

No. 16

NQI
المعهد القومي للجودة
National Quality Institute

مجتمع

الجودة

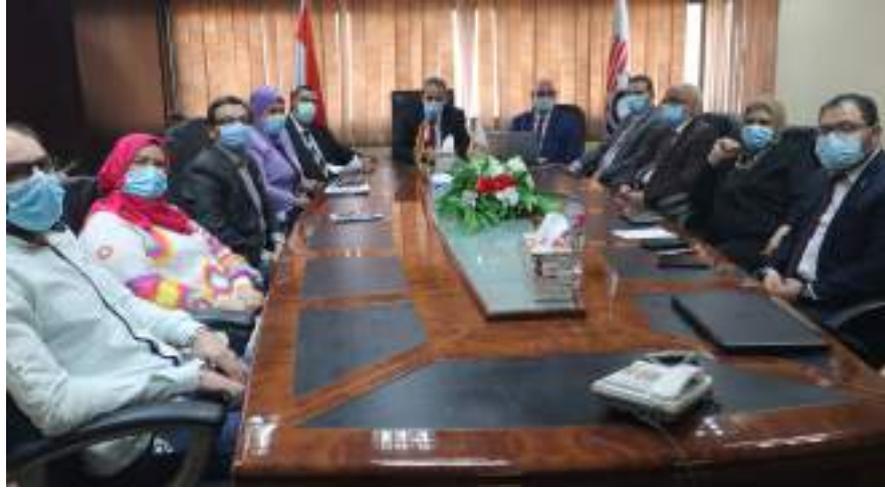
٥٢ صفحة

يوليو ٢٠٢١

مجلة ربع سنوية تصدر عن المعهد القومي للجودة



نيفين جامع:
العلاقات المصرية
السعودية نموذج ناجح
للتعاون بين الأشقاء



” القومى للجودة ” يجتاز المراجعة
الدورية الثانية طبقاً للمواصفة الدولية
ISO 9001:2015

د. محمد عثمان : جارى تحديث دليل
إعتماد المهنيين لنظم الإدارة

المعيار الذهبى لأنظمة إدارة الجودة
(ISO 9001) والتكيف مع جائحة
كورونا



” وسام
الجودة “
للدكتور
والتر أندرو
شيوهارت
الأمريكى

منح رخصة الإعتماد لـ ١١
أخصائى مراقبة وتوكيد
الجودة

٥ عناصر لضمان جودة
التعليم الإلكتروني





WALITK
★★★★★

يعلن عن البرنامج التدريبي المعتمد
من المعهد القومي للجودة في
إنشاء وتطبيق نظام إدارة الجودة
طبقاً للمواصفة القياسية الدولية
ISO 9001:2015 والمراجعة
الداخلية



بقلم :

د.م. محمد عبد المطلب عثمان

دور الجودة فى نوتطين ونعميق الصناعة المصرية

الثمن، إلى جانب الحاجة إلى المواد الخام ومصادر الطاقة كلها تستدعى ضرورة توفير رؤوس الأموال الكافية. و لذلك تلجأ بعض الدول إلى فتح الباب أمام الاستثمارات الأجنبية.

٦- الأسواق :

لا بد للصناعة من أسواق لتصريف منتجاتها سواء كان التصريف محليا أو خارجيا عن طريق التصدير. وفي المراحل الأولى من مراحل التطور الصناعى يكون لوجود السوق المحلى دور هام جدا فى تطور الصناعة، من هنا نجد أن السوق له دور كبير فى توتطين الصناعات .

٧- المواصلات :

للمواصلات دور كبير فى توتطين الصناعة. وتتخذ المواصلات صورا متعددة، فقد تتخذ صورة توتطين الصناعات فى الموانئ وترتبط بالمواصلات البحرية، وقد تكون الصناعة مرتبطة بالنقل البرى الذى يعتمد عليه فى نقل خاماتها ووقودها أو تصريف منتجاتها . وقد تكون مرتبطة بانابيب نقل البترول وبذلك تتركز مناطق الصناعة والتكرير عند نهايات هذه الأنابيب .

٨- موارد المياه :

المياه عامل هام فى توتطين الصناعة التى تحتاج إلى كميات كبيرة منها فى التبريد وفى عمليات التنظيف والمعالجة، ونوع المياه هام جدا فى الصناعة، فبعض الصناعات تحتاج إلى مياه على درجة عالية من الجودة تنخفض فيها نسبة الحديد والمواد الصلبة .

٩- السياسات الحكومية :

تلعب السياسات الحكومية دورا كبيرا فى قيام الصناعة وتسويق الإنتاج. وفى سبيل ذلك قد تتخذ الحكومة بعض الاجراءات لحماية منتجاتها المحلية لتضمن لهذه المنتجات التطور واستمرار الإنتاج حتى تستطيع منافسة المنتجات الأجنبية.

ختاما

دون أدنى شك فإن توتطين الصناعة يتطلب تسهيل الإجراءات، الذى يؤدي إلى سرعة تفعيل برنامج التوتطين «من هنا يظهر أهمية الجودة فى توتطين الصناعة» حيث يبدأ بمراجعة منظومة الجودة بشكل عام، والتكامل بين القطاعات وتبني المواصفات العالمية والاستفادة منها فإن لمنظومة الجودة فى دعم الصناعة والتوتطين تأثيرها المتميز فى دعم مسيرة التنمية. بما يتوافق مع معايير الجودة والمواصفات العالمية المطلوبة، كما أنه يمثل بيئة مناسبة لاجتماع كافة الأطراف ذات العلاقة بالصناعة وتعزيز دورها فى الاقتصاد الوطنى بشكل عام.

انطلاقا من رؤية القيادة السياسية بتعزيز الاعتماد على الطاقة النظيفة وكذلك تعزيز الجهود لتوتطين الصناعة لتقليل تكلفة الاستيراد من الخارج، وذلك لتطور قطاع الصناعة وتوفير مزيد من فرص العمل وزيادة الناتج المحلى. فقد أولت وزارة التجارة والصناعة اهتماما بتفعيل رؤية القيادة السياسية.

وبداية مالمقصود بتوتطين الصناعة:

التوتطين يعنى التركيز على صناعة معينة فى منطقة معينة ويرتبط التوتطين بالتقسيم الإقليمى للعمل، أى التخصص حسب المناطق وتميل إلى التخصص فى إنتاج سلعة معينة.

ماهى العوامل التى تساعد على توتطين الصناعة؟

١- المادة الخام:

تختلف المادة الخام التى تدخل فى الصناعة من صناعة لأخرى؛ فقد ترجع هذه المادة إلى أصل زراعى أو مائى أو تعدينى . ونادرا ما تستخدم الصناعة مادة خام واحدة ، و لذلك فإن عدد المواد الخام اللازمة لكل صناعة وأهمية كل منها وموقعها ومدى توفرها كلها عوامل لها تأثيرها فى تحديد موقع الصناعة.

٢- الموقع :

للموقع دور كبير فى توتطين الصناعة، لأن موقع الإقليم الصناعى فى منطقة مرتبط بالمناطق الأخرى المجاورة بطرق نقل جيدة وقريبة من أماكن المواد الخام. ويصعب توتطين الصناعة فى منطقة جبلية أو مناطق معرضة للانهيارات أو داخل الغابات أو المستنقعات.

٣- مصادر الطاقة :

تحتاج الصناعة للطاقة بدرجات متفاوتة، كما تختلف مصادر الطاقة فى درجة ومدى جذبها للنشاط الصناعى، ويرجع ذلك إلى طبيعة الصناعة ومدى حاجتها إلى الطاقة ومدى توافر مصادر الطاقة وخصائصها وتكاليف استخدامها.

٤- الأيدي العاملة :

إن توفر الأيدي العاملة له دور كبير فى توتطين الصناعة وخاصة فى الصناعات الدقيقة المعقدة التى تحتاج إلى خبرات خاصة . ورغم التقدم الحديث فى ميدان الميكنة واستخدام الآلات على نطاق كبير واحلالها محل الكثير من العمال إلا أن العامل ضرورى لإدارة هذه الآلات التى تحتاج إلى مهارة عالية فى ادراتها وصيانة الأجهزة الدقيقة ولذلك سيظل للعمال أثرها الهام فى توتطين الصناعة وتطورها.

٥- رأس المال :

تحتاج الصناعات الحديثة إلى الآلات والمعدات المعقدة غالبا

داخل العدد



الجودة

مجلة ربع سنوية تصدر عن المعهد القومي للجودة

رئيس مجلس الإدارة ورئيس التحرير

أ.د.م/ محمد عبد المطلب عثمان

الإشراف العلمي

م/ مدحت فهمي صالح

رئيس التحرير التنفيذي

أ/ ياسر الفتياي

التسويق والتوزيع

أ/ داليا يحيى

الإشراف الفني

أ/ اسلام رضا

أسرة التحرير

أ/ محمد هاني - أ/ محمد السيد

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

البريد الإلكتروني: info@nqiegypt.org

الموقع الإلكتروني: www.nqiegypt.org

www.Facebook.com/national.quality.institute

المعهد القومي للجودة
يحظز المراجعة الدولية
الثانية (Surveillance) طبقاً
للمواصفة الدولية
2015:9001 ISO

الأخبار

حوار مع





٢٤

الجودة اونلاين

والتر أندرو شيوهارت
رائد الرقابة
الإحصائية للجودة

وسام الجودة

القاهرة تستضيف
فعاليات الدورة
السابعة عشر لاجتة
المصرية السعودية
المشاركة

٢٥

بانوراما الجودة

الدكتور عبد الوهاب غنيم :
ربط معايير الجودة بمبادرة
فضامة رئيس الجمهورية
للتحول الرقمي للخدمات
حكومية

٢٦



مقالات
علمية

المستهلك



منظمة حماية
المستهلك
الاروپية تقدم
شكوى ضد «تيك
توك»

٢٧

1. Japan
2. Hong Kong
3. Switzerland
4. South Korea
5. Singapore
6. Netherlands
7. Finland
8. Spain
9. Taiwan

| |
|------|
| 6.80 |
| 6.50 |
| 6.40 |
| 5.90 |
| 5.80 |
| 5.70 |
| 5.50 |
| 5.40 |
| 5.40 |

جودة البنية التحتية للسكك الحديدية
تخفيفات دول العالم طبقا لمؤشر
المنتدى الاقتصادي العالمي

عالم الجودة

٢٨



المعهد القومي للجودة يجتاز المراجعة الدورية الثانية (Surveillance) طبقاً للمواصفة الدولية 2015: ISO 9001



كما حرصت شركة NES EURO CERT جهة المنح لشهادات الأيزو من جانب قيادتها المهندس/ عثمان محمد عثمان- رئيس مجلس إدارة الشركة في تقديم التهنئة لإدارة المعهد القومي للجودة بقيادة الأستاذ الدكتور/ محمد عثمان- رئيس مجلس إدارة المعهد وذلك من خلال توجه السيد المهندس/ أحمد علي - مدير تطوير الأعمال والتدريب بالشركة لتقديم التهنئة لإدارة المعهد والتواجد مع فريق عمل إدارة الجودة وتسليم إدارة الجودة بالمعهد شهادة الأيزو طبقاً لتطبيق المواصفة القياسية الدولية لنظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 ، حيث أثنت الشركة على مجهودات إدارة المعهد والجودة في التطوير والتحسين المستمر للنظام على مدار تسع سنوات والتواصل الحالي والمستقبلي لتقديم الدعم الكامل للإدارة في مجالات التطوير والتحسين المستمر في إطار منهجية التعامل والالتزام والتواصل مع الاطراف المعنية.

نظراً لمواكبة المعهد القومي للجودة للتوافق مع أحدث نظم الإدارة الدولية طبقاً للمواصفات القياسية الدولية. فقد اجتاز المعهد القومي للجودة المراجعة الدورية الثانية Surveillance2 على نظام إدارة الجودة طبقاً لتطبيق متطلبات المواصفة القياسية الدولية ISO 9001: 2015 باعتماد شركة NES EURO CERT حيث قام المهندس/ مجدي الزلباني كبير مراجعي نظم الجودة بالشركة بإتمام المراجعة على النظام وتم اجتياز المعهد للمراجعة دون أي ظهور حالات عدم مطابقة. وقد أشادت الشركة بالجهد المبذول من إدارة الجودة بالمعهد لما قاموا به لمتابعة عمل النظام بفعالية وتطبيق نظم التحسين المستمر. وقام الدكتور/ محمد عثمان رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة بتقديم الشكر إلى إدارة الجودة والعاملين بالمعهد لحرصهم على الاستمرار في تطبيق النظام بفعالية والتحسين المستمر للأنشطة بالمعهد.



منح رخصة الإعتماد لـ ١١ أخصائي مراقبة وتوكيد الجودة



المهنة في هذا التخصص لها دور كبير للتأكد من أداء العمل طبقاً لنظم إدارة الجودة المعمول بها دولياً. وقال د. عثمان تعتبر رخصة مزاوله مهنة اخصائي مراقبة وتوكيد الجودة خطوة فعالة لتلبية احتياجات سوق العمل مما يساعد على زيادة القدرة التنافسية. حيث أن منح الشهادات المهنية ورخص المزاوله للأشخاص يأتي في إطار جهود تفعيل دور المعهد القومي للجودة للنهوض بنشر ثقافة الجودة وتنمية الوعي بدور الجودة في القطاعات الإنتاجية والخدمية وتوحيد مفهوم الجودة لمواكبة التطورات العالمية وبما يسهم في زيادة القدرة التنافسية للمنتج الوطني وكذا الخدمات المقدمة للمواطنين وطبقاً للمعايير الدولية والعالمية. تهدف هذه الرخصة إلى قدرة الأفراد في تحديد نقاط الضعف وكيفية التغلب

وإفق الدكتور / محمد عثمان رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة على اعتماد ١١ فرد لحصولهم على رخصة مزاوله مهنة أخصائي مراقبة وتوكيد الجودة، وذلك ضمن تخريج الدفعة الأولى للحاصلين على رخصة مزاوله مهنة أخصائي مراقبة وتوكيد الجودة تماشياً مع رؤية القيادة السياسية وتوجيهات السيدة/ نيفين جامع وزيرة التجارة والصناعة طبقاً للمعايير الدولية وبدعم سيادتها للمعهد لمنح رخصه مزاوله المهنة للمتخصصين، وقد قام الدكتور / محمد عثمان- رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة بتسليم رخصة مزاوله المهنة لأخصائي مراقبة وتوكيد الجودة بعد اجتيازهم لكافة البرامج المؤهلة والمتطلبات اللازمة المعمول بها بدليل المنح بالمعهد طبقاً للمرجعيات والمعايير الدولية وتعتبر رخصة مزاوله



بناءً على مجموعة من المعايير الحاكمة التي تقيس قدرة ومهارة العاملين في هذه المجالات وتكون بمثابة الاعتراف والمصادقة من المعهد القومي للجودة بكفاءة الحاصلين عليها. استمع الدكتور/ محمد عثمان إلى آراء المتدربين ومدى الاستفادة بها في مجالات عمل كل منهم. وانتهى اللقاء بتأدية القسم وأخذ العهد عليهم بتقديم العمل طبقاً للمعمول به دولياً ليكونوا سفراء للمعهد في جميع المحافل.

عليها بهدف ضمان جودة الخدمة والمنتج. جدير بالذكر أن وزيرة التجارة والصناعة كانت قد وافقت على قرار مجلس إدارة المعهد الخاص بمنح الشهادات المهنية ورخص المزاولة للأشخاص، حيث تعتبر «رخصة مزاولة المهنة» حجر زاوية في إصلاح وتطوير المهن بصفة عامة، واعتماد المهنيين في المجالات التي تتعلق بنظم الجودة والإدارة والأنشطة المتعلقة بها بكافة أنواعها حيث تم وضع آليات وإجراءات الاعتماد لتكون بمثابة شهادة مهنية معتمدة تمنح

القومي للجودة ينظم برنامج تدريبي بعنوان

«إنشاء وتطبيق نظام إدارة السلامة والصحة المهنية طبقاً للمواصفة القياسية الدولية ISO 45001:2018 والمراجعة الداخلية»



السيدة / نيفين جامع وزيرة التجارة والصناعة بشأن تفعيل خدمات التدريب ونشر ثقافة الجودة وتنمية الوعي بأهمية الجودة وتطبيقاتها من خلال تأهيل وتدريب الجهات إلى أفضل الممارسات والتطبيقات العملية لنظم ومعايير الإدارة الدولية من أجل الوصول إلى أفضل النظم لتحقيق الهدف المطلوب لزيادة القدرة التنافسية وتحقيق متطلبات طالبي الخدمة مع مراعاة السلامة والأمان لهم.

افتتح الدكتور مهندس/ محمد عثمان - رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة البرنامج التدريبي الذي نظمه المعهد بعنوان «إنشاء وتطبيق نظام إدارة السلامة والصحة المهنية طبقاً للمواصفة القياسية الدولية ISO 45001:2018 والمراجعة الداخلية» والمنعقد بمقر المعهد لممثلي الهيئة المصرية لسلامة الملاحة البحرية. وقد أكد عثمان أن هذا البرنامج التدريبي يأتي في إطار تنفيذ توجيهات

من أجل بيئة صحية أفضل

الإنتهاء من برنامج التوعية الداخلي الخاص بفيروس كورونا المستجد

(COVID-19) لرفع كفاءة العاملين بالمعهد القومي للجودة



إكساب العنصر البشري بالمعلومات والمعارف والمهارات والأساليب المختلفة المتجددة. واختتم عثمان كلمته بضرورة الالتزام بالإجراءات الاحترازية والاهتمام بالصحة العامة. وعلى جانب اللقاء .. فقد قام د. عثمان بتكريم الدكتورة/ كريمة الشامى - الأستاذ بجامعة المنصورة ومستشار مكافحة العدوى تقديراً لجهودها فى رفع كفاءة العاملين بالمعهد. وقد قامت الأستاذة الدكتورة/ كريمة الشامى بتكريم كل من :
الدكتور المهندس/ محمد عثمان والمهندسة/ باتعة معوض ، تقديراً لمشاركتها وجهودها فى تنفيذ هذا البرنامج وفى نشر ثقافة الجودة.

تحت شعار (إحمى نفسك_ إحمى أسرته_ إحمى بلدك) تم الانتهاء من برنامج التوعية الداخلي الخاص بفيروس كورونا المستجد (COVID-19) للعاملين بالمعهد القومي للجودة من أجل التوعية بخطورة هذا الفيروس وكيفية إتباع القواعد الاحترازية اللازمة للتقليل من احتمالية انتقال العدوى.
وقد قام السيد رئيس مجلس الإدارة الدكتور المهندس/ محمد عثمان بتسليم الشهادات للسادة العاملين بالمعهد متمنياً لهم دوام النجاح والتوفيق وأكد خلال كلمته على أهمية الاهتمام بتنمية وتطوير مهارات العنصر البشري لأنه هو الركيزة الأساسية للدولة ولا بد من

فى إطار منهجية التواصل مع الأطراف المعنية التي ينتهجها المعهد القومي للجودة مع الشركاء فى مجال العمل والدعم الكامل للتعاون فى إطار المصالح المشتركة، قام المهندس / محمد نجيب معروف - استشاري التأهيل بإدارة التأهيل والاستشارات بالمعهد بالحرص على تقديم نسخة من مؤلفاته الحديثة من المراجع القيمة فى مجالات الجودة وتطبيق المواصفات القياسية الدولية والتي تم توزيعها فى معرض القاهرة الدولي للكتاب الاخير الدورة ٥٢ والكتابيين تحت عناوين:

المهندس محمد نجيب معروف يسلم المعهد القومي للجودة نسخة من مؤلفاته الحديثة فى مجالات الجودة وتطبيق المواصفات القياسية الدولية تحت عنوان:

«نظام ادارة الجودة طبقا للمعيار العالمي ISO

9001:2015 «و» تدقيق وتقييم نظام ادارة الجودة»

فى إجتماع موسع لأعضاء اللجنة الفنية

القومى للجودة يبحث تحديث دليل

اعتماد المهنيين لنظم الإدارة



دليل اعتماد المهنيين لنظم الإدارة وتحديث الضوابط والمتطلبات اللازمة لإصدار رخص مزاولة المهنة، حيث يتضمن اختصاص المعهد دعم قدرات الأفراد ومنح الشهادات المهنية ورخص مزاولة المهنة وفقاً لقواعد الاعتماد المهني والمعايير الوطنية المنبثقة من المعايير الدولية.

من منطلق دعم السيدة / نيفين جامع وزير التجارة والصناعة للمعهد القومي للجودة لتفعيل دوره الرائد في نشر ثقافة الجودة وتنمية الوعي بأهمية الجودة في القطاعات الإنتاجية والخدمية ومنح رخص مزاولة المهنة طبقاً للمعايير الدولية. فقد قام الدكتور المهندس / محمد عثمان رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة بعقد اجتماع مع اللجنة الفنية الخاصة برخص مزاولة مهنة نظم الإدارة بهدف تحديث



"نظام ادارة الجودة طبقاً للمعيار العالمي ISO 9001:2015" و"تدقيق وتقييم نظام ادارة الجودة" عن كيفية التطبيق العملي للمواصفة الدولية لنظام ادارة الجودة ISO 9001:2015 وعملية التدقيق.

وحرص المهندس / محمد نجيب على التوجه لإدارة المعهد وتقديم نسخة من الكتابين الاستاذ الدكتور / محمد عثمان - رئيس مجلس إدارة المعهد، كما قدم السيد رئيس مجلس الإدارة الشكر للمهندس / محمد نجيب لحرصه على الاهتمام والتواصل مع المعهد في إطار اداء الأنشطة ومساند نشر ثقافة الجودة في المجتمع المصري.

بحضور جامع والقصبى

القاهرة تستضيف فعاليات الدورة السابعة عشر للجنة المصرية السعودية المشتركة



اتفقت مصر والسعودية على تنمية وتعزيز أواصر التعاون المشترك فى مختلف القطاعات الانتاجية والخدمية وعلى رأسها قطاعات التجارة والصناعة والاستثمار والزراعة والصحة والتعليم والنقل والبتترول والاعلام والبيئة والمواسفات والمقاييس والمشروعات الصغيرة والمتوسطة والقطاعات المالية والمصرفية والجمركية وكذا قطاعات الغذاء والدواء والصحة والثروة المعدنية، جاء ذلك خلال فعاليات الدورة السابعة عشر للجنة المصرية السعودية المشتركة والتي عقدت بالقاهرة وترأسها عن الجانب المصري السيدة/ نيفين جامع وزيرة التجارة والصناعة وعن الجانب السعودي الدكتور/ ماجد بن عبد الله القصبى وزير التجارة والاستثمار بالمملكة العربية السعودية .

مصرية-السعودية المشتركة
14-1 يونيو 2021 بالقاهرة



مهر
والسعودية
تتفان
على تنمية
وتعزيز
أواصر
التعاون
المشترك
في مختلف
القطاعات
الانتاجية
والخدمية

وقالت السيدة/ نيفين جامع وزيرة التجارة والصناعة ان اجتماعات اللجنة عكست الروابط الأخوية الوثيقة بين مصر والمملكة العربية السعودية وتنفيذاً لتوجيهات فخامة الرئيس عبد الفتاح السيسي والملك سلمان بن عبد العزيز خادم الحرمين الشريفين بأهمية تفعيل العمل المشترك لتوثيق هذه الروابط والانتقال بالتعاون الثنائي لمستويات متميزة تصب في مصلحة الشعبين الشقيقين والاقتصاديين المصري والسعودي على حد سواء. وتوجهت الوزيرة بالشكر للسيد/ ابراهيم السجيني مساعد وزيرة التجارة والصناعة للشئون الاقتصادية عن الجانب المصري، والسيد/ مشعل بن مقبل المقبل وكيل هيئة التجارة الخارجية للعلاقات الدولية واللجان المشتركة عن الجانب السعودي على ترأس اعمال اللجنة التحضيرية. وأكدت الوزيرة ان مصر والمملكة العربية السعودية ترتبطان بعلاقات استراتيجية تعد نموذجاً ناجحاً للتعاون بين الأشقاء القائم على المساواة وتحقيق المصلحة المشتركة للشعبين الشقيقين والاقتصاديين المصري والسعودي على حد سواء، مشيرة الى أن العلاقة الوطيدة التي تربط قيادتي البلدين تمثل ركيزة اساسية لتعزيز التعاون المشترك بين مصر والسعودية في كافة المجالات وعلى مختلف الاصعدة ويعكس ذلك استقبال الرئيس السيسي لولي العهد السعودي الامير/ محمد بن سلمان بمدينة شرم الشيخ مؤخراً، فضلاً عن الاتفاق في الرؤي بين قيادات البلدين بشأن

القضايا الدولية والإقليمية. ولفتت جامع إلى أن اجتماعات اللجنة المشتركة تعكس حرص القاهرة والرياض على ترجمة كافة المبادرات إلى مشروعات ملموسة تصب في مصلحة الاقتصاديين المصري والسعودي على حد سواء، مشيرة الى ان هذه الاجتماعات تستهدف خلق تواصل دائم بين مصر والمملكة للوصول إلى تفاهات ترقى بالتعاون الاقتصادي نحو مستويات غير مسبوقه وتعزز العلاقات المصرية السعودية والتي تعتبر نموذجاً ناجحاً للتعاون القائم على تحقيق المصالح المشتركة للشعبين الشقيقين. ووجهت جامع الدعوة لرجال الاعمال والشركات المصرية والسعودية للاستفادة الكاملة من العلاقات المتميزة بين الدولتين وترجمتها لمشروعات تعاون ملموس في شتى المجالات، مشيرة الى ان جهود التنسيق والتشاور المستمر بين البلدين انعكست بصورة ايجابية على حجم التبادل التجاري والذي يشهد نمواً وزيادة مطردة عاما بعد عام حيث تخطى الـ ٥,٥ مليار دولار عام ٢٠٢٠. وأشارت الوزيرة الى انها قامت ونظيرها السعودي بالتوقيع على محضر اجتماعات الدورة السابعة عشر للجنة المصرية السعودية المشتركة والذي تضمن تعزيز التعاون المشترك في مختلف المجالات و على كافة الأصعدة، كما تم الاتفاق على عقد فعاليات الدورة الـ ١٨ للجنة بالعاصمة السعودية



نيفين جامع : العلاقات المصرية السعودية تمثل نموذج للتعاون القائم على تحقيق المصلحة المشتركة للشعبين الشقيقين

ماجد القصبى : دور رئيسى للقطاع الخاص فى تعزيز العلاقات التجارية والاستثمارات المشتركة

بالمملكة العربية السعودية فعاليات اجتماع مجلس الأعمال المصري السعودي المشترك وذلك بحضور السيد/ عبد الحميد أبو موسى رئيس الجانب المصري بالمجلس والسيد/ بندر العامري رئيس الجانب السعودي إلى جانب أعضاء المجلس من الجانبين إلى جانب السيد / اسامة بن احمد نطفى سفير السعودية بالقاهرة والسفير احمد فاروق سفير مصر لدى السعودية و المستشار / محمد عبد الوهاب رئيس الهيئة العامة للاستثمار والسيد / محمد المصري نائب رئيس الاتحاد العام للغرف التجارية والسيد / ابراهيم السجيني مساعد وزيرة التجارة والصناعة للشؤون الاقتصادية والدكتور علاء عز ، أمين الاتحاد العام للغرف التجارية .

وقد أكدت ان التعاون التجاري والاستثماري بين رجال الأعمال بمصر والمملكة العربية السعودية يعد أحد الركائز الأساسية لدعم العلاقات الاقتصادية المصرية السعودية، مشيرة الى ان إطلاق دورة جديدة لمجلس الأعمال المشترك يمثل فرصة كبيرة لتحقيق مستهدفات القيادة السياسية في البلدين المتعلقة بتشجيع ودعم القطاع الخاص وجذب الاستثمارات الأجنبية خاصة في ظل العمل المشترك على مشروعات عمرانية وصناعية كبرى.

