No. 11

NQI
المعهد القومى للجودة
National Quality Institute

مجتمع الجودة

مجلة ربع سنويه تصدر عن المعهد القومى للجودة | يوليو ٢٠١٩ | ٥٠ صفحة

م. عمرو نصار : نستهدف جعل مصر بمنتجاتها وخدماتها معياراً عالمياً للجودة والاتقان طبقا للنظم والمعايير الدولية

د. محمد عتمان : جارى إعتماد درجة ماجيستير المعهد من المجلس الأعلى للجامعات

المعهد القومى للجودة يحصل على تجديد لشهادة 2015-ISO 9001 لنظم إدارة الجودة

نتائج وتوصيات هامة للمؤتمر الدولى الرابع "الجودة والمستقبل"

وسام الجودة للدكتور جينيشي تاجوشي فيلسوف الجودة اليابانى

توقيع عقد لإنشاء نظام الإدارة المتكامل لجميع مصانع الشركة الوطنية للأسمنت ببنى سويف

التخطيط الأستراتيجى بوابة الدخول لعالم الجودة

شكر وتقدير

يتقدم المعهد القومى للجودة بخالص الشكر والتقدير
للشركات الراعية لمؤتمر الجودة والمستقبل تحت عنوان
«الجودة وإستراتيجية مصر ٢٠٣٠ الذى نظمه المعهد القومى للجودة»

تحت رعاية

معالى السيد الدكتور / مصطفى مدبولى — رئيس مجلس الوزراء
معالى السيد المهندس / عمرو نصار — وزير التجارة والصناعة

وتتمثل فى كل من :

السيد المهندس / محمد حامد شريف — رئيس مجلس إدارة شركة عبور لاند
السيد اللواء / عماد فوزى — رئيس مجلس إدارة الهيئة العامة للمطابع الأميرية
السيد الدكتور / أحمد سعد الوكيل — رئيس مجلس إدارة هيئة المحطات النووية لتوليد الكهرباء
السيد الدكتور / نادر رياض — رئيس مجلس إدارة شركة بافاريا
السيد الدكتور / محمود رضوان — رئيس مجلس إدارة بيت الإدارة العربى للاستشارات الإدارية والتدريب
السيدة الاستاذة / فايقة غزيز — رئيس مجلس إدارة مؤسسة أكاديمية التدريب والتنمية
السيد المهندس / عثمان محمد عثمان — رئيس مجلس إدارة شركة الشرق الأدنى للخدمات
السيد المهندس / عادل زيدان — رئيس مجلس إدارة شركة افرولاند لإدارة المشروعات

بقلم :

د.م. محمد عبد المطلب عتمان

«رخصة مزاولة المهنة»
للمهنيين المتخصصين في نظم الجودة والإدارة

تهدف إستراتيجية مصر ٢٠٣٠ ، والتي تعد بمثابة النسخة المصرية من أهداف التنمية المستدامة، إلى بناء مجتمع حديث ومنفتح وديمقراطي ومنتج ويتمتع مواطنوه بقدر كبير من السعادة. وتنقسم الإستراتيجية المصرية إلى ثلاثة أبعاد رئيسية متمثلة في البعد الإقتصادي والبعد الاجتماعي والبعد البيئي، وتعتبر خريطة الطريق التي ترسم ملامح مستقبل مصر كما يتطلع إليها المواطنون، وترتكز الإستراتيجية على مفهوم الاستدامة بهدف تحسين جودة حياة المواطنين في الوقت الحاضر بما لا يخل بحقوق الأجيال القادمة في حياة أفضل.

ولتفعيل دور المعهد القومي للجودة للنهوض بنشر ثقافة الجودة وتنمية الوعي بدور الجودة في القطاعات الإنتاجية والخدمية وتوحيد مفهوم الجودة لمواكبة العالم، وزيادة القدرة التنافسية للمنتج والخدمة طبقا للمعايير الدولية والعالمية. وتنفيذا للبند السابع من المادة الثانية بقرار رئيس الجمهورية (رقم ٣٥١ لسنة ٢٠١٢) الخاص بإنشاء المعهد القومي للجودة بمنح الشهادات المهنية ورخص مزاولة المهنة للعاملين في المجالات الصناعية والجودة وتقييم المطابقة. وفي ضوء رؤية ورسالة المعهد وافق وزير التجارة والصناعة على قرار مجلس إدارة المعهد بقيامه بمنح الشهادات المهنية ورخص المزاولة للأشخاص، في مجالات (مدرب معتمد – إستشاري جودة ونظم إدارة معتمد – مدقق معتمد – مقيم معتمد – مدير جودة معتمد – أخصائي توكيد جودة – أخصائي جودة وسلامة الغذاء)، 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 بصفة خاصة.

لذا تم، في هذا السياق، وضع آليات وإجراءات الإعتماد لتكون بمثابة شهادة مهنية معتمدة تمنح بناءً على مجموعة من المعايير الحاكمة التي تقيس قدرة ومهارة الذين يعملون في تلك المجالات وتكون بمثابة الإعتراف والمصادقة من المعهد القومي للجودة بكفاءة الحاصلين عليها. تم إعداد "دليل إعتماد المهنيين في نظم الإدارة" بهدف تحقيق وتعزيز معايير موضوعية لقياس الكفاءة والتسجيل لإعتماد كافة المهنيين المتخصصين في نظم الجودة والإدارة كوسيلة للتأكيد بأن الشخص المعتمد يفي بمتطلبات نظام الإعتماد عن طريق عمليات محايدة ونزيهة لتقييم وإعادة تقييم دورية لضمان كفاءة الأشخاص المعتمدين. ويلتزم المعهد تماماً، ليس فقط بالوفاء بالمعايير المعتمدة لديه، ولكن أيضاً لتجاوزها من خلال عملية مستمرة لرصد جميع الأنشطة وتقديم التحسينات كلما كان ذلك ممكنا، وأن كل ما يقوم به المعهد سيكون من أعلى مستويات الجودة ومتطلبات نظم الإدارة وأن عملياته أجريت بأعلى درجات الحيادية.

داخل العدد

الأخبار

- توقيع عقد مع الشركة الوطنية للاسمنت بني سويف لإنشاء نظام الإدارة المتكامل بمجمع مصانع الشركة الوطنية للاسمنت بني سويف

حوار مع .....

مجتمع الجودة

مجلة ربع سنوية تصدر عن المعهد القومى للجودة

رئيس مجلس الإدارة ورئيس التحرير

د.م/ محمد عبد المطلب عتمان

رئيس التحرير التنفيذى

ا/ ياسر الفتيانى

الاشراف العلمى

مدحت فهمى صالح

أسرة التحرير

أ/ اسلام رضا - أ/ محمد هانى

أ/ محمد السيد

التسويق والتوزيع

أ/ داليا يحيى

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

البريد الالكترونى: info@nqiegypt.org

الموقع الالكترونى: www.nqiegypt.org

www.Facebook.com/national.quality.institute

نشر كتيب تنفيذي للمواصفة ISO 45001

عالم الجودة ٢٢

مركز بحوث السوق وحماية المستهلك بجامعة بغداد ينظم المؤتمر الوطني السابع لبحوث السوق وحماية المستهلك

المستهلك ٣٢

مقالات علمية ٣٤

الجودة أونلاين ٣٠

دكتور مهندس جينيشي تاجوشي (Genichi Taguchi)

وسام الجودة ٢٧

افتتاح فعاليات المؤتمر الدولي الرابع "الجودة والمستقبل"

١٦

بانوراما الجودة

أ.د. هناء محمد الحسيني
أستاذ علوم الأغذية المتفرغ بكلية الاقتصاد المنزلي – جامعة حلوان

٢٨

المعهد القومي للجودة يجدد شهادة تطبيق المواصفة الدولية لنظام إدارة الجودة ISO 9001:2015

تم تنفيذ المراجعة الخارجية على نظام إدارة الجودة بالمعهد طبقا للمواصفة القياسية الدولية لنظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 من شركةNear East Services(NES)-TUV Austria والمعتمدة من جهة الإعتماد Hellenic Accreditation System والمجلس الوطني للاعتماد (ايجاك)، وتمت المراجعة بنجاح دون أية حالات عدم مطابقة، كما أشادت جهة المنح بمستوى النظام المطبق والأفراد القائمين علية من إدارة الجودة.

والجدير بالذكر أنه في إطار دور الدولة ورؤيتها للتحول لإجراء المعاملات الإلكترونية داخليا وخارجيا، واستمرارا لمجهودات المعهد لتطوير الأنشطة لتقديم خدمات أفضل للأطراف المعنية سعيا نحو تقليل الكثير من الجهد والتكلفة والوقت في ظل السياسة العامة لترشيد الإستهلاك، لذا فقد تم تطبيق مشروع نظام الوثائق الإلكتروني بنظام إدارة الجودة على مستوى الإدارات بالنظام من خلال التعاون بين كل من: م.أحمد عبد الراضي/مدير الجودة، و أ.محمد حمدي/ مسئول الوثائق، وم.أحمد نجيب/ مسئول النظم والمعلومات، حيث تم استغلال الشبكة الداخلية للمعهد في تطبيق النظام في إدارة وتوزيع الإجراءات والنماذج على الإدارات المعنية مع إتمام الحماية اللازمة للأجهزة ومراجعة تطبيق برامج الحماية من الفيروسات والجدار الناري وكافة وسائل الحماية، إلى جانب إتمام الصلاحيات وحماية الملفات الموجودة بالنظام. يقلل النظام الجديد حوالي ٨٠٪ من الجهد والوقت السابق، وقد ساعد ذلك الإدارات في سهولة

CERTIFICATE

TÜV AUSTRIA

ZERTIFIKAT | CERTIFICATE | CERTIFICAT | CERTIFICADO | СЕРТИФИКАТ | شهادة | 证书 | 인증서

Management System as per
EN ISO 9001 : 2015

In accordance with TÜV AUSTRIA procedures, it is hereby certified that

NQI

NATIONAL QUALITY INSTITUTE (NQI)
2 Abbas El Akkad St. Nasr City
CAIRO, EGYPT

Applies a Quality Management System in line with the above Standard for the following Scope

PROVIDING TRAINING, EDUCATION AND TECHNICAL CONSULTATIONS, ACCREDITATION AND ISSUING LICENSES TO PRACTICE THE PROFESSION FOR SPECIALISTS, ISSUING CERTIFICATES OF AUTHENTICITY FOR ESTABLISHMENTS PROVIDING REHABILITATION / TRAINING SERVICES, AND ACCREDITATION TRAINING PACKAGES IN THE FIELDS OF QUALITY AND DIFFERENT MANAGEMENT SYSTEMS ACCORDING TO APPROVED CRITERIA.

Certificate Registration No.: **20001190001763**

Valid until: 2022-06-18
Initial certification: 2013-06-18

Nikolaos Sifakis
Head of Management Systems & Products Certification Division
Certification Body
at TÜV AUSTRIA

Athens, 2019-06-27

This certification was conducted in accordance with TÜV AUSTRIA auditing and certification procedures and is subject to regular surveillance audits.

TÜV AUSTRIA HELLAS
429, Mesogion Ave.
GR-153 43 Athens, Greece
www.tuvaustriahellas.gr

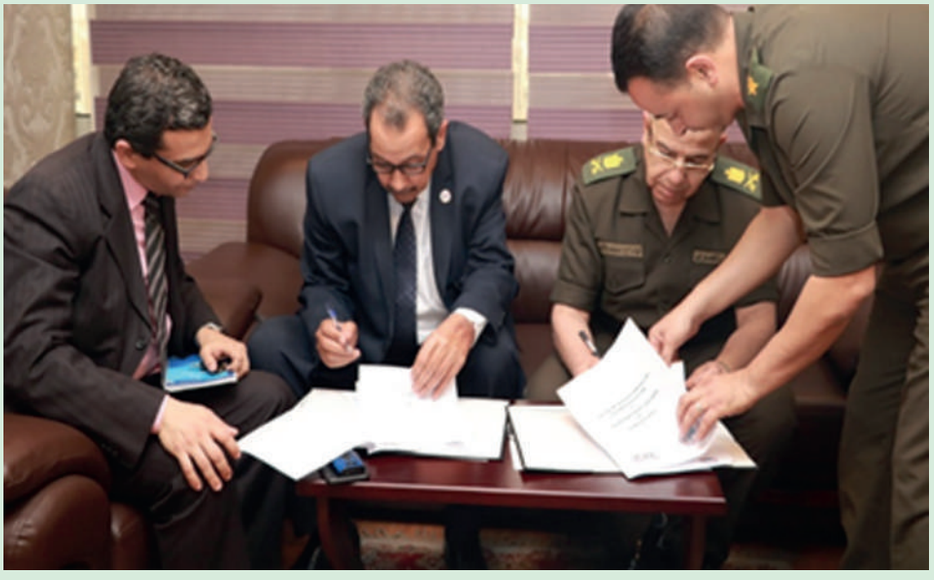
IAF ESYD

017342-18-4

الإطلاع على النظام والتعامل مع النماذج بشكل أفضل. وفي هذا الإطار يثني المعهد على الأداء والمجهود الكبيرالذي بذله العاملين بالإدارات المطبقة للنظام وبالأخص إدارة الجودة، وقد وجه رئيس مجلس إدارة المعهد الشكر لكل من: م.أحمد عبد الراضي/مدير الجودة، و أ.محمد حمدي/ مسئول الوثائق، وم.أحمد نجيب/ مسئول النظم والمعلومات وذلك على إنجازهم في اجتياز المراجعة الخارجية لجهة المنح إلى جانب تطبيق النظام الالكتروني الجديد.

المعهد القومى للجودة يوقع عقد مع الشـركة الوطنية للاسمنت ببني سويف لإنشـاء نظام الإدارة المتكامل بمجمع مصانع الشركة الوطنية للاسمنت ببنى سويف

(نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 ، و نظام الإدارة البيئية ISO 14001:2015، ونظام إدارة السلامة والصحة المهنية ISO 45001:2018)



فـي إطار دور المعهد القومى للجودة لنشـر ثقافة الجودة ورفع كفـاءة وتطويـر الأداء بالجهـات مـن خـلال عمليـات التأهيـل والإستشـارات والتدريب فى مجالات نظم الإدارة والجودة لكافة القطاعـات الإنتاجيـة والخدميـة وصـولا إلى أعلى مسـتويات لـلأداء والكفـاءة. قام المعهـد القومي للجودة خلال شـهر مايو الماضى بتوقيع عقد التأهيل لإنشاء نظام الإدارة المتكامل (نظام إدارة الجـودة ISO 9001:2015، و نظـام الإدارة البيئيـة ISO 14001:2015، ونظام إدارة السلامة والصحة المهنية ISO 45001:2018) بمجمـع مصانـع الشـركة الوطنيـة للأسمنت ببنى سويف. وقد قام بالتوقيع على العقد كل من أ.د.م. محمد عبـد المطلب عتمان رئيس مجلـس إدارة المعهد القومي للجودة واللواء أ.ح.م.عماد الألفي رئيس مجلس إدارة الشـركة الوطنية للأسمنت وبحضور عدد من السادة المسئولين ومديري الإدارات وإستشاري المعهد.

بعضوية رئيس المعهد القومى للجودة

وزير التجارة والصناعة يصدر قراراً بتشكيل اللجنة الرئيسية لمكافحة الفساد بالوزارة

أصدر المهندس عمرو نصار وزير التجارة والصناعة قراراً بتشكيل اللجنة الرئيسية لمكافحة الفساد بالوزارة برئاسة المهندس/ عماد فوزى، رئيس مجلس إدارة الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية وعضوية السيد/ أحمد عبد الحميد، رئيس الإدارة المركزية للموارد البشرية والسيد/ سيد عبد العزيز، رئيس الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة والسيد/ محمود عبد المجيد، رئيس الادارة المركزية للشئون القانونية، ممثلين عن وزارة التجارة والصناعة والدكتورة أماني الوصال، رئيس الجهاز التنفيذي لصندوق تنمية الصادرات والدكتور/ محمد عثمان رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة والكيميائي/ ناصر عبد العزيز ، ممثلا عن مصلحة الكيمياء والمهندس/ عصام النجار، ممثلا عن الهيئة العامة للرقابة على الصادرات والواردات والسيد/ عمرو عبد العزيز ممثلا عن هيئة تنمية الصادرات والسيد/ هاني ماهر ممثلا عن الهيئة المصرية العامة للمعارض والمؤتمرات والسيد/ مصطفى عبد اللطيف مصطفى، ممثلا عن الجهاز التنفيذي للهيئة العامة للمشروعات الصناعية والتعدينية والكيميائى/ محمد حسن ممثلا عن المجلس الوطني للاعتماد والمهندسة/ منى يوسف، مدير عام المعلومات والتوثيق بالهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية والمهندس/ خالد الصاوي، ممثلا عن الهيئة العامة للتحكيم واختبارات القطن والسيد/ علي أحمد ممثلا عن مصلحة الرقابة الصناعية والسيد/ حازم فهمى ممثلا عن مركز تحديث الصناعة والسيد/ شريف الحسيني ممثلا عن مصلحة الكفاية الإنتاجية والتدريب المهني والدكتور/ صبري إبراهيم ممثلا عن الهيئة العامة للتنمية الصناعية، والمهندس/ حسين أحمد، ممثلا عن الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة، إلى جانب ممثل عن جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.

وقد نص القرار على أن يتولى المستشار القانوني للوزير المراجعة القانونية لكافة أعمال اللجنة وأن تختص اللجنة بتفعيل الخطة الرئيسية التنفيذية للاستراتيجية الوطنية لمكافحة الفساد ٢٠١٩-٢٠٢٢ بوزارة التجارة والصناعة والصادرة عن اللجنة التنسيقية لمكافحة الفساد برئاسة السيد رئيس مجلس الوزراء.

كما نص القرار على أن يتم تشكيل لجنة فرعية بكل جهة من الجهات التابعة للوزارة، على أن يكون ممثل الجهة في اللجنة الرئيسية لمكافحة الفساد هو رئيس هذه اللجنة الفرعية مع اختيار أعضاء هذه اللجان الفرعية من الشباب المشهود لهم بالنزاهة والشفافية.

وتضمن القرار أن تعرض اللجنة الرئيسية نتائج أعمالها على وزير التجارة والصناعة بصفة دورية على أن يتم تشكيل الأمانة الفنية للجنة الرئيسية من العاملين بالهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية برئاسة السيد/ عاطف عطا الله وعضوية السيد/ أحمد الدرديري والسيد/ أسامة أحمد والسيد/ يحيى فتحي الباحث القانوني بقطاع مكتب الوزير.

ويعقد إجتماعاً مـــ

عقد المهندس/ عمرو نصار وزير التجارة والصناعة اجتماعا موسعا مع مجلس التجارة والصناعة – بعد إعادة تشكيله - والذي يضم كافة قيادات الوزارة إلى جانب ممثلين عن مجتمع الأعمال حيث استهدف اللقاء تفعيل دور المجلس في التنسيق بين كافة اجهزة الوزارة وهيئاتها التابعة في اتخاذ القرارات المناسبة التي تصب في مصلحة قطاعي التجارة والصناعة بصفة خاصة والاقتصاد المصري بصفة عامة ، فضلا عن تقديم رؤي واقتراحات جديدة لتطوير منظومة العمل داخل الوزارة والنهوض بها في ضوء برنامج الاصلاح الاقتصادي والمتغيرات الاقتصادية العالمية.

وقال الوزير ان مجلس التجارة والصناعة يقوم بدور المجلس الاعلي للوزارة ويتولي مهام توحيد الرؤي فيما يتعلق بتنفيذ سياسات واستراتيجيات الوزارة على المستويين المحلي والدولى، لافتا الي أهمية دورية إنعقاد المجلس لاستعراض أبرز القضايا الملحة علي جدول اعمال الوزارة والاجندة الدولية ، الأمر الذى يسهم في وضع تصورات بشأن القضايا الاقتصادية الكبرى قبل عرضها على وزير التجارة والصناعة ومن ثم وزراء المجموعة الاقتصادية لاتخاذ القرارات المناسبة .

ولفت نصار الي اهمية التنسيق الفعال بين كافة كيانات واجهزة الوزارة لفض اي تشابكات قد تؤثر سلبا علي نطاق عمل الوزارة ، مع توحيد الجهود لتحسين جودة وكفاءة الخدمات التي تقدمها الوزارة لمجتمع الاعمال سواء بالقطاع الصناعي او بقطاعي التصدير والاستيراد، مشيراً فى

ـــــــع أعضاء مجلس التجارة والصناعة بعد إعادة تشكيله

هذا الإطار إلى أنه روعى فى إعادة تشكيل المجلس ضم ممثلين عن إتحاد الصناعات والاتحاد العام للغرف التجارية وذلك لأول مرة منذ إنشاء المجلس فى عام ٢٠٠٥ ، وذلك بهدف إشراك مجتمع الأعمال فى منظومة إتخاذ القرارات داخل الوزارة .

ومن جانبهم أشار أعضاء المجلس إلى أن المجلس يمثل القناة الرئيسية لتحقيق الاتصال والترابط بين كافة هيئات الوزارة بهدف تفعيل منظومة العمل الجماعي لخدمة قطاعي الصناعة والتجارة الخارجية ، مؤكدين على أهمية الدور الحيوى الذى لعبه المجلس منذ إنشاؤه فى التعامل مع العديد من التحديات الداخلية والخارجية والتي أسهمت فى تنفيذ خطط وبرامج الحكومة للإصلاح الاقتصادى .

وأوضحوا أن عقد إجتماعات المجلس بصفة دورية يمثل ضرورة قصوى لمتابعة الملفات الفنية خاصة فيما يتعلق بالموضوعات المتشابكة بين أكثر من جهة سواء داخل الوزارة أو فى وزارات أخرى الأمر الذى يسهم فى تحقيق التنسيق والتكامل بين كافة الأجهزة وبما ينعكس إيجاباً على الاقتصاد القومى .

كما أكدوا على أهمية دور المجلس فى بحث تأثير القرارات المختلفة على كل جهة على حدة وذلك لضمان عدم تضارب الاختصاصات وتوفير الوقت والإنفاق الحكومى بما يحقق رؤية وتوجهات الحكومة فى تطوير منظومة الخدمات المقدمة لمجتمع الأعمال .

جدير بالذكر أن المهندس/ عمرو نصار وزير التجارة والصناعة كان قد أصدر قراراً بإعادة تشكيل مجلس التجارة والصناعة برئاسة مستشار الوزير لشئون التجارة وعضوية رئيس قطاع مكتب الوزير والمستشار القانوني للوزارة ، ورؤساء الهيئات والمصالح والقطاعات التابعة للوزارة إلى جانب مساعدى الوزير لشئون المتابعة والصناعة والمشروعات الصغيرة والمتوسطة وريادة الأعمال فضلا عن ممثلين عن اتحاد الصناعات واتحاد الغرف التجارية .

وقد نص القرار على أن يعقد المجلس إجتماعاته بصفة دورية ، وأن يقوم رئيس المجلس برفع تقرير إلى وزير التجارة والصناعة بنتائج عمل المجلس بصفة شهرية .

إنجـــازات المعهـــد القومـــى للجـــودة ٢٠١٩/٢٠١٨

المعهد القومى للجودة هو بيت الخبرة الوطني المختص بنشر وتحسين ثقافة ومفاهيم وأنشطة الجودة فى المجتمع المصرى بكافة قطاعاته الإنتاجية والخدمية وبما يتوافق مع النظم والمعايير الدولية والعالمية.

- نظراً للأنشطة والدور الفعال الذى قام به المعهد فى نشر ثقافة الجودة والنهوض بتطبيق نظم إدارتها فى القطاع الإنتاجى والخدمى فقد صدر قرار رئيس الجمهورية رقم ٣٥١ لسنة ٢٠١٢ بإعتباره هيئة عامة خدمية تكون له شخصية إعتبارية مستقلة يتبع وزير التجارة والصناعة.

- كما صدر كتاب دورى من السيد المهندس رئيس مجلس الوزراء رقم ٦٨٨٦-٦ بتاريخ ٢٠١٧/٣/٢١ وجه فيه كل الوزراء بالرجوع إلى المعهد حال القيام بدورات تدريبية ودراسات علمية فى مجالات الجودة لإعمال شئونه وإختصاصه فى مراجعتها وإقرارها بصفته الجهه المختصة.

- أعدت اللجنة الاستشارية بالمعهد واللجان الفنية - المشكلة برئاسة الدكتور رئيس مجلس الإدارة - خطة سنوية (٢٠١٩/٢٠١٨) لرفع كفاءة أداء جميع أنشطة المعهد.

أولا: في مجال إصدار شهادات الصلاحية لمقدمي خدمات التأهيل والتدريب:

تصدر شهادات الصلاحية طبقاً للقرار الوزاري رقم ٣٤٧ لسنة ٢٠١٠ والذي يلزم الجهات العاملة فى مجال التدريب والتأهيل بالرجوع إلى المعهد القومى للجودة لاستيفاء إجراءات إعتمادها.

كان من نتيجة دراسات اللجان الفنية المشكلة في هذا الشأن، ضرورة:

١- توافق معايير الاعتماد مع الإصدارات الحديثة من المواصفات والمعايير الدولية

(على سبيل المثال: ISO 9001/2015, ISO 17024, ISO 29993)

٢- تحديث دليل ومعايير تقييم المنشآت لتسهيل التعامل مع هذه الجهات.

