

No. 7

NQI
المعهد القومي للجودة
National Quality Institute

مجتمع الجودة

صفحة ٤٨

أكتوبر ٢٠١٧

مجلة تصدر كل شهرين عن المعهد القومي للجودة



م طارق قابيل :
تبنى مفاهيم وتطبيقات
الجودة مطلباً أساسياً
لتعزيز القدرة التنافسية
للمنتجات المصرية في
السوقين المحلي والخارجي



**افتتاح مؤتمر "الجودة والمستقبل
من منظور تطبيقي**

د. محمد عنمان :
تكليف المعهد القومي للجودة
بإطلاق الجائزة القومية للجودة
في كافة القطاعات



مصر تستضيف مبادرة

**معايير جودة التعليم العالي
بالدول الإفريقية**

ويليام ديمينج "أبو الجودة"

**"زراعة سوهاج"
تحصل على اعتماد
هيئة ضمان
الجودة في التعليم**

تحت رعاية
معالي السيد المهندس / طارق قابيل وزير التجارة والصناعة
ينظم المعهد القومي للجودة المؤتمر الدولي الثاني
الجودة والمستقبل
تحت عنوان «الجودة من منظور تطبيقي»
٢٢ مايو ٢٠١٧ - القاهرة

الرعاية المشاركون

الرعاية الرسميون

Orient
Consulting & Training



TUV NORD
TUV NORD - making you safer

عبور لاند
OBOUR LAND



مؤتمر «الجودة والمستقبل من منظور تطبيقي»

شكر وتقدير

يتقدم المعهد القومي للجودة بخالص الشكر والتقدير للشركات الراعية لمؤتمر الجودة والمستقبل تحت عنوان «الجودة من منظور تطبيقي» الذي نظمه المعهد القومي للجودة تحت رعاية معالي وزير التجارة والصناعة. وتتمثل في كلا من :-

١- السيد رئيس مجلس إدارة مجموعة شركات عبور لاند

٢- السيد رئيس مجلس إدارة TUV Nord Egypt

٣- السيد رئيس مجلس إدارة شركة ما وراء البحار للمنتجات الغذائية (الشمعدان)

٤- السيد المدير التنفيذي لشركة اورينت للتأهيل والاستشارات

حيث أن مؤسساتكم تؤكد أن الجودة لها رعاها لديهم تجارب ونماذج ناجحة وتتخذ الجودة سياسة لها ورؤية ملموسة مع خالص تمنياتنا لمؤسساتكم العريقة بدوام النجاح والتوفيق



بقلم :

د.م. محمد عبد المطلب عثمان
رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة

أهمية التكنولوجيا الحديثة على الحياة الصناعية ونطورها

بدأ دور التكنولوجيا في الحياة يتسع شيئا فشيئا ، و لم تعد كلمة تكنولوجيا غريبة على العامة من الناس ، لقد دخلت التكنولوجيا في التعليم ، و الاقتصاد ، و الصناعة ، و اخترقت مجالات متعددة مثل الطب و الهندسة و علوم الأرض و الفضاء ، بل حتى أنها أصبحت جزءاً أساسياً في التسليح و الحرب ، فالدولة التي تخوض حرباً ما بأسلحة تقليدية أو غير متطورة تكنولوجيا سيكون مصيرها الخسارة. أيضاً أصبحت التكنولوجيا مصدراً لتلقي الخبر و المعرفة ونشرهما ، خصوصاً بوجود شبكة الإنترنت كأحد مظاهر التطور التكنولوجي و سهولة استخدام الناس لها. في عام ١٩٩٥ م تحدث « جاك ديلور » في تقريره لمنظمة اليونسكو عن مدى تأثير التكنولوجيا على الحياة الاقتصادية واصفا الحياة الاقتصادية العالمية ستتحول من المثال الصناعي الذي عم في القرنين التاسع عشر والعشرين إلى اقتصاد المعرفة و التكنولوجيا و الحياة العلمية. فإذا ظلت الحياة الصناعية تعتمد على أساليب تقليدية ، فإن المنتج سيخسر عامل الوقت ، و الجودة، و السعر و بالتالي المنافسة ، حيث أن الدول الصناعية ومنها النامية التي أخذت تلحق بالركب مع الدول المتقدمة صناعياً ، تستخدم التكنولوجيا الحديثة و تعكف على دراسة أفضل السبل التي تمكنها من زيادة الإنتاج و تحسين الجودة في وقت أقل من أجل المنافسة ، و تقيم لذلك المراكز و الأقسام الخاصة بالمصانع من أجل التطوير التكنولوجي.

أما عن أهمية التكنولوجيا فقد تعددت أوجه الإفادة منها سواء ما تعلق الأمر بانتاج السلع و الخدمات او ما تمخض عنه في تحسين عمليات الاستخدام للموارد المادية و البشرية و بما يساهم في تأمين المنافع الاقتصادية و الاجتماعية و ذلك من خلال توفير البدائل للمواد الأولية و تقليص فترة التجهيز بأقل المخاطر البيئية مقروناً ذلك بخفض التكاليف في كثير من الحالات و صفها بأنها تتغذى على نفسها و هناك بعض التوصيات التي تراعى و تؤخذ في الاعتبار عند تطبيق التكنولوجيا الحديثه في الصناعة و التي تتلخص في الآتي :

- ١- السعي لتوظيف التكنولوجيا في العمل شريطة ان يتم الإفادة من معطياتها الايجابية و من ثم محاولة تلافي او تجنب المخاطر الناجمة عن استخدامها.
 - ٢- اعطاء المؤهلات العلمية النصيب الاوفر و عدها احد المتطلبات الاساسية عند اختيار و تعيين الافراد.
 - ٣ - التأكيد على حالات الالتزام الذاتي و بما يؤمن استغلال وقت العمل و ادارته في ظل اعتماد مجموعة من التقنيات السلوكية.
 - ٤ - العمل بنظام السلامة المهنية و توفير مستلزمات تطبيقه بهدف تأمين الحماية الذاتية للعاملين و من ثم الاستفادة من مجهوداتهم الفكرية و العضلية.
 - ٥ - وضع نظام عادل و كفء لنظام المشاركة في الارباح بعيدا عن الوساطة و المحسوبية بقصد تحفيز العاملين و دفعهم لاستغلال مهاراتهم و قدراتهم و على النحو الذي يخدم الواقع و يعزز من فاعليته.
- هذا و سوف يعمل المعهد القومي للجودة كمنظمة وسيطة تعمل مع الجامعات و الجهات الأخرى الرائدة في مجال التكنولوجيا المحلية و العالمية بهدف معرفة و نقل و تبني و انتقاء أفضل طرق تطبيق الجودة و تحسين الإنتاجية في الشركات الصناعية و الخدمية و المؤسسات .
- كما سيقوم المعهد بإمداد العديد من وحدات الدعم المطلوبة بالتسهيلات من أجل تنمية و تطوير شبكة الجهات المصرية المعتمدة التي تعمل في مجال تقييم المطابقة مع تقديم الدعم للاجتماعات و أنشطة التدريب و الندوات و الخدمات الاستشارية.

داخل العدد

مجتمع

الجودة

مجلة تصدر كل شهرين عن المعهد القومي للجودة

رئيس مجلس الإدارة ورئيس التحرير

د.م/ محمد عبد المطلب عثمان

الإشراف العلمي

د/ ألفت عفيفي

رئيس التحرير التنفيذي

أ/ ياسر الفتياي

أسرة التحرير

أ/ اسلام رضا - أ/ ريهام اسامة

أ/ محمد السيد

التسويق والتوزيع

أ/ داليا يحيى

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

البريد الإلكتروني: info@nqiegypt.org

الموقع الإلكتروني: www.nqiegypt.org

www.Facebook.com/national.quality.institute

المعهد القومي
للجودة ينظم
مؤتمر «الجودة
والمستقبل من
منظور تطبيقي»
الأخبار

حوار مع





٢٨



الجودة أونلاين

ويليام
ادواردز
ديفينج

٢٤

وسام الجودة
شركة أورينت تنظم
مؤتمر "المواطنان
الدولية وجودة
التدريب"

٢٤

د. عز الدين الحمزاوي -
خبير واستشاري دولي
في نظم الجودة

٢٦

٢٠
مقالات
علمية



أطعمة
لا توضع
بالميكروويف

المستهلك

٢٢

التجربة
السنغافورية في
التعليم



عالم الجودة

NQI
National Quality Institute

١٦

المعهد القومي للجودة
للمتعة والمصانعة



بانوراما الجودة

تحت رعاية وزير التجارة والصناعة

المعهد القومي للجودة ينظم مؤتمر «الجودة والمستقبل من منظور تطبيقي»

نظم المعهد القومي للجودة المؤتمر القومي للجودة والذي عقد تحت رعاية وزير التجارة والصناعة بعنوان «الجودة والمستقبل من منظور تطبيقي» وقد شارك في المؤتمر عدد من الخبراء والمتخصصين في مجال الجودة ووفد هيئة المواصفات السعودية وممثلو عدد من الشركات السعودية.

وقد أكد المهندس طارق قابيل وزير التجارة والصناعة أن الجودة هي الخيار الاستراتيجي لتحقيق الاستدامة وتعزيز التنافسية حيث أن تبني مفاهيم وتطبيقات الجودة وممارسات التميز أصبح مطلباً أساسياً للإرتقاء بالقدرة التنافسية للمنتجات المصرية في السوقين المحلي والخارجي.



**م. طارق قايل: تبني مفاهيم وتطبيقات الجودة
مطلباً أساسياً لتعزيز القدرة التنافسية للمنتجات
المصرية في السوقين المحلي والخارجي**





شهادة ثقة لجمهور المستهلك ودعم التصدير ، كما تم إعادة تشكيل مجلس إدارة المعهد ليضم العديد من الكفاءات المتميزة في مجال الجودة بهدف وضع اساليب فعالة لنشر وتفعيل دور الجودة طبقا لاستراتيجية عام ٢٠٣٠ وبما يتماشى مع النظم والمعايير الدولية. ولفت الوزير الى انه جرى الإعداد لتوقيع بروتوكولات مع عدد من الجهات للاستفادة بالخبرات والتبادل المعرفي في الدراسات والابحاث التي تعود بالفائدة على منظومة الجودة المصرية. وأشار قابيل الى ان الجودة تتأثر بحكم طبيعتها بما هو

وقال الوزير في كلمته التي القاها نيابة عنه الدكتور محمد عثمان رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة ان الهدف من اقامة هذا المؤتمر هو نشر ثقافة الجودة في المجتمع، ليكون منصة لالتقاء الخبراء وإدارة حوار معرفي يساهم في تطوير منظومة الجودة للوصول بمنتجاتنا وخدماتنا الى اعلى معايير للجودة بهدف كسب رضا العملاء وجمهور المستهلكين. وحول جهود الوزارة لتفعيل دور المعهد القومي للجودة أوضح قابيل انه تم تكليف المعهد بتولى اطلاق الجائزة القومية للجودة في جميع القطاعات والتي هي بمثابة

تكليف المعهد القومي للجودة بإطلاق الجائزة القومية للجودة في كافة القطاعات



ينوازي معها خطط الوعي التعليمي بالجودة ومؤشراتها وخطط الرعاية الصحية وخطط الخدمات لتحقيق معايير الجودة بشكل كامل .
وعلى هامش الجلسة الإفتتاحية للمؤتمر فقد تم توقيع بروتوكول تعاون بين المعهد القومي للجودة وجامعة الفيوم وذلك للتعاون المشترك في مجال التدريب والتأهيل ومنح الدبلومات والشهادات العلمية في مجال الجودة ، وقع البروتوكول عن المعهد القومي الدكتور محمد عثمان رئيس مجلس ادارة المعهد وعن جامعة الفيوم الدكتور احمد شديد نائب رئيس الجامعة.

متاح من معلومات ومقاييس ومؤشرات وعلوم وتقنية وادوات وآليات، لذلك فهي ناتج من الالتزام بكل هذه المقاييس من وسائل للدقة والاتقان وما هو مستحدث من تقنيات متجددة في التأهيل والتدريب علي استخدام هذه التكنولوجيات وما هو متوافر من نظم إدارة، وكذلك وسائل القياس لرصد المؤشرات وتطويرها وتدقيقها علي الدوام مع المتغيرات الجديدة.
وربط الوزير بين تحقيق الجودة في الصناعة وثقافة الجودة ليس فقط للعاملين فيها ولكن بكل من هم علي صلة بمخرجاتها من خلال تنفيذ خطط لنشر ثقافة الجودة

تحت رعاية رئيس مجلس الوزراء

مصر تستضيف مبادرة معايير جودة التعليم
العالي بالدول الإفريقية

كتبت : ميرا محي

استضافت مصر ممثلة في الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد مبادرة ضبط جودة التعليم العالي بالدول الإفريقية (HAQAA) بالتعاون مع الاتحاد الأوروبي لوضع دليل توافقي علي مستوي الدول الإفريقية لمعايير ضمان الجودة والاعتماد بمؤسسات التعليم العالي، بهدف اتاحة المزيد من البرامج الدراسية والتنقل وزيادة التبادل الطلابي والتعاون الدولي بين البلدان الإفريقية مع قابلية المشاركة في اعتماد مؤسسات التعليم العالي، وتنوع طرق التعلم، وذلك من أجل تحقيق تعليم عالي الجودة بكافة دول القارة وتوافق المؤهلات بين الدول الإفريقية مما يسهل تبادل الخبرات والبرامج الدراسية والطلاب.

وصرحت د.يوهانس عيد رئيسة الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بان الدليل الذي يتم اعداده علي مستوي القارة الإفريقية لوضع اطار وفهم مشترك لأنظمة ضمان الجودة والاعتماد للتعليم فيما بين جميع الجهات المعنية علي مستوي القارة، وزيادة الثقة المتبادلة وتبادل الاعتمادات للمؤسسات التعليم العالي وتنقل الطلاب والموارد البشرية وضمان تعزيز الجودة في التعليم العالي في القارة من خلال المراجعة من قبل خبراء من الخارج والرصد والتقييم المستمر ودعم القدرة التنافسية الدولية لنظام التعليم العالي بالقارة الإفريقية وهذا بدوره سوف يساعد الدول الإفريقية في تنفيذ الاجراءات المناسبة لضمان جودة التعليم والاعتماد وتطبيق

وعالية المستوي والاستفادة من ثورة التكنولوجيا الحادثة وتطور العلوم والتي تتدفق من التعليم العالي بما يخدم مصالح افريقيا تعليميا اولا واقتصاديا وسياسيا ويخدم مصالح القارة بوجه عام من خلال بناء قدرات داخلية تضمن لها تحرر كامل واعتماد مستقل علي قدراتها ومواردها وتعد مؤسسات التعليم العالي أحد اهم سبل تحقيق هذه الاهداف. ويأتي هذا الاجتماع الموسع للمبادرة علي هامش المؤتمر الدولي الرابع لجودة التعليم والاعتماد الذي اقامته الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بعنوان مد الجسور وتعزيز الثقة الذي اقيم علي مدار يومين تحت رعاية رئيس مجلس الوزراء بمشاركة اوروبية وافريقية وعربية واسعة.

المبادئ التوجيهية لضمان جودة التعليم بمؤسسات التعليم العالي التي تضعها السلطات المختصة في الدول الإفريقية واضافت بان هذه المبادرة تساعد في توحيد معايير الجودة مؤسسات التعليم العالي بالقارة الإفريقية في عملية التقييم الداخلي الخاص بهم من خلال التقييم الذاتي وتبادل الخبرات وتقديم الدعم الفني والتنوع في طرق توفير التعليم العالي وضمان توافق مؤهلات الطلاب مع متطلبات البرامج والرسالة المؤسسية للتعليم العالي واهدافه اكسابهم المهارات اللازمة ويعزز الثقة في المؤهلات الإفريقية. وأكدت ان هذه المبادرة تنبع من احتياج القارة الإفريقية ذات الاقتصاديات النامية الي قدرات بشرية ماهرة

المعهد القومي للجودة ينظم ورشة عمل بعنوان «Portfolio Management»

أقام المعهد القومي للجودة ورشة عمل للعاملين بالمعهد بعنوان Portfolio Management خلال الفترة من ١٠ إلى ١٤ سبتمبر ٢٠١٧ وذلك في إطار مشروع تعزيز التجارة وتنمية الأسواق المحلية TD MEP الذي يتم تنفيذه بالتعاون بين وزارة التجارة والصناعة والاتحاد الأوروبي وتعتبر هذه الورشة المرحلة الثانية من المشروع الذي بدء بدوره تدريبية بعنوان «TOT for Conformity Assessment» في فبراير ٢٠١٧ .



بالمعهد والتعاون فيما بينهم فيما يخص العمل لتحسين قدرات أعضاء الفريق وصولاً إلى الأفضل ودراسة المشكلات الخاصة بالعمل وإيجاد بدائل لحلول هذه المشكلات واختيار أفضلها ومتابعة تنفيذ الحلول وذلك من خلال الاجتماعات الدورية لفريق العمل .

وقام العاملين بالمعهد بتكوين فريق عمل تحت مسمى 7UP Team كجزء من ورشة العمل لتطوير خدمات المعهد .
ومن مهام هذا الفريق العمل على تطوير الملف الخاص

«زراعة سوهاج» تحصل على اعتماد هيئة «ضمان الجودة» في التعليم

أعلن الدكتور محمد عبدالحفيظ عميد كلية الزراعة بجامعة سوهاج، إن الكلية حصلت على اعتماد هيئة «ضمان الجودة» لافتاً إلى أن ذلك يعد من ضمن الإنجازات والنجاحات المتميزة لكليات الجامعة. وأوضح أن كلية الزراعة بسوهاج هي الثالثة بالجامعة بعد كليتي الطب والعلوم، والتاسعة من بين ٢٣ كلية زراعة بالجامعات المصرية التي تحصل على اعتماد ضمان الجودة، مؤكداً أن هذا هو ثمرة مجهود ١٢ سنة وتفاني في العمل من فريق عمل الكلية حيث حصلت الكلية على QUAP، ثم CQAP إلى أن تم الاعتماد من قبل هيئة ضمان جودة التعليم





المعهد القومي للجودة يشارك في دورة تدريبية حول «الإدارة بالنتائج»

وتنفيذها بشكل دوري حيث تم تكوين مجموعات عمل من الهيئات المشاركة لتكون مسؤولة عن تنفيذ محاور الخطة في هياتها من خلال تعريفها بكيفية إتمام عملية التطبيق والمتابعة بالهيئات التابعة للوزارة وفي هذا الإطار شارك فريق عمل المعهد القومي للجودة في تكوين الأنشطة والمهام المرتبطة بخطة الوزارة «المواصفات والجودة» ومتابعة تنفيذها في إطار تحقيق محور تنمية الصادرات ضمن خطة ٢٠٢٠.

في إطار تنفيذ خطة وزارة التجارة والصناعة ٢٠٢٠ شارك وفد يضم م. أحمد عبد الراضي- مدير الجودة وأ. مروة اسامة – أخصائي خدمة العملاء بالمعهد القومي للجودة في فعاليات الدورة التدريبية «الإدارة بالنتائج» التي نظمتها الوزارة حيث تم الإستعانة بخبراء واستشاريين لطرح المعلومات الأولية عن خطة الوزارة والأهداف المتوقعة بنهاية ٢٠٢٠ ومحاور عملها وإرتباط عملها بأنشطة الجهات والهيئات العاملة بالوزارة ثم مفاهيم التخطيط الإستراتيجي وكيفية الاعداد للخطط المتكاملة ومؤشرات الاداء ومتابعة الانشطة

..و يشارك في إحتفالات اليوم الوطني لدولة السويد



شارك المعهد القومي للجودة فى إحتفالات سفارة السويد بالقاهرة بالعيد الوطنى لدولة السويد، وقد مثل المعهد المهندس أحمد عبد الراضى مدير إدارة الجودة بالمعهد. وجدير بالذكر انه تم التوجيه هذة الدعوة نظرا لمشاركة المعهد القومي للجودة كهيئة عامة خدمية تتبع وزارة التجارة والصناعة واحدى جهات منظومة البنية التحتية للجودة فى مصر وذلك لحضور البرنامج التدريبي «تطوير البنية التحتية للجودة دعما للتجارة العالمية» فى استكهولم- السويد عن الفترة من ٢٠١٣/١٠/١٣ حتى ٢٠١٣/١١/٨». والمقدم من وكالة التعاون والتطوير الدولى «SIDA» مدعوما بإدارة هيئة الاعتماد السويدية «SWEDAC» للبرنامج التدريبي. اعقب البرنامج التدريبي المشروع التطبيقي المنفذ من قبل فريق عمل المعهد «تطوير البنية التحتية للجودة ونشر ثقافة الجودة والاعتماد لاسيما زيادة المعامل المعتمدة طبقا لـ ISO17025, ISO15189»

برعاية المعهد القومي للجودة

شركة أورينت تنظم مؤتمر "المواصفات الدولية وجودة التدريب"



**د. الفت عفيفي : أهمية استخدام
مصطلح "عملية التعلم" كمخرج
للعلمية التدريبية**

تحت رعاية المعهد القومي
للجودة عقدت شركة
أورينت للإستشارات
والتدريب مؤتمرها الأول
تحت عنوان " المواصفات
الدولية وجودة التدريب"
بحضور العديد من العلماء
وخبراء الجودة والموارد
البشرية والتدريب
بالوزارات والهيئات
الحكومية والشركات
الخاصة والمتخصصة
بمراكز التدريب كما شارك
عدد من الخبراء من الدول
الشقيقة.

