

No. 15

NQI
المعهد القومي للجودة
National Quality Institute

مجتمع الجودة

٥٠ صفحة

أبريل ٢٠٢١

مجلة تصدر كل ٣ شهور عن المعهد القومي للجودة



نيفين جامع:

إهتمام كبير من القيادة
السياسية للإرتقاء بمعايير الجودة
ولإقرارها كأسلوب حياة
بالمجتمع المصري



د. محمد عثمان: حريصون على تعزيز التعاون
مع مختلف الجهات الحكومية لنشر ثقافة
الجودة بكافة القطاعات الانتاجية والخدمية

القومي للجودة يحصل على شهادة اعتماد
طبقا للمواصفة الدولية ISO 21001
لنظم إدارة المؤسسات التعليمية



تسليم شهادات
اجتياز البرنامج التدريبي
الخاص بنظم الجودة
الحدیثة لـ ١٥ متدربا
بمحافظة المنوفية

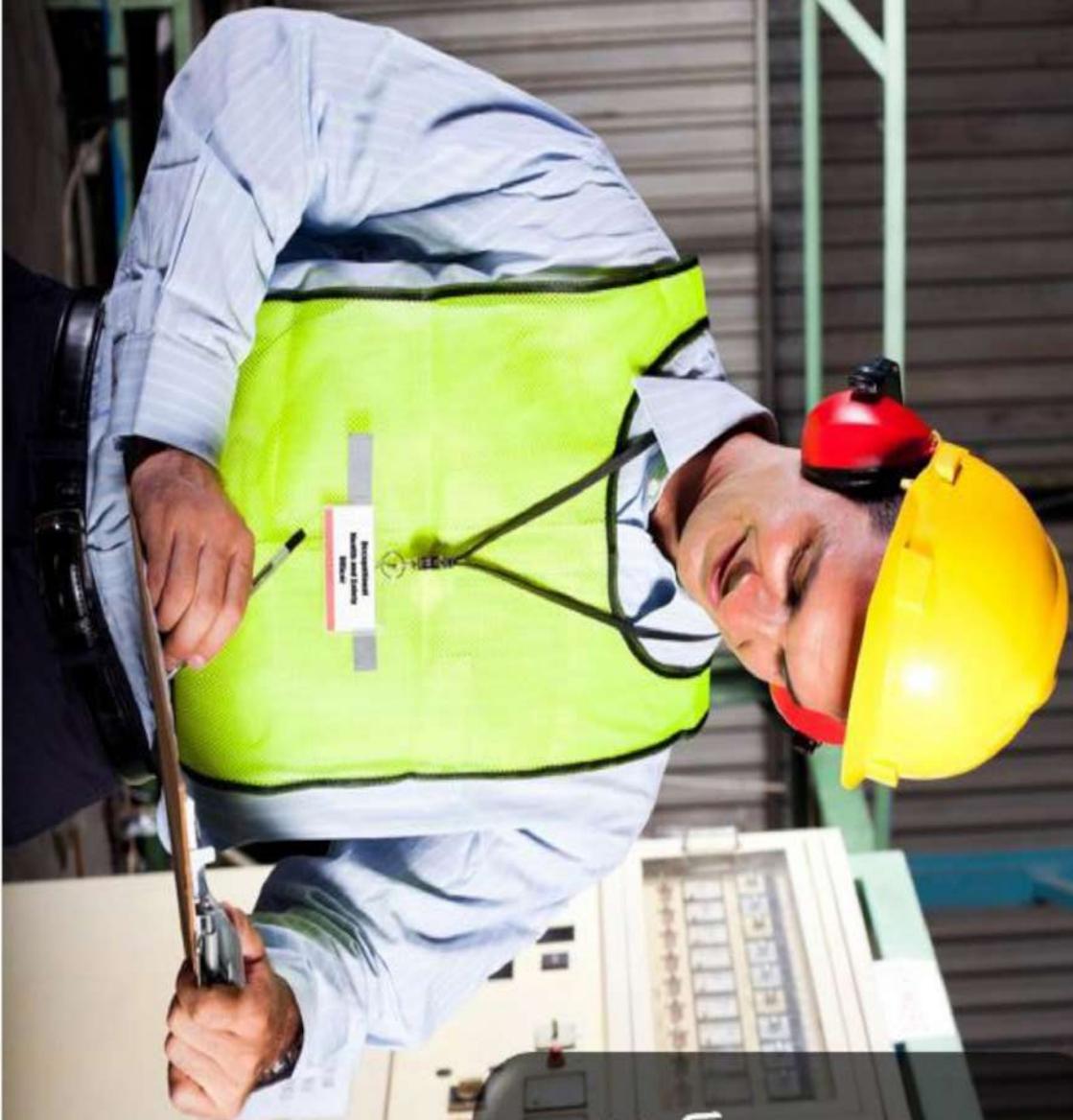


وسام الجودة "تايتشي أونو" رائد الجودة والتميز لشركة تويوتا العالمية

وزارة التجارة والصناعة المعهد القومي للجودة

يعلن عن البرنامج التدريبي
المعتمد من المعهد القومي
للجودة في

إنشاء وتطبيق نظام إدارة
السلامة والصحة المهنية طبقا
لمتطلبات المواصفة القياسية
الدولية ISO 45001:2018





بقلم :

د.م. محمد عبد المطلب عثمان

النانو تكنولوجيا وصناعة المستقبل

وباستخدام تقنية النانو ستصبح المنسوجات الحديثة «ذكية»، وتملك هذه المنتجات الجديدة أيضًا إمكانات وأعدة خاصة في مجال مستحضرات التجميل، ولها العديد من التطبيقات المحتملة في الصناعات الثقيلة. ومن المتوقع أن تكون تقنية النانو المحرك الرئيس للتكنولوجيا والأعمال في هذا القرن، وتبشر بمواد عالية الأداء ونظم ذكية وأساليب إنتاج جديدة لها تأثير كبير على جميع جوانب المجتمع.

تعد تطبيقات تقنية النانو واسعة المجال وتدخل في الكثير من المجالات الصناعية والعسكرية والطبية والزراعية وغيرها، حيث ان مجموعة كبيرة من المواد الخام يتم تحسينها لإحداث تغيير في الخصائص الفيزيائية للأحجام الصغيرة أو النانوية. وتستفيد الجزيئات النانوية على سبيل المثال من الزيادة البيئية في مساحة السطح إلى نسبة الحجم وعندما يتم دمجها في مادة، فإن الجزيئات النانوية تؤثر بشدة على الخواص الميكانيكية للمادة، ومنها الصلابة أو اللبونة. وعلى سبيل المثال يمكن تدعيم البوليمرات التقليدية من خلال استخدام الجزيئات النانوية الموجودة بالمواد الجديدة والتي قد تستخدم كبداية خفيفة الوزن للمعادن. وستمكن تلك المواد المدعمة نانويًا من تقليص الوزن المصاحب بزيادة في الثبات وتحسن في الوظيفة. هذا بالإضافة إلى أن تقانة النانو العملية تمثل بصورة ضرورية القدرة المتزايدة على التعامل بدقة مع المادة وفقًا للمقاييس المستحيلة مسبقًا، موفرةً بذلك مجموعة من الإمكانيات والتي لم يكن للأخرين مسبقًا تخيلها .

ولكن كيف يمكننا الاستفادة من هذه التقنية في المستقبل وهل يمكنها تلبية جميع حاجات الانسان في جميع المجالات ... وهل ستغدو أكثر رواجاً عندما تدخل في خدمة الانسان في الامور الحياتية ??

العلم بحر واسع وعجلة العلم في تقدم مستمر ولا تقف أبداً لذلك نجد كل يوم ما هو جديد في المجالات العلمية المختلفة ومما لا شك فيه أن تقنية النانو أضحت موضوع العلم الحديث ومحور اهتمامه وغدت في طليعة المجالات الأكثر أهمية في الفيزياء والكيمياء وعلم الاحياء وغيرها .

النانو: إن أصل كلمة «النانو» مشتق من الكلمة الاغريقية (نانوس) وهي كلمة تعني القزم ويقصد بها كل ما هو صغير وتقنية النانو تعني: تقنية المواد متناهية الصغر أو التكنولوجيا المجهرية الدقيقة. وعلم النانو هو دراسة المبادئ الأساسية للجزيئات والمركبات التي لا يتجاوز قياسها ال ١٠٠ نانو متر. والنانو متر هي وحدة قياس تساوي (١٠-٩) ميلليمتر (١٠-٦) مترولاترى بالعين المجردة وهي أصغر من قطر شعر الرأس للانسان (٨٠) مرة.

ويعتمد مبدأ هذه التقنية على التقاط الذرات متناهية الصغر لأي مادة والتلاعب بها وتحريكها من مواضعها الأصلية إلى مواضع أخرى ثم دمجها مع ذرات لمواد أخرى لتكوين شبكة بلورية لكي نحصل على مواد نانوية الأبعاد متميزة الخواص عالية الاداء.

التطبيقات الصناعية لتقنية النانو

تؤثر تقنية النانو على مجال السلع الاستهلاكية، إذ توجد العديد من المنتجات التي تتضمن مواد نانوية بالفعل في مجموعة متنوعة من العناصر؛ لا يدركها الناس حتى أن العديد منها يحتوي على جسيمات نانوية. تتراوح المنتجات ذات الوظائف الجديدة من منتجات التنظيف الذاتي إلى المقاومة للخدش مثل مصدات سيارات أخف وزناً، وملابس طاردة للبقع، وواقبات شمس أكثر مقاومة للإشعاع، وعظام اصطناعية أقوى، وشاشات هاتف خلوي أخف وزناً، وعبوات زجاجية للمشروبات تؤدي إلى عمر تخزيني أطول وتصنيع كرات أكثر متانة للعديد من الألعاب الرياضية.

داخل العدد

مجتمع

الجودة

مجلة ربع سنوية تصدر عن المعهد القومي للجودة

رئيس مجلس الادارة ورئيس التحرير

د.م/ محمد عبد المطلب عثمان

الاشراف العلمى

م/ مدحت فهمى صالح

رئيس التحرير التنفيذي

أ/ ياسر الفتياى

الاشراف الفنى

أ/ اسلام رضا

اسرة التحرير

أ/ محمد السيد

التسويق والتوزيع

أ/ داليا يحيى - أ/ محمد هانى

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

البريد الالكتروني: info@nqiegypt.org

الموقع الالكتروني: www.nqiegypt.org

www.Facebook.com/national.quality.institute

الرئيس السيسي
79 سنوات من
النهج ازمات في
قطاعي الصناعة
والتجارة الخارجية

الاجبار

حوار مع





٣٠

الجودة اونلاين

تايتشي أونو أتاب
والنظام نظام تويوتا
Toyota Production System

وسام الجودة

القومي للجودة
ينظم ندوة «التحول
الرقمي والجودة
الشاملة... الفرص
 والتحديات»

بأنوراما الجودة

أ.د. فريد راجب النجار
فروزة ريب إدارة ومراقبة
وتوكيد الجودة بخطط
التمية المستخدمة

٢١



مقالات
علمية

المستهلك

المنظمة العالمية للمستهلك
CONSUMERS
INTERNATIONAL
معاً من أجل التغيير

المنظمة العالمية
للمستهلك ترحب
بدعم مجموعة
المشترين لحماية
المستهلك

٣٢



مؤتمر «الجودة أسلوب حياة» جامعة
المنوفية يعدر توقيات

عالم الجودة

٢٤



٢١

الرئيس السيسي و7 سنوات من الانجـ

نيفين جامع : اهتمام كبير من القيادة السياسية للارتقاء بمعايير الجودة واقرارها كأسلوب حياة بالمجتمع المصرى

أكدت السيدة/ نيفين جامع وزيرة التجارة والصناعة أن قطاع الصناعة حظى على مدى السنوات الـ ٧ الماضية باهتمام غير مسبوق من الإدارة المصرية وعلى رأسها فخامة الرئيس عبد الفتاح السيسي والذي أولى هذا القطاع أولوية رئيسية ليس لكونه قاطرة التنمية الاقتصادية في مصر فحسب وإنما لأنه أحد أهم الدعائم لتحقيق الاستقرار الاجتماعي من خلال توفير فرص العمل وتشغيل الشباب وزيادة دخل المواطنين وتحسين مستوى معيشتهم.

وقالت أن هذا الاهتمام الملحوظ كان له أكبر الأثر في تحقيق قفزات وتطورات نوعية في قطاع الصناعة المصرية سواء على مستوى التشريعات أو الاستثمارات الجديدة والتوسعات الأفقية والرأسية في المدن والمناطق الصناعية فضلاً عن ارتفاع مؤشرات الصادرات لكافة القطاعات الصناعية وأشارت جامع إلى أن محور الارتقاء بجودة المنتجات المصرية وزيادة قدرتها على المنافسة داخلياً وخارجياً كان على رأس اهتمامات القيادة السياسية ، مشيدة في هذا الاطار بالدور المحورى الذى يقوم به المعهد

إجازات فى قطاعى الصناعة والتجارة الخارجية



- القومى للجودة لنشر ثقافة الجودة فى كافة المجالات والتي تعد اسلوب ونهج حياة يجب ارساءه ونشر التوعية بأهميته فى إطار توجهات الدولة نحو التنمية الاقتصادية المستدامة.
- وفى هذا الإطار فقد جاءت أهم إنجازات المعهد خلال ال ٧ سنوات الماضية على النحو التالى :
- تأهيل ٤٤ جهة وفقاً لمتطلبات المواصفات الدولية
- تنظيم ١٦٠ دبلومة وبرنامج تدريبي لـ ٣٨٨٦ متدرب
- مراجعة نظم الجودة لـ ٢٨٠ منشأة صناعية إلى جانب إصدار شهادات الصلاحية لجهات التأهيل والتدريب لـ ٢٨٠ جهة
- اعتماد ٣٨ مقرر تدريبي فى مجال الجودة
- اعتماد عدد ١٢ إستشارى فى مجالات الجودة ونظم الإدارة الدولية
- جارى اعتماد ٦٢ إستشارى جودة ومدير جودة ومدرب معتمد وأخصائي مراقبة وتوكيد الجودة.



تنفيذاً لتوجيهات وزيرة التجارة والصناعة وبحضور محافظ المنوفية

القومي للجودة يسلم شهادات اجتياز البرنامج التدريبي الخاص بنظم الجودة الحديثة لـ 15 متدربا بمحافظة المنوفية

د. محمد عثمان: المعهد حريص على تعزيز التعاون مع مختلف الجهات الد



المنوفية للاستفادة من خدمات المعهد في مجال التدريب والتأهيل والاسنشارات في تطبيق نظم إدارة الجودة طبقا للمعايير العالمية. وقال الدكتور/ محمد عثمان رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة إن هذا البرنامج يأتي في إطار تفعيل دور المعهد للنهوض بمنظومة الجودة ونشر ثقافتها وتوحيد مفهومها وبما يسهم في زيادة القدرة التنافسية للصناعة الوطنية وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، مشيراً إلى حرص الوزارة متمثلة في المعهد القومي

في إطار توجيهات السيدة/ نيفين جامع وزيرة التجارة والصناعة بأهمية رفع القدرة التنافسية للمنتج المصري ومواكبة التطورات العالمية في مجال الجودة، قام الدكتور/ محمد عثمان رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة واللواء / إبراهيم أبو ليمون محافظ المنوفية بتسليم شهادات اجتياز البرنامج التدريبي «الدبلوم المهني المتخصص في مجال نظم الجودة الحديثة» لـ 15 متدربا وذلك في إطار بروتوكول التعاون الموقع بين المعهد القومي للجودة ومحافظة

القومى للجودة يعتمد ٧ مديرى جودة ٩ استشاريين فبى مجالات الجودة ونظم الإدارة الدولية



وتوحيد مفهوم الجودة لمواكبة التطورات العالمية وبما يسهم فى زيادة القدرة التنافسية للمنتج الوطنى وكذا الخدمات المقدمة للمواطنين وطبقا للمعايير الدولية والعالمية.

وأضاف أن هذا التوجه يعكس إستراتيجية مصر ٢٠٣٠ والهادفة لتحقيق التنمية المستدامة وبناء مجتمع حديث ومنفتح وديمقراطي ومنتج إلى جانب تحسين جودة حياة المواطنين فى الوقت الحاضر بما لا يخل بحقوق الأجيال القادمة فى حياة أفضل.

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

وافق الدكتور / محمد عثمان رئيس مجلس إدارة المعهد القومى للجودة على إعتماد ٧ مديرى جودة ، ٩ إستشاريين فى مجالات الجودة ونظم الإدارة الدولية بدرجة استشارى جودة بمختلف المستويات (خبير – معتمد - مساعد) لتطبيق معايير الجودة العالمية فى مختلف القطاعات الإنتاجية والخدمية ونشر ثقافة مفاهيم الجودة والارتقاء بنظمها فى المجتمع المصري بكافة قطاعاته وتحقيقا لرؤية مصر ٢٠٣٠ وذلك وفقا للمعايير الدولية المطبقة فى هذا الصدد.

وقد قام الدكتور/ محمد عثمان - رئيس المعهد القومى للجودة بتسليم الرخص للإستشاريين بعد اجتيازهم لكافة البرامج المؤهلة والمتطلبات اللازمة، وقد حضر مراسم التسليم الدكتور عز الدين الحمزاوى عضو اللجنة الاستشارية بالمعهد والمهندس / مدحت فهمى المشرف العام على الدعم الفنى و المستشار عادل الصاوى / المستشار القانونى للمعهد ونائب رئيس مجلس الدولة والسيد الدكتور / مدحت عبد الوهاب المدير التنفيذى لشركة أورينت.

وقال د. عثمان أن منح الشهادات المهنية ورخص المزاولة للأشخاص يأتي فى إطار جهود تفعيل دور المعهد القومى للجودة للنهوض بنشر ثقافة الجودة وتنمية الوعي بدور الجودة فى القطاعات الإنتاجية والخدمية

عبر خامية فيديو كونفرانس

مهر تشارك في الإجتماع الثالث لفراء الجائزة العربية للجودة



تناول الإجتماع العديد من الموضوعات الخاصة بمراجعة معايير دليل الجائزة العربية للجودة ومناقشة عدة موضوعات هامة وعرض المقترحات على أعضاء اللجنة للخروج بمقترح قابل للتنفيذ من قبل الدول العربية.

الإمارات العربية المتحدة، مملكة البحرين، الجمهورية التونسية، الجمهورية الجزائرية الشعبية الديمقراطية، المملكة العربية السعودية، جمهورية العراق، الجمهورية اللبنانية، دولة ليبيا، الجمهورية الإسلامية الموريتانية.

شارك الدكتور / محمد عثمان - رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة في الإجتماع الخاص بالجائزة العربية للجودة بواسطة تقنية الفيديو عند بُعد (Video Conference) بحضور أعضاء وممثلي الدول العربية في كل من : دولة

تعاون مشترك بين «القومي للجودة» والجامعة المصرية للتعليم الإلكتروني في مجال نظم إدارة جودة البرمجيات



إجتمع الدكتور مهندس / محمد عثمان - رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة مع الدكتور / هشام عبد السلام - رئيس الجامعة المصرية للتعليم الإلكتروني، حيث تناول الاجتماع سبل التعاون بين المعهد والجامعة المصرية من خلال قيام المعهد بتأهيل الجامعة طبقاً للمواصفة القياسية الدولية ISO 21001 الخاصة باعتماد المؤسسات التعليمية. كما أكد الدكتور / هشام رغبة الجامعة في قيام المعهد بعقد برنامج نظم إدارة الجودة الشاملة TQM لطلبة الجامعة. وكذلك قيام المعهد بالتعاون مع الجامعة في البرامج الخاصة بنظم إدارة جودة البرمجيات وكذلك منح رخصة مزاوله المهنة لخريجي الجامعة.

كما تم مناقشة آليات قيام الجامعة بالتعاون مع المعهد في تسجيل البرامج التدريبية على منصة الجامعة وإصدار شهادات تدريبيه وتأهيلية مشتركة بين المعهد والجامعة.



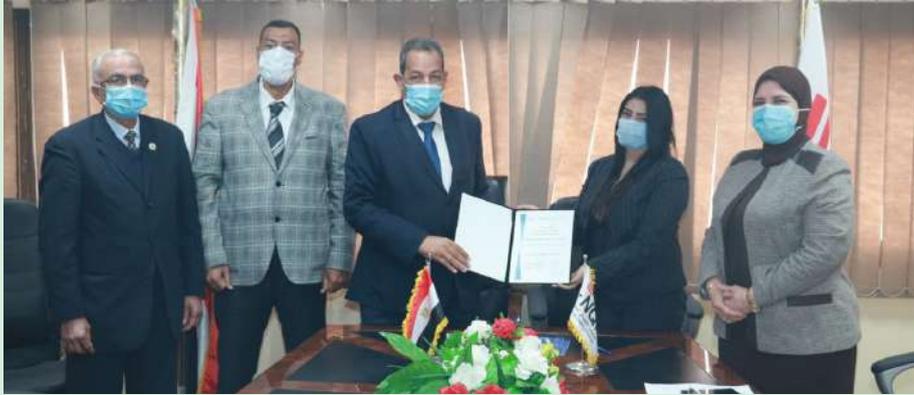
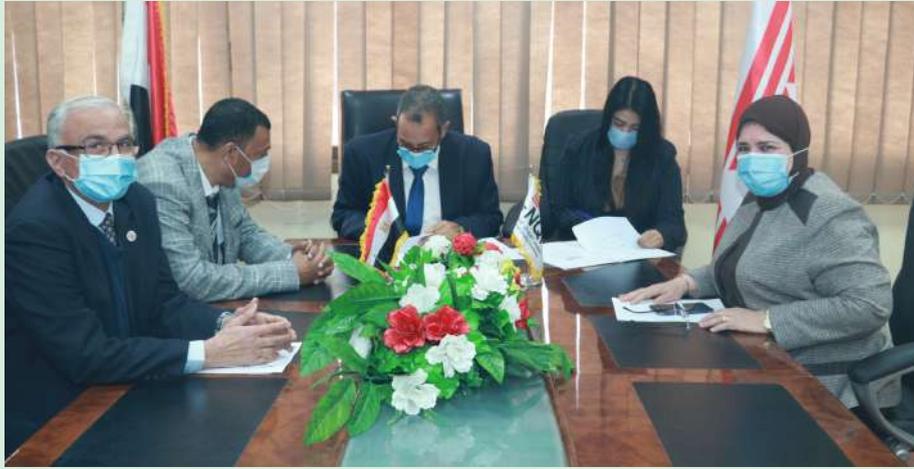
« القومي للجودة » يحصل على شهادة اعتماد طبقاً للمواصفة الدولية ISO 21001 لنظم إدارة المؤسسات التعليمية



قام د/محمد لاشين ممثل شركة (CERTIFICATION PARTNER) GLOBAL بتسليم د. محمد عثمان شهادة اعتماد المعهد القومي للجودة طبقاً للمواصفة القياسية الدولية ISO 21001 الخاصة بنظم إدارة المؤسسات التعليمية. وعلى هامش التسليم تم توقيع بروتوكول تعاون بين المعهد القومي للجودة وشركة ISC EGYPT في مجالات التدريب والتأهيل والاستشارات.



ويعتمد الأكاديمية البريطانية الحديثة في مجال التدريب والتطوير



في إطار دور المعهد القومي للجودة في اعتماد أجهزة التدريب المؤهلة لتقديم البرامج التدريبية اللازمة لتنمية مهارات الشباب ، فقد حصلت الأكاديمية البريطانية الحديثة على اعتماد المعهد القومي للجودة وذلك في مجال التدريب والتطوير . وفي هذا الصدد وقع الدكتور محمد عثمان رئيس المعهد القومي للجودة والسيدة/ سهام الأشقر رئيس مجلس إدارة الأكاديمية البريطانية الحديثة على بروتوكول تعاون مشترك في مجال التدريب وذلك بحضور عدد من مستشاري المعهد . هذا وقامت السيدة/ سهام الأشقر بتسليم درع التميز لكل من الدكتور/ محمد عثمان - رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة، الدكتور/ أيمن الدهشان - إستشاري التسويق والتطوير والتميز المؤسسي لمساهماتهم في نشر ثقافة الجودة.

اعتماد شركة سبارك للتدريب والتطوير

كمركز تدريب معتمد



أحدث النظم التكنولوجية الذكية وتنظيم الندوات و المؤتمرات في مجال الحوكمة والجودة الشاملة وذلك طبقا لرؤية مصر ٢٠٣٠ للتنمية المستدامة الشاملة ومبادرات فخامة الرئيس عبد الفتاح السيسي للتحويل الرقمي للحكومة المصرية والتحول نحو الاقتصاد الرقمي والذكاء الاصطناعي .

