

No. 12

NQI
المعهد القومي للجودة
National Quality Institute

مجتمع الجودة

٥٠ صفحة

أكتوبر ٢٠١٩

مجلة ربع سنوية تصدر عن المعهد القومي للجودة



وزارة التجارة والصناعة
تحصل على شهادة
الأيزو العالمية في
مجال نظم إدارة الجودة



د. محمد عثمان : الإنتهاء من تأهيل المعهد القومي

للجودة طبقا للمواصفة الدولية ISO 21001/2018

لأول مرة ... مصر
تستضيف المؤتمر
الدولي للاتصالات
الراديوية



وسام الجودة :
ماساكي إيماي رائد
برنامج كايزن الياباني

منح دبلوم مهني في إدارة
الجودة للدارسين من القطاعين
الإنتاجي والخدمي



تخريج مجموعة جديدة من الأنصائيين
الحاصلين على شهادة جودة خدمات
ذوي الاحتياجات الخاصة

جودة الإطارات ..
طريقك لقيادة آمنة

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؟



مكتب تنفيذي القاهرة :
١٧ ش عماد الدين - القاهرة - ص.ب. ١١١١١/٢٠١٦ - القاهرة
تليفون : ٢٥٩١٠٠٥٠ - ٢٥٩٠٣٢٢٠ (٢) ٢٠ +
فاكس : ٢٥٩١٣٧٦٢ (٢) ٢٠ +

برج بافاريا الإداري :
شارع جسر السويس - أول طريق مصر الاسماعيلية - القاهرة
تليفون : ٢١٨٢ ٠٦٠٦ - ٢١٨٢ ٠٦٠٧ (٢) ٢٠ +
فاكس : ٢١٨٢ ٠٦٠٩ (٢) ٢٠ +

19944

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



بقلم :

د.م. محمد عبد المطلب عثمان

«دع الجودة دون تعريف... هذا هو السر»

ستظل محاولات تعريف الجودة مستمرة نظراً لتطور المفهوم والأدبيات والتطبيقات المتعلقة به، فقد تطور مفهوم «الجودة» بمراحل عديدة منذ نشأته إلى يومنا هذا، لكن جميع محاولات التعريف تضمنت دلالة واحدة لتعريف الجودة وهي مقابلة الاحتياجات والتطلعات الحالية والمستقبلية للمستفيدين من المنتج أو الخدمة. وتتفق معظم أدبيات الجودة بأن محاولة تعريف معنى الجودة يمكن تناوله من جوانب متعددة نظراً لاختلاف التصورات حول المفهوم، ويشير إلى أن مصطلح «الجودة» يحد ذاته تعبير غامض إلى حد ما لأنه يتضمن دلالات حيث يشير إلى المواصفات والتميز على حد سواء. هناك تعريف للجودة وفقاً للمواصفة (ISO 9000) فهي عبارة عن مقياس لمدى تلبية حاجات العملاء ومتطلباتهم المعلنة والضمنية. فالجودة تعني ببساطة المطابقة للمواصفات ومتطلبات العملاء، أو ترجمة لحاجاتهم وتوقعاتهم. وبالتالي فإن الذي يحكم على الجودة في النهاية هو العميل الذي يقرر ما إذا كان المنتج يلبي حاجاته أم لا.

فالجودة عبارة عن خلق ثقافة متميزة في الأداء، حيث يعمل على متابعة المدبرون والعاملون بشكل مستمر ودؤوب؛ لتحقيق توقعات المستهلك، وأداء العمل بشكل صحيح منذ البداية مع تحقيق الجودة بشكل أفضل وبفعالية وفي أقصر وقت. كما عرفت الجودة بأنها عبارة عن مجموعة من الصفات والخصائص التي يتميز بها المنتج أو الخدمة، سواء أكانت من حيث تصميم المنتج أم قدرته على الأداء في سبيل الوصول إلى إرضاء أولئك العملاء وإسعادهم. ويمكن النظر إلى الجودة من خلال ثلاث جوانب (جودة التصميم، وجودة الإنتاج، وجودة الأداء). وكما نلاحظ، فإنه يصعب وضع تعريف محدد للجودة، بالرغم من تشابه بعض الجوانب في التعاريف السابقة، والتي يستدل منها على تركيز الجودة على سد أو تجاوز حاجات المستهلكين، وتطبيق الجودة على السلع، الخدمات، الأفراد، العمليات، وخضوعها لتغيرات مستمرة، حيث إن ما يمكن اعتباره جيداً اليوم قد لا يكون جيداً غداً نظراً للتقدم العلمي والتكنولوجي بصيغة مستمرة ومن خلال استعراض هذه التعاريف يمكن القول إن تعريف الجودة يأخذ جوانب متعددة لا يمكن حصرها في دائرة ضيقة، واختصاراً فإن هذه التعاريف المتعددة للجودة يمكن أن تتبلور في أنه لا يوجد تعريف واحد شامل لكلمة «الجودة» حيث إن مفهومها يتغير بتغير الفرد وأن الجودة تسعى لإرضاء العملاء، وإدخال السعادة في نفوسهم وأنها تشير إلى الإتيان، وأن الجودة تسعى إلى إشباع حاجات ومتطلبات العميل التي هي أساس التميز والتفوق. لذا نجد أن تعريفات الجودة تتعدد وفقاً لتعدد جوانبها والجهة التي تعرفها.

لذا فإننا سنعرف الجودة عندما نشعر بها وهذه دلالة على أن المستفيدين من المنتج / الخدمة هم من يحكمون على مدى جودته، وهذه هي نصيحة روبرت بيرسينج (Robert Pirsig, 2001) بأن ندع الجودة بلا تعريف «دع الجودة دون تعريف.. هذا هو السر».

داخل العدد

مجتمع

الجودة

مجلة ربع سنويه تصدر عن المعهد القومي للجودة

رئيس مجلس الادارة ورئيس التحرير

د.م/ محمد عبد المطلب عثمان

الاشراف العلمى

م/ مدحت فهمى صالح

رئيس التحرير التنفيذى

أ/ ياسر الفتيانى

التسويق والتوزيع

أ/ داليا يحيى

الاشراف الفنى

أ/ اسلام رضا

اسرة التحرير

أ/ محمد هانى - أ/ محمد السيد

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

البريد الالكترونى: info@nqiegypt.org

الموقع الالكترونى: www.nqiegypt.org

www.Facebook.com/national.quality.institute



سلسلة نوات تأهيل
أصحاب الشركات الناشئة
من الصناعات الصغيرة
والمتوسطة علي نظم
الجودة والانتاجية

الاجاز

حوار مع



٢٦



الجودة اونلاين

ماساكي إيماي
Masaaki Imai

٢٢

وسام الجودة

الانتفاء من تأهيل
المعهد القومي للجودة
للمواطنة الدولية (ISO
21001/2018)

١٦

بانوراما الجودة
أ.د. مصطفى عبد المنعم شعبان
عضو مجلس شئون التعليم
مجلس شئون التعليم والطلاب
كلية الهندسة
جامعة عين شمس

٢٤



ما هو
الترهايمر
المبكر
الذي يطيب
الشباب؟
المستطاك

٣٢

مقالات
علمية

٤٤



٢٠

محافظ الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة
المواصفات القياسية داعم أساسي لصناعات واقتصاديات
رئيسة كالطحة والتعليم والترفيه
عالم الجودة



بالتعاون مع الاتحاد الاوروبي

اختتام برنامج تعزيز التجارة والأسواق المحلية TDMEP

م. عمرو نصار: جارى التنسيق مع الاتحاد الأوروبي لبدء المرحلة الثانية من البرنامج

اختتمت بالقاهرة فعاليات الحفل الختامي لبرنامج تعزيز التجارة والأسواق المحلية والذي عقد تحت رعاية وزير التجارة والصناعة وبحضور المهندس/ أحمد طه مساعد أول وزير التجارة والصناعة والوزير المفوض / إبراهيم العافية رئيس قطاع التعاون بمفوضية الاتحاد الأوروبي بمصر وممثل سفير الاتحاد الأوروبي بالقاهرة وممثلو وزارة التجارة والصناعة والاتحاد الأوروبي، وممثلو القطاع الخاص والسفارات الأوروبية بالقاهرة.

وقد أكد المهندس/ عمرو نصار وزير التجارة والصناعة في الكلمة التي القاها نيابة عنه المهندس/ أحمد طه مساعد أول الوزير لشئون الصناعة حرص الحكومة علي تعزيز الشراكة الاقتصادية مع دول الاتحاد الأوروبي، وتنفيذ المزيد من البرامج والمشروعات التنموية القائمة على التفاهات المتبادلة لمتطلبات التنمية الاقتصادية الشاملة والمستدامة، وتحقيق المصلحة المشتركة لكل من مصر ودول الاتحاد على حد سواء، مشيراً إلى أن المشروعات الاقتصادية المصرية الأوروبية المشتركة تعكس ترابط المصالح، وتقارب الرؤى المصرية والأوروبية حول العديد من الموضوعات الإقليمية والدولية.

وأضاف ان برنامج تعزيز التجارة والاسواق المحلية TDMEP بالتعاون مع الاتحاد الأوروبي ساهم في دعم الإصلاحات الأساسية في مجال وضع السياسات الرئيسية بوزارة التجارة والصناعة والتي تشمل وضع وإطلاق استراتيجية تطوير الصناعة والتجارة ٢٠١٦-٢٠٢٠ ، ودعم قانون التراخيص الصناعية، وتحديد قطاعات المنتجات ذات الأولوية لمصر في إطار اتفاقيات تقييم المطابقة وقبول المنتجات الصناعية (ACAA) ، مشيراً إلى أن هذا البرنامج مهد الطريق لتطوير ٥ استراتيجيات قطاعية بالتعاون الوثيق مع القطاع الخاص كما ساهم في حصر مهام البنية الأساسية للجودة في مصر وصياغة مسودة استراتيجية الجودة الوطنية كما وضع البرنامج توصيات بشأن إنشاء منظومة حوكمة البنية الأساسية للجودة، كما قدم الدعم الفني في مجال تطوير سلاسل القيمة في قطاعات الجلود والأغذية والمنسوجات ومواد البناء والكيماويات والحرف اليدوية من خلال الاستراتيجيات القطاعية.

وأشار نصار إلى حرص البرنامج على استكمال التعاون المشترك مع الوزارة من خلال دعم مجالات التطوير المؤسسي وبناء القدرات في مجالات التخطيط والمتابعة، ودعم اتخاذ القرار، وتعزيز منظومة الحوكمة الإلكترونية وتحديث الكيانات التابعة للوزارة وتحسين الخدمات المقدمة للقطاع الصناعي، بالإضافة إلى تعزيز مهارات التفاوض التجاري وتحسين الإجراءات المتعلقة بالتجارة.

ومن جانبه أشار الوزير المفوض إبراهيم العافية رئيس قطاع التعاون بمفوضية الاتحاد الاوروبي بالقاهرة إلى أن البرنامج تضمن التزام الاتحاد الاوروبي بتوفير الدعم الفني لوزارة التجارة والصناعة، وساهم في تطوير استراتيجية متكاملة لتعزيز الصناعة والتجارة المصرية بهدف زيادة تنافسية القطاعات الصناعية الرئيسية المصرية على المستويين الإقليمي والعالمي لخلق المزيد من فرص العمل للشباب.

ونوه العافية إلى أن البرنامج تم تنفيذه بمنحة مقدمة من الاتحاد الاوروبي قدرها ٢٠ مليون يورو بهدف دعم وزارة التجارة والصناعة في اجراء عدد من الإصلاحات الرئيسية على السياسات الداعمة للتنمية الاقتصادية وتحسين اندماج مصر في الاقتصادين الإقليمي والعالمي، مشيراً إلى أن البرنامج ساهم أيضاً في تنفيذ عدد من السياسات والاستراتيجيات الاستثمارية والصناعية والتجارية الداعمة للاقتصاد المصري كما ساهم في تعزيز كفاءة البنية التحتية الصناعية وتحرير الأسواق.



ويدورها أوضحت الدكتورة / شيرين خلاف رئيس مجلس المشروعات التنموية بالوزارة أن وزارة التجارة والصناعة ستعمل خلال المرحلة المقبلة على البناء على نتائج البرنامج تمهيدا لبدء المرحلة الثانية للبرنامج والتي من المتوقع دخولها حيز التنفيذ عام ٢٠٢١، مشيرة إلى أنه تم الاتفاق مع الاتحاد الأوروبي على استمرار الدعم الفني خلال المرحلة الثانية من البرنامج والمعنية بتعزيز قدرة الوزارة وأجهزتها على تنفيذ التزامات اتفاقيات التجارة الدولية وتحسين كفاءة منظومة البنية الأساسية للجودة ودعم منظومة الحوكمة بالإضافة إلى تعزيز الجهود الإصلاحية على المستويين الاستراتيجي والمؤسسي.

وأضافت أنه تم الاتفاق أيضا مع الجانب الأوروبي على توفير تمويل محدود للقيام بعدد من الأنشطة التحضيرية للمرحلة الثانية والتي تشمل مواصلة تنفيذ استراتيجية وزارة التجارة والصناعة حتى عام ٢٠٢٠ وتحديد الاحتياجات الرئيسية لتنفيذ الاستراتيجيات القطاعية بمشاركة مع الجهات الفاعلة من داخل وخارج الوزارة والقطاع الخاص، وذلك في إطار حرص الجانبين على الحفاظ على النتائج المحققة من المرحلة الأولى من البرنامج.



نظمها المعهد القومي للجودة سلسلة ندوات لتأهيل أصحاب الشركات الناشئة من الصناعات الصغيرة والمتوسطة علي نظم الجودة والإنتاجية



تم الإتفاق بين المعهد القومي للجودة وجهاز تنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة علي تفعيل برتوكول التعاون بينهما والذي يتضمن مجموعة من محاور العمل المشترك والتي تهدف إلي مساعدة الشركات الصناعية علي زيادة قدرتها التنافسية. وقد أثمر هذا التعاون المشترك عن الإتفاق علي عقد العديد من الندوات الخاصة بتأهيل أصحاب الشركات الناشئة من الصناعات الصغيرة والمتوسطة علي نظم الجودة والإنتاجية لزيادة القدرة التنافسية للمنتجات المصرية علي مستوي كافة المناطق الصناعية في مصر، وذلك من خلال إختصاص جهاز المشروعات الصغيرة



الدولية للجودة والإنتاجية.

عرض أنواع شهادات وعلامات الجودة الدولية المطلوب الحصول عليها للتصدير إلى الأسواق العالمية.

* عرض الشروط والمتطلبات الواجب تنفيذها من أصحاب المصانع لإمكانية تأهيل هذه المصانع للحصول على شهادات وعلامات الجودة الدولية.

* عرض التحديات التي ستواجه أصحاب المصانع للتواجد في الأسواق العالمية.

* عرض طرق زيادة تنافسية المنتجات المصرية في السوق العالمي.

* مساعدة المصانع الناشئة علي كيفية تحسين أدائها وتطويرها المستمر.

* عرض أفضل طرق وأساليب كفاءة التشغيل العالمية لخطوط الإنتاج مثل نظام تويوتا الإنتاجي والتي تؤدي للوصول إلي أفضل مستويات الإنتاجية العالمية علي مستوي كل قطاع صناعي بدءاً من تنظيم رسم خطوط الإنتاج والمصنع بالكامل ثم وضع نظم التحكم في الجودة للعمليات الإنتاجية وصولاً إلي المحافظة علي كفاءة تشغيل كافة العاملين وأيضاً كفاءة تشغيل الماكينات من خلال إتباع نظم الصيانة الإنتاجية الشاملة لتقليل الفواقد داخل خطوط الإنتاج.

والمتوسطة بتسليم المصانع الجديدة لأصحابها من الصناعات الصغيرة والمتوسطة علي مستوي كافة المناطق الصناعية.

وبناء عليه قام المعهد القومي للجودة بالتعاون مع جهاز تنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بتنظيم عدد من الندوات تحت مسمى: «الجودة والإنتاجية في زيادة القدرة التنافسية للصناعات الصغيرة والمتوسطة».

تم تسليم مصانع جديدة، لعدد ٢٥٠ فرداً، بالمنطقة الصناعية بمدينة العاشر من رمضان والتي تعمل في مجالات الصناعات الغذائية والصناعات الهندسية والصناعات البلاستيكية وصناعات الغزل والنسيج والملابس الجاهزة. عقدت الندوات بمبنى قاعة (الأمراء) بمدينة العاشر من رمضان تحت رعاية د. محمد عثمان رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة شارك في إعداد الندوات عدد من العاملين بالمعهد القومي للجودة وجهاز تنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة، وقام بإلقاء المحاضرات والمشاركة في المناقشات كلاً من: مدحت فهمي صالح خبير المواصفات والجودة إستشائي المعهد وأيمن الدغدي مدير مركز تحسين الجودة و الإنتاجية بوزارة التجارة والصناعة. وتهدف الندوات إلي ما يلي:

* زيادة الوعي لدي أصحاب المصانع بمدي أهمية إتباع النظم

ويعمنح الدبلوم المهني في إدارة الجودة لعدد من الدارسين من القطاعين الإنتاجي والخدمي



■ م/ باتعة معوض على - استشارى بالمعهد القومى للجودة

والخدمية والتجارية وبما يتوافق مع النظم الدولية والعالمية. ومن خلال اهتمام المعهد بالعمل على تنمية الوعي بأهمية الجودة بالمجتمع دعماً لقدرات الأفراد والوحدات الإنتاجية

في إطار تحقيق أهداف المعهد القومي للجودة باعتباره بيت الخبرة الوطنى المختص بنشر ثقافة ومفاهيم وأنشطة الجودة في المجتمع المصري بكافة قطاعاته الانتاجية



والإدارة الرشيقة والستة سيجما، والضبط الاحصائي
للمعاملات..
وتقدم الدارسون بأبحاث تطبيقية فى نهاية الدورة التدريبية
فى مجال الجودة وتطبيقاتها وكيفية إيجاد حلول لمشاكل
العمل من خلال تطبيق نظم الجودة. وقام الدارسون بعمل
عرض تقديمى لأبحاثهم والعرض على اللجنة المختصة
بالمعهد برئاسة د/ محمد عثمان رئيس مجلس الإدارة
ومجموعة من الخبراء المتخصصين، حيث قامت اللجنة
بمناقشة الدارسين فيما تقدمو به من أبحاث.
وأنتهت اللجنة أعمالها بقبول الأبحاث المقدمة من السادة
الدارسين والموافقة على منحهم شهادة الحصول على
الدبلوم المهنى فى إدارة الجودة.

والخدمية على أسس من المرجعية الدولية فى مجالات
الجودة المختلفة ولأعمال شئونه واختصاصه فى منح
الدبلومات والشهادات العلمية فى مجالات الجودة.
فقد نظم المعهد البرنامج التدريبي الخاص « بدبلوم إدارة
الجودة» على مدار شهرين بمعدل يومين من كل أسبوع
فى الفترة من ٢٠١٩/٧/١٨ إلى ٢٠١٩/٩/١٩ وذلك لعدد
من الدارسين من جهات مختلفة إنتاجية وخدمية، وقد قام
بالتدريس نخبة من خبراء واستشارى الجودة فى مصر.
تضمن البرنامج التدريبي مجالات نظم الجودة والإدارة
الدولية، والإدارة البيئة، وجودة المعامل والقياس، وجودة
وسلامة الغذاء، والسلامة والصحة المهنية، والمسؤولية
المجتمعية، وضبط وتوكيد الجودة، ونظام إدارة الطاقة،

تخريج مجموعة جديدة من الحاصلين على شهادة جودة خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة



إلى من يقوم بتأهيلهم وإعدادهم وفق حاجاتهم الخاصة بطريقة علمية، وذلك لا يتأتى إلا بوجود معلمين وأخصائيين يتم إعدادهم جيدا في مجال التربية الخاصة، لذا قام المعهد بالتعاون مع عدد من الكليات المتخصصة بالجامعات المصرية وآخرين من أصحاب المصلحة للإرتقاء بمستوى الأخصائيين للوصول إلى أعلى مستويات الكفاءة في التنفيذ من خلال إتباع المواصفات والمعايير الدولية في إدارة جودة الخدمات المتعلقة بكافة الأنشطة التي تتعلق بالتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة.

على الرغم من وجود عدد من الخدمات التي تخدم هذه الفئة إلا أن الجودة في تقديمها قد تؤثر في

في إطار دور المعهد القومي للجودة لضمان أداء الخدمات وفقا للمعايير الدولية المعمول بها في المجتمعات المتقدمة، حرص المعهد علي دعم ذوي الاحتياجات الخاصة باعتبار ذلك مطلباً دينياً وأخلاقياً وذلك بتوفير الاحتياجات المادية والإنسانية التي تساعدهم على التغلب على الصعوبات وإكمال تعليمهم. وقد حرصت القيادة السياسية في الوقت الراهن علي منح ذوي الاحتياجات الخاصة (الأطفال بصفة خاصة) مكانة متزايدة الأهمية، حيث يحتاجون تلبية إحتياجاتهم والمساهمة في تأهيلهم وتعليمهم والعمل على دمجهم في المجتمع وممارسة أنشطتهم الحياتية بطريقة تمكنهم من إشباع حاجاتهم التي تحتاج



طريق قياس مدى تحقيق الأهداف الموضوعية، فإن ضبط الجودة، أيضاً، يُقاس عن طريق مدى تحقيق الأهداف الموضوعية، وعليه فإن ضبط الجودة في التربية الخاصة يقاس من خلال البرامج المقدمة عن طريق مدى تحقيق تلك البرامج للأهداف الموضوعية وفق مقاييس مصممة خصيصاً لتقييم تلك البرامج اعتماداً على معايير تقديم الخدمة في تلك البرامج، وهذا ما يتم السعي إلى تحقيقه، وهو ما يطلق عليه ضبط الجودة.

ولأهمية إدارة الجودة وضرورة تطبيقها أكدت اتفاقية الأمم المتحدة (٢٠١٤) لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة على «تأمين بيئات ذات جودة عالية تسمح بتحقيق أقصى قدر من النمو الأكاديمي والاجتماعي».

مدى الاستفادة منها، وقد يؤدي ذلك إلى تسرب كثير من الملتحقين بمؤسسات التعليم من ذوي الاحتياجات الخاصة و/أو عزوفهم عن تلقي ما يقدم لهم من خدمات من المتخصصين في هذا المجال.

يحظى موضوع الجودة باهتمام عظيم من قبل جميع المؤسسات التعليمية في جميع أنحاء العالم المتقدم والنامي على السواء بعد أن انتبعت تلك المؤسسات إلى أهمية تطوير وتحسين الأداء كمدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية خاصة بعد التطورات التكنولوجية والاتجاه نحو العولمة. فالجودة في التعليم هي معايير عالمية للقياس والاعتراف والانتقال من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتقان والتميز، واعتبار المستقبل هدفاً نسعى إليه جميعاً. نظراً لأن فاعلية برامج التربية الخاصة تحدد عن

وزارة التجارة والصناعة تحصل علي شهادة الأيزو العالمية في مجال نظم إدارة الجودة

حصلت وزارة التجارة والصناعة على شهادة الأيزو وفقاً لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية «أيزو ٩٠٠١: ٢٠١٥» الخاصة بنظم إدارة الجودة وذلك من شركة أنظمة التسجيل المتحدة **URS Egypt** وباعتماد من جهاز خدمات المملكة المتحدة للاعتماد **UKAS** وذلك في إطار مشروع إنشاء وتوثيق وتطبيق نظام إدارة الجودة بالوزارة والجهات التابعة لها. وقد نظمت الوزارة مؤتمراً للإعلان عن حصولها على شهادة الأيزو العالمية وذلك بحضور عدد من قيادات وزارة التجارة والصناعة، حيث قام المهندس/ تامر رمزي رئيس مجلس ادارة شركة أنظمة التسجيل المتحدة **URS Certification** بتسليم شهادة الأيزو العالمية إلى السيد/ سيد عبد العزيز رئيس الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة وممثل الإدارة العليا للجودة بالوزارة



أداء الجهاز الإداري للحكومة وجعله قوة دافعة للدولة، وذلك من خلال تطبيق البرامج والنظم الحديثة، مشيراً إلى أن الوزارة قامت باستحداث إدارة للجودة ضمن الهيكل التنظيمي الجديد بهدف تطبيق معايير الجودة وهو ما يتماشى مع استراتيجية الوزارة والتي تم إطلاقها في عام ٢٠١٦.