ودة التدريب

وقد ناقش المؤتمر مجموعة من المحاور الرئيسية التي تتضمن مبادئ المواصفات والمعايير في إدارة التدريب والأطر العامة لسياسات وإجراءات ضمان جودة التدريب و أثرها على تنمية الموارد البشرية في منظمات الأعمال.

وقد افتتح المؤتمر بكلمة من م/ مدحت فهمي الأمين العام للمؤتمر رحب فيها بالمشاركين وأكد على أن ضمان جودة العملية التدريبية طبقاً للمواصفات القياسية الدولية لها أهمية أساسية في التغيير الإيجابي للأداء المؤسسي. وأكد د/ مدحت عبد الوهاب المدير التنفيذي لشركة أورينت على أهداف المؤتمر ومنها التعريف بالمرجعيات الدولية لجودة إدارة العملية التدريبية ، وتوحيد المفاهيم حول إدارة التدريب وفق معايير ذات اعتراف دولي ، و أهمية تبادل وتعزيز الخبرات والتعرف على مستجدات علوم إدارة التدريب ، وتعزيز قدرات الجهات على الاختيار الأمثل لمقدمي خدمات التدريب.

وفي حديثها أشارت د/ألقت عفيفي مساعد رئيس مجلس إدارة المعهد القومي للجودة ومدير التدريب والتعليم لدور المعهد بالإرتقاء بأنشطة الجودة في مصر إلى أعلى مستوياتها لتتوافق مع النظم والمعايير الدولية والعالمية مع نشر ثقافة ومفاهيم الجودة في المجتمع المصري بكافة قطاعاته ومستوياته، كما اكدت على أهمية استخدام مصطلح "عملية التعلم" كمخرج للعملية التدريبية لانه اعم واشمل.

أكد م/هاني الدسوقي المدير التنفيذي للمجلس الوطني للإعتماد على أن توافر منظومة قوية للإعتماد في مصر يوفر ركيزة أساسية لدعم القدرة التنافسية للمنتجات والخدمات المصرية محليا ودوليا.

وعرض د/ أحمد عبد العال رئيس الهيئة المصرية العامة للأرصاء الجوية تجربة إعتماد المركز الإقليمي للتدريب بالهيئة طبقاً للمواصفة القياسية الدولية ISO 29990.

وفي حديثه عن أهمية التدريب أكد د/عز الدين الحمزاوي رئيس المؤتمر

أن التدريب يعتبر من أهم وسائل الإصلاح الإداري كونه يهتم بتقديم المعارف والخبرات اللازمة للأفراد بحسب ما تقتضيه متطلبات العمل وتقنياته ومسارته للتغيرات والتطورات العلمية والتكنولوجية المتعلقة بأداء العمل. ومن أهم محاور المؤتمر ما يلي :-

- التدريب وتنمية الجهاز الإداري بالدولة وقد ناقش هذا المحور د/ هاني توفيق ، إستشاري التنمية الإدارية والبشرية .

- المواصفات الدولية لجودة إدارة التدريب (ISO 10015) وقد ناقش هذا المحور

د/ زياد الحيدري ، نائب رئيس إتحاد المدربين ومؤسسات التدريب العربية.

- الإحتياجات التدريبية وربطها بأهداف المنظمة وقد ناقش هذا المحور د/ نهال الكاشف ، مدير إدارة الموارد البشرية - بنك كريدي اجري كول.

- المواصفات الدولية لمقدمي خدمات التدريب (ISO 29990) وقد ناقش هذا المحور

د/ محمد لاشين ، المدير التنفيذي لجهة التقييم والتسجيل الدولي الألمانية (Deu Zert) .

- قصة نجاح الهيئة المصرية للأرصاء الجوية في تطبيق المواصفات وقد ناقش هذا المحور م/ على الحصري ، مدير المركز الإقليمي لهيئة الأرصاء الجوية .

- التدريب في المعيار الأوروبي للتميز المؤسسي (EFQM) وقد ناقش هذا المحور

د/ صموئيل بشاي ، مدير شركة بيزنس بوكس- دبي وشركة كريتيك تكنولوجي- مصر.

- تكنولوجيا المعلومات في إدارة عمليات التدريب وقد ناقش هذا المحور أ.د/ حسين مصيلحي ، أستاذ إدارة أعمال وتكنولوجيا المعلومات.

- المواصفة (ISO 10015) قيمة مضافة لمنظمات الأعمال وقد ناقش هذا المحور

د/ عماد الساعي ، خبير وإستشاري تطوير الأعمال.

وفي نهاية فعاليات المؤتمر، اتفق الحاضرون على مجموعة من التوصيات منها:

١- يؤكد المؤتمر على أهمية التعاون وتبادل

الخبرات مع الدول العربية والعمل على تشكيل مجلس عربي موحد لإعتماد المدربين لمواجهة العشوائية و محاربة الدخلاء على مهنة التدريب والتأهيل.

٢- ضرورة قيام الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة بوضع معايير جديدة لاعتماد مراكز التدريب تعتمد على نظم إدارة الجودة في التدريب والمعايير والمواصفات القياسية الدولية وضرورة إعتماد المدربين لضمان جودة العملية التدريبية.

٣- الإهتمام بإنشاء إدارات للمواهب بالمؤسسات والمنظمات بالاستفادة من التجارب العالمية لاستقطاب المواهب، وبناء إستراتيجيات خاصة تهتم بالتدريب والتطوير ومواءمة إستراتيجيات إدارة المواهب مع إستراتيجية المؤسسة أو المنظمة، ويجب إختيار المواهب منطبقاً أساسياً للوظائف الإستراتيجية بالمؤسسات والمنشآت.

٤- استخدام الأساليب المتطورة لتقييم الأداء الوظيفي، والإستفادة بالتناجح في تحديد الإحتياجات التدريبية، ومن جهة أخرى تقييم العملية التدريبية.

٥- تصميم المحتوى التدريبي المبني على قياس حقيقي للإحتياج التدريبي بما يحقق الأهداف التدريبية .

٦- إشراك الأفراد في تحديد الإحتياجات التدريبية الخاصة بهم (التنمية الذاتية).

٧- أهمية تبني و تطبيق المواصفات القياسية الدولية، المواصفة ISO 10015 الخاصة بإرشادات نظم التدريب، والمواصفة ISO 29990 الخاصة بالمتطلبات الأساسية لمقدمي الخدمة بخدمات التعلم للتعليم والتدريب الغير رسمي، بهدف ضمان جودة العملية التدريبية.

٨- ضرورة إعتماد المراكز الإقليمية للتدريب بالهيئات والمنظمات المصرية المختلفة لتساهم في سهولة التسويق له ولنشاطاته على المستوى الإقليمي والدولي.

٩- زيادة الموازنة المالية للتدريب داخل المؤسسات الحكومية بالدولة.



التجربة السنغافورية في التعليم

د/ الفت عفيفي

تعتبر دولة سنغافورة الاولي عالميا فى جودة التعليم طبقا لتقرير دافوس ٢٠١٧ فلنرى التجربة السنغافورية فى التعليم لنستفيد منها فى تطوير التعليم فى جمهورية مصر العربية

التعليم

في غضون عقود قليلة، حققت سنغافورة إنجازات هائلة جعلت منها دولة متقدمة. إلا أن الإنجاز الحقيقي الذي حققته هذه الجزيرة الصغيرة هو تطوير نظامها التعليمي الذي يعد أحد أرقى أنظمة التعليم في العالم بلا منازع، حيث مكنتها نظامها التعليمي من تكوين كفاءات وخبرات ساهمت في بناء اقتصاد البلد. لقد فهمت سنغافورة أنها لا تملك أية موارد طبيعية تساعد على تحقيق نمو اقتصادي، فهي دولة في مدينة واحدة، مع جزر صغيرة جداً من جوانبها، فاخترت سنغافورة أن تركز على رأس المال الحقيقي الذي تملكه، والذي اعتمدت عليه في تحقيق معجزتها الاقتصادية: الإنسان.

تمويل التعليم

توظف الحكومة السنغافورية كثيراً من الأموال في ميدان التعليم، حيث يبلغ مخصص التعليم ٢٠٪ من الميزانية القومية. الجدير بالذكر أن سنغافورة تهتم بالإنفاق على التعليم حيث إنه يأتي في المرتبة الثانية بعد وزارة الدفاع من حيث الإنفاق. الجهة المشرفة على التعليم (إدارة نظام التعليم):

تتولى وزارة التربية والتعليم مسؤولية إدارة التعليم ويعتبر التعليم فيها مركزياً فتوجه الوزارة صياغة وتنفيذ السياسات التعليمية وتتولى تطوير وإدارة المدارس الابتدائية والثانوية والكليات المتوسطة الحكومية بالإضافة إلى الإشراف على المدارس الخاصة وتقع الكليات التقنية والجامعات ومعاهد التعليم تحت المجلس التشريعي التابع لوزارة التربية السنغافورية وتتبع هذه المؤسسات السياسة التربوية الشاملة للوزارة.

ملامح النظام التعليمي في سنغافورة

نظام تعليمي فريد ومتكامل حقق الأهداف الطموحة لسنغافورة من أهم ملامحه:

- المعلمون: هم من أهم ركائز العملية التعليمية وتبذل الدولة قصارى جهدها لدعمهم وتقدير جهودهم من أجل الحصول على تعليم ذو جودة عالية في المدارس.

١. اختيار المعلمين: يتم اختيار الثلث الأفضل من خريجي الثانوية، ويقبل ١/٨ من المتقدمين لبرنامج إعداد المعلمين وذلك بعد عملية انتقاء شاقة (السجل الأكاديمي، الميزات الشخصية)

أسباب نجاح النظام التعليمي في سنغافورة

١. اختار لي كوان يو كثيرًا من الشخصيات الأكفاء للعمل في الحكومة لتوفير فريق عمل ناجح من الدرجة الأولى لصنع القرارات وتنفيذها.
 ٢. حرص لي كوان يو على طيف واسع من التجارب العالمية الرائدة والاستفادة منها قبل رسم سياسات الحكومة .
 ٣. حرص على تطوير السياسات الحكيمة وتنفيذها بدقة وتأن في آن معًا.
 ٤. توخي الحذر عند النظر في السياسات الجديدة؛ للتأكد من تكاملها مع السياسات على أرض الواقع.
- أهداف التعليم في سنغافورة
يهدف نظام التعليم في سنغافورة إلى توفير فرص التعليم لجميع أفراد المجتمع، وتنشئة أفراد جادين منتمين مفكرين ذوي مهارات إبداعية، وإعداد مواطنين صالحين مدركين لمسؤولياتهم تجاه الأسرة والمجتمع والوطن، وغرس الأخلاق والقيم التي ينادي بها المجتمع، والعمل على التماسك الاجتماعي والوحدة الوطنية من خلال التعليم.



٢. توظيف المعلمين: يتولى قسم شؤون الموظفين بوزارة التربية مسؤولية توظيفهم بالتعاون مع المعهد الوطني للتعليم وذلك وفق إجراءات صارمة مع لجان الاختيار .
٣. أجور المعلمين: تعد رواتب المعلمين متساوية مع المهن الأخرى . وهناك علاوات تصل إلى ٣٠٪ من الراتب الأساسي. وذلك عبر تقويمات سنوية صارمة تحدد الأهلية.
٤. تقويم المعلم: تضع الوزارة أهدافًا سنوية للمعلمين يجري تقويم أداء المعلم بالاستناد على ١٦ كفاءة مختلفة ابتداءً من (عملهم داخل الصف إلى تفاعلهم مع المجتمع الأكبر).
٥. إعداد وتدريب المعلمين : يتم إعداد المعلمين السنغافوريين في المعهد الوطني للتربية التابع لجامعة نانيانج التكنولوجية ويقدم هذا المعهد برامج لجميع مستويات إعداد المعلمين ابتداءً من برامج ما قبل الخدمة إلى برامج التدريب في أثناء الخدمة ، ويتلقى المرشحون للتدريس أثناء التدريب منحة شهرية تساوي ٦٠٪ من أجر المدرس المبتدئ.
٦. إعداد القادة: يراقب المعلمون ثلاث سنوات لتحديد أي مسار مهني يناسبهم ويتم التعرف



وتطبيقها في مباني المدارس.
 ٤. يتم استثمار المبني المدرسي لفترتين صباحية ومساءية ، وذلك للاستثمار الأمثل للمبني ولتقليل تكلفة الطالب، وكذلك للحد من بناء مباني مدرسية أو استجارها.
 ٥. يتكون المبني المدرسي من (٣٦) فصلاً ومساحة الفصل (٩*٨ = ٧٢ م^٢) موزعة على هيئة أجنحة في أربعة أدوار وكل جناح يحتوي على خمسة أو أربعة فصول وسعة الفصل (٣٥ - ٤٠) طالباً، ولعدم وجود مكيفات فقد تم تكبير مساحة النوافذ للتهوية الطبيعية، كما تضم المدرسة أجنحة للمعامل ، وكل معلمين يتوسطهما غرف للمحضر ومساحة المعمل (١٠*١٤ = ١٤٠ م^٢) وهي بواقع معلمين لكل تخصص.
 ٦. وجود عيادة خاصة للأسنان في كل مدرسة ابتدائية وهذه العيادة مجهزة بكرسي أسنان وأجهزة تعقيم ، وهناك مرضة مدربة تفحص جميع طلاب المدرسة مرة كل ستة أشهر بمعدل (٣٠ - ٣٥) طالباً في اليوم).

مناهج التعليم في سنغافورة

١- يتم إعداد مناهج الصفوف من الأول إلى السادس والسابع والثامن محلياً بينما يتم تحديد مناهج الصفوف التاسع والعاشر من المرحلة الثانوية والحادي عشر والثاني عشر من الكلية المتوسطة من مجلس امتحانات سنغافورة .
 ٢- يركز منهج المرحلة الابتدائية على اللغة الإنجليزية اللغة الأم والرياضيات أما العلوم والدراسات الإجتماعية يبدأ في الصف الثالث .
 ٣- يركز منهج العلوم الوطني على حب الإطلاع والإستقصاء العلمي والتطبيق (المركز العلمي).
 ٤- أصبحت سنغافورة مشهورة في تدريس الرياضيات وتصدر حالياً (الرياضيات السنغافورية) وذلك عن طريق غرس الحس

إلى موهبة القيادة مبكراً وعندئذ يُحضر هؤلاء المعلمون لأدوار قيادية في عمر صغير.
 ٧. تطوير المعلمين: إنشاء أكاديمية سنغافورة للمعلمين ٢٠١١ وهي هيئة مستقلة يديرها المعلمون من أجل المعلمين؛ لتعزيز ثقافة التفكير والنقاش والاستعلام
 ٨. نصاب المعلم: (٤٧ - ٤٩) حصة أسبوعياً، والحصة ٣٠ دقيقة. - الامتحانات والتفوييم
 ١. يتقدم الطلاب للامتحانات الوطنية في نهاية المدرسة الابتدائية والثانوية وما بعد الثانوية وتعمل هذه الامتحانات بوصفها بوابات للثانوية الدنيا والثانوية العليا والتعليم العالي .
 ٢. يخضع الأطفال لضغط تجربة الامتحان في سن ١٢ على الأيقف ذلك في وجه الإبداع اللازم لمستقبل سنغافورة الاقتصادي؛ حيث أن نظام القبول المباشر في المدارس يمكن الطلاب من الحصول على القبول بناء على قدراتهم المميزة بصرف النظر عن تحصيلهم الأكاديمي .
 ٣. يقتصر اختبار الطلاب في الصف الرابع الابتدائي علي أربع مواد هي : اللغة الانجليزية - الرياضيات - العلوم - اللغة الأم
 ٤. يبدأ الاهتمام بالموهوبين في السنة الرابعة الابتدائية وفقاً لاختبار وطني مقتن، وليس هناك مدرسة خاصة بالموهوبين، بل هناك برامج خاصة تقدم في المدارس.
 - المبني المدرسي
 ١. استخدام أكثر من لون بالمدرسة حسب مراحل الدراسة أعطى المدارس شكلاً جذاباً، وقد تم اختيار تلك الألوان بناءً على توصيات أطباء نفسيين تم إشراكهم في الاختيار.
 ٢. تصميم مبني المدرسة على حسب تضاريس الموقع الذي تنشأ فيه.
 ٣. الاستفادة من تجربة استراليا في تهوية المباني بالطريقة الطبيعية (ملاقف الهواء) ولترشيد استهلاك الكهرباء، فقد أرسلت وزارة التربية فريقاً من المهندسين المتخصصين لدراسة هذه الطريقة

تنظيم العام الدراسي

يبدأ العام الدراسي في شهر يناير من كل عام وينقسم إلى أربعة فصول مدة كل واحد منها عشرة أسابيع ويتمتع الطلاب بعطلة لمدة أسبوع واحد خلال الفصلين الثاني والثالث ثم عطلة لمدة شهر منتصف العام الدراسي وشهر ونصف نهاية العام ويبدأ اليوم الدراسي في الساعة السابعة والنصف صباحاً الفترة الأولى بينما تبدأ الفترة الثانية في الساعة الواحدة وتنتهي في الساعة السادسة والنصف مساءً.



السلم التعليمي في سنغافورة

مرحلة رياض الأطفال (سنتان)
المرحلة الابتدائية (ست سنوات)
المرحلة الثانوية (أربع سنوات)
مرحلة ما قبل الجامعة (سنتان إلى ثلاث)
التعليم العالي (ثلاث إلى أربع)
لذا كانت تجربة التعليم في سنغافورة من أهم التجارب التي يمكن أن يستفاد منها في أي نظام تعليمي لما تميزت به من تكامل وتجويد في إطار الواقع والمستقبل.

- الرياضي .
٥- هناك تركيز مكثف على تنمية التفكير لدى الطلاب من خلال العملية التربوية .
٦- الإهتمام بمناهج التعليم المهني والتقني .
٧- الإهتمام بمناهج ذوي الاحتياجات الخاصة حيث وضعت لهم مقررات تراعي ظروفهم .
٨- وضع مناهج خاصة لتعليم الراشدين وقد جرى مراجعتها لتصبح محكمة .
٩- دمج الإنترنت في المناهج في جميع المراحل بصورة مناسبة .
من تحديات التعليم في سنغافورة:

- ١- استمرار الهجرة إلى سنغافورة (المواهب الأجنبية) إذ تعد هي الخيار الوحيد للحفاظ على قوة عاملة قوية لاستمرار التنمية الطبيعية الجغرافية لبعض المناطق قد تشكل عقبة أمام استخدام التقنيات الحديث.
 - ٢- حاجز اللغة حيث أن اللغة المستخدمة بنسبة كبيرة في المنتجات التقنية والمعلوماتية في شبكة الإنترنت هي اللغة الإنجليزية.
 - ٣- ضعف البنية التحتية للاتصالات في بعض المناطق مما يؤثر سلباً على الاتصال بشبكة الإنترنت.
- دروس مستفادة من التعليم في سنغافورة:

١. تجربة الإنترنت في التعليم حيث تبنت وزارة التعليم مع مجلس الحاسوب الوطني مشروع ربط المدارس بشبكة الانترنت حيث تم وضع خطة باسم تقنية المعلومات لجعل سنغافورة (جزيرة الذكاء) في القرن القادم ٣٠ .
٢. تجربة تدريس الرياضيات والعلوم والتكنولوجيا التي حققت الصدارة للطلاب عالمياً.
٣. تجربة تدريب وتطوير المدرسين واختيار البرنامج التدريسي المنفذ داخل وخارج المنطقة.
٤. تجربة سنغافورة في تطوير التعليم المهني وتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة والراشدين.
٥. تجربة مشاركة أولياء الأمور في العملية التعليمية .
٦. تجربة إعداد القادة وتدريبهم للمشاركة في تحقيق رؤية الوزارة .
٧. التركيز في السياسة التعليمية على تحقيق مبدأ الجودة في جميع مراحل التعليم .



تجربة البحرين في ضمان الجودة نموذج يحتذى

أكدت الرئيس التنفيذي للهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب البحرينية الدكتورة جواهر شاهين المضحكي، أن تجربة مملكة البحرين في ضمان الجودة أصبحت نموذجاً يحتذى به في الوطن العربي، موضحة أن الشبكة الدولية لهيئات ضمان الجودة في التعليم العالي أكدت تميز تجربة المملكة في ضمان الجودة، والأخذ ببعض ممارسات الهيئة في مملكة البحرين لتطبيقها في الهيئات الأخرى. وقالت إن مملكة البحرين تعد البلد العربي الثاني الذي يتم اختياره من قبل الشبكة الدولية لهيئات ضمان الجودة في التعليم العالي، وذلك لإقامة مؤتمرها هذا العام. وأشارت المضحكي إلى أن أهم الإنجازات تضمنت تقبل المؤسسات التعليمية لفكرة الجودة والتعامل معها، فالإطار الوطني للمؤهلات كان ولا يزال من أهم التحديات التي تواجه الهيئات المعنية بالجودة سواء في مملكة البحرين أو في الدول الأخرى، ومنذ بداية عام ٢٠٠٨ وضعنا خطة محددة للمراجعات والامتحانات، وأعدنا المعنيين بتنفيذ بنود الخطة وفقاً لمراحلها المختلفة، وبدأنا التنفيذ بخطوات ثابتة واثقة، في البداية كانت هناك مقاومة من قبل مؤسسات التعليم والتدريب، لأن فكرة مراجعات جودة عمل المؤسسات وإعداد تقرير لكل مؤسسة ونشر هذه التقارير كانت فكرة جديدة وغير مستحبة ولكن تغير الوضع فيما بعد.

