

No. 10

NQI
المعهد القومي للجودة
National Quality Institute

مجتمع

الجودة

٥٠ صفحة

مارس ٢٠١٩

مجلة تصدر كل شهرين عن المعهد القومي للجودة



م. عمرو نصار : تطوير
منظومة الجودة خط الدفاع
الأول لحماية المستهلك
والسوق والصناعة الوطنية



د. محمد عتمان : أهمية إعداد دليل
إسترشادي لتضمين النوع الاجتماعي
في معايير الجودة في التعليم

زيارات مكثفة لتأهيل جهازى العاشر
من رمضان وطنية الجديدة طبقا لنظم
إدارة السلامة والصحة المهنية



وسام الجودة للدكتور
كاورو ايشيكاوا
رائد الجودة اليابانية

الثورة
الصناعية
الرابعة ...
الفرص
والتحديات



خطاب شكر وتقدير
للكفاءة وأداء الخدمات
المقدمة من المعهد
القومي للجودة



حليب كامل
عَبُور لَانْد
100% طبيعي

Rich In Calcium — No Preservatives

No Powder — No Preservatives

ZERO FAT

FULL CREAM



بقلم :

د.م. محمد عبد المطلب عثمان

«الثورة الصناعية الرابعة - الفرص والتحديات»

تحدث الكثيرون منذ إنعقاد المنتدى الاقتصادي العالمي بدافوس عام ٢٠١٦ وسيستمر الحديث بلا انقطاع حول «الثورة الصناعية الرابعة - الفرص والتحديات»، حيث تستطيع الثورة الصناعية الرابعة تمكين الأفراد والمجتمعات لأنها تخلق فرصا جديدة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية. انتشر مصطلح الثورة الصناعية الرابعة الذي أطلقه «كلوس شواب»، مؤسس المنتدى الاقتصادي العالمي في الأوساط العلمية والإعلامية والسياسية، في كل أنحاء العالم منذ ذلك العام، وارتبط بالتقدم المذهل في مجالات الذكاء الاصطناعي والآلات التي تحاكي قدرات الإنسان، والتكنولوجيا الحيوية والسيارات والمعدات ذاتية القيادة والطائرات بدون طيار، وإنترنت الأشياء وسلسلة الكتل، والطابعات ثلاثية الأبعاد، والعملات الافتراضية، وكلها مجالات تعتمد على الابتكار والإبداع، وتقوم على التفاعل بين المعلومة والآلة وعقل الإنسان. ومما تتناوله الأحاديث تنافس 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. وعلى العموم، هناك أربعة آثار رئيسية للثورة الصناعية الرابعة (على الشركات، وعلى توقعات العملاء، وعلى تحسين المنتج، وعلى الابتكار التعاوني، وعلى الأشكال التنظيمية).

وسعى من الحكومة المصرية للانخراط في الثورة الصناعية الرابعة، وفي إطار الاستعدادات المصرية اللازمة لذلك، افتتح الرئيس عبدالفتاح السيسي فعاليات الدورة الـ٢٢ لمعرض القاهرة الدولي للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والذي حمل عنوان «قيادة التحول الرقمي»، نوقشت خلاله الحلول الرقمية التي تؤدي إلى تحسين الأداء في العديد من المجالات، من بينها تطوير البنية التحتية للنقل والطرق وتطوير منظومة التعليم، والتكنولوجيا المالية، والشمول الرقمي، والأمن والسلامة، وتأمين الأشخاص والمنشآت، والمدن والمجتمعات الذكية، وكلها مجالات ومحاور من الضروري أن تصبح جزءا من عملية التحول الرقمي الذي تقوم به مصر حاليا لتلحق بالثورة الصناعية الرابعة، وتحتل مركزا متقدما في دليل التنافسية العالمية والدولية في مجال الذكاء الاصطناعي.

يمثل مفهوم الثورة الصناعية الرابعة (Industry 4.0)، دفعة نحو رقمنة التصنيع التي يقول الخبراء إنها ستوفر تحسينات هائلة في الكفاءة والتكاليف والأرباح خلال بضع سنوات. ولكن كيف يمكن أن تساعد الثورة الصناعية الرابعة في تحسين الجودة؟ وما هي الفوائد والتحديات والأدوات التي ستحتاجها الشركات لإنجاحها؟ يرى الباحثون أنه من الواضح أن للثورة تأثيرات كبيرة على الجودة، حيث أن الفوائد المحتملة تشمل (زيادة موثوقية الإنتاج مع اختلاف أقل، وتحسين الفعالية الإجمالية للمعدات، وخفض تكاليف الصيانة، وتقليل مخاطر الصحة والسلامة على العمال، وإدارة سلسلة التوريد المتكاملة بإحكام). وعلى الرغم من أن التحول الرقمي يجب أن يكون على رادار كل مصنع، فإن جعله حقيقة واقعة يأتي مع العديد من التحديات، حيث ستكون أدوات إدارة المخاطر أكثر أهمية من أي وقت مضى في مواجهة مخاوف محتملة. وبينما تستمر الثورة الصناعية الرابعة (Industry 4.0) في التطور، حيث أنها التحرك نحو الرقمنة (digitization) بما في ذلك الأتمتة (automation) والروبوتات والذكاء الاصطناعي، طرح السؤال التالي: ما الذي يمكن أن يقوم به محترف في الجودة لضمان أنهم سيكونون أصلا متكاملًا خلال هذه الثورة الصناعية؟ إن الثورة الصناعية الرابعة تتطلب نظام جودة يوفر سلامة البيانات والخصوصية والموثوقية بالإضافة إلى ضمان أنظمة موثوقة وقابلة للتوسع ومتكاملة العمليات التي تشارك البيانات بسلاسة بين الشبكات مع تلبية احتياجات المنتجين والعملاء باستمرار حيث يجب ضمان الترابط بين البرامج وأجهزة الاستشعار والأجهزة ومراكز البيانات. توجد فرص لمهنيي الجودة لتقديم مساهمات كبيرة ومبتكرة في مجالات ضمان جودة البرامج، والموثوقية، والتحقق من صحة العملية، واختبار الحياة البيئية ومراقبة العمليات في الوقت الحقيقي، والإحصاءات المتعددة المتغيرات، ووظائف النقل، والمعايرة المتقدمة وتحليل البيانات.

داخل العدد



الجودة

مجلة تصدر كل شهرين عن المعهد القومي للجودة

رئيس مجلس الإدارة ورئيس التحرير

د.م/ محمد عبد المطلب عثمان

الإشراف العلمي

د/ ألفت عفيفي

رئيس التحرير التنفيذي

أ/ ياسر الفتياي

أسرة التحرير

أ/ اسلام رضا - أ/ ريهام اسامة

أ/ نهلة لطفى - أ/ محمد هانى

أ/ محمد السيد

التسويق والتوزيع

أ/ داليا يحيى

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

البريد الإلكتروني: info@nqiegypt.org

الموقع الإلكتروني: www.nqiegypt.org

www.Facebook.com/national.quality.institute



وزير التجارة
والصناعة يفتتح
الثاني لكابيزن
الشرق الأوسط

الأخبار



حوار مع



٢٢٢



الجودة اونلاين

كاورو ايشيكاوا
(Kaoru
Ishikawa)

وسام الجودة

المعهد القومي للجودة
يشترك في الاحتفال
باليوم العالمي
للتقييس

٢٢٢

بانوراما الجودة

م. محمد حامد الشريف
رئيس مجلس إدارة شركة
«عبور لاند» للصناعات
الغذائية (OLFI)

٢٢٢



دور السياسة
الخاصة
بالمستهدف
في بلوغ أهداف
التنمية المستدامة

المستهدف

مقالات
علمية

٢٢٦



وسام الجودة

٢٢٢

هيئة التقييس الخليجية تنظم ورشة عمل حول
مواصفة نظام إدارة سلامة الغذاء بالبحرين

عالم الجودة



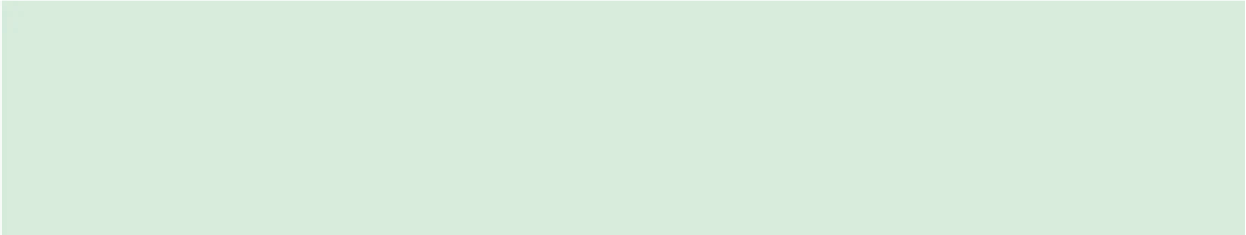
برعاية وحضور وزير التجارة والصناعة**المعهد القومي للجودة ينظم****المؤتمر الدولي الرابع "الجودة****والمستقبل" تحت شعار الجودة****واستراتيجية مصر 2030**

ينظم المعهد القومي للجودة فعاليات المؤتمر الرابع «الجودة والمستقبل» تحت شعار الجودة واستراتيجية مصر ٢٠٣٠ وذلك برعاية كريمة من الدكتور مصطفى مديبولي رئيس مجلس الوزراء وبرعاية وحضور المهندس عمرو نصار وزير التجارة والصناعة وذلك يوم ١٦ أبريل الجارى

وأوضح الدكتور محمد عثمان رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة أن المؤتمر هذا العام يشهد مشاركة واسعة من جانب المتخصصين والخبراء فى كافة المناحي المتعلقة بالجودة إلى جانب العديد من كبار المسؤولين بالحكومة المصرية .

وأشار إلى أن محاور المؤتمر تتضمن أثر جودة التدبير فى رفع أداء الجهاز الإدارى للدولة، العلاقة الديناميكية بين جودة التعليم ومخرجات سوق العمل، الجودة وسلامة الغذاء، دور الجودة فى دعم المنشآت الصناعية لمصدر قوة الأقتصاد، دور الجودة فى العمارة الخضراء والمباني المستدامة، جودة الرعاية الصحية لذوى الاحتياجات الخاصة فضلا عن أهمية الجودة فى النهوض بالصناعات الصغيرة والمتوسطة.

ولفت عثمان إلى أن هذه الدورة من المؤتمر تلقى دعم كبير من الرعاة حيث يتمثل الراعى الرئيسى للمؤتمر كل من هيئة المحطات النووية لتوليد الكهرباء وشركة عبور لاند والراعى الرسمى فى كل من بيت الإدارة العربى للأستثمارات الإدارية والتدريبية وشركة بافاريا وشركة الشرق الادنى للخدمات وشركة TUV بينما يتمثل الراعى المشارك فى شركة أفرولاندا.



وزير التجارة والصناعة يفتتح فعاليات المؤتمر الثاني لكايزن الشرق الأوسط وإفريقيا

م. عمرو نصار :

تبني منهجية كايزن اليابانية في الصناعة المصرية خطوة هامة نحو زيادة القدرة التنافسية للمنتجات الوطنية في الأسواق العالمية

من زيادة معدلات النمو الصناعي بنسبة مئوية إيجابية سنوياً، فضلا عن تحقيق زيادة في الإيرادات، وتحسين جودة المنتج، وتقليل التكاليف، وتسليم المنتجات في الوقت المحدد. وأضاف أن منهجية الكايزن اليابانية الهادفة للتحسين والتطوير الدائمين والتغيير للأفضل قد أثبتت فاعليتها في تحسين ورفع كفاءة الأداء في مختلف الأنشطة الصناعية والخدمية، لافتنا إلى أن منهجية الكايزن تتبنى عدة مبادئ للتحسين المستمر والمستدام من أهمها زيادة القيمة المضافة، والقضاء على الهدر، وتمكين الأفراد من إجراء التحسينات بشكل مستمر في أماكن عملهم الأمر الذي يساهم بفاعلية في زيادة الانتاجية، وترشيد النفقات، وتحسين الجودة. وأوضح نصار أن تحقيق معدلات نمو صناعي مرتفعة يأتي متوافقا مع إستراتيجية الوزارة ٢٠٢٠ والتي تستهدف زيادة

افتتح المهندس/ عمرو نصار وزير التجارة والصناعة فعاليات المؤتمر الثاني لكايزن الشرق الأوسط وشمال إفريقيا والذي عقد هذا العام تحت عنوان «التحسين المستمر والتميز في الأعمال» بمشاركة قيادات وخبراء ومستشارين من المؤسسات الصناعية والخدمية الكبرى على المستويات المحلية والعربية والدولية. وقد قام الوزير بتسليم الدروع التقديرية لعدد من الشركات صاحبة قصص نجاح كايزن في مصر وعلى المستوى الدولي ايضا حيث تم تكريم رؤساء معاهد كايزن لوسط وغرب اوربا والشرق الأوسط وشمال إفريقيا فضلا عن كايزن الامارات. وقال الوزير- خلال تسليم دروع التقدير- أن تبني منهجية كايزن في الصناعة المصرية من شأنه أن يساهم في زيادة المزايا التنافسية للصناعة المصرية في الأسواق العالمية في أقل فترة زمنية حيث تمكن منهجية الكايزن الصناعات الوطنية

برعاية معالي المهندس عمرو لطار
وزير التجارة والصناعة
المؤتمر الثاني لكابرن الشرق الأوسط وشمال أفريقيا
(التحسين المستمر والتميز في الأعمال)



العالمية ، كما يمثل قيمة مضافة حقيقية وفعالة لكافة القطاعات الصناعية والخدمية في مصر. ومن جانبه اكد الدكتور / سعد بن ابراهيم الخلف رئيس كايزن الشرق الأوسط وأفريقيا ان المعهد يعد أحد المنظمات العالمية التي بدأت منذ عام ١٩٨٥ وتقدم خدمات الاستشارات والتدريب للشركات بحوالي ٦٠ دولة ب ٦ قارات ، ويستهدف الارتقاء بالقدرة التنافسية للشركات في الأسواق للمساهمة في تحسين الجودة والسعر والخدمات فضلا عن التحفيز للوصول لنتائج ايجابية تنعكس على زيادة معدلات النمو .

نسبة مساهمة الناتج الصناعي من ١٨ ٪ إلى ٢١ ٪ في الناتج المحلي، وزيادة معدل النمو الصناعي ليصل إلى ٨ ٪، إلى جانب زيادة مساهمة القطاع الخاص وقطاع المشروعات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر في الاقتصاد القومي. وأشار الوزير الى اهمية تعزيز التعاون المشترك مع مختلف شركاء التنمية لتبادل الخبرات العملية والمعلومات والاطلاع على أفضل الممارسات المتعلقة بتطوير الأداء وخلق ثقافة التحسين المستمر بما يسهم في إحداث نهضة اقتصادية شاملة تنعكس اثارها ايجاباً على مكانة مصر على خارطة التنافسية

المعهد القومي للجودة مشروع تأهيل جهاز تعمیر القاهرة الكبرى طبقا لنظام إدارة الجودة ISO 9001:2015



توقيع عقود مشروع تأهيل جهاز تعمیر القاهرة الكبرى بين أ.د.م. محمد عبد المطلب عثمان - رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة وم.محمد عبد القادر كيلاني - رئيس جهاز تعمیر القاهرة الكبرى

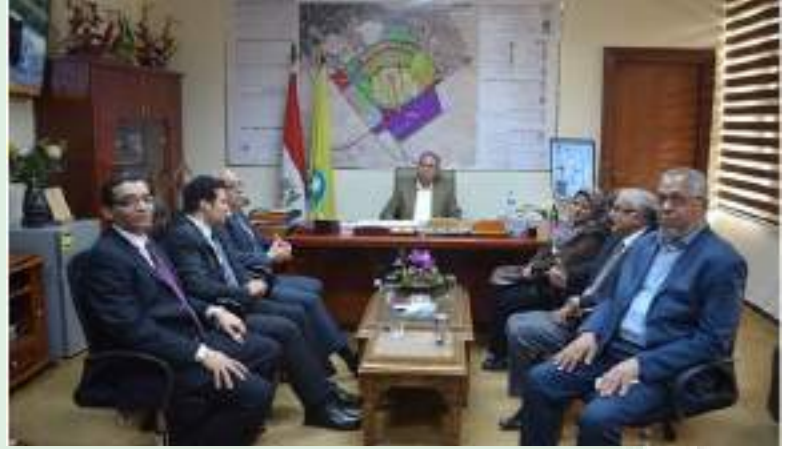
عبد القادر كيلاني - رئيس جهاز تعمیر القاهرة الكبرى وبحضور السادة المسؤولين ومديري الإدارات واستشاري المعهد. قام المسؤولون بالمعهد بمتابعة تنفيذ مشروع التأهيل بحضور استشاري المعهد ورئيس جهاز تعمیر القاهرة الكبرى وفريق العمل بقطاع المشروعات والإدارات المعنية ٢٠١٧:٢٠٠٦، و تم استعراض ما تم تنفيذه من مراحل التأهيل بالمشروع وعملية التطبيق ودور فريق العمل في استكمال باقي مراحل المشروع. والجدير بالذكر أن الجهاز الذي يتم تأهيله من خلال المعهد القومي للجودة هو من أوائل الجهات في مصر تطبيقا لإرشادات المواصفة الدولية لإدارة الجودة في المشروعات ISO 10006:2017.

في إطار دور المعهد القومي للجودة لنشر ثقافة الجودة ورفع كفاءة وتطوير الأداء بالجهات من خلال عمليات التأهيل والاستشارات والتدريب في مجالات نظم الجودة و الإدارة لكافة القطاعات الإنتاجية والخدمية وصولا إلى أعلى مستويات للأداء والكفاءة. قام المعهد القومي للجودة بتوقيع عقد تأهيل قطاع المشروعات بجهاز تعمیر القاهرة الكبرى التابع لوزارة الإسكان لتطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 وتطبيق إرشادات المواصفة الدولية لإدارة الجودة في المشروعات ISO 10006:2017 والجدير بالذكر انه قام بتوقيع العقود كل من أ.د.م. محمد عبد المطلب عثمان - رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة وم.محمد



جانب من إجتماع رئيس ونائب رئيس الجهاز تعمیر القاهرة الكبرى مع استشاري المعهد وإدارة الجودة والإدارات المعنية بالجهاز

ويتابع المراجعة الخارجية على جهازي العاشر من رمضان وجهاز طبية الجديدة



جانب من حضور ادارة المعهد للجنة المراجعة الخارجية على جهاز العاشر للحصول على شهادة المواصفة الدولية لنظام السلامة والصحة المهنية ISO 45001:2018

45001:2018 . وبعد إنتهاء إستشاريي المعهد القومي للجودة من إتمام مراحل التأهيل بالجهازين، تم توجيه دعوة للمعهد لحضور إتمام المراجعة الخارجية من خلال جهة المنح على أعمال تطبيق جهاز العاشر للمواصفة. يعتبر جهاز العاشر من رمضان و جهاز طبية الجديدة من اوائل الجهات الحكومية في مصر التي قامت بتطبيق الإصدار الحديث للمواصفة.

للحصول على شهادة المطابقة للمواصفة القياسية الدولية لنظام ادارة السلامة والصحة المهنية ISO 45001:2018 من خلال البروتوكول الموقع بين المعهد القومي للجودة وهيئة المجتمعات العمرانية في مجالات التدريب والتأهيل والاستشارات والذي أسفر عن توقيع عقدي تأهيل جهاز العاشر من رمضان و جهاز طبية الجديدة لتطبيق المواصفة القياسية الدولية لنظام السلامة والصحة المهنية ISO



جانب من حضور إدارة المعهد للجنة المراجعة الخارجية على جهاز طبية الجديدة للحصول على شهادة المواصفة الدولية لنظام السلامة والصحة المهنية ISO 45001:2018 .



