

No. 9

**NQI**  
المعهد القومي للجودة  
National Quality Institute

# مجتمع الجودة

٥٠ صفحة

ديسمبر ٢٠١٨

مجلة تصدر كل شهرين عن المعهد القومي للجودة



م. عمرو نصار :

مصر تستضيف

اجتماع وزراء التجارة

الافارقة وتصدر حزمة

القاهرة التكاملية



د. محمد عثمان : تعاون مصرى هولندى فى  
مجال تأهيل الشركات للحصول على شهادات  
الأيزو فى مجال نظم الإدارة وال CE mark

المعهد القومي للجودة يحصل على  
شهادة المواصفات الدولية لتنظيم  
ادارة الجودة 2015:9001 ISO



مصر تحقق قفزة فى  
جودة الطرق وتحتل  
المركز ٧٥ عالميا

WORLD  
QUALITY  
DAY 2018

“الجودة مسألة ثقة”  
شعار اليوم العالمى  
للجودة 2018



وسام الجودة لرائد الجودة  
فيليب كروسبى

# إعتماد المقررات

## التدريبية

### المعهد القومي للجودة يصدر دليل إعتماد الحقائق التدريبية

أطلقت إستراتيجية وزارة التجارة والصناعة بهدف تعزيز التنمية الصناعية والتجارة الخارجية لمصر حتى عام ٢٠٢٠، للتوابع ونكامل مع كافة النوجهات العالمية والإقليمية والمحلية. ونضمنت الإستراتيجية خمسة محاور للنهوض بالصناعة المصرية. يستهدف المحور الرابع بالإستراتيجية تطوير التعليل والتدريب الفني والمهني. والهدف الأساسي للمحور الرابع "توفير عمالة ماهرة مدربة طبقاً لإحتياجات سوق العمل". فالندريب وسيلة علمية وعملية نهدف إلى رفع كفاءة المنصر البشري من خلال نقل قدرانه وننمية مهارانه وننغير إنجاهانه ونزويده بالمعلومات لضمان تحقيق التوازن الحقيقي المنشود من ناحية والناتج التدريبية المحققة من ناحية أخرى.

وتشكل الحقيبة التدريبية أحد أضلاع مثلث التدريب المهمة التي لا يمكن أن يحقق التدريب أهدافه بدونها. وللحقائب التدريبية العديد من المميزات منها أنها دليل إسترشادي يعتمد على المرجعيات الدولية يستند إليه المدرب في تنفيذ الجلسات التدريبية. وتعتبر الحقيبة التدريبية بمثابة خطة واضحة المعالم والأهداف تعد دليلاً مرجعياً للمدرب والمتدرب وكل من له علاقة بالبرنامج التدريبي و تحقق فوائد جمة في تنظيم العملية التدريبية من حيث ترشيد استثمار الوقت، وتقرر المحتوى التدريبي والتنفيذ بأساليب مناسبة ومنظمة، كما أنها تسهل عملية تقييم البرنامج التدريبي ومدى تحقيقه لأهدافه. وقد صمم "دليل اعتماد الحقائق التدريبية" لتوثيق عملية اعتماد الحقائق التدريبية، حيث تم شرح المعايير الرئيسية والفرعية وكيفية التعامل معها، والتحقق من الصفات الجيدة والخصائص و المميزات الواجب توافرها بالحقيبة التدريبية والتي تشكل في مجموعها نظاماً متكاملًا جعل منها وسيطاً فعالاً في التدريب. هذا الدليل واحد من ثلاثة أدلة لإعتماد العناصر الحاكمة في إدارة جودة العملية التدريبية.



بقلم :

د.م. محمد عبد المطلب عثمان

## تأثير التكنولوجيا على حياتنا

مما لا شك فيه أننا نعيش تطوراً هائلاً في مجال التكنولوجيا، وقد أثرت هذه التكنولوجيا في حياتنا بشكل سلبي أو إيجابي، فالنتيجة أنها أثرت في نمط الحياة التي نعيشها وأصبحنا نعتمد عليها بشكل كبير، وما زال الإنسان في تطورٍ يشكّل مستمرٍ فلن تقف التكنولوجيا عند حد معين أو مجال واحد وإنما ما زلنا نسمع يومياً عن اكتشافات واختراعات توصل إليها العلماء. لقد غزا التطور التكنولوجي بكافة أشكاله ووسائله مجتمعات العصر الحالي كافة وتسرب إلى كافة مناحي الحياة فيها وانتشرت التكنولوجيا في جميع المناطق ومجالات الحياة وأصبح الإنسان يستخدمها في جميع أوقاته، فلم تعد تقتصر على العمل والمجتمعات المتقدمة فقط إنما يمكن لأي شخص مهما كان مستواه الثقافي أو الاجتماعي أو حتى مهما كان عمره استخدام الهاتف الخليوي، مثلاً، والتقاط الصور وإرسالها واستقبالها. ذكر الكاتب (ألن توفلر) في كتابه الموجة الثالثة (لقد جلبت لنا الحضارة نمطاً علمياً جديداً، وغيّرت طرق العمل، والحب والمعيشة، وظهر اقتصاد جديد نتج عنه مشاكل سياسية جديدة، وفي خلفية كل ذلك تبدل وعي الإنسان). ويرجع مفهوم التكنولوجيا إلى ثلاثة معانٍ، أولها استثمار المعرفة؛ حيث تعرّف التكنولوجيا بأنها توظيف المعارف العملية لتحقيق حاجات الإنسان ورغباته وتطوير المجتمع، وثانياً إنتاج استثمار المعرفة؛ حيث تعرّف التكنولوجيا بأنها الأنواع والوسائل المختلفة التي تستخدم لتحقيق اللوازم الضرورية لتيسير حياة الإنسان وراحته وضمان بقائه، والمعنى الثالث هو استخدام إنتاج استثمار المعرفة؛ حيث تعرّف التكنولوجيا بأنها جميع الطرق التي تساعد الأفراد في اكتشافاتهم واختراعاتهم لتحقيق حاجاتهم ورغباتهم. يُعرّف بعض العلماء التكنولوجيا بشقيها المادي والفكري للذات يتكاملان ويمتزجان بحيث يؤديان لمعنى متكامل لمفهوم التكنولوجيا؛ حيث يشمل الشق المادي جميع المعدات والآلات، ويشمل الجانب الفكري القواعد والأسس المعرفية التي تقود للإنتاج.

لقد صاحب استخدام التكنولوجيا تأثيرات كثيرة على المجتمعات بكافة أفرادها وفئاتها، ولا شك أنّ هذه التأثيرات تنقسم ما بين تأثيرات إيجابية وسلبية؛ حيث يرجع أثرها للكيفية التي يستخدمها الفرد. إننا لانستطيع أن نتجاهل تأثير التكنولوجيا على حياتنا، ولا يمكن أن نطمئن التكنولوجيا في بعض التصرفات والتأثيرات السلبية، فكل شخص هو من يحدد طريقة استخدامه لهذه التكنولوجيا بشكل سلبي أو إيجابي، فنفس التكنولوجيا يمكن أن يستخدمها شخصان بطريقة مختلفة، ويكون تأثيرها من جانبيين، سلبي وإيجابي. فقد استطاعت التكنولوجيا أن تحل كثيراً من المشاكل العالقة في حياتنا، فتطور الأدوات الطبية، مثلاً، أدى إلى سرعة التوصل إلى الأدوية المناسبة لبعض الأمراض، فقديمًا كانت الإنفلونزا الموسمية تسبب وفاة عدد كبير من الأشخاص بينما حالياً تعد من أبسط ما يمكن أن يتعرض له الإنسان ويشفي منه ولا يشعر بأعراضه. كما أنّ تطور وسائل المواصلات جعل من السهولة الانتقال من مكان لآخر من دون تعب أو الانتظار وقتاً طويلاً، وبعض الرحلات كانت تتطلب منه مسيرة أشهر بينما الآن أصبح الانتقال من بلد لآخر لا يحتاج لساعات. واستطاعت وسائل الاتصالات تقرب الناس من خلال المحادثات الصوتية والمرئية معاً، فأصبح بالإمكان الاطمئنان على من يقطن في بلد آخر أو دولة أخرى بعد أن كانت وسيلة التواصل القديمة الرسائل والصور الورقية. أما التأثير السلبي للتكنولوجيا، فكما ذكرنا، يمكن لشخصين استخدام نفس التكنولوجيا بطريقة مختلفة، فمثلاً وسائل التواصل استخدمها البعض واعتمد عليها بدلاً من الالتقاء بالناس وزيارتهم وتحدث عن زيارة من يسكنون على مسافات قريبة، كما أنّ هذه الوسائل أدت على من استخدمها أن يعزل عن الناس ويصاب بالأمراض النفسية. واتضح أن الاعتماد الكلي على الوسائل التكنولوجية المتطورة يؤدي إلى قلة النشاط الإنساني وعدم ممارسة الرياضة، وظهور أمراض الظهر من كثرة الجلوس وعدم التحرك، والإصابة بالسمنة، والتأثير بشكل سلبي على النوم نتيجة انبعاث الأشعة من الأجهزة الكهربائية في غرف النوم، كما أنّ استخدام الأجهزة الذكية قبل النوم له تأثير سلبي على الدماغ والقدرة على النوم. ومن التأثيرات السلبية، أيضاً، زيادة نسب البطالة، وذلك بسبب ازدياد استخدام التكنولوجيا في مجالات الصناعة والزراعة، مما أدى إلى قلة الاحتياج إلى العمالة البشرية في تسيير هذه المجالات. إن إيجابيات التكنولوجيا لا حصر لها. أنها سهلت التقارب والتواصل بين البشر، وأنها مكنت الإنسان من إنجاز مشاريع كانت مستحيلة وصعبة ووفرت الوقت وقللت من الجهد، وزادت الدقة والسرعة في إنجاز الأعمال، وسهلت الحصول على المعلومات عن طريق البحث على الإنترنت، وتحقيق التعليم الذاتي للفرد وإمكانية التعلم عن بعد، وساهمت في زيادة التنوع الثقافي وتقليل الفجوة الثقافية بين الشعوب.

داخل العدد

مجتمع

# الجودة

مجلة تصدر كل شهرين عن المعهد القومي للجودة

رئيس مجلس الإدارة ورئيس التحرير

د.م/ محمد عبد المطلب عثمان

رئيس التحرير التنفيذي / ياسر الفتياي  
الإشراف العلمي / مدحت فهمي صالح

أسرة التحرير

أ/ اسلام رضا - أ/ ريهام اسامة  
أ/ محمد هانى - أ/ محمد السيد

التسويق والتوزيع

أ/ داليا يحيى

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

البريد الإلكتروني: [info@nqiegypt.org](mailto:info@nqiegypt.org)

الموقع الإلكتروني: [www.nqiegypt.org](http://www.nqiegypt.org)

[www.Facebook.com/national.quality.institute](http://www.Facebook.com/national.quality.institute)

وزراء التجارة  
الافارقة يصدرون  
خريطة تكاملية  
تحت مسمى  
«خريطة القاهرة»  
الأخبار



حوار مع .....



٢٨

الجودة اونلاين

فيليب كروسبي  
Philip Crosby

وسام الجودة

المعهد القومي للجودة يشارك في ورشة عمل حول تطوير نظام الإدارة للمالك / المشغل أثناء مرحلة البناء لمحطة الضبعة النووية لتوليد الكهرباء

٢٦

باتوراما الجودة

د. مديحت عبد الوهاب أمين عام المجلس الوطني للتدريب والتعليم - عضو اللجنة الاستشارية بالمعهد القومي للجودة

٢٦



مقالات علمية



حماية المستهلك  
يطرد دليلاً ارشادياً  
بالحقوق الثمانية  
للمواطنين

المستهلك

٢٥



تعاون مصري هولندي في مجال تأهيل الشركات  
CE Mark للإدارة في نظم الإدارة

عالم الجودة

٢٤



Meetings of The

## في ختام اجتماعات مفاوضات منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية

# وزراء التجارة الافارقة يصدرون حزمة تكاملية تحت مسمى «حزمة القاهرة»

اختتمت فعاليات منتدى التفاوض الرابع عشر

الخاص بمفاوضات منطقة التجارة الحرة القارية

الأفريقية AfCFTA والتي استضافتها القاهرة خلال الفترة

من ٥-٨ ديسمبر ٢٠١٨، واجتماع كبار المسؤولين السابع

خلال يومي ٩-١٠ ديسمبر ٢٠١٨، واجتماع وزراء التجارة

الأفارقة خلال يومي ١٢ و١٣ ديسمبر ٢٠١٨ .

وقد أكد المهندس/ عمرو نصار وزير التجارة والصناعة أن الاجتماعات شهدت أجواء إيجابية متميزة، وأسفرت عن التوصل إلى توافق حول عدد كبير من الموضوعات التفاوضية العالقة، وخاصة فيما يتعلق بآليات تحرير التجارة في السلع في القارة الأفريقية، مشيراً إلى أن نتائج الاجتماعات تم وضعها جميعاً في إطار حزمة تكاملية تحت مسمى "حزمة القاهرة".

وقال أن الاجتماعات شهدت حضوراً قوياً من كافة الدول الأفريقية بوجود حوالي ٣٠ وزيراً من وزراء التجارة الأفارقة، ومفوض التجارة بالاتحاد الأفريقي، ورؤساء التجمعات الإقليمية الأفريقية حيث أشادت الوفود بالتنظيم الجيد لفعاليات الاجتماعات .

ولفت نصار إلى أن اجتماعات القاهرة أسفرت عن التوصل إلى توافق حول مسائل شديدة الصعوبة كانت محل خلاف بين الدول الأعضاء لمدة تزيد عن عامين من التفاوض، مشيراً إلى أن أهم الموضوعات التي تم التوصل فيها إلى توافق من كافة الوفود المشاركة تضمنت موضوعات تحديد آليات تحرير التجارة في السلع والخدمات بين الدول الأفريقية، بما يساهم في فتح هذه الأسواق امام

**م. عمرو نصار : الحزمة تضمنت**

**تحديد آليات وتوقيتات تحرير التجارة**

**في السلع والخدمات بين الدول**

**الأفريقية بما يعزز حركة التجارة**

**البيئية بين دول القارة السمراء**

**وزراء التجارة الأفارقة: حزمة**

**القاهرة دفعة قوية للإزام**

**العالم للإنصات لصوت أفريقيا**

**وسماع مطالبها**



منحها من قبل لأي من الدول الأخرى خارج القارة وهو ما يعطى مصر الأسبقية في التواجد القوي والفعال في هذه الدول، ونقل الخبرات المصرية إليها. وقال نصار أنه تم الإتفاق على إصدار إعلان وزاري مشترك يحث الدول الأفريقية بالعمل الجاد لإعداد رؤية مشتركة لتفعيل دور منظمة التجارة العالمية في دعم الدول الأفريقية ضماناً لتأكيد الدول الأفريقية على أحقيتها في الاندماج في النظام التجاري الدولي . ومن جانبهم، أكد وزراء التجارة الأفارقة أنه ما تم التوصل إليه في إطار اتفاقية التجارة الحرة القارية الأفريقية يعتبر دفعة قوية لإلزام العالم للإلتزام بصوت أفريقيا وسماع مطالبها. وتجدر الإشارة إلى أن استضافة مصر لهذه الاجتماعات، تأتي تمهيداً لرئاسة مصر للاتحاد الأفريقي خلال عام ٢٠١٩، وتوجهها نحو التكامل والتعاون المتميز مع الأخوة الأفارقة في مختلف المجالات، خاصة فيما يتعلق بفتح الأسواق للصادرات المصرية من السلع والخدمات، وتنمية التبادل التجاري بالقارة، وإقامة المشروعات الاستثمارية المشتركة.

صادرات الدول الأعضاء، كما تم الاتفاق على الألية والتوقيعات التي سيتم فيها هذا التحرير، والتي تهدف إلى التعجيل بعملية التحرير كخطوة أساسية للتكامل الأفريقي وصولاً لإقامة سوق أفريقية موحدة. وأوضح وزير التجارة والصناعة أن هذه هي المرة الأولى التي تقوم الدول الأفريقية بالتفاوض فيما بينها حول تحرير التجارة في الخدمات، وخاصة في القطاعات الخمسة ذات الأولوية التي تم الاتفاق على البدء في تحريرها كمرحلة أولى و تشمل السياحة والنقل والاتصالات والخدمات المالية وخدمات قطاع الاعمال، لافتاً إلى أن المفاوضات المتعلقة بتحرير التجارة في الخدمات تعتبر في غاية الأهمية للقطاعات الخدمية المصرية التي تعد أكثر تقدماً عن مثيلاتها في دول القارة، لما تتميز به من تنافسية عالية ودرجة كبيرة من الانفتاح ولا سيما في القطاع المصرفي والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، حيث ستتيح الفرصة للقطاع الخدمي في مصر للنفوذ لكافة أسواق الدول الأفريقية. ونوه الوزير إلى أن الأفضليات الممنوحة في مجال تحرير التجارة في الخدمات غير مسبوقة، ولم يتم



## المعهد القومي للجودة يحصل على

## شهادة المواصفة الدولية

## لنظم ادارة الجودة ISO 9001:2015



استمرارا لمسيرة المعهد القومي للجودة في أعمال التطوير والتحسين المستمرة للخدمات التي يقدمها للمجتمع الصناعي والخدمي والحكومي في كافة المجالات حصل المعهد على شهادة المطابقة لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية لنظام ادارة الجودة في إصدارها الجديد ISO 9001:2015.

وفي هذا الإطار ينفي المعهد على الأداء والمجهود الكبير الذي بذله العاملين بإدارة الجودة كل من م.احمد عبد الراضي- مدير الجودة، وأ.محمد حمدي - مسنول الوثائق وبمعاونة زملائهم في كافة إدارات المعهد وذلك على انجازاتهم في عملية الإنشاء والتطبيق والمطابقة لمتطلبات النظام الجديد في وقت قياسي.

## استكمالاً لدعم مسيرة النجاح والتميز المؤسسي



صورة تجمع م/محمد عبد الحفيظ استشاري المعهد القومي للجودة مع د. محسن شلبي رئيس مجلس إدارة شركة نرهادو انترناشيونال ود / محمد المهندس مدير إدارة الجودة الشاملة بالشركة

## من خلال تأهيل شركة نرهادو انترناشيونال للحصول على شهادات نظم الإدارة ISO 9001-ISO 45001-ISO 14001-ISO 17025

عمل حول عملية التطبيق العملي من خلال استشاري المعهد المتخصصين في مجالات نظم الإدارة المختلفة. وقد رحب د. محسن شلبي رئيس مجلس إدارة شركة نرهادو انترناشيونال ود / محمد المهندس مدير إدارة الجودة الشاملة بالشركة من خلال الاجتماعات العديدة بإدارة المعهد وأثنوا على جهود المعهد والخدمات المقدمة ورؤيته المتميزة للتطوير المستمر واستراتيجية العمل وأكدوا على الرغبة في استمرار التعاون مع المعهد من خلال خدماته المختلفة لنشر ثقافة الجودة والتميز المؤسسي. كما أشادوا بالإدارة المتميزة والمرونة في التعامل من خلال د.م /محمد عبد المطلب عثمان رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة وم.أحمد عبد الراضي - مدير الجودة بالمعهد إلى جانب استشاري المعهد المعتمدين في نظم الإدارة المتكاملة والمعامل.

في إطار سعي المعهد القومي للجودة لنشر ثقافة الجودة في المجتمع المصري وتماشياً مع اتجاهات الدولة في دعم القطاعات الإنتاجية والخدمية من أجل تعظيم القدرات الفنية للجهات والإمام بمعايير ونظم الجودة العالمية، يقوم المعهد حالياً بتقديم الدعم الفني لشركة نرهادوانترناشيونال إحدى الشركات الرائدة في تصنيع الأدوية بمصر والشرق الأوسط وأفريقيا وذلك من خلال إتمام التأهيل لتطبيق نظم الإدارة:

- ISO 9001:2015 - ISO 14001:2015  
ISO 5001:2018

إلى جانب تأهيل المعامل للحصول على شهادة نظام إدارة المعامل ISO 17025:2017 حيث يجري حالياً تقديم التدريب والتوعية لمجموعة العاملين بالشركة للتعريف بالمعايير الجديدة وفوائد التطبيق إلى جانب عقد ورش



## رئيس الوزراء يفتتح فعاليات المعرض الافريقي الأول للتجارة البينية بالقاهرة

### م. عمرو نصار : المعرض يمثل خطوة هامة نحو خلق سوق إفريقي مستقل ومتكامل لتحقيق الاندماج بين جميع الدول الأفريقية

والخبرات المتعلقة بالتجارة والاستثمار والأسواق المحلية مع صانعي القرار، إلى جانب مناقشة والتعرف على حلول للتحديات التي تواجهها القارة في هذا الشأن مشيراً إلى أن المعرض وفر فرصة لتكاتف جهود جميع الحكومات والمنظمات والجهات المعنية في الدول الأفريقية لخلق سوق إفريقي مستقل ومتكامل من خلال تعميق التعاون والاندماج بين جميع الدول الأفريقية.

وأشار نصار إلى أن مصر تبذل جهود حثيثة لتعزيز العلاقات التجارية وتحقيق التكامل الاقتصادي بين كافة دول القارة وذلك من

خلال دعم الاتفاقيات متعددة الأطراف والتي تشمل السوق المشتركة لشرق وجنوب أفريقيا (الكوميسا). و منطقة التجارة الحرة للقارة الإفريقية (AfCFTA) والتي تعتبر خطوة رئيسية نحو تحقيق التكامل الإقليمي، والذي من المتوقع أن يزيد من فرص التجارة بين الدول الأفريقية بنسبة ٥٢٪ بحلول عام ٢٠٢٢، لافتاً في هذا الإطار إلى أنه سوف تنطلق غداً فعاليات الاجتماع السابع لوزراء التجارة الإفارقة والذي تستضيفه القاهرة بمشاركة ممثلي ٥٤ دولة إفريقية لبحث آخر التطورات المتعلقة بمفاوضات اتفاق

افتتح الدكتور مصطفى مدبولي رئيس مجلس الوزراء فعاليات المعرض الإفريقي الأول للتجارة البينية والذي استضافته القاهرة على مدى ٧ أيام خلال الفترة من ١١ حتى ١٧ ديسمبر ٢٠١٨، حيث عقد المعرض في مصر لأول مرة ونظمه البنك الإفريقي للتصدير والاستيراد «أفريكسيم بنك» بالتعاون مع وزارة التجارة والصناعة والاتحاد الإفريقي.

وقد أكد المهندس عمرو نصار وزير التجارة والصناعة أن المعرض يعد من أكبر المعارض التي أقيمت بالقارة الإفريقية خلال السنوات الأخيرة حيث وفر المعرض منصة هائلة لعرض السلع والخدمات وتبادل المعلومات الخاصة بالتجارة والاستثمار بالأسواق الإفريقية، فضلاً عن إتاحة الفرصة لتبادل الأعمال وإبرام الصفقات التجارية بهدف زيادة التجارة البينية بين دول القارة الإفريقية، مشيراً إلى أن عدد الشركات التي شاركت في المعرض بلغ ١٠٦٣ شركة إفريقية منها ٣٠٠ شركة مصرية بالإضافة إلى مشاركة ٣٤ دولة بأجنحة وطنية خلال المعرض من بينها ٥ دول من خارج أفريقيا تشمل روسيا والصين والسعودية والإمارات والصين.

وقال الوزير أن المعرض يعتبر فرصة إستراتيجية لتعزيز وتنمية سبل التجارة البينية للدول الإفريقية بهدف زيادة معدلات التبادل التجاري، وإتاحة المجال أمام تبادل المعلومات



#### التجارة الحرة القارية الأفريقية .

من كافة أنحاء العالم للمشاركة في فعاليات المعرض حيث تم عقد لقاءات ثنائية B2B بين الشركات الإفريقية المشاركة وشركات عالمية من خارج القارة، لافتاً إلى أن المعرض استهدف العمل على توفير قنوات توزيع فعالة داخل القارة الإفريقية من خلال إنشاء لوجستيات للنقل وأنظمة السداد للخدمات والتخزين بالإضافة إلى اتفاقيات تمويل المشترين التي ستساعد على تسريع وتيرة تدفق السلع والخدمات بين دول القارة والذي من شأنه تفعيل جهود إنشاء سوق تجارة حرة للقارة الأفريقية.

وأوضح الوزير أن المعرض حظي باهتمام عالمي ومشاركة دولية واسعة حيث شارك بفعالياته عدد من الشخصيات الهامة من بينها السيدة/ فيرا سونجوي، الأمين العام للجنة الأمم المتحدة الاقتصادية لإفريقيا، والدكتور/ موكيسا كيتوي، الأمين العام لمؤتمر الأونكتاد إلى جانب عدد من وزراء الدول الأفريقية. وأشار نصار إلى أنه تم دعوة عدد كبير من التجار والمشتريين

## د. طارق شوقي تطوير مناهج وزارة التربية والتعليم وفق معايير الجودة العالمية

اعلن الدكتور طارق شوقي وزير التربية والتعليم والتعليم الفني، في مؤتمر صحفي عقد في مقر صندوق دعم المشروعات التعليمية لشرح ملامح النظام الجديد للتعليم «مرحلة رياض الأطفال»، إن الاستفادة من معايير الجودة العالمية أمراً ضروريا مؤكداً أن مركز تطوير المناهج التابع للوزارة هو من وضع خطة المناهج في النظام الجديد، وأخرجوا منتجاً مصرياً مستفيدين من التجارب الدولية .