وقد انتقلت المؤسسات التعليمية إلى مرحلة التعاون عندما استطاعت المؤسسات استيعاب أهمية الجودة لتحقيق النجاح الذي تنتشده، وأن تحقيق أهداف الجودة في صالحها، فمن خلال ورش العمل التي نظمتها الهيئة لهذه المؤسسات وبمرور الوقت، أدركت هذه المؤسسات أهمية الجودة، وأنها قد تتكلف المزيد من النفقات المالية لتنفيذ كل البنود الخاصة بضمان الجودة ولكن المردود الحقيقي عندما تجد هذه المؤسسة اقبالا عليها من قبل الطلاب نتيجة الإشادة بجودتها من قبل الهيئة، هنا أدركت المؤسسات مدى أهمية الوصول إلى الجودة المطلوبة في تحقيق نجاحها، ولذلك أصبحت هذه المؤسسات تتعاون مع كافة المراجعات، وتسعى لتحقيق كافة بنود الجودة، وأنا كمعنية بالجودة أستطيع القول إننا في مملكة البحرين وصلنا المؤسسات التعليمية والتدريبية إلى مستوى النضج الذي يتيح معرفة الأصلاح لها. ولفتت المضحكي إلى أن الهيئة تسعى إلى تغيير أفكار هذه المؤسسات تجاه الهدف من ضمان الجودة وعند تغيير الأفكار وتحويلها إلى الجانب الإيجابي بلا شك تغير السلوك وتعاونت المؤسسات كما كنا نتوقع منها.

ولكن المشكلة تكمن في بعض المدارس، فوفقاً للتقارير التي تصلنا من المراجعين لا تزال هناك مشكلة في توصيل المعلومة للطلاب في الصف، فالمدرس يتولى العملية التعليمية بالكامل، والمفروض أن يشارك الطالب في العملية التعليمية ليتم التعرف على قدراته.

كما أكدت الدكتورة جواهر إن الهيئة لا تفرض هذا النظام على المؤسسات ولكننا نوصي به لتطوير العمل، والمؤسسة التي لا تنفذه يؤخذ عليها عدم تنفيذ التوصية، نحن نطالب المؤسسات بتطبيق الأساسيات، ولدينا المعايير المطلوبة، وحالياً تطبق المؤسسات كافة شروط ضمان الجودة الأساسية والمتطلبات الأعلى وهذا ما يجعلنا متفائلين بهذه المرحلة وبالمستقبل.



نذى به في الوطن العربي





وفد كلية عمان البحرية الدولية يشيد بهيئة جودة التعليم والتدريب وتجربتها في أطر المؤهلات

د/ الفت عفيفي

ودورها في ضمان جودة التعليم والتدريب في مختلف القطاعات ذات العلاقة؛ من أجل رفع مستوى المخرجات التعليمية البحرينية على المستوى المحلي والإقليمي والدولي، فضلا عن اطلاعه على تجربة الإطار الوطني للمؤهلات، والأهمية التي يحققها من خلال بيان المفاهيم والأساسيات المتعلقة بتشغيله وتطبيقه. وتهدف الزيارة إلى تبادل الخبرات بين الهيئة والكلية البحرية، والاطلاع على الدور التي تؤديه الهيئة في مجال ضمان الجودة وأطر المؤهلات، وتطوير قطاعي التعليم والتدريب في مملكة البحرين.

هلال بن علي الحضرمي، والوفد المرافق له، في مقر الهيئة بمنطقة السيف. وخلال الزيارة، رحبت الرئيس التنفيذي بعميد كلية عمان البحرية والوفد المرافق له، وأكدت على أن هذه الزيارات لها الأثر الإيجابي في فتح آفاق التعاون وتبادل الخبرات المشتركة بين البلدان الشقيقة، مما ينعكس بالتالي على تطوير قطاع التعليم العالي، وتشجيع الاستثمار فيه، وبصفة خاصة في ظل التطورات المتنامية التي يشهدها هذا القطاع، هذا، وقد اطلع الوفد على عرض لمسيرة الهيئة منذ إنشائها في العام ٢٠٠٨، والمهام الموكلة إليها، كونها إحدى مبادرات التعليم في المملكة،

أشاد عميد كلية عمان البحرية الدولية الدكتور هلال بن علي الحضرمي بالدور المتميز الذي تؤديه هيئة جودة التعليم والتدريب في المساهمة - إلى جانب الشركاء الاستراتيجيين في تحسين وجود قطاع التعليم، والحفاظ على التقدم الذي تم تحقيقه، كما أثنى على دور الهيئة الإقليمية في مجال أطر المؤهلات، كونها من أوائل الجهات التي أنشئت في منطقة الخليج العربي. جاء ذلك خلال استقبال الرئيس التنفيذي لهيئة جودة التعليم والتدريب الدكتورة جواهر شاهين المضحكي، عميد كلية عمان البحرية الدولية - في سلطنة عمان الشقيقة - الدكتور

مواصفة 1999 : ISO 10015 (جودة التدريب)

وتخطيط التدريب ثم توفير التدريب وتقييم نتائج التدريب ومراقبة وتحسين التدريب
فائدة تطبيق المواصفة ISO 10015
- الإهتمام بالعنصر البشري مما يساهم في رفع كفاءته وخفض التكلفة الإنتاجية أو تكلفة تقديم الخدمة وبالتالي زيادة الربحية تحقيق ميزة تنافسية للمنشأة عند تطبيق المواصفة .
- زيادة قدرة المنشأة على تحقيق أهدافها المرجوة .
- تساعد المنشأة على تحديد احتياجاتها التدريبية بشكل أفضل وبالتالي توفر الوقت والجهد والتكلفة الخاصة بالتدريب .
- التأکید على جودة المخرجات من خلال تقييم نتائج التدريب ومراقبة وتحسين التدريب

اهتم العالم في الآونة الأخيرة بالتدريب باعتباره عنصرا أساسيا في رفع كفاءة الموظفين مما يساهم بشكل غير مباشر في تخفيض التكلفة الإنتاجية وبالتالي زيادة الربحية، ولذا نجد ذلك جليا في مواصفة الأيزو ٢٠١٥:٩٠٠١ بالبند رقم (٧-٢) الخاص بالكفاءة حيث تتحقق هذه الكفاءة المشار إليها بالمواصفة من خلال عدة طرق من أهمها التدريب وإذا تحدثنا عن التدريب هنا فاننا نستهدف التدريب القائم على معايير الجودة حيث أصدرت مواصفة 1999: ISO 10015 وهي ضمن عائلة مواصفات الموارد البشرية ISO 1000 حيث تتناول المواصفة الإرشادية ISO 10015 مراحل العملية التدريبية والتي تبدأ بتحديد الاحتياجات التدريبية وتصميم

السعودية تطلق الرؤية المستقبلية للجودة في المملكة 2020

أكد السيد / ماجد عبدالله القصبي وزير التجارة والاستثمار بالمملكة العربية السعودية أن الجودة تمثل أحد أهم المرتكزات التي ستمكن المملكة من الوصول إلى العالمية بمنتجات وخدمات تعكس واقع المملكة، إن الرؤية المستقبلية للجودة 2020 تهدف إلى أن تكون المملكة بمنتجاتها وخدماتها معياراً عالمياً للجودة والإتقان وأنه لا سبيل للمملكة في المنافسة والمشاركة الفاعلة عالمياً إلا عندما تكون الجودة هي المعيار الأساسي في كل ما تقدمه للعالم.

وقال من هذا المنطلق يتحتم تحويل الجودة من مجرد نظرية إلى حقيقة قيد التطبيق وذلك من خلال جعلها جزءاً من عملية الإدارة التنفيذية من قمة الهرم التنفيذي إلى قاعدته عبر تطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة، كما يجب أن تكون الجودة في أي منشأة جزءاً لا يتجزأ من أهدافها واستراتيجياتها واهتمام إدارة المنشآت بالجودة، وأن تكون داعماً للأهداف الاستراتيجية الأخرى، كما يجب أن ينعكس هذا الاهتمام في الطريقة التي تمارس فيها الأعمال في المنشأة بما في ذلك وضع الخطط والميزانيات التقديرية، ومن الأهمية بمكان أن تكون الجودة هي رسالة ومهمة المنشأة ومن ضمن الأهداف والاستراتيجيات التي تستند إلى التخطيط في هذه المنشأة.

وفي هذا الإطار أوضح الدكتور سعد بن عثمان القصبي محافظ الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة أن الهيئة سعت إلى عقد اجتماعات مكثفة خلال المرحلة الماضية مع اللجان والمجالس الوطنية في القطاع الخاص والعام للوصول إلى رؤية موحدة حول الجودة والتعاون مع أحد بيوت الخبرة لوضع الإستراتيجية وإنشاء مركز وطني للجودة والإتقان يهدف إلى وضع الخطط والبرامج السنوية ومتابعة تنفيذها وتأهيل الكوادر الوطنية.

وأشار إلى أن الهدف الذي تطمح إليه هذه الرؤية هو أن تصبح المملكة في مصاف الدول الصناعية الكبرى ولا بد من استكمال البنية التحتية للجودة وإيجاد منهجية موحدة لها والعمل على الدراسات وتطوير الأبحاث الخاصة بالجودة والسعي إلى الارتقاء بالخدمات العامة ودراسة تعديل بعض الأنظمة واللوائح للجودة ووضع ضوابط ومعايير للجهات في مجال منح شهادات الجودة والبدء في تطبيقها في مجالات التعليم والصحة والخدمات العامة واستحداث جوائز للتميز في كل قطاع.



وزارة الصناعة والتجارة البحرينية تتحول لتطبيق الإصدار الجديد لمواصفة الجودة العالمية

بدأت وزارة الصناعة والتجارة والسياحة البحرينية باستكمال التحضيرات النهائية لترقية نظام إدارة الجودة الأيزو 9001 المعمول فيها ليكون وفقاً للإصدار الجديد للمواصفة. وأشارت منى العلوي رئيس تطبيق المواصفات وضمان الجودة بإدارة المواصفات والمقاييس إلى أن وزارة الصناعة والتجارة والسياحة تعد من الجهات الحكومية السباقية في تحديث نظام إدارة الجودة ولديها أحدث إصدار لمواصفة الأيزو 9001، ولكون المواصفة تحت على مبدأ المشاركة الكاملة من قبل الإدارة العليا لتعزيز التطبيق السليم لها، فقد نسقت إدارة المواصفات والمقاييس لعقد لقاء بين الإدارة العليا بالوزارة مع الخبير المختص من الجهة الاستشارية التي تعمل على مساندة فريق الجودة في الوزارة في المرحلة الانتقالية.

وأضافت رئيس تطبيق المواصفات وضمان الجودة بإدارة المواصفات والمقاييس بأن الخبير استعرض للإدارة العليا التغييرات التي طرأت على المواصفة الجديدة وانعكاساتها على الوزارة، مركزاً على البند المتعلق بتقييم المخاطر، ومبيناً أهمية رصد المخاطر المحتملة للعمليات القائمة في الوزارة ومن ثم تقييم خطورتها وآليات المعالجة الممكنة لها. كما بين أهمية التعامل مع التحديات بنظرة إيجابية لتحويلها إلى فرص تطويرية. والجدير بالذكر بأن هذا اللقاء مع الإدارة العليا يعتبر المرحلة النهائية لعمل الجهة الاستشارية بعد أن قدمت ورش عمل تفصيلية لموظفي الوزارة وتابعت معهم تنفيذ المتطلبات المعنية بالمواصفة المحدثة لضمان التحول السلس لنظام الجودة.

وأوضحت بأنه يجري حالياً التحضير للتدقيق الداخلي للجودة وفقاً للإصدار الجديد للمواصفة، وسيكون هذا التدقيق خطوة نحو الاستعداد للمرحلة الأخيرة، وهي التدقيق الخارجي لتجديد شهادة الأيزو للوزارة، علماً بأن الوزارة حافظت على ضمان سريان شهادة الجودة لديها منذ الحصول عليها في عام 2003.





ويليام ادواردز ديمينج

الإحصائية في الإنتاج الصناعي والإدارة، حيث قادت فكرة أسباب التباين الخاص والعام لشيوهارت مباشرة إلى نظرية ديمينج في الإدارة، فقد رأى ديمينج إمكانية تطبيق هذه الأفكار ليس فقط في عمليات التصنيع ولكن أيضا في قيادة وإدارة هذه الشركات، وساهمت وجهة النظر الجوهرية المطروحة منه في التأثير الهائل على علم الاقتصاد العالمي بعد عام ١٩٥٠.

بعد ذلك حرر ديمينج سلسلة من المحاضرات التي ألقاها شيوهارت في وزارة الزراعة بالولايات المتحدة الأمريكية تحت عنوان المنهج الإحصائي من زاوية مراقبة الجودة، ثم قام بجمعها في كتاب نشر في ١٩٣٩، وقد كانت أهم الدروس التي أتقنها ديمينج على يد شيوهارت وأشار إليها في إحدى المقابلات الشخصي هي أنه رغم كون شيوهارت متميزا، إلا أن لديه قدرة خارقة على تصعيب الأمور وقد تعلم ديمينج كيفية استغلال كل الوسائل والأساليب الممكنة لتسهيل الأفكار على الآخرين. إضافة لذلك قام ديمينج بتطوير تقنيات جمع العينات والتي استخدمت لأول مرة في تعداد الولايات المتحدة الأمريكية عام ١٩٤٠، كما درس تقنيات التحكم في العمليات الإحصائية للعاملين في الإنتاج أثناء الحروب، وطبقت مناهجه الإحصائية بصورة واسعة أثناء الحرب العالمية الثانية، ولكنها اختفت بعد سنوات قليلة في ظل الطلب الخارجي الهائل على المنتجات الأمريكية النمطية.

الجودة عند ديمينج

لقد كانت للجودة عند ديمينج شقين رئيسيين هما الجودة نفسها والمستهلك، بمعنى الحصول على جودة عالية وفي الوقت نفسه تحقيق رغبات المستهلك، كما وضع بعض النقاط حول تعريف الجودة منها مثلا ان الجودة يجب أن تعرف في حدود متطلبات واحتياجات العميل، وأن لها أبعاد متعددة لذلك فمن الصعب تعريفها عن طريق ربطها بالمنتجات والخدمات أو في حدود خاصية واحدة، وأن درجة الجودة والقدرة على تقييمها لا يمكن تحديدها في كل الأحوال نظرا لارتباطها الأساسي برغبات المستهلك

وقد حصل ديمينج في البداية على بكالوريوس الهندسة الكهربائية ثم اتجه إلى العلوم فحصل على الماجستير والدكتوراه في الرياضيات والفيزياء، ومن خلال عمله في مصنع "هاثورن" للكهرباء في شيكاغو، اكتشف مدى أهمية الرقابة الإحصائية في ضبط جودة العمل والإنتاج، ثم سافر إلى اليابان بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية، حيث وضع كل خبراته وطاقاته لإعمار اليابان، مقدما الاستشارات لتطوير الرقابة على الإنتاج والإعمار.. ونتيجة لكل ما بذله من جهود في خدمه البشرية في المجالات الإدارية فهناك العديد من الجوائز العالمية التي تأخذ باسمه في عالم الجودة الشاملة.

منذ عام ١٩٥٠ تولى ديمينج مسئولية تعليم الإدارات العليا وكيفية تحسين جودة وتصميم المنتجات وذلك من خلال تطبيق المناهج الإحصائية لتحليل التباين..، ويعد ديمينج أحد أكثر الشخصيات الغير يابانية التي ساهمت في إعطاء المنتجات اليابانية والتصنيع الياباني جودته وثقله وذلك من خلال مساهماته التي تتسم بالابتكار، ورغم تلك الشهرة التي حظي بها في اليابان إلا أنه لم يلق نفس الشعبية في بلده الولايات المتحدة إلا قرابة وفاته.

وديمينج هو مؤلف كتاب "الخروج من الأزمة" (١٩٨٢-١٩٨٦) و"علم الاقتصاد للصناعة والحكومة والتعليم" (١٩٩٣)، وقد عزف الفلوت ودق على الطبول ولحن الموسيقى أثناء حياته. وفي عام ١٩٩٣ أسس ديمينج معهده في واشنطن والذي أطلق عليه اسمه، وكان الهدف من هذا المعهد زيادة فهم وتدعيم نظام ديمينج للمعرفة العميقة من أجل تحقيق السلم والرخاء.

انطلاقه ديمينج في عالم الإدارة والجودة ويعد عام ١٩٢٧ عاما ذو أهمية في حياة ديمينج، إذ تعرف فيه على والتر أيه شيوهارت - مؤسس مفاهيم التحكم الإحصائي في العمليات والأداة التقنية ذات الصلة لبيان التحكم- من خلال الدكتور/ سي أتش كونسمان من وزارة الزراعة الأمريكية، والذي اعتبر بمثابة أحد مصادر الإلهام الأساسية في حياة ديمينج، ومن هنا بدأ ديمينج في التحرك نحو تطبيق الأساليب

ويليام ادواردز ديمينج هو مهندس تصنيع أمريكي، حصل على الدكتوراه في الرياضيات والفيزياء، أدرك ديمينج أن الموظفين هم وحدهم الذين يتحكمون بالفعل في عملية الإنتاج. فقام بطرح نظريته المسماة بدائرة ديمينج التي بناها على أربعة محاور (خط - نفذ - افحص - باشر) ونادى بها كوسيلة لتحسين الجودة غير أنه تم تجاهله من قبل قادة الصناعة الأمريكيين وذلك في أوائل الأربعينيات، وهو أستاذ بجامعة نيويورك، سافر لليابان بعد الحرب العالمية الثانية بناء على طلب الحكومة اليابانية لمساعدة صناعاتها في تحسين الإنتاجية والجودة. وكان ديمينج - كاختصاصي متمكن ومستشار نابغة - ناجحا في مهمته لدرجة أن الحكومة اليابانية أنشأت في عام ١٩٥١ م جائزة أسمتها باسمه (جائزة ديمينج) تمنح سنويا للشركة التي تتميز من حيث الابتكار في برامج إدارة الجودة. وقد عرف «ديمينج» بلقب «أبو الجودة» في اليابان. لكن الاعتراف بنموغه في هذا المجال تأخر كثيرا في بلده (الولايات المتحدة الأمريكية)، لقد علم اليابانيين أن الجودة الأعلى تعنى تكلفة أقل. لكن هذه الفكرة لم تكن مدركة آنذاك لدى المديرين الأمريكيين.

لقد كان ديمينج المولود في أكتوبر ١٩٠٠ بسبوكس في الولايات المتحدة والمتوفى أيضا بواشنطن بالولايات المتحدة عام ١٩٩٣ إحصائيا، أستاذا جامعا، مؤلف، محاضر، واستشاري، وقد اشتهر شهره واسعة في مجال تطوير الإنتاج خلال الحرب العالمية الثانية، وقد أطلق عليه "أبو الجودة" وذلك لما ساهم به في عالم الجودة والإدارة.



عنها لا يمكن أبداً أن تطبق في بيئة عمل يملأها الخوف والرعب وعدم الاستقرار، فحتى تطبيق الجودة وتأتي ثمارها فإن الأمر يتطلب شعور الموظفين على كافة المستويات الإدارية بالأمان والاستقرار، كما لا تنجح الجودة إلا عند تطبيقها في مؤسسه لا تقوم على المصالح الفردية بل على الاهتمام بالعمل والنجاح الجماعي. تكريم ديمنج منذ البداية وحتى الوفاة

لقد حصل ديمنج خلال حياته الطويلة على العديد من الجوائز حتى أن اليابان قامت باستخراج جائزة باسم ديمنج تكريماً له على ما قدمه هناك من أعمال وصلت باليابان إلى الشكل الذي نراه الآن، فبالإضافة إلى ما حصل عليه

ديمنج خلال تعليمه فقد نال الدكتوراه الفخرية من جامعة ولاية أوريغون، وفي ١٩٨٧ نال الوسام القومي للتكنولوجيا لمساهماته في تطوير نظرية أخذ العينات والتي نتج عنها تحسين جوده المنتجات الأمريكية وزيادة الطلب عليها، وفي العام التالي لذلك حصل ديمنج على جائزة "الحياة المهنية المتميزة في العلوم" من الأكاديمية القومية للعلوم. كما كان لديمنج العديد من الكتب التي أثرت العمل الإداري بمفاهيم حول الإدارة والجودة كان آخرها ما نشره قبل وفاته بعده أشهر وتحديدًا في عام ١٩٩٣ تحت عنوان "علم الاقتصاد الجديد للصناعة والحكومة والتعليم"، والذي ضم نظام المعرفة العميقة والنقاط الأربعة عشرة للإدارة والتي سبق وتحدثنا عنها، كما ضم أيضاً العديد من معايير التحكم في الجودة والأداء...

توفي ديمنج في منزله بالعاصمة واشنطن بالولايات المتحدة في ديسمبر ١٩٩٣ أثناء نومه، ولا تزال الشركات تطبق ما تحدث عنه من مفاهيم نرى أثرها الظاهر في المنتجات الأمريكية واليابانية الأكثر قيمة، جوده، وطلباً حتى يومنا هذا.