٣- إختصار إجراءات المراجعة.

- تم إنجاز مايلي:

- إصدار النسخة الثالثة من دليل «صلاحيات مقدمي خدمات التأهيل / التدريب في المجالات المرتبطة بنظم إدارة الجودة»

- إصدار النسخة الثالثة من «القواعد العامة للجهات المرخص لها بشهادة الصلاحية»

تم إعداد هذه القواعد طبقا للقرارات الوزارية (رقم ٣٤٧ لسنة ٢٠١٠- ورقم ٣٧ لسنة ٢٠١١ - ورقم ٢٠٠ لسنة ٢٠١٣) والكتاب الدورى الصادر من مجلس الوزراء في شهر مارس٢٠١٧.

ثانيا: في مجال مراجعة وإعتماد المقررات التدريبية في مجالات الجودة والبيئة والسلامة والأنشطة المتعلقة بها طبقاً للمعاييرالدولية والمحلية.

- صدر القرار الوزارى رقم ٣٧ لسنة ٢٠١١ بهدف إلزام الجهات العاملة فى مجال التأهيل والتدريب فى مجالات نظم إدارة الجودة والبيئة والسلامة بكافة أنواعها بإعتماد المقررات التدريبية التى تقدمها من المعهد القومى للجودة وذلك للإرتقاء بجودة المواد العلمية المقدمة لأنشطة التأهيل والتدريب.

- إن العملية التدريبية المخططة والممنهجة يمكن أن تصنع إسهامات مهمة لمساعدة المنشأة على تحسين وتحقيق أهدافها للجودة، لذا فإن الاستثمار في التدريب يكون مخاطرة عالية بدون تأكيد الجودة ووجود نظام لإدارة جودة العملية التدريبية. ويتطلب ذلك ضرورة إعتماد العناصر الحاكمة في إدارة جودة العملية التدريبية من مراكز التدريب، والحقائب التدريبية، والمدربين طبقا للمواصفات الدولية.

- أصدر المعهد الإصدار الأول من «الدليل الإرشادي لإعتماد الحقيبة التدريبية» في نهاية أكتوبر ٢٠١٨.

ثالثا: في مجال تقديم التدريب في مجالات الجودة والبيئة والسلامة والأنشطة المتعلقة بها طبقاً للمعاييرالدولية والمحلية لكافة الجهات (حكومية و قطاع عام و خاصة).

تقدم إدارة التدريب بالمعهد القومي للجودة:

- الدورات التدريبية المتخصصة في كافة مجالات الجودة والبيئة والسلامة والأنشطة المتعلقة بها.
- دبلوم إدارة الجودة.

أثمر التعاون بين كل من المعهد القومي للجودة إلى تطوير التدريب لتفعيل «رؤية مصر ٢٠٣٠» والتي جاء من ضمن أهدافها الاستراتيجية تحت بند التعليم الفني والتدريب (تفعيل قواعد الاعتماد والجودة المسايرة للمعايير العالمية و تطوير منظومة تعليم (مهني وفني وتدريب)، متكاملة ومتطورة وفقاً لاحتياجات خطط التنمية وسوق العمل).

النتيجة:

إنجازات المعهد القومى للجودة ٢٠١٨/٢٠١٩

وضع لبنة تعاون مثمر في صالح تطوير أساليب التدريب لتتفق مع اتجاه الدولة لتطبيق «المواصفات والمعايير الدولية للعملية التدريبية لضمان جودة وفعالية التدريب» أملا في تعميم التجربة على المستوى القومي وفي كافة الجهات القائمة على تدريب العاملين بالجهاز الحكومي.

رابعا: في مجال «منح الشهادات المهنية ورخصة مزاولة المهنة»

• وافق وزير التجارة والصناعة على قرار مجلس إدارة المعهد بتاريخ (٢٠١٨/١٢/٣١) بقيام المعهد بمنح الشهادات المهنية ورخص المزاولة للأفراد واعتماد المتخصصين في مجالات التدريب والاستشارات التي تتعلق بنظم إدارة الجودة والبيئة والسلامة والأنشطة المتعلقة بها بكافة أنواعها.

• بناء على ذلك: تم إصدار « دليل اعتماد المدربين والاستشاريين» وفقا للمعايير والمواصفات الدولية في مجال إعتماد وتشغيل الأفراد.

خامسا: في مجال «الجوائز القومية للجودة والتميز»

• من منطلق دور المعهد القومى للجودة فى الإشراف على الجوائز القومية للجودة والتميز طبقاً لقرار إنشائه رقم ٣٥١ لسنة ٢٠١٢ وفى هذا الصدد أطلق المعهد القومى للجودة الدورة الخامسة فى يونيو عام ٢٠١٣.

• قام المعهد بعمل دراسة تفصيلية لإطلاق الدورة السادسة للجائزة وتعذر إطلاقها لعدم توافر التمويل اللازم.

• بموافقة وزير التجارة والصناعة، تم تشكيل لجنة برئاسة رئيس مجلس إدارة المعهد وعدد من الخبراء المصريين، تقوم اللجنة بوضع «معايير مصرية للتميز المؤسسي» على غرار المعايير العالمية وبما يتناسب مع رؤية مصر ٢٠٣٠.

سادسا: في مجال «رعاية الجمعيات والمنظمات الأهلية في مجالات الجودة وحماية المستهلك وتشجيع إنشاء الإتحادات الأهلية وجهات منح شهادات قومية في مجال نظم إدارة الجودة والبيئة والسلامة والأنشطة المرتبطة بنظم الجودة وتقييم المطابقة طبقاً للمرجعيات الدولية»

- بروتوكول التعاون بين المعهد القومي للجودة و الجامعات والمعاهد المصرية المتخصصة في مجال تقديم الخدمات لذوي الإعاقة:

نجح المعهد بالتعاون بين المعهد و الجامعات والمعاهد المصرية المتخصصة في مجال تقديم الخدمات لذوي الإعاقة في إعداد القواعد و المعايير الخاصة باعتماد «أخصائي جودة تقديم خدمات ذوي الإعاقة».

- تقدم عدد (٢١) من الأخصائيين الذين يعملون بالمجال وحصلوا على دورة تدريبية في مجال إدارة الجودة، واجتازوا الاختبارات التحريرية و المقابلات الشخصية و مراجعة كافة الوثائق المطلوبة للإعتماد طبقا للمعايير.

- حصل من بين المتقدمين عدد (٨) على رخصة مزاولة المهنة.

- بروتوكول التعاون بين المعهد القومي للجودة و منظمة المرأة العربية:

- عقدت منظمة المرأة العربية بالتعاون مع المعهد القومي للجودة في جمهورية مصر العربية دورة تدريبية إقليمية حول «إدماج النوع الاجتماعي في آليات قياس الجودة في التعليم» عقدت بفندق كتراكت بالقاهرة.

- افتتحت الدكتورة فاديا كيوان أعمال الدورة والدكتور محمد عتمان رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة أعمال الدورة التدريبية.

- غطت الدورة عددا من الموضوعات منها مفهوم الجودة و معاييرها بصفة عامة و كيفية تطبيقها.

شارك في الدورة التدريبية ١٤ متدربا من عدة دول عربية، وقام بالتدريب فريق متخصص من المدربين المعتمدين بالمعهد القومي للجودة.

بروتوكول التعاون بين المعهد القومي للجودة و إتحاد الغرف التجارية:

- جاري توقيع بروتوكول بين المعهد القومي للجودة و إتحاد الغرف التجارية لمخاطبة جميع الشركات التي يتضمن نشاطها التدريب في السجل التجاري لإعتمادها من المعهد القومي للجودة، بموجب موافقة وزير التجارة والصناعة على قرار مجلس إدارة المعهد بتاريخ (٢٠١٨/١٢/٣١).

سابعا: في مجال «التعاون مع الجهات البحثية والمؤسسات التعليمية المحلية والعالمية في الدراسات والبحوث ومنح الدبلومات التخصصية والشهادات العلمية التخصصية المعادلة

وتوقيع الإتفاقيات والبروتوكولات في مجالات الجودة المختلفة»

- تم الانتهاء من إعداد ملف «المجاستير المهني في إدارة الجودة الشاملة» وتسليمه للمجلس الأعلى للجامعات لاعتماده، ومن ثم البدء في الإعلان عن تفاصيل التقدم للإلتحاق بالدراسة.
- يتميز «المجاستير المهني في إدارة الجودة الشاملة» بالمعهد القومي للجودة بتوفير عدد من التخصصات:

١	"نظم الإدارة البيئية"
٢	"نظم إدارة السلامة والصحة المهنية"
٣	"نظام إدارة جودة وسلامة الغذاء"
٤	"نظام إدارة أمن المعلومات"
٥	"نظام إدارة المؤسسات التعليمية والتدريبية"
٦	"إدارة جودة خدمات ذوي الإعاقة"
٧	"جودة الرعاية الصحية"
٨	"الإدارة الرشيقة وستة سيجما"

ثامنا: في مجال «ثقافة الجودة»

- مجلة «مجتمع الجودة»
- أصدر المعهد (١٠) أعداد من المجلة منذ إنشائه.
- تم إصدار (٤) أعداد من المجلة خلال العام الحالي (٢٠١٨ – ٢٠١٩).

تم تطوير المجلة مع الاهتمام بالمقالات العلمية في مجال إدارة الجودة ونظم الإدارة الدولية، والأخبار العربية والإقليمية والدولية في تلك المجالات.

مؤتمر «الجودة والمستقبل»

نظم المعهد (٤) مؤتمرات منذ إنشائه.
تم تنظيم (٣) مؤتمرات خلال الأعوام الثلاثة الماضية.
مايو ٢٠١٧ - مايو ٢٠١٨ - إبريل ٢٠١٩

انتخاب مصر عضواً بمجلس إدارة المنظمة الأفريقية للتقييس (أرسو) خلال الفترة من ٢٠١٩ وحتى ٢٠٢٢

حصلت مصر ممثلة فى الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة على مقعد فى مجلس إدارة المنظمة الأفريقية للتقييس (ARSO) للفترة من ٢٠١٩-٢٠٢٢ وذلك خلال الانتخابات التى جرت على هامش اجتماعات مجلس الإدارة والجمعية العمومية للمنظمة والتى عقدت خلال الفترة من ١٩-٢١ يونيو الجارى بالعاصمة الكينية نيروبي

وقد شارك فى الاجتماعات المهندس/ أشرف عفيفى رئيس مجلس إدارة الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة والتي شهدت عقد الاجتماع الـ ٦٠ لمجلس إدارة منظمة الأرسو والذي تم خلاله استعراض الموضوعات الادارية المتعلقة بأنشطة المنظمة وكذلك إجراء الانتخابات الخاصة باختيار الدول الأفريقية أعضاء مجلس إدارة المنظمة عن الفترة من ٢٠١٩ وحتى ٢٠٢٢ من ١٣ دولة مرشحة ضمت بوتسوانا، بوركينا فاسو، الكونجو، مصر، غانا، نيجيريا، تنزانيا، توجو، تونس، رواندا، جنوب افريقيا، السودان، كينيا.

ويأتى إعادة انتخاب مصر في مجلس إدارة المنظمة الافريقية للتقييس في اطار حرص مصر على المساهمة فى تطوير منظومة التقييس الافريقية خاصة في ظل ترأس مصر للاتحاد الافريقى وجهودها لدعم خطط التنمية المستدامة لدول القارة السمراء.

وقد تضمنت الفعاليات عقد الاجتماع الـ ٢٥ للجمعية العمومية للمنظمة والاحتفال باليوم الأفريقى للتقييس وعقد مجموعة من الجلسات بشأن تأثير العوائق الفنية على التجارة وكذلك قواعد الصحة والصحة النباتية على إنشاء منطقة تجارة قارية أفريقية حرة، كما تضمنت الفعاليات اعلان نتيجة الانتخابات والتي فازت مصر فيها بمقعد فى مجلس الادارة كما تم مناقشة الموضوعات المتعلقة بعلاقة المنظمة بالمنظمات الدولية المعنية بالتقييس.

برعاية كريمة من رئيس الوزراء ووزير التجارة والصناعة

افتتاح فعاليات المؤتمر الدولى الرابع "الجودة والمستقبل"

م. عمرو نصار : نستهدف جعل مصر بمنتجاتها وخدماتها معياراً عالمياً للجودة والاتقان طبقا للنظم والمعايير الدولية

د. محمد عتمان : دور رئيسى للمعهد فى تطوير منظومة الجودة المصرية ... وجارى إعتماد درجة ماجيستير المعهد من المجلس الأعلى للجامعات

تحت رعاية معالي رئيس الوزراء المهندس مصطفى مدبولي و رعاية المهندس عمرو نصار وزير التجارة والصناعة، وبرئاسة الدكتور محمد عتمان رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة، وبحضور عدد كبير من خبراء الجودة والقامات العلمية الوطنية الكبيرة،عقد خلال شهر أبريل الماضي مؤتمر المعهد القومي للجودة الدولى الرابع "الجودة والمستقبل" تحت عنوان « الجودة وإستراتيجية مصر ٢٠٣٠ " بفندق جراند نايل تاور.

إرتكزت رؤية المؤتمر على عدد من المحاور أبرزها دور الجودة في العمارة الخضراء والمباني المستدامة، جودة الرعاية الصحية لذوي الاحتياجات الخاصة، أهمية الجودة في النهوض بالصناعات الصغيرة ومتناهية الصغر، الأنظمة الذكية لترشيد المياه والطاقة والصرف الصحي، تفعيل قواعد الجودة لدعم وتطوير قدرات المدربين والاستشاريين.

وقد أكد المهندس عمرو نصار وزير التجارة والصناعة في كلمته، التي ألقاها نيابة عنه المهندس/ أحمد طه مساعد وزير التجارة والصناعة، أهمية الارتقاء بمنظومة الجودة بكل المؤسسات المعنية سواء كانت حكومية أو قطاع خاص لتقديم منتجات وخدمات ترقى لطموحات الشعب المصرى وتحقق معدلات نمو مستدامة للاقتصاد الوطنى. وأشار سيادته إلى ضرورة العمل على الارتقاء بالقدرات التنافسية للصناعة الوطنية وتعزيز الاقتصاد القومى كي تصبح مصر بمنتجاتها وخدماتها معيارا عالميا للجودة والاتقان طبقا للنظم والمعايير الدولية.

وقال الوزير أن رؤية مصر ٢٠٣٠ ترتكز على خلق اقتصاد تنافسي قائم على الابتكار والمعرفة والاستفادة من عبقرية المكان والعنصر البشرى لتحقيق التنمية المستدامة والارتقاء بجودة حياة الشعب المصري، مشيرا إلى أن تطور نظم التصنيع واستخدام التكنولوجيا المتقدمة في الصناعة وظهور الشركات متعددة الجنسيات وتقدم نظم الاتصال جعلت العالم سوقا واحدة أمام الشركات المنتجة للسلع والخدمات وساهمت في زيادة حدة المنافسة بين الشركات بالأسواق العالمية. وقال سيادته أن جودة الإنتاج تسهم فى تحقيق التنمية الاقتصادية، وتؤثر إيجاباً على برامج التنمية البشرية للعاملين في الشركات إلى جانب النهوض بالصناعة الوطنية وتحقيق التنمية الاقتصادية للمجتمع والدولة بصفة عامة مشيرا إلى أهمية تحقيق الجودة بقطاع المشروعات الصغيرة والمتوسطة باعتباره قاطرة الاقتصاد القومي وتسهم في زيادة معدلات الانتاج وتوفير فرص العمل للشباب. وأضاف أن تطور النظم الصناعية وانتشار استخدام تكنولوجيا التصنيع المتقدمة ساهمت في زيادة المنافسة بين الشركات للإنتاج وفقا لمعايير الجودة العالمية بهدف الحفاظ على القدرات التنافسية والحفاظ على أسواقها الخارجية، مؤكدا اهتمام الحكومة بتطوير منظومة التعليم الفني وتنمية قدرات الشباب العاملين بالقطاعات الصناعية المختلفة، وهو ما يعكس توجه القيادة السياسية بالاهتمام برأس المال البشرى باعتباره أساس التطور الصناعي والتكنولوجي في مصر.

وفي معرض حديثه عن "الثورة الصناعية الرابعة" قال أنها تمهد الطريق نحو الاستخدام الكثيف للتكنولوجيا والميكنة المتطورة فى عمليات التصنيع وتفعيل "إنترنت الأشياء" و"الحوسبة السحابية" والروبوت للتحول إلى ما يسمى "المصنع الذكي"، لافتا إلى أنها ترتكز علي قاعدة تكنولوجيا المعلومات واستخدام الرقمنة الصناعية في الإنتاج من خلال استخدام تكنولوجيات النانو تكنولوجي، والطباعة ثلاثية الأبعاد، والتحكم عن بعد في معدات الإنتاج. وأضاف أن الوزارة تدرك ما تحمله الثورة الصناعية الرابعة من فرص للتنمية الصناعية المستدامة في مصر وما تفرضه عليها من تحديات، لافتا الى ان الوزارة تعمل وبالتعاون مع القطاع الخاص على توظيف مفردات الثورة الصناعية الرابعة، واستخدام أحدث أساليب التكنولوجيا العالمية، للعمل على رفع جودة المنتج المحلى، ومواكبة التطورات المتسارعة عالميًا فى تكنولوجيا التصنيع، بما يحقق زيادة في معدلات الإنتاج.

وفي كلمة الأستاذ الدكتور المهندس / محمد عثمان رئيس مجلس إدارة المعهد القومى للجودة - رئيس المؤتمر، تحدث سيادته منبها أن الجودة تمثل الخيار الاستراتيجي لتحقيق التنمية المستدامة وتعزيز تنافسية الاقتصاد القومي، مشيرا إلى أن تبني مفاهيم وتطبيقات الجودة وممارسات

بانوراما الجودة

التميز المؤسسي يعد مطلباً هاما للمؤسسات للمنافسة والتميز وتحقيق معدلات أداء مرتفعة. وأضاف أن الجودة ترتكز على تحقيق المتطلبات المتعلقة بجودة المنتج والعمليات الخاصة بالمواصفات، مشيرا إلى أهمية تأسيس أنظمة إدارة للجودة لتحقيق التحسين المستمر بأداء المؤسسات وزيادة القدرة التنافسية للمنتجات والخدمات على المستويين المحلى والعالمي. وقال د. محمد عتمان أن المعهد القومي للجودة يمثل بيت الخبرة الوطني المعنى بنشر ثقافة ومفاهيم وأنشطة الجودة وتنمية الوعى بأهميتها في الاقتصاد المصري بكافة قطاعاته الانتاجية والخدمية بهدف النهوض بالصناعة وبما يتوافق مع النظم والمعايير الدولية والعالمية، مشيرا إلى أن هذا المؤتمر يمثل المحفل الرئيسي والأهم لمجتمع وخبراء الجودة ويعد نقطة بارزة ومضيئة في مسيرة الجودة كما يسهم في دعم وتعزيز الجهود الكبيرة والمتنوعة التي يبذلها المعهد القومي للجودة وكافة الجهات المعنية بالجودة من أجل الإرتقاء بجودة المنتجات و الخدمات الوطنية وتمكينها من المنافسة .وأضاف أن المؤتمر يركز على أثر تطبيق أنظمة الجودة العالمية والتزام القيادة في الجهات الحكومية والخاصة بتلك الأنظمة كما يستهدف نشر ثقافة الجودة في المجتمع، ليكون منصة لالتقاء الخبرات وتبادل المعرفة والتأثير الإيجابي لتحقيق اكبر استفادة ممكنة للوصول بالمنتجات المصرية الى أعلى درجة ممكنة للحفاظ على القدرة التنافسية العالمية لكسب رضاء العملاء وحماية المستهلكين.

وحول أهم إنجازات المعهد القومى للجودة خلال المرحلة الماضية أوضح د. محمد عتمان أن المعهد إستطاع تحقيق عدد من الإنجازات منذ إنعقاد الدورة الثالثة للمؤتمر العام الماضى تضمنت إصدار شهادات الصلاحية لمقدمي خدمات التأهيل والتدريب ومراجعة وإعتماد المقررات التدريبية في مجالات الجودة ونظم الإدارة الأخرى طبقا للمرجعيات العالمية والدولية إلى جانب منح الشهادات المهنية ورخص مزاولة المهنة للمتخصصين في مجالات التدريب والاستشارات التي تتعلق بنظم إدارة الجودة ونظم الإدارة الأخرى، فضلاً عن تشكيل لجنة لوضع معايير مصرية للتميز المؤسسي تتوافق مع المعايير الدولية إلى جانب تقديم التدريب لكافة الجهات الحكومية والقطاعين العام والخاص، كما يقوم المعهد بإعداد بروتوكول مع الهيئة القومية لضمان جودة التعليم لاعتماد مقدمي الخدمات الاستشارية في مجال تأهيل المنشآت التعليمية طبقا لمتطلبات الجودة.

وأضاف أن المعهد قام أيضا بتشكيل لجنة لدراسة ووضع المنهج العلمي لدرجة الماجستير في إدارة الجودة الشاملة في تخصصات "نظم الإدارة البيئية " و"نظم إدارة السلامة والصحة المهنية" و"نظام إدارة جودة وسلامة الغذاء" و"نظام إدارة أمن المعلومات" و"نظام إدارة المؤسسات التعليمية والتدريبية" إلى جانب "إدارة جودة خدمات ذوي الإعاقة" و"جودة الرعاية الصحية" و"الإدارة الرشيقة وستة سيجما"، لافتا فى هذا الإطار إلى أنه جارى حاليا إتخاذ إجراءات إعتماد درجة الماجستير الصادرة عن المعهد من المجلس الأعلى للجامعات.

وفى إطار التعاون بين المعهد القومي للجودة وعدد من الجامعات المصرية المتخصصة والجمعيات الأهلية في مجال تقديم الخدمات لذوي الإحتياجات الخاصة قال عتمان أنه تم إعداد القواعد والمعايير الخاصة باعتماد العاملين في مجال جودة رعاية الخدمة لذوى الاحتياجات الخاصة والمتمثلة في عدد (٦) مستويات تبدأ من مساعد اختصاصي وتنتهى بدرجه استشارى، كما تم توقيع بروتوكول تعاون بين المعهد ومعهد النظم بالقوات المسلحة بهدف تنظيم وإدارة الدورات والندوات وتقديم خدمة الاستشارات الخاصة بنظم المعلومات طبقا للمعايير الدولية، مشيراً إلى أنه تم أيضاً توقيع بروتوكول تعاون بين المعهد القومي للجودة ومنظمة المرأة العربية حيث تم عقد دورة تدريبية إقليمية حول "إدماج النوع الاجتماعي في آليات قياس الجودة في التعليم" بمشاركة ممثلين من العراق والأردن وسوريا والإمارات والمغرب وتونس ومصر.

وأضاف د. عتمان أنه تم، أيضاً، توقيع بروتوكول تعاون بين المعهد القومي للجودة وإتحاد الغرف التجارية لمخاطبة جميع الشركات التي يتضمن نشاطها التدريب في السجل التجاري لاعتمادها من المعهد القومي للجودة لافتاً إلى أنه تم الانتهاء من إعداد الدراسة الفنية لتطوير الموقع الإلكتروني للمعهد بما يتناسب مع أحدث تكنولوجيات تصميم المواقع ومن المنتظر التشغيل الكامل للموقع بداية شهر يوليو المقبل تمهيدا لاعتماد نظام التعليم عن بعد.

ومن جانبه أكد أ/ مدحت فهمي صالح أمين عام المؤتمر خلال كلمته إن الإهتمام بالجودة - في مجال الإنتاج والخدمات على حد سواء - ظاهرة عالمية حيث توليها المنظمات والحكومات في العالم إهتماما خاصا، وأصبحت الجودة هي الوظيفة الأولى لأي منظمة وفلسفة إدارية وأسلوب حياة وسلاحا إستراتيجيا للحصول على ميزات تنافسية في مواجهة التحديات المختلفة عالميا وإقليميا ومحليا. وقد بات واضحا أنه لم يعد يكفي أن نضمن جودة المنتج أو الخدمة بل يجب أن نضمن قبل ذلك جودة المؤسسة التي تقدم هذا المنتج أو تلك الخدمة، إذ أن جودة المؤسسة هي أكبر ضمان للجودة، وأن جودة النظام ككل تضمن استمرار جودة المنتج أو الخدمة وتوحيد مواصفاتها على مدى زمني طويل. وفي مصر كان إنشاء المعهد القومى للجودة من أهم مشروعات

أهداف المؤتمر:

تطوير الأداء المؤسسى للجهاز الإدارى للدولة من خلال التطبيق الفعال لجودة التدريب وتطبيق نظم الإدارة
تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية من أجل دعم المنشآت الصناعية وتحقيق التنمية المستدامة.
أثر جودة الرعاية الصحية لتحسين الخدمة المقدمة لذوى الاعاقة.
مناقشة أثر تطبيق الجودة على العمارة الخضراء والمبانى المستدامة للنهوض بالقطاع العمرانى.
تطبيق نظم الجودة لتفعيل العلاقة الديناميكية لتطوير منظومة التعليم وفقا لاحتياجات خطط التنمية وسوق العمل.
تطبيق النظم والمعايير الدولية لاعتماد رخص مزاولة المهنة فى مجالات الجودة ونظم الإدارة الدولية.
حتمية تطبيق نظم إدارة الغذاء للارتقاء بصحة المجتمع .