بالتعاون مع المعهد القومي للجودة

منظمة المرأة العربية تعقد دورة تدريبية حول «إدماج النوع الاجتماعي في آليات قياس الجودة في التعليم»



التدريبية. تناولت 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. تناولت الدورة الموضوعات الآتية:
- مفهوم الجودة و معاييرها بصفة عامة و كيفية تطبيقها مع

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 كترانك بالقاهرة.
افتتحت الدكتورة فاديا كيوان أعمال الدورة والدكتور محمد عثمان رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة أعمال الدورة



أفضل دليل تتبناه المنظمة .
وقد أثنى الدكتور محمد عثمان، رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة على العمل التدريبي للمجموعات، الذي تضمن كيفية إعداد دليل استرشادي للمسؤولين لتضمين النوع الاجتماعي في معايير الجودة في التعليم، وأضاف أن قياس الأثر هو أحد أهم الخطوات التي يجب اتباعها في آليات قياس الجودة في التعليم، من خلال معرفة مدى تقبل الأشخاص لهذا القياس وتحليله تحليلًا دقيقًا، وأن عملية تنمية القدرات المختلفة لهؤلاء الأشخاص في مجال الجودة هي من أفضل الطرق لتقبلهم لقياس الأثر وتحليله. كما قام الدكتور "محمد عثمان" بتوزيع الشهادات على المتدربين المشاركين في الدورة.

أمثلة مستقاة من الواقع .
- معايير الجودة في التعليم و كيفية تطبيقها و الرقابة عليها مع أمثلة تطبيقية مستقاة من الواقع .
- مفهوم النوع الاجتماعي .
- الصورة النمطية للأدوار الاجتماعية و توزيعها بين الجنسين.
- الصور النمطية للجنسين في الكتب المدرسية و المواد التربوية عموما .
- كيفية التأثير علي الصور النمطية المسبقة في العملية التعليمية .
تدريب عملي علي كيفية تصميم دليل إسترشادي للمعلمين حول "كيفية مراعاة معايير الجودة في التعليم من منظور النوع الاجتماعي"، و تخضع جميع الأدلة لمسابقة يتم بعدها إختيار

بالمشاركة مع مركز تنمية الواردات الهواندي

فريق عمل المعهد القومي للجودة يجري زيارات ميدانية لمتابعة تأهيل مصنعين بالعبور والصالحية

في إطار التعاقد بين المعهد القومي للجودة ومركز تنمية الواردات التابع لوزارة الخارجية الهولندية Centre for Promotion of Imports from Developing Countries (CBI) بشأن تأهيل عدد من الشركات للحصول على شهادات نظم الإدارة الدولية (ISO) وشهادات أخرى مثل CE MARK ، وكذلك الشهادات المرتبطة بالمواصفات الدولية بغرض المطابقة لكافة المعايير والمتطلبات الدولية تمهيدا للتصدير للاتحاد الأوروبي، تمت زيارة كل من:

- «شركة فيروز الصناعية - بمدينة العبور» .
- «الشركة الألمانية للبطاريات - الصالحية» .

قام بالزيارتين كل من: السيد Malcolm Jochem - مدير البرنامج بالـ CBI و السيد الراضي - مدير الجودة بالمعهد. شارك في زيارة «شركة فيروز الصناعية» م. محمد نجيب - استشاري التأهيل ، و شارك في زيارة «الشركة الألمانية للبطاريات» م. اسامة كمال - استشاري التأهيل .



زيارة شركة فيروز الصناعية- مدينة العبور بحضور استشاري CBI وفريق العمل بالمعهد والشركة



زيارة الشركة الألمانية للبطاريات-الصالحية الجديدة بحضور استشاري CBI وفريق العمل بالمعهد والشركة

ويتابع المراجعة الخارجية على جهازي العاشر من رمضان وجهاز طيبة الجديدة



بهدف مطابقة المعايير والمتطلبات الدولية
المعهد القومي للجودة يتولى تأهيل
شركة ميلاد بالمنيا لتطبيق مواصفات
نظم الإدارة المتكاملة
و في ذات السياق - بغرض المطابقة
للمعايير والمتطلبات الدولية - تمهيدا
للتصدير للاتحاد الاوروبي يقوم المعهد
القومي للجودة بتاهيل "شركة ميلاد -
المنيا" للحصول على شهادات المطابقة
للمواصفات القياسية الدولية ISO من
خلال تطبيق مواصفات نظم الإدارة
المتكاملة (نظام ادارة الجودة - ISO
9001:2015نظام الإدارة البيئية ISO
14001:2015-نظام السلامة والصحة
المهنية ISO 45001:2018).
الجدير بالذكر أن الشركة تنتج (تشكيلات
الصلب المستخدمة في الهياكل المعدنية
في الانشاءات-ابراج الضغط-المناجر-
استخدامات للتصميم الداخلي)، و تعتبر
الشركة من الشركات الواعدة بمحافظة
المنيا و لديها فريق عمل متميز وإدارة
جيدة والتزام كامل من الادارة العليا
لتحقيق الاهداف والسعي نحو تطبيق
المواصفات الدولية فعليا

وزير التجارة والصناعة يبحث مع رئيس الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري تعزيز التعاون المشترك لخدمة قطاعي الصناعة والتصدير



يتأتى إلا من خلال إيجاد كوادر فنية مدربة وعلى درجة عالية من المهنية للمساهمة في تنفيذ خطط الدولة لتحقيق التنمية المستدامة، لإفتنا في هذا الإطار الي ان المرحلة المقبلة ستشهد تعاوننا كبيرا بين الوزارة والأكاديمية في مجال بناء القدرات البشرية وتأهيل الكوادر العاملة بالوزارة والقطاع الصناعي والتجاري لتوفير العمالة الفنية المؤهلة لتطوير منظومة الخدمات لقطاعي الصناعة والتصدير .

ومن جانبه أكد الدكتور اسماعيل عبد الغفار رئيس الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري استعداد الأكاديمية بكل كلياتها وخبراتها كأحد بيوت الخبرة العربية للتعاون مع وزارة التجارة والصناعة للمساهمة في الارتقاء بالقطاع الصناعي والتجارة الخارجية لمصر .

وأشار الي انه تم خلال الاجتماع بحث تنسيق الجهود بين الأكاديمية ووزارة التجارة والصناعة لتطوير منظومة النقل البحري واللوجستيات لخدمة أغراض التجارة والتصدير ، الي جانب المساهمة في بناء قدرات الشباب لتأهيلهم للعمل بالقطاعات الصناعية المختلفة .

أكد المهندس عمرو نصار وزير التجارة والصناعة حرص الوزارة علي الاستفادة من كافة الامكانيات العلمية والبحثية المتوافرة في مصر لتطوير الصناعة المصرية وزيادة قدرتها التنافسية في السوقين المحلي والخارجي ، مشيراً في هذا الإطار الي انه يجري حالياً التنسيق مع الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري للاستفادة من الامكانيات الهائلة التي تمتلكها الأكاديمية في تطوير منظومة الصناعة والتصدير خلال المرحلة المقبلة.

وقال ان الأكاديمية صرح علمي كبير ويزخر بالعديد من الكفاءات القادرة علي المساهمة في خلق قاعدة استراتيجية من الكوادر البشرية المؤهلة لتلبية احتياجات القطاعات الصناعية المصرية .

جاء ذلك خلال لقاء الوزير بالدكتور/ اسماعيل عبد الغفار رئيس الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري والذي تناول أهمية التعاون المشترك وتنسيق البرامج والمبادرات للوزارة والأكاديمية في خدمة الاقتصاد القومي. وأشار الوزير الي ان تحقيق التنمية الاقتصادية الشاملة لن

24 قسم تدريبي يضم اكثر من **770** برنامج تدريبي

منتشرون في **15** دولة **370** خبير تدريب معتمد

باعتقاد 9 جامعات وكليات ومعاهد وهيئات محليه وبريطانيه وأمريكية

بتعاون مشترك مع اكثر من 59 مؤسسه عربيه وافريقيه

بخبرة اكثر من 15 عام



بيت الإدارة العربي
للإستشارات الإدارية والتدريب

خطابات شكر وتقدير لكفاءة وأداء الخدمات المقدمة من المعهد القومي للجودة



١- مشروع تطبيق برنامج تعزيز التجارة والاسواق الدولية المشاركة المصرية الاوروبية من خلال تعاون وزارة التجارة والصناعة مع الاتحاد الاوروبي TDMEP

في اطار مشروع تطوير الخدمات بالمعهد القومي للجودة احدى هيئات وزارة التجارة والصناعة ضمن فعاليات برنامج تعزيز التجارة والاسواق الدولية المشاركة المصرية الاوروبية من خلال تعاون وزارة التجارة والصناعة مع الاتحاد الاوروبي TDMEP والمنفذه من خلال الخبير الهولندي Mr.Hay Eggen وتقديرا لتفاني ومجهودات العاملين بالمعهد في الظهور بالمظهر اللائق والحرص على اداء الخدمة بشكل متميز حيث قام الخبير الهولندي Mr.Hay Eggen بتقديم خطاب شكر لادارة المعهد بناء على مجهودات السيد / فتحي عبد اللطيف - ادارة الشؤون الادارية وذلك نظرا لحرصه الدائم على اتمام العمل بمستوى متميز.



٢- مشروعات تأهيل (جهاز طبية الجديدة لتطبيق المواصفة القياسية الدولية لنظام ادارة السلامة والصحة المهنية ISO 45001:2018 وشركة نرها دو انترناشيونال لتطبيق المواصفة الدولية لنظام ادارة المعامل ISO 17025:2017)

الإدارة العامة للإشراف على الجودة بهيئة المجتمعات (طبقاً لتأهيل جهاز طبية الجديدة لتطبيق المواصفة القياسية الدولية لنظام ادارة السلامة والصحة المهنية ISO 45001:2018) وشركة نرها دو انترناشيونال (طبقاً لتأهيل لتطبيق المواصفة الدولية لنظام ادارة المعامل ISO 17025:2017)

بالإشارة إلى اتمام المعهد لمشروعات تأهيل للجهات الحكومية والخاصة لتطبيق المواصفات والمعايير الدولية حرصاً من الجهات على الوصول لمستوى متميز في الاداء وفي ضوء اتباع المعهد تطبيق النظم الدولية في تقديم افضل مستوى من الخدمات للعملاء باتمام مراحل التأهيل بشكل محترف من خلال ادارة التأهيل والاستشارات، لذا فقد تم تقديم خطابات شكر لادارة التأهيل بالمعهد من خلال

3- مشروعات تأهيل من خلال تعاون المعهد مع مركز تنمية الواردات التابع لوزارة الخارجية الهولندية Centre for Promotion of Imports from Developing Countries (CBI) بشأن تولي المعهد مهام التأهيل والاستشارات لعدد من الشركات للحصول على شهادات نظم الادارة الايزو، علامة السلامة والامان الاوروبية CE MARK

في اطار التعاون المؤسسي بين المعهد القومي للجودة احدى هيئات وزارة التجارة والصناعة ومركز تنمية الواردات التابع لوزارة الخارجية الهولندية Centre for Promotion of Imports from Developing Countries (CBI) بشأن تولي المعهد مهام التأهيل والاستشارات لعدد من الشركات للحصول على شهادات نظم الادارة الايزو ISO الى جانب بعض الشهادات الاخرى مثل CE MARK وكذلك الشهادات المرتبطة بالمواصفات الدولية بغرض المطابقة لكافة المعايير والمتطلبات الدولية تمهيدا للتصدير للاتحاد الاوروبي، حيث تم حصول المعهد وادارة التأهيل من خلال م.احمد عبد الراضي -مدير ادارة الجودة على شهادة تقدير من مركز تنمية الواردات التابع لوزارة الخارجية الهولندية Centre for Promotion of Imports from Developing Countries (CBI) وذلك بناء على نتائج الاعمال المتميزة في تأهيل المعهد للشركات الصناعية والحصول على شهادات المطابقة لتطبيق المواصفات الدولية ISO ,CE MARK والجدير بالذكر انه تم ايضا استلام عدة خطابات شكر من الجهات التي تم تأهيلها بعد انتهاء مشروعات التأهيل (ليكترو-ايرماكو) حيث اثنوا على المستوى المتميز لادارة التأهيل واستشاريي المعهد في التنفيذ المحترف بمختلف مراحل التأهيل.



دليل صلاحية جهاز التدريب والتأهيل في مجال الجودة

م. عبد السلام عبد السميع
إستشاري الجودة – المشرف على إدارة الدعم الفني بالمعهد القومي للجودة

في مجال التدريب والتأهيل بالرجوع إلى المعهد القومي للجودة لاستيفاء إجراءات اعتمادها وذلك تنظيماً لأحكام الرقابة على ما يقدم من خدمات التدريب والتأهيل والاستشارات سواء من حيث جودة أماكن التدريب أو المقررات التدريبية والعاملين في هذا المجال طبقاً للمعايير الدولية وللارتقاء بالخدمات التي تقدمها مراكز التدريب / التأهيل والاستشارات في مجالات نظم إدارة الجودة والبيئة والسلامة والأنشطة المتعلقة بها بكافة أنواعها. ويلزم القرار الوزاري رقم ٣٧ لسنة ٢٠١١ الجهات العاملة في مجال التأهيل والتدريب في مجالات نظم إدارة الجودة والبيئة والسلامة بكافة أنواعها باعتماد المقررات التدريبية التي تقدمها من المعهد القومي للجودة وذلك للارتقاء بجودة المواد العلمية المقدمة لأنشطة التأهيل والتدريب. وفي هذا الصدد أصدر المعهد دليل صلاحية جهات التأهيل / التدريب العاملة في مجال الجودة والبيئة والسلامة ومرفق به نماذج لطلب الحصول على شهادة الصلاحية حيث يقوم المعهد بمراجعة إكفالات هذه الجهات وتقييمها على ضوء هذا الدليل والمتوافق مع المرجعيات الدولية. بلغ عدد الشركات التي تم إصدار شهادات لها حتى الآن ٨٥ شركة وجاري اعتماد عدد ٥ شركات وجاري توقيع بروتوكول بين المعهد القومي للجودة واتحاد الغرف التجارية لمخاطبة جميع الشركات التي يتضمن نشاطها التدريب في السجل التجاري أن يتم اعتمادها من المعهد القومي للجودة، بموجب موافقة وزير التجارة والصناعة على قرار مجلس إدارة المعهد بتاريخ (٢٠١٨/١٢/٣١). 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، لذا يقوم المعهد بعقد دورات تخصصية لمنح رخص مزاولة المهنة للعاملين في مجال مراقبة وتوكيد الجودة والتفتيش، وفي هذا السياق شكل المعهد لجنة من المتخصصين لإعداد «دليل اعتماد رخصة مزاولة المهنة في مجالات الجودة ونظم الإدارة الدولية» للمدربين والاستشاريين وفقاً للمعايير والمواصفات الدولية في مجال اعتماد وتشغيل الأفراد، وتتولى لجنة أخرى وضع معايير مصرية للتميز المؤسسي على غرار المعايير العالمية وبما يتناسب مع «رؤية مصر ٢٠٣٠» تكون متوائمة مع بيئة العمل والواقع الاجتماعي في مصر.

صدر قرار رئيس الجمهورية رقم ٣٥١ لسنة ٢٠١٢ باعتبار المعهد القومي للجودة هيئة عامة خدمية تكون له شخصية اعتبارية مستقلة يتبع وزير التجارة والصناعة، وذلك تأكيداً على أن المعهد القومي للجودة هو بيت الخبرة الوطني المختص بنشر وتحسين ثقافة ومفاهيم وأنشطة الجودة في المجتمع المصري بكافة قطاعاته الإنتاجية والخدمية وبما يتوافق مع النظم والمعايير الدولية والعالمية، وأن المعهد يلعب دوراً فعالاً



من خلال الأنشطة والخدمات التي يقدمها لنشر ثقافة الجودة، والنهوض بتطبيق نظم إدارتها في كافة القطاعات الإنتاجية والخدمية.

كما صدر كتاب دوري من السيد المهندس رئيس مجلس الوزراء رقم ٦-٦٨٨٦ بتاريخ ٢٠١٧/٣/٢١ وجه فيه كل الوزراء بالرجوع إلى المعهد حال القيام بدورات تدريبية ودراسات علمية في مجالات الجودة لإعمال شئونونه وإختصاصه في مراجعتها وإقرارها بصفته الجهة المختصة. ومن الخدمات التي يقدمها المعهد طبقاً لما ورد بالمادة الثانية من قرار إنشائه إصدار شهادات الصلاحية لمقدمي خدمات التأهيل والتدريب ومراجعة واعتماد المقررات التدريبية في مجالات الجودة والبيئة والسلامة والأنشطة المتعلقة بها طبقاً للمعايير الدولية والمحلية. ويلزم القرار الوزاري رقم ٣٤٧ لسنة ٢٠١٠ الجهات العاملة



Trust is Good
NES - TÜV
is Much Better

information or inquires :

VP & Member Board of Director

Eng.: Mohamed Tawfiq

e: mohamed.tawfiq@neservices.co

m: +201001431370

Vice President certification Services

Eng.: Bakr Hussein

e: bakrhussain@neservices.co

m: +201000053400

Head Office :

West Somid-villa10-the Neighboring14

Block 3/15 Koronfel St.

6th October City

Tel-Fax : +2 02 3835 0093 - 91

Alexandria Office

32 Salah Salem St., Alex.

Tel.: +2 03 4865 583

Fax : +2 03 4865 582

تحت رعاية وزير التجارة والصناعة

المعهد القومي للجودة يشارك في الاحتفال باليوم العالمي للتقييس

م . عمرو نصار : الالتزام بتطبيق المواصفات القياسية ومعايير الجودة يمثل خط الدفاع الاول لحماية المستهلك المصري



من المنتجات غير المطابقة للمواصفات وتمكين الصناعة والمنتجين من المنافسة العادلة وزيادة الصادرات وفتح مزيد من الأسواق أمام المنتجات المصرية، مشيراً في هذا الصدد إلى أن الوزارة تحرص بالتعاون مع كافة الأجهزة الرقابية في مختلف المنافذ الجمركية على تشديد عمليات الفحص الفني للسلع والمنتجات المستوردة قبل الإفراج عنها للتأكد من مطابقتها للمواصفات القياسية المصرية قبل دخولها للأسواق لضمان مطابقتها لمعايير واشتراطات الجودة والسلامة.

وقال الوزير أن الوزارة خطت خطوات مهمة نحو الارتقاء بمنظومة الجودة المصرية وبذلت جهود كبيرة لتوفيق المواصفات القياسية المصرية مع المواصفات العالمية واعداد مواصفات قياسية جديدة

شارك المعهد القومي للجودة في افتتاح فعاليات الملتقى الذي نظمته الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة بمناسبة الاحتفال باليوم العالمي للتقييس، وذلك تحت شعار «المواصفات الدولية والثورة الصناعية الرابعة» والذي أطلقته المنظمة الدولية للتقييس ISO والاتحاد الدولي للاتصالات ITU واللجنة الدولية الكهروتقنية IEC بهذه المناسبة.

وقد أكد المهندس/ عمرو نصار وزير التجارة والصناعة في كلمته التي ألقاها نيابة عنه المهندس/ أحمد طه مساعد الوزير لشئون الصناعة، أن تطوير منظومة الجودة والالتزام بالمواصفات القياسية يمثل أولوية قصوى للدولة خلال المرحلة الحالية حيث تعد خط الدفاع الأول لحماية المستهلك وحماية السوق والصناعة الوطنية



والتي تستهدف إعلاء قيم السلوك الوظيفي وتبني مبادئ المسئولية المجتمعية بكافة المنشآت الوطنية الحكومية وغير الحكومية لتعزيز الشفافية والمساءلة واحترام سيادة القانون ، مشيراً إلى أن الهيئة تقوم حالياً بتأهيل نظام العمل بها لتكون أول جهة حكومية مصرية تطبق نظم إدارة مكافحة الرشوة والفساد طبقاً للمواصفة الصادرة في هذا الشأن.

