

المعهد القومي للجودة



نماذج تقديم خدمة التأهيل

نماذج العمل في مشروع التأهيل

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

في حال
التواجد
(وجهة قبلي)

اللوجو

اسم الجهة

السيد الأستاذ الدكتور / محمد عبد المطلب عثمان

رئيس مجلس ادارة المعهد القومي للجودة

تحية طيبة وبعد،،،

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

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

لذا يسعد الجهة

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

الايزو..... /

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

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

ونشكر حسن تعاونكم معنا.

وتفضلوا بقبول وافر التحية والاحترام.

التاريخ / /

المسئول.....

التوقيع.....

بيانات الاتصال بالجهة

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

في حال
التواجد داخل
القاهرة

السيد الأستاذ الدكتور / محمد عبد المطلب عثمان

رئيس مجلس ادارة المعهد القومي للجودة

تحية طيبة وبعد،،،

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

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

لذا يسعد شركة/الجهة

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

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

مقر.....يوم.....الموافق / / لعمل الدراسة اللازمة لتحليل الفجوة لاتمام عملية التأهيل.

ومرفق بالطلب الملفات التالية:-

1. ملف تعريف بالجهة
2. استمارة تسجيل العميل

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

ونشكر حسن تعاونكم معنا.

التاريخ / /

المسئول

التوقيع.....

بيانات الاتصال بالجهة

استمارة تسجيل عميل (تأهيل / استشارات)

التاريخ / / ٢٠
أولاً : بيانات عن العميل

- اسم الجهة:
- الكيان القانوني:
- النشاط الرئيسي:
- العنوان:
- التليفون : الفاكس:
- بريد الكتروني :
- المسئول التنفيذي :
- مسئول التنسيق : محمول :
- بريد الكتروني :
- حجم المنشأة:
- المنتجات / الخدمات:
- أعداد العاملين: عدد ساعات /ايام العمل:
- مستوى التأهيل للعاملين:
عدد العاملين (مؤهل عالي:...../مؤهل متوسط:.....)
- طبيعة السوق (محلي / خارجي)
- تبعية الجهة:
- الإمكانيات:
- الاجهزة والمعدات:
- الطاقة الانتاجية:
- الطاقة التخزينية: عدد المخازن:
- حجم المبيعات:
- العملاء:
- سابقة التأهيل/التدريب على نظم الادارة:
- ثانياً : المجال المطلوب للتأهيل في نظم الادارة :-

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

المراحل المطلوبة في الخدمة الاستشارية :

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

أخرى

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

Date: ٢٨/١٢/٢٠١٧

Rev. (٢)

FM-٧٥٠-١٢

ايصال

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

توقيع الموظف المختص

Date: ٢٨/١٢/٢٠١٧

Rev. (٢)

FM-٧٥٠-١٢

القواعد الحاكمة لاجراءات الحصول على الخدمة

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

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

اولاً: المستندات والاوراق المطلوبة:-

- ملف تعريفى بالجهة

ثانياً: المبالغ المقررة للحصول على الخدمة:-

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

ثالثاً: التوقيتات المحددة لانجاز الخدمة:-

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

ملحوظة:-

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

Date: ٢٨/١٢/٢٠١٧

Rev. (٠)

FM-٧٥٠-١٢

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

Date: ٢٨/١٢/٢٠١٧

Rev. (٠)

FM-٧٥٠-١٢

نموذج حضور برنامج تدريبي

البرنامج التدريبي:

في الفترة من ٢٠ / / - ٢٠ / /
يوم

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

نموذج تقييم المتدرب بواسطة المدرب

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

ملحوظة:
درجة النجاح => . ٧٠

إستطلاع رأى مشارك

اسم البرنامج التدريبي:
الفترة من ٢٠ / / الى ٢٠ / /

الاسم :-
العنوان :-

ملحوظة: تسجيل البيانات الشخصية اختياري

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

ضعيف ١ مقبول ٢ جيد ٣ جيد جداً ٤ ممتاز ٥

اولاً: المدرب

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

ثانياً: موضوع اليوم التدريبي

عناصر التقييم	المحتوى العلمى	قابلية الموضوع للتطبيق العملى	صياغة المادة التدريبية