## جامعة المنوفية تنظم مؤتمراً حول جودة التعليم وريادة الأعمال

نظمت جامعة المنوفية فعاليات المؤتمر الدولي الأول حول جودة التعليم وريادة الأعمال بحضور الدكتور معوض الخولي رئيس الجامعة والدكتور عادل مبارك نائب رئيس الجامعة لشئون التعليم والطلاب ورئيس المؤتمر والدكتور أحمد القاصد نائب رئيس الجامعة لشئون الدراسات العليا والبحوث والدكتور عبد الرحمن قرمان نائب رئيس الجامعة لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة والدكتورة وفاء زهران عميدة كلية الصيدلة ومقرر عام المؤتمر. وقد أكد الدكتور معوض الخولي رئيس الجامعة أن هناك ارتباط وثيق بين جودة التعليم وريادة الأعمال فهما السبيل لتخريج طالب قادر على التميز والابتكار وتبني أفكار جديدة رائدة تدفعه للغوص في بحار العلم والمعرفة مشيراً إلى أن تحقيق الريادة والجودة معا يحتاج إلى عمل دؤوب ونظام تعليمي جيد ولا بد أن تكون الجودة منهج حياة ونظام عمل



على إعداد دليل للتصحيح بديلاً لنموذج الإجابة إلى جانب استحداث أساليب غير نمطية لإثراء العملية التعليمية لنشر ثقافة ريادة الأعمال وإنشاء مركز ريادة الأعمال بكل جامعة والتخطيط لبرامج تدريبية تدور حول ريادة الأعمال في جميع المراحل التعليمية، للحصول على الرخصة الدولية لإدارة الأعمال، وإضافة معيار ريادة الأعمال لمعايير الاعتماد.

مع ضرورة تدريب الطلاب على التفكير الإبداعي والقدرة على الابتكار وخلق أنماط مختلفة من التفكير وتقييم الطلاب. وأشار الدكتور عادل مبارك نائب رئيس الجامعة لشئون التعليم والطلاب إلى أن الجلسات وورش العمل خرجت بالعديد من التوصيات أهمها دراج مقرر ريادة الأعمال وإدارة المشروعات كمتطلب للجامعة، وتدريب أعضاء هيئة التدريس

## وزير النقل : مصر تحقق قفزة في جودة الطرق وتحتل المركز 75 عالمياً



أعلن الدكتور هشام عرفات وزير النقل أن مصر استطاعت تحقيق أرقاماً عالمية في مجال جودة الطرق، حيث قفزت من المركز الـ 118 عالمياً في جودة الطرق عام 2014 إلى المركز 75 عالمياً هذا العام، وقفزت من المركز 125 لـ 71 في البنية التحتية. وأكد وزير النقل أنه في مجال تحسين البنية التحتية للموانئ احتلت مصر المركز 41 بعد أن كانت في المركز 66، وفي مجال جودة الإمدادات بالكهرباء احتلت مصر المركز 63 بعد أن كانت في المركز 121. وأكد أنه تم إنفاق 3.2 مليار جنيه في مجال الطرق والكباري، مضيفاً أنه تم الانتهاء من تطوير 2000 كم، من شبكة الطرق الحالية بتكلفة 6 مليارات جنيه.

## في أحدث تقرير لمجلة الإيكونوميست البريطانية

# مؤشر التنمية البشرية وقياس حجم التفاوت في جودة الحياة بين الدول

على استحداث مؤشر التنمية البشرية، فهو يشير إلى أن ثمة إنجازا قد تمّ رصده في الدول النامية حول العالم؛ ففي عام ١٩٩٠ على سبيل المثال، كان متوسط العمر المتوقع للمولود في أفريقيا جنوب الصحراء هو ٥٠ عاما فقط، وقد ارتفع هذا المتوسط اليوم إلى ٦١ عاما. ونتيجة لذلك، تقلصت الفجوة بين متوسط الأعمار في أكثر مناطق العالم فقرا والمتوسط العالمي إلى أربعة أعوام فقط؛ وقد تم رصده نفس المكاسب على صعيدي الحظ في التعلم والدخل بالنسبة للفرد؛ بما يعني أن معدلات التنمية البشرية في ١٨٩ بلدا قد تحسنت منذ عام ١٩٩٠ بمعدل نسبته ٠,٥٪ سنويا، باستثناء سبع دول شهدت تراجعا في معدلاتها الخاصة بالتنمية البشرية منذ عام ٢٠١٠، إما بسبب الحرب أو المجاعة. وأكدت المجلة أنه مما يبعث على التشجيع، أن بيانات مؤشر التنمية البشرية تشير إلى تقلص الفجوة في حظوظ الاستمتاع بالحياة بين الدول النامية ونظائرها المتقدمة عام ٢٠١٧.

أعلنت مجلة الإيكونوميست البريطانية، إن أساليب الحياة في الدول النامية أخذت في التحسن، وأن حجم التفاوت في جودة الحياة أخذ في التناقص سواء داخل الدول أو فيما بينها وبين بعضها البعض. واستهلت تقريرا لها بوصفٍ أطلقه الرئيس الأمريكي الأسبق جون كينيدي قبيل اغتياله، على الناتج المحلي الإجمالي باعتباره أداة الاقتصاديين المفضلة لقياس الرخاء والتقدم، قائلا إن الناتج المحلي الإجمالي يرصد كل شيء "ماعدا ما يجعل الحياة ذات قيمة". وأشارت المجلة إلى أنه وفي عام ١٩٩٠، ووقفا على أوجه القصور تلك التي تعترى الناتج المحلي الإجمالي كأداة للقياس، فإن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وضع ما يعرف باسم "مؤشر التنمية البشرية" في محاولة جديدة لرصد التغيرات في جودة المعيشة بالبلدان النامية.

ونوهت الإيكونوميست عن أن المؤشر يقيس أربعة عناصر هي: متوسط العمر المتوقع عند الميلاد؛ ونصيب الفرد من الدخل القومي؛ ومتوسط سنين التعليم؛ والسنوات المتوقعة في المدرسة. ولفتت المجلة إلى أنه وبعد مرور ٢٨ عاما

## محافظة كفر الشيخ تتجح في الحصول على 7 شهادات عالمية في مجال جودة محطات مياه الشرب والصرف الصحي



اعلنت محافظة كفر الشيخ إن المحافظة استطاعت ان تحقق الجودة بمحطات مياه الشرب والصرف الصحي، حيث حصلت على ٧ شهادات جودة عالمية لمطابقة المعايير الدولية من حيث جودة مياه الشرب المنتجة، فضلا عن جودة أنظمة معالجة وتشغيل محطات الصرف الصحي. وأضافت المحافظة في بيان لها أن هذا الإنجاز والتطور العظيم في مجال معالجة مياه الصرف الصحي وجودة مياه الشرب المنتجة بمحطات كفر الشيخ، وتوفير مياه الشرب الى أبعد وأصغر تجمع سكني، وبخاصة أطراف الشبكات وجودة عالمية من أجل تقديم خدمات متميزة لأبناء كفر الشيخ

## المعهد القومي للجودة يشارك في ورشة عمل حول تطوير نظام الادارة للمالك / المشغل أثناء مرحلة البناء لمحطة الضبعة النووية لتوليد الكهرباء



مدير الجودة - المعهد القومي للجودة

م.احمد عبد الراضي

### struction & commissioning phases

حيث ناقشت الورشة تعزيز أداء تنفيذ المشروع النووي من خلال تحقيق مستوى الجودة المطلوب لجميع أنشطة المشروع، والمساعدة في إنجاز وتنفيذ نظام الإدارة للمالك / المشغل لمرحلة البناء بطريقة مرضية مع تعزيز ثقافة السلامة النووية وثقافة الجودة من خلال الإمتثال لقوانين السلامة والمعايير المطلوبة.

وقد حضر الورشة من جانب المعهد القومي للجودة م.أحمد عبد الراضي - مدير الجودة بالمعهد إلى جانب م.تامر عبد الحميد - استشاري نظم الطاقة. وقد تفاعل المعهد بشكل كبير مع فاعليات ورشة العمل التي استمرت لأربعة أيام متواصلة من خلال المناقشات والاستفسارات من جانب الخبراء الدوليين والحضور بخصوص دور

بدعوة كريمة موجهة من أ.د. أمجد سعيد الوكيل - رئيس مجلس إدارة هيئة المحطات النووية لتوليد الكهرباء NPPA للمعهد القومي للجودة NQI برئاسة أ.د.محمد عبد المطلب عثمان - رئيس مجلس إدارة المعهد في ورشة عمل حول تطوير نظام الإدارة للمالك / المشغل أثناء مرحلة البناء لمحطة الضبعة النووية لتوليد الكهرباء في إطار مشروع التعاون الفني مع الوكالة الدولية للطاقة الذرية IAEA الخاص «بتطوير إدارة مشروع المحطة النووية أثناء مرحلة البناء واختبارات التشغيل وذلك لتعزيز أداء تنفيذ المشروع».

EGY2015: developing project management of a nuclear power program during the con-



المعهد في هذا المشروع القومي الكبير وإمكانية مساهمته ميكرًا في وضع البنية التحتية للتأهيل من خلال تأهيل الكوادر البشرية وتطبيق نظم إدارة الطاقة إلى جانب النظم المرتبطة مثل نظم البيئة والسلامة والصحة المهنية.

بدأت ورشة العمل بكلمات ترحيبية للسادة الحضور من خبراء الوكالة الدولية للطاقة الذرية والجهات المعنية والخبراء المشاركين بورشة العمل وذلك من خلال السادة د. خليل يسو - مستشار هيئة المحطات النووية والمنسق الوطني للمشروع وم. زينب صقر - مدير عام مراقبة وتأكيد ضمان الجودة بالهيئة. قام د. خليل يسو بعرض خطة البرنامج النووي المصري وخطط التطوير المتعلقة بالإدارة والجودة إلى جانب تاريخ المشروع والأهداف والخطة التنفيذية لمراحل المشروع المختلفة. وتحدث من الوكالة الدولية للطاقة الذرية (IAEA) الخبيران

Mr.Doug Brown & Mr.jongile Majola عن أهمية تطبيق نظم الإدارة ومراقبة وتأكيد الجودة في جميع مراحل المشروع. تضمنت، أيضا، ورش العمل مناقشات وتكوين مجموعات عمل لمناقشة نظم الإدارة والجودة ونظم سلاسل الإمداد كالاتي: فواند نظم الإدارة ومراقبة وتأكيد الجودة - تاريخ دليل تطوير الوكالة الدولية للطاقة الذرية والمعايير المرتبطة - المعايير الدولية المستخدمة في مجال نظم الإدارة والجودة المرتبطة-إنشاء وفهم نظام السياق المؤسسي والمتطلبات وبنية الإجراءات والتشريعات - نظم سلاسل الإمداد لنظم إدارة الجودة ISO 19443 ومتابعة عملها - وفواند إنشاء النظام ISO 50001 التحديات والحلول ووجوده بشكل مبكر في خطط المشروع في المراحل المختلفة للتعامل مع عمليات التنفيذ للمالك/ المشغل - الجهات القائمة بالإجراءات - جهات الدعم الفني - مراحل ومسئوليات التنفيذ المختلفة - تحديد الأهداف والعمليات - وضع نظم مراقبة الوثائق - الاحتياجات - متابعة نظم سلاسل الإمداد - الرقابة - التقييم الذاتي - التقييم المستقل - عمليات التحسين - خطط الجودة - كيفية تقييم النتائج - تطوير مؤشرات قياس الأداء للعمليات - التحكم في حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية والوقائية ومتابعتها - تحديد الفرص المتاحة في نظام الإدارة والعمليات المتعلقة بالجهات المصرية المختلفة المتضمنة بالمشروع - القيادة والإدارة والثقافة المؤسسية والأدوار والمسئوليات.

وفي نهاية ورشة العمل قام المسئولون بهيئة المحطات النووية وخبراء الوكالة الدولية باستعراض توصيات الجهات المعنية بالورشة ثم النتائج والقرارات. وجدير بالذكر أن المعهد قام بتقديم توصياته في مجال تأهيل الكوادر البشرية من خلال التدريب وورش العمل في التعريف بالمواصفات وعملية التطبيق إلى جانب نظم الجودة والإدارة المرتبطة - إنشاء نظم الإدارة والجودة في المرحلة المبكرة من المشروع وهي النظم المرتبطة بالبيئة ISO 14001 والسلامة والصحة المهنية ISO 45001 إلى جانب النظام الأساسي لإدارة نظم الطاقة ISO 50001.



## تعاون مصري هولندي في مجال تأهيل الشركات للحصول على شهادات الأيزو في مجال نظم الإدارة الدولية وشهادات السلامة الأوروبية CE Mark



صورة جماعية تجمع أ.د.م. محمد عبد المطلب عثمان مع مدير الجودة ومسئول الوثائق بالمعهد والسادة مسنولي الشركات والاستشاريين بمشروع التأهيل

الإدارة (ISO) إلى جانب علامة السلامة الأوروبية CE MARK مع تدليل أية عقبات تواجه عملية التنفيذ. ثم تحدث م. أحمد عبد الراضي - مدير الجودة والمسئول عن مشروعات التأهيل والاستشارات بالمعهد بخصوص متابعة مراحل المشروعات بشكل دوري من جانب الإدارة والتواصل المستمر مع الشركات لتحقيق الهدف المطلوب. وتحدث السادة مسنولي الشركات المشاركة الثلاث:

- شركة ميلاد - المنيا: (تنتج الشركة تشكيلات الصلب المستخدمة في الهياكل المعدنية في الإنشاءات - أبراج الضغط - الهناجر - استخدامات للتصميم الداخلي من التشكيلات المعدنية مثل الأبواب المعدنية والواجهات - المفصلات والزوايا،.....).
- شركة الألمانية للبطاريات-الصالحية الجديدة-الشرقية: (تنتج الشركة مختلف أنواع بطاريات السيارات طبقا للقدرات الفولتية وأنواع السيارات المختلفة).
- شركة ليكترو- برج العرب - الاسكندرية: (تنتج الشركة BUS DUCTS SADWICH BUS DUCTS-NORMAL BUS DUCTS- مثل: LIGHTING BUS BUCTS-TROLLEY BUS DUCTS).

بالإشارة إلى التعاون المؤسسي بين المعهد القومي للجودة إحدى هيئات وزارة التجارة والصناعة المصرية ومركز تنمية الواردات التابع لوزارة الخارجية الهولندية Centre for Promotion of Imports (from Developing Countries) (CBI) بشأن تولي المعهد مهام التأهيل والاستشارات لعدد (٥) شركات للحصول على شهادات نظم الإدارة الأيزو ISO إلى جانب بعض الشهادات الأخرى مثل CE MARK وكذلك الشهادات المرتبطة بالمواصفات الدولية بغرض المطابقة لكافة المعايير والمتطلبات الدولية تمهيدا للتصدير للإتحاد الأوروبي. لذا فقد تمت دعوة المسنولين بالشركات للتواجد بمقر المعهد القومي للجودة وذلك لتوقيع العقود مع إدارة المعهد إلى جانب إتمام المناقشات حول عملية التنفيذ لمرحلة المشروع والرد على أية استفسارات من جانب الإدارة والاستشاريين. بدأ الإجتماع الأول الأحد الموافق ٥/١٣/٢٠١٨ بكلمة ترحيب من د.محمد عبد المطلب عثمان - رئيس مجلس الإدارة حيث تحدث حول الدعم التام من المعهد وإدارته لمساعدة الشركات في إتمام عملية التأهيل والحصول على شهادات نظم

يوافق ٨ نوفمبر من كل عام  
الجودة "مسألة ثقة"  
شعار اليوم العالمي  
للجودة خلال عام ٢٠١٨

WORLD  
QUALITY  
DAY 2018

في الثامن من نوفمبر من كل عام، يجتمع المتخصصون في مجالات الجودة من جميع أنحاء العالم لإلقاء الضوء على دور مهنة الجودة في بناء الثقة... إنه يوم الجودة العالمي فهو احتفال سنوي بمهنة الجودة ومساهماتها القيمة في المجتمع وازدهار المنظمات.

الآلاف من الأفراد والمنظمات يجتمعون في جميع أنحاء العالم لتسليط الضوء على موضوع هذا العام، "الجودة: مسألة ثقة"، حيث تلعب مهنة الجودة دوراً مركزياً في حياة الشعوب، ومن هذا المنطلق تسعى المنظمات إلى بناء ثقة جميع أصحاب المصلحة والمحافظة عليها سواء كانوا مستهلكين أو موردين أو موظفين أو مؤسسات تنظيمية.

ويقول فينسننت ديزموند، الرئيس التنفيذي لمؤسسة CQI: "إن يوم الجودة العالمي يدور حول التفكير في القيمة التي يوفرها نظام إدارة الجودة للمؤسسات، وبالتالي للمجتمع، فعلى مدى القرن الماضي، لم يكن التحسن السريع في المنتجات والمشاريع والخدمات والأداء التنظيمي أن يحدث بدون إدارة الجودة، وهذا يشمل كل شيء من معايير المنتجات المتفق عليها دولياً، إلى ضمان سلاسل التوريد العالمية، وهو الأمر الذي يتطلب ضرورة تحسين إدارة نظم الجودة."



د.محمد عثمان- رئيس مجلس الإدارة وم.احمد عبد الراضي- مدير الجودة بالمعهد وعدد من السادة أعضاء اللجنة الإستشارية ومسئولي الشركات بمشروع التأهيل



توقيع عقد التأهيل مع شركة ليكترو



توقيع عقد التأهيل مع شركة فيروز الصناعية



توقيع عقد التأهيل مع شركة ايرامكو

حضر اللقاء استشاريو المعهد (م.محمد نجيب - م.أسامة كمال - د.مرودة غانم - م.عبد العظيم حرب) وأجروا مناقشة حول مراحل مشروعات التأهيل وعملية التنفيذ. الاجتماع الثاني: عقد الاجتماع الثاني يوم الثلاثاء الموافق ٢٠١٨ / ٥ / ١٥ مع مسئولى الشركات التالية:

(١): شركة فيروز الصناعية-مدينة العبور: (تنتج الشركة معدات المطابخ التجارية الاستانلس ستيل والتي تستخدم في الفنادق والمستشفيات مثل

GAS COOKERS-ELECTRIC FRY-GAS GRILL OVENS-BOILING/ TITLING PANS-REFRIGERATORS&FREEZERS )

(٢): ايرامكو-مدينة العبور (تنتج الشركة العبوات والاغلفة للاطعمة مثل ورق فويل الالومنيوم-صواني التقديم-العبوات الكرتونية-رول الالومنيوم) وتم حضور اللجنة الاستشارية للمعهد واستشاري المعهد في مشروعات التأهيل م.محمد نجيب حيث تم الرد على استفسارات الشركات بخصوص مراحل التأهيل وصولاً للحصول على الشهادات الدولية لنظم الإدارة ISO الى جانب شهادة السلامة والامان الاوروبية CE MARK. وفي الختام تم توقيع العقود مع الشركات والإتفاق على موعد بداية أنشطة مشروعات التأهيل.

TDMEP في اطار فعاليات برنامج تعزيز التجارة والأسواق الدولية

## أنتهاء المرحلة الأخيرة من مشروع تطوير خدمات المعهد القومي للجودة



(act) من خلال استعراض نتائج المهام والمناقشات مع أ.د.م. محمد عبد المطلب عتمان - رئيس مجلس الإدارة و م. احمد عبد الراضي- مدير الجودة و فريق عمل المشروع 7up-team وهو الفريق المكون من الإدارات الفنية بالمعهد، فتم بحث النتائج من تنمية المهارات والتواصل لدى فريق العمل وعملية التدريب ومهارات المدربين الاحترافية إلى جانب تطوير العمليات بإدارة التدريب والإدارات الفنية واستخدام التحليل الاحصائي للبيانات للوصول إلى القرارات الصحيحة في الخدمات وتنمية الأعمال ومراحل المشروعات والإعداد لها وكيفية إدارة المشروعات بفعالية، والإعداد للفاعليات وورش العمل وعمليات توزيع المسنوليات والمتابعة إلى جانب بحث تقييم ردود الفعل تجاه high level structure event ومدى استجابة الأفراد، إلى جانب التطرق إلى الرد على أية احتياجات أو أسئلة متعلقة بالمهام للأخذ بها في الاعتبار وتوقعاتهم تجاه الدورات وورش العمل.

في اطار مشروع تطوير الخدمات بالمعهد القومي للجودة من خلال برنامج تعزيز التجارة والأسواق الدولية المشاركة المصرية الأوروبية من خلال تعاون وزارة التجارة والصناعة مع الاتحاد الأوروبي TDMEP تم تنفيذ المهمة السادسة والأخيرة في الفترة من ٨-١٢ يونيو ٢٠١٨ والمنفذة من خلال الخبير الهولندي Mr.Hay Eggen. قام الخبير الهولندي بعرض ما تم تنفيذه خلال المهام الستة للمشروع والتي تضمنت:

- 1- Train of the trainer
  - 2- Portfolio management
  - 3- Project management
  - 4- Preparing for high level structure HLS
  - 5- Implement HLS event
  - 6- Evaluation check and act
- إلى جانب المهمة الأخيرة وهي تقييم ما تم تنفيذه (check and)

# معايير ومؤشرات الجودة للحكومة المحلية طبقا للمعايير الدولية ISO 18091

مهندس / أسامه المليجي

رئيس شركة توتال الإستشارية -  
عضو مجموعة العمل الدولية لمعايير جودة الحكم المحلي بمنظمة الأيزو

٤. النهوض بالمساواة بين الجنسين
٥. تحمل المسؤولية تجاه قطاعات السكان الأكثر عرضة للخطر
٦. تنمية الخدمات الصحية
٧. التأكيد على التعليم الأساسي
٨. تحقيق المستوى المقبول من الإسكان والقضاء على العشوائيات
٩. النهوض بالمسؤولية المدنية
١٠. النهوض بالتراث الثقافي والتاريخي
١١. تحمل المسؤولية تجاه مكافحة الفقر

## رابعا : معايير التنمية البيئية المستدامة:

١. مراقبة نوعية الهواء
٢. تحمل المسؤولية تجاه تجميع المخلفات والتخلص منها
٣. الوعي والإنتباه لصورة الحكومة المحلية (النظافة والتجميل)
٤. حماية الموارد الطبيعية
٥. وجود نظام إدارة بيئية فعال
٦. وجود خطط طوارئ بيئية وإستجابة سريعة عند الكوارث
٧. تحمل المسؤولية تجاه ترشيد إستهلاك المياه
٨. وجود برامج لترشيد الطاقة وإستخدام الطاقة الجديدة والمتجددة
٩. مراقبة التربة وتحمل المسؤولية تجاه ما يلحق بها من تآكل وتدهور وتصحر
١٠. النهوض بالتعليم والتثقيف البيئي

## الخطوات القادمة:

- تبنى المحليات والمحافظات لمعايير الجودة العالمية
- نشر ثقافة الجودة ورضاء المواطنين على كل مستويات الإدارة المحلية
- تدريب وتأهيل كوادر الجودة من مفتشين ومراجعين ومدبري الجودة في المحافظات
- تشجيع وتحفيز أعداد من المدن والقرى ودعمها لبدء تطبيق معايير الجودة العالمية للإدارة المحلية
- إنشاء جائزة الجودة والتميز في الأداء للمحليات

٤. كفاءة موظفي الحكم المحلي وتحفيزهم واستمراريتهم
٥. إنخراط المجتمع المحلي فى وضع البرامج والسياسات العامة
٦. إنفاق الميزانية بشكل مسؤول
٧. النهوض بالحماية المدنية وخدمات الطوارئ
٨. الإستخدام المنهجي للتكنولوجيا والإنترنت
٩. وجود إطار قانوني ثابت ومنفذ
١٠. سيادة حكم القانون
١١. تحقق الشفافية وقابلية المساءلة أمام المجتمع

١٢. الإدارة المالية السليمة
١٣. الوعي والإنتباه بالأمن والأمان
١٤. وجود نظام لحل شكاوى المواطنين والمتعاملين وقياس الرضاء

## ثانيا: معايير التنمية الاقتصادية المستدامة:

١. طرح خيارات إقتصادية ومبتكرة
٢. إجراءات تشجيع الإستثمار
٣. النهوض بالتوظيف والقضاء على البطالة
٤. تحمل المسؤولية فى توفير السلع الأساسية للمواطنين
٥. النهوض بالتدريب المحلى على الوظائف
٦. النهوض بالسياحة
٧. وجود خطط لتحسين النقل والطرق والمواصلات
٨. إنشاء أنظمة وبنية تحتية للإتصالات
٩. النهوض بالقطاع الزراعي
١٠. النهوض بالصناعة والتجارة والخدمات

## ثالثا: معايير التنمية الإجتماعية الشاملة:

١. تقديم الخدمات العامة
٢. النهوض بالأنشطة الرياضية والترفيهية
٣. تنمية الإدماج العرقي والإجتماعي

تعد الحاجة إلى تنمية ثقة المواطنين في حكوماتهم المحلية والحفاظ عليها أحد أهم التحديات التي تواجهها المجتمعات هذه الأيام، حيث تلعب الحكومات المحلية دورا هاما في بناء مجتمعات محلية مستدامة وتقدم الخدمات العامة، وتقوم بدور رئيسي في تعزيز الرضاء الاقتصادي وتوفير العدالة الاجتماعية والأمن على المستوى المحلى. ونظرا لتنوع احتياجات المواطنين المحليين وتوقعاتهم وقصور الموارد المالية والبشرية، أحيانا، فإن إرضاء المواطنين والمتعاملين مع الحكومة المحلية يتطلب إدارة رشيدة وحكمة للموارد والعمليات المختلفة المتوفرة لدى الحكومة المحلية لكي تعمل بشكل مترابط وفعال كنظام واحد. ويتوقع المواطنون أن يتوفر لديهم مجتمع يتمتع بكافة الخدمات من أمان وأمن وطرق مهيأة وسبل متاحة للمواصلات العامة وسهولة إجراءات الحصول على الخدمات وحكومة محلية ذات شفافية وتحارب الفساد. وأنظمة متاحة للتعليم والصحة وبنية تحتية متوفرة والوفاء بكافة احتياجات الإستثمار والتنمية المستدامة، ويشعروا وكأن حكومتهم المحلية مثلتهم لحماية البيئة والنظافة والموارد الطبيعية. وكذلك يتوقعون جاهزية وسرعة إستجابة عند حدوث الكوارث الطبيعية من فيضانات وزلازل وسيول وقد وضعت المنظمات والهيئات الدولية معايير وسياسات عالمية وتشريعات وإرشادات لمساعدة الدول على تطوير أنظمة الحكم المحلى وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