إعتمد الدكتور المهندس/ محمد عثمان - رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة شركة سبارك للتدريب والتطوير بحضور الدكتور/ شريف البلتاجي - رئيس مجلس إدارة الشركة. ويهدف الاعتماد إلى الشراكة بين القطاع العام والخاص لتعزيز التعاون في النهوض بالموارد البشرية وبناء القدرات للعاملين في الدولة من خلال دورات ودبلومات متخصصة للتدريب والتطوير علي



توقيع عقد شراكة في مجال التدريب بين «القومي للجودة» و شركة بيزنس أجيليتي سوليوشنز

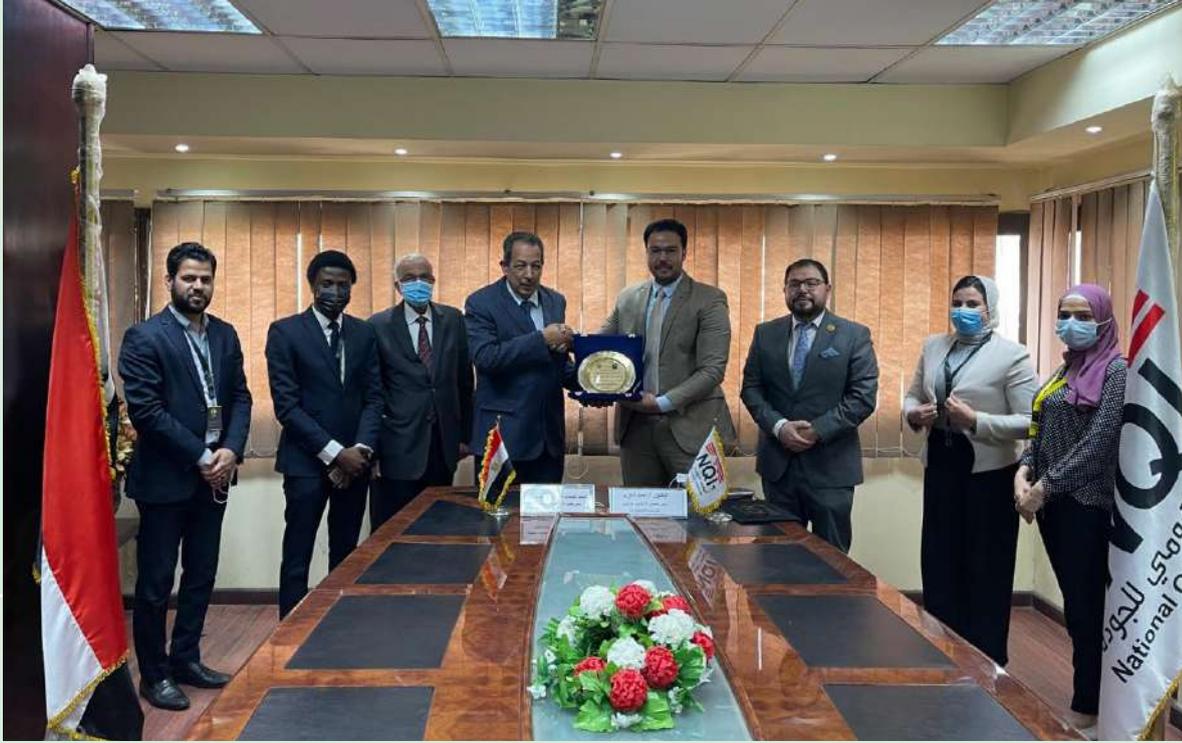


لقد كشفت أزمة فيروس كورونا روح المبادرة لدى الهيئات والمنظمات، ووسعت اهتمامهم بالأمور الصناعية والتجارية والاقتصادية وغيرها من المجالات، بل دفعتهم إلى ابتكار العديد من الأنشطة والفعاليات، التي تنصب نحو تعزيز روح المواطنة، وتطوير وتحسين ثقافة المواطن وإعطائه الفرصة لكي ينظر إلى مستقبله بصورة بناءة، بهدف تحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠. بالإضافة إلى زيادة مشاركتهم في العملية التنموية التي تشهدها البلاد، سواء بالعمل التطوعي أو زيادة التحصيل العلمي.

وفي إطار ذلك فقد تم توقيع عقد شراكة في مجال التدريب بين المعهد القومي للجودة وشركة بيزنس أجيليتي سوليوشنز (Business Agility Solutions) وذلك في إحتفال بمقر المعهد بحضور الدكتور المهندس/ محمد عثمان - رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة، بحضور مستشاري المعهد وممثلة شركة بيزنس أجيليتي سوليوشنز الهندسة الاستشارية/ رهام محمود، وذلك للإعلان عن تقديم البرنامج التدريبي المتخصص «إدارة الجودة المهنية» لتلبية إحتياجات وتحديات مجتمع الأعمال الصناعية و الخدمية، ويهتم البرنامج بالناحية العملية والتطبيق العملي و سيقدم البرنامج المعرفة والممارسة اللازمين فيما يتعلق بجودة المنتجات والعمليات، سواء كانت العملية تصنيعية أو خدمية مما يساعد المتدرب على التقدم في حياته المهنية.

كما يمكن البرنامج الأفراد و المؤسسات من تحديد مجالات الرقابة و التحسين، ومعرفة كيفية حل المشكلات المرتبطة بمحيط العمل والتحكم في أداء العمليات، والإدارة الرشيقه للمشاريع، ومخاطر الأعمال، والإدارة الإحترافية للعملاء والموردين.

بروتوكول تعاون بين «القمى للجودة» وشركة برو بيزنس للتدريب والاستشارات



برو بيزنس للتدريب والاستشارات حيث أن الشركة لها خبرات سابقة فى مجال التدريب فى الخليج وتتوسع الشركة من خلال الحصول على الاعتماد من المعهد القومى للجودة كمركز تدريب معتمد.

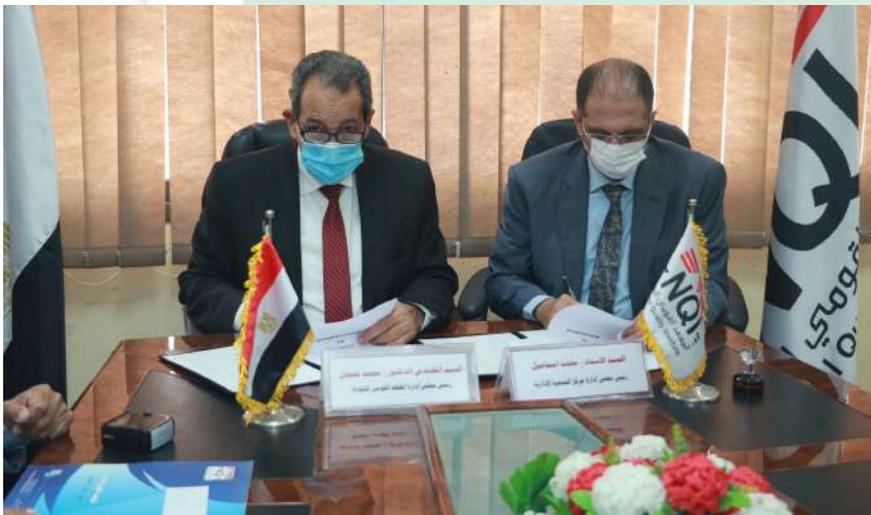
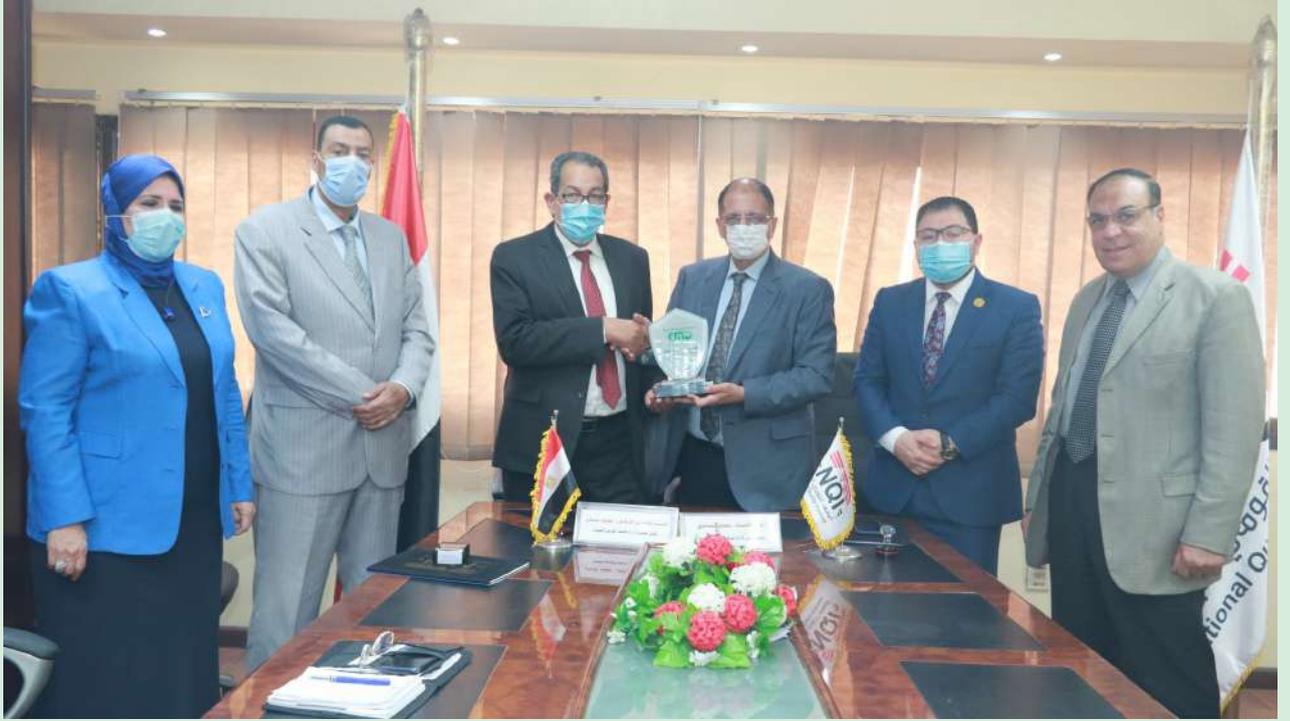
و يأتى هذا البروتوكول لتفعيل الدور الريادى للمعهد فى نشر ثقافة الجودة و مشاركة الجهات المختصة فى مختلف القطاعات حيث أن الجودة جزء من العملية الإدارية والداعم الأساسى للإدارة.

و على هامش الإجتماع، فقد تم تكريم كل من الدكتور المهندس/ محمد عثمان - رئيس مجلس إدارة المعهد القومى للجودة والمهندس/ مدحت فهمى - مستشار المعهد للدعم الفنى و فريق العمل بشركة برو بيزنس.

يعتبر العمل الإدارى من المجالات التى تتطلب المزيد من الجهد والتعاون من مختلف القطاعات فى الدولة وبالأخص مجال الجودة حيث تعتبر الجودة هى من محاور التدريب وريادة الأعمال من خلال توظيف الآليات الإدارية الحديثة التى تهدف بصورة مباشرة إلى تنظيم العمل فى الجوانب الإدارية بشكل شامل، من خلال تحديد مجموعة من الأهداف، وحشد الجهود نحو تحديد المشكلات ونقاط الضعف، والعمل على حلها، ومن هنا نجد أن هذا النوع من التنمية يستدعى توافر الجهود المستمرة لتحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠.

فقد تم توقيع بروتوكول تعاون بين المعهد برئاسة الدكتور المهندس/ محمد عثمان - رئيس مجلس إدارة المعهد القومى للجودة والدكتور/ أحمد العزب - رئيس مجلس إدارة شركة

وتوقيع بروتوكول تعاون مع مركز التنمية الإدارية لنشر ثقافة الجودة



وقع المعهد القومي للجودة برئاسة الدكتور محمد عثمان بروتوكول تعاون مع مركز التنمية الإدارية برئاسة الأستاذ/ محمد إسماعيل - رئيس مجلس إدارة المركز. ويأتي هذا البروتوكول لتفعيل الدور الريادي للمعهد في نشر ثقافة الجودة و مشاركة الجهات المختصة في مختلف القطاعات حيث ان الجودة جزء من العملية الإدارية والداعم الأساسي للإدارة.

وفي هذا الإطار أوضح الدكتور محمد عثمان أن عملية النهوض بالوضع الراهن في العمل الإداري تتطلب المزيد من الجهد والتعاون من مختلف القطاعات في الدولة في المجالات المختلفة، حيث أن الجودة هي من محاور التنمية الإدارية وذلك من خلال توظيف الآليات الإدارية الحديثة التي تهدف بصورة مباشرة إلى تنظيم العمل في الجوانب الإدارية بشكل شامل، من خلال تحديد مجموعة من الأهداف، وجشد الجهود نحو تحديد المشكلات ونقاط الضعف، والعمل على حلها، ومن هنا نجد أن هذا النوع من التنمية يستدعي توافر الجهود المستمرة لتحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠.

المعهد القومي للجودة يشارك في الإحتفال باليوم العالمي للمترولوجيا

بعنوان

القياس من أجل الصحة

شارك المعهد القومي للجودة الإحتفال باليوم العالمي للمترولوجيا (عن بعد) بحضور المهندسة/ باتعة معوض على ويأتى هذا الإحتفال كل عام فى ذكرى توقيع إتفاقية المتر الدولية فى ٢٠ مايو ١٨٧٥ من قبل ممثلين من سبعة عشر دولة التى تعد إطارا للتعاون العالمى فى علم القياس (المترولوجيا) وفى التطبيقات الصناعية والتجارية والأثر الإجماعى لها. والهدف من هذه الإتفاقية هو توحيد القياس فى جميع أنحاء العالم حيث لايزال مهما اليوم كما كان فى عام ١٨٧٥. ويشارك فى هذا الإحتفال المكتب الدولى للأوزان والمقاييس BIPM والمنظمة الدولية للمترولوجيا القانونية OIML والتى يدور إهتمامها حول المقاييس ودورها للمنفعة العامة فى التجارة والصحة والسلامة والبيئة. وقد وقعت مصر هذه الإتفاقية عام ١٩٦٢ وتم إنشاء المعهد القومى للمعايرة.





م/ باتعة معوض استشاري بالمعهد القومي للجودة المشرف العام على التدريب

وقد أسهم مجتمع المترولوجيا في جميع أنحاء العالم في مواجهة هذه التحديات الوطنية والعالمية الجديدة وإستخدام خبرته الراسخة في علم القياس لتلبية الإحتياجات الوطنية من خلال تطوير وسائل القياس وإختبار الأقفعة اللازمة للحماية الشخصية والإسهام في تصميم وإختبار أجهزة التنفس الإصطناعية الجديدة اللازمة في المستشفيات وكذلك تحديد وحساب جزيئات الفيروس في عينات الإختبار بالإضافة إلى قياس كفاءة جرعات اللقاح. وقد كان ذلك ممكنا بسبب القدرات التقدمية المتطورة لدعم العديد من القياسات اللازمة لحماية وتحسين الصحة.

وجدير بالذكر أن شعار الإحتفال بهذه المناسبة لهذا العام جاء بهدف زيادة الوعي بالدور المهم الذي يلعبه القياس في الصحة ومن ثم رفاهية كل واحد منا. كما أن علم القياس يلعب دورا مركزيا في الإكتشاف العلمي والإبتكار والتصنيع والتجارة الدولية وفي تحسين نوعية الحياة وحماية البيئة العالمية. وقد حصل التجمع الخليجي للمترولوجيا GULFMET على الإعتراف الدولي والعضوية الكاملة للتجمع في اللجنة المشتركة لهيئات المترولوجيا الإقليمية JCRB وذلك بعد إستيفائه جميع المتطلبات الفنية الواردة في الوثيقة الدولية. وأشار ممثل مصلحة دمع المصوغات والموازيين (مصر) لدور المترولوجيا القانونية في مجال الصحة.

وإستكمالاً للدور الهام لعلم القياس تم تطوير التشريعات التي تعد من أهم مراحل التطوير حيث تم صدور قانون عام للمترولوجيا مع المعهد القومي للمعايرة رقم ٢٠٣ في ١٤ أكتوبر ٢٠٢٠ والعمل به من تاريخ صدوره لتنظيم أعمال المترولوجيا وأنشاء المجلس الوطني للمترولوجيا واللجان التابعة له لإصدار اللوائح التنفيذية والفنية ويختص بوضع السياسات والإستراتيجيات الوطنية المتعلقة بأعمال المترولوجيا بما يكفل حماية المستهلك والبيئة والصحة العامة وذلك من أجل تطوير منظومة التكنولوجيا لتساهم في رفع الحواجز وتسهيل التعاملات التجارية بين مصر ودول العالم.

ويأتى الإحتفال هذا العام تحت شعار «القياس من أجل الصحة» لما يشهده العالم في الفترة الأخيرة من جائحة كوفيد ١٩ (فيروس كورونا) التي تكتسح العالم وفي ظل إرتفاع أعداد المصابين وحالات الوفاة في شتى أنحاء العالم مما يتطلب تكاتف العلماء وخبراء العالم أجمع من كل التخصصات ذات الصلة ومنهم علماء وخبراء القياس لإجراء الفحوصات الدقيقة بالمعامل المعتمدة دوليا للحصول على نتائج قياس دقيقة وعمل مقارنات بينية لتبادل القياسات والوصول لأدق النتائج والتي تسهم في تحليل الفيروسات والأجسام المضادة لإكتشاف ملامح الفيروس ومراحل تطوره وأين يكمن والوقت الذي ينشط فيه ليتمكنوا من إستهدافه وإيجاد ادوية ولقاحات مضادة للتعافي والقضاء على الجائحة. ومن هنا يظهر أهمية دور علم القياس والجهود المبذولة في مواجهة التحديات لتوفير نتائج قياس موثق فيها ولها مصداقية معترف بها دوليا.

وبهذه المناسبة تم التأكيد على الدور المهم الذي يلعبه القياس في مجال الصحة وفي مختلف أوجه الحياة حيث أن اليوم العالمى للمترولوجيا يأتي في وقت تحولت فيه الخبرات والقدرات المستثمرة في منظمات ومعاهد القياس حول العالم في وقت قصير لمواجهة التحديات الصحية لجائحة كوفيد ١٩ الذي إنتشر بشكل غير مسبوق في كل أنحاء العالم في الوقت الذي يركز فيه العالم على تحقيق إنتعاش سريع وفعال من تأثير الجائحة. ونظرا للسرعة والخطورة التي أثر بها الفيروس على الناس في جميع أنحاء العالم مما أجبر الحكومات على الإستجابة السريعة لمواجهة هذا الفيروس وقد ظهر منذ البداية الحاجة إلى متطلبات قياس جديدة بدءاً من الجائحة إلى إختبارات واسعة النطاق لوجود الفيروس وأداء معدات الحماية الشخصية وصولاً إلى تطوير اللقاحات التي أتمتت على القياس والتحديد الدقيق لجزيئات البروتين المعقدة والحمض النووي . وقد أدى الحجم الهائل لهذه المتطلبات إلى تغيير الأولويات الوطنية على مستوى العالم والتركيز على القدرات العلمية لمواجهة التحدي المتمثل في حماية البشر من تأثير الفيروس.

تحت رعاية وزيرة التجارة والصناعة

القومي للجودة ينظم ندوة «التحول الرقمي والجودة الشاملة... الفرص والتحديات»





المتكامل لإصدار الوثائق المؤمنة والذكية وتنفيذا لتوجيهات السيدة / نيفين جامع وزيرة التجارة والصناعة.

وأضاف أن التحول الرقمي يسهم في توفير التكلفة والجهد بشكل كبير ويحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها بكافة القطاعات الإنتاجية كما يعمل على تحسين الجودة وتبسيط إجراءات الحصول على الخدمات بالإضافة إلى تقديم خدمات مبتكرة وإبداعية والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء والجمهور.

وأشار رئيس المعهد القومي للجودة إلى أن الثورة الصناعية الرابعة توفر فرصا كبيرة للدول التي تعتمد على سياسات داعمة ومواكبة لهذه التطورات، مشيرا إلى أن التحول الرقمي يتطلب إعداد الكوادر المؤهلة من الشباب في المجالات التكنولوجية المختلفة خاصة في ظل تزايد استخدامات تطبيقات إنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي في كافة القطاعات الإنتاجية والخدمية.

وإستكمالا لدور المعهد في نشر ثقافة الجودة وتوحيد مفهومها وتفعيل المنظومة الرقمية في جميع الجهات الحكومية .. قام المعهد بعقد الدورة التدريبية الأولى للتحول الرقمي لقيادات الهيئة القومية لمياه الشرب والصرف الصحي وتم منح الشهادات للذين اجتازوا البرنامج التدريبي والذي عقد بالمعهد خلال شهر أبريل الماضي وقام الدكتور محمد عثمان بتسليمهم شهادات الإجتياز وتكريم ممثلي الهيئة داخل قاعة الندوة.

تحت عنوان «التحول الرقمي والجودة الشاملة – الفرص والتحديات» نظم المعهد القومي للجودة تحت رعاية السيدة/ نيفين جامع وزيرة التجارة والصناعة ندوة بمشاركة الدكتور عبد الوهاب غنيم نائب رئيس الإتحاد العربي للإقتصاد الرقمي وبحضور اللواء حافظ حسن مساعد الوزير للشؤون المالية والإدارية ونظم المعلومات والوزير مفوض تجاري ممدوح سالماني رئيس هيئة تنمية الصادرات واللواء/ أسامة فهمي رئيس قطاع نظم وتكنولوجيا المعلومات بوزارة التجارة والصناعة والمستشار/ طارق كامل مساعد وزير العدل للتطوير التقني، والمهندس محمد حسين مساعد رئيس جهاز تعميم القاهرة الكبرى بوزارة الإسكان والمهندسة مها عبد الفتاح نائب رئيس مجلس إدارة الهيئة القومية لمياه الشرب والصرف الصحي واللواء خالد عياد رئيس قطاع الجودة بالهيئة القومية للإنتاج الحربي، والدكتور/ شريف البلتاجي رئيس شركة سبارك للتدريب والاستشارات.

وقال الدكتور/ محمد عثمان رئيس المعهد القومي للجودة أن تطبيق التحول الرقمي في الصناعة يسهم في تطوير العملية الإنتاجية والحد من إهدار مدخلات الإنتاج وتعظيم الإيرادات وخفض التكاليف، مشيرا إلى أهمية ربط الصناعة الوطنية بالمؤسسات التعليمية ومراكز البحث العلمي بهدف تقديم حلول وابتكارات ومبادرات لتطوير القطاع الصناعي وأضاف أن هذه الندوة تأتي تفعيلًا لدور المعهد القومي للجودة بما يتماشى مع رؤية القيادة السياسية وتزامنا مع افتتاح فخامة الرئيس عبدالفتاح السيسي للمجمع

مؤشر جودة الطرق العالمي

ممر تقدمت 90 مركزاً في الترتيب العالمي
لجودة الطرق



بالنسبة لهذا المؤشر كان متوسط القيمة لمصر خلال تلك الفترة (من ٢٠٠٦ إلى ٢٠١٩) ٣,٤٧ نقطة بحد أدنى ٢,٧٤ نقطة في عام ٢٠١٣ و بحد أقصى ٥,١ نقاط في عام ٢٠١٩. علما بأن المتوسط العالمي في عام ٢٠١٩ بلغ ٤,٠٧ نقطة. جاءت مصر في الترتيب ٢٩. كانت أعلى قيمة في سنغافورة: ٦,٥ نقطة وأدنى قيمة في تشاد: ١,٩ نقطة. المؤشر متاح من ٢٠٠٦ إلى ٢٠١٩. يوجد أدناه رسم بياني لجميع البلدان التي تتوفر فيها البيانات.

مؤشر جودة الطرق (Quality of roads indicator) هو أحد مكونات مؤشر التنافسية العالمية الذي ينشره المنتدى الاقتصادي العالمي (WEF) سنويًا. إنه يمثل تقييمًا لجودة الطرق في بلد معين استنادًا إلى بيانات من مسح الرأي التنفيذي للمنتدى الاقتصادي العالمي، وهو مسح طويل الأمد ومكثف يستفيد من آراء أكثر من ١٤٠٠٠ من قادة الأعمال في ١٤٤ دولة. تعتمد درجة مؤشر جودة الطريق على سؤال واحد فقط. يُطلب من المستجيبين تقييم الطرق في بلد عملهم على مقياس من ١ (منخفض) إلى ٧ (مرتفع - واسعة وفعالة وفقًا للمعايير الدولية). يتم تجميع الردود الفردية لإنتاج درجة البلد.

أولاً: ترتيب الدول العشر الأول:

1. Singapore	6.50
2. Netherlands	6.40
3. Switzerland	6.30
4. Hong Kong	6.10
5. Japan	6.10
6. Austria	6.00
7. Portugal	6.00
8. UA Emirates	6.00
9. South Korea	5.90
10. Oman	5.70

ثانياً: ترتيب الدول من ٢٥ إلى ٣٤:

25. Bahrain	5.20
26. Chile	5.20
27. Saudi Arabia	5.20
28. Cyprus	5.10
29. Egypt	5.10
30. Brunei	5.00
31. Canada	5.00
32. Turkey	5.00
33. Australia	4.90
34. Ecuador	4.90

مؤتمر «الجودة أسلوب حياة» جامعة المنوفية يمدد توهبات

الصم في ورش العمل لإكسابهم المهارات التكنولوجية المختلفة، بالإضافة إلى تهيئة الوسائل والإمكانيات المتاحة والتشجيع على المشروعات الصغيرة والريادية للطلاب». وأشار إلى أن من ضمن التوصيات ضرورة التعاون بين أقسام الجامعة لتحقيق الجودة في الأداء، مضيفاً: «كما تضمنت توصيات المؤتمر تطوير عملية التدريس واستخدام التقنيات الحديثة والبرامج الإلكترونية وتهيئة المناهج وطرق التقويم للتحويل بالعملية التعليمية من الحفظ والتلقين إلى الفهم والتفكير والإبداع والابتكار».



نظمت كلية التربية النوعية في جامعة المنوفية مؤتمر «الجودة أسلوب حياة» برئاسة د. محمد زيدان عميد الكلية. تضمنت توصيات المؤتمر تعزيز ثقافة التعليم المدمج لدى طلاب الكلية من خلال إيجاد بيئة محفزة وفعالة والكشف عن مواهبهم وإظهار إبداعاتهم في مجال التخصصات المختلفة لرفع كفاءة الطلاب المعرفية والأدائية. وأضاف د. زيدان: «من أبرز التوصيات عقد ورش عمل دورية عن المهارات التكنولوجية ليتمكن الطلاب من التعامل مع منصة الجامعة ووسائل التواصل المختلفة وضرورة إدماج الطلاب

الموافقات السعودية تقدم نماذج للمستهلكين لاختيار المنتجات ذات الجودة الأفضل

نشرت الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة عبر حسابها الرسمي على موقع التدوينات «تويتر»، مقطع فيديو توعوي، قدمت من خلاله نصائح مهمة للمستهلكين بشأن طرق التمييز بين المنتج الجيد والسيئ. وقالت الهيئة، هناك بعض العلامات التي تساعد على اختيار المنتجات ذات الجودة الأفضل قبل عملية الشراء من المتاجر والتطبيقات الإلكترونية. وشددت الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة على ضرورة التأكد من وجود علامة الجودة، والتي يمكن التحقق منها من خلال تطبيق «تأكد». ولفتت، إلى ضرورة شراء المنتج من متجر موثوق، وقراءة البيانات الإيضاحية الموجودة على المنتج والمكتوبة باللغتين العربية والإنجليزية.

وكانت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات قد حذرت مؤخراً موردي أجهزة الاتصالات من توريد وتوزيع وبيع الأجهزة المخالفة للمواصفات المعتمدة من الهيئة ومن ضمنها أجهزة الاتصالات غير المرخصة وأجهزة مقويات الشبكة غير النظامية، داعية المخالفين إلى إعادة الأجهزة المخالفة لمصادرهما أو إتلافها؛ تفادياً لتطبيق العقوبات والغرامات المالية المقررة عقب نهاية المهلة المحددة في ٥-٧-٢٠٢١م.

وأوضحت، أن أجهزة الاتصالات المخالفة تلحق أضراراً بالغة على جودة الاتصالات؛ حيث تتسبب مقويات الشبكة المخالفة في إحداث تداخلات راديوية تعكس بشكل سلبي على خدمات الاتصالات المتنقلة، كما تتسبب في تدني مستوى الخدمات لدى المستخدمين المجاورين لتلك الأجهزة المخالفة.

