

المعهد القومي للجودة



دليل تقديم خدمات التأهيل والاستشارات

فهرس

- الملف التعريفي بالمعهد.....٣
- سياسة الجودة.....٥
- خريطة تداخل العمليات.....٦
- خدمات التأهيل والاستشارات.....٧
- فوائد حصول الجهات على شهادات نظم الادارة والتميز.....٨
- نظام تقديم الخدمة.....٩
- الدراسة الميدنية.....٩
- زيارة مقرالجهة.....٩
- تحليل الفجوه.....١٠
- العرض الفني والمالي.....١٠
- التعاقد.....١١
- مهام اطراف مشروع التأهيل.....١١
- متابعة تنفيذ مشروع التأهيل.....١٢
- تقييم مشروع التأهيل.....١٣
- الاستثناءات من عملية التأهيل.....١٣
- نبذه عن عملية منح شهادة الايزو والجهات المانحة.....١٤
- خريطة تدفق العمليات.....١٥
- مرفق : ١ - نماذج العمل.....١٦
- ٢- الكتاب الدوري لمجلس الوزراء.....٢٩
- ٣- بعض من سابقه الاعمال.....٣٠

ملف التعريف بالمعهد القومي للجودة

البيان	الوصف	الاسم	المعهد القومي للجودة
		الكيان	هيئة عامة خدمية تعنى بنشر ثقافة الجودة - وزارة التجارة والصناعة
		رئيس مجلس الإدارة	د. محمد عثمان
التطبيق للمواصفات الدولية لنظم الإدارة	1- نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015	مجالات التطبيق	تقديم خدمات التدريب والتعليم والاستشارات الفنية واعتماد وإصدار التراخيص التشغيل الفني للمختصين وإصدار وتسجيل شهادات اعتماد جهات التدريب والجهات العاملة في مجال نظم الإدارة طبقا للمرجعات المختصة.
	2- نظام المسؤولية المجتمعية ISO 26000:2010	مجالات التطبيق	نظام المسؤولية المجتمعية طبقا للمواصفة
	3- نظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO 21001:2018	مجالات التطبيق	تطبيق متطلبات نظام الإدارة الدولي للمؤسسات التعليمية من خلال تصميم وتنفيذ وتقييم وتحسين التدريب (الفني - الإداري) والتعليم والدراسات العليا المهنية ذات العلاقة بالجودة لتحقيق التنافسية وللتوافق مع متطلبات العملاء وجميع المستفيدين.
		الإدارة	٢ ش عباس العقاد - مدينة نصر - القاهرة - الرمز البريدي ١١٧٨٩ مدينة نصر
		التليفون	٢٢٧٤٣٢٦٢ - ٢٢٨٧٣١١٤ / فاكس: ٢٢٧٤٣٢٩٨
		موقع التواصل الاجتماعي	www.Facebook.com/National.Quality.Institute
		البريد الإلكتروني	info@nqiegypt.org
		الموقع على الانترنت	www.nqiegypt.org
		الحساب البنكي للتعامل مع العملاء خارج مصر	Bank account/IBAN : ٩٠٥٥٤٤٧٧٧٤ Name of account holder: National Quality Institute(NQI) Ministry of Trade and Industry Name of Bank: Central Bank of Egypt Address of Bank: ٥٤ El Gomharia St. - ١١٥١١ Cairo-Egypt
		الكود المؤسسي عن المعهد	(٣٢١٠٩٩٠١) - الباب الثالث (إيرادات) - البنك الأهلي المصري - فرع عباس العقاد
			بيت الخبرة الوطني المختص بنشر ثقافة ومفاهيم وأنشطة الجودة في المجتمع المصري بكافة قطاعاته الانتاجية والخدمية والتجارية وبما يتوافق مع النظم والمعايير الدولية والعالمية . ٥ افتتح السيد وزير التجارة والصناعة المعهد القومي للجودة في يناير عام ٢٠٠٦ كأحد متطلبات الخطة القومية للجودة في إطار برنامج تحديث الصناعة. ٥ تم وضع الخطة القومية للجودة بفريق قومي مصري من كافة الجهات المعنية ومن خبراء الجودة في مصر وبمشاركة خبراء الاتحاد الأوروبي طبقا للمرجعية الدولية المتعارف عليها لتقييم المطابقة محليا ودوليا. ٥ تم إنشاء المعهد القومي للجودة ضمن البرنامج القومي للجودة لمراقبة وإدارة أنشطة الجودة كالتدريب وتقديم الاستشارات الفنية والمعلومات وإجراءات التحسين والتطوير في مجالات الجودة وتقييم المطابقة ونشر وتطوير ثقافة الجودة ورصد مؤشراتنا. ٥ المعاهد القومية للجودة مسئولة عن نشر ثقافة الجودة والارتقاء بنظمها طبقا للمعايير الدولية وإدارة الجوائز القومية للجودة ووضع استراتيجيات الجودة في معظم الدول بما يحقق لها أهدافها في التنمية . ٥ تم إصدار قرار رئيس جمهورية مصر العربية رقم ٣٥١ لسنة ٢٠١٢ بإنشاء المعهد القومي للجودة كهيئة خدمية عامة باعتباره أحد الجهات الداعمة للقطاع الانتاجي والخدمي العام والخاص في مجال الجودة وتكون له شخصية اعتبارية مستقلة يتبع وزير الصناعة والتجارة الخارجية

الرؤية

الإرتقاء بأنشطة الجودة في مصر إلى أعلى مستوياتها لتتوافق مع النظم والمعايير الدولية والعالمية مع نشر ثقافة ومفاهيم الجودة في المجتمع المصري بكافة قطاعاته ومستوياته.

المهمة

- o تقديم خدمات التدريب والتأهيل والاستشارات والدعم الفني الى عملاء المعهد بأسلوب يضمن لهم تحقيق رضاهم التام ويتم تحقيق ذلك من خلال فهمنا لاحتياجات العملاء.
- o معاونة المجتمع الصناعي للوصول إلى المعدلات العالمية في الإنتاجية والجودة من خلال معرفة ونقل وتبني وإنتقاء أفضل طرق تطبيق الجودة.
- o دعم مؤسسات المجتمع المدني في كل نواحي الحياة المتعلقة بالجودة مثل الصحة والتعليم والسياحة وغيرها.
- o تطبيق معايير الجودة في القطاع الإنتاجي والخدمي بالتوافق مع المعايير الدولية.
- o تبادل الخبرات بين الهيئات والجهات المحلية والأجنبية العاملة في مجال الجودة.

قيم العمل

- التميز.. اتباع نهج فريد من نوعه لتقديم خدمات متميزة
- المسئولية .. نحن جميعا مسؤولون
- الحماسة.. نحن متحمسون لعملائنا
- التركيز على عملائنا: السعي نحو تلبية متطلبات العملاء
- التركيز على النتائج..تحقيق الاهداف مع قيمة مضافة
- العمل الجماعي.. تبادل المعارف والتواصل لتحقيق الهدف

Ministry of Trade & Industry
National Quality Institute
President



وزارة التجارة والصناعة
المعهد القومي للجودة
رئيس مجلس الإدارة

سياسة الجودة والاستدامة

المعهد القومي للجودة هو الجهة القومية المعنية بنشر ثقافة الجودة في المجتمع المصري بشقية الانتاجي والخدمي عن طريق تقديم البرامج التدريبية والاستشارات الفنية والدعم الفني داخل اطار مساهمته في التنمية المستدامة. ويلتزم المعهد القومي للجودة وفقا للسياق المؤسسي ودعم التوجه الاستراتيجي بتلبية إحتياجات وتوقعات العملاء والاطراف المعنية بمستوى متميز من الجودة والمسئولية يلقي تحقيق رضاهم .