ولفت عفيفي إلى أن الهيئة قامت بجهود كبيرة لترشيد استهلاك الطاقة والحفاظ على البيئة من خلال إصدار مواصفات قياسية في مجالات نظم إدارة الطاقة للأجهزة المنزلية الكهربائية والهادفة لتحسين كفاءة استخدام مصادر الطاقة المستخدمة في عمليات الإنتاج الصناعي طبقاً للمعايير الدولية بما يسهم في توفير الطاقة وخفض الانبعاثات الحرارية وحماية البيئة دون التأثير على عمليات الإنتاج والجودة، مشيراً إلى أن الهيئة تقدم العديد من الدورات التدريبية في مجالات نظم إدارة الطاقة وتطبيقاتها والمراجعات الداخلية لنظم إدارة الطاقة واختبارات كفاءة الطاقة لمختلف المنتجات فضلاً عن معايير الأجهزة والمعدات المتعلقة باختبارات كفاءة الطاقة إلى جانب إصدار المواصفات القياسية المصرية بمجال الخلايا الشمسية وكذلك سخانات المياه طبقاً لأحدث المرجعيات الدولية.

وتابع أن الهيئة تصدر مواصفة قياسية مصرية جديدة تحدد قواعد الشراء والتعاقد المستدام لجميع المنشآت، بهدف دمج معايير الإستدامة في السياسات الشرائية والإستراتيجيات للمنشآت بما يعظم من الآثار الاقتصادية والاجتماعية ويقلل الآثار البيئية السلبية بالإقتصاد القومي، مشيراً إلى أنه جرى التخطيط لوضع خطة إستراتيجية وطنية للتوعية بهذه المواصفة القياسية وتقديم الدعم الفني للمنشآت الوطنية لتطبيقها ودمج الاستدامة في سياساتها وعملياتها الشرائية.

وأشار رئيس هيئة المواصفات والجودة إلى أنه جرى دراسة إعداد نحو ٢٥٠ مشروع مواصفة قياسية وطنية بالإضافة إلى أنشطة مراجعة مشاريع المواصفات الواردة من الدول العربية المختلفة ومشاريع المواصفات القياسية العربية الموحدة الواردة من المنظمة العربية للتنمية الصناعية والتعدين ، فضلاً عن دراسة مشاريع المواصفات الدولية التي تعدها المنظمة الدولية للتقييس ISO والمنظمة الأفريقية للتقييس ARSO واللجنة الدولية لدمج الأوعية (الكودكس) والمنظمة الدولية للمعايير الصناعية OIML؛ لإبداء الرأي الوطني حول هذه المواصفات الدولية والإقليمية، مشيراً إلى أن الهيئة تقوم بدور نقطة الاستفسار الوطنية لمنظمة التجارة العالمية المعنية بدراسة الإخطارات التي ترد من المنظمة بمتوسط شهري نحو ١٥٠ إخطار كما تقوم الهيئة بإخطار كافة دول العالم بمشاريع المواصفات القياسية الملزمة بالمتطلبات الوطنية للأسواق المصرية.

ترتبط بشكل وثيق بأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة وتراعى المتطلبات الوطنية وتسهم في تحقيق استراتيجية مصر ٢٠٣٠، مشيراً إلى أن الوزارة تعمل على الحفاظ على الاعتراف الدولي بمنظومة الاعتماد المصرية إلى جانب إنشاء منظومة خاصة بحماية المستهلك وتشجيع المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.

ولفت نصار إلى أن الثورة الصناعية الرابعة تمثل تحدياً كبيراً للقطاع الصناعي خاصة في ظل قيام الروبوتات والذكاء الاصطناعي بالمزيد من المهام، مشيراً إلى أن التصنيع الإضافي المعروف بالطباعة ثلاثية الأبعاد سيحدث طفرة غير مسبوقة في مجال الصناعة.

وأشار الوزير إلى أن المواصفات القياسية الدولية قامت بدور محوري منذ الثورة الصناعية الأولى قبل ٢٥٠ عاماً خاصة بعد الانتقال من العمل اليدوي إلى الاعتماد على الآلات ومعدات المصانع، لافتاً إلى أن اللحاق بركب الثورة الصناعية الرابعة يستلزم مواكبة حركة التطور العالمية في مجال التقييس والمواصفات وتبني الممارسات الدولية المطبقة في هذا الصدد.

وأشاد نصار بالجهود التي تبذلها هيئة المواصفات والجودة في تنظيم هذا الملتقى سنوياً لمشاركة المجتمع بكافة قطاعاته الإطلاع على الممارسات والتوجهات الدولية في مجال التقييس، مشيراً إلى أن هذا الملتقى بما يتضمنه من موضوعات متعلقة بمجالات التطور التكنولوجي في الإنتاج والخدمات في إطار الثورة الصناعية الرابعة سيمثل بداية لرؤى ومبادرات يمكن تطبيقها في المجالات والأنشطة ذات الصلة في المجالات الصناعية والتجارية.

ومن جانبه قال المهندس أشرف عفيفي رئيس الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة أن اليوم العالمي للتقييس يركز هذا العام على دور المواصفات القياسية في ظل الثورة الصناعية الرابعة؛ ودورها في الانتقال إلى عصر جديد من التكنولوجيا الناشئة في مجالات الروبوتات، والذكاء الاصطناعي، وتكنولوجيا النانو ، وإنترنت الأشياء، والطباعة ثلاثية الأبعاد، والمركبات المستقلة، مشيراً إلى أن تطبيق المواصفات القياسية سواء في الإنتاج أو في نظم إدارة الموارد والعمليات يعد وسيلة للتطور وتحسين مناخ الأعمال وزيادة حجمها ويضمن تحقيق النجاح بالسوقين المحلي والعالمي.

وأشار إلى أن الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة تعمل وبالتعاون مع أجهزة التقييس في العالم ومن خلال شراكاتها المستدامة مع مختلف المنظمات الدولية والإقليمية العاملة في مجال التقييس على إعداد وتطوير المواصفات القياسية واللوائح الفنية المتوافقة مع الممارسات الدولية، بهدف تطوير القطاعات الإنتاجية والخدمية وتسهيل التبادل التجاري، وحماية المستهلك والبيئة، إلى جانب تشجيع الصناعات والمنتجات الوطنية.

وأضاف عفيفي أن إجمالي المواصفات القياسية التي صدرت عن الهيئة حتى الآن تبلغ نحو ٩١٠٠ مواصفة قياسية مصرية، تم إصدارها وتحديثها ومراجعتها من خلال ١٤٠ لجنة فنية مشكلة على غرار اللجان الفنية بالمنظمة الدولية للتقييس "أيزو"، والتي يشارك فيها ممثلون عن الأطراف المعنية بالدولة مثل الجهات الرقابية والبحثية والغرف الصناعية وجهاز حماية المستهلك.

وأوضح أن أبرز المواصفات القياسية التي أصدرتها الهيئة مؤخرًا تتضمن المواصفة القياسية المصرية الخاصة بمكافحة الفساد والرشوة

هيئة التقييس الخليجية تنظم ورشة عمل حول مواصفة نظام إدارة سلامة الغذاء بالبحرين



التجارة والسياحة بمملكة البحرين وهيئة التقييس لدول مجلس التعاون، وانطلاقاً من حرص هيئة التقييس على مواكبة التحديات الحاصلة في المواصفات القياسية الدولية أثناء إعداد ووضع البرامج التدريبية. وتضمنت الورشة عدد من المحاور أهمها توضيح المبادئ الأساسية لنظام إدارة سلامة الأغذية والمبادئ والعمليات والتقنيات المستخدمة لتقييم ومراقبة مخاطر سلامة الأغذية، إضافة إلى نظام تحليل المخاطر ونقاط الضبط الحرجة المعروف بنظام الهااسب (HACCP).

نظم مركز التقييس الخليجي للتدريب التابع لهيئة التقييس لدول مجلس التعاون ورشة عمل تدريبية حول مواصفة "نظام إدارة سلامة الغذاء ISO 22000:2018، استضافتها مملكة البحرين ممثلة في إدارة المواصفات والمقاييس بوزارة الصناعة والتجارة والسياحة. شارك في ورشة العمل عدد من ممثلي أجهزة التقييس في الدول الأعضاء وعدد من ممثلي الجهات المعنية الحكومية والخاصة في مملكة البحرين من ذوي العلاقة بسلامة الأغذية وضمان الجودة. وجاء تنظيم الورشة في إطار الشراكة والتعاون بين وزارة الصناعة



ISO 21000

دبلومات و برامج تدريبية فى التربية الخاصة

البرامج التدريبية

– دورات تدريبية فى كل فروع ومسارات التربية الخاصة
على أيدى أمهر المدربين والمحاضرين المعتمدين من الجامعات المصرية
– ورش عمل دورية ومستمرة طوال العام تتضمن التدريب العملى على أعلى مستوى

الدبلومات

– دبلومات فى ■ التخاطب ■ التربية الخاصة ■ المقاييس التشخيصية
– دبلومات تؤهلك لسوق العمل داخل جمهورية مصر العربية وفى الخارج
– الدراسة داخل الجامعات المصرية
– المحتوى العلمى المرئى والمقروء
– التدريب العملى داخل المستشفيات وعلى حالات عملية وعلى أيدى أمهر المتخصصين
– دورات و ورش عمل تكميلية لتدعيم محتوى الدبلومة
– شهادات معتمدة من الجامعات المصرية بالتدريب العملى والنظري
ومعتمدة من الخارجية المصرية

التدريب العملى

- لأن التدريب العملى من أهم ركائز العملية التعليمية وخصوصاً فى مجال التربية الخاصة
تتوجه إهتمامات المؤسسة نحو تقديم التدريب العملى على أفضل مستوى
عن طريق توفير التدريب داخل المستشفيات الحكومية والتعليمية وعلى أيدى متخصصين
مع توفير رقابة على العملية التدريبية لضمان تدريب أفضل للمتدربين



تنمية



تطوير



تدريب



تعليم

الراعى الرسمى لمزاولة مهنة التربية الخاصة فى مصر

تواصل معنا



الموقع الرسمى
WWW.THDACADEMY.COM
البريد الالكترونى
INFO@THDACADEMY.COM

02 - 25327660
0111 44 22003
0112 28 88988

إتصل على

facebook /thdacademy0

معايير ومؤشرات الجودة للحكومة المحلية طبقاً للمعايير الدولية ISO 18091

التكامل في كفاءة الأداء وتبادل الخبرات. استمرار هيئة التقييس لدول مجلس التعاون الخليجي وأجهزة التقييس الوطنية في إصدار المواصفات القياسية في مجال المنتجات البترولية والبتروكيميائية بما يلبي حجم هذا القطاع في الدول الأعضاء. حث الشركات النفطية والبتروكيميائية بالدول الأعضاء على المشاركة في لجان إعداد المواصفات القياسية الخليجية لقطاع المنتجات البترولية والكيميائية بما يحقق إعداد مواصفات قياسية تلبي التطور الحاصل في هذا القطاع.

الدعوة للدول الأعضاء لمراجعة وسن التشريعات اللازمة لدعم قطاع المختبرات العاملة بالدول الأعضاء، والعمل على تعزيز الشراكة بين كافة الأطراف ذات العلاقة بالبنية التحتية للجودة للإسهام في تطوير قدرات المختبرات وجهات تقويم المطابقة الأخرى العاملة بالدول الأعضاء بما يمكنها من تحقيق دورها كممكن أساسي للاقتصاد الخليجي من خلال دعم تيسير التجارة وزيادة تنافسية الصناعة وتعزيز حماية وسلامة المستهلك. حث المختبرات العاملة بالدول الأعضاء على الاستفادة من الخدمات المتروولوجية التي يقدمها التجمع الخليجي للمترولوجيا بما يعزز كفاءة المختبرات.

دعوة المختبرات العاملة بالدول الأعضاء على الانضمام للتجمع الخليجي للمختبرات ككيان قانوني خليجي معني بتطوير البنية التحتية للجودة للمختبرات بالدول الأعضاء.

حث المختبرات بالدول الأعضاء بالمشاركة في برامج اختبارات الكفاءة التي تقدمها هيئة التقييس، ودعوة الهيئة للاستمرار في تقديم اختبارات الكفاءة لتلبي احتياجات المختبرات العاملة بالدول الأعضاء.

حث هيئة التقييس على الاستمرار بتقديم برامج تأهيلية تخصصية في مجال اختبارات الكفاءة.

تشجيع الاستثمار في مجال اختبارات الكفاءة بما يعزز الموثوقية في الخدمات المتعلقة بهذا النشاط ويلبي التوجهات الخليجية بهذا المسار. توفير أطر تقويم المطابقة التي تساند المختبرات العاملة بالدول الأعضاء لما يعزز الجهود الرقابية على الوقود والمنتجات البتروكيميائية بالدول الأعضاء.

التوصية لتأسيس لجنة فرعية بالتجمع الخليجي للمختبرات في مجال البتروكيميائيات والمنتجات النفطية تعنى بإدارة الخدمات اللازمة لتعزيز البنية التحتية للجودة للمختبرات ومنصة لتبادل الخبرات والعمل في إطار إقليمي يعزز القيمة المضافة للمختبرات في ضوء الخبرات التراكمية التي تتمتع بها هذه المختبرات.

سرعة البدء في إعداد التشريعات الخليجية لإثبات مطابقة المنتجات المتداولة عبر منصات التجارة الإلكترونية وبما يضمن تسهيل التجارة ويساهم في حفظ حقوق كافة الأطراف وعلى رأس الأولوية المستهلكين، ودراسة تأثيراتها المحتملة على الخدمات التي تقدمها المختبرات العاملة بالدول الأعضاء.

برعاية كريمة من الدكتور علي بن مسعود بن علي السنيدي وزير التجارة والصناعة بسلطنة عمان، نظمت هيئة التقييس لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية المؤتمر الخليجي الخامس لكفاءة المختبرات بالتعاون مع وزارة التجارة والصناعة بسلطنة عمان، والمنظمة الدولية للتقييس ISO، ومركز الاعتماد الخليجي، والمنظمة الأمريكية للفحص والمواد ASTM، وذلك شهر فبراير الماض بمدينة مسقط. وقد ركز المؤتمر الخليجي الخامس لكفاءة المختبرات على قطاع



البتترول والبتروكيميائيات لما يمثله هذا القطاع من أهمية عالية كأحد القطاعات الاقتصادية في الدول الأعضاء، وقد استعرض المؤتمر في ثمان جلسات علمية كافة الجوانب المتعلقة بالبنية التحتية الداعمة لجودة المختبرات شارك فيها نخبة من الخبراء الدولية والإقليمية والخليجية.

وبناءً على أوراق العمل المقدمة والمداخلات والنقاشات التي تمت أثناء الجلسات تم الخروج بالتوصيات التالية:

الدعوة لدعم الشراكة بين الجهات الحكومية والقطاع الخاص لزيادة الاستثمارات والتوسع في المختبرات الخاصة وخدمات تقويم المطابقة في المجالات ذات الأولوية بالدول الأعضاء.

تعزيز البنية التحتية للجودة للمختبرات بالدول الأعضاء من خلال: تكثيف برامج بناء القدرات الفنية للعاملين بالمختبرات بالدول الأعضاء.

حث المختبرات بالدول الأعضاء على الحصول على الاعتماد الدولي لإثبات كفاءة المختبرات والاستفادة من الخدمات التي تقدمها مركز الاعتماد الخليجي بما يعزز الاعتراف الدولي بالخدمات التي تقدمها هذه المختبرات.

حث المختبرات بالدول الأعضاء والفنيين العاملين بها على المشاركة بالبرامج التأهيلية التي تقدمها هيئة التقييس الخليجية ومركز الاعتماد الخليجي لما يضمن إعداد كوادر خليجية مؤهلة كمقومين فنيين ورؤساء فرق تقويم.

الدعوة للتعاون بين المختبرات المرجعية بالدول الأعضاء لتحقيق

زراع

المليون



نفتخر

بأن

نكون

شركة مساهمة مصرية
فكر يتطور .. انجاز يتحقق . تاريخ يمتد

• خدماتنا

- إنهاء اجراءات نقل الملكية
- تدريب العمالة الفنية بمزارعنا
- أعمال المساحة
- التخطيط
- تمهيد الطرق
- حفر الابار
- تسوية الأرض وتجهيزها للزراعة
- توريد الشتلات وزراعتها
- الري والاشراف وتسويق المنتج
- بناء الاستراحات وعناصر الانتاج الحيوانى والداجنى والاحواض السمكية وادارتها

• بإدارتنا

- مشروع بيراميدز فارم - بنى سويف
- مشروع جنة سفنكس - سفنكس الجديدة
- مشروع قرية بيبان الجديدة - غرب غرب المنيا
- مشروع الريف الأسباني - امتداد الشيخ زايد
- مشروع حدائق الرمان - وادى النطرون
- مشروع EcoValia لانتاج الزيتون - وادى النطرون

☎ 01013330430

٤ شارع ويصا واصف من شارع مراد - الدور الاول - الجيزة ☎



كاورو إيشيكافا (Kaoru Ishikawa)



ساعدته مكانة والده العلمية والعملية أن يلتقي بعدد كبير من العلماء من خارج اليابان وداخلها، وحضور المحاضرات القيمة التي كان هؤلاء العلماء يلقونها. ومن إسهاماته مخطط إيشيكافا (Ishikawa diagram)، وحلقات الجودة (عام ١٩٦٢) (Quality circles).

حصل في عام ١٩٥٢ م على جائزة ديمنج تكريماً له على إسهاماته في مجال الجودة، وحصل، أيضاً، على جائزة العالم الأمريكي (ميدالية والتر شيوارت). عاصر إيشيكافا كلا من ديمنج وجوران عندما كانا يلقيان المحاضرات والدورات التدريبية في اليابان. وتأثر باطروحتهما وتلاقت أفكاره مع ما قدمه ديمنج وجوران، وقام بتوسيع أفكارهما. شغل منصب رئيس معهد Musashi للتكنولوجيا في اليابان. كان إيشيكافا مهتماً بتغيير طريقة تفكير الناس في عملهم، لذا يُعرف بأنه أحد أشهر معلمي الجودة العالمية.

من أفكار و أعمال إيشيكافا:

ركز إيشيكافا على أهمية شمول مراقبة الجودة على خدمة ما بعد البيع.

إن تحسين الجودة عملية مستمرة.

مشاركة العاملين بكافة مستوياتهم في عملية مراقبة الجودة، من خلال قيامه بتصنيف أدوات الجودة الإحصائية إلى مجموعات وربط كل مجموعة بمستوى معين من العاملين كما يلي:

المجموعة الأولى: الأدوات التي يمكن تعلمها

وتطبيقها من قبل أي شخص في الشركة من أجل تقييم مشاكل الجودة، ومن هذه الأدوات (السبب والأثر، مخطط باريتو، خرائط مراقبة العمليات، المدرجات التكرارية، مخططات التشتت، وأدوات الفحص). يطلق على هذه المجموعة الأدوات السبع الأساسية لضبط الجودة.

المجموعة الثانية: الأدوات التي يمكن استخدامها من قبل المديرين وخبراء الجودة وهي تتضمن اختبار الفرضيات (Hypothesis Testing) والعينات (Sampling).

كان كاورو إيشيكافا

(Kaoru Ishikawa)

أستاذًا بكلية الهندسة بجامعة

طوكيو، وقد اشتهر بإبداعاته

في إدارة الجودة، ويعتبر

شخصية رئيسية في تطوير

مبادرات الجودة في اليابان.

ولد إيشيكافا في طوكيو عام

١٩١٥ وتوفي عام ١٩٨٩

عن عمر ٧٤ عاماً. تخرج

إيشيكافا من جامعة طوكيو

عام ١٩٣٩، تخصص في

الهندسة الكيميائية،

رائد من الرواد اليابانيين

الذين ساعدوا في

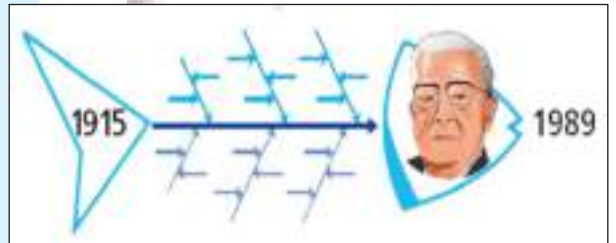
تطوير إدارة الجودة و يعتبره

اليابانيون «الأب لحلقات

مراقبة الجودة» في مجال

الجودة ومن أهم أعماله

كانت سمكة إيشيكافا.