**مؤشرات الأداء والجوده للحكومة المحلية طبقا للمعايير الدولية أيزو ١٨٠٩١ وطبقا لإرشادات الأمم المتحدة:**

**أولا: معايير الإصلاح والتطوير المؤسسي الشامل المستدام:**

١. إدراك المسؤولية المجتمعية مع وجود إدارة فاعلة للجودة
٢. وجود نظام لإدارة المخاطر والفرص
٣. الشراكات والتواصل مع الأطراف المعنية والمواطنين



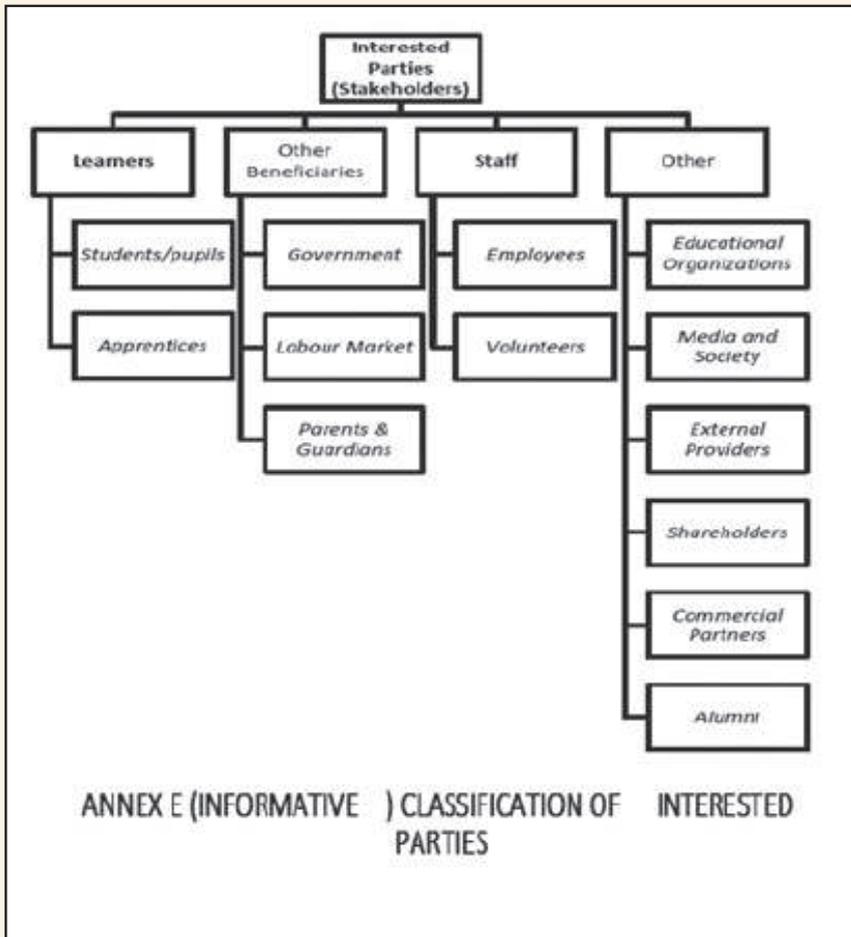


## معياري جديد لأنظمة الإدارة للمنظمات التعليمية

### ISO 21001 –

د/ محمد لاشين

عضو اللجنة الفنية ISO PC 288 بهيئة المواصفات والجودة



منذ نشأتها، ساعدت معايير نظم الإدارة ISO في توجيه وتنمية المؤسسات في جميع أنحاء العالم، مما دعم الملايين في إنشاء أنظمة إدارة الجودة مع ISO 9001، جنباً إلى جنب مع التركيز على واجبها في الإلتزام البيئي من خلال أنظمة الإدارة البيئية باستخدام ISO 14001، والحد من إصابات العمال أو اعتلال الصحة من خلال نظم إدارة السلامة والصحة المهنية مع ISO 45001. والآن، ركزت منظمة ISO على إتجاه آخر من الدعم لصالح المستفيدين والمهنيين الساعين وراء قضية نبيلة وحاسمة، ألا وهي التعليم. وبما أن التعليم هو أساس المجتمع المنتج، لذا، تم إصدار أول مواصفة دولية مع التوجيه للاستخدام في مايو ٢٠١٨. وتحمل المواصفة (ISO 21001) عنوان هام «متطلبات أنظمة الإدارة للمؤسسات التعليمية النظامية».

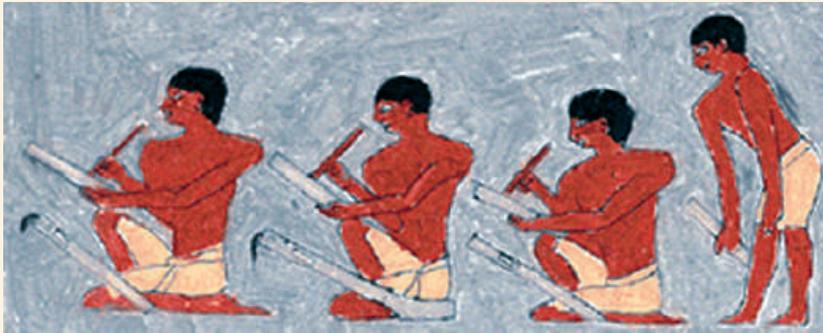
ومن أهم مميزات التعليم أنه يوفر فترة طويلة من التعلم يمكن من خلالها تعزيز المعرفة والقدرة لصنع القرار والتألق، إلا أن هناك ضعف وعي بهذا على مستوى واسع. وعلى جانب آخر، فإن المستوى الفعلي للخدمة التعليمية يتفاوت في الجودة بين المؤسسات التعليمية المختلفة بشكل كبير، وحتى المؤسسات التعليمية ذات الأداء الجيد تحتاج إلى تقييم مدى تلبية الاحتياجات التعليمية للمتعلمين والأطراف المستفيدة الأخرى.

وفي عالم الشركات والأعمال، فإن تحديد الأهداف بوضوح وتقييم مدى تحقيقها يساعد في قياس مستوى النجاح، وبالمثل، تهدف المواصفة القياسية الدولية ISO 21001:

٢٠١٨ إلى توفير هذا للمؤسسات التعليمية. وبشكل عام، توفر المواصفة الدولية أداة إدارية مشتركة للمؤسسات التي تقدم منتجات وخدمات تعليمية قادرة على تلبية المتطلبات المتوقعة للمتعلمين وغيرهم من المستفيدين أو الأطراف المعنية. ووفقاً لمنظمة ISO، صدرت المواصفة الدولية ISO 21001 في شهر مايو من هذا العام ٢٠١٨ لتفيد جميع المؤسسات التعليمية، من رياض الأطفال إلى التعليم



Figure: Representation of the structure of this International Standard in the PDCA cycle



العالي والدراسات العليا، وكذلك مؤسسات التعليم والتدريب المهني وخدمات التعلم الإلكتروني.

ويشكل عام، تحدد المواصفة القياسية الدولية ISO 21001: 2018 المبادئ التوجيهية لنظام إدارة المؤسسات التعليمية (EOMS) ، والذي يمكن من خلاله أن تثبت هذه المنظمات اكتساب وتطوير الكفاءة من خلال التدريس أو التعلم أو البحث. وهي تشبه إلى حد كبير معايير ISO الأخرى لنظم الإدارة ، فهي تستخدم دورة (Plan-Do-Check-Act) ، وتمكن المؤسسات من فهم سياقها وبيئة عملها مع التأكيد على القيادة والمسؤولية المجتمعية.

ويشكل أساسى، يجب على المؤسسة التعليمية التي تستخدم ISO 21001 أن تكون قادرة على بناء ثقافة تنظيمية بمساعدة سياسات وأهداف نظام الإدارة لتوجيه رسالتها نحو تحقيق رؤيتها. وقد حددت هذه المواصفة القياسية الدولية العديد من المزايا الرئيسية في تطبيق نظام إدارة قوى، منها تحسين المواعمة بين الأهداف والأنشطة مع السياسة والتعلم بشكل أكثر تخصيصاً، وزيادة مصداقية المؤسسة التعليمية، وتوسيع مشاركة الأطراف المعنية، والتكامل مع المعايير الوطنية ضمن إطار دولي، وتحفيز التفوق والابتكار.

ومن المتوقع أن تظهر نتائجها بمرور الوقت، وبمجرد نجاح مقدمي الخدمات التعليمية في تنسيق أنشطتهم مع رسالتهم ورؤيتهم في ظل توجيهاتها، يمكن للمتعلمين وقطاع التعليم بل وكافة القطاعات - الاستفادة بشكل كبير.



## فيليب كروسبي Philip Crosby



ويختلف مدخل فيليب كروسبي عن مدخل ديمينج (Deming) وجوران (Juran) حيث أنه يركز على الجانب البشري والتنظيمي في عملية التطوير أكثر من التركيز على الأساليب الإحصائية كما يرى ديمينج وجوران، وبالتالي إذا كان ديمينج قد اهتم بتوجيه العمليات والتوسع في الأساليب الإحصائية والعمل على الحد من الانحرافات، فقد ركز مدخل جوران على مشاركة الإدارة والتخطيط للجودة ومراقبة الجودة والتحسين المستمر لها.

ويشتهر كروسبي عالمياً بأنه المحرك الرئيس لثورة الجودة. وشغل في السابق منصب نائب رئيس شركة ITT، ورئيس "شركة فيليب كروسبي وشركاؤه"، وكنيته للجودة المتجددة، ويصنف من بين أكثر الأشخاص الجديرين بالاحترام، وأكثر مستشاري الإدارة والمثقفين الذين يطلبون بكثرة. وبالإضافة إلى ذلك، يعتبر كروسبي واحداً من المؤلفين الذين ألفوا كتباً في إدارة الأعمال كانت من أكثر الكتب مبيعاً، وله أعمال بارزة تضاف إلى رصيده مثل: الجودة مجاناً Quality is Free ، والجودة بلا معاناة

ودعنا نتحدث بلغة الجودة Let's Talk Quality ، وغيرها.

وتعتبر فلسفة كروسبي أن الجودة هي الموازنة مع المتطلبات كما أنه يساوي بين إدارة الجودة وبين اتخاذ الإجراءات

Quality Without Tears، وإدارة الأمور Running Things، والمنظمة الناجحة إلى الأبد The Eternally Successful Organization



يعد فيليب كروسبي

Philip Crosby واحداً

من أشهر رواد الجودة

الأمريكيين. ولد كروسبي في

ويلينغ، ولاية غرب فرجينيا

الأمريكية في ١٨ يونيو

١٩٢٦م، وتوفي في ١٨ من

شهر أغسطس عام ٢٠٠١

م. ويعتبر كروسبي أول من

أسس كلية للجودة. يقوم

مدخل كروسبي للجودة على

أنها التطابق مع المتطلبات

وفى الزمن الطويل بدون

تكلفة عندما نصل إلى

حالة اللاعيوب (non-

defects)، وأن إدارة

الجودة الشاملة تعد الأسلوب

الأمثل الذي يساعد في منع

وتجنب حدوث المشكلات

وذلك من خلال التشجيع على

السلوكيات الجيدة والاستخدام

الأمثل لأساليب التحكم التي

تؤدي إلى حالة اللاعيوب

وتحول دون حدوث مشكلة

## إعداد: ميرا محيي أديب

الوقائية. وركز على التشديد على المخرجات، والحد من العيوب في الأداء وتجنب المشكلات، كما اهتم بوضع بعض المعايير التي لا تقيس الخلل فقط، وإنما تقيس أيضا التكلفة الإجمالية للجودة، وقد اتفق كروسبي مع ديمنج في مسؤولية الإدارة. ويعتبر كروسبي أول من نادى بمفهوم العيوب الصفرية. وقد قدم فلسفته لإدارة الجودة الشاملة من خلال أربعة معايير هي:

تعريف الجودة هو مطابقة المتطلبات

نظام الجودة يتمثل في الوقاية من الأخطاء

مقياس الأداء في الجودة هو «صفر عيوب»

قياس الجودة هو تكلفة عدم المطابقة

وضع كروسبي أربعة عشرة خطوة لتحسين الجودة وهي:

التزام الإدارة العليا.

فريق لتحسين الجودة.

مقاييس الجودة.

تحديد تكلفة الجودة.

الوعي بالجودة.

الإجراءات التصحيحية.

التخطيط للعيوب الصفرية أي انعدام العيوب

بتهيئة بيئة العمل بالمنشأة بالتأكد على تنفيذ برامج العيوب الصفرية.

تدريب المشرفين على القيام بدورهم في

تحسين الجودة.

تخصيص مناسبة أو يوم وذلك لإشعار العاملين بأن هناك تغيير للأحسن، ويطلق عليه يوم المعيب الصفرية.

وضع الأهداف، وتشجيع الابتكار الفردي بالمنشأة أو المنظمة.

إزالة أسباب الأخطاء، بتشجيع العاملين على الاتصال بالإدارة في حالة عدم قدرتهم على حل المشاكل التي تقف في سبيل تحقيق الأداء الخالي من العيوب.

التقدير: عمل برنامج للمكافآت والتحفيز للعاملين الذين حققوا مؤشرات أداء جيدة في تحسين الجودة.

تأسيس مجالس الجودة.

تكرار الخطوات السابقة، للتأكد من أن عمليات التحسين مستمرة وغير منتهية.

وقد عرف كروسبي إدارة الجودة الشاملة TQM ( وهو أحد المؤسسين لها) بأنها

تمثل المنهجية المنظمة لضمان سير الأنشطة التي تم التخطيط لها مسبقاً حيث

أنها الأسلوب الأمثل الذي يساعد على منع وتجنب المشكلات من خلال العمل على تحفيز

وتشجيع السلوك الإداري التنظيمي الأمثل في الأداء باستخدام الموارد المادية، والبشرية بكفاءة عالية.

وقدم فيليب كروسبي أداة للتقويم الذاتي وعرضها تحت عنوان "أين موقع منظمتك

فيما يتعلق بالجودة؟"، وقد أعدت للاستخدام في تسهيل المقابلات أو الاجتماعات، حيث

يحصل كل فرد على نسخة من هذا النموذج ويقوم بتعبئته أو استكمالها، ثم يحسب لنفسه

الدرجة التي حصل عليها في النهاية.

ويرى كروسبي أن الجودة ما هي إلا الانعكاس لمدى معيارية القيادة، وكذلك الأدوات الأخرى التي تعكس معايير الجودة، ويرى ضرورة توفير عدة عوامل لتكون الجودة مستمرة منها:

إن المستفيدين ذوي وعي بأهمية جودة المنتجات، والخدمات.

إن تطوير الأدوات التي تساعد على تطوير الجودة ستؤدي إلى زيادة دور المؤسسة في المجتمع.

يجب أن يتم تطوير الثقافة المتعلقة بالجودة بما يلائمها مع التغيرات المتسارعة. ويكاد

يكون هنا إجماع كبير بين رواد الجودة وعلمائها حول المبادئ الأساسية لمفاهيم

الجودة حيث أن جميعها تتمحور حول :

- ضرورة التركيز على العميل (المستفيد) لتلبية احتياجاته وتوقعاته .

- توسيع مشاركة الموظف والتعاون بين الأفراد بدلا من المنافسة .

- استعمال الحقائق والبيانات الدقيقة والكافية لاتخاذ القرارات .

- اشتراك جميع الأفراد في دورات أو فرق تحسين العمليات .

- التحسين المستمر للعمليات .

- التركيز على العمليات والأنشطة بدلا من النتائج .

- استعمال الأساليب الإحصائية الأساسية لقياس الجودة.

- العلاقة مع الموردين على أساس الجودة .



## د. مدحت عبد الوهاب

# دور رئيسي للمعهد القومي للجودة في تقديم خدمات التدريب والتأهيل والاستشارات الفنية ومراجعة نظم الأيزو

عمل د/ مدحت عبد الوهاب لأكثر من عشرين عاماً كمدير تنفيذي ثم مدير عام في العديد من الشركات في مصر ومنطقة الخليج، ولديه خبرة قوية في إدارة الأعمال والإدارة الدولية والتخطيط الاستراتيجي، كما أنه قادر على مواجهة تحديات العمل ووضع الخطط الاستراتيجية والاحتياجات التجارية.

قاد د/ مدحت عبد الوهاب، خلال الثمانية عشر عاماً الماضية، العديد من المشروعات لتطوير نظم الإدارة في مصر والشرق الأوسط، ولديه الخبرة في تشغيل وإدارة الأعمال والاستشارات الإدارية التي ساعدت الكثير من الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم على زيادة رأس مالها لتحقيق النمو والاستدامة.

يعمل حالياً مستشاراً لنظم الإدارة الدولية وخبيراً دولياً في خدمات التعلم ومدققاً معتمداً في نظم إدارة الجودة، ومديراً تنفيذياً لشركة أورينت للاستشارات والتدريب، ومستشاراً باللجنة الاستشارية العليا بالمعهد القومي للجودة، وعضواً باللجنة العليا للتدريب بالمجلس القومي لضمان الجودة، وعضواً باللجنة القومية للتعليم الرسمي وغير الرسمي بالهيئة العامة للمواصفات والجودة.

نسعى من خلال هذا الباب في إجراء حوارات متنوعة مع عدد من الخبراء والمتخصصين في مجالات الجودة وكذا المتدربين الذين يشاركون في دبلوم إدارة الجودة التي يقدمها المعهد القومي للجودة بشكل دوري .

د. مدحت عبد الوهاب  
أمين عام المجلس الوطني للتدريب والتعليم  
عضو اللجنة الاستشارية بالمعهد القومي للجودة



تعليم الكبار بمجلس الوزراء، ود/ محمد لاشين المدير التنفيذي بأحد جهات التدقيق والمراجعة لنظم الإدارة الدولية. وكما ترى أن تخصصات السادة الأعضاء متناغمة لتشكيل هذا المجلس ومتخصصة في المجال.

ماهي الأسباب الأخرى التي دفعتك إلى تفضيل المجلس الوطني للتدريب والتعليم عن غيره من المؤسسات الأخرى؟

في الحقيقة إن هدف المجلس عظيم وأعتقد أن من يجب مهنة التدريب - بوجه خاص - سيأخذ نفس القرار الذي أخذته، فإن الهدف من إنشاء المجلس هو مساعدة العاملين في مهنة

التدريب على الاحتراف عن طريق تزويدهم بكل أدوات وأساليب التدريب الحديثة، وأيضاً، تطوير منهجية عمل المراكز التدريبية وفقاً للمعايير الدولية والتي أثبتت نجاحها أثناء تطبيقها في باقي دول العالم، وأعتقد أن ذلك السبب الذي جعل باقي أعضاء مجلس الأمناء ينضمون للمجلس.

بالنسبة لكونك خبيراً في مجال إدارة الجودة ماهي الدورات المتخصصة في مجال التدريب والتي تضمن جودة العملية التدريبية؟

طبعاً، هناك مجموعة من المواصفات القياسية الدولية التي أصدرتها منظمة الأيزو تخاطب العملية التدريبية بشكل مباشر منها (ISO 10015 & ISO 29993 & ISO 29992 & ISO 29991 & ISO 29990) ويؤكد ذلك الاهتمام العالمي بالعملية التدريبية كعنصر من عناصر التعلم.

بما أنك عضو باللجنة الاستشارية بالمعهد القومي للجودة، ماهو دور المعهد في ضمان جودة العملية التدريبية على المستوى القومي؟

من المهام الأساسية للمعهد القومي للجودة تقديم خدمات التدريب والتأهيل والاستشارات الفنية، ومراجعة نظم الجودة بالمنشآت الصناعية والخدمية طبقاً للمعايير المحلية والدولية ووضع برامج عمل لدعم القدرات للوحدات الإنتاجية والخدمية في مجالات الجودة المختلفة، وإصدار شهادات الصلاحية لمقدمي خدمات التأهيل والتدريب ومراجعة واعتماد المقررات التدريبية في مجالات الجودة والبيئة والسلامة والأنشطة المتعلقة بها طبقاً للمعايير الدولية والمحلية. ومن الأهداف الاستراتيجية للمعهد القومي للجودة في مجال التدريب: نشر الوعي بأهمية التدريب

وبثقافة جودة العملية التدريبية واختيار عناصر التدريب (مراكز التدريب، والحقائب التدريبية، والمدرسين) طبقاً لمعايير ومواصفات الجودة الدولية. وتأهيل وتطوير الكوادر البشرية الوطنية في مجالات الجودة والبيئة والأمن والسلامة والصحة لسد الحاجة من أخصائيين ومدراء جودة واستشاريين ومدربين معتمدين في كافة القطاعات الصناعية والخدمية.

استيعاب أكبر عدد ممكن من المتدربين والمتدربات الراغبين في التدريب في مجالات الجودة والبيئة والأمن والسلامة والصحة ونظم الإدارة الدولية الأخرى، الصادرة عن منظمة الأيزو العالمية بصفة خاصة، للإسهام في التطبيق الفعال لنظم الجودة والنظم الإدارية الدولية وتحقيق التنمية المستدامة. وتقديم البرامج التدريبية بالجودة والكفاءة طبقاً للمعايير والمواصفات الدولية.

حاصل على بكالوريوس تجارة شعبة إدارة الأعمال بالإضافة إلى درجة الدكتوراه في فلسفة الإدارة، وأيضاً، العديد من الشهادات المتخصصة منها شهادة كبير مراجعي نظام إدارة الجودة (ISO 2015:9001) وكبير مراجعي نظام إدارة إدارة مقدمي خدمات التدريب (ISO 2010:29990) كما حضر الكثير من الدورات المتخصصة في علوم الإدارة كالخطيط الاستراتيجي، إدارة المشروعات، رأس المال البشري، تقنيات المراجعة، التسويق الاستراتيجي، إدارة استثمارية الأعمال، وغيرها من علوم الإدارة الحديثة.

لديه العديد من العضويات في الجمعيات المحلية والدولية منها المعهد الدولي لتحليل الأعمال IIBA - جمعية إدارة الموارد البشرية SHRM - السجل الدولي للمدققين المعتمدين IRCA - جمعية التسويق الأمريكية AMA - الجمعية الأمريكية لمهندسي السلامة ASSE - الجمعية المصرية للجودة ESQ - الجمعية العامة للتنظيم والإدارة - الجمعية العربية للإدارة.

شارك في العديد من المؤتمرات لنشر ثقافة الجودة وأدوات خفض تكلفة الإنتاج بالتعاون مع الجهات الحكومية والجمعيات الأهلية والندوات العلمية حول أنظمة الإدارة الدولية الحديثة وتطبيقاتها في مصر والدول العربية بما في ذلك الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية. ومن هذا المنطلق... كان لنا هذا الحوار مع الدكتور مدحت عبد الوهاب والذي يتناول رؤيته لتطوير منظومة جودة العملية التدريبية وخبراته في مجال التدريب والتعليم فضلاً عن دوره في إطار منظمات المجتمع المدني .. فإلى الحوار

هل لديك اهتمامات أخرى بجانب إدارة شركتك الخاصة؟

نعم، أنا أشغل منصب أمين عام المجلس الوطني للتدريب والتعليم.

لماذا اخترت الانضمام إلى العمل بمنظمات المجتمع المدني؟

بصراحة شعرت أنه أن الأوان لرد الجميل لبلدي بعد كل السنوات التي تعلمت فيها واكتسبت الخبرة التي تؤهلني لتقديمها إلى أختي وأبناء بلدي.

لماذا فضلت المجلس الوطني للتدريب والتعليم عن المؤسسات الأخرى؟

أشياء كثيرة جعلتني أتخذ هذا القرار؛ أهمها أن تشكيل مجلس أمناء المجلس الوطني للتدريب والتعليم ينم عن الجدية والالتزام بالإضافة إلى العلم، فرئيس المجلس الوزير هاني محمود الذي تقلد منصب وزيرتين التنمية الإدارية ثم الاتصالات والتكنولوجيا وهو صاحب رؤية واضحة، وأيضاً، نائب الرئيس الدكتور طارق الحصري وكيل الدراسات العليا بالأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري بالإضافة إلى أنه كان يشغل منصب مستشار وزير التخطيط، وأيضاً، مستشار وزير التربية والتعليم وهو يعتبر أحد الخبراء المتميزين في علوم الإدارة. أما باقي الأعضاء فهم نخبة من خبراء وعلماء مصر منهم أ.د/ محمد عثمان رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة، وأ.د/ ليلي لطفي رئيس أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، وأ.د/ مجدي أمين مدير الأكاديمية المهنية للمعلمين، وأ.د/ مجدي عبد الرؤوف رئيس جامعة طنطا، ود/ مجدي عاشور رئيس هيئة



## السيارات الكورية تتصدر اختبارات الجودة العالمية



تصدرت السيارات الكورية قائمة مائة سيارة في اختبارات الجودة السنوية التي تجريها شركة "جى دي باور" خلال العام الجاري. ومن بين مائة ماركة عالمية احتلت سيارة "جينسيس"، المنتجة من شركة هيونداي المرتبة الأولى، وجاءت سيارة "كيا" في المرتبة الثانية. ووجد في سيارة هيونداي ٦٨ عيباً فقط بالمقارنة مع السيارات اليابانية. وجاءت العديد من السيارات اليابانية تحت المتوسط من حيث الجودة. وكانت سيارات «تويوتا» و «هوندا» عادة تتصدر قائمة السيارات العالمية من حيث الجودة. وهذه هي المرة الأولى التي تزيحهما السيارات الكورية من الصدارة، وذلك وفقاً لما نشرته وكالة «بلومبيرج» يونيو ٢٠١٨.

