع التحكم به (كقوى الطبيعة والمجهول والمستقبل) ترعانا وتوجهنا، ولذلك بحث الإنسان الأول قبل الديانات السماوية عن إله ولو كان حجراً. فوجود إله أو قوى عليا هو احتياج مكمل لاحتياج الأمان والمعنى والثقة في تحسين مستمر.

وللحديث بقية إن شاء الله

جودة الحياة (Quality of Life) مصطلح تم تدواله بكثرة في السنوات الأخيرة. مصطلح يرتبط بمواضيع مثل التنمية المستدامة .. بناء الإنسان .. التنمية البشرية .. ومستوى المعيشة .. حتى أصبح ذو دلالات واسعة النطاق وغير محددة. إن المرء يستطيع أن يتناول عن أي جانب من جوانب الحياة و يدرج القول تحت مسمى جودة الحياة. ولذلك فإن هذا المقال وما يليه إن شاء الله إنما هو محاولة لرد الأمر لأصله ومناقشة المصطلح الجديد مناقشة علمية (برغم من حداثة العلم) موضوعية يستطيع الشخص العادي من خلاله (المقال) تناولها و فهم تطبيقاتها وقياسها على نفسه ومن حوله بداية كلمة جودة لغة .. تعني الإتيان فالشيء الجيد هو الشيء المتقن الصنع الخالي من العيوب أو الصفات التي تنقص من كماله. ويظهر ذلك جليا في عدد من آيات القرآن الكريم، ومنها قول الله سبحانه وتعالى في سورة النمل (آية ٨٨): بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ «وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسِنُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَنْقَلَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ» صدق الله العظيم.

أما الجودة اصطلاحاً: هي مقياس للتمييز أو حالة الخلو من العيوب والنواقص والتباينات الكبيرة عن طريق الالتزام الصارم بمعايير قابلة للقياس وقابلة للتحقق لإنجاز تجانس وتمائل في الناتج ترضي متطلبات محددة للعملاء أو المستخدمين. وكلا المعنيين لا يستقيم استخدامه لمقصود لجودة الحياة لدى البشر فبطبيعة الأمر فإن الحياة ليست كاملة لأننا نعيش في الحياة الدنيا وليس الجنة كما أن الحياة ليست سلعة لها معايير ثابتة. إذا فجودة الحياة لدى البشر إنما هي شيء نسبي و متغير بحسب الزمان والمكان والأفراد أنفسهم.

وجودة الحياة مصطلح حديث نسبياً (١٩٩٨) أول من استخدم كان عندما تناوله «مارتين سيلجمان» (Martin Elias Pete Seligman) في خطابه للدورة الافتتاحية للجمعية الأمريكية لعلم النفس لفرع من فروع علم النفس الإيجابي و استخدم بمفهوم الصحة النفسية والشعور بالرضا والسعادة وعلم النفس الإيجابي هو علم يؤكد على دراسة كل ما من شأنه أن يؤدي إلى تحسين الأداء النفسي الوظيفي للكائن البشري، بما يتجاوز نطاق أو حدود الصحة النفسية العادية وهذا المفهوم إنما يمثل شطر محددات جودة الحياة فقط وليس جميعها.

ونظراً لحداثة هذا العلم ومحدودية الدراسات حوله نسبياً فقد تباينت التعريفات ومنها:

• الشعور الشخصي بالكفاءة الذاتية وإجادة



التعامل مع التحديات.

• السعادة والرضا عن الذات والحياة الجيدة.
• رقي مستوى الخدمات المادية والاجتماعية التي تقدم لأفراد المجتمع، والنزوع نحو نمط الحياة التي تتميز بالترف، وهذا النمط من الحياة لا يستطيع تحقيقه سوى مجتمع الوفرة، ذلك المجتمع الذي

التدريب الإلكتروني

بقلم: م. باتعة معوض
استشاري بالمعهد القومي للجودة - المشرف العام على التدريب



لقد أحدثت التطورات التي شهدتها مجالات تقنية المعلومات والاتصالات تحولات كبيرة أثرت في جميع عمليات التعليم والتدريب بإستحداث أساليب تدريب حديثة في طرق إكتساب ونقل المعارف والمهارات من خلال توظيف تقنية الاتصالات والمعلومات وتطويعها للحد من هوة الفوارق الإجتماعية والثقافية بين المتدربين وتخطى قيود الزمان والمكان وندرة الموارد البشرية وتلك الأليات والوسائل الحديثة المستخدمة في إكتساب المعارف والمهارات هي ما تعرف بالتدريب الإلكتروني.