ويتحقق ذلك من خلال :

- التوافق والالتزام الكامل بتطبيق جميع متطلبات المواصفات القياسية الدولية المعنية بالتطبيق.
- تقديم خدمات عالية الجودة تحقق متطلبات عملاء المعهد في الوقت المحدد وبأقل تكلفة.
- الالتزام بالتطابق مع القوانين والتشريعات الحكومية وقواعد الملكية الفكرية.
- التحسين والتطوير المستمر لأنشطة العمل بالمعهد القومي للجودة ونظام ادارة الجودة في جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
- تطوير الموارد البشرية والاهتمام بتقديم برامج تدريبية متطورة لتحقيق رغبات وتطلعات العملاء والعاملين للوصول الى اعلى كفاءة للعمليات والأنشطة المختلفة بالمعهد.
- وضع أهداف إيجابية مناسبة للتحسين المستمر في الأداء وذلك من خلال عمليات القياس والمراجعات للتأكد من مدى تحقيقها.
- العمل بروح الفريق في جميع الإدارات لزيادة الانتاجية وتقليل الفاقد في الوقت مع الاستخدام الامثل للموارد.
- العمل على دمج المعايير الدولية للمسئولية المجتمعية ISO 26000:2010 في كافة أنشطة وخدمات المعهد في ظل توفير بيئة مناسبة للعاملين والمتعاملين على إختلاف مجالاتهم.

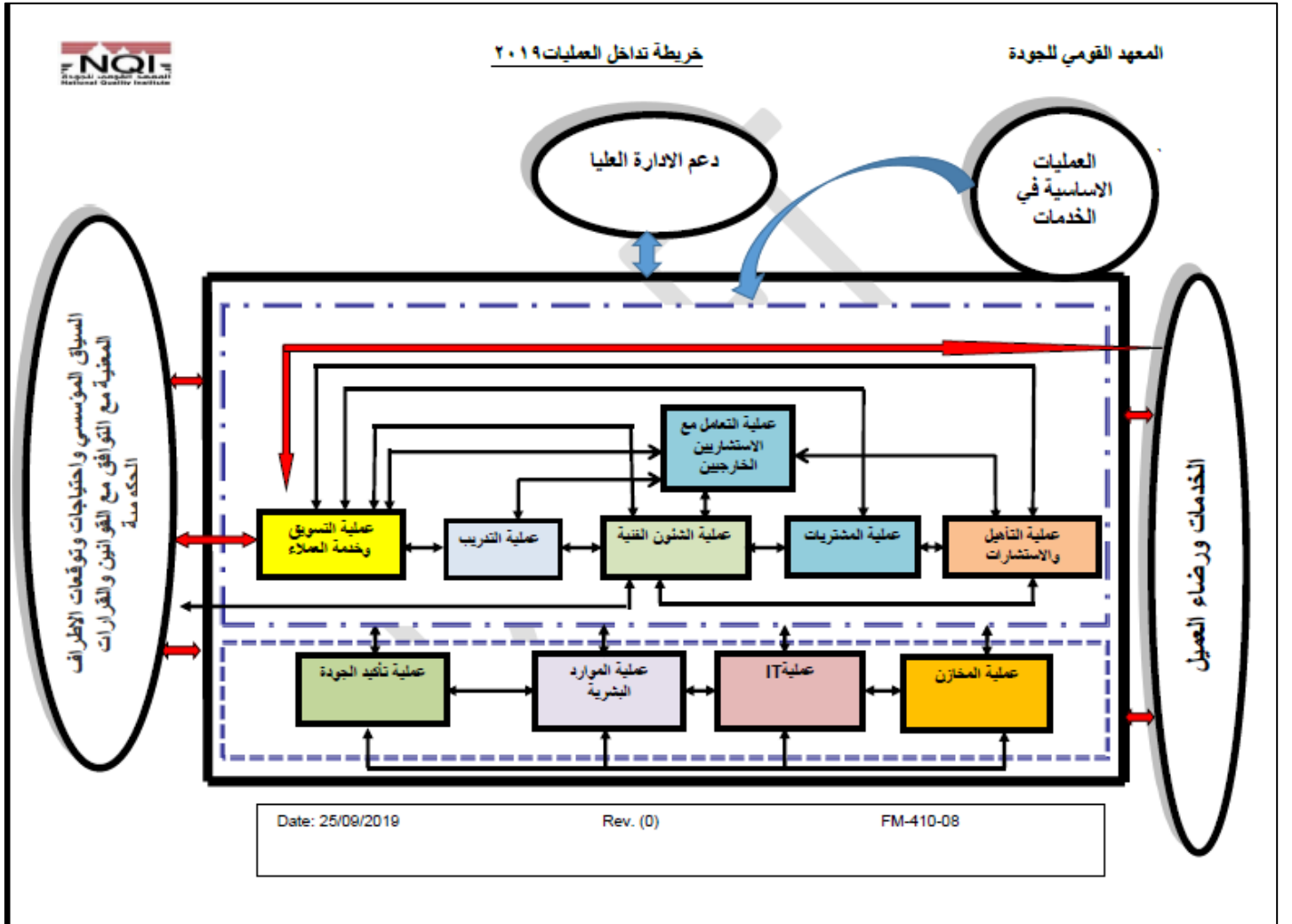
هذه السياسة معلنة للجميع لاسيما الاطراف المعنية وتراجع سنوياً للتأكد من مدى ملائمتها واستمراريتها للعمل بها وذلك من خلال مراجعات الإدارة.

إعتماد

رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة



أ.د. محمد عبد المطلبور عثمان



خدمات التأهيل والاستشارات

تعتبر إدارة التأهيل والاستشارات بالمعهد القومي للجودة الإدارة المعنية بالآتي:-

١- التأهيل من خلال: تقديم الخدمات للجهات المختلفة للمساعدة في انشاء وتطبيق نظم الادارة وصولا للحصول على شهادات مقابل استيفاء متطلبات تطبيق هذه النظم كنظم الايزو ISO بهدف رفع مستوى جودة المنتج وأداء الخدمة واستحداث آليات للتحسين والتطوير المستمر لنظم الادارة على سبيل المثال:-

- ISO 9001 (نظام إدارة الجودة)
 - ISO 14001 (نظام الإدارة البيئية)
 - ISO 45001 (نظام السلامة والصحة المهنية)
 - ISO 22000 (نظام إدارة سلامة الغذاء)
 - ISO 27001 (نظام إدارة أمن المعلومات)
 - IATF 16949 (نظام إدارة الجودة في صناعة السيارات والصناعات الغذائية)
 - ISO 17025 (نظام إدارة المعامل) - ISO 15189 (نظام إدارة المعامل الطبية)
 - ISO 26000 (نظام المسؤولية المجتمعية)
 - ISO 22301 (نظام استمرارية الأعمال)
 - ISO 21001 (المؤسسات التعليمية : الجامعات – المدارس- الجهات التدريبية)
- ٢- التأهيل لنظم التميز المؤسسي EFQM – علامة السلامة والامان الاوروبية CE MARK

٢- التخطيط لاعمال الاستشارات والبحوث الفنية المتعلقة بالجودة واعداد الدراسات والحلول العملية لمشاكل نظم الادارة بالجهات

الطالبة للخدمة كالاتي:-

- التخطيط لاعمال الاستشارات الفنية المتعلقة بالجودة ومتابعة تنفيذها.
- اقتراح أفضل أنظمة الإدارة للتطبيق والتكامل.
- تقديم الدراسات الفنية والحلول العملية لمشاكل نظم الإدارة.
- دراسة الاستفسارات والتساؤلات الفنية المتعلقة بنظم الإدارة.
- المساهمة في اعمال التطوير والتحسين ورفع مستوى الاداء لانظمة الادارة المطبقة.
- تقييم المخاطر المتعلقة بسلامة العاملين في بيئة العمل.