وقالت الوزيرة ان اجتماع مجلس الأعمال المصري السعودي المشترك والذي يتزامن مع أعمال الدورة السابعة عشر من اللجنة المصرية السعودية المشتركة يعكس الترابط الواضح بين العلاقات الاقتصادية

الرياض وعلى تعزيز التعاون المشترك بين البلدين. ومن جانبه أكد الدكتور/ ماجد القصبى وزير التجارة والاستثمار السعودي قوة العلاقات التي تربط مصر والسعودية بروابط الأخوة والجوار والتاريخ الطويل من التعاون في مختلف المجالات، مشيراً إلى حرص خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز، وولي العهد الأمير/ محمد بن سلمان بن عبد العزيز على تعزيز أواصر الصلة والتكامل مع مصر على كافة الأصعدة،

وأضاف أن الشركات السعودية لديها ثقة كبيرة في السوق المصري وهو ما يتجلى في وجود ٦٢٢٥ شركة سعودية تعمل في مصر باستثمارات تبلغ ٣٠ مليار دولار، كما أن هناك ٥١٨ شركة مصرية تعمل في السوق السعودي الي جانب انتشار ٢٨٥ علامة تجارية مصرية في السعودية، لافتاً الى ان هذه الارقام تعكس البيئة الاستثمارية الجاذبة التي تتمتع بها مصر حيث شهدت الفترة الماضية ازالة العديد من التحديات التي واجهت الشركات السعودية بالسوق المصري وتقديم العديد من التيسيرات لها.

ولفت وزير التجارة والاستثمار السعودي الي ان بلاده تتطلع الي ان تكون الشريك التجاري الاول لمصر خلال الخمس سنوات المقبلة.

أفتتاح فعاليات مجلس الأعمال المشترك وعلي هامش أعمال اللجنة المصرية المشتركة ترأست السيدة/ نيفين جامع وزيرة التجارة والصناعة والدكتور/ ماجد القصبى وزير التجارة



٢٠٢٠ مقارنة بعام ٢٠١٩ وفقاً لتقرير مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية «أونكتاد».

واعتبرت جامع عن ثقتها في ان يقوم المجلس الحالي بتشكيله الجديد بتقديم مبادرات ومقترحات من شأنها تعزيز التعاون التجاري والاستثماري المشترك بين البلدين، مؤكدة استعداد كافة الجهات الرسمية المعنية بتقديم مختلف أوجه الدعم والبيانات المطلوبة لمعاونة المجلس في أداء مهامه بما يعود بالنفع على البلدين الشقيقين.

ومن جانبه أكد الدكتور/ ماجد القصبي وزير التجارة والاستثمار السعودي ان مصر والسعودية ترتبطان بعلاقات تاريخية وثيقة في كافة المجالات وعلى مختلف الأصعدة، مشيراً الى اهمية تعزيز التعاون المشترك لمواجهة التحديات الاقليمية والعالمية وعلى رأسها تداعيات جائحة فيروس كورونا.

واشار الى اهمية تعميق التعاون بين حكومتي البلدين بتهيئة البيئة التجارية والاستثمارية امام دوائر الاعمال بمصر والمملكة العربية السعودية، معرباً عن ثقته في مجلس الاعمال المصري السعودي المشترك في تعميق التعاون الاقتصادي وترجمة كافة المبادرات التي مشروعات ملموسة مبنية على تكافؤ الفرص وخدمة المصالح المشتركة، مشيراً الى الدور الهام للقطاع الخاص باعتباره شريك اساسي لدعم مستويات التجارة البينية والاستثمارات المشتركة بين البلدين.

الثنائية على المستوى الرسمي ومستوى رجال الأعمال، مشيرةً الى ان المجلس يلعب دوراً رئيسياً في تنشيط وتدقيق التجارة والاستثمار بالبلدين.

ولفتت جامع الى انه رغم الظروف الاستثنائية التي يشهدها العالم جراء جائحة فيروس كورونا وتداعياتها الاقتصادية التي انعكست سلباً على التجارة العالمية وتدفقات الاستثمار، إلا أن أرقام التبادل التجاري والاستثماري بين مصر والمملكة العربية السعودية قد عكست الخصوصية الشديدة للعلاقات المصرية السعودية في المجالين التجاري والاستثماري، مشيرةً الى ان المملكة العربية السعودية تعد ثاني أكبر سوق خارجي للصادرات المصرية، كما تعد مصر تامين أكبر مستقبل للصادرات السعودية بإجمالي تبادل تجاري في السلع البترولية وغير البترولية تخطى الـ ٧,٥ مليار دولار.

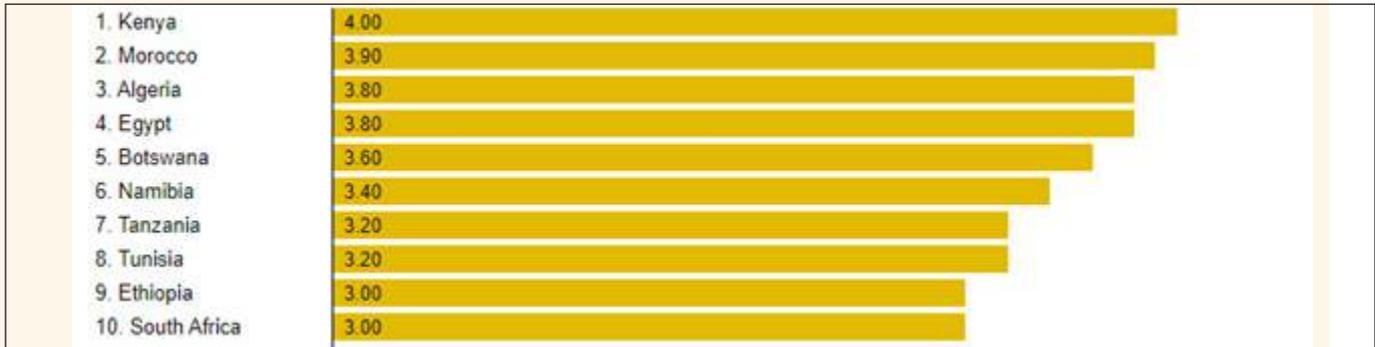
واضافت الوزيرة ان المملكة العربية السعودية تعد ثاني أكبر مستثمر في جمهورية مصر العربية باستثمارات تخطت الـ ٦ مليار دولار موزعة على أكثر من ٥٠٠ مشروع استثماري، فيما تبوأ مصر المرتبة الثانية في قائمة أكبر الدول التي تم اصدار رخص استثمارية لها بالمملكة العربية عام ٢٠٢٠ بإجمالي ١٦٠ رخصة استثمارية كما بلغ إجمالي الاستثمارات المصرية في السعودية نحو ١,٤ مليار دولار بنهاية عام ٢٠٢٠، مشيرةً الى ان هذه المؤشرات تعد مؤشرات إيجابية للغاية في ظل انخفاض تدفقات الاستثمار العالمي بنسبة ٤٢٪ عام



جودة البنية التحتية للسكك الحديدية تصنيفات دول العالم طبقاً لمؤشر المنتدى الاقتصادي العالمي



شكل (١) ترتيب الدول العشرة الأول في الترتيب



شكل (٢) الدول الأفريقية العشر الأول في الترتيب



شكل (٣) موقع مصر في الترتيب العام

يعد مؤشر جودة البنية التحتية للسكك الحديدية أحد مكونات مؤشر التنافسية العالمية الذي ينشره المنتدى الاقتصادي العالمي (World Economic Forum - WEF) سنويًا. إنه يمثل تقييمًا لجودة نظام السكك الحديدية في بلد معين استنادًا إلى بيانات من مسح الرأي التنفيذي للمنتدى الاقتصادي العالمي، وهو مسح طويل الأمد وشامل يستفيد من آراء أكثر من ١٤٠٠٠ من قادة الأعمال في ١٤٤ دولة. يُطلب من المستجيبين تقييم خطوط السكك الحديدية في بلدهم الذي يعملون فيه على مقياس من ١ (منخفض) إلى ٧ (مرتفع) وفقًا للمعايير الدولية. المؤشر متاح من ٢٠٠٩ إلى ٢٠١٩.

كان متوسط عام ٢٠١٩ لعدد ١٠١ دولة ٣,٦١ نقطة. أعلى قيمة كانت في اليابان: ٦,٨ نقطة وأقل قيمة كانت في ألبانيا وأوراجواي: ١,٢ نقطة.

طبقًا للمؤشر يقع ترتيب مصر في المرتبة ٤٥ بين دول العالم (٣,٨٠ نقطة)، وفي الترتيب الرابع إفريقيا بعد كل من (كينيا ٤,٠ نقاط، و

المغرب ٣,٩ نقطة، و الجزائر ٣,٨ نقطة متساوية مع مصر). يوجد أدناه ثلاثة رسوم بيانية مختلفة:

(١) الدول العشرة الأول في الترتيب. (٢) الدول الأفريقية العشر الأول في الترتيب. (٣) موقع مصر في الترتيب العام بين دول العالم. شكل (١) ترتيب الدول العشرة الأول في الترتيب



عَبُور لَانْد بِشْبَان مَعِين العصير





والتر أندرو شيوهارت

(Walter Andrew Shewhart)

على تنفيذ مراقبة الجودة الإحصائية بقوة في الولايات المتحدة. عمل شيوهارت لسنوات عديدة كمهندس في شركة Western Electric. ترك هذا المنصب في عام ١٩٢٤ وتم تعيينه في مختبرات شركة بيل للتليفون (Bell Telephone)، حيث شغل مناصب مختلفة، إحداهما، كعضو في الجهاز الفني. في هذه الشركة المهمة، كان من عام ١٩٢٥ إلى عام ١٩٥٦.

شيوهارت، أول عضو فخري في الجمعية الأمريكية للجودة ASQ، نجح في الجمع بين تخصصات الإحصاء والهندسة والاقتصاد وأصبح معروفًا باسم أب مراقبة الجودة الحديثة. الدليل الدائم والملموس على هذا الاتحاد الذي اشتهر به على نطاق واسع هو مخطط التحكم (Quality Chart)، وهو أداة بسيطة ولكنها فعالة للغاية تمثل خطوة أولية نحو ما أسماه شيوهارت «صياغة أساس علمي لتأمين السيطرة الاقتصادية». كان تأثير شيوهارت على أعضاء الجمعية الأمريكية للجودة ASQ عميقًا. قبل وفاته بفترة وجيزة، قال للأعضاء إنهم «وسعوا المجال إلى ما وراء رؤيتي المبكرة وشاهدوا مجالات الخدمة التي أسعدتني وأذهلتني. أتمنى أن تستمر».

ألقى محاضرات حول مراقبة الجودة والإحصاءات التطبيقية في جامعة لندن، ومعهد ستيفنز للتكنولوجيا، وكلية الدراسات العليا بوزارة الزراعة الأمريكية، وفي الهند. كان عضوًا في اللجنة الزائرة في قسم العلاقات الاجتماعية بجامعة هارفارد، وأستاذًا فخريًا في جامعة روتجرز (Rutgers)، وعضوًا في اللجنة الاستشارية لقسم الرياضيات في برينستون (Princeton).

استدعى شيوهارت كثيرًا كمستشار، وعمل في وزارة الحرب والأمم المتحدة وحكومة الهند، وكان نشطًا مع المجلس القومي للبحوث ومعهد الإحصاء الدولي. كان عضوًا فخريًا في

في عام ١٩٣١ قام شيوهارت بتأليف كتاب «الرقابة الاقتصادية على جودة المنتج المصنوع - Economic Quality Control of Manufactured Product» وهو يُعد من أفضل المؤلفات التي أسهمت في تحسين جودة المنتجات والسلع.

في عام ١٩٣٩ أصدر شيوهارت الطريقة الإحصائية من وجهة نظر مراقبة الجودة. بمساعدة تحريرية من إدوارد ديمينج W. Edwards Deming. كان كتاب شيوهارت وديمينج أول عمل لتوسيع مبادئ مراقبة الجودة الإحصائية في الصناعة إلى مجالات أوسع من العلوم والاستدلال الإحصائي. يجيب الكتاب على السؤال البحثي التالي: ما الذي يمكن أن نتعلمه الممارسة والعلوم الإحصائية بشكل عام من تجربة ضبط الجودة الصناعية؟

يعد الأب الحقيقي والرائد في استخدام الرقابة الإحصائية للجودة (Statistical Quality Control). تأثر ديمينج بأعمال شيوهارت. بدأ تعاون شيوهارت الطويل والمثمر مع الفيزيائي والإحصائي والمستشار ديليو إدواردز ديمينج في عام ١٩٣٨. وتضمن العمل على الإنتاجية خلال الحرب العالمية الثانية وبطولة ديمينج لأفكار شيوهارت

في اليابان من عام ١٩٥٠ فصاعدًا، والتي كانت «العامل الحفاز الذي أدى إلى الولادة إلى الكفاءة الصناعية اليابانية والتركيز على أعلى جودة يمكن بلوغها من المنتجات المصنعة». فقط بعد أن تبنت اليابان أفكار ديمينج بنجاح، ووضعت معايير أعلى للتصنيع، حفزت المنافسة المصنعين الأمريكيين

كتب/ م. مدحت فهمي صالح



نشرت الجمعية الأمريكية

لاختبار المواد أهمية

دراساته لزيادة الإنتاج

خلال الحرب العالمية الثانية

في المواصفات العسكرية

الأمريكية (American

war standards)

Z1.1-1941 و Z1.2-

1941 و Z1.3-1942.

بالإضافة إلى ذلك، نشر

مقالات في المجالات

المتخصصة، على الرغم

من أن العديد من كتاباته

لم تأت من مختبرات بيل.

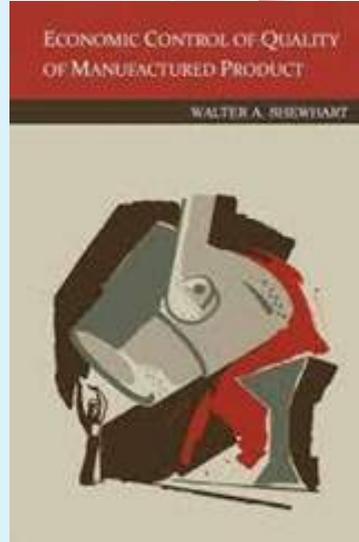
كانت إحداهما هي المذكرة

التاريخية المؤرخة في ١٦

مايو ١٩٢٤، والتي اقترح

فيها مخططات التحكم على

رؤسائه.



رائد الرقابة الإحصائية للجودة



ولد في: ١٨ مارس ١٨٩١ (في نيو كانتون، إلينوي)،

الولايات المتحدة

توفي في: ١١ مارس ١٩٦٧ عن عمر ٧٥ عاماً (في

تروي هيلز ، نيو جيرسي)، الولايات المتحدة

تخرج من جامعة إلينوي بدرجة البكالوريوس

والمجستير، وحصل على الدكتوراه في الفيزياء

من جامعة كاليفورنيا في بيركلي في عام ١٩١٧.

درس في جامعات إلينوي و كاليفورنيا ، بعد حصوله

على الدكتوراه ، عمل بالتدريس في جامعات إلينوي

و كاليفورنيا وتولى لفترة وجيزة رئاسة قسم الفيزياء

في (Wisconsin Normal School in

LaCrosse).

كان عضوا بارزا في: الرابطة الأمريكية

للإحصاء، وجمعية الاقتصاد القياسي ، والمعهد الدولي

للإحصاء، وجمعية الإحصائية الملكية، والجمعية

الأمريكية لتقدم العلوم، وأكاديمية نيويورك للعلوم.

أهم أعماله: قام بتطوير المفهوم الإحصائي لمراقبة

العملية (Process Control)، واستعمل الرسوم

البيانية القياسية لتمييز الأسباب الخاصة (Special

Causes) من الأسباب العامة (Common

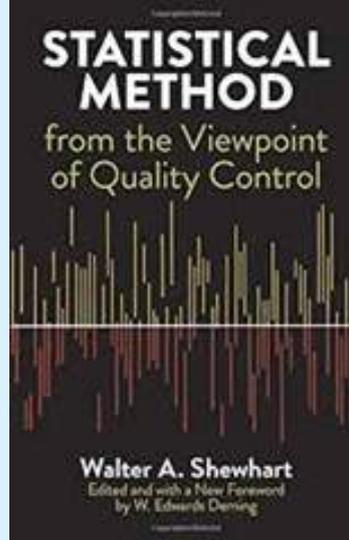
Causes) للاختلافات (Variations) في العمليات.

قام (عام ١٩٢٤) بتطوير نموذج لتحسين العملية

الانتاجية بشكل مستمر أطلق على هذا النموذج "دائرة

شويهارت" أو دائرة خطط نفذ تحقق صحح (PDCA)

والتي طورها ديمينج (Deming) بعد ذلك.



جمعية الإحصاء الملكية في إنجلترا وجمعية الإحصاء في كلكتا. كان زميلاً وموظفاً في معهد الإحصاء الرياضي ، والجمعية الأمريكية لتقدم العلوم، والرابطة الأمريكية للإحصاء ، و زميلاً في جمعية الاقتصاد القياسي ، والمعهد الإحصائي الدولي ، وأكاديمية نيويورك للعلوم. عمل لأكثر من ٢٠ عاماً كأول محرر لسلسلة الإحصائيات الرياضية التي نشرها جون وايلي (John Wiley and Sons).

درّس مراقبة الجودة والإحصاء التطبيقي في جامعة لندن ، وكذلك في معهد ستيفنز للتكنولوجيا (Stevens Institute of Technology)، وكلية الدراسات العليا بوزارة الزراعة بالولايات المتحدة. قاده أسلوبه التدريسي الحازم إلى مؤسسات أكاديمية في الهند. بعد ذلك، حصل على مناصب مهمة أخرى، مثل عضو اللجنة الزائرة لقسم العلاقات الاجتماعية بجامعة هارفارد، والأستاذ الفخري في روتجرز (Rutgers)، وعضو اللجنة الاستشارية لقسم الرياضيات في برينستون (Princeton)، الولايات المتحدة.

أثناء وجوده في الهند تعاون مع جمعية كلكتا (Calcutta) الإحصائية. عندما عاد إلى الولايات المتحدة ، تم تعيينه كمدير لمعهد الإحصاء الرياضي وشارك في الرابطة الأمريكية لتقدم العلوم وفي جمعية الاقتصاد القياسي والمعهد الإحصائي الدولي وأكاديمية نيويورك للعلوم.

عمل كمحرر لسلسلة الإحصائيات الرياضية التي نشرها جون وايلي (John Wiley & Sons)، مع المعرفة اللازمة في هذا المجال والتحالفات التي تم تحقيقها، نشر في مجلة Bell System Technical Journal.



الدكتور عبدالوهاب غنيم الخبير الدولي في الإقتصاد الرقمي والتحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات



- نائب رئيس الإتحاد العربي للإقتصاد الرقمي، بمجلس الوحدة الإقتصادية العربية بجامعة الدول العربية
- مستشار تطوير التعليم بكلية كامبردج الدولية البريطانية
- عضو مجلس إدارة مركز الدراسات باكاديمية السادات للعلوم الإدارية
- رئيس مجلس إدارة شركة الطول الذكية للتطوير والأعمال
- المستشار الإقتصادي للجنة الإقتصادية للإتحاد العام للمصريين في الخارج
- أحد المستشارين المشاركين في مبادرة التحول الرقمي للحكومة المصرية
- عضو في العديد من المنظمات الدولية ومنها الجمعية البريطانية للحاسبات ومنظمة المشاهير الأمريكية في مجال تكنولوجيا المعلومات USA-International
- WHO'S WHO of Professionals والجمعية الأوربية للتجارة الإلكترونية
تم تكريمه من أصحاب السمو الملوك والرؤساء ورؤساء الحكومات ومن المنظمات الدولية:
- جلالة الملك سلمان بن عبدالعزيز خادم الحرمين الشريفين ملك المملكة العربية السعودية
- صاحب السمو رئيس دولة الإمارات
- الديوان السلطاني في سلطنة عمان
- حاكم دبي
- حاكم الشارقة
- رئيس الوزراء البريطاني السير جون ميغور
- الخبير العالمي بيل جيتس مؤسس شركة مايكروسوفت
له العديد من المقالات العلمية في الصحف والمجلات الدولية والمقابلات والبرامج التلفزيونية والإذاعية
تم تكليف د. عبدالوهاب غنيم من معالي مساعد رئيس مجلس الوزراء ورئيس مركز معلومات دعم إتخاذ القرار بعمل دراسة باللغة الإنجليزية لمصر الرقمية Egypt Digitalization في ظل رؤية مصر ٢٠٣٠ للتنمية المستدامة لتقديمها للمنظمات والهيئات الدولية ومراكز الأبحاث وصنع القرار العالمية.

- مصري الجنسية من مواليد
القاهرة
- تخرج من كلية العلوم
جامعة عين شمس دفعة
١٩٧٣ تخصص رياضة
تطبيقية
- أنهى دراسة الماجستير
من جامعة لندن تخصص
"تكنولوجيا معلومات"
- حصل على الدكتوراة من
جامعة لندن في "التخطيط
الاستراتيجي"



س. ماهي أهم المحطات الرئيسية في حياتكم العملية في الخارج ؟ عملت مستشار دولي لتكنولوجيا المعلومات لأكثر من ٤٠ عاماً في المملكة المتحدة والمانيا في شركة فوجيتسو سيمنس العالمية وساهمت في تطوير معظم مراكز المعلومات الضخمة البريطانية ومنهم مركز معلومات محطة الإذاعة البريطانية BBC، وساهمت في تأسيس أول مركز معلومات حكومي في دولة الإمارات بالتعاون مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي UNDP.

قمت بالتدريس في الجامعات المصرية والبريطانية والإماراتية وعملت مستشار الحكومة الإلكترونية والحكومة الذكية وهيئة الإمارات للهوية في دولة الإمارات.

قمت برئاسة العديد من المبادرات والمشروعات وفرق العمل في الإمارات ومنها فريق عمل الحكومة الإلكترونية وفريق عمل إنشاء بنوك المعلومات الوطنية وفريق عمل مشروع التجارة الإلكترونية في دول مجلس التعاون الخليجي والوطن العربي وفريق عمل تصميم نماذج البيانات الموحدة لقواعد البيانات الحكومية وفريق عمل تطوير وتقييم الخدمات الحكومية الإلكترونية الذكية وفريق عمل التميز الحكومي وفريق عمل التحول الرقمي والحوكمة وإدارة المخاطر.

قمت بالعديد من الدراسات في مجالات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وتطوير الخدمات الحكومية بالتعاون مع البنك الدولي وهيئة اليونسكو وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي.

س. لقد شاركنم في تنفيذ مبادرة فخامة الرئيس عبدالفتاح السيسي للتحول الرقمي للحكومة المصرية ؟ ما هو تقييمكم لهذه المبادرة ؟

أصدر فخامة الرئيس عبدالفتاح السيسي مبادرة التحول الرقمي للحكومة المصرية منذ حوالي ٤ سنوات، للوصول لمجتمع رقمي تنافسي مستدام، حيث تم إعادة هندسة الإجراءات للخدمات الحكومية طبقاً لمعايير ومواصفات الجودة الشاملة وتحويل وتطوير جميع الأعمال للوزارات والمؤسسات الحكومية للعمل طبقاً لنماذج أعمال معلوماتية مبتكرة لتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين بكفاءة وفاعلية وعلي مدار ٢٤X٧ عبر شبكة الإنترنت بحيث يتلقى المواطن الخدمات عن طريق بوابة مصر الرقمية أو تطبيقات الهاتف المحمول أو الكمبيوتر المحمول أو من خلال نقاط الخدمات الإلكترونية الموجودة في الأسواق التجارية، علي أن يدفع المواطن مصاريف الخدمات عن طريق المدفوعات الإلكترونية من خلال البطاقات الائتمانية أو بوابات الدفع الإلكترونية أو نقاط البيع.

ولقد أنفقت الحكومة المصرية أكثر من ١٠٠ مليار جنية علي البنية التحتية التكنولوجية بمد كابلات الألياف الضوئية لربط جميع المباني الحكومية في مصر وكذلك أطلقت الحكومة القمر الصناعي المصري " طيبة-١ " للاتصالات والإنترنت فائق السرعة عريض النطاق لتحسين سرعة الإنترنت في مصر لربط المناطق الحدودية في سيناء والوادي الجديد، وتوحيد أكثر من ٧٠ قاعدة بيانات.

ما هي أهم النتائج الملموسة لهذا المشروع القومي؟

- تم بنجاح الإنتهاء من تحويل محافظة بورسعيد إلي أول محافظة رقمية حيث تقدم حوالي ١٥٥ خدمة رقمية مختلفة للمواطن في بورسعيد ومنها التأمين الصحي، وجاري العمل في بقية المحافظات لتحويلها إلي محافظات رقمية.

- من المتوقع خلال عامين - إن شاء الله - سوف تصل إلي ٥٥٠ خدمة رقمية لكل الوزارات والمحليات في مصر كلها. كما تم إنشاء أكبر مركز معلومات حكومي مصري في أفريقيا والشرق الأوسط في العاصمة الإدارية الجديدة حيث تخزن جميع البيانات والمعلومات الحكومية وقواعد البيانات المختلفة ونظم المعلومات الجغرافية والأرشفة الإلكترونية لمليارات النماذج والمستندات وهو مؤمن ضد جميع أعمال القرصنة الإلكترونية.

- تم اختيار العاصمة الإدارية الجديدة لتكون "العاصمة العربية الرقمية" لعام ٢٠٢١، لكونها تحتضن جهود تحقيق التحول الرقمي، وتنمية المهارات والقدرات الرقمية، وتحفيز الإبداع الرقمي.

- تطوير وتدريب الموظفين والشباب وبناء قدراتهم علي تكنولوجيا الثورة الصناعية الرابعة ومنها تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة وإنترنت الأشياء والروبوت والحوسبة الغيمية والواقع الافتراضي وخاصة بعد دخول مصر في بناء المدن الذكية، ويتم تنفيذ مشروعات المبادرة بنجاح.

س: لماذا يعتبر تحول ضمان الجودة ضرورياً للتحول الرقمي الناجح؟ من أهم ركائز نجاح مشروعات التحول الرقمي هي الحوكمة وتطبيق معايير الجودة المختلفة لضمان تطبيق مراحل المشروعات بنجاح استمرارية الأعمال.

س: المعهد القومي للجودة هو بيت الخبرة الوطني المختص بنشر وتحسين ثقافة ومفاهيم وأنشطة الجودة في المجتمع المصري بكافة قطاعاته الإنتاجية والخدمية وبما يتوافق مع النظم والمعايير الدولية والعالمية، ما هو دور المعهد القومي للجودة في عصر الثورة الصناعية الرابعة بصفة عامة، وتطور نظم الجودة بصفة خاصة؟

يتمتع المعهد القومي للجودة بإدارة متميزة تعمل بكفاءة وفاعلية في جميع المجالات المختلفة المختصة بالجودة، وتعمل على مساعدة القطاع الحكومي والخاص في تطبيق معايير الجودة المختلفة حسب نوع النشاط وكذلك نشر مفاهيم الجودة من خلال الندوات والمؤتمرات وتطوير وتدريب الموارد البشرية على معايير الجودة لضمان جودة الأعمال والمنتجات والبيئة والحياة في ظل رؤية مصر ٢٠٣٠ للتنمية المستدامة، وربط معايير الجودة بمبادرة فخامة رئيس الجمهورية للتحول الرقمي للخدمات الحكومية من خلال تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية لتطبيقات التحول الرقمي في ظل الثورة الصناعية الرابعة.





علماء يسنعينون بالذكاء الاصطناعي للتنبؤ بأعراض كوفيد-19 المبكرة

وفقاً لبحث أجراه علماء في جامعة كينغز لندن تبين أنه من خلال الجمع بين الأعراض المبلغ عنها ذاتياً عبر تطبيق الهاتف الذكي زوي كوفيد وتقنية الذكاء الاصطناعي يمكن التنبؤ بالأعراض المبكرة لكوفيد-19.