أهمية التدريب الإلكتروني
- مواكبة التطور في مجالات التقنيات والاتصالات والمعلومات لسرعة الحصول على كل جديد في مختلف المجالات العلمية والمهنية - تعميم عملية التدريب لكل المستفيدين في أى مكان وأى زمان يتناسب مع ظروف المتدربين كما يحدث الآن في ظروف جائحة كوفيد ١٩

- تنفيذ أكبر قدر ممكن من البرامج التدريبية على مدار السنة وإستفادة أكبر من المدربين والمحاضرين ذوى الخبرة العالية ووضع برامجهم على المواقع التدريبية - تفادى مشاكل الإختيار بين الموظفين للإستفادة من البرامج التدريبية مع عدم غيابهم عن العمل بغرض التدريب مما يحقق العدالة في التدريب لكل موظفى المؤسسة

- توفير مبالغ مالية باهظة يتم صرفها على برامج التدريب

التقليدية (مثل أجور المدربين وإيجار قاعات التدريب وغيرها من تكاليف أخرى ...) وجعلها متاحة للموظفين وهذا يعزز إرتباطهم بالمؤسسة ويحفظ طاقاتهم العملية والإبداعية

المتطلبات الأساسية لمنظومة التدريب الإلكتروني
أولا : المتطلبات البشرية

وهى فرق العمل التى تقوم بتصميم المواقع و البرامج التدريبية والمدربين ومديرى الموقع الإلكتروني للتدريب وكذلك فرق المتابعة والإشراف على عملية التدريب بالإضافة إلى أعضاء من الإدارات الرئيسية ومختصى التدريب الإلكتروني

ثانيا: المتطلبات المادية

وهى تتمثل فى التكلفة اللازمة لتنفيذ البرنامج التدريبى الإلكتروني والتي تتكون من:

- تصميم وبرمجة الموقع التدريبى
- تصميم الدورات والبرامج التدريبية
- التنسيق مع الشركات المعنية والمتخصصة
- المدربين وتدفع مرة واحدة مع إمكانية إعادة الدورات أكثر من مرة بنفس التكلفة
- الإستضافة والخدمات الإلكترونية المصاحبة من صيانة وتوفير

أمن الكتروني
- الإشراف العام من المختصين فى التدريب الإلكتروني

ثالثا: المتطلبات التقنية

- ١- إنشاء موقع تدريبي متكامل قابل للتحديث والتطوير
- ٢- تجهيز قاعات تدريب افتراضية (صوتية - مرئية) مثل استوديو لتسجيل الدورات التدريبية
- ٣- توفر إتصال سريع بشبكة الإنترنت
- ٤- إنشاء صفحات بإسم موقع التدريب الإلكتروني على شبكات التواصل الاجتماعي

رابعاً: المتطلبات أكاديمية

- إصدار شهادات للمتدربين من مؤسسات تعليمية أو مراكز تدريبية معتمدة
- الحصول على تراخيص مزاولة التدريب الإلكتروني من الجهات الحكومية المعنية بذلك

- بالنسبة للمتدربين يلزم أن يكون لديهم مهارات أساسية فى إستخدام الحاسبات والإنترنت ومهارات التعلم الذاتى ومهارات فى اللغة الإنجليزية

مميزات التدريب الإلكتروني

- ١- سهولة تطوير وتحديث محتويات البرامج التدريبية
- ٢- التحكم والإدارة قبل وأثناء وبعد عملية التدريب
- ٣- التقليل من تكلفة التدريب مع زيادة عدد البرامج والدورات التدريبية

٤- إعادة إستخدام البرامج التدريبية بطريقة سهلة وسلسة

الإمكانات المتاحة فى التدريب الإلكتروني

- ١- سهولة إستخدام الموقع التدريبي لعناصر التدريب من واجهات وإيقونات والأشكال والروابط والإنتقالات السهلة
- ٢- التفاعلية بين العناصر الثلاثة لعملية التدريب وهى المدرب والمتدربين والبرنامج التدريبي
- ٣- سهولة الوصول والحصول على التدريب بنظام ٢٤|٧ (٢٤ ساعة يومية خلال ٧ أيام فى الأسبوع
- ٤- تحقيق التدريب وفق نظم التدريب الحديثة المعتمدة على التنوع فى طرق تقديم المادة التدريبية
- ٥- تصميم البرامج التدريبية وفق الإحتياج التدريبي فقط
- ٦- التحديث والتطوير المستمر للبرامج التدريبية وفق عناصر الجودة الشاملة فى التدريب
- ٧- تحسين جودة البرامج التدريبية المقدمة وتحديثها باستمرار ومما سبق نرى أن التدريب الإلكتروني هو الحل الأمثل لمشكلات التدريب التقليدي لما له من فاعلية وإنتشار لكافة المؤسسات فى ظل ما نواجهه من مشكلات وتحديات.





مبادئ الإدارة Principles of Management

م. عبد السلام عبد السميع
استشاري كبير نظم إدارة الجودة

مركز المدير، والسلطة الشخصية التي تتكون من الذكاء والخبرة والقيم الخلقية.

٣. النظام

النظام هو إحترام الاتفاقات والنظم وعدم الاخلال بالأوامر، وهذا المبدأ يستلزم وجود رؤساء قديرين في كل المستويات الادارية .

٤. وحدة إصدار الأوامر

و هنا يجب أن تصدر الأوامر من رئيس أو مشرف واحد حتى لا تتعارض التعليمات والأوامر مع بعضها بعضا.

٥. مبدأ وحدة التوجيه

طبقا لهذا المبدأ فإن كل مجموعة من الأنشطة لها نفس الهدف يجب ان تكون تابعة لرئيس واحد، ويختلف هذا المبدأ عن مبدأ وحدة الأمر في أنه ينطبق على عمليات المؤسسة وأنشطتها في حين ينطبق مبدأ إصدار الأوامر على الأفراد العاملين.