إعداد: ميرا محيي أديب

المجموعة الأولى: الأدوات التي يمكن تعلمها وتطبيقها من قبل أي شخص في الشركة من أجل تقييم مشاكل الجودة، ومن هذه الأدوات (السبب والأثر، تحليل باريتو، خرائط مراقبة العمليات، المدرجات التكرارية، مخططات التشتت، وأدوات الفحص).

المجموعة الثانية: الأدوات التي يمكن استخدامها من قبل المديرين وخبراء الجودة وهي تتضمن اختبار الفرضيات والعينات.

المجموعة الثالثة: الأدوات التي تستخدم في حل المشاكل لإحصائية المتقدمة والمستخدمة من قبل خبراء الجودة والمستشارين وهي تتضمن أدوات بحوث العمليات.

مبادئ الجودة عند إيشيكاوا: صاغ إيشيكاوا فلسفته في تحسين ومراقبة الجودة الشاملة على المبادئ التالية:

تبدأ الجودة بالتعليم
الخطوة الأولى للجودة هي معرفة متطلبات العميل

الوضع المثالي لمراقبة الجودة يتم عندما لا يكون الفحص ضرورياً

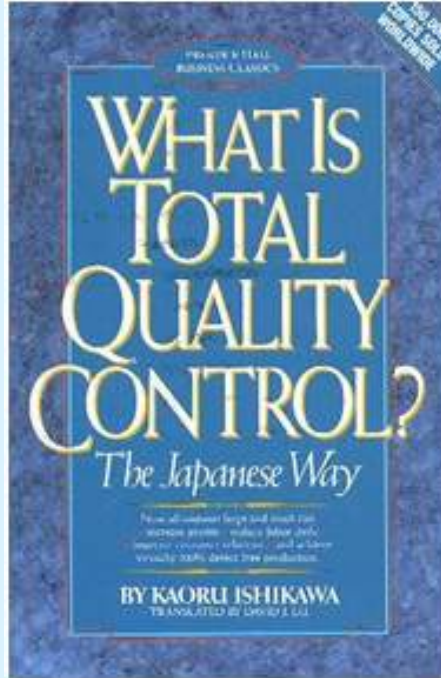
العمل على إزالة السبب وليس الأعراض
مراقبة الجودة هي مسئولية جميع العاملين في جميع القطاعات

عدم الخلط بين الوسائل والأهداف
ضع الجودة في المقام الأول

التسويق هو المدخل والمخرج للجودة
يجب على الإدارة العليا ألا تظهر الغضب عندما يقوم العاملون تحت رئاستهم بتقديم

الحقائق لهم
يمكن حل 95% من المشاكل عن طريق

الأدوات السبعة لمراقبة الجودة
تعتبر البيانات التي لا تضيف معلومات على أنها بيانات خاطئة



(العاملين في الإدارات الأخرى بالمنظمة).

أصدر مجموعة من الكتب القيمة من أهمها: "مرشد إلى السيطرة على الجودة"، و "ماهي الجودة الشاملة - الطريقة اليابانية".

يرى إيشيكاوا أنه بينما تنحصر المسئولية عن جودة المنتج في الشركات الأمريكية في عدد محدود من طاقم الإدارة، فإن كل المديرين اليابانيين مسئولون عن الجودة وملتزمون بها.

ركز إيشيكاوا على أهمية شمول مراقبة الجودة على خدمة ما بعد البيع، ومشاركة العاملين بكافة مستوياتهم في عملية مراقبة الجودة، من خلال قيامه بتصنيف أدوات الجودة الإحصائية إلى مجموعات وربط كل مجموعة بمستوى معين من العاملين كما يلي:

المجموعة الثالثة: الأدوات التي تستخدم في حل المشاكل الإحصائية المتقدمة والمستخدمة من قبل خبراء الجودة والمستشارين وهي تتضمن أدوات ونماذج اتخاذ القرار وهي تتضمن أدوات ونماذج بحوث العمليات (Operations Research).

حلقات الجودة: وسمي بأب

حلقات الجودة كان أول من نادى

بحلقات الجودة وهي عبارة عن مجموعات صغيرة من العاملين

ينظمون مع بعضهم البعض بصفة

تطوعية ويجتمعون لمناقشة

مشاكل الجودة في العمل. وقد

نادى إيشيكاوا بمشاركة العاملين في حل المشكلات من خلال

حلقات الجودة. كما أنه نادى

كذلك بأهمية التعليم والتدريب في

زيادة معارف العاملين وتحسين

مهاراتهم وتغيير اتجاهاتهم.

التدريب المستمر: وقد أشار

إيشيكاوا إلى أهمية التدريب في مجال الجودة

ميرزا أن عملية التدريب في اليابان أخذت

مكانتها في الصدارة منذ الستينات من القرن

العشرين.

مخطط عظم السمكة: يسمى أيضا "مخطط

السبب والأثر"، و"مخطط إيشيكاوا"، هو أداة

لتحليل مشكلة ما عن طريق تحديد الأسباب

المحتملة بغرض إيجاد مجموعة من الحلول

التكاملية للمشكلة.

سلسلة الجودة: ويقصد بها أن الجودة لا

تقتصر على تحقيق رضا العميل الخارجي فقط،

بل لا بد من إعطاء اهتمام بالعميل الداخلي

م. محمد حامد الشريف

رئيس مجلس إدارة شركة «عبور لاند» للصناعات الغذائية (OLFI) أسست الشركة في الرابع من مايو ١٩٩٧ شركة «عبور لاند» شركة رائدة تعمل في مجال الصناعات الغذائية (تصنيع الجبن بأنواعه والألبان والعصائر)، وهي شركة عامة مدرجة في البورصة المصرية منذ ديسمبر ٢٠١٦ يقع مقر شركة «عبور لاند» بالمنطقة الصناعية الأولى قطعة (١٥) بلوك (١٢ و ١٣) بمدينة العبور - القاهرة.

تمتلك الشركة مساحة إجمالية بالمنطقة الصناعية تصل إلى ٢٦ ألف متر مربع، مقسمة على ٨ مصانع، ٢ للجنة البيضاء، وآخر للعصائر والألبان، وآخر للجنة المطبوخة، وواحد للجنة الموتزاريلا، ويتبقى و مصنعين تحت الإنشاء للتوسعات ومخزن. تتبنى الشركة سياسة توسعية خلال الفترة المقبلة، بخلاف خطوط الإنتاج الجديدة، من خلال شركتها الجديدة «عبور فارم» بتكلفة تصل إلى ٢٤٠ مليون جنيه، المنتظر بدء إنتاجها من الألبان أواخر ٢٠١٩. أضافت «عبور لاند» نشاط تربية المواشي، على مساحة مبدئية ٨٠ فدان، بعدد ٢٥٠٠ بقرة مستوردة من ألمانيا، على عدة مراحل خلال ٣ أعوام، ومن المتوقع أن يصل حجم الإنتاج من الألبان (٥٠) طن يوميا.

أعلنت «عبور لاند»، موافقة الجمعية العامة العادية وغير العادية في سبتمبر ٢٠١٨، على زيادة رأس مال الشركة المصدر من ٢٠٠ مليون جنيه إلى ٤٠٠ مليون جنيه، بزيادة قدرها ٢٠٠ مليون جنيه، موزعة على عدد ٢٠٠ مليون سهم. ارتفعت أرباح «عبور لاند» خلال عام ٢٠١٨ مقارنة بعام ٢٠١٧ نتيجة لزيادة المبيعات بنسبة ٥٪ على الأقل.

حجم استثمارات الشركة في السوق المصري يصل إلى ٤٥٠ مليون جنيه منها ٣٠٠ مليون استثمارات قائمة بالفعل منذ إنشاء الشركة. قال «أندرس ليندجرين العضو المنتدب لشركة تتراباك» أن «عبور لاند» هي أكثر عملاء الشركة نمواً، وأن الشراكة بين شركتي عبور لاند وتتراباك شهدت نجاحات متعددة خلال الخمس سنوات الأخيرة. وأن «تتراباك» لديها ٣ مصانع بالسعودية وتركيا وباكستان للإنتاج وتدرس الشركة بناء مصنع في مصر.

م. محمد حامد الشريف

رئيس مجلس إدارة شركة «عبور لاند» للصناعات الغذائية (OLFI)

تطبيق نظم الجودة أمر مهم للغاية وبخاصة في مجال الصناعات الغذائية

هل لديك اهتمامات أخرى بجانب إدارة شركتك الخاصة؟

نعم أنا شغلت منصب رئيس مجلس أمناء مدينة العبور، وحاليا الأمين العام لحزب مستقبل وطن لأمانة العبور، ومن خلال ذلك أستطيع أن أخدم سكان مدينة العبور في مجالات مختلفة مثل التعليم والصحة وغيرها من الخدمات.

ما هي أهم المحطات في حياتك العملية قبل إنشاء شركة عبور لاند؟

خدمت كضابط احتياط في القوات المسلحة، وشاركت في حروب اليمن والاستنزاف وحرب أكتوبر، ومنحني ذلك شخصية المحارب بما يتمتع به من قوة وعمل منظم وقدرة على اتخاذ القرار، وبعد ذلك قمت بتنفيذ بعض الأعمال الصغيرة في مسقط رأسي بمحافظة الشرقية، واستطعت بفضل الله وبما بذلته من جهد أن أنمي هذه الأعمال، إلى أن وفقني الله لأن أضع أول لبنة في «عبور لاند» عام ١٩٩٧، وتوليت تنميتها وتطويرها حتى أصبحت من كبرى الشركات في مجالها.

لماذا فضلت العمل في مجال الصناعة رغم التحديات الكبيرة للعمل في هذا القطاع؟

أنا مهندس زراعي في الأساس خريج زراعة الاسكندرية وأحب أن أعمل في تخصصي الذي أعشقه وأفهم فيه، إضافة لذلك، كانت صناعة الغذاء في ذلك الوقت واعدة نظرا لاحتياج السوق المصري لمنجات غذائية متنوعة وهذا الذي دفعني في التفكير في ذلك بالنسبة لكونك من المهتمين بتطبيق نظم إدارة الجودة ماهي الفوائد التي عادت على شركة «عبور لاند» بصفة خاصة من التطبيق؟

تطبيق نظم الجودة أمر مهم للغاية وبخاصة في مجال الصناعات الغذائية للقدرة على رضا العميل من حصوله على منتج جيد وأمن في نفس الوقت، ومن ناحية أخرى القدرة على التنافسية في السوق المصري والتصدير لكافة دول العالم التي تهتم ليس بالجودة فقط بل بتطبيق نظم السلامة لحمائية مستهلكيها.

كيف يقوم المعهد القومي للجودة بنشر ثقافة الجودة وتقييم أداء المنشآت الصناعية في مجال الجودة؟

باعتبار المعهد القومي للجودة - طبقا لقرار رئيس الجمهورية بإنشاء المعهد - هيئة عامة خدمية لها شخصية اعتبارية مستقلة ويتبع وزير التجارة والصناعة، وأنه بيت الخبرة الوطني المختص بنشر وتحسين ثقافة ومفاهيم وأنشطة الجودة في المجتمع المصري بكافة قطاعاته الإنتاجية والخدمية وبما يتوافق مع النظم والمعايير الدولية والعالمية، وأن المعهد يلعب دورا فعالا من خلال الأنشطة والخدمات التي يقدمها لنشر ثقافة الجودة، والنهوض بتطبيق نظم إدارتها في كافة القطاعات، فللمعهد دور كبير في اتمام البرتوكولات لتنفيذ مشروعات مع المنشآت الصناعية لما يملك من خبراء في الجودة والمواصفات فيقوم





هل يتم توفير أسباب النجاح لتطبيق نظم الجودة والإدارة في المصانع المختلفة بالمدينة؟

هذا السؤال مهم لأن ذلك متوقف على عاملين أساسيين، العامل الأول رؤية الإدارة لأهمية الجودة لمنتجاتها وهذا أصبح شئ هام جدا للقدرة على المنافسة في السوق، والعامل الثاني هو قوة وامكانيات الشركة المادية التي تختلف من شركة إلى أخرى. من هنا تأتي أهمية المعهد القومي للجودة لأنه يستطيع من خلال مايقدمه من أنشطة ومايقدمه من خدمات من حل معظم المشاكل التي تقف أمام الشركات لتطبيق كافة نظم إدارة الجودة والإدارة الدولية من خلال أفضل الاستشاريين والمدرّبين المعتمدين لدى المعهد وتحت إشرافه. هل ترى أنه من الأفضل وجود كيان قائم بالمدن الصناعية تحت إشراف المعهد القومي للجودة لمساعدة المنشآت المختلفة لتطبيق كافة النظم المتعلقة بالجودة (تطبيق المواصفات والمعايير الصناعية و التدريب المعتمد وغيرها من الأنشطة التي تتعلق بتطبيق الجودة)؟

هذا السؤال جزء لا يتجزأ من السؤال السابق، طبعاً ذلك شئ ضروري ومن وجهة نظري يمكن عمل هذا بطريقة أسهل من خلال التعاون بين المعهد القومي للجودة وجمعيات المستثمرين في المدن الصناعية حيث أن المنفعة مشتركة ومهم للشركات، وهذه الأنشطة كل لا يتجزأ لتطبيق الجودة.

ما أهمية الجودة في التنمية الاقتصادية في رأيك؟

باختصار شديد جودة المنتج تساوي تنافسية ومن ثم التصدير ودفع عجلة التنمية وازدهار الاقتصاد.

مشهود لك أنك رجل خبير و يطلق عليك (بحر عطاء لا ينضب ورجل

الخير و البر)، ما مفهوم المسؤولية المجتمعية للشركات (Corporate

Social Responsibility) بالنسبة لك. وما هي مظاهر تطبيق ذلك؟

أؤمن بالمفهوم الحديث للمسؤولية المجتمعية وهو أنه مسؤولية المنشآت في

كافة القطاعات تجاه تأثير قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة والتي

من شأنها أن تساهم في التنمية المستدامة. لذلك أصدرت المنظمة الدولية

للمواصفات "إيزو" في نوفمبر ٢٠١٠ المواصفة القياسية الدولية ISO

٢٦٠٠٠ كدليل إرشادي حول المسؤولية المجتمعية لتقدم إرشادات لجميع

المنشآت لتطبيق المبادئ الأساسية والموضوعات الجوهرية للمسؤولية

المجتمعية بهدف مساعدتها في المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة لأنها

أساس تحقيق الإزدهار والاستقرار بالدول. وتطبيق مواصفة المسؤولية

المجتمعية له تأثير إيجابي على المنشآت من حيث زيادة القدرة التنافسية

للمنشأة وتحسين سمعتها وزيادة قدرتها على جذب والاحتفاظ بالعاملين

والعملاء وتحسين علاقاتها بالشركات والحكومة والإعلام والموردين

والعملاء والمجتمع الذي تعمل فيه ككل.

هذا من جانب، لكن هناك جانب أهم وهو رد الجميل، كما يقال بالبلدي،

لهذا المجتمع بما فيه من أمن ينشره رجال الشرطة ومؤسسات تعليمية توفر

العنصر البشري المطلوب للإدارة والإنتاج وما فيها من مستشفيات تقدم

العلاج وتهتم بصحة المواطنين وبما يقدم من كافة أنواع الخدمات، أي أن

جزء من هذه المسؤولية يقدم لتدعيم الصالح العام والإرتقاء بالمجتمع وهذا

دورنا في تدعيم كل الجهات الخدمية بالمدينة وخصوصاً المراكز الطبية حيث

تم افتتاح المركز الطبى بالجهاز الترفيهى منذ شهور. وهناك جانب أكثر

أهمية وهو الأول من وجهة نظري هو التقرب إلى الله سبحانه وتعالى شكرا

لنعم الله سبحانه وتعالى.

المعهد بالتدريب اللازم للعاملين في هذه المنشآت وعمل الزيارات اللازمة لها للوقوف على مدى قيام العاملين بهذه الشركات بتطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية المختلفة، وذلك دور كبير للمعهد فسى ظل وجود قيادة قوية للمعهد وهو الدكتور مهندس محمد عثمان.

دائماً تهتم بمشاركة المعهد القومي للجودة في مؤتمراته التي يعدها لنشر ثقافة الجودة، ماهو دور المعهد في ضمان

جودة الصناعة على المستوى القومي من وجهة نظرك؟

طبعاً لي شخصياً الشرف أن أكون داعماً للمعهد القومي للجودة لأثره الإيجابي والقومي في تدريب العاملين في الصناعة على كيفية تطبيق نظم الجودة الحديثة ونشر ثقافة الجودة والصعود بالمنتج المصرى إلى منتج ذو جودة عالية يستطيع تلبية احتياج السوق المصرى والقدرة على التصدير من خلال رعاية الجمعيات والمنظمات الأهلية في مجالات الجودة وحماية المستهلك وتشجيع إنشاء الاتحادات الأهلية وجهات منح شهادات قومية في مجال نظم إدارة الجودة والبيئة والسلامة والأنشطة المرتبطة بنظم الجودة وتقييم المطابقة طبقاً للمرجعات الدولية.

ماهى القيمة المضافة لتطبيق نظم إدارة الجودة والسلامة بشركة عبور

لاند وأثرها على تنافسية منتجات عبور لاند محلياً ودولياً؟

إهتمام الشركة منذ تأسيسها بتطبيق نظم الجودة والإدارة البيئية والسلامة

ساعد في الحصول على بيئة عمل مناسبة وأصبح لدينا العمالة المدربة

والواعية مما أدى إلى سلامة العاملين، وكذلك جودة عالية للمنتج. فالشركة

حاصلة على شهادات ISO 18001, ISO 22000, ISO 14001, ISO 9001

وكل شهادة من هذه الشهادات تغطى جانب مهم في أداء

العاملين وإنتاج منتجات صحية وأمنة لها القدرة على المنافسة والتصدير.

وسنعمل جاهدين لتطبيق نظم ترشيد الطاقة ISO 50001 لتقليل تكلفة

الطاقة بالشركة لدعم وزيادة الأرباح.

باعتبار أنك من مؤسسي المنظمة الصناعية بالعبور، ومن خلال توليك

رئاسة مجلس أمناء مدينة العبور ما هي النتائج الهامة التي تحققت في

تطوير المدينة الصناعية؟

عندما كنت أمين لمجلس الأمناء بمدينة العبور كانت هناك مصانع كثيرة

توقفت بعد ثورة يناير ٢٠١١ للعديد من الأسباب وكان هنا هو إعادة

التشغيل لهذه المصانع، بالإضافة إلى أن هناك عقبات في استخراج

التراخيص فكنتم تعمل على مقابلة المسؤولين وعرض هذه المعوقات

وحلولها ومتابعة إزالتها، كما ساهمت في تذليل الخدمات البيئية ومتابعة

إنشاء الطرق والحدائق والخدمات الصحية والتعليمية بالمدينة. والأمين

الحالى لمجلس الأمناء أ/ اشرف حامد مستمر في تنفيذ هذه السياسات حتى

الآن.

ما الذي تمنى إنجازة في تطبيق الجودة في كافة الصناعات بالمدينة في

المستقبل القريب؟

أتمنى زيادة الربط بين المعهد القومي للجودة والشركات الموجودة بالمدينة،

وذلك من خلال وجود إستشاري متخصص كمنسق من المعهد يتواجد،

بصفة مستمرة أو بتخصيص وقت أكبر، بجمعية المستثمرين وسوف يؤدي

ذلك بالضرورة لزيادة التفاعل بين المعهد والشركات وبالتالي تقديم كافة

الخدمات التي تتعلق بمنظومة الجودة ككل بدءاً من المواصفات وانتهاءً

باعتماد الشهادات والرخص وتنفيذ الدورات التدريبية ورفع كفاءة العاملين

بما يضمن جودة العمليات التدريبية طبقاً للنظم الدولية وليس كما هو مطبق

حالياً مما سيكون له أثر بالغ الأهمية في ضمان جودة المنتجات.