وبدوره قال الدكتور/ سعد شاهين استشاري الجودة بالوزارة، إن نظام الجودة أصبح على الخريطة العالمية، لافتاً إلى أن استراتيجية الوزارة ٢٠٢٠ تستهدف رفع كفاءة الأنظمة الإدارية وذلك من خلال التخطيط ووضع خطط عمل وتحديد الأهداف.

وأوضح أن برنامج نظام إدارة الجودة بالوزارة تم تنفيذه على ٤ مراحل أساسية، شملت مرحلة الإعداد والتحصير لشرح خطة العمل وآليات التنفيذ المقترحة وبرامج تدريبية مختلفة لإكساب الموظفين المعرفة بمفاهيم ومتطلبات المواصفة الدولية (الأيزو ٩٠٠١: ٢٠١٥) وزيادة مستوى الوعي وبناء ثقافة الجودة بالوزارة، ثم مرحلة التشخيص التي استهدفت تحليل نظام العمل الحالي وتحديد مدى مواءمته لمتطلبات المواصفة الدولية، حيث تم حصر الفجوات ومواطن التحسين في النظام، ثم إعداد خطة تطوير لبناء وترقية النظام.

وأضاف شاهين أن المرحلة الثالثة تمثلت في التوثيق والتطبيق حيث تضمنت تدريب الموظفين في نطاق عمل المشروع على آليات التوثيق والقيام بتوثيق وتطوير العمليات والإجراءات الحالية وإصدار عدة وثائق طبقاً لمتطلبات المواصفة الدولية والتي تحدد من خلالها أركان نظام إدارة الجودة بالوزارة والمسئوليات والالتزامات الخاصة بسياسة الجودة والسياق المؤسسي للوزارة ودليل الجودة. وتمثلت المرحلة الأخيرة في التدقيق الداخلي ومراجعة الإدارة والاستعداد للتدقيق الخارجي.

ومن المقرر أن يتم خلال المرحلة القادمة التنسيق فيما بين فريق الجودة بالوزارة والجهات التابعة للوزارة لتوجيه الدعم الفني للجهات التابعة بالتعاون مع الجهات الوطنية المختصة في مجال الجودة لتأهيلها لتطبيق نظام إدارة الجودة بها تمهيداً لحصولها على شهادة الأيزو في مجال نظم إدارة الجودة أيضاً.

وقال سيد عبد العزيز رئيس الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة وممثل الإدارة العليا للجودة أن هذا المشروع يأتي في إطار رؤية مصر ٢٠٣٠ وتوجه الدولة نحو إحداث نقلة نوعية في الجهاز الإداري للدولة من خلال تحديث وتطوير كافة نظم العمل وتحقيق أعلى مستويات التميز في الأداء الحكومي وفقاً لأفضل الممارسات الدولية، مشيراً إلى أن المشروع يعتبر أحد آليات تطوير منظومة الرقابة الداخلية بالوزارة والالتزام بمعايير ومتطلبات نظم إدارة الجودة في رقابة الأداء المالي والإداري والفني لكافة الأنشطة والعمليات والإجراءات والخدمات المختلفة التي تقوم بها الوزارة والجهات التابعة لها وذلك بهدف إرساء مبادئ الحوكمة وتحقيق التطوير المؤسسي باعتباره أحد محاور استراتيجية الوزارة ٢٠١٦-٢٠٢٠.

وأوضح أن الشهادة التي تسلمتها الوزارة تأتي في إطار تنفيذ مشروع إنشاء وتوثيق وتطبيق نظام إدارة الجودة بقطاعات الوزارة والجهات التابعة لها حيث شملت تطبيق معايير الجودة على ثلاث إدارات مركزية وإدارتين عامتين كمرحلة أولى، مشيراً إلى أن الفترة المقبلة ستشمل التطبيق على كافة القطاعات والهيئات التابعة للوزارة.

وأضاف أن تطبيق الوزارة لنظام إدارة الجودة طبقاً للمواصفة الدولية «أيزو ٩٠٠١: ٢٠١٥» سيسهم في تطوير الأداء بما يضمن الحصول على أقصى درجة من مستويات رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها الوزارة، وذلك في ضوء ما يتطلبه تطبيق نظام إدارة الجودة من الإهتمام بالكوادر البشرية وتوفير الإمكانيات واتباع منهجيات العمل للإرتقاء بقدرات وإمكانيات القائمين على تقديم هذه الخدمات بما يتوافق مع النظم الدولية المتبعة لافتاً إلى أن تطبيق نظام إدارة الجودة سيسهم أيضاً في تحقيق الالتزام باللوائح والقوانين ومواصفات ومتطلبات الجودة، وتحسين قنوات الاتصال بين العاملين، إلى جانب تحديد الأهداف والتخطيط لتنفيذها وقياس أداء العمليات الرئيسية وتحسينها، بالإضافة إلى زيادة وتعزيز كفاءة الخدمات المقدمة للعملاء، وكسب اعتراف وتقدير الجهات الخارجية من جهات ماثحة ومستثمرين.

ولفت عبد العزيز إلى أن الهدف الرئيسي من هذا البرنامج هو تطوير

في احتفالية نظمها المعهد

الانتهاء من تأهيل المعهد للمواصفة الدولية (ISO 21001/2018)



في احتفالية موسعة بحضور السيد الدكتور مهندس محمد عبدالمطلب عتمان رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة وفي وجود عدد من السادة اسشاريي المعهد ولقيف من خبراء الجودة والسادة العاملين تم إعلان انتهاء المعهد القومي للجودة من عملية التأهل للمواصفة الدولية (ISO 21001/2018) "نظم إدارة المؤسسات التعليمية"، والتي قامت بها شركة أبجريد للاستشارات والهيكلية الإدارية. بدأت الاحتفالية بتقديم موجز قام به د. مدحت فهمي إستشاري المعهد قدم فيه الدكتور. هانى أحمد توفيق صاحب ومدير شركة أبجريد للاستشارات والهيكلية الإدارية واستشاري نظم الإدارة الدولية المعتمد في مجال الأيزو 21001/2018 والذي قام من جانبه بشرح عملية التأهيل وخطواتها متمثلة في:

مد القومي للجودة





* الألية، و أ. محمد حمدي محمد من إدارة الجودة، و أ. داليا فتحي من إدارة الموارد البشرية.
* عمل دراسة تحليل الفجوة بين العمليات المتبعة لدى المعهد القومي للجودة والمتطلبات المطلوبة للنظام. وقد قام أعضاء الفريق كل في مجاله، بعد توزيع التكاليف عليهم، بمراجعة المتطلبات لدراسة ما هو متوفر من إجراءات ونماذج وما هو مطلوب. نتج عن ذلك أن تبين عدم توافر عدة إجراءات ونماذج تم جمعها في صورة تقرير أعده الزميل م. أحمد عبد الراضي مدير الجودة بإتقان.
* إعداد تقرير تحليل الفجوة واعتماده وتسليمه للسيدة المهندسة ممثلة

* عقد دورة تدريبية في التوعية بالنظام موضوع العقد حضرها السيد الدكتور مهندس رئيس مجلس إدارة المعهد مما أعطى دفعة كبيرة لفريق العمل ودعمًا للمجهودات المبذولة فيما بعد.
* تشكيل فريق العمل من المعهد وتكون من السيدات والسادة:
م. باتعة معوض علي ممثلة الإدارة في مشروع التأهيل، وم. أحمد عبد الراضي أحمد مدير إدارة الجودة بالمعهد، وأ. محمد سيد أحمد من إدارة التدريب، وأ. مروة أسامة نصر الدين من إدارة الدعم الفني، وأ. داليا يحي عبد المنعم من إدارة التسويق، وأ. محمد هاني محمد رشاد درويش من إدارة التدريب، وم. أحمد محمد نجيب محمد من إدارة الحاسبات

التدريس أو التعلم أو البحث. وهي تشبه إلى حد كبير معايير ISO الأخرى لنظم الإدارة، فهي تستخدم دورة (PDCA) Plan-Do-Check-Act، وتمكن المؤسسات من فهم سياقها وبيئة عملها مع التأكيد على القيادة والمسؤولية الاجتماعية. وتعرض المواصفة للمجالات التالية:

ثانياً: خطوات مستقبلية:

بعد الإنتهاء من اعتماد الوثائق وتوزيعها يقوم السيد المهندس مدير الجودة بالمعهد بالإشراف على التطبيق الفعال لها في الإدارة المعنية وقد يتطلب الأمر طلب رأي استشاري المشروع. المتابعة الدورية لتطبيقات النظام أثناء التنفيذ ويقوم بها فريق إدارة الجودة بالمعهد.

يقوم السيد المهندس مدير الجودة بالمعهد بتقديم تقرير دوري بموقف التطبيق موضعاً به السلبيات والإيجابيات إلى السيدة المهندسة ممثل الإدارة لمتابعة الإجراءات التصحيحية إن وجدت.

يتولى مدير الجودة الإشراف على تنفيذ المراجعة الداخلية والإشراف على صحة تسجيل الإجراءات التصحيحية ومتابعتها والتأكد من تنفيذ مراجعة الإدارة في مواعيدها المقررة.

وفي نهاية حديثه أعلن د. هاني أحمد توفيق انتهاء عملية التأهيل بنجاح وأشاد بالعدم الذي تلقاه وشركته من السيد د. م. محمد عثمان قبل وأثناء تنفيذ المهمة الاستشارية وشكر فريق العمل وعلى رأسهم السيدة المهندسة باتعة معوض على إدارتها المميزة لفريق العمل والسيد مهندس أحمد عبد الراضي مدير الجودة على مجهوده الوافر في التنسيق مع أعضاء الفريق وجمع الإجراءات والنماذج لإعداد الملف النهائي كما شكر أعضاء الفريق على مجهوداتهم وإخلاصهم في العمل. وأنهى كلمته بأنه بموجب أعمال التأهيل التي تمت لقطاع التدريب بالمعهد القومي للجودة فإن المشروع قد تم الإنتهاء منه بنجاح وبفضل تعاون فريق العمل من المعهد وأن المعهد القومي للجودة أصبح مؤهلاً لعمل مراجعة من إحدى جهات المنح المعتمدة تمهيداً لحصوله على شهادة المطابقة للأيزو 2018/2011.

وفي نهاية الاحتفالية قام الدكتور مهندس محمد عثمان بشكر د. هاني أحمد توفيق على مبادرته الطيبة بتأهيل المعهد للأيزو 2018-2011، كما أعلن أن المعهد في سبيله للحصول على شهادة الاعتماد قريباً وشكر أعضاء الفريق وذكر أن المعهد يجري اتفاقات مع جهات عديدة للقيام بدوره في تأهيل الجامعات والمعاهد والأكاديميات المحلية والدولية للحصول على شهادة المواصفة. ثم تبادل الطرفان دروع الشكر والتقدير وقاما بتوزيع شهادات التقدير على أعضاء فريق العمل.

الإدارة بمشروع التأهيل بالمعهد القومي للجودة.

* إعداد الخطة الزمنية لتنفيذ التكاليف والتي أشار السيد د. م. رئيس مجلس الإدارة بوجوب الإسراع في إنهاء المهمة.

* الشرح والتدريب لكيفية إعداد الوثائق من خلال لقاءات مباشرة مع أعضاء فريق العمل بالمعهد.

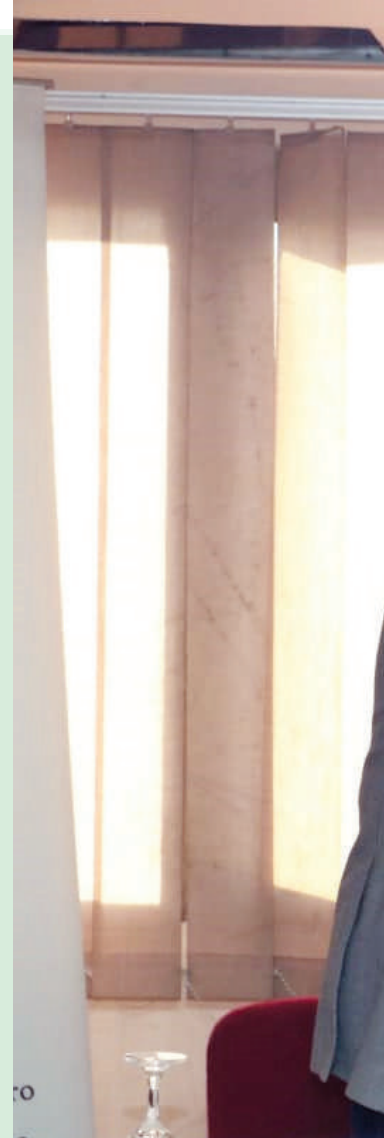
* عقد الاستشاري دورة تدريبية في المراجعة الداخلية لأعضاء الفريق للتأكد من دورهم في عملية المراجعة الداخلية.

إعداد التقرير النهائي بعد انتهاء المهمة والتأكد من تنفيذ التكاليف وإعداد ملف شامل يحتوي على كافة الإجراءات والنماذج تمهيداً لمراجعة الجهة المانحة.

ويذكر أن منظمة الأيزو الدولية قد أصدرت المواصفة المذكورة لتناسب احتياجات وتنظم عملية إدارة المنظمات والمؤسسات المعنية بالتعليم كمتطلبات وكدليل للاستخدام، حيث جاء في مقدمة المواصفة المذكورة «أن هناك احتياج حتمي ومستمر للمنظمات التعليمية لتقييم درجة تلبينها لاحتياج الطلاب والمستفيدين الآخرين وبالتالي الأطراف المعنية الأخرى، ولتحسن من قدراتها للاستمرار في هذا المجال». لذا فإن المواصفة تتيح للمنظمات التعليمية أداة إدارية تلاقى احتياجات الطلاب والمستفيدين الآخرين.

ووفقاً لمنظمة ISO، فقد صدرت المواصفة الدولية ISO 21001 / 2018 مستهدفة جميع المؤسسات التعليمية، من رياض الأطفال إلى التعليم العالي والدراسات العليا، وكذلك مؤسسات التعليم والتدريب المهني وخدمات التعلم الإلكتروني.

وبشكل عام، تحدد المواصفة القياسية الدولية ISO 21001 / 2018 المبادئ التوجيهية لنظام إدارة المؤسسات التعليمية (EOMS)، والذي يمكن من خلاله أن تثبت هذه المنظمات اكتساب وتطوير الكفاءة من خلال





محافظ الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة ...المواصفات القياسية داعم أساسي لصناعات واقتصاديات رئيسة كالصحة والتعليم والترفيه



افتتح محافظ الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة د.سعد بن عثمان القصبي، فعاليات الملتقى الرابع للمواصفات في الصناعة والمعرض المصاحب له، بحضور معالي نائب وزير الصناعة والثروة المعدنية المهندس أسامة بن عبدالعزيز الزامل إلى جانب أمين عام مجلس إدارة معهد المواصفات والمقاييس للدول الإسلامية «سميك» السيد ياسين زوليفكاروغلو.

وأكد محافظ هيئة المواصفات في كلمة ألقاها بهذه المناسبة على أن وجود مواصفات قياسية تمثل هذه المنتجات والخدمات، يدعم وبشكل أساسي صناعات واقتصاديات رئيسة كالصحة والتعليم إضافة إلى صناعة الترفيه وخدمات التواصل المؤسسي وما يصاحبها من خدمات مساعدة كالطبوع والمسؤولية المجتمعية للمنشآت، وغيرها من القضايا الاستراتيجية في مجالات السلامة والصحة المهنية وغيرها.

وقال القصبي: تلعب المواصفات القياسية دوراً محورياً في دعم الاقتصاد الوطني، وتعزيز تنافسيته العالمية، وتعد ركناً أساسياً في الارتقاء بجودة وسلامة المنتجات المتداولة في الأسواق، كونها أحد أهم الركائز الرئيسية لمنظومة البنية التحتية الوطنية للجودة.

وأكد محافظ هيئة المواصفات في كلمة ألقاها بهذه المناسبة على أن وجود مواصفات قياسية تمثل هذه المنتجات والخدمات، يدعم وبشكل أساسي صناعات واقتصاديات رئيسة كالصحة والتعليم إضافة إلى صناعة الترفيه وخدمات التواصل المؤسسي وما يصاحبها من خدمات مساعدة كالطبوع والمسؤولية المجتمعية للمنشآت، وغيرها من القضايا الاستراتيجية في مجالات السلامة والصحة المهنية وغيرها.

وقال القصبي: تلعب المواصفات القياسية دوراً محورياً في دعم الاقتصاد الوطني، وتعزيز تنافسيته العالمية، وتعد ركناً أساسياً في الارتقاء بجودة وسلامة المنتجات المتداولة في الأسواق، كونها أحد أهم الركائز الرئيسية لمنظومة البنية التحتية الوطنية للجودة.

وأضاف بقوله: نعيش اليوم تطوراً مهماً لمفهوم تقديم الخدمات، والاهتمام الوطني والدولي بها باعتبارها أحد أهم مصادر الدخل الوطني، إذ تمثل ما نسبته ٣٠ - ٣٥٪ من إجمالي الناتج الوطني للمملكة، مما دعا هيئات التقييس الوطنية للتسابق لتطوير مواصفات قياسية

اختتام مشروع التوأمة الأردني- الأوروبي بعنوان « دعم الإعداد للتفاوض على اتفاقية تقييم المطابقة وقبول المنتجات الصناعية (ACAA) »



اختتمت أنشطة وفعاليات مشروع التوأمة الأردني- الأوروبي بعنوان «دعم الإعداد للتفاوض على اتفاقية تقييم المطابقة وقبول المنتجات الصناعية (ACAA)» خلال شهر سبتمبر الماضي

وتم تنفيذ هذا المشروع من قبل مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية (JSMO) وبشراكة أوروبية من قبل ألمانيا والنمسا والسويد تحت إشراف وزارة التخطيط والتعاون الدولي ومفوضية الاتحاد الأوروبي في الأردن.

طور خبراء الاتحاد الأوروبي مع خبراء الأردن العديد من المسودات لإدخال تشريعات الاتحاد الأوروبي بشأن سلامة المنتجات في التشريعات الأردنية في مجال (الراديو والمعدات الإلكترونية ، ومعدات الضغط). كما تم التعريف بمواصفات الفحص الدولية المعتمدة من الاتحاد الأوروبي للأجهزة التي تعمل بالغاز والأجهزة المنزلية وتم تمكين موظفي المختبر من طرق اكتشاف المواد المحظورة (مثل Bisphenol A). دعمت العديد من الدورات التدريبية والندوات التحضيرية لتوسيع الاعتراف الدولي بخدمات الاعتماد الأردني في مجالات جديدة. كما تم تعزيز القدرات العملية للمفتشين من خلال تطوير مجموعة شاملة من الإجراءات والتدريبات العملية في مراقبة الاسواق.

نفذ فيه ٢٥ خبيراً من ألمانيا والنمسا والسويد ما مجموعه ٣٩٠ يوم عمل بحيث قام الشركاء من الاتحاد الأوروبي والأردن بتنفيذ:

- ٧٢ تدريب مع ٣٠٩ يوم تدريب و ٦٧٩ مشارك ،
- ٦ حلقات دراسية داخلية لمدة ٢٤ يوماً و ١١٦ مشاركاً ،
- ٧ حلقات توعية مع ٨٩ مشاركاً من الشركات الأردنية حول سلامة المنتجات التقنية ومراقبة السوق.

ويهدف المشروع الذي موله الاتحاد الأوروبي بميزانية تبلغ مليون يورو وعلى مدى ٢١ شهراً إلى إعداد الأردن للتفاوض على اتفاقية الاعتراف المتبادل (ACAA)، والتي بعد توقيعها سوف تسهل



ماساكي إيماي

■ م / أيمن الدغدي

مدير مركز تحسين الجودة والإنتاجية - وزارة التجارة والصناعة

قام إيماي بالتعاون مع زملائه بتطوير جميع أنواع المفاهيم والأشكال والنظم الخاصة بفلسفة ومبادئ التحسين المستمر أو كايزن (Kaizen)، كما أن معهد كايزن لديه الآن مكاتب في أكثر من ٣٠ دولة حول العالم.

قام ماساكي إيماي في عام ١٩٨٦ بنشر كتابه (كايزن «مفتاح النجاح التنافسي لليابان») Kaizen, The Key to Japan's Competitive Success ، وقد حقق الكتاب نجاحاً عالمياً بشكل سريع حيث تم من خلاله تقديم مفهوم «كايزن» دولياً من اليابان على مستوى الشركات والإدارة، وقد تم بيع ما يزيد عن ٣٠٠٠٠٠٠ نسخة وترجم إلى ١٦ لغة في غضون تلك السنة. في مايو ١٩٩٧ نشرت شركة ماكجرو هيل (-McGraw Hill) في نيويورك كتاب للسيد ماساكي إيماي (جيمبا كايزن «الإدراك السليم: منهجية خفض التكلفة للإدارة كنتاجة للكايزن» Gemba Kaizen, A Common sense, Low-cost Approach to Management, and a sequel to "Kaizen تم نشر هذا الكتاب مترجماً بالعديد من اللغات الفرنسية والهولندية والبرتغالية والألمانية في وقت واحد من نفس العام، ثم تم نشره مترجماً باللغة الإسبانية والإندونيسية والصينية في عام ١٩٩٨.

وتعتبر فلسفة جيمبا كايزن «Gemba Kaizen» اليوم هي الأكثر إستخداماً من قبل كافة المنظمات والشركات في جميع أنحاء العالم لتحسين الإنتاجية والسرعة والجودة وزيادة هامش الربح بأقل التكاليف والوقت والجهد لتحقيق النتائج المرجوة.

وتقوم منظمة ماساكي إيماي KICG بتقديم الدعم للمنظمات والشركات من جميع الأحجام في أوروبا وآسيا والمحيط الهادئ وأفريقيا والشرق الأوسط وأمريكا الجنوبية وفي كافة المجالات سواء الصناعية أو الخدمية. كما أن هذه المنظمة تقوم بتوفير خدمات استشارية واسعة من التدريب، وإصدار الشهادات الخاصة بالكايزن، وخدمات معرفة المؤشرات العالمية للشركات التي تعمل في نفس المجال. والمقارنة معها. ولا يزال السيد ماساكي إيماي يعمل بنشاط

ماساكي إيماي (Masaaki Imai) هو مُنظر تنظيمي ياباني ومستشار إداري، معروف بعمله في إدارة الجودة، وتحديداً في كايزن. ولد إيماي في طوكيو باليابان ١٩٣٠. حصل ماساكي إيماي في عام ١٩٥٥ على درجة البكالوريوس من جامعة طوكيو. في عام ١٩٦٢، أسس شركة كامبريدج كورب (Cambridge Corporation)، وهي شركة دولية للإدارة ولتوظيف المسؤولين التنفيذيين.

يعتبر إيماي أحد المؤسسين والإستشاريين المشهورين والمعروفين للغاية في مجال: التحسين المستمر (كايزن -Kaizen)، [يعرف «كايزن» على أنه التحسين أو التحسين المستمر في الحياة الاجتماعية والحياة الشخصية، وحياة العمل في موقع العمل. الكايزن يعني التحسين المستمر الذي يشمل الجميع المدراء، والعمال على حد سواء، وتشترك كلمة (Kaizen) من جزئين (Kai) وتعني التغيير، و(zen) وتعني الأفضل].

• وكايزن في مكان العمل (Gemba Kaizen).
• والإنتاج بدون فواقد (LEAN Manufacturing).
• وفلسفات الجودة، لا سيما التطوير الخاص بالتحسين المستمر داخل المنظمات في شكل فلسفة جعلت إيماي الفريد والرائد في هذا المجال بجمع أنحاء العالم.

قام إيماي بصفته مستشاراً في مجال الإدارة والإقتصاد بتقديم الدعم الفني لأكثر من ٢٠٠ منظمة في مجالات التوظيف والتنظيم المؤسسي للشركات حتى عام ١٩٧٦، ثم أصبح رئيساً للإتحاد الياباني لجمعيات وكالات التوظيف والتشغيل بين عامي ١٩٧٦ و ١٩٨٦.