٦. مبدأ خضوع المصلحة الشخصية للمصلحة العامة

أي عندما تتعارض المصلحة الشخصية للفرد العامل مع المصلحة العامة يجب خضوع المصلحة الشخصية للمصلحة العامة.

٧. مبدأ المكافأة والتعويض

أي تعويض الأفراد تعويضا عادلا سواء في أجورهم، أو باستخدام المكافآت، أو في تقسيم الأرباح وفي مزايا عينية أخرى بحيث يحقق ذلك رضا كل من العاملين وأصحاب العمل.

٨. مبدأ المركزية

و يقضي بتركيز السلطة في شخص معين ثم تفويضها حسبما تقتضى الظروف.

٩. مبدأ تدرج السلطة

أي تسلسل السلطة من أعلى الرتب إلى أدناها، بحيث يكون حجم السلطة أقل كلما اتجهنا إلى أسفل الهرم الإداري، وهذا أمر ضروري لتأمين وحدة إصدار الأوامر في المؤسسة.

١٠. مبدأ الترتيب والنظام

أي أن يكون هناك مكان معين لكل شخص كما يجب أن يكون كل شئ وكل شخص في مكانه الخاص به.

١١. مبدأ المساواة

أي عدم تمييز الرؤساء في معاملتهم للرؤوسيين، بحيث يحصل الرؤساء على ولاء المستخدمين عن طريق المساواة والعدل.

١٢. مبدأ الإستقرار في العمل

ويعني المحافظة على إستمرار العاملين ذوي الانتاجية العالية في المؤسسة لمدة طويلة، لأن البحث عن عاملين جدد يترتب عليه إضافة من حيث الجهد والوقت والمال.

١٣. مبدأ المبادرة

على الرؤساء إيجاد مبدأ المبادرة والابتكار بين رؤوسيه، أو بعبارة أخرى على الرؤساء تشجيع الرؤوسيين على التفكير المتجدد والابتكار.

١٤. مبدأ التعاون

ويعني ضرورة العمل بروح وبشكل الفريق إنطلاقا من شعار الاتحاد قوة.

وإلى لقاء آخر إن شاء الله لشرح : عناصر الإدارة

كما ذكرنا في المقالة السابقة فإن هنري فايول Henri Fayol يعتبر من أشهر علماء مدرسة الإدارة العلمية والأب الحقيقي لمبادئ الإدارة الحديثة حيث قام بتقسيم أنشطة المؤسسة في كتابه (الإدارة العامة والصناعية) إلى ست مجموعات:

١. نشاطات فنية وتشمل الإنتاج والتصنيع.
٢. نشاطات تجارية وتشمل الشراء والبيع والمبادلة.
٣. نشاطات مالية وتشمل البحث والاستخدام الأمثل لرأس المال.
٤. نشاطات الوقاية والضمان وتشمل حماية الممتلكات والأشخاص والمحافظة على سلامتهم في المؤسسة.
٥. نشاطات محاسبية تشمل تسجيل الحسابات وإعداد الميزانية ومعرفة التكاليف وعمل الإحصاءات.
٦. نشاطات إدارية وتشمل التخطيط والتنظيم وإصدار الأوامر والتنسيق والرقابة .

وقد ركز «فايول» على النشاط الإداري، وبين أن أهمية النشاط الإداري تنبع من أنه متعلق بالتنبؤ، كما أنه مميز عن باقي الأنشطة الأخرى ، وقد تعرض فايول في كتابه إلى ثلاث موضوعات رئيسة وهي:

١. الصفات الإدارية.
٢. المبادئ العامة للإدارة.
٣. عناصر الإدارة.

أولاً: الصفات الإدارية:

الصفات التي يجب توافرها في المديرين:

١. صفات جسمانية : الصحة و القوة و النشاط.
٢. صفات عقلية: القدرة على الفهم والإستيعاب والتحصيل وحسن التصرف والحكم على الأشياء.
٣. صفات خلقية: الحيوية، الحزم، والرغبة في تحمل المسؤولية، الولاء والابتكار والمهابة.
٤. الثقافة العامة أو الصفات التربوية: الإلمام بالمعلومات التي



Henri Fayol's - 14 Principles of Management

لا تتصل مباشرة بالعمل الذي يؤديه المدير .

٥. صفات فنية: الإلمام بالمعلومات عن الوظيفة التي يؤديها المدير.
٦. صفات تتعلق بالخبرة وهي صفات تنشأ نتيجة مزاولة العمل.

ثانياً: المبادئ العامة للإدارة عند فايول

١. مبدأ تقسيم العمل وهو المبدأ الذي يترتب عليه التخصص، و الذي عده الإقتصاديون عاملاً أساسياً لرفع كفاءة العاملين حيث أنه يؤدي إلى زيادة المقدرة ويزيد من ثقة العامل بنفسه.
٢. السلطة والمسئولية وهنا تكون السلطة والمسئولية مرتبطتان، فالمسئولية تتبع السلطة وتنبثق عنها . والسلطة هي مزيج من السلطة الرسمية المستمدة من

الجودة الإدارية

د أيمن الدهشان

خبير التنمية الإدارية

- مستشار التطوير والتميز المؤسسي بالمعهد القومي للجودة



في مجملها في قلب الجودة وفي دعم السبل لتحقيقها يجب تطبيق التخطيط الإستراتيجي وإعداد الميزانيات وإدارة الأداء أساليب متعددة لتطوير وتشجيع تطبيق ثقافة الجودة داخل المؤسسة. ٥. التحسين بشكل مستمر، إن المؤسسات الناجحة تكون دوماً واعية ومتيقظة لما تقوم به من أعمال وتكون كذلك مراقبة لطرق أداء الأعمال وتسعى دوماً إلى تطوير طرق الأداء وتحسينها. وهذه المؤسسات ترفع من مستوى فاعليتها وأدائها وتشجع موظفيها على الابتكار والتجديد.