## وزير الاتصالات: إنشاء معمل معتمد دولياً لإختبارات صناعة الإلكترونيات بمدينة السادات



قال الدكتور عمرو طلعت وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، إن توقيع الوزارة لمذكرة تفاهم لإنشاء معمل معتمد دولياً لاختبار واعتماد الإلكترونيات في المجمع الصناعي بالمنطقة التكنولوجية بمدينة السادات يستهدف خلق قيمة مضافة باعتماد جودة الإلكترونيات في الداخل وأيضاً للعديد من الأسواق في الخارج.

وأوضح وزير الاتصالات أن المنتجات المصرية من الإلكترونيات يتم اختبارها في معامل خارج مصر، لذا نستهدف إلى اعتمادها في مصر لتوفير التكلفة وأيضاً الاستفادة من خلق قيمة مضافة لصناعة الإلكترونيات بمصر.

كان الدكتور عمرو طلعت وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات قد شهد توقيع مذكرة تفاهم بين وزارة الاتصالات وشركة انترتك؛ وذلك لإنشاء معمل معتمد دولياً لاختبار واعتماد الإلكترونيات في المجمع الصناعي بالمنطقة التكنولوجية بمدينة السادات.

## جودة الطرق المغربية تحتل مرتبة متقدمة على الصعيد العالمي

تمكنت المملكة المغربية من احتلال المرتبة الـ ٤٣ عالمياً، في تصنيف دولي حديث صادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي، حول جودة الطرقات العالمية. وتفوق المغرب على العديد من الدول العظمى في هذا التقرير، منها اليونان التي جاءت عقب المغرب في المركز ٤٤، وإيطاليا التي احتلت المركز ٤٥، وبلجيكا في المركز ٤٦، بينما جاءت الصين الشعبية في المركز ٤٢ قبل المغرب. وعلى المستوى الإفريقي تمكنت ناميبيا ورواندا من احتلال الصدارة، بعد احتلالها المركزين الأول والثاني بينما حل المغرب ثالثاً، فيما حلت جنوب إفريقيا في المركز الـ ٥٠ عالمياً، ومصر في المركز ٧٥ عالمياً، بينما جاءت الجزائر في المركز ٨٩ ضمن أسوأ بلدان العالم في جودة الطرقات، فيما تذيلت موريتانيا ترتيب دول العالم. وعلى المستوى العالمي جاءت الإمارات العربية المتحدة التي احتلت المرتبة الأولى عالمياً، تليها سنغافورة بالمرتبة الثانية عالمياً.

## إنترتك العالمية تطلق مجهّد المختبرات الجديد بإمارة الشارقة لتلبية الطلب المتنامي على خدمات ضمان الجودة

التحولية والبيئة والضيافة والمواد التجميلية والأغذية والمياه.. كما يوفر مختبر الأحياء الدقيقة في المركز أحدث الاختبارات العالمية التي تحتاجها قطاعات متعددة منها التنقيب عن النفط والوقود ومستحضرات ومنتجات التجميل والأغذية والمياه. وتشمل اختبارات الأحياء الدقيقة خدمات متنوعة تتراوح بين تقييم

أعلنت شركة «إنترتك» العالمية عن افتتاح مجمع المختبرات الجديد بإمارة الشارقة وهو مخصص لأعمال الضمان والاختبار والتفتيش والاعتماد من أجل المساهمة في تلبية الطلب المتنامي على ضمان الجودة في قطاعات متعددة. وقد افتتح المجمع الجديد رئيس مجموعة المزروع «علي سالم المزروع»، وذلك بحضور قادة القطاع والخبراء. يعتبر المجمع الجديد أحد أكبر المختبرات المستقلة في المنطقة حيث يعمل على توفير الخدمات إلى العملاء المتواجدين في دولة الإمارات العربية المتحدة وفي منطقة الخليج ككل.

يتضمّن المجمع الجديد الذي شيد على مساحة ٣٨.٠٠٠ قدم مربع في الشارقة ستة مختبرات متخصصة جديدة تشمل مختبر الوقود ومختبر مراقبة حالة النفط (OCM) ومختبر المسح المجهر الإلكتروني (OCM) ومختبر المواد الكيميائية في عمليات الإنتاج ومختبر علم الأحياء الدقيقة ومختبر الأغذية والمياه. ويتمتع المجمع بأحدث التجهيزات والاختبارات المتطورة والخبرات التقنية، ما يوفر مجموعة كاملة من خدمات ضمان الجودة ضمن اختصاصات متعددة وذلك تحت سقف واحد. ويتضمّن ذلك الاحتياجات المتعلقة بضمان الجودة في قطاعات النفط والغاز والبتروكيماويات والمواد الكيميائية والطاقة والبناء والطيران والصناعات

التلوث الميكروبي وضمان الجودة، مما يعزّز الثقة بجودة المنتجات ويخفف من الآثار السلبية للميكروبات في بيئة الإنتاج ويحافظ على انسيابية العمليات وسلامة الموظفين. إضافة إلى ذلك، يقدم فريق إنترتك الذي يعمل في المختبر والحائز على شهادة ISO 17020 لتقييم مخاطر البكتيريا الفيلقية، خدمات الاستشارة والإدارة والتدريب الخاصة بالبكتيريا الفيلقية ومياه الشرب.

## جهاز حماية المستهلك يصدردلياً ارشادياً بالحقوق الثمانية للمواطنين

**جهاز حماية المستهلك**

**رسالة الجهاز**

رسالتنا أن نعمل على رفع وعي المستهلك وحماية هذه المعايير الضارة بصحة و أمانه بطريقة عمل يستخدم أحدث التقنيات معزراً بدوره في خدمة الوطن مقرأاً للمواطن مع كل مؤسسات الدولة والمجتمع المدني لضبط الأسواق تحفظاً للعلامة التجارية للمستهلك وبناء لثقة الدولة بالمواطن.

ونستهدف أن نكون وكلاء للمواطن في مواجهة جوع المعض واستغلاله للإجراءات الضرورية للإصلاح الاقتصادي التي تتبناها الدولة لقيادة الاقتصاد قوياً.

**حقوق المستهلك**

- ✓ الحق في الصحة والسلامة عند استعماله للسلع والخدمات.
- ✓ الحق في الحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة عن المنتجات التي يشتريها أو يستعملها أو تقدم إليه.
- ✓ الحق في الاختيار الحر لمنتجات تتوفر فيها شروط الجودة المطلوبة للمواصفات.
- ✓ الحق في الترامة الشخصية واحترام القيم الدينية والعادات والتقاليد المجتمعية.
- ✓ الحق في الحصول على المعرفة المتعلقة بحماية حقوقه ومصالحه المشروعة.
- ✓ الحق في المشاركة في المؤسسات والمجالس واللجان المتصل عملها بحماية المستهلك.
- ✓ الحق في رفع الدعوى القضائية عن كل ما من شأنه الإضرار بحقوقه وإضرارها أو تبديدها، وذلك بإجراء سريعاً و ميسراً و بدون تكلفة.
- ✓ الحق في القضاء تعويض عادل عن الأضرار التي تلحق به أو بتمولته من جراء شراء أو استخدام المنتجات أو تلقي الخدمات.

وجهاز حماية المستهلك لا يدرج جهداً في سبيل حصول كل مواطن على حقوقه.

**ميلاد جديد**

وقد كانت كلمة السيد الرئيس عبد الفتاح السيسي رئيس الجمهورية بمناسبة الإطلاق بعد العمل في ٢٠١٦/١٢/٢٧ بمثابة ميلاد جديد للجهاز وقلعة قوية ومحرك للتطوير بمسئوليته ، حيث كلف سيادته الحكومة بتسيير احتياجات المواطنين ومكافحة الفساد وضبط الأسعار، مشدداً على ضرورة دعم دور جهاز حماية المستهلك كأحد الأجهزة التي تستهدف تحقيق الحماية الاجتماعية للمواطنين.

**رؤية الجهاز**

أن تكون الرواد في تقديم خدمة متميزة للمستهلك المصري بجودة عالية وبما يلي حقوقه ويحمي حقوقه.

**جهاز حماية المستهلك**

رقابة  
حماية  
توعية



- (٢): الحق في الحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة عن المنتجات التي يشتريها أو يستعملها أو تقدم إليه.
- (٣): الحق في الاختيار الحر لمنتجات تتوفر فيها شروط الجودة المطابقة للمواصفات.
- (٤): الحق في الكرامة الشخصية واحترام القيم الدينية والعادات والتقاليد المجتمعية.
- (٥): الحق في الحصول على المعرفة المتعلقة بحماية حقوقه ومصالحه المشروعة.
- (٦): الحق في المشاركة في المؤسسات والمجالس واللجان المتصل عملها بحماية المستهلك.
- (٧): الحق في رفع الدعاوى القضائية عن كل ما من شأنه الإضرار بحقوقه والإضرار بها أو تقييدها، وذلك بإجراءات سريعة وميسرة بدون تكلفة.
- (٨): الحق في اقتضاء تعويض عادل عن الأضرار التي تلحق به أو بأمواله من جراء شراء أو استخدام المنتجات أو تلقي الخدمات.

أكد اللواء راضي عبد المعطي رئيس جهاز حماية المستهلك على أن إصدار الدليل الإرشادي لحماية المستهلك يهدف لتحقيق العدالة وضبط الأسواق. و يوضح الدليل طرق تقديم الشكاوى الرسمية للجهاز من قبل المواطنين حال مواجهتهم أية مشكلة وعدم التمكن من حلها وديا. ويسعى الجهاز إلى تقديم الريادة والخدمة المتميزة للمستهلك المصري بجودة عالمية وبما يليبى طموحاته وحقوقه، مشيراً إلى رسالة الجهاز في العمل على رفع وعي المستهلك وحمايته ضد الممارسات الضارة بصحته واقتصادياته من خلال فريق عمل يستخدم أحدث التقنيات لخدمة الوطن عبر التعاون مع كل مؤسسات الدولة والمجتمع المدني لضبط الأسواق تحقيقاً للعدالة الاجتماعية، ولبناء قدرات الدولة اقتصادياً.

حدد جهاز حماية المستهلك في دليله الاسترشادي للمواطنين ٨ حقوق للمستهلك يحق له الحصول عليها، ويضمن الجهاز توفير تلك الحقوق للمواطنين والمستهلكين التي حددها الجهاز لكل مواطن والتي جاءت، كالتالي:

- (١): الحق في الصحة والسلامة عند استعماله للمنتجات.

# جمعية المستهلك الإماراتية تحدد معايير إختبارات ألعاب الأطفال

إعداد: محمد سيد أحمد محمد

وبالنسبة إلى أنه في حالة الشك في مواصفات لعبة معينة، فإنه بلفت إلى أن الجمعية تتجه إلى السوق للنظر في مكونات هذه اللعبة للتأكد من خلوها من المواد السامة خصوصا أن بعض الألعاب تسبب الاختناق وبعضها يحتوي على ألوان ضارة، وكما هو معروف، فإن الطفل يتعامل مع لعبته باللمس وتقترب من عينيه ويتحسسها أحيانا بفمه وفي حالة وجود أخطار في بعض الألعاب فإنه من الممكن أن يتعرض الصغار لمشكلات صحية كبيرة.



أهمية الألعاب في تنمية المهارات:  
أبوظبي (الاتحاد) - عن أهمية اللعب في حياة الأطفال ومدى قدرة بعض الألعاب على إذكاء روح العلم في نفوس الصغار، يقول أستاذ أصول التربية بالكلية الجامعية للأُم والعلوم الإنسانية في عجمان الدكتور علي الدوري من المفيد أن يبحث الطفل عن لعبته بنفسه وأن يحاول اتخاذ قرار بهذا الشأن، حتى ولو أخطأ في اقتناء اللعبة المناسبة ودور الآباء هنا أن يصححوا الأخطاء، لكن بطريقة تربوية سليمة دون اللجوء إلى العنف الذي يترك آثارا سنية للغاية على المدى البعيد ومن الأهمية بمكان أن يدرك الآباء أن الألعاب الحركية لا يمكن أن ينتهي دورها في عالم الطفولة وليس صحيحا أن الآباء والأجهزة الذكية هي وحدها القادرة على تنمية مهارات الطفل واتساع إدراكه، وأثبتت دراسات حديثة أن الألعاب الحركية المطابقة للمواصفات العالمية لها قدرة فائقة على تزويد الطفل بمهارات أساسية في الحياة.

ويتابع: هناك ألعاب تراثية من الممكن أن تطلق ملكات الطفل الفكرية وتجعله يتعامل معها بحواسه حتى تشكل جزءا من عالمه، وربما تتحرك الشركات المحلية إلى صناعة المزيد من هذه الألعاب، والتي لن تكون غالية الثمن ولن تتكسر سريعا، وفي الوقت نفسه ستكون صحية وأمنة، خصوصا أنها ستخضع لرقابة محلية قوية وبجهود وطنية.

تشكل الألعاب جانباً مهماً في حياة أطفالنا، لما لها من دور مهم في إثراء المخيلة وتنمية التفكير الإبداعي واستقرار الطفل من الناحية النفسية وإشباع ميوله وإضفاء أجواء من المرح والترفيه عليه، كما أن لها أهمية كبيرة في محيط الصغار، خصوصا أنهم يرون الحياة من منظورها وتؤدي إلى اعتدال أمزجتهم وتجعلهم يمتثلون إلى أوامر الآباء، لكن في ظل ارتفاع أسعار أنواع عديدة من اللعب، يشعر الكثير من الأسر أن أثمانها مبالغ فيها للغاية، فضلا عن بعض الشكاوى الفردية المتمثلة في أن معظم الألعاب لا جدوى منها ولا تضيف للطفل شيئا ولا تحفزه على التعلم والابتكار.

اهتمام بمواصفات الألعاب:

ومن واقع تجربته في إدارة أكثر من متجر لبيع لعب الأطفال يرى محمد زرن مدير أحد محال لعب الأطفال في أبوظبي أن هناك فرقا بين اللعب التي تباع في محال بسيطة لا تهتم بالجودة، وبين المحال التي تضع مواصفات معينة عند عملية الاستيراد، وما من شك في أن اسم الدولة يساهم في ارتفاع ثمن لعبة عن غيرها، ورغم أن أغلب محال لعب الأطفال تستورد من الصين إلا أن هناك درجات متفاوتة بين كل لعبة وأخرى من حيث مواد التصنيع نفسها. ويبين أن كل متجر يختلف عن غيره في طريقة العرض التي تجذب الأطفال وتدفعهم نحو التمسك بلعبة معينة، ويحدث أحيانا في حال كثرة الطلب على نوع معين من الألعاب أن يتم رفع سعره لفترة مؤقتة، وخلال السنوات الطويلة التي عملت فيها في هذا المجال اكتشفت أن الأطفال يحبون الألعاب كبيرة الحجم، وفي الغالب تكون هذه الألعاب غالية الثمن، وهو ما يجعل بعض الآباء يظنون أن أسعار لعب الأطفال في تزايد مستمر، ويؤكد أن المواد الخام التي تصنع منها الألعاب شهدت ارتفاعا محدودا خلال العامين الماضيين، لكن هذا الارتفاع لم يستغله التجار بصورة سلبية لأن لعب الأطفال سلعة ترفيهية والإقبال عليها نسبي بين الجمهور.

دور «حماية المستهلك»:

أبوظبي (الاتحاد) - حول المواصفات المطلوب مراعاتها في الألعاب، يقول رئيس مجلس إدارة جمعية الإمارات لحماية المستهلك الدكتور جمعة بلال فيروز، إن كل لعبة تتضمن بطاقة ملصقة عليها بشكل واضح، وتبين هوية الجهة المصنعة وتاريخ اللعبة وطريقة عملها وفي حال وجود أية تحذيرات، فإن الجهة المنتجة تكتب هذه التحذيرات حتى يتم تفاديها من قبل المستهلك، أما الألعاب الخطرة، والتي تؤثر على الجلد والتنفس وما يصدر عنها من أخطار عامة، فإننا على الفور نتخذ الإجراءات اللازمة لسحبها من السوق، ومن ثم نعمل على منع استيرادها مرة أخرى. وبالنسبة لدور بعض الجهات المعنية في النظر لشكاوى المواطنين وحماية السوق من ارتفاع الأسعار وضبط أي تلاعب في مواصفات ألعاب الأطفال، يقول إن الجمعية تقوم بحملات توعية، وتتابع الشكاوى التي يتقدم بها المستهلكين.

## أسباب تلف المعلبات الغذائية وفسادها

إعداد: مروة أسامة نصر الدين بدر



عند فتحها وهذا المثال يحدث كمثال في علب الطماطم المحفوظة. والنوع الثاني؛ هو الانتفاخ بسبب الضغط، وهو بسبب ملء العلب وعدم ترك مساحات كافية أعلى المواد الغذائية المحفوظة، مما يتسبب في عدم حدوث التفريغ الكافي للعلبة فيحدث الانتفاخ ويكون في الأغلب هذا في المناطق ذات الطبيعة الجبلية. والنوع الثالث؛ هو التقرع في نهاية العلب ويحدث بسبب تفريغ الهواء الزائد، عند قفل العلب، فيحدث انكماش للغازات، فيؤدي التفريغ للتقرع. والنوع الرابع؛ هو تغير لون العلب، للون البني بسبب أكسيد الحديد، وكننتيجة لوجود الأوكسجين، وذلك بسبب توافر الكبريت في المواد الغذائية مثل اللحوم فيتكون كبريتيد الهيدروجين، والنوع الخامس؛ بسبب ظهور الصدا على بعض أجزاء العلب بسبب الرطوبة العالية والحرارة غير المناسبة، فيتفاعل ذلك مع العلب.

ثانياً المظاهر الميكروبية لفساد المعلبات: يؤدي وجود البكتيريا لإنتاج غازي ثاني أكسيد الكربون والهيدروجين، وأثناء النشاط الأيضي لها والذي يكون مصحوباً بتغير طعم ورائحة الطعام، وأحياناً لون الأطعمة، مما ينتج عن ذلك التسمم، ويظهر ذلك في انتفاخ العلب عن الوضع الطبيعي، أو بسبب التحمض، يكون محتوى العلب من المواد الغذائية متغير، ويبقى مظهر العلب سليم، بسبب الجراثيم والبكتيريا التي تقاوم المعاملة الحرارية مع عملية التعبئة، ومع التخزين السيئ يتم إنتاج الحامض بكترة (أي ارتفاع مستوى الحموضة)، ويكثر ذلك في معلبات الخضار واللحم. وسبب آخر وهو العكارة، ويمكن ملاحظتها في العصائر المعلبة المختلفة وهي في الغالب نتيجة نمو بعض الخمائر أو بعض البكتيريا المتحملة للحموضة في المادة الغذائية. وقد يتلوث الحليب، بسبب رفع الحموضة مما يتسبب في تخثر الحليب. وأخيراً نمو العفن، وينمو ذلك في المعلبات الحامضية، والتي يرتفع فيها السكر، مثل الجلي والمربى، والفاكهة المسكرة، والحليب المحلى، والحليب بالشكولاته، فينمو العفن القطبي الطباشيري، وتكون الخمائر هي المسئولة الأولى عن ذلك.

لذلك فإنه تم تحديث الطرق التقليدية، لحفظ المواد الغذائية، وبات اليوم معيار الجودة بمعنى مطابقة المنتج للمواصفات والمتطلبات، بما يحقق رغبات المستهلك.

لا يخلو مكان اليوم من المعلبات الغذائية، تتنوع الأغذية بشكل كبير منها المجفف مثل الحبوب والحساء والجاهز للشرب مثل العصائر والحليب ومشتقات الحليب، وهناك خلطات من عبوات الخضروات والفاكهة، توفر الاحتياجات اللازمة من الغذاء اللازم لحياة الإنسان في جميع مراحل العمر، وتحمل الأغذية المصنعة مكانة خاصة بين الأغذية، من حيث مراحل التصنيع. ويعد مجال تصنيع وتغليف الأغذية واحداً من أهم فروع مجال دراسة الغذاء بالعالم، فعمل التعلب هو حفظ الأغذية في أوعية محكمة الغلق، بعد المعاملة الحرارية ويكون ذلك على درجة حرارة أعلى من 100 سلسيوس، ويكون ذلك حسب ظروف الطعام نفسه، ومدى تحمله للحرارة، والمحتوى الميكروبي. بالطبع فإن علم دراسة الغذاء من العلوم الضرورية لبناء الإنسان، ونموه والتمتع بصحة جيدة.

وتوجد عوامل (مسببات) متعددة تؤدي لفساد الغذاء (فساد الغذاء Food Spoilage). يعود سبب الفساد إلى تأثير واحد أو أكثر من العوامل التالية (نمو الأحياء الدقيقة ونشاطها - الحشرات والقوارض - النشاط الإنزيمي في الغذاء النباتي أو الحيواني - تفاعلات كيميائية - تغيرات فيزيائية - تأثير العوامل البيئية المحيطة مثل الحرارة والرطوبة والهواء والضوء). وتصنيع الأغذية وتغليف المعلبات من الأمور ذات الأهمية لتوفير الغذاء الصحي للفرد، حيث ينعكس ذلك على صحة المجتمع ككل. ولكن في حال عدم تحقق الدقة في عملية إنتاج وتعليب وتجفيف وتعقيم وحفظ الطعام المعلب، ينتج عنه بالطبع التلوث وتلف المعلبات الغذائية. والتلوث هو مادة ضارة غير مرغوب فيها، وتنتج عن التكنولوجيا المستخدمة في إنتاج المنتجات الغذائية، مما يؤثر على نوعيته حيث تتسبب في فقدان الطعام لخواصه ولقيمته. وملوثات الغذاء، هي تلك المواد التي تصل إلى المواد الغذائية إما عن طريق الخطأ أو الجهل بمصادر التلوث، ومن مظاهر فساد المعلبات:

أولاً المظاهر غير الميكروبية لفساد المعلبات: لا يكون الفساد بسبب الميكروبات ولكن بسبب الانتفاخ الهيدروجيني، ويحدث نتيجة لتفاعل الأغذية الحامضية مع العلب المعدنية، فينتج نتيجة لهذا التفاعل غاز الهيدروجين مما يتسبب في انبعاث أغطية العلب، ويتم شم رائحة معدنية

# السيارات ذاتية القيادة

إعداد: محمد سيد أحمد محمد



من المعروف أن شغل التكنولوجيا الشاغل هو راحة الإنسان في المقام الأول، ولكن هل التقدم التكنولوجي هذا يأتي في صالح البشرية، أم سينقلب السحر على الساحر، وتصبح الأشياء هي من تتحكم في البشر؟

في تلك المقالة سنعرض أهم المعلومات المتعلقة بالسيارات ذاتية القيادة، وتعريفها وكل ما يتعلق بها، وهل هي خطوة جيدة لمساعدة الإنسان، أم تهميته.

وتعتبر السيارات ذاتية القيادة، هو مشروع قامت به جوجل يعتمد على تطوير تكنولوجيا السيارات ذاتية التحكم، والسيارات الكهربائية بشكل خاص. ويسمى البرنامج المحرك لسيارات جوجل بـ السائق جوجل، وقامت بكتابة حروف على جانب كل سيارة يحدد بأنها «سيارة ذاتية القيادة» ويجري حاليا المشروع بقيادة من قبل مهندس جوجل سيباستيان ثرون، المدير السابق لمختبر الذكاء الاصطناعي ستانفورد ومخترع جوجل ستريت فيو.

وتعمل السيارات ذاتية القيادة من خلال نظام كمبيوتر متطور، يمكنها من القيادة بشكل احترافي والالتفاف وتفادي راكبي الدراجات النارية، فهي مثالية للمكفوفين، وذوي الاحتياجات الخاصة، كما أنها تستخدم خرائط دقيقة بتقنية ثلاثية الأبعاد، ومزودة بجهاز تحديد المواقع GPS، ولا تحتوي على عجلة قيادة أو دواسات سرعة أو حتى فرامل، حيث تعتمد فقط على زر للحركة والتوقف.

تعتبر ميزة الأمان، من أهم مميزات السيارات ذاتية القيادة، حيث أن نسبة خطأ التكنولوجيا، والإنسان الألي الذي يعمل بتقنية الذكاء الاصطناعي، تكون أقل من نسبة خطأ الإنسان العادي، كما إن السيارة مزودة بالكثير من التقنيات الحديثة لتحديد المسار بدقة، وللاستغاثة وغير ذلك. كما أن الكثير من شركات سيارات الأجرة، مثل أوبر قد قامت بإطلاق بعض سيارات الأجرة ذاتية القيادة، من أجل سلامة الركاب، وكذلك توفيراً للجهد.

وإن كنت من مستخدمي تطبيق أوبر، إليك تطبيق آخر وهو تطبيق جوي من STC حيث أن التسوق الإلكتروني قد يستهلك جزء كبير من باقة الإنترنت الخاصة بك، إلا إنه ومع الاشتراك في التطبيق الرائع STC جوي، يمكنك أن تقوم بالحفاظ على باقة الإنترنت.