محاور المؤتمر:

ـ أثر جودة التدريب فى رفع أداء الجهاز الإدارى للدولة .
ـ دور الجودة فى دعم المنشآت الصناعية كمصدر قوة للاقتصاد .
ـ العلاقة الديناميكية بين جودة التعليم ومخرجات سوق العمل .
ـ دور الجودة فى العمارة الخضراء والمبانى المستدامة .
الجودة وسلامة الغذاء.
ـ جودة الرعاية الصحية لذوى الإحتياجات الخاصة .
ـ تفعيل قواعد الجودة لدعم وتطوير قدرات المدربين والاستشاريين.
ـ أهمية الجودة فى النهوض بالصناعات الصغيرة والمتناهية الصغر

الخطة القومية للجودة دعما للبنية التحتية لمنظومة الجودة المصرية.
ومنذ افتتاح المعهد القومى للجودة فى يناير ٢٠٠٦ إهتم بالإرتقاء بأنشطة الجودة فى مصر إلى أعلى مستوياتها لتتوافق مع النظم والمعايير الدولية والعالمية مع نشر ثقافة ومفاهيم الجودة فى المجتمع المصرى بكافة قطاعاته ومستوياته، حيث أن أول أهدافه خلق مجتمع إنتاجي و خدمي على دراية كاملة بمفاهيم الجودة المتوافقة مع المعايير الدولية. وأن المعهد يقدم كعهده دائما حدثا مميزا – المؤتمر الدولي الرابع الجودة والمستقبل – تحت عنوان: "الجودة واستراتيجية مصر ٢٠٣٠»، حيث أن هذا المؤتمر بمحاوره الثمانية إضافة جديدة لمجتمع الجودة ولمسيرة التميز والأداء المؤسسي العالي.
كما تطرق أمين عام المؤتمر في كلمته إلى إنتشار مصطلح «الثورة الصناعية الرابعة» الذي أطلقه "كلاوس شواب"، مؤسس المنتدى الاقتصادي العالمي (دافوس) في الأوساط العلمية والإعلامية والسياسية، في كل أنحاء العالم منذ عام ٢٠١٦، وارتبط بالتقدم المذهل في العديد من المجالات التي تقوم على التفاعل بين المعلومة والآلة وعقل الإنسان.
وإن مفهوم الثورة الصناعية الرابعة (Industry ٤,٠) يمثل دفعة نحو رقمنة التصنيع التي يقول الخبراء إنها ستوفر تحسينات هائلة في الكفاءة والتكاليف والأرباح خلال بضع سنوات. و تتنافس الدول على تبني تطبيقات ومبتكرات الثورة الصناعية الرابعة؛ نظرا لما تجنيه من فوائد في مجالات زيادة الإنتاج الصناعي والزراعي وتحسين جودته وتطوير الخدمات الحكومية وزيادة التصدير وتطوير نظام التعليم بما يشجع قيم الابتكار وتحقيق الشمول المالي والاجتماعي بحيث تتوافر صورة رقمية عن كل هيئة ومؤسسة. وأنهى كلمته شاكرا للمساهمين في فعاليات المؤتمر، وأن الجميع على أمل أن يكون من نتائج وتوصيات هذا المؤتمر دعم رؤية المعهد المستقبلية لأن نجاح المعهد في تأدية وظائفه هو بالضرورة نجاح للمنظومة الوطنية للجودة في مصر.

الجلسات:

عقد أثناءها جلستين:

ـ الجلسة الأولى :رأس الجلسة د. م / عز الدين فتحى الحمزاوى)خبير وإستشارى دولىوعضو اللجنة الاستشارية بالمعهد (. تم خلال هذه الجلسة عرض خمس موضوعات:
ـ الجودة وسلامة الغذاء، أ. د. / حسين منصور - رئيس مجلس إدارة هيئة سلامة الغذاء
ـ العلاقة الديناميكية بين جودة التعليم ومخرجات سوق العمل، أ. د. / عزة أغا - نائب رئيس الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد
ـ أثر جودة التدريب فى رفع أداء الجهاز الادارى للدولة، أ. د. / طارق الحصرى وكيل كلية الدراسات العليا فى الإدارة بالأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحرى
ـ دور الجودة فى دعم المنشأت الصناعية كمصدر قوة الاقتصاد) نموذج للحوكمة والاستدامة) ، م/ أسامة المليجى رئيس مجلس إدارة شركة توتال الثروة الصناعية الرابعة والاقتصاد الرقمى،د. / عبد الوهاب غنيم نائب رئيس الإتحاد العربى للاقتصاد الرقمى ومستشار تطوير الاعمال - كلية كامبردج الدولية

الجلسة الثانية: رأس الجلسة م/ إبراهيم المناسترلى) رئيس مصلحة الرقابة الصناعية (، وتم خلال هذه الجلسة عرض خمس موضوعات:
ـ دور الجودة فى العمارة الخضراء والمبانى المستدامة، أ. د./ هند فروح - أستاذ بالمركز القومى لبحوث الإسكان والبناء
ـ جودة الرعاية الصحية لذوى الاحتياجات الخاصة، د/ أحمد آدم - مدير عام الادارة العامة للتربية الخاصة - وزارة التربية والتعليم
ـ أهمية الجودة فى النهوض بالصناعات الصغيرة ومتناهية الصغر، د. م. / محمد مجدى زكى - إستشارى الانتاجية والجودة
ـ الانظمة الذكية لترشيدالمياه والطاقة والصرف الصحى، د / محسن الشوارى رئيس وحدة الحفاظ على المياه والطاقة والصرف الصحى وعضو جمعية الأمريكيين المصريين
ـ تفعيل قواعد الجودة لدعم وتطوير قدرات المدربين والاستشارين، د /مدحت عبد الوهاب - المدير التنفيذى لشركة أورنيت – الأمين العام للمجلس الوطنى للتدريب والتعليم

الأبحاث:

نوقش بحثان:

البحث الأول: دور العناقيد الصناعية فى تفعيل أساليب السيطرة الاحصائية على الجودة لزيادة القدرة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ألقته د / إيناس جمعه فهمى شكر - مدرس بالمعهد العالي للدراسات النوعية
البحث الثاني: التدريب وبناء القدرات لتحقيق التنمية المستدامة، ألقته د. م. / كاميليا يوسف - جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك.

كلمات الشركات الراعية:

ـ هيئة المحطات النووية، د / عبد الحميد عباس الدسوقى ابراهيم - نائب رئيس مجلس الإدارة للدراسات والشئون النووية
ـ شركة عبور لاند، م/ محمد حامد الشريف - رئيس مجموعة شركات عبور لاند
ـ الهيئة العامة لشئون المطابع الاميرية، م / عماد فوزى - رئيس مجلس إدارة الهيئة العامة لشئون المطابع الاميرية
ـ بيت الادارة العربى، د / محمود رضوان - رئيس مجلس الادارة
ـ شركة باڤاريا، م / صلاح زوزو - مدير عام الجودة والاعتمادات المحلية والدولية
ـ شركة Near East Services ، م / أحمد صالح - مدير إدارة التسويق والمبيعات
ـ مؤسسة أكاديمية التدريب والتنمية، أ / فايقة غزيز - رئيس مجلس إدارة مؤسسة أكاديمية التدريب والتنمية
ـ شركة افرو لاند، م/ عادل زيدان - رئيس مجلس إدارة مجموعة شركات افرو لاند
ـ شركة جهينة، م/ هناء محمد – قائد فريق الجودة

بمشاركة دولية واسعة

افتتاح فعاليات المؤتمر الدولي السادس لضمان جودة التعليم " التخطيط الدولى والتنفيذ الإقليمى"

انطلقت خلال شهر يونيو الماضى فاعليات المؤتمر الدولي السادس لضمان جودة التعليم والذي نظمته الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد تحت رعاية الدكتور مصطفى مدبولي رئيس مجلس الوزراء، تحت عنوان: (ضمان جودة التعليم: بين التخطيط الدولي والتنفيذ الإقليمي) ، وقد شارك فى المؤتمر عدد من السادة الوزراء الى جانب الدكتور/ عمرو عزت سلامة ـ أمين عام اتحاد الجامعات العربية.

وقد حظيت هذه الدورة بمشاركة دولية واسعة من كبرى شبكات ومنظمات الجودة والاعتماد التعليم العالمية حيث شارك في هذه الدورة هيئة الاعتماد الالمانية (AQAS) والشبكة العربية لضمان جودة التعليم العالي (ANQAHE) مبادرة ضبط جودة التعليم العالي بالدول الإفريقية (HAQAA) واتحاد الجامعات الإفريقية وهيئات جودة التعليم والإعتماد بعدة دول (السعودية – المغرب – البحرين – غانا – نيجيريا – موزمبيق – اوغندا) ، وعقدت هذه الدورة بالشراكة مع منظمة الأمم المتحدة للثقافة والعلوم (اليونسكو) وبرنامج دعم اصلاح التعليم الفني والتدريب المهني الممول بالشراكة بين الجانب المصري والاتحاد الأوروبي TVET2.

طرح المؤتمر الدولي السادس لضمان جودة التعليم عدداً من الموضوعات للنقاش المجتمعى على نطاق واسع تضمنت :

- طبيعة التحديات التي يطرحها تدويل التعليم لضمان جودته
- دور الاعتراف الدولي بهيئات ضمان الجودة في بناء وتعزيز الثقة
- موقع ضمان الجودة التعليم في عام التعليم
- بناء الثقة والاعتراف بالمؤهلات وتدويل التعليم
- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين التعليم وضمان جودته
- التحول إلى التعلم القائم على الكفايات والحاجة لنظم جديدة لضمان

الجودة •
فعالية الشبكات الإقليمية والدولية في بناء وتعزيز الثقة في المؤهلات •

أهداف المؤتمر

ـ تبادل الخبرات ونشر الممارسات الجيدة في مجال ضمان جودة التعليم
ـ تعزيز دور الهيئة الريادى على المستويين الإقليمي والدولي .
ـ استشراف آليات وطرق لتحسين استجابة التعليم لاحتياجات سوق العمل الحالية والمستقبلية .
ـ تعزيز الشراكات على المستويات المحلية والإقليمية والدولية. .

محاور المؤتمر

ـ التدويل وضمان جودة التعليم .
ـ جدول أعمال الاطار الأفريقى لضمان جودة التعليم .
ـ دور ضمان جودة التعليم في عام التعليم .
ـ التعليم القائم على الجدارات والنقلة النوعية: تعليم المهن الصحية أنموذجا.
ـ دور ضمان جودة التعليم الفنى في تحسين الاستجابة لاحتياجات سوق العمل الحالية والمستقبلية .
ـ أطر المؤهلات: اللغة العالمية المشتركة .
ـ مستقبل التعليم وضمان جودته في العصر الرقمي .
ـ شبكات ضمان جودة التعليم على المستويين الإقليمي والقاري فى بناء وتعزيز الثقة .

المشاركون

شارك فى فعاليات المؤتمر ما يقرب من ٥٠٠ متخصص من ممثلى جميع مستويات التعليم فى مصر (قبل الجامعى – العالى – الازهرى – العام – الخاص)
- ممثلون عن وزارات التعليم والتعليم الفني ، ووزارة التعليم العالي ، والأزهر.
- واضعو سياسات التعليم والتدريب التقني والمهني ،.
- مقدمي الخدمات التدريبية .
- قيادات الجامعات المصرية الحكومية والخاصة وجامعة الأزهر.
- ممثلو عدد من هيئات الجودة والاعتماد العربية والأوروبية.

توصيات المؤتمر

أعلنت الدكتورة يوهانسن عيد رئيس الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد أن المؤتمر الدولي لضمان جودة التعليم في دورته السادسة قد أصدر عدد من التوصيات الهامة تضمنت أهمية وضع معايير للإعتماد خاصة بالبرامج المتاحة بفروع الجامعات الأجنبية فى مصر ومدى إستيفائها للمعايير القياسية المطلوبة، والتأكد من فاعلية وجودة البرامج المتاحة لتلك الفروع وإتساقها مع البرامج المتاحة فى الجامعات الأم.

كما أوصى المؤتمر بوضع خطة بناءً على دراسة متأنية لسوق العمل للوقوف على مجالات التعليم الفنى القابلة لاستيعاب أعداد كبيرة من الطلاب، وتلك التى يتعين تقليص أعداد الملتحقين بها لعدم حاجة سوق العمل إليها بما يضمن استيعاب سوق العمل لكافة الخريجين من المعاهد

الفنية والجامعات التكنولوجية، وعدم الإقتصار عند تحديد مجالات وأنواع التعليم الفنى والتدريب المهنى على دراسة السوق المحلية فقط، بل يجب أن يشمل ذلك دراسة الأسواق والمتطلبات العربية والإقليمية حتى يمكن إيفاد خريجى تلك المؤسسات الفنية والمهنية للعمل فى تلك الأسواق.

وشملت التوصيات، أيضا، إنشاء ملف إلكترونى لكل خريج من خريجى المعاهد الفنية والجامعات التكنولوجية يتصل بسوق العمل يسجل فيه كافة المهارات التى اكتسبها الخريج والخبرات التي حصل عليها منذ التحاقة بسوق العمل والدورات التدريبية التى إلتحق بها لصقل مهاراته، والتوسع فى استخدام المعايير المهنية كأساس لبناء وتصميم وتقويم برامج التعليم الفني والتدريب المهنى مع تعزيز دور مجالس المهارات القطاعية من خلال شراكات مستدامة بين القطاعين العام والخاص، ودعم مراكز التميز وريادة الأعمال.

وتناولت إحدى التوصيات التعاون المشترك بين الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد والمجلس الأعلى للتعليم التكنولوجى لوضع معايير الإعتماد الخاصة بالجامعات التكنولوجية بما يتواكب مع احتياجات المرحلة المقبلة.

نشر كتيب تنفيذي للمواصفة ISO 45001

من المتوقع أن يتم نشر كتيب (Handbook) تنفيذي للمواصفة ISO 45001 بحلول نهاية العام كمتابعة للمواصفة العالمية لنظام السلامة والصحة المهنية الصادرة في عام ٢٠١٨. أعلن ذلك خلال إجتماع اللجنة الفنية (TC-283) في دالاس، تكساس بالولايات المتحدة الأمريكية.

قالت باربرا ليبوفيتسكي (Barbara Libowitzky)، رئيسة الوفد النمساوي في إجتماعات اللجنة وعضو مجموعة عمل دليل التنفيذ أنه «من المهم بالنسبة لنا تحسين قابلية إستخدام هذا المعيار الرائد، نحتاج المزيد من الشركات في جميع أنحاء العالم إلى فهم أفضل للأيزو ٤٥٠٠١ من أجل دمجها بشكل أفضل لتحسين السلامة في مكان العمل وأدائها العام في العمل.» سيوفر هذا الدليل للشركات الصغيرة والمتوسطة إرشادات مفصلة حول كيفية تطبيق المواصفة لزيادة سلامة الموظفين وتقليل المخاطر في مكان العمل وتحسين نتائج الأعمال.

من المعروف أن اللجنة الفنية ISO TC-283 هي المسؤولة عن التطوير والتحسين المستمرين لأنظمة إدارة السلامة والصحة المهنية ISO 45001 ، المتطلبات مع إرشادات الاستخدام وتطوير المعايير الداعمة. شارك في الاجتماع الدولي في دالاس أكثر من ٨٠ مندوبًا عن السلامة والصحة من أكثر من ٣٠ دولة، و سيعقد الاجتماع التالي ISO TC-283 في كيجالي، رواندا ، في أكتوبر ٢٠١٩.

هيئة المواصفات السعودية : علامة الجودة إلزامية على منتجات الأسمنت اعتباراً من ٩ سبتمبر المقبل

كشفت الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة عن بدء إلزام منتجات الأسمنت بالحصول على علامة الجودة السعودية، اعتباراً من ٩ سبتمبر القادم وذلك وفقاً اللائحة الفنية لمواد البناء -الجزء الثالث: الروابط الهيدروليكية، وأكدت الهيئة على منع دخول منتجات الإسمنت بما فيها الإسمنت الأبيض والخرسانة الجاهزة من المنافذ السعودية أو بيعها في الأسواق بعد هذا التاريخ ما لم تكن حاصلة على علامة الجودة السعودية.

ودعت الهيئة جميع مستوردي ومصنعي هذه المنتجات للحصول على علامة الجودة السعودية من خلال التقدم عن طريق النظام الإلكتروني لمنح الشهادات بالهيئة: https://jeem.saso.gov.sa/ .

وتؤكد هذه الخطوة حرص الهيئة والجهات الرقابية ذات العلاقة على الارتقاء بجودة السلع والمنتجات المعروضة بالسوق السعودي وتعزيز صحة وسلامة المستهلك، وذلك من خلال الترخيص للمنشآت المستوفية لشروط اللائحة الفنية العامة لعلامة الجودة السعودية لاستعمال العلامة على منتجاتها، كما أوضحت هيئة المواصفات أن حصول المُنتج على علامة الجودة يعكس مطابقته للمواصفات القياسية السعودية المُعتمدة، إضافةً إلى تحقيق معايير ضبط الجودة أثناء تصنيعه، وبذلك تُحقق منظومة منح علامة الجودة مصلحة جميع الأطراف ذوي العلاقة (المُنتِج والمُستهلِك والتاجر)، وتعزّز حماية المستهلك، وتوفر قدرة تنافسية أكبر للمنتجات الحاصلة على هذه العلامة.

يشار إلى أن مجلس إدارة الهيئة، كان قد اعتمد اللائحة الفنية لمواد البناء -الجزء الثالث: الروابط الهيدروليكية في اجتماعه رقم (١٦١)، المنعقد بتاريخ ٢٤-١٠-١٤٤٠هـ، ونُشرت هذه اللائحة في الجريدة الرسمية بتاريخ ٩-١-١٤٣٩هـ، حيث تضمنت فرض علامة الجودة السعودية على منتجات الأسمنت، بما فيها الأسمنت الأبيض، والخرسانة الجاهزة، كما نصت هذه اللائحة على منح فترة انتقالية لموردي ومصنعي الأسمنت والخرسانة الجاهزة مدتها سنتان من تاريخ نشرها في الجريدة الرسمية.

هيئة المواصفات الإماراتية تضع ١٣ شرطاً لتداول المنتجات البلاستيكية الملامسة للأغذية في الأسواق

حددت هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس «مواصفات»، ١٣ شرطاً للسماح بتداول المنتجات البلاستيكية الملامسة للأغذية في أسواق الدولة، بموجب النظام الإماراتي للرقابة على المواد الملامسة للأغذية، والذي تم إعداده من قبل الهيئة وأصدره مجلس الوزراء قبل أعوام. وهي اشتراطات تعزز مفاهيم السلامة العامة في المجتمع، بما ينسجم مع مستهدفات الأجندة الوطنية خصوصاً في مؤشرات ضمان استمرارية التنمية المستدامة التي تسعى إلى حماية البيئة وتحقيق التوازن بين التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

وقال المهندس خلف خلف، مدير إدارة المواصفات في الهيئة إن المواد البلاستيكية يجب أن تتوافر فيها مجموعة من المتطلبات الواضحة بموجب النظام الإماراتي للرقابة على المواد الملامسة للأغذية، بأن تكون متجانسة و خالية من أي شوائب مثل (جيوب أو إنتفاخات هوائية، مواد غريبة)، ومصنعة من مواد غير سامة خصوصاً الأصباغ والمواد الملونة، وألا تكون لمكوناتها القابلية للهجرة أو الإنتقال الملامسة للمادة الغذائية.

وأضاف أن الاشتراطات التي وضعتها الهيئة ضمن النظام، تفرض أن توفر المواد البلاستيكية الملامسة للأغذية حماية ضد ظروف الضغط، الإهتزاز و الصدمات وتحافظ على المادة الغذائية سليمة بدون أي تغيير، كذلك أن توفر حماية للمادة الغذائية من أية حشرات، أو قوارض، أو كائنات دقيقة أو أتربة وقذارات، وأن تحافظ على خواص المادة الغذائية وتحميها من أي روائح، أو نكهات أو مذاقات غير مستحبة، كذلك ألا تسبب أي تغير غير مقبول أو تلف وفساد في المادة الغذائية.

وتابع: يفرض النظام أن تكون غير منفذة للهواء، الضوء والرطوبة في حالة كانت المواد الغذائية تتطلب ذلك، وألا يوحي تصميمها وشكلها بأي إنطباع باطل أو كاذب أو خادع للمستهل، وأن يعرف تركيب وأصل المواد البلاستيكية المصنعة، وألا تسبب أي خطورة على صحة وسلامة المستهلك، وألا تكون من نوع المواد البلاستيكية القابلة للتحلل، وأن تكون موضحة عليها البيانات الإيضاحية المهمة، وألا تسبب أي نوع من التلوث للمادة الغذائية المغلفة لها.

ونوه م. خلف بتطوير الدولة لمنظومة تشريعية في هذا الصدد، تمثلت في النظام الإماراتي للرقابة على الأدوات الملامسة للأغذية، والذي أقره مجلس الوزراء الموقر قبل خمسة أعوام، وأصبح تطبيقه ساريا على مستوى الدولة، والذي يهدف لضمان توافر الشروط الصحية ومعايير السلامة في المواد والأدوات الملامسة للأغذية من خلال التأكد من عدم وجود مواد ضارة من أي نوع قد تدخل في تركيب المواد التي تصنع منها تلك المنتجات يمكن لها أن تنتقل إلى الأغذية بالملامسة.

وشرح أن النظام كذلك يضمن عدم وجود أي تأثير لتلك المواد على الصفات الحسية الظاهرية للأغذية من حيث اللون والطعم والرائحة، وقد تم إعداده نظراً للآثار السلبية التي قد تسببها المواد والأدوات الملامسة للأغذية، على الصحة العامة من خلال إمكانية تسرب بعض المركبات الكيميائية من مادة العبوة إلى الغذاء، بتركيزات ومستويات قد تمثل خطراً على صحة الإنسان أو من خلال ما تحدثه من تغييرات في المنتجات الغذائية، نتيجة للتفاعلات التي تحدث بين الغذاء ومادة التعبئة نتيجة التعرض لدرجات الحرارة في ظل ظروف التخزين المختلفة أثناء سلسلة الانتاج.

وقال إن إعداد النظام الإماراتي جاء ضمن حزمة من الإجراءات التي يتم العمل عليها، أبرزها إجراء دراسة فنية على القطاعين الحكومي والخاص على مستوى الدولة، وبمشاركة كافة الجهات المعنية بالدولة وذلك لغرض تقييم الوضع الحالي للمنتجات وإعداد مشروع النظام بالاطلاع على أفضل الممارسات والمقارنات المرجعية في هذا المجال، بعدها يبدأ العمل الفني. الجملة لازم تكون بصيغة الماضي لتتفق مع السياق. يرجى المراجعة

ويتضمن النظام التعاريف الخاصة بالمواد والأدوات الملامسة للأغذية وآليات اعتمادها وتسجيلها والتحقق من جودتها ونطاق تطبيق النظام والمتطلبات العامة للمواد والأدوات الملامسة للأغذية والبيانات الإيضاحية، وتحديد متطلبات التحقق من المطابقة وإجراءات الرقابة ومسح الأسواق والمسؤوليات والصلاحيات والإجراءات والعقوبات التي سيتعرض لها المخالفون للنظام بهدف التداول الآمن وتوفير معايير السلامة والصحة والبيئة لهذه المنتجات.

بالتعاون مع وزارة الصناعة والتجارة والسياحة بالبحرين

هيئة التقييس الخليجية تنظم ورشة عمل حول «اتفاقية حقوق الطبع والنشر والملكية الفكرية للآيزو»

نظمت هيئة التقييس لدول مجلس التعاون الخليجي بالتعاون مع إدارة المواصفات والمقاييس بوزارة الصناعة والتجارة والسياحة، ورشة عمل حول»اتفاقية حقوق الطبع والنشر والملكية الفكرية للآيزو» والتي عقدت بالمنامة خلال شهر يونيو الماضى

وأشارت مدير إدارة المواصفات والمقاييس السيدة منى العلوي بأن ورشة العمل المعنية بحقوق الطبع والنشر والملكية الفكرية شهدت مشاركة متميزة من خبراء من المنظمة الدولية للتقييس (الآيزو)، الى جانب المعنيين بالحلول التقنية بهيئة التقييس الخليجية. وأضافت، بأن الورشة استهدفت شرح اتفاقية ISO POCOSA 2017 التابعة للمنظمة الدولية للتقييس وبيان أهمية الالتزام ببنودها المعنية بحقوق الطبع والنشر والملكية الفكرية للمواصفات والمطبوعات التابعة للمنظمة، إضافة إلى فوائد نشر المواصفات القياسية بتقنيات الـ XML».