واليكم إرشاد لتحقيق الجودة الإدارية نظرية الإدارة بالأهداف و Management By Objectives MBO هو تطبيق مفهوم إداري يساعد في تحقيق الجودة الإدارية. والإدارة بالأهداف هو أسلوب الإدارة وجهها لوجه أو فرداً لفرد وتعتمد على تحديد العمل الواجب أدائه لتحقيق أهداف المنظمة وليس لتحقيق أهداف شخصية أو لتطويع العمل وأهداف للظروف الشخصية للأفراد. وتركز الإدارة بالأهداف على ضرورة الإقتناع الشخصي بالعمل وعلى التحفيز والأهداف المتفائلة تهتم بالكفاءة والأهداف الشخصية. وتعتمد هذه الطريقة في تطبيقها على إشراك العاملين في تحديد الأهداف التي يجب أن يبلغوها في عملهم، وأن يحدث قدر من الإقتناع بين كل رئيس ومرؤوسيه أيا كانت مستوياتهم حول الأهداف والنتائج المطلوبة، فهي تعبر عن المشاركة وتمكين العاملين للسلطات والصلاحيات، وليست طريقة لا تقبل الجدل أو النقاش.

فالإدارة بالأهداف تقوم على فرض أساس هو ميل العاملين إلى معرفة وإدراك الأمور التي ينبغي منم القيام بها، والرغبة في مشاركة الإدارة في عملية اتخاذ القرارات التي تمس مستقبلهم، وهناك بعض المشاكل التي تعاني منها هذه الطريقة:

□ أنها تعبر عن قياس العامل في عمله الحالي، وتعجز عن قياس مدى إمكانياته في أعمال أخرى.

□ عدم صلاحياتها لجميع الأعمال، بالتالي فإنها تتطلب قدراً كبيراً من التفكير وإبداء الرأي.

□ إن الإدارة بالأهداف تتطلب جهداً كبيراً وأدوات خاصة، وذلك لأن المدراء في المنظمات لا يتوجهون تلقائياً تجاه هدف مشترك، بل على العكس نجد أن العمل بطبيعته يحتوي على ثلاثة عوامل قوية للخطأ في التوجيه، في العمل التخصصي بالنسبة للغالبية العظمى من المدراء، وفي الهيكل التسلسلي للإدارة، وفي الخلافات في الرؤية والعمل، وكذلك الانعزال في مختلف مستويات الإدارة.

وأخيراً وليس آخراً إن الجودة تدوم وتستمر ما دامت المؤسسة تعتني بها وتجعل منها دستوراً وقاعدة تركز عليها. وهنا لا بد أن نقول أن حصول المؤسسة على بعض الجوائز العالمية أو تحقيق بعض المواصفات أو المعايير وأنظمة الجودة كشهادة تجعل المؤسسة في موقع متميز ولها ميزة تنافسية يصعب عليها التخلي عنه مهما كانت الأسباب لذلك يمكن تأييد القول إن: الجودة الشاملة بالمفهوم الرياضي هي محصلة: (جودة الإدارة + إدارة الجودة)

غيرت جائحة فيروس كورونا العام الماضي الكثير والكثير، الملايين من الأشخاص حول العالم فقدوا وظائفهم وانخفضت الجودة بمعظم القطاعات، وعانت أغلب الشركات من الركود الاقتصادي مما دفعها إلى تقليص نفقاتها إلى الحد الأدنى. أما المدراء والرؤساء التنفيذيون فقد اضطروا للعودة إلى كشوفات الحسابات ومراجعة النفقات وسلسلة الرواتب والتوظيف في شركاتهم.

وفي مثل هذه الظروف، في الأزمات العالمية وعندما يتغير العالم فجأة بشكل جذري، لديك خيارين: إما الانتظار حتى تعود الأمور إلى طبيعتها وتتخلف عن الركاب أو اتخاذ إجراءات عديدة على أن تشمل تطبيق مفهوم الجودة الإدارية والأساليب الإدارية الحديثة، وتعلم استراتيجيات وعادات مناسبة، والتكيف مع الظروف الجديدة.

الآن ونحن نعد في الأيام الأولى من ٢٠٢١ يفكر أغلبنا في قراراتهم للعام الجديد. ونطرح على أنفسنا الكثير من التساؤلات: كيف يمكننا التكيف مع أي ظروف جديدة؟ وكيف نستطيع اكتساب مهارات وعادات صحيحة؟ كيف يمكن تطبيق الجودة الإدارية في مؤسساتنا؟ إننا نحاول تطبيق الجودة الإدارية حيث أننا نفهم الجودة على أنها مسألة البقاء والاستمرار في العمل. فالجودة لا تأتي بالتمني ولن تحصل عليها المؤسسة أو الفرد بمجرد الحديث عنها بل إن على أفراد المؤسسة ابتداءً من رئيسها في أعلى قمة الهرم إلى العاملين في مواقع العمل المختلفة وفي شتى الوظائف أن ينفثوا جميعاً في سبيل الوصول إلى الجودة.

