

ثقافة الجودة



حرب أكتوبر نموذج جودة أداء أمة



العصف الذهني
من أدوات حلقات الجودة

عبوات الأغذية .. خطر داهم

خبراء الجودة يحذرون
من المحمول المباع
على الأرصفة

للسوقى:

الجودة لها تكاليف ولكنها
استثمار حقيقى للمنشأة



صالح:

الحكومة تدرس عددا
من المشروعات القومية
لتوفير فرص العمل





م/ هانيء الدسوقي
رئيس مجلس الإدارة



قراءنا الأعزاء....

نتقدم لكم بالتهنئة بمناسبة عيد الأضحى الذي يحل بنهاية الشهر الحالي ونتمنى أن يعيده الله على الأمتين العربية والإسلامية بالخير والبركات. ونهنئكم أيضاً بالذكرى التاسعة والثلاثون لحرب أكتوبر المجيدة، وصدور العدد الرابع من مجلتيكم ثقافة الجودة الذي شهد تطوراً كبيراً في موضوعاته وتصميمه وإخراجه الفني. ونحن نعتذر لقراء المجلة لتأخر ظهور هذا العدد بسبب مشكلات فنية إلا أن إرادة فريق عمل المجلة وإدارتها تغلبت عليها ليصدر هذا العدد وبين دفتيه موضوعات تهم ثقافة الجودة وتحقق هدف المجلة الأعلى والأسمى وهو نشر ثقافة الجودة. وتقدم لكم المجلة في الأعداد القادمة شرحاً لمواصفات نظم إدارة الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية، كما تقدم الجديد من المواضيع المتخصصة في الجودة بمختلف مجالاتها. يأتي إليكم هذا العدد مع وعد بمواصلة المسيرة معكم وبكم....
ونود أن ننوه بأننا نرحب بنشر مقالاتكم وأبحاثكم العلمية وكافة إسهاماتكم في الأعداد القادمة من المجلة التي نأمل أن يعتبرها كل من يهتم بالجودة داره.



وزارة الصناعة والتجارة الخارجية المعهد القومي للجودة



هو بيت الخبرة الوطني المعنى برفع كفاءة وتنمية الموارد البشرية ونشر مفاهيم وثقافة الجودة في جميع قطاعات المجتمع المصري الإنتاجية والخدمية

دعم فني

- تقديم الدعم الفني للمجتمع الصناعي والخدمي
- مراجعة نظم الجودة بالمنشآت الصناعية والخدمية
- إصدار رخص مزاولة المهنة للجهات العاملة في التدريب والتأهيل.

تدريب

نظم إدارة الجودة - البيئة - السلامة والصحة - سلامة الغذاء - المعامل - الجودة في الرعاية الصحية - جودة التعليم - المراجعة الداخلية - الجودة في إدارة المشروعات - قياس مؤشرات الأداء - رقابة الجودة إحصائياً - تنمية المهارات - دورات في الإدارة لأوشا (عامة/ الإنشاءات).

إستشارات

تأهيل الجهات للحصول علي شهادات نظم إدارة الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية وسلامة الغذاء.

الاهداف

يهدف المعهد القومي للجودة إلي خلق مجتمع إنتاجي وخدمي على معرفة كاملة بمفاهيم الجودة المتوافقة مع المعايير الدولية والعالمية وإعداد كوادر بشرية مؤهلة ومدربة في جميع مجالات الجودة المختلفة.

الرسالة

هي ضمان تنفيذ البرنامج القومي للجودة ومعاونة المجتمع الصناعي والخدمي لنقل المعرفة وبناء أفضل الطرق لتطبيق الجودة.

الرؤية

هي الإرتقاء بجميع أنشطة الجودة للوصول إلي أعلى المستويات المحلية والعالمية للتوافق مع النظم الدولية والعالمية مع نشر مفاهيم وثقافة الجودة في المجتمع المصري بكافة قطاعاته.