شملت الدراسة التي نشرها موقع فوربس 183 ألف مستخدم، قام كل منهم بتسجيل الأعراض التي عانى منها خلال الأيام الثلاثة الأولى، بالإضافة إلى نتيجة اختبار PCR اللاحق والمعلومات الشخصية مثل العمر والجنس. وحللت البيانات باستخدام 3 نماذج تنبؤ، كان أداء الذكاء الاصطناعي الأفضل بينها، ما دعا لاعتماده بعد ذلك لتحديد الأنماط في البيانات، حيث أثبت أنه حساس بدرجة كافية لكشف الأعراض الأكثر صلة بمجموعات مختلفة من الأشخاص.

ووفقاً لنتائج نموذج الذكاء الاصطناعي، كان فقدان حاسة الشم هو أكثر الأعراض المبكرة صلة بين المشاركين العاملين في مجال الرعاية الصحية وغير العاملين في مجال الرعاية الصحية، كما أبلغت المجموعتان أيضاً عن ألم في الصدر وسعال مستمر، ولم تكن هذه التوقعات ممكنة دون البيانات المبلغ عنها ذاتياً من مشروع تطبيق زوي كوفيد الذي شارك في تأسيسه عالم الأوبئة الوراثية تيم سبيكتور من كينجز كوليدج لندن.

ونظراً لأن بيانات الدراسة الجديدة تعود إلى عام 2020، فقد تنطبق النتائج فقط على السلالة الأصلية لفيروس SARS-CoV-2 ومتغير ألفا، وفي المستقبل، عندما يظهر متغير جديد، يمكنك تمرير المعلومات الشخصية (مثل العمر) إلى نموذج التنبؤ بالذكاء الاصطناعي بحيث يُظهر الأعراض المبكرة الأكثر صلة بالشخص، وإذا تطورت هذه الأعراض فاحتمال الإصابة قائم ويجب أن يعزل المريض قبل أن ينقل الفيروس إلى أشخاص آخرين.

كما أوضحت الدراسة الجديدة، فإن الاكتشاف المبكر للأفراد المصابين بالفيروس أمر بالغ الأهمية لاحتواء انتشار جائحة كوفيد-19 وتخصيص الموارد الطبية بكفاءة.



الفرق بين «واتس أب» و«بيزنس» و«واتس أب» الأساسية؟



بعد تطبيق واتس أب واحد من أشهر تطبيقات التراسل الفوري في العالم، حيث إنه يوفر الكثير من المميزات والخصائص التي لا حصر لها، لكن في نفس الوقت هناك إصدار آخر رسمي من تطبيق واتس أب يعرف باسم واتس اب للأعمال، حيث إن هذا التطبيق مخصص للأنشطة التجارية ويحتوي على الكثير من الأدوات والمميزات الإضافية غير المتوفرة في التطبيق الأساسي.

أبرز الاختلافات بين تطبيق واتس أب - ميزة الردود السريعة

هي ميزة تتواجد في تطبيق واتس أب للأعمال، حيث أنها تساعدك في الرد على الأسئلة المتكررة بشكل سريع جداً بمجرد الضغط على أزرار بسيطة ولذلك سوف تحتاج إلى إنشاء اختصار مميز لكل رد سريع ترغب في إضافته.

- الرسائل الترحيبية

هي ميزة يمكن تفعيلها في واتس اب بيزنس للرد بشكل تلقائي، وذلك بدلاً من ترك الشخص الآخر منتظراً لفترة طويلة بدون رد، حيث يتم إرسال هذه الرسالة فوراً عند بدء المحادثة أو بعد 14 يوماً من عدم النشاط.

- رسالة خارج أوقات العمل

هي ميزة شبيهة بميزة الرسالة الترحيبية تماماً حيث يتم إرسالها بشكل تلقائي للمستخدمين ولكن في حالة مراسلتهم لك خارج نطاق العمل ولذلك سوف تحتاج إلى تحديد وقت العمل بنفسك، وهي ميزة لا تتوفر في النسخة العادية من واتس أب.

- كتالوج المنتجات

هي ميزة مفيدة للأعمال التجارية بشكل كبير حيث أنها تساعدك على إضافة المنتجات المتوفرة لديك بالإضافة إلى أهم المعلومات حول كل منتج مثل اسم المنتج وسعره والوصف الخاص به كما يمكنك إضافة الصور أيضاً.

بناء الشبكات الاجتماعية الإمبركزية عبر تقنية البلوك تشين



تقنية البلوك تشين. وهي التقنية التي بنيت عليها عملة بيتكوين ومئات العملات الأخرى. و McCourt ليس الوحيد، حيث أن Jack Dorsey المدير التنفيذي في تويتر يشاركه الرأي، حيث إن مشروع Project Liberty سيهدف لاستخدام تقنية البلوك تشين في إنشاء بنية تحتية جديدة للشبكات الاجتماعية.

وهذه البنية التحتية

ستعتمد التقنية على بروتوكول جديد يحمل الاسم "بروتوكول الشبكات الاجتماعية اللامركزية"، وكما هو معروف، تقوم فيسبوك بتخزين كم كبير من المعلومات الخاصة بالمستخدمين على سبيل المثال.

إلا أن البروتوكول الجديد سيعمل على تخزين هذه المعلومات بشكل غير مركزي، أي أنها لن تكون مسجلة لدى جهة معينة، بل بشكل مشفر بالاعتماد على تقنية البلوك تشين، على عكس الوضع الحالي.

وعلى عكس ما يظنه البعض، لا تتمحور تقنية البلوك تشين حول العملات الرقمية فقط، لكن تصلح لتشفير وحفظ أي نوع من البيانات.

تأسيس بروتوكول DSNP للشبكات الاجتماعية

يعرف بروتوكول الشبكات الاجتماعية اللامركزية اختصارًا باسم DSNP، ولن يتم بناؤه على يد McCourt، بل ستكون هذه مهمة

Braxton Woodham، وهو المدير التنفيذي لخدمة توصيل الطعام Sun Basket، والمدير التقني السابق في Fandango.

ويلعب McCourt دور المستثمر في هذه العملية، هذا إلى جانب أن المبلغ الذي ينوي استثماره سيتوزع على أكثر من جهة لخدمة المشروع.

ومنذ فترة طويلة يتطلع Woodham لبناء هذا النوع من التقنيات، إلا أنه كان من الصعب أن يجد مستثمر في هذا المجال، لكن هذا قد حدث أخيرًا.

اشتهرت تقنية البلوك تشين بشكل كبير في السنوات السابقة، حيث ساهمت في ظهور عملة البيتكوين المشفرة، إلى جانب كونها تقنية ثورية من حيث المفهوم والتطبيق. ويبدو أن هذه التقنية في طريقها للوصول لعالم الشبكات الاجتماعية، حيث يخطط الملياردير الأمريكي فرانك McCourt لاستثمار مبلغ

١٠٠ مليون دولار أمريكي في محاولة لإعادة بناء مفاهيم الشبكات الاجتماعية، وذلك بالاعتماد على تلك التقنية.

ويحمل المشروع في وقتنا الحالي الاسم Project Liberty، ويهدف إلى جعل المستخدمين قادرين على التحكم في حياتهم الاجتماعية بشكل أكثر حرية وخصوصية، لكن دون الاعتماد على بعض التطبيقات المسيطرة مثل فيسبوك.

البلوك تشين في الشبكات الاجتماعية

ويحاول المشروع أن يكون رادع للقوة التي تمتلكها شبكات التواصل الاجتماعي، وخصوصًا شركة فيسبوك بمنتجاتها المختلفة، وهي القوة التي اكتسبتها على مدار العقد الماضي.

وتحدّث McCourt عن الأمر من أكثر من ناحية، وأبرزها الأبعاد السياسية والاقتصادية، إلى جانب أنه انتقد السيطرة الكبيرة التي يمتلكها أشخاص قليلين في هذا المجال وما يأتي معها من مال وسلطة، ووصف الوضع بأنه تهديد صريح للرأسمالية.

وبالفعل، تعاني فيسبوك وشركات التواصل الاجتماعي الأخرى من انتقادات شديدة، لكن هذه الانتقادات عادة لا تقود لتغيير ضخم، حيث أنها تؤدي إلى دفع فيسبوك لتغيير طريقة عملها، أو دعم الشركات الناشئة لمنافسة فيسبوك.

إلا أن Frank McCourt من ناحية أخرى يرى أن الحل يكمن في



شركة أبل نقدم خدمات الدعم الفني الكرونيًا



تقدم أبل مجموعة متنوعة من الطرق للاتصال بفريق دعم العملاء، لعل أبرزها هو موقع الدعم المليء بالأدوات والنصائح، فيمكنك من خلاله تصفح القوائم بشكل صحيح، ويمكنك حتى التحدث إلى ممثل دعم العملاء عبر الإنترنت، وهنا نقدم لك تفاصيل التعامل الكرونيًا مع دعم أبل لحل أي مشكلة أو الإجابة على أسئلتك بشأن هاتف أيفون أو جهاز ماك.

١- افتح صفحة الدعم support.apple.com وانتقل لأسفل إلى نحن هنا للمساعدة، ثم حدد المنتج الذي تحتاج إلى دعم له، ويمكنك أيضًا تحديد عرض المزيد من المنتجات لمزيد من الخيارات.

٢- سيظهر لك عدد من المشكلات الشائعة التي يتصل المستخدمون بشركة أبل بشأنها، حدد واحدًا منهم، ثم اختر مشكلة أكثر تحديدًا من القائمة التي تظهر.

٣- بناءً على المشكلة، قد يتم إعطاؤك نصائح حول استكشاف الأخطاء وإصلاحها على الفور، أو يتم نقلك إلى صفحة بعنوان كيف تريد الحصول على المساعدة؟

وستحتوي هذه الصفحة الأخيرة على بعض الخيارات الجديدة، ولعل أفضلها هو الدردشة، حدد هذا الخيار، وسيتم إقرانك بممثل دعم العملاء الذي يمكنك التعامل معه لحل المشكلة.

إذا كنت لا تريد التحدث إلى أي شخص، فتتحقق من موقع دعم أبل بنفسك، فهو بوابة الدعم الرئيسية الخاصة بهم، وتحتوي على مئات المقالات حول كيفية الحفاظ على تشغيل أجهزتك بسلاسة.

كيفية استكشاف الأخطاء وإصلاحها عندما لا يعمل صوت Zoom

عندما تنضم إلى اجتماع Zoom مهم ويحدث خلل في الصوت لديك، أو ببساطة لا يعمل، فهذا أمر محبط للغاية، لذلك هناك بعض النصائح لمساعدتك في إدارة معاناتك الصوتية أثناء إجراء مكالمة Zoom

ماذا تفعل عندما لا يعمل صوت Zoom؟

عندما يمكنك سماع الآخرين لكنهم لا يستطيعون سماعك، فقد لا يكون الميكروفون متصلاً بشكل صحيح بـ Zoom، أو قد لا يكون لديه إذن لاستخدام الميكروفون الخاص بك. أولاً، تحقق جيداً من عدم كتم صوتك إما عن طريق تحريك المؤشر فوق الشاشة أو الضغط فوقه للكشف عن رمز الميكروفون، ويجب أن يظهر بدون خط أحمر من خلاله، وإذا رأيت الشرطة المائلة، فما عليك سوى الضغط فوق الرمز لإعادة صوتك. إذا لم يفلح ذلك، فإليك كيفية استكشاف الأخطاء وإصلاحها لإصلاح المشكلة.

تطبيق Zoom على سطح المكتب:

١. مرر مؤشر الماوس فوق نافذة Zoom وحدد علامة الإقحام (⌘) بجوار أيقونة الميكروفون في الزاوية اليسرى السفلية.
٢. تأكد من تحديد الميكروفون الصحيح، إذا لم يكن كذلك، فحدد الميكروفون المطلوب. إذا بدا أن كل شيء على ما يرام، يجب أن تختبر عمل الميكروفون الخاص بك:
١. بعد الضغط فوق العلامة الموجودة بجانب رمز الميكروفون، حدد اختبار مكبر الصوت والميكروفون.

٢. اتبع المطالبات لإعداد الميكروفون بشكل صحيح مرة أخرى.
٣. حدد إنهاء عندما يُطلب منك إنهاء الاختبار.

تطبيق Zoom على الهاتف المحمول:

١. اضغط على الشاشة للكشف عن القائمة.
٢. إذا رأيت خيار ضم الصوت في الزاوية اليسرى السفلية، فاضغط عليه.
٣. حدد WiFi أو البيانات الخلوية



في القائمة المنبثقة:

إذا كنت لا ترى خيار الانضمام إلى الصوت، فاضغط فوق النقاط الثلاث في الزاوية اليمنى السفلية وحدد Disconnect Audio ثم اتبع الخطوات المذكورة أعلاه للانضمام مرة أخرى. قد ترغب أيضًا في التأكد من أن Zoom لديه إذن لاستخدام الميكروفون، والذي يمكن الوصول إليه من خلال إعدادات هاتفك، وعلى جهاز أيفون، انتقل إلى تطبيق Zoom ضمن إعداداتك، ثم تأكد من تشغيل خيار الميكروفون.

استطلاع إنباهات المسنهلكن فف ف الولاىات المنحدة ؤلال أزمة كورونا

أظهر استطلاع معنويات المسنهلكن فف الولاىات المنحدة اللف أرف فف فف فف هفا العام أن الالائل ؤشفر إلى ففافة اللفاق. ففكس اللفاق على بطاقات اللفمان عناصر النمو، ولفوق أكثر من نصف المسنهلكن الأمرفكفن فلفاق المرفل لعلل أنفسهم ففءاً من الآن ولفى بعء COVID-19. بالفافة إلى فلك، فإن النشالل ؤارآ المنزل ولفة اللفاق ففسارعان بفن أولئك اللفن فم فطعمهم. ظل الفاقول اللفقصابف العام فابفا نسفباً منفء اللفرف، مع اسفمرار اللفر بشأن اللفرف من المنزل. وبفبما فعا فف الفاقول اللفقصابف بشكل مطرف من أواخر الربف إلى أوائل اللفرف، منء اوفور، فإن ؤوالف ٤٠ فف المانة من المسنهلكن الأمرفكفن مفانلون بالفمرار، بفبما لا فزال أقل من ١٥ فف المانة مففانمفن. وبالمفل، ففسن مففارة ؤارآ المنزل من أواخر الربف إلى أوائل اللفرف، ولكن منء سبفمبر، لا فزال ؤوالف فلفف المسنهلكن مرفرففن فف اللفرف من المنزل بالفنظام.

أوضح الاسفطلاع، فبفا، أن اللفاق الكلف فف فرفقه إلى الفعا فف، ؤفب أظهر اللفاق الشفرف على بطاقة اللفمان بوالر النمو وفساسار أقل ؤفب الآن فف عام ٢٠٢١. على مءف الأشرف السنة الماصف، كان اللفاق على بطاقة اللفمان مساوفاً للسنة السابفة مقلل اللففالف فف اللفرفاء اللف شوهف فف الأول سنة أشهر من اللفافة. لقف أثرف مءفوعات الفففز وسحب العطلال على النمو الأخير. فسارل اللفاق الفقفرف منء صفف ٢٠٢٠ فف فساف «أساسفالف» COVID-19 (أالف المنزل على سبفل المفال). ففاف بعض الفنال الفل فعرصف للالففاب بسبب COVID-19 فف الفعا فبفا (على سبفل المفال، اللفاق فف مالفر المالفس / الأقسام ومسففصراف الففمفل) مع انففالف اللفسارل السنوف. ففوق أكثر من ٥٠ فف المانة من المسنهلكن الأمرفكفن فلفاق المرفل من ؤلال الفباف أو علاآ أنفسهم، ؤفب ففرم ؤفل الألففة ؤو اللفل المرففع اللفاق أكثر.

من أهم الفنال: أن ما فرفب من نصف المسنهلكن اللفن ففطون للرفاهفة ففبعون من الأوففة ولفنون اللفاق فرفبفا، لا سفما على الفنال الفقفرفة مفل المالفس والجمال والالففرونفال. النصف الآخر فننظر اللفل الكامل للوباء، وففط للففالرف بشكل أساسف فف الفنال الفرفبفة مفل المطاعم والسفر.

أن الفطعم فسرف اللففالف: فففر العلامال المبكرة إلى اففلافال فف السلوك بفن المسنهلكن اللفن فم فطعمهم واللفن لم فم فطعمهم. عند مقلرلة أولئك اللفن فم فطعمهم بالفعل بأولئك اللفن فقولون ففهم من المفلل أن ففصلوا على الفطعم، فوؤف الفطعم إلى ففافة النشالل ؤارآ المنزل (مع مشارة ٣٣ بالمانة ؤارآ المنزل مقلل ٢٢ بالمانة بفن أولئك اللفن بفنون الفطعم) وفوؤف إلى ففافة اللفاق ففة، ؤاصة للأنشلفة ؤارآ المنزل (مفل المطاعم والفرففه ؤارآ المنزل والسفر). فسفسر ففافة اللفاق والنشالل ؤارآ المنزل مع فلفف المسنهلكن الأصفر سنا للقال. وذللك لأن المموعة الفل فم فلففها ؤالفا ففكون إلى ؤل مبلر من ؤفل فرفة الموالفء، اللفن بفشرفون إلى مفل أقل لللفاق، ولأن المسنهلكن الأصفر سنا للفهم رففة أكبر فف اللفاق وفرص أكبر للنشالل. وفف الوقت نفسه، فإن ؤوالف نصف أولئك اللفن فقولون فف من ففر المرفل أن فم فطعمهم فنلرفون بالفعل فف نشالل مننظم ؤارآ المنزل، لكن للفهم ففة فلفاق ممالفة لفر الملقفن عموماً.

لفشله فف ؤمافة الأطفال.. منظمة ؤمافة المسنهلل الأوروبية فقفم شكوى ؤل «فك نوك»



قفمف منظمة ؤمافة المسنهلل الأوروبية شكوى إلى الالفاف الأوروبية ؤل فطفق الفواصل اللفمالف الصفنف ففك فوك لأسباب مءففة منها فشله فف ؤمافة الأطفال، وفقال «الألمانية». قفمف المنظمة شكواها إلى المفوظفة الأوروبية وذلكرت ففها أن ففك فوك صاحب الشفعبفة الواسعة بفن مسفءمف اللفنرف الصغار فف مفلل أنحاء العالم فننهلل قانون الالفاف الأوروبي. وبفسب بفان صلفف صادر عن المنظمة فإن «فك فوك فشل فف ؤمافة لأطفال والمراهقفن من اللفلافال المسنرفة والمفوى الصارل على منصفه». وأصافف منظمة ؤمافة المسنهلل الأوروبية أن «فك فوك قف فكون فشل فبفا فف إعطاء اللفمام الواجب بما ففعلق بؤمافة الأطفال من المفوى ففر المناسب الفل فمكن للطفل الوصول إليها بسهولة». كما إءنل المنظمة الأوروبية أن شروف الفرفة الؤاصة بمصفة ففك فوك ففر عاؤلة بسبب فموضها، وأن فرففة فعامل ففك فوك مع البفانال الشؤصف للمسفءمفن مصللة. وقالف المنظمة إن «فك فوك لا بفلف مسفءمفه برففة واضحة وبؤاصة ما ففعلق بالأطفال والمراهقفن بشأن فم بفانالف الشؤصف لأي فرض ولاف سبب قانونف».

عناصر الحماية الفعالة للمستهلك

أغراضها وسيافاتها واحتياجاتها المختلفة. المستهلكون: يحتاج المستهلكون إلى أن يكونوا قادرين على الحصول على معلومات دقيقة وغير متحيزة حول المنتجات والخدمات التي يشترونها. وهذا يمكنهم من اتخاذ أفضل الخيارات بناءً على اهتماماتهم ويمنعهم من التعرض لسوء المعاملة أو التضليل من قبل الشركات. تساعد سياسات وقوانين ولوائح حماية المستهلك على زيادة رفاهية المستهلك من خلال ضمان إمكانية محاسبة الشركات.

الأعمال: ستكتسب الأعمال التجارية بالمعاملة المستهلكين بعدالة سمعة طيبة وتصبح مرغوبة بشكل أكبر. هذا يزيد من ربحيتها وقدرتها التنافسية مما سيؤدي أيضاً إلى النمو الاقتصادي على المدى الطويل. تضمن سياسات وقوانين ولوائح حماية المستهلك مراقبة الأعمال التجارية.

النمو الاقتصادي والقدرة التنافسية: تساهم حماية المستهلك في أسواق ديناميكية وفعالة لنمو الأعمال التجارية. يدفع طلب المستهلك إلى الابتكار والتنمية الاقتصادية حيث يتعين على الشركات الحفاظ على أسعار عادلة وجودة جيدة لمنتجاتها وخدماتها.

التكامل الإقليمي: مع ظهور التجارة عبر الحدود والتجارة الرقمية، أصبح التعاون بشأن حماية المستهلك بين السلطات القضائية أمراً ضرورياً.

لماذا حماية المستهلك مهمة؟ تعمل حماية المستهلك على جعل الأسواق تعمل لصالح كل من الشركات والمستهلكين. تحمي حماية المستهلك رفاهية ومصالح المستهلكين من خلال التعليم والتعبئة والتمثيل. تضمن حماية المستهلك أن يتخذ المستهلكون قرارات مستنيرة بشأن اختياراتهم وأن يتمكنوا من الوصول إلى آليات الانتصاف الفعالة. كما أنه يدفع الشركات لضمان جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها.

من أجل الحصول على نظام فعال لحماية المستهلك، يجب على الحكومة والشركات والمستهلكين العمل معاً. تحتاج الحكومة إلى وضع سياسات وقوانين ولوائح مناسبة لضمان حماية المستهلكين من الممارسات التجارية الضارة. كما يجب أن يكون هناك تفاعل وتنسيق فعال بين المؤسسات ذات الصلة المسؤولة عن تنفيذ حماية المستهلك. في الوقت نفسه، يجب على الشركات الامتناع عن السلوك الاحتيالي أو غير العادل الذي يضرل المستهلكين أو يؤثر سلباً. يجب أن يكون المستهلكون، بدورهم، على اطلاع جيد بحقوقهم وأن يكونوا قادرين على تأكيدها بشكل استباقي. تلعب جمعيات المستهلكين دوراً مهماً في زيادة الوعي والوصول إلى المستهلكين.

من هو المستهلك؟ قد يفهم «المستهلك» بشكل عام على أنه مشتر للسلع والخدمات لتحقيق الرضا الشخصي لأنفسهم أو لأفراد آخرين من أسرهم، وذلك بخلاف الاستخدام لتوليد المزيد من الدخل. ويترتب على ذلك أن الخصائص الرئيسية لقوانين حماية المستهلك هي أن المورد يتصرف في سياق التجارة أو الأعمال التجارية، والمتلقي هو فرد أو كيان خاص يعمل بصفة خاصة أو غير هادفة للربح. ومع ذلك، من المهم عدم قصر مصطلح «المستهلك» على الأطراف المتعاقدة فقط، لأن ذلك قد يستبعد المستخدم النهائي للسلع والخدمات. من المهم ملاحظة أنه لا يوجد تعريف متفق عليه عالمياً لمصطلح «المستهلك». قد تحدد القوانين المختلفة للبلدان المختلفة المصطلح بشكل مختلف اعتماداً على





القيادة والاستثمار في رأس المال

د. هناء سمير المالكي

مراجع خارجي في الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد
مراجع جودة التدريب بالأكاديمية المهنية للمعلمين



جودة ما يقدمونه وبالتالي ينعكس ذلك على أداء المؤسسة، من المهم جدا أن تتفق أصول رأس المال البشري مع احتياجات المؤسسة ومع أي تغييرات في مجال العمل أو مكانته في المجتمع، ويعني ذلك أي تغيير في المجال أو المستوى الذي تعمل فيه المؤسسة يجب أن يكون مصحوبا بتطوير المهارات وتجديدها من أجل الحفاظ على تنافسية المؤسسة، وينعكس ذلك في زيادة ربح المؤسسة وتحسين صورتها الذهنية عند المتعاملين معها.

ولا يقتصر استثمار رأس المال البشري على الاستثمار في الموظفين أنفسهم، بل يتجاوز الأمر ذلك ليتعدى مكان العمل الذي بدوره يساعد الموظفين على تحسين وزيادة إنتاجيتهم، فإن تزويد المكان بالأثاث والمعدات المناسبة والمريحة ينتج عنه بيئة عمل إيجابية، ومن المهم أن تقوم المؤسسات بتقييم مكان العمل من حيث ظروفه البيئية، واكتشاف أي ظروف غير ملائمة للعمل كالإضاءة السيئة، أو وجود ضوضاء قد تسبب إزعاج لدى الموظفين، أو اكتشاف النزاعات التي قد تنشأ مع بعضهم البعض، وذلك من أجل تعديل هذه الظروف للوصول إلى بيئة عمل آمنة ومريحة للموظفين. وربما يمكن لضمان فعالية عملية التعديل هذه أن يتم أولا استئجار وتقييم كل الظروف من وجهة نظر الموظفين ومن ثم إجراء التغييرات اللازمة حسب رؤيتهم. ومن هنا يأتي دور رب العمل أو القائد المنوط به قيادة المؤسسة لتحقيق أهدافها فالقيادة هي فرصة للقائد المتميز لتحسين حياة الآخرين وتمكينهم من أداء أعمالهم بصورة أفضل وليست إرضاء الجشع الشخصي أو إظهار التميز على الآخرين.

يقول الله في كتابه الكريم «قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ» هذه الآية قاعدة ربانية في التوظيف ولمن يتولى أمر ما يجب أن يتوافر في الشخص صفتين (القوة والأمانة) والقوة هنا تعني إنجاز العمل بطريقة صحيحة والأمانة نزاهة اليد وعدم الطمع فيما ليس من حقه.

الكثير من الناس يخلط بين الإدارة والقيادة ورغم أهمية كل منهما وتشابههما لحد كبير إلا أن هناك فرقا جوهريا بينهما فالقيادة هي القدرة على تحريك الناس نحو تحقيق هدف المؤسسة فهي تركز على

أصبحت دول العالم تهتم بشكل كبير باستثمار رأس المال البشري Capital Human باعتباره أهم وأعلى ما يمتلكه أي بلد من ثروات، وقد أثبتت الدراسات أن المواطنين المتعلمين والمهرة أكثر إنتاجية وابتكارا، وأنهم يسهمون بدرجة أكبر من غيرهم في تنمية بلدانهم وتطورها.

ويعود مفهوم رأس المال البشري إلى القرن الثامن عشر ويشير إلى قيمة القدرات البشرية، ووفقا للتقرير الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي «رأس المال البشري» هو المعرفة والمهارات التي يمتلكها الناس والتي تمكنهم من خلق قيمة في النظام الاقتصادي العالمي من خلال أربعة محاور: القدرة، التنظيم، التطوير والخبرة. ولذلك أدركت الكثير من الدول أهمية رأس المال البشري وأنه المحرك الرئيسي لكل تقدم في المجتمع سواء في الصناعة أو الاقتصاد ولذلك وضعت خطط تهتم بالاستثمار في بناء المواطنين ويشمل ذلك النهوض بصحة المواطن وسلوكياته المهنية والمعرفية وقدرته على التكيف مع المتغيرات.

أطلق البنك الدولي مشروع رأس المال البشري لدعم استراتيجيات البلدان واستثماراتها في هذا المجال ومن أوائل البلدان التي تبنت هذا المشروع جمهورية مصر العربية، وأوضح البنك الدولي في تقريره لعام ٢٠٢١، أن الاستثمار في البشر يركز على محاور تحسين جودة الخدمات الصحية والتعليمية وأطلقت مجموعة البنك الدولي مشروع دعم وإصلاح التعليم في البلاد بتكلفة ٥٠٠ مليون دولار.

ويعد الاستثمار في البشر هو الطريق الأوضح لبناء دولة قوية تستند على أساس متين وسليم، لأن البشر هم اللبنة الأولى لأي تقدم وازدهار، فالعنصر البشري من أهم العناصر الإنتاجية التي يمكن أن تساهم في تحقيق التنمية، ولذلك فإكساب هذا العنصر المعرفة والتعلم والمواهب والمهارات والقدرات والخبرات، بشكل فردي وجماعي يمثل أهم أشكال الثروة التي يمكن توجيهها لتحقيق أهداف البلدان، خاصة في الدول التي لديها فائض من العمالة بسبب ارتفاع معدل المواليد كالحال في مصر.