والجودة تحتاج إلى ٥ ركائز أساسية لتبقيها حية وفاعلة طوال الوقت. وهذه الركائز هي:

١. تلبية احتياجات العميل، وهنا لا بد أن ننوه بأن العميل هو زميلك في العمل الذي تقدم له الخدمة أو المعلومات أو البيانات التي يحتاجها لإتمام عمله أو أنه هو العميل الخارجي الذي تقدم له المؤسسة التي تعمل فيها الخدمة أو المنتج. إذا لا بد هنا أن نقدم الخدمة المتميزة والصحيحة للعميل في الوقت والزمان الذي يكون العميل محتاجاً إلى الخدمة أو المنتج. إن تقديم الخدمة أو المنتج الخاطئ أو في الوقت غير الملائم يؤدي دوماً إلى عدم رضى العميل وربما إلى فقده.

٢. التفاعل الكامل، وهذا يعني أن كل أفراد المؤسسة معنيين بالعمل الجماعي لتحقيق الجودة. فكل فرد في مكانه مسؤول عما يقوم به من أعمال أو خدمات وعليه أن ينتجها أو يقدمها بشكل يتصف بالجودة. إن هذا يعني كذلك أن الجودة مسؤولية كل فرد وليست مسؤولية قسم أو مجموعة معينة.

٣. القياس، وهذا يعني أنه بالإمكان قياس التقدم الذي تم إحرازه في مسيرة الجودة. ونحن نرى أنه عندما يعرف العاملون أين أصبحوا وما هي المسافة التي قطعوها في مشوار الجودة فإنهم وبلا شك يشجعون إلى إتمام دورهم للوصول إلى ما يرغبون في إنجازه، ونؤكد (أنه ما لا يمكن قياسه لا يمكن إدارته).

٤. المساندة التنظيمية، هي أساسية في دفع المؤسسة نحو الجودة. فإنه ينبغي على المؤسسة أن تضع أنظمة ولوائح وقوانين تصب

الجودة الشاملة والتحسين المستمر

بقلم: د. سيد أبو شادي

استشاري كبير نظم إدارة الجودة ونظم سلامة الغذاء

تعريف ٤ : قام ستيفن كوهن ورونالد براند (١٩٩٣)

بتعريفها على النحو التالي:

الإدارة : تعني التطوير والمحافظة على إمكانية المنظمة من أجل تحسين الجودة بشكل مستمر .

الجودة: تعني الوفاء بمطالبات المستهلك.

الشاملة : تتضمن تطبيق مبدأ البحث عن الجودة في أي مظهر من مظاهر العمل بدأ من التعرف على إحتياجات المستهلك وانتهاء بتقييم ما إذا كان المستهلك راضيا عن الخدمات أو المنتجات المقدمة له.

تعريف ٥ : (التطوير المستمر للجودة والإنتاجية والكفاءة).

تعريف ٦ : (تطوير وتحسين المهام لإنجاز عملية ما ، إبتداء من المورد (الممول)

إلى المستهلك (العميل) بحيث يمكن إلغاء المهام الغير ضرورية أو المكررة التي لا تضيف أي فائدة للعميل).

تعريف ٧ : (التركيز القوي والثابت على إحتياجات العميل ورضائه وذلك بالتطوير المستمر لنتائج العمليات النهائية لتقابل متطلبات العميل).

وجميع هذه التعاريف وإن كانت تختلف في ألفاظها ومعانيها تحمل مفهوما واحدا وهو كسب رضا العملاء .

وكذلك فإن هذه التعاريف تشترك بالتأكيد على ما يلي :

١- التحسين المستمر في التطوير لجني النتائج طويلة المدى.

٢- العمل الجماعي مع عدة أفراد بخبرات مختلفة.

٣- المراجعة والاستجابة لمتطلبات العملاء.

وأخيرا أيها القارئ أضع بين يديك هذا التعريف الشامل لمفهوم (إدارة الجودة الشاملة) كما أراه من وجهة نظري :

(هي التطوير المستمر للعمليات الإدارية وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوى الأداء وتقليل الوقت لإنجازها بالاستغناء عن جميع المهام والوظائف عديمة الفائدة والغير ضرورية للعميل أو للعمليات وذلك لتخفيض التكلفة ورفع مستوى الجودة مستنديين في جميع مراحل التطوير على متطلبات وإحتياجات العميل).

يعتبر مفهوم إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تحسين وتطوير الأداء بصفة مستمرة وذلك من خلال الاستجابة لمتطلبات العميل . دعنا أيها القارئ نبدأ بتعريف وفهم معنى (الجودة) ومقصودها قبل الخوض في مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

أولا : تعاريف الجودة: يفهم كثيراً من الناس الجودة بأنها تعني (النوعية الجيدة) أو (الخامة الأصلية) ويقصد بها كيف عكس الكم الذي يعني بالعدد. وإليك أيها القارئ جملة من التعاريف للجودة كما يراها رواد هذا المفهوم :

• (الرضا التام للعميل) أرماند فيجنوم ١٩٥٦ .