الملاحظات والأحكام. كثرة القفزات الوظيفية بين المديرين.

الإدارة بالنماذج المعروفة فقط ودون اعتبار للنماذج غير المعروفة. تكاليف العناية الصحية الزائدة. الأعباء القانونية الزائدة.

والمحور الثالث لديمنج يتحدث عن معوقات الإدارة الستة عشر والتي منها الحلول الافتراضية، ضرورة مطابقة المواصفات، العمل الفردي..،

إضافة إلى محوري المناخ الملازم، توافر المعرفة المتعمقة.

فلسفة ديمنج في العمل الإداري أما فلسفة ديمنج فتكمن في حديثه عن تبني المبادئ الملازمة في الإدارة، بما يتيح للشركات تحسين الجودة وفي الوقت ذاته تخفيض التكلفة وذلك من خلال إجراء التحسين المستمر والتفكير في الإنتاج على أنه نظام متكامل ليس أجزاء متفرقة.

كما يرى ديمنج أن تركيز الناس على الجودة بنسبه معينه سيؤدي إلى ارتفاع الجودة، وتخفيض الإنتاج، مع مراعاة أنه عندما يركز الناس بصوره رئيسيه على التكاليف فسوف تتجه الجودة إلى التدهور بمرور الوقت. ويقر ديمنج بأن تطبيق الجودة الشاملة الذي يتحدث

ومتطلباته في المقام الأول. محاور الجودة الرئيسية كما وضع ديمنج للجودة خمسة محاور رئيسيه متمثلة في: أولاً: المبادئ الأربعة عشر لإدارة الجودة

- وضع هدف دائم يتمثل في تحسين الإنتاج والخدمات.

- تبني فلسفة جديدة.

- التوقف عن الاعتماد على التفتيش لتحقيق الجودة والاستعاضة عنها بالأساليب الإحصائية.

- التخلي عن فلسفة الشراء اعتماداً على السعر فقط.

- الاستمرار في تحسين العمليات كافة وعلى نحو متواصل.

- اعتماد الطرق الحديثة في التدريب والتعليم في العمل.

- تحقيق التوافق بين الإشراف والإدارة.

- إزالة الخوف من العاملين وجعل أنشطتهم تتجه دوماً نحو معرفة المشاكل في الأداء وإبلاغ الإدارة المسؤولة عن ذلك دون تردد أو خوف.

- إزالة الحواجز الموجودة بين الإدارات وتعني كسر الحدود بين الأقسام وجعلهم يعملون سوياً بروح الفريق.

- تقليل الشعارات والمواعظ والنقد.

- تقليل الإجراءات التي تتطلب تحقيق نتيجة محددة من كل موظف على حده والتركيز على تكوين سلوك الفريق.

- إزالة العوائق التي تحرم العاملين من حقهم في التباهي بجودة عملهم.

- تأسيس البرامج التطويرية بالتعليم والتدريب والتنمية الذاتية لكل فرد.

- تشجيع الأفراد في العمل والسعي من أجل مواكبة التحسن والتطور المستمرين (أي جعل العاملين في المنظمة يعملون لتحقيق التحول).

ثانياً: الأمراض السبعة التي تقتل المؤسسات عدم وجود استقرار في الهدف.

التركيز على الأرباح قصيرة الأجل والفائدة التي يحصل عليها المساهم.

اعتماد تقييم الأداء على التقييم السنوي وعلى



د. عز الدين الحمزاوي - خبير وإستشاري دولي في نظم الجودة

دور بارز للمعهد القومي للجودة

في البداية كيف ترى أهمية دور المعهد القومي للجودة؟

المعهد القومي للجودة يمثل أحد صروح الجودة المهنية في مصر حيث قام منذ أنشأه في عام ٢٠٠٦ بالعديد من الأنشطة الهادفة إلى نشر ثقافة الجودة في مصر ليس في المجال الصناعي أو الإنتاجي فقط وإنما في مختلف مناحي الحياة، حيث قام المعهد بدور بارز في رفع كفاءة منظومة الجودة المصرية من خلال تقديم برامج تدريبية وتأهيلية ودراسية أيضا لرفع كفاءة العاملين في مختلف قطاعات الجودة

وماذا عن الخدمات التي يقدمها المعهد القومي للجودة؟

المعهد يقدم خدمات التدريب والتأهيل بأعلى مستوى بشهادة المتعاملين معه وخاصة أن جميع أعمال المعهد تتم طبقاً لقرارات وزارية وأحياناً لرئاسة مجلس الوزراء فضلا عن تقديم الخدمات الإستشارية المختلفة الدبلومات المهنية المتخصصة .

وكيف يمكن الأرتقاء بإمكانيات المعهد؟

لكي يحافظ المعهد على مستواه القومي يجب مراجعة معايير اختيار المدربين والاستشاريين مراجعة دورية حتى يحافظ على سمعته ومستواه القومي، وهذا الأمر يجد رعاية كافة المسؤولين بالمعهد وعلى رأسهم رئيس مجلس الإدارة وكافة قيادات المعهد .

وما هي فرص تحسين الخدمات التي يقدمها المعهد؟

تحسين الخدمات لن يأتي الا من خلال إستطلاع الرأي الذي يتم مع المدربين أو الجهات التي يتم تأهيلها ثم يتم تقييمها ثم تحليلها والخروج بفرص للتحسين.

وما أهم الدورات التدريبية التي يمكن تقديمها من خلال المعهد في الفترة القادمة؟

أى برنامج تدريبي خاص بالجودة أو البيئة أو السلامة والصحة المهنية وكذلك الدورات التي تخص إستمرارية الأعمال ومكافحة الرشوة والمسئولية المجتمعية. و في النهاية أناشد كافة المسؤولين على المستوى القومي بدعم المعهد القومي للجودة في كافة إحتياجاته للإرتقاء بمستوى الخدمة التي يقدمها بما ينعكس أثاره إيجابياً على نشر ثقافة الجودة في مختلف قطاعات الدولة.

كما أدعو الى تطبيق الكتاب الدوري الصادر من مجلس الوزراء الذي يضمن توجيهات السيد المهندس رئيس مجلس الوزراء بالرجوع إلى المعهد القومي للجودة حال القيام بدورات تدريبية ودراسات علمية

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

جودة في رفع كفاءة منظومة الجودة المصرية



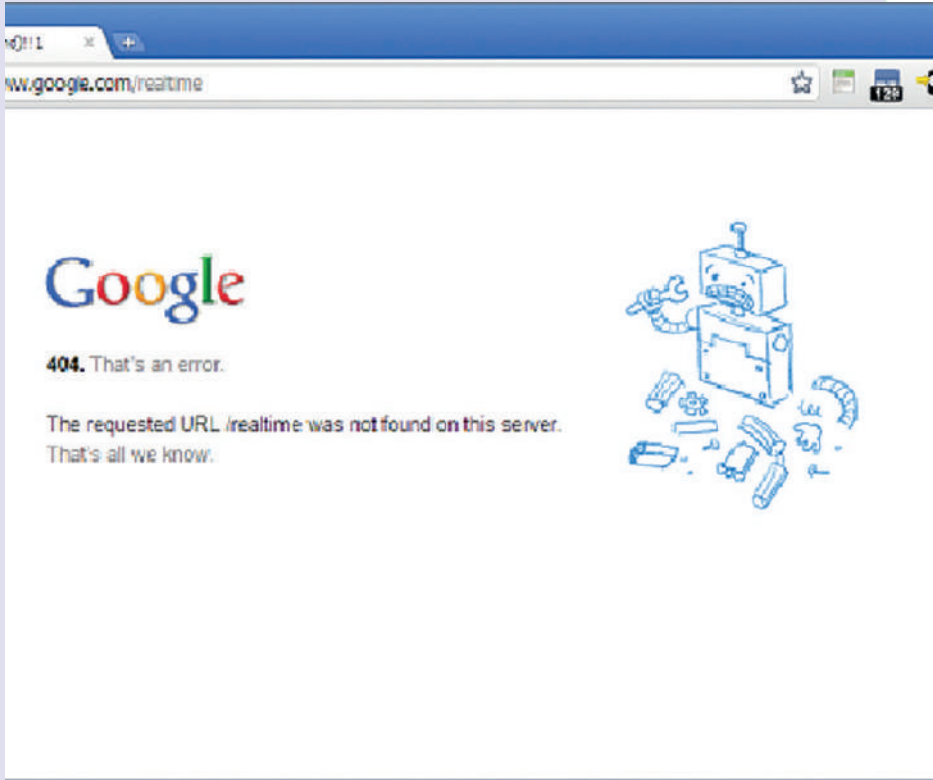


تعرف على أشهر خمس مشاكل تظهر

تعد متصفحات الإنترنت أهم الأدوات التي يعتمد عليها المستخدمون للوصول إلى الشبكة العنكبوتية، إلا أنه أحيانا خلال استخدام هذه المتصفحات تصادف المستخدمين بعض رسائل الخطأ، التي تحتوي على بعض الرموز ولا يعرف المستخدمون معناها، وفيما يلي نرصد أبرز هذه الرسائل وماذا تعني كما يلي:

- رسالة «Page Not Found 404»:

يعد من أشهر الأخطاء شيوعا، ويظهر بشكل كثير، حيث يظهر للمستخدم جملة «لم يتم العثور على الصفحة، مع ظهور كود الخطأ 404»، ويعني هذا الخطأ أن الرابط الذي قام المستخدم بالضغط عليه قد تم حذفه من قبل إدارة الموقع وأنه لم يعد موجودا بعد الآن.



إريكسون تصدر تقريرها السنوي الرابع والعشرين « حلول مبتكرة لمواجهة أهداف التنمية المستدامة »

نشرت شركة إريكسون، تقريرها السنوي الرابع والعشرين الخاص بالاستدامة والمسؤولية المجتمعية للشركات الذي يسلط الضوء على آخر التطورات المتعلقة بربط عمل الشركات ومفهوم الاستدامة. ومن خلال استخدام أهداف التنمية المستدامة (SDGs) كأطار لقياس مدى تأثير الشركة على المجتمع، يلخص التقرير إنجازات إريكسون في ثلاثة مجالات: العمل المسؤول، الطاقة والبيئة وتغير المناخ، والإنترنت للجميع.

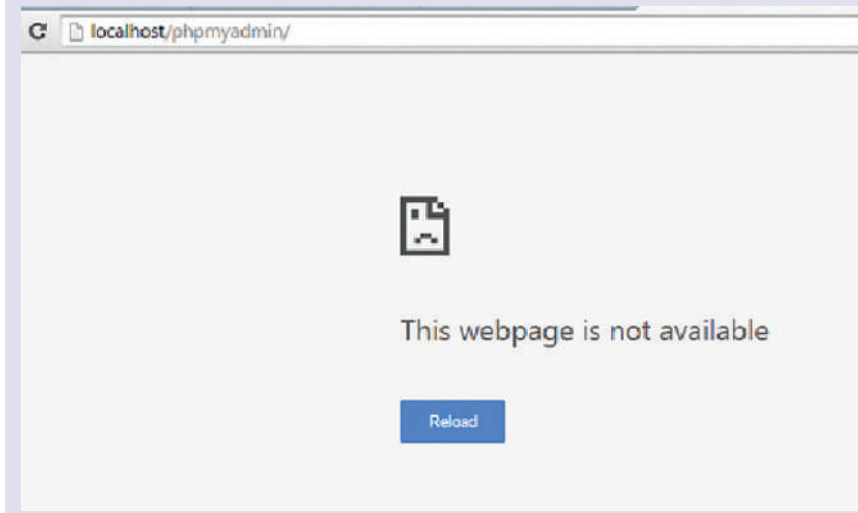
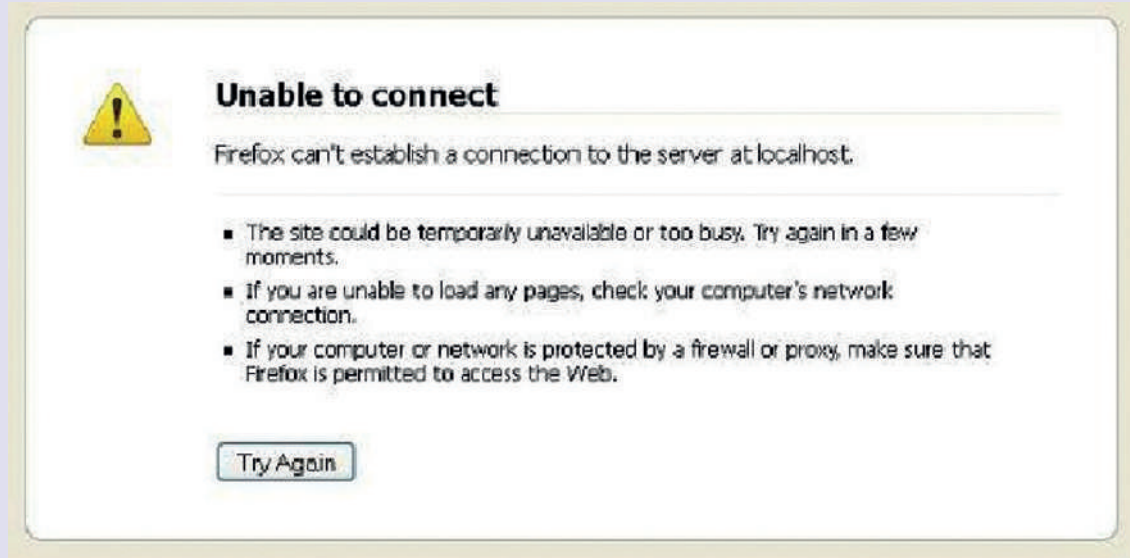
وقال بورجي إيكهولم، رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي لشركة إريكسون: « إن تزويد سكان العالم بخدمات اتصال بالإنترنت يشكل فرصة عمل كبيرة ووسيلة مهمة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة. ومن خلال ربط محافظتنا من التقنيات المبتكرة وعمالنا وأنشطتنا الخاصة بتعزيز مفهوم الاستدامة، فإننا نسعى إلى تأسيس شركة قوية ورابحة الآن وفي المستقبل».

تشمل التزامات إريكسون لتحسين مستوى أداء الطاقة التركيز بشكل كبير نحو تكنولوجيا الجيل الخامس والتي ستسهم في الحد بشكل فعال في الحد من استخدام وقود الديزل، إضافة إلى التزام الشركة بضمان بقاء منصة نظام موجات راديو إريكسون في صدارة المنصات الأكثر قوة وكفاءة في السوق.

ر عند استخدام المتصفحات وطرق حلها

رسالة «Unable to Connect»:

لا يوجد سبب محدد لهذه الرسالة، لكن أحيانا تظهر بسبب جدار الحماية المثبت على الكمبيوتر، والذي يمنع المستخدم من الوصول إلى بعض مواقع الإنترنت، كما تظهر هذه الرسالة أحيانا بسبب بعض المشاكل الفنية في الموقع نفسه.



رسالة «This webpage is not available»:

تعني هذه الرسالة أن الموقع الذي يرغب المستخدم في زيارته غير متوافر، أو ربما إدارة الموقع قامت بحذفه من شبكة الإنترنت، كما أنها قد تظهر أحيانا بسبب خطأ في العنوان «رابط الموقع»، لذلك ينبغي على المستخدم التأكد من كتابة العنوان الصحيح.



جوجل: بيع ١٠ ملايين نظارة واقع افتراضي Cardboard VR منذ إطلاقها



أعلنت شركة جوجل أنها باعت أكثر من ١٠ ملايين نظارة Cardboard VR التابعة لها وذلك عقب ثلاثة سنوات من إطلاقها، حيث تعد شركة جوجل من أوائل الشركات التي طورت تكنولوجيا الواقع الافتراضي، فضلا عن إتاحة النظارة بتكلفة رخيصة للغاية، حيث بلغ سعر نظارة الورق المقوى نحو ١٥ دولارا فقط، ورغم أن الرقم ليس كبير للغاية، إلا أنه يعتبر مميّز خاصة في ظل وجود العشرات من نظارات الواقع الافتراضي والتي توفر مزايا إضافية وأفكار مميزة وبأسعار مختلفة، فيما كشفت جوجل أنه تم تحميل تطبيق النظارة من متجر جوجل بلاي أكثر من ١٦٠ مليون مرة، حيث يتم استخدام هذا التطبيق لعرض المشهد بزواوية ٣٦٠ درجة، إلا أنه مؤخرا أصبح هناك أكثر من ٣٠ تطبيق ضمن فئة الواقع الافتراضي، والتي تعدى عدد مرات تحميلها المليون، إلا أنها تخدم نظارات أخرى.

ويجب ملاحظة أن مبيعات نظارة جوجل الكرتونية Cardboard VR قد تفوقت على مبيعات النظارات الإلكترونية الأخرى مثل Gear VR من شركة سامسونج التي باعت ٤,٥ مليون نظارة فقط خلال العام الماضي، لكن مع إطلاق جوجل لمنصة DaydreamVR فهذا يعتبر خطوة كبيرة من الشركة في الدخول في عالم الواقع الافتراضي الذي يتيح مزيد من المحتويات والاستخدامات لها، خاصة في ظل وجود أكثر من ١٠٠ تطبيق يدعم المنصة ومعظم المحتوى الذي تتم مشاهدته من خلالها هو فيديوهات يوتيوب.

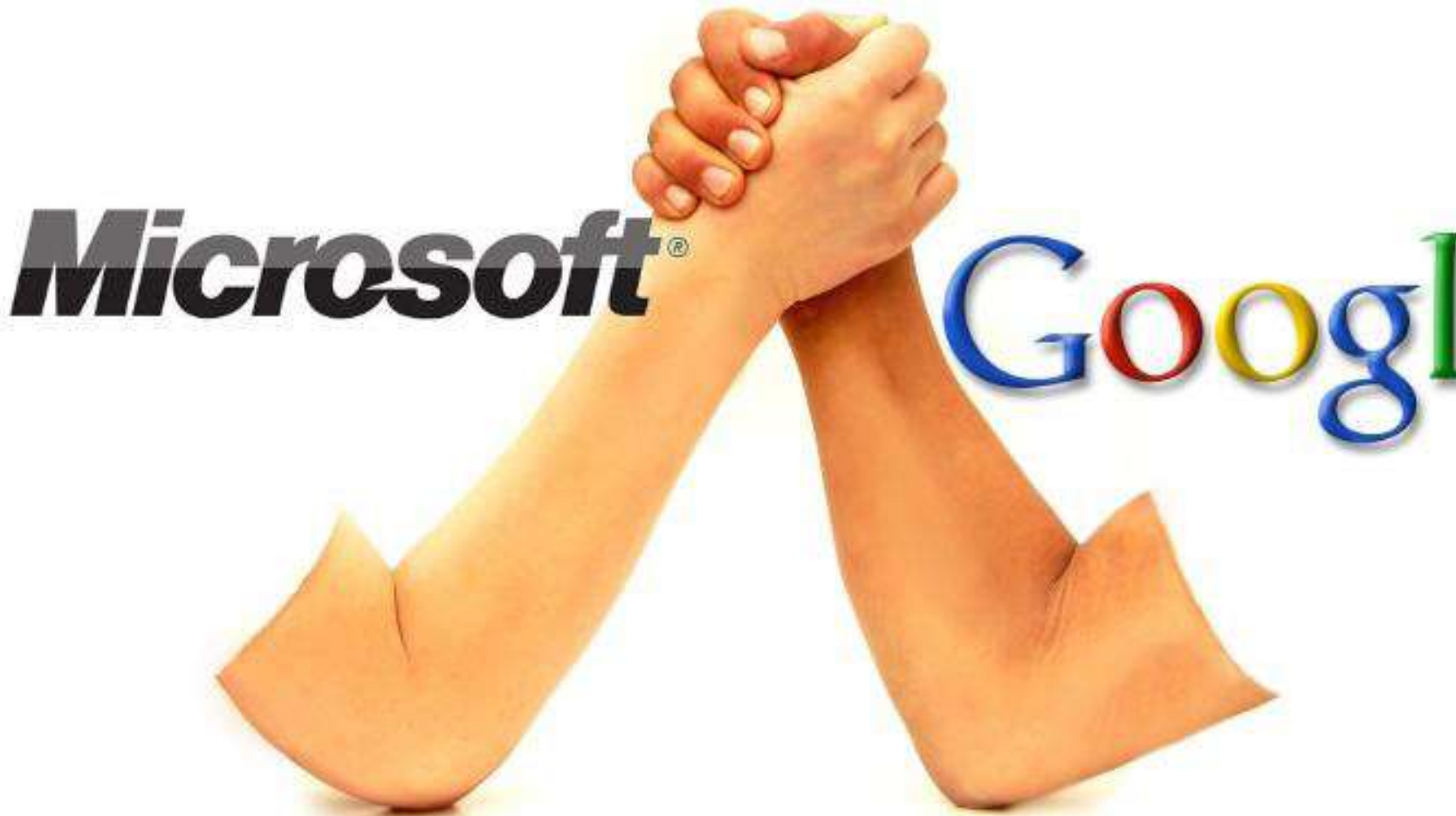
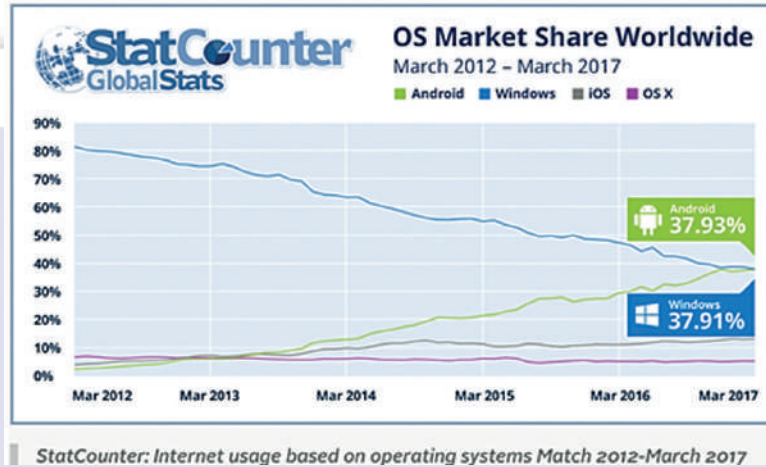
جوجل تتفوق على مايكروسوفت و يسجل نظام الأندرويد الأكثر إستخداماً في أنظمة التشغيل

رقم قياسي جديد يحققه الهاتف المحمول اليوم و أصبح في الآونة الاخيرة أكثر أهمية من أجهزة الكمبيوتر العادية أو اللاب توب في جميع أنحاء العالم بعد ما أرتبط إستخدام الموبايل بالإنترنت و مع إنتشار العديد من البرامج التي تعمل على الإنترنت و التي وفرت جميع إحتياجات المستخدم .
نظام التشغيل أندرويد بحسب تقرير شركة StatCounter المختصة في تحليلات الويب حصل على ٣٧,٩٣ ٪ مقارنة بنظام التشغيل ويندوز الحاصل على ٣٧,٩١ ٪ .