«مئة دبي» تعتمد سياسة لجودة البيانات المحيية

اعتمدت هيئة الصحة بدبي، سياسة لجودة البيانات الصحية في الإمارة، لضمان دقتها وكفاءتها، وموثوقيتها، ولكي ترقى هذه البيانات التشغيلية إلى مستوى المساعدة في اتخاذ القرار الاستراتيجي ودعم خدمات الرعاية الصحية وتحسين الشفافية للمجتمع والشركاء. وحددت الهيئة مسؤوليات جودة البيانات في الرعاية الصحية، حيث يتحمل الرئيس التنفيذي أو المدير الطبي لمنشأة الرعاية الصحية المسؤولية العامة لجودة البيانات وحفظ السجلات السريرية، كما تعد لجنة الجودة مسؤولة عن التأكيد والمراقبة، ويمكن تفويض هذه المهمة الأخيرة إلى فريق الأداء والمعلومات وجودة البيانات.

وأشارت «صحة دبي» إلى أن فريق جودة الأداء والمعلومات والبيانات عليه التأكد من ٧ أمور رئيسية هي: إطار عمل مؤسسي لإدارة جودة البيانات ويجب أن يكون حفظ السجلات السريرية موجوداً، مع الالتزام بنشر ثقافة جودة البيانات في جميع أنحاء مرفق الرعاية الصحية، والتأكد من وضع السياسات والإجراءات المناسبة لتحقيق جودة البيانات التي يسجلها ويستخدمها في إعداد التقارير بما في ذلك نظام الرقابة الداخلية والمصادقة، ويجب أن تضع منشأة الرعاية الصحية أنظمة وعمليات آمنة لجودة البيانات كجزء من النشاط التجاري العادي. وشددت صحة دبي على ضمان منشأة الرعاية الصحية تزويد موظفي المنشأة بالمعرفة لتحقيق القدرة على أداء أدوارهم فيما يتعلق بجودة البيانات وحفظ السجلات السريرية، وأن يكون جميع موظفي مرفق الرعاية الصحية مدربين تدريباً مناسباً في جمع البيانات والإجراءات، والسجلات الطبية الإلكترونية لمنشأة الرعاية الصحية، وأهمية الجودة الجيدة لحفظ السجلات، والالتزام بسياسات وإجراءات جودة البيانات والتحقق من صحة البيانات السريرية، كما يجب مراقبة أداء حفظ السجلات ومقاييس جودة البيانات.



الإمارات تشارك العالم في احتفالها بـ «يوم السعادة العالمي»

شاركت دولة الإمارات دول العالم في احتفالاتها بـ«يوم السعادة العالمي» الذي يصادف ٢٠ مارس من كل عام، وأولت الحكومة أهمية كبرى لتحقيق سعادة الأفراد والمجتمع، باعتبارها إحدى أولوياتها، وحرصت على توفير الرخاء والرفاهية، والاستقرار لشعبها والمقيمين على أرضها، وعملت القيادة على ترسيخ ثقافة السعادة وجودة الحياة كأسلوب حياة في مختلف المجالات وسخرت التكنولوجيا لخدمة الإنسان واستدامة إسعاد المجتمع وتلبية تطلعات أفرادها، وتولي الإمارات أهمية كبرى لتحقيق السعادة لجميع سكانها في كافة الظروف، لاسيما خلال فترة جائحة كورونا التي شهدت اتخاذ مجموعة واسعة من الإجراءات والتدابير الاستباقية استهدفت تحصين وسلامة صحة أفراد المجتمع، والمحافظة على استمرارية وجود كافة الخدمات المقدمة إليهم، إلى جانب تأمين أقصى درجات الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي لهم ولأسرهم، وهو ما أسهم في حالة الطمأنينة والهدوء التي تميز بها المجتمع الإماراتي طوال هذه الفترة. ولم تقتصر العناية الإماراتية بسعادة أفراد المجتمع خلال أزمة كورونا على الجوانب الاقتصادية والصحية والخدمية، بل امتدت لتشمل الدعم النفسي والمجمعي من خلال حملات وبرامج عملت على بث الروح الإيجابية وتقديم النصائح والتجارب والإرشادات التي ساعدت الأسر والأهالي على تخفيف حدة ظروف التباعد الاجتماعي وتجاوز كافة التحديات التي فرضها انتشار الفيروس.

البريد المصري يفوز بجائزة اتحاد البريد العالمي د. شريف فاروق : حريمون على تحسين جودة الخدمات وتحقيق المستويات العالمية



وهناك خطة لزيادة المكاتب للوصول إلى الجميع، فضلا عن تطوير أداء العمل داخل المكاتب ليواكب أحدث التطورات لسرعة إنهاء الخدمات وجودة عالية. وأشار إلى تقديم مكاتب البريد خدمات مصر الرقمية لمساعدة المواطنين على إنهاء الخدمات الحكومية إلكترونيا.

فاز البريد المصري بجائزة اتحاد البريد العالمي «تعاونيات البريد السريع» لتمييزه في خدمة عملاء البريد السريع على المستوى الدولي في ظل تطبيق أعلى معايير الجودة وضبط فترات الاستعلام والتسليم. وقال الدكتور شريف فاروق، رئيس مجلس إدارة البريد المصري، إن فوز البريد المصري يؤكد ريادة مصر على المستويين الإقليمي والدولي في تقديم الخدمات البريدية المختلفة. وأوضح فاروق أن معايير الحصول على هذه الجائزة معايير عالمية تأتي بناء على مؤشرات أداء رئيسية عالية الدقة يتم قياسها من الاتحاد البريدي العالمي، وتشمل الرد على الاستعلامات الواردة في المواعيد المحددة بنسبة لا تقل عن ٩٨٪ واستقبالها ومعالجتها إيجابيا، الأمر الذي تطلب جهدا كبيرا من فريق العمل للوصول بخدمات البريد المصري إلى مستويات الجودة العالمية. وقال فاروق إن هناك اهتماما بتطوير خدمات البريد بصفة مستمرة والعمل على خدمة الجمهور بأفضل مستوى. وأشار إلى أن عدد مكاتب البريد يصل لنحو ٤ آلاف مكتب على مستوى الجمهورية حاليا،

هيئة فمان جودة التعليم تعتمد 5 كليات و121 مدرسة و48 معهد أزهري

واعتمد المجلس ٤ برامج تعليمية بكلية الهندسة جامعة القاهرة وهم، برنامج هندسة الالكترونيات والاتصالات الكهربائية، برنامج الهندسة الكهربائية تخصص هندسة الاتصالات والحاسبات، برنامج الهندسة الحيوية الطبية والمنظومات، برنامج هندسة الحاسبات، كما أصدر المجلس عدة قرارات اعتماد لـ ١٢١ مدرسة، و٤٨ معهد أزهري بالتعليم قبل الجامعي.

إعتمد مجلس إدارة الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، برئاسة الدكتورة يوهانس عيد - رئيس الهيئة، ٥ كليات وهم كلية طب الفم والأسنان جامعة الدلتا للعلوم والتكنولوجيا، وكلية التربية جامعة حلوان، وكلية الطب بقنا جامعة جنوب الوادي، وكلية الهندسة جامعة أكتوبر للعلوم الحديثة والآداب، وكلية الطب البشري بنين بدمياط جامعة الأزهر.



تايتشي أونو (Taiichi Ohno)

الأب والبطل لنظام تويوتا الإنتاجي Toyota Production System



إعداد م / ايمن الدغدي
مدير مركز تحسين الجودة والإنتاجية
وزارة التجارة والصناعة

الأمركية التي أثرت في تفكيره كانت هي السوبر ماركت حيث كان مفتونا بأشكال المخزون في كل ممر داخل السوبر ماركت ، مما يسمح للناس بسحب العناصر التي يحتاجون إليها حسب الحاجة. وقد أخذ فكرة «سحب» المخزون إلى اليابان ، مضيفاً بطاقة إعادة الملاءة «كانبان» Kanban لإعادة ملئ المخزون.

أنواع الفوائد السبعة:

أدرك Taiichi Ohno أيضاً أن أفضل طريقة لإدارة التكلفة لأي شركة هي التخلص من الفوائد بكل أشكالها. وبذلك حدد «الفوائد السبعة» ، والتي عرّفها على أنها:

1. وقت الانتظار بدون قيمة مضافة
2. الإفراط في الإنتاج - زيادة الإنتاج
3. زيادة عمليات التشغيل أو إضافة أنشطة ليس لها قيمة مضافة
4. عمليات النقل غير الضروري
5. التحرك أو الحركة الزائدة
6. المخزون
7. جودة رديئة وعيوب

التحديات التي واجهها: أدت نظرية Ohno إلى تنفيذ نظام «Just in Time» في إدارة المخزون لكنها واجهت الكثير من الصعوبات والتحديات. فعندما أراد خفض المخزون في شركة تويوتا ، تلقى قدرًا كبيرًا من المعارضة من الإدارة. وقد كانت معظم الشركات في ذلك الوقت بما في ذلك تويوتا لديها تكديس في المخزون وتبع نظام «وفقاً لكل حالة» Just in Case. وفي النهاية ومع إصراره قبلت الشركة تطبيق هذا النظام وتم تخفيض المخزون وزيادة الإنتاجية والربحية.

التركيز على الجودة بقدر تقليل المخزون: على الرغم من ارتباط Taiichi Ohno ارتباطاً وثيقاً بفكرة تقليل المخزون، إلا أن الكفاءة والجودة كانتا حجر الزاوية في نظريته. فقد عمل عن كثب مع خبير التصنيع الياباني Shigeo على تطوير طرق التصنيع المصممة لإنشاء منتجات ذات جودة متسقة بكفاءة. وقد ساهم عمل Ohno بقدر كبير في شعار جودة

بعد التخرج ، بدأ العمل في شركة تويوتا للغزل وأعمال النول الأوتوماتيكي Toyoda Spinning and Automatic Loom Works ، وهي واحدة من أولى شركات عائلة Toyoda. ثم أقامت العائلة مسابقة لإنشاء شعار جديد للشركة، وأستخدم التصميم الفائز كلمة Toyota - وهكذا ولدت شركة Toyota Motor Company. وبحلول عام ١٩٤٣ كان أونو مهندس إنتاج في شركة تويوتا Toyota Motor.

سعد Ohno بسرعة عبر السلم الوظيفي في Toyota. ففي عام ١٩٤٩ أصبح مديراً لخط التجميع وترقى إلى منصب المدير في عام ١٩٥٤ ، والمدير العام في عام ١٩٦٤ ، والمدير العام الأول في عام ١٩٧٠ ، ونائب الرئيس في عام ١٩٧٥.

بداية نظام تويوتا الإنتاجي (TPS):

عندما انضم أونو Ohno إلى شركة تويوتا Toyota Motor ، كانت صناعة السيارات اليابانية بأكملها وراء قوة مصنعي السيارات الأمريكيين في المبيعات والجودة والإنتاج. وكانت شركة تويوتا تحقق خسائر ولم يكن بإمكانها تحمل تكاليف توظيف أشخاص جدد أو شراء الآلات والمعدات للمنافسة، ولكن مع ذلك حدد الرئيس التنفيذي لشركة تويوتا أهدافاً استراتيجية من أجل اللحاق بالأمريكيين في غضون ثلاث سنوات والتي كانت تعد بمثابة المهمة الصعبة.

أرسلت شركة تويوتا Ohno إلى الولايات المتحدة للتعرف على تقنيات التصنيع الأمريكية. وقد قام بجولة في خطوط الإنتاج التابعة لشركة Ford Motor Company وتعلم من هنري فورد نفسه عن كيفية تشغيل خطوط التجميع. ويعتقد معظم الناس أن هذه التجربة أدت إلى ظهور نظام إنتاج تويوتا (TPS) ، والذي أدى إلى تطوير التصنيع الخالي من الهدر والفوائد. نظرية السوبر ماركت The Supermarket Theory:

أشار أونو Ohno كثيراً إلي أن التجربة



ساهم تايتشي أونو في دفع شركة تويوتا التي كانت على وشك الإفلاس لتكون ثالث أكبر صانع سيارات في العالم خلف جنرال موتورز وفورد ولذلك فهو يعتبر البطل الحقيقي لهذا النظام والذي حمى الشركة من إعلان إفلاسها.

ولد أونو Ohno في ١٢ فبراير ١٩١٢ في داليان ، الصين ، والتحق بعد ذلك بمدرسة Nagoya Technical School.





من الكتب التي قام بكتابتها:

- نظام إنتاج تويوتا: ما وراء التصنيع على نطاق واسع: Toyota Production System: Beyond Large Scale Manufacturing
- إدارة مكان العمل Taiichi Ohno's Workplace Management
- ثورة نظام إنتاج تويوتا Evolution of Toyota Production System
- في الوقت المحدد لليوم والغد Just in Time for Today and Tomorrow
- كما تم تصنيف أونو Ohno وإبراز إسهاماته بشكل بارز في كتب إدارة الأعمال من جميع أنحاء العالم ، بما في ذلك كتاب «الآلة التي غيرت العالم» "The Machine That Changed the World" للدكتور جيمس ووماك ودانيال جونز Dr. James Womack and the World of Daniel Jones ، وكتاب «دروس الإدارة من ابييتشي أونو "Management Lessons from Taiichi Ohno" بقلم تاكيهيكو هارادا Takehiko Harada.

من اقواله الماتورة

- "If they do it with three people, we will do it with one!"
- «إذا فعلوا ذلك من خلال ثلاثة عمال ، سنفعل ذلك بعامل واحد فقط!»
- "Remove any limitations in your work. Don't just do what you are told to do, use your craftiness to go one step further"
- «أزل أي قيود في عملك. لا تفعل فقط ما يُطلب منك القيام به ، استخدم براعتك للذهاب خطوة إلى الأمام.»



إجراء أي نوع من التحسين، عليك أن تبدأ بتغيير السلوكيات والأفعال وأن التفكير في الأمر فقط لن يكون كافياً لعملية التحسين.

٥. بمجرد أن تبدأ شيئاً ما، تأبر عليه. لا تستسلم حتى تنتهي من ذلك.

٦. اشرح الأشياء الصعبة بطريقة سهلة الفهم. كرر الأشياء التي يسهل فهمها.

٧. الفوائد دائماً ما تكون مخفية. فلا تساعد على بقاءها مخفية. إجعل المشاكل مرئية.

٨. الحركات عديمة القيمة تساوي تقصير حياة المرء، حيث أن قضاء وقتك في القيام بأشياء لا تحبها، أو أشياء لا تريد القيام بها، أو القيام بمهام غير مجدية في نهاية المطاف هو إضاعة للوقت. إضاعة الوقت هو خسارة فرص العمل التي تضيف قيمة لك. مع ملاحظة أنه سيكون من المستحيل التخلص نهائياً من الأعمال التي لا تضيف قيمة ، ولكن يجب تقليلها إلى أقصى حد ممكن هو الهدف.

٩. إعادة تحسين ما تم تحسينه لمزيد من التحسين.

١٠. تعطى الحكمة للجميع بالتساوي. النقطة المهمة هي ما إذا كان يمكن للمرء أن يمارسها ويستثمرها.

كتابات: كتب أونو Ohno العديد من الكتب التي تحدد فوائد نظام تويوتا الإنتاجي TPS، أو «lean»، لكنه كشف عن عدد قليل جداً من أسرار Toyota الخاصة. واستشهد بشكل عام بأمثلة من شركات أخرى لتوضيح فوائد النظام.

الوفاة

تقاعد Ohno من Toyota في عام ١٩٧٨، لكنه استمر في العمل حتى وفاته في ٢٨ مايو ١٩٩٠ في مدينة تويوتا ، اليابان. فقدت الصناعة مفكر إداري ورائد فكري في الجودة والكفاءة وقيمة التحسين المستمر - لكنها اكتسبت أيضاً معرفة لا تقدر بثمن ساعدت في تشكيلها على ما هي عليه اليوم.

التصنيع مثل عمل العديد من خبراء الجودة الآخرين. كانت الجودة وستظل دائماً محوراً رئيسياً للتصنيع الخالي من الهدر lean manufacturing. فعلى سبيل المثال مبدأ كايزن Kaizen أو التحسين المستمر هي مبدأ أساسي من مبادئ التصنيع بدون هدر أو فاقد. وفي الواقع إنها إحدى الفلسفات الأساسية لنظام تويوتا الإنتاجي TPS من خلال:

١. تحسينات يومية
 ٢. تفكير جيد ، منتجات جيدة
- ولقد تطور نظام تويوتا الإنتاجي على مدار سنوات عديدة ، من الأربعينيات وحتى السبعينيات وما بعدها. لم يكن أونو Ohno المساهم الوحيد في فلسفة الإدارة ، لكنه الأكثر شهرة.
- المبادئ العشر للتفكير والعمل والفوز**
- قلة قليلة من الناس كانت قادرة على تسخير واستخدام حكمتهم بقوة مثل أونو Ohno والذي وضع «المبادئ العشر» للتصنيع بدون فاقد (Lean Manufacturing) ، وهو حجر الزاوية في نظام تويوتا الإنتاجي،
- وهذه المبادئ هي:**

١. أنت لك قيمة ، أو لا عليك بتقليل الفاقد من خلال فعل الأشياء التي تضيف قيمة للمنتج وإستبعاد الأشياء التي ليس لها قيمة مضافة.
٢. قل أولاً ، «يمكنني فعل ذلك». وحاول قبل كل شيء.
٣. مكان العمل هو المعلم الذي تكتسب منه المعرفة والإمام بكل شيء. ويمكنك العثور على إجابات الأسئلة التي تدور في ذهنك من خلال قربك وفحصك لمكان العمل فقط وليس من خلال جلوسك في مكتبك.
٤. افعل أي شيء على الفور. بدء شيء ما الآن هو السبيل الوحيد للفوز، حيث أن الركود لا يعلم. وسيؤدي اتخاذ خطوات في الاتجاه الخاطئ إلى الحصول على معلومات أكثر من عدم اتخاذ خطوات على الإطلاق ، ومن المهم معرفة أنه في أي وقت ترغب في



أ.د فريد راغب النجار

الرحالة المصري فى عالم الجودة

ضرورة ربط إدارة ومراقبة وتوكيد الجودة بخط التنمية المستدامة



و دكتور (Kornow). تم دعوته للعمل وكيل أول وزارة للرقابة والمتابعة فى مجلس الوزراء وأستاذ مشارك إدارة الاعمال بجامعة الكويت من عام ١٩٦٩ حتى ١٩٧٤.

قام بتأليف مراجع علمية فى بحوث العمليات وقياس وتقييم الأداء والاستراتيجيات وإدارة المستشفيات وإدارة المشروعات الصغيرة والمتوسطة والسلوك التنظيمي والإدارة البيئية. شارك فى تنمية مهارات قادة شركات البترول والبنوك كمستشار فى غرفة تجارة وصناعة الكويت ونشر ثقافة الجودة فى سلاسل التوريد والتجارة الدولية والتدريب على جودة الرعاية الصحية. قام بالتدريس فى جامعة نيويورك عامي (١٩٧٩-١٩٨٠) لبرنامج إدارة الأعمال الدولية فى البرنامج الصيفي. يعمل أستاذ إدارة الأعمال بجامعة بنها (١٩٨١ حتى الآن).

إستشارى سابق لجامعة الدول العربية والبنك الدولي - شارك فى جامعة الدول العربية (الإدارة العليا للشؤون الاقتصادية والبنك الدولي) فى برامج التدريب والاستشارات للدول العربية و جمهورية مصر العربية.

أستاذ الإدارة العامة - رئيس لجان الترقيات فى إدارة الأعمال الأسبق بالمجلس الأعلى للجامعات بمصر. ألف مجموعة من المؤلفات فى إدارة الجودة والإنتاجية والتكنولوجيا والمنظومات الإدارية والحروب التجارية والتمويل والاستثمار والهندسة المالية وإدارة التغيير وإدارة العلوم والتكنولوجيا وتنمية الصادرات وإدارة الجودة الشاملة (TQM).

قام بتقديم العديد من مؤتمرات الإدارة فى الثمانينات فى مجالات متعددة منها (إدارة المطارات للتنمية - إدارة شركات البترول والطاقة - التخطيط الاقليمي - الاقتصاد الرقمى - إدارة الاعمال الرقمية - المديرين والقادة الجدد بعد COVID 19).

يعد الآن كتاب جديد فى الجودة فى شركات الأدوية للنشر فى يوليو ٢٠٢١.

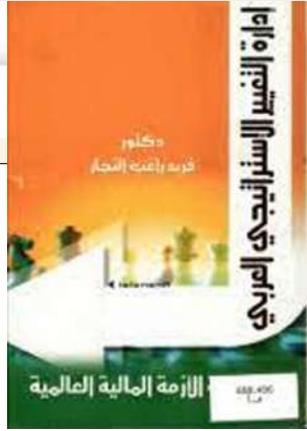
أ.د فريد راغب النجار
مصري الجنسية من مواليد القاهرة
تخرج من كلية التجارة جامعة القاهرة دفعة ١٩٦١ تخصص إدارة الأعمال.

عمل بتجارة القاهرة والمعهد القومي للإدارة العليا كباحث فى تخصصات الإنتاج والجودة والأساليب الكمية بالمحاور المتعددة واستشارات الشركات والبحوث الميدانية والتدريب وورش العمل وكتابة الحالات العملية (case studies). أنهى دراسة الماجستير فى إدارة الانتاج بجامعة عين شمس ودبلوم التنمية الإدارية كأول برنامج لتدريب المدربين وخبراء التنمية الإدارية والسلوكية.

زار الدكتور فريد النجار (١٩٦٦-١٩٦١) العديد من الشركات الصناعية، بلغ عددها ٢٠٠ شركة، وقام بكتابة الحالات وأوراق الأبحاث التحليلية.

بدأ عام ١٩٦٦ دراسة الدكتوراة بجامعة نيويورك، حيث تواجد مع د. ديمينج W.E.Deming فى سلسلة من المحاضرات ركزت على محاور ونظريات ونماذج الجودة المختلفة. هذا بجانب برنامج د. ديمينج للجودة (المحاور الأربعة عشر) والذي أكد على أهمية التحول المؤسسي للجودة من عملية إلى منظومة متكاملة. ظهر - فى هذا الوقت - أهمية التحول من مراقبة الجودة ومراجعة الجودة وتوكيد الجودة إلى ضرورة الإدارة المتكاملة لنظم الجودة (TQM)، ومعالجات عدم التوافق والأساليب الإحصائية للجودة، وشروط المراجعة الداخلية لتوكيد الجودة، والمراجعة الخارجية للتوريد، وقياس الاعتمادية (Reliability). شارك، أيضا، إيشيكوا (Isikawa) بمفهوم حلقات الجودة ومفهوم مراقبة الجودة داخل كل شركة، والأدوات السبع الأساسية للجودة (SPC Tools 7).

خلال الفترة ١٩٧٥-١٩٦٦ تعرف على فريق أساتذة بحوث العمليات والأساليب الكمية والنمذجة وتحليل النظم ضمن برنامج الدراسات العليا بجامعة نيويورك (دكتور W-E DEMING و دكتور Jay Stcum



والاتصالات باستخدام (IR4)، والثورات
الفسولوجية والكيماوية والبيولوجية والرقمية.
وأصبح العالم يناقش بالقيم الجديدة التي تشمل: (١)
المثاليات، (٢) الاهتمامات، (٣) التفضيلات، (٤)
البيئات، (٥) الأشباعات، و (٦) جودة الحياة والعمل.
كيف ترى أهمية الجودة للأجيال القادمة؟

يحتاج الجيل القادم إلى آليات جديدة وموازنات
ضرورية تشمل: التفكير العلمي - الابتكار - إدارة البشر - التنسيق
المتبادل - الذكاء العاطفي - الحكمة والحكمة في إتخاذ القرارات
المثالية - التركيز على جودة الخدمات بجانب جودة المنتجات -
وممارسة فنون التفاوض للتعاقد - وجودة المعرفة والتفوق.
ولعل التشاؤم والتعاون الأممي للتصدي للأزمات والكوارث لصيانة
وحماية العالم الذي يسعى الآن إلى إكتشاف فرص الحياة على المريخ.
ولكن لازالت المنافسة الشرسية بين الاقتصادات والشركات مستمرة
باستخدام التكاليف والجودة والوقت والتفوق التكنولوجي والريادة (مثل
الصراع الأمريكي الصيني، والتخلف في بعض الدول التي تعاني الفقر
والجهل والأمراض، مع الديون المتعثرة والاقتصاد الخفي وغسيل
الأموال وغيرها).

وماذا عن بدايات الدعوة للجودة والتميز:

شهدت جميع الحضارات درجات وإشارات للجودة مثال الجودة في
العصور الفرعونية والبطنية والإسلامية حتى الثورة الصناعية الأولى
والثانية والثالثة والرابعة. وتدعو التنافسية الدولية والتجارة الدولية
إلى الإهتمام بالجودة التطبيقية، كما تحتاج إدارة الأزمات إلى الإهتمام
بالجودة والتحسينات المستمرة والبحوث والتطوير.

وفي ظل علاقاتكم القوية بالمعهد بالقومي للجودة، كيف ترى أهداف
وأنشطة المعهد حاليا ومستقبلا:

أقترح نشر ثقافة الجودة في المجتمع قويا وقطاعيا
وجزئيا مع تعميمات نماذج (TQM - ISO) لتشمل
جودة المدخلات - جودة سلاسل التوريد - جودة
العمليات - جودة المخرجات ونتائج جودة الشراء
والاستعمال والاستهلاك - جودة المديرين - جودة البيئة
- جودة الحوكمة والرقابة - جودة المعلومات وأمن
المعلومات - ومكافحة الحروب السيبرانية والإشاعات.
هذا وقد أكد على أهمية المنظومات الرقمية والسلوكية
للجودة النوعية وإدارة الجودة ومراقبة الجودة وتوكيد
الجودة وربطها بالتحسينات المستمرة وحلقات الجودة
والتنمية المستدامة المتواصلة.

وفي نهاية الحوار أكد الدكتور فريد النجار إن الطريق
طويل واستقرء المستقبل يتطلب الاستمرارية في
التنمية والتقدم والإبداع في جميع دروب الحياة.