2 شارع عباس العقاد - مدينة نصر - القاهرة. البريد الإلكتروني: info@nqiegypt.org
تليفون: 22873115 - 22873114 - فاكس: 22743298
www.nqiegypt.org

رئيس مجلس الإدارة

م. هاني الدسوقي

رئيس التحرير

أ. هشام يونس

مدير التحرير

محمد وطني محمد

المدير الفني

محمود الجندي

فريق الإعداد والتحرير

د. ألفت عفيفي

م. منى صادق

ماجد علي

دينا إبراهيم

المنسق العام

الشيءاء إمام

التوزيع والاشتراكات

أحمد سليمان

محمد مدوح

الإعلانات والتسويق

أحمد عبد النبي

عمرو المتولي

شيءاء سعيد

مراجعة فنية

م. عنيات الديب

* منحة كورية لتمويل مشروع نظم إدارة جودة
المنتجات ص ٨

* بدء مفاوضات إنشاء منطقة تجارة حرة ص ٥

* انتخاب تونس والإمارات في الجمعية العمومية
للأيزو ص ٩

* اعتماد ٣٠ مدير توكيد جودة ص ٨

* ندوة لترشيد الاستهلاك بـ القومي
للجودة ص ١١



مشروعات قومية لتوفير فرص العمل
وزيادة معدلات النمو ص ٦



دورات تدريبية في المعهد القومي للجودة من
أكتوبر إلى يناير ص ١٣

الوطني للإعتماد يقيم جهات منح الشهادات ص ١١



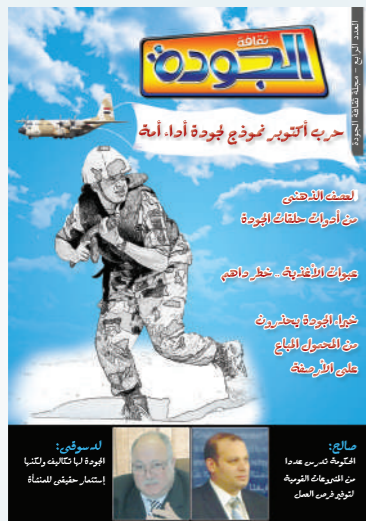
هاني الدسوقي: الجودة لها تكاليف
ولكنها استثمار حقيقي للمنشأة ص ١٤: ١٥

غذاء الطفل من
الرضاعة إلى
تناول الطعام
ص ٢٦: ٢٧

العصف الذهني وجمع البيانات.. أدوات رئيسية
لحقات الجودة ص ٢٢



حرب أكتوبر نموذج لجودة أداء أمة ص ٢٤: ٢٥





حاتم صالح يلتقي توفيق الربيعه

آليات جديدة للارتقاء بمستوى التعاون الاقتصادي والاستثماري بين مصر والسعودية



بدء مفاوضات إنشاء منطقة تجارة حرة بين مصر ودول الاتحاد الأوروبي

منها زيادة القدرة التنافسية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة وتطوير الموارد البشرية لتوفير إحتياجات الصناعة ومساندة ودعم المصانع المتعثرة لعودتها إلى سوق العمل وزيادة القيمة التنافسية للمنتجات المصرية فضلا عن العمل على مضاعفة الصادرات المصرية للأسواق الخارجية.

ومن جانبه أكد السيد جيمس موران سفير الاتحاد الأوروبي بالقاهرة على ضرورة مضاعفة حجم التجارة البينية وزيادة الإستثمارات بين مصر ودول الإتحاد خلال المرحلة المقبلة . مشيراً إلى ضرورة البدء الفوري في المفاوضات الخاصة بإنشاء منطقة للتجارة الحرة بين الجانبين لتشكيل إطار أوسع للتجارة البينية من إتفاقية الشراكة المصرية الأوروبية.

وأعرب موران عن وجود بعض المعوقات التي تواجه المستثمرين الأوروبيين ومنها الأمن والاستقرار والعمالة. مشيراً إلى ضرورة إزالة كافة العقبات والتحديات التي تواجه تعزيز وتحسين العلاقات الاقتصادية بين مصر ودول الإتحاد .

بين مصر ودول الأخاد الأوروبي والتي من شأنها مضاعفة حجم التجارة البينية بين الجانبين .مشيراً إلى أهمية الزيارة القادمة لوفد الإتحاد الأوروبي والذي يضم مسئولين ورجال أعمال إلى مصر والذي يستهدف عقد لقاءات مع نظرائهم المصريين ليبحث إنشاء المزيد من المشروعات الإستثمارية المشتركة بالسوق المصري.

وفيما يتعلق بمركز تحديث الصناعة أشار الوزير إلى إنتهاء برامج التمويل الأوروبية للمركز مؤكداً على ضرورة توفير برامج تمويل للمرحلة المقبلة خاصة وأن المركز أصبح له دورا هاما في إدارة منظومة التنمية الصناعية من خلال توجيه المزيد من الاهتمام لتنمية وتطوير الصناعات الصغيرة والمتوسطة فضلا عن المساهمة في تحديث البنية التحتية الخاصة بقطاع الصناعة من خلال برامج بناء القدرات وتطوير العامل وتوفيق المواصفات المصرية مع المواصفات العالمية.