جاء التقرير بناء على مراجعة ٢,٥ مليون موقع على الإنترنت ، تحصل هذه المواقع على ١٥ مليار مشاهدة لصفحاتها شهريا و تتبعوا من خلالها التقارب ما بين نظامي التشغيل ويندوز و أندرويد و هنا يوضح تفوق جوجل على مايكروسوفت و عدم قدرة نظام الويندوز على الصمود أمام قوة أندرويد .

مبيعات مايكروسوفت كانت مهيمنه على نظام التشغيل في أجهزة الكمبيوتر المكتبية في العقود الماضية و لكن في الخمس سنوات الأخيرة إنخفضت مبيعات أجهزة الكمبيوتر المكتبية مقابل أجهزة الموبايل و التابلت على مستوى العالم و يعد نظام التشغيل أندرويد هو صاحب نصيب الأسد خاصة بعد إنتشار استخدام النظام في دول مثل الهند بالرغم من زيادة مبيعات Apple بها إلا أن نظام أندرويد يشكل ٩٠ ٪ بها .

و تعتبر الولايات المتحدة و الأسواق الغربية هم أكثر الاسواق التي يوجد فيها توازن بين IOS & Android ، و زيادة مستخدمي الإنترنت الجدد من مناطق مثل آسيا و أفريقيا و الشرق الأوسط و أمريكا اللاتينية قد يميل لصالح نظام الأندرويد و لذلك أظهر تقرير صادر عن الولايات المتحدة الأمريكية في الإسبوع الماضي أن أجهزة الموبايل المستخدمة للإنترنت في بلدان مثل الهند ٧٩ ٪ و إندونيسيا ٧٢ ٪ و الصين ٥٧ ٪ في حين الأجهزة المكتبية في أسواق مثل الولايات المتحدة ٣٧ ٪ و المملكة المتحدة ٣٥ ٪ و ألمانيا ٣٠ ٪ .



حماية المستهلك

اعداد :

محمد سيد احمد محمد



هو المبدأ الذي يعتمد على توجيه المصانع، التي تعمل على تصنيع المواد الغذائية، بكافة أنواعها، مثل: المعلبات، والمجمدات، بتوفير الشروط الصحية، والمرتبطة بالمحافظة على النظافة، وحماية الطعام من التعرض لأي مواد قد تؤدي إلى تلوثه، وتحويله لمادة تسبب التسمم للمستهلكين، فيجب أن يتم إنتاج الطعام ضمن شروط صحية مناسبة.

جودة السلع

هو المبدأ الذي يُشجّع على الالتزام بتقديم السلع الجيدة للمستهلكين، والتي لا تحتوي على أية عيوب مصنعية، سواءً في الغلب، أو الأكياس المحفوظة بها، أو أي وسائل حفظ أخرى، كما يجب أن يظهر عليها كل من تاريخي الإنتاج، والانتهاج لضمان جودتها المصنعية، وأنها صالحة للاستهلاك من قبل المستهلك.

توفير تعويضات للمستهلكين

هو المبدأ الذي يهدف إلى توفير تعويضات للمستهلكين في حال تم إثبات أنّ البضاعة المباعة لهم تحتوي على عيوب مصنعية، ولم يتم تخريبها من قبل المستهلك بشكل شخصي سواءً عن قصد أو دون قصد، وفي العادة يتم تعويض المستهلكين عن طريق إعادة ثمن البضاعة المباعة لهم، أو استبدالها ببضاعة جديدة.

حقوق المستهلكين

يضمن قانون حماية المستهلك لكافة المستهلكين أن يحصلوا على مجموعة من

إن مفهوم حماية المستهلك يُعدّ من المفاهيم المجتمعية المهمة، ويعرف بأنه كافة القوانين، والأحكام القضائية التي تهدف إلى تقديم الحماية للمستهلكين من التعرض لأيّ من عمليات النصب، والاحتيال التي قد تواجههم من قبل بعض التجار، ويعرف أيضاً بأنه مجموعة الضوابط الاجتماعية والأخلاقية التي تُفرض على كافة العاملين في القطاعات التجارية، وتلزمهم باحترام كافة فئات المستهلكين، وتقديم السلع، والخدمات لهم بأسلوب صحيح ومناسب.

ظهر مصطلح حماية المستهلك لأول مرة في عام 1873م كنوع من أنواع القوانين التي فرضتها الولايات المتحدة الأمريكية كوسيلة من الوسائل التي تمنح المعاملات التجارية صفة قانونية، ومن ثم بدأ التعديل والتطوير على هذا القانون يعتمد على التطورات التي حدثت في المجتمعات، وأثرت على المجال التجاري، وساعد وجود مجموعة من الجمعيات التي اهتمت بحماية المستهلك على تطبيق كافة النصوص القانونية الخاصة في هذا القانون، والتي عملت على توفير كافة الوسائل التي تساهم في الدفاع عن حقوق المستهلكين، لذلك اعتبرت حماية المستهلك من المكونات المهمة في المجتمعات الإنسانية.

مبادئ حماية المستهلك

توجد مجموعة من مبادئ حماية

المستهلك ، ومنها:

توفير الشروط الصحية

الحقوق الخاصة بهم، ومنها:

حق الحصول على المعلومات

هو الحق الذي يضمن لكل مستهلك أن يحصل على كافة المعلومات الكاملة حول البضاعة التي يريد شراءها، وإن إغفال أي معلومة عن المستهلك تُعرض الشركة المصنعة لتطبيق الأحكام القانونية عليها، والتي تنصّ

قانون حماية المستهلك

يقع قانون حماية المستهلك ضمن القانون العام، ويركز على ضرورة تنظيم العلاقات القانونية القائمة بين المستهلك والجهات المقدمة للسلع والخدمات للمستهلك، وتشمل قوانين حماية المستهلك نطاقاً واسعاً من المجالات الخاصة بالمستهلك، ومن أبرز هذه القضايا التي يحق للمستهلك المقاضاة بها: انتهاك حقوق الخصوصية، والممارسات التجارية غير العادلة، والاحتيال، وغيرها من القضايا.

ومن بين القوانين المرتبطة بحماية المستهلك، قانون ممارسات سداد الديون العادلة، ويشجع هذا القانون رسمياً في الولايات المتحدة الأمريكية، إذ توفر الحماية للمستهلكين للخدمات التي تقدمها مديرية شؤون المستهلك.

أما فيما يتعلق بقانون حماية المستهلك في الدول العربية فمنذ زمن ليس ببعيد لجأت الحكومات العربية إلى إيجاد هيئات وجهات حكومية خاصة تسلط الضوء على المستهلك لحمايته والحرص على عدم انتهاك حقوقه، ومن أبرز هذه الدول دول الخليج العربي والأردن وسوريا ولبنان ومصر.



جودة المنتج الذي يتم تصنيعه، وتوفر كافة الشركات والمؤسسات التجارية هذا الحق للمستهلكين عن طريق تخصيص رقم هاتف للاتصال بالقائمين على الإنتاج أو المدراء حتى يتمكن المستهلكون من إبداء آرائهم حول السلع التي يتم تقديمها لهم.

على منح المستهلك لكافة الحقوق الخاصة به. حق سماع الرأي

هو الحق الذي يضمن للمستهلكين أن يُسمع رأيهم من قبل الشركات المصنعة حول طبيعة منتجاتهم، ويجب الأخذ بالأراء المطروحة بعين الاعتبار طالما أنها تساهم في تحسين



المسئولية المجتمعية لمجموعة شركات ماس فود الحاصلة على جائزة التميز من المعهد القومي للجودة

ماذا كنا نتوقع من إدماج المسئولية المجتمعية؟

ناقش فريق العمل هذا الطرح وكانت الإجابة تتراوح بين زيادة الأرباح، السمعة الطيبة، دعابة وترويج.. وربما هذا كله. ومع ذلك حينما توغلنا في دراسة مواصفة الأيزو 26000 والمعنية بالمسئولية المجتمعية تبين لنا مقولة هامة هي: "أن على قطاع الأعمال مسئولية رد الجميل تجاه المجتمع"، وهي مقولة صحيحة تماما يعرفها ويؤكد عليها كل من خاض التجربة. وحرصنا أن يكون هناك سبع أبعاد للتجربة: العاملين، والمعلماء، والموردين ، والمجتمع، والبيئة، والحوكمة، وحقوق الإنسان.

كما انصب اهتمامنا على العمل مع الشركاء والأطراف المعنية الممثلين في : الهيئة المصرية للمواصفات والجودة، المعهد القومي للجودة، اتحاد الصناعات، مركز تحديث الصناعة، مؤسسات خاصة مصرية معنية بخدمة المجتمع.

وفي سبيل إدماج موضوعات المسئولية المجتمعية في أنشطة الشركات، قامت الشركات بما يلي:

الممارسات العمالية:

أعدت المجموعة، بمشاركة فعالة من عاملها، ميثاق الشرف والذي جاء في سياق عدم التمييز، تكافؤ فرص العمل، لا لعمال الأطفال ، لا للعمل القسري، منع سوء المعاملة والتحرش، منع الرشوة بشقيها، ومنع الفساد.. وتحسين بيئة العمل بعد قياس رضا العاملين بصفة دورية، أنشطة التوعية المستمرة لمانة بالمانة من العاملين والزائرين ضد المخاطر المحتملة مع فرض استخدام أدوات الوقاية الشخصية، تدريبات فنية لأفضل السبل للتعامل مع الأجزاء المتحركة في الماكينات، تدريبات سلامة الغذاء لجميع العاملين، تدريبات على المهارات الأساسية للإداريين، تكريم العاملين المتميزين، الأيام الرياضية والاجتماعية والعائلية، رحلات العمرة، التكفل بالمصروفات الدراسية لرفع مستوى العاملين حتى مستوى الدراسات العليا، كما أشركنا العاملين في تقييم أساليب الإدارة بتفعيل تقييمات أنشئت خصيصا لهذا الغرض مثل: قيم مديرك ، وقيم زميلك..

احترام حقوق العملاء:

شهادات حصلنا عليها كصورة من صور احترام متطلبات العملاء: gmo free certification ، License of Halal ، FDA Registration ، ISO 22000:2005 ، ISO 9001:2008 ISO 18001:2007 Kosher ,BRC, ISO26000 كما تم الحصول على جائزة التميز من المعهد القومي للجودة، NATIONAL AWARD OF EXCELLENCE - 2013

الحوكمة:

شجعت مجموعة الشركات العاملين بها على تكوين ما يسمى بلجنة العاملين والإداريين والتي قامت على انتخاب من يمثل العاملين والإداريين مناصفة مع تمثيل المرأة بنسبة تواجدتها بين العاملين، بغرض تمثيل العاملين أمام الإدارة العليا ولتكون همزة الوصل بين العاملين والإدارة

ماس فود هي مجموعة شركات
مصرية رائدة في مجال إنتاج حبوب
الإفطار في مصر وقد تأسست ماس
فود في عام ١٩٩٦ وماس فود
انترناشيونال في ٢٠٠٦ وماس
تريد ٢٠١٠.

وتعد ماس فود أيضاً أكبر شركة
لإنتاج الحبوب في المنطقة العربية
إذ تزيد صادراتها على ٣٠٪ من
إنتاجها. وتشتمل منتجاتها من
الحبوب على رقائق النخالة bran
corn flakes ورفائق الذرة
cereal flakes وقطع الحبوب
bars والبسكويت والنودلز، وهي
كلها تحمل العلامة التجارية تيميز
Temmy's. وأصبحت ماس
فود جزءاً من مجموعة كلوجز
Kellogg's في 2015 .





بقلم :

هانى أحمد توفيق

خبير قومي المسئولية المجتمعية - استشاري منظمة العمل الدولية
رئيس قطاع التنمية الإدارية والبشرية مجموعة شركات ماس فود

في نقل متطلبات العاملين لتحسين بيئة العمل من وجهة نظرهم والتعبير عن شكاوى العاملين الجماعية أولاً بأول تمهيدا لدراستها وتحويلها إلى قرارات فورية يشعر بها العامل على مستوى الخط الأول. وتم تخصيص وقت للاجتماع الشهري بين هذه اللجنة ونائب رئيس مجلس الإدارة مع تسجيل المناقشات في محاضر رسمية للرجوع إليها وقت الحاجة ولمتابعة تنفيذ القرارات.

إشراك وتنمية المجتمع:

قامت المجموعة بالمساهمة في مشروعات الحفاظ على البيئة وتحسين سبل المعيشة، كما تولت تدريب مائة وخمسة من شباب الخريجين على العمل الحر، وحرصت على المشاركة في إحياء يوم البيئة العالمي واليوم العالمي للطفل، وكذا المساهمة في أنشطة المسئولية المجتمعية مع مؤسسات خدمة مجتمع مثل المجلس الثقافي البريطاني وبنك الطعام وجمعية الأورمان ومؤسسة القيادات المصرية، وهي مؤسسة خاصة معنية بتنمية المجتمع، وكذا هيئات أخرى دولية.

احترام حقوق الإنسان:

قامت المجموعة بإعداد سياسة حقوق الإنسان بمشاركة العاملين والتي أعلنت بكافة الصور ولاقت استحسانا من الجميع، كما تم تفعيل سجل الشكاوى والمقترحات، واهتمت الشركات بتدريب العاملين بإدارات الموارد البشرية والأمن والسلامة والصحة المهنية على الحفاظ على حقوق الإنسان.

ممارسات التشغيل العادلة:

حرصت المجموعة على وضع نظم وتدريب العاملين على سبل مكافحة الفساد، وتم التدريب والتأكيد على المنافسة العادلة مع منافسينا على قلتهم، وتشجيع موردينا الخارجيين والمحليين على الإهتمام بما جاء في مواصفة المسئولية المجتمعية .

حقوق المستهلك:

حرصت الشركات على توعية المستهلكين على الأضرار التي قد تنشأ من التعامل الخاطئ مع المنتجات خاصة من أصحاب الحساسية ضد بعض المكونات وذلك في كتابات نشرت على المنتجات تحت على التنبيه لهذه الأخطار.

البيئة:

حرصت مجموعة الشركات على إعادة النظر في استخدامها للطاقة وترشيدها مع المتابعة الدورية لانبعاثات الحرارة بالتعاون مع الجامعات المصرية ووزارة البيئة وحصلنا على أكثر من تكريم من مكتب الالتزام البيئي التابع للوزارة وخاصة في مجال المسئولية الاجتماعية للشركات.

وقد نتج عن هذا كله الحصول على خطاب اعتراف وتقدير من هيئة الأيزو الدولية بأن الشركات تقوم بتطبيق المسئولية المجتمعية 2012 وادماجها في أنشطة الشركة. وبناء على هذا قررت الشركة إعلان عام 2013 هو عام الولاء والانتماء لرد الفضل إلى أهله وهم العاملين الذين هم عماد الصناعة في مجموعة الشركات وأهم سبب من أسباب النجاح والتميز. وهو ما نتج عنه أيضا تفضيل شركة كلوجز الدولية لشراء مجموعة الشركات وضمها إلى ما تملكه من مصانع في أنحاء العالم اعترافا منها بما قامت به الشركة من جهودات لتحسين بيئة العمل وتحسين معيشة العاملين بها والمجتمع الذي تعمل به وهو الإهتمام الذي بدأ منها أثناء مناقشات الاستحواذ.

قامت المجموعة بإعداد سياسة حقوق الإنسان بمشاركة العاملين والتي أعلنت بكافة الصور ولاقت استحسانا من الجميع، كما تم تفعيل سجل الشكاوى والمقترحات، واهتمت الشركات بتدريب العاملين بإدارات الموارد البشرية والأمن والسلامة والصحة المهنية على الحفاظ على حقوق الإنسان.



صنع في الصين " هل تعني بالضرورة تدني الجودة؟

أصبحنا في الغالب لانري منتجا حولنا إلا وعليه عبارة "صنع في الصين" "Made In China" فالصين اليوم تصنع كل ما يحتاجه الجنس البشري من منتجات بلا مبالغة، لكن أول ما يخطر ببال الكثيرين عند رؤية تلك العبارة هو "مادام صينيا إذا هو منتج ردي"، وفي الحقيقة هذا خطأ في تقدير المنتجات الصينية وسياسة الصين في الصناعة والتجارة، في هذه المقالة التي هي بعنوان (عبارة "صنع في الصين" هل تعني بالضرورة تدني الجودة؟) نجيب عن التساؤل الذي يراود الكثير منا عن مدى جودة المنتجات الصينية، ولماذا لا نري في الغالب في أسواقنا إلا الردي من المنتجات الصينية، وكيف يعرف المتسوق أو المشتري إن كانت السلعة عالية أم منخفضة الجودة، وإذا ما كانت السلعة أصلية أم مقلدة،

وما لا يجب فعله مع البائع الصيني لضمان جودة المنتج.

لماذا نري غالبا الردي من المنتجات الصينية في أسواقنا؟

كيف تولدت لدينا ثقافة أن المنتج الصيني ردي؟ إذا نظرنا إلى الأمر من زاوية مختلفة نجد أن السبب يعود إلى سلوك المستهلك ولا يعود إلى من يصنع المنتجات، فالصين تصنع جميع المنتجات بأي جودة يطلبها المشتري أو المستورد، والصين لم تكتسح الأسواق إلا حينما عملت بهذا الشكل الذي هو ببساطة تلبية متطلبات الأسواق العالمية بمختلف طبائع المستهلكين وبغض النظر عن إقتصاد الدولة المستوردة، وبما أن إقتصادات غالبية الدول العربية والأفريقية منهكة بعض الشيء نجد أنفسنا أمام مستهلك يبحث عن أرخص المنتجات بغض النظر عن جودتها، بالتالي يقوم المستورد كذلك باستيراد المنتجات التي تناسب تلك الأسواق، وإن لم يعمل المستورد بهذا الشكل لعادت عليه تجارته بالخسارة.. فالخلاصة أن سبب وجود المنتجات الرديئة راجع إلى سلوك المستهلك وما يبحث عنه في المقام الأول، وإلا فالصين تقوم كذلك بصناعة أرقى المنتجات وتصدرها إلى الدول الغربية والأوروبية.

– كيفية معرفة مدى جودة المنتج الصيني

لمعرفة جودة المنتج الصيني يتم النظر ببساطة إلى سعر المنتج فكلما إنخفض السعر إنخفضت الجودة تباعا، فمثلا حينما سألت أخي الذي يسكن في بريطانيا منذ عدة سنوات عن جودة المنتجات الصينية أجاب بما مفاده أنه يمتلك منتجات صينية 'رخيصة' لكنها متدنية الجودة وأنه علي الجانب

الأخر يمتلك منتجات صينية 'غالية' لكن في نفس الوقت عالية الجودة، وكذلك من حيث الأصل والتقليد ينظر إلى الثمن فإن كان أقل بشكل ملحوظ من المعروف فالتاجر في تلك الحالة إما محتال أو يبيع منتجات غير أصلية، أما بشكل عام فالمنتجات الصينية مقارنة بغيرها من المنتجات تعتبر أقل سعرا وذلك لرخص اليد العاملة بجانب عوامل أخرى أثرت في سعر المنتجات الصينية وجعلتها تغزو أسواق العالم، وهذا ما يورق الدول الصناعية الكبرى اليوم. فكل ما علينا فعله لتجنب الجودة الرديئة هو البحث والمقارنة بين التجار والمصدرين في الصين مثلا أو غيرها من الدول التي نرغب باستيراد منتجاتها، ثم اختيار أفضلهم ثم التأكيد علي أن المطلوب هو أفضل سعر (وليس أقل سعر) مع أفضل جودة ممكنة.