كيف تواجدت في ميدان الجودة منذ ١٩٦٠ حتى ٢٠٢١؟

عند دراستي تخطيط ومراقبة الإنتاج عام ١٩٦٠
بدأت قراءة إشارات الجودة والمنتجات، وجاءت
لي فرصة التشارك في إعداد أبحاث علمية. عملت
بعدها في المعهد القومي للإدارة العليا باحثا في
علوم الإنتاج والجودة، وقمت بزيارة لعدد ١٣٥

شركة صناعية لإعداد حالات عملية في برامج في تدريب قادة الإدارة
الوسطى والعليا. تعمقت المعرفة لدي بإعداد بحث عن «دور الجودة
في تخطيط وضبط الإنتاج في الشركات الصناعية عام ١٩٦٣»، مع
دراسة الجودة والتخطيط الصناعي والاقتصاد الصناعي في ماجستير
جامعة عين شمس. إنتقلت الرحلة إلى مصانع خلط الشاي المستورد
من الهند والصين وفيتنام لإنتاج الشاي الخشن والشاي الناعم للتسويق
بالمحافظات حيث تم رصد الفاقد وأساليب الرقابة والتفتيش والفرز.
شاركت عام ١٩٦٤ في فريق جودة المشروعات الناتجة عن مشروع
التخطيط الإقليمي لمحافظة أسوان بتمويل دولي. شاركت عام ١٩٦٥
في برنامج مؤسسة فورد مع بروفيسور R K Ready (دبلوم سنوي
في التنمية الإدارية) يشمل الأساليب الإحصائية في الجودة - دوائر
الجودة وفرق العمل - تنمية المهارات السلوكية لدعم الجودة.

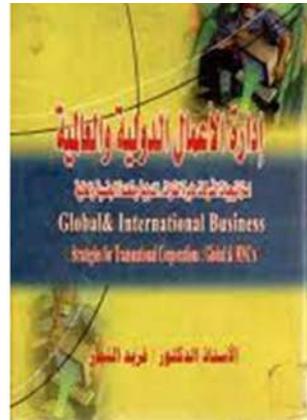
أعقاب حرب ١٩٦٧ أرسلت خطابا للجهات المعنية في مصر لإنشاء
وحدة تطبيقات «بحوث العمليات» وكذلك نشر ثقافة الجودة بالقطاع
العام والوزارات.

**في الجودة هل الأهم الكم أم الكيف؟! لماذا تختلف أهمية الكيف أي
الجودة من زمن لآخر، ومن حضارة إلى أخرى، ولماذا تراجعت
الاهتمامات بالجودة منذ قدام المصريين حتى الآن؟، ولماذا إرتبطت
الجودة بالثورات الصناعية والأحجام الضخمة للإنتاج؟، وهل جودة**

**المنتجات أكثر أهمية من جودة الخدمات؟. وهل هناك
علاقة بين الجودة والتخلف الاقتصادي والاجتماعي؟
هل الجودة الأهم في التعليم والرعاية الصحية أم
في الصناعة والزراعة؟، هل توجد علاقة بين
القيم والأخلاق ودرجة الإهتمام بالجودة والتجويد
والتحسينات المستمرة؟.**

وماذا عن إعادة هندسة العالم:

ترى المنظمات الدولية مثل (World Economic Forum - WEF)
(Economic Forum) والهيئات العالمية ضرورة
البحث عن بديل للعولمة والحروب البيولوجية
والسيبرانية وخاصة مع أزمة (COVID - 19)،
واقترح أجنداث جديدة توازن بين الأولويات
الاقتصادية والأخرى الصحية والطبية، وتحسين
حالة العالم، وتحسين الصحة بتكنولوجيا المعلومات





منظمة الصحة العالمية نفتح فترة التعليق العام على مسودة استراتيجيتها لسلامة الأغذية

فتحت منظمة الصحة العالمية (WHO) مسودة استراتيجيتها لسلامة الأغذية للتعليق العام. تهدف الاستراتيجية العالمية المقترحة لمنظمة الصحة العالمية لسلامة الأغذية ٢٠٢٢-٢٠٣٠: نحو نظم أقوى لسلامة الأغذية وتعاون عالمي إلى تحقيق غذاء آمن وصحي للجميع بحيث تكون جميع البلدان قادرة على تعزيز ودعم وحماية صحة سكانها من خلال تطبيق السلامة الغذائية. أفضل الممارسات للحد من عبء الأمراض التي تنتقل عن طريق الأغذية». «تظل منظمة الصحة العالمية ملتزمة - أكثر من أي وقت مضى - بتوفير التوجيه والدعم المستمر للدول الأعضاء لتحديد أولويات الإجراءات وتخطيطها وتنفيذها ورصدها وتقييمها بانتظام لتعزيز أنظمة سلامة الأغذية بشكل مستمر وتعزيز التعاون العالمي.»

حصلت منظمة الصحة العالمية على مدخلات من مجموعة استشارية فنية مكونة من دول أعضاء وخبراء متخصصين لتحديد الأولويات الاستراتيجية التالية:

- تعزيز الضوابط الوطنية على الأغذية
- تحديد تحديات سلامة الأغذية الناتجة عن التغيرات والتحول العالمية في النظم الغذائية والاستجابة لها
- زيادة استخدام معلومات السلسلة الغذائية والأدلة العلمية وتقييم المخاطر في اتخاذ قرارات إدارة المخاطر
- تعزيز مشاركة أصحاب المصلحة والتواصل بشأن المخاطر
- تعزيز سلامة الغذاء كمكون أساسي في المنزل
- تجارة المواد الغذائية الدولية

وقالت منظمة الصحة العالمية في مقدمة الوثيقة: «الغذاء الآمن هو المحدد الأساسي لصحة الإنسان». «إنه حق أساسي من حقوق الإنسان في الحصول على غذاء مأمون وصحي. وفي سعيها لضمان هذا الحق ، يجب على الحكومات أن تضمن أن الغذاء متاح يفي بمعايير السلامة. هذه المهمة ليست سهلة



لأن العالم الآن أكثر ترابطا ، وأنظمة الغذاء أصبحت تتغير بشكل أسرع من أي وقت مضى. يتم إنتاج الأغذية وإدارتها وتسليمها وحتى استهلاكها بطرق لم يكن من الممكن توقعها قبل عقدين من الزمن. تتطلب هذه العوامل نهجًا عالميًا جديدًا لتحسين سلامة الأغذية بهدف إلى تعزيز أنظمة سلامة الأغذية الوطنية مع تحسين والتعاون الوطني .

إطلاق برنامج Merlin Plus المستقل مع التحكم الإحصائي في العمليات



أعلنت شركة Marposs (ماربوس) أوبورن هيلز ، ميتشيغن) عن برنامج Merlin Plus المستقل مع التحكم الإحصائي في العمليات. شركة Marposs هي شركة رائدة عالميًا في تقنيات القياس والفحص والاختبار. كان هذا البرنامج مضمناً في السابق فقط في أجهزة Merlin ، ويتم تقديم هذا البرنامج الآن للاستخدام على أي جهاز كمبيوتر يعمل بنظام التشغيل Windows 10. تهدف الشركة إلى تحسين تحليل الإنتاج الصناعي والتحكم فيه. يتميز البرنامج Merlin Plus أنه يجمع بين المرونة وسهولة الاستخدام لإدارة القياس البسيط وتطبيقات مقاعد البدلاء اليدوية. إنه مناسب تمامًا لبناء وصناعة التركيبات، بالإضافة إلى المستخدمين النهائيين الذين يرغبون في تكوين تطبيقات القياس الخاصة بهم.

يوفر برنامج Merlin Plus قياسات متعددة وشاشات إحصائية مع تخطيط رقمي ورسمي، وحدود الاتجاه، وإمكانية تتبع البيانات، وإدارة الدفعات ، وعدادات الأجزاء ، وتخزين البيانات ، والتصدير بتنسيق CSV أو Q-DAS. يمكنه التعامل مع ما يصل إلى ٢٥٠ قياسًا مختلفًا و ١٠٠٠ برنامج أجزاء مختلف ويوفر الاتصال بعدة أنواع من الأجهزة المزودة ببرامج تشغيل مدمجة. يأتي البرنامج أيضًا مع إضافة مجانية تسمى Merlin Designer ، والتي تتيح للمستخدمين إنشاء صفحات مخصصة باستخدام تمثيلات رسومية للقياسات مثل الأشربة والصور ، بالإضافة إلى ملفات CAD و JPG و GIF المستوردة. تتيح هذه الميزة في التطبيقات اليدوية توجيه المشغل بسهولة في تنفيذ تسلسل الفحص لأي مكون.

نطيق التكنولوجيا الرقمية على التصنيع Applying Digital Technology to Manufacturing

التي ركزت على تحسين عملية مراقبة الجودة للخامات على مركباتها. تم عقد POC في مصنع Audi في نيكارسولم ، ألمانيا ، أحد مصنعي التجميع الرئيسيين للشركة. يحتوي مصنع (Neckarsulm plant) على ٢٥٠٠ روبوت مستقل في خط الإنتاج الخاص به. كل روبوت مزود بأداة ، من مسدسات الغراء إلى مفكات البراغي ، ويؤدي مهمة محددة مطلوبة لتجميع سيارة أودي. يحمل تسعمائة من هؤلاء الروبوتات مسدسات لحام للقيام



يكمن سر النجاح - بالنسبة لشركة أودي (Audi) - في الالتزام باستخدام أحدث التقنيات لبناء سيارات عالية الجودة تقدم هندسة دقيقة وأداء استثنائي ورفاهية. يعتبر تصنيع سيارات Audi متقدماً للغاية مع العديد من وظائف الإنتاج، من اللحام الموضعي إلى التثبيت، الأتمتة بالكامل. لكن هدفهم النهائي هو إنشاء مصانع ذكية وتحقيق مستوى الصناعة 4.0 (Industry 4.0) للإنتاج. لتحقيق هذا الهدف ، سيحتاج مهندسو أودي إلى تجاوز النهج

التقليدي المتمثل في إنشاء حلول برامج وأجهزة مخصصة للتعامل مع حالات الاستخدام الفردي. بدلاً من ذلك ، سيحتاجون إلى نظام أساسي مرن وقابل للتطوير يستخدم القدرات الرقمية المتقدمة مثل تحليلات البيانات والتعلم الآلي والحوسبة المتطورة. تقول كريستين بولز (Christine Boles) ، نائب رئيس مجموعة إنترنت الأشياء والمدير العام لقسم الحلول الصناعية في إنتل: «إذا نظرت إلى المصانع اليوم ، فإن عملية تصنيع السيارات في أودي متطورة للغاية». «ولكن يصعب الحفاظ على حالات الاستخدام المصممة خصيصاً وتوسيع نطاقها ، ويمكن أن تعيق بالفعل الابتكار بسبب الوقت والمال المطلوبين للحصول على الموافقات اللازمة ونشر الحلول الفردية. كانت أودي مستعدة للنظر إلى الأشياء بطريقة جديدة وتجربة نهج مختلف».

دخلت Audi في شراكة مع Intel في تجربة إثبات المفهوم (POC) لتقوم Audi بتجميع ما يصل إلى ألف سيارة تقريباً كل يوم في مصنع Neckarsulm ، وهناك ٥٠٠٠ لحام في كل سيارة - وهو ما يعادل أكثر من ٥ ملايين عملية لحام في يوم واحد من الإنتاج. لضمان جودة اللحامات ، تجري Audi عمليات تفتيش يدوية لمراقبة الجودة باستخدام طريقة أخذ العينات القياسية في الصناعة. «تسحب أودي سيارة واحدة من الخط كل يوم وتنقلها إلى غرفة كبيرة ، حيث يستخدم ١٨ مهندساً مع لوحات كليب مجسات الموجات فوق الصوتية لاختبار نقاط اللحام وتسجيل جودة كل بقعة».

التقليدي المتمثل في إنشاء حلول برامج وأجهزة مخصصة للتعامل مع حالات الاستخدام الفردي. بدلاً من ذلك ، سيحتاجون إلى نظام أساسي مرن وقابل للتطوير يستخدم القدرات الرقمية المتقدمة مثل تحليلات البيانات والتعلم الآلي والحوسبة المتطورة. تقول كريستين بولز (Christine Boles) ، نائب رئيس مجموعة إنترنت الأشياء والمدير العام لقسم الحلول الصناعية في إنتل: «إذا نظرت إلى المصانع اليوم ، فإن عملية تصنيع السيارات في أودي متطورة للغاية». «ولكن يصعب الحفاظ على حالات الاستخدام المصممة خصيصاً وتوسيع نطاقها ، ويمكن أن تعيق بالفعل الابتكار بسبب الوقت والمال المطلوبين للحصول على الموافقات اللازمة ونشر الحلول الفردية. كانت أودي مستعدة للنظر إلى الأشياء بطريقة جديدة وتجربة نهج مختلف».



نوقعات أمريكية بزيادة عمليات سحب المنتجات (Product Recalls) بعد انتشار جائحة COVID

قال مع ذلك ، مع بدء العالم في الانفتاح مرة أخرى ومع وجود لوائح جديدة في المستقبل ، ينبغي توقع زيادة في عمليات الاسترداد. يكشف التقرير الجديد عن أحدث بيانات الاستدعاء والاتجاهات والتنبؤات على أمل إعداد الشركات لإمكانية وجود بيئة تنظيمية أكثر عدوانية ومعقدة يتوقعها مديرو المخاطر لجميع الصناعات في عام ٢٠٢١.

نشرت (MEMPHIS, Tenn. Sedgwick) ، وهي شركة تقدم خدمات المخاطر والمزايا وحلول الأعمال المتكاملة التي تدعمها التكنولوجيا ، أحدث تقرير لها (خلال شهر مايو الماضي) عن مؤشر استدعاء المنتجات في الولايات المتحدة اليوم. وفقاً للنتائج الواردة في التقرير ، تستمر آثار جائحة COVID-19 في إبقاء عمليات التفتيش واستدعاء الحوادث أقل من المستويات القياسية. لكن (Sedgwick)



حماية المستهلك في السعودية يرصد معالجة 1.4 مليون بلاغ تجاري ننصرها التجارة الإلكترونية

أفصحت وزارة التجارة السعودية، عن معالجة أكثر من 1.4 مليون بلاغ تجاري خلال العام المنصرم، شكلت منها التجارة الإلكترونية ما يقارب ٢٦٦ ألف بلاغ، تلتها أنظمة الدفع الإلكتروني بإزاء ١٩٠ ألف بلاغ، وشروط الضمان بقرابة ٥٥ ألف بلاغ، وتتوزع أبرز المخالفات الأخرى على قطع الغيار والصيانة واختلافات تعاقدية. وأصدرت جمعية حماية المستهلك، أمس، الدليل الشامل لحقوق المستهلك المحدث أخيراً ليكون مرجعاً شاملاً لدى ١٣ جهة حكومية من وزارات وهيئات ومؤسسات لرفع مستوى الوعي لدى المستهلكين بحقوقهم التي كفلتها لهم الأنظمة، وقد جمع قرابة ١٠٠٠ حق عبر ١٣ فصلاً ليسهم ذلك في توعية وتعريف وتثقيف المستهلك بحقوقه وواجباته، وبما يحفظ حقوق كل الأطراف. وسلطت جمعية حماية المستهلك الضوء على حقوق المستهلك التي أقرتها له الأنظمة من خلال الدليل الشامل لأهم حقوق وواجبات المستهلك لدى الجهات الحكومية من وزارات وهيئات ومؤسسات، وذلك إدراكاً منها لأهمية رفع مستوى الوعي لدى المستهلكين بحقوقهم التي كفلتها لهم الأنظمة.

وبين مدير إدارة الاتصال والعلاقات العامة أن الدليل قد جمع قرابة ألف حق ليسهم في توعية وتعريف وتثقيف المستهلك بحقوقه وواجباته، موضحاً أن الاهتمام بتطوير الدليل جاء انطلاقاً من دور الجمعية وتحقيقاً لأهمية التوعية كأحد أدوارها واختصاصاتها الرئيسية التي تهدف من خلالها إلى رفع مستوى الوعي.

و نطلق رقماً مجانياً موحداً لخدمة قطاع الأعمال وحماية المستهلك

أطلقت وزارة التجارة السعودية الرقم المجاني «١٩٠٠» كرقم موحد لجميع الخدمات المقدمة لقطاع الأعمال والمستهلك، حيث يمكن لعملاء الوزارة إنجاز تعاملاتهم كافة من خلاله. وأكدت وزارة التجارة، في بيان أصدرته، حرصها واهتمامها بمتابعة الاتصالات الواردة لمركز الاتصال الموحد ومباشرتها والعمل على معالجتها بشكل فوري واتخاذ الإجراءات اللازمة حيالها في زمن قياسي بعد إلغاء الوزارة هاتف قطاع الأعمال بهدف تقديم خدماتها كافة على الهاتف المجاني ١٩٠٠. ويستقبل مركز الاتصال الموحد لوزارة التجارة الاستفسارات ويقدم الخدمات لقطاع الأعمال المتعلقة بإصدار وحجز وتجديد السجلات التجارية، ومعالجة متطلبات تأسيس الشركات والوكالات التجارية والأسماء التجارية والمهن الحرة. كما يتلقى بلاغات المخالفات التجارية، وبلاغات مخالفات الغش والتسويق التجاري وجميع ما يخص حماية المستهلك. والزمّت وزارة التجارة بالتعاون مع هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات وكلاء السيارات بوضع رقم مجاني لاستقبال شكاوى العملاء دون دفع رسوم اتصال يتحملها المستهلك.

وزارة التجارة البحرينية تعلن: القرارات المنظمة للبيع على الإنترنت هدفها حماية المستهلك



قالت وزارة الصناعة والتجارة والسياحة في دولة البحرين إن القرارات المنظمة لعملية البيع ونشاط الطاهي عن طريق الإنترنت (سجلي) هدفها حماية المستهلك واستفادة أصحاب هذه المشاريع من الحوافز والبرامج التمويلية. وبينت الوزارة أنه وبالإشارة إلى ما تم تداوله في وسائل التواصل الاجتماعي وما ورد إلى وزارة الصناعة والتجارة والسياحة من استفسارات من عدد من أصحاب السعادة النواب وأصحاب الأعمال بخصوص القرارات المنظمة لعملية البيع عن طريق الإنترنت من خلال محل افتراضي (سجلي) ونشاط الطاهي - الشيف و مزاولي المزايدات عبر مواقع التواصل الاجتماعي، تود الوزارة توضيح ما يلي:

- ١ - تم إطلاق مبادرة السجلات الافتراضية (سجلي) في عام ٢٠١٦ للمواطن البحريني فقط، وقد لاقت إقبالا ملحوظا من قبل أصحاب المشاريع الناشئة والصغيرة، حيث أصدرت الوزارة حتى الآن قرابة ٣٠٠٠ سجل افتراضي وبرسوم تعادل ١٧٨ دينار بحريني عند الإصدار الأول و١٥٨ دينار بحريني عند التجديد السنوي، فقط دون أي رسوم إضافية أخرى.
- ٢ - الهدف الأساسي من هذه المبادرات هو دعم الطاقات والكفاءات البحرينية لخلق بيئة اقتصادية محفزة ومنظمة لدخول السوق ودعم الابتكار وفق اطر وقواعد تنافسية وعادلة للجميع.
- ٣ - تفتح هذه المبادرات آفاقاً جديدة لممارسي هذه الأنشطة للاستفادة من العديد من المميزات مثل الحصول على الدعم من خلال صندوق العمل «تمكين» ومن الجهات الحكومية الأخرى والحصول على التمويلات البنكية وإمكانية التأهيل للدخول في المناقصات الحكومية، كما تهيئهم كخطوة أولى للنمو والتحول إلى مؤسسة تجارية، كما تمكنهم من حفظ حقوقهم وتسجيل علاماتهم التجارية وتحفظ حقوق المستهلكين الذين يتعاملون معهم.

المنظمة العالمية للمستهلك نرحب بدعم قادة مجموعة العشرين لحماية المستهلك في الاقتصاد الرقمي



معا من أجل التغيير



للخصوصية وحماية البيانات» و«المساعدة على ضمان بيئة آمنة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تكون فيها كل القطاعات قادرة على التمتع بفوائدها وتؤكد من جديد أهمية معالجة قضايا الأمن بشكل جماعي في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات».

ونظرا إلى أن أقل من نصف سكان العالم متصلون بالإنترنت حاليا، فقد سرت المنظمة العالمية للمستهلك أيضا بإعلان مجموعة العشرين تناول الحاجة إلى زيادة فرص الوصول والإدماج التي تلتزم «بسد الفجوات الرقمية على أبعاد متعددة، بما في ذلك الدخل والعمر والجغرافيا ونوع الجنس» و«السعي لضمان أن جميع المواطنين مرتبطون رقميا بحلول عام ٢٠٢٥».

وفيما يتعلق بالتجارة الإلكترونية، التزمت مجموعة العشرين ب«الحفاظ على أطر عمل بشأن التجارة الرقمية وتحسينها، حسب الاقتضاء»، باعتبارها مجالا رئيسيا للمستهلكين.

رأينا «حققت مجموعة العشرين تقدما حقيقيا هذا العام في الاعتراف بأهمية بناء اقتصاد رقمي جدير بثقة للمستهلكين. إن التحدي الذي يواجهنا الآن هو وضع هذه الالتزامات موضع التنفيذ - وهو تحدٍ يتطلب رغبة في العمل عبر الأفكار التقليدية للحكومة وقطاع الأعمال والمجتمع المدني لإيجاد الحلول التي تحدث فرقا حقيقيا بالنسبة للمستهلكين في عالم رقمي عالمي سريع الحركة».

رحبت المنظمة العالمية للمستهلك بإعلان قادة مجموعة العشرين والاعتراف بأن «الثقة في التقنيات الرقمية تتطلب حماية فعالة للمستهلكين وحقوق الملكية الفكرية والشفافية والأمن في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات». ويتضمن الإعلان أيضا بيانات عن الخصوصية وحماية البيانات والأمن، والوصول وإدماج التجارة الإلكترونية.

يأتي إعلان قادة مجموعة العشرين بعد قمة مجموعة العشرين للمستهلك التي عقدت يوم ١٥ مارس، في اليوم العالمي لحقوق المستهلك، حول موضوع «بناء عالم رقمي جدير بثقة المستهلكين». وفي القمة التي شاركت في استضافتها المنظمة العالمية للمستهلك ووزارة العدل وحماية المستهلك الألمانية واتحاد منظمات المستهلكين الألمانية، قدمت المنظمة العالمية للمستهلك مجموعة من التوصيات إلى مجموعة العشرين نيابة عن حركة المستهلك دعوتها إلى اتخاذ إجراءات في عدد من المجالات الهامة بالنسبة لثقة المستهلك.

كتبت أماندا لونغ، المدير العام للمنظمة العالمية للمستهلك، يؤيد إعلان قادة مجموعة العشرين البيان الذي أدلى به وزراء مجموعة العشرين بشأن الاقتصاد الرقمي في أبريل والذي أيد مواصلة العمل بشأن قضايا السياسة العامة الدولية في ظل الرئاسة الأرجنتينية حول «كيفية حماية المستهلكين في الاقتصاد الرقمي بمشاركة ودعوة المنظمات الدولية مثل الأونكتاد ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي والمنظمة العالمية للمستهلك».

وفيما يتعلق بالقضايا الرئيسية لحماية البيانات والخصوصية والأمن حيث تظهر الدراسات الاستقصائية مستويات عالية من القلق لدى المستهلكين، فإن قادة مجموعة العشرين ملتزمون «باحترام الأطر القانونية السارية

ممر القوية تتقدم

قيادة ذات رؤية ثاقبة

(أيزو 37000 الحوكمة المؤسسية)



م/ أسامه المليجي

رئيس شركة توتال الاستشارية

خبير في منظمة الأيزو ومنظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية "يونيدو"

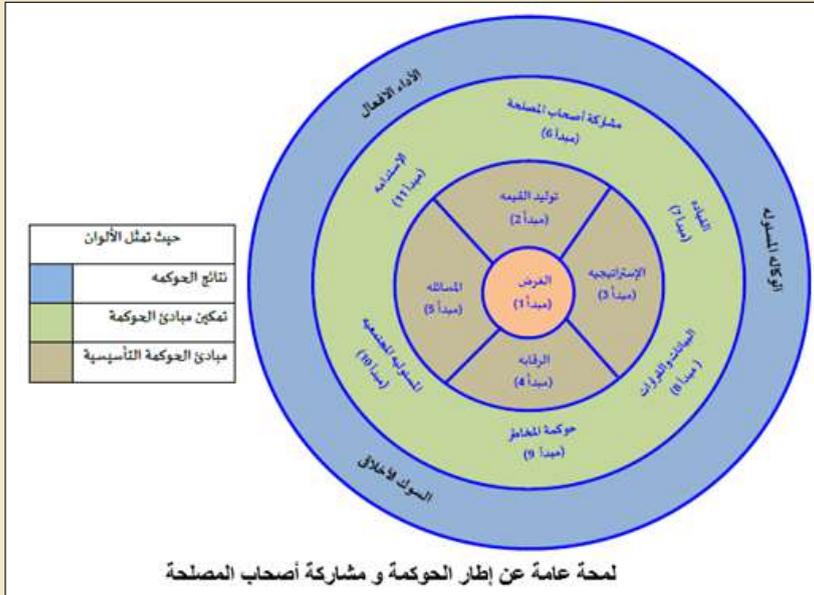
- زيادة الفعالية التنظيمية والاستدامة والمساءلة والإنصاف والسمود.
- تحقيق غرض المنشأة.
- إدارة المخاطر بشكل أفضل.
- وفي السنوات الأخيرة شهدنا العديد من الحالات التي تم الإعلان عنها جيداً للأنشطة غير الأخلاقية أو الاحتيالية أو الإجرامية في المنشآت العامة والخاصة الرئيسية في جميع أنحاء العالم. وهناك تدفق مستمر للحوادث الكبرى أو السلبية وإساءة استخدام السلطة وهذا يوضح مدى أهمية الحوكمة للمنشآت.
- (ترتبط الحوكمة الرشيدة باتخاذ قرارات مستنيرة ومسؤولة ومدروسة في الوقت المناسب لتحقيق أهداف التنمية المستدامة)
- وقد وضعت المواصفة القياسية ISO 37000:2021 إحدى عشرة مبدأً للحوكمة المؤسسية بغرض ضمان إستدامة القيمة المؤسسية حيث يجب أن يكون تركيز جميع المنشآت على تحقيق هدفها من خلال خلق قيمة مناسبة بمرور الوقت.