٣- صيانة أنظمة الإدارة والتحسين المستمر

صيانة نظم الادارة والتعاقد مع الجهات لمتابعة سير النظم واجراءات التحسين المستمر والفاعلية مع اقتراح مشروعات التحسين المستمر وتقديم المشورة الفنية مع الامداد بالخبرات والمهارات المهنية الخاصة بالكوادر البشرية للمعهد القومي لاتمام هذه المشروعات. وفيما يلي بعض من أنظمة التطوير التي يمكن تطبيقها كمشروعات للتحسين المستمر:

- إعادة الهيكلة Reengineering
- التصميم الخاص بمكان التصنيع layout
- تطوير أنظمة المخازن
- نظم تقييم الاداء KPI's
- تحديد الاحتياجات التدريبية TNA
- تحسين بيئة العمل 5S
- الادارة المرئية Visual Management
- الادارة الرشيدة في التصنيع Lean Manufacturing
- استخدام الاساليب الاحصائية وطرق التحكم في العمليات SPC
- نظم تقليل الفاقد

فوائد حصول الجهات على شهادات نظم الإدارة والتميز

- تطوير الأعمال من خلال الحصول على شهادات مقابل متطلبات نظم الجودة العالمية المعترف بها والمطبقة على نطاق واسع في جميع أنحاء العالم.
- استيفاء المتطلبات والاشتراطات على مستوى مصر والمستوى الإقليمي والدولي في الحصول على شهادات ايزو كشرط لاعتمادها كمورد ومقدم خدمات.
- إن حصول الشركة على شهادات مقابل مواصفات الجودة العالمية يعكس كفاءتها التي تتحقق برضاء العملاء عن خدماتها ومنتجاتها وهو ما يتحقق من خلال إنشاء وتطبيق نظم الجودة وضمان ومراقبة الجودة.
- تحقيق الفاعلية من خلال رفع مستوى أداء داخلياً بالحد من الأخطاء وإهدار الموارد والجهد والوقت من خلال تقليل العيوب أو المسترجعات مما يؤدي إلى التحسين المستمر الذي يساهم في خفض أسعار السلع والخدمات المعروضة من قبل الشركات مع الجودة المطلوبة الذي يزيد القدرة التنافسية للشركة عن طريق تحسين صورة الشركة لدى المستهلك والأسواق العالمية ومواءمتها لمتطلبات الهيئات والكيانات العالمية.
- زيادة حجم الأعمال ودخول أسواق جديدة وكسب حصة أكبر من السوق.
- توفير وتطوير مجموعة متكاملة من الوثائق التي تمثل الدليل الإرشادي للإجراءات والمعطيات الإدارية والفنية والمساهمة في تحقيق أداء العمليات بصورة أفضل.
- تمكين الشركة من القيام بعمل المراجعة والتقييم الذاتي الى جانب تحفيز موظفي الشركة على العمل ورفع الروح المعنوية لديهم وتشجيعهم على المساهمة في عمليات المراجعة الدورية للوصول الى افضل مستوى للاداء ، فضلا عن الاطمئنان بالعمل بنظام جيد موثق بعيداً عن العمل بالنظام التقليدي.
- أن النظام الإداري المتميز من خلال ايزو يساهم في تمكين المؤسسة من تحليل المشكلات التي تواجهها ويجعلها تتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية وذلك لمنع تلك المشكلات من الحدوث مستقبلاً.
- كما يمكن النظام جميع مسؤولي المؤسسة من المشاركة الفعالة في إدارة المؤسسة، لمزيد من التطور والتحسين كل في مجاله مما يترك أثراً نفسياً إيجابياً على العاملين علاوة على ان النظام يساهم في ربط كل أقسام المؤسسة ويجعل عملها متناغماً بدلاً من وجود نظام إداري منعزل لكل قسم أو إدارة وهذا بالتالي يؤدي الى انضباط أكثر وتحليل أدق للمشاكل التي يمكن أن تحدث.
- تطبيق النظام يقلل من البيروقراطية الإدارية الى حد بعيد ويتخلص من كثير من الإجراءات المتكررة والمتعارضة أحياناً وإضفاء لمسات مهمة ودقيقة في مجالات مختلفة وتحليل وترتيب الأنظمة المساندة.

تقديم الخدمة

نظام التأهيل والاستشارات طبقا للمعايير الدولية

المرجعيات

يتم تقديم خدمات التأهيل والاستشارات طبقا للنظم والمعايير الدولية والإجراءات الموثقة بالإدارة كالآتي:

١-المرجعيات الدولية

المواصفة القياسية الدولية لنظام إدارة الجودة

ISO 9001:2015

المواصفة القياسية الدولية للمسئولية المجتمعية

ISO 26000:2010

المواصفة القياسية الدولية لنظام ادارة المؤسسات التعليمية

ISO 21001:2018

٢- لائحة ادارة التأهيل والاستشارات

٣-الاجراءات والعمليات

عملية التأهيل والاستشارات/اختيار وتقييم الاستشاريين الخارجيين

وتتمثل مهام تقديم الخدمة في الآتي:-

١- تقديم العميل لطلب الخدمة

يتم الحصول على الخدمة من خلال طرق الاتصال المختلفة المتمثلة في (الموقع الالكتروني/الفاكس/التليفون.....) بناءً على رغبة اي من الجهات الطالبة للخدمة للحصول على إحدى خدمات الادارة. (نموذج ١: خطاب طلب زيارة) ليتم ارسالة بالايمل او الفاكس الى

الادارة

٢-الاجراءات المتبعة لتقديم الخدمة:

١. الدراسة المبدئية:

تتم دراسة محتوى ملف العميل والمجال والامكانيات وحجم الاعمال والعمالة قبل زيارة مقر العميل

٢. زيارة مقرالجهة وتحليل الفجوة

زيارة موقع الجهة من جانب الادارة والاستشاري وتسجيل بيانات وطلبات العميل ومتطلباته وامكانياته المختلفة مع تحديد نقاط الدراسة كالآتي:-

- الرغبة في تطبيق اي من الانظمة أو استشارة فنية أو انشاء نظام إدارة جودة مدمج لعدد من الانظمة
- امكانيات الجهة الطالبة وموقعها - عدد الفروع
- الامكانيات البشرية - حجم الانتاج والمبيعات
- التعامل في السوق المحلي/الخارجي

• وتسجيل تلك البيانات في (نموذج ٢: استمارة تسجيل عميل) ليتم ارسالة بالايمل او الفاكس الى الادارة

يتم بعد ذلك دراسة وتحديد وتحليل نتائج الزيارة واستخلاص تقرير تحليل الفجوة ووضع الاسس والمتطلبات لعلاج الفجوة مع مناقشة نتائج الدراسة مع ممثل الجهة لاطهار حجم العمل المطلوب تنفيذه للجهة تمهيدا لاتمام التعاقد وتحسب تكلفة اتمام زيارة المعاينة/تحليل الفجوة(غير شاملة الانتقالات والاقامة والاعاشة) طبقا للجدول الاتي:-

م	البيان	داخل مصر		خارج مصر
		ووجه قبلي	داخل القاهرة الكبرى ووجه بحري	
١	المدفوع من العميل	٢٥٠٠	٢٠٠٠	٩٠٠٠

مع خصم قيمة الزيارة من قيمة مشروع التأهيل عند اتمام التعاقد.

**فريق العمل من الاستشاريين

فريق من مستشاري الجودة المعتمدين في المجالات المختلفة والمؤهلين الذين يحملون أرفع الدرجات العلمية وشهادات الجودة المعتمدة من السجل الدولي للمدققين المعتمدين (IRCA) وغيرها من الجهات المؤهلة لمستشاري الجودة .. ذوي خبرات كبيرة ومتنوعة في تقديم استشارات الأيزو بمصر للعديد من الجهات والشركات التي تنتمي لجميع القطاعات مع القدرة على تقديم استشارات نظم الجودة باللغتين العربية والانجليزية بنفس المستوى .