وأضاف الوزير أنه يجري حاليا تغيير وتطوير منظومة الخدمات التي يقدمها مركز تحديث الصناعة حيث تتركز في تحقيق عدد من الأهداف

عقد المهندس حاتم صالح وزير الصناعة والتجارة الخارجية جلسة مباحثات ثنائية مع السيد / جيمس موران سفير الإتحاد الأوروبي بالقاهرة تناول خلالها مستقبل العلاقات الاقتصادية بين مصر ودول الإتحاد وسبل زيادة التجارة البينية والإستثمارات المشتركة بين مصر والإتحاد الأوروبي خلال المرحلة المقبلة . وأستعرض الجانبان عدد من المبادرات والخطط المستقبلية الهادفة إلى تحقيق الإستفادة القصوى من البرامج الأوروبية المخصصة لدعم مجالي الصناعة والتجارة الخارجية المصرية.

وقال الوزير ان البلاد تسير في الطريق الصحيح نحو المزيد من الاستقرار الاقتصادي وتحسن الوضع الأمني . مشيراً إلى أن الوضع العام لمصر الآن أصبح مؤهلا لبث المزيد من الثقة لدى المستثمرين الأوروبيين لتوجيه استثماراتهم إلى السوق المصري مشيراً إلى أن الحكومة بصدد صياغة تشريعات وقوانين جديدة من شأنها إعادة الإستقرار للصناعة المصرية.

وأكد الوزير أن اللقاء تناول أيضا أهمية بدء المفاوضات المتعلقة بإنشاء منطقة تجارة حرة

بين مصر والسعودية يمثل قوة حقيقية تدفع بمستقبل التعاون المصري السعودي إلى آفاق أرحب خلال المرحلة المقبلة. وأشار الي انه سيتم عقد اللجنة المصرية السعودية المشتركة برئاسة وزيري الصناعة والتجارة للبلدين في شهر فبراير المقبل بالرياض وذلك لتابعة كافة القضايا المتعلقة بتنمية وتطوير العلاقات الاقتصادية والتجارية بين البلدين .

ومن جانبه أكد الدكتور توفيق الربيعه وزير التجارة والصناعة السعودي حرص المملكة العربية السعودية على زيادة التعاون مع مصر بشكل أكبر من أي بلد آخر نظرا لخصوصية العلاقات بين الشعبين المصري والسعودي. متمنيا أن تحقق التجارة البينية بين البلدين أكبر معدلاتها خلال المرحلة المقبلة حيث تحتل مصر مركز الصدارة في الإستثمارات مع السعودية أكثر من أي بلد آخر. إلى جانب منح المزيد من التسهيلات لزيادة انسياب الإستثمارات المشتركة في كلا البلدين .

ومن ناحية أخرى افتتح المهندس حاتم صالح وزير الصناعة والتجارة الخارجية يرافقه الدكتور توفيق الربيعه وزير التجارة والصناعة السعودي فعاليات الاجتماع المشترك لمجلس الأعمال المصري السعودي والذي شهده عدد كبير من كبار رجال الأعمال المصريين والسعوديين.

في إطار دعم العلاقات التجارية والإقتصادية بين مصر والمملكة العربية السعودية عقد المهندس حاتم صالح وزير الصناعة والتجارة الخارجية جلسة مباحثات مع الدكتور توفيق الربيعه وزير التجارة والصناعة السعودي تناول خلالها بحث سبل دعم التعاون المشترك بين البلدين في المجالات التجارية والصناعية والاستثمارية المشتركة والعمل على فتح مجالات جديدة للتعاون الاستثماري بين البلدين بما يخدم الاقتصاد الوطني المشترك . وقد شارك في جلسة المباحثات المهندس أسامة صالح وزير الإستثمار والسيد أحمد قطان السفير السعودي بالقاهرة. وقد أكد المهندس حاتم صالح حرص مصر على زيادة التعاون المشترك مع المملكة العربية السعودية في المجالات التجارية والصناعية بما يفتح مجالات جديدة أمام الإستثمارات المشتركة.

وقال إنه تم بحث آليات جديدة لزيادة التعاون المستقبلي بين الجانبين المصري والسعودي والعمل على إقامة مشروعات مشتركة اقتصادية وتجارية وتذليل العقبات أمام رجال الأعمال في البلدين لإقامة مشروعات مشتركة في مختلف المجالات.