أفضل الأطعمة للحصول على نوم جيد ؟

العنب : يحتوي على نسبة مرتفعة من البوتاسيوم، والمغنيسيوم، والعنب غني بالميلاتونين، لذلك فمن الأفضل دائما أن تأكل كوب من العنب الطازج قبل النوم.

الخضار الورقي : الخضار الورقي الأخضر يوفر لك جرعة صحية من الكالسيوم، مما يساعد على تحويل الأحماض الأمينية في الدماغ إلى الميلاتونين، عندما تحاول الحصول على نوم جيد، فالخضار الورقي أفضل بديل لمنتجات الألبان، لأنها تحتوي على نسبة دهون بسيطة والكثير من المغنيسيوم وفيتامين ك، ويمكن أيضا إدراج الخضار الورقي بسهولة في وجبة العشاء.

بذور الكتان : هي مثل الكثير من الأطعمة التي سبق وذكرناها، فإنها تحتوي على نسبة عالية من السيروتونين وأوميغا 3 والتربتوفان، من المعروف أن الأحماض الدهنية أوميغا3 تعمل على تخفيف الأعراض المرتبطة بالتوتر التي تمنع النوم. والمغنيسيوم في بذور الكتان يساعد على استرخاء العضلات، وقد ذكرت إنها تمنع الذعر الليلي.

العسل : قد يبدو غريبا أكل العسل قبل النوم، فإنه يحتوي على الجلوكوز، ولكن أظهرت الدراسات أن تناول العسل يساعد الكبد على تخزين الجليكوجين، فيجب إضافة العسل إلى كوب من الماء المغلي وشربه فإنه يعتبر مهدئا قبل النوم.

تحذير : للحصول على نوم جيد وعميق تجنب تناول الأطعمة التي تحتوي على نسبة عالية من الدهون مثل الوجبات السريعة. ويجب عليك أيضا تجنب الأطعمة التي تحتوي على نسبة كبيرة من الملح مثل بعض الوجبات الجاهزة، أو الكحول، وسوف يجعلك تشعر بالعطش والجفاف في الليل. وأخيرا من المهم الابتعاد عن المشروبات التي تحتوي على الكافيين، مثل القهوة والمشروبات الغازية في المساء.

الحليب الدافئ : كوب من الحليب الدافئ هو من أفضل العلاجات الطبيعية للحرمان من النوم والحصول على نوم جيد ، منتجات الألبان غنية بحمض تريبتوفان الأميني الذي يعمل على حمل الناقلات العصبية والسيروتونين والميلاتونين. هذه الناقلات العصبية تساعد على استرخاء عقلك من خلال تباطؤ الإرسال العصبي، الكالسيوم الموجود في الحليب يساعد أيضا على تحويل التربتوفان في المخ إلى الميلاتونين الذي يساعد على الاسترخاء.

شاي البابونج : قد تم استخدام شاي البابونج كحل للأرق لعدة قرون لأنه يحتوي على الفلافونويد، ابيغينين والجليسين التي تساعد أيضا في علاج القلق عن طريق استرخاء الأعصاب والعضلات. فمن الأفضل شرب 3-4 أكواب من شاي البابونج إذا كنت تحاول النوم أو الشفاء من اضطراب الرحلات الجوية الطويلة. إلا أن المركز الطبي بجامعة ميريلاند نصح النساء الحوامل بعدم شرب هذا الشاي لأنه يمكن أن يزيد من خطر الإجهاض.

الموز : الموز يحتوي على مرخيات للعضلات والمغنيسيوم والبوتاسيوم، مثل منتجات الألبان التي تحتوي على التربتوفان الذي يتحول إلى مادة السيروتونين وينقل الشعور بالتعب إلى المخ. يمكنك مزج الموز مع الحليب قبل ساعة أو ساعتين من ذهابك إلى النوم لعمل مشروب نوم لذيذ.

الكرز : ينصح بتناول كوب من الكرز أو كوب من عصير الكرز، فإنه يساعدك على النوم ما يقرب من 40 دقيقة أطول من المعتاد.

اللوز : اللوز غني بالمغنيسيوم والتربتوفان، مما يساعد على تعزيز استرخاء العضلات والنوم، كما أنه يمد الجسم بالبروتين، الذي يساعد على استقرار مستويات السكر في الدم أثناء النوم. حاول استبدال الحلوى السكرية غير الصحية بالزبادي والعسل واللوز.

نصائح للمستهلك قبل الشراء



أطعمة لا توضع بالميكروويف

بالتأكيد يمتلك معظمنا جهاز الميكروويف في منزله، مع باقي الأجهزة المنزلية الهامة. كما أصبح للميكروويف مكان أيضاً في المطاعم و عربات السكك الحديدية المتطورة و عابرات المحيط كوسيلة لطهي كميات كبيرة من الطعام سوف يستغرق الامر عقود ليصبح الميكروويف مفيداً وبأسعار معقولة لأسرة متوسطة يقوم الميكروويف بطبخ الطعام عن طريق تأرجح الطاقة الكهرومغناطيسية التي هي مشابهة جداً لموجات الراديو و لكن تتحرك ذهاباً و إياباً بسرعة أكبر بكثير حيث تخترق حرارة الفرن العادي الغذاء ببطء، أما حرارة الميكروويف تصل على الفور لجزيئات الطعام تقريبا شبر واحد تحت سطح الطعام ينتج عنه عادة اشعاع لا يحتوي على ايونات، وهناك دراسات تبين أن هذا يمكن أن يحدث تغييرات في الدم و معدل ضربات القلب بالإضافة إلى أن الطعام الذي يتم تسخينه به يتسبب في نوع معين من سرطان الأمعاء والمعدة.

الفور في فقدان المواد المغذية لحظة قطفها. هذا هو السبب في تجميد الفاكهة أو الخضار إذا أمضت أكثر من أسبوع في التخزين، و النقل، ثم وضعها على الرفوف و كشفت دراسات روسية في أواخر السبعينات أن إذابة الفواكه المجمدة في الميكروويف ينتهي بتحويل العناصر المفيدة إلى مواد مسرطنة يمكنك إذابة الفواكه المجمدة أفضل في الثلاجة أو ببساطة في درجة حرارة الغرفة.

اللحوم المجمدة : من الصعب إذابة اللحوم المجمدة في هذا الجهاز، حيث أنها تستغرق وقتاً

طويلاً لبدء طهيها. قد تدوب حواف اللحوم و تتحول إلى البني في حين لا تزال من الداخل مجمدة عندما يصل اللحم إلى 140-40 درجة فهرنهايت فإن مستوى البكتيريا يبدأ في النمو و التكاثر، إذا لم يتم طهي اللحم على الفور فقد

ما هي الأطعمة التي يمكن أن تتعرض للخطر عند استخدام الميكروويف ؟

أفران الميكروويف يجب أن تمر عبر إجراءات الاختبار و السلامة على نطاق أوسع بكثير في هذه الأيام من المصنعين مما يعمل على تخفيض المخاطر الصحية إلى حد كبير. و لكن هنا بعض الأطعمة التي عليك تجنب وضعها به.

البروكلي: أي شكل من أشكال الطبخ سيؤدي إلى تدمير بعض المواد المغذية في الطعام. و لكن الطبخ البخار هو الأكثر فائدة و لا يزال يسبب فقدان حوالي 11% من مضادات الأكسدة من البروكلي و لكن وضع البروكلي في هذا الجهاز مع قليل من المياه يفقد ما يصل إلى 97% من المواد المضادة للاكسدة المفيدة.

الفواكه المجمدة : شراء الأطعمة المجمدة في الواقع ليست فكرة سيئة لأن عملية التجميد يمكن أن تساعد في الحفاظ على المواد الغذائية في الفاكهة. تبدأ الفاكهة على

- لا تشتري السلع مجهولة المصدر
- لا تثق بالضمانات الشفهية خاصة بالسلع المعمرة أو ذات الاستعمال الطويل
- احتفظ بفاتورة البيع وشهادات الضمان
- لا تنساق وراء الإعلانات المغرية
- ابحث عن السلع ذات المواصفات والجودة العالية
- افحص السلع فحصاً جيداً وتأكد من سلامتها قبل مغادرة المحل
- تأكد من تاريخ الصلاحية قبل الشراء خاصة السلع والمواد الغذائية
- تأكد من مصدر البضاعة التي تقوم بشرائها وطريقة الاستخدام والتخزين والصلاحية الخاصة بها
- اطلع على كتيبات الضمان وتحقق من شروط والتزامات وواجبات ما بعد البيع



تسخين الأطعمة المغطاة بالبلاستيك قد تتكون المواد المسببة للسرطان يمكن لتسخين هذه الأغلفة البلاستيكية أو الحاويات أن يتسبب في إطلاق مواد كيميائية سامة و ضارة مباشرة في الأطعمة.

أطباق مغطاة بأكياس بلاستيك أو في حاويات من البلاستيك : هناك الكثير من الوجبات السريعة بهذا الشكل، و لكن القاعدة الأولى في استخدام هذا الجهاز هي عدم وضع أي شيء مع أي شكل من البلاستيك به. عند

تتحول إلى قطعة ملوثة جدا وجدت الأبحاث اليابانية أن اللحوم المطبوخة أطول من 6 دقائق في الميكروويف تخسر النصف من فيتامين B-12 التي تحتويها أفضل طريقة هي السماح لها بالذوبان في التلاجة أثناء الليل أو تحت المياه الباردة الجارية.

«العلاقة بين التميز المؤسسي والأداء المؤسسي و أهمي

إعداد: مدحت فهمي صالح

محاضر وخبير المواصفات والجودة - عضو مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة

والأوضاع الخارجية المحيطة بها. ومن ثم فإن "إدارة التميز" هي القدرة على توفيق وتنسيق عناصر المنظمة وتشغيلها في تكامل وترابط لتحقيق أعلى معدلات الفاعلية، والوصول بذلك إلى مستوى المخرجات الذي يحقق رغبات ومنافع وتوقعات أصحاب المصلحة المرتبطين بالمنظمة.

ولتحقيق إدارة التميز يتطلب توفر المقومات الآتية:

- خطة استراتيجية متكاملة.

- قيادة فعالة تتولى وضع الأسس والمعايير لتطبيق الخطط والسياسات واتخاذ القرارات وقيم وأخلاقيات العمل لتحقيق التميز.

- منظومة متكاملة من السياسات التي تحكم وتنظم عمل المنظمة وترشد القانمين بمسئوليات الأداء إلى أسس وقواعد ومعايير اتخاذ القرار.

- هياكل تنظيمية مرنة ومتناسبة مع متطلبات الأداء وقابلة للتطوير والتكيف مع التغيرات والتحديات الخارجية والداخلية للمنظمة.

- نظام متطور للجودة الشاملة، يحدد آليات تحليل العمليات وأسس تحديد مواصفات وشروط الجودة.

- نظام متطور لإعداد وتنمية الموارد البشرية وتقويم أدائها.

- نظام متكامل للمعلومات لدعم اتخاذ القرار في المنظمة وتقويم الأداء المؤسسي والنتائج والإنجازات.

العلاقة بين التميز المؤسسي والأداء المؤسسي:

إهتمت العديد من الدراسات بتطوير أساليب تعتمد على الجودة بهدف زيادة إنتاجية المؤسسات ومن أشهرها نماذج التميز (ديمنج و بالدريدج و النموذج الأوروبي). أحد الاهتمامات الأساسية من تطبيقها دراسة تأثيرها على خصائص المنظمات. من أهم الأساليب وأشهرها إدارة الجودة الشاملة (TQM) التي استخدمت لزيادة

الأداء. وإهتم عدد من الدارسين بتقسيم (TQM) إلى فئتين

(Soft & Hard). ترتبط الفئة الأولى (Soft) بإدارة الموارد البشرية و تركز بشكل كبير على القيادة و فرق العمل و التدريب و مشاركة العاملين. وتهتم الفئة الثانية (Hard) بقضايا زيادة

الأساليب والعمليات الإنتاجية، وبناء إطار عمل خلال تشييد عمليات وإجراءات تضمن التحسين المستمر لما تقدمه لعملائها.

توصل الباحثون إلى أن التطبيق الأمثل لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة يؤدي بالضرورة لأداء مؤسسي أفضل. وأن استخدام كلا من

ذ (Soft & Hard TQM) يجب أن يصاحب كلا منهما الآخر

عند التطبيق للحصول على نتائج جيدة. وتلعب الثقافة التنظيمية (المؤسسية) دورا هاما لزيادة التميز المؤسسي. وأن هناك علاقة

معنوية بين المتغيرين (الثقافة المؤسسية و التميز المؤسسي) من خلال تأثير مكونات (المتغيرات المستقلة) الثقافة المؤسسية التالية:

(جودة القيادة، وجودة الإستراتيجيات، وجودة الموارد البشرية،

يعكس الأداء المؤسسي الأداء المالي وغير المالي لمنظمات الأعمال، ويعرف الأداء المؤسسي بأنه المنظومة المتكاملة لنتاج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية.

وقياس الأداء ذو أهمية كبيرة لإدارة فعالية المنظمات، حيث (ديمنج Deming) على أن تطوير أي عملية لا يمكن أن يتم بدون قياس نتائجها. وتعتمد منهجيات وآليات وأدوات قياس الأداء من خلال

المقارنة مع الحالات العالمية الناجحة في النماذج العالمية، وذلك من خلال:

- المقارنة بين المعايير الأساسية في جوائز التميز.

- التعرف على متطلبات جوائز التميز العالمية خاصة معايير الأداء.

- التعرف على منهجية استمرارية القياس للأداء دوريا وعلى فترات غير متباعدة دون توقف.

- التعرف على نتائج قياس الأداء في المؤسسات المتميزة.

- دور مفاهيم التميز في المنهجيات التنظيمية الابتكارية لتحسين أساليب العمل.

وعلى المنظمات أن تقيس نتائج أعمالها أو إدارتها حتى لو لم تحصل من خلال هذه النتائج على عائد أو مكافأة إذ أن المعلومات التي يتم الحصول عليها تحوّل أداء المنظمة إلى الأحسن.

والتميز يعني التفرد والتفوق في الأداء وتقديم الخدمات بكفاءة وفاعلية وبما يلبي ويتجاوز احتياجات وتوقعات المتعاملين ومتلقي الخدمة والجهات المعنية وذلك من خلال منهجيات وآليات عمل مطبقة تضمن التحسين المستمر في كافة جوانب الأداء، ولتحقيق

التميز، يتوجب على المنظمات توجيه اهتماماتها نحو التأقلم مع القوى الخارجية، وتعرف عملية التأقلم بأنها الجهد الذي تبذله المنظمة في سبيل الحد من اللايقين والانحرافات في عملياتها الإنتاجية والتسويقية، وبالتالي فعلى المنظمات أن تتعلم وباستمرار

عن المتغيرات الداخلية والخارجية ذات الإرتباط الإستراتيجي بمقومات النجاح والتميز. إن أي شركة تتبنى إدارة الجودة الشاملة يمكن أن تتحول إلى منظمة تعلم مستمر إذا استعملت بطريقة شاملة

أدوات الجودة السبع "القديمة" SPC Tools 7 والأدوات الجديدة للجودة "New 7 Tools" في سبيل دفع عجلة التغيير وترسيخ

ثقافة التعلم. لذا فإن المؤسسات المتميزة تحقق مستويات أداء رائعة مع الحفاظ عليها والتي تلبى أو تتجاوز توقعات كافة المعنيين لديها.

ويمكن وصف التميز على أنه العمل المتواصل من أجل التحسين المستمر. هذا المفهوم يرتبط مباشرة بنماذج التميز التي توفر أطرا

للإدارة الإستراتيجية في المنظمات التنافسية.

نشأ مفهوم "إدارة التميز" في الفكر الإداري المعاصر للتعبير عن الحاجة إلى مدخل شامل يجمع عناصر ومقومات بناء المنظمات على أسس متفوقة تحقق لها قدرات عالية في مواجهة المتغيرات

جوائز التميز

- بناء مستقبل مستدام
- تنمية القدرة المؤسسية
- تسخير الإبداع والابتكار
- القيادة من خلال رؤية وإلهام ونزاهة
- الإدارة بالكفاءة وسرعة التكيف مع التغيير
- النجاح من خلال مواهب وقدرات العاملين
- إستدامة النتائج الباهرة



معايير الجائزة الأوروبية للجودة (EFQM):

- | | |
|---------------------------|--------------------------|
| Leadership | 1- القيادة |
| Strategic | 2- التخطيط الإستراتيجي |
| Process | 3- إدارة العمليات |
| Management | 4- إدارة الموارد البشرية |
| Human Resource Management | 5- تحليل المعلومات |
| Information and Analysis | 6- رضا العاملين |
| People | 7- رضا العملاء |
| Customer | 8- المسؤولية الاجتماعية |
| Impact | 9- نتائج العمليات |
| Business | |

وجودة التخطيط وإدارة الموارد، وجودة العمليات بالمنظمة، وطرق التقييم).

لم يهتم فقط الباحثين بدراسة تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على التميز المؤسسي ومن ثم على الأداء المؤسسي، بل تناولت الدراسات تأثير متغيرات أخرى ثبت أنها على علاقة معوية مع التميز المؤسسي من أهمها: ERP-Enterprise Resource Planning، EO- Entrepreneurial Orientation، EOC- Entrepreneurial Orientation Culture

وأكدت دراسات أخرى أن التميز المؤسسي كمتغير مستقل يؤثر تأثيراً معنوياً في المتغير التابع الأداء المؤسسي. وبالنظر إلى وجود هذه المتغيرات كنموذج متكامل فإن التميز المؤسسي متغير وسيط بين المتغيرات المستقلة الأخرى ومن أهمها متغير (إدارة الجودة الشاملة) والأداء المؤسسي كمتغير تابع.

معايير لأهداف الأداء المتميز: تم تصميم المعايير الخاصة بأهداف الأداء المتميز من أجل مساعدة المنظمات لاستخدام مدخل متكامل لإدارة أداء المنظمة والذي ينتج عنه تقديم قيمة محسنة بصورة مستمرة للعملاء وحاملي الأسهم، والمساهمين في دعم استمرارية تحسين فعالية وقدرات المنظمة والتعلم الشخصي.

الغرض من المعايير: وتعتبر المعايير الأساس الذي تقوم عليه عملية التقييم الذاتي من أجل المنافسة في مجال الجودة وتقديم تغذية مرتدة للمتقدمين لنيل تلك الجائزة، وبالإضافة إلى ذلك فإن المعايير تساهم في تحقيق زيادة القدرة التنافسية للمؤسسات الأمريكية من خلال الأدوار الثلاثة التالية:

تسهيل تحسين الإتصال والتشارك المعرفي بأفضل التطبيقات أو الممارسات للمنظمات بكافة أشكالها.

تخدم كأداة للأمام بإدارة الأداء.

كمرشد مؤسسي للتخطيط وفرص التعلم.

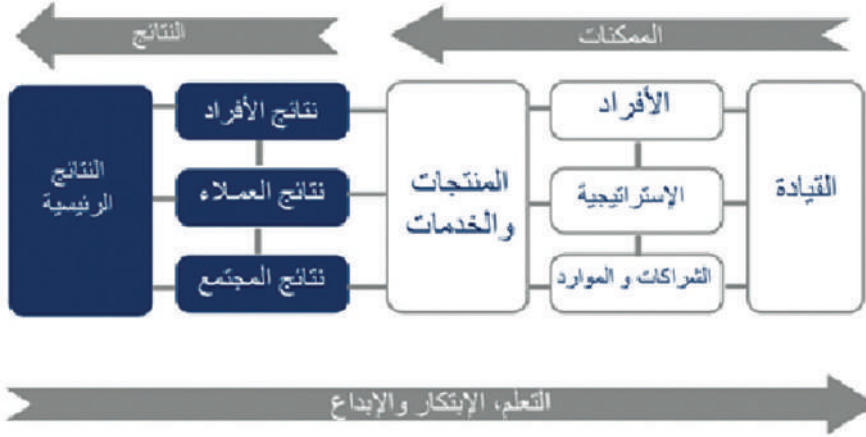
النموذج الأوروبي للتميز: The European Excellence Model

أنشئت EFQM عام 1989 من قبل الشركات الأوروبية ذات الأداء العالي بهدف تعزيز ونشر فكرة للتميز وما زالت التميز في العمل في أوروبا، وهذه المؤسسة وضعت نموذج تحافظ عليه. وتتبلور فلسفة النموذج الأوروبي في أن التميز في الأداء، خدمة العملاء، تحقيق المنافع لأصحاب المصلحة من العاملين وغيرهم والمجتمع بأسره إنما يتحقق من خلال القيادة التي تقوم بصياغة وتوجيه السياسات والإستراتيجيات والموارد البشرية وتستثمر العلاقات وتدير العمليات المختلفة بالمنظمة. فالنموذج الأوروبي يعرف التميز بأنه: [الممارسة الباهرة في إدارة المنظمة وتحقيق النتائج].

المفاهيم الأساسية للتميز من خلال الجائزة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM):

- إضافة قيمة لصالح المتعاملين

نموذج التميز - المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة



الماضي، بدأت مسيرتها بإطلاق أول جائزة في العالم من نوعها عام 1951 في اليابان وأطلق عليها (جائزة ديمينج للجودة)؛ عرفانا منهم بما قدمه هذا العالم من ثورة وتطوير لليابان بعد الحرب العالمية الثانية.