فمن خلال تلك الخدمة يمكنك أن تقوم بالتحكم في باقة الإنترنت الخاصة بك، كما إنه من مميزات التطبيق أنه يعطيك إشعارات لاستهلاكك بشكل مباشر، فالتطبيق مجاني ومتوفر لأجهزة أندرويد و iOS.

ومن السلبيات التي واجهتها السيارة، هو عدم تعاملها في الظروف

فبعد اختبار السيارة التي طورتها شركة جوجل، تبين أنها لا تجيد التعامل مع الثلوج أو الأيام الممطرة، كما أنها ترتبك عند تعاملها مع إشارات المرور المؤقتة، وتحرف دون داع في بعض الوقت، ولا تستطيع التفريق بين كومة ورق مثلاً وبين صخرة كبيرة.

أجرى موقع "يو سويتش دوت كوم" مسحا حول آراء الناس في السيارات ذاتية القيادة، فوجد أن ٤٨٪ من البريطانيين قالوا إنهم غير راغبين في ركوب سيارة دون سائق، وقال ١٦٪ من البريطانيين الذين شملهم المسح إنها فكرة "مفزعة" أن تتركب سيارة ذاتية القيادة دون سائق، في حين قال ٣٥٪ منهم إن هذه السيارات يمكن أن تؤدي إلى ارتفاع تكاليف التأمين عليها.

ما هو مستقبل السيارات ذاتية القيادة؟

أفادت دراسات عدة أن السيارات ذاتية القيادة تمثل مستقبل السيارات، حيث إنه بحلول عام ٢٠٥٠، ستصبح كافة السيارات المستخدمة على سطح الأرض هي سيارات ذاتية القيادة. ونحن لا نعلم هل السيارات الذكية ستساعد البشر أم ستقتل من تفاعلهم في الحياة، ولكننا لا نملك إلا الانتظار..

## سلوك المستهلك بين المفهوم والتطبيق

إعداد: مروة أسامة نصر الدين بدر

عام محدود في مقابل حاجاته الشرائية غير المنتهية، فعليه أن يرتب دوافعه إلى دوافع شراء أولية، وانتقائية وتعاملية. كما أن العاطفة والعقل تتحكمان بالدوافع الشرائية للفرد وبالتالي تحدد حاجة الفرد للسلعة. الحاجات ولها أهمية كبيرة في المؤسسات التي تؤمن بمفهوم التسويق الحديث، فهي نقطة البداية التي من خلالها يتم التعرف على ما يحتاجه المستهلك وعلى أساسها يتم إنتاج السلع والخدمات لإشباع رغبات الفرد. كما أن الحاجات تعرف بأنها شعور بالنقص لشيء ما، وبالتالي فهي تساهم في توجيه السلوك لسد هذا النقص. وهناك عدة نظريات تفسر الحاجات لدى الإنسان، ومنها نظرية ماسلو التي تتضمن ترتيب حاجات الفرد على شكل هرمي وذلك لأنها تتدرج بالأهمية، وإشباع الفرد لهذه الحاجات يبدأ بالمهمة منها ومن ثم ينتقل إلى الأقل أهمية وهكذا، وتتصف حاجات الفرد بأنها متغيرة باستمرار، حيث تظهر حاجة جديدة كلما تم إشباع واحدة. الشخصية وهي مجموعة الصفات الموجودة في الفرد والتي تميزه وتحدد سلوكه وطريقة تفاعله مع كل شيء في بيئته، وهناك عدة نظريات تحدثت عن الشخصية منها نظريات التحليل النفسي التي تنظر إلى الشخصية على أنها مزيج من حاجات بيولوجية وجنسية وهذه الحاجات هي التي تتحكم بسلوك الفرد. وتقسّم هذه النظرية شخصية الفرد إلى الأنا وهي غرائز وحاجات الفرد، والذات وهي الضمير الذي يتحكم بسلوك الفرد، والأنا العليا وهي القناعات التي يؤمن بها الفرد ويفترض أنها تتطابق مع قيم المجتمع، ويستفاد من هذه النظرية في مجال تسويق المنتجات للمستهلك، وطرحها في الأسواق واختيار المواقع المناسبة للإعلانات. الإدراك إن تصرفات الإنسان تكون بناءً على ما يدركه وهذا ينطبق على عملية الاستهلاك، فسلوك المستهلك يرتبط بالصورة التي يكونها عن المنتج المعروض له، وعليه فإن القرارات الشرائية تتألف من ثلاث عمليات إدراكية وهي: تفسير المستهلك للمعلومة، وتقييم المنتج بناءً على المعلومة ليستطيع الاختيار بين عدة منتجات، وتذكر بعض المعلومات عن منتجات أخرى أو عن نفس المنتج والاستعانة بها لتساعده في عملية الاختيار. والجدير بالذكر أن العملية الإدراكية تمر بعدة خطوات وهي: استقبال الفرد للمثيرات عن طريق حواسه الخمسة. استيعاب المثيرات التي يرى الفرد أنها ذات أهمية له. فهم المستهلك للبيئة المحيطة به، وإدراكه للمواقف والظروف المختلفة. وهناك عوامل تؤثر في عملية الإدراك منها ما هو مرتبط بالشيء الذي تم إدراكه أي المثير ذاته مثل حجمه، ولونه، ومكان وطريقة عرضه، أو عوامل مرتبطة بالبيئة، والعامل الأخير يعود لصفات وخصائص المستهلك مثل حاجاته، ومستوى دخله، وحالته المزاجية. الاتجاهات وهي استعداد الفرد للتصرف بطريقة ما تجاه شيء أو فكرة أو موقف، وتأتي نتيجة الخبرات والتجارب التي يتعرض لها الفرد، وهي ليست موروثية، ويحتاج الفرد لأن تتوافر لديه معلومات عن الشيء أو الموقف ليكون اتجاهه نحوه، وهذه الاتجاهات تنمو مع نمو الفرد وازدياد خبراته، ويمكن معرفتها من خلال سلوك الفرد، كما أنها تختلف بين الأشخاص، ولاتجاهات أربع وظائف في

سلوك المستهلك: يُعرف السلوك بوجه عام على أنه طريقة تعامل وتصرف الكائنات الحية مع الظروف البيئية من خلال نشاط يكون الهدف منه تعديل أو تغيير لهذه الظروف، بحيث تصبح ملائمة لها ولتطلباتها كي تستطيع العيش والبقاء، وينطبق هذا المفهوم على الإنسان أيضاً، فأي سلوك أو تصرف يقوم به ما هو إلا ردود أفعال للضغوطات التي يتعرض لها في حياته، والتي تؤثر في حالته النفسية. أما المستهلك فيُعرف حسب نوعه، فالمستهلك الفرد هو ذلك الشخص الذي يقوم بشراء سلع يحتاجها لاستخداماته الشخصية أو الأسرية، وهناك نوع آخر وهو المستهلك الصناعي، ويشتمل على جميع المنظمات الخاصة منها والعمامة والتي تبحث عن المنتجات، وتقوم بشرائها لتستخدمها في تحقيق أهدافها وخططها المستقبلية. أما سلوك المستهلك فهو مصطلح يضم مفهومين هما السلوك والمستهلك، وبالتعريفات السابقة لهذين المفهومين يمكن الخروج بتعريف لسلوك المستهلك على أنه نشاط ذهني وبدني يبذله الفرد يشتمل على عملية تقييم للسلع والخدمات، ومقارنتها ببعضها من أجل الحصول على أفضلها بغرض استخدامها، كما أن المفهوم يضم ما يقوم به الأشخاص المستهلكون من دراسات عند قيامهم بتبادل شيء له قيمة بسلعة أو خدمة تلبس احتياجاتهم، وبالتالي فإنه يشمل كل ما يخص تعامل الفرد مع السلعة أو الخدمة من اختيار، وشراء، واستخدام وتقييم، ويمكن القول إن سلوك المستهلك هو مجموعة نشاطات يقوم بها الشخص نتيجة لدوافع وحوافز معينة، كما أنه خطوات متتابعة تشتمل على وجود مدخلات ومخرجات تتحكم بها دوافع الشخص المستهلك بشكل أساسي. ويتأثر سلوك المستهلك بعدة عوامل مثل شخصية الفرد المستهلك وحالته النفسية، بالإضافة إلى تأثير عدة عوامل خارجية عليه، والجدير بالذكر أن سلوك المستهلك يختلف باختلاف الوقت.

يواجه المستهلك مؤثرات عديدة تتحكم في سلوكه النهائي وتوجهه نحو شراء واستخدام سلعة معينة أو خدمة ما، وهذه المؤثرات تختلف باختلاف الفرد المستهلك من حيث طبيعته، وخلفيته الثقافية والاجتماعية، وطبيعة السوق الذي يتعامل معه، وتقسّم هذه المؤثرات إلى خارجية وداخلية: فالمؤثرات الداخلية تتعلق بالشخص المستهلك وتحديدًا بالجانب النفسي والحاجة التي تتحكم بتوجيه سلوكه وتدفعه إلى الاستهلاك بهدف إشباع رغباته واحتياجاته، والعناصر المكونة للجانب النفسي هي: الدوافع وهي عنصر مؤثر في سلوك الفرد الاستهلاكي النهائي؛ لأنها توجه سلوكه وتتحكم به، بغرض تحقيق هدف معين. وقد تكون هذه الدوافع فطرية وُجدت منذ أن خلق الشخص، وترتبط بحاجاته الفسيولوجية كحاجته للماء والطعام والهواء والماوى، أو دوافع مكتسبة من البيئة المحيطة والخبرات اليومية. وعندما يشعر الفرد بالدافع يسمى الدافع دافعا شعوريا - كـ رغبتة بالسفر - أما إذا لم يستطع تحديد الدافع وراء قيامه بالعمل فيسمى دافعا لاشعوريا. والدوافع تكون إما إيجابية يرغب الفرد بعملها، وإما سلبية تمنع الفرد من القيام بعمل ما كالخوف من ركوب الطائرة، ولأن دخل الفرد بشكل

أنماط، وهي: منطقة الزوج؛ ويتم فيها شراء السلع بقرار من الزوج فقط. منطقة الزوجة؛ ويتم فيها شراء السلع بقرار من الزوجة فقط. المنطقة المشتركة بين الزوجين؛ ويتم فيها شراء السلع بقرار مشترك من الزوجين. ولالأطفال دور مهم في العمليات الشرائية التي تقوم بها الأسرة، إلا أن دورهم يختلف باختلاف عمر الطفل حيث إن الأطفال الأكبر سنا عادة ما يتجهون نحو استهلاك السلع ذات السعر الأعلى مثل أجهزة الكمبيوتر، وغرف النوم والرجلات وغيرها أما الأطفال الأصغر سنا فإن استهلاكهم يتجه نحو الشوكولاتة والألعاب. الطبقة الاجتماعية وتعرف على أنها مجموعة من الناس ينتمون إلى مستوى ونمط معيشي معين بناء على الدخل، والمهنة، والثروة والسلطة، وتستخدم الطبقات الاجتماعية كمعيار لتقسيم السوق،



ويستخدمها رجال التسويق لإعداد استراتيجيات تسويقية حيث يتبعون الخطوات الآتية: تحديد الطبقة الاجتماعية للمستهلك وعلاقتها باستهلاكه لسلعة ما. تحديد الطبقة المستهدفة لتسويق منتج معين. تصميم الموقع الذي سوف يُطرح به المنتج. إعداد الخطة التسويقية المناسبة. الجماعات المرجعية ويقصد بها الأفراد الذين يؤثرون في استهلاك الفرد للسلعة، ويؤثرون في حكمه النهائي، وأكثر هذه الجماعات تأثيرا هي الأسرة، والأصدقاء وزملاء العمل. قادة الرأي هم الأشخاص الذين يستخدموا كوسيلة لإقناع المستهلك بالسلعة، حيث تكون لديهم معرفة عالية بالسلعة، وهم مبتكرون ويحبون تجربة الجديد، ولديهم قدرة على تكوين العلاقات، ويفضلون المصلحة العامة وخدمة الجمهور على أنفسهم. الثقافة وهي سلوك يكتسبه الفرد من بيئته الاجتماعية والتي تحدد أنماطه الاستهلاكية والسلوكية، وعندما يعرف العاملون في المجال التسويقي الخلفية الثقافية لمجتمع معين بجميع طبقاته يستطيعون تحديد الطرق الترويجية للسلع، ونوعية المنتج الذي يطرحونه للمستهلك بحيث يتناسب مع ثقافتهم وعاداتهم ولا يتم رفضه. أهمية دراسة سلوك المستهلك تعتبر دراسة سلوك المستهلك من الأمور التي يهتم بها العاملون في مجال التسويق، فهي تمكنهم من إعداد برامجهم التسويقية، وتصميم إعلاناتهم الناجحة والمنافسة، كما وتدفعهم إلى تطوير السلعة أو تغييرها لتناسب مع

مجال التسويق وهي: وظيفة إشباع الحاجات والتي تساعد المستهلك على أن يكون اتجاهات إيجابية أو سلبية نحو السلعة، ووظيفة التعبير عن القيم مثل أن تتكون لدى الفرد اتجاهات إيجابية تجاه السلع الوطنية والتي يعبر عنها بمصطلح الولاء للمنتجات الوطنية، ووظيفة المعرفة التي تساعد على اكتساب المعلومات عن المنتج. مفهوم التعلم والتعلم يكون بخطوات مستمرة، ومنظمة، ومقصودة وغير مقصودة، ويكون الهدف من هذه الخطوات إكساب الفرد المعرفة، وتعديل نمط سلوكه أو إكسابه أنماطا أخرى، وهناك متطلبات أساسية لكي تتم عملية التعلم، وهي: الدوافع التي تحدد التصرف والسلوك تجاه السلعة. الإيحاءات التي ترتبط بالتصميم التسويقي الذي يحرك دوافع المستهلك. الاستجابة للمؤثرات. الرغبة في التعلم، ووضوح الموقف الذي يزيد من فرصة وسرعة التعلم. طاقة الفرد على التعلم، وربط الخبرات بالاتجاهات والمفاهيم. المؤثرات الخارجية وتشتمل المؤثرات الخارجية على الآتي: الأسرة للأسرة أثر كبير في الفرد لأنه يتعلم منذ صغره كيف يتصرف كمستهلك واع من خلال اكتسابه للمهارات والقيم والاتجاهات من محيط أسرته، وبما أن الأسرة تلعب دورا مهما في العملية الاستهلاكية وتؤثر في سلوك أفرادها الشرائي، وتتحكم في القرارات الشرائية سواء من خلال الأب أو الأم، فعلى المهتمين بعمليات التسويق تصميم الإعلانات بحيث تتناسب مع هذا الدور، ويمكن تصنيف دور الزوج والزوجة في قرارات الشراء بثلاثة



## ثقافة الجودة .. أسلوب حياة

د/ مدحت عبد الوهاب

الأمين العام للمجلس الوطني للتدريب



الجودة هي أسلوب حياة قبل أن تكون أسلوب عمل. فما العمل إلا جزء من ممارسة الحياة بأشكالها المختلفة، وحتى نستطيع الاستفادة من الجودة في حياتنا الشخصية والعملية يجب أن يتمتع المجتمع بثقافة الجودة. ومن المفاهيم السائدة في المجتمع الاعتقاد بأن تطبيق نظم إدارة الجودة المختلفة بمؤسسات الأعمال هي السبيل الرئيسي لتطبيق الجودة، لذا تسعى الكثير من المنظمات في دول العالم إلى تبني مفهوم الجودة وتطبيقه من أجل الوصول بمنتجاتها وخدماتها إلى أعلى مستويات الكفاءة المأمولة بأقل تكلفة مادية ممكنة. ولكن في الواقع أن تبني مبادئ وفلسفة الجودة أهم من تطبيق المنظومة في حد ذاتها، حيث أنها هي حجر الأساس، فالجودة قناعة قبل أن تكون نظام إداري وإن لم يتبن جميع العاملين بمن فيهم المدراء والرؤساء وأصحاب العمل فكرة الجودة فلن يكون للنظام روح وسيكون التطبيق روتيني فقط لا غير، وعندئذ تتعالى الأصوات بعدم جدوى تطبيق نظم إدارة الجودة وطبعاً يكمن السبب في عدم فهم فلسفة الجودة والاقتناع بها.

وقد أكد العديد من الكتاب والباحثين أن الاستخدام الناجح لأدوات وأساليب إدارة الجودة يكمن في القدرة على تغيير الثقافة التنظيمية للمنشآت بحيث يصبح جذب الانتباه نحو الجودة جزءاً طبيعياً من سلوك المنشأة، ومن ثم فإن دعم التغيير اللازم لتحويل المنشأة بحيث تكون الجودة طريقة للحياة وسلوك طبيعي لها يعتبر الحلقة الأساسية في مدخل إدارة الجودة. ذلك أن خلق الثقافة التنظيمية التي تتفق وإدارة الجودة يعتبر من أهم التحديات لبرنامج إدارة الجودة، لأن لكل منظمة من منظمات الأعمال ثقافتها الخاصة بها، والتي تشمل في مجملها العادات والتقاليد والقيم والمعتقدات التي تحكم سلوك الأفراد والمجموعات في المنشأة. كما يتوقف نجاح تطبيق منهج إدارة الجودة على مدى التهيئة الثقافية للمنشأة لتتوافق مع متطلبات التطبيق الناجح والفعال للجودة، ذلك أن هذه الثقافة تعتبر قابلة للتعليم

والتغيير والانتقال والتكيف. لذلك فمن الممكن تغيير محتوى الثقافة لدى العاملين وغرس ثقافات جديدة للجودة لديهم. وعليه فإننا نرى أهمية تعزيز ثقافة ومفاهيم الجودة ومبادئها لدى الأفراد والمنشآت وتنمية روح الفريق والعمل الجماعي، ومحاولة إزالة العوائق بين الأقسام والإدارات وتعزيز وتنمية روح الإعتزاز بالعمل، والتأكيد على مبدأ الوقاية وليس الرقابة، وإرساء مفهوم السعي لتحقيق أهداف المؤسسة قبل الأهداف الشخصية كل ذلك قبل البدء في التخطيط لوضع نظام إدارة الجودة.

هذا ومن سابق خبراتنا في تقديم العديد من الاستشارات للتوافق مع نظم إدارة الجودة وجدنا صعوبة تحقيق أهداف الجودة بدون وجود أفراد لديهم كفاءات وقدرات تمكنهم من



التحسين الذي طرأ بعد التوافق مع متطلبات النظام، فإن لم يكن فلتعلم أنها خدعت نفسها وصرفت من الأموال دون أي طائل سوى حصولها على ورقة مجرد ورقة لاتغني ولا تسمن من جوع.

وإذا كنا حريصين فعلا على تحقيق رفاهية المجتمع والنهوض بالأمة لمصاف الدول المتقدمة، فيجب علينا أن نصارح أنفسنا ونواجه معوقات التطبيق بقوة، وأول خطوة تكون نشر ثقافة الجودة وتغيير عادات المجتمع السلبي، ومن هنا يأتي دور الاستشاريين والخبراء المتخصصين في مجال الجودة للتجمع تحت قيادة المعهد القومي للجودة للقيام بحملة توعوية هدفها توصيل رسالة للمجتمع "أن الجودة ليست اختيار ولكنها واجب وطني".

العمل على تحقيق متطلبات تلك المواصفات، وعلى سبيل المثال لا الحصر فإن جميع نظم إدارة الجودة تطلب من المنشأة جمع وتحليل البيانات، وأيضا، وضع خطط التحسين وقياس أداء العمليات وحساب مخاطرها وغيرها من متطلبات تحتاج إلي مهارات خاصة للعاملين. وللأسف نجد المنشآت تركز على إنشاء نظام إدارة جودة وإعداد النماذج الخاصة به ووضع السياسات والأهداف للحصول على شهادات المطابقة دون التركيز على قدرة فريق العمل على الانجاز بفعالية و بكفاءة وما مدي تأثير ذلك على نمو المنشأة.

لذا يجب على المنشآت بكافة أنواعها الراغبة في الحصول على شهادات المطابقة أن تبحث عن العائد الإيجابي على منظومة العمل وتغيير فكر وثقافة العاملين، وقياس مدي

## ماهي المواصفة القياسية الدولية ISO 37001؟

م. سامية العزازي

خبير المواصفات و الجودة / خبير وطني المسئولية المجتمعية  
عضو اللجنة الفنية الوطنية لمواصفات مكافحة الرشوة

نظام إدارة مكافحة الرشوة إما كنظام منفصل أو كجزء لا يتجزأ من نظام إدارة شامل للائتمثال (في هذه الحالة يمكن للمنشأة أن تسترشد بمواصفة الأيزو 19600)، ويمكن للمنشأة أن تختار أيضا تطبيق نظام إدارة مكافحة الرشوة بالتوازي مع أو كجزء من نظم الإدارة الأخرى المطبقة بها مثل نظم إدارة الجودة والإدارة البيئية والأمن المعلوماتي (في هذه الحالة يمكن للمنشأة الرجوع الى مواصفة الأيزو 9001، مواصفة الأيزو 14001، مواصفة (ISO/IEC 27001)، وكذا مواصفة الأيزو 26000، ومواصفة الأيزو 31000.

وتحتوي المواصفة الدولية الأيزو 37001 على جزعين: الأول نص المواصفة، والثاني ملحق كدليل إرشادي يضم إرشادات لاستخدام و تطبيق المواصفة. وتشتمل المواصفة - مثل بقية سلسلة مواصفات نظم الإدارة - على عشرة بنود منها ثلاثة بنود عامة هي: المجال، المراجع التكميلية؛ المصطلحات والتعاريف، ثم سبعة بنود أساسية تشتمل على متطلبات نظام إدارة مكافحة الرشوة، وهي: سياق المنشأة (فهم المنشأة وسياقها - تفهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية - تحديد مجال نظام إدارة مكافحة الرشوة - نظام إدارة مكافحة الرشوة - تقييم مخاطر الرشوة)؛ القيادة والالتزام - سياسة مكافحة الرشوة - الأدوار والمسئوليات والصلاحيات المؤسسية)؛ التخطيط (إجراءات التعامل مع المخاطر والفرص - أهداف مكافحة الرشوة والتخطيط لتحقيقها)؛ الدعم (الموارد - الكفاءة - النوعية والتدريب - الاتصال - المعلومات الموثوقة)؛ التشغيل (التخطيط والتحكم التشغيلي - العناية الواجبة - الضوابط المالية- الضوابط غير المالية - تنفيذ ضوابط مكافحة الرشوة من قبل المنشآت التي تسيطر عليها المنشأة وشركاء العمل - إلتزامات مكافحة الرشوة - الهدايا والضيافة والتبرعات والمزايا المشابهة - إدارة عدم كفاية ضوابط مكافحة الرشوة - إبداء المخاوف - التحقيق والتعامل مع حالات الرشوة)؛ تقييم الأداء (الرصد، القياس، التحليل، التقييم - التدقيق الداخلي - مراجعة الإدارة - المراجعة من قبل مسنول الإئتمثال)، وأخيرا البند الخاص بالتحسين (عدم المطابقة والإجراء التصحيحي - التحسين المستمر).

ولإلقاء الضوء على المتطلبات المتعلقة بسياق التنظيم والقيادة والتخطيط والدعم والتشغيل وتقييم الأداء وتحسين الإئتمثال لمكافحة الرشوة، فإنه يمكن ذكر عدد من أهم هذه المتطلبات وتشتمل: دور الإدارة العليا في القيادة والالتزام والمسئولية فيما يتعلق ببرنامج الإئتمثال؛ تحديد الأدوار والمسئوليات التنظيمية لوظيفة الإئتمثال لمكافحة الرشوة؛ توفير التدريب لمكافحة الرشوة ونشر وتوصيل سياسات مكافحة الرشوة إلى الموظفين؛ إجراء مراجعات وتقييمات مخاطر الرشوة؛ إجراء العناية الواجبة على المشاريع والشركاء التجاريين؛ تنفيذ الضوابط المالية التي تفحص الأصول والهدايا والتبرعات حسب القواعد؛ تسهيل الإبلاغ من جانب الموظفين عن الموظفين الآخرين الذين ينتهكون السياسة، وإجراء التحقيقات الداخلية عند الحاجة؛ إجراء الرصد والقياس والتحليل وتقييم برنامج الإئتمثال والفعالية؛ إجراء مراجعة الحسابات الداخلية؛ تفعيل الإجراءات التصحيحية والسعي من أجل التحسين المستمر.

الرشوة هي واحدة من أكثر القضايا تدميرا وتحديا في العالم، ومع دفع ما يزيد عن (2) تريليون دولار أمريكي كرشاوى كل عام على مستوى العالم وفقا لمصادر البنك الدولي، فإن العواقب ستكون كارثية، وتقلل جودة الحياة، وتزيد الفقر، وتهدم جهود التنمية، وتفسد مناخ الأعمال والاستثمار. ورغم الجهود المبذولة على المستويين الوطني والدولي لمعالجة الرشوة، إلا أنها تظل قضية مهمة في حاجة الى أداة عالمية تساهم في الأعمال الأخلاقية تعد - من الناحية التاريخية - أدوات الأعمال الأساسية لمنع الفساد، ومع وجود القوانين والتشريعات الدولية والمحلية التي تمثل - على الصعيد القانوني - العصا القوية لملاحقة النشاط الاقتصادي والتجاري الفاسد، فما زالت مختلف المؤسسات والمنشآت تعاني من هذه القضية. وللدرد على السؤال القائم: كيف يمكن مساعدة المؤسسات على محاربة الرشوة وتعزيز ثقافة الأعمال الملزمة أخلاقيا، ومعاونة المنشآت الأخلاقية والمسؤولة مجتمعيا على أن تكون أكثر استباقية، فإن الجواب هو: مواصفة دولية لنظام إدارة مكافحة الرشوة، تحدد - مثل غيرها من حافظة الأيزو لمواصفات نظم الإدارة - إطارا واضحا يمكن للمنشآت استخدامه للمساعدة في منع الرشوة، مع وضع برنامج لاصدار الشهادات بالمطابقة لهذه المواصفة الدولية.