٣. العرض الفني والمالي

تقوم إدارة التأهيل والاستشارات بإرسال العرض الفني والمالي بعد عملية البحث ودراسة متطلبات العميل طبقا للزيارة المبدئية (تحليل الفجوة) وبعد موافقة السلطة المختصة أو من يفوضه.

أ- العرض الفني:

١- مراحل التأهيل لنظام الإدارة وهي:-

مراحل المشروع	مسمى المرحلة	المفهوم
المرحلة الأولى	عمل تحليل استقصائي والتقييم المبدئي Gap Analysis	اجراء التقييم لبحث الوضع الحالي من التطبيق بالجهة والمطلوب تطبيقه من خلال المواصفة.
المرحلة الثانية	التوعية والتدريب	تعريف الافراد بخلفيات عن الجودة وبالمواصفة واهمية التطبيق- شرح بنود المواصفة بشكل عملي.
المرحلة الثالثة	إنشاء نظام الإدارة	انشاء النظام بالجهة من الاجراءات والعمليات لتطبيق المواصفة.
المرحلة الرابعة	تطبيق نظام الإدارة	تطبيق الجهة العملي للاجراءات والعمليات.
المرحلة الخامسة	مراجعة الداخلية على نظام الإدارة/ مراجعة الإدارة	اختيار وتدريب الافراد على المراجعة الداخلية -اتمام المراجعة الداخلية على الاجراءات بغرض التأكد من فاعلية التطبيق بالجهة طبقا للمواصفة ومتابعة اتمام مراجعة الإدارة.

٢- الخطة الزمنية لمشروع لتأهيل

مدة المشروع:

تحدد مدة المشروع حسب حجم العمالة والعمليات المطلوبة بالمشروع بحيث لا تقل مدة تنفيذ المشروع عن ما هو مدون بالعقد.

٣- البرنامج التدريبي لتأهيل الكوادر البشرية

١. يتم وضع البرنامج التدريبي المناسب للعاملين لاتمام التوعية بالمواصفة المراد تأهيل الجهة اليها وتقدم المادة التدريبية أو العلمية في صورة ملفات على الحاسب الالى كما يراعى الحد الاقصى لعدد الحضور بالدورات التدريبية المذكورة بالبرنامج التدريبي عالية = ١٥ فرد وللمراجعة الداخلية = ١٠ افراد نموذج ٣: نموذج حضور برنامج تدريبي

٢. اتمام اختبار للمتدربين (الشهادات تصدر باللغة العربية وفي حال الاحتياج لنسخة اخرى باللغة العربية تصدر الشهادة = ١٠٠ جنية ولطباعة الشهادة باللغة الانجليزية تدفع قيمة الشهادة = ١٥٠ جنية) ويتم تسجيل تقييم الافراد في نموذج ٤: نموذج تقييم

المتدرب بواسطة المدرب

٣. يتم اخذ استطلاع رأي المتدربين في كل عناصر تنفيذ الدورة التدريبية من خلال نموذج ٥: استطلاع رأي مشارك

ب- العرض المالي:

يتم اعداد القيمة بالعرض المالي بدءاً من التحليل الإستقصائي وتحليل وتجميع البيانات الخاصة بـ مشروع التأهيل ومراحل التنفيذ ونسب السداد.

٤. التعاقد

بعد قبول العرض الفني والمالي من الجهة الطالبة كتابيا يتم التعاقد بين المعهد والجهة الطالبة من خلال عقد يحرر من نسختين تسلم نسخة للعميل مع مراعاة اللوائح والقوانين في شأن التعاقد على ان يتضمن العقد جميع مراحل التأهيل والتدريب للكوادر البشرية وتقديم الاستشارات الفنية والإدارية لإنشاء النظام ومتابعة تطبيقه خلال الفترة الزمنية المحددة ويتم دفع قيمة التعاقد على اربع دفعات الى/المعهد القومي للجودة بموجب امر دفع على الكود المؤسسي (٣٢١٠٩٩٠١) -الباب الثالث (ايرادات) - البنك الاهلي المصري- فرع عباس العقاد كالتالي:-

م	نسبة السداد من قيمة التعاقد	مرحلة السداد
١	٢٥% من قيمة التعاقد	عند توقيع العقد
٢	٢٥% من قيمة التعاقد	في نهاية المرحلة الثانية (التدريب والتوعية)
٣	٢٥% من قيمة التعاقد	في نهاية المرحلة الثالثة (إنشاء النظام)
٤	٢٥% من قيمة التعاقد	في نهاية العقد وبعد انتهاء المرحلة الخامسة والاخيرة (المراجعة الداخلية والاجراءات التصحيحية)

(أ) مهام المعهد القومي للجودة كجهة الاستشارية .:

١- التقييم المبدئي Gap Analysis لتطبيقات نظم إدارة ISO ومطالب الجهات في التأهيل. وذلك عن طريق إجراء تحليل إستقصائي للنظم المعمول بها وتجميع البيانات اللازمة وتقييمها مقارنة بالنظام المطلوب انشاؤه وبما يتوافق مع متطلبات المرجعية الدولية بهذا الشأن واعداد تقرير بنتائج التقييم

٢- تتم اعداد خطة زمنية لتنفيذ مشروع التأهيل لتشمل جميع التوعية والتدريب على المواصفات الى جانب مراحل التأهيل مع التنسيق مع الجهة في المهام والتوقيتات للخروج بخطة نهائية للتنفيذ مع التوقيع عليها من خلال الاستشاري والمسئول بالجهة. نموذج ٦: الخطة

الزمنية وقياس الاداء لمشروع

- ٣- يقوم مدير مشروع التأهيل بمتابعة المراحل المختلفة للمشروع وذلك من خلال فريق العمل المعاون بداية من مرحلة تحليل الفجوة GAP Analysis حتى المراجعة الخارجية والحصول على شهادة الايزو.
- ٤- يتم اعداد وتنفيذ خطة تدريبية لتدريب العاملين بالجهة على متطلبات المواصفات والفوائد والتطبيق العملي وذلك زيادة ورفع وعي وكفاءة العاملين بالمنشأة وذلك في اطار تنفيذ مشروع التأهيل.
- ٥- إعداد تقرير يشتمل على كفاءة البرنامج التدريبي وتأثيره على العاملين وبيئته العمل ونجاح اهدافه
- ٦- يتم تنفيذ البدء في تنفيذ متطلبات نظام الادارة ISO وانشاء وتطوير الوثائق والمستندات من الدليل/لوائح الإجراءات/ تعليمات العمل إلخ . والإشراف على تنفيذها مع اقتراح ما هو مناسب لتحقيق الاهداف السابق ذكرها. نموذج ٧: تقرير زيارة الاستشاري
- ٧- يقوم الاستشاري بالمساعدة في انشاء فريق لتفعيل نظام الادارة ISO او فريق للمراجعة الداخلية
- ٨- تتم عملية تدريب الكوادر العاملة في المراجعة الداخلية وبشكل عملي مع تنفيذ عملية المراجعة الداخلية على المنظومة الموثقة مع حضور الاستشاري للتوجيه في عملية اتمام المراجعة الداخلية
- ٩- يقوم الاستشاري بالمتابعة في استكمال تنفيذ خطة الإجراءات التصحيحية .
- ١٠- يقوم مدير مشروع التأهيل بموافاة إدارة الجهة بتقارير دورية عن سير العمل بالمشروع وأي مشاكل قد تعترض تنفيذ الخطة في توقيتاتها
- ١١- متابعة التنفيذ الفعال للمنظومة الموثقة بغرض التأكد من كفاءة وفعالية تطبيق أركانها وإدخال أية تعديلات قد تدعو الممارسة الفعلية للمنظومة إليها .
- ١٢- يقوم الاستشاري بحضور المراجعة الخارجية مع الجهة لاتمام الدعم الكامل للجهة.