منذ أن تولي السيد الرئيس عبد الفتاح السيسي الحكم في سنة ٢٠١٤ تشهد مصر تطوراً كبيراً في كافة المجالات من بنية تحتية ومدن ذكية ومستدامة والمتحف المصري الجديد والعشرات من المشاريع السياحية والتحول إلى مركز إقليمي للطاقة واستصلاح مليون ونصف مليون فدان ومشاريع صناعية كبيرة ودعم للصناعات الصغيرة والمتوسطة والمئات من المشاريع التي لا يتسع المكان هنا لحصرها. كانت هناك كلمات مشتركة وتوجيه أساسي في خطاب الرئيس عند افتتاح هذه المشاريع العملاقة: **(الإلتزام بالمواصفات القياسية والمعايير الدولية والإلتزام بالتوقيتات الزمنية والإدارة الرشيدة والحوكمة).**

وفي سياق متصل أعلنت مصر إستراتيجية مكافحة الفساد ٢٠١٩-٢٠٢٢ والتي أعلنت أن الشفافية والنزاهة والمحاسبة ومكافحة الفساد هي من دعائم التنمية المستدامة ومكون رئيسي لها وتتفق تماماً مع رؤية مصر ٢٠٣٠ ومع الدستور المصري ٢٠١٩ ومع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ٢٠١٦-٢٠٣٠.

صدور المواصفة القياسية الدولية ISO 37000:2021 - إرشادات لحوكمة المؤسسات في إطار سلسلة من المواصفات القياسية والمعايير الدولية للإستدامة تصدر في الربع الثالث من سنة ٢٠٢١ المواصفة القياسية الدولية ISO 37000:2021 إرشادات لحوكمة المؤسسات كأول معيار دولي للحوكمة. ومفهوم «الحوكمة» ليس جديداً حيث إنها قديمة قدم الحضارة الإنسانية. حيث فسر المعهد الدولي للتنمية المستدامة مصطلح الحوكمة في إطار التنمية المستدامة بأن تساهم معايير ومبادئ مقاييس الحوكمة في تعزيز الركائز الثلاثة لتحقيق التنمية المستدامة وهي التنمية الاقتصادية والتنمية المجتمعية والحماية البيئية.

تعني الحوكمة ببساطة: عملية إتخاذ القرار والعملية التي يتم من خلالها مراقبة تنفيذ القرارات (أو عدم تنفيذها).
وتساعد حوكمة المنشآت على:
• إظهار هوية المنشأة أو رسالتها أو هدفها فيما يتعلق بأصحاب المصلحة والمجتمع.



إدارة رشيدة وحوكمة طبقا للمعايير الدولية



تعريف القيمة
“Define”

توليد القيمة
“Create”

إستدامة القيمة
“Sustain”

تسليم القيمة
Deliver

١٠- ممارسة المسؤولية المجتمعية

١١- ضمان بقاء المؤسسة ونجاحها المستمر

إضافة إلى إرشادات لمعالجة معضلة عمل توازن في العلاقة بين الإدارة التنفيذية ومجالس الإدارة والحوكمة من خلال إعطاء توجيهات وإفهام لمهام وإختصاصات مجالس الحوكمة ولجان إدارة المخاطر والإمتثال ولجنة الممارسات الأخلاقية والإجراءات الإنضباطية.

ولكن يجب الإشارة أيضا إلى أنماط أخري للحوكمة مثل حوكمة المشروعات وحوكمة أمن المعلومات والأمن السيبراني مع زيادة إتمادنا على تكنولوجيا المعلومات ومع التحول الرقمي وفي عصر الثورة الصناعية الرابعة.

«إن إستدامة جهود التنمية والتطوير التي تشهدها (مصر القوية) تتطلب منا الإسراع في تبني المعايير الدولية للإدارة الرشيدة والحوكمة ووضع خطط وبرامج زمنية محددة لإنتقال سلس وسريع إلى إدارة جديدة تتسم بالقوة والمعرفة والمتانة والصمود خاصة في ظل ماواجهه العالم من تحديات كبرى في كل المجالات الاقتصادية والمجتمعية والبيئية والصحية»

مبادئ الحوكمة:

١- وضوح الغرض

٢- توليد القيمة

٣- الإستراتيجية

٤- مراقبة الإدارة

٥- المساءلة

٦- إشراك أصحاب المصلحة

٧- القيادة

٨- البيانات والقرارات

٩- حوكمة المخاطر

المواصفات الدولية لنظم إدارة علاقات العمل التعاونية

م. سامية العزازي

خبير المواصفات والجودة
خبير وطني المسؤولية المجتمعية



يعمل التعاون في مجال الأعمال على إنشاء علاقات إيجابية واتصالات هادفة، داخليًا وخارجيًا، لتحقيق الأهداف أو حل المشكلات من خلال مشاركة مجموعات المهارات المتنوعة، ونقاط القوة، ووجهات النظر. البيئة التنافسية للأعمال التجارية الدولية تتغير بسرعة، وتكون المنشأة قادرة على المنافسة في الأسواق المحلية والعالمية، يجب عليها تلبية أو تجاوز المعايير الجديدة للجودة والمستويات الجديدة من التكنولوجيا، لذا أصبحت العلاقات التعاونية بين المنشآت طريقة شائعة لتلبية متطلبات المنافسة المتزايدة، ويعني التعاون الناجح أن يحقق كل منهما معًا أكثر مما يمكن أن يحققه أي منهما بمفرده.

ولكن الأمر لا يقتصر على اللاعبين الكبار فقط - فالمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة تقع في دائرة التأثير والتأثر أيضًا. ولهذا الغرض أصدرت المنظمة الدولية للتقييس (ISO) سلسلة من المواصفات الدولية لنظم إدارة علاقات العمل التعاونية Collaborative Business Relations Management Systems هي سلسلة ISO 44000 وتشمل عددا من المواصفات هي ISO / TR 44000، و ISO 44001: أنظمة إدارة علاقات العمل التعاونية - المتطلبات والإطار، و ISO 44002: أنظمة إدارة علاقات العمل التعاونية - إرشادات بشأن تنفيذ ISO 44001، بالإضافة التي أحدث إصدار في هذه السلسلة وهي المواصفة ISO 44003: إدارة علاقات الأعمال التعاونية - إرشادات للمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة حول تنفيذ المبادئ الأساسية. هذه السلسلة قابلة للتطبيق على كل المنشآت أيا كان نوعها أو نشاطها أو مكان عملها مع اختلاف قابلية تطبيق عدد منها حسب حجم المنشأة، وقد تم مؤخرا نشر دليل جديد يختص فقط بالمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.

ونعرض أدناه موجزا لكل من هذه المواصفات الدولية، علي النحو التالي:

• **ISO / TR 44000: 2019: مبادئ إدارة علاقات العمل التعاونية الناجحة**

تتناول هذه الوثيقة المبادئ التي تدعم تنفيذ وتشغيل المنشآت الملتزمة بالتعاون والعمل معًا عبر الحدود التنظيمية من أجل المنفعة المتبادلة والقيمة المضافة. وتشمل إثني عشر مبدأ لإدارة العلاقات التعاونية. تعتمد ISO 44001 ومعايير الإدارة التعاونية ISO ذات الصلة على فهم هذه المبادئ والاعتراف بها. تنص هذه الوثيقة على تفاصيل كل مبدأ مثل البيان أي وصف للمبدأ، والأساس المنطقي أي شرح سبب أهمية المبدأ بالنسبة للمنشأة (المنشآت)، والفوائد الرئيسية له من خلال أمثلة على الفوائد الناتجة عن تطبيق المبدأ بشكل مناسب. مع مراعاة أن إنشاء علاقات تعاون فعالة هو عملية تكرارية حيث تتطور هذه المبادئ خلال دورة حياة هذه العلاقة التعاونية وفقا للاحتياجات

و المستجبات.
• **المواصفة الدولية 2017: ISO 44001: أنظمة إدارة علاقات العمل التعاونية - المتطلبات والإطار.** تنص هذه المواصفة على متطلبات نظام إدارة علاقات العمل التعاونية بما في ذلك تحديد وتطبيق وتطوير هذا النظام بصورة فعالة سواء داخل المنشآت أو فيما بينها. وتطبق المواصفة على كافة المنشآت الخاصة والعامّة أيا كان حجمها، بدءا من الشركات الكبيرة متعددة الجنسيات والمنظمات الحكومية إلى المنظمات غير الربحية والمنشآت الصغيرة و متناهية الصغر. ويمكن أن يتم تطبيق المواصفة: **ISO 44001: 2017 على عدة مستويات مختلفة، منها على سبيل المثال ما يلي:**

- تطبيق واحد (بما في ذلك وحدة تشغيل، قسم التشغيل، مشروع أو برنامج واحد، عمليات الدمج والاستحواذ)؛
- العلاقة الفردية (بما في ذلك العلاقة الفردية، والتحالف، والشراكة، والعلاء التجاريين، والمشروع المشترك)؛

- علاقة متعددة محددة (بما في ذلك تحالفات الشركاء المتعددة، والاتحادات، والمشاريع المشتركة، والشبكات، وترتيبات المنشأة وسلاسل التوريد من طرف إلى طرف)؛

• **المواصفة الدولية 2019: ISO 44002: نظم إدارة علاقات العمل التعاونية - إرشادات حول تطبيق المواصفة ISO 44001.**

هذه المواصفة قابلة للتطبيق على أي منشأة، وتقدم إرشادات حول تنفيذ المواصفة الدولية ISO 44001 لضمان تحقيق علاقات عمل تعاونية ناجحة، بالإضافة إلى مساعدة المنشآت على استخدام مواصفات إطار العمل وتنفيذها بشكل فعال.

وتوضح هذه المواصفة ما هو مقصود من كل متطلب من متطلبات ISO 44001، ومدى أهمية كل منها، مع التوصية بالأساليب الواجب اتباعها من أجل التنفيذ العملي لها. ويتم تقييم كيفية تلبية المتطلبات بشكل فردي وكذا تطبيقها في سياق كل منشأة.

• **المواصفة الدولية 2021: ISO 44003: إدارة علاقات العمل التعاونية - إرشادات للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة حول تنفيذ المبادئ الأساسية.**

هذه المواصفة قابلة للتطبيق على جميع أنواع المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (MSMEs)، بصرف النظر عن القطاع والنشاط والمكان وبيئة التشغيل و الثقافة ورأس المال الاجتماعي والأهداف.

ة .. عائق أم معاون للشركات الصغيرة والمتوسطة



وتجدر الإشارة الي أن تعريف المشروع المتناهي الصغر والصغير يختلف بشكل كبير. وهذه المواصفة مخصصة لاستخدام أي منشأة يتم تعريفها أو تحديدها كمنشأة متناهية الصغر أو صغيرة أو متوسطة.

وهذه المواصفة هي الأحدث في سلسلة المواصفات ISO 44000 ، و تهدف إلى مساعدة هذه الفئة من المنشآت على تحقيق أكبر قدر من الفوائد من الشبكات والشراكات الجديدة خاصة مع الشركات الكبرى. وهذا التعاون يشمل تقاسم المخاطر والموارد، والاستفادة من المعرفة والخبرة، والوصول إلى أسواق جديدة والمشاركة في أنشطة البحوث والتطوير.

وتقدم هذه المواصفة إرشادات حول المبادئ الإثني عشر للعلاقات التجارية التعاونية على النحو المنصوص عليه في التقرير الفني / ISO TR 44000 : مبادئ إدارة علاقات العمل التعاونية الناجحة، وتشمل عددا من البنود بما في ذلك أهداف العمل والقيادة والحوكمة والعمليات وإدارة المخاطر والقياس واستراتيجيات الخروج.

و جدير بالذكر أنه لضمان قابلية وكفاءة تطبيق سلسلة المواصفات ISO 44000 - وكما سبق عمله في حالة كافة مواصفات نظم الإدارة التي سبق صدورها وتطبيقها بنجاح في أنحاء العالم - أصدرت منظمة الأيزو العام الماضي مواصفة جديدة في سلسلة المواصفات ISO 17021 الخاصة بأنشطة منح الشهادات لنظم الإدارة ، وهي:

• المواصفة الدولية ISO / IEC TS 17021-12 : تقييم المطابقة

- متطلبات جهات مراجعة ومنح الشهادات لنظم الإدارة - الجزء 12:

و جدير بالذكر أنه لضمان قابلية وكفاءة تطبيق سلسلة المواصفات ISO 44000 - وكما سبق عمله في حالة كافة مواصفات نظم الإدارة التي سبق صدورها وتطبيقها بنجاح في أنحاء العالم - أصدرت منظمة الأيزو العام الماضي مواصفة جديدة في سلسلة المواصفات ISO 17021 الخاصة بأنشطة منح الشهادات لنظم الإدارة ، وهي:

• المواصفة الدولية ISO / IEC TS 17021-12 : تقييم المطابقة

- متطلبات جهات مراجعة ومنح الشهادات لنظم الإدارة - الجزء 12:

الطاقة الجديدة والمتجددة.. مستقبل الطاقة في العالم

م. عبد العظيم حرب

استشاري نظم الجودة والإدارة

توجد هناك محطات تعمل منذ أكثر من ٢٥ عاما بشكل تجارى فى صحراء قاحلة فى كالفورنيا بالإضافة للمشروع التى تم تدشينها خلال الأعوام الماضية فى كل من أسبانيا و جنوب غرب الولايات المتحدة الأمريكية.

ومن التقنيات أيضا الطاقة الشمسية الضوئية التى تعمل على ضوء الشمس وليس على أشعة الشمس المباشرة وهى من أكثر التقنيات كلفة إلا أنها تتميز بأنها أقل كلفة من حيث الصيانة والتشغيل وتعتبر الأنسب فى تقليل الاستهلاك إذا تم الاستفادة منها فى تشغيل طاقة المباني الحكومية والمساكن ذات الأسطح المكشوفة حيث أنها يمكن أن توفر جزءا من الاستهلاك اليومي إضافة إلى الجزء الأخر من الشبكة الرئيسية.

وتتميز طاقة الرياح أنها قادرة على إنتاج كيلووات ساعة بسعر قريب من تكلفة الكيلووات ساعة من المحطات التقليدية وقد كانت لمصر مشروعات واعدة للطاقة المتجددة فى مشروع حقل طاقة الرياح فى منطقة الزعفرانة لاستخدام طاقة الرياح التى تهب ويتكرر حدوثها ويتم من خلالها تشغيل تربينات وتخزين الطاقة التى تولد لاستخدامها فى غير أوقات ذروة الرياح بالإضافة إلى مشروع الطاقة الحرارية فى منطقة الكريما حيث تم إنشاء محطة هجين تتكون من محطة غازية وأخرى شمسية.

ومع انحسار الإقبال على إنشاء محطات نووية وتراجع عدد الفنيين والمختصين بتصميمها وتشغيلها وتحديثها فإن تكنولوجيا الطاقة النووية ستتقدم والحل الجوهرى هو الدخول فى عصر الطاقة النظيفة والمتجددة بدءا بطاقة الرياح والطاقة الشمسية وأن النظرة المستقبلية تحتم أن نتجه إلى مصادر الطاقة غير الناضبة والتى اتفق على تسميتها بمتجددة من طاقة الرياح وطاقة الشمس سواء كانت حرارية أو فوتوفولطية حيث ستثبت الأيام أن من سيبدأ مبكرا سيحصل على مزايا لا يحصل عليها المتأخرون وذلك بمقياس التقدم التكنولوجى والسبق الفنى وإمكانية التوسع الرأسى والافقى.

وأخيرا فلنسى لناذ بزمام المبادرة وأن نكون فى مقدمة الصفوف حتى لانعص أصابع الندم بعد فوات الأوان واتساع الفجوة التكنولوجية أكثر وأكثر بيننا وبين الدول المتقدمة حتى لا ينطبق علينا المثل الألمانى «إذا ما هروا الجميع فإن الكلاب تعض المتأخرين دون غيرهم».

مع بواذر نضوب مصادر الطاقة الحالية (بترول / فحم /...) والخشبية من نفاذ المخزون وازدياد الفاقد من الطاقة المستهلكة وما يصاحب ذلك من تلوث البيئة والأخطار المصاحبة والناجمة عن سوء الاستهلاك، إتجهت أنظار العلماء فى كثير من الدراسات والمؤتمرات والإحصائيات إلى تغيير ثقافة المجتمع فى استهلاك الطاقة الحالية وغرس ثقافة «وفر ورقة توفر شجرة» وتحسين كفاءة التطبيقات الصناعية الحالية ثم البحث عن البديل من مصادر أخرى للطاقة (طاقة شمسية / نووية / مساقط المياه/ طاقة الرياح / الغاز الطبيعي). وأصبح تنوع مصادر الطاقة حتميا ولا يمكن الاستغناء عنه وإضافة مصادر الطاقة غير التقليدية كالطاقة الشمسية وطاقة الرياح والطاقة المستخرجة من المخلفات المنزلية والطاقة النووية.



فالطاقة الشمسية هى عبارة عن إعادة تركيز أشعة الشمس لتلتقى فى نقطة معينة يتم من خلالها تسخين الماء أو الزيت لدرجة حرارة عالية تصل لنفس درجة الحرارة التى تصل إليها فى المحطات التقليدية حيث يتم استخدام هذا البخار فى تحريك التربينات البخارية التى بدورها تشغيل مولدات الكهرباء بنفس الطريقة التقليدية وتعتبر هذه التقنيات من أقدم تقنيات الطاقة المتجددة حيث

اشتراطات السلامة في المختبرات

لواء دكتور مهندس/عزالدين الحمزاوي



عضو اللجنة الاستشارية بالمعهد القومي للجودة - عضو مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة - عضو مجلس إدارة الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة

هذه المواد من موردها عند التوريد. MSDS (Material Safety Data Sheet)

• تدريب العمال على طرق التعامل مع المواد الكيميائية الخطرة والمواد المسببة للسرطان وتدريبهم بمخاطرها وبطرق الأمان والوقاية من هذه المخاطر.

التعامل مع المواد الكيميائية:

• التحقق من الملصق للتأكد من أنه هو المادة الصحيحة قبل استخدامه.

• ارتداء القفازات المناسبة والمقاومة قبل التعامل مع المواد الكيميائية.

• لا تلمس أي مادة كيميائية مباشرة بيديك ولا بد من استخدام الملعقة الخاصة بذلك.

• استخدام حمام الماء الساخن لتسخين السوائل القابلة للاشتعال.

• عند تخفيف الأحماض لا بد من إضافة الحمض المركز إلى المياه المقطرة ببطء وليس العكس.

• لا تضع الحاوية مباشرة تحت أنفك ولا تستنشق الأبخرة.

القواعد العامة لتخزين المواد الكيميائية:

(أ) معايير منطقة التخزين

• لا بد من تخزين المواد الكيميائية داخل دواليب أو على رف قوي.

• تأمين الرفوف على الجدار أو الأرضية.

• التأكد من أن جميع أبواب مناطق التخزين لديها أقفال.

• الحفاظ على دواليب تخزين المواد الكيميائية في أماكن متاحة لجميع العاملين.

• تهوية مناطق التخزين بطريقة كافية.

• تخزين وتنظيم المواد الكيميائية أجدياً ضمن مجموعات متوافقة.

(ب) فصل الكيماويات

• تخزين الأحماض في خزنة مخصصة لها.

• تخزين المواد الكيميائية شديدة السمية في خزنة مخصصة لها، مع وضع العلامة المناسبة لها.

• تخزين المواد الكيميائية المتطايرة في خزنة جيدة التهوية.

• تخزين السوائل القابلة للاشتعال في مخازن خاصة بها ومناسبة من ناحية التبريد والتهوي، مع ضرورة وجود كمية من الرمل في المستودعات والأماكن الخاصة بها.

(ج) تخزين النفايات الكيميائية

• تخزين جميع النفايات في حاويات في حالة جيدة ومتوافقة مع محتوياتها.

• تسمية كل حاوية بها نفايات خطرة بوضوح.

• تخزين النفايات في منطقة محددة بعيداً عن عمليات المختبرات العادية وعدم الوصول لها لغير المصرح بهم.

• لا تملأ حاويات النفايات تماماً؛ وتترك عدة بوصات خالية في الجزء العلوي من كل حاوية.

• تمييز جميع حاويات النفايات بوضع علامات إرشادية عليها.

المختبر هو المكان الذي تجري فيه كثير من العروض العملية والتجارب، وتوجد به مواد كيميائية صلبة وسائلة، وقد توجد به غازات وأبخرة ويمكن أن يكون العمل في المختبر أمناً غاية الأمان لو كان جيد التصميم وتتوفر فيه اشتراطات الأمان والسلامة.

ينشأ الخطر في المعامل من:

• الإهمال في الصيانة لتوصيلات الغاز، أو الموائد، أو الأجهزة والزجاجات.

• الإهمال في الاستخدام مثل الإهمال في التأكد من نوعية وصلاحية المواد، أو مقاديرها، أو التراخي في ارتداء الملابس المناسبة.

اشتراطات لتحقيق الأمان والسلامة في المختبرات الكيميائية:

1. تنقيف العاملين على استخدام جميع معدات الطوارئ والسلامة قبل ممارسة النشاط داخل المختبر.

2. تحديد إجراءات السلامة التي ينبغي اتباعها في حال وقوع حادث / الطوارئ.

3. معرفة أماكن وكيفية قفل صمامات الغاز والمياه والكهرباء في المختبر.

4. معرفة أماكن وكيفية استخدام جميع المعدات في حالات الطوارئ والسلامة (دش، غسل العين، مجموعة الإسعافات الأولية، وبطانية الحريق، طفايات الحريق وتسرب الزئبق، الخ).

5. الحفاظ على قائمة أرقام هواتف الطوارئ بالقرب من الهاتف.

6. إجراء التدريبات المناسبة على خطة الإخلاء على أساس منظم.

7. الاحتياطات الواجب إتباعها للسلامة من المواد الكيميائية المتداولة.

صيانة المواد الكيميائية:

• تنفيذ عمليات التنقيف العادية لجرد المواد الكيميائية.

• تحديث المخزون للمواد الكيميائية سنوياً على الأقل، أو على النحو المطلوب من قبل الإدارة.

• يتم الحفاظ على جميع المواد الكيميائية في عبواتها الأصلية.

• عدم تجاوز مخزون المواد الكيميائية الخطرة الكميات المسموح بها.

• الاحتفاظ بسجل لحصر المواد الكيميائية الخطرة المتداولة متضمناً جميع البيانات الخاصة بكل مادة وبسجل لرصد بيئة العمل وتعرض العمال لخطر الكيماويات.

• عدم تخزين المواد الكيميائية على مقاعد المختبر، وعلى الأرض.

• تعريف طرق التخزين والمناولة، ومتطلبات التخلص من كل المواد الكيميائية المستخدمة.

• توفير الاحتياطات اللازمة لوقاية المنشأة والعمال عند نقل وتخزين وتداول واستخدام المواد الكيميائية الخطرة والتخلص من نفاياتها.

• وضع بطاقات تعريف لجميع المواد الكيميائية المتداولة في المختبر موضحاً بها الاسم العلمي والتجاري والتركيب الكيميائي لها ودرجة خطورتها واحتياطات السلامة وإجراءات الطوارئ المتعلقة بها، وعلى المنشأة أن تحصل على البيانات المذكورة في

قياس جودة الخدمات المحي



د. ابراهيم محمد عبد الفتاح ابراهيم

خبير التميز المؤسسي
عضو الجمعية المصرية للجودة

عناصر جودة الخدمات الصحية:

١. فعالية الرعاية (Effectiveness) : درجة تحقيق الإجراءات الصحية المستخدمة للنتائج المرجوة منها . أي أن تؤدي الرعاية إلى تحسن متوسط العمر مع توافر القدرة على الأداء الوظيفي والشعور بالرفاهية والسعادة بشكل مستمر.

الملاءمة (Appropriateness)

: اختيار الإجراءات الصحية الملائمة لحالة المريض.
٢. القبول (Acceptance) : تقبل المريض (والمجتمع) لاستخدام إجراء صحي معين.

٣. إمكانية الحصول على الخدمة الصحية (Access) : مثال ذلك قوائم الانتظار للحصول على مواعيد سواء في العيادات الخارجية أو للتتويم أو لإجراء عمليات جراحية.

٤. العدالة (Equity) : مدى توفر الرعاية الصحية لمن يحتاجونها فعلا وعدم وجود تفاوت في إمكانية الحصول عليها بين فئات المجتمع لأسباب غير صحية.

٥. الكفاءة (Efficiency) : الاستخدام الأمثل للموارد والتكاليف أخذاً بالاعتبار الاحتياجات الأخرى والمرضى الآخرين.
قياس جودة الخدمة الصحية :

تشير الدراسات السابقة إلى أن هناك أسلوبين لقياس جودة الخدمة ينسب أولهما إلى (Berry,et.-al.,1985) وهو الذي يستند على توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم تحديد الفجوة (أو التناقض) بين هذه التوقعات والادراكات وذلك باستخدام الأبعاد العشر الممثلة لمظاهر جودة الخدمة وهي :

- الفورية Access أو سهولة الوصول إلى الخدمة في الموقع المناسب والوقت المناسب وبغير انتظار طويل .
- الاتصالات Communication أو دقة وصف الخدمة باللغة التي يفهمها العميل .
- المقدرة Competence أى امتلاك العاملين للمهارات والقدرات والمعلومات اللازمة .
- الثقة Credibility حيث ينظر العاملون في المنظمة إلى العميل بوصفه جديراً بالثقة .
- الاعتمادية Reliability حيث تقدم الخدمة للعميل بدقة يمكنه الاعتماد عليها.
- الاستجابة Responsiveness حيث يستجيب العاملون بسرعة

إن نظام الاعتماد للجودة من أهم النظم العالمية التي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات الصحية مما يعود بالنفع على صحة المواطن والمجتمع بالإضافة إلى بناء الثقة بين الجهاز الصحي والمواطنين ومراعاة حقوق المرضى وضمان رضائهم عن الخدمة الصحية ، كما أن الإلتزام بمعايير الأمان وسلامة المرضى تعتبر من أهم المعايير التي يركز عليها برنامج اعتماد جودة الخدمات الصحية. إن البرنامج المصري لإعتماد جودة الخدمات الصحية يتميز بإشتماله على ثلاثة مراحل ، وهي المستوى التأهيلي للجودة والمستوى الأساسي للجودة ثم الإعتماد الكلي ، وهو ما يشجع كافة المؤسسات الصحية بمصر على الإنضمام للبرنامج والتطور التدريجي حتى الوصول إلى مستوى الإعتماد الكلي لجودة الخدمات الصحية.

تعريف جودة الخدمة الصحية:

عرفتها الهيئة الأمريكية المشتركة لاعتماد المنظمات الصحية والمعروفة باسمها المختصر جاكو The Joint Commission Accreditation of Hospitals (JCAH) «بأنها» درجة الإلتزام بالمعايير المعاصرة المعترف بها على وجه العموم للممارسة الجيدة والنتائج المتوقعة لخدمة محددة أو إجراء تشخيص أو مشكلة طبية».