ويُمثل رأس المال البشري جزءاً غير قليل من تكاليف المؤسسة، يلاحظ ذلك في توجه معظم المؤسسات لتدريب موظفيها وتطوير مهاراتهم التي يجب إن تكون متوافقة ومحقة أهداف المؤسسة، فهؤلاء الموظفين والقادة والمدراء عندما يتطورون تزداد إنتاجيتهم

الشمالي البشري

عليه وسلم سريره ذات السلاسل، ومن جنوده عمربن الخطاب وأبو بكر الصديق، فيعرض عمربن الخطاب عليه في بعض الأمور، فلا يرد عليه عمرو، فيذهب عمر ليشتكى لأبو بكر فيقول له سيدنا أبو بكر « يا عمر لولا أنه خير منك لهذا الأمر ما ولاه عليك النبي صلى الله عليه وسلم». كما أن هناك ٢٪ من الناس لا يصلحون للقيادة نهائياً وذلك إما لضعف في الشخصية أو النفسية أو لإعاقة بدنية أو فكرية كما قال النبي صلى الله عليه وسلم لأبي ذر رضي الله تعالى عنه (إنك ضعيف لا تولين على إثنين) أي إذا كنت مع شخص آخر فهو الأمير وليس أنت، مع أن أبا ذر من أقرب الصحابة مكانة وقرباً من النبي صلى الله عليه وسلم، أما ٩٦٪ من الناس فإنهم قادرون على أن يصبحوا قادة إذا تلقوا التدريب والخبرة الكافية.

أدرك الفكر الإداري الحديث أهمية وعي المؤسسات برأس المال البشري كنواه للتنافس والتأثير في المجال الذي تعمل به المؤسسة مقرون بمعرفة حقيقية لأهمية التنافس وآلياته. وتعتمد هذه المعرفة على مجموعة عوامل منها إدارة عليا تتمثل في قائد المؤسسة الذي يولي اهتمام مدروس بالموارد البشرية ودورها وفق أسس علمية لاستظهار القدرات واكتشاف الكفاءات والطاقات الكامنة لدى العاملين لتحقيق الرؤية الاستراتيجية للمؤسسة بكفاءة وفاعلية، ويقصد بالكفاءة هنا تحقيق أهداف المؤسسة مع الاستخدام الأمثل للموارد والإمكانات المتاحة سواء كانت هذه الموارد مادية أو بشرية، اما الفاعلية تعني تحقيق اهداف المؤسسة. وفي الختام تقع مسؤولية استثمار رأس المال البشري وأبعاده من تدريب وتعليم وتطوير مهارات وإدارة معرفة على القيادات العليا في المؤسسة وما تتخذه من سياسات واستراتيجيات لاكتشاف قدرات وإمكانات الموظفين وتحسين بيئة العمل لتحقيق أهدافها الذكية التي ينبغي ان تتوافر فيها الشروط الخمسة SMART بمعنى أن تكون الأهداف محددة Specific، وقابلة للقياس Measurable، ومتفق عليها بين المخطط والمنفذ Agreed، وقابلة للتحقق Realistic، ولها إطار زمني محدد Timely .



العلاقات الإنسانية والمستقبل وتهتم بالرؤية والتوجهات والاستراتيجية وتمارس أسلوب القدوة والتدريب والاهتمام بهم كبشر ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب تبعاً لإمكاناته واهتماماته وقدراته. بينما تركز الإدارة على الإنجاز والأداء في الوقت الحاضر فهي تهتم بالمعايير باللوائح والنظم والقوانين وتركز على الإنجاز الآن. والسؤال الذي يطرح نفسه الآن هل القيادة والتي تتلخص في حسن استثمار رأس المال البشري وتوجيهه لتحقيق رؤيا المؤسسة فطرية ام مكتسبة؟ طبقاً لمنحنى التوزيع الطبيعي "Normal Distribution Curve" فإن ٢٪ من الناس يولدون قادة بالفطرة، ولا يحتاجون لمساعدة خارجية ومن أمثلة هؤلاء خالد بن الوليد وعمرو بن العاص رضي الله تعالى عنهما. بعد إسلام عمرو بن العاص بخمس شهور يسلمه النبي صلى الله

بيئة العمل السامة واستراتيجية فرق تسد (1)

د/ إيهاب قنديل

استشاري التطوير المؤسسي وإدارة الأعمال
- تميز للتطوير والتدريب



٧- رفض الأفكار المتولدة عن التفاعل الجماعي.
٨- كثرة التلاوم والتبريرات.
٩- النزجسية وتضخم الذات.
يؤدي ذلك بالعاملين تحت سقف تلك المنظمة إلى ما يسمى «الاحتراق الوظيفي»، وهو شعور بحالة من الضغط العصبي يظهر معه كثير من أعراض الإرهاق البدني والنفسي وتراجع حقيقي في الإنتاجية وفقدان رغبة العاملين وحماستهم للعمل رغم أنهم غالبًا ما يبذلون مجهود جبار لكن دون جدوى فتدور الرحي دونما طحين.

نتيجة لذلك تشتعل بدايات ما ينتج عنه أو ما أصطلح عليه بيئة العمل السام (Toxic Work Environment).
ويعبّر هذا المصطلح عن المناخ التنظيمي السلبي السائد في منظمة العمل، حيث تكثّر الممارسات التي تؤذي الأداء وتعرقله وتوقف عجلة الابتكار وتحد من تطوّر الأفراد وابداعاتهم أو حتى الوصول إلى المستويات



العادية من الإنتاج. إلا أنه وجدت فائدة وإيجابية من تلك الاستراتيجية « فرق تسد » إذا ما تم استخدامها مثلًا في حل المشكلات حيث يتم تشتيت وتفريق عناصر المشكلة عن طريق تقسيم المشكلة إلى جزئيتين أو أكثر من نفس العوائق أو المسببات، حتى تصبح المشكلة عبارة عن مجموعات جزئية بسيطة ليسهل فهمها وبما يكفي لحلها بشكل مباشر أو لدراستها تفصيليًا أو لتحديد أثارها ثم إعادة تجميعها أو تشكيلها في نفس المجموعات أو مجموعات مغايرة لإدارتها والحد من التعقيدات المزعجة.

فرق تسد مصطلح سياسي عسكري اقتصادي لاتيني الأصل ويقصد به تفريق قوى الخصم إلى أشتات ليصبح أقل قوة مما يسهل التعامل معه والقضاء عليه أو على الأقل تحييده. ومن حيث كونها سياسة فهي سياسة قديمة قدم البشرية نفسها، حيث طبّقها المصريون والسومريون القدماء؛ ويتم فيها عادة إثارة الفتن أو التحريض عليها، ونشر روح الانتقام بين الطوائف والطبقات المكونة للشعوب وإشعال حروب داخلية وخارجية تنتهي بإنهالك قوى كافة الأطراف.

تأثر السلوك الإداري بتلك النظرية العسكرية في إدارة سيكولوجية العاملين بمختلف التجمعات فأحيانًا تجد نمطاً من قادة تلك المنظمات من يستخدم « فرق تسد » في فك عرى الانسجام والتكامل - التي يركن إليها العاملين بطبيعتهم الاجتماعية - فيختلف فريق العمل الواحد أو بين فرق العمل وبعضها البعض بالمنظمة من أجل بسط المزيد من السلطة والنفوذ والسيطرة.

ولاستراتيجية فرق تسد عدداً من الأمراض الإدارية - المظاهر - التي تصيب معتققيها بشكل خطير يؤثر بلاشك في جسم المنظمة والسلامة النفسية للعاملين بها.

- ١- التوسع في استخدام مركزية السلطة.
- ٢- التعسف في الاعتراف بالحقوق وبديهيات التعايش الجماعي.
- ٣- تغليب المصلحة الشخصية عن مصلحة العمل.
- ٤- السيطرة على الموارد وعدم العدالة إذا ما تم توزيعها.
- ٥- الإنهالك في التفاصيل ذات المردود المحدود.
- ٦- مقاومة التعاون الجمعي أو العمل الفريقي.

الجودة وأهميتها في التعليم



م. باتعة معوض

استشاري بالمعهد القومي للجودة – المشرف العام على التدريب

علمي يتمثل بالموضوعية والثقة وتتفق مع مواصفات ومقاييس المنتج النهائي مع التحسين المستمر لكافة جوانب التعليم (المنهج العلمي - الأسلوب الإداري - التحفيز والدعم) - استغلال الموارد المالية والبشرية أفضل إستغلال - وجود المعايير الإدارية والتربوية التي تضمن كفاءة العملية التعليمية

- الحصول على أفضل النتائج في تحصيل الطلاب للمواد الدراسية على أساس التفكير والتحليل والعمل الجماعي للطلاب لاعلى أساس الحفظ والتلقين والأنظمة التقليدية القديمة - إدخال التكنولوجيا والأساليب الحديثة في المنظومة التعليمية - الإعتداد على المهارات العملية والتطبيقية بشكل أساسي في التعليم

- إعتداد إستراتيجيات جديدة في بناء المقررات الدراسية طبقا لمعايير الجودة والتركيز على تحقيق الهدف الأساسي من التعليم وهو إخراج جيل يملك شخصية قوية قادر على التعبير عن نفسه - الإهتمام بتحسين البنية التحتية للمنظومة التعليمية في المدن والقرى على حد سواء

- الإستفادة من التجارب العملية الناجحة في العالم والنظر في تجارب الدول السبقة والرائدة في مجال التعليم الإبداعي والحرص على دراسة حالات النجاح المختلفة والعمل على إسقاط هذه التجارب على أرض الواقع بما يتناسب مع ظروف الدولة - إتباع سياسة اللا مركزية حيث أنه من المهم جدا وجود حالة من التقارب بين الإدارات في المؤسسة وتقسيم العمل والتكليف بين الإدارات المختلفة مما يجعل هناك روح واحدة تسعى من أجل تطوير المؤسسة التعليمية والإهتمام بالعنصر البشري ماديا ومعنويا

مما سبق يتضح لنا أهمية الجودة في التعليم والتي تتمثل في: - العمل على التطوير والتجديد والتحسين المستمر من ناتج العملية التعليمية بما يتوافق مع سياسات وأنظمة الجودة. - زيادة الوعي لأهمية العلم والتعلم لدى الجميع. - مشاركة جميع العاملين في المؤسسة في الإدارة مما يساعد على البعد عن المركزية والوحدة في إتخاذ القرار. - زيادة الكفاءة وإتباع الإستراتيجيات الحديثة ونمو روح الإبداع والإبتكار.

- ارتقاء الطلبة دراسيا وتعليميا ونفسيا واجتماعيا ورفع مهارات العاملين في العملية التعليمية. - الجودة الشاملة تعمل على تحسين وتطوير النظام الإداري في مختلف المؤسسات التعليمية بشكل عام وذلك من خلال توضيح وتحديد المسؤوليات لكل فرد يساهم في العملية التعليمية سواء كان طالبا او معلما.

لاشك أن الاهتمام بالتعليم وتطويره وتحسينه أصبح من أولويات الدول المختلفة حول العالم لأن التعليم هو الذى يحدد حضارة ورقى وتميز أى بلد عن البلدان الأخرى. ويقصد بجودة التعليم بالجودة الخاصة بكل من عمليتي التعليم والإدارة وتطوير هاتين العمليتين بما يحقق حاجات المجتمع وبما يضمن إحداث تغيير جذرى فى أنظمة التعليم التقليدية ونقلها من صورتها النمطية القائمة على الحفظ والتلقين إلى الصورة الجديدة القائمة على التحليل والتفكير والإبداع والعمل الجماعي. وأهمية الجودة فى التعليم مصطلح من المصطلحات الذى أصبح يشغل بال العديد ممن يعملون بالتعليم وذلك من أجل الحصول على أفضل المستويات وأعلىها فى سبيل إعداد جيل سليم مناسب لاحتياجات العصر. وتعد الجودة فى عالمنا اليوم مطلباً ضرورياً لكل منشأة ودولة تطمح لتحقيق العالمية فى الأداء والمنافسة فى عالم يموج بالمتغيرات الحديثة والمتسارعة. وقد ظهر مفهوم الجودة الشاملة فى الولايات المتحدة الأمريكية فى ثمانينات القرن الماضى لتزايد المنافسة العالمية على الصعيد الاقتصادى واكتساح الصناعات اليابانية للعالم وخاصة أسواق دول العالم الثالث حيث تعددت تعريفات مصطلح الجودة ومن أبرزها:

الرضا التام للعميل (ارماند فيجينيوم ١٩٦٥) - المطابقة مع المتطلبات (كروسبى ١٩٧٩) - دقة الاستخدام حسب مايراه المستفيد (جوزيف جوران ١٩٨٩) - درجة متوقعة من التناسق والاعتماد تناسب السوق بتكلفة منخفضة (ديمنج ١٩٨٦). ونستنتج من هذه التعاريف بأن الجودة تتعلق بمنظور العميل وتوقعاته ومن هنا يمكن تعريف الجودة بأنها تلبية احتياجات وتوقعات العميل المعقولة. ويتضح لنا أن مفهوم الجودة فى التعليم على النحو التالى:

-هى النظام الإدارى الذى ينشأ وفق عدد من المعايير كما إنها تعتمد على استثمار المؤهلات والقدرات الخاصة بالعاملين بشكل إبداعي مما يؤدى إلى تطور المؤسسة التي يعملون بها. -هى معايير وإجراءات يلتزم بها العاملين من أجل تحسين وتطوير التعليم وتشمل مجموعة من العمليات والأنشطة يساعد القيام بها على الوصول إلى التطور ويأتى هذا من خلال توافر الأدوات والأساليب المتكاملة التي تساعد مؤسسات التعليم على ذلك.

كانت الجودة فى البداية تطبق على الإنتاج ثم انتقلت إلى التعليم لأن المؤسسات التعليمية تؤهل العقول التي بإمكانها أن تبدع وتبتكر لتنتج جيل على قدر كبير من التأهيل لسوق العمل التنافسى. ومن معايير الجودة فى التعليم توجد مجموعة من المعايير التي تحقق الجودة فى التعليم ومنها الآتى:

-جودة المناهج العلمية والمقررات الدراسية وإستنادها إلى مرجع

جودة التعليم الإلكتروني

خمسة عناصر هامة لضمان جـ

بقلم المهندس / محمد الباز

رئيس مجلس إدارة أكاديمية إعمل بيزنس
المعتمدة من المعهد القومي للجودة



بعد إعلان منظمة الصحة العالمية في مارس ٢٠٢٠ عن رفع درجة خطورة فيروس كوفيد ١٩ إلى مستوى الوباء، تسبب هذا في تعطيل التعليم في جميع أنحاء العالم، حيث أجبرت عمليات الإغلاق المؤسسات التعليمية (مدارس - معاهد - جامعات - إلخ) على غلق أبوابها مؤقتًا، وتشير التقديرات التي صدرت عن منظمة الأمم المتحدة في أغسطس ٢٠٢٠ أن انتشار الوباء تضرر منه نحو ١,٦ مليار طالب في أكثر من ١٩٠ دولة وأثرت عمليات الإغلاق على ٩٤٪ من طلاب على مستوى العالم.

وبينما أصبحت المؤسسات التعليمية تواجه تحديًا متمثلًا في كيفية الحفاظ على استمرارية التعلم في ظل عمليات الإغلاق والإجراءات الاحترازية المتبعة لمواجهة الوباء، ظهر التعليم الإلكتروني ليكون هو الحل البسيط والفوري لتلك المعضلة، خاصة أن التعلم الإلكتروني عبر الإنترنت يُحرر التعليم من قيود الزمان والمكان التي يتطلبها التدريس وجهًا لوجه. لكن هذا التحول السريع لخيار التعليم الإلكتروني ظهر معه ارتباك كبير أيضًا، حيث أن تفشي وباء كورونا لم يمنح الدول الكثير من الوقت للتخطيط لكيفية النجاح في تطبيق التعلم عبر الإنترنت، مما شكل العديد من التحديات الصعبة، أبرزها تلك التي تتعلق بتراجع جودة الدراسة، كذلك عدم تكيف المدرسين والطلاب مع أساليب التعلم عن بعد وعدم تماشي المناهج التعليمية معها أيضًا وبالتالي انعكاس ذلك بشكل سلبي على مستوى الالتزام والتركيز والفهم.

بحسب استطلاع أجرته وكالة (Scarborough Simpson) المتخصصة في أبحاث التعليم العالي، على الطلاب في الولايات المتحدة في أبريل ٢٠٢٠، ذكر ٦٣٪ منهم أن تعليمهم عبر الإنترنت لا يرقى لمستوى التعليم الذي يتلقونه في مدارسهم، ومن هنا يظهر التساؤل، ما هي معايير ضمان جودة التعليم الإلكتروني عن بعد في ظل الإقبال المتزايد عليه من مختلف المؤسسات التعليمية؟

في الحقيقة أنه لضمان تقديم مستوى عالي من جودة التعليم الإلكتروني سواء على مستوى التدريس أو التعلم، هناك خمس عناصر أساسية يجب وضعهم في الاعتبار لرفع جودة التعليم الإلكتروني:

١. تصميم المناهج والدورات التدريبية بما يتناسب مع أساليب التعلم

الإلكتروني تتمثل واحدة من أهم عناصر جودة التعليم الإلكتروني في حقيقة أن المناهج والدورات التدريبية يجب أن تكون مصممة خصيصًا لأن يتم تقديمها عبر الإنترنت، بحيث تستطيع جذب انتباه المتعلم وتشجعه على التفاعل معها، كما أنه يجب أن يكون هناك تصميم واحد يتم تطبيقه على كافة المناهج والدورات التعليمية المقدمة، بحيث تسمح للطلاب بتنظيم جهودهم وإكمال واجباتهم ومهامهم بسهولة دون أي تعقيدات.

٢. التأكيد على مشاركة وتفاعل الطلاب في عملية التعلم من أبرز عيوب التعلم الإلكتروني هو عدم وجود تفاعل مباشر بين الطلاب ومعلمهم وبين أقرانهم من الطلاب، وفي حين أنه من الصعب تكرار نموذج التعلم والتعاون المباشر وجهًا لوجه المتاح في أماكن التعلم التقليدية، فإنه للحفاظ على جودة التعليم الإلكتروني عبر الإنترنت يجب أن يتم وضع بدائل عملية مصممة خصيصًا لهذا الغرض، مع العلم أنه هناك ثلاث مستويات للتفاعل مهمة للغاية في التعليم الإلكتروني:

أولًا: التفاعل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس: وهذا يمكن تحقيقه من خلال البريد الإلكتروني، المكالمات الهاتفية، ساعات العمل الافتراضية، واستبيانات رجع الصدى.

ثانيًا: التفاعل بين الطلاب وبعضهم: ويمكن أن يحدث هذا عبر الواجبات الجماعية، وجلسات التعلم المتزامنة.

ثالثًا: تفاعل الطالب مع المحتوى: ويمكن أن يتم هذا في شكل صور متحركة أو صور قابلة للنقر أو غيرها من عمليات المحاكاة التفاعلية الأكثر تعقيدًا.

٣. ضرورة تدريب أعضاء هيئة التدريس على بيئة التعلم الأونلاين يلعب المعلمون دورًا مهمًا في رفع مستوى جودة التعليم الإلكتروني، لذلك من المهم توفير الدعم والتوجيه المستمر للمعلمين وكذلك برامج التدريب والتأهيل الشاملة لهم حتى يكونوا قادرين على التعاطي مع متطلبات التعليم الإلكتروني وإتقان دورهم بنجاح.

٤. تنظيم عملية التقييم والقياس واحدة من أكبر تحديات التحول إلى التعليم الإلكتروني هو اكتشاف

وحدة التعليم الإلكتروني



• حماية الاختبارات ومستوى أمانها: يجب ضمان حماية البيانات والاختبارات عبر الإنترنت باستخدام متصفحات مؤمنة، والاعتماد على نماذج الأسئلة العشوائية في وضع الامتحانات.
• سهولة الدعم المؤسسي
التعليم الإلكتروني الناجح يجب أن يقدم خدمات الدعم على مدار الساعة ٧/٢٤ للطلاب والمعلمين على حد سواء، يساعد هذا في زيادة تركيز الطلاب على تعلمهم فقط وضمان ألا تؤدي مشكلات التكنولوجيا وعدم الوصول إلى تعطيل عملية التعليم وهذا خاصة في مجال التعليم غير المتزامن عبر الإنترنت.

كيفية تقديم تقييمات فعالة وصحيحة وأمنة للطلاب، وعادة ما يكون هذا العنصر هو الحاسم في ضمان جودة التعليم الإلكتروني، لذلك هناك ثلاثة عناصر هامة يجب أن تتضمنها أي دورة تدريبية عبر الإنترنت:
• التقييم التكويني Formative assessment: من خلال متابعة مدى فهم وتعلم الطلاب طوال الفصل الدراسي وتوفير رجوع الصدى المستمر لهم حتى يتمكنوا من قياس مدى تقدم تعلمهم الشخصي.
• التقييم الختامي Summative assessment: من خلال تقييم التحصيل العلمي للطلاب للأهداف التعليمية الخاصة بالدورة التدريبية، وتعد طرق التعليم القائمة على تسليم المهام والأبحاث هي الأكثر فعالية على الإنترنت.



الجودة في مؤسسات مناع

أ.م.د/ خالد مصطفى عابد

استاذ الملابس والنسيج المساعد كلية الإقتصاد المنزلي - جامعة حلوان
مدير مشروع حاضنة أعمال جامعة حلوان للمشروعات الصغيرة



أصبحت الجودة الآن مطلباً أساسياً في جميع المجالات وعلي جميع الأصعدة، ولا يمكننا قول الكثير عندما نسوق شيئاً يعتبر من الأساسيات. يجب الوضع في الاعتبار أن الجودة تنقلب بالضد والخسارة علي من لا يوليها القدر الكافي من الاهتمام وعلي من لا يستطيع أن يتحكم فيها حيث أن الفشل في تحقيق الجودة يكلف الشركة أو المؤسسة سمعتها لدي العملاء. إدارة التكلفة هي أيضا موضوع يساوي القدرة علي البقاء والاستمرار في العمل في مناخ عالمي شديد التنافس ويملي قبول القليل من هامش الربح. ثالث المطالب الأساسية للعميل هو الالتزام بمواعيد التسليم، والتي أصبحت يوماً بعد يوم أقرب فأقرب. خلال السنوات القليلة الماضية، أصبحت العوامل الثلاث: الجودة والتكلفة ومواعيد التسليم، تمثل العناصر التي تكفل النجاح للشركة، بعد أن كانت منذ وقت ليس بالبعيد تحتسب كمزايا تنافسية للمُصنع. الجودة كلمة مألوفة تعني الكثير من المعاني ولكنها تشير إلي مفهوم من الصعب أن تحوطه. نتصور أحيانا أننا نعرف جيداً ماهي الجودة، وبالرغم من ذلك جرب أن تضع تعريفاً محدداً لها .. هل ترى الآن ماذا تعني؟ مفهوم الجودة هو في الأساس شيء موضوعي ولذلك هو يختلف من شخص إلي آخر، وحسب الزمان والمكان. ويظهر تأثير الجودة، علي وجه العموم، في حالة غيابها.

من أين نبدأ؟ - من زاوية أخرى، يمكن القول أن جانب هام من الجودة يتم تعريفه بواسطة المتطلبات التي يحددها العميل، ولكن هناك جوانب أخرى لا يتم التعبير عنها حيث قد يعتبرها العميل بديهية وواضحة (احتياجات ضمنية) أو أن العميل قد لا يكون علي وعي باحتياجاته. في النهاية استجابة الشركة لتنفيذ كامل المتطلبات - التي تم أو لم يتم الإفصاح عنها - هي التي تحدد قبول العميل للمنتج وتقييمه لجودة هذا المنتج. وكما ترى فإن الصعوبة الحقيقية، التي تواجه المنتج لسلسلة ما، هي تحديد كامل هذه المتطلبات وبدلاً من الانتظار عليه أن يبادر ويقدم للعميل بضائع توفى جميع احتياجاته. لذلك فإنه من الأهمية بمكان - قبل التطرق للحديث عن مراقبة الجودة - أن يتم تحديد هذه المتطلبات عن طريق الشركة المنتجة وذلك خلال تعريف الجودة في شكل أهداف وسياسات الشركة والإدارة التي تحقق مواصفات المنتج الذي يطلبه العميل.

إذا المرحلة الأولى للشركة هي تعريف ماهية الجودة بالنسبة لها، وما هي ترتيبها ضمن الأولويات، وما هي مواصفات الجودة التي ترغب في تنفيذها والوصول إليها. تنفيذ هذه المرحلة يتطلب تكوين فريق عمل من المفكرين والمتخصصين في الإدارة يكون قادراً علي وضع التصورات والأفكار للوصول إلي التأسيس الحقيقي لمفهوم الجودة وإستراتيجيتها. والمرحلة الثانية هي توضيح مفهوم الجودة وأهميتها لمجموع القائمين بالعمليات الإنتاجية ويتضمن ذلك بالطبع عمال الإنتاج. ذلك ييسر قبول الجميع لإجراءات ونظم الجودة وتوحيد

جهودهم داخل المنشأة الصناعية للوصول إلي التنافسية وإرضاء العميل.

إدارة الجودة : إدارة الجودة هي مجموعة النشاطات، داخل المنشأة الصناعية، التي تسهم في تحقيق الجودة. بصورة أوضح هي شكل من نمط الإدارة يتم تداوله بين المصانع والشركات بهدف تحقيق التقدم والتحسين المستمر. هناك قول مألوف للتعبير عن إدارة الجودة هو «أن يقول المرء ما يفعله وأن يفعل المرء ما يقوله». ومن هذا القول يتضح أن الأساس في إدارة الجودة هو وصف (قول) النشاطات المختلفة للعاملين (ما يفعلونه) علي أن يتم التأكد من أن الفعل يطابق الوصف. إدارة الجودة لا تجزم بأن طرقها هي الطرق الوحيدة الجيدة للوصول إلي جودة المنتج أو الخدمة، ولكن هي الطرق البسيطة التي أثبتت أنها يمكن الاعتماد عليها في التطبيق داخل المؤسسة أو الشركة. الجودة: يمكن وصف الجودة باستخدام الكثير من التعبيرات، بعضها أحياناً مثير للجدل، ولكن في إطار إدارة الجودة فإنه يمكن تعريفها بالهدف الذي يقابل المعايير المحددة للشركة. من المعتاد حالياً أن نعبر عن الجودة ببساطة علي أنها إرضاء العميل، كما نعرف جودة المنتج بأنها صفات المنتج التي تجعله قادراً علي إرضاء الاحتياجات، سواء تم الإفصاح عنها أو لم يتم. الجودة - مثل أي نشاط آخر في المؤسسة

ة الملابس الجاهزة (1)

Quality in the ready-made garments industry (1)

- مسؤلية تحديد الهدف : تضع الإدارة العليا للشركة السياسة والأهداف.
- نظام الجودة : يتطلب التنظيم والهيكل الواضح وتحديد المسؤوليات.
- مراجعة التعاقد : شئ ضروري حيث أنها الخطوة الأولى في تحقيق المنتج أو الخدمة.
- مراقبة التصميم : يتم تغطية نشاط التصميم بأكمله بعد ذلك.
- وثائق المراقبة : كما يقال كتابة ما فعله وما يجب أن يفعله. وثائق المراقبة هي أحد الاحتياجات الضرورية لنظام الجودة.
- المشتريات : تطبيق معايير الجودة عند شراء الخامات يؤثر علي جودة المنتج النهائي.
- مراقبة جودة المنتج بواسطة العميل : حيث أن للعميل مطالب إذا فهو ضالع في عملية مراقبة جودة المنتج النهائي.
- التميز والتتبع : اقتفاء أثر المنتج والتعرف عليه هو أحد احتياجات إدارة الجودة.
- مراقبة العملية الإنتاجية : عملية تحقيق المنتج هو الإطار الطبيعي الذي تتحرك حوله وداخله إدارة الجودة.
- المراقبة والاختبارات : للتأكد من أن المنتج مطابق للمواصفات.
- النقيس والمعايرة (الأجهزة - أدوات القياس - الاختبارات) : حتى يمكن الحكم بأن أدوات المراقبة يمكن الاعتماد عليها يجب علي إدارة الجودة معايرة الأدوات وتقييس النظم التي تتداخل مع نشاطات الجودة.
- مراقبة المنتجات الغير مطابقة : يندر أن تتحقق الجودة بنسبة 100٪ ، ولذلك فمن الضروري أن يتم معالجة حالات عدم المطابقة وحالات عيوب الجودة.
- الإجراءات الوقائية والتصحيحية : يُنصح بمعرفة كيفية إدارة حالات عدم المطابقة ومعرفة طرق منعها حتى لا تتكرر.
- التخزين والتداول والتسليم : تعتبر نشاطات لها أهميتها ويجب ألا تهرب من التحكم خلال نظام إدارة الجودة حيث أن هذه النشاطات تتداخل مع المنتج قبل وصوله للمستهلك.
- تسجيلات الجودة : خلالها يمكننا تتبع نشاطات إدارة الجودة.
- المراجعات الداخلية : تتكون من فرق مراجعة من داخل الشركة وبواسطتها يمكن لإدارة الجودة القياس والتأكد من تطبيق إجراءات نظام إدارة الجودة.
- التحسين أو التطوير: من الضروري أن يتم التطوير مع الجودة.
- التقنيات الإحصائية : لها مكان محوري في نظم إدارة الجودة حيث أنها تمثل أدوات التحليل والقياس لبيانات الجودة.
- نظام الأيزو 9000 ليس هو النظام الوحيد المتبع و لكنه الأكثر استخداما ورواجا في الصناعة لأنه يغطي مساحات أكبر تتواءم مع مختلف الصناعات، وبالرغم من وجود أنظمة أخرى أكثر سهولة إلا أن بعضها يصلح بصورة أفضل في النشاطات الخدمية فقط.