(ب) مهام الجهة

تقوم إدارة الجهة بتحديد أحد أفراد الإدارة العليا (مسئول المشروع) لتكون مهامه كما يلي:

- ١- تسهيل مهمة إستشاري المعهد في الحصول على المعلومات والبيانات والمستندات والوثائق المطلوبة والإطلاع على ما يتطلبه إنجاز العمل وإجراءات التطبيق والتنفيذ.
- ٢- التنسيق وإعداد الترتيبات اللازمة لتعاون ممثلى الإدارات أو الأقسام المختلفة للجهة مع إستشاري المعهد.
- ٣- التنسيق والترتيب لعقد إجتماعات المتابعة الدورية لإستشاري المعهد مع ممثلى إدارات الجهة وفي حضور الإدارة العليا وتحرير محاضر الإجتماعات.
- ٤- متابعة تنفيذ توصيات وتوجيهات الجهة الإستشارية وإعداد التقارير الدورية عن أعمال التنفيذ والمتابعة.
- ٥- تجهيز مقر ملائم للجهة الإستشارية لحفظ مستنداتهم ووثائقهم وعقد إجتماعاتهم ب ممثلى الإدارات المختلفة .
- ٦- توافر إداري لأعمال المشروع ذو القدرة عالية في أعمال النسخ اللغتين العربية والإنجليزية باستعمال الحاسب الآلي باستخدام Microsoft Word باعتماد اللغة العربية حتى يتم تدريبه و تأهيله ليكون مسئول وحدة الوثائق البيانات.
- ٧- كتابة وطباعة وتصوير الوثائق المعدة للإستخدام أو المعدلة.
- ٨- التنسيق وإعداد الترتيبات اللازمة بشأن عقد الدورات التدريبية.
- ٩- تتحمل الجهة طالبة الخدمة مصاريف الانتقالات والاقامة والاعاشة الخاصة بالاستشاري وممثلي المعهد.

٥- متابعة تنفيذ مشروع التأهيل

- تقوم إدارة التأهيل والاستشارات في وضع الخطة اللازمة لعمل المشروع ومراحل تنفيذه وذلك بواسطة استشاري المشروع
- ١- تقوم ادارة التأهيل بمتابعة الاستشاري في تنفيذ مراحل المشروع بشكل دوري للتأكد من انتظام عمل المشروع وفاعليته نموذج ٨: تقرير

الانتفاء من مرحلة/النهائي لمشروع

ملحوظة: تعتبر المرحلة الخامسة والاخيرة "المراجعة الداخلية على نظام الادارة/مراجعة الادارة" هي اخر مراحل مشروع التأهيل.

٦- تقييم المشروع

يتم تقييم المشروع بعد الانتهاء من كل مرحلة وعلى مستوى المشروع من خلال استطلاع رأي المسئول عن المشروع والتقارير المقدم من مسئول الجهة طالبة الخدمة وذلك طبقا لخطة عمل المشروع المتفق عليها لتقييم مستوى الاداء وبهدف اجراء التحسين المستمر لأداء الخدمة. مع تسجيل العميل نموذج تقييم الاستشاريين المرفق وارسالة الى ادارة التأهيل بعد كل مرحلة من مراحل التأهيل نموذج ٩: (تقييم الاستشاريين/الادارة).

الاستثناءات من عملية التأهيل

١. شراء المواصفات المتعلقة بالتأهيل.
٢. القياسات البيئية (طبقا للتأهيل لتطبيق المواصفات الدولية لادارة البيئة)
٣. تكلفة المراجعة الخارجية لجهة منح شهادات الايزو.

مع إضافة الاستثناءات التالية بالنسبة للمعامل

١. اختبارات PT
٢. معايرة الاجهزة والادوات
٣. التدريب الفني المعلمي
٤. مصاريف أو تكلفة الاعتماد
٥. شراء METHOD او المواصفات المتعلقة بالمعامل

ننذره عن عملية منح شهادات الأيزو من خلال التعاقد مع إحدى جهات المنح أو المراجعة الخارجية (خارج موضوع مشروع التأهيل)

ماذا نعني بعبارة الجهة المانحة لشهادات أيزو ISO Certification ؟ وما دورها؟

الجهة المانحة لشهادة الأيزو هي طرف آخر Third Party مستقل عن (العميل: الجهة الحاصلة على الشهادة واستشاري الجودة)، وتقدم خدمات منح شهادات الأيزو للعملاء بعد إنتهاء عملية التأهيل وجاهزية العميل لاتمام المراجعة علياً طبقاً لتطبيق مواصفة معينة من مواصفات الأيزو وتعمل جهات المنح من خلال تطبيقها لمواصفات دولية معينة بمنح الشهادات مثل ISO 17021 وتقوم الجهة المانحة لشهادة الأيزو بتقييم نظام العميل مقابل متطلبات إحدى مواصفات الأيزو أو نظم الجودة من خلال مراجعين أو مدققين معتمدين. كما انها تعتمد محلياً أو دولياً من إحدى جهات الاعتماد المتخصصة.

ماذا نعني بعبارة جهة الاعتماد لجهات منح شهادات أيزو ISO Accreditation ؟ وما دورها؟

وتشير عملية الاعتماد إلى الاعتراف الرسمي من قبل جهة متخصصة – هي جهة اعتماد شهادة أيزو ISO Certification Accrediting Body وتعمل أيضاً من خلال تطبيقها للمواصفات الدولية في نظم الاعتماد مثل ISO 17011 والتي تقر بأن الجهة المانحة للشهادة هي جهة متخصصة في تقديم خدمات منح الشهادات في قطاعات عمل معينة. وتمثل جهة الاعتماد الوطنية في مصر المجلس الوطني للاعتماد EGAC ومن بين جهات الاعتماد الخارجية الشركة البريطانية لخدمات الاعتماد (UKAS) والمجلس الوطني الأمريكي للاعتماد (ANAB) والشركة السويدية للاعتماد (SAS).

هل تستطيع جهة واحدة أن تقوم بدور مستشار أيزو ومنح الشهادة؟

لا، لأنه وفقاً لتوجيهات المنظمة العالمية ISO ولوائح جهات الاعتماد، لا تستطيع شركة استشارية في نظم أيزو ونظم الجودة بمصر أو بأي بلد آخر أن تقدم خدمة منح الشهادة لوجوب استقلالية دورها عن دور الجهة المانحة.

فترة اصدار الشهادات؟

بالنسبة لاصدار الشهادة تكون في حدود شهر كامل.

شهادة الأيزو؟

تصدر باللغة حسب الطلب- تذكر بها بيانات الجهة- مجال العمل –رقم الشهادة- تاريخ الاصدار وفترة صلاحية الشهادة- جهة المنح وتوقيع المسئول بها –جهة الاعتماد.