أسس ماساكي إيماي معهد كايزن (Kaizen Institute) في عام ١٩٨٥، والمعروف، أيضاً، باسم المجموعة الإستشارية لمعهد كايزن Institute Consulting Group (KICG) لمساعدة المنظمات التي تعمل في الغرب وبالأخص في أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية، وذلك على كيفية تنفيذ عمليات التحسين المستمر، وقد

• ولد في عام ١٩٣٠،

• وحصل على درجة

البكالوريوس من جامعة

طوكيو في عام ١٩٦٢

• يعد أحد المؤسسين

والإستشاريين المشهورين

في مجال التحسين المستمر

(كايزن)

• قام بتقديم دعم فني لأكثر

من ٢٠٠ منظمة في مجالات

التوظيف والتنظيم المؤسسي

للشركات

• تولى منصب رئيس الاتحاد

الياباني لجمعيات وكالات

التوظيف والتشغيل خلال

الفترة من ١٩٧٦ وحتى

١٩٨٦

• أسس معهد كايزن في عام

١٩٨٥، وفي نوفمبر من عام

١٩٩٨ حصل على جائزة

تنمية الموارد البشرية في

منطقة آسيا والمحيط الهادئ

تقديراً لمساهمته الهائلة في

رفع كفاءة الأعمال والإنتاجية

من خلال تطبيق فلسفة

التحسين التدريجي (كايزن).

Masaaki Imai



السليم نحو إستراتيجية التحسين المستمر» في مقابلة مع السيد إمامي بالولايات المتحدة الأمريكية (عام ١٩٩٦) وجهت إليه مجموعة من الأسئلة أجاب عليها وكان من بينها:

سؤال: لقد مر أكثر من ١٠ سنوات منذ أن قدمت كتابك الأول «كايزن - مفهوم كايزن للشركات الأمريكية»، ما هو تأثير كتاب كايزن على الشركات الأمريكية من وجهة نظرك؟

إجابة: التحسين المستمر يعني إشراك الجميع، دون إنفاق الكثير من المال. عندما نشرت كايزن لأول مرة هنا في عام ١٩٨٦، كانت العديد من المنتجات الأمريكية ذات نوعية رديئة، وكانت المنتجات اليابانية الصنع تكتسب حصتها في السوق. منذ ذلك الحين، قطعت الشركات الأمريكية خطوات كبيرة في تحسين جودة المنتج، ويعزى الكثير من ذلك إلى تنفيذها لمبادئ كايزن، التي تتضمن TQM.

سؤال: هل تعتقد أن الشركات الأمريكية تستخدم كايزن بشكل فعال اليوم؟
إجابة: لا تزال العديد من الشركات لم تتبن مفهوم كايزن تمامًا، على الرغم من أنني أظن أنها ستجادل معي حول تعليقي. لكنني أرى نقصًا في كايزن عندما أنظر في كيفية معالجة الشركات للتكلفة الفعلية لصنع المنتجات. لا تزال معظم الشركات تشترك في النموذج القديم الذي يقول إن الجودة الأفضل تكلف المزيد من المال. التحدي الحقيقي للإدارة هو تحسين الجودة مع تقليل التكلفة لأن هذا ما يريده عملاء اليوم.

يمكن اختيار أفضل حل للتطبيق. إن تحديد المشكلة والعمل على إيجاد حل يجب أن يجعل المهمة أسهل، ويزيل الأنشطة المهذرة، ويعزز السلامة والإنتاجية ويحسن جودة المنتج.

الجوائز العالمية:
• في نوفمبر ١٩٩٨، حصل على جائزة تنمية الموارد البشرية في منطقة آسيا والمحيط الهادئ تقديراً لمساهمته الهائلة في رفع كفاءة الأعمال والإنتاجية من خلال تطبيق فلسفة التحسين التدريجي (كايزن).

• حصل على الكثير من التقدير الممتن للتأثير الإيجابي والثوري الذي حققه أكثر الكتب مبيعاً كايزن وجيمبا كايزن (Kaizen and Gemba Kaizen) في حياة ملايين الأشخاص حول العالم.

• في يونيو ١٩٩٩، حصل على جائزة Shingo للبحث والنشر المهني عن كتابه جيمبا كايزن (Gemba Kaizen).
أهم إصدارات الكتب:

قام ماساكي إمامي بتأليف العديد من الكتب والمنشورات التي تهدف إلى نقل فلسفة التحسين المستمر إلى ملايين الأشخاص حول العالم ومن أهمها ما يلي:

• ١٩٧٥: رجل الأعمال الياباني: مقدمة لسلوكه واستراتيجيته التجارية
• ١٩٨٦: كايزن «مفتاح النجاح التنافسي لليابان»

• ١٩٩٧: جيمبا كايزن «الإدراك السليم: منهجية خفض التكلفة للإدارة كنتيجة للكايزن»
• ٢٠٠٩: كايزن «مفتاح النجاح للشركات اليابانية»
• ٢٠١٢: جيمبا كايزن «منهجية الإدراك

وهو سفير وصاحب رؤية للمنظمة، وقد سافر إمامي إلى جميع أنحاء العالم للمشاركة في جميع أنواع المؤتمرات لتبادل رسائله الفريدة والمقنعة حول جيمبا كايزن (Gemba Kaizen) والإنتاج بدون فوحد (LEAN Manufacturing)، وتعتبر السمة المقنعة لفلسفة كايزن هي أنها منهجية تعمل وتُفَعَّل من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الدنيا وفي نفس الوقت تعمل من المستويات الدنيا إلى القمة بسبب التطوير والإرتقاء بثقافة الاستدامة والثبات في التنفيذ.

جيمبا كايزن (Gemba Kaizen) تعني إدارة المكان، وهي تعني أن الإدارة تكون في الموقع الفعلي للأحداث، ولاتنصل عنه، وتعني المتابعة المباشرة للعمل والتعرف على أسرار الأداء وطريقة العمل. وهو مفهوم للتحسين المستمر مصمم لتعزيز العمليات وتقليل النفايات. يشير Gemba Kaizen إلى الموقع الذي يتم إنشاء القيمة فيه، بينما يتعلق Kaizen بالتحسينات. ومع ذلك، فإن مفهوم Gemba Kaizen يحمل العديد من المعاني أكثر من ترجمته الحرفية. ووفقاً لمعهد Kaizen، فإن المنظمة التي تتبنى هذا المفهوم تسعى باستمرار إلى تحسين عملياتها، وتشجع على الانضباط والتوحيد القياسي (standardization)، وتعتقد أن العمليات القائمة لحل المشكلات أكثر قيمة من الحلول نفسها. المبدأ الأول لمفهوم (جيمبا كايزن) هو تحديد وتعريف المشكلة، فأينما تنشأ المشكلة فهناك مجال للتحسين. بمجرد تحديدها، تعمل جميع الأطراف المعنية على إيجاد حل مناسب، وبعد العصف الذهني (brainstorming)،



أ.د. مصطفى عبد المنعم شعبان عضو مجلس شئون التعليم والطلاب كلية الهندسة جامعة عين شمس

تم الانتهاء من إعداد لائحة العاجستير المهني في مجال «إدارة الجودة الشاملة»

الجوائز و الألقاب وشهادات التقدير:

- جائزة جامعة عين شمس التقديرية في العلوم والهندسة
- مهندس استشاري – رئيس مكتب هندسي إستشاري من نقابة المهندسين
- خبير صناعي لمنظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية (يونيدو)
- خبير إستشاري للبنك الدولي – البنك الدولي للإنشاء والتعمير
- مهندس إستشاري في مجال الإنتاج والتشغيل والتنظيم الصناعي كمستشار هندسي وخبير صناعي
- شهادات تقدير من كليات الهندسة جامعات القاهرة وعين شمس والاسكندرية وأسيوط والمنيا وجامعة الملك عبد العزيز بجدة وجامعة الخرطوم والجامعة الأردنية وجامعة الإمارات العربية المتحدة واتحاد المهندسين العرب ونقابة المهندسين المصرية والهيئة العامة للمواصفات والجودة
- عضوية وزمالة العديد من اللجان والجمعيات والمجالس:
- المجالس القومية المتخصصة – المجلس القومي للتعليم والبحث العلمي
- مقرر وعضو اللجنة العلمية الدائمة لترقية الأساتذة والأساتذة المساعدين تخصص هندسة إنتاج والتصميم الميكانيكي والغزل والنسيج والهندسة البحرية
- جمعية المهندسين الميكانيكيين المصرية وجمعية الهندسة الإدارية وجمعية المهندسين المصرية
- جمعية المهندسين الميكانيكيين الأمريكية وجمعية المواد الأمريكية وجمعية التنمية الدولية ومعهد التكنولوجيا الدولي ومعهد التصنيع ببريطانيا و الجمعية الدولية للمصريات
- عضو ومؤسس للجمعية المصرية للجودة
- عضو اللجنة الاستشارية العليا للمهندسين الاستشاريين بنقابة المهندسين المصرية، وعضو لجنة اعتماد المهندسين الاستشاريين بالنقابة
- عضو مجلس إدارة الشركة القابضة للصناعات المعدنية والتي يتبعها ١٤ شركة
- عضو اللجنة التنفيذية لعلامة الجودة بالهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة
- رئيس لجنة منح الشهادات واتخاذ القرار الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة

المؤهلات العلمية:

- أستاذ غير متفرغ – قسم هندسة الإنتاج بكلية الهندسة جامعة عين شمس
- حاصل على بكالوريوس العلوم الهندسية (الهندسة الميكانيكية تخصص هندسة إنتاج) من كلية الهندسة جامعة الاسكندرية عام ١٩٥٨
- دكتوراة الفلسفة في الهندسة الميكانيكية من كلية إمبريال جامعة لندن عام ١٩٧٠
- عضو هيئة التدريس بكلية الهندسة جامعة عين شمس منذ عام ١٩٧٠ وحتى الآن
- رئيس قسم التصميم وهندسة الإنتاج: في الفترة من (سبتمبر ١٩٨٤ - سبتمبر ١٩٨٧)
- حاصل على لقب أستاذ هندسة الإنتاج بكلية الهندسة جامعة عين شمس عام ١٩٨١
- زميل كلية إمبريال للعلوم والتكنولوجيا بالمملكة المتحدة ١٩٧٠
- عضو مجلس كلية الهندسة جامعة عين شمس (١٩٨١-١٩٨٧)
- عضو هيئة كلية الهندسة جامعة الخرطوم (١٩٧٠-١٩٧٢)
- عضو مجلس شئون التعليم والطلاب بكلية الهندسة جامعة عين شمس (١٩٨٤-٢٠١٨)
- عضو مؤسس للعديد من كليات الهندسة:
- كلية الهندسة جامعة الملك عبد العزيز المملكة العربية السعودية (١٩٧٦-١٩٨٢)
- قسم الهندسة الصناعية – كلية الهندسة الجامعة الأردنية – الأردن (١٩٨٨-١٩٩٠)
- مركز بحوث التقنية والطاقة – كلية الهندسة جامعة الإمارات العربية (١٩٨٩-١٩٩٣)

الأنشطة العلمية:

- الإشراف ومناقشة أكثر من ٨٢ رسالة ماجستير ودكتوراة
- نشر أكثر من ٢٥٥ بحوث ودراسات في المجالات العلمية والمؤتمرات محليا ودوليا
- حضور أكثر من ١٥٠ مؤتمر دولي وندوة وورشة عمل في أكثر من ٣٠ دولة في تخصصات الهندسة الميكانيكية والتصميم وهندسة الإنتاج
- لسيداتك خبرات وتاريخ حافل في مجال المواصفات والجودة، ما هي أهم مشاركاتك في نشر معايير وثقافة الجودة في مصر:
- شاركت وأشار كمقرر وعضو في اللجان القومية لوضع المواصفات القياسية في تخصصات وسائل النقل وحماية المستهلك ونظم الأمان وأوعية الضغط وآلات الورش والآلات



- بصفتي أمين الشؤون العلمية بجمعية المهندسين الميكانيكيين فأبني مسئول عن عقد الدورات التدريبية والتي تشمل عقد دورات في إدارة الجودة الشاملة وغيرها من البرامج المختلفة الخاصة بالجودة مع عمل ندوات فيها، وأيضا، عقد المؤتمرات والتي تشمل محاورها الموضوعات المختلفة للجودة.
- شاركت في اللجان المختلفة في لجان الجودة بكلية الهندسة جامعة عين شمس حتى الحصول على الاعتماد من هيئة الاعتماد. وأشار كعضو مراجعة البرامج بكليات الهندسة للحصول على الاعتماد لجامعة اسيوط - المنيا من الهيئة القومية لضمان والجودة.
- شاركت كمراجع في برامج كلية الهندسة جامعة اسيوط وكلية الهندسة وجامعة المنيا للحصول على الاعتماد والتي تم بحصولهما على الاعتماد

من الهيئة القومية للاعتماد والجودة.

- نشرت موضوعات عديدة عن الجودة وأهميتها وتطبيقاتها في العديد من المجالات الهندسية كرئيس تحرير بمجلة المهندسين الميكانيكيين وعضو تحرير مجلة جمعية المهندسين المصرية.
- كعضو في لجنة اعتماد الاستشاريين وفي اللجنة الاستشارية العليا للهندسة الاستشارية، يشمل ذلك تخصص الجودة والاهتمام بها على كافة المستويات والمجالات الهندسية.
- كمقرر وعضو اللجنة العليا والدائمة لتوعية الأساتذة والأساتذة المساعدين في العديد من التخصصات الهندسية، تم الأخذ في الحسبان دائما جودة الإنتاج والدراسات وموضوعاتها التي تشمل الحلول في القطاعات الهندسية المختلفة.

ما هي الأنشطة التي تشارك فيها بالمعهد القومي للجودة؟

- أشارك في عضوية لجنة إعداد لائحة ماجستير مهني في «إدارة الجودة الشاملة» التي شكلت من قبل مجلس إدارة المعهد القومي للجودة مع عدد من الأساتذة الأجلاء من الجامعات المختلفة وعدد آخر من خبراء التدريب المتميزين في مجالات نظم إدارة الجودة ونظم الإدارة الدولية المختلفة، وقد تم الإنتهاء من إعداد اللائحة التي تتميز بوجود ٨ برامج مختلفة (نظم الإدارة البيئية، نظم إدارة السلامة والصحة المهنية، نظام إدارة جودة وسلامة الغذاء، نظام إدارة أمن المعلومات، نظام إدارة المؤسسات التعليمية والتدريبية، إدارة جودة خدمات ذوى الإعاقة، وجودة الرعاية الصحية، والإدارة الرشيقة وستة سيجما). تمكن تلك البرامج الدارسين من إكتساب المهارات اللازمة التي تساعد في جودة عمليات التصنيع والإنتاج وجودة تقديم الخدمات المختلفة. اللائحة معروضة حاليا على المجلس الأعلى للجامعات لإقرارها ومن ثم الإعلان عن بدء التسجيل والدراسة إن شاء الله.

- الزراعية والارجنوميك، الأخذ في الاعتبار دائما عامل الجودة بصوره المختلفة مع الأمان والسلامة والتي تؤثر على المنتج ومنافسته عالميا.
- شاركت في عضوية اللجنة التنفيذية لعلامة الجودة بالهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة لأكثر من ٢٥ عام في تطبيق الجودة على المنتجات في الصناعات الهندسية والغذائية والغزل والنسيج والكيميائية مع الرجوع للمواصفات للمواصفات المصرية والعالمية. حاليا تم انتخابي رئيسا للجنة الجديدة (منح الشهادات واتخاذ القرار)، حيث تقوم بمراجعة وتقييم قواعد الجودة بالشركات ومن ثم تقوم بمنح وتجديد الحصول على علامة الجودة للصناعات المختلفة.

- أشارك في عضوية لجنة صحة الإجراءات والتحقق من شهادات CE MARK لوسائل النقل بالهيئة المصرية للمواصفات والجودة.
- حيث أن الجودة عامل رئيسي في النهوض بالصناعة والخدمات في مصر فقد تم إنشاء الجمعية المصرية للجودة ويشرفني أنني كنت أحد أعضائها المؤسسين، ولكي تقوم بدورها الأساسي في المجالات المختلفة للتعريف والنهوض وتنفيذ برامج الجودة في قطاعات الدولة المختلفة شاملة نشر معايير وثقافة الجودة في مصر.
- إلقاء محاضرات والمشاركة في برامج الدرسات العليا والماجستير في تخصص جودة الإنتاج بكلية الهندسة جامعة عين شمس لتكوين وإنشاء جيل جديد من المهندسين والمتخصصين في جودة الانتاج للنهوض بالصناعة والخدمات التنافسية العالمية.
- أتاحت لي عضويتي بمجلس إدارة الشركة القابضة للصناعات المعدنية، التابع لها ١٤ شركة، أن أوضح وأؤكد دور الجودة في المنتجات والتي كان لها دور كبير في تطوير منتجات تلك الشركات مما ساعدها على المنافسة العالمية و القدرة على التصدير.

بكم أمرك 500 دولار

فيسبوك يوسع برنامج المكافآت لتقارير إساءة استخدام البيانات

وسعت شركة فيس بوك برنامج «مكافأة إساءة استخدام البيانات» وهو البرنامج الخاص بمنح مكافآت لمن يتمكن من العثور على الأخطاء الأمنية وبحسب موقع **engadget** الأمريكي، فإنه، يمكن للباحثين كسب 500 دولار على الأقل عند العثور على ثغرات بيانات فيس بوك في تطبيقات ومواقع الجهات الخارجية التي تستخدم اختبارات الاختراق النشطة، وليس فقط المراقبة السلبية. وسيتعين عليهم إجراء الاختبارات بإذن والالتزام بقواعد المكافأة والإفصاح الخاصة بذلك الطرف، لكن سيكون لديهم حافز أقوى لمشاركة تسرب البيانات المحتملة أكثر من السابق.

لكن هذا قد لا يصل إلى الحد الذي يريده البعض، لأن شرط الأذن يترك الباحثين في موقف صعب، كذلك ففي حين أن هذا يزيد من فرص أن يكون طرف ثالث على علم بوجود خلل في البيانات وإصلاحه، فإنه يخلق أيضا مشاكل إذا لم يوافق التطبيق أو منشئ الموقع على الاختبار، وهذا لا يوقف الاختبارات، ولكن قد يتعين على المحقق قبول أن لا يقوم فيس بوك أو الطرف الثالث بالدفع.

وظالما أن معظم الشركات تتعاون، على الرغم من ذلك، فقد يؤدي ذلك إلى مزيد من الإفصاحات وضوابط أفضل لبياناتك، إذ إن لدى فيس بوك دافع مالي قوي لدفع المزيد، حيث إن كل ما تتفقه على المكافآت قد توفرها عن طريق تجنب الغرامات الحكومية على أمن البيانات.



«لافا موبيل»: نسندهدف نوسيع قاعدة التصنيع في مصر والنصدير لإفريقيا

طرح لافا موبایل (LAVA mobile) الهندية ثلاثة هواتف ذكية جديدة خلال مشاركتها في معرض جيتكس للتقنية 2019 بدبي سيتم الإعلان عن طرحها بالسوق المصري خلال الأيام المقبلة. وقالت (لافا موبایل) في بيان لها: أنها تعزز تواجدنا في السوق المصري بقوة من خلال طرح منتجات جديدة، وهواتف ذكية تحمل إمكانيات قوية وبأسعار تنافسية خاصة في الفئة السعرية الأقل من 100 دولار.

وأوضح فيكرام سينج بارمار، الرئيس التنفيذي لشركة «لافا موبایل» في مصر وإفريقيا: إن الشركة تخطط لتوطين وتصنيع عدد من منتجاتها في مصر.

وقال إن الشركة تستهدف أن تكون مصر قاعدتها الصناعية والتصديرية والبوابة الرئيسية لتوسعاتها القادمة في القارة الإفريقية.

وأضاف أننا نتواجد حالياً في 6 دول إفريقية منها مصر ونيجيريا وغانا وكينيا والجزائر والسودان وقريبا سيكون لنا مكتب في كل من المغرب وأثيوبيا.

وعن حصة «لافا» في السوق المصري قال «فيكرام» «نجحت (لافا موبایل) في الوصول إلى المركز الأول في الحصة السوقية للهواتف الذكية الأقل من 100 دولار وتستهدف الوصول إلى 10٪ من سوق الهواتف المحمولة في مصر للهواتف الأقل سعرا من 100 دولار بعد تحقيقها لمبيعات متميزة في سوق «الفييتشر فون».

وحققت الشركة ماركت شير 4٪ في سوق الهواتف كله، وتسعى للوصول إلى 8٪ في 2020.

وحول تقييم الشركة بعد مرور 10 سنوات على تأسيسها قال «إننا بدأنا كشركة للتجارة، وبمرور الوقت بدأنا نركز أكثر على التصنيع والاستثمار في الابتكار التكنولوجي وأصبح لدينا الآن مصنعين في الهند ومراكز للتصميم والتطوير والإبداع بالصين كما نتواجد الآن في نحو 20 سوقا على مستوى العالم وخاصة الشرق الأوسط وإفريقيا

وفيما يتعلق بمعدلات نمو الشركة أشار «فيكرام» أن الشركة نجحت في تحقيق معدلات نمو قوية كل ربع سنوي بصورة مستمرة، باستثناء آخر ربعين، في فئة الهواتف أقل من 100 دولار، وذلك لظروف تتعلق بالعملية الإنتاجية، ولكن نتوقع استعادة معدلات النمو خاصة مع طرحنا لثلاث هواتف جديدة خلال مشاركتنا في فعاليات معرض «أسبوع جيتكس دبي للتقنية 2019».

وكانت شركة لافا موبایل (LAVA) احتفلت بمرور عامان على تواجدنا بالسوق المصري بعد النجاحات الكبيرة التي حققتها، وانتشارها في مختلف محافظات جمهورية مصر العربية، وذلك من خلال تنظيم رحلة إلى معالم مدينته دبي بدولة الإمارات العربية المتحدة لأفضل 50 تاجر وموزع في مختلف فروعها على مستوى المحافظات بعد عمل مسابقة بين تجار «لافا» على مستوى الجمهورية.

وأضافت «لافا موبایل» أنها حققت نجاحا كبيرا في مختلف الأسواق الإفريقية بجانب انتشارها في السوق المصري، وخاصة في دول السودان ونيجيريا وغانا وكينيا. وأوضحت أنها تتجه بقوة خلال الأيام الأخيرة للانتشار في دول شمال إفريقيا وأنها ستبدأ هذا الانتشار بالتواجد بقوة في دولة تونس من خلال توزيع موديلات جديدة وبإمكانيات أكثر تنافسية، وبأسعار متوسطة من الهواتف الذكية والفييتشر فون.



خلال شهر أكتوبر

لأول مرة خارج جينيف.. مصر تستضيف المؤتمر الدولي للاتصالات الراديوية

شرم الشيخ ترسم مستقبل خارطة طريق خدمات الاتصالات حول العالم ٤ آلاف قيادي من ١٦٠ دولة يجتمعون بمصر لبحث خطط الاتصالات المؤتمر سيشهد شرارة البدء فى انتشار خدمات الجيل الخامس للهواتف المحمولة للمرة الأولى منذ ٢٠ عاما، ينطلق المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية WRC، خارج مدينة جينيف، مقر الاتحاد الدولي للاتصالات، من المقرر أن تستضيف مصر تحت رعاية الرئيس عبد الفتاح السيسى بمدينة شرم الشيخ خلال شهر أكتوبر القادم.

ويُعقد هذا المؤتمر كل أربع سنوات، بهدف إجراء مراجعة شاملة لخطط وخدمات قطاع الاتصالات على مستوى كل دول العالم، كما يرسم مؤتمر الاتصالات الراديوية الخطوط العريضة والخطط المستقبلية للموضوعات ذات الأهمية فى تطور هذه الصناعة وتوزيع «الطيف الترددى» فى كل منطقة على مستوى العالم.

والذى سوف يكون شرارة البدء فى انتشار خدمات الجيل الخامس 5G حول العالم مصحوبا بتطور تقنيات إنترنت الأشياء والحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي.

وأشار إلى أن الجيل الخامس للمحمول سيكون هو الحافز الرئيسى فى انتشار وتطور هذه التقنيات بشكل كبير لتعمل سويا فى سبيل دفع كافة دول العالم نحو التحول الرقمى. وكان الدكتور عمرو طلعت، وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، قد أكد، فى تصريحات صحفية



سابقة، أن استضافة مصر لهذا الحدث العالمى الكبير، والذى يُعقد لأول مرة خارج جينيف مقر الاتحاد الدولي للاتصالات منذ ١٩ دورة، يأتى تأكيدا على ثقة المنظمات الدولية فى قدرة مصر التنظيمية لكافة الأحداث الدولية الهامة، خاصة وأنه سيتناول عدد من القضايا الهامة المتعلقة بنظم البث الرقمى ومنظومة الاتصالات اللاسلكية وصناعة الأقمار الصناعية والتعريف العلمى لتكنولوجيا الجيل الخامس والحيز الترددى، وستنتهى أعماله بإقرار اتفاقية دولية سيتم تسميتها باسم شرم الشيخ ٢٠١٩.