وأضافت بأن هيئة التقييس الخليجية لديها برامج تدريبية تخصصية متعددة لبناء القدرات الفنية في أجهزة التقييس الخليجية، وصممت هذه الدورة لتأهيل المختصين في مجال إعداد المواصفات، وكذلك المعنيين بتقنية نظم المعلومات المرتبطة بالتقييس. ولتعزيز البرنامج التدريبي بالتجربة والتطبيق العملي، وقد تم خلال الدورة تقديم دراسة عملية عن المواصفات القياسية الوطنية البحرينية المتبناة بطريقة إعادة الطباعة كنموذج فعلي تم تفعيله من خلال الحلول والخدمات التقنية التي وفرّتها هيئة التقييس الخليجية لإدارة المواصفات والمقاييس في مملكة البحرين.

وحول المشاركين في ورشة العمل، أوضحت مدير إدارة الموصفات والمقاييس بأن المشاركين يمثلون المختصين من أجهزة التقييس الخليجية، والجهات المعنية والمهتمة بحقوق الملكية الفكرية أو الصناعية ، مشيدا في الوقت ذاته بالجهود المتواصلة لهيئة التقييس الخليجية في العناية بتصميم البرامج التدريبية التخصصية وباختيار المدربين من ذوي الكفاءات العالية، مع التنويع في أساليب ووسائط التدريب.

وزارة الصناعة والتجارة والسياحة
Ministry of Industry, Commerce and Tourism

هيئة التقييس
لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية
GCC Standardization Organization

دكتور مهندس جينيشي تاجوشي

جينيشي تاجوشي (Genichi Taguchi) مهندس ياباني وإحصائي، وُلد في اليابان يناير ١٩٢٤ وتوفي في يونيو ٢٠١٢. درس في البداية هندسة النسيج حتى بدء الحرب العالمية الثانية حيث خدم في معهد الملاحة التابع للبحرية اليابانية. في عام ١٩٤٨، عمل في وزارة الصحة العامة والرعاية الاجتماعية ومعهد الرياضيات الإحصائية التابع لوزارة التربية والتعليم. ركّز تاجوشي على توظيف الأساليب الإحصائية لتطبيق مفهوم الجَوْدَة، ويعتبر من رواد الجودة اليابانيين، حيث عمل مديراً للأكاديمية اليابانية للجودة، وتكريمًا له على إسهاماته المتميزة في تحسين أساليب الجَوْدَة. إشتهر تاجوشي بأساليبه الرائدة في مراقبة الجودة الحديثة وهندسة الجودة المنخفضة التكلفة.

في عام ١٩٥٠، إنضم إلى مختبر الاتصالات الكهربائية (ECL) التابع لشركة Nippon Telephone and Telegraph Company ، واكتسب خبرة ست سنوات في مجال التجارب وتحليل البيانات. حصل «تاجوشي» على الدكتوراه من جامعة كيوشو (Kyushu) في عام ١٩٦٢، بعد أن عمل مع الإحصائيين الصناعيين في معامل شركة بل في الولايات المتحدة. واصل العمل في ECL في دور استشاري وأصبح جزءًا من فريق الأبحاث المساعد في جمعية المواصفات اليابانية Japanese Standards) Association)، حيث أسس مجموعة أبحاث الجودة. في عام ١٩٦٤، شغل منصب أستاذ في جامعة أوياماجوكوين (Aoyamagokuin) في اليابان ، حيث أمضى ١٧ عامًا في تطوير أساليبه.

حَازَ جائزة ديمنج للجودةأربع مرات منها ثلاث مرات في فترات متتالية؛ كانت الأولى في العام ١٩٦٠م، تم تكريمه أيضًا في عام ١٩٨٦، حيث حصل على جائزة «Indigo Ribbon» من إمبراطور اليابان لمساهمته في الاقتصاد والصناعة اليابانية. كما قدَّم له إمبراطور اليابان الشريط الأزرق في العام ١٩٩٠م؛ لإسهاماته في الصناعة اليابانية. إزداد إهتمام شركات أمريكية مثل Xerox و Ford و ITT بمنهجية تاجوشي. شارك تاجوشي في حلقات دراسية للمديرين التنفيذيين لفورد، وأصبح المدير التنفيذي لمعهد للمعهد الأمريكي للموردين. عمل تاجوشي كمستشار متفرغ للعديد من الشركات الكبرى في الولايات المتحدة واليابان والصين والهند.

أصبحت أفكار تاجوشي معروفة في أوروبا منذ عام ١٩٨٦، عندما قام معهد الإحصائيين بتنظيم مؤتمر في لندن. تم تشكيل نادي تاجوشي في المملكة المتحدة (سمي فيما بعد بجمعية أساليب الجودة) في العام التالي، ومنذ ذلك الحين ، أصبحت أساليب تاجوشي تستخدم بشكل منتظم واسع النطاق في الغرب في مجموعة متنوعة من الصناعات على الرغم من أنها خاصة في صناعة السيارات.

طور تاجوشي أساليبا لمراقبة جودة (العملية) وجودة (التصميم) للسيطرة الكاملة على الجودة وضمانها خلال دورة حياة تطوير المنتج. أكد منهجه على تحسين جودة المنتج والعملية قبل التصنيع (أي في مرحلة التصميم) بدلاً من النهج الأكثر تقليدية لتحقيق الجودة من خلال التفتيش.

كانت إحدى أفكار تاجوشي الأكثر إبداعًا هي استخدام مقياس «جودة» يسمى نسبة الإشارة إلى الضوضاء (signal to noise ratio)، والتي استخدمها مهندسو الاتصالات بعد ذلك للعثور على قوة الإشارة الكهربائية. طبق تاجوشي هذا المقياس على المنتجات اليومية، واستخدمه كتدبير لاختيار مستويات التحكم التي يمكن أن تتكيف بشكل أفضل مع التغيرات في ظروف التشغيل والبيئة، أو الضوضاء. تمكن من تطوير مفهوم المتانة، والذي يمكّن من تصميم منتج ليكون أقل تأثراً بالضوضاء. نظرًا للاختلافات الطبيعية في عمليات التشغيل، فإن المنتج المعني سيكون أقل عرضة لفشل معايير الجودة المقبولة.

لتاجوشي إسهامات عظيمة في الجودة الشاملة حيث نادى بتطوير وسائل لتحسين الجودة، والتي تعتمد على طرق التصميم التجريبي لزيادة كفاءة المنتج والعمليات الخاصة به. هذه الوسائل كانت الأساس لفلسفة تاجوشي والمرتكزة على المبدأ الثالث من مبادئ ديمنج والتي تهدف إلى تقليل الحاجة للتفتيش النهائي للمنتج عن طريق البدء بتحسين الجودة في مرحلة ما قبل التصنيع. كان تاجوشي عضواً فخريًا في الجمعية الأمريكية للجودة (ASQ) في مايو ١٩٩٨. وكان من أسباب ترشيحه أن ريادته في مجال مراقبة الجودة لم يسبق لها مثيل، وسيستمر تأثيره لفترة طويلة في قطاعات الهندسة ومجالات الجودة والصناعة في جميع أنحاء العالم.

عمل تاجوشي مستشاراً لعدد من الشركات

(Genichi Taguchi)

الكبيـرة مثـل فـورد وIBM لمسـاعدتهم علـى تطويـر الضبـط الإحصائـي لجودة العمليـات الإنتاجيـة. ويـرى تاجوشـى أن الضبط المستمر للآلات لبلوغ جودة مناسبة للمنتـج ليس كافياً. وأنــه بدلاً من ذلك يجب أن تصمـم المنتجات بحيث تكون قوية بقدر كاف ومتحملة لأداء شـاق، برغم التباينات علـى خـط الإنتـاج أو في مواضـع الأداء بشكل عام.

إن كان ديمنـج «Deming» هـو أول من أدرك أهمية التحكم السـليم في العملية، خاصـةً مـن خـلال الضبـط الاحصائـي للعمليات (SPC)، فقد طور «تاجوشـي» مراقبة الجودة إلى أبعد من ذلك، إلى مرحلة التصميـم، وبالتالـي إكمـال حلقـة الجودة الشاملة. لقد قيل أن عمل «ديمنج» ثورة في ثقافة الإدارة القديمة، بينما قدم «تاجوشي» تقنيات مهمة لتحسين العملية في كل مرحلة، من التصميم إلـى الإنتاج، ولإبقاء العمليات المحسنة تحت السيطرة.

أثبتـت طريقـة تاجوشـي فاعليتهـا وقوتها في تقييم تصميم المنتـج الجديد، والعمليات الجديـدة للمؤسسـة. وتتلخَّـص فلسـفته في الجَـوْدَة عَبْـر الإنتاج والعمليـات في ثلاثة مفاهيم آتية:

• مَتَانَـة جـودة المنتـج (Quality robustness): وتعني العمل على إزالة الظروف المعاكسة في حالة إنتاج المنتجات بـدلاً من إزالة المسـببات؛ لأنهـا تكون أقل كلفة وأكثر فاعليـة إذا أردنا الحصول على منتجات متينة.

• الجَوْدَة المستهدفة(Target – oriented quality) : وهذه الفلسـفة تعني الاستمرار في التحسـين للحصول علـى المنتج ضمن الهدف المطلوب بالضبط.

• دَالَـة خسـارة الجَـوْدَة (Quality loss function): وَيُقْصَـد بهـا تحديـد جميـع التكاليـف المرتبطة بالجَوْدَة السـيئة، وهذه تشـتمل على (تكاليف عدم رضاء الزبون، والضمـان، والفحـص الداخلـي، وتكاليف الخدمة...وغيرهـا)، وتتلخَّـص فـي أن الخسارة لا تأتي من إنتاج سلعة معِيبة فقط، ولكن من أي سـلعة تكون مواصفاتها بعيدة عن الهـدف، حتى لو كانـت داخل التفاوت المسـموح به، ويمكن تحديد قيمة الخسـارة عنـد الجِيْـدَة عن قيمـة الهدف عبـر «دالة الخسـارة»، وتعنـي «كلمـا اتجهـت قيمة التكلفة إلى الهـدف، أدى ذلك إلى إنخفاض التكلفة»، وهذا يدل على إقبال العملاء عليها، وأنَّهـا تلبـي رغباتهم. وهي دالـة إحصائية تستخدم في تقدير قيمة الخسارة التي يحدثها الانحراف عن مواصفات الجودة، إذ أوضح تاجوشـي بأن سـلوك خسـارة الجودة يأخذ شـكل قطـع مكافـئ يعبر عنـه رياضياً في شـكل دالة تربيعية متماثلة، تشتق هذه الدالة بالاعتمـاد علـى العلاقـة بين القيـم الفعلية للعامـل الأساسـي الـذي يتم قيـاس جودته (طول، وزن، حجم...الخ). وساعدت - هذه الأفكار - في تمكين مبدأ التحسـين المستمر الـذي أصبح يعـرف لاحقاً باسـم (التصنيع الرشـيق) Lean Manufacturing. ونتيجة لنجاحه إعتمدت كثير من الشـركات طريقته مثل فورد وتويوتا وبوينج للطيران.

الملخص

- ولد فى عام ١٩٢٤ وحصل على درجة الدكتوراة من جامعة كيوشو اليابانية فى عام ١٩٦٢

- عمل مديراً للأكاديمية اليابانية للجودة، وشـغل منصب أستاذ جامعة أوياما جوكون اليابانية لمدة ١٧ عام

- إشتهر بأساليبة الرائدة فى مجال مراقبة الجودة الحديثة وهندسة الجودة منخفضة التكلفة

- عمل مستشـاراً لعدد من الشـركات الكبيرة مثل فورد و IBM

- تتلخـص فلسـفته فـى الجـودة عبـر الإنتـاج والعمليـات فى ٣ مفاهيم هـى متانة جودة المنتج والجودة المستهدفة ودالة خسارة الجودة

أ.د. هناء محمد الحسيني

أستاذ علوم الأغذية المتفرغ بكلية الاقتصاد المنزلي – جامعة حلوان
ومدير مركز ضمان الجودة بجامعة حلوان

المعهد القومي للجودة بيت خبرة مختص بنشر وتحسين ثقافة ومفاهيم الجودة فى المجتمع المصرى

حاصلة على بكالوريوس اقتصاد منزلى تخصص تغذية وعلوم الأغذية من جامعة حلوان عام ١٩٧٧، ثم ماجستير فى التغذية من جامعة الباما بولاية الباما بالولايات المتحدة الأمريكية عام ١٩٨٤، ثم دكتوراه فى علوم الأغذية من جامعة الينوي بولاية الينوى بالولايات المتحدة الأمريكية عام ١٩٨٧. حصلت على درجة أستاذ فى علوم الأغذية منذ ١٩٩٨، عملت كعضو هيئة تدريس منذ ١٩٧٩ حتى الآن بالجامعة، كما عملت كأستاذ مشارك بقسم الاقتصاد المنزلي بجامعة الملك عبد العزيز بجدة - المملكة العربية السعودية خلال الفترة من (١٩٩٢- ١٩٩٧). قمت بتدريس العديد من المقررات الدراسية فى مجال التخصص بمرحلتى البكالوريوس والدراسات العليا. تقلدت عدة مناصب إدارية بجانب عملى كعضو هيئة تدريس: رئيسا لمجلس قسم التغذية وعلوم الأغذية لدورتين متتاليتين (٢٠٠١-٢٠٠٧) ، و مديرا لوحدة ضمان الجودة بالكلية (٢٠٠٥-٢٠٠٧) ، ونائبا لمدير مركز ضمان الجودة بالجامعة (٢٠٠٧-٢٠١٠)، وعميدا لكلية الاقتصاد المنزلى (٢٠١١-٢٠١٣)، ومديرا لمركز ضمان الجودة بجامعة حلوان منذ ٢٠١٠ (أثناء عملها كعميد للكلية وحتى الآن).

تقلدت عضوية العديد من اللجان الفنية الهامة والتى من بينها: عضو لجنة قطاع الاقتصاد المنزلي (٢٠١١-٢٠١٣)، وعضو اللجنة الفنية للمعادلات لقطاع العلوم الإنسانية بالمجلس الأعلي للجامعات (منذ ٢٠٠٨ وحتي الآن)، وعضو اللجنة العلمية للاقتصاد المنزلى لترقية الأساتذة والأساتذة المساعدين لدورتين متتاليتين (٢٠٠٨-٢٠١١/٢٠١٢-٢٠١٥)، وعضو لجنة المحكمين للأبحاث العلمية باللجنة العلمية للترقيات منذ ٢٠٠٨ حتى الآن).

سجلك حافل بالمؤهلات العلمية والمناصب الأكاديمية والإدارية، هل يمكن إعطاء قارئ المجلة بعض المعلومات عن أبحاثك العلمية المنشورة ومشاركاتك فى المؤتمرات العلمية؟

لدي العديد من الأبحاث العلمية المنشورة (٤٣ بحث علمى تطبيقى)، وعدد من الإصدارات من الكتب العلمية (عدد ٥ كتب).

أشرفت على العديد من الرسائل العلمية للماجستير وللدكتوراة، إضافة إلى، المشاركة كعضو بلجان المناقشة والحكم للعديد من الرسائل العلمية فى مجال التخصص بجامعات حلوان والمنصورة ودمياط والمنوفية.

شاركت فى العديد من المؤتمرات العلمية فى مجال التخصص وكذلك فى مجال الجودة (سواء المؤتمرات السنوية الدولية التى تعقدها الهيئة القومية لضمان جودة التعليم بمصر أو التى يعقدها إتحاد الجامعات العربية لضمان الجودة والإعتماد بجامعة الزرقاء بالأردن، وجامعة الشارقة بالإمارات المتحدة، وجامعة لبنان الدولية بالبقاع – بلبنان).

نعلم إهتمامك بالجودة بصفة عامة وجودة التعليم بصفة خاصة، ماهي أهم الأنشطة التي شاركت فيها في هذا المجال؟

شغلت منصب المدير التنفيذي لعدد من مشروعات التطوير والتى من بينها:

مشروع «إنشاء وحدة لتوكيد الجودة بكلية الأقتصاد المنزلى QAAP (نوفمبر٢٠٠٥-مارس٢٠٠٧)، والذى تم تمويله من البنك الدولى.

مشروع التطوير المستمر والتأهيل للإعتماد (CIQAP) بكلية الاقتصاد المنزلي منذ (أكتوبر٢٠١١ - ديسمبر ٢٠١٢) والممول من بنك الاستثمار.

مشروع دعم الخطط التنفيذية لمراكز ضمان الجودة (مركز جامعة حلوان) في الفترة من (أكتوبر٢٠١٢ - مارس ٢٠١٣) والممول من بنك الاستثمار.

مشروع قياس مخرجات التعلم المستهدفة (٢٠١٦-٢٠١٩) بجامعة حلوان (ضمن مشروعات الخطة الاستراتيجية لجامعة حلوان).

حصلت على عديد من الدورات التدريبية وورش العمل الهامة، منها:

دورة الإعتماد البرامجى (المفاهيم والأساسيات) التى أقامتها الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد فى ١١ يونية ٢٠١٩.

("DKA module "University Exams and Digital Question Banks يوم ٢٠/١٠/ ٢٠١٨ بمكتب ال DAAD بالقاهرة.

دورة المراجعة الداخلية فى ١٨ أكتوبر ٢٠١٧ بعنوان: « Internal Quality Auditing based on ISO 9001:2015»

دورة معايير إعتماد كليات ومعاهد التعليم العالى – (إصدار ٢٠١٥) بالهيئة القومية لضمان جودة التعليم فى ٢٠١٦.

ورشة عمل نظمتها الشبكة العربية لضمان الجودة فى التعليم فى يونية ٢٠١٥بعنوان: «Internal Quality Assurance in Higher Education Institutions»

ورشة عمل بالمكتب الثقافى البريطانى بعنوان: "Strategic Planning" فى ٢٠١٤/٢/١٦.

شاركت فى مراجعات داخلية وخارجية لبعض مؤسسات التعليم العالي:

مراجع خارجي لزيارة الإعتماد بجامعة (عجمان بدولة الإمارات العربية المتحدة) – كلية الآداب وعلوم الأسرة (فبراير ٢٠١٨).

عضو ضمن لجنة مراجعة ومتابعة لبرنامج (نظم التغذية بكلية الزراعة) – جامعة المنصورة بتكليف من لجنة متابعة البرامج الجديدة بوزارة التعليم العالى (مارس ٢٠١٩).

عضو ضمن لجنة المراجعة والمتابعة لعدد من مؤسسات التعليم العالى الحاصلة على مشروعات التطوير من وحدة إدارة المشروعات بوزارة التعليم العالي في الفترة من ٢٠١١-٢٠١٩).

إهتماماتى فى مجال تطبيق ممارسات الجودة ومعايير الإعتماد:

متابعة وتقديم الدعم لكليات جامعة حلوان وعددها ٢٢ (٢١ كلية + معهد) لتطبيق معايير الجودة والإعتماد والتأهيل للحصول على شهادة الإعتماد فى مجال التعليم من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد. حيث حصلت، حتى الآن، عدد ١٠ كليات بجامعة حلوان على شهادة الإعتماد المؤسسى خلال الفترة من (٢٠١٣-٢٠١٩) بينما تتأهل عدد ٣ كليات لتجديد الإعتماد وعدد ١٠ برامج أكاديمية للحصول على إعتماد البرامج للتقدم للإعتماد فى سبتمبر ٢٠١٩.

إستمرارية تطوير نظم إدارة الجودة بجامعة حلوان وفقا لمتطلبات الأيزو ٩٠٠١، حيث حصلت جامعة حلوان على شهادة الأيزو فى النظم الإدارية فى سبتمبر ٢٠١٥ (٩٠٠١ : ٢٠٠٨) وتم تجديدها فى سبتمبر ٢٠١٨ وفقا للأيزو (٩٠٠١ : ٢٠١٥).

ما هو سبب إهتمامك بالمعهد القومي للجودة؟

يعد المعهد القومي للجودة بيت خبرة مختص بنشر وتحسين ثقافة ومفاهيم الجودة فى المجتمع المصرى بكافة قطاعاته الإنتاجية والخدمية والتجارية وبما يتوافق مع النظم والمعايير الدولية والعالمية. حيث يقوم بدور حيوي وهام فى مجالات متعددة والتى من أهمها: تقديم خدمات التأهيل والتدريب ومراجعة وإعتماد الحزم التدريبية فى مجالات الجودة ونظم الإدارة الأخرى طبقا للمرجعيات العالمية والدولية إلى جانب منح الشهادات المهنية ورخص مزاولة المهنة للمتخصصين فى مجالات التدريب والإستشارات التى تتعلق بنظم إدارة الجودة.

ما هو النشاط الأهم الذي تقومين به في المعهد القومي للجودة حاليا؟

المشاركة كعضو ضمن لجنة إعداد لائحة ماجستير مهنى في «إدارة الجودة الشاملة» التي شكلت من قبل مجلس إدارة المعهد القومي للجودة. سوف تشتمل لائحة الماجستير المهني فى مجال إدارة الجودة الشاملة على عدد من التخصصات الهامة المتعلقة بنظم إدارة الجودة (نظم الإدارة البيئية، نظم إدارة السلامة والصحة المهنية، نظام إدارة جودة وسلامة الغذاء، نظام إدارة أمن المعلومات، نظام إدارة المؤسسات التعليمية والتدريبية، إدارة جودة خدمات ذوى الإعاقة، وجودة الرعاية الصحية، والإدارة الرشيقة وستة سيجما).

هل يوجد إختلاف واضح بين برنامج الماجستير المهني لإدارة الجودة بالمعهد القومي للجودة عن برامج الماجستير بأماكن أخرى؟

إهتمام المعهد القومى للجودة بإعداد هذه البرنامج يعد نقلة نوعية وهامة فى مجال أنشطته المتعددة والمتميزة. حيث أن أهم الأهداف التى أعد من أجلها المعهد برنامج الماجستير المهنى هى: إعداد كوادر مؤهلة علميا ومهنيا فى إدارة الجودة الشاملة، ورفع مستوى الجودة فى الإدارة والمنتجات والخدمات حيث تمكن الدارسين من إكتساب مهارات التحليل الكمى والنوعى فى تصميم برامج إدارة الجودة و إستخدام تقنيات متخصصة فى إدارة الجودة من أجل دعم وتطوير المنشأة. كما أنها سوف تزود الدارسين بمهارات تساعد فى جودة عملية التصنيع وجودة تقديم الخدمة والقدرة، على تقييم عمليات إدارة الجودة، وبصفة خاصة تهدف الدراسة ضمن هذه اللائحة إلى تقديم إسهامات إضافية للدارسين وتطوير مؤهلاتهم المهنية للتميز فى النواحى الإدارية والفنية ليكونوا قادرين على تولي الوظائف القيادية أو الإشرافية المعنية بتطبيق الجودة فى مؤسساتهم.

ماهي رؤيتك لدعوة الجهات المعنية المختلفة للتعاون مع المعهد؟

نظرا للدور الحيوى الذى يقوم به المعهد القومى للجودة فمن الأهمية أن تتضافرجميع الجهود المبذولة من الهيئات والجهات المتخصصة على المستوى الوطني فى مجال الجودة والإعتماد من أجل رسم سياسة التكامل والتنسيق فيما بينهم وتحديد الإختصاصات والأدوار لدعم المؤسسات المعنية كلا فى مجاله حتى تأتى الجهود المبذولة ثمارها لصالح مؤسساتنا عند تطبيق منظومة وممارسات إدارة الجودة بصورة تحقق التميز المنشود وفقا لمعايير الجودة والإعتماد.

لمواجهة التجاوزات عبر الانترنت:

قريبا اصدار اللائحة التنفيذية لقانون مكافحة جرائم تقنية المعلومات

أعلن النائب أحمد بدوي، رئيس لجنة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بمجلس النواب، إن الإعلان عن اللائحة التنفيذية لقانون مكافحة جرائم تقنية المعلومات سيكون قريبا جدا بعد انتهاء الحكومة من مراجعته.

وأوضح النائب أنه بتطبيق هذه اللائحة سيتم مواجهة حقيقية للمخالفات التي تحدث على شبكة الإنترنت مثل السب وإساءة السمعة والتشهير والابتزاز والسرقة واختراق الحسابات وانتحال صفة الغير.

وأشار إلى أن العقوبات ستكون رادعة لأي مخالفة من المخالفات المذكورة، وعلى سبيل المثال هناك جريمة انتحال صفة الغير التي حدد لها القانون عقوبة حبس تتراوح من ثلاث الي خمس سنوات وغرامة مالية لا تقل عن ٥٠ ألف جنيه.

فيس بوك تكشف عن تحديثات أمنية جديدة لـ «إنستجرام»

كشفت شركة فيسبوك عن تطبيق تحديثين أمنيين على منصة «إنستجرام»، بهدف تعزيز مستوى أمنها، وحماية مستخدميها من اختراق حساباتهم، وتوسيع التحديث الأول نطاق تطبيق «برنامج مكافآت الإبلاغ عن إساءة استخدام البيانات» ليشمل منصة «إنستجرام»، أما التحديث الثاني فيقدم برنامج مكافآت اكتشاف الأخطاء في خدمة «تشيك اوت» على «إنستجرام»، قبل نشر تلك الخدمة خارج الولايات المتحدة الأمريكية.

وأشارت «فيسبوك» إلى أنها أطلقت في أبريل الماضي برنامج مكافآت الإبلاغ عن إساءة استخدام البيانات بهدف تحسين قدرتها على اكتشاف الانتهاكات المحتملة لسياسات منصة فيسبوك ومكافأة الأشخاص الذين يبلغون عن مطوري التطبيقات الذين يسيئون استخدام بيانات المنصة، وبالتحديث الجديد مددت فيسبوك البرنامج ليشمل «إنستجرام».