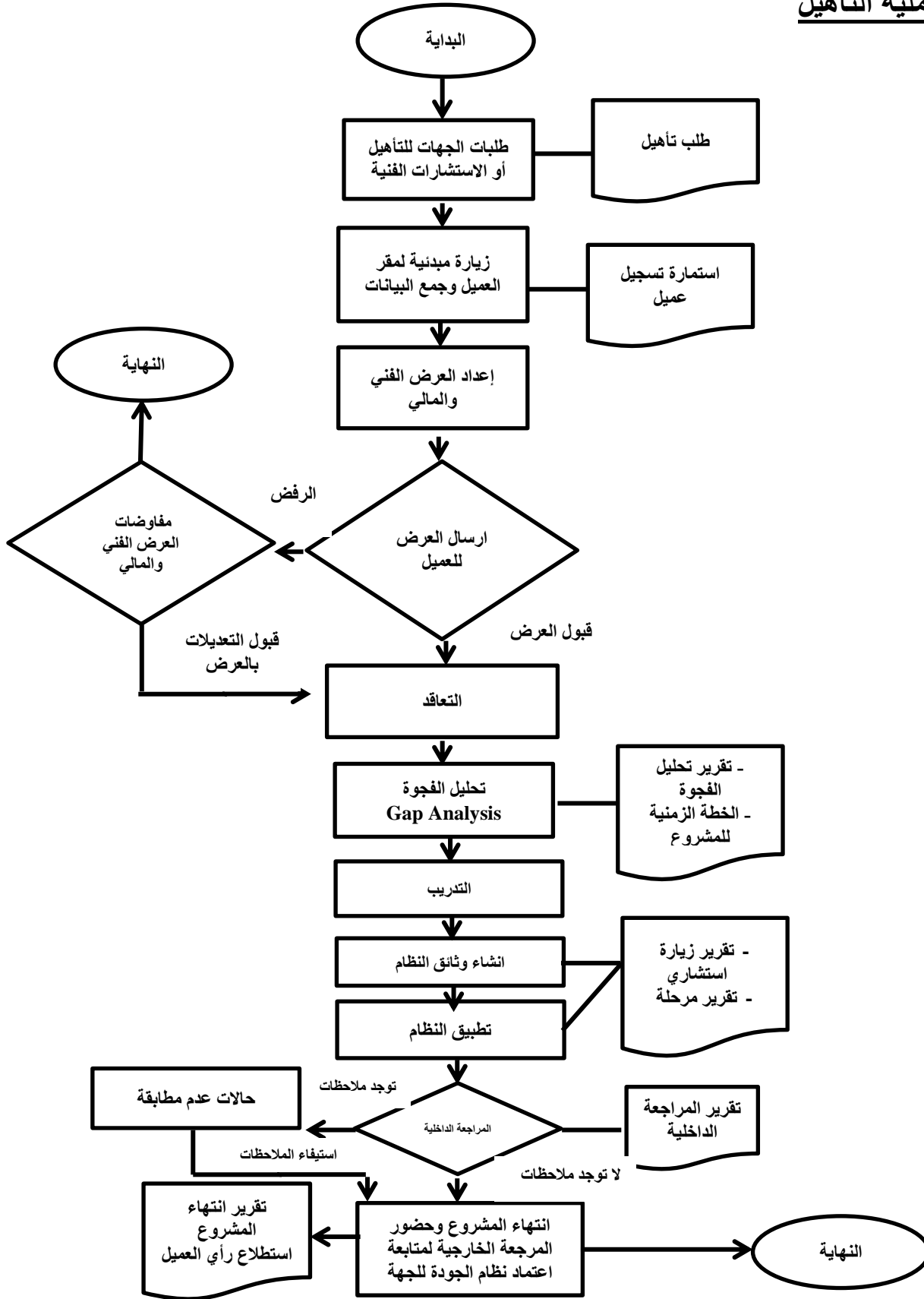
ما هي مدة سريان شهادات الأيزو؟

معظم شهادات أيزو صالحة لمدة 3 سنوات من تاريخ الحصول عليها، ثم يتم تجديدها من قبل الجهة المانحة بعد عملية تدقيق .

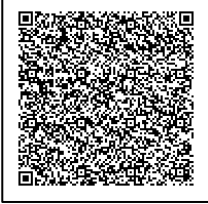
ماذا بعد الحصول على الشهادة؟

على الشركة الحاصلة على شهادة مقابل أحد نظم الأيزو ISO الاستمرار في عمليات التحسين المستمر وصيانة النظام بصفة دورية وفقاً لمتطلبات المواصفة حيث تصبح خاضعة لعملية تدقيق من قبل الجهة المانحة للشهادة طوال مدة سريانها اي تتم في السنة الثانية، الثالثة مراجعة دورية وتسمى 1, Surveillance, 2, Surveillance.

خريطة التدفق: عملية التأهيل



نماذج العمل في مشروع التأهيل

	<u>قبل تقديم الخدمة</u>
	.١ خطاب طلب زيارة
	.٢ استمارة تسجيل عميل (تأهيل / استشارات)
	<u>مرحلة التدريب</u>
	.٣ نموذج حضور برنامج تدريبي
	.٤ نموذج تقييم المتدرب بواسطة المدرب
	.٥ استطلاع رأي مشارك
	<u>مرحلة التأهيل</u>
	.٦ الخطة الزمنية وقياس الاداء لمشروع
	.٧ تقرير زيارة الاستشاري
	.٨ تقرير الانتهاء من مرحلة/النهائي لمشروع
	.٩ تقييم الاستشاريين/الادارة

في حال
التواجد
(وجهة قبلي)

اللوجو

اسم الجهة

السيد الأستاذ الدكتور / محمد عبد المطلب عثمان

رئيس مجلس ادارة المعهد القومي للجودة

تحية طيبة وبعد،،،

في اطار دور المعهد القومي للجودة (NQI) كهيئة عامة خدمية تابعة لوزارة التجارة والصناعة هدفها نشر ثقافة الجودة وتنمية الوعي بأهمية الجودة ودعم قدرات الأفراد والوحدات الإنتاجية والخدمية على أسس من المرجعية الدولية ومن خلال مسؤولية المعهد في القيام بأنشطة الجودة كالتدريب وتقديم خدمات التأهيل والاستشارات الفنية في مجالات الجودة ونظم الادارة الى جانب اجراءات التحسين والتطوير في مجالات الجودة وتقييم المطابقة ونشر وتطوير ثقافة الجودة ورصد مؤشراتها.

وتماشيا مع خطة الدولة ووزارة التجارة والصناعة لدعم الصناعة وزيادة القدرة التنافسية للمنتج المصري ورفع مستوى كفاءة الخدمات وفي اطار خطة المعهد لتطوير وتنمية قدرات الاداء الداخلية للجهات من خلال تطبيق انظمة الادارة والجودة ISO والتميز المؤسسي.

لذا يسعد الجهة

ومقرها..... التقديم بطلب التأهيل للحصول على شهادات نظم الادارة

الايزو..... /

مع الرغبة في اتمام زيارة بمقر الجهة لعمل الدراسة اللازمة لتحليل الفجوة لاتمام عملية التأهيل.

علما بأن توافق على دفع قيمة الزيارة وقدرها ٢٥٠٠ جنية (الفان وخمسائة جنية مصري لاغير) غيرشاملة مصاريف الانتقالات والاقامة والاعاشة المتعلقة بزيارة استشاري المعهد.

ونشكر حسن تعاونكم معنا.

وتفضلوا بقبول وافر التحية والاحترام.

التاريخ / /

المسئول.....

التوقيع.....

بيانات الاتصال بالجهة

<input type="checkbox"/>	اسم الجهة	اللوحة
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		

في حال
التواجد داخل
القاهرة

السيد الأستاذ الدكتور / محمد عبد المطلب عثمان

رئيس مجلس ادارة المعهد القومي للجودة

تحية طيبة وبعد،،،

في اطار دور المعهد القومي للجودة (NQI) كهيئة عامة خدمية تابعة لوزارة التجارة والصناعة هدفها نشر ثقافة الجودة وتنمية الوعي بأهمية الجودة ودعم قدرات الأفراد والوحدات الإنتاجية والخدمية على أسس من المرجعية الدولية ومن خلال مسئولية المعهد في القيام بأنشطة الجودة كالترتيب وتقديم خدمات التأهيل والاستشارات الفنية في مجالات الجودة ونظم الادارة الى جانب اجراءات التحسين والتطوير في مجالات الجودة وتقييم المطابقة ونشر وتطوير ثقافة الجودة ورصد مؤشراتها.