وأضاف الوزير أن المباحثات تناولت أيضا أهمية وضع آليات جديدة للارتقاء بمستوى التعاون الاقتصادي والاستثماري المشترك إلى أقصى درجة ممكنة بما يخدم الاقتصاد الوطني في كلا البلدين. مشيراً إلى أن تطور العلاقات



وزير الصناعة والتجارة: الحكومة تدرس عدداً من المشروعات القومية لتوفير فرص العمل وزيادة معدلات النمو



خلال زيارته لمدينة بدر الصناعية

صالح: قريبا طرح ٥ مليون متر أراضى في ٩ مناطق صناعية

وكذا إفتتاح محطة تعقيم الحاصلات الزراعية بالميناء البري الدولي. وأوضح المهندس حاتم صالح ان الوزارة حريصة علي دفع عجلة الإنتاج وإعادتها لمعدلاتها السابقة وذلك لن يأتي إلا من خلال زيادة الإنتاجية وتشغيل كافة الطاقات العاطلة للوصول إلي معدلات نمو مرتفعة خلال المرحلة المقبلة . لافتا إلي أن الإستقرار الأمني والسياسي الذي تعيشه مصر حاليا قد أثمر عن تحقيق إستقرار علي المستوي الإقتصادي وهو ما أثر إيجابيا في جذب العديد من المستثمرين الأجانب لضخ إستثمارات جديدة في السوق المصري.

أراضي خلال المرحلة الماضية تأثرا سلبيا علي حركة التنمية الصناعية وكذا علي جذب إستثمارات جديدة للإستثمار في السوق المحلي. وأشار الوزير إلي أنه سيتم بحث تخصيص نسبة ٢٠٪ من هذه الأراضي للصناعات الصغيرة بدلا من النسبة المعمول بها حاليا وهي ١٠٪ وذلك لتلبية إحتياجات صغار المستثمرين من الأراضي الصناعية. جاء ذلك خلال الزيارة التي قام بها الوزير لمدينة بدر الصناعية والتي أفتتح خلالها ٣ مصانع جديدة في مجال الصناعات الغذائية والكهربية

أعلن المهندس حاتم صالح وزير الصناعة والتجارة الخارجية أنه سيتم قريبا الإعلان عن طرح أراضي صناعية جديدة للإستثمار الصناعي بعد الحصول على موافقة مجلس الوزراء حيث سيتم طرح عدد ١٠٢٩ قطعة أرض بإجمالي مساحة تصل إلي ٥ مليون متر مربع في ٩ مناطق صناعية وهي (السادات ، النوبارية ، بني سويف ، كفر الدوار ، سوهاج ، الصالحية الجديدة ، شمال خليج السويس ، برج العرب و أسبوط). وقال الوزير أن توفير الأراضي للأشطة الصناعية يعد الركيزة الأساسية لإستكمال خطط التنمية الصناعية حيث أثر عدم تخصيص

بدء عمل المركز الوطني لمنح شهادات نظم الإدارة الدولية

كما يقوم المركز بمنح واصدار شهادات للأفراد في جميع المجالات والانشطة و طبقا لما هو منصوص عليه بالمعايير الدولية والمواصفة الدولية الايزو ١٧٠٢٤ وعلى سبيل المثال شهادات لمراجعي نظم الادارة المختلفة ، شهادات للمتخصصين في مجال السلامة والصحة المهنية ، شهادات للحامين وغيرها من مجالات الجودة المختلفة بناء على طلب العملاء وطبقا للمواصفات والمعايير المعتمدة .



كتبت:منى صادق

أصدر وزير الصناعة والتجارة الخارجية القرار الوزاري رقم ٢٠١١/١٧٣ بشأن إنشاء وتشغيل وحدة المنح القومية لشهادات نظم الادارة الدولية المختلفة ومنح شهادات الافراد كما صدر القرار الوزاري رقم ٢٠١٢/١٠٦ بتعديل مسماها الى المركز الوطني لمنح الشهادات وذلك فى اطار تنفيذ مشروعات الخطة القومية للجودة لتطوير منظومة تقييم المطابقة بمصر لتحقيق الاهداف الرئيسية لوزارة الصناعة والتجارة الخارجية فى الارتقاء بجودة الصناعة المصرية ودعم القدرة التنافسية بالاسواق العالمية وزيادة الصادرات المصرية

و يهدف هذا المشروع الى تأكيد ودعم ثقة قطاع الانتاج والخدمات فى مجال منح الشهادات الدولية واجراءات نظم المطابقة واذكاء روح التنافس بين الشركات المانحة لتقديم خدمات متميزة وكفاءة وثقة عالية وأفادت م. منى صادق رئيس المركز أن المركز هو اول نموذج وطني لتحقيق القدرة (retain) والاستقرار (stability) والاستمرارية (sustainable) لتطبيق المعايير الدولية لنظم الادارة المختلفة