أصبحت جائزة ديمينج للجودة هي المحرك الحقيقي للثورة الصناعية اليابانية.

حاول الأمريكيان بعد أزمة الركود الاقتصادي في السبعينيات الميلادية نقل تجربة النجاح الياباني لبلادهم فقاموا بإنشاء جائزة مالكوم بولدرينج الوطنية للجودة عام 1987، ومن ثم تبعتها أوروبا بإنشاء جائزة الجودة الأوروبية عام 1991، ثم انتشرت بعد فكرتها في أوروبا وبين دول العالم.

جدوى وأثر تطبيق برامج التميز:

أثبتت الدراسات التحليلية الحديثة لأكثر من 600 من المؤسسات العالمية أنه من خلال مقارنة نتائج الأداء الرئيسية المالية وغير المالية لمجموعات مماثلة من المؤسسات من حيث الحجم وطبيعة النشاط أن أداء المؤسسات التي تطبق نماذج عالمية للتميز تتفوق في نتائج أدائها عن غيرها بنسبة تتراوح ما بين 30% - 40%. أكدت التجارب المحلية والإقليمية والعالمية بأن تطبيق نماذج التميز في القطاع الحكومي هي من أكفأ الوسائل في تحقيق قفزة نوعية بمستوى أداء مؤسسات القطاع العام من حيث تقديم خدماتها للمتعاملين وتحقيق التحسين المستمر، كما أن أثر برامج التميز في تحسين أداء القطاع العام أعلى منها في القطاع الخاص بكثير.

Results

جوائز الجودة والتميز:

تعتمد كافة جوائز الجودة في العالم على أساس إجراء تقييم لأداء المؤسسات بالمقارنة مع معايير "محددة سلفاً"، وبالتالي يتم تقويم أداء هذه المؤسسات وفقاً لدرجات محددة لكل عنصر من العناصر التي يجري تقويمها. من ضمن التوصيات التي تؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي إطلاق جوائز الجودة والتميز. أهداف جوائز الجودة: هدف الجائزة الأساسي هو الإرتقاء بالأداء ورفع مستواه تجاه الأفضل وفق ما وضع لها من معايير، بالإضافة إلى:

- زيادة الوعي بأهمية جوائز الجودة بسبب مساهمتها الهامة في زيادة الميزة التنافسية للمؤسسات.
 - تشجيع التقويم الذاتي للمؤسسات ومقارنة أداء المؤسسة مع المعايير الموضوعية.
 - الحث على تشجيع تبادل المعلومات بخصوص استراتيجيات نشر ثقافة الجودة والنتائج المتحققة من تطبيق هذه الإستراتيجيات.
 - زيادة الوعي بخصوص متطلبات الحصول على التميز.
 - تشجيع المؤسسات على تقديم وتطبيق عمليات التغيير والتطوير بالمؤسسة.
- جوائز الجودة والتميز هي نتاج تراكمات ومساهمات بشرية قام بها رواد الجودة (ديمنج و جوران و كروسبي و غيرهم) خلال القرن

الجائزة الأوروبية للتميز (EFQM).



الهدف من الجائزة:

المنافسة والارتقاء بتنافسية المنتجات والخدمات المصرية وتعزيز ونشر الوعي بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة والابتكار والتميز لدى المنشآت والمستهلك المصري. تشجيع وزيادة المنافسة في مجالات جودة السلع والخدمات لدى المنتجين والمصدرين. تشجيع الابتكار كوسيلة للتنافس الفعال وتشجيع تبادل الخبرات المتميزة بين المنشآت الصناعية. دعم المزايا التنافسية للمؤسسات والصناعة في جميع مجالاتها. تحسين القدرة التنافسية كمحرك للنمو والانطلاقة الاقتصادية وذلك من خلال تحديث وتطوير وتدعيم الصناعة المصرية. بالإضافة إلى: توليد الاهتمام لدى المؤسسات الوطنية بالجودة. الارتقاء بالسلع والخدمات الوطنية لمستويات أعلى من الجودة، وتزويد المؤسسات بالأدوات اللازمة لمواجهة التحديات في الأسواق الداخلية والخارجية. الاعتراف الوطني بالمؤسسات الرائدة في إدارة الجودة الشاملة وجعلها قدوة لغيرها من المؤسسات.

أثبتت جوائز الجودة والتميز إسهامها المباشر في تطوير إدارة الجودة وأنشطة الرقابة على الجودة في الدول التي ترعى هذه الجوائز، واستطاعت الشركات والمؤسسات المتقدمة للجائزة من خلال توافيقها مع متطلباتها تبني مداخل جديدة في إدارة الجودة تتوافق مع حاجات وبيئة العمل، فضلاً عن تطوير طرق أكثر فاعلية في إدارة الجودة، مع إقامة هياكل لتنفيذ تلك الطرق عملياً.

استخدام نماذج وجوائز التميز: مع أنه يمكن استخدام نماذج التميز في عملية التقييم الذاتي من قبل المؤسسة كوسيلة لتحسين الأداء، إلا أن المشاركة في جوائز التميز يضمن الإضافات التالية:

توفير بيئة إيجابية للتنافس الإيجابي والمقارنة المعيارية بين المؤسسات.

تقييم خارجي موضوعي يشكل قيمة مضافة للمؤسسة من خلال تحديد نقاط القوة وأبرز فرص التحسين.

تقديم الجهة الفائزة كقدوة تحتذي في الأداء المتميز ويشجع تبادل الخبرات.

التكريم والتقدير الإعلامي يشكل حافزاً للمؤسسات على الإنجاز والتميز.

لماذا نحتاج إلى نماذج التميز: تعتبر نماذج التميز أداة إدارية شاملة تستخدمها الكثير من المؤسسات في العالم للأغراض الآتية:

أداة للتقييم الذاتي عن طريق قياس موقع المؤسسة الحالي على مسار التميز، ومساعدتها على فهم الفجوات، ومن ثم إيجاد الحلول. أساس لمصطلحات مشتركة وطريقة تفكير بالمؤسسة تتشارك فيها كافة الفعاليات.

إطار عمل لوضع المبادرات الموجودة في المؤسسة في مكانها الصحيح وإزالة التكرار وتحديد الفجوات.

بنية لنظام إدارة شامل للمؤسسة.

ترويج التحسين/التطوير في المؤسسات من خلال إجراء التقييم الذاتي لأدائها وفق معايير النموذج.

الجائزة القومية للتميز (التجربة المصرية):

أطلقت وزارة التجارة والصناعة مسابقة الجائزة القومية للتميز في إطار الخطة القومية للجودة منذ عام 2005 بغرض تشجيع التنافسية بين الشركات الصناعية للارتقاء بمستوى الأداء والمشاركة في تحقيق أهداف التنمية، واستمرت المسابقة أربع دورات حتى عام 2009 بإشراف مركز تحديث الصناعة.

اعتمدت الجائزة القومية للتميز في دوراتها الأربع السابقة على معايير جائزة التميز الأمريكية (بالدريدج).

الدورة الخامسة لبر نامج الجوائز القومية للتميز 2013:

قام المعهد القومي للجودة (NQI) بإطلاق الدورة الخامسة للجائزة في يونيو 2013 بناء على قرار وزير التجارة والصناعة بقيام المعهد بالإشراف على الجوائز القومية للجودة.

اعتمدت الجائزة القومية للتميز في دورتها الخامسة على معايير



التنافسية وإستراتيجية الإستدامة

مهندس أسامه المليجي

رئيس شركة توتال الإستشارية - مقرر اللجنة الوطنية لمواصفات إدارة الجودة

سلسلة إمداد متينة ويعتمد عليها

“Reliable Supply Chain”

تعد سلسلة الإمداد من أهم مكونات التنافسية لذا يلزم

- بناء التنافسية في سلسلة الإمداد
- إتخاذ قرار اللجوء إلى مورد أو متعهد
- وضع معايير الجودة في الاختيار
- مسئولية الموردين والمتعهدين المجتمعية والبيئية
- تبني برنامج لتنمية سلسلة الإمداد وإضافة قيمه

منتجات منافسه ومسئوله بينيا ومجتمعيا

يتوجه العالم الآن إلى تفضيل المنتج المسؤول

Responsible Competitive Product

أخذاً الإعتبارات الآتية :-

- مراعاة البعد البيئي وإستهلاك الوقود والمياه والموارد الطبيعيه
- مراعاة البعد المجتمعي وحقوق الإنسان والعمل وتشغيل النساء والأطفال

منتجات آمنه ومطابقه للمواصفات القياسيه

- إنشاء نظام لل رصد والقياس والتحليل والتحسين المستمر من دعائم التنافسيه
- نظام مراقبة أداء العمليات
- مراقبه وضبط جودة المنتج والخدمه
- تقييم المطابقه والإلتزام بالنظم والإجراءات
- رصد رضاء العملاء وسرعة إزالة الشكاوى

وهناك ثلاث مراحل مقترحه للتحويل إلى التنافسيه المستدامه هي :-

- مرحلة تأهيل الشركه ومنتجاتها وخدماتها وأجهزتها التسويقيه والإنتاجيه والإداريه ومواردها البشريه للتنافسيه
- مرحلة إدارة التنافسيه وتطبيق معايير الإداره الرشيده والحوكمه
- مرحلة تنمية وإستدامة التنافسيه

يتطلع الصناع ومقدمو الخدمات لتجاوز التحديات الحاليه والعمل على الإستمرار في أداء دورهم الوطني وتحقيق نمو مستدام والمساهمه بفاعليه في تحقيق أهداف التنميه المستدامه وصنع مستقبل افضل لمصر ولكل المصريين تواجه الصناعه والخدمات الوطنيه منافسة شرسه سواءا في الأسواق المحليه أو في القدره على النفاذ إلى الأسواق الدوليه وخرجت من إطار المنافسه الشريفه إلى ممارسات غير قانونيه ولأخلاقيه لعدد من الدول والشركات

وهناك نماذج عديده للتحديات التي تواجه الإقتصاد منها

- البضائع والمنتجات المستورده تتمثل في :-
- تغير أسعار الطاقه وتوفرها أحيانا
- تحديات ترتبط بالمياه والضوابط البيئيه
- تحديات في سلسلة الإمداد والموردين وتذبذب أدانهم
- تحديات في التعامل مع الإجراءات الحكوميه في الموانى والجمارك وغيرها من الأجهزة وإجراءاتها الطويله والمعقده أحيانا

ولكن هناك أيضا العديد من الفرص المتاحة مثل :-

- الإلتحاق بسلسلة الإمداد للشركات العملاقه والدوليه
- الطاقه الجديده والمتجدده
- المشروعات القوميّة الكبرى
- التصدير

ومكونات نموذج التنافسيه المستدامه تشتمل على :-

- ضبط التكلفة ومرونة التسعير
- ضبط الوقت ومواعيد التسليم
- المنتج المسئول بينيا ومجتمعياً
- إدارة المخاطر والفرص
- جهاز تسويق كفاء و مستشعر للتغيير
- موارد بشريه مؤهله وملتزمه
- تكنولوجيا المعلومات والإتصالات
- إدارة المعرفه
- فهم السياق وإدارة المخاطر والفرص

المعهد القومي للجودة نور على الطريق

زهراء سعيد

العالمية وكذلك تقديم الخدمات الإستشارية المختلفة هذا بالإضافة إلى الإسهام في رفع كفاءة مقدمي خدمات التأهيل والتدريب من خلال تسجيلهم بالمعهد طبقاً للقرار الوزاري رقم 347 لسنة 2010 الذي يلزم جميع الجهات العاملة في التأهيل والتدريب في مجالات الجودة والبيئة والسلامة بالرجوع للمعهد القومي للجودة لاستيفاء إجراءات اعتمادها ويقوم المعهد بمراجعة امكانيات هذه الجهات في ضوء الدليل الإرشادي الصادر من المعهد والمتوافق مع المرجعيات الدولية مما عاد بالنفع على متلقي هذه الخدمات والمجتمع المصري كافة كما يقوم المعهد بعقد الندوات والمؤتمرات وهي أحد وسائل نشر ثقافة الجودة ونقل الخبرات في هذا المجال حيث يشارك بها العديد من الوزارات والهيئات والجامعات والجهات المحلية والدولية المهتمة بالجودة وأنشطتها المختلفة كما قام المعهد بمراجعة نظم الجودة بالمنشآت الصناعية والخدمية من حيث صلاحية النظام وكفاية الكوادر العاملة فيه وتأهيلها لدعم القدرات الإنتاجية في مجالات الجودة المختلفة طبقاً للقرار الوزاري رقم 835 لسنة 2009 .

كل هذا ساهم بشكل كبير في نشر ثقافة الجودة بالمجتمع المصري بكافة قطاعاته وتستمر مسيرة المعهد القومي للجودة في تحقيق رسالته المنشودة .

لماذا عندما يذكر مصطلح الجودة يتبادر إلى ذهن الكثيرين أننا نتحدث عن شيء خيالي وصعب وتحقيقه ؟ لماذا يظن البعض أن تطبيق مفهوم الجودة يقتصر فقط على الأطباء والمهندسين أو بعض المنتجات ذو المواصفات الفنية العالية فقط؟ لماذا عندما نطالب الناس بتطبيق مفاهيم الجودة يشعرون كأننا نطلب منهم ارتداء بدلة الفضاء والقيام برحلة للفضاء الخارجي ؟ لماذا يتبادر إلى ذهن البعض أن تطبيق الجودة يقتصر فقط على الدول المتقدمة أن مصر باعتبارها من الدول النامية أمامها طريق طويل للوصول إلى هذا الحلم ؟

كل هذه المفاهيم المغلوطة كانت تمثل عبئاً ثقيلاً في تحقيق هدف المعهد القومي للجودة وهو نشر ثقافة الجودة في المجتمع المصري بل وتصحيح تلك المفاهيم الخاطئة لدى البعض لذا كانت مسيرة المعهد منذ إنشائه عام 2006 ولمدة 10 أعوام مسيرة طويلة وصعبة استطاع المعهد من خلالها نشر هذه الثقافة في كثير من القطاعات الصناعية والخدمية من خلال خدماته، حيث قام المعهد بتقديم خدمات تدريبية متنوعة في كل القطاعات الإنتاجية والخدمية والتجارية ومنح الدبلومات المهنية المتخصصة في مجالات الجودة المختلفة مما ساهم بشكل كبير في رفع كفاءة العاملين بالمجال وكذلك قام المعهد بتأهيل كبرى الشركات للمواصفات

أثر التدريب على منظمات الأعمال

مدحت عبد الوهاب

على مستوى العمل، نظراً لحالة التطور التي تمس أسلوب العمل (التقنيات والآلات) والتي تؤدي بدورها إلى تغيير طبيعة العمليات الإنتاجية، فضلاً عن أن التدريب هو في حد ذاته صقل للمهارات والخبرات والمعلومات والمعارف؛ كما يمكننا أن نستشف أكثر أهمية التدريب بالنسبة لمسألة التنمية البشرية في البلدان العربية من خلال استعراض أهم الأهداف وهي: يمكن زيادة مهارات ومعارف العناصر البشرية من خلال التدريب الأمر الذي ينعكس في سرعة تنفيذ المهام والعمليات الموكلة إليهم.

يهدف التدريب إلى رفع الروح المعنوية للعناصر البشرية، وهذا من خلال شعورهم بتقدير أهميتهم من طرف إدارة المؤسسة.

يهدف التدريب إلى تأقلم العاملين مع المستجدات الحاصلة في البيئة الخارجية للمؤسسة، والمتعلقة بالمهام والوظائف المنوطة بهم.

يفقد التدريب إلى خلق القدرة لدى المتدربين على تحمل المسؤولية والمبادرة والانتماء.

يؤدي التدريب إلى ضمان سلامة العاملين من خلال التقليل من حوادث العمل، وهذا بفعل تأثير التدريب على استخدام الآلات والتحكم في استعمالها.

التدريب يؤدي إلى قدرة المنظمات على الاستمرار والبقاء رغم التغييرات الحاصلة في البيئة الخارجية.

تشهد بيئة منظمات الأعمال في البلدان العربية تغيرات سريعة، وتطورات تقنية متزايدة بفعل تأثير المنافسة الحادة الناتجة بدورها عن ظاهرة العولمة، والهيمنة المتنامية للنظام العالمي الجديد؛ الأمر الذي جعل هذه المنظمات في موقف صعب، لا يكفي معه الأداء العادي لمواجهة أثار تلك التغيرات، بل يستلزم منها العمل على تحسين أدائها إلى مستويات عالية تمكنها من التفوق على منافسيها، أي يتيح لها القدرة على التنافس على المستوى العالمي لكي تضمن البقاء وتحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها، وقد حظي موضوع تنمية الموارد البشرية باهتمام متزايد من طرف الباحثين سواء على المستوى الكلي أو الجزئي، لما تلعبه هذه التنمية للعنصر البشري من دور هام في تحقيق التنمية الشاملة، وتأميناً لهذا الدور الهام للموارد البشرية دأبت المنظمات على تنميته عن طريق تدريبه وتحفيزه وتطوير قدراته كي يؤدي دوره بكل فعالية كفاءة ويساهم في تحقيق الأهداف والغايات المرسومة، والأكثر من ذلك أصبحت تنظر إليه وتتعامل معه من منظور إستراتيجي، وبذلك أصبحت أدبيات التسيير الحديث تحوي مفهوماً جديداً، ألا وهو الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية. وتوجد العديد من العناصر التي يمكن لمنظمات الأعمال في البلدان العربية لتنمية مواردها البشرية، وتتجلى أهمية التدريب في أنه يتيح للعاملين التأقلم مع التغيرات التي تحدث



اثر تطبيق المواصفة ISO 15189 لجودة وكفاءة المعامل الطبية

م. احمد عبد الرازي

مدير الجودة

واتجاهها من المنظمة الدولية للمعايير ISO نحو الاهتمام بالصحة واهميتها في بناء مجتمع سليم يتمتع بالرعاية الصحية من خلال بناء وتطوير مواصفات فنية خاصة بالمعامل تقوم على انشائها لجان فنية متخصصة جاء بداية بانشاء المواصفة ISO/IEC 17025 عام 1999 حتى الاصدار الاخير عام 2005 .

ثم تلاها عمل الدراسات والابحاث من خلال اللجان الطبية اهتماما بالمعامل الطبية على وجة الخصوص ف جاء اصدار المواصفة المتعلقة باداء وكفاءة المعامل الطبية ISO 15189 عام 2003 (للتضمن البنود الفنية والادارية) لادارة المعامل الطبية وجاء تطويرها تدريجيا من خلال اللجنة ISO /TC212 لتصدر النسخة الثانية عام 2007 الى ان تم اصدار النسخة الاخيرة والحالية من المواصفة ISO15189:2012 وهي المواصفة الوحيدة والمعنية باداء المعامل الطبية وتعتمد المواصفة في عملها على المبادئ الاساسية للجودة في التركيز على العميل- القيادة- مشاركة الافراد- التحسين المستمر- العلاقات بين الموردين وغيرها الى جانب تضمين البنود الادارية الاساسية من المواصفة ISO001:2008 وهي متطلبات نظام ادارة الجودة.

وتأتي مرحلة اعتماد المعامل الطبية طبقا لتطبيق المواصفة ISO15189:2012 بعد تأهيلها ثم اعتمادها من خلال جهة الاعتماد والتي تشرف على ادائها

(International Laboratory Accreditation Cooperation-ILAC)

وهي تعتبر الجهة المسؤولة عن الاعتماد الدولي للمعامل وارتبطت المواصفة بكفاءة استخدام الموارد داخل المعامل سواء موارد بشرية أو اجهزة أو ادوات أو المستهلكات أو العينات وطرق الاخذ والمناولة الى جانب كيفية التعامل الافضل مع العميل أو المريض والاستماع الى شكواه وايجاد حلول سريعة ومبتكرة الى جانب معرفة توقعات العميل من الخدمات بهدف اجراء التطوير على الخدمات الحالية الى جانب امكانية اضافة خدمات جديدة هذا بالإضافة الى الالتزام بكافة التشريعات والقوانين التي تحكم ذلك. الى جانب الاهتمام بالعملاء الداخليين وهم الموظفين داخل المعامل

لقد زادت توقعات العملاء في الفترة الاخيرة فيما يتعلق بالجودة هذا مع ازدياد المنافسة العالمية والتطرق للخدمات الجديدة والمبتكرة دائما في جميع المجالات مع ارتباط المنظمات بضرورة مواكبة العصر والتطور والاتجاه ايضا نحو تحسين الخدمات واستثمار الموارد وتوظيفها نحو تحقيق اهدافها بكفاءة وفاعلية.

لهذا وسعيا نحو تحقيق رضا العملاء والعاملين في المؤسسات من اجل تحقيق رضا المجتمع ككل وخصوصا في المعامل الصحية من اجل توفير الرعاية الصحية للانسان والذي تسعى الية كافة حكومات الدول والمجتمعات الانسانية الى جانب توفير الاساليب العلاجية الحديثة ليتمكن من القيام بمهامه واجباته اليومية على اكمل وجة دون اي عيب، فتوفير الرعاية الصحية ليست الهدف المطلوب فقط بل وتقديم الرعاية باعلى جودة وكفاءة ممكنة تضمن اتمامها في احسن صورة وخاصة لحساسيتها وخطورتها وارتباطها ب حياة الانسان ونجد انها من المحددات الرئيسية في بناء منظومة بناء البنية التحتية للجودة في المجتمع.