وتماشيا مع خطة الدولة ووزارة التجارة والصناعية لدعم الصناعة وزيادة القدرة التنافسية للمنتج المصري ورفع مستوى كفاءة الخدمات وفي اطار خطة المعهد لتطوير وتنمية قدرات الاداء الداخلية للجهات من خلال تطبيق انظمة الادارة والجودة ISO والتميز المؤسسي.

لذا يسعد شركة/الجهة

ومقرها..... التقدم لطلب التأهيل للحصول على شهادات نظم الادارة الايزو

..... مع الرغبة في التنسيق مع المعهد لتحديد موعد الزيارة وامكانية زيارة

مقريوم.....الموافق / / لعمل الدراسة اللازمة لتحليل الفجوة لاتمام عملية التأهيل.

ومرفق بالطلب الملفات التالية:-

1. ملف تعريفى بالجهة
2. استمارة تسجيل العميل

آملين الله ان نتعاون دائما في سبيل الارتقاء وتحسين الاداء وكفاءة الخدمات وهو الهدف الذي نسعى اليه دائما.

ونشكر حسن تعاونكم معنا.

التاريخ / /

المسئول

التوقيع.....

بيانات الاتصال بالجهة

استمارة تسجيل عميل (تأهيل / استشارات)

التاريخ / / ٢٠
اولا : بيانات عن العميل

- اسم الجهة:
- الكيان القانوني:
- النشاط الرئيسي:
- العنوان:
- التليفون : الفاكس:
- بريد الكترونى :
- المسئول التنفيذى :
- مسئول التنسيق : محمول :
- بريد الكترونى :
- حجم المنشأة:
- المنتجات / الخدمات:
- أعداد العاملين: عدد ساعات /ايام العمل:
- مستوى التأهيل للعاملين:
عدد العاملين (مؤهل عالي:...../مؤهل متوسط:.....)
- طبيعة السوق (محلى / خارجى)
- تبعية الجهة:
- الامكانيات:
- الاجهزة والمعدات:
- الطاقة الانتاجية:
- الطاقة التخزينية: عدد المخازن:
- حجم المبيعات:
- العملاء:
- سابقة التأهيل/التدريب على نظم الادارة:
- ثانيا : المجال المطلوب للتأهيل فى نظم الادارة :-

إدارة الجودة ISO 9001 إدارة البيئة ISO 14001 ادارة السلامة والصحة المهنية
 ISO 45001 ادارة سلامة الغذاء ISO 22000 HACCP أخرى (تذكر)

المراحل المطلوبة فى الخدمة الاستشارية :

- تحليل الفجوة بين الوضع الحالى مقارنة بالخدمة المطلوبة
- تدريب وتوعية
- التوثيق
- دعم مراحل التنفيذ والتطبيق
- المراجعة الداخلية
- مراجعة الادارة

أخرى

- اللغة المطلوبة فى تقديم خدمة العمليات المخطط تنفيذها (العربية الانجليزية)

Date: ٢٨/١٢/٢٠١٧

Rev. (٢)

FM-٧٥٠-١٢

ايصال

استلمت انا..... استمارة تسجيل عميل..... المقدم من.....
السيد/.....

توقيع الموظف المختص

Date: ٢٨/١٢/٢٠١٧

Rev. (٢)

FM-٧٥٠-١٢

القواعد الحاكمة لاجراءات الحصول على الخدمة

وفقا لقرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٤٢٤٨ لسنة ١٩٩٨ فى شأن تيسير الحصول على الخدمات الجماهيرية ومنها نموذج تسجيل عميل - وزارة التجارة والصناعة (المعهد القومي للجودة)

تلتزم الجهات الادارية المعنية بتقديم الخدمة وفقا للوارد بهذا النموذج الصادر بتاريخ / / كثرمة للتعاون بين الجهاز المركزى للتنظيم والادارة ووزارة التجارة والصناعة (المعهد القومي للجودة) من تحديد للمستندات والاوراق والمبالغ المطلوبة للحصول عليها والتوقيينات الزمنية المحددة لانجازها ، أو الاعلان عن رأيها في الطلب المقدم للحصول عليها وأى مخالفة لذلك ترتب المسئولية وذلك على النحو التالى:

اولاً: المستندات والاوراق المطلوبة:-

- ملف تعريفى بالجهة

ثانياً: المبالغ المقررة للحصول على الخدمة:-

وفقا لحجم العمليات بالمنشأة ولائحة التأهيل والاستشارات المعتمدة والمعايير الواردة بها طبقا لقرار مجلس ادارة المعهد رقم () لسنة

ثالثاً: التوقيينات المحددة لانجاز الخدمة:-

تعلن جهة الادارة قرارها في نموذج تسجيل عميل لاتمام زيارة ميدانية للتأهيل في موعد اقصاه عشرة ايام عمل من تاريخ تقديم الطلب

ملحوظة:-

حجم المنشأة: يعبر عن رأس مال وحجم عمليات المنشأة وبناء عليه يتم تقدير الرسوم المقررة

Date: ٢٨/١٢/٢٠١٧

Rev. (٠)

FM-٧٥٠-١٢

وفى حالة عدم الحصول على الخدمة فى التوقيت المحدد او طلب مستندات او رسوم او مبالغ اضافية يمكنك الاتصال : المعهد القومي للجودة:
٢٢٧٤٣٢٦٢/٢٢٧٤٣٢٩٨

Date: ٢٨/١٢/٢٠١٧

Rev. (٠)

FM-٧٥٠-١٢

نموذج حضور برنامج تدريبي

البرنامج التدريبي:

في الفترة من ٢٠ / / - ٢٠ / /
يوم

م	الاسم	التوقيع
١		
٢		
٣		
٤		
٥		
٦		
٧		
٨		
٩		
١٠		
١١		
١٢		

نموذج تقييم المتدرب بواسطة المدرب

ملاحظات	الاجمالي %١٠٠	رغبة المتدرب في التعلم واكتساب الخبرة %٢٥	نتيجة الاختبار		المشاركة %٢٠	الالتزام %١٥	الاسم	م
			بعد الانتهاء من البرنامج %٢٨	قبل بداية البرنامج %١٢				

ملحوظة:
درجة النجاح => . ٧٠

إستطلاع رأى مشارك

اسم البرنامج التدريبي:

الفترة من / / ٢٠ إلى / / ٢٠

الاسم :- رقم الهاتف:-.....

العنوان :-.....

ملحوظة: تسجيل البيانات الشخصية اختياري

السيد المشارك برجاء التكرم بكتابة التقييم المناسب من التقييمات التالية فى المربع الخاص به:

ممتاز	جيد جداً	جيد	مقبول	ضعيف
٥	٤	٣	٢	١

اولاً: المدرب

عناصر التقييم	درجة الاعداد	مستوى العرض والتقديم	القدرة على تحقيق الهدف التدريبي	أساليب التدريب
اسم المدرب				

ثانياً: موضوع اليوم التدريبي

عناصر التقييم	المحتوى العلمى	قابلية الموضوع للتطبيق العملى	صياغة المادة التدريبية

ثالثاً: الخدمات الإدارية

عناصر التقييم	القاعة وتجهيزاتها	الوجبات / المشروبات

رابعاً: مناسبة الوقت

برجاء وضع علامة (√) أمام الاختيار المناسب

مناسبة الوقت	اقصر من اللازم	مناسب	أطول من اللازم

خامساً: ملاحظات أخرى

ملاحظات اخرى
--------------	----------------

تقرير زيارة استشاري/...../٢٠.....