وذكرت، أن الهدف من ذلك تعزيز حماية المعلومات التي يتبادلها المستخدمين على «إنستجرام»، وتشجيع المتخصصين في أمن المعلومات على الإبلاغ عن إساءة استخدام المنصة حتى تتخذ الإجراءات اللازمة سريعًا، كما ستقدم المكافآت عن بلاغات إساءة الاستخدام بناء على مستوى خطورتها واتساع نطاق تأثيرها، مثلما يحدث في برنامج مكافأة اكتشاف الأخطاء.

وترحب شركة فيسبوك بملاحظات الجمهور على تطوير البرنامج وتحسينه، وذلك لأن برنامج مكافآت الإبلاغ عن إساءة استخدام البيانات يمثل مبادرة هي الأولى من نوعها على هذا الصعيد، و ذلك من خلال https://www.facebook.com/data-abuse

الالتزام بمعايير الجودة الخاصة بنظام إدارة أمن المعلومات
هجوم الخدعة (Spoofing)

م. أحمد نجيب
أخصائي نظم المعلومات - المعهد القومي للجودة

هجوم الخدعة (Spoofing)
هجوم الخدعة أو انتحال الشخصية، وهو هجوم يقوم به الهاكر عن طريق انتحال شخصية شخص ما أو برنامج ما أو موقع ما من المواقع الإلكترونية التي يتعامل معها العميل ومن ثم يطلب من العميل بياناته الشخصية أو كلمة المرور الخاصة به أو رقم الفيزا كارد أو حساب العميل في البنك.

بعض من أنواع هجوم الخدعة (Spoofing):

(١): Email Spoofing
وهو النوع الأكثر شيوعا، ويقوم فيه الهاكر بإرسال رسالة بريد إلكتروني مشابهة جدا للشركات العالمية الرسمية مثل شركة (Apple – Google – Microsoft – Facebook - ...) بحيث يخدع المتصل به ويطلب منه بيانات البريد الخاصة به، مثلا، ككلمة المرور أو أن تتم عملية شراء على موقع Apple باستخام كارت الإئتمان الخاص به. وهذا النوع من الهجوم تحاول مواقع البريد حماية الأشخاص منه عن طريق إرسال الرسائل المشبوهة إلى الـ Spam ولكن للأسف ليس كل الرسائل يتم اكتشافها.

(٢): DNS Spoofing
بدون الدخول في مسائل تقنية معقدة، كما الحال في أرقام التليفونات المسجلة على الهاتف الشخصي فأنت تحفظها وتربطها بأسماء الأشخاص لسهولة تذكرها والوصول إليها، فالـ DNS هو نظام تحويل الأسماء إلى أرقام أو عناوين على أجهزة الكمبيوتر مثلا عند كتابة موقع "www.microsoft.com" فإن الجهاز يترجم هذا الرابط عن طريق الـ DNS إلى رقم الخادم الخاص بمايكروسوفت لبدء عملية الإتصال بالموقع وعرضه. وبالتالي ففي حالة هجوم "DNS Spoofing" يقوم الهاكر بتسجيل رقم آخر على نفس اسم الموقع الذي تتصل به ليخدعه ويحوله على الخوادم الخاصة به لسرقة بياناته.

(٣): GPS Spoofing
وهو من أكثر أنواع الـ Spoofing خطورة ويتم عن طريق بث إشارات GPS مزيفة، ومن خلالها يمكن التحكم في الطيارات بدون طيار.

بعض النصائح للحفاظ على خصوصيتك على الإنترنت وحمايتها من الانتهاك:
المحافظة على وجود برنامج Antivirus على الجهاز محدث باستمرار.
التأكد من رسائل البريد الإلكتروني الواردة والتي تدعي أنها لجهات معروفة مثل الفيس بوك وجوجل عن طريق معرفة البريد المرسل هل هو من الشركة المرسلة للبريد أم من شخص آخر.
في حالة تلقى بريد إلكتروني من نفس عنوان بريدك عليك الحذر لأن الهاكر يمكن أن يخدعك بأنه عرف كلمة المرور الخاصة بك وأنه أرسل من نفس بريدك الإلكتروني وهو على العكس هو قام فقط بعملية Spoofing للبريد الخاص به (البريد المرسل) ليظهر عندك بنفس اسم بريدك الإلكتروني.

جهاز حماية المستهلك يكافح ظاهرة الإعلانات المضللة بوسائل الإعلام

تلقى المجلس الأعلى لتنظيم الإعلام، تقريرًا من جهاز حماية المستهلك؛ لإخطاره بالإعلانات المضللة في القنوات الفضائية لاتخاذ اللازم تجاهها ووقف بث إعلاناتها. وتبين من المذكرة أن هناك ٧٦ إعلانا مضللا في ٣٦ قناة تليفزيونية، منها ٥٢ إعلانا تروج لمنتجات غير مسجلة بوزارة الصحة، و٢٤ تدعي علامة تجارية غير مملوكة للمعلن، وشملت الإعلانات مقويات جنسية وأعشابا وكريمات ومراكز صيانة وأدوية.

وقال الجهاز في تقريره، إن ذلك يأتي في إطار جهود جهاز حماية المستهلك لمكافحة ظاهرة الإعلانات المضللة، في ضوء مقتضيات القانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨، وفي ضوء التعاون المثمر مع «الأعلى للإعلام» وإدارة الإعلانات المضللة والأنشطة التسويقية الخادعة عبر المرصد الإعلامي «حماية المستهلك» لاتخاذ الإجراءات القانونية ضد المخالفين، مضيفا: «جرى رصد عدد من هذه الإعلانات التي توهم المستهلك بأن المستحضرات لديها قدرة على علاج بعض الأمراض، وعدد من مراكز الصيانة التي تدّعي علامة تجارية محمية لتضليل المستهلكين، وانتهت التحقيقات بالجهاز إلى التأكد من كون هذه الإعلانات مضللة».

ويطلق حملة توعية بقانون حماية المستهلك الجديد

أطلق جهاز حماية المستهلك حملة رسمية للتوعية بقانون حماية المستهلك الجديد رقم١٨١ لسنة ٢٠١٨.

وأهم ما جاء بالحملة أن يلتزم المورد في حالة البيع بالتقسيط بتسليم المستهلك فاتورة أو محررا يشمل البيانات الآتية:

السعر الاجمالي.
ثمن البيع للمنتج نقدا .
العائد السنوي ومجموع العائد المستحق عن فترة التقسيط .
المبلغ الذي يتعين علي المستهلك دفعه مقدما إن وجد .
الجهة المقدمة للمنتج بالتقسيط ، و مدته، وعدد الأقساط، وقيمة كل قسط .
حقوق و التزامات كل من المستهلك و المورد في حالة إخلال أي منهما بشروط الأتفاق .

الجريدة الرسمية تنشر اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك

أصدر الرئيس عبدالفتاح السيسي، قرارا جمهوريا بتعديل بعض أحكام المرسوم بقانون رقم ٩٥ لسنة ١٩٤٥ والخاص بشؤون التموين وأحكام قانون حماية المستهلك، ومنع الممارسات الاحتكارية الصادرة بالقانون رقم ٣ لسنة ٢٠٠٥. ونشرت الجريدة الرسمية، نص تعديل القانون الذي حمل رقم ١٥ لسنة ٢٠١٩ . وجاءت تفاصيله كالتالي:

قانون رقم ١٥ لسنة ٢٠١٩
بتعديل بعض أحكام المرسوم بقانون رقم ٩٥ لسنة ١٩٤٥
الخاص بشئون التموين وبعض أحكام قانون حماية المنافسة
ومنع الممارسات الاحتكارية الصادر بالقانون رقم ٣ لسنة ٢٠٠٥

باسم الشعب
رئيس الجمهورية

قرر مجلس النواب القانون الآتي نصه ، وقد أصدرناه :

(المادة الأولى)

يُستبدل بنصي المادتين (٣ مكررا «ب») ، (٣ مكررا «ج») من المرسوم بقانون رقم ٩٥ لسنة ١٩٤٥ الخاص بشئون التموين ، النصان الآتيان :

مادة (٣ مكررا «ب»):

مع عدم الإخلال بأي عقوبة أشد منصوص عليها في قانون العقوبات أو أي قانون آخر ، يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن سنة ولا تزيد على خمس سنوات ، وبغرامة لا تقل عن مائة ألف جنيه ولا تزيد على مليون جنيه كل من :

١ - اشترى لغير استعماله الشخصي ولإعادة البيع مواد التموين والمواد البترولية المدعومة ماليًا من الدولة الموزعة عن طريق شركات القطاع العام وشركات قطاع الأعمال العام والجمعيات التعاونية الاستهلاكية وفروعها ، ومستودعات البوتاجاز ومحطات خدمة وقرين السيارات أو غيرها ، وكذلك كل من باع له المواد المشار إليها مع علمه بذلك أو كل من امتنع عن البيع للغير .

٢ - أخفى المنتجات المنصوص عليها في البند (١) والمعدة للبيع عن التداول ، أو لم يطرحها للبيع ، أو امتنع عن بيعها ، أو علق بيعها على شرط ، أو اشترط بيع كمية معينة منها ، أو ربط البيع بشراء أنواع أخرى .

٣ - خلط بقصد الاتجار المواد المنصوص عليها في البند (١) بغيرها أو غيّر مواصفاتها أو حازها بهذا القصد بعد خلطها أو تغيير مواصفاتها .

محافظ المنيا يقرر تشكيل لجنة لحماية المستهلك وضبط الأسواق

قـرر اللواء قاسـم حسـين محافظ المنيا، تشـكيل لجنـة لحماية المسـتهلك، لضبط منظومة الأسـواق والتأكد من جودة المنتجات المطروحة وتحقيق الصالح العام من خلال ما تختص به اللجنة المشكلة من متابعة الأسواق والمخزون الاستراتيجي من السـلع الأساسـية وتحقيق التوازن بين إجراءات الرقابـة والتوعية وتخفيض زمن الاسـتجابة لشـكاوى المواطنين وتحقيـق مردود إيجابي لديهم. وتضـم اللجنة التي يرأسـها السـكرتير العام للمحافظة، مديريات "التموين والزراعة والطب البيطري" ورؤسـاء الوحدات المحلية لمراكز ومدن المحافظة ورئيس مباحث التموين ومدير الرقابة التموينية وممثل عن جهاز حماية المستهلك بمديرية التموين والتنسيق مع الجهات المعنية.

رئيس الغرفة التجارية بالبحيرة: حماية المستهلك وسلامة الغذاء تتصدران أولوياتنا

قال المحاسـب فتحي مرسـي رئيس الغرفـة التجارية بالبحيرة، أنه تـم الإتفاق مع اللـواء راضـي عبد المعطي، رئيـس جهاز حماية المسـتهلك ، ودعاء قنديل عضو الجهاز، والأمين العام لجمعية حماية المسـتهلك بالبحيرة على إنشـاء فرع للجهاز بالمحافظة، تسـتضيفه الغرفـة التجارية بمقرها. وإن حماية المسـتهلك، والجودة، وسلامة الغذاء في مقدمة الأولويات التي ستعمل عليها الغرفة في المرحلة المقبلة، عقب تشـكيل مجلس إدارتها الجديد. كما يوجد مشـروعًا طموحًا بالتعاون مع جهاز حماية المسـتهلك للخـروج من المفهوم الضيـق للحماية المرتبط بالسـلع المادية، وتوسـعة نطاقه ليشـمل الخدمات أيضا. وأوضح رئيس غرفـة البحيرة، أن خدمات المرافـق المختلفـة من غـاز ومياه وكهرباء، ومؤديـي الخدمات أصحـاب المهن والحرفييـن يجـب أن يخضعـوا جميعًا لرقابـة الجهاز بما يضمن حـق المواطن في الحصـول علـى خدمة جيدة. وأشـار إلى أن ثقافة اللجوء لجهاز حماية المسـتهلك، لازالت غائبة لدى المواطن برغم تعديل القانون بمزيد من الضمانات لصالح الأخير، وهـو ما سـتعمل الغرفة على تغييره من خلال تنظيم نـدوات وحملات توعية مكثفة عقـب العيد مباشـرة، خاصة وأن البحيـرة بها أقدم جمعية لحماية المسـتهلك على مستوى الجمهورية.

مركز بحوث السوق وحماية المستهلك بجامعة بغداد ينظم المؤتمر الوطني السابع لبحـوث السـوق وحمايـة المستهـلك

نظم مركز بحوث السوق وحماية المستهلك في ٢٥ أبريل الماضي المؤتمر الوطني السـابع لبحوث السوق وحماية المستهلك برعاية السيد رئيس جامعة بغداد الاستاذ الدكتور علاء عبد الحسين المحترم وبالتعاون مع وزارة الصناعة والمعادن مديرية التنمية الصناعية، وتحت شـعار (حماية المستهلك واجب وطني)، في كلية الهندسة جامعة بغداد.

جـاء هـذا المؤتمر في اطار التعاون العلمي مـع وزارة الصناعة والمعادن في إقامة نـدوات ومؤتمـرات من أجـل إيجاد حلول للقضايـا التي تهم المواطـن وتقدم خدمة مجتمعية ضمن أهداف المركز. إذ أن الأبحاث العلمية تكمن قيمتها في ما تحققه من استفادة على الصعيد العلمي والمجتمعي أيضا.

لماذا رخصة استشاري معتمد لنظم الإدارة الدولية

د. مدحت عبد الوهاب

عضو اللجنة الاستشارية بالمعهد القومي للجودة ـ أمين عام المجلس الوطني للتدريب والتعليم

يتفق العاملون في مجالات نظم إدارة الجودة والنظم الإدارية الدولية كافة على وجود ظاهرة عامة وهي ظهور العديد من استشاريي الإدارة غير الأكفاء أدى ذلك إلى إنحدار مستوي الخدمات الاستشارية لنظم الإدارة الدولية، مما نتج عنه عدم

فعالية تلك النظم وتأثيرها المطلوب على أداء المؤسسات والشركات، حيث أن الهدف الأساسي من تبني تطبيق نظم الإدارة الدولية هو تطوير وتحسين أداء المؤسسات ورفع القدرة التنافسية وتحقيق الاستدامة ليصب في قوة الاقتصاد القومي وتنمية المجتمع، ولكن للأسف لم تكن النتائج على مستوي التوقعات.

مما لاشك فيه أنه توجد حاجة ملحة لوضع قواعد لضبط آليات العمل في مجال تقديم الخدمات الاستشارية والتدريبية المتعلقة بالجودة بعدما أصبح أي شخص يستطيع أن يدعي بكل بساطة أنه مدرب أو استشاري جودة بل ويتمادي في ذلك ويقوم بتأهيل الشركات والمؤسسات لنظم إدارة الجودة وأي نظم إدارة أخري.

ونحن هنا لا نقلل من شأن الاستشاريين الحاليين فبالطبع هناك قامات وخبراء يعملون في هذا المجال منذ سنوات عديدة وكان لهم الفضل في إرساء نظم إدارة الجودة في الكثير من المؤسسات والشركات على أحسن مستوي، ولكننا نتحدث عن الظاهرة التي باتت واضحة مؤخرا، وكان المتضرر الرئيسي فيها هو الشركات والمؤسسات الراغبة في تحسين نظام الإدارة لديها من خلال توفيق أوضاعها طبقا لمتطلبات نظم الإدارة الدولية مثل نظام إدارة الجودة ونظام إدارة البيئة وأيضا إدارة السلامة والصحة المهنية أو نظم سلامة الغذاء والعديد من أنظمة الإدارة الأخري كنظام إدارة أمن المعلومات واستمرارية الأعمال وغيرها.

ترجع هذه الظاهرة، من وجهة نظر البعض، لعدة أسباب أولها تنامي الطلب من المؤسسات والشركات على هذه الخدمة لزيادة الوعي بأهمية التوافق مع النظام العالمي، وثانيا عدم توافر برامج تدريبية متخصصة في كيفية ممارسة العمل الاستشاري لنظم الإدارة وفق معايير دولية، وثالثا عدم وجود اعتماد رسمي موثق من الدولة يؤكد المصادقة على القدرة والكفاءة لتقديم هذه الخدمة.

نتج عن عدم توافر برامج تدريبية متخصصة في كيفية ممارسة العمل الاستشاري لنظم الإدارة وفق المعايير دولية أن معظم الذين يعملون في مجال الاستشارات يكتفون بالحصول على دورة كبير مراجعين في نظام إداري ما ويعتقدون أنه مؤهل للعمل كاستشاري في هذا النظام، وللأسف فإن هذا المفهوم أصبح شائعا وهو خطأ تماما حيث أن هذه شهادة كبير مراجعين تؤهل حاملها للعمل كمراجع فقط وليس استشاري. وقد نعذر الجميع في ذلك حيث لم تتوفر أي دورات أخري متخصصة ومعتمدة سوي هذه الدورة، وبالتالي فليس أمام أي شخص يرغب في العمل في هذا المجال إلا أن يأخذ هذا الاتجاه.

ويتوافق الجميع على رأي واحد وهو أنه على المعهد القومي للجودة بصفته الجهة الرسمية الوحيدة المنوطة بالجودة أن يأخذ على عاتقه إرساء القواعد المنظمة لممارسة مهنة استشاري نظم الإدارة الدولية وفق القرار الجمهوري رقم ٣٥١ الذي خول له الحق دون غيره في إصدار رخصة مزاولة المهنة لاستشاري نظم الإدارة الدولية، لتكون هذه الرخصة بمثابة الإعتراف الرسمي من الدولة بالكفاءة المهنية والقدرة على تقديم الخدمة وفق المعايير الدولية.

رخصة مزاولة المهنة .. ما لها وما عليها

م. عبد السلام عبد السميع

المشرف على إدارة الدعم الفنى - المعهد القومى للجودة

إختص البند السابع من المادة الثانية بقرار رئيس الجمهورية (رقم 351 لسنة 2012) الخاص بإنشاء المعهد القومي للجودة بمنح الشهادات المهنية ورخص مزاولة المهنة للعاملين في المجالات الصناعية والجودة وتقييم المطابقة. وتعتبر «رخصة مزاولة المهنة» حجر زاوية في إصلاح وتطوير المهن بصفة عامة، وإعتماد المهنيين المتخصصين في المجالات التي تتعلق بنظم الجودة والإدارة والأنشطة المتعلقة بها بكافة أنواعها بصفة خاصة.

وتستخدم عملية الإعتماد لتحديد ما إذا كان الأشخاص على دراية كافية في مجال مهني معين ليتم تصنيفهم «مؤهلين للممارسة» في هذا المجال.

وتتوفر في رخصة مزاولة المهنة قواعد وضوابط حاكمة، وبناءً على ذلك يقوم المعهد القومي للجودة باعتماد المهنيين وفقا للمواصفة الدولية ISO/IEC 17024، حيث يوفر هذا الإعتماد معيارا دوليا لأنظمة شهادات الأشخاص للعمل بطريقة متسقة وقابلة للمقارنة وموثوقة في جميع أنحاء العالم، كما يضمن الإلتزام بعملية إعتماد معترف بها دوليا وتتوافق مع أعلى المعايير وتمثل أفضل الممارسات في هذا الشأن.

ويعتبر المعهد هو أول جهة إعتماد للمهنيين المتخصصين في مجالات الجودة ونظم الإدارة في مصر تلبي الممارسات المقبولة دولياً للإعتماد، وقد تم إعداد دليل لمساعدة المتقدمين على فهم كيفية الحصول على إعتماد المعهد، حيث يوفر المعلومات الأساسية المتعلقة بعملية الإعتماد والحصول على الشهادة، ومتطلبات الإعتماد ونوع الوثائق التي يجب تقديمها ، كما يضمن كفاءة المهنيين من خلال القياس المستمر للمهارات والمعرفة.

ولإعتماد الأشخاص وحصولهم على رخص مزاولة المهنة فوائد هامة من أهمها:

- ضمان الإلتزام بالإحترافية الفائقة والتمسك بمعايير المهنة،
- تعزيز المصداقية والمكانة المهنية لدى العملاء،
- الحصول على ميزة تنافسية في مجال التخصص المهني،
- كفاءة تنفيذ المشاريع،
- تحديث المعرفة والمهارات في مجال الإعتماد،
- تساعد في تقدم المهنة.

الغرض من دليل إعتماد المهنيين في نظم الإدارة

- توفير المعلومات الأساسية التي تتعلق بإعتماد المهنيين وكيفية الحصول على هذا الإعتماد.
- تعزيز أفضل الممارسات لإعتماد مهنية الأفراد.
- تعزيز التطوير المهني للأشخاص والمنظمات التي تستفيد من خدمات المعهد.
- تطوير منهجيات الإعتماد والاعتراف بالمهنيين في نظم الإدارة على المستوى الوطني.

مجال الدليل

إعتماد الأشخاص في جميع المجالات التي تتطلب مهنيين ذوي كفاءة وجودة عالية في مجالات الجودة ونظم الإدارة.

مزايا شهادة الإعتماد المهنية

تستهدف شهادة الإعتماد من المعهد القومي للجودة مساعدة المرشحين على تحقيق أعلى درجة من الكفاءة وتمكنهم من تحقيق أهدافهم المهنية، حيث تعد هذه الشهادة دليل على الكفاءة والقدرة على الأداء المتميز.

معلومات عن الدليل

- يمكن معرفة متطلبات برنامج إعتماد المهنيين والمتعلقة ببرنامج التخصص لمقدم الطلب من خلال الموقع الإلكتروني للمعهد القومي للجودة (www.nqiegypt.org) أو زيارة مقر المعهد.

برامج إعتماد المهنيين في نظم الإدارة

تم وضع برنامج لإعتماد المهنيين لكل مجال من المجالات ذات العلاقة بالجودة ونظم الإدارة طبقا للقواعد المنظمة لذلك، ويعمل كل مجال في برنامج الإعتماد على التأكد والإعتراف بالمعرفة والمعلومات الكاملة لطالب الإعتماد، وأنه يتمكن من نقل هذه المعرفة والمعلومات للقطاعات الإنتاجية والخدمية.

ويتطلب برنامج الإعتماد تحديد المجال / المجالات المتعلقة بالمواصفات والمرجعيات الدولية أو أنظمة القطاعات الإنتاجية والخدمية، و يحتوي البرنامج على العناصر التالية:

- مجال ومهام الإعتماد.
- الكفاءة المطلوبة.
- القدرات والمهارات.
- المتطلبات الأساسية.
- مدونة السلوك.

اللجنة الفنية لإعتماد المهنيين في نظم الإدارة

تشكل اللجنة الفنية للإعتماد بقرار من رئيس مجلس إدارة المعهد وبإشراك الخبراء المناسبين طبقا لمجال الإعتماد (عدد فردي من الأعضاء) بشكل عادل ومحايد ومستقل يمثل مصالح جميع الأطراف المعنية بشفافية، وتقوم بعمل المقابلات الشخصية وتقييم كفاءة المرشح، والتأكد من صحة جميع الوثائق الخاصة به وإصدار قرار الإعتماد.

المواصفات الدولية لنظم الإدارة والنماذج العالمية للتميـز المؤسسي: تنافس أم تكـــــ

م. سامية العزازي

خبير المواصفات و الجودة ـ خبير وطني المسئولية المجتمعية

إن إدارة الجودة الشـاملة والتميز المؤسسـي تمثل ثقافة راسخة لدي أي منشـأة تحرص علي رضا العملاء من خلال التحسـين المستمر. تختلف هـذه الثقافة من دولة لأخرى ومن صناعة لأخري، ولكن يوجد عدد من المبـادئ الأساسـية التي يجب الإلتـزام بها لتحقيق هـذا الهدف لضمان حصة سـوقية أكبر وأرباح أعلـي وتكاليف أقل وبالتالي قدرة تنافسـية مسـتمرة. يوجد عدد من التحديات التي يجب مواكبتها بسبب التغيرات التي طرأت علي مناخ الأعمال نتيجة العولمة المتزايدة والتوسع والتعقد في سلاسل الإمداد التي تديرها المنشآت، إضافة إلي التطور المستمر في متطلبات وتوقعات العملاء.

وبالتالي فإن أي منشأة تسعي للبقاء والاستمرار عليها تطبيق المواصفات الدولية لنظم الأدارة، بينما المنشـأة التي تسـعي لإسـتدامة النجـاح فعليهـا اسـتيفاء معايير أحد النمـاذج العالمية للتميز المؤسسـي لتتفوق علي أقرانها ومنافسـيها وتحافظ علي هذا التفوق علي المدي الطويل.