هذا نظرا لزيادة العوامل الحياتية كتعداد السكان وانتشار الاوبئة والامراض مع ظهور الامراض الجديدة في الوقت الحالي الى جانب عوامل التلوث البيئي وغيرها، وإذا نظرنا كثيرا الى نقص ثقافة الجودة التي كان لها اثرا كبيرا في اداء المعامل الطبية نظرا لضعف الامكانيات البشرية وظروف العمل المعملية مما اثر سلبيا على جودة النتائج المعملية التي تؤثر بشكل كبير في اتخاذ القرار الخاص بالمريض

واتجهت المنظمات والهيئات في الدول بشكل منفصل في اعتماد المعامل داخليا من خلال نظم الاعتماد المحلية التي تعتمد على بعض الاسس الطبية فقط فوجدنا العديد من المعايير على مستوى الدول بشكل يخدم كل دولة على حده وملامظظروفها الطبية فقط دون الاهتمام بالعنصر البشري والاداء العام للمعمل ونجد ان لجنة الرعاية الصحية الامريكية IOM2001 قامت بإصدار دليل بكيفية تحسين النظام القديم للرعاية الصحية من خلال تحسين الوضع الحالي للرعاية وانه في حاجة لتغيير جذري لانه يحتوي على العديد من المشاكل.



المرتبطة بتطبيق نظم السلامة والصحة المهنية
رفع مستوى رضا المرضى عن أداء خدمات المعامل الطبية
كفاءة النتائج المستخرجة للمرضى والتي تساعد في اتخاذ القرار
السليم للمريض
رفع كفاءة استخدام الموارد المتعلقة بالمعامل سواء بشرية أو
مادية كالأجهزة والبرامج والادوات والمواد من خلال التأهيل
المناسب واجراء عمليات الصيانة
امكانية قيام المعامل المعتمدة باجراء اختبارات دولية وذلك
للموثوقية في استخراج النتائج الطبية
من خلال الدراسة والبحث وجدنا ان المعامل الطبية المعتمدة في
مصر قليلة جدا بالمقارنة بالدول العربية والاجنبية مما يعطي
مؤشرا على مستوى نتائج المعامل الطبية والثقة في تقاريرها
التي جانب العنصر الاداري للمعامل والنمطية والبيروقراطية التي
تعتبر الجانب السائد في معظم القطاعات الحكومية وبعض أنظمة
القطاع الخاص.
فدعوة جادة الى الاهتمام بأداء المعامل الطبية في اجل توفير
خدمة ورعاية صحية تهتم بحياة الانسان.

والاهتمام باداؤهم وتنمية بشكل مستمر من خلال التدريب الداخلي
والخارجي ايضا مع الارتباط بوجود برمجيات حديثة بالمعامل
تساعد الموظفين في اداء عملهم في استخراج المعلومات للمريض
بصورة جيدة وسريعة الى جانب الاحتفاظ ببيانات العملاء وسهولة
استرجاعها هذا ويأتي الاهتمام بالموردين وطرق اختيارهم وتقييم
الاداء على مستوى الفترات من اهم العوامل التي تساعد المعمل
في تحقيق اداء جيد.

لذا نجد ان المواصفة ارتبطت بادق التفاصيل التي تتيح في النهاية
تقديم خدمة عملية طبية جيدة للمريض ومن عوامل البنية التحتية
التي ركزت عليها المواصفة توفير البيئة اللازمة لاجراء عمليات
الفحص والمعايرة واستخدام الطرق المختلفة للحفاظ خصوصا
بالنسبة للمواد الخطرة والتخلص من النفايات بصورة آمنة من
خلال توفير عوامل السلامة والصحة المهنية بتوفير الاجهزة
الالية والادوات المساعدة التي تساعد في تقليل الاخطاء وانجاز
الاعمال باقل الخسائر المادية والبشرية.

لهذا فنجد ان فوائد الاعتماد على نظام اداء المعامل الطبية ISO
15189 الاتي:-

تشجيع وتوفير صورة جيدة للمعامل الطبية ونتائجها من خلال
ضمان الجودة

الامتثال والعمل طبقا للقوانين والتشريعات الدولية للمعامل الطبية

المراجع

المواصفة ISO15189:2012 لجودة وأداء المعامل الطبية

كيفية تطبيق مراجعة الأيزو على المنتج

هيثم محمد عبد الحميد عبد الغنى

- دبلومة فى ادارة الجودة الشاملة و مراجع معتمد و أخصائى رقابة جودة - شركة مطاحن شمال القاهرة

من وجودها بالمنتج، بينما هو داخل المصنع على خطوط الإنتاج، ومن هنا يمكن استنتاج أن خصائص الجودة أو مواصفات الجودة بالنسبة للمنتج يمكن تقييمها داخل المصنع (أعلى خطوط الإنتاج) أو في مراحل لاحقة بعد ذلك، وكلما ازدادت درجة صعوبة المنتج كلما ازدادت مراحل التقييم لذلك المنتج، ولكن معظم خصائص المنتج يتم تقييمها في المرحلة الاقتصادية؛ أي بعد التفتيش النهائي مباشرة، بخلاف الخصائص الباقية أو المعقدة، وعند إجراء مراجعة المنتج بعد شحن المنتج إلى الأسواق فإن هناك أكثر من وسيلة لإجراء المراجعة، فلو كان المنتج مكوناً من أجزاء صغيرة ومتناسكة فإنه من الممكن إرسال عينات منها إلى المعامل لفحصها وتقييمها، أما لو كان المنتج مكوناً من وحدات كبيرة فإنه من الأوفر أن يتم إرسال فريق المراجعة إلى مكان المنتج ويسمى ذلك النوع من المراجعات: المراجعة على خطوط الإنتاج، وفيه يقوم المراجعون بتقييم كفاءة عمليات التفتيش المختلفة بالنسبة لاكتشاف حالات عدم المطابقة مع المواصفات، أما بالنسبة للمنتجات الجديدة التي تطرح بالأسواق لأول مرة فإن مراجعات المنتج تعتبر مهمة جداً بالنسبة لبرنامج تطوير ذلك المنتج لزيادة قدرته



مراجعة المنتج هي عبارة عن تقييم مستقل لجودة المنتج؛ لتحديد صلاحيته للاستخدام ومطابقته للمواصفات، وتبدأ عملية مراجعة المنتج بعد انتهاء جميع التفتيشات بالنسبة للمنتج، ومن أهم أهداف مراجعة المنتج [تقييم مستوى الجودة المُسلمة للعملاء- تقييم عمليات التفتيش والاختيار بالنسبة لإمكانية تحديد التطابق مع المواصفات المطلوبة - توفير المعلومات المفيدة بالنسبة لعمليات التحسين المستمر في الجودة، والتحسين المستمر في كفاءة عمليات القياس والاختبار- إعطاء تأكيد بالنسبة للجودة خلافاً لعمليات التفتيش الروتينية] وعادة ما تكون هناك ظواهر تستدعي عمل مراجعة المنتج، ومن أهم تلك الظواهر أو العلامات منتج غير مطابق للمواصفات قد وصل ليد العميل على الرغم من وجود تفتيش على المنتجات بنسبة 100% - تلف المنتج بعد تفتيشه 100% (وقبل تسليم المنتج للعميل)- ظهور بعض العيوب خارج نطاق التفتيش 100% (أي لم تخضع أو تقيم خلال عمليات التفتيش).

مرحلة التقييم: في الوضع المثالي في أثناء مراجعة المنتج يجب أن يتم مقارنة أداء الخدمة الفعلي للمنتج، مع متطلبات الاستخدام للعملاء؛ هذا الوضع المثالي

يواجه صعوبة شديدة وتكلفة كبيرة عند التنفيذ، ولذلك فإن معظم مراجعات المنتج هي عمليات تقريب للاستخدام الفعلي للمنتج ولكثير من المنتجات البسيطة التي تتميز بالثبات عبر الزمن، فإن التقريب الناشئ من مقارنة نتائج اختبار المنتج بالنسبة للمواصفات المطلوبة يعتبر أسلوباً مفيداً لتنفيذ مراجعة المنتج، حتى بالنسبة للمنتجات غير البسيطة فإن خصائص الجودة المهمة بالنسبة للعميل يتم التأكد

التنافسية في السوق.

تصميم خطة المراجعة: يتم تصميم خطة مراجعة المنتج بمشاركة جميع الأقسام المعنية بالشركة؛ نظراً لتأثير الخطة على القرارات التنفيذية التي سوف تتخذ بناءً على نتائج المراجعة، وفي العادة يتم تكليف لجنة من عدة أقسام بالشركة لوضع الخطوط العريضة للخطة، تاركين لقسم تأكيد الجودة وضع تفاصيل كل مرحلة موجودة

بالخطة، وعند الموافقة على خطة مراجعة المنتج فإنه يتم إصدار دليل إجراءات ليعين المراجعين في أداء أعمالهم. مجال المراجعة: في حالة عدم المشاركة الكثيفة لجميع الأطراف المعنية بإعداد خطة مراجعة المنتج فإن ذلك غالباً ما ينتج عنه خطة غير مرضية، ومن ثم ظهور احتمالات قوية لعدم توافر عناصر الجودة المطلوبة في المنتج، وكمثال على عدم العناية بخطة المراجعة فإن مدير أحد المصانع لتصنيع الإلكترونيات قد تلقى تقرير مراجعة المنتج، وقد حصل ذلك المنتج على تقدير 98% ولذلك تم منح جائزة لحصوله على ذلك التقييم المرتفع، ولكن عند قياس متوسط الفترة الزمنية بين حدوث عيوب بالمنتج أثناء الاستخدام وجد أن المتوسط هو حوالي 200 ساعة فقط، وكان ذلك المصدر الأساسي لكل شكاوى العملاء فيما بعد، وتفسير ذلك أن متوسط الفترة الزمنية للاستخدام كان خارج تقييم لجنة مراجعة المنتج، مما أوجد تلك المشكلة. وفي حالة أخرى حدثت بمصنع للسيارات؛ فقد تم مقارنة النتائج التي تم التوصل إليها من خلال أحد بحوث التسويق، والنتائج الواردة بمراجعة المنتج، وتبين أن هناك فروقا واضحة بين هذه النتائج وتلك؛ فقد ثبت أن 18% فقط من جميع ملاحظات العملاء المهمة بالنسبة لهم تم مراجعتها أثناء جلسات مراجعة المنتج، وتم إهمال بقية الملاحظات، إن مثل تلك الحالات ترجع أساساً لعدم العناية بإعداد خطة مراجعة المنتج، ولذلك فمن الواجب إعطاء الإمكانات والمجهودات الوفيرة لحسن إعداد خطة مراجعة المنتج، ومن ثم تقليل فرص ظهور أي عيوب مستقبلية خاصة بجودة المنتج.

أخذ العينات لمراجعة المنتجات: من فترة لأخرى أثناء عمليات الإنتاج يتم أخذ عينات من المنتج لإجراء عملية المراجعة عليه، وحيث إن الغرض من إجراء عمليات مراجعة المنتج هو تأكيد جودة المنتج وليس لأغراض ضبط الجودة (التي تجري على خطوط الإنتاج) فإن حجم العينة المختارة يجب أن يكون متوازناً بين التكاليف العالية للعينات الكبيرة وعدم دقة النتائج بالنسبة للعينات الصغيرة، يجب أن يتم اختبار الوحدات المخصصة للمراجعة بأسلوب الاختبار العشوائي الكامل لضمان سلامة عملية المراجعة، ويتم الاعتماد على الطرق الإحصائية المتداولة في ضبط الجودة الإحصائي لمراجعة المنتج، وذلك في حالة الإنتاج الكمي الكبير، تلك الطرق تحدد حجم العينة بناء على درجة مخاطرة محسوبة عند فشل النتائج التي يتم التوصل إليها، وعادة ما يكون حجم العينة صغيراً جداً بالنسبة لحجم الإنتاج في حالات الإنتاج الكمي، ولكن في حالات إنتاج المنتجات الكبيرة ذات الأعداد الصغيرة فغالباً ما يتم اختبار أعداد محدودة منها قد تصل إلى واحدة فقط؛ فمثلاً هناك منتج للسيارات يحدد حجم العينة بـ 2% من إنتاج الوردية الواحدة، على ألا يقل العدد عن 5 سيارات، ولكن

بالنسبة لكل سيارة يتم اختبارها فهناك 380 بنداً يجب فحصها؛ منها بند لقيادة السيارة لمسافة حوالي 30 كم، أما بالنسبة للمعدل الذي يتم به إجراء مراجعة المنتج- يومياً أو أسبوعياً- في الوردية، فإن ذلك يخضع لاعتبارات عملية عديدة منها: التغيير في تصميم المنتج- الموردون- طرق الإنتاج، وغيرها من العوامل المهمة الأخرى. نتائج المراجعة: عادة ما يتم تقييم المنتج من خلال مراجعة المنتج بأسلوب وضع الدرجة للعناصر المختلفة التي يتم تقييمها، ثم جمع تلك الدرجات للوصول إلى تقدير نهائي للمنتج. هذا التقدير النهائي يعد من العناصر الأساسية في التقدير النهائي عن جودة المنتج المطروح للمراجعة.

تصنيف درجة الخطورة: عادة ما تلخص نتائج مراجعة المنتج ببيان وجود أو عدم وجود عيوب أو إخفاقات أو أي عوامل أخرى في المنتج الذي يتم مراجعته، ونتيجة لعدم تساوي العيوب في مقدار الأهمية فإن اتخاذ النسبة المنوية للعيوب كمقياس لجودة المنتج لا يدل على الموقف الحقيقي لجودة المنتج، ولذلك فإنه يتم اختيار عدة مستويات لدرجة العيب المكتشف مثل (حرج- رئيسي- ثانوي- طارئ)

وضع الأوزان: بعد تصنيف العيوب إلى عدة مستويات يتم تحديد أوزان نوعية لكل نوع من أنواع العيوب تتناسب مع درجة خطورة العيب، وغالباً يتم تخصيص مائة درجة تخصم عند اكتشاف أكثر العيوب خطورة، وبعد ذلك يتم تخصيص درجات أو أوزان أخرى للعيوب الأقل خطورة.

م	درجة الخطورة	الوزن
أ	حرج	١٠٠
ب	رئيسي	٧٥-٣٥
ج	ثانوي	٢٥-١٥
د	طارئ	١٠-١

تلخيص النتائج لتلخيص النتائج الخاصة بتقييم جودة المنتج، فإن العيوب يتم حصرها، وبعد تحديد الوزن النوعي لكل عيب، يتم حساب إجمالي الدرجات التي يتم خصمها، ثم يتم حساب رقم مركب هو مقدار الخصومات بالنسبة لمنتج واحد.

الجودة .. الخيار الاستراتيجي

د/ الفت عفيفي

مساعد رئيس مجلس إدارة المعهد

تعتبر الجودة الخيار الاستراتيجي الاول للمؤسسات والافراد فى جميع المجالات فهي تعني التميز وعمل المنتج او الخدمة بطريقة صحيحة من اول مرة وفي كل مرة والسؤال الذى يطرح نفسه لماذا الجودة الان ؟

للجابة على هذا السؤال برغم بساطته الا انه يجب ان نتعمق فى المعنى الثقافى والفلسفى للجودة والتي تمثل جزءا هاما من حياتنا اليومية لنحيا بداية من ابسط المنتجات التي نستخدمها فى بيوتنا من أدوات وطعام وشراب وملابس ومنظفات وغيرها ونهاية بالموبيلات التي نستخدمها طوال الوقت والسيارات التي نركبها والماكينات التي نستخدمها فى المصانع واجهزة الحاسب الالى فى المؤسسات والطائرات التي نجوب بها ارجاء الدنيا فيجب ان نحرص كل الحرص على شراء المنتجات ذات الجودة العالية والتي يجب ان تكون منتقاة بعناية و الا انتهى بنا الامر إلى الوقوع فريسة للمرض او الاصابة او الدمار. ففلسفة الجودة فى المقام الاول تعني الحياة الكريمة برفاهية المنتجات والخدمات. اما بالنسبة للاعمال فكثير من المؤسسات والافراد يقنوا أهمية الجودة، حيث ان الجودة تساعد على تحسين الصورة العامة للمؤسسة لدى الاطراف المعنية وزيادة الحصص السوقية للمنتجات او الخدمات التي تقدمها وصولا الى رضا العملاء سواء الداخليين والخرجيين وتلبية احتياجاتهم عن طريق اتباع نظم ادارة الجودة وتطبيق المواصفات الدولية وكذلك التحسين والتطوير المستمر.

ويعتبر هذا المسلك هو بوابة النفاذ الى الاسواق العالمية وفتح اسواق جديدة والمنافسة فيها بحيث تكون احد مؤشرات القوة الاقتصادية والتي تكمن في تعظيم الاستفادة من المميزات التي يوفرها الاقتصاد العالمى. ومن الجدير بالذكر ان العالم يشهد الان طفرة بالنسبة لتبني معايير الجودة والاعتراف باهميتها لمواكبة المتغيرات التكنولوجية العالمية والنظم الادارية .

ويعتبر التزام الادارة بمبادئ ومفاهيم الجودة وبالاقتناع بضرورة التطوير والتحسين المستمر من الامور الهامة التي تساعد على الارتقاء بالمؤسسات واطاحة الفرص لاداء رسالتها بكفاءة عالية ولايصال المنتجات و الخدمات المتميزة فى الوقت المناسب وبالتكلفة التي تكون فى متناول الجميع.

من هذا المنطلق فان الريادة والتميز للوصول الي اعلي معايير الاداء المؤسسي لتحقيق تغيير كلي وجذري بتطبيق نظم الجودة والاستثمار الامثل للموارد والوصول الي افضل مؤشرات الاداء يعتبر من المميزات التي توفرها الجودة لاحداث نقلة ذات اهمية لصالح الاقتصاد الوطنى والعالمى وصولا الى جودة الحياة التي نتمناها جميعا.



الخطة التدريبية للمعهد القومي للجودة لشهر ديسمبر

التاريخ	اسم الدورة	عدد الأيام	التكلفة/ للفرد
الأسبوع الأول 2017/12/7-3	سلاسل الإمداد	3	1000
	Documentation & Process mapping	4	1350
	فهم وتطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 17020)	4	2200
	ادارة الوقت	3	1000
الأسبوع الثاني 2017/12/14-10	فهم وتطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 15189)	4	2200
	مراقبة وتوكيد الجودة	3	1000
	المهارات القيادية والاشرافيه	3	1000
	استراتيجيات ادارة الازمات	3	1000
الأسبوع الثالث 2017/12/21-17	الأمان في نظم المعلومات طبقاً للمواصفة (ISO 27001)	4	1350
	مراجع معتمد طبقاً للمواصفة القياسية (ISO9001: 2015)	5	1650
الأسبوع الرابع 2017/12/28-24	تقييم وتحليل المخاطر والمؤثرات البيئية	3	1000
	اعداد مراجعين داخليين لنظام سلامه الغذاء	3	1000
	التوعية بالمواصفة الارشادية للمسئولية المجتمعية (ISO26000)	3	1000
	مراجع معتمد طبقاً للمواصفة القياسية (ISO14001 :2015)	5	1650
	Business Continuity	3	1000

الخطة التدريبية للمعهد القومي للجودة لشهر يناير

التاريخ	اسم الدورة	عدد الأيام	التكلفة/ للفرد
الأسبوع الأول 2018/1/4-1	خدمة و رضاء العملاء وقواعد السلوك	3	1000
	تنمية المهارات البشرية	3	1000
	مراقبة وتوكيد الجودة	3	1000
الأسبوع الثاني 2018/1/11-7	التوعية بالمواصفة الارشادية للمسئولية المجتمعية (ISO26000)	3	1000
	المفاهيم والمبادئ الاساسيه لنظام ادارة الجودة (ISO9001: 2015)	5	1650
الأسبوع الثالث 2018/1/18-14	انشاء وتطبيق نظام سلامه الغذاء طبقاً للمواصفة القياسية (ISO22000)	4	1350
	اعداد مراجعين داخليين لنظام سلامة الغذاء	3	1000
	المفاهيم والمبادئ الأساسية لنظام إدارة السلامة والصحة المهنية (OHSAS 18001)	3	1000
	فهم وتطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 17021)	4	2200
الأسبوع الرابع 2018/1/25-21	المفاهيم الاساسيه لمراقبة جودة القياس والاختيار	3	1650
	تطبيق النظام المتكامل للمواصفات (ISO 9001- ISO 14001 & OHSAS 18001)	5	1650
	الإدارة الرشيدة (Lean Management)	4	1350
	استخدام الاساليب الاحصائية في الجودة	3	1000
	مقيمين الجوائز القومية للتميز	6	2000
	دبلوم إدارة الجودة	8 اسابيع (2يوم/اسبوع)	3600



انضم إلينا وكن عضواً بالمعهد القومي للجودة

**خصم على
الدورات والمؤتمرات
دعوات مجانية
لورش العمل والندوات**

٢ شارع عباس العقاد - مدينة نصر

تليفون : ٢٢٨٧٣١١٤ - ٢٢٨٧٣١١٥

فاكس : ٢٢٧٤٣٢٩٨

البريد الإلكتروني: info@nqiegypt.org

الموقع الإلكتروني: www.nqiegypt.org