اسم الشركة/الجهة:

اسم الإستشاري:

عقد رقم :

رقم الزيارة:

عنوان العميل:

مرحلة التأهيل :

المخطط:-

التاريخ المخطط للزيارة:/...../.....

المشاركين من الشركة:/...../.....

العمليات المخطط تنفيذها:

.....

.....

المنفذ:-

التاريخ-/...../.....

المشاركين من الشركة:

.....

.....

العمليات التي تم تنفيذها:

.....

.....

التوصيات:

.....

.....

توقيع العميل

.....

توقيع الاستشاري

.....

تقرير الانتهاء من مرحلة () / () النهائي
لمشروع / تأهيل / صيانة

Project Stage Report / Full Report
Qualification / Maintenance

التاريخ: Report Submission date: / / ٢٠.. / .. / ..

بيانات الاتصال بالعميل Customer Contact Data

اسم الجهة Entity:

طبيعة العمل Scope:

العنوان Address:

التليفون/Tel: البريد الإلكتروني/E-MAIL:

المسئول طرف الشركة:

بيانات المشروع Project Data

اسم المشروع Project Name:

كود المشروع Project Number:

نطاق المشروع (الموقع): Project Site (Address):

المدة الزمنية للمشروع Project Period:

التعاقد وبداية الاعمال Project Start: من / / ٢٠ حتى تاريخ انتهاء التعاقد Project End: / / ٢٠

المرحلة Stage: تاريخ انتهاء المرحلة Stage End: / / ٢٠

عدد الزيارات Visits No: (.....)

ادارة المشروع Project Management

١- المعهد NQI

مدير المشروع طرف المعهد NQI Project Manager:

متابعة المشروع بالمعهد NQI Project Follow-up:

استشاري المشروع بالمعهد NQI Consultant:

٢- الجهة Entity

مدير المشروع بالجهة Entity Project Manager:

متابعة المشروع بالجهة Project Follow-up:

نتائج تنفيذ المشروع Project Implementation Results

.....
.....
.....
.....
.....

التغييرات بخطة المشروع Project Plan Changes

.....
.....
.....

الايجابيات في التنفيذ Positives

.....
.....
.....
.....

نقاط التحسين Points for Improvements

.....
.....
.....
.....

التوصيات Recommendations

.....
.....

مسئول المشروع بالجهة

استشاري المعهد

Entity Project Head

NQI Consultant

..... الاسم:
..... التوقيع:

..... الاسم:
..... التوقيع:

Date: ٢٢/١١/٢٠١٨

Rev. (١)

FM-٧٥٠-١٦

تقييم الاستشاريين/الادارة
CONSULTANT/MANAGEMENT EVALUATION

التاريخ : / /
الجهة: ENTITY : مشروع التأهيل PROJECT:

المرحلة STAGE (١-٢-٣-٤-٥) / النهائي FINAL :
الاسم NAME : الادارة DEPARTMENT :

م	التقييم	البيان	الاستشاري**CONSULTANT					الادارةMANAGEMENT							
			ممتاز ٥	جيد جداً ٤	جيد ٣	متوسط ٢	ضعيف ١	ممتاز ٥	جيد جداً ٤	جيد ٣	متوسط ٢	ضعيف ١			
١	التأهيل QUALIFICATION	الالتزام باللوائح والقوانين													
٢		القدرة على تنفيذ الخطة الموضوعية في المواعيد المحددة في اطار المتابعة الجيدة													
٣		استجابة للإجراءات التصحيحية والقدرة على ادخال التغييرات والتحسين													
٤		التعامل مع الحالات الطارئة													
٥		التعامل مع البدائل وحل المشكلات													
٦		الاتصال مع الافراد													
٧		جودة النتائج													
٨		الالتزام بالحيادية وسرية المعلومات													
٩		الاستجابة للاراء والشكاوى													
١٠		جودة تصميم هيكل المشروع													
١١	التدريب TRAINING	تصميم المادة العلمية*													
١٢		مستوى العرض*													
١٣		اساليب وادوات التدريب*													
١٤		القدرة على توصيل المفاهيم													
		اجمالي TOTAL (٧٠) =													
		النسبة % RATIO%													
١	الادارة MANAGEMENT	الالتزام بتحقيق الاهداف وخطة العمل													
٢		وسرعة الانجاز													
٣		المتابعة الجيدة													
٤		القدرة على انجاز التوصيات والمقترحات طبقا للاسباب وتحليل المواقف													
٥		تنفيذ الخدمات في المواعيد المحددة													
٦		القدرة على الانصات والتفاعل مع جميع المستويات والاستجابة للاراء والإجراءات التصحيحية													
		جودة التعاملات													
		اجمالي TOTAL (٣٠) =													
		النسبة % RATIO%													
		الاجمالي الكلي = ١٠٠													
		النسبة % TOTAL RATIO%													

التوصيات Recommendations:

معايير التقييم للاستشاريين Evaluation Criteria

يُجسّد الأداء (من ٨٥ إلى ١٠٠ ممتاز - من ٧٥ إلى ٨٤ كفاء (جيد جداً) - من ٦٥ إلى ٧٤ فوق المتوسط (جيد) من ٥٠ إلى ٦٤ متوسط - أقل من ٥٠ ضعيف)
من ٧٥% إلى ١٠٠% يستمر التعامل - من ٧٠% إلى ٧٥% يتم انذاره - أقل من ٧٠% يتم شطبته من قائمة الاستشاريين/المدرّبين

ملاحظات Notes:

١. تقييم (تقديم التدريب والتأهيل) بالنسبة للاستشاري ، (الادارة) بالنسبة للعاملين بادارة التأهيل والاستشارات
٢. يتم تقييم المحاضرين/الاستشاريين طبقاً لنظام جودة الاداء في الخدمات المقدمة للمعهد من خلال بيانات التعامل والبنود المذكورة عالية ويتم ذلك بصورة عادلة ومحايدة تماماً دون الانحياز أو التفرقة أو التمييز بين مورد أو اخر ويتم انذارهم كتابيا في حال وجود نسبة التقييم من ٧٠%:أقل من ٨٠% وفي حال نقص نسبة التقييم عن ٧٠% يتم اخطارهم بالشطب من قائمة المحاضرين/الاستشاريين مع ابداء الاسباب

Date: ١٦/٢/٢٠١٦

Rev. (٢)

FM-٧٥٠-٢٢

المعهد القومي للجودة - إدارة التأهيل والاستشارات
٢ عباس العقاد - مدينة نصر - القاهرة

٢٨ of ٣١

ت: ٢٢٧٤٣٢٦٢-٢٢٨٧٣١١٥-٢٢٨٧٣١١٤ (٢٠٢) داخلي (١١١) ف: ٢٢٧٤٣٢٩٨ (٢٠٢) م: ٠١٠١٥٩٠٨٨٠

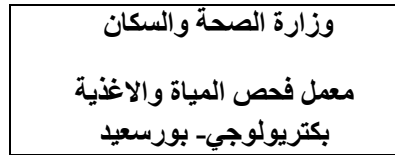
البريد الإلكتروني: Consultation.nqi@mti.gov.eg, ahmedarady1@gmail.com الموقع: www.nqiegyp.org

Facebook: <https://www.facebook.com/National.Quality.Institute>

مرفق: الكتاب الدوري الصادر من مجلس الوزراء مارس ٢٠١٧ بشأن الرجوع للمعهد في حال رغبة الجهات الحصول على دورات تدريبية أو التأهيل والاستشارات في مجالات الجودة



مشروعات التأهيل والاستشارات: (١) بعض من سابقة الاعمال



مشروعات التأهيل والاستشارات (٢) بعض من سابقة الاعمال



شركة لاباتشي انترناشيونال
تريد

MOZZARELLA DI BUFALA
EMILA ROMAGNA
YASSOO
9 sket alwaly hdak alkoba
cairo - egypto