ولإيضـاح المقصود، نعرض فيمـا يلي موجزا لإحدي مواصفات نظـم الإدارة وموجزا لمبادئ ومعاييـر إثنيـن مـن النمـاذج العالميـة للتميـز المؤسسـي. عندما صـدرت المواصفـة الدولية ذائعـة الصيـت الأيـزو ٩٠٠١ عـام ١٩٨٧ لمتطلبات نظم إدارة الجودة لاقت نجاحا سـاحقا فـي أنحاء العالم وسـارعت آلاف من المنشـآت مـن مختلـف الأنـواع والأحجـام والقطاعـات إلـى تطبيقهـا والحصول علي شـهادة المطابقـة لمتطلباتهـا، ومنذ ذلك الحيـن لـم تتوقف الجهـود في إضافـة المزيد من المواصفـات الدولية لنظـم الإدارة فـي مجـالات متعددة - إضافـة إلى الجودة - مثـل البيئة، والطاقة، وأمن المعلومات، والسـلامة والصحة المهنية وغيرها وصولا إلـى مكافحة الفسـاد، بمـا يتجاوز عددهـا الأربعين مواصفـة دولية. كمـا واصلـت المنظمة الدوليـة للتقييس متابعة تطبيق هـذه المواصفات علـي مسـتوي العالم، والعمل علي مواكبة التطـورات الدولية من خلال مراجعـة وتعديل هذه المواصفات بصفة دورية ونشـر إصدارات جديدة منها لضمان وفائها بمتطلبات وتوقعات المسـتخدمين والمستفيدين. واذا أخذنا علي سـبيل المثـال المواصفة الدولية الأيـزو Quality"9004 management systems-Guidelines for performance improvements" ، نجد أنها تطورت عبر الزمن ، فقد صدرت أول مرة عام ١٩٩٤ في صورة إرشـادات عامة لتحسـين الأداء لنظم إدارة الجـودة، وذلك لضمان جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها المنشـأة، ثم توالت الإصدارات المعدلة عام ٢٠٠٠ وعام ٢٠٠٩ حتي الإصدار الأخيـر عام ٢٠١٨- وهو الإصدار الرابع- بعنوان»إرشـادات لتحقيق النجـاح المسـتدام«"Quality Management- Quality of an organization- Guidance to achieve sustainable success"، وهـذه المواصفة تركز علي جودة المنشـأة ككل وتتناول العلاقة بكل الأطراف المعنية وتأثيرهم علي المنشـأة، كما تشجع عملية التقييـم الذاتي، ويتضمن ذلـك التكيف مع العناصر المتغيرة باسـتمرار والتـي تؤثـر على نجاح المنشـأة مثل المسـؤولية المجتمعيـة والعوامل البيئيـة والثقافية والكفاءة والجودة وسـرعة الحركة. وتوصي المواصفة ISO 9004: 2018 بمشـاركة الإدارة العليـا لفهـم سـياق المنشـأة، وترتيب القضايا الخارجية والداخلية، وتحديد هوية المنشأة (بما في ذلك مهمتهـا ورؤيتها وقيمها وثقافتها)، وإسـتخدام إدارة العمليات والموارد، والإهتمام بالبنية التحتية وبيئة العمل، والاستعانة بالتقييم الذاتي، وتوجيه هـذه الجهود في النهاية إلى تلبية احتياجـات وتوقعات الأطراف المعنية باستمرار على المدى الطويل، مع العمل علي أن تدعم الأهداف قصيرة ومتوسطة المدى هذه الإستراتيجية طويلة المدى.

وعند البحث فـي معايير التميز المتعارف عليها فـي إطار عدد من نمـاذج الجوائز العالمية، نجد أنها تتقارب مع هذه المفاهيم، وسـنلقي الضوء - علي سـبيل المثال - علي كل من جائزة مالكولم بالدريـدج (جائـزة التميز الأمريكيـة)، وجائزة التميز الأوربية EFQM.

أولا: جائزة مالكوم بالدريج

جائزة مالكولم بالدريدج تمثل الإعتراف الرسمي الوحيد بالتميز لكل من المنشآت العامة والخاصة الأميركيـة من خـلال برنامج بالدريـدج للأداء المتميز، الذي يديره المعهد الوطني للمواصفات والتكنولوجيا ، التابع لوزارة التجارة الأمريكية. حيث يتم منح ما يصل إلى ١٨ من الجوائز سـنويا عبر سـت فئات من المنشـآت الصناعية والخدمية، والأعمال التجارية الصغيرة، والمنشآت العاملة في مجال التعليم، والرعاية الصحية، والمنشآت غير الربحية.

أنشـئت جائـزة بالدريدج الوطنية للجـودة والبرنامج الخـاص بها وفقا لقانون رقم ١٠٠-١٠٧ موقع من الرئيس الأمريكي في ١٩٨٧/٨/٢٠. وأطلـق علي البرنامج والجائزة إسـم مالكولـم بالدريدج، وهو أحد رواد إدارة الجودة الشـاملة الأمريكية و شـغل منصب وزير التجارة في عهد إدارة ريجـان مـن عـام ١٩٨١ حتى وفاته عـام ١٩٨٧، وتم منح أول جائزة للجودة عام ١٩٨٨، ثم تم تغيير إسم البرنامج في عام ٢٠١٠ إلى برنامـج بالدريدج لـلأداء المتميز ليعكس التطور فـي مجال الجودة من التركيـز على جـودة المنتج والخدمة والتركيز علـى العملاء إلى مفهوم أوسـع يركز علي الاسـتراتيجية التنظيمية الشـاملة و التفوق في الأداء العـام. يعتمد إطـار الجائزة على القيـم والمفاهيم الأساسـية التي تمثل المعتقدات والسلوكيات الموجودة في المنشآت المتميزة الأداء، ويتضمن ذلك كل من منظور النظم، القيادة البصيرة، التميز بالتركيز علي العميل، تثميـن الأفراد، التعلم التنظيمي وسـرعة الحركة، التركيز على النجاح، الإدارة مـن أجـل الابتـكار، الإدارة بالحقائق، المسـاهمات المجتمعية، الأخـلاق والشـفافية، وتقديم القيمـة والنتائج. وتركـز الجائزة علي أداء المنشـأة في خمس مجالات رئيسية هي نتائج المنتجات والعمليات، نتائج

العملاء، نتائج القوي البشرية (العاملين)، نتائج القيادة والحوكمة، النتائج المالية والأسواق. وتتضمن معايير جائزة بالدريج (٧) معايير رئيسية و (١٩) معيارا فرعيا، نوجزها فيا يلي :

• القيادة Leadership : ويشمل الرؤية القيادية ودور الادارة العليا في ترسيخ القيم والمحافظة عليها وكذلك في توجيه الموظفين .

• الاستراتيجيةStrategy : ويشمل كيفية قيام المنشأة بوضع الاستراتيجية والسياسات، وكيفية وضع خطط العمل لتطبيق هذه الاستراتيجيات .

• العملاء والأسواق والشركاء Customer: ويعني بكيفية تحديد المنشأة لاحتياجات العملاء وتوقعاتهم ، فضلا عن تعزيز علاقات المنشأة مع العملاء والشركاء وتلبية رغباتهم .

• إدارة القياس والتحليل والمعرفة Measurement, Analysis& knowledge : ويركز علي مدى فعالية استخدام المعلومات لدعم أنظمة الإدارة في المنشأة.

• القوي البشرية (العاملين) :Workforce ويعني بتطوير الموارد البشرية ودعمها وتوجيهها نحو تحقيق أهداف المنشأة.

• العمليات Process : ويتعلق بكافة عمليات المنشأة سواء تلك المتعلقة بالعملاء أو بالتصميم أو بتقديم الخدمة.

• نتائج أداء المنشأة Results: ويشمل فحص أداء المنشأة في المواضيع المؤثرة على نتائج أعمالها بما في ذلك رضا العميل ، و تحقيق الاهداف والأداء التشغيلي .

ثانيا: نموذج التميز الأوروبي EFQM

نموذج التميز الأوروبي EFQM نموذج عالمي تتبناه العديد من الدول منها بريطانيا وايطاليا وفرنسا وروسيا وبولندا وفرنسا وتركيا وسويسرا وألمانيا والمملكة العربية السعودية وكولومبيا والأردن وقطر واسبانيا وبلغاريا والإمارات والدنمارك وغيرها...ففي عام ١٩٨٨ تم إنشاء المؤسسة الأوربية لإدارة الجودة، وفي عام ١٩٩١ تم بناء إطار ومفاهيم نموذج التميز وبعدها بعام في عام ١٩٩٢ كانت أول دورة لجائزة الجودة الأوروبية، وفي عام ٢٠٠٠ تم أول تعديل على نموذج التميز الأوروبي. ويقوم نموذج التميز الأوروبي على ثمانية مبادئ وتسعة معايير رئيسية و (٣٢) معيار فرعي، نجملها فيما يلي:

المبدأ الأول: تحقيق نتائج متوازنة
المبدأ الثاني: صناعة القيمة المضافة للزبون
المبدأ الثالث: القيادة برؤية وإلهام ونزاهة
المبدأ الرابع: الإدارة بالعمليات
المبدأ الخامس: النجاح من خلال العاملين
المبدأ السادس: دعم الإبداع والتجديد
المبدأ السابع: تطوير الشراكات
المبدأ الثامن: تحمل المسؤولية من أجل مستقبل مستدام

أما معايير الجائزة الأوربية للتميز EFQM (النموذج الأوروبي) الرئيسية التسعة فتنقسم إلى قسمين الأول هو عناصر التمكين أو الممكنات وهي القيادة، والسياسات والاستراتيجيات، والموارد والشراكة، والعاملون (الموارد البشرية)، العمليات، والقسم الثاني هو النتائج و تشمل نتائج العاملين، ونتائج المستفيدين، ونتائج المجتمع ونتائج الأداء العام. ويتفرع من كل معيار رئيسي عدد من المعايير الفرعية علي النحو التالي:

• **الأول: القيادة:** تطوير الرسالة والرؤية والقِيَم وتجسيد ثقافة التميُّز، تأكيد تطوير أنظمة العمل وتطبيقها وتحسينها باستمرار، التواصل مع المتعاملين والشركاء وممثلي المجتمع، تحفيز العاملين ودعمهم وتقديرهم، تحديد ودعم التغيير.

• **الثاني: السياسات والاستراتيجيات:** تحديد الاحتياجات والتوقعات الحالية والمستقبلية، تحديد المعلومات الناتجة من قياس الأداء والتعلم والإبداع، تطوير السياسات والاستراتيجيات ومراجعتها وتحديثها، تعميم السياسات والاستراتيجيات وتطبيقها.

• **الثالث: العاملون:** تخطيط الموارد البشرية وإدارتها وتطويرها، تحديد معارف العاملين وقدراتهم، وتطويرها وتنميتها، إشراك العاملين وتمكينهم، التواصل والحوار بين العاملين والمنشأة، مكافأة العاملين وتقديرهم ورعايتهم.

• **الرابع: الشراكات والموارد:** إدارة الشراكات الخارجية، إدارة الموارد المالية، إدارة المواد والمباني والممتلكات، إدارة التقنية، .إدارة المعلومات والمعرفة.

• **الخامس: العمليات:** تصميم ومعالجة العمليات بطريقة علمية ومنتظمة، تحسين العمليات حسب الحاجة باستخدام الأفكار المبتكرة لتحقيق رضا العملاء وغيرهم من الجهات المستفيدة، تصميم وتطوير المنتجات والخدمات وفقا لاحتياجات وتوقعات العملاء، إعداد وتقديم المنتجات والخدمات، إدارة خدمة العملاء وتطويرها.

• **السادس: نتائج العاملين:** مقاييس انطباعات العاملين وآرائهم، مؤشرات الأداء

• **السابع: نتائج العملاء:** مقاييس انطباعات العملاء وآرائهم، مؤشرات الأداء

• **الثامن:** نتائج المجتمع: مقاييس رضا المجتمع ، مؤشرات الأداء المتعلقة بالمجتمع

• **التاسع:** نتائج الأداء العام: مخرجات الأداء الرئيسية، مؤشرات الأداء الرئيسية

مما تقدم إيجازه من أمثلة يتبين أن متطلبات المواصفات الدولية لنظم الإدارة تتناول نفس المفاهيم والمسائل التي تؤسس وتدعم المبادئ والمعايير التي تقوم عليها برامج وجوائز التميز. وعلي ذلك ، فان إجابة السؤال أعلاه هي التكامل وليس التنافس لأن مختلف المواصفات الدولية لنظم الإدارة التي تسعي المنشآت إلى تطبيقها والحصول علي شهاداتها لا يمكن أن تحل محل جوائز التميز أو تكون بديلا لها، بل هي أحد الأدوات و الوسائل التي تمهد الطريق و تساعد هذه المنشآت في الوصول إلى التميز المؤسسي.

أنظمة الجودة في الصناعات الصيدلانية والمستحض

د. فوزي سعد حسن

إستشارى جودة - المركز الإستشاري الدولي

جودة الدواء:

تعتبر صناعة الأدوية من الصناعات عالية التنظيم لما لها من تأثير مباشر علي صحة الإنسان والحيوان. لذلك قامت السلطات المحلية للدول ممثلة في وزارات الصحة وكذلك المنظمات الدولية مثل منظمة الصحة العالمية بإصدار تعليمات واجبة التطبيق من شأنها ضمان جودة الأدوية والمستحضرات الحيوية ومن ثم حماية المستهلك. وفى إطار التنافسية وفتح أسواق جديدة للدواء المصري للتصدير فإن الشركات المصنعة تسعي للحصول على شهادات المطابقة لمتطلبات ممارسة التصنيع الجيد (Good Manufacturing Practice - GMP) الصادرة من المنظمات الدولية ومنها الإتحاد الأوروبي ممثلا فى الوكالة الأوربية للأدوية ((European Medicines Agency EMA - وذلك من خلال النظام المركزي للوكالة أو إحدى الدول الأوروبية أو أحدى الدول الأعضاء فى المنطقة الاقتصادية الأوروبية (European Economic Area - EEA). ورغم أن الجهات المصدرة لتعليمات ممارسة التصنيع الجيد عديدة إلا أن العالم يتجه نحو توحيد المفاهيم والتعليمات. وفي هذا الإطار علي سبيل المثال نجاح المجلس الدولي للمواءمة (International Council for Harmonization - ICH) فى إصدار التعليمات الملزمة في العديد من الموضوعات الخاصة بالصناعات الصيدلانية مثل دراسات الثبات و نظام إدارة الجودة وإدارة المخاطر وغيرها من الموضوعات. كما قامت المنظمة الدولية للمقاييس (ISO) بإصدار المواصفة الخاصة بتعليمات ممارسة الإنتاج الجيد لصناعات مستحضرات التجميل إلا انه حتي الآن لم يتم إصدار تعليمات موحدة تخص ممارسة التصنيع الجيد للصناعات الدوائية أو المستحضرات الحيوية تعتمد كمرجع لدي جميع الدول. وفى هذا العدد وما يليه من أعداد سوف نقوم بعرض مفصل لتعليمات ممارسة التصنيع الجيد الصادرة من الوكالة الأوروبية للأدوية وذلك للمساهمة في رفع مستوي الوعي العام لدي العاملين في هذا القطاع الحيوي وكيفية الإلتزام بهذه التعليمات للصول إلي المستوي المطلوب من ضمان جودة المنتج من ناحية وكذلك المطابقة مع المتطلبات للحصول على شهادة ال GMP.

تحتوي تعليمات ممارسة التصنيع الجيد علي مستند أساسي يحتوي علي عدد تسعة فصول أساسية وعدد آخر من المستندات المكملة والتي تعتبر جزء لا يتجزأ من المستند الأساسي. وفيما يلي سوف نعرض الفصل الأول ثم نوالي تباعا في الأعداد القادمة.

الفصل الأول: نظام جودة الأدوية Pharmaceutical Quality System

ويعرف نظام إدارة جودة الأدوية بأنه مفهوم واسع النطاق وهو يغطي جميع المسائل والترتيبات التي تؤثر بشكل فردي أو جماعي على جودة المنتج كما أن نطاق تطبيق تعليمات ممارسة التصنيع الجيد تبدأ من تصنيع المنتجات الطبية الاستقصائية (Investigational Medicinal Product)، ومرروا بنقل التكنولوجيا والتصنيع التجاري إلى اتخاذ قرار بوقف المنتج. ويجب أن يتوافق حجم وأنشطة نظام إدارة الجودة مع حجم العمليات القائمة بالمصنع ومدي تعقيد هذه العمليات وما تتطلبه من شروط بيئية. ولهذا يجب استخدام تعليمات إدارة مخاطر الجودة الصادرة من المجلس الدولي للمواءمة (ICH Q٩ Quality Risk Management) كأداة عند استحداث أو تطوير طرق العمل وتعتبر هذه التعليمات جزء مكمل لتعليمات ممارسات التصنيع الجيد GMP. **ويجب أن يضمن نظام جودة الأدوية الإجراءات التالية كحد أدني للمطابقة:**

١. أن يكون المنتج قد تم الوصول إليه من خلال تصميم وتخطيط وتنفيذ وصيانة والتحسين المستمر لنظام يسمح باستمرار إنتاج المنتجات بسمات الجودة المعتمدة.

٢. المعرفة والمعلومات الخاصة بالمنتجات وعمليات التصنيع والإختبار يجب إتاحتها كل فيما يخصه خلال جميع مراحل دورة حياة المنتج وهو ما يسمي بإدارة المعرفة للمنتجات والعمليات (Product and Process Knowledge).

٣. تصميم المنتجات وتطويرها بطريقة تراعي متطلبات ممارسة التصنيع الجيد.

٤. عمليات الإنتاج والمراقبة محددة بوضوح ومعتمدة ومطابقة لممارسات التصنيع الجيد.

٥. المسؤوليات الإدارية يجب أن تكون محددة بوضوح.

٦. إتخاذ ترتيبات تضمن تصنيع وتوريد واستخدام المواد الخام ومواد التعبئة والتغليف الصحيحة وكذلك اختيار الموردين ومراقبتهم والتحقق من أن كل عملية توريد تأتي من سلسلة توريد معتمدة (Approved Supply Chain).

٧. وجود إجراءات لضمان جودة المصادر الخارجية وما تقدمة من أعمال يتم التعاقد عليها، مثل التعاقد علي أعمال المعايرة والتعاقد لإجراء التحليل بمعامل خارجية.

٨. تطوير واستخدام أنظمة المراقبة والتحكم الفعالة للسيطرة على أداء العمليات والتحكم في جودة المنتج.

٩. تؤخذ نتائج مراقبة المنتج ومراقبة العمليات في الاعتبار عند الإفراج عن المنتج للاستخدام، وكذلك التحقيق في حالات الانحراف عن الطرق القياسية (SOPs) وما تم اتخاذه من إجراءات تصحيحية

ـــــرات الحيوية

وقائيــة (Corrective And Preventive Actions CAPA) لتجنب حدوث إنحرافات محتملة في المستقبل.

١٠. وجود وتنفيذ الإجراءات التي تضمن السـيطرة علي جودة المنتجات الوسيطة والقيام بأعمال التحقق (Validation).

١١. التحسـين المسـتمر مـن خلال تنفيذ تحسـينات الجـودة (Quality Improvement) للمسـتوى الحالي مـن العمليات ومعرفة خصائص ومواصفات المنتج (Product Knowledge).

١٢. وجـود إجراءات لتقييم طلبـات التغييرات المخطط لها (Change Control Procedure) والموافقـة عليهـا قبل التنفيذ مع مراعاة تقييم العمليات بعد التنفيذ للتأكد من صلاحية وكفاءة التغيير.

١٣. يتم إجراء تقييم للتأكد من تحقيق أهداف الجودة، بعد تنفيذ أي تغيير، وعدم وجود تأثير ضار غير مقصود على جودة المنتج.

١٤. ينبغي تطبيق مسـتوى مناسـب من تحليل السـبب الجذري (Root Cause Analysis) أثناء التحقيق في الإنحرافات، وكذلك التحقيق في عيوب المنتج وغيرها من المشكلات كما يمكن تحديد أسباب الإنحراف أو عيوب المنتج من خلال إسـتخدام مبادئ إدارة مخاطر الجودة (Quality Risk Management).

١٥. لا يتـم بيـع المنتجـات قبل أن يتم الإفراج بواسـطة الشـخص المؤهـل (Qualified Person) وإقـراره بـأن كل دفعـة إنتاج قد تم إنتاجها والتحكم فيها وفقًا لمتطلبات ترخيص التسـويق وأي لوائح أخرى ذات صلة بإنتاج المنتجات الطبية ومراقبتها وتسويقها، وأنه قد تم إنتاجها طبقا لمتطلبات ممارسة التصنيع الجيد (GMP).

١٦. وجـود وتنفيـذ إجـراءات لضمـان جـودة تخزين المنتجـات ونقلها وتوزيعها للحفاظ على الجودة طوال فترة صلاحيتها.

١٧. وجـود وتنفيذ عمليـة للتفتيش الذاتـي (Self - Inspection) و/ أو تدقيـق الجودة (Quality Audit) والتـي تقيم بانتظام فعالية وتطبيق نظام الجودة.

ونواصل العدد القدم إن شاء الله - تحياتي

تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات المصـــ

د.منار حسنى عبد الصبور

مدرس بقسم الهندسة المدنية – معهد الجزيرة العالى للهندسة والتكنولوجيا بالمقطم

الجودة هي منظومة من الأساليب والوسائل التي تمكن المنشأة من تقديم خدمة أو منتج يحقق متطلبات العملاء الصريحة والضمنية مثل:

• تصميم جيد ومواد خام تحقق المواصفات المعلنة طوال العمر الافتراضي.
• سهولة تشغيل تناسب مختلف شرائح العملاء.
• السلامة من العيوب بكافة صورها، وقد أنشأت بعض الدول آليات لحماية العملاء من الغش.
• تتحمل الإدارة العليا لأي شركة المسئولية الكلية حيال ما تقدمه من خدمات أو منتجات من حيث الجودة بينما يتحمل كل فرد في الشركة (حسب موقعه) مسئولية محددة تجاه الجودة.
• التطبيق الفعال للجودة يتطلب المشاركة والتعاون من كل الموظفين بدءا من الإدارة العليا وحتى العامل العادي وذلك على كل مستوى من أنشطة الشركة من بحوث السوق إلى البحوث والتطوير والتخطيط والتصميم وتحضير المنتج والمشتريات والموردين والإنتاج والبيع وخدمة ما بعد البيع والأنشطة المالية وشئون الأفراد والتدريب، والجودة المطبقة بهذه المشاركة تعرف باسم الجودة الشاملة.

إن لإدارة الجودة الشاملة أهمية في المؤسسات المصرية، وتكمن هذه الأهمية فيما يلي:

• زيادة الإنتاجية وتخفيض التكلفة.
• تحقيق رضا العميل، وتقديم أحسن وأفضل المنتجات للعميل.
• تحسين عملية الاتصال بين مختلف المستويات، وتنمية شعور بوحدة المجموعة وزيادة الثقة بين الأفراد.
• تحسين في السمعة الطيبة للمنظمة في نظر عملائها.
• تغيير في سلوكيات الأفراد العاملة في المنظمة تجاهها.
• تمكين العاملين من القيام بعملية مراجعة وتقييم للأداء بشكل مستمر.
• منهج شامل لتغيير بعيد عن النظام التقليدي المطبق في شكل إجراءات وقرارات.

تواجه المؤسسات عدداً من الصعوبات في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة، وهي كالآتي:

عدم التزام الإدارة: تفشل الإدارة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في حال كانت إجراءات العمل الإداري لا تدعم تطبيق هذه المهمة، وبالتالي على الإدارة أن توضح الفوائد الممكنة من تطبيقها، كعمل أساسي.

عدم القدرة على تغيير الثقافة التنظيمية: إنّ تغيير الثقافة التنظيمية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة أمر في غاية الصعوبة، ويستغرق وقتاً طويلاً، بسبب الخوف من التغيير، فهذه العملية تحتاج لعملية إقناع للفوائد من هذا التطبيق الجديد في االمؤسسة، والمزيد من الدوافع عند الجميع لاستيعاب عملية التحول.

التخطيط غير السليم: يُعدّ تطبيق إدارة الجودة الشاملة جهد مشترك لجميع مكوّنات المؤسسة، والتي يجب أن تظهر للجميع على شكل خطة تطويرية، معتمدة وقابلة للتنفيذ.

نقص التدريب المستمر والتعليم: تعاني االمؤسسات في تطبيق إدارة الجودة الشاملة من تدريب العاملين وتعليمهم، ويكون الأمر أكثر فعالية عندما تكون الإدارة نفسها مدربة على إدارة الجودة الشاملة.

ومن أهم العوامل التي تؤثر في التطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة:

حددت الأبحاث التي أجريت بخصوص التطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة سبعة عوامل أساسية تؤثر على تطبيقها، وهي: (عوامل التشغيل - نوعية الموظفين - القيم المشتركة المتعارف عليها - طرق الإدارة المتبعة في المؤسسات - هيكلها التنظيمي - حجم العمالة المتوفر - علاقة المؤسسات ببعضها).

معوقات تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة وكيفية التغلب عليها:

١-مقاومة التغيير؛ ٢-استعجال النتائج؛ ٣- بدايات خاطئة؛ ٤- التقليد والمحاكاه لتجارب الجهات الأخرى؛ ٥- نقص متطلبات التطبيق.