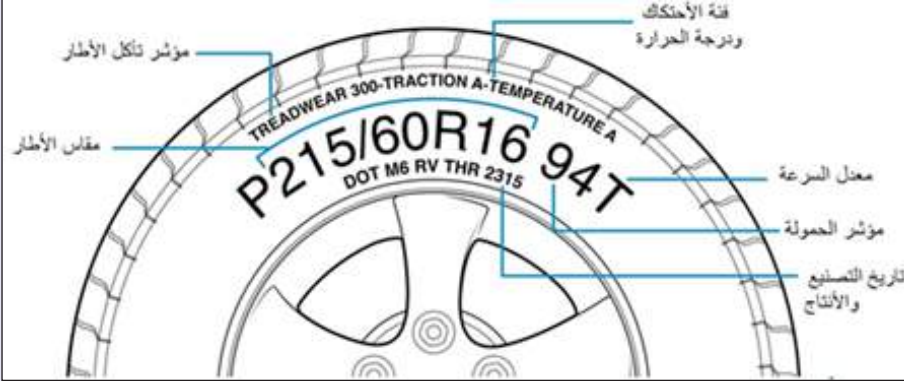
وأكد، أن استضافة مصر لهذا المؤتمر يتيح الفرصة لتعزيز مكانة قطاع الاتصالات المصرى على الصعيدين الإقليمى والدولى، خاصة لما لقضايا الطيف الترددى من بعد سياسى واقتصادى هامين.

ومن خلال هذا المؤتمر يتم كذلك تحديد استعدادات كل دولة وكل إقليم جغرافى لاستقبال الترددات الجديدة، التى يتم بناء عليها تحديد نوعية خدمات الاتصالات التى ستكون متاحة فى هذه الدولة أو فى هذا الإقليم خلال الأربعة سنوات القادمة.

وفى هذا الإطار قال المهندس مصطفى عبد الواحد، الرئيس التنفيذى للجهاز القومى للاتصالات NTRA، إن فاعليات هذه الدورة لمؤتمر الاتصالات الراديوية WRC، التى ستعقد خلال الأيام القادمة بمدينة شرم الشيخ، من المقرر أن تشهد حضور نحو ٤٠٠٠ من القيادات ومنتخذي القرار بشأن خطط وخدمات الاتصالات من كل دول العالم أعضاء الاتحاد وعددها ١٦٠ دولة، بجانب عدد من الخبراء والأكاديميين والباحثين فى مجال تطورات قطاع الاتصالات على مستوى العالم، للمشاركة فى تحديد مستقبل صناعة الاتصالات وتطورات هذا القطاع والاستعدادات المطلوبة من كل مقدمى خدمات الاتصالات فى كل دولة.

وأضاف، يعتبر المؤتمر العالمى للاتصالات الراديوية WORLD RAD IOCOMMUNICATION

جودة الإطارات ... طريقك لقيادة آمنة



يعتقد الكثيرون أن إطارات السيارات هي الجزء الأهم في السيارة، وخاصة من وجهة نظر أمن وسلامة الركاب، فمعظم حوادث السيارات تعود إلى مشاكل تتعلق بإطارات السيارات. كما تعتبر إطارات السيارة من أهم أجزاء السيارة لأنه لا يمكن أن تتحرك السيارة بدونها. وتحتاج السيارة دائماً إلى الحفاظ على أجزائها، والصيانة الدورية، ومن بين أجزاء السيارة التي تحتاج إلى العناية الفائقة الإطارات، فمن المهم الحفاظ على إطارات السيارة سليماً بشكل كبير، فضلاً عن أن الإطارات السليمة يقلل من استهلاك الوقود. وتختلف أنواع الإطارات لأسباب مختلفة منها على سبيل المثال نوع السيارة ودرجات الحرارة وطبيعة الاستخدام.

وتتأثر جودة وكفاءة إطارات السيارة لأسباب متعددة (تؤثر على أداء والعمر الافتراضي لإطارات السيارة) مما يؤثر على عصر الأمان أثناء قيادة السيارة، منها:

- عدم مطابقة الإطارات للمواصفات العالمية للسلامة المرورية
- ضغط الهواء في إطارات السيارة
- الثقوب، والتشققات، والانتفاخات، والتمزق، وغيرها
- حالة الإطارات المعدني «الجنط»
- عدم ضبط زوايا السيارة بصورة جيدة
- الحمل الزائد على السيارة يتسبب في تآكل إطارات السيارة، وتشوهها
- عدم تماثل الإطارات الأربعة
- عدم جودة الفرامل
- طبيعة قيادة السيارة والسير في أماكن تؤثر على كفاءة الإطارات والسيارة
- عدم تناسب الإطارات مع حجم السيارة
- زيادة أو نقص هواء إطارات السيارة
- السرعة العالية تساعد على زيادة درجة الحرارة وخصوصاً على الأسطح الساخنة



نوعية الإطارات (يشار إلى نوعيات الإطارات شائعة الاستخدام بثلاثة حروف؛ وهي حرف P لإطارات بسيارات الركاب، وحرف LT لإطارات الشاحنات الخفيفة، وحرف C لإطارات الشاحنات التجارية الكبيرة)، وتصميم الإطارات (حرف R لإطارات بطبقات من الأحزمة الفولاذية، وحرف B لإطارات بطبقات من الأحزمة النسيجية)، وحجم ومقاس الإطارات، ومؤشر أو معامل الحمولة Load Index، ومعدل ورمز السرعة Speed rating، ومعايير تقييم جودة الإطارات تهدف إلى مساعدة مستخدم السيارة في اتخاذ خيار صحيح أثناء تقييمه للإطارات التي ترغب في شرائها، حيث تعطي معلومات إضافية عن أداء الإطارات المتوقع وهي تشمل ثلاثة درجات أساسية (مؤشر تآكل الإطارات Tread wear، وفئة الاحتكاك Traction، ودرجة الحرارة (Temperature).

توصي معظم الشركات بأن الإطارات يجب إستبدالها إذا مر عليها ٥ سنوات وذلك للإستخدام العادي بما في ذلك الإطارات الإحتياطي حتي لو لم يستخدم، ويجب إستبدال الإطارات قبل ذلك بسبب ظروف مثل وجود ثقوب كثيرة، أو ثقوب في جانب أو حرف الكاوتش، وجود تآكل شديد بالمعداس، أو بسبب ناتج عن استخدام سيئ للإطارات. وقد أثبتت الدراسات أن تلف الإطارات هو السبب الرئيس لحوادث انقلاب السيارات على الطرق.

ولأهمية إطارات السيارة، فإن معرفته شيء هام جداً لمالكي وقائدي السيارات حفاظاً على حياتهم ومن معهم فيها. ويجب على مالكي وقائدي السيارات التأكد من كيفية إختيار الإطارات المناسب من خلال ما تعنيه الأرقام والعلامات على الجدار الجانبي للإطار. ومن أهم هذه الأرقام والعلامات:

أكدتها دراسة أمريكية : غسل اليدين يحمي من نزلات البرد بنسبة من ١٦ إلى ٢٣٪

كشف مركز السيطرة على الأمراض والوقاية منها الأمريكي «CDC»، أن غسل اليدين يمثل أهمية كبيرة للوقاية من الأمراض، حيث أنه يجب غسل اليدين بالماء والصابون للوقاية من نزلات البرد والإنفلونزا.

وقال المركز ، تنتشر العديد من الجراثيم التي يمكن أن تصيب الناس عندما لا نغسل

أيدينا بالصابون والماء

النظيف والجاري، هذا هو

السبب في أن غسل اليدين

مهم للغاية، خاصة في الأوقات

الرئيسية مثل بعد استخدام

الحمام، وعند إعداد الطعام،

وقبل الأكل ، وبعد السعال أو

العطس أو النخ، مضيئا أن

غسل اليدين بالصابون ليس

بالأمر البسيط وغير المكلف،

ولكنه يمكن أيضا أن يقلل

بشكل كبير من عدد الأطفال

الصغار الذين يمرضون، إن

تعليم الناس لغسل اليدين

يساعدهم ومجتمعاتهم على

البقاء بصحة جيدة..

تعرف على أهمية غسل اليدين في المجتمع..

أولا: يقلل عدد المصابين بمرض الإسهال بحوالي ٢٣ إلى ٤٠٪.

ثانيا: يقلل من التغيب بسبب أمراض الجهاز الهضمي لدى أطفال المدارس بنسبة ٢٩

إلى ٥٧٪.

ثالثا: تقليل مرض الإسهال في الأشخاص الذين يعانون من ضعف جهاز المناعة بحوالي

٥٨٪.

رابعا: تقليل أمراض الجهاز التنفسي، مثل نزلات البرد، بين عامة السكان بحوالي

١٦ إلى ٢١٪.

وقال المركز، إن غسل اليدين يمكن أن يساعد في منع المرض، مضيئا إن غسل الأيدي

يمكن أن يحد من انتشار مرض الإسهال، والجهاز التنفسي، حتى تتمكن من البقاء

بصحة جيدة، يعد غسل اليدين بانتظام، خاصة قبل وبعد أنشطة معينة، أحد أفضل الطرق

للتخلص من الجراثيم، وتجنب الإصابة بالمرض، ومنع انتشار الجراثيم إلى الآخرين،

إنه سريع، وبسيط، ويمكن أن يمنعنا جميعا من الإصابة بالمرض.

وأوضح «CDC»، إن غسل اليدين بالماء الجاري والصابون مهم لأنه يعتبر حماية

لأفراد أسرته من الأمراض والقضاء على الجراثيم التي تنتشر في كل مكان.



ما هو الزهايمر المبكر الذي يصيب الشباب؟

-نسيان الأشياء المهمة، وخاصة المعلومات المكتسبة حديثاً أو التواريخ المهمة.

- طلب نفس المعلومات مراراً وتكراراً.

-صعوبة في حل المشاكل الأساسية، مثل تتبع الفواتير أو اتباع وصفة مفضلة.

-عدم معرفة التاريخ أو الوقت من السنة.

-عدم معرفة من أين أنت وكيف وصلت إلى هناك.

-مشكلة مع إدراك العمق أو مشاكل الرؤية الأخرى.

-مشكلة في الانضمام إلى المحادثات أو العثور على الكلمة الصحيحة لشيء ما.

-خطأ في وضع الأشياء وعدم القدرة على تتبع خطواتك للعثور عليها.

-سوء الحكم والتقدير على نحو متزايد.

-الانسحاب من العمل والمواقف الاجتماعية.

-التغيرات في المزاج والشخصية.

الأعراض اللاحقة للزهايمر المبكر

تشمل:

-تقلبات مزاجية شديدة وتغييرات في السلوك.

-زيادة الارتباك حول الوقت والمكان وأحداث الحياة.

-الشكوك حول الأصدقاء أو العائلة أو مقدمي الرعاية.

-مشكلة في التحدث أو البلع أو المشي.

-فقدان الذاكرة الشديد.

علاج مرض الزهايمر المبكر

مرض الزهايمر في الوقت الحالي

لا يوجد له علاج، لكن توجد

علاجات تعمل على الحفاظ

على الوظائف العقلية

والسيطرة على السلوك،

وإبطاء تقدم المرض

مرض الزهايمر هو الشكل الأكثر شيوعاً من الخرف، وهو يؤثر على ذاكرتك وتفكيرك وسلوكك وقد يؤثر على الأنشطة والوظائف اليومية، والزهايمر لا يصيب كبار السن فقط ولكن قد يحدث في وقت مبكر، في هذا التقرير نتعرف على مرض الزهايمر المبكر، وفقاً لموقع « Hopkins medicine ».

ما هو مرض الزهايمر المبكر؟

مرض الزهايمر أكثر شيوعاً بين كبار السن، ولكنه قد يصيب الأشخاص أيضاً في الثلاثينيات أو الأربعينيات من العمر، عندما يحدث مرض الزهايمر لدى شخص ما أقل من سن 65 عاماً، يُعرف باسم مرض الزهايمر المبكر.

معظم أنواع مرض الزهايمر الذي يحدث في وقت مبكر هي نفسها أنواع مرض الزهايمر الذي يصيب كبار السن ولكن هناك بعض الاختلافات البسيطة:

-مرض الزهايمر المشترك، معظم الناس الذين يعانون من مرض الزهايمر في بداية ظهور المرض لديهم الشكل الشائع للمرض ويتطور المرض بنفس الطريقة التي يحدث بها عند كبار السن.

-مرض الزهايمر الوراثي، وهو مرض نادر جداً، حيث تساهم الجينات بشكل مباشر في مرض الزهايمر، يبدأ هؤلاء الأشخاص في إظهار أعراض المرض في الثلاثينيات أو الأربعينيات أو الخمسينيات من العمر.

عوامل خطر الإصابة بمرض الزهايمر المبكر

الوراثة هو عامل الخطر الوحيد للإصابة بهذا المرض، حيث قد تنتقل الجينات من أحد أفراد العائلة.

أعراض مرض الزهايمر المبكر بالنسبة لمعظم الأشخاص الذين يعانون من مرض الزهايمر المبكر، فإن الأعراض تشمل:



خلال شهر التوعية بسرطان الثدي نصائح للتعامل مع جفاف البشرة من العلاج الكيميائي

شهر أكتوبر هو شهر التوعية بسرطان الثدي، ومع استخدام أدوية العلاج الكيميائي كعنصر أساسي في العلاج للقضاء على الخلايا السرطانية وتقليص حجم الأورام ومنع انتشار السرطان يسبب آثار جانبية أيضا.

وفقا لتقرير موقع «onlymyhealth» تُعرف هذه الأدوية باسم الأدوية المضادة للسرطان أو العوامل العلاجية الكيميائية، و يوجد اليوم حوالي ٨٠ عقار مضاد للسرطان في السوق، تعمل جميع الأدوية على القضاء على الخلايا السرطانية أو منع نمو الخلايا السرطانية.

في معظم الحالات، يواجه المرضى بعد العلاج الكيميائي العديد من المخاطر، يبدأ شعرهم بالسقوط، وجلطات الدم، وجفاف وتهيج الجلد. ومع ذلك، هناك العديد من الأدوية والكريمات المتاحة في السوق والتي يمكن أن تقلل من هذه المشكلة، ولكن في كثير من الأحيان يقال إنه ينبغي تجنب الأدوية أو الكريمات أثناء العلاج الكيميائي، لذا فإن هناك بعض العلاجات المنزلية البسيطة التي تساعد على حل جفاف الجلد

استخدام الماء الساخن بحرص

لا تستخدم الماء الساخن أثناء العلاج الكيميائي، خلال هذا الوقت يقلل استخدام الماء الدافئ من الزيوت الموجودة في الجلد، مما يجعل البشرة أكثر جفافا.

ومن الأفضل استخدام الماء البارد لغسل اليدين أو الاستحمام أو الماء الفاتر، وذلك لأن جلسات العلاج الكيميائي تحفز الكثير من الحرارة في الجسم، لذا تناول الأطعمة والمشروبات الباردة للحفاظ على حرارة الجسم

تدليك بشرتك قبل النوم

تدليك اليدين والقدمين جيدا قبل النوم ليلا، خاصة مع تغير درجة حرارة الجو قليلاً، ويمكن للشخص ارتداء القفازات والجوارب القطنية بمجرد الانتهاء من التدليك، حيث تحافظ على النعومة وزيادة ترطيب البشرة

الابتعاد عن التوتر

العلاج الكيميائي يسبب التوتر في الناس، ولكن لا تدعي نفسك تقع تحت ضغط حالتك الطبية وإلا فقد تصبح ضعيفا أثناء العلاج، يبدأ الجلد في الجفاف بسبب الإجهاد أيضا، لذا حاول أن تقلل من الإجهاد، وعلاج نفسك بالذهاب إلى مراكز للاسترخاء السبا لتخفيف التوتر



المواصفة القياسية – أنواعها ومستوياتها

مدحت فهمي صالح

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

تعرف المواصفة القياسية طبقاً لتعريف (دليل ISO/IEC رقم ٢ : ٢٠٠٤) بأنها «وثيقة توضع بالاتفاق العام (consensus) وتقرها جهة معترف بها، وتوفر للإستخدام العادي والمتكرر قواعد وإرشادات أو خصائص للأنشطة أو نتائجها بهدف تحقيق الدرجة المثلى من المعطيات في سياق/إطار/محيط معين (context)». و يجب أن تستند المواصفات القياسية على النتائج الأكيدة للعلم والتقنية والتجربة، وأن تهدف إلى تحقيق الفوائد المثلى للمجتمع. ومن أهم فوائد المواصفات القياسية أن المواصفات القياسية والجودة يشكلان الفرص التجارية في الإقتصادات النامية والانتقالية (developing and transition economies) بشكل متزايد. وتدعم المواصفات القياسية والجودة الأعمال بشكل أو بآخر. وتعزز المواصفات القياسية التوافق (compatibility) ويمكنها خفض التكاليف من خلال استعمال أجزاء ومواصفات وأساليب موحدة. ويمكنها إنشاء صناعات جديدة وأن تسمح باستغلال تكنولوجيات جديدة. وأنها أساسية للوصول إلى السوق والمحافظة عليه. كما تتطلب قوانين منظمات التقييس الدولية أن يتبع أعضاؤها المبادئ الأساسية لاتفاق أصحاب المصلحة عند إعداد المواصفات القياسية الوطنية. وتتضمن توجيهات الأيزو/اللجنة الكهروتقنية الدولية ISO/IEC هذه المبادئ. ومن المطلوب من الهيئات الوطنية للمواصفات القياسية أعضاء منظمة التجارة العالمية WTO إتباع قواعد الممارسات الجيدة لإعداد المواصفات القياسية وتبنيها وتطبيقها، وهي مُتضمنة في الملحق رقم (٣) من اتفاقية العوائق الفنية أمام التجارة (TBT) الصادرة عن منظمة التجارة العالمية WTO. لذلك، يجب على الأعضاء ضمان أن تكون عملية إعداد المواصفات القياسية الوطنية مدفوعة باحتياجات أصحاب المصلحة وأن تكون هذه العملية قائمة على الاتفاق.

أنواع المواصفات: تتعدد أنواع المواصفات فمنها (١) مواصفات المصطلحات والتعاريف؛ فهي تعتبر وسيلة للاتصال والتفاهم حيث أنها توحد اللغة المستخدمة بين الجهات ذات العلاقة، و(٢) المواصفات الأساسية؛ مثل مواصفة الوحدات الدولية الصادرة عن (الأيزو) حيث أنها تستخدم في المجالات الهندسية والطبية وفي الكثير غيرها، و(٣) مواصفات الأبعاد والقياسات؛ تحدد الأبعاد والقياسات لتستخدم في الصناعة لتكون بشكل موحد في جميع أنحاء العالم وكلفة مشتركة بين المصممين والمنتجين، و(٤) مواصفات الأداء؛ تحدد فيها متطلبات الأداء للمنتج ولا تتدخل في خصائص التصميم - نص



دستور الممارسة الجيدة لإعداد وتطبيق المواصفات (الملحق ٣ من اتفاقية العوائق الفنية أمام التجارة -TBT الصادرة عن منظمة التجارة العالمية -WTO)

على أن تقوم كل دولة عضو بوضع مواصفاتها الوطنية حسب متطلبات الأداء وليس متطلبات التصميم. ومن أنواع المواصفات (٥) مواصفات الاختبار وضبط الجودة؛ لتوحيد طرق الإختبار والقياس لجميع الجهات ذات العلاقة لمنع حدوث خلاف بينها.

مستويات التقييس: تتعدد مستويات التقييس فمنها: (١) المستوى الدولي (International level) أي التقييس الذي تكون إكمانية المشاركة فيه مفتوحة للجهات ذات العلاقة من جميع دول العالم، ومن أمثلتها (المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس ISO - اللجنة الدولية للشؤون الكهروتقنية IEC - الاتحاد الدولي للاتصالات ITU - المكتب الدولي للأوزان والمقاييس BIPM - المنظمة الدولية للمترولوجيا القانونية OIML). و(٢) المستوى الإقليمي (Regional level) "التقييس الذي تكون إكمانية المشاركة فيه مفتوحة للجهات ذات العلاقة من بلاد تنتمي لمنطقة جغرافية أو سياسية أو اقتصادية واحدة في العالم"، وتكون المواصفات الصادرة عن هذه البلاد مستخدمة من أجل المنافع المتبادلة بينها. ومن الأمثلة على هذه الهيئات الإقليمية لجان المواصفات الأوروبية (CEN) ولجنة المواصفات الأمريكية Pan-American Standard Commission (COPANT) وهيئة التقييس لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربي (GSO) وغيرها. و(٣) المستوى الوطني (National Level)، وهو التقييس الذي يتم على مستوى دولة واحدة فقط - وتكون المواصفات الصادرة والمستخدمة داخل بلد ما معتمدة من قبل هيئة وطنية



هيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة Egyptian Organization for Standardization and Quality

هيئة التقييس

لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية
GCC Standardization Organization

الشركات المواصفات القياسية الخاصة بها للمنتجات الزراعية والأغذية المُصنَّعة بغرض المنافسة وحماية علامتها التجارية، و تتوسع في مواصفاتها القياسية لتشمل مجالات أخرى في المستقبل. [٣]: مواصفات قياسية متعلقة بالسلامة البيئية والعدالة الاجتماعية. المواصفات القياسية الخاصة مهمة في الأسواق الأكثر تقدماً حيث يهتم العديد من المستهلكين بمسائل مثل (عمالة الأطفال، وحماية البيئة، والتجارة العادلة، والأغذية المحورة جينياً وغيرها). قد يصّر المشترون على كون المنتجات الموجهة إلى مثل هذه الأسواق قد أنتجت بأسلوب لا ينتهك مخاوفهم الاجتماعية أو البيئية. تأتي التوصيات ذات الصلة من منظمات متخصصة مثل: منظمة المساءلة الاجتماعية الدولية، التي وضعت المواصفة الخاصة بالمساءلة الاجتماعية (SA8000)، من أجل السلوك الاجتماعي الجيد في الصناعة، [على المستوى الدولي، نشرت منظمة الأيزو المواصفة الدولية ISO 26000:2010، إرشادات حول المسؤولية المجتمعية]. [٤]: المواصفات القياسية للإنتلاقات في قطاعات التكنولوجيا المتقدمة؛ وتمثل المجموعة الرابعة من المواصفات القياسية الخاصة ذات الأهمية في قطاعات معينة، وهي "التكنولوجيا المتطورة" عادة. و مثال على هذه المواصفات القياسية "المواصفات القياسية للنظام العالمي للتليفونات الجوال GSM. تختلف مطالب الالتزام والشهادات للمواصفات القياسية الخاصة لهذا القطاع مع اختلاف المواصفات القياسية والقطاعات ذاتها.

مختصة مخولة رسمياً بنشر مثل هذه المواصفات وذلك بعد الوصول إلى اتفاق عام حولها من قبل جميع الجهات ذات العلاقة. ومن بين المواصفات القياسية الوطنية التقليدية، تلك الخاصة بالمعهد القومي الأمريكي للتقييس (ANSI)، والمواصفات القياسية البريطانية (BS)، والمواصفات القياسية الألمانية (DIN)، والمصرية (ES)، وغيرها. و (٤) المواصفات القياسية الخاصة (Private Standards)؛ حيث يتم إصدار العديد من المواصفات القياسية. خارج رعاية الهيئات الوطنية والإقليمية والدولية للمواصفات القياسية وأسباب وضع هذه المواصفات القياسية كثيرة ومختلفة وتُعرف بالمواصفات القياسية الخاصة. ينتهي الحال ببعض المواصفات القياسية الخاصة بتبنيها كمواصفات قياسية عامة إذا كانت أهميتها السوقية المتنامية تبرر ذلك. يمكن تقسيم المواصفات القياسية الخاصة بشكل عام إلى أربع مجموعات: [١]: المواصفات القياسية للإنتلاقات في مجالات الغذاء وإنتاج البساتين. والأمثلة هي: الممارسات الزراعية العالمية الجيدة GLOBAL G.A.P لمجموعة شركات تجارة التجزئة الأوروبية. والمواصفات القياسية لإتحاد شركات تجارة التجزئة البريطانية BRC. [٢]: المواصفات القياسية لشركات تجارة التجزئة. تتمتع المواصفات القياسية لشركات تجارة التجزئة، بأثر هائل على من يُورّدون إلى سلاسل تجارة التجزئة الكبيرة والمتعددة الجنسيات مثل: (Carrefour Metro Wal-Mart) وضعت هذه



تطبيق مفاهيم الجودة والمواصفات في إدارة وإنجـ

مهندس / مصدق أحمد حسن

وكيل أول وزارة الصناعة سابقاً



للوصول إلى النتائج المرجوة والمتطلبات المنتظرة.