• (المطابقة مع المتطلبات) كروسبي ١٩٧٩ .

• (دقة الاستخدام حسب ما يراه المستهلك) جوزيف جوران ١٩٨٩ .

• (درجة متوقفة من التناقص والا اعتماد تناسب السوق بتكلفة منخفضة) ديمنج ١٩٨٦ .

ونستنتج من هذه التعاريف بأن (الجودة) تتعلق بمنظور العميل وتوقعاته وذلك بمقارنة الأداء الفعلي للمنتج أو الخدمة مع التوقعات المرجوة من هذا المنتج أو الخدمة وبالتالي يمكن الحكم من خلال منظور العميل بجودة أو رداءة ذلك المنتج أو الخدمة. فإذا كان المنتج أو الخدمة تحقق توقعات العميل فإنه قد أمكن تحقيق مضمون الجودة. وحيث أننا قد وصلنا لهذا الاستنتاج فإنه يمكن الجمع بين هذه التعاريف ووضع تعريف شامل للجودة على أنها (تلبية حاجيات وتوقعات العميل المعقولة). وتجدر الإشارة إلى أنه من الصعوبة بمكان تقديم تعريف دقيق للجودة حيث أن كل شخص له مفهومه الخاص للجودة.

فالريادة : تعني السبق في الاستجابة لمتطلبات العميل.

والإمتياز : يعني الإلتقان (الضبط والدقة والكمال) في العمل.

ثانيا : تعاريف (إدارة الجودة الشاملة)

هناك تعاريف عديدة لمفهوم (إدارة الجودة الشاملة) ويختلف الباحثون في تعريفها ولا غرابة في ذلك فقد سئل راند الجودة الدكتور ديمنج عنها فأجاب بأنه لا يعرف وذلك دليلا على شمول معناها ولذا فكل واحد منا له رأيه في فهمها وبحصاد نتائجها وكما قيل (لكل شيخ طريقة). وهنا عزيزي القارئ أجمل لك مجموعة من التعاريف التي تساعد في إدراك هذا المفهوم وبالتالي تطبيقه لتحقيق الفائدة المرجوة منه لتحسين نوعية الخدمات والإنتاج ورفع مستوى الأداء وتقليل التكاليف وبالتالي كسب رضا العميل.

تعريف ١ : (هي أداء العمل بشكل صحيح من المرة الأولى، مع الاعتماد على تقييم المستهلك المعرفة مدي تحسن الأداء) معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي

تعريف ٢ : (هي شكل تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين، بهدف التحسين المستمر في الجودة والإنتاجية وذلك من خلال فرق العمل) جوزيف جابلونسك

تعريف ٣ : (عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من المحاولة الأولى).....

MANAGEMENT



ثالثاً : أهداف الجودة الشاملة وفوائدها

إن الهدف الأساسي من تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة في الشركات هو:

(تطوير الجودة للمنتجات والخدمات مع إحراز تخفيض في التكاليف والإقلال من الوقت والجهد الضائع لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء وكسب رضاهم).

هذا الهدف الرئيسي للجودة يشمل ثلاث فوائد رئيسية مهمة وهي:

١ - **خفض التكاليف** : إن الجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة وهذا يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة إنجازها وبالتالي تقليل التكاليف.

٢- **تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات للعميل** : فالإجراءات التي وضعت من قبل المؤسسة لإنجاز الخدمات للعميل قد ركزت على تحقيق الأهداف ومراقبتها وبالتالي جاءت هذه الإجراءات طويلة وجامدة في كثير من الأحيان مما أثر تأثيراً سلبياً على العميل.

٣- **تحقيق الجودة** : وذلك بتطوير المنتجات والخدمات حسب رغبة العملاء ، إن عدم الإهتمام بالجودة يؤدي لزيادة الوقت لأداء وإنجاز المهام وزيادة أعمال المراقبة وبالتالي زيادة شكوى المستفيدين من هذه الخدمات .

وإليك أيها القارئ جملة من أهداف وفوائد تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة :

- ١ - خلق بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر.
- ٢ - إشراك جميع العاملين في التطوير.
- ٣ - متابعة وتطوير أدوات قياس أداء العمليات.
- ٤ - تقليل المهام والنشاطات اللازمة لتحويل المدخلات (المواد الأولية) إلى منتجات أو خدمات ذات قيمة للعملاء.
- ٥ - إيجاد ثقافة تركز بقوة على العملاء.
- ٦ - تحسين نوعية المخرجات.
- ٧ - زيادة الكفاءة بزيادة التعاون بين الإدارات وتشجيع العمل الجماعي.
- ٨ - تحسين الربحية والإنتاجية.
- ٩ - تعليم الإدارة والعاملين كيفية تحديد وترتيب وتحليل المشاكل وتجزئتها إلى أصغر حتى يمكن السيطرة عليها.
- ١٠ - تعلم إتخاذ القرارات إستناداً على الحقائق لا المشاعر.
- ١١ - تدريب الموظفين على أسلوب تطوير العمليات.
- ١٢ - تقليل المهام عديمة الفائدة زمن العمل المتكرر.
- ١٣ - زيادة القدرة على جذب العملاء والإقلال من شكاويهم.
- ١٤ - تحسين الثقة وأداء العمل للعاملين.
- ١٥ - زيادة نسبة تحقيق الأهداف الرئيسية للشركة.