ويقوم المركز بمنح واصدار شهادات المطابقة للمنشآت الصناعية والخدماتية فى مجال نظم ادارة الجودة الايزو ٩٠٠١ والبيئة الايزو ١٤٠٠١ والسلامة والصحة المهنية الاوشا ١٨٠٠١ ونظم سلامة الغذاء الايزو ٢٢٠٠٠ ونظم ضمان امان وسرية المعلومات الايزو ٢٧٠٠٠ ونظم ادارة الطاقة الايزو ٥٠٠٠١ وغيرها من المجالات المرتبطة وذات العلاقة .

وأوضحت المهندسة منى صادق رئيس المركز أن الرؤية الاستراتيجية لتحقيق استدامة العمل فى المركز تتمثل فى أهمية بناء قاعدة عريضة من العملاء فى مختلف المجالات بالقطاعات الصناعية والخدماتية فى قطاع الاعمال العام مع التركيز على الشركات القابضة لبناء سيرة ذاتية قوية للمركز تمكنها من كسب ثقة عملاء جدد و تكون بمثابة ادوات تسويقية فعالة فى السوق المحلي هذا بالإضافة الى عدم اغفال

التوجه الى القطاع الخاص خصوصا الشركات المصرية الخاصة حيث ان المركز جهة حكومية فهو غير هادف للربح و بالتالى تكون اسعارنا منافسة مع التميز بتوافر الخبرة العملية فى السوق المصرى بالإضافة الى التوجه الخارجى عن طريق فتح قنوات اتصال مع القنصليات الخاصة بالدول الافريقية نظرا لكون السوق الافريقى واعد ويتم العمل والتنسيق مع القطاعات التجارية فى السفارات المصرية لدى الدول الافريقية. هذا بالإضافة إلى دور المركز الوطني لمنح الشهادات فى مساندة المنشآت الصغيرة والمتوسطة من خلال ضمان تطبيق نظم الجودة الدولية للارتقاء بجودة المنتجات والوصول بها للتنافس بالاسواق المحلية والدولية .

فى فترة قصيرة من اجراء اول انتخابات رئاسية ديمقراطية وذلك بعد ثورة يناير والتي دخلت بمصر الي مستقبل واعد قائم علي الحرية والديموقراطية والشفافية والحكم الرشيد مشيرا الي ان الثورة سوف يكون لها دورا كبيرا فى تحسين مستقبل مصر الاقتصادي وتحقيق الرفاهية لكافة المصريين .

واضاف حاتم صالح ان الحكومة حريصة علي المضي قدما فى سياسات الاصلاح الاقتصادي بهدف خلق المزيد من فرص العمل وذلك من خلال انشاء المزيد من المشروعات القومية وتطوير برامج التدريب المهني للوفاء باحتياجات سوق العمل فضلا عن تحسين منظومة مؤسسات الاسواق الداخلية وتشجيع دور القطاع الخاص فى النهوض بالاقتصاد المصري .

وكشف الوزير ان الحكومة تدرس حاليا عدداً من المشروعات القومية والتي من شأنها توفير المزيد من فرص العمل وزيادة معدلات النمو . مشيرا الي ان هذه المشروعات تتضمن مشروع ممر التنمية ومشروع شرق بورسعيد ومشروعات تنمية شمال ووسط سيناء ومشروعات الاسكان الشعبي ومشروعات تحديث نظم الري وانشاء ١٤ مصنع جديد للاسمنت فضلاً عن تبني سياسات جديدة لادارة الثروة والاصول .

فى مختلف المجالات . معرباً عن تقديره لل دور الأمريكي الداعم لمصر بعد ثورة الخامس والعشرون من يناير .

واكد صالح علي ضرورة تضافر الجهود لتحقيق المزيد من المصالح المشتركة والاستفادة من كافة المميزات والفرص المتاحة لكلا البلدين لفتح افاق جديدة للتعاون الاقتصادي بين الجانبين . مشيرا الي اهمية مصر كونها ضمن الدول الرائدة اقتصاديا فى المنطقة وكذلك لانها تعتبر بوابة ومحور تجارى ليس فقط لدول الشرق الاوسط وشمال افريقيا ولكن ايضا لدول جنوب الصحراء والدول الاوروبية .