إن تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة عبارة عن إدارة إستراتيجية تهتم باستخدام الجودة في كل العمليات، لذلك لضمان نجاح هذا التطبيق نوصى بالآتى:

• اقتناع الإدارة العليا بأهمية ومزايا تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.
• أن تقوم الإدارة بإقناع جميع العاملين بجدوى تنفيذ هذا النظام.
• أن تضع الإدارة خطة لمواجهة بعض الصعوبات والمعوقات المحتملة عند التنفيذ.
• ضرورة وجود نظام للإتصالات الإدارية فعال لتحقيق جانب التنسيق والتكامل بين جميع الأنشطة والأقسام داخل وبين الأقسام بالمنشئة الصحية.
• ضرورة العمل على إعداد برنامج تدريبي لجميع العاملين على كيفية تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في مختلف مراحلها.
• وضع مواصفات محددة ودقيقة للخدمات والأنشطة الإدارية والمالية والتي تتمشى مع متطلبات واحتياجات المرضى .
• وضع معايير ومعدلات أداء للعاملين في جميع القطاعات.
• تحديد مواصفات وخصائص إدارة المشاريع الهندسية.
• تطبيق أسلوب حلقات الجودة من خلال فرق تحسين الجودة بكل منشئة تتكون من مندوبين عن جميع الأنشطة بالمنشئات الهندسية.

Manarhosny47@yahoo.com

• الاهتمـام بالجوانب الإحصائية والأسـاليب الرقابيـة إذ أنها تعتبر مصدرًا هامًا للمعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارات.
• الاسـتعانة بأسلوب الاسـتقصاءات لمعرفة ردود أفعال المنتفعين، وقياس درجة جودة الخدمة المقدمة لمعرفة مدى إدراكهم للخدمة واتجاهاتهم ومدى مطابقتها لاحتياجاتهم.

أهداف تطبيق إدارة الجودة الشـاملة: تهدف االمؤسسات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة إلى ما يلي:

١) رفع مستوى الأداء العام للمؤسسات، لأن من مهام إدارة الجودة الشاملة تفادي السـلبيات تماماً بحيث لا تكون هناك أية نسـبة لاحتمال وقوع الخطأ عند تنفيذ الأعمال، وينبغي القيام بالأعمال بصورة صحيحة من أول مرة.
٢) تحسـين نوعيـة الخدمات المقدمة والسـلع المنتجة، مما يسـاهم ذلك في تعزيز المركز التنافسي للمؤسسات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة.
٣) تسـاهم إدارة الجودة الشـاملة في رفع كفاءة عملية إتخاذ القرارات، من خـلال الإهتمام بنوعية وكميـة المعلومات ذات العلاقـة بموضوع القرار، فضلاً عن إيمان الإدارة بالمشاركة والتشاور في عملية إتخاذ القرار، خاصة وأن الجودة هي مسؤولية الجميع وتبدأ من المجهز وحتى المستهلك.
٤) زيادة ولاء وإنتماء الأفراد العاملين في المؤسسة التي تطبق إدارة الجودة الشاملة، لسيادة ثقافة التعاون والعمل الجماعي بروح الفريق الواحد، إضافة إلى إعتماد الإدارة على أساليب متنوعة من وسائل التحفيز.
٥) المؤسسـات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة تزداد قدرتها في الاستجابة للتغيرات البيئية والتكيف معها، وتزداد قدرتها على إستثمار الفرص وتجنب المخاطر، مما يساعدها على البقاء والاستمرار والنمو المتواصل.
٦) تخفيض الوقت اللازم لإنجاز الأعمال.
٧) تحقيق متطلبات الزبون والتركيز على إرضائه بأعلى درجة ممكنة.
٨) إمـداد العاملين بالنظم والإجراءات والتوجيهات التي تضمن لهم حسـن سير العمل.
٩) ترشيد الإنفاق العام بالمؤسسة بشكل يجعل عنصر التكاليف محوراً لكل عمل المؤسسة.

دور الإدارة العليا والوسطى في التدريب والج

د. هانئ أحمد توفيق

مقرر لجنة التدريب واعتماد المقررات التدريبية بالمعهد القومي للجودة

يعمد العديد من أصحاب الأعمال في أوقات الركود أو قلة المبيعات إلى وقف عمليات التدريب بدعوى التقليل من التكاليف والتحكم في المصروفات دون معرفة أن هذه الأوقات هي الفرصة المثلى لرفع كفاءة العاملين وتدريبهم على متطلبات الجودة وخلق التميز لمنتجاتهم وخدماتهم وكسب رضا العملاء من خلال تقديم أعلى مواصفات الجودة. فمن المعلوم أن مديري المصانع والإنتاج بصفة عامة يحجمون عن إرسال تابعيهم للتدريب بحجة عدم تعطيل العملية الإنتاجية، مما يعني بالضرورة أن بطء دوران عجلة الإنتاج هي الفرصة التي يجب انتهازها لتخصيص وقت للتدريب على ما يستجد من تطورات في المهنة أو الصناعة أو الخدمات بصفة عامة. يقول بيتر شولتز «وظف شخصية و درب مهارات».

ومن واقع خبرتي الطويلة في مجالي الإدارة والاستشارات والتدريب وجدت أن هناك ضرورة حتمية لتزويد أعضاء الإدارة العليا والوسطى بالمفاهيم والمعلومات الخاصة بكافة مراحل وأبعاد العملية التدريبية، ليكونوا قادرين على إدارة هذا النشاط بكفاءة وفاعلية لرفع كفاءة العاملين وفق المواصفات الدولية.

وقد جاءت النتائج المستهدفة من تدريب أعضاء الإدارتين العليا والوسطى في المواصفات ذات الشأن ومنها ISO10018 و ISO10015 متركزة فيما يلي:

١- التأهيل العلمي للقائمين على الإدارة بالقدر الذي يمكن من وضع منظور كلي يجمع وينسق ويوحد جهود البرامج والنشاطات المتعددة والمتنوعة ويضمن توجيهها لتحقيق الأهداف.

٢- رفع القدرات الإدارية المطلوبة في التخطيط والتنظيم والتوجيه والمتابعة بما يحقق توظيف جميع الطاقات والإمكانات بالكفاية والفعالية المطلوبة.

٣- التمكين ودعم الجرأة في إبداء الرأي والقدرة على الابتكار.

٤- توفير الخبرة العلمية الناتجة عن ممارسة المهام الرئيسية لمؤسسات التنمية الإدارية، وما يتصل بوظائفها الرئيسية من تدريب واستشارات إدارية وبحوث ميدانية.

وقد جاء تعريف الكفاءة والتدريب في المواصفات الدولية أن الكفاءة هي تطبيق المعرفة والمهارات والسلوكيات في الأداء، في حين أن التدريب هو عملية تقديم وتنمية المعرفة والمهارات والسلوكيات لتلبية المتطلبات. وقد جاء في مقدمة المواصفة الدولية ISO10015 أن مبادئ إدارة الجودة وهي أساس عائلة المواصفات القياسية أيزو ٩٠٠٠ (سلسلة الأيزو ١٠٠٠٠ تشكل جزءا منها) تؤكدعلى أهمية إدارة الموارد البشرية والحاجة إلى التدريب الملائم.

وتعترف هذه المبادئ بأن:

- الزبائن عادة ما يحترمون ويقدرون إلتزام المنشآت بمواردها البشرية ومقدرتها على عرض استراتيجيتها لتحسين كفاءة أفرادها.
- يجب تدريب الأفراد على كافة المستويات لتلبية إلتزام المنشأة بتقديم منتجات بالجودة المطلوبة فى أسواق تتغير بسرعة وتزيد فيها مطالب وتوقعات الزبائن بإستمرار.

وقد أوردت المواصفة ISO10018 عن إشراك وجدارات العاملين كدور من أدوار الإدارتين العليا والوسطى ما يلي:

٦. ٢,٢ الجدارات، التدريب

ـــودة في المواصفات الدولية

والتوعية:

دور الإدارة العليا:

• إتباع نظم رفع الجدرارات.
• التأكد من أن التدريب يقدم بناء على الاحتياجات.
• التأكد من توافر شهادات إعتماد مهنية.
• شـرح أدوار العاملين والمستوى المطلوب من الجدارات لتحقيق أهداف الجودة.
• توعية العاملين بمدى مساهمتهم في تحقيق النتائج المرجوة للمنظمة.

وتعد نظم إدارة الجودة الشاملة من أهم النظم التي إهتمت بالتدريب حيث جـاء في وصف مفهوم التدريب «هو نشـاط مسـتمر يضمن أن يحصل العاملـون علـى المعـارف والمهارات اللازمـة التي تمكنهـم من وضع تلـك المعارف موضـع التطبيق الصحيح والناجح لمنهجيـة إدارة الجودة الشـاملة». وأورد إدوارد ديمنـج (Edward Deming): (١٩٩٣ - ١٩٠٠) الذي يعد الأب الروحي للجودة الشاملة في المبادئ الأربعة عشر لإدارة الجودة (الوصايا الذهبية) مبدأين هامين هما:

المبدأ السادس: إنشاء مركز للتدريب الفعال:

يشـمل كافة الموظفين، فيجب أن يدرب جميـع العاملين على طريقة أداء الأعمـال المنوطة بهم ومناسـبة للمسـئولية التـي يتحملونهـا مع تكثيف تدريبهم على الإنتاج.

المبدأ الثالث عشر : إعداد برنامج قوي للتعليم والتحسين:

وذلك بالتركيز على عملية التطوير والتحسين الذاتي، واكتساب المعارف والمهـارات الجديـدة، لأن الموظفيـن يجـب أن يكون لديهم أسـاس قوي ومعلومـات حديثة عن أعمالهم التي يمارسـونها، لأن الأدوات والتقنيات والمعلومات في تغير وتطور مستمر.

الجودة الشاملة كنظام في التدريب:

الجـودة الشـاملة كنظام فـي التدريب نظام يسـعي إلى إنجـاز الأعمال التدريبية بكفاءة ويستمر ويقوم هذا النظام على أربعة أسس:

• إحساس العاملين في التدريب بهذا النظام وتفاعلهم معه.
• الوصول إلى مشـكلة التطبيق الحالية والمتوقعة بسـرعة والتعرف على الأسباب الحقيقية لها.
• الوقاية من حدوث أي مشاكل أثناء العمل.
• التحسين والتطوير الدائم لأساليب العمل سعيا وراء إرضاء العميل.

وتقوم فلسفة الجودة الشاملة فيما يخص التدريب على أن:

• التدريب عنصر حيوي وهام من عناصر الجودة الشاملة.
• التدريـب لابد أن يكون مرتبطا باسـتراتيجية تهـدف إلى تحقيق الجودة الشاملة مثل حجمه وتوقيته ونوعيته ومستوياته.
• التدريب هو قلب تحسين الجودة.

مما تقدم يتبين أن من المتطلبات الرئيسية لإدارة التميز ضرورة توافر:

• نظام متطور للجودة الشـاملة، يحدد آليات تحليل العمليات وأسس تحديد مواصفات وشروط الجودة.
• نظام متطور لإعداد وتنمية الموارد البشرية وتقويم أدائها.
• القيادة الفاعلة لما لها من دور مهم في رفع كفاءة العاملين.
• المـوارد البشـرية المؤهلـة التي لا تأتـي صدفة بل تنتج عـن التدريب المستمر.
• الإدارة الاسـتراتيجية وهي تلك التي تدرب الآن لحل مشـاكل مستقبلية محتملة الحدوث.
• التقنية المتطورة التي تتطلب التدريب المتطور والمستمر لمواكبتها.
• البيئة المحيطة المحفزة والداعمة وهي الدور الرئيسي للإدارتين العليا والوسطى.

التخطيط الاستراتيجى بوابة الدخول لعالم الجودة

مهندسة باتعة معوض على
إستشارى بالمعهد القومى للجودة

يعد التخطيط الاستراتيجى مطلبا أساسيا لتحقيق أهداف المؤسسة إذ يعمل على ربطها مع محيطها مما يساعدها على إختيار الإستراتيجية المناسبة للتعامل مع تغيرات المحيط وتعقيدات، وبذلك فهو يعتبر من بين أهم العوامل المهمة لنجاحها، كما أن بقاء ونمو المؤسسة مرتبط إلى حد كبير بمدى تطبيقها للتخطيط الاستراتيجى في إدارتها رغم خصوصيتها وإمكانياتها المحدودة والتى تعيقها فى أغلب الأحيان. وكلنا نتسائل كيف نصل للجودة فى وقت قياسى وكيف نكون متميزيي إداريا، وللإجابة على هذه التساؤلات نجد أنه بالتخطيط الاستراتيجى نصل للجودة وهذا هو أساس النجاح المؤسسى وهو سبب رئيسى للوصول للجودة فهو ليس حلا للجودة بل هو حاجة ضرورية وأن جميع الأعمال لاتقوم بدون تخطيط فالتخطيط أساس الجودة، وبدون التخطيط لا يوجد نجاح فالتخطيط الاستراتيجى هو عمل إفتراضات عما سيكون عليه الأحوال فى المستقبل ثم وضع خطة تبين الأهداف المطلوب الوصول إليها. وتعرف عملية التخطيط بأنها عملية تطوير الأهداف للمؤسسة وذلك بتحديد الأهداف المنشودة وتحديد طرق وكيفية الوصول إليها، وبالتالى يجب أن نضع لنا أهداف ونخطط لها وذلك بتحديد هدف عام ثم التفكير بهذا الهدف وتحليل طبيعته ثم تحليل مجموعة من الأهداف المرحلية التى تحقق الهدف العام ثم تحديد مجموعة من الأهداف الإجرائية لتحقيق الأهداف المرحلية فى برنامج زمنى توضح فيه الأعمال بمواعيد تنفيذها مع وضع خطط بديلة توصل إلى الهدف العام فى حالة عدم تحقيق بعض الأهداف المرحلية أو الإجرائية وللتنفيذ على أرض الواقع. إذا التخطيط الاستراتيجى هو العملية التى يتم بواستطها تصور مستقبل المؤسسة وعملية تطوير الوسائل والعمليات الضرورية لتحقيق هذا المستقبل بحيث نضع إجابات صحيحة وكاملة لكل الأسئلة التالية: أين نذهب فى مسيرتنا وكيف نصل إلى ما نريد فليس واجب الإدارة أن ترى الواقع الحالى للمؤسسة فقط ولكن كيف يمكن أن تكون. ومن ثم فالتخطيط الاستراتيجى هو إيجاد خطة عامة طويلة المدى نابعة من واقع بيئة العمل التى تتفاعل معها وقابلة للتطوير والتغيير والزيادة والنقصان ويشترك جميع العاملين فى وضعها لضمان تفاعلهم عند التطبيق، وتبين المهام والمسؤليات للمؤسسة ككل وإيجاد مشاركة متعددة المستويات فى العمليات التخطيطية وتطوير المؤسسة، كما أن هناك مهارات داعمة للتخطيط الاستراتيجى كنظم الرقابة ونظم المعلومات ونظم الحوافز الإستراتيجية ونظم الإتصالات الفعالة وفريق العمل، والتخطيط الاستراتيجى هو تخطيط بعيد المدى ويأخذ في الإعتبار المتغيرات الداخلية والخارجية ويحدد الشرائح المستهدفة وأسلوب المنافسة. وهناك فرق بين التخطيط والتخطيط الأستراتيجى، فالتخطيط بمفهومه العادى يعمل على التنبئو بالمستقبل مع مراعاة الواقع الحالى أما التخطيط الاستراتيجى فهو يسعى إلى تشكيل المستقبل ولذا يحتاج إلى وقت طويل. وينقسم التخطيط الاستراتيجى إلى ثلاث مراحل رئيسية هى: (مرحلة التصميم - مرحلة التطبيق - مرحلة التقييم). ومن أهم المبادىء التى يؤخذ بها فى عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة هى: (إلتزام ودعم الإدارة العليا - التخطيط الاستراتيجى وتحديد الأهداف وعناصر القوة والضعف والتهديدات والفرص البديلة - التدريب والتحسين المستمر - تجنب وقوع أخطاء - إتخاذ القرارات بناء على حقائق - التقدير والتحفيز - ثقافة المؤسسة). ويتضح مما سبق أن نقاط الإتفاق والتكامل بين التخطيط والجودة كبير وتعبر عن مدى التكامل بينهما فمبادىء الجودة ينبغى أن تكون حاضرة عند صياغة رسالة وأهداف المؤسسة، كما أن التخطيط للجودة مهم فى تحقيق أهدافها وأحد أهم مكوناتها ومعاييرها كمحدد لإتجاهات وإستراتيجيات المؤسسة حيث تمثل القرارات التى تَضَعُ للمؤسسة صبغتها ومسار عملها ودقة نجاحها وتأثيرها فى البيئة التى تعمل من خلالها، فإذا بنيت الثقافة لدى العاملين بالمؤسسة أصبحت جزء من عاداتهم وشكلت رؤيتهم وفهمهم للمستقب. وعند إستهلال عملية التخطيط يبدأ التخطيط بتشخيص يقود إلى إعداد أهداف تحقق الجودة الشاملة من خلال التعرف على البيئة الخارجية (العملاء – السوق - حجم التنافس) وتحديد الأهداف التى تعمل على إستقطاب وإرضاء مجتمع المستفيدين ثم يتجه لتحليل البيئة الداخلية التى تتم بتوزيع الموارد وتنميتها وإستثمار نقاط القوة فيها ومعالجة الخلل وبذلك تتحقق غاية مهمة من غايات الجودة. وتعتبر مبادىء ومنطلقات الجودة أساس مهم فى عملية بناء أهداف عملية التخطيط ومن ثم لايمكن أن تطبق وتعمل إدارة الجودة الشاملة بمعزل عن فهم أهداف ومفاهيم التخطيط الاستراتيجى لما لها من إرتباط وثيق بنجاح تطبيقات الجودة مما يشير إلى مدى التكامل بينهم إذ يجب أن تتوفر مبادىء الجودة لدى صياغة رسالة وأهداف المنظمة، كما أن التخطيط للجودة مهم فى تحقيق اهدافها. وقد أدى تطور المفاهيم بإتجاه جودة العمل إلى تطوير الخطط والبدائل الاستراتيجية بما يخدم تطوير المؤسسة، وترتكز عملية تنفيذ الأهداف على جماعية الأداء وتفاعل كافة الإدارات والأقسام فى تحقيق أهداف المؤسسة وهذا ما تعبر عنه فلسفة الجودة الشاملة ومبادئها التى تركز على مشاركة جميع أعضاء المؤسسة والمستفيدين من خدماتها، ولضمان تحقيق نتائج أفضل لعملية المشاركة فى التنفيذ يشترط أن يسبقها تحقق عملية مشاركة الجميع فى صياغة ووضع أهداف المؤسسة خلال عملية التخطيط.

إن التخطيط الاستراتيجى يؤدى دورا أساسيا فى تطبيق الجودة الشاملة ونجاحها وتحديد متطلبات تطبيقها وهو الدعامة الأساسية والمعين لها فى مواجهة تحديات المستقبل.

إتقان الخدمات الإستشارية لأنظمة الإدارة الدولية

د. محمد لاشين

رئيس لجنة التقييم والإعتماد بالمعهد القومى للجودة

من المؤكد أن مجالات صناعة الإستشارات الإدارية تساهم وتؤثر بشكل كبير في الاقتصاد العالمي. وتعتبر الخدمات الإستشارية للأنظمة الإدارية عالم سريع التغير، بحيث يجب أن تحقق لعملائها باستمرار كافة المخرجات والمزايا لنظم الإدارة من خلال مبادرات تكاملية ودمج للقدرات والتخصصات والخدمات ونماذج المخرجات الجديدة وكذلك توقعات أصحاب المصلحة.

ونحن نعرف أن المواصفات الدولية قد وضعت لتنظيم وتحسين الأعمال بشكل عام، فهي توفر معايير ذات مستوى عالمي للمنتجات والخدمات وأنظمة الإدارة، لتوحيد المفاهيم وضمان الجودة والسلامة والكفاءة، وتسهيل التجارة الدولية والبينية.

وتعتبر المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ISO أكبر مطور للمواصفات الدولية على مستوي العالم. وقد أعلنت المنظمة مزايا عديدة لتبنى وتطبيق هذه المواصفات الدولية، فمثلا في مجال الأعمال تصبح الشركة أكثر تنافسية من خلال تقديم المنتجات والخدمات المقبولة عالميا، مما يمكنها من دخول أسواق جديدة بسهولة، بالإضافة إلى رفع الأرباح من خلال تقديم منتجات ذات جودة عالية، والتوافق القانوني والتشريعي والسلامة، وخفض التكاليف عن طريق عدم إعادة اختراع العجلة واستخدام الموارد المتاحة بشكل أفضل نهاية بالاستفادة من الخبرات والمعرفة وأفضل الممارسات من كبار الخبراء في جميع أنحاء العالم.

أما في المجال التنظيمي، فقد أعلنت المنظمة عدة مزايا أخري مثل توحيد اللوائح عبر البلدان لتعزيز التجارة العالمية، وزيادة المصداقية والثقة في جميع مراحل سلسلة التوريد وتسهيل منهجيات الاستعانة بمصادر خارجية متخصصة.

وفى نطاق المزايا المجتمعية، فقد أعلنت المنظمة أن المواصفات الدولية تحقق فرص إختيار أوسع لمنتجات وخدمات آمنة وموثوق بها وبأسعار تنافسية، وتحقق أفضل الممارسات والعمل المتضافر على المستوى التنظيمي لمعالجة التحديات العالمية بشكل عملى، مثل تغير المناخ والتنمية المستدامة.

وإستجابة لرغبة الحكومات وأصحاب الأعمال في الإستفادة من هذه المزايا، إرتفع الإنفاق والدعم على مقدمي الخدمات الإستشارية بشكل ملحوظ خلال العقدين الماضيين، وأثرت المشاريع الإستشارية على الأجندات السياسية واستراتيجيات الإنفاق، فضلاً عن التحول في الأعمال التجارية. فمثلا، فرضت عدة دول وإتحادات إقليمية شروطا للإستيراد والتعامل التجارى، تلزم الشركات بتطبيق نظام إدارة دولي والحصول على شهادة إعتماد دولية. إلا أن كل هذا الإنفاق وكل هذه التشريعات لم تحقق المستهدف منها، بسبب سوء الإختيار أو المستوي الضعيف لمقدمي الخدمات الإستشارية.

وعلى جانب آخر، يهدف العملاء إلى وضع المزيد من المهام للإستشاريين مع تركيز أكبر على تقليل وقت الوصول إلى حلول ومخرجات المشاريع الإستشارية، بهدف تقليل التكلفة، ولذلك، تؤثر هذه الممارسات على ارتباطات وميزانيات وأسعار مقدمي الخدمات الإستشارية، مما يؤدى لمخرجات ضعيفة، قد تحقق بعض التوافق لمتطلبات المواصفات الدولية بشكل جزئى أو وهمى، لكنها بالتأكيد لا تحقق المزايا المعلنة والمتوقعة من المستفيدين، ومن المعروف أن الخدمات الإستشارية تستلزم درجة عالية من التخصص والتفصيل والمعرفة المكثفة، ولذلك يعتبر التوجه نحو «تسريع العمليات الإستشارية» من الممارسات التي تتعارض مع نجاح الخدمات الإستشارية في نظم الإدارة الدولية.

وعلاوة على ذلك، فإن الطبيعة غير الملموسة للخدمات الإستشارية تسبب ارتفاع تكاليف نشرها وتسويقها. ففي الواقع، وفي مجال الخدمات الإستشارية، لا يشتري العملاء أي شيء سوى كفاءة ومهارة الاستشاريين وكذلك سمعتهم وخبرتهم الشخصية. وفي الواقع العملي، من الصعب للغاية بالنسبة لكل من الإستشاري والعميل ضمان مستوي جودة ثابت. ومع ذلك، كلما كانت منهجية تقديم الخدمة أكثر توحيدًا، كلما أصبح من الأسهل الحصول على المعلومات المطلوبة، ويؤدي إلى تقليل عدم التناسق والتناغم في المعلومات بين العملاء والإستشاريين.

ولكي نصل لمنهجية مناسبة لقياس فعالية «العائد من الإستشارات»، يجب التوجه نحو التوحيد القياسي في خدمات الإستشارات الإدارية، كما يجب وضع المشاركة والمساهمات الفعالة في الإعتبار، ليس فقط من قبل مقدمي الخدمات الإستشارية، ولكن أيضا من المنظمات المتعاملة معها، وبالطبع من كافة أصحاب المصلحة في صناعة الإستشارات. وسوف يؤدي هذا للوصول لمستوى الإتقان والإحتراف المأمول في مجال الإستشارات الإدارية وزيادة التوجه نحو جودة الإختيار للاستشارات المناسبة.

ونحن، في عالمنا العربى، نحتاج أن يتطور مجال تقديم الخدمات الإستشارية لنظم الإدارة الدولية لتصبح مهنة ذات مبادئ وقواعد ومعايير ممارسة مهنية. فهذه الخدمات ضرورية لتحقيق الإنتاجية والإستدامة لمختلف الأنشطة والقطاعات الاقتصادية.

وبناء على ذلك، شكل المعهد القومي للجودة مجموعة عمل من بعض أعضاء اللجنة الاستشارية واللجان الفنية به وعدد من الخبراء بهدف وضع معايير لضمان تحسين العلاقة والشفافية والتفاهم بين العملاء والاستشاريين في نظم الإدارة الدولية، من أجل تحقيق نتائج ومخرجات أفضل للمشاريع الإستشارية. كما يتيح تقديم قيمة أفضل للعملاء، بالإضافة إلى تقليل المخاطر في مهام الإستشارات الإدارية، من خلال تحسين الجودة والاحتراف والسلوك الأخلاقي وقابلية التشغيل البيني للاستشارات الإدارية، مما يساهم في تعزيز فاعلية مجال الإستشارات الإدارية والتعجيل بتطوير هذه المهنة.