- لها تكلفة، ولكن الشركة المُنتجة تصبح في مركز قوي عندما توام بين ثلاثة عناصر: التكلفة والوقت والجودة. وهذا يعني أن الموارد التي تم استخدامها يُمكن تبريرها وتؤدي إلى التحسن والتطور.
- وهناك منهجين أساسيين لتحقيق الجودة:
- الطريقة التحليلية التي تحتمل المناقشة والحوار وتسنلزم التوثيق الكامل.
- الطريقة العامة وهي الطريقة المنظمة للاقتراب من العملية.
- المؤسسة: المؤسسات التي يمكنها تطبيق نظم إدارة الجودة عددها هائل ويرتفع باستمرار. هذه المؤسسات تبدأ بتكوين مجموعات العمل لتحديد الأهداف وتهيئة وتوصيف الوسائل وبذلك هي ترغب فعليا في إدارة جودتها. يفوض في المؤسسات مدير الجودة للقيام بمسئولية إدارة نظام الجودة، ويكون مسئولا عن بناء الطرق العملية للوصول إلي الجودة (إجراءات ، أدوات تحكم ، مواصفات ومعايير ... وخلافه).
- يُعطي نظام إدارة الجودة مجالا واسعا من التطبيقات يتناول عددا كبيرا من النشاطات وربما تكون أفضل طريقة لتحقيقها هو إتباع بنود المواصفة القياسية العالمية الأيزو 9001، والتي لها مرجعية في التطبيق في العديد من الشركات الأوروبية.
- ويمكن أن نأخذ فكرة سريعة عن هذه المواصفة باستعراض بعض بنودها فيما يلي:

الجودة والإنتاجية والتميز المؤسسي والثلاث

دكتور/ فريد النجار

أستاذ إدارة الأعمال - جامعة بنها



التحول للثورة الصناعية الرابعة استبدال العامل بالآلة الصناعية وتوليد الطاقة الكهربائية والروبوتات والحواسيب الذكية وصناعة السيارات الذاتية القيادة والتكنولوجيا الرقمية. ويرى بعض الخبراء أن الروبوتات سوف تحل محل العديد من المهن ومهارات المستقبل بنسبة ٨٠٠ مليون عامل.

• تحديات التكنولوجيا الرقمية الآن :

وأصبحت آليات الجودة الحالية في حاجة للتحديث بسبب العديد من التحديات الجديدة مثل القيادة والإبداع والحوكمة الرقمية والطاقة النظيفة وإصلاح منظومات التعلم مدى الحياة والتدريب المستمر والصحة المستدامة - وخاصة بعد كوفيد-١٩. ومع التوسع في تطبيقات الذكاء الصناعي في الاقتصاد المعاصر من روبوتات DNA - Big Data - Cloud Computing - IOT - Drones - NAO - وكذلك

كيف يمكن للمؤسسات المختلفة أن تصنع التميز وتحقق الجودة الشاملة في الأداء المؤسسي؟ هذا التساؤل بات محتوما وأمرأ هاما ومحوريا للأفراد والمؤسسات. إن مفهوم ومراحل التميز المؤسسي أصبحت مثار إهتمام وجدل الكثيرين حيث أصبح تحقيق المؤسسات لأعلى مستوى ممكن من الجودة والإتقان والتميز؛ أمرا ومطلبا ملحا وضروريا للغاية، ولا يمكن تغافله أو عدم الإهتمام به، وخاصة وقد أصبحنا نعيش في عصر سريع التطور والتغيير، عصر الثورة المعرفية الهائلة والتقدم التكنولوجي والتقني الرهيب، أنه عصر لا يعترف إلا بالمتميزين والقادرين على مواكبة كل جديد.

بعد إعلان جمهورية مصر العربية عن التحول الرقمي والثورة الصناعية الرابعة - مع اتجاهات بعض الدول الخليجية (الإمارات - عمان - البحرين - الأردن - ...) بدأت الدعوة إلى إعادة هندسة منظومات الجودة والإنتاجية من حيث البرمجيات والتطبيقات. ويتساءل الخبراء حول عمومية أو خصوصية الجودة في ظل التكنولوجيا الرقمية عالميا وإقليميا وقوميا.

في هذا المقال إشارات حول تلك القضية التي تتحكم في التنافسية والبقاء والتميز.

• نطاق الجودة عبر الثورات الصناعية :

لم تكن الجودة ذات إهتمام كبير في الثورة الصناعية الأولى (١٧٤٠) التي ركزت على الآلات البخارية وصناعة المنسوجات - وكان الإهتمام حول تفاعل الإنسان والآلة Man-Machine System في بريطانيا وبعض الدول الأوروبية. أما الجودة في الثورة الصناعية الثانية (١٨٧٦) ويطلق عليها الثورة التكنولوجية وتطبيقات السكك الحديدية والحديد والصلب بدأت تلعب دورا تنافسيا بين ألمانيا وبريطانيا وفرنسا وأمريكا واليابان. وكان التركيز على الإنتاج الكبير Mass Production (حيث الكم قبل الكيف) وتركز ثقافة الجودة آنذاك على بعض مما يلي:

١- Sigma 6 الحبود السداسي أو معايير ٦ سيجما ومن تطبيقاته Define, Measure, Analyze Improve and Control (DMAIC)

٢- European Foundation for Quality Management (EFQM)

٣- Quantity Function Deployment QFD

٤- المنظمة الدولية للمعايير

International Organization for Standardization (ISO) مثال ISO9000 & ISO14000

٥- Kaizen و تشير «كايزن» إلى الأنشطة التي «تحسين باستمرار»

٦- Benchmarking المقارنات التطويرية

٧- وأساليب TQM

وس(عد على) ذلك في الثورة الصناعية الثالثة التوسع في صناعة البترول والكهرباء والطباعة (١٩٥٠) مع التطورات الحربية والطبية. وحقق



ورات التكنولوجيا (١٧٠٠ - ٢٠٢١) - القادة يتساءلون

استخدام الكاميرات الذكية ورؤية الآلة مع عدد من البرمجيات الضرورية لتحقيق الفعالية التنظيمية والمساعدة في تحليل بيانات الجودة.

• أمثلة الجودة الرقمية (التطبيقات) :
• Recognition & Face detection التعرف على الوجه واكتشاف الوجه - Google Maps Research Algorithms خوارزميات البحث في خرائط جوجل - E. Payments المدفوعات الإلكترونية - Social Media Wearable الوسائط الاجتماعية التي يمكن ارتداؤها - Smart Cameras الكاميرات الذكية - Quality Software برامج الجودة - Deep Learning التعلم العميق - Smart automation الأتمتة الذكية - Smart Sensors أجهزة الاستشعار الذكية

• شركات اخترعت البرمجيات الرقابية مثال :
• Bedrock automation - Softing Inc. - COPA - Data Corporation - Honey well - Processes ويستخد الأن التعلم العميق للحكم على الصور والأشكال المتعددة بتطبيق (Deep Neural Network (DNN .B&R Industrial Automation • Mitsubishi Electric Automation • وتفيد الموصلات الذكية Smart Sensors في تحسين دقة المعامل واختيار السوائل المناسبة والصيانة والإحلال والاعتمادية، تعالج الكاميرات الذكية المشاكِل الصناعية الآن مثال جودة تكنولوجيا التغذية المرنة. كما تستخدم أيضا في تسهيل تطبيقات الجودة وتطوير القدرات البشرية وعملية الفحص والتفتيش والنظم الخبيرة وخاصة في الصناعات الدوائية والغذائية والمستشفيات والمعامل.

• أهم مزايا الجودة الرقمية :
متاحة ٢٤ ساعة أسبوعيا ٢٤ x٧ ، تساعد على مراقبة الأعمال الروتينية - تخفض الأخطار البشرية - تحقق سرعة في التطبيقات - اقتراح أساليب أداء جديدة - تحقق حلول مثالية للمشكلات الجديدة - تحقق تقدما في جودة الحياة . وهي فعالة في قطاع النقل بالوسائط المتعددة واللوجستيات والنقل الجوي والبحري وبالسكك الحديدية. ويقال أن الرقابة الرقمية أفضل ٨ مرات من الرقابة العادية حيث تحقق مكاسب للمستهلك وكفاءة أعلى للمنتجين.

• عيوب الجودة الرقمية :
يرى البعض أن الجودة الرقمية تؤدي إلى البطالة - وارتفاع تكاليف التطبيقات والبرمجيات - وتوجد مخاطر في الأسلوب وصعوبة التطبيق في بعض المجالات مثل الطب الرقمي Telemedicine والتميز أيضا لدى المنفذين .

• موقف الرقابة الرقمية من أهداف التنمية المستدامة :
تم استخدام البيانات الضخمة Big Data حتى الآن في إعداد ٨ مواصفات نمطية ISO من أهداف التنمية المستدامة. وتحققت الثقة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مراقبة إنجاز مجموعة من الأهداف، مع التشراك بين مجموعة شركات في استخدام DNN في تحسين طرق مراقبة إنجاز ٣٣ مراقبة لعدد ١٧ هدف. ولكن يتساءل البعض عن البعد الإنساني في تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجالات الرقابة على الجودة وما يشار إليه بـ The More Code of AI فأطراف الجودة تحت الكشافات الرقمية الآن في المولات والمدارس والجامعات والمصانع والأسواق والبنوك والمستشفيات والمطارات والموانئ وغيرها في مجالات ومرحلة مختلفة مثل: التشغيل، الموردون وسلاسل التوريد، المدخلات والمخرجات، إدارة العملاء بالإضافة إلى المراقبات المختلفة للجودة الرقمية مع الحفاظ على جودة القيادة والبيئة المحيطة. وتستخدم علاقات التكلفة والمكاسب في حكم التحول الرقمي للجودة مع التصرف على سلوكيات الموارد البشرية وتغيرات البيئة المحيطة والعلاقات العالمية والدولية والإقليمية والقومية.

وختاما لا بد من العمل على وضع آليات وأدوات المتابعة اللازمة، والاتفاق حول نوعية الأداء و الجودة المطلوب متابعتها والتأكد من توافرها على أرض الواقع وكيفية تحليلها وتقييمها لإتخاذ القرارات المناسبة بشأنها وذلك لضمان استمرارية تطوير الأداء بهدف الوصول لأعلى مستوى ممكن من مؤشرات معايير ضمان الجودة في الأداء المؤسسي.

ونلتقى في المقال القادم إن شاء الله

استخدام الكاميرات الذكية ورؤية الآلة مع عدد من البرمجيات الضرورية لتحقيق الفعالية التنظيمية والمساعدة في تحليل بيانات الجودة.

• أمثلة الجودة الرقمية (التطبيقات) :
• Recognition & Face detection التعرف على الوجه واكتشاف الوجه - Google Maps Research Algorithms خوارزميات البحث في خرائط جوجل - E. Payments المدفوعات الإلكترونية - Social Media Wearable الوسائط الاجتماعية التي يمكن ارتداؤها - Smart Cameras الكاميرات الذكية - Quality Software برامج الجودة - Deep Learning التعلم العميق - Smart automation الأتمتة الذكية - Smart Sensors أجهزة الاستشعار الذكية

• شركات اخترعت البرمجيات الرقابية مثال :
• Bedrock automation - Softing Inc. - COPA - Data Corporation - Honey well - Processes ويستخد الأن التعلم العميق للحكم على الصور والأشكال المتعددة بتطبيق (Deep Neural Network (DNN .B&R Industrial Automation • Mitsubishi Electric Automation • وتفيد الموصلات الذكية Smart Sensors في تحسين دقة المعامل واختيار السوائل المناسبة والصيانة والإحلال والاعتمادية، تعالج الكاميرات الذكية المشاكِل الصناعية الآن مثال جودة تكنولوجيا التغذية المرنة. كما تستخدم أيضا في تسهيل تطبيقات الجودة وتطوير القدرات البشرية وعملية الفحص والتفتيش والنظم الخبيرة وخاصة في الصناعات الدوائية والغذائية والمستشفيات والمعامل.

• أهم مزايا الجودة الرقمية :
متاحة ٢٤ ساعة أسبوعيا ٢٤ x٧ ، تساعد على مراقبة الأعمال الروتينية - تخفض الأخطار البشرية - تحقق سرعة في التطبيقات - اقتراح أساليب أداء جديدة - تحقق حلول مثالية للمشكلات الجديدة - تحقق تقدما في جودة الحياة . وهي فعالة في قطاع النقل بالوسائط المتعددة واللوجستيات والنقل الجوي والبحري وبالسكك الحديدية. ويقال أن الرقابة الرقمية أفضل ٨ مرات من الرقابة العادية حيث تحقق مكاسب للمستهلك وكفاءة أعلى للمنتجين.

• عيوب الجودة الرقمية :
يرى البعض أن الجودة الرقمية تؤدي إلى البطالة - وارتفاع تكاليف التطبيقات والبرمجيات - وتوجد مخاطر في الأسلوب وصعوبة التطبيق في بعض المجالات مثل الطب الرقمي Telemedicine والتميز أيضا لدى المنفذين .

• موقف الرقابة الرقمية من أهداف التنمية المستدامة :
تم استخدام البيانات الضخمة Big Data حتى الآن في إعداد ٨ مواصفات نمطية ISO من أهداف التنمية المستدامة. وتحققت الثقة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مراقبة إنجاز مجموعة من الأهداف، مع التشراك بين مجموعة شركات في استخدام DNN في تحسين طرق مراقبة إنجاز ٣٣ مراقبة لعدد ١٧ هدف. ولكن يتساءل البعض عن البعد الإنساني في تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجالات الرقابة على الجودة وما يشار إليه بـ The More Code of AI فأطراف الجودة تحت الكشافات الرقمية الآن في المولات والمدارس والجامعات والمصانع والأسواق والبنوك والمستشفيات والمطارات والموانئ وغيرها في مجالات ومرحلة مختلفة مثل: التشغيل، الموردون وسلاسل التوريد، المدخلات والمخرجات، إدارة العملاء بالإضافة إلى المراقبات المختلفة للجودة الرقمية مع الحفاظ على جودة القيادة والبيئة المحيطة. وتستخدم علاقات التكلفة والمكاسب في حكم التحول الرقمي للجودة مع التصرف على سلوكيات الموارد البشرية وتغيرات البيئة المحيطة والعلاقات العالمية والدولية والإقليمية والقومية.

وختاما لا بد من العمل على وضع آليات وأدوات المتابعة اللازمة، والاتفاق حول نوعية الأداء و الجودة المطلوب متابعتها والتأكد من توافرها على أرض الواقع وكيفية تحليلها وتقييمها لإتخاذ القرارات المناسبة بشأنها وذلك لضمان استمرارية تطوير الأداء بهدف الوصول لأعلى مستوى ممكن من مؤشرات معايير ضمان الجودة في الأداء المؤسسي.

ونلتقى في المقال القادم إن شاء الله



أ.د/ هناء محمد الحسيني أحمد حميدة

أستاذ علوم الأغذية ومدير مركز ضمان الجودة- بجامعة حلوان

ميثاق أخلاقيات العمل المهني كأحد م

العناصر الرئيسية التي يجب أن تتضمنها مدونة الميثاق الأخلاقي للعمل:

- ١- الالتزام الأخلاقي تجاه النفس.
- ٢- الالتزام الأخلاقي تجاه المهنة.
- ٣- الالتزام الأخلاقي تجاه القوانين و القواعد الخاصة بالمهنة.
- ٤- الالتزام الأخلاقي المؤسسي والحفاظ على سرية البيانات والمعلومات.
- ٥- الالتزام الأخلاقي تجاه المستفيدين.
- ٦- الالتزام الأخلاقي تجاه الزملاء.
- ٧- الالتزام الأخلاقي تجاه المجتمع.

ويضم كل عنصر من العناصر السابقة الذكر على عدد من المواد، والتي تمثل مبادئ وسلوكيات يجب أن يلتزم بها العاملون في تلك المهنة.

يمكن ترسيخ أخلاقيات المهنة لدى العاملين من خلال الوسائل التالية:

- تنمية الرقابة الذاتية: فالموظف الناجح هو الذي يراقب الله تعالى قبل أن يراقبه المسؤول وهو الذي يراعي المصلحة الوطنية والمؤسسية قبل المصلحة الشخصية، فالرقابة الذاتية تمنع السلوك الغير أخلاقي كالخيانة وتعين على الأمانة والالتزام بالمبادئ والسلوكيات الحميدة.

□ التقييم المستمر لاداء العاملين : تقييم الداء الدورى يعين المسؤول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءاتهم ومواطن القوة ومواطن الضعف ومدى التزامهم بأخلاقيات المهنة وفقا لمدونة الميثاق الأخلاقي للمؤسسة المعلنه.

هناك بعض التحديات التي قد تواجهه المسؤولين أثناء متابعة مدى التزام العاملين بالميثاق الأخلاقي للعمل المهني والتي من بينها:

- ضعف الحس الديني أو الوطني والانتماء المؤسسي.
- غياب القدوة الحسنة في بعض الأحيان.
- عدم وجود آليات واضحة لتفعيل نظام المتابعة للتحقق من الالتزام بالميثاق الأخلاقي للعمل.
- عدم تطبيق العقوبات عند عدم الإلتزام بأخلاقيات العمل التي يظهرها تقييم الأداء الدورى.

□ فقدان روح التفاهم بين المسؤول والعاملين فى المؤسسة. التزام جميع العاملين بالميثاق الاخلاقي للعمل المهني يؤثر بشكل ملموس على أداء المؤسسة وسمعتها بين عملائها والمجتمع عامة، وبالتالي فلا بد للإدارة العليا الحرص على متابعة تطبيقه ووضع الآليات المناسبة للتحقق من مدى التزام العاملين به. لذا يجب على الإدارة العليا بالمؤسسة أن تعلن الميثاق الأخلاقي المهني بين العاملين ، وتحدد ما هو أخلاقي وما هو غير أخلاقي فى عرف المؤسسة لكي يلتزم به الجميع. ولا بد من التعامل بحزم مع كل إخلال بهذه الأخلاقيات.

-ماهى مؤشرات تطبيق الميثاق الأخلاقي فيما يتعلق بنظم إدارة

ميثاق أخلاقيات العمل/ المهني (Code of Ethics): هو مجموعة من المبادئ التوجيهية التي تهدف إلى تحديد السلوكيات المقبولة لأعضاء مجموعة، أو جمعية، أو مهنة معينة. حيث تشير أخلاقيات المهنة إلى الأخلاق الواجب توفرها عند ممارسة أو أداء العمل فى مهنة ما ، وترادفها عبارتي آداب المهنة وأخلاقيات أداء العمل. لقد ظهرت مواثيق أخلاقيات العمل بشكل بارز منذ الثمانينات نتيجة زيادة الفساد والتصرفات الغير أخلاقية التي تم اكتشافها فى بعض المؤسسات من بعض الأفراد العاملون فى مهنة ما .

لذا نجد أن الميثاق الأخلاقي يشتمل على مجموعة من القواعد المكتوبة التي تضعها الشركة أو المنظمة أو الهيئة للعاملين بها لتحديد التصرفات الأخلاقية من تلك الغير أخلاقية فيما يتعلق بممارسة العمل أو المهنة، ميثاق أخلاقيات العمل هو مجموعة من المبادئ والقواعد المصممة لتشجيع السلوك الأخلاقي على المستوى الفردي أو التنظيمي والمؤسسي من منظور أخلاقي، فإنه يعمل على حماية أصحاب المصلحة من صنع القرار السيئ ، فأصحاب المصلحة يشمل: المساهمين، والموظفين الآخرين، وأي شخص يتأثر بممارسات الشركة أو المؤسسة، والبيئة أو المنظمة التي يعمل فيها. يمكن أن يؤدي الميثاق الأخلاقي أيضا إلى زيادة الثقة في المنظمة أو المؤسسة من خلال تعريف العاملين بمن هم المستفيدين خارج المنظمة ، والمبادئ التوجيهية الأخلاقية الأساسية التي يجب على العاملين بالمنظمة أو المؤسسة الإلتزام بها أثناء أداء وممارسة عملهم.

يختلف شكل مدونة الميثاق الأخلاقي على نطاق واسع من مهنة إلى أخرى، ولكن بصفه عامة يجب أن توضح الوثيقة بشكل محدد الغرض منها، وتطلعات، وأهداف المنظمة أو المؤسسة

مما سبق يمكن أن نستنتج أن أخلاقيات المهنة:

١. ترتبط بالممارسة العملية لهذه المهنة.
٢. ترتبط في بعض الأحيان بنصوص وديساتير تحددتها وتوضحها وتعلنها المؤسسة للعاملين فى هذه المهنة.
٣. تفرض واجبات ومسؤوليات على المهني، وتمنح في كثير من الأحيان حقوق للعلاء والمستفيدين من الخدمة المقدمة.
٤. تستلزم الاحترام والتطبيق إما ذاتيا أو بتدخل هيئات أو لجان داخلية متخصصة مسئولة على متابعة مدى الإلتزام بها.

يهدف الميثاق الأخلاقي للعمل إلى :

تحديد وتوثيق حقوق وواجبات كل عضو بالمؤسسة والسلوكيات الأساسية التي يجب إتباعها من أجل تحقيق مناخ صحي في بيئة العمل يسمح بالنهوض بالمؤسسة على كافة الأصعدة والمستويات وخدمة المجتمع بما يحقق رؤيتها ورسالتها. لذا نجد أن ميثاق أخلاقيات المهنة ما هو إلا اتفاق وإجماع من جميع القيادات والعاملين بالمؤسسة على إختلاف مستوياتهم الوظيفية على الإلتزام بالإخلاق الحميدة والمبادئ والسلوكيات المهنية الموثقة والمعلنة بينهم.

ؤشرات تطبيق نظم إدارة الجودة بالمؤسسات



٤) العلاقة مع العملاء:
تكون المؤسسة صادقة وأمينة في تعاملها مع العملاء وتحرص على تقديم خدمات عالية الجودة وتكسب ثقة وإحترام العملاء.

٥) العلاقة بين الإلتزام بأخلاقيات العمل وفرص جذب المستثمرين:
فالمؤسسة التي تلتزم

بأخلاقيات العمل ستكون قوائمها المالية دقيقة وصادقة وبالتالي يكون لديها فرصة أكبر في جذب المستثمرين.

٦) العلاقة مع المنافسين: عندما تتمتع المؤسسة أو المنظمة بسمعة طيبة من ناحية التزمها بأخلاقيات العمل وفي تعاملاتها الخارجية فإن هذا يمكنها من التعاون مع المنافسين فيما يحقق مصلحة مشتركة معهم ، أما إذا كانت المؤسسة لا تتميز بالمحافظة على أخلاقيات العمل فإن المنافسين سيقابلون أي مبادرة للتعاون معها بالتوجس والشك والحذر وعدم الرغبة في التعاون معها مما يؤثر في سمعتها على المستوى المجتمعي.

إن الإلتزام بالميثاق الأخلاقي في العمل يساعد المؤسسة على إتباع أساليب الإدارة الحديثة ويكون لديها سرعة في إتخاذ القرار السليم والمرونة في دراسة وحل المشاكل التي تواجهها بالأساليب الحديثة.
إرشادات عامة لصياغة وإعداد مدونة الميثاق الأخلاقي للعمل بالمؤسسة أو المنظمة:

□ تعد المؤسسة ميثاق (مدونة) لأخلاقيات مهنة العمل بحيث يكون نابعاً مع رؤية ورسالة المؤسسة ومتوافقاً مع القيم الدينية والأخلاق والتقاليد الحميدة في المجتمع.

□ يهدف الميثاق (مدونة) على تأكيد وترسيخ قيم الحق والعدالة والصدق والشفافية في كل ما يتعلق بالخدمات المقدمة من المؤسسة والخدمات المجتمعية وذلك على مستوى القيادة والإدارة ، والعاملين . كما يجب أن يكفل الميثاق الأخلاقي الحرية الفكرية في إطار من الإلتزام الأخلاقي والأدبي وبما لا يسمح بالتعدى على الحقوق الفكرية والحريات الشخصية للأخرين.

□ يتم عرض الميثاق (مدونة) الأخلاقي على جميع العاملين بالمؤسسة واللجان المعنية لمناقشته وتنقيحه ثم إعتماده وتوثيقه وإعلانه للعاملين بوسائل متعددة (ورقيا/ الكترونيا).

□ تتم مراجعة الميثاق الأخلاقي بصفة دورية لتحديثه بناءً على التغذية الراجعة من كافة الأطراف المعنية والتطور في الممارسات التطبيقية المتجددة التي قد تحدث لهذه المهنة .

الجودة بالمؤسسات المختلفة ؟

بعض مؤشرات الميثاق الأخلاقي في مجال ممارسات الجودة:

١- أخلاقيات المسؤولين عن توفير الموارد والتجهيزات المطلوبة بالجودة المتفق عليها من دون تحايل أو تجاوز في الأداء.

٢- أخلاقيات قسم الفحص

والمختبرات في التعامل مع فحص الموارد والخامات الأولية ، وعدم إبتزاز القائم بالتجهيز أو فحص المنتج المبدئي أو المنتج النهائي لإخفاء النتائج إذا كانت غير مرضية، بل التعامل بمصداقية وموضوعية دون إخفاء لأرقام أو نتائج أو المبالغة فيها والتلاعب بها في سبيل الحصول على الحوافز أو تقدير من مسئول الإدارة العليا.

٣- أخلاقيات قسم التسويق في التعامل مع إشتراطات وحاجات ورغبات العميل / المستفيد ونقلها بأمانة ومصداقية عالية ، فالصراحة في عدم إمكانية توفير متطلبات محددة أفضل من تضليل العميل حيث يؤثر في سمعة المؤسسة وثقة عملائها.

٤- أخلاقيات قسم الإنتاج في الوضوح والصراحة في عرض المشكلات التي تعوق من توفير شروط المواصفة ومظاهر الفشل المحتملة للمنتج.
٥- أخلاقيات مدققي الجودة عند التعامل مع عمليات تدقيق المنتج أو نظام الجودة بكل نزاهة وموضوعية والحفاظ على سرية معلومات وبيانات المؤسسة.

٦- أخلاقيات الإدارة العليا وإدارة الجودة في التعامل مع:

-أهداف الجودة وسياساتها.

-حاجات العملاء من منطلق الثقة المطلقة والصراحة والمكاشفة.

-التعامل مع المنافسين ومنتجاتهم من منطلق المنافسة الشريفة بوصفها جزء أساسيا من أخلاقيات المقارنة المرجعية .