واشار الوزير الي ان مصر تتمتع بالعديد من المميزات التفضيلية الاخرى تتضمن إتساع السوق والعمالة المؤهلة وتنوع الاقتصاد فضلاً عن وجود قناة السويس داخل اراضيها والتي تعد الممر الملاحي الاهم لحركة التجارة الدولية . مؤكدا علي التزام الحكومة المصرية بمواجهة كافة التحديات والعقبات التي ظهرت كتداعيات لثورة الخامس والعشرين من يناير وذلك من خلال تبني سياسات وبرامج اقتصادية بناءة تخاطب احتياجات الاقتصاد الحالية .

وقال الوزير ان لقائه بالوفد الأمريكي يأتي فى مرحلة مهمة فى تاريخ مصر حيث تأتي بعد

أكد المهندس حاتم صالح وزير الصناعة والتجارة الخارجية ان العلاقات الاقتصادية المصرية الأمريكية علاقات استراتيجية قائمة علي تبادل المصالح وتحقيق التعاون الوثيق بين البلدين علي كافة المستويات . مشيرا الي اهمية تعظيم الاستفادة من اتفاقيات الشراكة والاتفاقيات التجارية الموقعة بين البلدين والتي تستهدف دفع وتعزيز العلاقات الاقتصادية المشتركة باعتبار الولايات المتحدة الأمريكية أهم حليف لمصر علي المستوي الدولي .

جاء ذلك فى كلمة الوزير خلال لقائه بوفد رجال الاعمال الأمريكيين والذي يضم ١١٧ رجل اعمال يمثلون ٥٠ شركة امريكية تعمل فى مختلف المجالات وبمشاركة السيد توماس نايدس مساعد وزير الخارجية الأمريكي والسيد/ مايكل فورمان مساعد الرئيس الأمريكى لشئون الأمن القومى ومستشار الرئيس للاقتصاد الدولى والسيد ستيفين فارس رئيس مجلس الاعمال المصري الأمريكي والسيد جمال محرم رئيس غرفة التجارة الأمريكية والسيدة أن باترسون السفيرة الأمريكية بالقاهرة .

وقال الوزير ان هذا اللقاء يعد فرصة هامة لإستكشاف فرص التعاون الجديدة لتعميق وتعزيز وتحسين التعاون الثنائي بين البلدين



عقب لقائه بوفد حكومي أمريكي :

صالح : ضرورة وضع رؤية جديدة لمستقبل العلاقات الاقتصادية بين مصر والولايات المتحدة



أكد المهندس حاتم صالح وزير الصناعة والتجارة والخارجية علي أهمية وضع رؤية واستراتيجية جديدة لمستقبل العلاقات التجارية والإقتصادية بين مصر والولايات المتحدة الأمريكية تركز علي تحقيق المصالح المشتركة لكلا البلدين وهو ما يتطلب وضع إطار عام للتعاون بأهداف وتوقيتات محددة بما يساهم في زيادة في معدلات التبادل التجاري خلال المرحلة المقبلة .

وقال الوزير - عقب لقائه بوفد حكومي أمريكي برئاسة السفيرة مريام سابيرو نائب الممثل التجاري الأمريكي - أن العلاقات التجارية الحالية بين البلدين لا تعكس عمق العلاقات الثنائية وهو ما يستلزم خلق قنوات جديدة لتنمية العلاقات التجارية والإقتصادية بين مصر والولايات المتحدة الأمريكية خلال المرحلة المقبلة إلي جانب تهيئة المناخ لضخ استثمارات أمريكية لإنشاء مشروعات جديدة بمصر . مؤكداً في هذا الصدد إلتزام الحكومة المصرية في حل أي معوقات تواجه الشركات الأمريكية بمصر . وأشار الوزير إلي ان التعاون المشترك بين مصر والولايات المتحدة يعد دعامة أساسية لدعم الإستقرار في منطقة الشرق الأوسط . مطالباً الجانب

الأمريكي القيام بدور فاعل لدعم ومساندة الإقتصاد المصري خلال المرحلة المقبلة لتعزيز وتعميق التعاون الإقتصادي المشترك بين البلدين علي مختلف الأصعدة لخدمة مصالح البلدين وأوضح المهندس حاتم صالح ان اللقاء تناول أيضا أهمية إستكمال المفاوضات بين الجانبين لتسهيل التجارة البينية ووضع البنية لزيادة الإستثمارات الأمريكية في مصر إلي جانب التعاون في مجال تطوير المشروعات الصغيرة والمتوسطة والتي تساهم في خلق المزيد من فرص العمل الجديدة .