نستكمل إن شاء الله في العدد القادم



منظمة أيزو العالمية تبدأ في الإعداد لإصدار المواصفة القياسية الدولية ISO 10010

مدحت فهمي صالح

محاضر وخبير المواصفات والجودة - عضو مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة - مشرف الدعم الفني بالمعهد القومي للجودة

منذ إصدار سلسلة المواصفات ISO 9000 ركزت العديد من المنظمات على مبادرات إدارة الجودة (Quality Management "QM") بهدف تحسين الجودة والأداء. تبنت العديد من المنظمات - الإنتاجية والخدمية - إدارة الجودة كجزء من استراتيجيتها لتحسين الأداء. وعلى الرغم من وجود الأدلة على العلاقة الإيجابية بين إدارة الجودة والأداء التنظيمي، إلا أنه توجد حالات عديدة غير ناجحة وغير مستدامة. لقد كتب الكثير عن فوائد إدارة الجودة في تحسين الأداء التنظيمي، وعلى الرغم من هذه الفوائد، فإن الفحص الدقيق للدراسات يُظهر أن العديد من تطبيقات إدارة الجودة لم تحقق النتائج المرجوة على اختلاف أنواع المنظمات من حيث التخصص أو الحجم نتيجة للعديد من العوامل.

غالبًا ما يتم الاستشهاد بالثقافة التنظيمية ("Organizational Culture" "OC") كعامل رئيسي لهذه النتائج. بين العوامل المدرجة إن الثقافة التنظيمية لها تأثير كبير على الأداء (جوران)، وما تحويه الثقافة التنظيمية من قيم ومعتقدات واتجاهات يمكن أن تكون الأرض الخصبة التي تدعم نمو واستمرار ونجاح إدارة الجودة. ذلك أن خلق الثقافة التنظيمية التي تتفق وإدارة الجودة يعتبر من أهم التحديات لبرنامج إدارة الجودة، لأن لكل منظمة من منظمات الأعمال ثقافتها الخاصة بها، والتي تشمل في مجملها العادات والتقاليد والقيم والمعتقدات التي تحكم سلوك الأفراد والمجموعات في المنظمة. بمجرد بناء ثقافة تنظيمية قوية، ستكتسب زخمًا خاصًا بها وستساعد على السماح للعاملين بالشعور بالتقدير والتعبير عن أنفسهم بحرية. ستنتهي الإثارة والطاقة التي يسببها هذا إلى تأثير إيجابي يؤثر على كل جزء من أجزاء المنظمة.

تعد ثقافة الجودة أحد الركائز الأساسية في تحسين أداء المنظمات فضلًا عن دورها في تعزيز القيم والمعتقدات والسلوكيات لدى العاملين في المنظمة من أجل التوجه نحو تطبيق نظم إدارة الجودة والإدارة الدولية بأنواعها. وتشير ثقافة الجودة إلى مجموعة من أنماط الجودة المشتركة والمقبولة والمتكاملة (تسمى غالبًا مبادئ الجودة) التي يمكن العثور عليها في الثقافات التنظيمية وأنظمة إدارة المنظمات. وأكثر من ذلك، تُعرف ثقافة الجودة بأنها بيئة لا يتبع فيها العاملون إرشادات الجودة فحسب، بل يرون باستمرار الآخرين يتخذون إجراءات تركز على الجودة، ويسمعون الآخرين يتحدثون عن الجودة، ويشعرون بالجودة من حولهم.

وإهتمامًا بثقافة الجودة والثقافة التنظيمية وعلاقتها بالجودة والأداء التنظيميين، بدأت المنظمة الدولية للمقاييس (ISO) من خلال اللجنة الفنية (ISO TC 176) -التي تصدر وتحديث سلسلة المواصفات (ISO 9000) -إعداد مواصفة قياسية جديدة في سلسلة المواصفات (ISO 10000) تحمل الرقم (ISO 10010). تحمل هذه المواصفة العنوان (إدارة الجودة - التوجيه لفهم وتقييم وتحسين ثقافة الجودة التنظيمية لتحقيق النجاح المستمر).

"ISO/CD 10010 Quality management – Guidance to understand, evaluate and improve organizational quality culture to drive sustained success"

والحرفان (CD) هما اختصار للمصطلح (ISO Committee Draft). ومن المعلوم أن اللجنة الفنية (ISO TC 167) تتكون من ثلاثة لجان فرعية (SC1, SC2, SC3). تتولى اللجنة الفرعية الأولى (SC1) الإصدار والتحديث للمواصفة (ISO 9000)، واللجنة الفرعية الثانية (SC2) الإصدار والتحديث لمجموعة المواصفات (ISO 9001, 9002, 9004)، واللجنة الفرعية الثالثة (SC3) الإصدار والتحديث لمجموعة المواصفات (ISO 10000). وتشترك الهيئة المصرية للمواصفات والجودة (EOS) من خلال مجموعة من الخبراء المصريين في مجالات الجودة والمواصفات في أعمال اللجان الفرعية الثلاث، ويتولون الآن مع الخبراء في دول العالم المشاركة في اللجنة الدراسة وإبداء الآراء لإصدار المواصفة (ISO 10010) في شكلها النهائي. تأخذ مثل هذه المواصفات وقتًا ليس بالقصير من خلال عدة مراحل يتخللها إستبيان آراء الخبراء في كل مرحلة، منها مرحلتى (المسودة - Draft) و (المسودة النهائية - Final Draft). من المعلوم، أيضًا، أن المواصفة القياسية (ISO 9001) التي صدرت عام 2015 إستمرت العمل بها في الفترة بين عامي 2013 و 2015 لتظهر في شكلها النهائي بمشاركة خبراء العالم المتخصصين من الدول أعضاء منظمة الأيزو.