متطلبات إدارة المشروع :

يعمل فريق إدارة المشروع على إدارة الأعمال التي تشمل:

- متطلبات: النطاق، الزمن، التكلفة، المخاطر،

والجودة.

- أصحاب المصلحة ذوى المتطلبات المتفاوتة والتوقعات المختلفة.

- متطلبات وأهداف معرفة.

دورة حياة المشروع :

هي مراحل يمر بها المشروع من بدايته حتى إختتامه (مرحلة التأسيس - مرحلة التخطيط - مرحلة التنفيذ - مرحلة المراقبة والتحكم - مرحلة إنهاء المشروع)، وكل مرحلة تتكون من مجموعة من الأعمال والخطوات التي تنتج عنها ما تسمى بالمسلمات، والمسلمات هي عبارة عن مجموعة من النتائج والمستندات التي تنتج عن العمليات التي تحتويها المراحل التي يمر بها المشروع.

فمثلاً: مرحلة التخطيط ينتج عنها عدة مسلمات منها خطة تنفيذ المشروع، وخطة إدارة الجودة للمشروع.

المشروعات والجودة:

الجودة هي مقياس للتميز وخلو المنتج أو الخدمة المقدمة أياً كانت من العيوب والنواقص والإختلافات الكبيرة عن المنتج أو الخدمة المتوقعة، حيث يكون ذلك عن طريق الإلتزام بمجموعة من المعايير القابلة للقياس، والقابلة للتحقق والمنفق عليها، وذلك حتى ترضي كافة متطلبات العملاء أو المستخدمين، ويشار إلى أن مواصفة الأيزو تعرف الجودة على أنها: «مجموعة من السمات والخصائص الخاصة بمنتج أو خدمة معينة بحيث تجعله قادراً على تلبية إحتياجات العملاء سواءً كانت المذكورة بشكل صريح أو ضمني». وقد تم تعميم مفهوم الجودة بحيث أصبحت تشمل كافة وحدات المؤسسة من الإدارة وحتى الوصول إلى جودة المواد الواردة، بالإضافة إلى جودة الإنتاج، وكذلك جودة العاملين في المؤسسة، وجودة أقسام الفحص، والمخازن التي تحفظ فيها المنتجات، ووصل هذا المفهوم إلى التوريد، وخدمات ما بعد التوريد. ويشار إلى أن تنظيم الجودة في المؤسسة يكون من خلال إتباع آليات معينة ونظم مكتوبة، بحيث يتم تحديدها لكل قسم في المؤسسة، وذلك من أجل التحكم في الجودة وضمانها، وهذه النظم والآليات هي: تخطيط الجودة - ضمان الجودة - ضبط الجودة - التحسين المستمر.

المشروع (Project) هو عملية أو نشاط مقيد بزمن، أي له تاريخ بداية وتاريخ نهاية، يتم القيام به مرة واحدة من أجل تقديم منتج ما أو خدمة ما بهدف تحقيق تغيير مفيد أو إيجاد قيمة مضافة. وهناك تعارض ما بين خاصية كون المشروع أمراً مؤقتاً لمرة واحدة، وبين ما تتسم به العمليات الإدارية أو التشغيلية التي تجري بشكل دائم أو شبه دائم من أجل تقديم نفس المنتج أو الخدمة مراراً وتكراراً. ولا تتطلب إدارة المشروعات بالضرورة نفس المتطلبات التي تتطلبها إدارة العمليات الإدارية والتشغيلية الدائمة، سواء من ناحية المهارات الفنية المطلوبة أو فلسفة العمل، ومن ثم فقد نشأت الحاجة إلى بلورة إدارة المشروعات. وقد عرف هيرسون (١٩٩٢) المشروع بأنه «أي سلسلة من الأنشطة أو المهام التي لها أهداف محددة يجب أن تنجز ضمن مواصفات محددة ولها بداية ونهاية محددتان وله تمويل ويستعمل المصادر المختلفة من أموال ووقت ومعدات وعمالة». ونسب إلى ليش وتيرنر (١٩٩٠) تعريف المشروع بأنه «وحدة إستثمار صناعي جديدة والتي لها بعض المعالم المميزة أو المتفردة وذلك من خلال تناغم الوقت والتكلفة.»

بعض الأمثلة على المشروعات:

- تطوير خدمة أو منتج.
- التأثير على تنظيم المؤسسة أو موظفيها أو طرقها وأنظمتها.
- تصميم سيارة جديدة.
- تطوير نظام معلوماتي جديد.
- إنشاء مبنى.
- تطبيق إجراء جديد أو عملية إدارية جديدة.

سمات المشروع:

- مؤقت: له وقت بداية محدد ونهاية محددة.
- النتيجة فريدة: ينتج عنه منتج جديد أو نتيجة جديدة أو خدمة جديدة غير مسبوقة.
- الإيضاح التقدمي: المشروعات تتضح أكثر مع تقدمها، حيث إننا قد لا نفهم أهداف مشروع معين حتى نستغرق فيه فترة معينة، وبالتالي تتضح لنا أهدافه مع تقدم الوقت ومن الممكن أن نكتشف أهداف جديدة لمشروع عند إنقضاء جزء من مدته بعد بدايته.

إدارة المشروع (Project Management) :

هو تخصص يتعلق بتنظيم وإدارة الموارد، مثل الموارد البشرية، بالطريقة التي تمكن من إنجاز المشروع باحترام مضمونه المحدد وبمراعاة عوامل الجودة والتوقيت والتكلفة. وإدارة المشروعات هي توظيف المعرفة ومهارات وأدوات وأساليب معينة على أنشطة المشروع



إدارة جودة المشروع :

هي العمليات والأنشطة اللازمة لتحديد وتحقيق جودة المشروع، وهي جزء لا يتجزأ من إدارة المشروع فهي تشمل العمليات والأنشطة التي تحدد سياسات الجودة، والأهداف، والمسئوليات اللازمة لضمان إستيفاء متطلبات المشروع، وذلك من خلال التركيز على جودة المخرجات بالإضافة إلى التركيز على الوسائل والطرق التي سيتم إتباعها لتحقيق ذلك. وبالتالي فإن إدارة جودة المشروع تشمل سلسلة من الخطوات أو العمليات التي يتم تنفيذها لضمان تحقيق الجودة المطلوبة وهي: تحديد سياسة الجودة (Quality policy)، والتخطيط لتحقيق الجودة (Quality planning)، وضمان الجودة (Quality assurance)، بالإضافة إلى مراقبة الجودة (Quality control)، وتحسين الجودة (Quality improvement).

ضمان جودة المشروع :

تتمثل إحدى أهم خصائص المشروعات في العلاقة الوثيقة بين مدة تنفيذ المشروع وتكلفة إنجازه من جهة، وجودة العمل فيه من الجهة الأخرى، حيث أن أي تغيير في أحد طرفي هذه العلاقة بالزيادة أو النقصان سيؤثر

والمشروع يعتبر مؤسسة قائمة بذاتها ، كما أنه يقدم منتج أو خدمة من المهم أن تكون خالية من العيوب والنواقص والإختلافات ، أي أن يتم إنجازه بجودة عالية ترضى كافة متطلبات العملاء أو المستخدمين .

المشروعات والمواصفات القياسية:

وضعت تعاريف كثيرة للتقييم في مختلف اللغات ويشترك معظمها في أنه إتباع أسلوب موحد وتطبيق قواعد ثابتة وإتخاذ مرجع واحد عند مزاولة نشاط ما، ولعل أصح التعريفات التي وضعت له وأحدثها في الوقت نفسه، هو التعريف الذي وضعته المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) وطبقاً لهذا التعريف فإن التقييم هو:

«وضع وتطبيق قواعد لتنظيم نشاط معين لصالح جميع الأطراف المعنية ويتعاونها وبصفة خاصة لتحقيق إقتصاد متكامل أمثل مع الإعتبار الواجب لظروف الأداء ومقتضيات الأمان» .

والمشروع يجب أن يتم في إطار قواعد ونظم ومواصفات محددة وذلك لتحقيق الغرض منه وعلى ضوء مقتضيات معينة من الأداء ومتطلبات الأمان المرجوة.





بشكل واضح على الآخر. فعلى سبيل المثال ، سيؤدي تخفيض التكلفة المرصودة لمشروع ما إلى إطالة مدة تنفيذه، نظراً لعدم توفر المبالغ الكافية لجلب أفضل الموارد لإنجازه، ناهيك عن تدني جودته بسبب محاولة إنجاز العمل بالإعتماد على موارد ذات نوعية متدنية. ومن هنا، فإنه يتوجب أخذ متطلبات الجودة بالإعتبار عند إعداد خطة تنفيذ المشروع، لكي يتاح للمشروع تحقيق كافة المتطلبات التي يفترض أن يحققها عند اكتماله. وللحصول على الجودة المطلوبة للمشروع، علينا أولاً تحديد مقاييس الجودة الأنسب مع كيفية تطبيقها. فبالنسبة للمشروعات الإنشائية، يتعين تحديد المواصفات القياسية الواجب إتباعها في تنفيذ المشروع، حيث توجد مواصفات أمريكية وبريطانية وغيرها، ولكن ليس بالضرورة أن تلائم جميعها المشروع ومتطلباته.

وتكمن الخطوة التالية في تحديد متطلبات تحقيق الجودة ، والتي تشمل أنشطة توكيد ومراقبة الجودة التي يتوجب القيام بها في مرحلة تنفيذ المشروع. وتشمل أنشطة توكيد الجودة جميع العمليات الضرورية والكفيلة بأن يحقق المشروع كافة المتطلبات الخاصة بمقاييس الجودة التي تم الاتفاق عليها وإعتمادها للمشروع. ومثال ذلك المشروعات الإنشائية، التي تتخللها أنشطة عديدة لتوكيد الجودة، ومنها مراجعة كل من التصميمات الهندسية، وطلبات إعتداد المواد والعينات، والخراطة التنفيذية، ومؤهلات فريق عمل المشروع، وذلك بهدف تعزيز قدرة المشروع على تلبية مقاييس الجودة المطلوبة خلال تنفيذه. وبالتزامن مع أنشطة توكيد الجودة ، يتعين على فريق المشروع أيضاً تحديد أنشطة مراقبة الجودة، والتي تهدف إلى متابعة بعض نتائج المشروع لمعرفة مدى توافقها مع مقاييس الجودة المعتمدة وتحديد أساليب التخلص من أسباب الأداء غير المتوافق مع تلك المقاييس.

وإذا أخذنا المشروعات الإنشائية مثلاً على ذلك، نجد أن هذه الأنشطة تشمل أعمال الفحص المخبري والموقعي لأجزاء المشروع التي تم إنجازها، وذلك بهدف معرفة نتيجة الفحوص، والتي قد تكون سبباً للنجاح أو الفشل. يتعين على فريق العمل أيضاً تحديد الإجراءات الواجب إتباعها في حال فشل النتائج، والتي تعرف بخطوات تصويب الخطأ. وفي حين تتطلب أنشطة توكيد ومراقبة الجودة موارد بشرية ، ومعدات ومواد ، وغيرها ، فضلاً عن ضرورة تنفيذها بالتنسيق مع خطة عمل المشروع لضمان ترابطها مع الأنشطة الأخرى، فإنه يتعين على فريق المشروع التعامل معها كأنشطة لها مدة زمنية محددة لإنجازها. كما يجب أيضاً تحديد الطرف المسئول عن تنفيذها وبيان العلاقات المنطقية التي تربطها مع أنشطة خطة العمل التي قد تؤثر أو تتأثر بها، وذلك لكي تكون خطة عمل المشروع متكاملة وصحيحة، مع مراعاة مدة تنفيذ المشروع وتكلفة تنفيذ الأعمال المتعلقة به ومعايير الجودة المطلوبة لتلك الأعمال.

دور المواصفات القياسية في إدارة المشروعات:

وضعت مجموعة من المواصفات القياسية الإرشادية التي ترشد إلى الأداء الفعال في المشروعات وتساعد القائمين عليها في أداء مهامهم على الوجه الأكمل منها على سبيل المثال لا الحصر:

(١)- المواصفة ISO 21500 - إرشادات بشأن إدارة المشروعات، تم نشرها كدليل دولي في سبتمبر ٢٠١٢. وفيما بعد كمواصفة دولية. يمكن إستخدامها كأساس لتطوير المواصفات الوطنية. ليس الغرض منها هو إصدار الشهادات أو الأغراض التنظيمية، نظراً لأن المواصفة الحالية ليس لها هيكل الشهادة (لا توجد متطلبات مدرجة). ومع ذلك، ففي إسبانيا، تم استخدامها بالفعل لإصدار شهادة وطنية وفقاً للمواصفة UNE-ISO 21500. ويمكن إستخدامها من قبل أي مؤسسة، بما في ذلك المؤسسات العامة أو الخاصة أو المجتمعية، ولأي نوع من المشروعات، بغض النظر عن التعقيد والحجم والمدة. حيث أنها توفر وصفاً رفيع المستوى للمفاهيم والعمليات التي تعتبر ممارسة جيدة في إدارة المشروعات.

(٢)- الدليل المعرفي لإدارة المشروعات (A Guide to the Project Management Body of Knowledge) - الإصدار السادس (٢٠١٧)، ويُعرف إختصاراً (PMBOK Guide®)، وهو كتاب يقدم مجموعة من المصطلحات والمبادئ التوجيهية والمعايير في إدارة المشروعات، ومصدر أساسي لإدارة المشروعات بفعالية في أي صناعة. الدليل صادر عن معهد إدارة المشروعات ومُعترف به من قبل المعهد الوطني الأمريكي للمواصفات (ANSI)، ومعهد مهندسي الكهرباء والإلكترونيات (IEEE).

(٣)- PRINCE2: تم اشتقاق PRINCE من طريقة سابقة تسمى PROMPT II (تقنيات تخطيط إدارة موارد المشروع). في عام ١٩٨٩، إعتمدت الوكالة المركزية للكمبيوتر والاتصالات السلوكية واللاسلكية (CCTA) نسخة من PROMPT II كمواصفة

تحدد مبادئ وممارسات إدارة الجودة ، والتي يعد تنفيذها مهماً لتحقيق أهداف الجودة في المشروعات ويكون له تأثير عليها. وهي متوافقة مع ISO 9001: 2015 & ISO 9000: 2015 ، وتكمل الإرشادات الواردة في ISO 21500: 2012.

الإرشادات الواردة في هذه المواصفة مخصصة لجمهور واسع. حيث تنطبق على المشروعات التي يمكن أن تتخذ أشكالاً متعددة، من الصغيرة إلى الكبيرة جداً، ومن البسيطة إلى المعقدة، ومن كونها مشروعاً فردياً إلى جزء من برنامج أو مجموعة مشروعات، وفي بيئات مختلفة، وبغض النظر عن نوع المنتج / الخدمة أو العملية المعنية، بقصد إرضاء الأطراف المعنية في المشروع من خلال إدخال إدارة الجودة في المشروعات. الغرض منها هو استخدامها من قبل أشخاص لديهم خبرة في إدارة المشروعات. تميز هذه المواصفة مفهومين «إدارة الجودة في المشروعات» و «أنظمة إدارة الجودة في المشروعات» على النحو التالي:

- تشمل إدارة الجودة في المشروعات: أنظمة إدارة الجودة في المشروعات، ومسئولية الإدارة في المشروعات، وإدارة الموارد في المشروعات، وتحقيق المنتج / الخدمة في المشروعات، والقياس والتحليل والتحسين في المشروعات.

- تشمل أنظمة إدارة الجودة في المشروعات: خصائص المشروع، مبادئ إدارة الجودة في المشروعات، عمليات إدارة جودة المشروع وخطة الجودة للمشروع.

وهناك جانبان لتطبيق إدارة الجودة في المشروعات: عمليات المشروع التي تتم إدارتها ضمن نظام إدارة المشروع، وجودة مخرجات المشروع في شكل منتجات وخدمات. يمكن أن يكون للإخفاق في تلبية أي من هذه الجوانب المزوجة آثار كبيرة على منتجات المشروع وخدماته، وعلى عميل المشروع والأطراف المعنية الأخرى، وتنظيم المشروع.

يتطلب إنشاء وصيانة جودة المنتج / الخدمة في المشروع نهجاً يهدف إلى التأكد من فهم الاحتياجات المعلنة والضمنية للعميل وتلبية تلك الاحتياجات، وفهم احتياجات الأطراف المعنية الأخرى وتقييمها، ومراعاة سياسة الجودة الخاصة بالمنظمة الأصلية للتنفيذ في إدارة المشروع.

لماذا أصدرت ISO مجموعتين من المواصفات الخاصة بإدارة المشروع؟
هاتان المجموعتان من المواصفات متكاملتان، غير قابلتين للتبادل. هناك مجموعة لإدارة المشروعات (ISO 21500) ومجموعة أخرى لأنظمة إدارة الجودة في مجال المشروعات (ISO 10006). لا يخضع أي منهما لإصدار الشهادات. وتوفر ISO 9001 /2015 شهادة في القضايا المتعلقة بهذه المواصفات.

ونخلص إلى أن الجودة وعناصرها وأسسها ومبادئها ومفاهيمها يجب أن تطبق عند إدارة وإنجاز المشروعات بأنواعها المختلفة حتى تتم هذه المشروعات كما خطط لها من حيث التكلفة والتوقيتات و رغبات ومطالب المستفيدين، كما أن المواصفات القياسية أيضاً لها دورها البارز في تنظيم تحقيق خطط المشروعات وأهدافها والغرض المرجو منها .

للمملكة المتحدة لإدارة مشروعات أنظمة المعلومات. أطلق عليها اسم «PRINCE»، والتي كانت في الأصل تعني «PROMPT II in the CCTA Environment».

تمت إعادة تسمية PRINCE كرمز مختصر لـ «Projects IN Controlled Environment». سرعان ما أصبحت تطبق بانتظام خارج بيئة تكنولوجيا المعلومات البحتة، سواء في المملكة المتحدة أو في القطاع الخاص في جميع أنحاء العالم. تم إصدار PRINCE2 في عام 1996 كطريقة عامة لإدارة المشروعات، وأصبحت PRINCE2 ذات شعبية متزايدة وأصبحت الآن مواصفة لإدارة المشروعات في العديد من الإدارات الحكومية في المملكة المتحدة وعبر منظومة الأمم المتحدة. كان هناك مراجعتان رئيسيتان لـ PRINCE2 منذ إطلاقها في عام 1996: «PRINCE2: 2009 Refresh» في 2009، و «PRINCE2 Update 2017» في عام 2017. وكان مبرر التحديث لعام 2017 هو التطورات في الممارسات التجارية العملية والتعليقات من ممارسي PRINCE2 في بيئة المشروع الفعلية.

(4)- المواصفة (ISO 10006): إدارة الجودة - مبادئ إرشادية لإدارة الجودة في المشروعات - نُشرت في الأصل عام 1997 وتم تحديثها في عام 2003 ثم في عام 2017. وللأسف، لم تتمتع بنفس شعبية سلسلة أيزو 9000 أو المواصفات العالمية لإدارة المشروعات مثل دليل PMBoK® أو Prince 2. حتى أن بعض الدول الأعضاء في (ISO) لديها مواصفات أكثر شعبية لإدارة المشروعات، على سبيل المثال المواصفة البريطانية BSI 6079 هي مثال على ذلك. ونتيجة لذلك، تعمل صناعة مواصفات إدارة المشروعات العالمية بكثافة لمعالجة هذا الأمر. تقدم المواصفة (ISO10006) إرشادات لإدارة الجودة في المشروعات. وهي



الطريق إلى بناء الفرق الفعّالة (الجزء الأول)

د. ابراهيم محمد عبد الفتاح

عضو الجمعية المصرية للجودة



طبيعة فرق العمل:

فرق العمل هي وسيلة لغاية، أو هي مدخل لتحقيق هدف ما. وقد يختلف الهدف من فريق إلى آخر. قد يتمثل الهدف في زيادة الإنتاجية أو تحسين الجودة أو رفع الروح المعنوية أو تحسين العلاقة مع العملاء. وبالرغم من اختلاف الأهداف إلا أن الفرق المختلفة تشترك في حاجتها إلى قواعد تساعد على إدارة نفسها. وتلعب دوراً هاماً في نجاح الفرق، وتتميز بالآتي:

- تحدد القواعد في الشهور الأولى من عمر الفريق، وبعد تحديدها يكون من الصعب تغييرها أو تعديلها.

- أي تغيير في قواعد عمل الفريق يتطلب وقتاً وجهداً ويسبب إزعاجاً للأعضاء.

- يلعب القائد دوراً هاماً في وضع القواعد.

- إن الالتزام بالحدود السلوكية يكون أكبر في الفرق الصغيرة عنه في الفرق الكبيرة.

- تحكم الفرق على أعضائها بمدى التزامهم بالقواعد، والعضو الذي يبدي التزاماً ما أكبر يحظى بأكثر قدر من الاحترام.

- كلما عمل أعضاء الفريق فترة أطول لوضع القواعد زادت درجة القبول بينهم.

- الفرق التي تبدي رغبة في وضع قواعد سلوكية لنفسها يكون لديها الميل للانضباط.

- عندما تكون القواعد السلوكية غير واضحة يفقد الفريق قدرته على التحكم في أعضائه.

- تساعد القواعد على التوزيع العادل للقوة بين أعضاء الفريق.

- تأييد والتزام الإدارة ببناء الفرق لكي يكتب لها النجاح، وعليها أن تدرك أن لفرق العمل فوائدها ومضارها أيضاً.

فوائد فرق العمل:

- خلق بيئة عالية التحفيز ومناخ مناسب للعمل.

- الإحساس المشترك بالمسؤولية تجاه المهام المطلوب إنجازها.

- استجابة أسرع للتغيرات التكنولوجية.

- تقليل الاعتماد على الوصف الوظيفي.

- تفويض فعال للمهام المطلوبة مع زيادة في مرونة الأداء.

- التزام تام بالأهداف مع المحافظة على القيم المساندة.

- تحسين مستوى ونوعية القرارات.

- زيادة فعالية الاتصالات بين الأعضاء.

- تحسن مستوى مهارات الأعضاء.

مضار فرق العمل:

- قد تكون مضيعة للوقت، وقد لا تدع وقتاً للأعضاء لأداء العمل الروتيني اليومي.

- قد تخرج أحياناً عن السيطرة وتبدو عليها مظاهر الفوضى وعدم

الانضباط:

- قد تسبب خطأ بين عمل عضو الفريق اليومي وعمله مع الفريق.

- تحتاج وقتاً طويلاً حتى تحقق نتائج ملموسة.

الأنماط المختلفة لفرق العمل:

عندما تشعر المنظمة بالحاجة إلى تشكيل فرق عمل، فإن أول مشكلة تواجهها هي تحديد نوع الفرق التي تريد تشكيلها.

وهناك أنواع مختلفة من الفرق يخدم كل منها هدفاً محدداً، ولكل منها خصائصه المميزة.

فرق المهام الكبيرة:

تقوم هذه الفرق بتحديد الفرص المتاحة للمنظمة وتقدير احتياجاتها. وتقوم بوضع الإطار الفلسفي العام وتحديد السياسات والاتجاهات العامة، ثم تضع الأهداف وعمل خطط العمل التنفيذية وتحديد الموارد اللازمة لتحقيقها. وتقوم بمتابعة التقدم المحقق وقياسه وكتابة التقارير المتعلقة بالأداء. ويقع على عاتقها أيضاً تحديد المواعيد النهائية لتحقيق الأهداف. ويجب أن يكون بين أعضائها ممثلون للمستويات الإدارية المختلفة. وهي تحتاج إلى اجتماعات مطولة لفترات زمنية طويلة.

فرق المهام المحددة:

ويتراوح عدد أفرادها بين 4 و 8 أعضاء عادة، ويعتمد الانضمام إليها على الخبرة والمهارات السلوكية، وهي تحتاج إلى عدة اجتماعات مطولة لفترات في فترة زمنية محدودة. وغالباً ما يطلب منها حل المشكلات أو تقدير الفرص المتاحة في السوق أو التطوير. وقد يطلب من فرق أخرى إتمام ما قامت به من أعمال.