الإعتماد : الجودة والثقة في الكفاءة

مهندس/ محمد هشام خطاب
هيئة المواصفات والجودة

أصبحت اليوم كلمات مثل الإعتماد، ومنح الشهادات، ... وغيرها من أكثر الكلمات تداولاً وإستخداماً وبشكل غير مسبوق، سواءً على مستوى عالمنا العربي والعالم أجمع، و في مجالات الصناعة والمواصفات ومتطلبات الجودة والمطابقة والإنتاج المتميز والتصدير وإتفاقيات التعاون أو التجارة الدولية. نتناول في هذا المقال بإيجاز الفرق بين معنى الإعتماد ومعنى منح الشهادات .. وكيف يساهمان معاً في الوصول إلى أفضل مستويات الجودة المُستَدَامة والعالمية؟؟؟

أولاً: الإعتماد: لكل إقتصاد قومي في أي دولة لابد أن توجد جهة إعتماد رسمية مُحايدة، ورسمية هُنا تعني أنها جهة مُعتمدة رسمياً من حكومة هذه الدولة، وذات إعتراف دولي تتولى تقييم وإقرار الكفاءة وإعتماد جهات تقييم المطابقة مثل جهات منح الشهادات للمنتجات أو نظم الإدارة المختلفة أوشهادات للأفراد أو جهات التفتيش أو معامل الإختبار أو معامل القياس والمعايرة ... ومثال على ذلك على المستوى المحلي في مصر فإن المجلس الوطني للإعتماد - الإيجاك - هو الجهة المصرية الوحيدة المُختصة بمزاولة أنشطة الإعتماد المشار لها، ويرأس هذا المجلس وزير الصناعة والتجارة ... وعلى المستوى الإقليمي والدولي الأوسع والأشمل توجد مُنظمات لاتقوم بأنشطة الإعتماد بنفسها ولكنها تمثل مُلتقى وإتحاد يجمع في عضويته جهات الإعتماد المحلية بمدة عضوية تستمر ٤ سنوات قابلة للتجديد بشروط .. ومن أمثلتها: منظمة التعاون الدولي لإعتماد المعامل (ILAC) و المنتدى الدولي للإعتماد (IAF) و المنظمة الأفريقية (AFRAC) والمنظمة العربية للإعتماد (ARAC) و المنظمة الأوربية للإعتماد (EA). وحالياً تستند منظمات الإعتماد المحلية والإقليمية والدولية في أعمالها بشكل أساسي على تحقيق مُتطلبات إتفاقيات الإعتراف مُتعددة الأطراف، والتنفيذ المُلزم لمُتطلبات وبنود سلسلة ومجموعة المواصفات القياسية الدولية الشهيرة والمُتخصصة ذات الترقيم (١٧٠٠٠) والصادرة بالتعاون بين المنظمة الدولية للتقييس (الآيزو) واللجنة الدولية الكهروتقنية (آي/إي/سي) ISO/IEC 17000 Series.

ثانياً: أما منح الشهادات فهو نشاط وإجراء يتم بمقتضاه أن تقوم جهة منح الشهادات بتأكيد أن مُنتج صناعي ما أو عملية ما من العمليات أو خدمة ما من الخدمات تتوافق مع متطلبات مواصفة أو مواصفات قياسية معينة ومحددة ... وعليه نرى هنا بوضوح أن عملية أو نشاط منح الشهادات هو نشاط تجاري تقوم به شركات تجارية ... وتتولى جهات الإعتماد التأكد من نزاهة وكفاءة الخدمات التي تقوم بها وتقدمها هذه الشركات التجارية المانحة للشهادات، وبناءً على ذلك فإن نشاط الإعتماد هو نشاط مُستقل ومُحايد تماماً ولايقوم على أساس تجاري مثل الجهات المانحة للشهادات.

ثالثاً: فوائد الإعتماد الدولي والتي أجمعت عليها دول العالم اليوم وبلا إستثناء تتلخص في الخمسة فوائد الآتية والتي يستند إليها المجلس الوطني للإعتماد في مصر ضمن جهوده المكثفة في نشر ثقافة الجودة والإعتماد والتوافق مع المواصفات القياسية الدولية لتدعيم وزيادة القدرة الإنتاجية المصرية ورفع مستوى التنافسية والتميز الدولي لجودة المنتجات والخدمات والعمليات في كافة قطاعات العمل والإنتاج وتعزيز الإقتصاد والتنمية المُستدامة لأعلى المستويات الدولية:

١) إعطاء الثقة للمستهلكين ..وذلك عندما تقوم جهات الإعتماد، بإنتظام، بالتأكد من تحقيق المستوى العالي والمطلوب والمُستهدَف لجودة المنتجات والخدمات التي يتم عرضها في الأسواق وبما يلبي إحتياجات وتوقعات ومُتطلبات ورضاء المُستهلكين.

٢) يعمل الإعتماد كأداة أساسية وهامة ومرجعية لإدارة المخاطر و لإتخاذ القرارات التي تحمي مصالح الجميع بالأسواق حيث يوفر الإعتماد الوقت والتكاليف المالية لجميع منظمات الأعمال عند إختيار هذه المنظمات للموردين المُعتمدين رسمياً وعلنياً.

٣) يوفر الإعتماد الميزة التنافسية الدولية وتيسير النفاذ إلى الأسواق العالمية حيث تتمكن الجهات القائمة بالإنتاج والتصدير للمنتجات أو الخدمات بالحصول على شهادات معتمدة من جهة منح شهادات

واحـدة معتمدة يجري قبولها في كل مـكان مما يوفر الإحتياج إلى إجراء إختبـارات إضافية أو مراجعات وتدقيقات داخلية إضافية تؤدي إلى زيادة كل مـن التكلفـة ومدة التوريـد (بمعنى مفهـوم: واحد/واحد/واحد: والذي يعنـي مواصفة واحدة/ وإختبارات واحدة/ وشـهادة تقييـم مطابقة واحدة مُعترَف بها في كل مكان).

٤) يوفـر الإعتماد مصداقية دقة القياسـات والإختبارات التي يتم إجرائها طبقاً لأحدث وأفضل الممارسـات والنظم والمواصفات القياسـية العالمية ممـا يمنـع ويحد من إحتمالات الأخطاء ويوفر فـي تكاليف الإنتاج ويقلل في الفاقد ويوفر إطار عمل عام مقبول ومعروف وواضح ومحل إحترام للجميع ومُستَدَام للتحديث والإبتكار.

٥) يوفـر الإعتماد للمعامل والمختبرات مصداقية دقة أعمالها ...وسـواء كانت الجهة التي تتعامل مع المعامل والمختبرات جهة صناعية أو توريد أو تصديـر أو جهة طالبـة لمعايرة أجهزتها فإن للمعمل والمُختبر المُعتَمَد مزايـا لاتتوفر في غيره من المعامل غيـر المُعتَمَدة .. ومنها مزايا: تقليل المخاطر، وزيادة ثقة العملاء، وتحسين فرص قبول المنتجات والخدمات فـي الخارج بالتصديـر، وعدم الإحتياج إلـى إعادة الإختبـار والتكاليف المترتبـة على ذلك نتيجة عدم وفقـدان الثقة الكاملة في المعمل المجهول غير الحاصل على الإعتماد.

تأثير الجودة على التشريعات المنظمة لصيانة المبـــ

منار حسنى عبد الصبور

أكاديمية الجزيرة –معهد الجزيرة العالى للهندسة والتكنولوجيا – قسم الهندسة المدنية

صدر أول تشـريع ينظم بناء المسـاكن في « أمر عال « بتاريخ ٢٦ أغسـطس سـنة ١٨٨٩ , إبان حكم الخديوي توفيـق , وأطلق عليه « لائحة التنظيم « , أو» أحكام مصلحة التنظيم « .

وقد أدخلت عليه تعديلات عديدة منها القانون رقم ١١٨ لسنة ١٩٤٨ , ثم القانون رقم ١٢٠ لسنة ١٩٥٤ .

وصـدر أيضـا القانون رقم ٩٣ لسـنة ١٩٤٨ بشـأن تنظيـم المباني , وأدخلـت عليـه عـدة تعديلات بالقانـون رقم ٣١٠ لسـنة ١٩٥٢, ثم بالقانـون رقـم ١٠٥ لسـنة ١٩٥٣ , وألغى الأمر العالـي , والقوانين المعدلة له بموجب القانون رقم ٤٥ لسـنة ١٩٦٢ , وفى عام ١٩٦٤ صـدر القانـون رقم ٥٥ بتنظيم وتوجيه أعمال البناء , وظل سـاريا حتى صدور القانون رقم ١٠٦ لسنة ١٩٧٦ الذي نص على إلغاء كلا من القانون رقم ٤٥ لسـنة ١٩٦٢ , ورقم ٥٥ لسـنة ١٩٦٤ , هذا من جهة القوانين , أو الأوامر العالية , أو المراسيم بقوانين .

أمـا من جهة اللوائح التنفيذية فقد صـدر أول قرار بتنفيذ الأمر العالي بتاريخ ٢٦ أغسـطس سـنة ١٨٨٩ من « ناظر» الأشـغال العمومية برقم ٥٤٩ فى ٨ سبتمبر لسنة ١٨٨٩ , ثم صدر قرار وزير الإسكان والتعمير رقم ٢٣٧ لسـنة ١٩٧٧ باللائحة التنفيذية للقانون رقم ١٠٦ لسـنة ١٩٧٦ فى شـأن توجيه وتنظيـم أعمال البنـاء , و أدخل عليها العديـد من التعديلات بقرارات متتاليـة إلى أن ألغيت بالقرار رقم ٦٨ لسنة ١٩٩٦.

يضاف إلى ذلك عشـرات القوانين واللوائح التنفيذية المرتبطة بتنظيم المباني منها على سبيل المثال لا الحصر القانون رقم ٦ لسنة ١٩٦٤ في شـأن أسـس وشـروط تنفيـذ الأعمال الإنشـائية وأعمـال البناء , والقانون رقم ٧٨ لسنة ١٩٧٤ في شأن المصاعد الكهربائية , والقانون رقم ٣ لسـنة ١٩٨٢ في شـأن التخطيط العمراني , و القانون رقم ١٠ لسـنة ١٩٩٠ في شـأن نزع ملكية العقارات للمنفعة العامة , والقانون رقم ١١٧ لسنة ١٩٨٣ في شأن حماية الآثار , والقانون رقم ٢٨ لسنة ١٩٨١ بشـأن الطيران المدني , والقانون رقم ١١٦ لسـنة ١٩٨٣ فى شـأن الأراضي الزراعية , والقانون رقم ١٤٣ لسـنة ١٩٨١ فى شأن الأراضي الصحراوية , والقانون رقم ٦٦ لسـنة ١٩٧٤ بإنشـاء نقابة المهندسين , والقانون رقم ١٠٤ لسنة ١٩٩٢ بإنشاء الإتحاد المصري لمقاولـي التشـييد والبنـاء , والقانـون رقم ٤٣ لسـنة ١٩٧٩ بشـأن نظـام الإدارة المحليـة , والقانـون رقـم ١٠٧ لسـنة ١٩٧٦ بإنشـاء صندوق تمويل مشروعات الإسكان الإقتصادى , والقانـون رقـم ٤٩ لسـنة ١٩٧٧ فـي شـأن تأجيـر وبيع الأماكن وتنظيم العلاقة بين المالك والمسـتأجر , والقانون رقم ٤ لسـنة١٩٩٤ في شـأن البيئة , والقانون المدني رقم ١٣١ لسـنة ١٩٤٨ وتعديلاته ومـا يتصل بالبناء , وكذلك قانـون العقوبات وتعديلاتـه , وقرارات رئيس الجمهورية رقم ٧٢ لسنة ١٩٧٥ بتنظيم وزارة الإسكان والتعمير , ورقم ٤٦ لسنة ١٩٧٧ فى شأن الهيئة العامة لمركز بحوث الإسكان والبناء والتخطيـط العمراني , ورقم ٢٩ لسـنة ١٩٩٣ في إنشاء جهاز التفتيش الفني على أعمال البناء , وقـرارات رئيـس مجلـس الـوزراء ذات العلاقة بالقانون رقم ١٠٦ لسنة ١٩٧٦ المعدل بالقانون رقم ١٠١ لسـنة ١٩٩٦ بشـأن توجيه وتنظيـم أعمـال البناء , وأوامـر رئيس مجلس الـوزراء , ونائب الحاكم العسـكري العام , ثم إلغاء الأوامر العسكرية بعد ذلك ، وبعدها صدر القانون رقم ١١٩ لسنة ٢٠٠٨ بشأن البناء .

وبين كل هـذا يأتي البحث عـن موقع الصيانة في كـم القوانين السـارية من خـلال موادها , والتي لم ينجح القانون رقم ٤٩ لسنة ١٩٧٧ في شـأن تأجير وبيع الأماكن وتنظيـم العلاقة بين المالك والمسـتأجر وتوابعه بالقانون رقم ١٣٦ لسـنة ١٩٨١ في شـأن بعض الأحكام الخاصة بتأجير وبيع الأماكن وتنظيم العلاقة بين المؤجر والمستأجر بلوائحهما التنفيذية , والقانون رقم ٤ لسـنة ١٩٩٦ بشـأن سـريان أحكام القانون المدني على الأماكن التي لم يسـبق تأجيرهـا والأماكن التي انتهت أو

ـــــانى بمصر

تنتهي عقود إيجارها دون أن يكون لأحد حق البقاء فيها .
يضاف إلى ذلك القرار رقم ١٠٩ لسـنة ١٩٧٩ بإصدار النظام النموذجي لإتحـاد الملاك فـي معالجة مشـكلة الصيانة حتى في القوانين الأساسـية المنظمة للبناء , والتي نص عليها القانون رقم ١٠٦ لسـنة ١٩٧٦ بشـأن توجيـه وتنظيـم أعمال البنـاء , ثم صدر القانون رقم ١١٩ لسـنة ٢٠٠٨ بشأن البناء ولم تحل به مشكلة الصيانة أيضا .ومن ثم كان لابد من آليات جديـدة لعلاج تشـريعي جذري ومتكامل مع مراعـاه جودته للحفاظ على الثروة العقارية المصرية والتي قدرت بنحو ٣ تريليون جنيه.

لجنة سياسات المستهلك بالمنظمة الدولية للمقاييس (أيزو/ كوبولكو)

ISO/COPOLCO - Committee on consumer policy

مدحت فهمى صالح

محاضر وخبير المواصفات والجودة - مشرف عام المعهد القومى للجودة

تأسست لجنة سياسات المستهلك بالمنظمة الدولية للمقاييس (أيزو/ كوبولكو) في عام 1978. وتضم 124 عضوا (73 عضوا مشاركين و 51 عضوا ملاحظين) من هيئات التقييس الوطنية بالعالم. وأعضاء لجنة الكوبولكو هم ممثلى هيئات التقييس (المواصفات) الوطنية ومنظمات المستهلكين فى مختلف بلاد العالم، ويشارك، أيضا، في كوبولكو كلا من المنظمة الدولية للمستهلكينCI ومنظمة التعاون الاقتصادى والتنمية OECA، وقد شاركت مصر فى لجنة الأيزو الكوبولكو منذ عام 2004. **تعمل لجنة كوبولكو على تحقيق أهدافها التالية:**

- جعل خدماتها فى متناول أعضاء الكوبولكو فى جميع أنحاء العالم.
- دعم الأعضاء لتنمية وتطوير مشاركة المستهلكين فى إعداد المواصفات.

- تعزيز الدور الإيجابى للمواصفات في حماية المستهلك.
- تشجيع تبادل الخبرات فى إعداد المواصفات التى تهم المستهلك.
- مراعاة آراء المستهلكين عند إعداد المواصفات التى تهم المستهلك.

تعقد كوبولكو كل عام ورشة عمل مفتوحة حول قضية تهم المستهلكين. تتضمن موضوعات ورشة العمل مواضيع متنوعة مثل: المسؤولية الاجتماعية للشركات، ومعايير الخدمات، وحماية المستهلك في السوق العالمية، وتلبية احتياجات المتقدمين في السن، ووضع علامات على المنتجات. طورت اللجنة وحدة للتعلم عن بعد لتوفير معلومات سهلة الاستخدام عن كيف يفيد التقييس المستهلكين وكيف يمكن للمستهلكين المساهمة في تطوير الواصفات. كما أصدرت كتيب بعنوان إشراك المستهلكين «لماذا وكيف - إرشادات عملية لهيئات تطوير المواصفات» التي توفر لأعضاء منظمتي ISO و IEC وغيرهما من مطوري المواصفات معلومات حول كيفية إشراك المستهلكين في التقييس. **وتختص اللجنة بما يلي:**

- دراسة وسائل مساعدة المستهلكين على الاستفادة من التقييس، ووسائل تحسين مشاركة المستهلك في التقييس الوطني والدولي.
- توفير منتدى لتبادل المعلومات حول تجربة مشاركة المستهلك في تطوير وتنفيذ المواصفات في مجال المستهلك، وبشأن المسائل الأخرى التي تهم المستهلكين في التقييس الوطني والدولي.
- تقديم المشورة لمجلس المنظمة فيما يتعلق بآراء المستهلكين الموحدة بشأن المسائل ذات الصلة بعمل التقييس وتقييم المطابقة الحالي والمحتمل للمنظمة.
- تقديم المشورة للمجلس بشأن الحاجة إلى سياسات أو إجراءات جديدة أو منقحة داخل المنظمة من حيث صلتها باحتياجات المستهلكين.
- تهتم المنظمة الدولية للمقاييس (أيزو) بالجميع، فهي تساعد على تحسين رضا العملاء في عالم يكون فيه صوت العميل أكثر أهمية، حيث يعتبر العميل متطلباً أساسيا للأعمال. لهذا السبب يلعب ممثلوا المستهلكين دورًا أساسيًا في تطوير المواصفات، وتوفر اللجنة الخاصة بسياسة المستهلك (COPOLCO) الموارد اللازمة لإشراك المستهلكين. وكنظرة عامة مختصرة على دور لجنة المستهلك (ISO/COPOLCO) وأنشطتها وقيمتها المضافة، وكيفية المشاركة في عمل المنظمة لإشراك وجهة نظر المستهلك في المواصفات ووضع السياسات، فإن أعضاء اللجنة هم أعضاء في في المنظمة الدولية. وغالبًا ما تحدد المواصفات خصائص المنتج أو الخدمة وطريقة قياس أو اختبار هذه الخصائص.

ويهدف ممثلوا المستهلكين إلى التأثير على هذه الخصائص بحيث توفر المنتجات والخدمات مستويات أعلى من:

- الجودة والموثوقية (Quality and reliability)
- حماية السلامة والصحة (Protection of safety and health)
- التوافق بين المنتجات (Compatibility between products)
- الاتساق في تقديم الخدمات (Consistency in the delivery of services)
- اختيار أكبر للسلع والخدمات (Greater choice of goods and services)
- معلومات المنتج شفافة (Transparent product information)
- المنافسة النزيهة وبالتالي إنخفاض الأسعار للمستهلكين (Fairer competition, hence lower prices for consumers)
- ملاءمة المنتجات للفئات المستضعفة "الأطفال والمسنين" (Suitability of products for vulnerable populations"children, the elderly")
- حماية البيئة (Environmental protection)

عندما يشارك ممثلوا المستهلكين في تطوير المواصفات، يكونون قادرين على تقديم وجهات نظر قيمة. يمكنهم تقديم بيانات عن جوانب السلامة والتأكد من معالجتها بشكل صحيح، وتقديم أمثلة على كيفية استخدام المنتجات والخدمات فعليًا (أو إساءة استخدامها) في الممارسة العملية وتقديم المشورة بشأن مشكلات الاتصال.

الخطة التدريبية لعام ٢٠١٩/٢٠٢٠

يوليو ٢٠١٩

م	إسم البرنامج	المدة	التكلفة / للفرد
١	إنشاء وتطبيق نظام ادارة الجودة طبقا للمواصفة القياسية الدولية (ISO 9001)	٥ أيام	١٦٥٠
٢	المتطلبات العامة لكفاءة معامل الاختبار و المعايرة (ISO 17025)	٥ أيام	٢٧٥٠
٣	انشاء وتطبيق نظام سلامه الغذاء طبقا للمواصفه القياسيه (ISO 22000) واسس تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجه(HACCP)	٥ أيام	١٦٥٠
٤	إنشاء وتطبيق نظام إدارة السلامة والصحة المهنية طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 45001)	٤ أيام	١٥٠٠
٥	مراقبة وتوكيد الجودة	٣ أيام	١٠٠٠
٦	إنشاء وتطبيق نظام إدارة الجودة فى الرعاية الصحية	٤ أيام	١٣٥٠
٧	الإستراتيجيات الحديثة لجودة إدارة الخدمات الصحية	٤ أيام	١٣٥٠
٨	فهم وتطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 17020)	٤ أيام	٢٢٠٠
٩	تطبيق نظام إدارة الجودة فى نظم المعلومات طبقاً للمواصفة القياسية (ISO 27001)	٤ أيام	١٣٥٠
١٠	دبلوم إدارة الجودة	١٦ يوم لمدة (٨ أسابيع) يومي الأحد والخميس من كل أسبوع	٣٦٠٠
١١	التوعية بمتطلبات جودة الإداء الحكومى	٣ أيام	١٠٠٠
١٢	التنبؤ بالمخاطر وإدارة الأزمات	٤ أيام	١٣٥٠
١٣	جودة تأهيل مدربي ذوي الإعاقة	٤ أيام	١١٠٠

أغسطس ٢٠١٩

م	إسم البرنامج	المدة	التكلفة/ للفرد
١	إنشاء وتطبيق نظام ادارة الجودة طبقا للمواصفة القياسية الدولية (ISO 9001)	٥ أيام	١٦٥٠
٢	طرق حساب اللايقين (Uncertainty)	٣ أيام	١٦٥٠
٣	إعداد مراجع داخلى لنظام سلامة الغذاء	٣ أيام	١٠٠٠
٤	الأوشا فى الإنشاءات	٥ أيام	١٦٥٠
٥	إدارة الجودة الشاملة TQM	٣ أيام	١٠٠٠
٦	إنشاء وتطبيق نظام إدارة الجودة فى الرعاية الصحية	٤ أيام	١٣٥٠
٧	الممارسات الجيدة فى تصنيع الأدوية (Good Manufacturing Practice GMP)	٣ أيام	١٦٥٠
٨	الممارسات الجيدة فى المعامل (Good Laboratory Practice GLP)	٣ أيام	١٦٥٠
٩	فهم وتطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 17021)	٤ أيام	٢٢٠٠

سبتمبر ٢٠١٩

م	إسم البرنامج	المدة	التكلفة/ للفرد
١	المراجعة الداخلية لنظام إدارة الجودة طبقا للمواصفة (ISO 19011)	٣ أيام	١٠٠٠
٢	التوثيق وخرائط العمليات Documentation & Process mapping	٤ أيام	١٣٥٠
٣	الجودة فى إدارة المشروعات طبقا للمواصفة القياسية الدولية (ISO 10006)	٤ أيام	١٣٥٠
٥	التوعية بنظام إدارة الطاقة طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 50001)	٥ أيام	١٦٥٠
٦	إنشاء وتطبيق نظام الإدارة البيئية طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 14001)	٥ أيام	١٦٥٠
٧	التوعية بالمواصفات الإرشادية للمسؤلية المجتمعية طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 26000)	٣ أيام	١٠٠٠
٨	أساسيات الحوكمة الإلكترونية	٣ أيام	١٠٠٠
٩	دور تكنولوجيا المعلومات فى تنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة	٣ أيام	١٠٠٠
١٠	معايير ومؤشرات الجودة للحكومة المحلية طبقاً للمعايير الدولية (ISO 18091)	٤ أيام	١٣٥٠
١٢	إدارة جودة العملية التدريبية طبقاً للمواصفات القياسية الدولية ISO10015	٥ أيام	١٦٥٠
١٣	تقييم وقياس مؤشرات الأداء	٣ أيام	١٠٠٠
١٤	حل المشكلات Problem Solving	٥ أيام	١٦٥٠
١٥	إستخدام الأساليب الإحصائية فى الجودة	٣ أيام	١٠٠٠
١٦	اللوجيستيات وسلاسل الإمداد Logistics & Supply Chain	٤ أيام	١٣٥٠

يعلن المعهد القومي للجودة
عن منح رخصة مزاولة المهنة

للمهنيين المتخصصين في نظم الجودة والإدارة

تنفيذا للبند السابع من المادة الثانية بقرار رئيس الجمهورية (رقم 351 لسنة 2012)

وافق وزير التجارة والصناعة على قرار مجلس إدارة المعهد بقيامه بمنح الشهادات المهنية ورخص المزاولة للأشخاص في مجالات (مدرب معتمد – إستشاري جودة ونظم إدارة معتمد – مدقق معتمد – مقيم معتمد – مدير جودة معتمد - أخصائي جودة وسلامة الغذاء معتمد - أخصائي توكيد الجودة معتمد - جودة تأهيل ورعاية ذوى الأعاقة)