وكذلك عرفها (Pasternak and Berry 1993,p.88) بأنها «كل ما يتعلق بشئون المستهلك والإلتزام بجودة المنتج الصحي المقدم لهم عن طريق البحث المستمر واختيار أفضل الطرق لإشباع حاجاتهم ورتباتهم».

والجودة في القطاع الصحي هي: تقديم أفضل الخدمات وفق أحدث التطورات العلمية والمهنية.

- الخدمات الطبية الجيدة هي تلك التي تتبع المعايير والأسس التي يتبعها ويدرسها القادة المؤسسون لمهنة الطب في المجتمع (لي وجونز ١٩٣٣).

- جودة الخدمات الصحية تعني مدى تحقق النتائج الصحية المرجوة ومدى توافقها مع المبادئ المهنية.

- الرعاية التي تمتاز بدرجة عالية من رضا المستفيدين ، والتميز المهني ، وكفاءة استخدام الموارد ، وتحقيق النتائج المرجوة ، وتحد من تعرض المريض للخطر.

- تعرف الهيئة الأمريكية المشتركة لاعتماد منظمات الرعاية الصحية الجودة بأنها «درجة الإلتزام بالمعايير الحالية والمتفق عليها للمساعدة في تحديد مستوى جيد من الممارسة ومعرفة النتائج المتوقعة من الخدمة أو الإجراء العلاجي أو التشخيصي».

أي أن الجودة هي درجة تحقيق النتائج المرغوبة وتقليل النتائج غير المرغوبة في ظل الحالة المعرفية في فترة زمنية معينة.

(الجزء الأول)



- السرعة في تقديم الخدمة الصحية المطلوبة .
- الاستجابة الفورية لاحتياجات المريض مهما كانت درجة الانشغال .
- الاستعداد الدائم للعاملين للتعاون مع المريض .
- الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوى .
- إخبار المريض بالضبط عن ميعاد تقديم الخدمة والانتهاؤ منها .

د- الأمان، ويشمل المتغيرات الآتية :

- الشعور بالأمان في التعامل .
 - المعرفة والمهارة المتخصصة للأطباء .
 - الأدب وحسن الخلق لدى العاملين .
 - استمرارية متابعة حالة المريض .
 - سرية المعلومات الخاصة بالمريض .
 - دعم وتأييد الإدارة للعاملين لأداء وظائفهم بكفاءة .
- هـ - التعاطف، ويشمل المتغيرات الآتية :**
- تفهم احتياجات المريض .
 - وضع مصالح المريض في مقدمة اهتمامات الإدارة والعاملين .
 - ملائمة ساعات العمل والوقت المخصص للخدمة المقدمة .
 - العناية الشخصية بكل مريض .
 - تقدير ظروف المريض والتعاطف معه .
 - الروح المرحة والصدافة في التعامل مع المريض.

هناك مبادئ بسيطة يمكن من خلالها الحكم على جودة الأداء أو النظام الصحي، فعلى سبيل المثال:

- التقليل من الاختلافات في الممارسة الطبية وتقليل الأخطاء الطبية بدل على الجودة.
 - قصر أوقات الانتظار بين المواعيد وقصر الانتظار لإجراء العمليات الاختيارية بدل على جودة النظام.
 - انطباق ورأي المريض عن النظام الصحي يدل على مدى جودة النظام.
 - توفير الخدمات الصحية بشكل مقبول لجميع فئات المجتمع بشكل متوازن، الأطفال والنساء وكبار السن وأصحاب الإعاقات وذوي الأمراض المزمنة والشباب وغيرهم، يدل على جودة النظام الصحي.
 - الالتزام بالمعايير والأخلاقيات الطبية والإدارية دليل آخر على جودة النظام.
 - وجود معايير ونظم واضحة تحكم النظام الصحي تدل على جودته.
 - توفر الخدمة الصحية الفعالة في الوقت والمكان المناسب للمريض دليل على مدى جودة النظام الصحي.
- نستكمل الجزء الثاني في العدد التالي للمجلة إن شاء الله

وبشكل خلاق لطلبات العميل ومشكلاته .

- التجسيد Tangibles ويركز هذا العنصر على الجانب الملموس من الخدمة كالأجهزة والأدوات التي تستخدم في تأديتها.
- الأمان Security بمعنى أن تكون الخدمة خالية من المخاطرة والمغامرة والشك.
- فهم ومعرفة العميل Knowing / Understanding ان يبذل العاملون جهداً لتفهم احتياجات العميل وان يمنحوه اهتماماً شخصياً.
- المجاملة Courtesy بمعنى التعامل مع العميل بصدافة واحترام وتقدير.

وفي دراسة لاحقة تمكن (Berry, et. al. 1988) من دمج هذه الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد فقط هي: النواحي المادية الملموسة في الخدمة، و الاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف. كما احتوت هذه الأبعاد على اثنتين وعشرين عبارة تترجم مظاهر جودة الخدمة بالنسبة لكل بعد من هذه الأبعاد.

جودة الخدمة الصحية تقاس بمدى توافر الأبعاد الخمسة التي توصل إليها Berry, et. al. في الخدمة الصحية التي تقدمها المستشفى، وهذه الأبعاد هي :

أ- الجوانب الملموسة، وتشمل المتغيرات الآتية :

- جاذبية المباني والتسهيلات المادية .
 - التصميم والتنظيم الداخلي للمباني .
 - حداثة المعدات والأجهزة الطبية .
 - مظهر الأطباء والعاملين .
- ب- الاعتمادية، وتشمل المتغيرات الآتية :**
- الوفاء بتقديم الخدمة الصحية في المواعيد المحددة .
 - الدقة وعدم الأخطاء في الفحص أو التشخيص أو العلاج .
 - توافر التخصصات المختلفة .
 - الثقة في الأطباء والأخصائيين .
 - الحرص على حل مشكلات المريض .
 - الاحتفاظ بسجلات وملفات دقيقة .
- ج- الاستجابة، وتشمل المتغيرات الآتية :**



جودة التعليم والحاجة إلى تهيئة

د. سيد سليمان ابوشادي

استشاري كبير نظم إدارة الجودة ونظم سلامة الغذاء

- التعليمية.
- التحسين المستمر في كافة جوانب التعليم ويشمل ذلك المنهج العلمي.
- الأسلوب الإداري، وأساليب التحفز والدعم.
- اعتماد نتائج التحصيل الدراسي على أساس التفكير والتحليل والعمل الجماعي للطلاب، لا على أساس الحفظ والتلقين والأنظمة التقليدية القديمة.
- وجود الإمكانيات المالية اللازمة لتطوير البيئة التعليمية.
- إدخال التكنولوجيا والأساليب الحديثة في المنظومة التعليمية. الاعتماد على المهارات العملية والتطبيقية بشكل أساسي في التعليم.
- نتائج التحصيل الدراسي.
- التحسين المستمر والذي يعتمد على التحسين المستمر PDCA.
- آليات لتحقيق الجودة في التعليم:**
- هناك مجموعة من الآليات التي من شأنها المساهمة في تحقيق جودة التعليم، ومنها:
- اعتماد استراتيجيات جديدة في بناء المقررات الدراسية بناءً على معايير الجودة، والتركيز على تحقيق الهدف الأساسي من التعليم وهو إخراج جيل يملك شخصية قوية وقادر على التعبير عن نفسه، والتركيز على كيفية تحقيق هذه الأهداف.
- الاهتمام بتحسين البنية التحتية للمنظومة التعليمية في المدن والقرى على حد سواء، بهدف إتمام الدراسة على أحسن وجه ممكن.
- العناية بالموارد البشرية واختيار الكفاءات المؤهلة في مجال التعليم وتوفير ظروف عمل جيدة ويشمل ذلك العائد المادي والحوافز وتوفير الإحترام والتقدير لكادر المعلمين وإعطائهم كافة حقوقهم، مما ينعكس إيجاباً على المنظومة التعليمية ككل. التركيز على توفير الإدارة الجيدة التي من شأنها ضبط أمور منظومة التعليم بأحسن كفاءة ممكنة.
- توفير التمويل الكافي والحرص على استخدامه بالطريقة الصحيحة، والحرص على ترشيد النفقات بما يحقق كافة مطالب المنظومة التعليمية.
- الاستفادة من التجارب العملية الناجحة في الغرب والنظر في تجارب الدول السبقة والرائدة في مجال التعليم الإبداعي، والحرص على دراسة حالات النجاح المختلفة والعمل على إسقاط هذه التجارب على أرض الواقع بما يتناسب مع ظروف الدولة.
- تحسين العرض التربوي في المدن والقرى: عملاً بمبدأ تكافؤ الفرص



لقد بات إصلاح منظومة التربية و التكوين من القضايا الرئيسية التي تترك بال المسؤولين الحكوميين في شتى أنحاء المعمورة إيماناً منهم بأن تكوين الرأسمال البشري يعد الدعامة الأساسية لكل نهضة اقتصادية واجتماعية و تنمية مجتمعية مستدامة. وقد ترجم هذا في تبني العديد من المقاربات و تجريب الكثير من وصفات الإصلاح، قصد الوصول بالتعليم إلى أعلى المستويات وانعكاس ذلك على جودة التكوين والتأهيل للموارد البشرية لتمكينها من الاندماج في محيط عالمي يتميز بالتنافسية في جميع المجالات و مواكبة التطورات و التحولات التي يشهدها العصر مع تنامي اقتصاديات المعرفة وتحديات العولمة. غير أن إصلاح التعليم يحتاج إلى نظرة شمولية تهم كافة الجوانب والمجالات، نظرة تتجاوز المقاربات الجزئية و الحلول الترفيعية و تتعدى البعد الكمي. فالإصلاح يجب أن يكون شمولياً و مبنياً على النوعية و الجودة في مختلف مكونات المنظومة التربوية. لهذا اختارت بعض الدول الرائدة في مجال التعليم اعتماد نظام الجودة في إصلاح منظوماتها التربوية، نظام أبات عن نجاعته و فعاليته في تحقيق النتائج المرجوة. فما هي إذن معايير الجودة في التعليم؟ وما هي آليات تحقيق الجودة في إصلاح التعليم؟ لا شك بأن الاهتمام بالتعليم وتطويره وتحسينه أصبح أولوية من أولويات الدول المختلفة حول العالم، لأن التعليم هو الذي يحدد حضارة و رقي و تميز بلد ما عن البلدان الأخرى، و يُقصد بجودة التعليم الخاصة بكل من عمليتي (التعليم و الإدارة) و تطوير هاتين العمليتين بما يحقق حاجات المجتمع و بما يضمن إحداث تغيير جذري في أنظمة التعليم التقليدية ونقلها من صورتها النمطية القائمة على الحفظ و التلقين إلى الصورة الجديدة القائمة على التحليل و التفكير و الإبداع و العمل الجماعي.

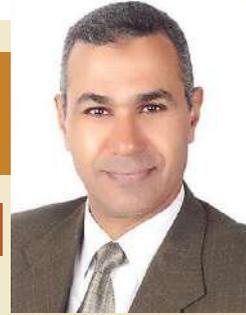
معايير جودة التعليم:

- هناك مجموعة من المعايير المطلوبة لتحقيق الجودة في التعليم، ومنها:
- جودة المناهج العلمية و المقررات المدرسية و استنادها إلى مرجع علمي يتمثل بالموضوعية و الثقة.
- جودة البنية التحتية التي يعتمد عليها النظام الدراسي، وتلبية الحاجات المختلفة للمنظومة الدراسية و يشمل ذلك المرافق المتعددة التي تلزم الطلاب.
- كفاءة الهيئة التدريسية و الإدارية و الأقسام المختلفة التابعة للمنظومة

عناصر الإدارة عند فايول

م. عبد السلام عبد السميع

استشاري كبير نظم إدارة الجودة



سبق أن ذكرنا في مقالتيين سابقتين أهمية الإدارة ومبادئ الإدارة، واليوم سنذكر عناصر الإدارة عند فايول Elements of Administration . من أهم ما كتب فايول : (عناصر الإدارة)، و يرى فايول أن عناصر الإدارة خمسة :

١. التخطيط Planning
٢. التنظيم Organization
٣. إصدار الأوامر Command
٤. التنسيق Coordination
٥. الرقابة Control

الوظيفة الأولى: التخطيط Planning

يقصد فايول بالتخطيط التنبؤ ووضع الخطط، أي خطة العمل، تحديد الوقت. والنتائج المرجوة، والطريق الذي يجب أن يتبع، وخطوات العمل وطرق العمل. غالبا ما يعد التخطيط الوظيفة الأولى من وظائف الإدارة، فهي القاعدة التي تقوم عليها الوظائف الإدارية الأخرى. والتخطيط عملية مستمرة تتضمن تحديد طريقة سير الأمور للإجابة عن الأسئلة مثل ماذا يجب أن نفعّل، ومن يقوم به، وأين، ومتى، وكيف.

بواسطة التخطيط يمكن إلى حد كبير من تحديد الأنشطة التنظيمية اللازمة لتحقيق الأهداف، فمفهوم التخطيط العام يجيب على أربعة أسئلة هي:

١. ماذا نريد أن نفعّل؟
 ٢. أين نحن من ذلك الهدف الآن؟
 ٣. ما هي العوامل التي ستساعدنا أو ستعيقنا عن تحقيق الهدف؟
 ٤. ما هي البدائل المتاحة لدينا لتحقيق الهدف؟ وما هو البديل الأفضل؟
- من خلال التخطيط ستحدد طرق سير الأمور التي سيقوم بها الأفراد، والإدارات، والمؤسسة ككل لمدة أيام، وشهور، وحتى سنوات قادمة والتخطيط يحقق هذه النتائج من خلال:

- تحديد عدد ونوع الموظفين (فنيين، مشرفين، مدراء) المطلوبين.
 - تطوير قاعدة البيئة التنظيمية حسب الأعمال التي يجب أن تنجز (الهيكل التنظيمي).
 - تحديد المستويات القياسية في كل مرحلة وبالتالي يمكن قياس مدى تحقيقنا للأهداف مما يمكننا من إجراء التعديلات اللازمة في الوقت المناسب.
- يمكن تصنيف التخطيط حسب الهدف منه أو اتساعه إلى ثلاثة فئات مختلفة تسمى:

١. التخطيط الاستراتيجي: يحدد فيه الأهداف العامة للمنظمة.
٢. التخطيط التكتيكي: يهتم بالدرجة الأولى بتنفيذ الخطط الاستراتيجية على مستوى الإدارة الوسطى.
٣. التخطيط التنفيذي: يركز على تخطيط الاحتياجات لإنجاز المسؤوليات المحددة للمدراء أو الأقسام أو الإدارات.

أنواع التخطيط الثلاثة:

• التخطيط الاستراتيجي:

يهتم التخطيط الاستراتيجي بالشؤون العامة للمؤسسة ككل. ويبدأ التخطيط الاستراتيجي ويوجّه من قبل المستوى الإداري الأعلى ولكن جميع المستويات الإدارية يجب أن تشارك فيها لكي تعمل. وغاية التخطيط الاستراتيجي هي:

١. إيجاد خطة عامة طويلة المدى تبين المهام والمسؤوليات للمؤسسة ككل.

٢. إيجاد مشاركة متعددة المستويات في العملية التخطيطية.

٣. تطوير المؤسسة من حيث تألف خطط الوحدات الفرعية مع بعضها البعض.

• التخطيط التكتيكي:

يركز التخطيط التكتيكي على تنفيذ الأنشطة المحددة في الخطط الاستراتيجية الأدنى، وكيفية القيام به، ومن سيكون مسؤولاً عن إنجازها. التخطيط التكتيكي ضروري جدا لتحقيق التخطيط الاستراتيجي. المدى الزمني لهذه الخطط أقصر من مدى الخطط الاستراتيجية، كما أنها تركز على الأنشطة القريبة التي يجب إنجازها لتحقيق الاستراتيجيات العامة للمؤسسة.

• التخطيط التنفيذي:

يستخدم المدير التخطيط التنفيذي لإنجاز مهام ومسؤوليات عمله. ويمكن أن تستخدم مرة واحدة أو عدة مرات. الخطط ذات الاستخدام الواحد تطبق على الأنشطة التي تتكرر. كمثال على الخطط ذات الاستخدام الواحد خطة الموازنة. أما أمثلة الخطط مستمرة الاستخدام فهي خطط السياسات والإجراءات.

• خطوات إعداد الخطط التنفيذية:

الخطوة الأولى: وضع الأهداف: تحديد الأهداف المستقبلية.

الخطوة الثانية: تحليل وتقييم البيئة: تحليل الوضع الحالي والموارد المتوفرة لتحقيق الأهداف.

الخطوة الثالثة: تحديد البدائل: بناء قائمة من الاحتمالات لسير الأنشطة التي ستؤديك تجاه أهدافك.

الخطوة الرابعة: تقييم البدائل: عمل قائمة بناءً على المزايا والعيوب لكل احتمال من احتمالات سير الأنشطة.

الخطوة الخامسة: اختيار الحل الأمثل: إختيار الاحتمال صاحب أعلى مزايا وأقل عيوب فعلية.

الخطوة السادسة: تنفيذ الخطة: تحديد من سيتكفل بالتنفيذ، وما هي الموارد المعطاة له، وكيف ستقيم الخطة، وتعليمات إعداد التقارير.

الخطوة السابعة: مراقبة وتقييم النتائج: التأكد من أن الخطة تسير مثل ما هو متوقع لها وإجراء التعديلات اللازمة لها.

الوظيفة الثانية: التنظيم

وفي وصفه لعنصر التنظيم يقول فايول التنظيم يبين العلاقات بين

وظائف الإدارة الخمس



في عام 1916
ضمن كتابه الإدارة
العامة والصناعية

حجس وظائف وضعها العالم
هنري فايول باعتبار أن كل مدير
يقوم بها في عمله اليومي



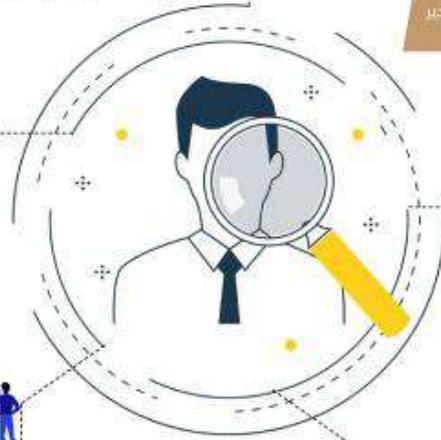
التخطيط

في ذهن المدير دائما موقع المؤسسة حاليا
والوجهة التي يريد الوصول إليها وكيفية
ذلك عبر اتباع خطط تكتيكية واستراتيجية



التنظيم

يقوم المدير على
الدوام بتنسيق
عمليات المؤسسة
وإمسائها بالتعاون
مع بعضها



التوجيه

يقوم المدير بإرشاد
الموظفين وتحفيزهم
لتحقيق أهداف المؤسسة
من خلال القيادة والعلاقات
الإنسانية



التعيين والتوظيف

من خلال تخطيط الموارد البشرية وتحديد
الاحتياجات وطرق استقطاب وتعيين
الموظفين الجدد وتدريبهم وتأهيلهم



الرقابة

متابعة كل الوظائف الإدارية
السابقة لتقييم أداء الشركة
من خلال التقييد بها بفعالية

مجلة الرجل / AmajalMagazine / AmajalMagazine / AmajalMagazine

لإنجازها. ومن الممكن
إنشاء إدارات جديدة، أو
إعطاء مسؤوليات جديدة
لبعض الإدارات القديمة،
كما أنه من الممكن إلغاء
بعض الإدارات. أيضا قد
تنشأ علاقات جديدة بين
مستويات إتخاذ القرارات.
فالتنظيم سينشئ الهيكل
الجديد للعلاقات ويقيّد
العلاقات المعمول بها
الآن.

**الخطوة الثانية: تحديد
الأنشطة الضرورية
لإنجاز الأهداف:**

تحديد الأنشطة الضرورية
لتحقيق الأهداف التنظيمية
المحددة. حيث يجب إعداد
قائمة بالمهام الواجب
إنجازها ابتداء بالأعمال

المستمرة (التي تتكرر عدة مرات) وانتهاء بالمهام التي تنجز لمرة واحدة.
الخطوة الثالثة: تصنيف الأنشطة:

حيث يكون المدراء مطالبون بإنجاز ثلاث عمليات:

1. فحص كل نشاط تم تحديده لمعرفة طبيعته (تسويق، إنتاج، ... الخ)
2. وضع الأنشطة في مجموعات بناء على هذه العلاقات.
3. البدء بتصميم الأجزاء الأساسية من الهيكل التنظيمي.

الخطوة الرابعة: تفويض العمل والسلطات:

إن مفهوم الحصص كقاعدة لهذه الخطوة هو أصل العمل التنظيمي. في
بدء الإدارات، الطبيعة، الغاية، المهام، وأداء الإدارة يجب أن يحدد أولا
كأساس للسلطة. هذه الخطوة مهمة في بداية وأثناء العملية التنظيمية.

الخطوة الخامسة: تصميم مستويات العلاقات:

هذه الخطوة تحدد العلاقات الرأسية والعرضية (الأفقية) في المؤسسة
ككل. والهيكل الأفقي يبين من هو المسؤول عن كل مهمة. أما الهيكل
الرأسي فيقوم بالتالي:

1. يعرف علاقات العمل بين الإدارات العاملة.
2. يجعل القرار النهائي تحت السيطرة (فعدد المرؤوسين تحت كل مدير واضح)

في العدد القادم - إن شاء الله - نستكمل عناصر الإدارة عند فايول.

الأنشطة والسلطات.
بمعنى أنها عملية دمج
الموارد البشرية والمادية
من خلال هيكل رسمي
يبين المهام والسلطات.
**هنالك أربع أنشطة بارزة
في التنظيم:**

1. تحديد أنشطة العمل
التي يجب أن تنجز لتحقيق
الأهداف التنظيمية.
2. تصنيف أنواع العمل
المطلوبة ومجموعات
العمل إلى وحدات عمل
إدارية.
3. تفويض العمل إلى
أشخاص آخرين مع
إعطائهم قدر مناسب من
السلطة.

4. تصميم مستويات إتخاذ
القرارات.

المحصلة النهائية من عملية التنظيم في المؤسسة: كل الوحدات التي يتألف
منها (النظام) تعمل بتآلف لتنفيذ المهام لتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.
أهمية التنظيم:

العملية التنظيمية ستجعل تحقيق غاية المؤسسة المحددة سابقا في عملية
التخطيط أمرا ممكنا. بالإضافة إلى ذلك، فهي تضيف مزايا أخرى.

1. توضيح بيئة العمل: كل شخص يجب أن يعلم ماذا يفعل. فالمهام
والمسؤوليات المكلف بها كل فرد، وإدارة، والتقسيم التنظيمي العام يجب
أن يكون واضحا. ونوعية وحدود السلطات يجب أن تكون محددة.

2. تنسيق بيئة العمل: الفوضى يجب أن تكون في أدنى مستوياتها كما
يجب العمل على إزالة العقبات. والروابط بين وحدات العمل المختلفة
يجب أن تنمي وتطور. كما أن التوجيهات بخصوص التفاعل بين
الموظفين يجب أن تعرف.

3. الهيكل الرسمي لإتخاذ القرارات: العلاقات الرسمية بين الرئيس
والمرؤوس يجب أن تطور من خلال الهيكل التنظيمي. هذا سيشجع إنتقال
الأوامر بشكل مرتب عبر مستويات إتخاذ القرارات.

وبتطبيق العملية التنظيمية ستمكن الإدارة من تحسين إمكانية إنجاز
وظائف العمل.

الخطوات الخمسة في عملية التنظيم:

الخطوة الأولى: إحترام الخطط والأهداف:

الخطط تملئ على المؤسسة الغاية والأنشطة التي يجب أن تسعى

نحو منظومة اعتماد محي

م. احمد عبد الراضي

مدير الجودة - المعهد القومي للجودة



والعاملين بالمجال الصحي.
• توكيد الثقة في جودة مخرجات الخدمات الصحية بجمهورية مصر العربية على كافة المستويات المحلية والإقليمية والدولية.
• قواعد الرقابة والتفتيش على المنشآت الصحية وأعضاء المهن الطبية لضمان الالتزام والتطبيق للمعايير العالمية لجودة وسلامة وكفاءة الخدمات الصحية بصفه مستمرة.
• التحسين المستمر لجودة الخدمات الطبية بجمهورية مصر العربية.
معايير الاعتماد:

بالإشارة إلى القانون رقم ٢ لسنة ٢٠١٨ بإصدار قانون التأمين الصحي الشامل في مصر، وفي إطار عمل الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية والتي تعمل تحت مظلة القانون، تم وضع معايير الجودة للخدمات الصحية واعتماد تطبيقها على منشآت تقديم الرعاية الطبية بواسطة مجموعة متعددة التخصصات من الخبراء ومقدمي الخدمة الصحية من جهات مختلفة تتمثل في الجامعات المصرية، وزارة الصحة، القطاع الصحي الخاص وبعض المنظمات الدولية، كما تمت مراجعة هذه المعايير بواسطة مجموعة من الخبراء داخليا وخارجيا إلى جانب الاختبار الحقلية والدراسة الاستباقية قبل اعتمادها من مجلس إدارة الهيئة.

وتتناول معايير الاعتماد لتقديم الخدمة الصحية من خلال محورين رئيسيين وهما:

• التمحور حول المريض.
• التمحور حول المؤسسة.
حيث يتبنى جزء التمحور حول المريض «نموذج بيكر» للتأكيد على استجابة المؤسسة الصحية لاحتياجات المريض وذويه.
على الجانب الآخر، معايير التمحور حول المؤسسة والتي تسلط الضوء على ملاءمة بيئة العمل لتوفير بيئة آمنة وفعالة لكل من العاملين والمريض وذويهم.

وفي إطار قوة المعايير احتفلت هيئة الاعتماد والرقابة الصحية أخيرا بحصول المعايير المصرية لاعتماد مراكز الرعاية الأولية والمستشفيات ٢٠٢١ على الاعتماد الدولي من الجمعية الدولية لجودة الرعاية الصحية «الاسكوا» بنسبة نجاح بلغت ٩٨٪. يؤكد الدكتور أشرف إسماعيل رئيس الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية أن المستشفيات ومراكز الرعاية الأولية التي ستقوم بتطبيق هذه المعايير ستتمكن من تقديم خدمات صحية ترقى إلى مثيلاتها العالمية.