دوائر الجودة:

يتشكل أعضاؤها من وحدة وظيفية واحدة ويعملون سوياً لتحسين مستوى الجودة أو الإنتاجية أو الخدمات. ويكون العمل بها تطوعياً وليس لها أي سلطة تنفيذية حيث يقع عبء التنفيذ على الإدارة، التي تلعب دوراً محدوداً في توجيهها.

الفرق الموجهة ذاتياً:

ويتشكل أعضاؤها من وحدة وظيفية واحدة ويكونون مسؤولين عن أداء عملية متكاملة. ويتم تدريب أعضاء هذه الفرق على المهارات اللازمة للعمل قبل البدء فيه، على أن يتولى الفريق فيما بعد تحديد الاحتياجات التدريبية المطلوبة لأعضائه. وهنا تكون القيادة دورية بين أعضاء الفريق وتتخذ القرارات بمشاركة الجميع. ويقوم أعضاء الفريق بتحديد الأهداف ومراجعة الأعمال وقياس مستوى الأداء والتنسيق مع الإدارات الأخرى. ويتولى الفريق الإجراءات التأديبية الجزائية داخلياً.

فرق الإدارة الذاتية:

تعمل بمستويات مختلفة من السلطة وبدون مدير مرئي. تتعاقد مع الإدارة للاضطلاع بمسئولياتها بالإضافة لقيامها بالمهام المحددة والتي



ومستويات مختلفة. ويفضل أن يكون الانضمام إلى الفريق على أساس تطوعي حتى يكون هناك التزام .

ومن الموضوعات الشائكة التي تقابل معظم الفرق هي عملية إدخال أعضاء جدد أو فصل أو إخراج أعضاء قدامى، وإذا كانت هناك صعوبات في الحصول على العدد الكافي على أساس تطوعي فلا يجب أن تترك أماكن شاغرة بالفريق لمدد طويلة إلا إذا كانت هناك موافقة جماعية من أعضاء الفريق على ذلك. وعموماً هناك أوقات نموذجية لانضمام أعضاء جدد. فالفريق الذي يعاني من مشكلة ما أو يكون على أعتاب مرحلة جديدة لا يرحب بالأعضاء الجدد. وكلما زادت نسبة الأعضاء الجدد زادت مقاومة الأعضاء القدامى.

حجم الفريق المثالي:

إذا كانت الأهداف والمهام معقدة وتتطلب مهارات عالية، فإن الحجم المثالي يكون بين 6 و 12 عضواً. أما إذا كانت المهام بسيطة فيجب أن يكون الحجم أقل حتى يكون لكل عضو عمل يؤديه. وإذا كان حجم الفريق كبيراً نسبياً (10 - 20) فيجب عدم مناقشة التفاصيل من قبل الجميع، بل يجري تفويض بعض المهام إلى فرق منبثقة عن الفريق الرئيس.

توجيه الأعضاء الجدد:

تقع مهمة التوجيه على عاتق الأعضاء القدامى ويجب أن يتم في خلال 30 يوماً من دخول العضو الجديد للفريق. ويقوم العضو الجديد بمراجعة محاضر الجلسات السابقة والأهداف التي أسس من أجلها الفريق والتدريب الذي تلقاه الأعضاء ومناقشة الأدوار والمسئوليات المختلفة.

أدوار أعضاء الفريق:

يجب تحديد الأدوار بوضوح في بداية كل اجتماع. هذه الأدوار يجب أن تكون مرنة لكي تسمح بتداول الأدوار والمسئوليات بين الأعضاء.

مسئوليات قائد الفريق :

يقوم بنقل المعلومات والمعرفة والمهارات لبقية أعضاء الفريق وتفسير السياسات وأوامر العمل، ويشرح كيفية إدارة العمل بفعالية وتقييم النتائج. ويتولى بناء خطوط الاتصال بين الإدارات وتشجيع الأعضاء على أداء العمل بطرق ابتكارية وتقبل المخاطرة. ويكون من الناحية السلوكية مثلاً يحتذى، ويقوم بمكافأة السلوك الفعال. وتأييد أهداف الفريق داخلياً وخارجياً ونقل إنجازات الفريق إلى الإدارة ولعب دور الوسيط عند نشوب صراعات. ونستكمل الجزء الثاني في العدد القادم إن شاء الله

تشمل التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة. تتعلم وتشارك في الوظائف التي غالباً ما يؤديها المديرون. وتكون اجتماعاتها أسبوعية. هذه الفرق تصمم وتنفذ التدريب اللازم لأعضائها، وهي تعين وتوجه أعضائها الجدد، وتحدد مستويات الأداء وتقيسه وتقدم إفادة مرتدة عنه. وتكون مسؤولة أثناء التنفيذ.

تشكيل الفريق:

أول خطوة في تشكيل الفريق هي تحديد الأهداف المطلوبة والتي تلبى احتياجات محددة أو تحل مشكلة ما. وقد تترك هذه المهمة أحياناً للفريق لتحديدها ويجب أن تتم بصورة تحسينات أو مكاسب ملموسة، مع تحديد الوقت النهائي للإنجاز والخطوات والتوصيات والتحليلات المطلوبة وخطط العمل والتقارير التي يجب تقديمها ووعدها ومواعيدها (أسبوعية أو شهرية) والمسؤولين المتلقين لها. ثم تحديد مواصفات وخصائص أعضاء الفريق المطلوبة مثل المهارات والقدرات الفنية والسلوكية ونمط الشخصيات المطلوبة طبقاً لتكوين الفريق والأعمال الموكلة له. ثم يتم تحديد الموارد المتاحة للفريق ويمكن أن تضم مستشاراً من الإدارة يكون مسؤولاً عن الاتصال بالفريق. وأخيراً اختيار المجموعة الأساسية التي سوف تحدد جدول أعمال الاجتماع الأول واختيار عضو من الفريق يتولى تسهيل مهمته.

تحديد مستوى السلطة:

كثير من الفرق تبدأ العمل دون تحديد واضح لسلطاتها، مما يصيب أعضاء الفريق بالإحباط. لذا يجب تحديد تلك السلطات من البداية.

وهناك عدة خيارات عند تحديد مستوى السلطة منها:

- 1- النظر في المشكلة ووضع الحلول وترك اتخاذ القرار للإدارة.
- 2- تحديد البدائل المتاحة ومميزات وعيوب كل بديل وترك مهمة اختيار البديل الأمثل الآخرين.
- 3- التوصية بخطة عمل وترك الموافقة للإدارة.
- 4- كتابة تقرير يعكس وجهة نظر الفريق وانتظار الموافقة أو البدء في العمل.
- 5- أداء العمل، ثم كتابة تقرير بالنتائج المحققة.
- 6- القيام بالعمل، وكتابة تقارير في حالة الفشل فقط.

تأسيس العضوية:

يمكن أن يتشكل أعضاء الفريق من نفس وحدة العمل أو من وحدات

المرأة «الرقم الأهم» في استراتيجية نشر ثقافة الوعي البيئي

د/ أماني ممدوح هاشم

- مدير عام بادرة البيئة - هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة

عدم رمي المخلفات في المجاري المائية التي نستخدمها، وكيفية الحفاظ على المياه في استخداماتنا اليومية. إنها كلها مظاهر سلوكية قد نقوم بها في اليوم الواحد عشرات المرات، ومن الأهمية أن تعلم الأم لأبنائها السلوكيات الإيجابية حتى تصبح جزءاً من ثقافتهم اليومية.

التأثير المحوري للمرأة للتصدي لاشكالية تدهور البيئة من خلال نشر ثقافة الوعي البيئي.

المرأة موجودة في كل مكان، ويمكنها أن تسهم في زيادة الوعي البيئي بين أوساط المجتمع وخاصة الشباب، وتستطيع التأثير بإيجابية للتصدي للتحديات البيئية الأكثر إلحاحاً في المجتمع، ومنها ارتفاع نصيب الفرد من توليد النفايات والاستهلاك المرتفع للمياه، حيث ترتبط جميع هذه القضايا بالاستدامة، فالمرأة تلعب أدواراً محورية في تحديد اتجاهات العائلة في مسائل مثل استهلاك الماء والطاقة والمواد الاستهلاكية الحديثة التي قد تؤثر في البيئة، وهذا ما يعزز كون علاقة المرأة بالبيئة علاقة وثيقة ومتلازمة ومعنية بالمحافظة على صحة أسرتها وسلامتها، فضلاً عن أنها تؤدي دوراً ذا وجهين، أولهما زرع القيم البيئية لدى الأطفال وتوعيمهم على الممارسات والسلوكيات التي من شأنها المحافظة على البيئة، والثاني إيجاد قوة ضغط على المجتمع والمؤسسات التي تعنى بشؤون البيئة، لرسم سياسات واضحة للبيئة وللقوانين المعززة لذلك والالتزام بتطبيقها بدقة.

دور المرأة في غرس القيم الإيجابية عن البيئة والوعي البيئي: إن مسألة إسهام المرأة في غرس القيم الإيجابية عن البيئة والوعي البيئي، يمكن أن تسهم بها المرأة كأم أو كعالمة، أو كموظفة، أو من خلال أي موقع في نشر ثقافة بيئية سليمة، فبعض الأشياء قد تكون بسيطة ولا تأخذ منا جهداً في التغيير، لكن نتائجها عظيمة في الحفاظ على البيئة، ومن ثم نعود أولادنا سلوكاً سليماً.

ونخلف لهم بيئة صالحة في المستقبل، فمن الممكن أن نستخدم البدائل المناسبة لتوفير مصادر الطاقة والماء، كأن نتعود على استخدام أضواء الفلورسنت «النيون» بدلاً عن الأضواء الصفراء العادية للتقليل من نسبة ثاني أكسيد الكربون في الجو، ويوفر الطاقة بنسبة 16٪ مما يخفف فاتورة الكهرباء، والحد من استهلاك المياه في المنزل والعمل، والحفاظ على المياه العذبة التي تعد مصادرنا محدودة في العالم بإصلاح صنابير المياه والمواسير التالفة التي تسرب كميات كبيرة من الماء، واستخدام العوازل الحرارية في المنزل على فتحات الشبابيك والأبواب، وبدلاً عن استخدام المجففة الكهربائية لتجفيف الثياب يمكن نشرها تحت ضوء الشمس، للحد من استخدام الطاقة، واستخدام الستائر الثقيلة على النوافذ لتقليل من الحاجة إلى استخدام المكيفات. وعندما نتوقف بالسيارة توقفاً طويلاً يمكن إطفاء المحرك للتوفير في الوقود، والاهتمام بتركيب فلتر على مخرج الدخان في السيارة لتقليل من نسبة الغازات السامة التي تطلقها في الجو، ومحاولة شراء لوازم المطبخ في علب والتقليل من استعمال الأكياس البلاستيكية بقدر الإمكان، وإطفاء الأنوار في الغرف غير المستخدمة وعند الخروج من الغرفة، ونعود الأبناء على ذلك، وهناك أفكار بسيطة وكثيرة، لكن المهم أن نعلمها لأطفالنا حتى تصبح جزءاً من سلوكياتهم.

يظل الدور الذي تضطلع به المرأة في تعزيز قيم الأمن البيئي، والمحافظة على البيئة من الهدر والتلوث، ونشر ثقافة الوعي البيئي في المجتمع، دوراً تريبوياً وتنموياً بامتياز، إذا ما سلمنا بحقيقة إمكانية إسهام المرأة كأم ومعلمة ومربية وشريكة أصيلة تمثل نصف المجتمع في العمل والإنتاج، وكقوة اجتماعية مؤثرة وفاعلة في توجيه الرأي العام، واتجاهات أفراد المجتمع، ويلقى على كاهلها مسؤولية تربية وإعداد النشء في بيئة صحية واجتماعية سليمة وخالية من الأمراض والظواهر السلبية، وخالية أيضاً من كل ملوثات البيئية مهما كان نوعها، من خلال إسهاماتها المتعددة، أو من خلال النهوض بدورها كشريك استراتيجي فاعل في منظومة البناء والتطور والتنمية المستدامة في المجتمع.

قناعة المرأة نفسها بحقيقة وطبيعة هذا الدور:

ومما لا شك فيه أن دور المرأة يكتسب أهمية استثنائية مضافة إذا ما أدركنا حجم تأثيرها المباشر وغير المباشر على الصعيد المجتمعي لتعزيز الوعي البيئي، واكتساب المعرفة اللازمة لتغيير اتجاهات المجتمع نحو القضايا البيئية، وعلاقة ذلك بالتنمية المستدامة في الدولة، ليظل الدور الذي تضطلع به المرأة دوراً مهماً واستراتيجياً. ومن ثم يستدعي هذا الدور قناعة المرأة نفسها بحقيقة وطبيعة هذا الدور أولاً،

ومن ثم عليها أن تعمل من أجل اكتساب المعرفة اللازمة لتغيير الاتجاهات السلبية نحو القضايا البيئية، وكيفية تنمية المعلومات اللازمة وتطويرها ونقلها إلى أفراد المجتمع، وغرس قيمها الجديدة إلى الجيل الجديد من الأبناء، ودعوة الجمهور بكل قطاعاته، خاصة النسائي منه، ليكون أداة فاعلة في نشر ثقافة الوعي البيئي، والتوعية بالقيم البيئية الجديدة، والدعوة إلى التخلي عن السلوكيات الخاطئة في كافة مواقع المجمع.

دور الأم بوجه خاص في تنشئة أبنائها على ثقافة الوعي البيئي: دور الأم بوجه خاص في تنشئة أبنائها على ثقافة الوعي البيئي منذ وقت مبكر، لأن توعية الأطفال على السلوكيات الصحيحة يربحهم في المستقبل، لأنهم سيتعودون منذ الصغر على حب الخضرة والشجرة والاهتمام بها، أو عدم رمي النفايات الضارة في أماكن عامة، أو استعمال المبيدات أو المنظفات، أو إعادة استعمال بعض العبوات والزجاجات الفارغة، أو معرفة قيمة المياه وأهمية الحفاظ عليها، أو



جودة الحياة الوظيفية Quality of Work Life

د. أيمن الدهشان



إستشاري التدريب بالمعهد القومي للجودة
المحاضر بالأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري

انجازات مرضية. فالتحفيز هو القوة التي تستثير وتدفع الفرد لأداء أفضل وذلك عن طريق الربط وفق آلية معينة بين الوضعية الخارجية المتمثلة بالحوافز، والوضعية الداخلية التي تتعلق ببيئة العمل وبالفرد وخصائصه الفسيولوجية والثقافية والمهارية والمعرفية في مواقف معينة.

٣) ظروف العمل:

تهدف المؤسسات المعاصرة إلى إحداث نوع من التوازن بين حاجاتها وحاجات عمالها من خلال إيجاد الوسائل المناسبة لجعل العمل أكثر قدرة على إشباع تلك الحاجات، وتعد تهيئة ظروف العمل من أبرز وأهم الأساليب المتبعة في تلبية احتياجات العمل. **٤) المشاركة في صنع القرارات:** إن الإشتراك في صنع القرار يعطي العمال الشعور بأهميتهم مما يؤدي إلى الإخلاص في العمل والتفاني في خدمة وإعلاء صالح المنظمة والعمل على تحقيق أهدافها.

عملية صنع القرارات يجب ألا تكون مقصورة في يد شخص واحد كالمدير أو القائد الإداري بل يجب أن تمتد إلى معاونيه وموظفيه وكل من يهمهم أمر القرار.

ينصح بتمكين الشركات الموظف من المشاركة في صنع القرار، ويعتبر ذلك أحد الوسائل التي تعين الإدارة على سد



الحاجات النفسية للموظفين.

وفي إحدى الدراسات بدولة تايلاند، أهد دول النمر الأسبوعية المتقدمة، لمعرفة تأثير جودة حياة العمل على مؤشرات السعادة في تايلاند من خلال الإشراف على القدرات العقلية والأخلاقية، أشارت النتائج إلى أن الحياة الأسرية والحياة الاجتماعية والحياة العملية لها آثار إيجابية على السعادة في تايلاند، فهناك تأثير كبير من أن توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين سيسهم في رفع أداء المنظمة ويحقق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم وهذا ما نريده لتحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠.

في عصرنا الحالي تواجه المنظمات ضغوط وتغيرات مستمرة في جميع المجالات تتمثل في الزيادة المستمرة للقوى الداخلية والخارجية المؤثرة على استقرارها، وبالتالي فإن جودة حياة العمل من خلال «قدرة الفرد على إشباع حاجاته داخل بيئة عمله»، فمفهوم جودة الحياة الوظيفية ظهر ليوكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي وليخفف من حالات التوتر والقلق بين العاملين، الذي ساد الغرب خوفاً من الاستغناء عنهم أو تخفيض الخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم. والهدف من جودة الحياة الوظيفية توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يسهم في رفع أداء المنظمة ويحقق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم، فعلينا داخل مؤسستنا الاهتمام بجودة حياة العمل لجميع العاملين في المؤسسة، والقيام بتوفير حياة عمل جيدة حتى يتم تحقيق أعلى مستويات الرضا للعاملين في المنظمات وذلك لتحقيق أعلى مستويات الخدمات المقدمة ومستويات الإنتاج.

وأرى أن جودة حياة العمل هي قدرة الفرد على إشباع حاجاته والقدرة على التفكير الحر والنقد البناء والقدرة على التغيير والإبداع بالظروف المادية في البيئة الخارجية من خلال جودة الحياة. وهناك عدة أبعاد تؤثر على جودة حياة العمل ومن أهمها:

١) الإثراء الوظيفي:

يعتبر العصر الحالي هو عصر النهضة الشاملة بمجالاتها كافة ووجود المنظمات الإدارية بجميع أشكالها تهدف إلى تقديم الخدمات وإشباع حاجات العاملين ويرى أن مصلحة أي منظمة تكمن في القدرة على الاحتفاظ بالعاملين لديها

من خلال إشباع حاجاتهم وتلبية رغباتهم عن طريق إيجاد وظائف وأعمال مثيرة لهم. فالإثراء الوظيفي هو إحساس الموظف بالمسئولية وبأهمية نتائج الوظيفة وبمعرفة هذه النتائج ينعكس بالتالي إلى زيادة إحساس الموظف بالرضا عن وظيفته.

٢) الحوافز:

السلوك الإنساني هو سلوك موجه نحو تحقيق أهداف معينة سواء كان الإنسان واعياً لما يبتغيه من أهداف أو غير محدد الأهداف، وبوجه عام يمكن القول إن الأفراد العاملين لا يختلفون في قدراتهم وتصوراتهم للأعمال فحسب بل في دافعيتهم في القيام بها وتحقيق



كيف تحقق ٨٠٪ من الأهداف باستخدام ٢٠٪ من الوسائط

م عبد السلام عبد السميع

المشرف على إدارة الدعم الفني - المعهد القومي للجودة



الفعال من هذه الوسائل هو أصغر قدر وأنه سيحقق لك نسبة كبيرة من الغايات المطلوبة وأن نسبة كبيرة من الوسائل لم تحقق إلا شيئاً يسيراً أو لم تحقق شيئاً أصلاً.
كيف نستفيد من هذه القاعدة؟

١- يمكن الاستفادة من هذه القاعدة عن طريق التقييم Evaluation المستمر لأداء الوسائل المختلفة في كل عمل إداري للوصول لأفضل الوسائل تأثيراً.

٢- لا بد من استثمار الوسائل الفعالة لأنه عن طريقها تتحقق أكثر الأهداف.

٣- لا بد من تجميع مجموع الوسائل المتلائمة التي تربط بينها روابط تقوي فاعليتها ولا تكفي بفاعلية الوسيلة - فإن الشركة قد تفشل في عملها رغم أن كل العاملين بها مدربين لأن علاقاتها سيئة.

٤- ينبغي على المدير تغيير وسائله دائماً وتحديد أهدافه المنجزة وتحديد أي الأهداف المنجزة ثم تحقيقه بأي الوسائل فإن هذا التغيير سيوصل إلى أفضل مستوى للتقدم.

القاعدة والتطبيق على الواقع الإداري :

- الرقمان ٢٠ و ٨٠ هما رقمان افتراضيان والنسبة ٨٠/٢٠ لا تعني بالضرورة أن تحقيق ٨٠٪ بالضبط من الأهداف يستدعي بالضبط فقط ٢٠٪ من الوسائل، بل إن المقصود هو أنه في التطبيق الواقعي الإداري تقترب النسبة الحقيقية من ٨٠/٢٠، فقد تكون ٧٠/٣٠ بمعنى أن ٣٠٪ من الوسائل الفعالة تحقق ٧٠٪ من الأهداف أو قد تكون ٧٥/٢٥، وقد تكون غير ذلك.

فنحن نتعامل مع نوعين من الأعداد: أعداد الوسائل يساوي ١٠٠٪ وأعداد الأهداف ويساوي ١٠٠٪.

إحذر!!!

- أن تقحم هذين الرقمين في كل شيء؛ فليس لهما قداسة؛ ومن ثم فلا تقلق إذا جاء الواقع مغايراً لهما !!!

- أن تجعل القاعدة ذريعة لعدم التفكير !!

إنتهه !!

قاعدة ٨٠/٢٠ تضع بين يديك وسيلة جديدة للتفكير، ولكن تحقيقك لـ ٨٠٪ من النجاح في تطبيقها يعتمد بالدرجة الأولى على تحديد عناصر النجاح الهامة بدقة وإلا كان الفشل.

نصائح لاكتساب البصيرة التي تمكنك من رؤية قاعدة ٨٠/٢٠ وتطبيقها بفعالية:

١. انتق أهدافك بدقة لكن لا تبلغ حد الإيمان الأعمى بنجاحها رغم

عادة يبذل الأشخاص مجهودات كبيرة جداً للوصول إلى أهداف معينة ربما تكون قليلة (وفي أكثر الأحيان يبذلون مجهودات كثيرة للوصول إلى أهداف قليلة).
قاعدة: نحن نبذل جهوداً كثيرة ووسائل متعددة لا نستغلها جميعاً في تحقيق الأهداف بل نكاد لا نستفيد بأكثر من ٢٠٪ منها لتحقيق الأهداف. ونحن نسعى في هذه القاعدة للوصول إلى بديل ٢٠٪ من الجهد لتحقيق ٨٠٪ من الأهداف.

تطبيقات عملية للقاعدة:

- في الأعمال التجارية قد تأتي أكبر نسبة من الأرباح من نسبة قليلة جداً من المنتجات ٢٠/٨٠.

- في الاستقراء والبحث نحن نأتي بأكثر نسبة من الاستنتاجات عن طريق استعمال نسبة لا تتعدى خمس المعلومات المتاحة والأفكار المعروضة.

- في مجال التربية نحن لا نطبق مما نعرفه من مبادئ التربية أكثر من نسبة قليلة نحصل بها على أكثر ما نتمنى من النتائج !!

- في الموارد يتحكم ٢٠٪ من سكان العالم في ٨٠٪ من موارده بينما يبقى الباقي لا يحصل إلا على النسبة الباقية يعانون الفقر والجوع.
هل هذه القاعدة دقيقة؟

- أول من وضع هذه القاعدة في الإدارة هو الاقتصادي الإيطالي الشهير «باريتو» عام ١٨٩٧ عندما وجد أن توزيع الثروة في مجتمعه هو بهذه النسبة فعلاً وأن الأثرياء القليلين هم الذين يتحكمون في نسبة لا تقل عن ٨٠٪ من الثروة.

- وهذه القاعدة قاعدة تقريبية وصفية لما يحصل من وصولنا من جهة بذل الوسائل للوصول للأهداف، وقد تصدق بصورة دقيقة في بعض الأحيان، بل إن بعض الإداريين يرونها دقيقة لأكثر مدى ويرون أن تحقيقها أمر واقع بالتجربة.

أهمية هذه القاعدة:

تأتي أهمية هذه القاعدة من حيث إننا مطالبون بتقليص الهدر والمنفق في جهودنا ومواردها عن طريق تطبيقها واقعيًا، يمكننا فعلاً استغلال أقل جهد ممكن للوصول لأكثر نتيجة مرجوة. كذلك فنحن عن طريق تطبيقها لها سينتوجه للتركيز والاهتمام بأكثر الوسائل فعالية وأهم الموارد تأثيراً للوصول لأفضل النتائج.

كيف تعمل القاعدة:

عندما تريد أن تحقق غاية معينة فإنك تجمع لتحقيق هذه الغاية عدداً من الوسائل وعند تطبيق ذلك بالتجربة العملية ستجد أن كثيراً من هذه الوسائل لم ينتج لك الأثر المطلوب لتحقيق تلك الغاية، وستجد أن بعض هذه الوسائل تدعم بعضها وبعضها يضعف بعضها، وستجد أن

سائل ؟



تغيير الظروف.