الثورة الصناعية الرابعة التعليم في المستقبل الرقمي

التعليم في
المستقبل الرقمي



وفقا للمنتدى الاقتصادي العالمي فإن الثورة الصناعية الرابعة سوف تغير عالما بوتيرة مذهشة، وسيكون تأثير ذلك في المتطلبات التعليمية عميقا، إذ من المتوقع أن يتغير أكثر من ثلث المهارات التي تعتبر مهمة لدى القوى العاملة اليوم بحلول عام ٢٠٢٠. ستتطلب الثورة الصناعية الرابعة مهارات جديدة من الموظفين، الأمر الذي سيؤدي بدوره إلى تغيير في التعليم. يقول الخبراء إن ما يميز الثورة الصناعية الرابعة هو أن العلوم التي لم تكن مرتبطة ببعضها في الماضي مثل (الذكاء الصناعي والروبوتات والطباعة ثلاثية الأبعاد والجينات والتكنولوجيا الحيوية) اكتسبت قوة دفع ذاتية، وأصبحت التطورات في أحد الفروع تقود لتطورات أكثر درامية في الفروع الأخرى. وطبقا لتقرير المنتدى الاقتصادي العالمي، فإن نحو ٥٠٪ من مجموعات المهارات التي ستحتاجها أغلب الشركات بحلول عام ٢٠٢٠ هي في واقع الأمر مهارات لاتعتبرها الشركات حيوية للبيان المهني للعاملين اليوم، وأن الشركات التي ستعجز عن تزويد مواطنيها بالمهارات اللازمة، لن يكتب لها البقاء.

الثورة الصناعية الرابعة تعزز جودة حياة الإنسان

يؤكد المسؤولون والخبراء أن نشر تقنيات الثورة الصناعية الرابعة سيسهم بلا شك في الارتقاء بمكانة الدول ويرسخ مكانتها بين دول العالم المتقدمة، وتصبح مركزا استراتيجيا يجذب العالم إليه للعمل والعيش فيه. إن ما يعرف بالثورة الصناعية الرابعة حاليا تعتمد في ركانزها على التكنولوجيا المتطورة والذكاء الاصطناعي. وتهدف هذه الثورة لتحسين حياة البشر ومعالجة مشاكلهم الاجتماعية والاقتصادية والمعيشية، عبر منصات تقنية تتطور ذاتيا وتقدم خيارات من الحلول، وهو ما يعرف بتعلم الآلات أو الذكاء الاصطناعي، وتستند هذه الثورة إلى جمع البيانات بهدف تحسين القدرة على الاستنتاج واقتراح أساليب المعالجة المناسبة. إن التحول إلى تطبيقات الثورة الصناعية الرابعة، سيكون له العديد من الانعكاسات الإيجابية في تحسين أسلوب الحياة لمختلف المتعاملين في قطاعات عدة، فعلى سبيل المثال، سينتشر العديد من التصاميم والخدمات الذكية بالطرق، وستتحول معايير النقل للأنماط الذكية؛ فيما ستشهد القطاعات الصحية توسعا بمعدلات كبيرة متوقعة في استخدام تقنيات (النانوتكنولوجي) الدقيقة بالأجهزة، إضافة إلى زيادة الاعتماد على تقنيات (الذكاء الاصطناعي) و(الروبوت). إن الحلول التي تنتج عن هذه الثورة هي حلول عملية تعزز جودة حياة الإنسان، كما توظف التكنولوجيا لتحويل التحديات المستقبلية إلى فرص وإنجازات. وسيكون لها انعكاسات إيجابية على اقتصاديات الدول، حيث ستحقق معدلات عالية من التنمية الاقتصادية والاجتماعية والإنسانية، فضلا عن تخفيض تكاليف الإنتاج، وبالتالي تأمين خدمات ووسائل نقل واتصال تجمع بين الكفاءة العالية وثمان أقل، بالإضافة إلى المساهمة في رعاية صحية أفضل للإنسان واختصار الكثير من الوقت في عملية التطوير، فيما سيتم استخدام (الذكاء الاصطناعي) بشكل أكبر في المستشفيات وفي المعاونة بعدد من العمليات الجراحية.

مظاهر تغيير متوقعة نتيجة لتأثيرات الثورة الصناعية الرابعة

والمحوالت وعلوم السوائل والمعادن من طريقة توصيل المنتجات والخدمات من المنتج والمزود إلى المستهلك.

التقنيات البيومترية: يؤكد خبراء أمن المعلومات أن ٧٢ في المئة من الشركات تخطط بحلول عام ٢٠٢٥ لاستبدال كلمات السر التقليدية بتقنيات بصمة

يشهد العالم الآن البدايات المبكرة للثورة الصناعية الرابعة، حيث يتم دمج الأنظمة الرقمية والفيزيائية والبيولوجية، وهو من شأنه التأثير إيجابياً على مستوى معيشة البشر. ومن مظاهر التغيير المتوقعة:

الانترنت المتحرك: بحلول عام ٢٠٢٥ سيصبح الانترنت السريع المتحرك متاحاً لنحو ٣.٤ مليار نسمة بفضل التطور في البرمجيات والتطبيقات والحساسات؛ التي ستسمح في النهاية بظهور أجهزة حوسبة فائقة القدرة متناهية الصغر يمكن ارتداؤها في معصم اليد.

الذكاء الصناعي: يقود الذكاء الصناعي إلى إنتاج جيل من الآلات سريعة التعلم القادرة ليس فقط على التحدث والرؤية، بل وعلى فهم اليماءات أيضاً ما سيؤدي إلى طفرة هائلة في معدلات الإنتاجية.

الواقع الافتراضي المعزز: يرى بنك «جولمان ساكس» أن سوق معدات الواقع الافتراضي المعزز سيصل إلى ٨٠ مليار دولار بحلول عام ٢٠٢٥ مقارنة مع ٧ مليار دولار فقط حالياً، نتيجة القفزات المتوالية في البيئة التحتية التكنولوجية، ومنظومات التطبيقات البرمجية التي تستهدف كالمستهلكين والشركات على حد سواء.

التقنية السحابية: ستواصل تقنية الحوسبة السحابية التي كانت أكثر الكلمات الرنانة في العقد الماضي بإصدار قائمة خدمات

تكنولوجية المعلومات، بحيث يمكن توفير كافة التطبيقات الشبكية عبر السحاب، وستلجأ المزيد من الشركات استخدام الحوسبة السحابية التي تتمتع بطبقات حماية متعددة ضد مخاطر عمليات القرصنة والاختراق.

إنترنت الأشياء: يستطيع أكثر من تسعة مليارات جهاز حول العالم الاتصال ببعضها حالياً عبر الإنترنت، وهذا الرقم سيرتفع إلى تريليون جهاز في العقد المقبل.

الروبوتات المتطورة: ستتغير القفزات الكبيرة من الذكاء الصناعي والآلات الذكية والحساسات

الصوت والوجه والعين واليد. الطباعة الثلاثية: تفتح الطباعة ثلاثية الأبعاد مستوى غير مسبوق من تفصيل السلع لتناسب الاحتياجات الفردية لكل شخص، وخفض تكلفة سلسل المداد بشدة، ما يضيف ما يقارب ٥٠٠ مليار دولار سنوياً من النشاط الاقتصادي.

الجينات: تزايد قوة الحوسبة سيعطي للهندسة الوراثية دفعة غير مسبوق، وستؤدي تقنيات رصد التتابع الجيني إلى زيادة متوسط العمر، وستحدث طفرة في مجال الإنتاج الزراعي، ويتقلص الاعتماد على الوقود الأحفوري.

دور السياسة الخاصة بالمستهلك في بلوغ أهداف التنمية المستدامة



تعتبر حماية المستهلك أداة هامة للغاية لتعزيز هذه الأهداف، حيث ترمي إلى تمكين المستهلكين من الدفاع عن حقوقهم والقيام بخيارات مستنيرة ومستدامة. كما تمكن من إنفاذ القانون في مواجهة التجار المحتالين، وتوفر سبيلا للتسويات والانتصاف في سياق المنازعات. وتتيح حماية المستهلك اصطلاح المستهلكين بدور نشط في السوق، مما سيحفز بدوره اقتصادا أكثر ديناميكية وتنافسية. وبالمثل، فإن ذلك يشدد على حقوق المستهلكين، على المستويين الفردي والجماعي، ومن خلال المنظمات غير الحكومية، مما يفضي إلى إيجاد مجتمع أكثر شمولاً وتوازناً.

ووفقاً لدليل الأونكتاد لحماية المستهلك (الأونكتاد، ٢٠١٧، دليل الأونكتاد المنقح المقبل لحماية المستهلك)، فإن حماية المستهلك تعالج التفاوتات المتأصلة في العلاقة بين المستهلك والمورد، مثل القدرة التفاوضية والمعرفة وغير ذلك من الموارد. فضلاً عن ذلك، فإن الأمم في جميع أنحاء العالم سنت قوانين تقرر بهذه الحقوق استناداً إلى الحاجة إلى توفير حماية للمستهلك على عدد من الأسس. ومن أمثلة ذلك الكفاءة الاقتصادية وحقوق الأفراد وعدالة التوزيع والحق في التنمية، مع القيام من خلال تدخل الدولة بضمان تصرف الموردين بمسؤولية وإمكانية حصول المستهلكين المتضررين على سبل الانتصاف.

تشكل أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر التي اعتمدها الجمعية العامة للأمم المتحدة خطة العمل الأكثر طموحاً لإنهاء الفقر وحماية الكوكب وضمان الإزدهار للجميع. ومنذ انعقاد مؤتمر الأمم المتحدة المعني بالبيئة البشرية في عام ١٩٧٢، اتسع نطاق إدارة التنمية المستدامة بدرجة كبيرة على العيد الوطني والإقليمي والدولي. وقد استحدثت أول مرة الحاجة إلى تكامل التنمية الاقتصادية وإدارة الموارد الطبيعية وحمايتها إلى جانب العدالة والإدماج الاجتماعيين في تقرير (برونتلاند) "مستقبلنا المشترك" الصادر عام ١٩٨٧. ومثلت نقطة محورية في تحديد إطار المناقشات التي شهدها مؤتمر الأمم المتحدة المعني بالبيئة والتنمية لعام ١٩٩٢ - الذي يعرف كذلك بمؤتمر قمة الأرض. وفي عام ١٩٩٣، أنشأت الجمعية العامة لجنة التنمية المستدامة باعتبارها الهيئة السياسية الرفيعة المستوى التابعة للأمم المتحدة المكلفة برصد وتعزيز تنفيذ نتائج مؤتمر ريو، بما فيها جدول أعمال القرن ٢١. وبدورها، تعد السياسة الخاصة بالمستهلك وسيلة هامة يمكن بها أن تدعم دول العالم تنفيذ العديد من أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر. وتعد مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، التي اعتمدها الجمعية العامة في قرارها ١٨٦ / ٧٠ الصادر في ديسمبر ٢٠١٥، أهم الأدوات ذات الصلة لتحقيق هذا الغرض. وتمثل ثقة المستهلك عاملاً بالغ الأهمية للنمو والتنمية الاقتصاديين. وبالتالي،

حماية المستهلك «الإماراتية» تبحث تنظيم التسويق عبر الهاتف



ناقشت «اللجنة العليا لحماية المستهلك» الإماراتية سبل تنظيم عملية التسويق والترويج للخدمات والسلع عبر الهاتف، خاصة فيما يتعلق بضوابط تداول أرقام الهواتف المحمولة للمستهلكين. واستعرضت اللجنة ما تم تنفيذه لتطويع برنامج متقدم لمراقبة السلع إلكترونياً، والذي سيسهم في توفير مؤشر لمتوسط أسعار السلع الرئيسية المتداولة بالأسواق المحلية إلى جانب حجم المخزون على الصعيدين المحلي والعالمي، وذلك من خلال ربط النظام ببيانات منافذ البيع والهيئات ذات الاختصاص داخل الإمارات، إلى جانب وكالات الأنباء ومنظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة «الفاو».

حماية المستهلك والفحص الفوري للشكاوى أبرز إنجازات تقرير الحكومة للبرلمان

رصد التقرير النصف سنوي المقدم من الحكومة المصرية عن أبرز ما تحقق في برنامج عمل الحكومة خلال النصف الأول من العام المالي ٢٠١٨/٢٠١٩، والجهود المبذولة في إطار حماية المستهلك، وما يرتبط بها من حملات رقابية والتعامل الفوري مع الشكاوى المقدمة من المواطنين. وأكد التقرير الحكومي المقدم إلى البرلمان، إنفاق نحو ١٤٩,١ مليون جنيه، في مجال تفعيل آليات حماية المستهلك، مستعرضاً هذه الآليات، فقد تم تنظيم منات من الحملات الرقابية التجارية ومخالفات الغش التجاري، وفحص شكاوى المواطنين، وتأسيس فرع جديد لحماية المستهلك في محافظة الفيوم.



تخطيط وإدارة الجودة في مشروعات المحطات النووية

ويعتبر التأكيد على أهمية الإلتزام بتطبيق معايير الجودة واحدة من المسؤوليات الرئيسية لمالك المحطة النووية، وحتى يحقق نظام الجودة الهدف المرجو منه يجب الأمتثال لمواصفات ومعايير الجودة المنصوص عليها، وينبغي أن يتمتع موظفي ضمان الجودة بمشروعات المحطة النووية بالإستقلالية التامة في ممارسة وظائفهم وعليهم أن يتمتعوا بصلاحيات مناسبة لإتخاذ تدابير صارمة، بما في ذلك أوامر وقف العمل، إذا لم يتم إستيفاء الجودة المطلوبة.

ويوضع في الأعتبار عند إدارة مشروع المحطة النووية المسائل المتعلقة بالأمان النووي على قائمة أولوياته حيث يرتبط الأمان ارتباطاً وثيقاً بالجودة، مع مراعاة تحديد وتخطيط الآليات الربط بين الأمان والجودة في وقت متزامن.

عادة ما تحتوي المنشآت النووية على مكونات تتطلب مستويات مختلفة من الجودة وذلك بسبب تبنى منهجية الجودة المتدرجة في مختلف أنظمة المنشأة، وتتحدد نوعية الجودة عن طريق أهمية تلك الأنظمة للمنشأة النووية.

ضمان الجودة ليس جهداً مبدولاً يبذل مرة واحدة، ولكن يعتبر مساعداً مستمراً في المنشآت النووية، حيث يتطلب تدابير خاصة بالمراجعة وإتخاذ الإجراءات التصحيحية، ويمتلك القائمون على تنفيذ مشروعات الطاقة النووية والوكالة الدولية للطاقة الذرية قوانين وقواعد خاصة ببرنامج ضمان جودة المنشآت النووية، ومع ذلك لا يمكن ضمان الجودة فقط لمجرد الأمتثال لتلك القوانين والقواعد ولكن يتحقق ذلك من خلال السعي الدؤوب والجهد المبذول لضمان الكفاءة المهنية ونشر ثقافة الجودة التي تحكم تنفيذ أنشطة المشروع.

تعتبر عملية التحقق واحدة من الأمور الهامة لتحقيق ضمان الجودة ولذا فإنه من الضروري أن يتم إجراء أنشطة المراقبة والتقيق بصفة دورية ومنظمة من قبل متخصصين مستقلين في مجال ضمان الجودة.

ومن هذا المنطلق فإن مصمم مشروع الطاقة النووية يحدد فئة الجودة المطلوبة وتشمل كل فئة من الجودة مجموعة من المعايير الصارمة التي يجب اتباعها، ويتم تنفيذ الأنشطة بالجودة المطلوبة، إذا ما تم تحقيق جميع المتطلبات في نطاق المواصفات المسموح بها.

ولذا فإنه من الضروري التأكيد على أن تقوم مجموعة ضمان الجودة بالحفاظ على أعلى معدلات الجودة من خلال التقيق الدوري للجودة ومتابعة سجلات أنشطة مجموعة ضمان الجودة

في خضم التنامي المستمر للإعتماد على الطاقة الكهربائية في كافة مجالات الحياة وما تعكسه معدلات الأستهلاك العالية منها من ارتفاع مستوى المعيشة في دول العالم المختلفة ومدى ضخامة قدرتها الصناعية، تقدم الطاقة النووية نصيباً موثوق به في سياسات خليط الطاقة بالدول المتقدمة، فهي تساهم بحوالي 10% في إنتاج الطاقة الكهربائية المنتجة عالمياً، وتصل مساهمتها في دولة مثل فرنسا إلى ما يزيد عن 71% من إنتاج الكهرباء بها. يعتمد نهج مصر في إنشاء المحطة المصرية النووية الأولى على تطبيق التشريعات المصرية والمعايير الدولية لضمان أعلى معدلات الأمان النووي ونظم إدارة الجودة بهذه المحطات.



يشتمل برنامج ضمان الجودة في مشروعات إنشاء المحطات النووية على أنشطة مراقبة الجودة خلال مراحل المشروع المختلفة بدءاً من إختيار الموقع ومروراً بالتصميم والإنشاء وتجارب بدء التشغيل وانتهاءً بالتشغيل التجاري.

نحو إتقان الخدمات الإستشارية لأنظمة الإدارة

د. محمد لاشين

المدير التنفيذي لشركة مصر لتقييم المطابقة والإعتمادات الدولية

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 يشترى العملاء أي شيء سوى كفاءة ومهارة الإستشاريين 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 توحيداً، كلما أصبح من الأسهل الحصول على المخرجات المطلوبة، ويؤدي إلى تقليل عدم التناغم والتناغم في المعلومات بين العملاء والإستشاريين.

ولكي نصل لمنهجية مناسبة لقياس فعالية "العائد من الإستشارات"، يجب التوجه نحو التوحيد القياسي (standardization) في

خدمات الإستشارات الإدارية، كما يجب وضع المشاركة والمساهمات الفعالة في الاعتبار، ليس فقط من قبل مقدمي الخدمات الإستشارية، ولكن أيضاً من المنظمات المتعاملة معها، وبالطبع من كافة أصحاب المصلحة في صناعة الإستشارات. وسوف يؤدي هذا للوصول لمستوى الإتقان والاحتراف المأمول في مجال الإستشارات الإدارية وزيادة التوجه نحو جودة الإختيار للإستشارات المناسبة.

ونحن، في عالمنا العربي، 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. ولكي يتحقق هذا، يجب تحسين العلاقة والشفافية والتفاهم بين العملاء والإستشاريين في نظم الإدارة الدولية، والسعي الدائم لتقديم قيمة أفضل للعملاء، بالإضافة إلى تقليل المخاطر في مهام الإستشارات الإدارية، من خلال تحسين الجودة والاحتراف والسلوك الأخلاقي وقابلية التشغيل البيئي للإستشارات الإدارية، مما يساهم في تعزيز فاعلية مجال الإستشارات الإدارية والتعجيل بتطوير هذه المهنة. وفي كل الأحوال، سوف يستخدم مقدمو الخدمات الإستشارية لنظم الإدارة معرفتهم وخبراتهم لدعم العملاء في أي قطاع محلي أو إقليمي أو عالمي للتعامل مع القضايا الهامة مثل تعقيد العمليات، وتحقيق النمو التنظيمي والإداري المستدام، والابتكار، وتحقيق التغيير وتعزيز الإنتاجية، وتأكيد التوافق مع المواصفات الدولية.

من المؤكد أن مجالات صناعة الإستشارات الإدارية تساهم مساهمة كبيرة 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 القدرات والتخصصات والخدمات ونماذج المخرجات الجديدة وكذلك توقعات أصحاب المصلحة.