يعتبر هذا الإنجاز دافعا كبيرا للاستمرار في الحفاظ على تلك المكانة الدولية المرموقة في الإصدارات التالية للهيئة فيما يتعلق بالمعايير الخاصة بالصيديات العامة، ومراكز العلاج الطبيعي، ومراكز الأشعة، والمختبرات الطبية وغيرها من الإصدارات.
كما قام الرئيس التنفيذي للجمعية الدولية للتقييم الخارجي (الإسكوا) IEEA بتوجيه التهنئة للهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية GAHAR نيابة عن أعضاء الجمعية لفريق المراجعين الدوليين

في ظل ما يشهده العالم من مخاطر وأزمات نتعرض لها في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد، وفي إطار خطة الدولة للتنمية المستدامة ٢٠٣٠ وسعي الدولة لتحقيق مخطط الارتقاء بجودة حياة المواطن المصري والذي كان لازما في ظل الوضع الحالي تواجد نظام صحي شامل متكامل من خلال تطبيق المعايير الدولية والمحلية اللازمة. قامت الدولة - في هذا الإطار - بتبني نظام للاعتماد والرقابة الصحية من خلال اشراف الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية GAHAR وموقعها الرسمي على الانترنت

<https://www.gahar.gov.eg>
تتولى الهيئة إصدار المعايير والاعتماد لجميع مراكز الرعاية والمنشآت الصحية إلى جانب فريق العمل الطبي والذي يسعى من خلال تطبيقه لهذه المعايير رفع جاهزية المنشآت والأفراد واستعدادهم لمواجهة أي أزمة سواء كانت بيئية أو صحية أو غيرها من الأزمات، التي قد تؤدي بحياة الآلاف، سواء من المرضى أو مقدمي الخدمة أنفسهم، بما يضمن الخروج من تلك الأزمات بأقل قدر ممكن من الأضرار.

تعتبر الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية GAHAR هيئة مستقلة أنشئت بموجب القانون رقم (٢) لسنة ٢٠١٨ ولائحته التنفيذية، و تخضع تحت الاشراف العام لفخامة السيد الرئيس عبد الفتاح السيسي . الهيئة هي الجهة المنوطة بإصدار المعايير والتي بتطبيقها تضمن تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية بجميع المنشآت الصحية المختلفة طبقا لمعايير الجودة وسلامة المريض. تم إعداد هذه المعايير بواسطة خبراء في مجال جودة الرعاية الصحية وروعي أن تكون متواكبة مع آخر مستجدات الجودة والسلامة العالمية لتكون الركيزة الأساسية لتقديم خدمات صحية آمنة للمرضى وذويهم، فسلامة المريض هي المحور الأساسي والمحرك الدائم لغايات وأهداف الهيئة. لا يقتصر الدور على تقييم المنشآت الصحية بواسطة متخصصين ذوي خبرات دولية معتمدة في مجال الرعاية الصحية فقط، بل يمتد الدور في تقديم المساعدات للمنشآت الصحية لتطوير أدائها وتقليل عوامل الخطورة بها عن طريق استخدام المنهج العلمي في إدارة المخاطر واكتشافها قبل وقوعها والعمل على إتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لمنع وقوعها أو تكرارها.

تقدم الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية برنامج تدريبي متكامل للارتقاء بأداء العاملين بالمجال الصحي، ومن ثم الارتقاء بأداء المنظومة الصحية التي ينتمون إليها عن طريق الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، واستخدام المنهج العلمي في قياس ومتابعة الأداء.

الأهداف الأساسية:
• حوكمة وتنظيم القطاع الصحي بما يضمن سلامته واستقراره وتنميته وتحسين جودته والعمل على توازن حقوق المتعاملين فيه.
• كيفية بناء القدرة المؤسسية للهيئات الصحية لتحقيق التميز.
• معايير وضوابط جودة الرعاية الصحية.
• كيفية تطوير قدرات التقييم الذاتي والتحسين المستمر للمنشآت الصحية

تميزة



للنظم الصحية الحديثة، من خلال أقسام كاملة لتستوعب تلك المحاور والتي منها ما أفردته الهيئة عن «الرعاية المتمركزة حول المريض» والذي يحتوي علي ستة أقسام تتكامل مع بعضها جميعاً لضبط جودة مخرجات الرعاية المقدمة للمريض والذي يكون هو المحور الأساسي فيها تماشياً مع الاتجاه العالمي الحالي في هذا الصدد، وقد أفردت الهيئة

ضمن هذا الفصل قسماً كاملاً يركز علي تغيير ثقافة تقديم الخدمة بما يمكننا من الوصول إلى رضا المنتفع عن الخدمة التي يتلقاها. وأضاف الدكتور إسماعيل أن المعايير ركزت كذلك علي الحوكمة الإكلينيكية التي تحدد الضوابط الحاكمة والتي تمثل أحد أهم الركائز الحالية في النظم الصحية لتقديم الرعاية الصحية في الرعايات المركزة والغسيل الكلوي والطوارئ وعناية المبتسرين وغيرها؛ فضلاً عن تلك التي تنص علي الالتزام بمعايير الرعاية الإكلينيكية التي ستصدر قريباً عن الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية؛ شأننا في ذلك شأن مثيلاتها في استراليا وأمريكا والمملكة المتحدة.

وتحت شعار «السلامة أولاً» أوضح الدكتور إسلام أبو يوسف نائب رئيس الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية أن هناك قسماً كاملاً بعنوان «مطلبات السلامة الوطنية» يركز علي أكثر عوامل الخطر التي قد تؤثر علي المرضى، ومقدمي الخدمة، والزائرين، والمنشأة والبيئة وكيفية تجنبها وتقليلها إلى الحد الأدنى بما يضمن أعلى درجات السلامة والأمان في خدمات الرعاية الصحية إلى جانب احتوائها علي قسماً كاملاً بعنوان «الإدارة والحوكمة المؤسسية» والذي يستهدف الوصول إلى الاستغلال الأمثل للموارد في إطار من الشفافية والمحاسبة مع غرس ثقافة السلامة والإبلاغ عن الأخطاء جنباً إلى جنب مع الاهتمام بالجوانب المعيشية والمعنوية للأطقم العاملة لما له من كبير الأثر في تحديد جودة مخرجات الخدمات المقدمة فضلاً عن وجود قسماً كاملاً لإدارة وتكنولوجيا المعلومات والتعامل مع المخاطر التي تُمس سرية وخصوصية بيانات المنتفعين والعاملين علي حد سواء.

في ظل ما يشهده العالم منذ قرابة العام ونصف العام، من مخاطر وأزمات تجتاح العالم بأسره في ظل جائحة كورونا، كان لزاماً علي الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية أن تضمن في إصدارها لمعايير المستشفيات علي ما يلزم ويوجه القائمين علي إدارة المستشفيات، ما من شأنه أن يرفع من جاهزيتها واستعدادها لمواجهة أي أزمة سواء كانت بيئية أو صحية أو غيرها من الأزمات - والتي قد تؤدي بحياة المئات بل والألاف سواء من المرضى أو من مقدمي الخدمة أنفسهم - بما يضمن الخروج من تلك الأزمات بأقل قدر ممكن من الأضرار.

القائمين علي عملية المراجعة معرباً عن تميّنه للرسالة التي أنشئت الهيئة من أجلها عام ٢٠١٨ ومؤكداً علي أن هناك جوانب عديدة شهدت أداءً استثنائياً جاء علي رأسها خطة إعداد وتطوير المعايير وإطار العمل ذاته حيث تم تطويرها بطريقة تيسر الفهم للقائمين علي تطبيقها واستخدامها، كما أشاد المراجعين الدوليين بالجانب الخاص بالمشاركة المجتمعية الذي

تضمن وجود معايير تنص علي مشاركة المرضى في صنع القرارات المتعلقة بهم إلى جانب تقديم تفسير واضح لمطلوبات المشاركة المجتمعية في التخطيط للخدمات المقدمة للمرضى.

يأتي هذا في إطار سعي الدولة للارتقاء بجودة حياة المواطن المصري وتحقيق العدالة في الحقوق والفرص وذلك من خلال تحقيق الحد المقبول من مستويات الجودة في الرعاية الصحية وسلامة الإنسان في كافة المنشآت التي يتم اعتمادها لتقديم الخدمات الصحية في مصر.

وفي إطار التطبيق تقوم الهيئة بتأحية عملية التسجيل للمنشآت الصحية حيث يتيح التسجيل وفقاً لهذه المطلوبات والتي تعتبر الخطوة الرئيسية نحو وصول تلك المستشفيات إلى المرحلة الأكبر وهي الحصول على الاعتماد وفقاً لمعايير المستشفيات ٢٠٢١.

وعن رحلة إصدار المعايير أوضح الدكتور أشرف إسماعيل أن الهيئة واجهت تحدياً بأن تراكب المعايير التي تصدرها الهيئة أحدث ما وصل إليه العلم في مجال جودة وسلامة الرعاية الصحية مضيفاً أنه في سبيل تحقيق ذلك كان عليها أن تسلك أحد طريقين، أيسرهما أن تستعين ببعض الخبراء الأجانب في وضع جزء أو كل المعايير لكل كتيب من كتيبات المعايير الخاصة بالمستشفيات ومراكز الرعاية الأولية والصيديات العامة ومراكز العلاج الطبيعي وغيرها والتي كانت ستكبد الدولة أموالاً طائلة في الإعداد والتحديث ناهيك عن أنها ستفتقر إلي التحديد والتخصيص طبقاً لظروف النظام الصحي المصري، أما الطريق الثاني والذي اختارته الهيئة ونجحت فيه هو الاستعانة بفريق عمل مصري خالص يُستثمر فيه الخبراء المصريين لعمل معايير مصممة طبقاً للواقع المصري ومعطيات النظام الصحي الحالي، مع الالتزام بأحدث المعايير والتوصيات الدولية في مجال جودة وسلامة الرعاية الصحية مما يعمل علي إحداث نقلة نوعية لهذا النظام حتي يكون في مقدمة النظم الصحية العالمية فيما كان يُمثل تحدياً كبيراً يتمثل في إصدار معايير وطنية تلائم الواقع المصري.

وفيما يتعلق بالأبعاد التي تشملها معايير اعتماد المستشفيات ٢٠٢١ لتضاهي أعلى المعايير العالمية ولتواكب التطورات المتسارعة في خدمات الرعاية الصحية أشار رئيس الهيئة إلى أنه بالإضافة لمعايير الجودة والسلامة المُتعارف عليها تتضمن هذه المعايير أبعاداً جديدة تمثل الركائز الأساسية

العائد على الاستثمار من الت

د ايمن الدهشان

خبير التنمية الإدارية

مستشار التطوير والتميز المؤسسي بالمعهد القومي للجودة



Page Break

وفي الغالب تتعلق تلك الفوائد التي يمكن قياسها بتلك الفوائد التي يمكن ربطها مباشرة بالاستثمار وقد تأخذ الأشكال التالية:

- زيادة في الإيرادات والأرباح.
- الزيادة في الإنتاجية.
- تقليل نسبة إصابات العمل.
- تقليل نسبة أعطال الآلات والمعدات.
- ومن ناحية ثانية، هناك أيضا فوائد ومنافع لا يمكن قياسها بسهولة (Intangible) وقد تكون لها علاقة غير مباشرة بالاستثمار في التدريب، ونستطيع أن نطلق على هذا الأنواع من الفوائد بالفوائد الضمنية وقد تشمل الفوائد الضمنية:

- ارتفاع الروح المعنوية والولاء التنظيمي.
- ارتفاع مستوي الثقة بالنفس بين الأفراد.
- زيادة في مستوي الرضا عن العمل.
- زيادة فرص الترفي الوظيفي.

فوائد قياس العائد من الاستثمار في التدريب:

- إبراز مساهمة الموارد البشرية والتدريب.
- اكتساب تقدير واحترام الإدارة العليا.
- اكتساب ثقة العملاء المستفيدين يعكس نجاح العملية التدريبية لهم.
- تؤدي إلى تحسين العملية التدريبية باتخاذ القرارات الصحيحة والداعمة للتدريب.
- تساعد إدارة التدريب من تحقيق النجاح لزيادة ثقتهم في استخدام العملية وتعزيز النتائج.

لماذا نقيس العائد من الاستثمار في التدريب:

يقع علي عاتق القائمين علي التدريب مهمة إقناع أعضاء مجلس الإدارة بأن المصاريف التي سيتم تخصيصها للتدريب ستترجم لنتائج حقيقية وذلك مردود ايجابي لإدارة المنشأة وتتعدد الأسباب التي تدعو المنشآت لتبني تحديد العائد من الاستثمار في التدريب، ومنها:

- لربط التدريب بالأهداف الأساسية للمنشأة فالتدريب يمثل أحد الأنشطة الجوهرية التي تقوم بها المنشأة لتحسين الأداء وتحقيق الربحية.
- لتبرير المصاريف المخصصة للتدريب عادة ما تلجا العديد من المنشآت لتقليل ميزانيات التدريب عندما تواجه مصاعب مالية، لذا يستطيع القائمين علي التدريب إتباع أساليب موضوعية وعلمية لإقناع الإدارة بأن الإنفاق علي التدريب سيعود بفوائد وعوائد مالية للمنشأة من ثم مقاومة الاتجاه الذي يدعوا لتقليص الأموال المخصصة للتدريب.
- للمساعدة في اختيار أساليب التدريب ف تطبيق مفهوم العائد من الاستثمار يساعد إدارات التدريب علي اتخاذ قرارات موضوعية وعقلانية تتعلق باختيار أفضل الأساليب التدريبية الملائمة لاحتياجات المنشأة.

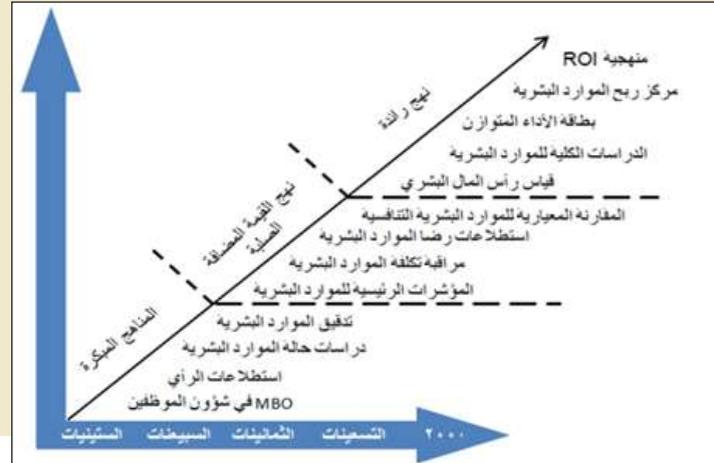
الإطار العام لعملية حساب العائد في الاستثمار:

ساد ولفترة طويلة اعتقاد بصعوبة إحصاء تأثير برامج التدريب

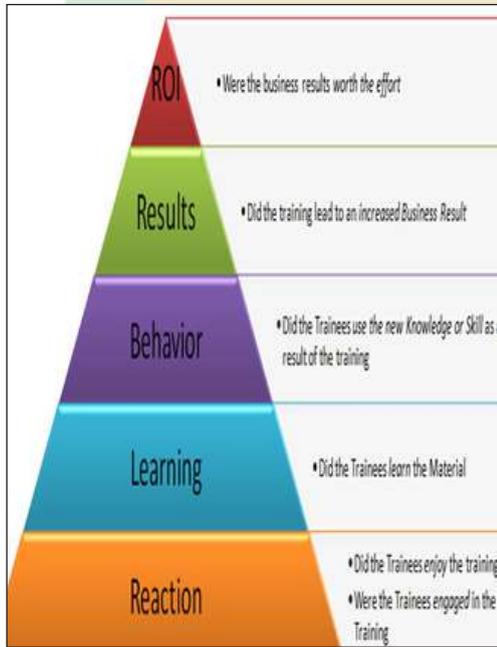
بعد الانتهاء من التدريب وعودة المتدربين إلى أعمالهم فإنه من الأهمية التعرف علي أثر التدريب في إحداث التغيير المنشود والفائدة المرجوة منه وخصوصا في ظل جائحة كورونا وأثرها علي انخفاض التدريب في بعض الأماكن، وبالتالي يجب تقدير عائد الاستثمار من التدريب، وهذا يأتي بتقييم التدريب وقياس العائد منه ويجب الإشارة بداية إلى أن قضية قياس العائد من النشاط التدريبي ما زالت محل بحث ودراسة وهي علامة استفهام دائمة الطرح تحولت الإجابة عليها إلى اجتهادات شخصية أو تجارب مؤسسية ما زالت في معظمها تمر بمرحلة التجربة والخطأ.

عندما نتكلم عن العائد من الاستثمار في مشروع معين، فإننا نشير بصفة عامة للعائد الذي قد يعود للأفراد أو المنشآت العامة أو الخاصة نتيجة هذا الاستثمار ونحن نتحدث في الوقت نفسه عن الفوائد التي قد تعود للمجتمع نتيجة ذلك الاستثمار وتلك الفوائد التي تم الحصول عليها لا بد أن نرجعها بصورة مباشرة كنتيجة للعملية الاستثمارية فعندما يسعى الأفراد أو منشآت القطاع الخاص للحصول علي الكسب من جراء الاستثمار في مشروع معين فإننا نستطيع القول أنهم حصلوا علي عائد شخصي من جراء عملية الاستثمار أما عندما تسعى منشآت القطاع العام والمجتمع للحصول علي كسب جراء الاستثمار في مشروع معين، فإننا نستطيع القول بأنهم حصلوا علي عائد اجتماعي من جراء الاستثمار وتلك العوائد أو الفوائد قد تشمل كسب أو ربح من السهل قياسه (Tangible) وقد تشمل أيضا فوائد ومنافع من الصعب قياسها (Intangible) ولذلك فإنه يجب التعرف على مراحل التقييم للوصول إلى العائد علي الاستثمار .

مراحل التقدم في مسألة الموارد البشرية:



اقترح دونالد كيرك باترك ، أنه يمكن تقويم التدريب بقياس خمس مستويات لأثر التدريب :-
 ١. رد الفعل - باستخدام نماذج التقويم عند الانتهاء من البرنامج يمكننا أن نكتشف كيف كان رد فعل المشاركين عن التدريب (من خلال اختبار السعادة)
 ٢. التعلم - يمكننا إجراء اختبار قبلي وآخر بعدى للمشاركين لقياس تعلمهم أثناء التدريب .
 ٣. السلوك - بعد



التدريب من ثلاثة إلى ستة أشهر كيف أن نتابع أداء المشاركين باستخدام نماذج استطلاع الرأي المشاركين ورؤسائهم لاكتشاف ما إذا كانوا قد غيروا بالفعل طريقة فعلهم للأشياء كنتيجة للتدريب .

٤. النتائج - بالرغم من صعوبة ذلك ، فإنه يمكننا أن نبحث عن دليل أو برهان على أنه قد نتج عن التدريب تحسن في نتائج المؤسسة .

٥. العائد على الاستثمار ROI وفي النهاية يجب حساب معدلة العائد على الاستثمار للتأكد من أن التدريب اضافة الي الموارد البشرية ام لا ؟

وخلاصة القول:

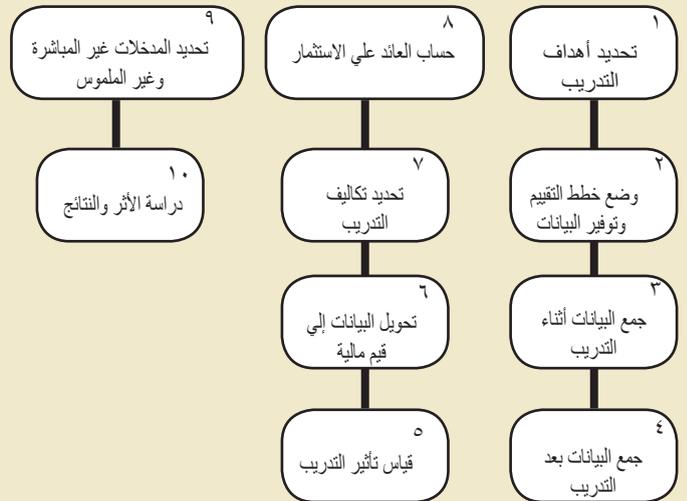
يجب أن نتذكر أن تحديد العائد من التدريب جزء من خطوات عديدة لعملية التقويم، ولا يمكن أن توفر الصورة الكاملة عن القيمة الحقيقية للتدريب دون أن تتكامل مع مراحل الأخرى للتقويم.
 • وأخيرا يتضح أن عملية قياس العائد من التدريب ليست عملية سهلة بل هي عملية متشابكة معقدة ونجاح تطبيقها يعتمد علي اتباع خطوات محددة ومنفوق عليها يتم تنفيذ منهجية ROI كأداة لتحسين العملية وليس كأداة لتقييم الأداء.

والتطوير إلا أن هذا الاعتقاد اختفي تدريجيا مع بروز أدوات علي غرار الطاقات والنتائج التي باتت تساعد العاملين في إدارات الموارد البشرية والتدريب علي تتبع نتائج مبادرات التطوير، ورفع تقارير دقيقة إلى كبار المسؤولين التنفيذيين عن آثار هذه المبادرات علي الأداء العام لمؤسساتهم وبالتالي علي نتائج اعمالهم.

وكما أشرنا من قبل هناك خمسة مستويات مختلفة من القياس يمكن للمؤسسات اعتمادها باستخدام بطاقات الأداء والنتائج وهي:

- مدي شعور المشاركين في البرامج بالرضا، وهو يعد المستوي الأساسي ضمن مستويات القياس.
- مدي التعلم، وهو يقيس التغييرات في مستوي المعرفة، المهارات والسلوكيات (طريقة التعامل).
- مدي نجاح التطبيق، وهو يقيس التغييرات في السلوك المتبع أثناء ممارسة العمل.
- مدي التأثير علي الأعمال وهو يقيس مجموعة متنوعة من المتغيرات المؤثرة علي الأعمال.
- معدل العائد علي الاستثمار وهو يقارن مزايا البرنامج بتكاليف.

ويشير النموذج التالي الي الخطوات الرئيسية لحساب العائد في الاستثمار التدريبي:





متطلبات الأمان فى لعب الأطفال (2)

كيمائية / أمل الحناوي

مدير إدارة المواصفات الكيمائية
الهيئة المصرية العامة للجودة

اللعبة تعليمات تُلفت الانتباه إلى ضرورة إجراء مراجعة وصيانة للأجزاء الرئيسية في فترات محددة (مثل العلاقات ، والمثبتات ، ومسامير تثبيت اللعبة في الأرض... الخ) مع الإشارة إلى أن عدم إجراء مثل هذه المراجعات يمكن أن يؤدي إلى سقوط المستخدم أو قلب اللعبة . كما توضح هذه التعليمات كيفية تجميع اللعبة بشكل صحيح مع الإشارة إلى الأجزاء التي يمكن أن تسبب خطراً إذا لم يتم تجميعها بشكل صحيح كذلك توضح معلومات عن السطح المناسب لتثبيت اللعبة.

٣. فى اللعب المائية يجب أن تحمل هذه المنتجات العبارة التحذيرية التالية :

« تستخدم فقط اللعب فى الماء الذى يبقى الطفل ضمن العمق المصمم لهذه اللعبة بما يضمن سلامة الطفل وتحت إشراف شخص بالغ » .
وهكذا فى انواع اللعب الأخرى

لذا لزم على الصانع وضع هذه البيانات على اللعبة مثل الإشارة إلى الحد الأدنى للعمر المناسب لاستخدام اللعبة - البيانات

الخواص الكهربائية:

• يجب ألا يتم تشغيل اللعب الكهربائي أو أى جزء من اللعبة بفرق جهد اسمى يتجاوز ٢٤ فولت للتيار المستمر (DC) أو ما يكافئه من التيار المتردد (AC).

• يجب أن يتم عزل وتوفير الحماية الميكانيكية بشكل صحيح لأجزاء اللعب التي يتم توصيلها أو التي تلامس المصدر الكهربائي والتي تكون قادرة على إحداث صدمة كهربائية مع الكابلات أو الموصلات الأخرى التي تنقل الكهرباء إلى هذه الأجزاء .

• يجب أن تصمم وتركب اللعب الكهربائي لضمان أن الحد الأقصى لدرجات حرارة الأسطح التي يتم الوصول إليها مباشرة لا تسبب حرقاً عندما يتم ملامستها .

• يجب تزويد اللعب بحماية ضد مخاطر الحريق.

• يجب أن تصمم وتصنع اللعب الكهربائي بحيث أن المجال الكهربائي والمغناطيسي والكهرومغناطيسي أو أى اشعاعات أخرى متولدة عن طريق تشغيل اللعبة تكون مقتصرة عند الحد الضروري لتشغيل اللعبة .
• يجب أن تصمم وتصنع اللعب الكهربائي بحيث لا تمثل أى مخاطر صحية أو ضرر للعين أو الجلد من اشعة الليزر واقطاب انبعاث الضوء (LEDs) أو أى نوع آخر للإشعاع.

العناية الصحية :

• يجب أن تصمم وتصنع اللعب بحيث تفي بمتطلبات العناية الصحية والنظافة لتجنب خطر العدوى والمرض والتلوث .

• يجب أن تصمم وتصنع اللعب التي تستهدف الأطفال أقل من ٣٦ شهراً بحيث يمكن تنظيفها . يجب أن تكون لعب الأطفال النسيجية قابلة للغسيل ما عدا في حالة احتوائها على اليات يمكن تلفها عند النقع النشاط الإشعاعي:

• يجب ألا تحتوي اللعب على عناصر أو مواد إشعاعية بأشكال أو نسب من المحتمل أن تكون مؤذية لصحة الأطفال .