«إن الأمر يشبه تعزيز جهاز المناعة حتى لا يبدأ المرض في الظهور»، كما يقول أحد خبراء الحوكمة والإئتمثال، «تقلل مواصفة الأيزو الجديدة من مخاطر الرشوة عن طريق أخذ اليقظة التنظيمية والرقابة على علاقة سلسلة التوريد إلى مستوى جديد، وتوفر "لغة مكافحة الرشوة" المشتركة التي لم تكن موجودة من قبل، والتي يمكن استخدامها داخليا وخارجيا». ومن هنا، أصدرت منظمة الأيزو مواصفة جديدة في سلسلة مواصفات نظم الإدارة، وهي المواصفة القياسية الدولية الأيزو 37001 "نظم إدارة مكافحة الرشوة - المتطلبات مع إرشادات للإستخدام -» Anti-bribery management systems Requirements with guidance for use

وتعالج هذه المواصفة ظاهرة الرشوة، حيث تحدد المتطلبات وتقدم الإرشادات لوضع وتطبيق نظام إدارة مكافحة الرشوة وأيضا صيغته ومراجعتها وتحسينه في كافة المنشآت أيا كان نوع وحجم وطبيعة نشاطها، بغرض مساعدة المنشأة لمنع وكشف والتصدي للرشوة والإئتمثال لقوانين مكافحة الرشوة والإلتزامات الطوعية المطبقة على أنشطة المنشأة. و تطبق هذه المواصفة على الرشوة فقط، وتتناول مختلف أنواعها، سواء كانت متعلقة بمنشآت القطاع العام أو الخاص أو غير الهادف للربح، وسواء كانت متعلقة بالمنشأة أو موظفيها أو شركاء العمل الذين يعملون بالنيابة عنها أو لصالحها، وسواء كانت الرشوة مباشرة أو غير مباشرة - على سبيل المثال الرشوة التي يتم دفعها أو قبولها من خلال أو بواسطة وسيط (رائش)، ولا تتناول ممارسات الفساد الأخرى مثل الغش والتدليس وجرائم الإحتكار وغسيل الأموال وغيرها، على الرغم من أنه يمكن للمنشأة توسيع مجال عمل نظام الإدارة ليشمل مكافحة تلك الممارسات. يمكن للمنشأة أن تختار لتطبيق

## ولماذا شهادة الأيزو 37001؟



الصلة، مثل حجم وهيكل المنشأة والمواقع والقطاعات التي تعمل فيها، ونوعية مخاطر الرشوة التي تواجهها. وبالتالي، فهي لا تقدم مجموعة محددة و موحدة من الإجراءات التي قد تعتمد عليها كافة المنشآت لمكافحة الرشوة. وتجدر الإشارة إلى أن أهمية المواصفة ISO 37001 تتمثل في أنها توفر معياراً دولياً ومفصلاً للائتمثال لمكافحة الفساد يتجاوز ما تم التعبير عنه على المستوى الدولي، بما في ذلك اتفاقيات منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي. وفي حين أن منظمة الأيزو قد سبق لها معالجة الإئتمثال لمطالبات مكافحة الفساد في ISO 19600، فقد كانت هذه المواصفة من النوع B الذي يقدم التوجيه فقط، إلا أن النوع A، بمعنى أنها تنص على متطلبات



ونظراً لأن الدليل الإرشادي الملحق بالمواصفة ISO 37001 يحتوي على إرشادات وإضافات واقتراحات هامة في العديد من الموضوعات ويتناول بعض القضايا الأخرى أيضاً (على سبيل المثال، حظر دفع الاكراميات)، فتجدر الإشارة إلى بعضها. فعلى سبيل المثال توجه هذه الإرشادات بأن على مجلس الإدارة أن يكون "على دراية بمحتوى وتشغيل نظام الإدارة"، و "أن يمارس رقابة معقولة فيما يتعلق بكفاية وفعالية وتطبيق نظام الإدارة". وعلاوة على ذلك، فإن مجلس الإدارة "ينبغي أن يتلقى بانتظام معلومات مباشرة من "مسئول الإئتمثال لمكافحة الرشوة" فيما يتعلق بأداء نظام إدارة مكافحة الرشوة من خلال عملية "مراجعة الإدارة"، و تسند وظيفة الإئتمثال لمكافحة الرشوة إلى شخص (أشخاص)

ممن لديهم "الكفاءة والمكانة والسلطة والاستقلالية" المناسبة، ولهم إمكانية الوصول المباشر إلى الإدارة العليا والهيئة الإدارية لتوصيل المعلومات وتقارير المراجعة. كما تشير الإرشادات التوضيحية أنه يتعين على المنشأة مراجعة علاواتها وأهدافها وغيرها من الحوافز بشكل دوري للتحقق من وجود ضمانات معقولة لمنع المغريات التي تشجع على الرشوة. كما تشير إلى أنه يمكن استخدام تقييمات الموظفين والترقيات والمكافآت وغيرها من المكافآت كحوافز للموظفين للتصرف وفقاً لنظام إدارة وسياسة مكافحة الرشوة في الشركة. وبالمقابل، يتعين على الشركات إبلاغ الموظفين بالنتائج المترتبة على انتهاك سياسة مكافحة الرشوة ونظام إدارة مكافحة الرشوة. كما يتضمن الدليل الإرشادي مناقشة تضارب المصالح ويقترح أن تقوم المنشآت بتحديد وتقييم مخاطر تضارب المصالح الداخلي والخارجي تحسباً لوجود أية دوافع للموظف لتسهيل الرشوة أو العجز عن منع الرشوة أو الإبلاغ عنها.

موضوعية تسمح لمراجعي نظم الإدارة المستقلين بتقديم تقرير "نعم أو لا"، فيما يتعلق بإئتمثال جهة معينة ومطابقتها للمواصفة وبالتالي حصولها على شهادة بذلك من جهة محايدة. لماذا شهادة الأيزو 37001؟

على الرغم من أن الحصول على شهادة ISO 37001 ليس إلزامياً، إلا أنه مما لا شك فيه أن الحصول على هذه الشهادة من قبل جهة مستقلة ومعتمدة لمنح الشهادات - على غرار مثيلاتها من مواصفات نظم الإدارة - يؤدي إلى زيادة الثقة في برنامج الإئتمثال لمكافحة الفساد وتعزيز مصداقية المنشأة في الوفاء بمسئوليتها المجتمعية والإسهام في التنمية المستدامة. علاوة على ذلك، يمثل الحصول على هذه الشهادة برهاناً مقبولاً على التزام المنشأة بتخفيض مخاطر الرشوة، ويعمل كمؤشر لجهود المنشأة للحفاظ على برنامج إئتمثال عالمي حيث تتضمن مواصفة الأيزو 37001 إجراءات مكافحة الرشوة التي تعتبر دولياً بالفعل "أفضل الممارسات" للحد من مخاطر الفساد، ويعد بمثابة ضمان للإدارة والمساهمين والعملاء والمستثمرين المحتملين وغيرهم من الجهات المعنية بأن المنشأة تتخذ خطوات جادة للحد من مخاطر الرشوة. وعلى الصعيد المحلي، يمكن اعتبار الشركات المحلية الحاصلة على الشهادة بمثابة شركاء أفضل في السوق المحلية. وأيضاً على الصعيد الدولي، يساعد الحصول على شهادة ISO 37001 على إضفاء الشرعية على الأعمال التجارية في البلدان المعروفة بالفساد و / أو عدم كفاية أنظمة مكافحة الرشوة. وهذا من شأنه تعزيز التوسع العالمي في المناطق ذات مخاطر الفساد المرتفعة، مما يعزز التنافسية محلياً ودولياً ويعود بالفائدة على استقرار ونمو الاقتصاد ككل.

و جدير بالذكر أن هذه المواصفة تتميز بقدرتها من المرونة، ويتضح ذلك في نقطتين هامتين، أولاهما الإشارة إلى أن تعريف الرشوة يجب أن يتوافق مع القوانين الوطنية القائمة، وبالتالي يجب على المنظمات أن تكون على دراية بالقوانين في كل بلد تقوم بأعمالها فيه، والثانية أنه لضمان استخدام المواصفة على نطاق واسع، تتبنى المواصفة تطبيق منهج "معقول ومتناسب" قائم على تحليل وتقييم مخاطر الرشوة لتنفيذ الإئتمثال، وللمنشأة أن تضع معاييرها الخاصة لتقدير مخاطر الرشوة (على سبيل المثال ما إذا كان هناك خطر "منخفض"، أو "متوسط"، أو "عالي")، ويعني هذا أن المنشآت تمنح سلطة تقديرية لتنفيذ تدابير مكافحة الرشوة بطريقة معقولة ومتناسبة مع عدد من العوامل ذات



## الالتزام بمعايير الجودة الخاصة بنظام إدارة أمن المعال

### جدار الحماية الناري (Firewall)

م / احمد محمد نجيب

أخصائي نظم المعلومات - المعهد القومي للجودة

- أو كما ذكرنا سابقا القرصنة - قد لا يهتمون بالهوية الشخصية لأنهم يريدون السيطرة على الجهاز الشخصي فقط!!، لذا يمكن أن يستخدموه لبدء الهجمات على النظم الأخرى. والسيطرة على الجهاز الشخصي قد تساعدهم في إخفاء هويتهم عند عمل أي هجوم على أحد النظم، خاصة النظم الهامة مثل النظم الحكومية أو البنكية (المالية). فالقرصنة أو المتطفلون قد يكونون قادرين على مشاهدة أو مراقبة جميع ما نقوم به أثناء تصفح الانترنت على سبيل المثال، أو إعادة تنسيق القرص الصلب (فورمات) أو تغيير البيانات بالملفات.

• ما هو مدى سهولة اختراق الجهاز الشخصي؟ لسوء الحظ القرصنة دائما يكتشفون نقاط الضعف (أو ما نسميه بالثغرات «bugs») في البرامج فيستغلونها ( وهذا ما نسميه بـ Exploit ). فلذلك يقوم المبرمج بتعقيد البرامج لاختبار أمن نظم الكمبيوتر بدقة. وعندما تكتشف الثغرات يقوم المطورون بتطوير هذه البرامج لسد هذه الثغرة لتحل المشكلة أو بإتشاء ملفات صغيرة لتزقيعها، ولكنها في جميع الأحوال تعود إلى المستخدم للحصول على الرقعة (Patch) لسد هذه الثغرة. وأغلب التقارير التي تصل المسؤولين عن الحماية تذكر أن أغلب الاختراقات (اختراقات مواقع أو أجهزة شخصية) تكون بسبب إهمال الشخص لموقعه بعدم سد الثغرة. أيضا بعض البرامج يكون لها خيارات أو إعدادات ثابتة تسمح للمتطفلين لاختراق الأجهزة إلا إذا غيرت الخيارات لتزيد الحماية (وهذا أكثر ضمانا). تتضمن الأمثلة برامج المحادثة التي تركت المجال للقرصنة لتنفيذ الأوامر على الكمبيوتر أو على مستعرضات الويب. يمكن أن يسمح ذلك للمخترق بأن يضع برامج ضارة في الكمبيوتر الشخصي التي بدورها تعمل عند النقر عليها وفتحها.

**الجدار الناري Firewall:** الجدار الناري أو جدار الحماية أو Firewall هو تركيبة من الأجهزة والبرامج التي توفر نظام أمن، تستخدم عادة لمنع الوصول غير المصرح به من الخارج إلى شبكة اتصال داخلية أو إنترنت. كما يمكن أن يكون على هيئة جهاز متكامل أو برنامج يتم تحميلها إلى الحاسب الآلي بمواصفات جيدة. ووظيفته حماية شبكات الحاسب الآلي من الاختراقات الخارجية، أي أنه يكون كالجدار الحاجز بين شبكة الحاسب الآلي الداخلية وشبكة الإنترنت،

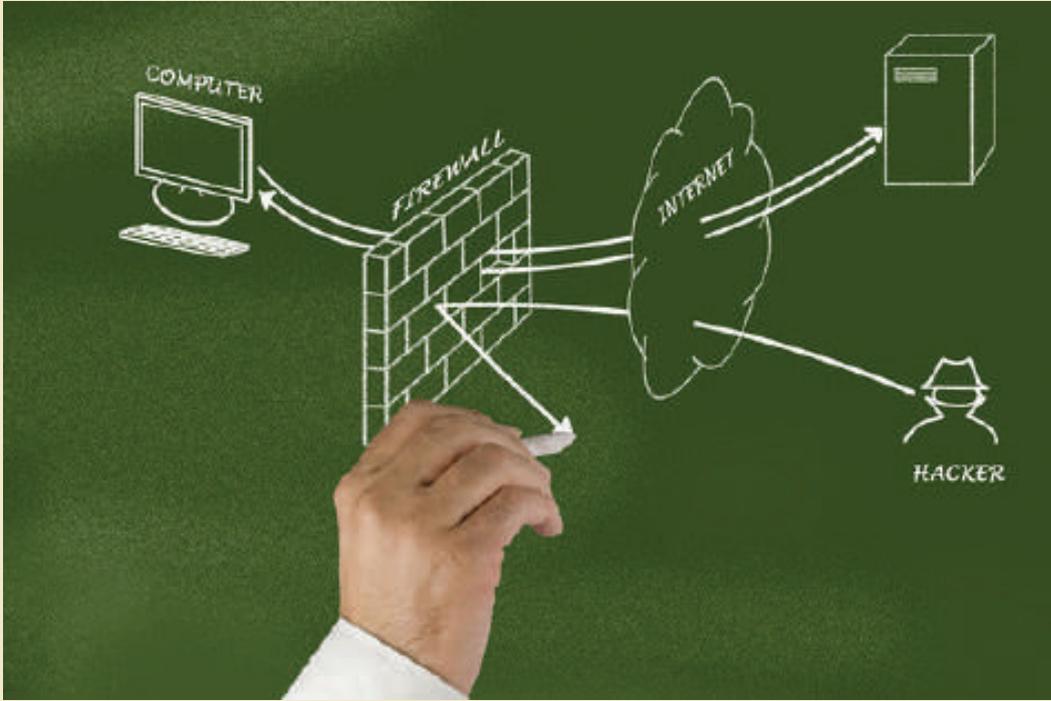
يشكل أمن البيانات الموجودة في شبكة المعلومات وحمايتها من العبث أو السرقة وفقدان معلومات مهمة أو تسرب معلومات سرية وحساسة هاجسا يورق منام المسؤولين، حيث أن النتيجة ستكون وخيمة على المؤسسة. فنحن في عصر أصبحت السرقات الإلكترونية عبر شبكات الحاسب الآلي لا تقل خطورة عن سرقات المصارف والبنوك، كما أصبحنا دائما نطالع أخبارا عن الجرائم الإلكترونية التي كلفت من يقع تحت طائلها الملايين. ومهما كانت الاحتياطات الأمنية في حماية الشبكة، فلا يمكن أبدا أن نجزم بأننا في مأمن. وهذا لا يعفي بالطبع من الاهتمام بعامل الأمان خصوصا إذا قررنا ربط الشبكة الداخلية بالإنترنت، يعني ذلك تعريضها لخطر الاختراق من قبل الآلاف من خبراء الإنترنت العارفين بمسالكها ودروبها. وهناك الكثير من (هاكرز) - وهو لقب خبراء اختراق الشبكات - ممن يبحثون هنا وهناك عن شبكة بها ثغرة يمكن من خلالها الولوج إلى أجهزة الشبكة الرئيسية. وقد لا يعدو الأمر في البداية عن تمضية وقت بالنسبة لهم، لكن يمكن أن يتطور الأمر لدرجات أعلى من الخطورة.

• ما هو أمن الكمبيوتر؟ أمن الكمبيوتر هو عملية منع واكتشاف استعمال أي شخص غير مسموح له للكمبيوتر الشخصي. وأن إجراءات المنع تساعد (أحيانا) أن توقف المستخدمين الغير مسموح لهم (معروفون أيضا كمتطفلين أو ما يسمون بالقرصنة) للوصول إلى أي جزء من الكمبيوتر، والكشف عن هذه العمليات يساعد في تحديد الشخص الذي حاول اقتحام النظام ونجح في ذلك، وعن تصرفاته في محتويات الجهاز، ... الخ.

• لماذا يجب الاهتمام بأمن وحماية الكمبيوتر؟ نحن نستخدم أجهزة الكمبيوتر في كل شيء، للتعامل مع البنوك والتسوق والاتصال مع الآخرين عبر البريد الإلكتروني، أو برامج المحادثة، بالرغم من أننا لا ندري بما يجري خلف الكواليس في الاتصالات. وبالطبع فإننا، أيضا، لا نريد أن يتمكن أحد من قراءة محتويات البريد الإلكتروني الخاص، أو استخدام الجهاز الشخصي للهجوم على أنظمة الغير، أو إرسال رسائل مزيفة أو مزورة من أجهزتنا الشخصية إلى أخرى، أو سرقة معلوماتنا أو بياناتنا الشخصية.

• من الذي يريد اختراق الجهاز الشخصي في المنزل؟ المتطفلون

## نماذج ISO 27000



وظيفته الرئيسية مراقبة كل البيانات الداخلة والخارجة من الشبكة فهي توفر نظام أمن . أي أنه مجموعة نظم تطبق سياسة السيطرة على الدخول بين شبكتين. و من أشهر برامج جدران النار لمستخدمي المنازل Zone alarm.

ويمنع جدار الحماية الاتصال المباشر بين شبكة الاتصال وأجهزة الكمبيوتر الخارجية بواسطة توجيه الاتصال عبر ملقم وكيل خارج شبكة الاتصال. يقرر الملقم الوكيل فيما إذا كان مرور ملف ما عبر شبكة الاتصال آمناً. يدعى جدار الحماية، أيضاً، عبارة الحد الآمن.

إن جدار حماية اتصال إنترنت Internet Connection Firewall ICF - هو برنامج لتعيين قيود على نوعية المعلومات المتبادلة بين الشبكة المنزلية. فإذا كان لدينا كمبيوتر مفرد متصل بإنترنت بواسطة مودم الكيبل ، أو مودم DSL ، أو مودم الطلب الهاتفي ، يقوم ICF بحماية الاتصال بالإنترنت.

ويستعمل الجدار الناري بكثرة في الشبكات الداخلية التابعة للشركات. كما أنه يُستعمل في الشبكات التابعة للمنازل أو المدارس. و يسمح الجدار الناري للمستخدم بإرسال طلباته إلى الإنترنت، ولكنه لا يسمح بالبيانات بالمرور إلى المستخدم من الإنترنت، ميزة التنقيح الموجودة في البروكسي يسمح لمسؤولي الشبكة بمنع مرور البيانات من قبل مواقع ممنوعة. ويختلف الجدار الناري عن خادم البروكسي، فكثيراً ما يقوم مسؤولي الشبكة بترتيب وتشغيل عتاد الجدار الناري بصورة منفصلة عن عتاد خادم البروكسي. فخوادم البروكسي التي نظمت على أساس أنها أجهزة خروج Gateway Devices لديها أكثر من بطاقة شبكية واحدة لدخول الإنترنت والخروج منها، وعلى ذلك فإن الأمر يصبح أفضل

اقتصادياً لو تم إضافة الجدار الناري.

أنواع (الجدران) النارية: يأخذ برنامج الحماية أحد شكلين: الأول؛ برامج جدر نارية وهي برامج مخصصة تعمل على الكمبيوترات الفردية. وثانياً؛ جدر نارية للشبكات وهي آلة صممت لحماية كمبيوتر أو أكثر. وكلا النوعين للجدر النارية Firewalls تسمح للمستخدم التعرف على الارتباطات المتجهة للداخل إلى الحاسبات المحمية، والكثير منها، أيضاً، تستطيع القدرة على التحكم في البورتات القادرة أن تصل على الإنترنت (من الأجهزة المحمية). وأكثر برامج الحماية وضعت للاستخدام المنزلي (الفردية) وجاءت هذه البرامج بخيارات أمنية يختار منها المستخدم ما يريد، كل على حسب رغبته وحاجته. وهناك ثلاث أنواع من الجدار الناري: الأول (filter) ويقوم بتنقيح الدخول والخروج من وإلى الشبكة. والثاني (proxy) يمتاز باحتوائه على ذاكرة مخبأة. والثالث (FILTER&PROXY) يقوم بالوظيفتين السابقتين. ومهما اختلفت أشكالها، ومع تعدد الشركات الصانعة لها، فإنها جميعاً تعمل بنفس الفكرة والتقنية وتتساوى تقريباً في قدراتها في حماية الشبكة، ولكن الاختلاف يكون في طريقة تركيبها وبرمجتها.

## جودة المنتجات ودورها في زيادة تنافسية الصادرات

د. حسام يونس

مدير عام شئون القطاعات التصديرية - هيئة تنمية الصادرات

كما تضمن محور تنمية الصادرات "مشروع تحسين المواصفات والجودة والفحص والرقابة الخاصة بالتصدير والاستيراد"، حيث تتمثل مخرجات هذا المشروع في:

معامل متطورة لديها المعدات والأنظمة والكوادر الماهرة والاعتمادات اللازمة لمنح شهادات الجودة اللازمة للتصدير وخاصة توفير المعامل غير المتوفرة في مصر (كتلك الخاصة بفحص السلع الهندسية) وتطوير المعامل التي بحاجة إلى تطوير شامل. مركز متخصص لفحص الصادرات المصرية معتمد من الجهات العالمية للاعتماد.

مواصفات للإنتاج والتعبئة والتغليف تتوافق مع المواصفات الدولية، ورقابة على الإنتاج للسلع ذات الأولوية للتأكد من مطابقتها لمعايير الإنتاج.

كما أنه في إطار أهمية تحسين البنية التحتية للجودة في مصر جاء البرنامج الجديد لرد الأعباء التصديرية لصندوق تنمية الصادرات، ليتضمن عدة محاور منها (محور رفع جودة الصناعة المصرية).

يستهدف هذا المحور رفع جودة الصناعة المصرية من خلال تشجيع المصدرين على الحصول على شهادات جودة متخصصة على أن يتم تحديد الشهادات المتخصصة بالتعاون مع المجلس التصديري المختص وفقاً لكل قطاع، حيث يتم مساندة المصدر الحاصل على شهادة الجودة المتخصصة من خلال المساهمة في تكلفة الشهادة بنسبة 60% على أن يتقدم المصدر بشهادة الجودة المتخصصة والفاخرة التي تم دفعها للشركة المانحة معتمدة من المجلس التصديري.

ونظراً لأهمية زيادة الوعي لدى أصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة بالمواصفات القياسية المصرية ورفع كفاءتها من خلال تطبيقها لهذه المواصفات وكيفية التحقق من مطابقة المنتج للمواصفات القياسية المصرية حيث يمثل ذلك البوابة الأساسية لإعطاء الثقة في جودة المنتج وتأهيله للنفاذ للأسواق المحلية أو العالمية، قامت الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة بالفعل لتحقيق هذه الأهداف بإنشاء وحدة دعم فني للمشروعات الصغيرة والمتوسطة في كافة القطاعات الإنتاجية الصناعية (الغذائية، الهندسية، الغزل والنسيج، الكيماوية).

وتختص وحدة الدعم الفني للمشروعات الصغيرة والمتوسطة بالآتي: التوعية بالمواصفة القياسية المصرية ومدى أهميتها والعائد من تطبيقها.

التدريب على تطبيق المواصفة القياسية المعنية بالمنتج. التوعية بالمبادئ الأساسية للجودة والعائد من تطبيق نظام الجودة. تقديم الاستشارات الفنية الخاصة بأنشطة التقييم.

إجراء الاختبارات المعملية المعتمدة للمنتجات الصناعية. ويقوم مركز تحديث الصناعة المصرية بدعم كافة الخدمات التي تقدمها الهيئة العامة للمواصفات والجودة من خلال تحمل مركز تحديث الصناعة المصرية الجزء الأكبر من التكاليف المالية لهذه الخدمات في

أصبح الالتزام بتطبيق المواصفات والمعايير المتعلقة بالجودة مطلباً أساسياً للارتقاء بالقدرة التنافسية للمنتجات المصرية في السوقين المحلية والخارجية، ومن أهم مقومات نفاذ الصادرات المصرية للأسواق الخارجية والحفاظ على سمعة وشهرة المنتج المصري. أي أن الجودة أصبحت هي الخيار الاستراتيجي لتحقيق الاستفادة، وتعزيز التنافسية. لذا فإن تطوير منظومة الجودة المصرية يأتي على رأس أولويات استراتيجية الوزارة خلال المرحلة الحالية. وكان لزاماً على الجهات المسؤولة القيام بمراجعة دقيقة للسياسات التجارية والصناعية المصرية، وهو ما قامت به وزارة التجارة والصناعة من خلال استراتيجية جديدة تتضمن خطط داعمة للنهوض بالصناعة والتجارة الخارجية المصرية؛ لتتوافق مع التحديات والفرص الجديدة، وتتكامل مع استراتيجية التنمية المستدامة، وتقوم بالأساس على جودة المنتج المصري وتنميته وخلق سوق تنافسية قوية للمنتجات المصرية. وعملت وزارة التجارة والصناعة على إعداد استراتيجيتها بروية واضحة متمثلة في أن تكون التنمية الصناعية هي قاطرة النمو الاقتصادي الاحتوائي المستدام في مصر وتلبى الطلب المحلي وتدعم نمو الصادرات لتصبح مصر لاعباً فاعلاً في الاقتصاد العالمي وقادرة على التكيف مع المتغيرات العالمية.