ثالثاً: الخدمات الإدارية

عناصر التقييم	القاعة وتجهيزاتها	الوجبات / المشروبات

رابعاً: مناسبة الوقت
برجاء وضع علامة (√) أمام الاختيار المناسب

مناسبة الوقت	اقصر من اللازم	مناسب	أطول من اللازم

خامساً: ملاحظات أخرى

ملاحظات اخرى
.....

تقرير زيارة استشاري/...../٢٠.....

اسم الشركة/الجهة:

اسم الإستشاري:

عقد رقم :

رقم الزيارة:

عنوان العميل:

مرحلة التأهيل :

المخطط:-

التاريخ المخطط للزيارة:/...../.....

المشاركين من الشركة:/...../.....

العمليات المخطط تنفيذها:

.....

.....

المنفذ:-

التاريخ-/...../.....

المشاركين من الشركة:

.....

.....

العمليات التي تم تنفيذها:

.....

.....

التوصيات:

.....

.....

توقيع العميل

.....

توقيع الاستشاري

.....

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

Project Stage Report / Full Report

Qualification / Maintenance

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

بيانات الاتصال بالعميل Customer Contact Data

اسم الجهة Entity:

طبيعة العمل Scope:

العنوان Address:

التليفون/Tel: البريد الإلكتروني/E-MAIL:

المسئول طرف الشركة:

بيانات المشروع Project Data

اسم المشروع Project Name:

كود المشروع Project Number:

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

المدة الزمنية للمشروع Project Period:

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

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

عدد الزيارات: Visits No. (.....)

ادارة المشروع Project Management

١- المعهد NQI

مدير المشروع طرف المعهد NQI Project Manager:

متابعة المشروع بالمعهد NQI Project Follow-up:

استشاري المشروع بالمعهد NQI Consultant:

٢- الجهة Entity

مدير المشروع بالجهة Entity Project Manager:

متابعة المشروع بالجهة Project Follow-up:

نتائج تنفيذ المشروع Project Implementation Results

.....

.....

.....

.....

.....

التغييرات بخطة المشروع Project Plan Changes

.....

.....

.....

الايجابيات في التنفيذ Positives

.....

.....

.....

.....

نقاط التحسين Points for Improvements

.....

.....

.....

.....

التوصيات Recommendations

.....

.....

مسئول المشروع بالجهة

استشاري المعهد

Entity Project Head

NQI Consultant

..... الاسم:
..... التوقيع:

..... الاسم:
..... التوقيع:

Date: ٢٢/١١/٢٠١٨

Rev. (١)

FM-٧٥٠-١٦

تقييم الاستشاريين/الادارة
CONSULTANT/MANAGEMENT EVALUATION

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

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

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

التوصيات Recommendations:

معايير التقييم للاستشاريين Evaluation Criteria

قياس الأداء (من ٨٥ الى ١٠٠ ممتاز - من ٧٥ الى ٨٤ كفاء (جيد جدا) - من ٦٥ الى ٧٤ فوق المتوسط (جيد) من ٥٠ الى ٦٤ متوسط - اقل من ٥٠ ضعيف)
من ٧٥% الى ١٠٠% يستمر التعامل - من ٧٠% الى اقل من ٧٥% يتم انذاره - اقل من ٧٠% يتم شطبه من قائمة الاستشاريين/المدرسين

ملاحظات Notes:

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

Date: ١٩/٣/٢٠١٩

Rev. (٢)

FM-٧٥٠-٢٣

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

ت: ٢٢٧٤٣٢٦٢ - ٢٢٨٧٣١١٥ - ٢٢٨٧٣١١٤ (٢٠٢) داخلي (١١١) ف: ٢٢٧٤٣٢٦٨ (٢٠٢) م: ٠١٠١٥٩٠٨٨٠

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

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