قال جان مونييه

(Jean Monnet)

"إذا كنت سأبدأ

مرة أخرى بتوحيد

الاتحاد الأوروبي،

فسأبدأ بالثقافة وليس

بالاقتصاد"

الخطة التدريبية لعام 2021 يناير 2021

م	اسم البرنامج	المدة	التكلفة/ للفرد
1	طرق حساب الالايقين (Uncertainty)	3 أيام	1650
3	المراجعة الداخلية لنظام إدارة الجودة طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 19011)	3 أيام	1000
4	الجودة فى الرعاية الصحية	3 أيام	1500
5	التحول الرقمي في رؤية مصر 2030 للتنمية المستدامة المتكاملة	5 أيام	3000
6	إنشاء وتطبيق نظام إدارة الجودة طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 9001)	5 أيام	1650
7	التوعية بنظام إدارة الطاقة طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 50001)	5 أيام	1650
8	إنشاء وتطبيق نظام سلامة الغذاء طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 22000) وأسس تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة (HACCP)	5 أيام	1650
9	دبلوم إدارة الجودة	16 يوم لمدة (8 أسابيع) يومي الأحد والخميس من كل أسبوع	3600
11	إنشاء وتطبيق نظام الإدارة البنينة طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 14001)	5 أيام	1650
12	تطبيقات المشروعات الصغيرة والمتوسطة فى الصناعات الغذائية	5 أيام	3500
13	ممارسات التصنيع الجيد للمنتجات الغذائية	4 أيام	1350
14	أساسيات الحوكمة الإلكترونية	3 أيام	1000
15	إعداد مراجع داخلي لمعامل الاختبار والمعايرة طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 17025)	3 أيام	1650
16	الجودة فى إدارة المشروعات طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 10006)	4 أيام	1350
17	إدارة الجودة لخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	4 أيام	1350

فبراير 2021

م	اسم البرنامج	المدة	التكلفة/ للفرد
1	إدارة المخاطر وتطبيقاتها طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 31001)	5 أيام	1650
2	التوثيق و خرائط العمليات Documentation & Process mapping	4 أيام	1350
3	الممارسات الجيدة فى المعامل (Good Laboratory Practice GLP)	3 أيام	1650
4	فحص ورقابة الغذاء	3 أيام	2800
5	اعداد و تحليل الإستبيانات Questionnaires	3 أيام	1000
6	المتطلبات العامة لكفاءة معام الاختبار و المعايرة (ISO17025)	5 أيام	2750
7	التقنيات الحديثة لتدوير مخلفات التصنيع الغذائى	5 أيام	3500
8	فهم وتطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 17065)	4 أيام	2200
9	متطلبات نظم إدارة مكافحة الرشوة طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 37001)	5 أيام	1650
10	خرائط ضبط و تحسين العمليات (Control Charts)	3 أيام	1000
11	التوعية بمتطلبات جودة الإداء الحكومى	3 أيام	1000

يعلن المعهد القومي للجودة

عن

رخصة مزاولة مهنة

إحصائي توكيد جودة

تكلفة البرنامج
٢٠٠٠ جنيه

Online

Quality
Control and Assurance
Specialist

محاوور البرنامج :-

- ❖ ما هو الفرق بين (رقابة الجودة - ضمان الجودة- نظام إدارة الجودة - إدارة الجودة الشاملة).
- ❖ البنية التحتية لمنظومة الجودة وعلاقتها البيئية مع رقابة وتوكيد الجودة.
- ❖ مبادئ نظام إدارة الجودة وعلاقتها البيئية مع رقابة وتوكيد الجودة.
- ❖ المفاهيم الحديثة للعملية (SIPOC - PDCA).
- ❖ مؤشرات الأداء (Key Performance Indicators KPI,S).
- ❖ دور مراقبة وضبط الجودة في مراحل الإنتاج المختلفة.
- ❖ الضبط الإحصائي للعمليات .

مميزات البرنامج :- يحصل المتدرب بعد اجتيازه البرنامج والاختبارات الخاصة بالاعتماد

- ❖ شهادة معتمدة من المعهد القومي للجودة مجهزة بخاتم شعار الجمهورية.
- ❖ رخصة مزاولة المهنة مجهزة بخاتم شعار الجمهورية.
- ❖ يمكن تغيير المسمى ببطاقة الرقم القومي طبقاً لرخصة مزاولة المهنة.

مدة البرنامج : (٣) أيام

لمزيد من التفاصيل

(٢٠٢) ٢٢٨٧٣١٤ - (٢٠٢) ٢٢٧٤٣٦٢

داخلي : (١٠٣) - (١٠٢) - (١٠١)