٢. لا تتردد في تغيير أهدافك واختيار أهداف جديدة عند تغيير الظروف المحيطة، ولا تتمسك بأهدافك القديمة إذا لم تحرز النجاح الذي خطط له، وأكرم لك أن تتخلى عنها بمحض رغبتك قبل أن يجبرك غيرك على ذلك!!

٣. ابحث عن النجاح والتميز في نطاق ضيق ٢٠٪ فقط من المجال الذي تظن أنه يمكنك التأثير داخله. فالتركيز يوفر لك الفعالية الناجمة عن الحشد، تماما مثل حزمة الأشعة التي تتركز في بؤرة العدسة المحدبة.

٤. نخل عن الأعمال التي يستطيع غيرك إنجازها بطريقة أفضل وبسرعة أكبر، ولا تقم إلا بالأنشطة التي تحبها بنسبة ٨٠٪. وابتعد عن التنافس في الأنشطة التي لا تحبها إلا بنسبة ٢٠٪، لأنه في الغالب أنك ستخسر وتفقد جزءا من طاقتك ووقتك.

٥. تذكر أن ٢٠٪ من المحاولات الفاشلة تسبب ٨٠٪ من (عقدة الفشل) فركز جهدك على الأنشطة التي تمنحك الإحساس بالنجاح.

٦. لا تمنح أي موظف أكثر من ٢٠٪ من الفرص التي يعتقد أنه جدير بها ليظهر ٨٠٪ من فعاليته، وفي المقابل طبق نفس المعيار على نفسك؛ فلا تعتقد أن مديرك سيمنحك أكثر من ٢٠٪ مما تطالب به لتثبت له جدارتك بنسبة ٨٠٪.

٧. إمنح الأهداف الحاسمة ٨٠٪ من وقتك وجهدك ولا تفرط أو تبالغ في وضع الأهداف التي تفقدك تركيزك.

مبادئ أساسية في استخدام القاعدة:

تعتمد هذه القاعدة على مبدئين أساسيين يندرج تحتها كل الخطوات الأخرى:

١- الاختيار الدقيق للعناصر المؤثرة القليلة (التي تقع في فئة ٢٠٪) (وللأخرى - فئة ٨٠٪).

٢- الربط القوي بين الوسائل والنتائج بأساليب جديدة ومبتكرة ومتغيرة ومن الواضح أن تطبيق هذين المبدئين يتطلب من المدير قدرة مميزة على حسن التقدير والذكاء وبعد النظر مما يتطلب حسابات وأرقام، وللحصول على تلك الميزة ينبغي الإمام الكامل بالظروف والملابسات والعلاقات بين الوسائل العاملة.

علامات على طريق تطبيق القاعدة:

١- تطلع دائما إلى الأداء المتميز وحاول الوصول إلى الإنجاز الكبير وحاول دائما معرفة أهم الوسائل والعناصر الفعالة التي تساهم في هذا الأداء المتميز.

٢- لا تحجم عن المشاركة أو البدء في أي مشروع جديد إشفاقاً من حجم الجهد أو الموارد المطلوبة لأدائه ذلك لأن ما تسعى إليه هو تحقيق ٨٠٪ من النجاح وليس ١٠٠٪.

٣- اهتم بالفعالية والتأثير على أوقات متوسطة وقصيرة ولا تشغل بالك بالمدى الطويل، فيطول المدة تتبدل الأحوال والأحداث.

٤- حاول دائما تغيير الوسائل المستخدمة قدر الاستطاعة مع تقييم فاعليتها على فترات قصيرة.

٥- يجب أن تسعى إلى التميز في نطاق ضيق (٢٠٪) من المجال الذي تظن أنه يمكنك التأثير داخله، ويمكن أن نطلق عليه التركيز الذي يوفر الفعالية والتأثير.

٦- إختيارك لأهدافك بدقة لا يعني إيمانك الأعمى بنجاحها رغم تغيير الظروف وسارع في تغيير أهدافك إذا لم تحرز النجاح المخطط له، أقتل أهدافك قبل أن يقتلها الواقع أو المنافسون.

٧- أترك الأعمال التي يستطيع غيرك إنجازها بطريقة أفضل وبسرعة أكبر وانتقل إلى المنافسة على أعمال أخرى تستطيع أن تخطف الأضواء فيها.

٨- لا تقم إلا بالأنشطة التي تحبها بنسبة ٨٠٪ وابتعد عن الأنشطة التي لا تحبها، وتذكر أن ٢٠٪ من المحاولات الفاشلة تسبب ٨٠٪ من حالات الإحجام.

خاتمة:

هذه القاعدة التي أوضحناها هي قاعدة وسائلية معينة للقدرة على الإنجاز والتميز ولسنأ هنا بصدد النصح لتطبيقها على المعاملات الإنسانية الاجتماعية إلا بعد إعادة الصياغة والبحث في طريقة التطبيق، وتظل هذه القاعدة طريقة ناجحة من طرق الاحتفاظ بالطاقة المهذرة والاستفادة لأقصى حد بالطاقة المبدولة.

القائد والمدير (الجزء الأول)

د. محمد نبيل لاشين

المدير التنفيذي لشركة ISC Egypt

عضو لجان الأيزو الفنية «ISO/TC 176 - ISO/TC 183 - ISO/TC 262»



وربما لا طائل منها. لذلك وضحا أن الخط الفاصل بين أدوار القائد والمدير عادة ما يكون غير واضح وغالبا ما يتداخل. ولنسكتشف بعض السمات التي تميل إلى تحديد الفرد كقائد، في ظل العديد من المواقف المختلفة:

قائد المنظمة، وهو غالبا ما يشغل مناصب ذات مسؤوليات إدارية أو إشرافية، ويظهر هذا الفرد صفات قيادية تمكنه من تحقيق أكثر مما يتطلبه المنصب. ويُنظر إلى هذا الشخص كقائد من قبل مرؤوسيه أو أقرانه أو رؤسائه لإظهاره واحداً أو أكثر من السمات مثل المعرفة، المهارات، الخبرة، الجاذبية، المبادرة، الخطاب المقنع، العطف، الأخلاق، التمكين، التعاون، الدعم، الثقة والشخصية متعددة الأبعاد. قائد قضية محددة، ويعمل إما بشكل خفي وراء الكواليس أو بشكل مرئي للمتابعين. ويجمع هذا القائد المتابعين من خلال الدوافع الشخصية وقوة الإقناع لتحقيق هدف مشترك، وأحيانا يحرض المتابعين على اتخاذ إجراءات بدنية ضد مجموعة مستهدفة. هذا النوع من القادة لديه القدرة على التواصل بلغة المتابعين لتحفيز مشاعرهم، والقدرة على التحمل لبناء والحفاظ على مستوى عالٍ من الطاقة الشخصية، والقدرة على أن ينظر إليه كعضو زميل في المجموعة مع قضايا مماثلة لتلك المجموعة. وهذا الشخص عادة ما يكون من صفوف العاملين في المنظمة، وفي بعض الأحيان يستخدم كعميل مهندس، ذو مظهر وأسلوب مثل المتابعين.

قائد المعاملات المشروطة، ونمط المعاملات المشروطة هذا هو أسلوب ينظر فيه المدير إلى العلاقة على أنها إنجاز العمل من خلال تحديد واضح للمهام والمسؤوليات، وتوفير أي موارد مطلوبة، حيث ترتبط الإلتزامات الإيجابية أو السلبية بتحقيق الهدف المنشود. القيادة التحويلية، وهي أسلوب يعبر فيه القائد عن الرؤية والقيم الضرورية من أجل نجاح المنظمة، ويتم ربطها أحيانا بالقيادة الكاريزمية، ولكنها تهدف بشكل أكبر إلى رفع أهداف المرؤوسين وتعزيز ثقتهم بأنفسهم لتحقيق تلك الأهداف. وقد حقق بوب جالفين هذه القيادة التحويلية في موتورولا من خلال برنامج Six Sigma، وهو النهج الذي وضع موتورولا لتصبح منافساً عالي الجودة وموثوقاً به في السوق.

هذا بالإضافة لأنواع أخرى عديدة من القادة، كما حدد باص أربعة أنواع أخرى من القيادة مثل القائد التربوي، قائد الجمهور، قائد الفكرة والقائد التشريعي أو التشريعي. وهناك خمسة أدوار رئيسية للقائد

متى يكون المدير ليس قائدا؟ ومتى يكون القائد ليس مديراً؟ الإجابة على هذه الأسئلة يستلزم طرح تعريف دقيق للقائد والمدير. ولذلك، سنحاول التمييز وإزالة الغموض بين الدورين، حيث يؤدي هذا الغموض إلى طمس خط الترسيم بينهما. ويتفاقم هذا الغموض بسبب سوء استخدام المصطلح. ومن الملاحظ أن لقب «القائد» نادراً ما يوجد في قوائم عناوين المناصب للمنظمات، رغم أن لقب «قائد الفريق» قد يظهر أحياناً. هل هذا يعني أن القائد هو كيان أثري لا وجود له حقا في العالم الواقعي؟. فالقائد هو فرد معترف به من قبل الآخرين باعتباره الشخص الذي يقود الجهود. ولا يمكن للمرء أن يكون قائدا دون وجود واحد أو أكثر من المتابعين. والقائد قد يشغل أو لا يشغل منصباً رسمياً معيناً في الإدارة، أو لديه أشخاص يقدمون تقاريرهم إليه بشكل رسمي. كما يمكن الإشارة إلى المنظمة أيضاً كقائد، بمعنى أنها في طبيعة العملاء (في التكنولوجيا، والابتكار، والمنتجات، والخدمات، وحصة السوق). أما المدير فهو الشخص الذي المسؤول عن الموارد ويديرها مثل الأشخاص، المواد، المال والوقت. وهو الشخص الذي تم تعيينه رسمياً ليتولى منصب في الإدارة. ويمنح المدير سلطاته من المستوى الأعلى، في حين يتم الحصول على دور القائد من خلال وجود أتباع. ويدير هؤلاء المديرون المنظمات والعمليات والأنظمة والمشاريع بالإضافة لأنفسهم.

ويمكن تحقيق أدوار القائد والمدير بواسطة نفس الفرد. وهو حقا ما يجب أن يفعله الفرد. الفن في كيفية فعله، والقدرة على إختيار المصطلح الأكثر قابلية للتطبيق في موقف معين، حيث تركز القيادة على فعل الأشياء الصحيحة، بينما تركز الإدارة على فعل الأشياء بشكل صحيح وفقا لستيفن كوفي. ومن المهم أيضا أن نتطرق إلى أنواع القيادة، مثل القيادة الإستراتيجية والتي تتضمن إنشاء أنظمة تقنية واجتماعية متكاملة بشكل فعال وتلبي احتياجات كل من العملاء والموظفين، والقيادة التشغيلية التي تتطلب ضمان تنفيذ العمليات التنظيمية بفعالية على أساس يومي ومراقبة الأداء ومعالجة القيود والتحديات. ويشمل ذلك التأكد من فهم الموظفين لما يجب القيام به وتزويدهم بالسلطة المناسبة والمسؤولية والمهارات اللازمة والأدوات وبيئة العمل التي تمكنهم من القيام بها.

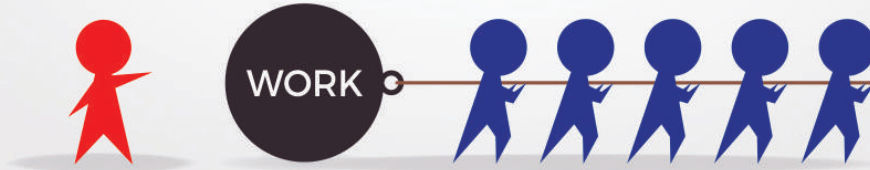
أدوار ومسؤوليات القادة:

يستمر النقاش والجدال حول ما إذا كان القادة يولدون أو يصنعون. الإجماع يشير إلى أن كليهما ممكن، ولكن بدون دليل قاطع. لقد تم إنفاق الكثير من الجهد وعدد لا يحصى من الصفحات المطبوعة في محاولة تطوير ملف تعريف عالمي للقائد، لكن يبدو أنها مهمة لا نهاية لها،

LEADER



MANAGER



تغيرت الهياكل التنظيمية والعمليات والأولويات في العقود الأخيرة، كذلك تغيرت الأدوار والخصائص المحددة للقائد الفعال. وقد حدد بعض الكتاب الفرق بين الإدارة والقيادة على أنه مقدار السيطرة الذي تمارسه على الناس. مثل كوزيز وبوزنر قدما القيادة بأنها مسؤولية مشتركة، ويصفان الفرق بينهما بأن المديرين يطلبون من الآخرين أن يفعلوا فعلا ما، لكن القادة يجعلون الآخرين يرغبون في القيام به. من زاوية أخرى، عرف وارن بينيس الاختلافات بين الاثنين القيادة = الفعالية، الإدارة = الكفاءة. بمعنى أن القيادة تعني فعل الشيء الصحيح، أما الإدارة فتعني القيام بالأمر بشكل صحيح. وقد أدرك آخرون أن نوع القائد المطلوب يعتمد غالبًا على خصوصية الموقف، مثل المنظمة، ومهمتها، واستراتيجياتها، وبيئتها التنافسية، وتشكيل وثقافة الأفراد الذين يتم قيادتهم. ومن المتوقع أن تختلف صفات وتصرفات القادة، أو يجب أن تتغير، بناءً على الحالات التي يواجهونها، مثل نموذج القيادة الظرفية الخاص بهيرسي وبلانكارد الذي يركز على ثلاثة عوامل، الأول هو سلوك المهمة، ويتضمن مستوى التفاصيل المتعلقة بالعمل والتوجيهات التي يجب على القائد تقديمها إلى المؤدي إلى أي مدى يجب اتخاذ إجراء مباشر مع المؤدي، الثاني هو سلوك العلاقة، ويتضمن مدى التواصل المطلوب مع المؤدي مقدار الدعم الشخصي المعطى لفن الأداء، والثالث هو نضج واستعداد الموظف، ويتضمن قدرة الأداء على تولي المهمة واستعداد المؤدي لتولي المهمة.

نستكمل المقال (الجزء الثاني) في العدد التالي إن شاء الله

تشمل التيسير، التقدير، التنبؤ، النصيحة والتوجيه، التمكين وأن يكون تابعاً.

وكما ذكرنا سابقاً أن متطلبات القيادة الجيدة متشابهة، بغض النظر عن القسم الوظيفي الذي يشرف عليه المدير، مثل مدير الجودة. فبعض المتطلبات المحددة لمديري الجودة في أدوار القيادة قد تشمل الالتزام الشخصي بالعملية والجودة التنظيمية، الإحساس والتقدير القوي بقيمة العمل وقيادة الآخرين، التطبيق الماهر لقاعدة واسعة من المعرفة في مجال الجودة وفهم كيفية تطبيق هذه المعرفة في المجالات الوظيفية، الحكمة حول كل من الناس والأشياء، وفهم كيفية دمجها لإنجاز العمل والتحكم في الخصائص المزاجية أو العاطفية التي قد تتداخل مع القدرة على العمل مع الآخرين. بالإضافة لبعض الصفات الشخصية المهمة التي يجب أن يظهرها القادة في مجال إدارة الجودة تشمل الإبداع والصبر والمرونة والانضباط الذاتي، وتعد مهارات الاستماع الجيدة ومهارات التدريب والتدريب الممتازة والحساسية تجاه قضايا العملاء والموظفين والالتزام الشخصي بالتميز من الأمور الأساسية.

أخيراً، يجب أن يكون القائد مرشداً، قادراً على قيادة التغيير، وعلى استعداد لتمكين المتابعين. وقد وصف كوزيز وبوزنر نموذجاً من ثلاث مراحل لاستراتيجية القيادة، أطلقوا عليه اسم (Vision)، (VIP الرؤية)، (Involvement المشاركة) و(Persistence الإصرار). وفي هذا النموذج يجب أن يتمتع القائد برؤى حول مستقبل مثير ومناسب للمؤسسة، ويقوم بأشراك العديد من الأشخاص في المنظمة في تحقيق الرؤية، مما يتطلب عملاً شاقاً ومثابرة على مواصلة المسيرة. ومثلما

الشائعات وتأثير الإعلام الإلكتروني وانتقاء المعلومات

م أحمد عبد الرازي

مدير الجودة - المعهد القومي للجودة



التواصل الاجتماعي في نشر الشائعات، وأهم العوامل التي تسهم في ذلك الانتشار، وتأثير انتشار الشائعات على الأمن القومي المصري، وكذلك اهتمت الدراسة بكيفية مواجهة الشائعات من وجهة نظر الجمهور، ودور الأجهزة الرسمية في مجابتهما والحد من نطاق انتشارها. وتأتي أهمية الدراسة تزامنا مع التحولات والأزمات السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي تشهدها المنطقة العربية؛ مما يستوجب ضرورة دراسة الشائعات، بوصفها واحدة من أهم أساليب الحرب النفسية المؤثرة على مسار تلك التحولات والأزمات. وأوضحت نتائج الدراسة أن من أهم العوامل المؤثرة على نمو وانتشار الشائعات بالمجتمع وفقا لرؤية عينة الدراسة هي غياب المعلومات الواضحة والدقيقة، وتعكس هذه النتيجة أهمية المعلومات في العصر الراهن كقوة استراتيجية تؤثر على فعالية إدارة الدولة لاستراتيجياتها الاتصالية في التعامل مع الرأي العام، فالعامل مع الشائعات جزء مهم ورئيسي في إدارة الدولة لأنها القومي، لاسيما في ظل أوقات التحول الديمقراطي والتي يمثل فيها عدم استقرار الأوضاع الاقتصادية والسياسية والاجتماعية بيئة خصبة مهيأة لسرعة انتشار الشائعات، وهو ما يتعين معه أن تطور الدولة استراتيجياتها في الاتصال، ومد الجمهور بالمعلومات والبيانات الصحيحة والدقيقة. وكشفت دراسة أميركية أن عددا كبيرا من وسائل الإعلام الإلكترونية تفتقد إلى الدقة وتساهم في نشر شائعات، مؤكدة أنه ليس كل ما ينشر على الشبكة يتمتع بالصدقية. وقالت الدراسة التي تحمل عنوان «أكاذيب وأكاذيب كريمة ومحتوى ينتشر بسرعة إنه «بدلا من لعب دور مصدر معلومات دقيقة، يساهم عدد كبير من وسائل الإعلام الإلكترونية في التضليل لتحصد مزيدا من الزيارات لموقعها ومن الاهتمام». وأضافت الدراسة، التي تمت بإدارة كريغ سيلفرمان في معهد «تاو سنتر للصحافة الرقمية» في جامعة كولومبيا إن وسائل الإعلام اضطرت لمعالجة أخبار لم يتم التحقق من صحتها لكن بعضها تسرعت في نشر أخبار كاذبة. وتابعت الدراسة نفسها أن «عددا كبيرا من المواقع لا يتحقق من صحة المعلومات التي يقوم بنشرها، وبدلا من ذلك يقوم بربطه بوسيلة إعلام أخرى تشير هي نفسها إلى وسائل إعلام أخرى». وقال سيلفرمان لوكالة فرانس برس إن المعلومات الكاذبة تثير في أغلب الأحيان اهتماما أكبر من الأخبار الصحيحة، لذلك تنتشر بشكل أوسع. وأضاف «عندما ينتشر نيا كاذب على مواقع الإنترنت، يجب أن تهتم به الصحافة وتشير إليه لقراءها إلى ما نعرفه وما لا نعرفه»، ونادرا ما ينشر النفي.

تعد الشائعة من الظواهر الاجتماعية السلبية المنتشرة في المجتمعات، وهي كذلك من أخطر الحروب النفسية والمعنوية التي تحدث في ظل أجواء مشحونة بعوامل اقتصادية وسياسية واجتماعية متعددة؛ حيث تتأثر بالأزمات التي تتعرض لها المجتمعات، وعندها تكون بيئة انتشارها وسريانها في المجتمع مهيأة، وتكون بمثابة أداة للبليلة النفسية والفكرية، ومفتاح تغيير الاتجاهات والتصرفات، والأداة التي تستخدم للسيطرة على الاتجاهات الشعبية وتستهدف التماسك المجتمعي، وانتشار الشائعات بصورة واسعة في المجتمعات هو إحدى سمات عصر الثورة التكنولوجية وابتكار التقنيات الاتصالية الحديثة، فكل شيء في هذا العالم الافتراضي يتم التعامل معه على أساس أنه معلومة، بغض النظر عن صحتها أو خطئها، كما أن المعلومة لم يعد إنتاجها حكرا على جهة بعينها، أو شخص محدد يمتن إنتاج المعلومات وفقا لمعايير محددة، بل أصبح بإمكان أي شخص أن يكون بنفسه منتجا وناشرا للمعلومة، وفي ظل هذه الوفرة المعلوماتية فإنه من الصعب على من يتلقى هذا الكم من المعلومات أن يميز الصحيح من الخاطئ، والجيد من الرديء، والحقيقة من الشائعة، وعلى الرغم من تطور شبكات التواصل الاجتماعي، وتزايد كمية المعلومات بشكل ضخم، إلا أن جودة المعلومات لم تصبح أفضل، وتخللت كل أنواع المعلومات المغلوطة وبخاصة الشائعات كل الشبكات الاجتماعية تقريبا.

لقد أصبحت الشائعة بوسائل التواصل الاجتماعي تنتقي مادتها وأدواتها، وتعبير عن محتواها بالنص، والصوت، والصورة، والرسم، والفيديو، علاوة على انتشار الشائعات عبر تلك الوسائل بسهولة، لاسيما مع تحصين هوية المرسل وإخفائها، وكذلك ضعف قدرة مستهلكي الأخبار على تقدير دقة تلك الأخبار؛ نظرا للكم الهائل من تدفق المعلومات على مستقبلها، بالتزامن مع عدم وجود حارس بوابة لتلك المواقع، وإتاحة كمية ضخمة من المعلومات خارج النطاق الجغرافي الخاص بالمستقبلين، فيصعب التحقق من الحدث، ويسهل على الآخرين القيام بمهمة التضليل، ومن ثم كانت تلك المواقع من أهم الوسائل التي ارتكزت عليها المخططات الاستراتيجية لنشر العنف والفوضى، ونشر الشائعات والأخبار المغلوطة، وزعزعة القناعات الفكرية، والثوابت العقائدية، والمقومات الأخلاقية والاجتماعية التي من شأنها إحداث بليلة داخل المجتمع؛ الأمر الذي أصبح يمثل تهديدا للأمن القومي للبلاد، ويشكل خطورة على سيادتها واستقرارها وسلامة أمنها السياسي والاقتصادي، والعسكري، والأيدولوجي، والاجتماعي، وسياستها العليا، وتعزيز استقلالها السياسي والانسجام الاجتماعي؛ نتيجة للحرية المطلقة التي تكفلها تلك المواقع. وفي هذا الإطار أجريت دراسة مهمة للتعرف على دور مواقع

تعريف من المواصفة أيزو 17065 المعنية به تطلبات عمل جهات منح الشهادات للمنتجات والعمليات والخدمات

م. محمد هشام خطاب

الإدارة العامة للجودة - هيئة المواصفات والجودة

المواصفة القياسية الدولية:

ISO/IEC 17065: 2012 Conformity assessment
- Requirements for bodies certifying products,
processes and services

هي المرجع الفني المعمول به في الأسواق العالمية لجهات منح الشهادات للمنتجات (مثل شهادات المطابقة وعلامات الجودة للمنتجات الصناعية). وفي هذا المقال نعرض للقارئ الكريم نص التعاريف الأساسية التي قدمتها المواصفة، على أن نستعرض بقية محتوياتها وكيفية تطبيقها في مقال قادم إن شاء الله. عميل (client): منظمة أو شخص مسؤول أمام جهة منح الشهادات لضمان أن متطلبات منح الشهادة بما في ذلك متطلبات المنتج قد تحققت.

الاستشارات (consultancy): المشاركة في أي مما يلي: تصميم وتصنيع وتركيب وصيانة أو توزيع منتج حاصل على شهادة، أو منتج سيحصل على الشهادة أو تصميم وتنفيذ وتشغيل أو صيانة لعملية حاصلة على شهادة أو عملية سوف تحصل على شهادة، أو تصميم وتنفيذ والحفاظ على الخدمة الحاصلة على الشهادة، أو لخدمة سوف تحصل على الشهادة. تقييم (evaluation): مجموعة من أعمال الاختيار والتحديد لأنشطة تقييم المطابقة.