أهم النصائح والإرشادات عند شراء اللعبة

١. عند شراء اللعبة يجب قراءة التحذيرات الموجودة على اللعبة بشكل جيد وخاصة التحذير الخاص بالفئة العمرية للطفل فمثلاً يشير الشكل التالي إلى أن اللعبة لا تناسب الأطفال أقل من ثلاث سنوات .
٢. فى لعب النشاط الحركي مثل الأرجوحات الموجودة داخل المنازل يجب قراءة تعليمات التركيب والاستخدام جيداً حيث تصاحب هذه



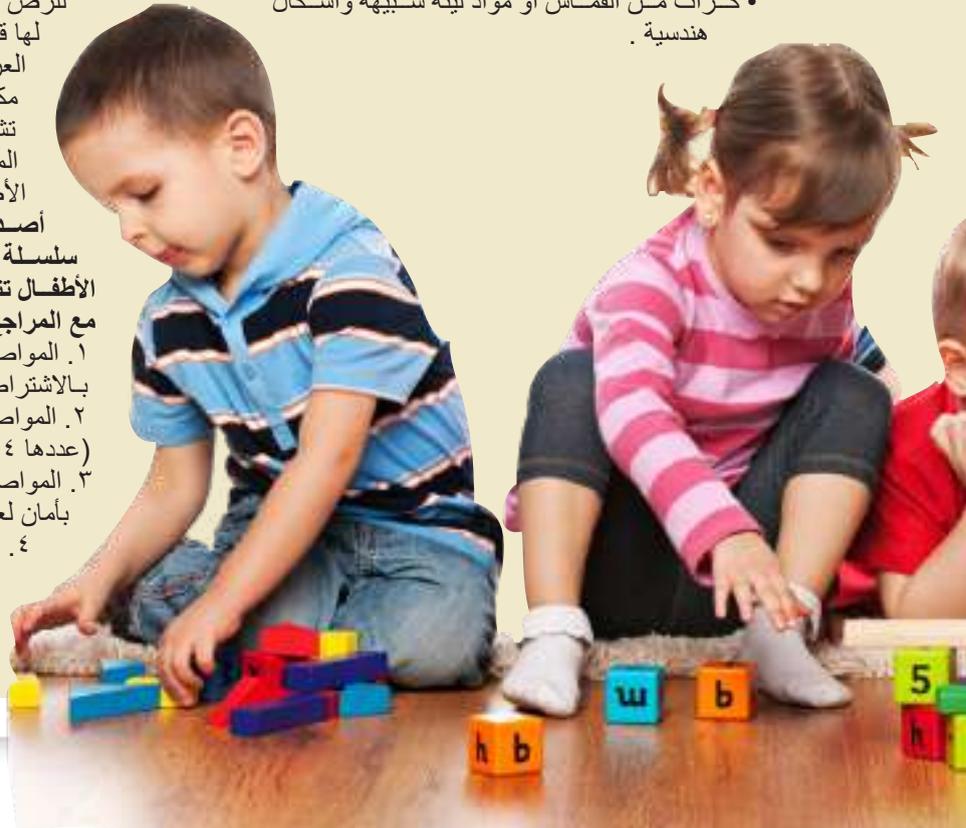


أمثلة للعب للأطفال التي تناسب الطفل عند عمر بداية اللعب ٤ شهور وحتى عمر تحت ٨ شهور
العضاضات وحلقات العض - لعب الحمام - الحيوانات والمراكب الصغيرة والأشياء التي تطفو .
الكرات أو الاسطوانات - مواد واضحة بمحتوى مرئي - القوالب البسيطة ولعب الرص ولعب البناء -
الكتب البسيطة مصنوعة من النسيج أو البلاستيك - لعب تدور بالدفع أو السحب البسيط (بدون حبل أو مقبض) وتعمل أصوات و/أو لها أضواء ملونة.

أمثلة للعب للأطفال التي تناسب الطفل عند عمر بداية اللعب من ٨ شهور وحتى تحت ١٢ شهرًا
لعب النفخ- الأشكال والحيوانات التي تهتز بحركة للأمام والخلف والمصنوعة من بلاستيك جاسئ أو قابلة للنفخ واللعب التي تنطلق من داخل الصندوق ولعب الدوران بدفعها لأسفل
الكتب بصفحات سميكة (مكتنزة) - مواد لينة بأشكال مختلفة للرص - لعب لتعليم المشى (المشى خلفها) - وحدة بعجل لها قاعدة صلبة لدعم الطفل في مراحل المشى المبكرة
العرائس (دمي) - شخصيات خيالية حيوانية بدون مكونات قابلة للإزالة - دمي تمثل شخصيات خيالية تشمل أشكالاً حيوانية أو بشرية
المواصفات القياسية المصرية الصادرة في مجال لعب الأطفال

أصدرت الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة سلسلة من المواصفات القياسية المصرية في مجال لعب الأطفال تتضمن متطلبات الأمان وطرق الاختبار وهي متماثلة مع المراجع الدولية والاوربية كما يلي :
١. المواصفة القياسية المصرية رقم ٧٠٩٣ / ٢٠١٤ الخاصة بالاشتراطات الأساسية لأمان لعب الأطفال.
٢. المواصفة القياسية المصرية رقم ٣١٢٣ بجميع اجزائها (عددها ١٤ جزء)
٣. المواصفة القياسية المصرية رقم ٧٢٠١ / ٢٠٢٠ الخاصة بأمان لعب الأطفال - إرشادات لتحديد العمر
٤. المواصفة القياسية المصرية رقم ٧٥٦٢ / ٢٠١٣ الخاصة بقيود استخدام مادة الفثالات ومشتقاتها في أدوات العناية بالطفل ولعب الأطفال .

التحذيرية- تعليمات التركيب والاستخدام).
أمثلة لبعض اللعب طبقا للفئة العمرية للطفل
أمثلة للعب الأطفال التي تناسب الطفل من وقت الميلاد إلى عمر تحت أربعة شهور
• الشخايل والحلقات - الموبيلات بصوت أو بدون - لعب أشكال مختلفة ومتنوعة توضع على سرير الطفل ويستهدف عدم وصول الطفل لها - لعب موسيقية - لعب توضع على أو بالقرب من سرير الطفل بزر تشغيل يعمل عن طريق الشخص البالغ
• عرائس وحيوانات بسيطة - حيوانات وعرائس محشوة بمواد لينة مصنوعة من الالياف أو الوبر بملابس أو بدون وتفاصيل ثابتة لا يمكن إزالتها .
• اللعب الخاصة بمهد وروضة الطفل - الكور / الشخصيات المعلقة بسرير الطفل أو عربات الطفل أو حاويات الطفل .
• لعب الضغط باليد - مصنوعة من مواد لينة بشخيلة داخلية أو بدون أو مصدر ضوضاء .
• كرات من القماش أو مواد لينة شبيهة وأشكال هندسية .



سبل دعم التفكير لدى المرؤوسين طبة

هاني أحمد توفيق القاضي

استشاري كبير التنمية الإدارية والبشرية ونظم الإدارة الدولية



أحد أشهر الأنظمة لتصنيف أدوار الفريق والتعرف عليها هو نظام ابتكره الدكتور ميرديث بلبن (Dr. Meredith Belbin) هذا النظام ابتكره عن طريق ملاحظة ومتابعة الدراسات التي عملها على مئات من الفرق الصغيرة أثناء قيامها بمشاريع بسيطة. وكننتيجة أساسية لبحثه ، يقول Belbin بأن كل فرد في الفريق يتصرف بطريقة يمكن تصنيفها من ضمن تسع تصنيفات مختلفة. وبالإضافة إلى هذا ، وجد Belbin أن الموازنة بين تصنيفات الأدوار المختلفة لمختلف الأعضاء ستكون مؤثرة على نجاح أو فشل أداء الفريق، من هذه التصنيفات «المفكر» وهو عضو الفريق الذي يميل إلى الإبداع والخيال والتفكير غير التقليدي. وهو شخص مبدع وعادة يكون مصدرا لأفكار الفريق .

وتوزيع الأدوار من المحتمل أن يتغير أثناء العمل على المشروع. ففي البداية سيحتاج الفريق إلى مفكر أو أكثر حتى يعطون الفريق بعض الأفكار والاقتراحات التي تساعد الفريق على إنهاء المشروع. وبعدها سيحتاج الفريق إلى منفذين يقومون بتحويل هذه الأفكار إلى واقع. وقبل نهاية المشروع سيحتاج الفريق إلى منهي يقوم بالتأكد من أن المشروع سيتم تسليمه في الموعد المحدد وبالجودة المحددة. وخلال جميع المراحل يجب أن يكون هنالك منسق يراقب جميع هذه الأحداث والإسهامات من باقي الأعضاء ، وسيكون دوره الوظيفي هو القائد.

يوجد هنالك نظام آخر لتصنيف أدوار الفريق اسمه (Management Team Role Indicator – MTRI) وهو يحتوي على ثمانية طرق مختلفة يمكن للأعضاء أن يتفاعلوا ويتواصلوا من خلالها للمساهمة في الفريق. ويوجد تشابه كبير بينها وبين أدوار بلبن.

ويوجد أيضا نظام لتصنيف أنماط الشخصيات ، وأشهرها هو تصنيف Myers-Briggs. في هذا التصنيف يتم توزيع الأفراد في واحد من أربعة أقسام تحتوي على خصائص متضادة.

وهناك بعض الملاحظات على الأدوار التفاعلية داخل فرق العمل منها أن الدور الذي سيقوم به كل عضو ليس ثابتا ، فدور كل فرد من الممكن أن يتغير بالاعتماد على عدة عوامل منها خبرة أعضاء الفريق وطول مدة المشروع والمعلومات المجمع والمطلوبة وكذلك الموارد المتاحة والمطلوبة. وفي حالة ما إذا كانت بعض الأدوار شائعة في الفريق ، فمن الممكن أن يقوم أحد الأعضاء بهذه الأدوار كدور ثاني في الفريق. حينها يمكن لكل من أعضاء الفريق أن يطور ويكتسب مهارات جديدة للعمل الجماعي.

٢. استكشاف مهارات أعضاء الفريق:

من المفيد في مراحل تكوين وبناء الفريق الأولى أن يتعرف كل منهم على المهارات المختلفة الموجودة لدى الأعضاء الآخرين مما يساعد على استغلال هذه المهارات لتحقيق الهدف بشكل مثالي وبدون مشاكل. واحد الطرق التي تساعد في كشف مهارات الأعضاء هي أن يقوم كل عضو بتلخيص المهارات التي لديه ويستطيع أن يفيد الفريق

ظهر في الآونة الأخيرة احتياج كبير لإشراك المرؤوسين في دراسة والبحث عن حلول جديدة لمشكلات قديمة أو مستحدثة خاصة بعد التطورات الكبيرة والتغيير الذي تم وما زال يتم في طبيعة الأعمال وفي الظروف والبيئة المؤثرة على أساليب العمل وطرقه، وهو الأمر الذي لم يعد مقبولا فيه ترك التفكير لشخص واحد على قمة الهرم الوظيفي قد يصيب وقد يخطئ ظنا منه أنه هو الوحيد المؤهل لإصدار القرارات طبقا للمسئولية الملقاة على عاتقه. وكان مفهوم التمكين، أي منح الفرصة للمرؤوس أن يأخذ قرارا على عاتقه، قد لاقى قبولا كبيرا في فترة ماضية لكن واجه صعوبات في التطبيق نظرا لعدم إعداد المرؤوسين الإعداد الجيد والمطلوب للتفكير بأسلوب ممنهج، والاحتياج إلى تعديلات في العمليات والإجراءات تناسب التكلفة الجديد والمهام المستحدثة، بالإضافة إلى الاحتياج إلى إعداد القادة لتقبل التغيير الناشئ عن عملية التمكين ومنح الفرصة للمرؤوسين والمساحة الكافية والوقت اللازم للتفكير، والإنصات إلى ما يتقدمون به من مقترحات أو أفكار تحتاج لدراسة. وهو ما يسمى في علم الإدارة «صناعة القرار» تمهيدا لوضع ما خرجوا به أمام المسئول لاتخاذ قرار واختيار ما بين بدائل.

إشراك المرؤوسين جاء في مواصفة دولية خاصة هي: ISO 10018: 2012 وقد تعرضت لها في عدد سابق العدد ١٤ من مجلة مجتمع الجودة. أما في هذا المقال فيهمني أن أستعرض طرقا وسبلا لإعداد ودعم المرؤوسين «للتفكير» بأسلوب ممنهج يسمح لهم بالخروج بأفكار ومقترحات قابلة للتطبيق.

فيما يلي نذكر بعض المقترحات لتحديد أدوار الفريق ونستعرض بعض سبل تشجيعه على التفكير البناء:

١. تحديد أدوار فريق العمل:
اتفق أغلب علماء الإدارة على أن أعضاء الفريق يساهمون في عمل الفريق على الأقل بوحدة من طريقتين:

١. عن طريق أدوارهم الوظيفية (Functional role) ، كقائد وإداري ومنسق وكاتب تقارير ومصمم وداعم وجامع معلومات وموثق وغيرها من الوظائف الأخرى.

٢. عن طريق دورهم التفاعلي في الفريق (team role) ، والمقصود به هو طريقة تواصلهم وتفاعلهم مع أعضاء الفريق من أجل تطور ونمو الفريق نحو الهدف الأساسي.

وقد تم تطوير العديد من الأنظمة التي تساعد على التعرف على المهارات والمواصفات الفردية والتي من شأنها المشاركة في دور الفريق أو أن تكون أحد خصائصه هذه الأنظمة أو التصنيفات والتي يمكن أن يستخدمها الفريق كوسيلة لإعداد أعضائه للعمل المكلفين به، والتي تساعد الفريق والأعضاء على التعرف على نقاط قوة وضعف الفريق فرديا وجماعيا ومساعدتهم على تخطي نقاط الضعف وتحويلها إلى نقاط قوة.

المواصفة ISO 10018 (الجزء الثاني)



عن تطبيقات النظريات/المبادئ سواء تلك الموضوعية وتعمل في إطارها المنظمة أو تلك المستحدثة لتناسب حجم التغيير الحادث في بيئة العمل. ولا يخفى أن الاتجاه الآن هو الالتزام بمعايير دولية التي انتشرت لتغطي كافة مجالات الأعمال سواء عن طريق منظمة التقييس والمواصفات الدولية الأيزو (ISO)، أو تلك المحلية التي تعتمدها هيئة المواصفات والمقاييس المصرية. والتساؤل بمعناه المبسط هو طرح أسئلة افتراضية ومحاولة الإجابة عليها عن طريق جمع معلومات عن الموضوع المطروح ثم إعادة طرح أسئلة للتأكيد على الإجابات التي قد يصل إليها المرؤوس في المرحلة الأولى للتساؤل.

٥. تنمية الحرص على اكتساب المعرفة واكتساب المهارات:

من الاتجاهات الحديثة هو مفهوم إدارة الجدارات والتنمية البشرية كما جاء بالمواصفة الدولية ISO 10015-2019 ومن متطلباتها وضع خطة تطوير لمهارات وقدرات ومعارف العاملين من خلال خريطة جدارات تعتمدها المنظمة تحدد فيها ما هي الجدارات المتوفرة وتملكها المنظمة على المستويين الفردي والجماعي؟ وأين توجد؟ وكيف تنميها وتحفظ بها؟ وكذا توثيق واكتساب المعارف عن مجال العمل الذي تختص به وتحديد احتياجاتها من معارف جديدة تتماشى مع متطلبات السوق والأطراف المعنية داخليا وخارجيا.

٦. التدريب على سبل إدراك المواقف:

يحتاج المرؤوسين لعملية مستمرة من الإعداد والتوجيه نحو كيفية إدراك المواقف وأسباب حدوثها وتكرارها ووضع تصور للتصرف تجاهها. وهي عملية لا يجب أن تترك للظروف أو تأتي كرد فعل للموقف بل هي عملية تحتاج لتدريب وتأهيل ومحاكاة ودراسات حالة وتفكير على كل المستويات لمقابلة المواقف بما يلزم لها من احتياطات واستعدادات. هذا الاتجاه يجب أن يكون في ذهن القيادة العليا للمنظمة تحسبا لمواقف قد توجد فيها المنظمة دون استعداد مما قد يتسبب إلى خسارة فادحة أو حتى قد تؤثر على وضع المنظمة في السوق وخروجها منه في بعض الأحيان. وما حدث لنوكيا ليس ببعيد عن الأذهان. وعلى الله التوفيق،،

بها. وقد يتم مناقشة هذه المهارات وتحديد مدى صلاحيتها لخدمة أهداف الفريق. وقد يحتاج الفريق إلى من يساعد أعضائه في استكشاف المهارات والجدارات الكامنة التي لا تتيح لها الأنشطة اليومية فرصة الظهور سواء لضغط العمل أو لعدم إدراك العضو نفسه لمهاراته التي قد يمتلكها دون علم منه.

أحد فوائد مثل هذا الاستكشاف هو أنه سيدل الجميع على بعض المهارات الضرورية والتي يحتاجها الفريق خلال أداء المهام أو حتى في بداية تصميمها وتوزيعها. وفي هذه الحالة يمكن أن يقوم بعض الأعضاء بتعلم مثل هذه المهارات قبل الحاجة إليها. وهنا تعتبر عملية اكتساب المهارات لدى الأفراد من ضمن خطة المشروع لأنها ستحتاج إلى بعض من الوقت.

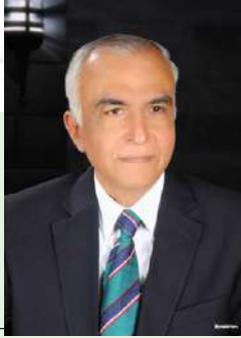
فعلى سبيل المثال، لو طُلب من الفريق تصميم وبناء مشروع عمل، فإن الفريق سيحتاج إلى مهارات وخبرات في التصميم والبرمجة والتطوير والتقييم. فلو كان أعضاء الفريق على علم بالتصميم والتطوير فقط، فإنه يتوجب أن يقوم بعض الأعضاء بالبحث عن باقي المهارات وتعلمها حتى يستطيع الفريق أن يصمم المشروع وينفذه على أكمل وجه.

٣. تحليل المشكلات المطلوب حلولا لها:

من أهم الخطوات التي تشجع وتحفز المرؤوسين على التفكير هي منحهم الفرصة وإعطائهم المساحة اللازمة لتحليل المشكلات المرتبطة بالعمليات المتعلقة بالمنظمة التي يعملون بها وخاصة فيما يتعلق بالعلاقات ما بين الأطراف المعنية المختلفة سواء كانت داخلية أو خارجية. فتحليل المشكلات هو السبيل الأمثل للتعرف وتحديد الأسباب والنتائج لكل منها واختيار أفضل الحلول لها. وتحليل المشكلات أدوات معروفة منها عظمة السمكة (Fishbone Diagram) والخمسة لماذا (Why 5) وغيرها. وبالطبع فإن لكل منظمة طبيعة خاصة تسمح باستخدام أداة قد تختلف عن منظمة أخرى. ومن المعروف والمعول به أنه خطوات تحليل المشاكل ثلاث هي تحديدها ثم تحليلها وصولا لوضع الحل والحل البديل.

٤. تشجيع التساؤل باستمرار:

يجب أن يعمل الرؤساء على تشجيع ملكة التساؤل عند المرؤوسين خاصة



دور المواصفات والجودة في التخفيف من آثار جائحة كورونا

مدحت فهمي صالح

محاضر وخبير المواصفات والجودة – عضو مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة
استشاري كبير نظم إدارة الجودة – المشرف على الدعم الفني بالمعهد القومي للجودة

. لذا فإن البنية التحتية للجودة تتكون من المكونات (الركائز) الرئيسية الخمس (The five) القياسية (Standardization)؛ والمترولوجيا (Metrology)؛ والاختبار (Testing)؛ ومنح الشهادات (Certification)؛ والاعتماد (Accreditation). هذه المكونات وثيقة الصلة ببعضها ويعتمد كل منها على الآخر.

سلطت جائحة كورونا (COVID - 19) الضوء على أهمية البنية التحتية للجودة في ضمان توافر الأجهزة الطبية الرئيسية، والاختبارات التشخيصية ومعدات الحماية الشخصية. على سبيل المثال، من الواضح جدا أن الخدمات المختبرية، من خلال ضمان جودة ودقة الاختبارات التي طورها المختبر، ستوفر بشكل متزايد مساهمة أساسية في التفكير التشخيصي وإدارة الرعاية والمراقبة العلاجية اللازمة لمكافحة الفيروس شديد العدوى.

لاشك في أهمية الجودة والمواصفات، حيث أنه يمكن للمنتجين أو مقدمي الخدمات الوصول إلى جودة أعلى من مجرد المطابقة مع المواصفات من خلال تطبيق تقنيات ضبط وإدارة الجودة. ويؤدي السعي إلى الإنتاج بالطريقة الصحيحة من المرة الأولى وفي كل مرة إلى تقليل الهدر وتخفيض التكاليف. وسيكون العملاء أكثر رضا كما سيواجهون مشاكل أقل مع المنتج أو الخدمة، وسيكون الإقبال على المنتج أو الخدمة أكثر، مما يؤدي إلى نمو الأعمال وإلى تثبيت العلامة التجارية في السوق. وإذا كان المنتج أو الخدمة يقدمان تحت الضمان، فستقل التكاليف بفضل انخفاض طلبات الإصلاح في خلال فترة خدمة ما بعد البيع وسوف يؤدي كل ذلك إلى زيادة الإنتاجية وانخفاض التكاليف.

في دراسة تحليلية أجرتها منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية (يونيدو UNIDO) في أبريل 2020 نتيجة لتفشي وباء كورونا 2019 لتقييم الآثار والاستجابات المحتملة المتعلقة بتطبيق الجودة والمواصفات في التخفيف من الآثار السلبية للأزمة العالمية نتيجة للوباء حيث أنه يعرقل حياة الملايين من الناس، مع تأثير غير متناسب على الفقراء. كان من أهم ما أوردته الدراسة:

- تعتبر استمرارية الأعمال ومعايير إدارة المخاطر والطوارئ أساسية لضمان الإنتاج المستمر للسلع الأساسية
- تضمن المواصفات أن السلع المنتجة استجابة لـ COVID-19 (الأقنعة الواقية والقفازات، إلخ) مناسبة للغرض بينما يتم الحفاظ على سلامة العمال

- يجب ضمان التجارة على طول سلاسل القيمة العالمية للحفاظ على العرض العالمي للسلع الأساسية
- ممارسات النظافة ومعايير سلامة الأغذية هي المفتاح لضمان الإمدادات الغذائية العالمية
- تعتبر النتائج الموثوقة للمختبرات الطبية التي تجري اختبارات للكشف عن الفيروس ضرورية
- تضمن مراقبة الجودة واختبار المنتج أن المعدات الطبية مناسبة للغرض
- تدعم المختبرات تطوير أدوية ولقاحات جديدة من خلال الاختبارات العلمية ذات الصلة
- تساعد المواصفات على إدارة النفايات الخطرة المتزايدة
- يمكن لمعامل الاختيار الكشف عن مستويات التلوث
- تلعب التجارة دورا هاما في ضمان توافر الأدوية الحيوية والمنتجات الطبية ومعدات الحماية والقدرة على تحمل تكلفتها

- الاعتراف المتبادل بنتائج الاختبار المعتمدة يسهل التجارة في السلع الأساسية
- البنية التحتية للجودة تضمن تحديد ونشر المواصفات ذات الصلة والقياس الدقيق (علم القياس) وتوفر شهادة (اعتماد) لنتائج اختبار موثوقة
- تضمن المواصفات أن التقنيات المستخدمة في التخفيف من الأزمة آمنة، وأن الخصوصية والمستخدمين محميان

تعرف البنية التحتية

الوطنية للجودة

بأنها: "إجمالي الإطار

المؤسسي العام أو

الخاص المطلوب

لإنشاء وتطبيق:

التقييس؛ والمترولوجيا

(العلمية والصناعية

والقانونية)؛ والاعتماد؛

وخدمات تقييم المطابقة

(التفتيش، والاختبار،

ومنح الشهادات للنظم

والمنتجات) اللازمة

لتقديم دليل مقبول

(acceptable)

(evidence) على أن

المنتجات والخدمات تُلبي

متطلبات محددة، سواء

فرضت هذه المتطلبات

من جانب السلطات أو

من جانب السوق"

يونيو 2021

م	اسم البرنامج	المدة	التكلفة/ للفرد
1	إدارة الوقت ومواجهة ضغوط العمل	3 أيام	1000
2	مكافحة العدوى في المنشآت غير الطبية (المصانع - الشركات)	3 أيام	1500
3	المهارات القيادية والإشرافية	3 أيام	1000
4	إعداد مراجع داخلي لنظام سلامة الغذاء	3 أيام	1000
5	إدارة الابتكار طبقاً للمواصفة القياسية الدولية ISO 56002	3 أيام	1500
6	إعداد مراجع داخلي للسلامة والصحة المهنية طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 45001)	3 أيام	1000
7	إعداد مراجع داخلي لنظم الإدارة البيئية المهنية طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 14001)	3 أيام	1000
8	المفاهيم الأساسية لمراقبة جودة القياس والاختبار	3 أيام	1650
9	صمود المنشآت وقت الأزمات طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 22316/2017)	3 أيام	1800
10	مقيمين الجوائز القومية للتميز	3 أيام	2000
11	الإدارة بالأهداف	5 أيام	1000
12	تقنيات التحسين المستمر لمنظومة الجودة	3 أيام	1000
13	نظام إدارة إستمرارية الأعمال طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 22301/2019)	3 أيام	1800
14	متطلبات التحقق من طرق القياس	3 أيام	1650
15	تطوير الأداء	3 أيام	1000
16	القياسات والمؤثرات البيئية والالتزام بالقوانين والتشريعات الصادرة في مجال حماية البيئة	3 أيام	1000

يوليو 2021

م	اسم البرنامج	المدة	التكلفة/ للفرد
1	منهجية التدقيق على المصانع والتأكد من سلامة المنتجات	5 أيام	2500
2	طرق حساب اللابقين (Uncertainty)	3 أيام	1650
3	مهارات تحليل المشكلات واتخاذ القرارات	3 أيام	1000
4	المراجعة الداخلية لنظام إدارة الجودة طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 19011)	3 أيام	1000
5	الجودة في الرعاية الصحية	3 أيام	1500
6	إنشاء وتطبيق نظام إدارة الجودة طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 9001)	5 أيام	1650
7	التوعية بنظام إدارة الطاقة طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 50001)	5 أيام	1650
8	إنشاء وتطبيق نظام سلامة الغذاء طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 22000) و أساس تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة (HACCP)	5 أيام	1650
9	دبلومة إدارة الجودة	16 يوم لمدة (8 أسابيع) يومي الأحد والخميس من كل أسبوع	3600
10	تحليل البيانات باستخدام برنامج Excel	5 أيام	1650
11	إنشاء وتطبيق نظام الإدارة البيئية طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 14001)	5 أيام	1650
12	تطبيقات المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الصناعات الغذائية	5 أيام	3500
13	ممارسات التصنيع الجيد للمنتجات الغذائية	4 أيام	1350
14	أساسيات الحوكمة الإلكترونية	3 أيام	1000
15	إعداد مراجع داخلي لمعامل الاختبار والمعايرة طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 17025)	3 أيام	1650

وزارة التجارة والصناعة المعهد القومي للجودة

ENERGY

يعلن عن بدء الحجز في
البرنامج التدريبي:
التوعية بنظام إدارة الطاقة
طبقاً للمواصفة القياسية
ISO 50001



ISO 50001 ENERGY MANAGEMENT
المعهد القومي للجودة
50001

National Quality Institute