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 والبيئية. وتعتبر المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ISO أكبر مطور للمواصفات الدولية على مستوى العالم. وقد أعلنت المنظمة مزايا عديدة لتبني وتطبيق هذه المواصفات الدولية، فمثلاً في مجال الأعمال تصبح الشركة أكثر تنافسية من خلال تقديم المنتجات والخدمات المقبولة عالمياً، 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 أخرى مثل توحيد اللوائح عبر البلدان لتعزيز التجارة العالمية، وزيادة المصداقية والثقة في جميع مراحل سلسلة الإمداد وتسهيل منهجيات الاستعانة بمصادر خارجية متخصصة. وفي 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 عملي، 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 العقد الماضي، وأثرت المشاريع الإستشارية على الأجنداث السياسية واستراتيجيات الإنفاق، فضلاً عن التحول في الأعمال التجارية. فمثلاً، فرضت عدة دول وإتحادات إقليمية شروطاً للإستيراد والتعامل التجاري، تلزم الشركات بتطبيق نظام إدارة دولي والحصول على شهادة اعتماد دولية. إلا أن كل هذا الإنفاق وكل هذه التشريعات لم تحقق المستهدف منها، بسبب سوء الإختيار أو المستوى 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 وميزات وأسعار مقدمي الخدمات الإستشارية، مما يؤدي لمخرجات ضعيفة، قد تحقق بعض التوافق لمتطلبات المواصفات الدولية بشكل جزئي أو وهمي، لكنها بالتأكيد لا تحقق المزايا المعلنة والمتوقعة من المستفيدين، ومن المعروف أن الخدمات الإستشارية تستلزم درجة عالية من التخصص والتفصيل



الدليل الإرشادي IWA 26 لاستخدام المواصف

المهندس / أسامه المليجي



عضو اللجنة الاستشارية بالمعهد القومي للجودة

رئيس شركة توتال الإستشارية

عضو مجموعة العمل الدولية التي أعدت ISO 26000&IWA 26

المجتمعية في المنشأة، وبالتالي المساهمة في التنمية المستدامة. وتقدم إرشادات حول كيفية بناء ثقافة تنظيمية للمسؤولية المجتمعية وهذا يفيد استخدام أنظمة الإدارة. تم وضع الإرشادات الواردة في المواصفة القياسية: ISO 26000 2010 ، البند السابع، بشأن تكامل المسؤولية المجتمعية في جميع أنحاء المنشأة حول أساسيات نظام الإدارة MSS والتحسين المستمر. في هذه الوثيقة IWA 26:2017 يتم إعطاء الإرشادات التالية:

□ يستهدف البند 4 بشكل أساسي المستخدمين الأكثر معرفة بـ ISO 26000: فهو يركز على

MSS (high Level Structure) لـ ISO 26000 وكيف يرتبط ذلك بـ

□ يستهدف البند 5 في المقام الأول المستخدمين الأكثر معرفة بنظام الإدارة MSS: فهو يركز على الإرشادات الواردة في المواصفة القياسية ISO 26000 وكيف يرتبط ذلك بـ

HLS لـ MSS □ يوضح البند 6 كيف يمكن استخدام أنظمة الإدارة المتكاملة و المواصفة القياسية ISO 26000 معاً

□ يبين الملحق A الروابط الرئيسية بين فقرات المواصفة ISO 26000: 2010 و HLS لمواصفات نظام إدارة الجودة MSS ، وتهدف إلى مساعدة مستخدمي المواصفة القياسية ISO 26000: 2010 على استخدام نظام HLS

□ يبين الملحق B الروابط الرئيسية بين نظام HLS لمواصفات نظام الإدارة MSS والبند الواردة في المواصفة القياسية: ISO 26000 2010 ، وتهدف إلى مساعدة مستخدمي MSS على استخدام الإرشادات الواردة في المواصفة القياسية ISO 26000: 2010.

والتالي: شكل توضيحي لدمج المسؤولية المجتمعية ونظم الإدارة في المنشآت

أصدرت المنظمة الدولية للتقييس ISO، في مايو 2017، دليل إرشادي لدمج مبادئ وموضوعات المسؤولية المجتمعية في نظم الإدارة التي تطبقها أي منشأة وهي IWA 26:2017. وقد شرفت بعضويتى في مجموعة العمل الدولية التي أعدت هذا الدليل من خلال مشاركتى في ورشتى عمل دوليتين عقدتا في ستوكهولم ولندن. والمزايا المقصودة لمنشأة ما باستخدام هذه الوثيقة هي:

(أ) تحسين أداء نظام الإدارة من خلال دمج إرشادات المسؤولية المجتمعية

(ب) تحسين أداء المسؤولية المجتمعية باستخدام نهج نظام إدارة منظم

تمثل قيمة استخدام هذه الوثيقة في أنها تعزز مساهمة المنشأة في التنمية المستدامة من خلال أوجه التآزر لتطبيق توجيهات المسؤولية المجتمعية مع نهج نظام الإدارة.

اختارت العديد من المنشآت في جميع أنحاء العالم مواصفة نظام الإدارة Management (System Standards) (MSS) لإدارة

مجالات مثل: الجودة مكافحة الرشوة وترشيد الطاقة والإدارة البيئية وسلامة الغذاء وأمن المعلومات. يحتوي نظام إدارة (MSS) على

العديد من العناصر الأساسية المشتركة، على سبيل المثال، فهم المنشأة وسياقها ومشاركة

أصحاب المصلحة والتحسين المستمر. يعتقد أن هناك أكثر من 1,5 مليون نظام إدارة معتمد

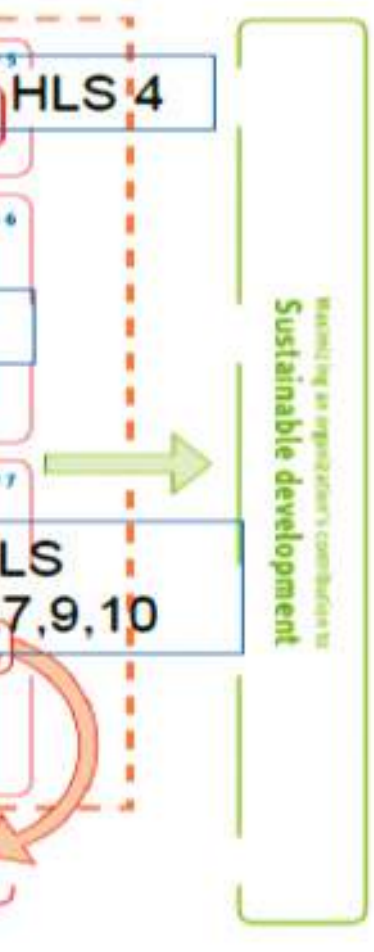
طبقاً لمواصفات نظام الإدارة MSS. ويمكن دعم نظام إدارة المنشأة وفقاً للمواصفات القياسية

التي تحدد المتطلبات (على سبيل المثال، ISO 9001 لنظام إدارة الجودة، و ISO 22000

بشأن إدارة سلامة الأغذية) وبواسطة المواصفات القياسية التي توفر الإرشادات (مثل ISO

26000 بشأن المسؤولية المجتمعية والمواصفة القياسية ISO 19011 بشأن التدقيق). وعلى

النقيض من نظام إدارة الجودة MSS، فإن ISO 26000: 2010 لا تحدد أي متطلبات، ولكنها تقدم إرشادات عملية حول دمج المسؤولية



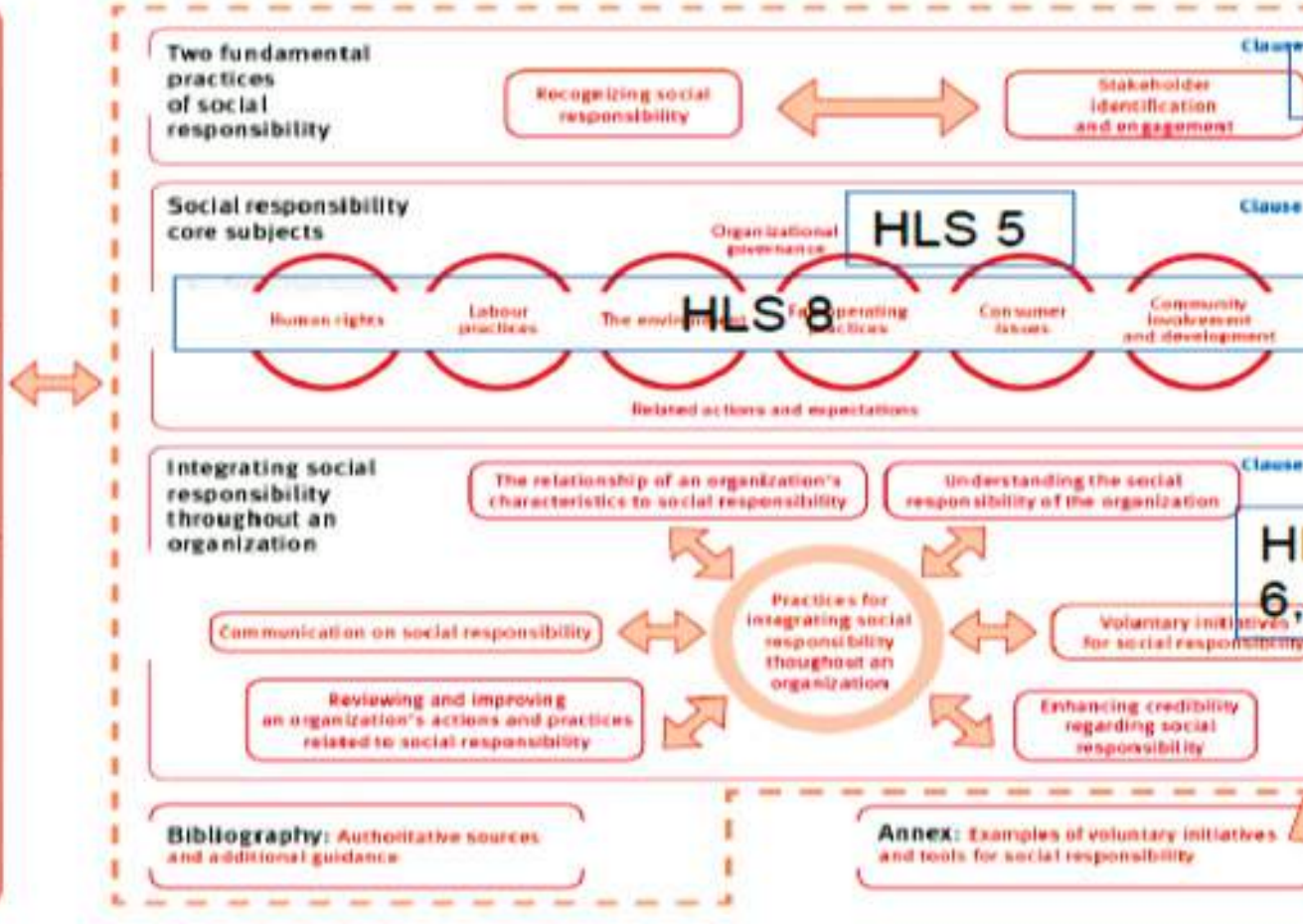


قائمة ISO 26000 في أنظمة الإدارة

ISO 26000 and High Level Structure

Scope Guidance to all types of organizations, regardless of their size or location	Clause 1
Terms and definitions Definition of key terms	Clause 2
Understanding social responsibility History and characteristics, relationship between social responsibility and sustainable development	Clause 3
Principles of social responsibility <ul style="list-style-type: none">AccountabilityTransparencyEthical behaviourRespect for stakeholder interestsRespect for the rule of lawRespect for international norms of behaviourRespect for human rights	Clause 4

HLS 5



نظرة عامة علي الدليل الارشادي للشراء المستدام المواصف

م. سامية العزازي

خبير المواصفات و الجودة

خبير وطني المسئولية المجتمعية و عضو اللجنة الفنية الوطنية لمواصفات الشراء المستدام

صاحب مصلحة يشارك في عمليات وقرارات الشراء أو يتأثر بها.

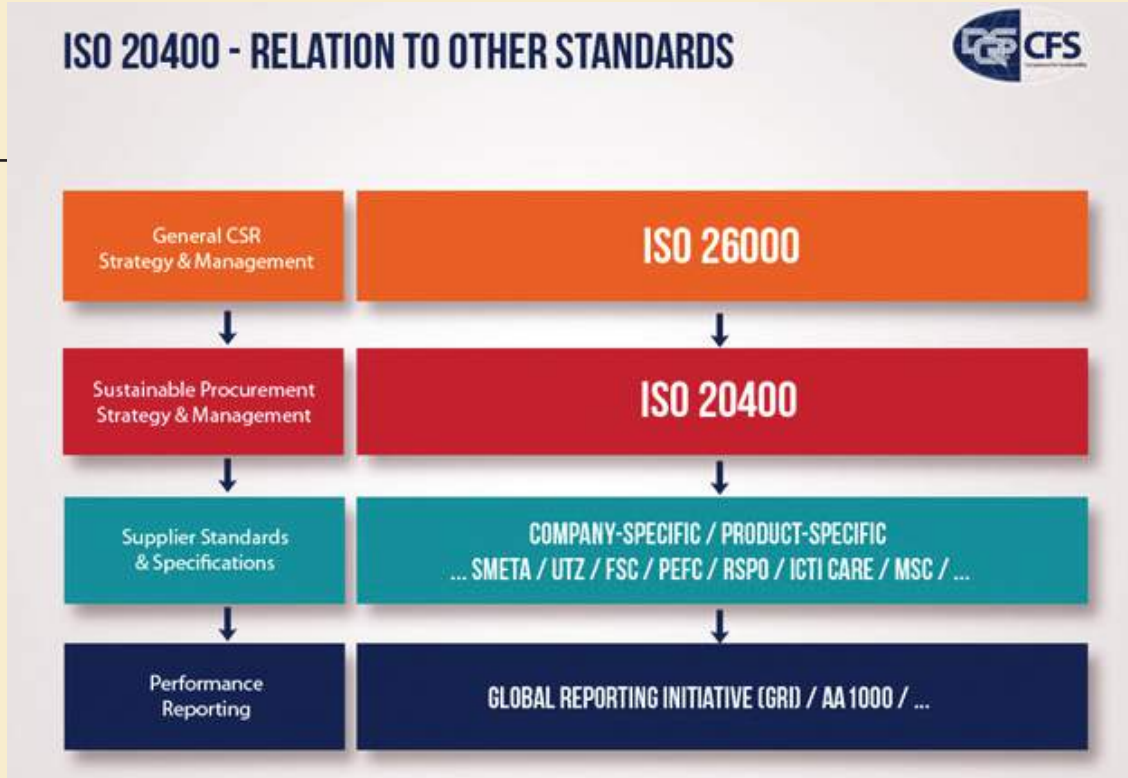
و لإلقاء الضوء علي هذه المواصفة نجد أنها تشتمل علي جزئين: الأول نص المواصفة، والثاني عدد من الملاحق تربط بينها وبين المواصفة الدولية للمسئولية المجتمعية ISO 26000، وتشتمل المواصفة - مثل بقية المواصفات الدولية - علي ثلاثة بنود عامة هي: المجال، والمراجع التكميلية أو المصادر، والمصطلحات و التعاريف، إضافة إلي أربعة بنود أخري وهي فهم الأساسيات، و دمج الاستدامة في سياسات و استراتيجيات الشراء داخل المنشأة، و تنظيم وظيفة الشراء نحو تحقيق الاستدامة، و دمج الاستدامة في عملية الشراء. و ينص بند الأساسيات علي تعريف الشراء المستدام بأنه "عملية الشراء ذات التأثيرات البيئية والمجتمعية والاقتصادية الأكثر إيجابية علي مدار دورة الحياة بأكملها والتي تسعى لتقليل التأثيرات السلبية للسلع والخدمات"، وتشتمل عملية الشراء المستدام علي جوانب الاستدامة المرتبطة بالسلع أو الخدمات وبالموردين عبر سلاسل الإمداد بوجه عام. و تعرف دورة الحياة بأنها المراحل المتعاقبة المتصلة لنظام السلع أو الخدمات، بدءا من الحصول على المواد الخام أو استخلاصها من موارد طبيعية، حتى التخلص النهائي. كما تنص الأساسيات علي مبادئ الشراء المستدام، وتشتمل المساءلة، والشفافية، والسلوك الأخلاقي، والفرصة الكاملة والعادلة، واحترام مصالح أصحاب المصلحة، واحترام سيادة القانون والمعايير الدولية للسلوك، واحترام حقوق الإنسان، والحلول المبتكرة، والتركيز علي الاحتياجات، وادماج الاستدامة في كافة ممارسات الشراء، وتحليل كافة التكاليف المتعلقة بدورة الحياة، والتطوير المستمر. و يوضح هذا البند الموضوعات السبع الأساسية للشراء المستدام، وهي مأخوذة



مواصفة الايزو 20400 هو المواصفة الدولية الأولى التي تقدم إرشادات حول كيفية تحقيق أهداف الاستدامة في عمليات الشراء. مفهوم الشراء المستدام ليس بالجديد، فقد انتشرت في التسعينيات حملات لنشر هذه المفاهيم، ونشرت مواصفات قياسية وطنية في إنجلترا عام 2010 وفي فرنسا عام 2011 عن الشراء المستدام، وفي عام 2013 م شكلت منظمة الأيزو ISO لجنة فنية بهدف تطوير مواصفة عالمية جديدة للشراء المستدام هي ISO 20400 التي صدرت في عام 2017. ضمت اللجنة خبراء عالميين من 37 دولة مشاركة و 15 دولة مراقبة و 10 منظمات عالمية، ووافقت اللجنة على استخدام مصطلح "الشراء المستدام" لأنها تشمل جميع عناصر الاستدامة الثلاثة الاقتصادية و البيئية والاجتماعية، وليس فقط مفهوم "المشتريات الخضراء" أو "الشراء المسنول" أو "الشراء الأخلاقي" وغيرها.

تأتي أهمية هذه المواصفة من حقيقة أن عملية الشراء أداة قوية للمنشآت التي ترغب في العمل بأسلوب مسنول، والمساهمة في التنمية المستدامة، حيث يمكن للمنشآت إدارة المخاطر المتعلقة بالتنمية البيئية والمجتمعية والاقتصادية المستدامة عن طريق دمج الاستدامة في سياسات وممارسات الشراء، متضمنة سلاسل الإمداد، علما بأن الشراء المستدام يمثل فرصة لإضافة مزيد من القيمة إلى المنشأة عن طريق تحسين الإنتاجية، وتقييم وتحسين الأداء، وتيسير التواصل بين المشتريين، والموردين، وجميع أصحاب المصلحة، وكذلك تشجيع الابتكار. ويمكن تطبيق هذه المواصفة علي كافة أنواع المنشآت سواء كانت عامة أو خاصة بغض النظر عن حجمها وموقعها، مع الأخذ في الاعتبار السياق الخاص لكل منشأة وسماتها، والتدرج في تطبيق مفاهيمها بحيث تناسب حجم المنشأة، وهي سهلة الفهم بالنسبة لأي

ISO 20400 الدولية



أهداف وطموحات واضحة، وتطبيق مبادئ الشراء المستدام على ممارسات الشراء وجعل هذا التطبيق ملحوظا من خلال مثال يقتدى به والعمل في إطار الأداء والالتزام - على سبيل المثال- قواعد السلوك الأخلاقي، وإنشاء عمليات اتصال ذات اتجاهين مع الموردين والمقاولين والشركاء التجاريين وأصحاب المصلحة الآخرين في سلاسل الإمداد فيما يتعلق بقضايا الاستدامة ذات الصلة والأهمية الشديدة، وتشجيع الوعي بالتنمية المستدامة بين جميع العاملين المشاركين في عملية الشراء، وبحث الحلول المبتكرة للبضائع أو الخدمات من خلال تبني منهجيات مثل تكاليف دورة الحياة "LCC" أو البضائع كنظم خدمات (الاستخدام بدلا من الملكية) أو الاقتصاد الدائري.