الإلتزام بالميثاق الأخلاقي للعمل يؤثر في العلاقات الداخلية بين أفراد المؤسسة أو المنظمة، حيث يتضح ذلك من خلال :

١) العلاقة بين العاملين والإدارة: يجب على إدارة المنظمة أن تطبق مبدأ المحاسبة، والمساءلة وأن تضع ضوابط وجزاءات للعاملين الذين لا يلتزمون بأخلاقيات العمل.

٢) العلاقة بين العاملين بعضهم البعض: حيث يكون الصدق والتعاون والإحترام والأمانة والعمل بروح الفريق هي الأخلاقيات السائدة بين العاملين.

٣) العلاقة مع الموردين : والتي تبني على أساس الثقة والإحترام والمصالح المشتركة.

إستخدام إستراتيجيات التدريس الحديثة

أ.د/ كريمة فؤاد الشامى

أستاذ التمريض بجامعة المنصورة

مراجع جودة وإعتماد سابق بوزارة الصحة - خبير ومدرب تنمية بشرية وتطوير مؤسسي



التعليمية المختلفة

- أداء العمل بأسلوب صحيح متقن وفق مجموعة من المعايير التربوية الضرورية لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي بأقل جهد وكلفة محققا الأهداف التربوية التعليمية، وأهداف المجتمع وسد حاجة سوق العمل من الكوادر المؤهلة علميا.
- مفهوم الجودة من منظور إسلامي: قال عليه الصلاة وأتم التسليم «إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه» والإتقان يعنى الجودة في أكل صورها.
- تطبيق المعايير بصورة صحيحة بحيث تؤدي إلى تغيير في الاتجاهات والسلوك الإيجابي.
- التميز في الأداء.

جودة التدريس: تركز الجودة بالتدريس على استثمار قدرات الأشخاص العاملين بمؤسسات التعليم للنهوض بها، وتحقيق الهدف المنشود، وهو الوصول إلى أعلى مستويات في التعليم، وتأهيل موارد بشرية قادرة على مواجهة المستقبل بعلمها ومواكبة التطورات، وذلك من خلال تنمية قدراتهم الفكرية ومهاراتهم والوصول إلى أعلى مستويات الجودة، وحتى نرتقي بالتعليم يجب أن نصلحه ونغيره بما يتناسب مع التطورات الحاصلة، وهذا التغيير يعتمد على معايير معينة، تشمل هذه المعايير جميع النواحي الخاصة بالتعليم من التحصيل الدراسي عبر مراحل الدراسة، حيث تتجاوز المعايير كل المشكلات والصعوبات التي يمكن مواجهتها. فالتدريس الجيد أو الفعال هو الذي:

- يحدث تغييرات في سلوك الطلاب
- في النواحي والاتجاهات المرغوب فيها
- وليس في النواحي والاتجاهات غير المرغوب فيها (روبرت ماجر ١٩٨٤)

أهم إستراتيجيات التدريس الحديثة:

استراتيجية العصف الذهني (Brainstorming): ويقصد بها وضع الذهن في حالة من الإثارة بغية التفكير في كل الاتجاهات والاحتمالات للوصول في جو من الحرية إلى أكبر عدد ممكن من الأفكار والآراء حول مشكلة أو موضوع معين.

استراتيجية التعلم بالتمذجة، أو ما يعرف بالتعلم بالملاحظة، هو نوع من أنواع التعليم، الذي يتم الاعتماد من خلاله على النماذج في نقل فكرة أو خبرة إلى فرد أو مجموعة أفراد.

إستراتيجية العمل الجماعي، وتسمى أيضا **التعلم التعاوني**، وتتجلى في تقسيم المتعلمين إلى مجموعات مصغرة تتكون غالبا من ٣ إلى ٤ أعضاء، تعطى لهم واجبات محددة (أهداف مشتركة) وعليهم الاعتماد على التعاون (التبادل المعرفي والمهاري) من أجل إنجاز المهمة المطلوبة منهم.

استراتيجية المناقشة، هو أسلوب قديم يُنسب للفيلسوف سقراط، الذي كان يعتمده لتوجيه طلابه وتشجيعهم. ويمكن اعتباره بمثابة تطور للطريقة الإلفانية عبر استعمال المناقشة على شكل تساؤلات تثير دافعية المتعلمين.

استراتيجية الكرسي الساخن (Hot Seat Strategy)، هي استراتيجية تقوم على طرح الأسئلة على طالب معين، بهدف تنمية مهارات عدة من أهمها بناء الأسئلة وتبادل الأفكار والقراءة.

استراتيجية الرؤوس المرقمة (Numbered Heads Together)، تعد من استراتيجيات التدريس الحديثة التي تسهم بشكل فعال في تشجيع التعلم

إن العالم في العصر الحالي يقف على باب كبير من التطور العلمي والتكنولوجي على الرغم من اختلاف الطريقة المتبعة لتوصيل المعلومة إلى الآخرين، وهذا الأمر قد ساهم إلى حد كبير في تقدم الأجيال وسهولة الوصول إلى المعلومة وتبسيطها، ولكن هناك طرق مهمة يجب أن نتبع في عملية التدريس حتى يستفيد منها المتعلم بشكل كامل؛ فالتكنولوجيا سلاح ذو حدين يجب الحذر منه عند تطبيقه على أرض الواقع وتعليم الطلاب خصوصا في المرحلة المبكرة من الطلاب، حتى يستطيعوا أن يستخدموا الجانب المضيء من التكنولوجيا وإبعادهم عن الجانب المظلم منها، لذا فإنه يجب اتباع أفضل طرق التدريس الحديثة والمهمة في المؤسسات التعليمية.

والحديث عن استراتيجيات التدريس الحديثة لا يعني تناولها في مقابل استراتيجيات تدريس قديمة أو تقليدية أو كلاسيكية، على اعتبار أن العديد من استراتيجيات التدريس الحديثة ما هي إلا اقتباس أو تطوير لاستراتيجيات قائمة وسابقة، وعلى اعتبار - أيضا - أن استراتيجيات تدريس قديمة أو تقليدية ليس معناه أنها استراتيجيات لم تعد صالحة للاستعمال، وإنما هو - أي هذا الحديث - إشارة ومحاولة لوضع بين أيدي المدرسين اختيارات أكثر، تجعلهم يأخذون منها ويحربون ما يرونه مناسبا لطلابهم ولخصوصيات فصولهم الدراسية. جدير بالذكر أيضا أنه مهما اختلفت الاستراتيجيات وتتنوعت، توجد نقاط مشتركة بينها، ينبغي مراعاتها وأخذها بعين الاعتبار وأهمها:

- التخطيط المحكم للحصة الدراسية.
- تحفيز المتعلمين وتشجيعهم.
- الاهتمام بالفروق الفردية، وفتح باب المشاركة أمام جميع الطلاب.

تعريف الاستراتيجية: أصلها اللغوي هو الكلمة اليونانية استراتيجية، ومعناها فن القيادة واختيار الأهداف إستراتيجيات التدريس: هي سياق من أساليب وطرق التدريس وتقنيات تنشيط الفصل الدراسي المتغيرة حسب معايير عدة، لعل أهمها هو الموقف التدريسي. إنها أسلوب المعلم في تدريسه للمواد وفي طريقه لتحقيق الأهداف التعليمية المرجوة إنها كل ما سبق، لكنها باختصار التخطيط المسبق والخطة التي يتبعها المعلم لتحقيق هدف تعليمي.

استراتيجية التدريس و طريقة التدريس وأسلوب التدريس: رغم كونها مفاهيم مرتبطة ومتداخلة ومتقاربة إلا أنه يمكن تلخيص الفرق بينها في كون استراتيجية التدريس أشمل من الطريقة، والطريقة أوسع من الأسلوب. فعلى ضوء استراتيجية التدريس يختار المعلم الطريقة المناسبة، والتي بدورها تحدد أسلوب التدريس الأمثل الذي يتبعه المتعلم. الاستراتيجية إذا هي خطة عامة للتدريس، بينما طريقة التدريس أقرب إلى كونها وسيلة اتصال من أجل الوصول إلى أهداف معينة ومسطرة مسبقا، بينما الأسلوب هو الكيفية التي يتناول بها المعلم طريقة التدريس

مفهوم الجودة في التعليم: يمكن تعريف الجودة في التعليم على أنها تلك العملية التي تهدف إلى الارتقاء بالعملية التعليمية وتحقيق نقلة نوعية من خلال تطبيق حزمة من الإجراءات والأنظمة التعليمية وتوثيق البرامج التعليمية المختلفة، وجدير بالذكر أن هذا الارتقاء في العملية التعليمية يتكون من خلال رفع المستويات المختلفة لدى الطلاب، سواء كانت هذه المستويات على الصعيد الجسدي أو النفسي أو حتى الاجتماعي والعقلي مما يؤدي إلى تحسين المستويات التعليمية لهؤلاء الطلاب وقدرتهم على القيام بالعمليات

ديثة لجهود التعليم الجامعي

النشط لدى المتعلمين وتحقق نتائج تعليمية مرضية للمعلم سواء على مستوى تحصيل المتعلمين أو على انسيابية خطواتها وانعكاس نتائجها على مستوى أداء المعلم في الدرس.

استراتيجية التدريس المتبادلي **Reciprocal Teaching strategy**، هي نشاط تعليمي يهتم على وجه الخصوص بدراسة النصوص القرائية (قراءة وفهما وتحليل...)، بالاعتماد على الحوار المتبادل بين الطلاب والمحاضر أو بين الطلاب مع بعضهم البعض.

استراتيجية الحقيبة التعليمية، وتسمى أيضا الرُّزم التعليمية. وهي وحدة تعليمية (بناء متكامل مُحكم التنظيم) توجّه نشاط المتعلم باعتماد التعلم الذاتي وإتاحة فرص التعلم الفردي، وتتضمن مواد تعليمية ومعرفية متنوعة تراعي الفروق الفردية، معززة باختبارات قبلية وبعديّة، وبشهادات ووسائل تعليمية متنوعة مُساعدة على تنزيل المناهج الدراسية.

استراتيجية المشروعات، وتسمى أيضا الورشة التعليمية. استراتيجية حوض السمك، من استراتيجيات التدريس الحديثة المعتمدة على التعلم النشط والعمل الجماعي.

استراتيجية حل المشكلات أو التعلم القائم على المشكلات، وتسمى الأسلوب العلمي في التفكير، وتتم عبر إشعار المتعلمين بالقلق وإثارة تفكيرهم إزاء مشكلة ما (تكون مناسبة لمستواهم، وذات صلة بموضوع الدرس، وبعيشتهم) لا يستطيعون حلها بسهولة، بل بالبحث واستكشاف الحقائق المؤدية إلى الحل.

استراتيجية التعلم بالاكتشاف، تدعو هذه الاستراتيجية إلى استخدام التفكير المنطقي وتشجع التفكير النقدي العقلي البعيد عن الخرافات والمُسلّمات، مُخاطبة المستويات العقلية العليا كالتحليل والتركيب. وتسعى هذه الاستراتيجية إلى جعل المتعلم في قلب العملية التعليمية وزيادة دافعيته.

استراتيجية التدريس الاستقرائي، يمكن تلخيص هذه الاستراتيجية في عبارة «الانتقال من الجزء إلى الكل» عبر تتبع الجزئيات والتفاصيل والأمثلة وعرضها ثم مناقشتها وفحصها وتحليلها، للوقوف على أوجه الشبه والاختلاف ثم الوصول إلى استنتاجات عامة وأحكام كلية، ومنه التعميم ووضع القانون أو التعريف أو تحديد قاعدة معينة.

استراتيجية الخرائط المفاهيمية، هي استراتيجية تدريسية تُوظف الأشكال والخطوط والصور والأسم والألوان واللغة (كلمات الربط) لتمثيل المعرفة وتقديم المعلومات. ويمكن استثمارها في تعميق الفهم وتلخيص المعلومات واستنتاج العلاقات بين المفاهيم.

استراتيجية التعلم بالتعاقد، وهي من الاتجاهات الحديثة في التعليم التي يتم فيها تقاسم مسؤولية التعليم والتعلم بين المعلم والمتعلمين عبر الاتفاق الصريح والواضح والمكتوب على الالتزام بأداء مهام أو تنفيذ مشاريع معينة. وتبقى من أهم أهداف هذه الاستراتيجية نبذ كل مظاهر العنف الدراسي بالوصول إلى مقاربة تشاركية تعاونية بين المعلم والمتعلم، الذي عليه أن يتعود على تحمل المسؤولية واتخاذ القرارات.

استراتيجية مثلث الاستماع، وهي شكل آخر من أشكال العمل في مجموعات أو العمل التعاوني.

استراتيجية التعليم الإلكتروني، يمكن تعريفها على أنها «منظومة تعليمية تعتمد تقنية المعلومات والاتصالات التفاعلية مثل (الإنترنت والقنوات التلفزيونية

والبريد الإلكتروني وأجهزة الحاسوب والمؤتمرات عن بعد...) في تقديم البرامج التعليمية أو التدريبية للطلاب أو المتدربين في أي وقت وفي أي مكان، باستخدام طريقة متزامنة أو غير متزامنة».

استراتيجية القصة، رغم أن البعض يعتبرها من الطرق التقليدية القديمة إلا أن توظيف المستجدات التكنولوجية الحالية (الفيديو في التعليم، الصور، الرسوم المتحركة، العروض التعليمية، الفصل المقلوب) يمكن أن يجعلها استراتيجية مفيدة جدا في تقديم المعلومات ونقل العبر للأطفال بشكل سلس وشيق.

استراتيجية تقييم الأقران، الهدف منها هو تدريب الطلاب على التقييم والنقد واتخاذ القرار. وكذا تعرفهم على الطريقة التي تتم بها عملية التصحيح وتقييم الأعمال، لأخذها بعين الاعتبار في أعمالهم وإنجازاتهم القادمة.

استراتيجية مسرح العرائس، هي استراتيجية مناسبة للأطفال الصغار والمستويات الدراسية الدنيا كأطفال الروضة، وتتخلص في استخدام الدُمى في تمثيلات ومسرحيات بسيطة وهادفة وذات علاقة بالمواد الدراسية يؤديها المتعلمون من الكواليس بتوجيه من المدرس، ممزوجة بالتسلية والترفيه عن النفس.

استراتيجية فكر - زوج - شارك (Think - Pair - Share)، استراتيجية يمكن تلخيصها في (فكر - اكتب - ناقش مع زميلك - شارك مجموعتك ثم فصلك).

استراتيجية التدريب الميداني العملي، مُناسبة لتطبيق وتكوين المعلومات التي تمت دراستها. تلائم أكثر الطلاب كبار السن والمرحلة الجامعية، وتدعم الأساليب النظرية التي قد لا تكون كافية.

استراتيجية التعلم الذاتي، من أهم أهدافها تعلمُ التعلم، أي أن يكتسب المتعلم المهارات الضرورية التي تمكنه من التعلم باستمرار لمواجهة المهام الدراسية والتعامل مع مصادر العلم والمعرفة في مرحلة أولى، ولمواجهة الحياة في مرحلة قادمة.

استراتيجية كيلر أو التعلم للإتقان **Mastery Learning Theory**، تصنف استراتيجية كيلر على أنها واحدة من استراتيجيات التعلم الذاتي. استراتيجية يمكن تلخيصها في كونها تسعى لإيجاد تطبيقات جديدة في أساليب التدريس عبر التوفيق بين نظرية التعزيز لـ "سكندر" (علم النفس السلوكي) ونظرية التعلم للإتقان.

استراتيجية لعب الأدوار (Role Play)، وتسمى أيضا المحاكاة، وهي استراتيجية تقوم على تمثيل أدوار (واقعية أو تاريخية أو خيالية...) وتقمصها في مواقف (تعليمية) مصطنعة، بحيث يكون لكل متعلم دور محدد يؤديه ويعبر عنه في بيئة تميل أكثر إلى المرح واللعب. تسمح هذه الاستراتيجية للمتعلمين بتطوير قدراتهم على التعبير والتفاعل مع الآخرين.

استراتيجية التعلم بالتخيل، استراتيجية قريبة للعب الأدوار ويُقصد بها التخيل الإبداعي. والمطلوب من المتعلم في هذه الطريقة هو أن يتخيل نفسه في وظيفة أو مهمة أو وضعية - (حسب ما هو محدد في التعليمات) - ثم يُعطى له وقت للعمل والتفكير والإبداع.

استراتيجية K.W.L، استراتيجية تعتمد على 3 محاور أساسية وهي ماذا أعرف مسبقا؟، وماذا أريد أن أتعلم؟، وماذا تعلمت بالفعل؟

وفي النهاية نريد أن نذكر بأنه مهما تنوعت استراتيجيات التدريس الحديثة واختلفت، فإن نوعية وطبيعة الحصة التعليمية والهدف منها ومحتواها ومستوى المتعلمين وخصوصية كل بيئة دراسية تبقى المُحدّد لأي استراتيجية نستخدم. وهو أمر بطبيعة الحال منوط بالمُحاضر وهو الأكثر دراية بمطلوبات محتواه الدراسي.

أعراض مرض الزهايمر الإداري

د. هاني أحمد توفيق القاضي

استشاري كبير التنمية الإدارية والبشرية ونظم الإدارة الدولية



مفرزها وكيفية ربطها ببعضها البعض وتحليلها للوصول إلى نتائج. ويتم عرض النتائج فقط على المسئول الذي يكرر الأسئلة، فهو في الأساس يبحث عن الخلاصة وليس المعلومة.

• نسيان تاريخ اليوم أو الوقت من السنة:

أغلبنا ينسى تاريخ اليوم في لحظات ضغط العمل ومرور الوقت بدون ربطه بحدث أو وقفة خاصة في العمل الروتيني المتكرر. فما هي المشكلة إذن؟ المشكلة أن هذا العرض يؤثر تأثيرا سلبيا مباشرا على تنفيذ الخطة في جدولها الزمني المخطط. مثال على ذلك اللجوء إلى

تنفيذ المطلوب في اللحظة الأخيرة بعد سلسلة من التأجيلات والتسويف وعدم تقدير قيمة الوقت بالشكل الكافي. فتأتي

اللحظة التي نسال فيها أنفسنا: ليه هو النهاردة إيه؟

ونكتشف أن النهاردة هو اليوم التالي لليوم المقدر في إنهاء العمل وتسليمه. بمعنى فوات الفرصة وانقضاء موعد إغلاق المشروع أو الخطة في موعدها المقدر لها. وبالتالي قد يترتب على ذلك مشكلات مالية أو قضائية أو التزامات نحو الآخرين لها تبعاتها. والحل هو الالتزام التام بوضع التواريخ والجدول الزمني أمامنا بصفة مستمرة وتحديد ما تم الانتهاء منه وما يجب علينا

أداؤه وما يلزم تأجيله مع إبداء الأسباب. وقد يفضل تحديد ذلك كله بألوان ثابتة معلومة للجميع مثل أن يكون اللون الأخضر مخصصا لما تم من أعمال واللون الأحمر لما تم تأجيله أو فات وقته. إلخ.

• عدم القدرة على تحديد الاحتياجات أحيانا:

من أهم خطوات

التطوير على كافة

المستويات، فردية

كانت أو مؤسسية،

هي البدء في

تحديد احتياجات

هناك من الأمراض الإدارية ما قد يعادل قوة تأثير الأمراض الجسمانية والعصبية والعقلية. فالأخيرة تؤثر على الجسد وتوهنه وقد تقضي عليه. والأولى كذلك، لكنها تؤثر على جسد المؤسسة التي يعمل بها الفرد المريض بداء إداري. من هذه الأمراض الإدارية ما يمكن الإطلاق عليه مرض الزهايمر الإداري ويتعلق في الأساس بقدرة الشخص على استخدام قدراته العقلية والذهنية لصالح أداء الأعمال الموكلة بتنفيذها. ونورد فيما يلي بعض أعراض هذا المرض.

• نسيان الأحداث والمعلومات :

هذا العرض من أخطر الأعراض التي قد يمر بها الشخص سواء كان في وظيفة قيادية إشرافية أو حتى في وظائف الخط الأول التنفيذي. ولا يخفى أن نسيان الأحداث السابقة أو المعلومات يؤدي إلى اتخاذ قرارات في بعض الأحيان تسبب مشاكل عديدة وربما كوارث لا تتغفر. فمن المعلوم أن قراراتنا تبنى أساسا على الخبرات الماضية وتراكمها. مما يعني أن نسيان حدث ما أو معلومة حيوية قد يأخذنا إلى اتخاذ قرار أو تصرف عن نقص معلومة ينتهي بنتيجة غير مرغوب فيها. فما هو الحل؟ الحل هو تدوين وتوثيق الأحداث والمعلومات أولا بأول واللجوء إليها لمراجعة ما تم فيها قبل اتخاذ قرار بالمضي قدما. كما يفضل دائما ضم شخص إلى فريق العمل يجيد البحث عن المعلومات الموثقة وإحضارها إلى متخذ القرار قبل اتخاذه.

• السؤال المتكرر عن نفس المعلومة والحدث:

وقد يبدو هذا العرض متصلا بالعرض السابق إلا أنه يتعلق بعدم التركيز فيما يمر بنا من أحداث وعدم توثيق المعلومات بالقدر الذي يسمح باستدعائها وقت الحاجة. إن التكرار هنا يتعلق بعدم القدرة على النقاط المعلومة في الوقت المناسب وضياع الوقت في استدعائها مرات ومرات دون الاستفادة منها. والحل هو عدم الاعتماد على الذاكرة، بل يلزم الاعتماد على التوثيق وجلب المعلومة عند الحاجة من مصادرها الأصلية. ويفضل أن يكون هناك من يكلف بجمع البيانات وتحليلها وتحويلها إلى معلومات يمكن الاستفادة منها وقت اللزوم. وهنا يجب تدريب هذا الشخص على كيفية جمع البيانات

التطوير، وتحديد أماكنه، ونقاط الضعف والقوة، والجدارات المتوفرة والمطلوبة، ورسم خريطة الكفاءات أو الجدارات في المؤسسة.. وما يماثل ذلك. وعدم القدرة على تحديد ذلك كله يعني بالضرورة ضياع جهود التطوير وربما الأموال التي قد تخصص له. ومن العيوب الإدارية ألا يتمكن المدير أو المشرف من تحديد هذه الاحتياجات سواء لتطوير ذاته أو لتطوير أداء من يعمل معه. والحل هو تطوير الذات في هذا الاتجاه عن طريق الحصول على دورات تدريبية متخصصة والعمل في فريق لتحديد احتياجات التطوير على مستوى المؤسسة والالتزام بتسجيل مادار بين الفريق وتوثيقه للرجوع إليه وقت الحاجة. تحديد الاحتياجات خطوة مهمة لا يجب التغاضي عنها، بل يجب الاعتناء بها وتوجيه الموارد من وقت وموارد بشرية ومعلومات لها.

• مشاكل في الإدراك والرؤية:

من عيوب المديرين النظر إلى ما تحت أقدامهم فقط. أي الاكتفاء بالتركيز على المهام المكلفين بها وتخصيص جهودهم ووقتهم للأداء اليومي الروتيني دون النظر إلى علاقة هذه المهام بالرؤية العامة للمنظمة والأهداف الاستراتيجية التي وضعتها. من هنا تأتي المهام أحيانا بلا ارتباط أو علاقة مع الأهداف الموضوعية للإدارة أو القطاع أو ما يقابلها من أهداف إدارات أخرى أو حتى قد لا ترتبط بروية الإدارة العليا. هذا المدير قد لا يعنيه ماذا تم؟ أو كيف تم؟ بل كل ما يهمه هو ماذا يعني هذا؟. الحل في رأيي هو العمل على دراسة أين تلتنقي الأعمال اليومية بالرؤية الموسعة للمؤسسة ودعوة المرؤوسين لربط ما يفعلون بأهداف المؤسسة ككل. مثال على ذلك: أن تربط إدارة الموارد البشرية مثلا احتياجات التوظيف بأهداف الإدارات وتوقيتاتها والرؤية العامة للمؤسسة. وأن تدرس إدارة المشتريات توقيتات الشراء بالخطة الإنتاجية للمؤسسة في إطار رؤية التوسع أو التركيز على منتج معين في مرحلة معينة.

• فقدان الملفات أو التقارير

• عدم تذكر مكان وجودها:

وهو أمر شائع الحدوث حين يغيب الترتيب والنظام في تخزين المعلومات أو التقارير والملفات الهامة خاصة الالكترونية منها. ويحدث هذا أيضا حين نسمي الملفات بأسماء لا نتذكر بعدها ما هو اسم الملف ونظل ندور في دائرة مفرغة وقد لا نصل. وأحيانا قد نحفظ بملف ما في ملف قد لا يشمل معلومات مترابطة وبذلك نفقد القدرة على تتبعه. وقد تبدو هذه المشكلة بسيطة، إلا أنها قد تضيق وقتنا نحن أحوج إلى كل دقيقة منه بدلا من ضياعه في البحث والتقيب. والحل هو إنشاء نظام لترتيب الملفات سواء الورقية منها أو الالكترونية، وتكليف شخص مسئول عنها يعلم خباياها ويمكنه أن يستخرجها في الوقت المناسب. حتى ولو كان هذا التكليف ليس من مهامه الرئيسية.

• تغيير المزاج والشخصية:

هذا العرض يمر به الكثيرون دون أن يتنبهوا إلى حقيقة أن هناك تغييرا قد حدث في شخصيتهم. وفي الغالب يكون هذا التغيير بسبب خارجي أو بظروف يمر بها الشخص فتؤثر على ردود فعله وعلى قراراته. وقد يكون أيضا بسبب انتقال شخص من عمل لآخر أو من منصب لمنصب آخر، وقد لا يحب المنصب الجديد أو يتقبله، فيتسبب هذا في توتره لفترة قد تطول إن لم يتحكم في أسلوب تعامله مع الموقف. ومن الممكن أن يكون السبب أيضا هو اضطراب شخص ما التعامل مع فرد أو فئة قد لا يحبب التعامل معها لسبب يتعلق به أو بهم فتكون ردود أفعاله معبرة عن هذا. مثال على ذلك إذا ما تم نقل أحد الأفراد الذين يعملون في وظيفة مكتنية بحتة ليحتل مكانا في إدارة تحتاج إلى التعامل مع الجمهور أو مع فئة أدنى أو أعلى من قدراته. هنا تكون ردود أفعاله أغلبها متوترة وقد لا يستطيع التحكم في أعصابه. الحل هو أن يتعامل الشخص مع الموقف بهدوء أعصاب ويعطي لنفسه فرصة التفكير في ردود أفعال مختلفة واختيار الأنسب منها حسب الموقف أو الفئة. التأقلم هي قدرة من القدرات التي يمكن تنميتها بتدريب الذات مع احتساب وتوقع ردود أفعال الغير. كما وأنه من الهام فصل الظروف الخارجية عن العمل والعكس صحيح. وقد يفيد أيضا تفويض أحد الزملاء للتعامل مع الموقف إلى حين استرداد السكينة وهدوء الأعصاب.