ومن جانبها أكدت السفيرة مريام سابيرو نائب الممثل التجاري الأمريكي حرص بلادها علي توسيع وتعميق العلاقات الإستراتيجية المشتركة مع مصر خاصة في المجال الإقتصادي . مشيرة إلي أن مصر تمثل أحد أهم الشركاء التجاريين للولايات المتحدة بمنطقة الشرق الأوسط . وعبرت عن أملها في أن تشهد المرحلة المقبلة تطورات إيجابية في العلاقات الإقتصادية المشتركة من خلال إستكمال المفاوضات مع الجانب المصري للتوصل إلي برنامج شامل لدعم ومساندة الإقتصاد المصري .

انتخاب تونس والإمارات في الجمعية العمومية للأيزو

نتيجة لهذه الأرقام الجيدة قررت منظمة الأيزو العمل على ايجاد نظام يساعد المؤسسات التي تتعامل مع الطرق لمحاولة خفض هذه الأرقام المتزايدة في الأونة الأخيرة.

وتشمل المواصفة الجديدة ٣٩٠٠١ متطلبات بالإضافة الى ارشادات للاستخدام وهذه المواصفة سيتم نشرها في اخر عام ٢٠١٢.

سنتين وتم خلال الاجتماع مناقشة المواصفة الدولية الجديدة ايزو ٣٩٠٠١ الخاصة بسلامة الطرق حيث ان سلامة الطرق من الاهتمامات العالمية نتيجة لتزايد عدد الحوادث في دول العالم المختلفة.

يذكر أن أكثر من مليون شخص يفقدون حياتهم نتيجة لحوادث الطرق و كذلك يتعرض حوالي ٥٠ مليون شخص للاصابة نتيجة لحوادث الطرق. و

عقدت المنظمة الدولية للتقيس «أيزو» اجتماع الجمعية العمومية السنوي بمدينة سان دييجو بالولايات المتحدة الأمريكية في الفترة من ١٧ الى ٢٢ سبتمبر ٢٠١٢.

وتم خلال الاجتماع اختيار تيري هيل رئيسا جديدا لمنظمة الأيزو بدءا من يناير ٢٠١٣. وانتخاب تونس والإمارات كاعضاء في الجمعية العمومية لمدة

المركز الوطني لمنح شهادات نظم الإدارة الدولية و الأفراد يعتمد ٣٠ مدير توكيد جودة

من النواحي الإيجابية لأطراف المصلحة سواء المنشأه او العامل او المستهلك فهي ضمان للأداء الجيد ووضع الموظف الكفاء في المكان اللائق بما يؤدي الى تحقيق نتائج افضل كما انها فرصة للعاملين للترقى ورفع قدراتهم الفنية وكذا تقوم الوحدة بوضع الاختبارات واشترطات الاجتياز والتقييم طبقاً لمادة الدورة التدريبية بعد قيام المعهد بمراجعتها واعتمدها وذلك لكل مهنة من المهن المطلوبة لاصدارالشهادات واصدار الرخصة لها.

قام بتنفيذ الدورات التدريبية أحد مراكز التدريب المسجلة بالمعهد القومي للجودة كمركز تدريبي مؤهل طبقاً للقرار الوزاري ٢٠١٠/٣٤٧ وتم إعطاء الدورات التدريبية لعدد ٣٠ متدرب من مختلف المنشآت الصناعية والإنتاجية والخدمية وإجراء اختبارات في نهاية الدورة لتقييم المتدربين بمعرفة المركز الوطني لمنح الشهادات.

المهارات الإدارية والشخصية حيث شملت محاور تطويرالمهارات القيادية والتطويرالموسسئي وتخطيط الموارد وآليات حل المشكلات وإدارة وتطوير العمليات و شملت تكاليف الجودة وطرق سحب العينات وأساليب الاختبارات وسلاسل الإمداد

وقالت الهندسة منى صادق رئيس المركز الوطني لمنح الشهادات وطبقاً للقرار الوزاري رقم ٢٠١٢/٦٠٦ المتضمن مهام المركز والمنوط بمنح شهادات نظم الادارة الدولية المختلفة والنظم ذات العلاقة بان منظومة التقييم واصدار الشهادات للأفراد تتم طبقا لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية الايزو ١٧٠٢٤ و ذلك لاعتماد مدير توكيد جودة دولي وتقييم الكفاءات المطلوبة للمهن والوظائف المختلفة.