وفي هذا الإطار تبلور اهتمام وزارة التجارة والصناعة بالجودة من خلال إتباع النهج المعرفي المتطور في الإنتاج الذي يحقق التنافسية المطلوبة في كل من الجودة والسعر، وتوفير العمالة الماهرة والتي تعد مكوناً رئيسياً في العملية الإنتاجية جنباً إلى جنب مع التكنولوجيا المتطورة، وهو ما ظهر جلياً في البرامج والمشروعات المتضمنة في استراتيجية الوزارة، فقد تضمن محور التنمية الصناعية "مشروع تحسين تنافسية الصناعة"، والذي يتضمن مجموعة من المخرجات ذات الصلة الوثيقة بالجودة وهي:

برنامج لتيسير الوصول لتمويل عمليات تطوير التكنولوجيا المستخدمة في المصانع.

برنامج متخصص لتطوير طرق الإنتاج ونقل المعرفة التي تزيد من الكفاءة الإنتاجية وتحد من إهدار الموارد وتزيد من القيمة المضافة، خاصة في الصناعات الغذائية والصناعات الهندسية وصناعات الغزل والنسيج.

منظومة متطورة للفحص والجودة والرقابة وتقييم المطابقة لتوحيد المواصفات في الأسواق المحلية والتصديرية.

برنامج متخصص لتحسين جودة التعبئة والتغليف وتفعيل الاستراتيجية الخاصة بتطوير هذا القطاع.

كوادر شابة مدربة في مجالات الإنتاج الحديث وعلى الأخص التصميمات الصناعية والأخرى الخاصة بالنسيج والملابس الجاهزة والأثاث والمنتجات الجلدية، ومدربة كذلك على كيفية استخدام المبيدات بالشكل الذي يتوافق مع المعايير الدولية، واستخدام التقنيات البسيطة لتعزيز القيمة المضافة خاصة في السلع الزراعية.



حال تسجيل الشركة بالمركز. كما أنه حرصاً على جودة الصادرات المصرية خاصة الزراعية، فقد صدر قرار وزارى مشترك رقم 670 لسنة 2017 بين وزارتى الزراعة والتجارة والصناعة، يتضمن تشديد الرقابة على جميع الصادرات الزراعية المصرية، تطبيقاً للمنظومة الجديدة لفحص ومتابعة جميع الصادرات المصرية من الخضز والفاكهة الطازجة؛ وذلك للحفاظ على سمعة صادرات المنتجات الزراعية المصرية، والحد من متبقيات المبيدات فى المنتجات، وفقاً للمعايير الدولية للنسب المسموحة، بهدف زيادة القدرة على النفاذ للأسواق الدولية للمنتجات الزراعية المصرية. إن تطبيق المنظومة الجديدة يستهدف تصدير منتج مطابق للاشتراطات والمواصفات الدولية المعنية خاصة بالنسب المسموح بها

لمتبقيات المبيدات، وفقاً للاشتراطات الدولية والحدود المعتمدة لمتبقيات المبيدات "معايير منظمة الكودكس"، وذلك حرصاً على رفع جودة المنتجات الزراعية المصرية سواء للاستهلاك المحلى أو التصدير. وفى إطار استراتيجية مضاعفة الصادرات لهيئة تنمية الصادرات تم تحديد الأولويات للأسواق والمنتجات المستهدفة وفقاً لعدة معايير:

أولاً: على مستوى الأسواق معدلات الطلب على المنتج ونمو السوق الخارجى.

الاتفاقيات التجارية.

الإمكانيات اللوجستية وخطوط الشحن.

ثانياً: على مستوى المنتجات (معايير ترتبط ارتباطاً مباشراً بالجودة) الجاهزية للتصدير.

التوافق مع متطلبات الأسواق الخارجية.

القدرة الإنتاجية.

ويتضمن المحور الثالث الخاص، بالخدمات التصديرية فى استراتيجية وخطة عمل مضاعفة الصادرات المصرية، خدمات الدعم الفنى وتحسين الجودة من خلال:

(أ): زيادة أعداد الشركات المصدرة المستفيدة من خدمات الدعم الفنى الموجهة لتنمية الصادرات ومنها:

الحصول على شهادات الجودة والمطابقة للمواصفات طبقاً لاشتراطات التصدير للدول المستهدفة.

الخدمات الخاصة بإنشاء وتطوير أعمال الوحدات الخاصة بالتصدير فى الشركات الصناعية.

خدمات الترويج والتسويق لفتح أسواق جديدة.

الخدمات الخاصة بتطوير المنتجات.

الخدمات الخاصة بخفض التكاليف والإنتاج المرن.

تدريب مديري تصدير للشركات الصناعية.

(ب): إنشاء حاضنات لتنمية الصادرات فى المحافظات بهدف العمل على زيادة أعداد المصدرين الجدد فى مصر على أن تقوم بالتأهيل والجاهزية التصديرية (شهادات جودة، التوجيه التصديرى، إدارة، تدريب).

وفى هذا الإطار تضمنت استراتيجية مضاعفة الصادرات لهيئة تنمية الصادرات بعض التوصيات الهامة التى من شأنها تنمية قدرات المصدرين المصريين على تلبية متطلبات النفاذ إلى الأسواق الخارجية وهى:

الحصول على شهادات الجودة والمطابقة للمواصفات طبقاً لاشتراطات التصدير للدول المستهدفة.

إنشاء معامل متطورة بمعدات وأنظمة وكوادر واعتماد دولى لمنح شهادات الجودة اللازمة للمنتجات المصدرة خاصة فى المجالات التى لا تتوافر بها معامل فى مصر مثل فحص الصناعات الهندسية.

توحيد المواصفات المصرية الخاصة بالإنتاج والتعبئة والتغليف مع المواصفات الدولية.

التنسيق مع جمعيات تنمية وتطوير الصادرات البستانية HEIA فيما يتعلق بتوسيع نطاق التقنيات الحديثة والممارسات الدولية فى قطاع

الحاصلات الزراعية وخاصة الشهادات والمواصفات العالمية مثل Global Gap, HACCP, GMP

## الجودة وتنمية المجتمع

### الإنسان هو وسيلة التنمية وغايتها المنشودة

لواء دكتور مهندس / عز الدين الحمزاوي

الخبير والإستشاري الدولي / أمين عام الجمعية المصرية للجودة



أصبح مدخل التطور الإنساني والحضاري هو المعرفة، والمعرفة بدورها مدخلها هو التنمية البشرية. والمدخل الرئيسي للتنمية البشرية هو التعليم والتربية الجيدان في البناء والوظيفة وفق شروط ومعايير للجودة. وعليه، فالثورة الثالثة لن تكون غير ثورة المعرفة بامتياز. ومن هنا تتبع مسوغات الحديث عن التنمية البشرية والجودة والعلاقة بينهما. وحتى نقارب الموضوع مقارنة ممنهجة وموضوعية لابد من تحديد مفهوم كل من التنمية البشرية والجودة وتقاطعهما، والخلوص إلى نوعية العلاقة الموجودة بينهما. ولتعريف التنمية، فإن الإنسان منذ القدم يعيش في جماعات ولا يحب أن يعيش منعزلاً عن الناس، لأنه مدني بطبعه وبحاجة إلى التعايش والانتماء، وتسمى نظرية الحاجات والدوافع، فظهرت الحاجة إلى تعلم مجموعة من المهارات كوسيلة مهمة لتسيير أموره وأمور المجتمع وأفراده؛ إذا فإن التنمية لا تحدث إلا من خلال تطبيق العلوم والمعارف والمهارات، وأن الفرد هو وسيلة التنمية وهو غايتها. ولأن التنمية البشرية وتنمية المجتمع لا تتم إلا من خلال تطبيق العلوم والمعارف، إذا الفرد هو وسيلة التنمية ولا يتم نجاح أي خطط للتنمية إلا من خلال حسن استخدام الموارد المتاحة كشرط أساسي للنجاح مدخلها التعليم والتربية وفق شروط ومعايير الجودة والتميز. ونستطيع أن نجزم بأن نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتحقيقها لأهدافها لا يمكن أن تتم إلا بحسن استخدام الموارد المتاحة المادية والبشرية وتطبيق وإدارة المعرفة والمهارات لأحداث التنمية، وتسمى تنمية المجتمع أو التنمية البشرية أو التنمية المستدامة، كشرط أساسي لنجاح أي مشروع في أي مجال من مجالات الأنشطة التنموية أو التربوية أو الاقتصادية أو الزراعية أو الصناعية أو الخدمائية.

**\* ما هي الجودة:** هي المنهج أو خارطة الطريق أو الوسيلة والطريقة المستخدمة في مجالات الأنشطة المختلفة، لتحقيق أهداف واضحة في خطة عمل أعدت من أجل ضمان الحصول على مخرجات غير معيبة. وخلال الحديث عن تنمية المجتمعات فإن البلدان النامية تواجه كثيراً من المشكلات التي تحتاج إلى قدرة وكفاءة وفعالية لمواجهةها والتصدي لها وحلها حتى يمكن أن تحقق أهدافها التنموية المرغوبة، وتلك هي مهمة الجودة.

**\* إدارة التميز:** تتضمن إدارة التميز مختلف الإجراءات والأساليب التي تمكن المجتمعات من مواجهة المنافسة ورفع أداؤها والفوز بولاء أفرادها، وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر لآلياتها وسياساتها وأساليبها، وتنمية وتطوير الكفاءات والمهارات وتشجيع الابتكار والتواصل وتنمية العلاقة وتحسينها مع البيئة المحيطة بها وتطبيق مبادئ الجودة وحتى الوصول لإدارة الجودة الشاملة. فإدارة

التميز هي تلك الأنشطة التي تجعل المجتمع متميز ومتفوق في أدائه عن باقي المجتمعات وذلك من خلال توظيف القدرات والموارد المتاحة توظيفاً فعالاً وتميزاً بشكل يجعله متفوق ومتفرد من خلال كيفية أداء أنشطته وعملياته، وكيفية تصميم وإعداد سياساته واستراتيجياته الإدارية والتنظيمية.

**\* إدارة المعرفة:** يمكن اعتبار إدارة المعرفة على أنها مختلف الأنشطة المنظمة والمخططة والموجهة إلى الحصول على المعرفة عن طريق الإنتاج أو اقتنائها جاهزة من مصادر خارجية ثم الاستفادة منها، ويمكن اعتبار المعرفة على أنها مجموعة المعلومات والأفكار ومختلف المنتجات الفكرية والذهنية التي تعبر عن حقائق أو علاقات أو نماذج، سواء كانت علنية ظاهرة قابلة للتداول والتقليد أو كانت ضمنية تظهر في شكل تصرفات وسلوكيات الأفراد، حيث تكون نتيجة لتفكير ذهني أو ممارسات وتجارب ميدانية أو مزيج بينهما. ومن هذا فإدارة المعرفة تتضمن مجموعة من الأنشطة، وهي البحث عن مصادر المعرفة، والحصول عليها أو تنمية القدرات والمهارات المعرفية ودفعها لإنتاج المعرفة.

**\* إدارة الكفاءات:** الكفاءات هي مجموع القدرات والمهارات الفارقة والمتميزة التي يتميز بها المجتمع وتشكل أساس تنافسيته وهي ذات



البشري لغايات إنسانية أي بغرض زيادة قدرته على مواجهة تحديات وصعوبات حياته، فهي تنظر إلى العنصر البشري كإنسان وبذلك فهي تركز الجهود لتنميته لذاته، حيث يتم تقييم الجهود في إطار التنمية البشرية بمؤشرات إنسانية تدل على مدى تحسن حياة ورفاهية الإنسان ومن أمثلتها مستوى التعليم والمستوى المعيشي ونسبة البطالة... إلخ، على عكس تنمية الموارد البشرية التي تقوم برفع قدرات ومهارات العنصر البشري في العملية الإنتاجية أي بغرض زيادة مساهمته في العملية الإنتاجية فهي تنظر إلى العنصر البشري كمورد للعملية الإنتاجية لهذا فهي تركز على طاقاته وقدراته التي يتمتع بها. ويتم تقييم العنصر البشري، في هذه الحالة، بمدى مساهمته في العملية الإنتاجية، ومن أمثلتها إنتاجية الفرد.

\* ماهو دور التربية والتعليم في التنمية البشرية: لا تتحقق التنمية البشرية إلا بعنصر بشري مكون توكينا جيدا في مختلف مناحي شخصيته، وفي مختلف حقول وظيفته ومعيشته وأدواره في الحياة. والتكوين الجيد لا يتجلى في المجتمع إلا من خلال مداخل معينة في مقدمتها مؤسسة التربية التي تؤدي وظيفتها في إطار من التخطيط والتوجيه والضبط والمسؤولية، وباليات وأدوات وأساليب ممنهجة وعلمية، ضمن شروط ومطالب معينة، تهيؤها السياسة التربوية مع تكامل وتلاحم مع مجموع مداخل التنمية البشرية الأخرى المباشرة كالثقافة وغير المباشرة كالسياسات الاجتماعية والتطورات المحلية والدولية.

\* المستوى التطبيقي: نعلم أن النظريات التي لا تطبق أو التي لا تنتج تطبيقات في الواقع هي مجرد ترف فكري، والتعليم والتربية التي ليس لها عائد تطبيقي هي مضيعة للوقت، وهدر للطاقات والقدرات. وبالضرورة فإن التعليم والتربية التي لا تسعى إلى جودتها في حد ذاتها هي نسف لرأس المال البشري، ونسف لمستقبل البلاد، مما يستدعي النقد الذاتي، والتساؤل اليومي حول الأداء اليومي لمنظومة التربية.

\* العلاقة بين التنمية البشرية والجودة: تنصب التنمية البشرية على العنصر البشري، في حين أن الجودة تنصب على خصائص هذا العنصر وعلى آليات وأدوات وأساليب واستراتيجيات التربية والتعليم في تحقيق تلك الخصائص والمواصفات. و يتطلب تميز الخدمة التربوية والتعليمية الاهتمام بالكم والنوع معا، لتحقيق التطوير الحقيقي المنشود في مجال التعليم، وبتبيين، من المنطلق والهدف، أن التنمية البشرية ترتبط بعلاقة طردية متبادلة بالجودة، بمعنى إذا ارتفع مؤشر الجودة ارتفع مؤشر التنمية البشرية، والعكس، إذا انخفض مؤشر الجودة انخفض مؤشر التنمية البشرية، وهكذا مع اتجاه التنمية البشرية نحو الجودة وجودة الحياة. وإلى مقال قادم - إن شاء الله - يتعلق بجودة الحياة واستقصاء المجموعة الأوروبية عن جودة الحياة.



مصدر داخلي يضمن الاستمرارية والنمو للمجتمع ويضمن له الاستخدام الإقتصادي السليم لموارده وتحقيق أهدافه، ويشير مفهوم إدارة الكفاءات إلى تلك الأنشطة والجهود التي تهتم بتوفير تلك الكفاءات والمحافظة عليها وتنميتها وتوفير لها الظروف المناسبة للعمل والمحفزات الضرورية لبقائها ودفعها نحو بذل أقصى جهد ممكن بشكل يدعم تنافسية المجتمع. \* التمكين: يقتضي للفرد توفير كافة الإمكانيات والظروف المناسبة لتحرير طاقاته وإبراز قدراته، وذلك من خلال حرية المبادرة والتنصرف، وهذا يقتضي من المجتمع توفير الدعم المناسب للفرد من التعليم والتدريب المناسب لبناء قدراته، كما أن التمكين يكون فيه الفرد متحملا للمسؤولية بكاملها.

لقد أدى التقدم المعرفي والتكنولوجي والإقتصادي والصناعي للمجتمع الإنساني إلى زيادة الطلب على العنصر البشري المتميز بالجودة العالية وبالقدرة والكفاءة على مواجهة تحديات التنمية في مختلف مناحي حياة المجتمع، مما ظهر معه أهمية الخريج الإنساني المتميز في العصر الحالي والعمليات اللازمة ضمانا لجودة الخريج. ومهمة الجودة أن تحقق الأهداف التنموية المرغوبة من خلال كلا من: إدارة التميز وإدارة المعرفة، وإدارة الكفاءات. وتمثل التنمية البشرية تلك الأنشطة التي ترفع قدرات ومهارات العنصر



## الوصايا العشر للاستشارة الناجحة

هاني أحمد توفيق

مقرر لجنة التدريب واعتماد المقررات التدريبية - المعهد القومي للجودة

تعلمه بالفعل ولا تفترض أن ما تعلمه هو الأصلح. وهنا أنصح بأن تعتمد في دراستك للمشكلة على خبراء المكان وهم الأعم بظروفه. كل ما تفعله هو "تدخل" فعلي، فله تأثير على "عميلك" سلبي أو إيجاباً. وهنا تكمن المشكلة فقد تأتي باقتراحات عكسية ليست في صالح العميل ينتج عنها مشاكل أخرى سواء في أساليب الدراسة أو الوصول لحلول.

«العميل» هو المالك الفعلي للمشكلة والحل، فانت غير مطالب بأخذ المشكلة على عاتقك، فهو الذي سوف يحيا مع تبعاتها، دورك هو اكتشافها وتحديد أسبابها واقتراح الحلول وربما مساعدته على الوصول إلى اختيار الحل الأنسب.

- تماشي مع الواقع العملي والفعلي للمنظمة ولا تأتي بافتراضات بعيدة أو تصلح في بيئات عمل أجنبية ولا تنطبق على بيئة العمل محل الدراسة، فلا تفرض رأياً قد يؤدي بك وبالعميل إلى حيث لا تدري.

- الوقت يحكمك، فالتدخل يجب أن يكون في وقته، والتساؤل يجب أن يأتي في محله، والمقترح يجب أن يتناسب مع الوضع الحالي ومع الإمكانيات.

- انتهز الفرص البناءة إذا ما استدعت الحالة التدخل الفوري، فابني على ما لدى العميل من خبرات وتجارب وفرص متاحة.

- تعلم من الأخطاء، قد تتفوه أو تتصرف بما لا يحمد عقباه تعلم من الموقف ولا تشعر بالخجل من الاعتراف بخطأ ما تصورت أنه الأصلح.

- إذا تشككت فيما تطرح فأشرك الحاضرين من أعضاء فريق عمل العميل في التفكير والرؤية.

.....  
كاتيب المقال نائب رئيس شركات دولية سابقاً يعمل بمجال الاستشارات منذ عشرين سنة أوتزيد

امتأت البلاد بمن يطلقون على أنفسهم لقب "استشاري" فهذا استشاري جودة وذاك استشاري تنمية وآخر استشاري تدريب. والغريب أن بعضهم مازال في مقتبل العمر ولم تتكون لديه الخبرة بعد التي تمنحه الصلاحية لحمل هذا اللقب، وإنما دفعه إلى ذلك عدم وجود فرص وظيفية متوفرة أمامه فطبع عدة كروت ومضى ينتقل بين الشركات والجهات المختلفة مانحاً نفسه هذا اللقب الفخيم.

الاستشاري في رأبي هو من له خبرة تتعدى الخمس وعشرون عاماً على الأقل وتم اعتماد خبرته وتوثيقها من خلال جهة متخصصة ومحترمة لها شأنها مثل المعهد القومي للجودة ومثيلاته من الجهات. وفي حقيقة الأمر أن هناك العديد من ذوي الخبرة الذين تنقصهم سبل نقل هذه الخبرات إلى "العميل"، مما يسبب لهم الحرج في بعض الأحيان وآخرون يرغبون في بدء مهنة تقديم الاستشارات لكن لا يعلمون كيف؟

في هذه الكلمة القصيرة أتوجه للاستشاريين الحقيقيين بنصائح عملية من واقع خبرتي الطويلة في المجال اكتسبتها أو تعلمتها أو نقلتها من خبرات آخرين أقدمها في صورة وصايا عشر أوجزها فيما يلي:

الوصايا العشر لاستشارة ناجحة:  
- إحرص على أن تكون متعاوناً مع عميلك طوال مرحلة التعامل، فإنك

إن لم تفعل فلن تبني علاقة جيدة وقد تفقد فرصة الاستمرار مع العميل أو اكتساب ثقته وبالتالي التعرف على عملاء آخرين عن طريقه.

- ابق دائماً في إطار من الواقع، فإنك إن خرجت من الواقع إلى دور تعيش فيه فإنك واقع لا محالة وبالتالي لا تعد بما لا تستطيع تنفيذه أو لا يكون في مقدوره هو ذلك.

- قيم جهلك، فرق بين ما تعلمه فعلاً وما تعتقد أنك تعلمه وما لا



# علم القياس وأثره في الجودة

م/باتعة معوض

استشاري بالمعهد القومي للجودة

- الممارسات الجيدة الخاصة بتوحيد المعايير.  
- إزالة العوائق التجارية.

ومن ثم يكون علم القياس من العلوم الأساسية وتبدو أهمية هذا العلم واضحة ومحسومة بشكل خاص في الصناعة حيث تتوقف عليه جودة المنتج الصناعي وبالتالي قيمة الإنتاج الصناعي. وتوجد علاقة وثيقة بين علم القياس ومجالاته الرئيسية ونظم (المواصفات والمقاييس والاختبار والجودة) - التي يطلق عليها اختصاراً (MSTQ) - ودورها في التنمية الصناعية ومكانة علم القياس في هذا النظام وأهميته في الصناعة، حيث يجب استخدام أدوات قياس معايرة (Calibrated) ومسلسلة (Traceable) في عمليات القياس كضمانة للحصول على منتجات صناعية عالية الجودة تجعلها مؤهلة للتصدير والمنافسة في الأسواق العالمية.

وهناك فرق بين علم القياس (Metrology) والمقاييس (Measurements) حيث تعرف المقاييس بأنها عمليات القياس التي تتم بالفعل وينتج عنها قيم فعلية معبرة عن ما تم قياسه سواء كتلة - طول - وزن - حجم... الخ. وعمليات القياس هذه دورية للمعرفة وإتخاذ القرار،

وهي أساس جوهرى في الأبحاث العلمية، والحسابات الفيزيائية والكيميائية، والتصميم وضبط القياس يؤدي إلى الحفاظ على حماية الإنسان. وتتمثل في مجالات منها:

- مجال حماية المستهلك مثل عدادات المياه والكهرباء والغاز  
- مجال السلامة والصحة والأمان مثل أجهزة قياس عادم السيارات وأجهزة قياس ضغط الدم والمحاقن الطبية

- مجال الصوتيات وتقييم الضوضاء مثل أجهزة قياس الضوضاء المنبعثة من الماكينات والمعدات وأجهزة القياس السمعي

وتعرف الجودة بأنها جودة كل السمات الخارجية والداخلية للمنتج او الخدمة وكل هذه السمات لابد ان تقابل إرضاء العميل وهذا يتحقق بالإعتماد على نظام القياس وحيث أن المنتج يكون عبارة عن مادة أو أكثر لديه ابعاد معينة ووزن معين يتم إختلاطهم تحت ظروف معينة لكي تعطى منتج له مواصفات مرضية للعميل وهذه تعتمد على نظام القياس، ومن هنا يتضح أهمية القياس في الجودة حيث أن علم القياس والمقاييس هما حجر الزاوية في الإنتاج حيث لا توجد جودة بدون ضبط جودة، ولا يوجد ضبط بدون قياس ولا يوجد قياس بدون علم قياس.

ولقد أجمعت الكتب السماوية على أن ضبط القياس هو حجر الزاوية في التعامل بين الناس والحفاظ على الحقوق فجدد أن القرآن الكريم يحث على ضبط الكيل والميزان وهما صورتان من أهم صور القياس ودقته الذي ينعكس على الجودة. ولنذكر قول الله سبحانه وتعالى في

سورة الإبراء (الآية 35):  
(وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كَلْتُمْ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ذَٰلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا) .. صدق الله العظيم

إكتشف الإنسان علم القياس من قديم الزمان وتعلم طرق القياس للمسافة والكتلة. وإستخدم قدماء المصريين علم القياس قبل خمسة آلاف سنة في بناء الأهرامات. ومما يدل على براعة المصريين القدماء في دقة القياس أن نسبة الخطأ في طول ضلع قاعدة الهرم الذي يبلغ 225مترا لا يزيد عن 15 سم وهذا يدل على مهارة فائقة في دقة القياس.

إن ضبط القياس وأجهزته هو أحد المعايير الأساسية للتقدم الصناعي في جميع أنشطة الإنسان وفي كافة مجالات العلوم وتطبيقاتها (المجال التجارى - المجال الصناعي - والمجال الخدمي)، وذلك للوصول إلى منتج نهائى عالى الجودة ينافس فى الأسواق العالمية. ولابد من ضبط عمليات القياس فى جميع مراحل الإنتاج، حيث لا توجد صناعة بدون قياس. ويعرف علم القياس أو (المتروlogيا) بأنه علم إجراء عملية القياس مع تحديد نسبة الخطأ فى عملية القياس. ويشمل هذا العلم جميع النواحي النظرية والعملية فى القياس، حيث تشمل ثلاث كميات رئيسية هى الطول و الكتلة و الزمن، وكذلك قياسات أخرى مثل المساحة والحجم والسرعة ودرجة الحرارة ودرجة الإشعاع الضوئى وغير الضوئى.

وقد عرف المكتب الدولي للأوزان والمقاييس (BIPM) علم القياس بأنه علم إجراء عملية القياس بحيث يشمل كل القياسات النظرية والعملية لأى نسبة خطأ وهو ذو مجال واسع، ويمكن تقسيمه إلى ما يلى:

أولاً- علم القياس الأساسى أو العلمى (Scientific Metrology) ويهتم بالحسابات الكمية ووحدات القياس وتطوير طرق القياس وتحقيق معايير القياس (الإماتيات).