نظام إدارة الابتكار وتحقيق أهداف التنمية

طبقا للمواصفة القياسية الدولية 2019: ISO 56002



د/ر باب علي

إستشاري ومدرب جودة وتميز مؤسسي

- سلسلة **ISO 56000** حول إدارة الابتكار، والذي يتضمن:
 - **ISO 56000** ، إدارة الابتكار - الأساسيات والمفردات
 - **ISO 56002** ، إدارة الابتكار - نظام إدارة الابتكار - التوجيه
 - **ISO 56003** ، إدارة الابتكار - أدوات وطرق شراكة الابتكار - التوجيه
 - **ISO / TR 56004** ، توجيه تقييم إدارة الابتكار
- تشمل المعايير الأخرى في السلسلة، التي لا تزال قيد التطوير ما يلي:
 - **ISO 56006** ، إدارة الابتكار - أدوات وأساليب إدارة الذكاء الاستراتيجي - التوجيه
 - **ISO 56007** ، إدارة الابتكار - أدوات وطرق إدارة الأفكار - التوجيه
 - **ISO 56008** ، إدارة الابتكار - أدوات وطرق قياسات عمليات الابتكار - إرشادات ويمكن أن يكون لتنفيذ نظام إدارة ابتكار أن يتسم بالفعالية والكفاءة والتأثير على أنظمة الإدارة الأخرى أو ينادر بها ويمكن أن يتطلب تكاملاً على عدة مستويات
- **فوائد تطبيق نظام إدارة الابتكار هي:**
 - لا شك أن تنفيذ «المعايير الدولية لنظام إدارة الابتكار في المؤسسات» من قبل المؤسسات العاملة في مجالات مختلفة يعزز قدرتها على الابتكار والتجديد والتطوير. لكن هناك أمر مهم يجب أخذه في الحسبان في هذا المجال. «مستوى التنفيذ»، أو بالأخص مستوى «جودة تنفيذ» لمعايير إدارة الابتكار الدولية المقترحة، ومدى النجاح في إطلاق مبتكرات جديدة تحمل «قيمة». فهنا تكمن القدرة على المنافسة واستيعابها ووضعها موضع التنفيذ ومن أهم الفوائد:
 - (أ) زيادة القدرة على إدارة عدم اليقين بعمليات المؤسسة.
 - (ب) زيادة النمو والإيرادات والربحية والقدرة التنافسية.
 - (ج) خفض التكاليف والهدر وزيادة الإنتاجية وكفاءة الموارد.
 - (د) التركيز على تأثير الاستدامة في البيئة الخارجية.
 - (هـ) زيادة رضا المستفيدين والعملاء والمواطنين والأطراف المعنية الأخرى.
 - (و) التجديد المستمر للخدمات المقدمة.
 - (ز) بناء القدرات الأساسية وتطوير رأس المال البشري للعاملين في المؤسسة.
 - (ح) تنوع الشراكات المجتمعية وفرص التمويل.
 - (ط) تعزيز سمعة المؤسسة وتقييمها.
 - (ي) الامتثال للوائح والمتطلبات والتشريعات والقوانين.

إن تطبيق وتفعيل منظومة الابتكار بالقطاعات المختلفة يعد المحرك الرئيسي لإضافة قيمة على المنتجات والخدمات وبالتالي فإن قدرة المنشأة على الابتكار هو العنصر الرئيسي للنمو والإستدامة إقتصاديا وإجتماعيا للمؤسسات ولذلك يركز نظام إدارة الابتكار المؤسسات لتحديد رؤيتها وإستراتيجيتها وسياساتها وأهدافها وتوفير الدعم والعمليات اللازمة لتحقيق النتائج المرجوة بحيث تكون قادرة لفهم ظروف سياقها والاستجابة له ومتابعة الفرص الجديدة والاستفادة من المعرفة لديها والتركيز على جودة الحياة وتحسين الخدمات وإيلاء الأولوية للابتكار والدفع بالتكامل على مستوى جميع القطاعات وتحسين قدرة البنية التحتية على الصمود وكلها تتطلب تحولات جذرية في السياسات العامة، وأدوات واستثمارات شاملة وإرادة سياسية تلزم بمختلف أبعاد التنمية المستدامة وبالترابط الأساسي بين النظم والخدمات والسلع والمجتمعات على المستوى الإقليمي والعالمي. وقامت منظمة الأمم المتحدة في عام ٢٠١٥ بوضع خطة طموحة مدتها ١٥ عاماً لمعالجة بعض أكثر القضايا إلحاحاً التي يواجهها العالم، من خلال تعظيم فوائد المواصفات القياسية الدولية لتحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDGs) بحيث يتم التعامل مع الأبعاد الاقتصادية والبيئية والمجتمعية بشكل مباشر من خلال معايير ISO. ومن هنا ستجد المؤسسات والشركات التي تتطلع إلى المساهمة في أهداف التنمية المستدامة أن المعايير الدولية توفر أدوات فعالة لمساعدتها على مواجهة التحدي.

يؤكد الهدف التاسع لأهداف التنمية المستدامة لمنظمة الأمم المتحدة إقامة بُنى تحتية قادرة على الصمود وتحفيز التصنيع المستدام وتشجيع الابتكار. ومن هنا جاءت منظمة الأيزو العالمية بإصدار مواصفات قياسية دولية ISO 56002: ٢٠١٩ لتوفير نظم إدارة و أدوات فعالة لمواجهة التحديات العالمية والمساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

ما هو نظام إدارة الابتكار 2019: ISO 56002:

هو مجموعة من العناصر المترابطة والمتفاعلة، التي تهدف إلى تحقيق وإضافة قيمة وهو يوفر إطاراً مشتركاً لتطوير ونشر وغرس ثقافة الابتكار، وتقييم الأداء وتحقيق النتائج المرجوة. يمكن مواءمة أو دمج نظام إدارة الابتكار الخاص بها مع إرشادات أو متطلبات معايير نظام الإدارة الأخرى. ويمكن أيضاً استخدامها بشكل مستقل داخل المؤسسة مما يساعد المؤسسات على تحقيق التوازن بين استغلال الفرص والعمليات الحالية.

تتعلق هذه الوثيقة بمجموعة معايير ISO 56000 ، التي طورتها اللجنة الفنية ISO / TC 279 ، على النحو التالي:

ة المستدامة للأمم المتحدة



٥- استغلال الرؤى (Exploiting Insight)، يتم تعزيز امكانيات الابتكار المرتبطة بالمنشأة وتفعيل بناء المعرفة اللازمة للارتقاء بها والاستجابة لمتطلبات المستقبل من خلال السعي والاستفادة من المصادر الخارجية والداخلية المتاحة للمنشأة.

٦- إدارة عدم اليقين (Risk management Uncertainty) مبدإ الإدارة العشوائية أو عدم التحديد أو إدارة المخاطر. فلكي تتمكن من الاستفادة من التجارب السابقة والفرص المتاحة يجب تحديد المخاطر على الابتكارات وتقييم احتمالاتها وأثارها السلبية والاهتمام بشؤون إدارتها للحد من الأثار السلبية.

٧- القدرة على التكيف (Adaptability)؛ تكيف هيكل المنشأة ونشاطاتها مع الابتكارات التي تقدمها والتي تسعى إلى تقديمها.

٨- منهج العمليات (System Approach) وهو الاستخدام الأمثل لأنظمة الابتكار من خلال التعريف بالعناصر المرتبطة بالابتكار ونشاطاتها والتفاعل فيما بينها والأداء القائم حالياً، إضافة إلى التطور أو التحسين المطلوب.

ما هو الأفضل في إستدامة الابتكار؟

يمكن للمؤسسات أن تعمل على:

١. توليد أفكار وتدقيق بيانات ومعلومات من كافة المجالات والمؤسسات على مستوى جميع الحكومات على المستوى المحلي والإقليمي للقدرة على حل المشكلات بشكل أسرع .

٢. تطوير البنية التحتية والقدرات الأساسية.

٣. تطوير علاقات العملاء الرئيسية من خلال تقديم مصدر متنوع من التمويل وشركات متعددة والقدرة على تقليل التكاليف المادية.

٤. إن تحديد قدرة المنشأة على الابتكار كعامل رئيسي للنمو والإستدامة إقتصادياً وإجتماعياً وفهم الظروف المتغيرة لسياقها والاستجابة لها ، ومتابعة الفرص الجديدة ، والاستفادة من المعرفة والإبداع لدى الأشخاص داخل المنشأة، والتعاون مع الأطراف المعنية المهمة. يمكن المنشأة من أن تبتكر بشكل أكثر فعالية وكفاءة إذا تمت إدارة جميع الأنشطة والعناصر المترابطة أو المتفاعلة كنظام وذلك من خلال إنشاء نظام إداري قائم على التطور وغرس ونشر ثقافة الإبتكار وإستدامته.

مبادئ إدارة الابتكار يحدد «نظام إدارة الابتكار» ، طبقاً للوثيقة الدولية، كيفية القيام بهذه الإدارة من خلال الاستناد إلى مصدرين رئيسيين: أولهما «المبادئ الثمانية الرئيسية لإدارة الابتكار» أما المصدر الثاني فهو الخطوات المنهجية للتطوير الدوري المستمر المتبعة في شؤون إدارة الجودة Quality Management. وتشترك إدارة الجودة مع إدارة الابتكار في التوجه نحو استمرارية التطوير، وفي السعي إلى الارتقاء بالمؤسسة ومعطياتها، حيث ترتبط «الجودة» بنحسين الأداء، ويهتم «الابتكار» بالتجديد وتقديم معطيات متطورة غير مسبوقه. ويمكن اعتبار المبادئ بمثابة مجموعة مفتوحة يمكن إدماجها وتكييفها داخل المؤسسة.

المبادئ الأساسية التالية هي أساس نظام ادارة الابتكار:

١- إضافة القيمة (Value)؛ التركيز على القيمة التي يجب أن يحملها الابتكار والجهة المستهدفة بهذه القيمة.

٢- قادة يركزون على المستقبل (Leadership future-focused) تشمل الاستعداد للعمل (قدرة القيادة على تفعيل إمكانات العاملين وتحفيزهم على الابتكار والعطاء والعمل الدؤوب) ، وتركيز القادة على المستقبل والتمتع والاقتران بالحماس والجرأة وقبول التحدي والاستعداد للعمل والتفكير السليم والحكمة في الإدارة والتوجيه.

٣- التوجه الاستراتيجي (Strategic Direction) يتطلب تحديد التوجه الاستراتيجي للابتكار في المنشأة توافق أهداف الابتكار بين أصحاب العلاقة في المنشآت، والانسجام بين الأهداف العامة للمنشأة وأهداف الابتكار التي تسعى إليه ويحتاج إلى التعرف على المصادر المتاحة التي يمكن أن تدعم الابتكار المطلوب، حيث يمكن النظر إلى أهداف الابتكار أنها في خدمة تحقيق أهداف المنشأة.

ومن أجل بناء خبرة مفيدة للمستقبل من الضروري وضع أولويات وأنشطة الابتكار المطلوبة في إطار التوجه الاستراتيجي المطلوب مع السعي إلى مراقبتها وتقييم عملها والتأثيرات الناتجة عنها.

٤- الثقافة (Culture) الحرص على تطوير سلوك العاملين في المنشأة نحو الانفتاح والاهتمام بالتغيير والتوافق في ذلك بين الابتكار والتجديد من ناحية والعمل الفاعل المستمر من ناحية أخرى.

المواصفة القياسية الدولية ISO 14046 للبصمة المائية



لواء دكتور مهندس/عزالدين الحمزاوي

عضو اللجنة الاستشارية بالمعهد القومي للجودة

عضو مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة

عضو مجلس إدارة الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة

دعم جهود قطاع الأعمال في إدارة المياه من خلال توفير أداة لقياس وفهم استخدام المياه في جميع مراحل سلسلة الإمداد. وبهذه الطريقة، يمكن أن تسهم تقييمات البصمة المائية في زيادة فهم مخاطر و هشاشة الشركات المتعلقة بالمياه. ومن ثم فهي تمثل لغة مشتركة للتعبير عن استخدام المياه من منظور الإنتاج والاستهلاك

ما هي المواصفة القياسية الدولية ISO 14046؟ هي إحدى المواصفات التي أصدرتها اللجنة الفنية ISO / TC 207. مجال هذه اللجنة التوحيد القياسي في مجال الإدارة البيئية لمعالجة الآثار البيئية والمناخية، بما في ذلك الجوانب الاجتماعية والاقتصادية ذات الصلة، لدعم التنمية المستدامة. المواصفة



ISO 14046 هي مواصفة دولية تحدد المبادئ والمتطلبات والإرشادات الخاصة بتقييم البصمة المائية (Water footprint) وإنشاء تقارير عنها. وهو ما سينطبق على المنتجات والعمليات والمؤسسات بناءً على التقييمات البيئية لدورة الحياة. توفر المواصفة ISO 14046 أيضاً المتطلبات والإرشادات الخاصة بحساب البصمة المائية وإنشاء التقارير عنها كتقييم منفرد - أو كجزء من تقييم بيئي أشمل وأعم. ما هي البصمة المائية (Water footprint)؟

في سياقات مختلفة.

ما هي فوائد المواصفة ISO 14046؟

- التقييم والاستعداد للمخاطر المستقبلية في استخدام المياه
- تحديد الطرق الخاصة بخفض الأثر البيئي لاستخدام المياه
- الارتقاء بالكفاءة على مستوى المنتجات والعمليات والمنشأة ككل
- مشاركة المعرفة والدراية والممارسات المثلى مع القطاع والحكومة
- تلبية توقعات العملاء الخاصة بالإحساس بالمسؤولية البيئية بشكل أكبر
- وتوجد مواصفة قياسية دولية ISO 14073 تبين من خلال أمثلة تطبيقية أسلوب حساب قيمة البصمة المائية للمنتجات.

البصمة المائية هي الطريقة التي يتم بها تقييم التأثير البيئي المحتمل المرتبط بالمياه. وتمنح المواصفة ISO 14046 القدرة على تقييم البصمة المائية كدراسة منفردة حيث يتم وضع التأثيرات الخاصة بالمياه فقط في الحسبان. كما أنه يمنح القدرة على الاهتمام بذلك الأمر كجزء من التقييم البيئي لدورة الحياة (LCA) حيث يتم وضع جميع التأثيرات البيئية في الحسبان. إن البصمة المائية للمنتج هي الحجم الكلي للمياه العذبة المستهلكة، بشكل مباشر أو غير مباشر، لإنتاج منتج ما. وينظر التقييم الكامل للبصمة المائية في آثار هذا الاستهلاك للمياه، فضلاً عن استراتيجيات الاستجابة العالمية للتقليل إلى أدنى حد من تلك الآثار. ويمكن أن تكون تقييمات البصمة المائية مفيدة في

جودة التعليم والحاجة إلى تطبيقات مواهفة اليزو 21001:2018 (الجزء الثاني)

بقلم د. سيد سليمان ابوشادي



استشاري كبير نظم إدارة الجودة ونظم سلامة الغذاء

تطبيق مواصفات الجودة في المنظومة التعليمية اليزو 21001:2018

يُركز نظام ISO 21001 على التداخل بين مؤسسات التعليم والدارسين والمعلماء والأطراف المهتمة الأخرى ذات الصلة، ويعد ISO 21001 نظام إدارة مستقل يعتمد على ISO 9001، ويتمشى مع معايير نظام إدارة ISO الأخرى من خلال إتباع الهيكل البنائي لمواصفات اليزو HLS، يوفر ISO 21001 أدوات فعالة للمؤسسات التي تقدم منتجات وخدمات تعليمية لتحسين قدرتها على تلبية متطلبات الدارسين والمتطلبات والاحتياجات الأخرى للمعلماء بهدف تعزيز رضائهم.

يُعتبر تطبيق المواصفة ISO 21001 مفيداً لجميع أنواع مقدمي خدمات التعليم بداية من مرحلة رياض الأطفال إلى مراحل التعليم العالي بالإضافة إلى التدريب المهني وخدمات التعليم الإلكتروني، بالإضافة إلى إدارات التدريب والتعليم التابعة للمنظمات والشركات الكبرى.

بنود المواصفة القياسية ISO 21001

- التركيز على الدارسين والمستفيدين الآخرين ينصب التركيز الأساسي لنظام إدارة المنظمات التعليمية على تلبية متطلبات المتعلم والمستفيدين الآخرين وتجاوز توقعاتهم.
- القيادة الحكيمة القيادة الحكيمة هي إشراك جميع المتعلمين والمستفيدين الآخرين في إنشاء وكتابة وتنفيذ مهمة المنظمة ورؤيتها وأهدافها.
- إشراك الأفراد من الضروري بالنسبة للمنظمة أن يكون جميع الأفراد المعنيين مؤهلين ومتمكين ومشاركين في تقديم قيمة مضافة.
- منهج العملية يتم تحقيق النتائج المتسقة والتي يمكن التنبؤ بها بشكل أكثر فعالية وكفاءة عندما يتم فهم الأنشطة وإدارتها كعمليات مترابطة تعمل كنظام متماسك، بما في ذلك المدخلات والمخرجات.
- التحسين المنظمات الناجحة لديها تركيز مستمر على التحسين.
- القرارات المسندة على الأدلة المادية القرارات التي تستند على تحليل وتقييم البيانات والمعلومات من المرجح أن تؤدي إلى النتائج المرجوة.
- إدارة العلاقات لتحقيق النجاح المستمر، تدير المنظمات التعليمية علاقاتها مع الأطراف المهتمة، مثل مقدمي الخدمات.
- المسؤولية الاجتماعية المنظمات التعليمية المسؤولة اجتماعياً تعمل بشكل مستدام وتضمن النجاح على المدى الطويل.
- إمكانية الوصول والعدالة المنظمات الناجحة شاملة ومرنة وشفافة وخاضعة للمساءلة، من أجل تلبية احتياجات المتعلمين الفريدة والخاصة واهتماماتهم وقدراتهم وخلفياتهم.
- السلوك الأخلاقي في التعليم يتعلق السلوك الأخلاقي بقدرة المنظمة على خلق بيئة مهنية أخلاقية يتم فيها التعامل مع جميع الأطراف المعنية بإنصاف، وتجنب تضارب المصالح، وتقديم جمع الخدمة والأنشطة لصالح المجتمع.
- أمن البيانات وحمايتها تخلق المنظمة بيئة تمكن جميع الأطراف

المهتمة من خلالها التفاعل مع المؤسسة التعليمية بثقة تامة بأنهم يحتفظون بالسيطرة على استخدام بياناتهم الخاصة، وأن المؤسسة التعليمية ستتعامل مع بياناتهم بعناية و سرية.

خطوات تطبيق نظام ISO 21001 والحصول على شهادة اليزو 21001

يستطيع خبراء مركز المهنيين العرب مساعدة جميع المؤسسات والمنظمات التعليمية بكافة أنواعها لتطبيق متطلبات ISO 21001 والحصول على شهادة اليزو 21001 من جهات الاعتماد الدولية من خلال تحقيق متطلبات المواصفة ISO 21001 وتدريب وتأهيل العاملين لدى مقدم الخدمة على النحو التالي:

1. استقبال الطلب الخاص بتجهيز وتأهيل مقدم خدمة التعليم والتدريب للحصول على شهادة ISO 21001
 2. إجراء دراسة لجميع عمليات وأنشطة التدريب والتعليم وتحليل الفجوة بين الوضع الحالي والوضع المأمول الوصول اليه
 3. تدريب العاملين للتوعية بمتطلبات ISO 21001
 4. إعداد وثائق نظام ISO 21001 (الإجراءات - النماذج - أدلة العمل ... الخ)
 5. إعداد خطة العمل (الرؤية - الرسالة - الأهداف - السياسة الخ)
 6. تحليل المخاطر والفرص
 7. تطبيق النظام الموثق وإيجاد الدليل المادي على التطبيق
 8. إجراء المراجعة الداخلية وتأهيل فريق المراجعة الداخلية
 9. إجراء محاكاة للتقييم بواسطة جهة المنح لتحديد حالات عدم المطابقة وتصحيحها
 10. إسدعاء جهة المانحة لإجراء مراجعة منح الشهادة
- فوائد تطبيق نظام EOMS ISO 21001 في المؤسسات التعليمية
1. أيزو 21001 معيار دولي معترف به عالمياً
 2. اعتماد أفضل ممارسات التعليم المتبعة دولياً
 3. تحسين جودة التعليم والعملية التعليمية بشكل كامل من خلال المراقبة المستمرة لعمليات التعليم
 4. زيادة رضا الدارسين والمعلماء عن طريق ترسيخ مبادئ الشفافية في تقديم خدمات التعليم
 5. تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات التعليمية
 6. تقليل العمليات التي تسبب هدر أو فقد للموارد
 7. تحسين صورة المؤسسات التعليمية وزيادة مصداقيتها
 8. التركيز على احتياجات ومتطلبات الدارسين من ذوي الاحتياجات الخاصة
 9. تحقيق تكافؤ الفرص لجميع المتعلمين بغض النظر عن خلفيتهم الدينية أو أصلهم العرقي أو الثقافي أو جنسهم أو قدرتهم / إعاقتهم
- الجهات المهتمة بتطبيق نظام EOMS ISO 21001
1. المدارس بمراحلها المختلفة (الإبتدائية، المتوسطة، الثانوية)
 2. الكليات والجامعات والمعاهد التعليمية ومؤسسات التعليم المهني
 3. مراكز التدريب، مراكز التعليم الخاص
 4. إدارات التدريب والتعليم



كيف تقوم بتحديد الإحتياج

د أيمن الدهشان

خبير التنمية الإدارية
مستشار التطوير والتميز المؤسسي



يعد تحديد الاحتياجات التدريبية المرحلة الأكثر أهمية والأكثر صعوبة بذات الوقت في منظومة العملية التدريبية خاصة مع جائحة كورونا وتغير الكثير من الوظائف، وتكمن أهمية هذه المرحلة كونها المنطلق الأساسي والموجه لباقي مراحل العملية التدريبية.

التدريب عملية مقصودة أركانها: مدرب، ومنتدرب، ومادة تدريبية، ووسائل وأساليب تدريبية، وتقويم يهدف إلى قياس مدى ما تحقق.

فالتدريب: هو محصلة تكامل وتفاعل العناصر التالية:

- 1) احتياجات تدريبية حقيقية ذات علاقة بعمل الموظفين.
- 2) برنامج جيد: برنامج تدريبي يتم تصميمه وفق أسس ومبادئ فنية تخاطب احتياجات تدريبية حقيقية.
- 3) مدرب كفء: مدرب تتوافر لديه المهارات الشخصية والتخصصية والتدريبية.
- 4) متدرب له احتياج تدريبي: متدرب يدرك حاجته للتدريب ويشعر بأهميته ويقبل عليه.
- 5) إمكانيات مكانية ومادية وفنية بما فيها من مساعدات حديثة خصوصاً التطبيقات الحديثة وإنشاء أنظمة متطورة تناسب الظروف الحالية.

ويقصد بالاحتياجات التدريبية: الفجوة بين مستوي معارف ومهارات وقدرات الفرد الحالية ومستوي المعارف والقدرات الواجب توفرها لديه لممارسة مهامه الوظيفية على الوجه المطلوب وهي بالتالي تعبير عن الفجوة بين مستوي الأداء المرغوب ومستوي الأداء الحالي للفرد.

• تعريف الاحتياجات التدريبية: الفجوة في الأداء بين المستوي الحالي للموظف ومستوي الأداء المرغوب به حالياً أو مستقبلاً.

• تحديد الاحتياجات التدريبية: هي الفجوة الظاهرة وغير الظاهرة في أداء الموظف إما في مهاراته أو معارفه أو معلوماته أو اتجاهاته، وتحتاج إلى تغيير أو تعديل حتى تتناسب مع متطلبات وظيفته الحالية أو المستقبلية بدرجة من الجودة والإتقان حتى يحقق أهداف المنظمة التي يعمل بها.

وتظهر أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية للأسباب التالية:

- قصور في الأداء أو تغيير في نظم العمل.
- ظهور أولويات جديدة في العمل أو متطلبات جديدة للعمل.
- ظهور تهديدات جديدة مثل فيروس covid 19 المستجد.
- ظهور أدوار جديدة للموظف.
- ظهور معايير أداء جديدة.
- معرفة مستويات الاحتياجات التدريبية.
- الانعدام: معرفة الشخص بهذا الموضوع معدومة تماماً.
- النقص: بعض المعرفة العامة لكنها غير كافية.
- الكفاية: قدر مناسب من المعارف والمهارات للقيام بالمهام لكن

الأداء غير فعال.

- الدقة: المستوي المطلوب لتحقيق دقة وانتظام الأداء.
- الإتقان: الجمع بين الدقة والسرعة في الأداء.

كما يستدل على أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية كونها تعمل على توفير المعلومات الهامة التالية:

- تحديد نوع التدريب المطلوب.
- تحديد بيئة التدريب.
- الجدول الزمني للأنشطة التدريبية.
- الموارد المطلوبة للتدريب (مواد بشرية، مالية،... الخ).
- اختيار وتصميم مواد وأساليب التدريب المناسبة.
- تيسير الاتصال بين المؤسسة والجهات التدريبية.
- الترويج للمجالات الجديدة في التدريب.

ثالثاً: متطلبات وأساليب تحديد الاحتياجات التدريبية:

1- **تحليل التنظيم:**

يتناول تحليل المنظمة لأغراض تحديد الاحتياجات التدريبية إجراء مسح تنظيمي يغطي الأبعاد التالية:

- دراسة الأهداف الاستراتيجية للمنظمة.
- تطور المنظمة من حيث أهدافها، مواردها، أساليب عملها، عملاؤها...
- تحليل الهيكل التنظيمي.
- تحليل المناخ التنظيمي.
- دراسة وتحليل واقع القوي البشرية العاملة في المنظمة.
- تحليل مؤشرات الكفاءة والفعالية التنظيمية.

وبطبيعة الحال فإن دراسة وتحليل كل جانب من هذه الأبعاد يستلزم استخدام أدوات وأساليب إدارية وإحصائية لا يتسع المجال لبحثها في هذه المساحة.

2- **تحليل الوظيفة أو العمل:**

- **العمل:** هو النشاط الذي يوظف فيه الفرد قدراته الفعلية والحسية والجسمية لينجز شيئاً ما وفيما يتعلق بالعمل التنظيمي فهو نشاط يميز الفرد عن غيره يتصل بطبيعة ما يقوم به في التنظيم ومتطلباته من التأهيل والقدرات الشخصية لأدائه.
- **أما الوظيفة:** فهي عبارة عن أدوار وواجبات ومسؤوليات ومهام محددة يلتزم الشخص بإنجازها والتي من شأنها تحقيق أهداف معينة مقابل أجر أو مكافأة أو تعويض مالي.
- إن تحليل الوظيفة يتمثل بالعملية التي يتم من خلالها فحص ودراسة دقيقة للتعرف على طبيعة وخصائص الوظيفة وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:
- ما هي الأعمال التي يقوم بها الفرد؟

تدريبية بشكل علمي TNA



- بناء نماذج أو قاموس القدرات: يتم تصميم نموذج القدرات في شكل سجل أو قاموس يتضمن هدف ومحتوي الوظيفة، معايير الأداء متطلبات القدرة والمسار الوظيفي.

ولكن هناك صعوبات لتحديد الاحتياجات التدريبية:

- هيمنة المدخل التقليدي لتحديد الاحتياجات التدريبية.
- عدم توفر بيانات يكفي لتحقيق المستوي المطلوب من التحليل لتحديد الاحتياجات التدريبية.

- ضعف الإمكانيات الفنية والتقنية التي تسهم في تحقيق التدريب عن بعد .
- ضعف المعرفة بالأساليب العلمية لتحديد الاحتياجات التدريبية علي مستوي المديرين ومسؤولي التدريب.

- تركيز المديرين علي تخطيط برامج تدريب دون الاهتمام بالنتائج.
- ضعف اهتمام المديرين بأهمية التدريب ودوره في تطوير الأداء.

- الوضع التنظيمي المتواضع لوحدة التدريب.

- عدم وجود خطط إستراتيجية في المؤسسات.

- عدم تضمين أهداف تنمية الموارد البشرية في الخطط الإستراتيجية للمنظمة.

وبالتالي يمكن القول إن نجاح عملية التدريب يتوقف بشكل كبير على مدى نجاح الشركات في تحديد الاحتياجات التدريبية ومدى التغلب على هذه الصعوبات.

ولتأكيد ذلك يظهر لنا نموذج ADDIE وأن أول خطوة وأهم خطوة في النموذج هي Analysis Training Needs تحليل الاحتياجات التدريبية على ثلاثة مراحل

- كيف يقوم بأدائها؟
 - ما هي الأدوات والوسائل المستخدمة لأدائها؟
 - ما هي النتائج المتوقعة؟
 - ما هي المؤهلات والقدرات المطلوبة للقيام بها؟
- وغالباً ما يتم تحليل الوظيفة من خلال دراسة الوثائق والسجلات والتقارير الخاصة بها، وإجراء المقابلات مع شاغليها ورؤسائهم وزملائهم أو استخدام الاستبيانات أو فحص مستوي وجودة الخدمة – السلعة المقدمة – وعند تحليل الوظيفة لابد من مراعاة الحيادية والموضوعية في دراستها والتحرر من عوامل التحيز.