من الملاحظ أنه من الصعب قياس أداء الاستدامة، على الرغم من وضع وتطبيق عدد من مؤشرات الأداء المختلفة مثل مؤشرات العمليات، ومؤشرات قياس مدى تنفيذ سياسة الشراء المستدام، ومؤشرات النتائج المتعلقة بأداء المنشأة، ومؤشرات قياس الأثر الاقتصادي والبيئية والمجتمعية الهامة. لذا ينبغي أن تعتمد الإدارة الجيدة على أهداف قوية وواضحة، يتم إبلاغها جيدا من خلال سلسلة توريد فعالة ومختصة. ومع أن الوقت ما زال مكررا لملاحظة أثر تطبيق برنامج الشراء المستدام و تطوره من مؤشرات تنظيمية إلى نتائج يمكن قياسها، فمن المؤكد أن ذلك الأثر سيبدو واضحا على أداء المنشأة ثم يتطور تدريجيا إلى أثر إيجابي ملموس للمنشأة على المجتمع والبيئة والاقتصاد ككل.

من المواصفة القياسية للمسؤولية المجتمعية ISO 26000، وتشمل الحوكمة التنظيمية، وحقوق الإنسان، والممارسات العملية، والبيئة، وممارسات التشغيل العادل، وقضايا المستهلك، ومشاركة وتمتية المجتمع. كما أن المواصفة توفر أمثلة عديدة لدوافع الشراء المستدام، وتتلخص في متطلبات وتوقعات العملاء، والميزة التنافسية، والابتكار، وتوقعات أصحاب المصلحة، والتشريعات واللوائح الحكومية، والسياسات العامة، إدارة المخاطر، وتأمين سلاسل الإمداد، وثقة المستثمرين، والعاملين، والتزام الموردين، والتكاليف، والقيمة الاقتصادية، والقيادة الشخصية، والأخلاقيات التنظيمية.

وفيما يتعلق بالسياسات والاستراتيجيات يتعين دمج الاستدامة في سياسة واستراتيجية المنشأة في مجال المشتريات لتحقيق طموحات المنشأة، ويقدم هذا البند فكرة "الخيط الذهبي" بين السياسة التنظيمية واستراتيجية المشتريات، كما يغطي التزام المنشأة بالشراء المستدام، وتوضيح المساءلة، ودمج الشراء مع الأهداف التنظيمية، وفهم سلاسل الإمداد، وإدارة التنفيذ. وتهتم المواصفة بتنظيم عمليات الشراء للوفاء بمتطلبات الاستدامة.

وأود أن نركز هنا على أحد أهم العناصر التي تضمن تحقيق هذا الهدف وهي الحوكمة التنظيمية التي تختص بعمليات صنع القرار وهياكلها، حيث تركز الإجراءات والتوقعات الخاصة بالشراء المستدام على المهام المطلوبة وتشمل وضع سياسة للشراء تعكس التزاما بالاستدامة مع

مفهوم تميز الأداء المؤسسي

د. ابراهيم عبد الفتاح

From Q Inspection to Sustainable Excellence من فحص الجودة الى تميز الأداء المستمر



شكل معايير تميز الأداء المؤسسي المصرية



شكل مقترح يوضح ملخص أسلوب التطبيق العملي

يستلزم العمل على تطوير وتجديد حيوية المؤسسات على إختلاف أنواعها (الحكومية والخاصة) التوجه نحو مجموعة من الاستراتيجيات الحديثة وإدارة التغيير على نحو يحقق الكفاءة والفعالية لتلك المؤسسات، ومن بين تلك التوجهات "التوجه المعلوماتي والتوجه نحو ضبط الجودة والتوجه نحو إدارة تميز الأداء".

ولقد ركزنا على أساليب وفلسفات التحسين والتميز في الأداء كجزء كبير شامل للعديد من المتطلبات الهامة التي يفرضها واقع اليوم ومتغيراته المستقبلية، كما أصبح شرطاً لازماً لبقاء المنظمات / المؤسسات وعدم انهيارها ولدعم قدراتها على تحقيق الأهداف بفعالية وكفاءة ومجابهة للتحديات وتعزيدها للقدرات التنافسية لها، وقد ثبتاً أن ترسيخ ثقافة تميز الأداء يضمن تخفيض التكاليف و تحسين كفاءة الإنفاق وخصوصاً على المدى المتوسط والطويل.

على أن نجاح جهود التطوير والتحسين في العمل إنما يمكن تحقيقها بوجود المعرفة والرغبة الصادقة والاستثمار الأمثل للموارد لدى إدارة المؤسسة، وأن التميز في الأداء إنما هو أمر حتمي وحق للجميع بشرط توفر الرغبة الصادقة للتطوير والتحسين. إعادة تشكيل الثقافة المؤسسية:

إن إدخال أي مبدأ جديد في المنشأة يتطلب إعادة تشكيل لثقافة تلك المنشأة، حيث أن قبول أو رفض أي مبدأ يعتمد على ثقافة ومعتقدات الموظفين في المنشأة. إن ثقافة الجودة والتميز تختلف اختلافاً جذرياً عن الثقافة الإدارية التقليدية) وبالتالي يلزم إعتناق هذه الثقافة الملانمة لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وذلك بتحديث

الرسالة والرؤية والتحديات ورغبات واحتياجات المعنيين



لدم التحسين والتطوير المستمر الفعال في الأداء لتحقيق النتائج الباهرة والنمو المستدام، وقد أثبت تطبيقها في مختلف الدول الأوروبية والآسيوية والعربية والولايات المتحدة نجاحا واضحا وحقق نتائج باهرة في معظمها، بما فيها الامارات العربية.

فلسفة التميز المتكامل في الأداء: أدت فلسفة التميز المتكامل في الأداء، فعليا، إلى تحقيق النتائج الباهرة في أكثر من 75 دولة. وتعني هذه الفلسفة فعالية تنفيذ وتطبيق فلسفة

جودة العمل الشاملة المطورة وبمفهومها الحديث وتحولها إلى ممارسة باهرة في كافة أنشطة العمل، مما يؤدي إلى تحقيق النتائج الباهرة ورضاء كافة أصحاب المصالح باستمرارية وتحقيق الأهداف بفعالية. ونظرا لخبراتنا الكبيرة في هذا المجال تطبيقا وتدريباً وتقييماً في العديد من الدول العربية بما فيها مصر، فقد وضعنا هذه المعايير المتوافقة مع المعايير العالمية والعربية وبما يتوافق مع ظروف وطننا العزيز وتوافقاً مع رؤية مصر 2030.



الأساليب الإدارية، حيث نبدأ بتهيئة البيئة الملائمة لتطبيق هذا المفهوم الجديد بما فيه من ثقافات جديدة عملاً على التوافق مع رؤية مصر 2030 الهادفة إلى جعل مصر من أفضل 30 دولة في محاور جودة الاقتصاد وتنافسية الأسواق والتنمية البشرية وجودة الحياة ومكافحة الفساد.

مفهوم إدارة التميز : نشأ مفهوم "إدارة التميز" انبثاقاً من فلسفة الجودة الشاملة في منتصف الثمانينات من القرن الماضي وتحول

نظريات الجودة الشاملة إلى حقيقة عملية قيد التطبيق والتطوير بكفاءة وفعالية للتفوق في الأداء المؤسسي وبما يلي ويتجاوز احتياجات وتوقعات المتعاملين والمعنيين، وهذا تعبيراً عن الحاجة إلى مدخل شامل يجمع عناصر ومقومات بناء المنظمات على أسس متفوقة وعملية تحقق لها قدرات عالية في مواجهة المتغيرات والتحديات والأوضاع الخارجية المحيطة بها محلياً وعالمياً من ناحية، كما تكفل لها تحقيق الترابط والتناسق الكامل بين عناصرها ومكوناتها الذاتية واستثمار قدراتها المحورية Core Competencies وتنميتها

دور الصيانة في منظومة الجودة

م. باتعة معوض

أ- الصيانة الدورية: **Periodic Maintenance** وهي تشتمل على الفحص والتفتيش الدوري على المعدة ويتم تخطيط هذه الصيانة طبقاً لتوصيات الشركة المنتجة وحسب جدول الصيانة الموضوع لذلك.

ب- الصيانة التوقعية **Predictive Maintenance**: وتشتمل جميع أعمال الصيانة التي تتم للمحافظة على أجزاء المعدة المهمة حتى نهاية عمرها الافتراضي من خلال المراقبة الدورية لبعض العناصر التشغيلية الأساسية، وتتم من خلال فحص درجة حرارة بعض الأجزاء عن طريق اللمس باليد وكذا قياس الإهتزازات لبعض الأجزاء للمعدة أو ملاحظة أي أصوات غير طبيعية وهنا تتضح الأعطال المتوقعة وإتخاذ ما يلزم نحو الإصلاح والصيانة اللازمة منعا لحدوث أعطال أو إخفاق يعطل سير العمل.

ج- الصيانة الذاتية: **Autonomous maintenance** وتنطلق فكرة الصيانة الذاتية بأن العامل على المعدة هو من يقوم بنفسه بكل أو بعض أعمال الصيانة الروتينية للمعدة ولذا يجب تدريب العاملين وتأهيلهم ليكونوا قادرين على تنفيذ بعض المهام الأساسية لمعداتهم.

رابعاً: الصيانة العلاجية أو التصحيحية **Corrective Maintenance** وهي أعمال الصيانة التي يجب تنفيذها عند حدوث كسر أو خلل أو عطل في جزء من أجزاء المعدة بقصد إستعادة كفاءتها التشغيلية ويتم ذلك بالوسائل التالية:

- أعمال إصلاح أو إستبدال بعض القطع أو المكونات لإسترجاع المعدة إلى حالتها الطبيعية

- أعمال الصيانة التي تتم من خلال المراقبة الدورية لبعض العناصر التشغيلية الأساسية لملاحظة أي تغيير قد يسبب الإخفاق أو الإقلال من كفاءة تشغيل المعدة قبل وصولها لحالة الإخفاق

- إجراء عمليات الإصلاح على بعض الأجزاء بهدف إعادة إستعمالها مرة أخرى

- تغيير الأجزاء التالفة التي إنتهى عمرها الافتراضي

- إجراء عمليات الضبط والمعايرة لبعض أجزاء الآلة التي تحتاج لذلك

خامساً: الصيانة الطارئة **Emergency Maintenance** وهي تتم لإصلاح الآلات نتيجة حدوث عطل مفاجيء ويتسبب هذا العطل في توقف الآلة عن العمل حتى نهاية الإصلاح.

سادساً: الصيانة التوقعية **Shutdown Maintenance** وهي التي تنفذ فقط عندما تكون المعدة متوقفة كلياً عن العمل.

سابعاً: الصيانة المستمرة **Running Maintenance** وهي التي تنفذ على المعدة أثناء العمل بصفة دورية يوميا - أسبوعيا - شهريا.

ثامناً: صيانة الإصلاح **Repair Maintenance**: وهي التي تهدف لإصلاح المعدة بعد إصابتها بالأعطال.

تاسعاً: الصيانة الكاملة: **Overall Maintenance** وهي أعمال الصيانة الكاملة للإختبار والترميم للمعدة أو جزء كبير منها

تمثل الصيانة الركن الأساسي في منظومة الجودة لدورها الهام في المحافظة على المنشآت ولذا تم إعتبارها من عناصر الجودة في المواصفة الدولية أيزو 9001. وتعرف الصيانة بأنها عمل أو مجموعة أعمال وخطوات تهدف لإعادة الأصل لحالته الأولية للقيام بوظيفته وتتضمن الكشف عن الأعطال كعمل وقائي لتجنب الأعطال المثيلة المتوقع حدوثها مستقبلاً حيث أنها عملية هامة في تحديد وتقنين التكلفة الاقتصادية، ومن ثم تكون الصيانة هي مجموعة من الأعمال الفنية التي يتم القيام بتخطيطها وتنظيمها والرقابة عليها والتي تهدف إلى المحافظة على أصول المنشأة في حالة تسمح لها بالإستمرار في أداء وظيفتها. إن عمليات تنظيم الصيانة وتخطيطها وأنظمة المعلومات والعمالة التي سوف تطبقها والتكلفة الاقتصادية لها ليست واحدة في جميع المؤسسات، وقد أظهرت بعض التطبيقات الصحيحة أثراً جوهرياً في تطوير أعمال الصيانة وأهميتها، ومع تطور تلك النماذج والأبحاث التي أظهرت أسس ومفاهيم هامة في مجال التطبيق أصبحت المعرفة العلمية بإدارة الصيانة أكثر نضوجاً وتطوراً لتشتمل برامج الصيانة جميع أنواع الصيانة الوقائية والتوقعية والإسعافية وغيرها من أنواع الصيانة التي تضمن الحفاظ على مكونات المنشأة وزيادة عمرها الافتراضي وتقليل التكلفة ومن ثم تم إخراج نموذج للصيانة قابل للتطوير والتغيير ليتم تطبيقه وتطويره في جميع المنشآت.

ونظراً لما سبق يتضح لنا أن أنواع الصيانة طبقاً للهدف منها وتوقيتاتها وتشتمل هذه الأنواع على ما يلي:

أولاً: الصيانة المخططة **Planned Maintenance** وفيها تنفذ أعمال الصيانة من خلال التخطيط والرقابة والتنظيم وتهدف الصيانة المخططة إلى ضمان أداء المعدات في أفضل حالاتها مع الحد الأدنى من تكاليف الصيانة وبما يمكن للمعدات من العمل على المستوى الأمثل في كل الأوقات.

ثانياً: صيانة الأعطال **Breakdown Maintenance** وهي عمليات الإصلاح وإستبدال الأجزاء التالفة لإعادة المعدة لأداء وظيفتها المخصصة لها وإرجاعها لحالتها الطبيعية بعد وصولها إلى حالة من الإخفاق والتوقف عن العمل.

ثالثاً: الصيانة الوقائية **Preventive Maintenance** وتشتمل الصيانة الوقائية مجموع الأنشطة والإجراءات التي تقوم بها إدارة الصيانة للحفاظ على المعدات في ظروف تشغيل جيدة ومحاولة تجنب الأعطال والخلل المفاجيء من خلال معالجة أي قصور قبل وصوله إلى حالة التعطل والخلل المفاجيء، وتتم هذه الصيانة بصفة دورية وحسب خطة زمنية محددة من قبل مصنعي الآلة أو من قبل الفنيين القائمين بالصيانة مع مراجعة حالة المعدة والكشف عليها بما يسمح بإستمرارها في العمل دون تعرضها لموقف مفاجيء قدر الإمكان، وتحدد درجة نجاح برنامج الصيانة على تحقيق أقل وقت للأعطال وأقل تكلفة للإصلاح، وتتم عمليات الصيانة الوقائية بشكل يومي وأسبوعي وشهري، وتشتمل الصيانة الوقائية كلاً من الصيانة الدورية، والصيانة التوقعية، والصيانة الذاتية:



أساسي وهام جدا بين الجودة والصيانة حيث أن علوم الجودة المختلفة مثل الضبط الإحصائي وأدوات ضبط الجودة وتحسين الجودة قدمت للصيانة وسائل وأساليب ساهمت بشكل كبير في تحسين أداء إدارة الصيانة وزيادة فاعلية وكفاءة الآلات، واستراتيجيات الصيانة المبنية على ضبط الجودة الإحصائي تساعد بشكل عام على تقليل عدد الأعطال والتكلفة التي ترافق أعمال الصيانة والإصلاح.

جودة الصيانة: تعرف جودة الصيانة بأنها تهيئة الظروف التي تمنع حدوث العيوب والتحكم في هذه الظروف للوصول إلى مرحلة العيوب الصفرية وتتحقق سياسات جودة الصيانة من خلال:

- أن تكون المعدات خالية من العيوب وتحت السيطرة
- توجه أنشطة جودة الصيانة لدعم توكيد الجودة
- التركيز على منع العيوب من المنبع
- التركيز على مفهوم الوقاية من الأخطاء
- تسلسل أعمال الكشف عن العيوب وتقسيمها لمجموعات رئيسية
- تقليل تكلفة الجودة

وتحقيقاً لمبدأ جودة الصيانة الذي يضع وظيفة الصيانة في بؤرة الاهتمام كأحد الأجزاء الحيوية في أي مشروع وأصبحت جزءاً لا يتجزأ من العملية الإنتاجية وانتهى الوقت الذي كان يتم ضغط مواعيد الصيانة في فترة توقف الإنتاج، وأصبح الهدف الآن هو جعل الصيانة الطارئة وغير المخططة عند أدنى حد ممكن وذلك بالانتظام في تنفيذ برامج الصيانة الدورية والمخططة وبالتالي تصبح المعدات أكثر إنتاجية وكفاءة مما يحقق الهدف الأساسي للجودة.

واسترجاعها لحالتها التشغيلية الكاملة بمواصفات جيدة. ومن خلال ما تم عرضه نجد أن الصيانة تؤدي لأهداف عديدة وهي تدخل في منظومة الجودة وهذه الأهداف هي:

- 1- المحافظة الدائمة على الحالة الجيدة للأجهزة والمعدات وضمان حسن الأداء وبالتالي جودة وزيادة الإنتاج (المخرجات)
 - 2- زيادة العمر الافتراضي للأجهزة والمعدات وبالتالي الحصول على عائد إقتصادي كبير
 - 3- الإقلال من حدوث الأعطال وما تسببه من خسارة إقتصادية نتيجة توقف عملية الإنتاج وتكاليف إعادة التشغيل
 - 4- تحقيق ظروف تشغيل مستقرة وبالتالي زيادة شروط ومناخ السلامة لمواقع العمل
 - 5- تحديد تكلفة الإصلاح وإدراجها ضمن الموازنة العامة للمنظومة
 - 6- المحافظة على المعدات في أقصى حالة تشغيلية
 - 7- تفادي الأعطال في أي وقت وبأى تكلفة
 - 8- صيانة الأجهزة والمعدات بطريقة إقتصادية وعمل الإحلال في فترات زمنية محددة
 - 9- ضمان جودة عالية الأداء
 - 10- ضمان تشغيل آمن وكفاءة في كل الأوقات
 - 11- زيادة السلامة والأمان للعنصر البشري
- وتعتبر الصيانة أحد وسائل ضبط الجودة حيث أن وسائل ضبط الجودة هي تخطيط الموقع وتنظيم العمل - عمل الاختبارات القياسية على مكونات المنتج - مطابقة المواد الداخلة في المشروع للمواصفات - التفقيش الفني - ضبط جودة المشروع ككل - الصيانة. وهناك ارتباط

معايير اعتماد البرامج الدراسية

أ.د. كمال إمام

أستاذ بجامعة عين شمس – خبير جودة التعليم العالي
عضو اللجنة الاستشارية – المعهد القومي للجودة

الجودة مفهوم واسع يشمل جميع جوانب المؤسسة التعليمية، والأكاديمية والبحثية والإدارية وغير ذلك. تعرف جودة التعليم بأنها مجموعة المعايير والإجراءات والقرارات التي يهدف تنفيذها إلى تحسين البيئة التعليمية، بحيث تشمل هذه المعايير المؤسسات التعليمية بأطرها وأشكالها المختلفة، والهيئة التدريسية والإدارية وأحوال الموظفين الذين لهم علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالمنظومة التعليمية. سنتحدث في هذا المقال بشكل مفصل عن جودة التعليم **Grace Grima (2008)**. و تعرف الجودة في مجال التعليم، أيضا، بأنها مجموعة من المعايير والإجراءات التي يجب تنفيذها بهدف الوصول إلى حالة من التحسين المستمر في النتائج التعليمي، كما أنها تشير، أيضا، إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في هذا النتاج العلمي من خلال كافة العمليات والأنشطة الخاصة بهذا المجال والتي تتحد مع الأدوات والأساليب التي تساعد المؤسسات العلمية المختلفة على الوصول إلى نتائج مرضية (Quality Concepts, asq.org).

وتلتقي معايير الجودة في كثير من المبادئ والمرتكزات الأساسية والتي تهدف جميعها إلى المنتج النهائي، وهو الطالب لتلبية احتياجات سوق العمل والمجتمع كذلك، ولتحقيق ذلك لا بد من تحقيق معايير الجودة في التعليم، وهي جودة المقررات الدراسية والمناهج العلمية، و جودة الأطر التربوية والتعليمية والإدارية، و جودة البنية التحتية والمرافق العامة، و نتائج التحصيل العلمي، و التحسين المستمر.