ثانياً - علم القياس التطبيقى أو الصناعى (Industrial Metrology) ويهتم بتطبيق علم القياس فى العمليات الإنتاجية وما يصاحبها من عمليات أخرى وإستخدامها فى الصناعة بأدوات قياس مناسبة للإستخدام كما يهتم بمعايرة الأدوات وضبط نوعية القياس.

ثالثاً - علم القياس القانونى (Legal Metrology) ويهتم بمطلبات القياسات وأدوات القياس من أجل تحقيق إشتراطات الأمن الصحى والبنى وحماية المستهلك.

إن لب علم القياس يكمن فى مرجعية عملية القياس Traceability (تحصل على المرجعية بالمعايرة وهى العلاقة بين إشارة أداة القياس وقيمة معيار القياس وتحدد المعامل الوطنية هذه المعايير). إن المرجعية والدقة والضبط وتقدير نسبة الخطأ فى القياس هى أجزاء أساسية فى نظام إدارة الجودة. ويرتبط تعبير البنية التحتية للجودة بجميع مجالات علم القياس والاختبار وتوحيد المعايير الخاصة بإدارة الجودة وتقييم المطابقة وضمان الجودة ويجب أن يشمل ما يلى:

- وضع وتنفيذ التشريعات الفنية للمنتجات والانتقال من المعايير الإلزامية إلى الإختيارية.





## مفهوم وقياس جودة التقارير المالية

سيد فتح الباب



تدخل جودة المعلومات المالية ضمن أهداف حوكمة الشركات خاصة في مجال الإفصاح والشفافية المالية. وتعتبر جودة الأرباح عن جودة التقارير المالية كما أنها حظيت باهتمام كبير من قبل المستثمرين والمنظمات المهنية والباحثين والممارسين خاصة بعد حدوث الأزمة المالية العالمية الأخيرة بصفة عامة وانهيار بعض الشركات بصفة خاصة. حيث أثارت حالات احتيال الشركات العالمية جدلاً كبيراً عند كثير من المستخدمين وانخفضت الثقة في جودة ومصداقية تمثيل القوائم المالية للواقع الحقيقي للشركة. واستلزم هذا ضرورة وجود معيار موثوق به للحكم علي جودة التقارير المالية. ويمكن تحقيق

هذه الجودة من خلال ضرورة تحقيق جودة المعلومات الواردة بالتقارير المالية للشركة والالتزام بالمعايير المحاسبية. كما تعتمد جودة التقارير المالية للشركة علي الجودة الشاملة لكل مراحل عملية التقارير المالية بداية من إعدادها من قبل الإدارة المالية للشركة وانتهاء بعمل المراجع الخارجي.

ماهية جودة التقارير المالية.  
أنواع جودة التقارير المالية وآلياتها ومداخل تقييمها.  
قياس جودة التقارير المالية.

دور لجان المراجعة في ضبط جودة التقارير المالية.

أولاً: ماهية جودة التقارير المالية: يحتاج المستثمرون إلي درجة عالية من الجودة في التقارير المالية، والتي تؤدي إلي تحقيق الكفاءة المطلوبة للاستثمار. وتوفر جودة التقارير المالية معلومات مفيدة للمستثمرين والدائنين خاصة عن كمية وتوقيت التدفقات النقدية المستقبلية. ويؤدي عدم التلاعب بالأرباح إلي ضمان حد أدنى من جودة المعلومات المحاسبية. وكلما زادت جودة التقارير المالية تنخفض مخاطر الاستثمار. وفيما يتعلق بمعنى جودة التقارير المالية فقد اختلفت الآراء حوله، حيث يرى المحللون أن الإفصاح المالي الذي يتسم بالتوقيت المناسب والتفاصيل والوضوح هو أساس جودة التقارير المالية ويتم تقييم جودة التقارير المالية من خلال جودة المعلومات المالية الواردة بها، لذلك كان من الصعب أن يتم إيجاد تعريف بسيط يصف ويعرف جودة التقارير المالية تعريفاً شاملاً قاطعاً، فلا يوجد تعريف نهائي متفق عليه وشامل لجودة التقارير المالية وأساليب تقييمها. ولكن يشير الفكر المعاصر للجودة إلي أهمية التركيز علي مفهوم مرونة الاستخدام وأخذ وجهة نظر مستخدمي المعلومات عند تحديد الجودة باعتبار أن المستخدم النهائي هو فيصل الحكم علي مدى جودة المعلومات. وفيما يلي بعض تعريفات جودة التقارير المالية المقترحة من قبل بعض الباحثين:

- (1): تعبر جودة المعلومات المحاسبية عن جودة التقارير المالية، وهي ما تتمتع به المعلومات من مصداقية وما تحققه من منفعة للمستخدمين وأن تخلو من التحريف والتضليل وأن تعد في ضوء مجموعة من المعايير القانونية والرقابية والمهنية والفنية لتحقيق الهدف من استخدامها، والوصول لتقارير مالية جيدة. ويتم ذلك من خلال استراتيجيات أو إجراءات وآليات تساهم في الاهتمام بعملية إعداد التقارير المالية من حيث عرض ومضمون تلك التقارير، وبحيث تتميز بالإيضاح والبساطة بما يتناسب مع احتياجات المستخدمين بما يمكنهم من بناء قرارات رشيدة.
  - (2): ما تتسم به التقارير المالية من شفافية وإفصاح جيد عن المعلومات التي تعكس حقيقة المركز المالي والأرباح المحققة والمتوقعة للشركة بما يتفق مع أهداف واحتياجات المستثمرين الحاليين والمرتقبين وغيرهم لترشيد قراراتهم الاستثمارية.
  - (3): توافر معايير محاسبية يتم علي أساسها إعداد التقارير المالية والتي تمكن المستخدمين من اتخاذ قرارات رشيدة.
  - (4): نتاج تطبيق مجموعة من المعايير المحاسبية التي تتصف بالجودة ومجموعة من الآليات التي تساعد في الرقابة علي القائمين بإعداد التقارير المالية.
  - (5): كافة إجراءات إعداد التقارير المالية وعمليات التحقق التي يتم القيام بها من خلال المراحل المتتالية في عملية التقارير المالية بهدف تقديم تأكيد مناسب للمساهمين وغيرهم من مستخدمي المعلومات المحاسبية بشأن إعداد وإصدار ومراجعة التقارير المالية بما يتفق مع المعايير المهنية والمتطلبات التنظيمية.
  - (6): الدقة التي بها يتم إعداد تقارير مالية تحمل معلومات عن عمليات الشركة خاصة عن تدفقاتها النقدية المتوقعة لإفادة المستثمرين في قراراتهم.
- ونستكمل في مقال تالي - إن شاء الله - ثانياً: أنواع جودة التقارير المالية وآلياتها ومداخل تقييمها.



## الأطراف الصناعية التعويضية

م/أحمد عبد الرازي

مدير الجودة - المعهد القومي للجودة



(اطراف صناعية فرعونية)

يمكن للعبقريّة أن تواتي بني البشر في أوقات غير متوقّعة، فخلال السطور التالية نلقي نظرة على سيرة بعض المخترعين الجسورين الذين أسهموا في تطوير التقنية الخاصة بابتكار أطراف صناعية تعويضية ودفع هذه التقنية إلى الأمام.

في الفترة القصيرة الماضية، حظي الشاب إيستون لاشابيل بفكرة رائعة لابتكار ذراع صناعية آلية بمواصفات متطورة، وذلك بعدما انتابه الملل، كما يقول، خلال وجوده في فصله المدرسي. فقد اكتشف لاشابيل عن طريق الصدفة بديلاً أرخص ثمنًا لتلك الأطراف

الصناعية التعويضية المتاحة في الوقت الحالي. وعلى أي حال، يحفل التاريخ الخاص بابتكار الأطراف الصناعية وتطويرها بمثل هذه اللحظات التي شهدت التوصل إلى إنجازات رائعة تأتي عفو الخاطر.

يُعتقد أن أقدم أطراف صناعية تعويضية قابلة للاستخدام بالفعل عرفها العالم كانت قد ظهرت في مصر القديمة، وكانت عبارة عن نموذجين لأصبعي قدم صناعيين. ويسبق هذان النموذجان - وبعده مئات من السنوات - ما يُعرف بـ"ساق كاببوا الرومانية"، التي كانت تعد في السابق أقدم طرف صناعي تعويضي عرفه العالم على الإطلاق. واكتسب الأصبعان التعويضان الفرعونيان تفردهما بسبب فعاليتهما في أداء الوظيفة المنوطة بهما، فبينما كانت مهمة الأطراف التعويضية، التي عرفها العالم في بداية ظهور مثل هذه المبتكرات، تنحصر على الأغلب في كونها وسيلة لتجميل مستخدميها ممن فقدوا طرفاً أو أطرافاً من أجسادهم، فإن الأصبعين الصناعيين اللذين شهدتهما مصر القديمة شكلاً نموذجاً مبكراً على الأطراف التعويضية التي تؤدي الوظيفة المنوطة بها بحق.

يعتقد الكثيرون أن الأطراف الصناعية تم اختراعها في العصر الحديث، ولكن ما قد يدهشك هو أن الأطراف الصناعية موجودة منذ القدماء المصريين الذين تركوا بصمتهم على كل علم. وكان أول اكتشاف عضو صناعي في العالم هو إبهام قدم يمني، عثر عليه عام 2000، في أحد القبور الفرعونية لمومياة مصرية. كما وجد أيضاً إصبع قدم آخر من غير جثة مصنوع من الخشب والجلد ويعود إلى عام 600 قبل الميلاد وتم حفظه في المتحف البريطاني بلندن، وتم العثور على قدم برونزية يرجع تاريخها إلى 300 قبل الميلاد، أي في العهد الروماني في أحد القبور في إيطاليا مع الهيكل العظمي وهي محفوظة في الكلية الملكية للجراحين في لندن. وأضاف علماء من جامعة ماتشستر الذين قاموا بفحص وتحليل هذه الأعضاء الصناعية أنه مصنوع من مواد تتحمل القوة الجسدية وسهل اللبس والخلع والتنظيف، وله مظهر مقبول وهو عضو فعال وليس للزينة.



م. حسين الجندي

## نعم أنت مسؤول عن مكافحة الرشوة

مع سابقتها. وددت أن أقول: إن مثل خطر الرشوة كممثل خطر إصابات السلامة، ولكنني وجدت أن الوقوع في الرشوة هو الأسوأ فليس لها إسعافات أولية أو معالجات طبية.... بل إنها تؤدي لدمار النفس و تدمير العمل، وتجلب للأهل العار وخيبة الأمل، وتقطع الأمل على كل جيد ومجيد يرى أن النجاح بالإجتهاد في العمل. لو أستعرضنا التعريف العام للرشوة في المواصفة ISO 37001 [عرض أو الوعد أو إعطاء أو قبول أو التماس لميزة غير مستحقة أيًا كانت قيمتها ( والتي يمكن أن تكون مالية أو غير مالية) مباشرة أو غير مباشرة، وبغض النظر عن أماكنها، بالمخالفة مع القانون المطبق، كنوع من الحث أو المكافأة لشخص مقابل أن يعمل أو يمتنع عن عمل له علاقة بواجبات وظيفته هذا الشخص.]. نجد أن الشخص قد يقع في جريمة الرشوة إذا لجأ إليها لإنهاء عمل ما حتى لو لصالح الشركة (راشياً)، أو كان هو علي الجانب الآخر مرتشياً أو وقع في كليهما حال وجود تعارض للمصالح.

فالكرم المبالغ فيه غالباً يكون رشوة غير مباشرة، والمرتببات المبالغ فيها غالباً تعطي علامة استفهام وقد يكون خلفها رشوة، وكذلك الميزات غير المستحقة لشخص ما، وأي مدفوعات أو مقبوضات غير واضحة ومبررة قد تكون كذلك... كما أن تعارض المصالح يعتبر أحد أنواع الرشوة الواسعة الاحتمال، سواء في التعيينات، أو الترقيات، أو لجان البت والتعامل مع الموردين، أو حتى التصحيح في المدارس والجامعات. وإنهاء الإجراءات، والحصول على التصاريح، أو الرخص والموافقات قد تحتوى على رشوة. كما أن الاستضافة، والهدايا، والسفريات، والهيئات في مجال العمل غالباً ما تكون رشوة، وكذلك عمليات الاندماج أو الاستحواذ قد تحتوى على رشوة وتعارض للمصالح.

قد استمر في عرض الأمثلة تلو الأخرى مرات ومرات ولكنني أفضل أن أتوقف هنا وأعود للتأكيد إلى رسالتي الرئيسية من وراء هذه السطور. إن علينا اليوم قبل غداً تدريب وتوعية كل مستويات العاملين معنا من الخبراء حتى المدراء على مخاطر الرشوة وكيفية تجنبها وحمايتهم وزملائهم من الوقوع فيها عن طريق توفير مناخ العمل الصحي الذي يمنع حدوثها. ولكم جميعاً أجدني أتذكر كلمات شاعر النيل حافظ إبراهيم:

نحن نجتاز موقفاً تعثر الآراء فيه

وعثرة الرأي تردي

فقفوا فيه وفقه الحزم وارموا

جانبه بعزيمة المستعد

فالرأي لكم والنجاة قراركم، ووقاية شركاتنا وتأمين مواردنا وحماية موظفينا مسئوليتنا جميعاً.

طلب منى صديقي المهندس مدحت صالح المشرف العلمي للمجلة، أن أكتب مقالاً لنشره بمجلة المعهد القومي للجودة أتناول فيه موضوع مكافحة الرشوة، من زاوية جديدة، ووجدت أن البداية والنهاية دائماً من القيادة التي تهيب بيئة العمل المناسبة. إن العديد من القادة والمدراء الصالحين ليظهرون الفزع والدهشة عند مناقشة قضية الرشوة في نطاق العمل، بل إن بعضهم ينكرها تماماً ولسان حاله يقول: أنا إن أقررت باحتمالية وجودها، فإن السؤال المنطقي ماذا فعلت سابقاً أو ماذا سأفعل لاحقاً لمقاومة هذا الاحتمال! بل يمكن أن يصل الإنكار إلى الاستنكار والتساؤل «هل أنا مسئول أمام الناس أو أمام رؤسائي عن أخلاق كل موظف عندي!!!». وأجدني أتذكر قول أمير الشعراء أحمد شوقي:

يا نفس دنياك تخفي كل مبيكة

وإن بدا لك منها حسن مبيت

صلاخ أمرك للأخلاق مرجع

فقوم النفس بالأخلاق تستقم

نعم بالتأكيد نحن مسئولون مادام الأمر في نطاق العمل، نحن لسنا فقط مسئولون أمام الناس أو الرؤساء ولكن أيضاً أمام الله والقانون. هل نتذكرون الجريمة السلبية، جرائم الإمتناع في القانون!! إن مسئوليتنا أن نقيم ماتخفيه الأعمال من مخاطر مبيكات، الأخطر بينها إن بدا للموظف أو العامل منها غير ذلك، وأن نعمل على نشر الوعي وتنظيم آليات العمل بما يمنع الوقوع في مخاطر تلك المبيكات. فليس كل من هو سيء الخلق مرتشياً وليس كل من هو على خلق حسن محمي تماماً من جريمة الرشوة. إن تلك الجريمة لكي تحدث، فإن هنالك مسئول قصر في مهام عمله وترك لها البيئة الخصبة لكي تنمو وتترعرع، نعم سواء كان عن سوء تقدير أو سوء تدبير فالنتيجة واحدة.... نحن مسئولون أن نحمي شركاتنا وموظفينا من جريمة الرشوة.

تعارض المصالح يعتبر

أحد أنواع الرشوة

الواسعة الاحتمال،

سواء في التعيينات،

أو الترقيات، أو لجان

البت والتعامل مع

الموردين، أو حتى

التصحيح في المدارس

والجامعات.

ألا نتذكرون حينما قمتم بتقييم مخاطر

السلامة والصحة المهنية، ألا نتذكرون

عندما قمتم بتدريب العاملين وتوفير

مهمات الوقاية والحماية من الوقوع في مخاطر الإصابات،

لقد قمتم بذلك وتقومون به باستمرار لحماية العاملين توفقاً مع

متطلبات السلامة..... لقد قدرنا الخطر وفررنا الحماية وقمنا

بالمطلوب منا في ظل مبدأ الرعاية المسؤولة، وتلك الرعاية

المسؤولة يجب أن تمتد لتشمل حمايتهم من الرشوة كما فعلتم

# الخطة التدريبية للمعهد القومي للجودة

التاريخ	اسم الدورة التدريبية	عدد الأيام	التكلفة للفرد
<b>يناير ٢٠١٩</b>			
الأسبوع الأول ١ إلى ٣ يناير	خدمة ورضاء العملاء وقواعد السلوك	٣	١٠٠٠
	تنمية المهارات البشرية	٣	١٠٠٠
الأسبوع الثاني ٨ إلى ١٠ يناير	مراقبة وتوكيد الجودة	٣	١٠٠٠
	المفاهيم والمبادئ الأساسية لنظام إدارة السلامة والصحة المهنية (ISO 45001)	٤	١٥٠٠
الأسبوع الثالث ١٣ إلى ١٧ يناير	إعداد مراجعين داخليين لنظام سلامة الغذاء	٣	١٠٠٠
	المفاهيم والمبادئ الأساسية لنظام إدارة الجودة (ISO9001: 2015)	٥	١٦٥٠
	إنشاء وتطبيق نظام سلامة الغذاء طبقاً للمواصفة القياسية (ISO22000)	٤	١٣٥٠
الأسبوع الرابع ٢٠ إلى ٢٤ يناير	فهم وتطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 17021)	٤	٢٢٠٠
	المفاهيم الأساسية لمراقبة جودة القياس والاختبار	٣	١٦٥٠
الأسبوع الخامس ٢٧ إلى ٣٠ يناير	تطبيق النظام المتكامل للمواصفات (ISO 9001 & ISO 14001 & ISO 45001)	٥	١٦٥٠
	الإدارة الرشيدة (Lean Management)	٤	١٣٥٠
الأسبوع الخامس ٢٧ إلى ٣٠ يناير	استخدام الأساليب الإحصائية في الجودة	٣	١٠٠٠
	مقيمين الجوائز القومية للتميز	٦	٢٠٠٠
الأسبوع الخامس ٢٧ إلى ٣٠ يناير	مهارات الاتصال وبناء الفريق	٣	١٠٠٠
	مهارات الاتصال وبناء الفريق	٣	١٠٠٠
<b>فبراير ٢٠١٩</b>			
الأسبوع الأول ٣ إلى ٧ فبراير	طرق حساب الأليقين	٣	١٦٥٠
	التوعية بمتطلبات جودة الأداء الحكومي	٣	١٠٠٠
الأسبوع الثاني ١٠ إلى ١٤ فبراير	استخدام الأساليب الإحصائية في الجودة	٣	١٠٠٠
	الإدارة بالأهداف	٣	١٠٠٠
الأسبوع الثالث ١٧ إلى ٢١ فبراير	فهم وتطبيق نظام إدارة الجودة طبقاً للمواصفة القياسية (ISO 9001: 2015)	٥	١٦٥٠
	الأمين في نظم المعلومات طبقاً للمواصفة (ISO 27001)	٤	١٣٥٠
الأسبوع الرابع ٢٤ إلى ٢٧ فبراير	إعداد خبير وطني للمسئولية المجتمعية	٥	٣٣٠٠
	تطبيق نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة (HACCP)	٤	١٣٥٠
الأسبوع الرابع ٢٤ إلى ٢٧ فبراير	إنشاء وتطبيق نظام إدارة السلامة والصحة المهنية (ISO 45001)	٤	١٥٠٠
	فهم وتطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 17021)	٤	٢٢٠٠
الأسبوع الرابع ٢٤ إلى ٢٧ فبراير	التوعية بمتطلبات جودة الأداء الحكومي	٣	١٠٠٠
	التوعية بمتطلبات جودة الأداء الحكومي	٣	١٠٠٠
<b>مارس ٢٠١٩</b>			
الأسبوع الأول ٣ إلى ٧ مارس	المراجعة الداخلية لنظام إدارة الجودة طبقاً للمواصفة (ISO 19011)	٣	١٠٠٠
	تقنيات التحسين المستمر لمنظومة الجودة	٣	١٠٠٠
الأسبوع الثاني ١٠ إلى ١٤ مارس	الجودة في إدارة المشروعات	٤	١٣٥٠
	فهم وتطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 15189)	٤	٢٢٠٠
الأسبوع الثالث ١٧ إلى ٢١ مارس	إدارة الجودة الشاملة	٣	١٠٠٠
	تقنيات اتخاذ القرار	٣	١٠٠٠
الأسبوع الرابع ٢٤ إلى ٢٨ مارس	تقييم وتحليل المخاطر والمؤثرات البيئية	٣	١٠٠٠
	إنشاء وتطبيق نظام لإدارة القياس طبقاً للمواصفة (ISO 10012)	٤	١٣٥٠
الأسبوع الرابع ٢٤ إلى ٢٨ مارس	تدريب المدربين في مجال المسئولية المجتمعية (ISO 26000) - الجزء الأول	٤	٢٢٠٠
	ممارسات التصنيع الجيدة للمنتجات الغذائية	٤	١٣٥٠
الأسبوع الرابع ٢٤ إلى ٢٨ مارس	آليات وضع الرؤية والرسالة والهدف	٣	١٠٠٠
	الاشوا في الاتشاءات (OSHA Construction)	٥	١٦٥٠
الأسبوع الرابع ٢٤ إلى ٢٨ مارس	إعداد مراجعين داخليين لنظام سلامة الغذاء	٣	١٠٠٠
	إعداد مراجعين داخليين لنظام سلامة الغذاء	٣	١٠٠٠

## للحجز والاستعلام:

يرجى الاتصال على الأرقام: ٢٢٧٤٣٢٦٢ - ٢٢٧٤٣١١٤ (داخلي: ١١٩ - ١١٠)

موبايل (٠١١١١١٢٤٨٥٣ - ٠١٠٩٣٦٣٤٤٤٨)

# TÜV NORD Egypt



غاطس السفن لكافة أنواع البضائع والمنتجات سواء كانت غذائية أو غير غذائية وضبط الجودة.

بالإضافة إلى ذلك ان شركة TÜV NORD معتمدة في مجال منح الشهادات من جهات اعتماد مختلفة ومتنوعة مثل ال DAKKS الالماني و في مصر من ال EGAC طبقا لل ISO 17021:2015 بالإضافة الى ذلك بان الشركة في مصر عضو في جمعية رفع معدات المهندسين (LEEA) و عضو في جمعية الحبوب والاعلاف (GAFTA) كعضو مشرف ومقيم و عضو في جمعية اتحاد الزيوت والبذور والدهون (FOSFA) كعضو مشرف وكذلك معتمدة من مجلس الوطني للاعتماد المصري (EGAC) كجهة تفتيش (Type A) طبقا لمتطلبات مواصفة ISO 17020:2012 في خدمات الفحص الظاهري والتفتيش أثناء الشحن والتفريغ وسحب العينات وقياس غاطس السفن لكافة أنواع البضائع الغذائية والمعدنية.

مع تنوع مجالات أنشطة مجموعة TÜV NORD إلا أنه لا تزال فلسفة الشركة قائمة على أساس القيم الأصلية للاستقلال والتكامل. يتم ممارسة هذه المعايير المترسخة بقوة والمستمدة من مبادئ المجموعة داخليا وخارجيا كل يوم وتعني فلسفتنا الفريدة في الجمع بين الخبرة الفنية والسلامة الشخصية والثقافة على أساس القيمة مما أدى الى ثقة العملاء الغالية في مجموعة TÜV NORD وثقتهم في قدرتها على دعمهم وإرشادهم بأمان نحو المستقبل.

## TÜV NORD Egypt

34 Al-Riyadh St., off Shehab St.,  
El Mohandeseen, Giza, Cairo, Egypt  
Tel. +2 02 3305 1948,  
+2 02 3345 6671  
Fax. +2 02 3302 6125  
tuvegypt@tuv-nord.com  
www.tuv-nord.com

TÜV®

تُعد مجموعة TÜV NORD الألمانية واحدة من إحدى الشركات العالمية الرائدة في مجال الفحص والتفتيش وصدار الشهادات طبقا للمواصفات الدولية والانظمة المختلفة. تأسست المجموعة في عام ١٨٦٩ بألمانيا، وترجع ريادة المجموعة ومكانتها في السوق العالمي إلى تمتعها بالكفاءة الفنية العالية ومجموعة الخدمات المتنوعة التي تقدمها للقطاعات المختلفة مثل؛ قطاع المقاولات والنفط والغاز والسيارات والخدمات الصناعية والموارد الطبيعية واستيراد وتصدير السلع، ومحطات الطاقة النووية و... إلخ.

تضم مجموعة TÜV NORD أكثر من ١٤,٠٠٠ موظف متواجدين في أكثر من ٧٠ دولة في أوروبا وآسيا وأفريقيا والأميركتين .

تقدم مجموعة TÜV NORD مجموعة متنوعة من الخدمات مثل:-

- منح الشهادات الدولية طبقا للمواصفات العالمية مثل الايزو ٩٠٠١ و ١٤٠٠١ و ٢٢٠٠٠ و ٥٠٠٠١ و ٢٧٠٠١ و ٢٠٠٠١ والاساس ١٨٠٠١ و ال CE MARK وغيرها من المواصفات الدولية .
- منح شهادات الدولية لمواصفات سلامة الأغذية والزراعة مثل BRC و LEAF MARQUE و TESCO و FSSC 22000 و Organic و Global GAP وغيرها .
- خدمات مراجعة سلامة الغذاء في الفنادق والمطاعم والمطابخ .
- خدمات التفتيش الصناعي، خدمات التفتيش كطرف ثالث، خدمات الفحص الظاهري والتفتيش أثناء الشحن والتفريغ وسحب العينات وقياس