٣- تحليل أداء الفرد:

يعد تحليل أداء الفرد والتعرف على سلوكه الوظيفي من أهم متطلبات تحديد الاحتياجات التدريبية، ويقصد بتحليل أداء الفرد قياس مستوي أدائه عند قيامه بواجباته الوظيفية وتحديد مدى نجاحه أو قدرته للوصول إلي مستوي الأداء المطلوب وبالتالي تحقيق الأهداف المنوطة به، ينصب التحليل في هذا الإطار على المعارف والمهارات والدوافع السلوكية والقدرات الذاتية التي يتمتع بها الفرد مقارنة بما تتطلبه الوظيفة من هذه الموصفات ومن الأساليب المستخدمة لتحديد الاحتياجات التدريبية علي مستوي الفرد.

• الملاحظة أو المشاهدة للأداء والسلوك.

• دراسة سجلات الأداء.

• قياس مستوي الروح المعنوية والرضا الوظيفي.

• التعرف على آراء الزملاء والمرؤوسين.

• استخدام الاختبارات.

• مناقشة الجماعات.

• مسح الأحداث الحرجة.

• تحليل ووصف الوظائف.

• التحديد المبني على القدرات.

• المقابلات.

ويمكن التعرف علي مستوي أداء الأفراد من خلال:

أسلوب التدريب المبني علي القدرات وهو الأكثر شيوعاً الآن : المفهوم- والمقومات والمقارنة .

- **والقدرة هي:** حزمة من المعارف والمهارات والاتجاهات اللازمة لأداء العمل وفق معايير محددة.

- **فلسفة القدرات:** القدرة ترتبط دائماً بما يمكن أن يقوم به الفرد وليس بما يعرفه.

- **التدريب المبني على القدرات:** عملية منظمة ومستمرة مرتبطة بالتوجه الإستراتيجي للمنظمة، محورها الفرد وهدفها إكسابه مهارات ومعارف واتجاهات تؤدي إلي الأداء المتميز.

- تحليل الجدارات (المعرفة، المهارات، القدرات والسلوكيات) ..

- تحليل SWOT لمعرفة نقاط القوة والضعف.

- تحليل تقييم الأداء.

- تحليل المسار الوظيفي للموظف.

- مصفوفة المهارات.

- التحليل والوصف الوظيفي (تحليل المهام ومعرفة المهارات المطلوبة لإنجازها) ..

- تحليل ظهور معرفة أو مهارة جديدة.

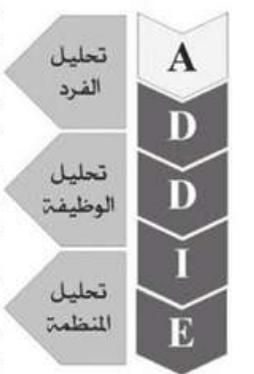
- تحليل المشكلات أو المعوقات التي تصاحب الوظيفة.

- تحليل بيئة العمل ومتغيراتها.

- تحليل استراتيجيات المنشأة.

- تحليل أهداف المنشأة.

- ظهور تقنية جديدة.



قياس أداء الخدمات والمنتس

م. أحمد عبد الرازي

مدير الجودة بالمعهد القومي للجودة



ما الهدف من التقييم بواسطة أسلوب المتسوق السري؟

يتم تطبيق أسلوب المتسوق السري لتقييم بعض الخدمات وذلك لتحقيق الأهداف التالية:

- معرفة مدى الإلتزام من الفروع بتقديم الخدمة حسب المواصفات المعدة لها.
- معرفة مدى قدرة الموظف المسؤول على تقديم الخدمة حسب المواصفات المعدة لها.
- تحديد المواد والأدوات اللازمة لتقديم الخدمة ومدى توفرها.
- تحديد مدى توفر متطلبات مكان تقديم الخدمة.

يتم تقديم خدمة التقييم للخدمات من خلال المراحل التالية:

- المرحلة الأولى: تحديد الخدمات حسب الأولوية.
- المرحلة الثانية: زيارة المتسوق السري.
- المرحلة الثالثة: تحليل لنتائج الزيارة (موظفي المنظمة - مكان تقديم الخدمات - الشفافية والمساواة في التعامل - الإرشادات والتعليمات- التواصل مع الجمهور).

كيفية عمل المتسوق السري

- يقوم المتسوق السري بتقصص دور مواطن أو مستثمر أو مؤسسة أخرى تسعى للحصول على الخدمة.
- يقوم المتسوق بإعداد تقارير موثقة ويرفق مع كثير منها أدلة واضحة تبين ملاحظات المتسوق السري وبشكل واضح.
- المتسوق السري استناداً إلى قائمة الخدمات والمهام الرئيسية للجهة يقوم بتحديد فرص التحسين وليس تصيد الأخطاء (إن وجدت).
- تركز تقارير المتسوق السري على مجالات التميز والتطور، وعند إظهارها لنقاط الخلل يكون الهدف هو توجيه الجهة للعمل على معالجتها.
- تتضمن ملاحظاته حول عملية تقديم الخدمة وترجمة النتائج إلى علامات.
- يقوم المتسوق السري بتنفيذ زيارات سرية متكررة ومستمرة تشمل كافة المستويات الإدارية والوظيفية طوال العام، وتتم الزيارات لمواقع محددة ومختارة.
- وبالنهاية يمكن القول: المتسوق السري يقيس جودة خدمة العملاء داخل المؤسسات من وجهة نظر وتجربة العميل. ومن ثم تقديم تقارير شاملة بعد التسوق السري بمدى تراوح بين ٢٤ إلى ٤٨ ساعة.

خدمة المتسوق السري هي عملية مراجعة وتقييم موضوعية ودورية وسرية للخدمات والإجراءات ومستوى أداء الموظفين داخل المنظمات المشمولة في الدراسة. وتعتمد هذه الخدمة على إرسال المقيم المؤهل ليقوم بدور المستفيد من الخدمات وبالتالي تقييم الخدمات من منظور العملاء. تسهم نتائج التسوق السري في تطبيق حلول فعالة للخدمات المقدمة، وبالتالي يتسنى للمؤسسات رؤية نتائج هذا التحسن بسرعة كما في متاجر التجزئة - الفنادق - المطاعم - المستشفيات - شركات السيارات - الخدمات الحكومية، حيث يعد عنصرًا أساسيًا في عملية تحسين خدمة العملاء. يمكن أن تتم عملية التسوق السري عن طريق التليفون فقط، أو من خلال الزيارة المباشرة لمقر الجهة، فضلاً عن إمكانية الاستعلام عن طريق البريد الإلكتروني وغيرها من وسائل التقييم المختلفة. كل وسيلة من تلك الوسائل لها أساسيات التسوق السري لها ضوابط ولكن في النهاية هي عملية يقوم بها المتسوق بشكل شبه يومي فهو لن يحتاج إلى بذل مجهود إضافي، وهذه هي الميزة، فالمتسوق السري هو شخص عادي يقوم بما يفعله يومياً بدون أي إضافات أو تغيير.

معايير المتسوق السري

- أن يكون من مواطني الدولة أو من المقيمين في الدولة.
- أن لا يقل عمره عن سن معين.
- أن يكون مشهوداً له بحسن السيرة والسلوك.
- أن يملك شغف التطوير والحرص على المصلحة العامة.
- أن يتقن مهارات العرض وكتابة التقارير والالتزام بالوقت.
- أن يتمتع بالمصداقية ويشهد له بالالتزام وتحمل المسؤولية.
- أن يكون قادراً على تحمل المسؤوليات وتخصيص الوقت المناسب لأدائها كواجب مجتمعي.

واجبات المتسوق السري

- متابعة ورصد الممارسات العامة وكيفية تقديم الخدمات بما يتناسب مع التوجهات العامة للدولة.
- رصد الممارسات المهنية الإيجابية والمتميزة.
- رصد الممارسات والوقائع غير اللائقة سواء في كيفية تقديم الخدمات أو جاهزية المرافق العامة أو كيفية التعامل أو غيرها.
- يقوم المتسوق السري بإرسال ما تم رصده أنبياً مدعماً بالإثباتات كالصور أو الفيديوهات أو الرسائل المكتوبة أو غيرها دون المساس بخصوصية الموظفين أو المتعاملين أو الأفراد المتواجدين.
- لا يمتلك المتسوق السري صلاحية التحدث المباشر مع المسؤولين أو المنيين في الجهات بشكل مباشر، ويكتفي بإرسال ملاحظاته على المنصة المتاحة له.
- يلتزم المتسوق السري بالحياد وتجنب أي مصالح أو دوافع شخصية، ويعمل بسرية تامة.

وقف السري: (Mystery Shopper)

المتعاملين وتطلعاتهم بشكل أكثر دقة، والاستفادة من البيانات التي يوفرها في تطوير الخدمات والتعرف على نقاط القوة وفرص التحسين، كما يتيح للمسؤولين متابعة أداء المراكز والموظفين من خلال المتسوقين السريين الميدانيين. تم تطوير تطبيق المتسوق السري بواسطة برنامج الإمارات للخدمة المتميزة وتم إطلاقه من قبل صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي بهدف تمكين المتعاملين والاستماع إلى آرائهم ومقترحاتهم، وقياس رضاهم، وتعزيز سعادة المتعاملين.

في المملكة العربية السعودية: تطبيق المتسوق السري - كما في وزارة الصحة - يتيح التعرف على مستوى الخدمات الصحية المقدمة ومدى التطور أو التحسين المطلوب.



تطبيق نظام المتسوق السري
بدأت الدول الأجنبية وبعض الحكومات العربية مثل الإمارات والسعودية كما قامت الحكومة المصرية مؤخراً بتطبيق فكرة «المتسوق السري» لتقييم أداء الموظفين والخدمات في المؤسسات، حيث يقوم بها الشخص الملقب بـ «المتسوق السري» بالإدعاء أنه بحاجة للمساعدة أو تقديم معاملة معينة، ومن ثم معاينة الإجراءات التي تتخذ ولاحقاً تزويد الحكومة بتقارير عن جودة الخدمات ومستوى أداء الموظف أو الموظفين في مختلف المؤسسات.

نظام المتسوق السري من خلال التطبيقات الذكية
تطبيقات بعض الحكومات العربية:

في الإمارات: يتوفر تطبيق المتسوق السري في الإمارات بثمان لغات هي «العربية، الإنكليزية، الأوردو، الهندية، الإسبانية، الصينية، الفرنسية، والروسية»، ليستفيد منه كافة أفراد المجتمع من الجنسيات المختلفة في دولة الإمارات العربية المتحدة، حيث يتيح التطبيق للمتعامل تقييم تجربته في مركز الخدمة بشكل عام، وتقييم الخدمة بناء على عوامل مختلفة، كموقع مركز الخدمات الحكومية، وسهولة الوصول إليه، توفر المواقف، الاستقبال، وقت الانتظار، سلوك الموظفين، سهولة إجراءات انجاز المعاملة، زمن إنجاز المعاملة، قنوات الدفع المتوفرة، وغيرها. كما يوفر التطبيق للمتعامل مساحة لكتابة آرائه ومقترحاته حول تجربة حصوله على الخدمة، مما يساعد الجهات الحكومية في فهم تجارب



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

المعيار الذهبي لأنظمة إدارة الجودة

(ISO 9001) والتكيف مع جائحة

كورونا

تقدم المنظمة الدولية للتقييس (ISO) بعضاً من أكثر المواصفات المقبولة عالمياً منذ 75 عاماً. اتضح من خلال تحليل آراء العديد من الخبراء أن ISO 9001 ، المعيار الذهبي لأنظمة إدارة الجودة (QMS) ، أثبت أنه مفيد في التكيف مع الجائحة.

كان أحد الأسئلة التي تناولها الخبراء بالتحليل هو "كيف كانت الشركات المطبقة لنظام ISO 9001 مستعدة بشكل أفضل لمواجهة COVID-19؟".

الإجابة أن هناك طريقتان يمكن من خلال ISO 9001 إعداد شركة للجائحة (الوباء). بعضها أكثر عمومية قليلاً ، مثل الهيكل والانضباط المتأصل في مواصفات ISO. إذا كان لدى المنشأة بالفعل هذا المستوى من التنظيم في العمل، فمن الأسهل الاستجابة للتغيير. وهذا ينطبق على أي نوع من التغيير أو الكوارث أو المخاطر، وليس الوباء فقط. توفر ISO إجراءات تشغيل قياسية للمساعدة في إدارة التغيير.

بطريقة أكثر تحديداً ، تعد إدارة الجودة أكثر أهمية في عالم COVID-19. المحصلة النهائية لنظام إدارة الجودة ISO 9001 هي، هل تلبى منتجاتك المتطلبات التنظيمية باستمرار؟ من الواضح أن هناك الكثير من التفاصيل التي تدخل في ذلك. مع أزمة مثل الوباء ، يعد التحكم الفعال في التغيير أمراً ضرورياً وإذا كان بإمكان المنشأة التغيير بسرعة ، فهذا أفضل. التفكير القائم على المخاطر هو عنصر آخر محدد في ISO 9001 يساعد عند التعامل مع COVID-19. إذا كانت المنشأة متوافقة مع ISO ، فيجب أن يكون لها ضوابط وقائية لمساعدتها في التعامل مع المخاطر. إن الأمر لا يتعلق أيضاً بالمخاطر التي يتعرض لها المنتج أو سلسلة التوريد الخاصة بالمنشأة ، إنه يتعلق بالمخاطر على العاملين بالمنشأة ذاتها. جزء من ISO 9001 هو أن المنشآت تحتاج إلى توفير البيئة المناسبة للعاملين بها. تعد بيئة العمل المادية الآمنة أحد مكونات البند (7.1) في المواصفة. ليس المقصود، بطبيعة الحال، التفكير تقليدياً في ذلك على أنه تضمين الأتعة ومعقم اليدين في المنشأة وتوعية العاملين للقيام بذلك، ولكن ما تعنيه هو توفير "بيئة العمل الآمنة" أثناء COVID-19.

سؤال آخر تم طرحه، وهو ما هي بنود المواصفة ISO 9001 الأخرى التي يمكن القول أنها أكثر فائدة أثناء الأزمات بصفة عامة؟

اتفق على أن بند (5) ، "البند الخاص بالقيادة" ، ذو فائدة كبيرة. عند التحدث عن الوباء ، فإننا نتحدث عن شيء سيؤثر على الأعمال على المستوى التنظيمي. وفي الحقيقة ، يجب أن تكون الجودة أيضاً مفهوماً تنظيمياً مهماً عبر الأقسام. لذا ، فإن جعلها أولوية للإدارة وإشراكهم بشكل مباشر أمر مهم حقاً. لنفترض أنه بعد أن بدأ الجميع العمل من المنزل ، كان هناك حاجة إلى مدير جودة لمنح الموظفين إمكانية الوصول عن بُعد إلى نظام إدارة الجودة (QMS). إن القيام بذلك، لا سيما بالنظر إلى الأمن المتضمن، هو عملية أسرع عندما تشارك الإدارة وتدرك الأهمية. كما اتفق على أن هناك أجزاء بالمواصفة ISO 9001 تتعلق "بالعملاء" والتي تعتبر مهمة أثناء الجائحة. البند الفرعي (8.2.1) يتعلق "بالتواصل مع العملاء". سواء كنت تخبر العملاء بأن بعض المنتجات لن تكون متاحة في الوقت الحالي، أو أنه قد يكون هناك تأخيرات في الشحن أو مجرد إرسال بريد إلكتروني إلزامي، فإن التواصل مع العميل مهم بشكل خاص في وقت الأزمات. ويعتبر الحفاظ على رضا العملاء جزءاً كبيراً من نظام الجودة. ويتعلق البند الفرعي (7.2) "بكفاءة الموظف". لهذا البند أهمية خاصة لأنه من الواضح، أثناء تفشي الوباء، يمرض الكثير من الناس، لذا فإن المنشأة تتعامل مع قوة عاملة مخفضة. واضطرت الكثير من المنشآت إلى تسريح العمال بسبب الانكماش الاقتصادي. في كلتا الحالتين، ينبغي التأكد من عدم ترك أي دور دون مراقبة فيما يتعلق بنظام الجودة الخاص بالمنشأة. ينصح الخبراء أن الموظفين الذين يتولون مسؤوليات لم تكن لديهم من قبل يحتاجون إلى التدريب وينبغي على المنشأة الاحتفاظ بوثائق التدريب لإثبات أنه تم القيام به. في بعض الحالات، يمكن إجراء التدريب بالسرعة الكافية، ويتم إنشاء سجل تلقائياً. أما السؤال الذي يمكن أن يطرح نفسه: ما هي النصيحة التي تقدمها للشركات غير الحاصلة - حتى الآن - على شهادة نظام إدارة الجودة (ISO 9001) أو نظم الإدارة الأخرى (مثل: الإدارة البيئية - السلامة والصحة المهنية - إدارة الطاقة - أمن المعلومات - إدارة المنشآت التعليمية .. وغيرها) في التعامل مع الأزمات والمخاطر؟

لقد تسبب فيروس

كورونا المستجد

(كوفيد - 19)

في تعطيل الحياة

والاقتصاد

والصناعات بشكل

كامل. وكما هو الحال

مع معظم الأزمات،

كان المستعدون

أفضل حالاً. في حين

أن معظم الشركات

ربما لم تكن تستعد

لمواجهة الجائحة،

فإن اتباع اللوائح

والمواصفات يساعد

في مجابهة كل أزمة.

الخطة التدريبية لعام ٢٠٢٢/٢٠٢١
سبتمبر ٢٠٢١

| م | اسم البرنامج | المجال | التاريخ | | المدة | التكلفة/ للفرد |
|----|--|------------------------------------|---|-----------|--------|----------------|
| | | | من | إلى | | |
| ١ | إشياء وتطبيق نظام الإدارة البنينة طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 14001) | نظم الجودة والإدارة الدولية | ٢٠٢١/٩/٥ | ٢٠٢١/٩/٩ | ٥ أيام | ١٦٥٠ |
| ٢ | ممارسات التصنيع الجيدة للمنتجات الغذائية | جودة وسلامة الغذاء | ٢٠٢١/٩/٥ | ٢٠٢١/٩/٨ | ٤ أيام | ١٣٥٠ |
| ٣ | إشياء وتطبيق نظام إدارة الجودة طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 9001) | نظم الجودة والإدارة الدولية | ٢٠٢١/٩/٥ | ٢٠٢١/٩/٩ | ٥ أيام | ١٦٥٠ |
| ٤ | أعضاء لجان السلامة والصحة المهنية طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 45001) | السلامة والصحة المهنية | ٢٠٢١/٩/٥ | ٢٠٢١/٩/٨ | ٤ أيام | ١٥٠٠ |
| ٥ | تطبيق النظام المتكامل للمواصفات (ISO9001 & ISO 14001 & ISO 45001) | نظم الجودة والإدارة الدولية | ٢٠٢١/٩/١٢ | ٢٠٢١/٩/١٦ | ٥ أيام | ١٦٥٠ |
| ٦ | تقييم وتحليل المخاطر والمؤثرات البنينة | الرعاية الصحية | ٢٠٢١/٩/١٢ | ٢٠٢١/٩/١٤ | ٣ أيام | ١٠٠٠ |
| ٧ | صمود المنشآت وقت الأزمات طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 22316/ 2017) | نظم الجودة والإدارة الدولية | ٢٠٢١/٩/١٢ | ٢٠٢١/٩/١٤ | ٣ أيام | ١٨٠٠ |
| ٨ | مهندس فحص (Inspection Engineer) | نظم الجودة والإدارة الدولية | ٢٠٢١/٩/١٢ | ٢٠٢١/٩/١٤ | ٣ أيام | ١٠٠٠ |
| ٩ | إدارة جودة المستشفيات | الرعاية الصحية | ٢٠٢١/٩/١٩ | ٢٠٢١/٩/٢٢ | ٤ أيام | ١٥٠٠ |
| ١٠ | إعداد القوائم التدريبية | التدريب الإداري | ٢٠٢١/٩/١٩ | ٢٠٢١/٩/٢٣ | ٥ أيام | ١٦٥٠ |
| ١١ | تدريب المدربين (TOT) | التدريب الإداري | ٢٠٢١/٩/١٩ | ٢٠٢١/٩/٢٣ | ٥ أيام | ١٦٥٠ |
| ١٢ | دبلوم جودة وسلامة الغذاء | دبلومات مهنية | ١٦ يوم لمدة ٨ أسابيع) يومي الاثنين والاربعاء من كل أسبوع | | | ٦٠٠٠ |
| ١٣ | الأوشا في الإنشاءات (OSHA Construction) | السلامة والصحة المهنية | ٢٠٢١/٩/١٩ | ٢٠٢١/٩/٢٢ | ٥ أيام | ١٦٥٠ |
| ١٤ | ضمان الجودة في العقود طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 10005) | نظم الجودة والإدارة الدولية | ٢٠٢١/٩/٢٦ | ٢٠٢١/٩/٢٨ | ٣ أيام | ١٠٠٠ |
| ١٥ | مراقبة وتوكيد الجودة | نظم الجودة والإدارة الدولية | ٢٠٢١/٩/٢٦ | ٢٠٢١/٩/٢٨ | ٣ أيام | ١٠٠٠ |
| ١٦ | نظام إدارة إستراتيجية الأعمال طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 22301 / 2019) | نظم الجودة والإدارة الدولية | ٢٠٢١/٩/٢٦ | ٢٠٢١/٩/٢٨ | ٣ أيام | ١٨٠٠ |
| ١٧ | المفاهيم الأساسية لعلامة السلامة الأوروبية CEMark | تقييم المطابقة | ٢٠٢١/٩/٢٦ | ٢٠٢١/٩/٢٩ | ٤ أيام | ٢٢٠٠ |
| ١٩ | تحديد الاحتياجات التدريبية | التدريب الإداري | ٢٠٢١/٩/٢٨ | ٢٠٢١/٩/٣٠ | ٣ أيام | ١٠٠٠ |
| ٢٠ | خطط الوقاية من مخاطر حوادث العمل | السلامة والصحة المهنية | ٢٠٢١/٩/٢٨ | ٢٠٢١/٩/٣٠ | ٣ أيام | ١٠٠٠ |
| ٢١ | التوعية بمتطلبات جودة الأداء الحكومي | الحكومة الإلكترونية ونظم المعلومات | ٢٠٢١/٩/٢٨ | ٢٠٢١/٩/٣٠ | ٣ أيام | ١٠٠٠ |
| ٢٢ | مكافحة العدوى في المنشآت غير الطبية (المصانع - الشركات) | الرعاية الصحية | ٢٠٢١/٩/٢٨ | ٢٠٢١/٩/٣٠ | ٣ أيام | ١٥٠٠ |

أكتوبر ٢٠٢١

| م | اسم البرنامج | المجال | التاريخ | | المدة | التكلفة/ للفرد |
|----|---|------------------------------------|------------|------------|--------|----------------|
| | | | من | إلى | | |
| ١ | إشياء وتطبيق نظام إدارة الجودة طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO ٩٠٠١) | نظم الجودة والإدارة الدولية | ٢٠٢١/١٠/٣ | ٢٠٢١/١٠/١٠ | ٥ أيام | ١٦٥٠ |
| ٢ | التحول الرقمي في رؤية مصر ٢٠٣٠ للتنمية المستدامة المتكاملة | الحكومة الإلكترونية ونظم المعلومات | ٢٠٢١/١٠/٣ | ٢٠٢١/١٠/١٠ | ٥ أيام | ٣٠٠٠ |
| ٣ | المتطلبات العامة لكفاءة معامل الاختبار والمعايرة (ISO17025) | الجودة في المعامل والقياس | ٢٠٢١/١٠/٣ | ٢٠٢١/١٠/١٠ | ٥ أيام | ٢٧٥٠ |
| ٤ | إنشاء وتطبيق نظام سلامة الغذاء طبقاً للمواصفة القياسية (ISO 22000) (HACCP) وأسس تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة | جودة وسلامة الغذاء | ٢٠٢١/١٠/٣ | ٢٠٢١/١٠/١٠ | ٥ أيام | ١٦٥٠ |
| ٥ | إنشاء وتطبيق نظام إدارة السلامة والصحة المهنية طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 45001) | السلامة والصحة المهنية | ٢٠٢١/١٠/١٠ | ٢٠٢١/١٠/١٣ | ٤ أيام | ١٥٠٠ |
| ٦ | مراقبة وتوكيد الجودة | نظم الجودة والإدارة الدولية | ٢٠٢١/١٠/١٠ | ٢٠٢١/١٠/١٢ | ٣ أيام | ١٠٠٠ |
| ٧ | نظام إدارة إستراتيجية الأعمال طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 223012019) | نظم الجودة والإدارة الدولية | ٢٠٢١/١٠/١٠ | ٢٠٢١/١٠/١٢ | ٣ أيام | ١٨٠٠ |
| ٨ | أسس ومبادئ تطبيقات الهندسة الصناعية | نظم الجودة والإدارة الدولية | ٢٠٢١/١٠/١٠ | ٢٠٢١/١٠/١٤ | ٥ | ٢٠٠٠ |
| ٩ | تطبيقات المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الصناعات الغذائية | جودة وسلامة الغذاء | ٢٠٢١/١٠/١٧ | ٢٠٢١/١٠/٢١ | ٥ | ٣٥٠٠ |
| ١٠ | إنشاء وتطبيق نظام إدارة الجودة في الرعاية الصحية | الرعاية الصحية | ٢٠٢١/١٠/١٧ | ٢٠٢١/١٠/٢٠ | ٤ أيام | ١٣٥٠ |
| ١١ | فهم وتطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 17020) | تقييم المطابقة | ٢٠٢١/١٠/١٧ | ٢٠٢١/١٠/٢٠ | ٤ أيام | ٢٢٠٠ |
| ١٢ | تطبيق نظام إدارة الجودة في نظم المعلومات طبقاً للمواصفة القياسية (ISO 27001) | الحكومة الإلكترونية ونظم المعلومات | ٢٠٢١/١٠/٢٤ | ٢٠٢١/١٠/٢٧ | ٤ أيام | ١٣٥٠ |
| ١٣ | التوعية بمتطلبات جودة الأداء الحكومي | الحكومة الإلكترونية ونظم المعلومات | ٢٠٢١/١٠/٢٤ | ٢٠٢١/١٠/٢٦ | ٣ أيام | ١٠٠٠ |
| ١٤ | فحص ورقابة الغذاء | جودة وسلامة الغذاء | ٢٠٢١/١٠/٢٤ | ٢٠٢١/١٠/٢٦ | ٣ أيام | ٢٨٠٠ |
| ١٥ | مهارات الاتصال وبناء الفريق | التدريب الإداري | ٢٠٢١/١٠/٢٤ | ٢٠٢١/١٠/٢٦ | ٣ أيام | ١٠٠٠ |
| ١٦ | إدارة الجودة في القطاع الصحي المفاهيم والادوات | الرعاية الصحية | ٢٠٢١/١٠/٢٥ | ٢٠٢١/١٠/٢٨ | ٤ أيام | ٢٠٠٠ |
| ١٧ | إعداد مراجع داخلي طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 9001) | نظم إدارة الجودة | ٢٠٢١/١٠/٢٦ | ٢٠٢١/١٠/٢٨ | ٣ أيام | ١٠٠٠ |



الهيئة المصرية
للسلامة الملاحة البحرية

EGYPTIAN AUTHORITY FOR MARITIME SAFETY

EAMSU

السلطة البحرية المصرية



وزارة النقل
MINISTRY OF TRANSPORT

تختص الهيئة بإدارة وتنظيم شئون الملاحة البحرية على المستوى القومي ، ورقابة ومتابعة أداء المنشآت والأجهزة المنوط بها تحقيق السلامة البحرية وربطها بالمجال الدولي

إصدار جواز السفر البحري المميكن عالي التأمين



المساعدات الملاحية (الفشارات)



التفتيش على السفن والوحدات البحرية



مراقبة حركة مرور السفن بطريق السويس VTS



سفينة الترميم والتدريب عمادة / ٤



مخطوطة المسح والانتقاد SAR