مُنتج (product): نتيجة لعملية ما.

- الخدمات (مثل النقل) - البرامج (على سبيل المثال برنامج كمبيوتر، القاموس)
- المعدات (مثل محرك، جزء ميكانيكي) - المواد المعالجة (على سبيل المثال زيوت التشحيم)

العديد من المنتجات تشمل عناصر تنتمي إلى مختلف تصنيفات المنتجات. سواء أطلق على المنتج خدمة، أو برنامج أو معدة أو مواد معالجة فإن ذلك يعتمد على العنصر المهيمن.

عملية (process): مجموعة من الأنشطة المترابطة أو المتفاعلة التي تحول المدخلات إلى مخرجات. أمثلة: عمليات هندسة اللحام وعمليات المعالجة الحرارية وعمليات التصنيع التي تتطلب التأكد من قابلية التشغيل (مثل تشغيل أو إنتاج منتج بتفاوت محدد) وعمليات الإنتاج الغذائي وعمليات نمو النباتات.

خدمة (service): نتيجة نشاط ضروري واحد على الأقل بين المورد والزيون، وهي عموماً منتج غير ملموس. وتوفير خدمة يمكن أن تنطوي، على سبيل المثال، على ما يلي: - نشاط يقوم على دعم الزبائن بمنتجات ملموسة (مثل صيانة السيارات) نشاط يقوم على دعم الزبائن بمنتجات غير ملموسة (مثل قائمة الدخل اللازمة لإعداد الإقرار الضريبي) - توصيل منتج غير

ملموس (مثل تقديم المعلومات في سياق نقل المعرفة) - خلق أجواء للزبائن (على سبيل المثال في الفنادق والمطاعم).

متطلبات الشهادة (certification requirement):

شرط محدد، يشمل متطلبات المنتج والتي تفي باحتياجات العميل كشرط لإنشاء أو الحفاظ على شهادة. ومثال لمتطلبات منح الشهادة وهي ليست متطلبات المنتج:

- استكمال اتفاقية منح الشهادة - دفع الرسوم - توفير المعلومات حول التغييرات على المنتج الحاصل على شهادة - توفير إمكانية الوصول إلى المنتجات الحاصلة على شهادة ل أنشطة المراقبة. متطلبات المنتج (product requirement): المتطلب المرتبط مباشرة بالمنتج، موضح في مواصفات أو في مراجع معيارية أخرى موضحه بمخطط منح الشهادة. يمكن تحديد متطلبات المنتج في المراجع المعيارية مثل التشريعات والمواصفات والخصائص الفنية.

مخطط منح الشهادات (certification scheme): نظام منح الشهادات المتعلقة بمنتجات محددة، يطبق عليه نفس الشروط والقواعد والإجراءات المحددة.

مجال منح الشهادة (scope of certification): يبين الآتي: - المنتج (المنتجات)، العملية (العمليات) أو الخدمة (الخدمات) التي تمنح لها شهادة.

- مخطط منح الشهادة المطبق - المواصفة (المواصفات) وغيرها من الوثيقة المعيارية (الوثائق)، بما في ذلك تاريخ نشرها، التي يتم الحكم على أن المنتج (المنتجات)، والعملية (العمليات) أو الخدمة (الخدمات) متوافقة معها.

مالك مخطط منح الشهادات (certification scheme owner): الشخص أو المنظمة المسؤولة عن تطوير وصيانة مخطط محدد لمنح شهادة.

مالك المخطط يمكن أن تكون جهة منح الشهادات نفسها، سلطة حكومية، جمعيه تجارية، أو مجموعة من جهات منح الشهادات أو غيرها.

جهة منح الشهادة (certification body): جهة تقييم مطابقة طرف ثالث تنفذ مخططات منح الشهادة. وجهة منح الشهادة يمكن أن تكون غير حكومية أو حكومية (مع أو بدون سلطة تنظيمية). عدم التحيز (الحيادية) (impartiality): توافر الموضوعية، ومفهوم الموضوعية يعني أنه لا وجود لتضارب المصالح، أو يتم حلها حتى لا تؤثر سلباً على أنشطة الجهة. والمصطلحات الأخرى التي هي مفيدة في توصيل مفهوم الحيادية هي الاستقلال، والتحرر من تضارب المصالح، والتحرر من التحيز، والبعد عن التحامل، الإنصاف، والحياد، والانفتاح، عدم الاستقلال بالرأى والتوازن.

مدير جودة معتمد

د. مدحت عبد الوهاب

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



- توفير تحديثات لكبار المديرين والمديرين حول مشكلات الجودة.
- التأكد من أن جميع الموردين يلبون متطلبات الجودة للشركة.

لذا فقد حرص المعهد القومي للجودة بإصدار رخص مزاولة المهنة لمدرء الجودة في المجالات المختلفة، في إطار البرنامج الوطني للاعتماد المهني للجودة والذي يهدف إلى إيجاد مرجعية رسمية من الدولة للعاملين في مجال الجودة يشهد لهم بالكفاءة في الأداء. ويتم تأهيل الراغبون في الحصول على

الاعتماد من خلال دورة تدريبية مكثفة لرفع مستوى أداء الدارسين في إطار المعايير الدولية للجودة وتزويدهم بالأدوات اللازمة لتطبيق مفاهيم الجودة في مختلف المجالات وكيفية تفعيلها بطريقة احترافية ومهنية وفهم كيفية تداخل العمليات وغيرها من عمليات التحسين المؤسسي، وأيضاً، اكتساب المهارات اللازمة لتحليل مشاكل الجودة وكيفية التخطيط وإدارة وقيادة فريق الجودة وإتاحة الفرصة للتقييم والتطبيق والبحث للحالات الحرجة وخلق القدرة على اقتراح وتنفيذ استراتيجيات الحلول وتقييم الأساليب البديلة. يحتاج مدير الجودة إلى مهارات منها: مهارات اتصال ممتازة

دور مدير الجودة في المؤسسة دور هام حيث يضمن تلبية جميع منتجات وخدمات المؤسسة لمعايير الجودة وتجاوز متطلبات وتوقعات العملاء، وتحديد معايير الجودة وتطوير عمليات مراقبة الجودة. عندما تكون المنتجات والخدمات عالية الجودة وموثوقة باستمرار، يكون لمدير الجودة تأثير على المؤسسة. وسيكون لمدير الجودة دور حيوي في ضمان استمرار جودة الأداء وتسليم منتجات عالية الجودة وتحسين مستمر لتوفير السلع والخدمات الرائدة في السوق.

تعتبر وظيفة مدير جودة من أهم الوظائف بأي مؤسسة سواء صناعية أو خدمية، وحتى نستطيع أن نفهم دور مدير الجودة، يجب أولاً أن نعرف أن الجودة بالمؤسسات هي سياسة إدارية شاملة تتبعها المؤسسة، تتضمن مجموعة من العمليات والإجراءات التي تضمن الوصول إلى مستوى معين من الإنتاجية يحقق الرضا الكامل للعاملين بالمؤسسة والعملاء على حد سواء. وإذا اتفقنا على هذا المفهوم، نجد أن مدير الجودة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة هو المسؤول عن سلامة تطبيق هذه المنظومة بشكل صحيح. وحينما نتحدث عن التطبيق نعني أن تكون ممارسة العاملين لجميع الأنشطة متوافقة مع معايير ومتطلبات الجودة، وبالتالي فإن مدير الجودة منوط بالتأكد من التطبيق الصحيح لجميع الإجراءات والعمليات بالمؤسسة، بل ويزيد على ذلك مسؤوليته عن عملية التحسين والتي تشمل العديد من الأساليب لإنجاز الأعمال بسرعة أكبر ووقت أقل، وهذا ينعكس إيجاباً على سير العملية الإنتاجية وتحسين بيئة العمل. وهناك العديد من الجوانب والواجبات اليومية التي ينطوي عليها دور مدير الجودة. قد تشمل هذه:

- تطبيق ضوابط وسياسات الجودة للمؤسسة.
- البحث في ملاحظات العملاء ومراجعتها واستخدامها لإبلاغ عمليات الجودة وقراراتها.
- التأكد من أن العمليات تلبى المعايير المطلوبة.
- مراقبة الأداء المستمر ونتائج عملية الجودة.
- البحث بانتظام في السوق والمنافسة لمواكبة تطورات الصناعة.
- إجراء عمليات تدقيق الجودة الداخلية.
- توجيه الموظفين والفرق عبر العمل لضمان تنفيذ أطر الجودة.



أعمالهم وفق مهامهم الوظيفية الموكلة إليهم وزيادة فاعلية أدائهم. وفي نهاية الدورة يعقد اختبار لقياس فهم الدارس للمواد وتطبيقاتها وليس الحفظ كما أن الإختبار يقيس المستوي الإبداعي ومدى القدرة على التحليل وحل المشاكل باستخدام أدوات الجودة، ويعقد الإختبار باللغة العربية في فترة زمنية مدتها ثلاث ساعات ويتكون من أربعة أقسام تحتوي على أسئلة بنظام الاختيارات المتعددة، وأسئلة توضيحية، يجب الحصول على علامة لا تقل عن ٥٠٪ لكل قسم لاجتياز الإختبار. ومازال المعهد القومي للجودة ساعياً لتقنين الوظائف المتخصصة في مجال الجودة لضمان الكفاءة والاحترافية في ممارسة المهام المنوطة بها.

القدرة على إجراء أبحاث السوق
مهارات التخطيط وإدارة المشاريع
القدرة على تفسير البيانات والإحصاءات
المهارات ذات الصلة مع التكنولوجيا
مهارات القيادة والإدارة
الإلمام بمعايير الجودة والعمليات
التحقق من عملية الإنتاج (فحص وأخذ عينات واختبار عملية الإنتاج)
توثيق كل خطوة في العملية وقياسها لفعاليتها
يتكون المنهج الدراسي من ثمانية محاور تستعرض مجموعة من المهارات والأدوات التي تمكن العاملين في مجال الجودة من إتقان



العلاقة بين عوامل جودة مؤسسات الصناعات الصغيرة والمتوسطة وعوامل نموها

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

والمتوسطة عالية الجودة التي تساهم بشكل كبير في نموها. **نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:** تم تحديد نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كمحرك رئيسي للتنمية الاقتصادية وخلق الثروة وفرص العمل في كل بلد حول العالم. فإن نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مهم لأنها إشارة إلى أن العمل يستجيب بنجاح ويتكيف مع احتياجات السوق. وأثبتت الدراسات أنه ينبغي تشجيع نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لأنه يخلق فرص عمل في المجتمع ويمكن أن يكون بمثابة علاج للتنمية الاقتصادية. وبالتالي، يصبح من الأهمية بمكان تشجيع إنشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الموجهة نحو النمو (Growth oriented) لأنها تساهم في الاقتصاد من خلال خلق فرص العمل، وتوليد أحجام إنتاج أعلى، وإدخال مهارات الابتكار وزيادة الأعمال. **ويُقاس نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة باستخدام ثلاثة أبعاد رئيسية هي:** نمو العمالة (Sales growth) ونمو المبيعات (growth Employment) ونمو الأصول (Asset growth). فقد أبرزت بعض الدراسات أن نمو العمالة يعد مقياساً مهماً لنمو المؤسسة بسبب الحرص على خلق فرص العمل وخاصة في البلاد النامية، ومع ذلك، فإن دراسات أخرى تعتبر أن نمو المبيعات هو المقياس الأساسي والأكثر استخداماً لنمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كما استخدم نمو الأصول كمقياس رئيسي لنمو للمؤسسة.

العوامل التي تسهم في جودة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: يمكن التعبير عن تحديد جودة الأعمال الجديدة بأبعاد مختلفة، من أهمها:

- (1) رأس المال البشري المتاح للشركات الصغيرة والمتوسطة، (2) دوافع رائد الأعمال وطموحاته، (3) توجه السوق، (4) إبتكارية (إبداع) المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، (5) تأهيل صاحب المشروع، (6) استراتيجية التسويق التي تتبعها المؤسسة الناشئة، (7) الإنتاجية والبقاء من بدء التشغيل على فترة زمنية معينة، (8) مهارات تنظيم المؤسسة، و (9) الابتكار من بدء التشغيل.

إن للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة عالية الجودة تأثير إيجابي أكبر على النمو الاقتصادي والتنمية من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة منخفضة الجودة، وذلك لأن المؤسسات عالية الجودة توفر وظائف أكثر نسبياً من المؤسسات الأخرى، وبالتالي يكون لها تأثير أعلى نسبياً على تعزيز نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. وأكدت النتائج، أيضاً، على أن نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة له أهمية خاصة ليس فقط للدور الذي تلعبه في إمكانات الثروة وتوليد فرص العمل، ولكن أيضاً لقدرتها على تشجيع الابتكار. وكلما زاد عدد عوامل (متغيرات) جودة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تتمتع بها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلما ارتفعت جودة هذه المؤسسات.

يوجد حالياً اهتمام متزايد باستخدام قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في مصر كحافز للنمو الاقتصادي والحد من الفقر كما يظهر من الإهتمام الشخصي لرئيس الجمهورية، ومن ثم على قطاعات متعددة ومنها جهاز تنمية المشروعات الصغيرة والمتوسط ومتناهية الصغر. تتمثل السياسة الرئيسية للحكومة المصرية في استخدام قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كوسيلة رئيسية لتوفير فرص العمل للعديد من الشباب العاطلين عن العمل. وإحدى الطرق لتحقيق ذلك هي تعزيز نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في مصر، حيث تبرز تجارب دول العالم العديد من الآثار السياسية التي قد تكون مفيدة لجهاز تنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة، حيث أظهرت التجارب أن جودة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تؤثر بشكل كبير على نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من حيث التوظيف والمبيعات ونمو الأصول. علاوة على ذلك، تهدف الجهود الحكومية إلى زيادة عدد الأعمال الجديدة.

تم الاعتراف بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة (SME's) في جميع أنحاء العالم باعتبارها المحرك الرئيسي للتنمية الاقتصادية لأنها توفر ما يقرب من نصف الوظائف الجديدة في اقتصاد العالم، و أنها تلعب دوراً هاماً في المساهمة في التقدم الاقتصادي للعديد من البلدان في جميع أنحاء العالم. كشفت بيانات من كل من البلدان سواء المتقدمة أو النامية أن قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة هو قوة نشطة وحيوية للنمو الاقتصادي والابتكار وخلق فرص العمل. ففي البلدان النامية، على وجه التحديد، ليست المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مهمة فقط لأنها تخلق فرص عمل ولكن أيضاً لأنها تخلق فرص عمل للقوى العاملة غير الماهرة. تعترف حكومات العالم بالدور الذي يلعبه قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تعزيز النمو الاقتصادي والتنمية من خلال: إنشاء مجموعة من المبادرات الحكومية لتلبية الاحتياجات التمويلية للشركات الصغيرة والمتوسطة، و تسهيل إنشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجديدة، و تعزيز وزيادة نشاط ريادة الأعمال، و المساعدة في تخفيف حدة الفقر، وتوليد الثروة للأشخاص المحرومين، و خلق فرص مربحة لرواد الأعمال.

ووفقاً للدراسات، أنه في مجال المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يجب التركيز بشكل أكبر على تعزيز عدد المؤسسات ذات الجودة العالية وليس فقط زيادة عدد المؤسسات الناشئة، حيث أن جودة المؤسسات الناشئة تلعب دوراً حيوياً في النمو اللاحق للمؤسسة ومساهمتها في التنمية الاقتصادية. وعلى الرغم من وجود أبعاداً مختلفة لجودة الشركة في بيئات مختلفة ومواقع جغرافية، تهدف كل هذه الأبعاد إلى المساعدة في الإجابة على السؤال المهم المتمثل في ما إذا كان سيتم تشجيع إنشاء مؤسسات جديدة، أو تعزيز بقاء المؤسسات القائمة، أو التركيز أكثر على المؤسسات التي يحتمل أن تنمو. فالمؤسسات التي يحتمل أن تنمو هي المؤسسات ذات الجودة العالية التي تلعب دوراً حيوياً في خلق فرص العمل. وهناك قناعات قوية بأن السياسات التي تتجاهل جانب تعزيز المؤسسات عالية الجودة وتركز فقط على زيادة عدد المؤسسات الناشئة لا تؤدي إلا إلى تأثير هامشي أو سلبي بسيط على النمو الاقتصادي والتنمية. لذا يجب تحديد عوامل جودة المؤسسة التي يمكن استخدامها لتحديد المؤسسات الصغيرة

أكتوبر ٢٠١٩

نم	اسم البرنامج	المدة	التكلفة/ للفرد
١	تحليل السبب الجذري Root Cause Analysis	٣ أيام	١٠٠٠
٢	الإجاهات الحديثة في الإدارة وتطوير الأداء	٣ أيام	١٠٠٠
٣	التوعية بتطبيقات ال ٦ سيجما	٣ أيام	١٦٥٠
٤	فهم وتطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 15189) الخاصة بالمعامل الطبية	٤ أيام	٢٢٠٠
٥	تخطيط ومراقبة الإنتاج	٤ أيام	١٣٥٠
٦	تطبيق نظام إدارة الجودة في المشآت التعليمية طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 21001)	٥ أيام	١٦٥٠
٧	نظام إدارة معالجة شكاوى العملاء طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 10002)	٣ أيام	١٠٠٠
٨	إدارة التغيير	٣ أيام	١٠٠٠
٩	أساليب الرقابة على أداء الخدمات	٣ أيام	١٠٠٠
١٠	المهارات القيادية للعمل الجماعي	٣ أيام	١٠٠٠
١١	بناء وإدارة فرق العمل	٣ أيام	١٠٠٠
١٢	ضمان الجودة في العقود طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 10005)	٣ أيام	١٠٠٠
١٣	طرق التحقق من الصلاحية	٣ أيام	١٠٠٠
١٤	تكتيات التحسين المستمر لمنظومة الجودة	٣ أيام	١٠٠٠

نوفمبر ٢٠١٩

م	اسم البرنامج	المدة	التكلفة/ للفرد
١	إنشاء وتطبيق نظام إدارة الجودة طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 9001)	٥ أيام	١٦٥٠
٢	المتطلبات العامة لكفاءة معام الاختبار والمعايرة (ISO 17025)	٥ أيام	٢٧٥٠
٣	إنشاء وتطبيق نظام سلامة الغذاء طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 22000) واسس تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة (HACCP)	٥ أيام	١٦٥٠
٤	أعضاء لجان السلامة والصحة المهنية طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 45001)	٤ أيام	١٥٠٠
٥	إنشاء وتطبيق نظام إدارة الجودة في الرعاية الصحية	٤ أيام	١٣٥٠
٦	التوعية بتطبيق الإشرافات الصحية	٣ أيام	١٠٠٠
٧	فهم وتطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 17024)	٤ أيام	٢٢٠٠
٨	ضمان جودة التدريب طبقاً للمواصفات الدولية	٣ أيام	١٠٠٠
٩	تدريب المدربين (TOT)	٥ أيام	١٦٥٠
١٠	Testing Method Validation for Pharmaceutical , Biotech Industries and Testing Laboratories التحقق من صلاحية طرق الاختبار في المعامل	٣ أيام	١٦٥٠
١١	دبلوم إدارة الجودة	١٦ يوم لمدة (٨ أسابيع) يومي الأحد والخميس من كل أسبوع	٣٦٠٠
١٢	الإدارة الرشيقية (Lean Management)	٤ أيام	١٣٥٠
١٣	قياس العائد من التدريب	٣ أيام	١٠٠٠

ديسمبر ٢٠١٩

م	اسم البرنامج	المدة	التكلفة/ للفرد
١	دبلوم إدارة الجودة	١٦ يوم لمدة (٨ أسابيع) يومي الأحد والخميس من كل أسبوع	٣٦٠٠
٢	إنشاء وتطبيق نظام إدارة الجودة طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 9001)	٥ أيام	١٦٥٠
٣	فهم وتطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 15189) الخاصة بالمعامل الطبية	٤ أيام	٢٢٠٠
٤	إعداد مراجع داخلي لنظام سلامة الغذاء	٣ أيام	١٠٠٠
٥	إنشاء وتطبيق نظام الإدارة البيئية طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 14001)	٥ أيام	١٦٥٠
٦	إدارة الجودة الشاملة TQM	٣ أيام	١٠٠٠
٧	مدرب معتمد لصحة وسلامة الغذاء	٥ أيام	٢٧٥٠
٨	السلامة والصحة المهنية والحفاظ على البيئة	٤ أيام	١٣٥٠
٩	تقييم وقياس مؤشرات الأداء	٣ أيام	١٠٠٠
١٠	Maintenance & Operation (الصيانة والتشغيل)	٥ أيام	١٦٥٠
١١	قياس رضا العملاء طبقاً للمواصفات القياسية الدولية (ISO 10004)	٣ أيام	١٠٠٠
١٢	إدارة المشتريات والمخازن وفق معايير الجودة الشاملة	٣ أيام	١٠٠٠
١٣	أسس ومبادئ تطبيقات الهندسة الصناعية	٣ أيام	١٠٠٠
١٤	إعداد الحقائب التدريبية	٥ أيام	١٦٥٠
١٥	مهارات التسويق من منظور الجودة الشاملة	٤ أيام	١٣٥٠
١٦	الإدارة بالنتائج	٣ أيام	١٠٠٠

الدبلوم المهني في جودة وسلامة الغذاء

يعلن المعهد القومي للجودة عن بدء التسجيل في أحدث برنامج علمي في مجال جودة وسلامة الغذاء

لقد أصبحت جودة وسلامة المنتجات الغذائية تمثلان نسبة كبيرة من اهتمام المستهلكين والحكومات وجمعيات حماية المستهلك لتأثير ذلك على صحة وسلامة الأفراد والمجتمعات وسمعة الدولة في الأسواق العالمية في حالات التصدير. ونظرا للتقدم التفتى والتطور في أنماط وأذواق المستهلكين ظهر العديد من المنتجات الغذائية الجديدة وطرق حفظ وتصنيع وإعداد الأغذية بالإضافة إلى ظهور الأنماط الاستهلاكية المستحدثة مما يستوجب الاهتمام بعناصر الجودة في الغذاء والعمل على تحسينها والتعرف على طرق قياسها وتحقيق الابتكارات الجديدة فيها.

كما اهتمت المنظمات الدولية بإصدار نظم حديثة للجودة والسلامة الغذائية وتقوم بتطويرها وتعديلها بصورة دورية لمواكبة التغيرات في التقنيات الحديثة والطرق المعملية والأجهزة الحديثة لضمان الحصول على منتجات تطابق المواصفات العالمية للجودة والسلامة. لذا كان من الأهمية إنشاء برنامج "الدبلوم المهني في جودة وسلامة الغذاء" بالمعهد القومي للجودة أكبر الصروح العلمية والتطبيقية في مجال الجودة ونظم الإدارة بهدف إعداد كوادر على درجة عالية من الكفاءة والتميز المؤهلة لتطبيق نظم جودة ونظم سلامة الغذاء بالمؤسسات وسد حاجة السوق من هذه الكوادر من خلال البرامج المتخصصة التي تساهم في تدريب وتأهيل مثل هذه الكوادر.

الهدف الرئيسي من الدبلوم المهني تأهيل الدارس للعمل في مجال جودة وسلامة الأغذية، وتلبية احتياجات سوق العمل من متخصصين في جودة وسلامة الغذاء ومراقبة الأغذية، إكساب الدارس المعلومات والمعارف و المهارات المرتبطة بعلوم جودة وسلامة الغذاء التي تمكنه من العمل بكفاءة في حقل التأهيل والتطبيق والمراجعة لنظم الجودة والسلامة في الأغذية.

المزايا:

- يحصل الدارس علي شهادة معتمدة بخاتم المعهد القومي للجودة/وزارة التجارة والصناعة، يمكن توثيقها من وزارة الخارجية.
- تؤهل الدارس للإعتماد كأخصائي جودة و سلامة الغذاء من المعهد القومي للجودة /وزارة التجارة و الصناعة.

الحجز والاستعلام:

٢ شارع عباس العقاد - مدينة نصر - القاهرة

تليفون: ٢٢٨٧٣١١٥ - ٢٢٨٧٣١١٤

فاكس: ٢٢٧٤٣٢٩٨

بريد الكتروني: info@nqiegypt.org - الموقع الإلكتروني: www.nqiegypt.org

www.facebook.com/national.quality.institute