يعتبر ضمان الجودة **Assurance Quality** بأنه عمليات تقصي ومتابعة جودة الأداء، وهو يخدم غرضين مختلفين: الحفاظ على المستوى المطلوب من الجودة وتحسينه؛ و الضمان للأطراف المعنية بأن الجودة يتم الحفاظ عليها عند مستويات مماثلة للممارسة الجيدة في المؤسسات المتميزة في مناطق أخرى من العالم. وعادة ما يشمل ضمان الجودة عمليات داخلية وخارجية على حد سواء. ويفترض وضع آليات لضمان الجودة داخل كل مؤسسة. وتتطلب المصداقية العامة للجودة الداخلية تقويما دوريا خارجيا من قبل سلطة مستقلة. منظومة العملية التعليمية:

- ضمان الجودة:
- عملية تقييم الجودة والتي تركز على القياس الداخلي لجودة المؤسسة أو البرنامج
- مجموعة



الأعمال والإجراءات التي تتم بانتظام لضمان جودة العمليات والمخرجات
• تهدف إلى متابعة العمليات واتخاذ الإجراءات اللازمة لإزالة الأسباب التي تؤدي إلى فشل تلك العمليات

المبادئ التي تركز عليها عملية ضمان الجودة والاعتماد:
1. التركيز على العميل: مخاطبة الاحتياجات الأساسية للطلاب والمجتمع وسوق العمل

2. القيادة: توحيد الرؤى والأهداف والاستراتيجيات في المجتمع التعليمي

3. إشراك الأفراد: تعزيز المشاركة الفعالة ومراعاة المساواة لجميع من لهم ارتباط بالتعليم دون تفرقة وإتاحة الفرصة لأن يستخدموا كامل قدراتهم لصالح التعليم والمجتمع بأسره

4. التركيز على العمليات: الاهتمام بالعمليات وأساليب التنفيذ، التعليم والتعلم والبحث العلمي والخدمات المجتمعية

5. تبني إتخاذ القرارات التي تعتمد على الحقائق: تشجيع أن تكون القرارات مبنية على حقائق وتكون منطقية

6. التحسين المستمر: الالتزام بالتجاوب مع تغير الاحتياجات

7. الاستقلالية: احترام مسنولية المؤسسة عن أنشطتها الأكاديمية

8. المنافع المتبادلة: إتباع مدخل لمختلف المشاركين، من مراجعين وطلاب والمجتمع العام، من شأنه تعظيم الفائدة من تطوير ونقل المعرفة والمهارات

إن تحقيق الجودة الشاملة من أجل التحسين المستمر للأداء يتطلب أن يتم التفكير في تنفيذ العمل والعمليات المختلفة بالنظام الدائري (PDCA, Deming Cycle).

النظام الداخلي لضمان الجودة: هو النظام الذي تضعه المؤسسة لنفسها لضمان وتعزيز جودة المؤسسة وبرامجها التعليمية من خلال وضع نظم



م	محاوالتقويم و الاعتماد	المعايير	مؤشرات تقويم و اعتماد البرنامج التعليمي
١	إدارة البرنامج	* رسالة و أهداف البرنامج	* الرسالة * الأهداف * السمات المميزة للبرنامج
		* قيادة وتنظيم البرنامج	* القيادة الأكاديمية للبرنامج * الهيكل التنظيمي و الجهاز الإداري * نظم المعلومات و التوثيق
		* الموارد المالية و التسهيلات المادية الداعمة	* الموارد المالية * التسهيلات المادية الداعمة * البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات
٢	الفاعلية التعليمية للبرنامج	* المعايير الأكاديمية للبرنامج	* مواصفات الخريج * تبنى المعايير الأكاديمية
		* تصميم البرنامج	* هيكل البرنامج * المشاركة في تصميم البرنامج * المقررات الدراسية * مراجعة و تطوير البرنامج
		* التعلم و التعلّم	* سياسات التعلّم و التعلّم * التعلّم الذاتي * التدريب و تنمية مهارات الطلاب
		* الطلاب	* سياسات و اجراء القبول * الارشاد الأكاديمي * الدعم الأكاديمي و المادي * رضا الطلاب عن البرامج
		* أعضاء هيئة التدريس	* كفاية و كفاءة أعضاء هيئة التدريس/ الهيئة المعاونة * تقويم اداء أعضاء هيئة التدريس/ الهيئة المعاونة * رضا أعضاء هيئة التدريس و معاونيهم
		* تقويم مخرجات التعلّم	* نظام و اساليب التقويم * مراجعة و استثمار نتائج نظام التقويم
		* التعزيز و التطوير	* خطة التعزيز و التطوير * ادارة الجودة في البرنامج
		* مؤشرات نجاح البرنامج	* اساليب التقويم غير المباشرة * اساليب تقويم التمييز و دعم القدرة التنافسية للبرنامج

محاوالتقويم و معايير تقويم و اعتماد البرنامج التعليمي طبقاً للهيئة القومية لضمان جودة التعلّم و الاعتماد "NAQAAE"

الخدمة، و تمثل الحد الأدنى من المعرفة و المهارات و القيم المطلوب تحقيقها للحصول على الاعتماد
المعايير الأكاديمية القياسية المعتمدة: المعايير الأكاديمية القياسية للبرامج التعليمية، و التي تتبناها المؤسسة التعليمية تعتمد من الهيئة القومية لضمان جودة التعلّم و الاعتماد بشرط أن يكون مستواها أعلى من الحد الأدنى للمعايير القومية القياسية.

الاعتماد: الاعتراف، بواسطة هيئة الاعتماد (NAQAAE)، بأن المؤسسة التعليمية لها برامج تحقق المعايير الأكاديمية التي وضعتها لنفسها و أن هذه المؤسسة لها أنظمة مؤثرة و قادرة على ضمان الجودة و ضمان التحسين المستمر لأنشطتها الأكاديمية.

أنواع الاعتماد
:Types of Accreditation

- اعتماد مؤسسي Institutional Accreditation
- اعتماد مهني Professional Accreditation
- اعتماد أولي (ترخيص) Initial Accreditation
- اعتماد أكاديمي (برامجي) Programmatic Accreditation

لمتابعة و تقييم الأداء و تحديد نقاط الضعف و القوة و تقديم خطط التحسين و تحديد أولويات التنفيذ.

المعايير Standards: المستوى/ الشروط المطلوبة/ الحد الأدنى المطلوب من الجودة التي يجب علي المؤسسات التعليمية و برامجها تحقيقها للحصول علي الاعتماد.

المعايير الأكاديمية: مستوى من المتطلبات التي يجب علي المؤسسة التعليمية (أو البرنامج الأكاديمي) أن تحققها لكي تضمن أن الخريج قد اكتسب الحد الأدنى من المعرفة و المهارات و القيم بما يتفق مع رسالة المؤسسة.

المعايير الأكاديمية القومية القياسية "NARS": المعايير الأكاديمية للبرامج التعليمية، و التي أعدتها الهيئة القومية لضمان جودة التعلّم و الاعتماد بالإستعانة بخبراء متخصصين، و ممثلين لمخالف قطاعات المستفيدين من





التحسين المستمر ... عملية لا نهاية لها

رهام محمود عبد الحميد

خبير مهندس محترف

مؤسسة. إن نظام التحسين المستمر والمراقبة المركزة ليس برنامجاً تطبيقياً يمكن استخدامه على الفور في أية مؤسسة، بل إنه نظام شديد التميز يعد خصيصاً حسب ظروف كل مؤسسة طبقاً لأسلوبها الإداري وطبيعة نشاطها. لذلك، فإن العملية الأكثر أهمية هي الأعداد و التخطيط لتنفيذ نظام التحسين المستمر بشكل فعال. يساعد اعتماد ثقافة التحسين المستمر الشركات والمنظمات على العمل بفعالية وكفاءة من خلال السعي إلى إضافة قيمة إلى العملاء مع كل نشاط تقوم به المنظمة، ويؤدي ذلك بدوره إلى تقليل التكاليف التشغيلية وزيادة الأرباح بهدف تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة باستخدام الحد الأدنى من الموارد.

تتعدد منهجيات التحسين المستمر، ومن أشهرها: منهجية اللين 6 سيجما (Lean Six Sigma)، والكايزن، ودورة التحسين المستمر، وتقنيات حل المشكلات. إن منهجية اللين 6 سيجما تعتبر من أقوى أدوات التحسين المستمر والفعال في جميع أنواع المؤسسات سواء الصناعية أو الخدمية. والهدف الأساسي من تطبيق أدوات اللين هو تقليل أو القضاء على جميع أنواع المخلفات بالمؤسسة وزيادة مبيعاتها. تركز أدوات اللين على التحسين المستمر للعمليات وكذلك الانضباط والممارسة المستمرة اليومية وتطوير وتنمية الثقافة من خلال الممارسة المتكررة. وترتكز الجهود المكثفة على الحد من جميع أنواع النفايات في جميع أنواع المؤسسات (الخدمات والتصنيع) لأنها توفر مجموعة رائعة من الأدوات للقضاء على النفايات وإنشاء نظام سريع وتؤكد أنها تستخدم في كل جانب من جوانب العمل. وقد تم تطبيق أدوات اللين لتسريع العمليات وزيادة سرعة أداء الأفراد وزيادة الإنتاجية والكفاءة مما يحقق رضا العميل ويزيد أرباح المؤسسة الخدمية أو الصناعية. أما منهجية 6 سيجما هي منهجية منضبطة تستخدم البيانات والتحليل الإحصائي لقياس وتحسين الأداء التشغيلي لأي عملية بالشركة. وترتكز على تحديد وإزالة "العيوب" في عمليات الإنتاج والخدمات التي تقع في نطاق عمل الشركة. وهي تعبر عن 3.4 عيب لكل مليون فرصة، وهو أداء أعلى بكثير مما حققته العديد من الصناعات والخدمات. مع مرور الوقت، تطورت منهجية اللين 6 سيجما من طريقة قياس إلى منهجية ونظام إدارة للتحسين المستمر حيث يتم تحديد النقاط البطينة في العمليات والتي تعتبر حرجة بالنسبة لأداء الشركة وكذلك يتم تحديد المجالات الرئيسية التي تكون فيها العيوب الصفرية ضرورية بالإضافة إلى المناطق التي يكون فيها العيوب الصفرية ممكنة، لكننا ندرك أيضاً وجود مناطق فيها العيوب الصفرية ليست ضرورية أو عملية. أن هذه المنهجية أعدت لتناسب أي نوع أو حجم منظمة، سواء في التصنيع أو الخدمات.

التحسين هو رحلة لا تنتهي أبداً. إنها ليست مجهوداً لمرة واحدة، ولكن يجب أن تصبح جزءاً من الإدارة اليومية بالمنظمة. لذا، فإن التزام الإدارة العليا والمشاركة الواضحة أمر لا بد منه. يمكن لأي منظمة القيام بهذه الرحلة طالما هناك رغبة وتصميم على التحسين. لأننا نعيش في بيئة سريعة التغير حيث كل شيء ديناميكي والتغير هو الثابت الوحيد، تصبح التقنيات الجديدة عتيقة في أيام، وتظهر اتجاهات الأعمال الجديدة كل يوم، ويؤدي عدم اليقين بشأن المستقبل إلى دفع المنظمات لتبني منهجيات وتقنيات التحسين المستمر.

للبقاء على قيد الحياة في بيئة الأعمال الحالية، يجب على المنظمات وقيادة الأعمال تبني ثقافة "المؤسسات المدفوعة باعتبارها العملاء"، والتي لا تؤدي إلى تلبية متطلبات العملاء



فحسب، بل وتلبية و تجاوز توقعات أصحاب المصلحة جميعاً بما فيهم العملاء والتي بدورها تسمح للمؤسسات بالبقاء في الأعمال. لا يمكن تحقيق ذلك دون اعتماد ثقافة التحسين المستمر من خلال تطبيق الأدوات والتقنيات التي تؤدي إلى التحسين في الأنظمة والعمليات والمنتجات والخدمات وتوفير الموارد اللازمة للتطبيق والتفعيل الملائم لطبيعة الأعمال بالمنظمة سواء كانت صناعية أو خدمية. تركز عملية التحسين المستمر، في إطار الجودة والأداء المؤسسي، على الارتقاء بمستوى رضا المستهلك من خلال التحسينات المستمرة والمتدرجة على العمليات. تعد الجودة مطلباً أساسياً بينما يعتبر الارتقاء المستمر بالعمليات من الطرق الأساسية لاكتشاف الأسباب الرئيسية للمشكلات والقضاء عليها. ويمكن تحقيق ذلك من خلال تطبيق أساليب تحسين ذات خطوات صغيرة أو هائلة أو كلاهما بحسب الطبيعة الخاصة بكل

اصنعها مختاراً



تطبيقات نظام إدارة الجودة في السكك الحديدية

مدحت فهمي صالح

محاضر وخبير المواصفات والجودة - عضو مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة - مشرف عام المعهد القومي للجودة

إلى تحقيق التوحيد (standardization) العالمي في اللغة، وإرشادات التقييم ومراجعة الحسابات من أجل خلق مستوى أعلى من الشفافية في جميع أنحاء سلسلة التوريد للسكك الحديدية. تتيح هذه المواصفة للمؤسسات أن تتمتع بنفس المرونة عند تحديد حدود نظام إدارة الجودة وإمكانية تطبيقه كما هو موضح في نظام إدارة الجودة ISO 9001: 2015. المواصفة إلى مساعدة شركات دمج الأنظمة ومصنعي المعدات في قطاع السكك الحديدية على إجراء تحسينات في الجودة من خلال أفضل الممارسات الشائعة.

تحدد هذه المواصفة متطلبات نظام إدارة الجودة في قطاع السكك الحديدية (RQMS). وتتميز المواصفة بأنها: قابلة للتطبيق خلال سلسلة التوريد بأكملها من المنتجات الصناعية ذات الصلة بالسكك الحديدية من أجل أنشطة التصميم والتطوير والتصنيع والصيانة (باستثناء عمليات وخدمات النقل بالسكك الحديدية)؛

توفير تحسين مستمر، مع التركيز على الوقاية من العيوب والحد من العيوب في سلسلة التوريد؛ و

تعزيز والحفاظ على جودة المنتج، بما في ذلك جوانب السلامة. وبصفة عامة تتمثل الفوائد المحتملة لمنشأة تطبيق نظام إدارة الجودة (ISO 9001) فيما يلي:

(أ) القدرة على توفير المنتجات والخدمات التي تلبى متطلبات العملاء والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها؛ (ب) زيادة رضا العملاء؛ (ج) معالجة المخاطر والفرص؛ و (د) القدرة على إثبات المطابقة لمتطلبات نظام إدارة الجودة المحددة.

تحصل مؤسسات صناعة السكك الحديدية التي تحصل على شهادة ISO / TS 22163 على فوائد متعددة، من أهمها:

تقديم مستويات عالية من الجودة باستمرار
(ب) الامتثال لمعايير إدارة الجودة للسكك الحديدية
(ج) اكتشاف مشاكل إدارة الجودة وحلها بسرعة
(د) اكتساب ميزة تنافسية من خلال إظهار إتقان الجودة
قالت نيشي (Yuji Nishie) رئيس اللجنة الفنية (ISO / TC 269) بالمنظمة الدولية (إيزو) التي طورت المواصفة الدولية - ISO / TS 22163 - إن الاستخدام الواسع للمواصفات الفنية سيؤدي إلى خدمات سكة حديد أفضل وصناعة أقوى، وأن المؤسسات التي تركز على الجودة تركز حتماً على تقديم منتجات وخدمات أكثر فعالية (effectiveness) وموثوقية (reliability)، من خلال غرس ثقافة تهدف إلى تلبية توقعات عملائها، وأنه بالنسبة لقطاع السكك الحديدية، فإن التأثير غير المباشر له تأثير هائل، مع إمكانية التحسين ليس فقط موثوقية وسلامة خدمات السكك الحديدية، ولكن أيضاً قيادة منصة لمزيد من الابتكار.

بتحيز من حكومة "تاتشر" لضخ روح جديدة في بريطانيا، قررت وزارة التجارة والصناعة في المملكة المتحدة أن تجعل من شهادة مطابقة المواصفة BS 5750 عنصراً رئيسياً في «حملتها الوطنية للجودة». وكان شعار الحملة الإعلانية «الجودة أكثر أهمية من أن توكل أمرها إلى مدير الجودة لديك». ومن أهم الأسباب وراء إصدار مواصفات قياسية دولية لنظم الجودة تحدد ملامح نظام الجودة في أية منظمة إنتاجية أو خدمية، هو أنه لم يعد يكفي أن تضمن جودة المنتج أو الخدمة بل يجب أن تضمن قبل ذلك جودة المؤسسة التي تقدم هذا المنتج أو تلك الخدمة، إذ أن جودة المؤسسة هي أكبر ضمان للجودة الشاملة، لأن جودة النظام ككل تضمن استمرار جودة المنتج أو الخدمة وتوحيد مواصفاتها على مدى زمني طويل، لذلك صدرت المواصفات القياسية الدولية لتوحيد ما يجب أن يكون عليه نظام الجودة، بحيث يكون هناك منظمات دولية تتولى مراجعة نظم الجودة في المؤسسات، وفي حالة تطابقها مع متطلبات نظام الجودة أو الإدارة تمنح شهادة بذلك، وهذه الشهادة تؤكد الجودة وتعتبر إعلاناً صريحاً لها.

ونظام إدارة الجودة ISO 9001 هو نظام إداري كامل يطبق على مستوى المنظمة بالكامل بهدف تحقيق

متطلبات العميل الذي يتلقى المنتج أو الخدمة بمستوى جودة عالي ومقبول وذلك من خلال تطبيق نظام للجودة على كل عمليات ومراحل تقديم المنتج أو الخدمة. المواصفة الفنية ISO / TS 22163 هي مواصفة قياسية دولية لأنظمة إدارة الجودة في صناعة السكك الحديدية. تعتمد على نظام إدارة الجودة ISO 9001 إصدار 2015، مع إضافة متطلبات خاصة بالسكك الحديدية. تم إصدارها في مايو 2017، وهي تحل محل معيار الجودة السابق IRIS Rev. 02. المواصفة هي تطبيق خاص تم تطويره بالتعاون مع رابطة صناعة السكك الحديدية الأوروبية بناء على معايير الصناعة. أصدرت هذه المواصفة بعنوان: تطبيقات السكك الحديدية - نظام إدارة الجودة - متطلبات نظام إدارة الأعمال لهيئات السكك الحديدية: ISO 9001/2015 ومتطلبات خاصة للتطبيق في قطاع السكك الحديدية. وتهدف إلى ضمان أعلى معايير الجودة من حيث المرافق ومعدات التشغيل والخدمات. وتهدف، أيضاً،



بافاريا® منظومة إطفاء متكاملة



- أجهزة إطفاء الحريق للسيارات
- أجهزة إطفاء الحريق اليدوية
- أجهزة إطفاء الحريق المتحركة على عجل
- مقطورات إطفاء الحريق
- أجهزة الإطفاء التلقائية الموضعية
- دواليب الحريق بمختلف أنواعها ومعداتنا
- أجهزة الإنقاذ
- أنظمة الإنذار
- نظم مكافحة النيران بالإغراق الكامل
- معدات إطفاء الحريق
- مركز تدريب بافاريا لمكافحة الحريق
- معام اختبار أجهزة الإطفاء ISO/IEC 17025

في مواجهة الخطر هل تعتمد إلا على الأفضل؟



19944

مكتب تنفيذي القاهرة ،
17 ش معاد الدين - القاهرة - ص.ب. 11111/2016 - القاهرة
تليفون : 20910050 - 20903220 (ت) 20
فاكس : 20913762 (ت) 20

برج بافاريا الإداري ،
شارع جسر السويس - أول طريق مصر الاسماعيليه - القاهرة
تليفون : 21820606 - 21820607 (ت) 20
فاكس : 21820609 (ت) 20

www.bavaria-firefighting.com
info@bavaria-firefighting.com



الاصح
بسيان من
عبور لاند