ويهدف هذا البرنامج الي ضمان اتقان العمل بصفة عامة وإرساء وتفعيل تطبيق المنظومات الإدارية بصفة خاصة ويؤدي الي تحقيق العديد

قام المعهد القومي للجودة (NQI) بالتعاون مع وحدة المنح القومية للشهادات (NCB) التابعين للوزارة بتنفيذ مشروع إصدار رخص مزاولة المهن في مجالات الجودة المختلفة لبرنامج مدير توكيد جودة معتمد وتم تخريج أول دفعة ضمت ١٦ من مدبري توكيد الجودة وإصدار رخص مزاولة المهنة في نهاية شهر يناير و تم تخريج الدفعة الثانية وعددها ١٤ في نهاية شهر أبريل لعام ٢٠١٢ وذلك بهدف الارتقاء بالكوادر البشرية في مجالات الجودة بالقطاعات الصناعية والخدمية وكذا تطوير مفاهيم تطبيق نظم توكيد الجودة مع توحيد وتوصيف المتطلبات الوظيفية للمهن المختلفة في مجالات الجودة والمجالات ذات العلاقة. وقد شملت البرامج التدريبية أربعة محاور أساسية وهي :-

نظم إدارة الجودة الشاملة وأساليب تطبيقها الأساليب الإحصائية و كيفية استخدامها لتحسين والتطوير

منحة كورية لتمويل مشروع نظم إدارة جودة المنتجات

- تحديث أو استبدال جميع معدات المرحلة الأولى بما يتناسب مع التكنولوجيات الحديثة لنظم المعلومات المناسبة للتوافق مع تنفيذ المرحلة الثانية.

- إدخال نظام بروتوكول الإنترنت الهاتف IPT بالمقر الرئيسي وفروع المصلحة.

- إنشاء نظام التوقيع الالكتروني داخليا وخارجيا (e-Signature).

- إيفاد خبراء كوريين لتقديم برامج تدريبية للسادة المهندسين الفنيين بالمصلحة والفروع وذلك دعماً لهم في تنمية المهارات التفيتيشية على المصانع والتعرف على أحدث الأساليب العلمية في التفيتيش .



- إنشاء شبكة ربط بين المقر الرئيسي للمصلحة وفروعها.

- تطبيق نظم العمل الالكترونية المنفذه بالمرحلة الاولى في فروع وإدارات المصلحة.

- إنشاء نظم ميكنة تطبيقات لإجراء التفيتيش والترخيص للمراحل البخارية والألات الحرارية التي تقوم بهذا النشاط.

حصلت مصلحة الرقابة الصناعية على منحة من هيئة التعاون الدولي الكوري (koica) لتمويل تنفيذ المرحلة الثانية من مشروع نظم إدارة جودة المنتجات الصناعية EPQMS صرحت بذلك إبتسام محمود عثمان مدير مركز المعلومات بالمصلحة.

وأضافت عثمان أن المرحلة الثانية للمشروع تستهدف ربط المقر الرئيسي للمصلحة وعدد

١٨ فرع بالمحافظات والمدن الصناعية بتكلفة قدرها ١,١٣٠,٠٠٠ دولار أمريكي على أن تكون مدة المشروع ٢٤ شهراً من تاريخ بدء العمل بالمشروع.

وأكدت مدير مركز المعلومات بمصلحة الرقابة الصناعية أنه سيتم خلال هذه المرحلة:



منح الاعتماد لتسعة معامل اختبار في مجالات مختلفة

قام المجلس الوطني للاعتماد في سبتمبر ٢٠١٢ بمنح الاعتماد لعدد ٩ معامل اختبار في مجالات مختلفة منها ٢ معمل بالملكة العربية السعودية لاختبارات الأغذية والكيمياء الأكلينية وأول معمل يتم اعتماده من المجلس في مجال البيولوجيا الجزيئية

بجامعة أسيوط كما تم تجديد الاعتماد لعدد ٧ معامل اختبار ومعايرة وفي اطار محافظة المجلس على مصداقية الشهادات الصادرة عنه قام أيضا بتعليق الاعتماد لعدد ٤ معامل اختبار لعدم توافرها مع بعض متطلبات الاعتماد.

دورتان تدريبيتان في مجال متطلبات اعتماد معامل المعايرة والاختبار

قام المجلس خلال عام ٢٠١٢ بعقد ٢ دورة تدريبية في مجال متطلبات اعتماد معامل المعايرة والاختبار طبقا للمواصفة ISO/IEC 17025:2005 وأيضاً دورة تدريبية في مجال المراجعات الداخلية لمعامل المعايرة والاختبار كما تم عقد ٢ دورة تدريبية في مجال متطلبات اعتماد الجهات المانحة لشهادات نظم الإدارة طبقا للمواصفة ISO/IEC 17021-1:2011 ودورة تدريبية في المتطلبات الخاصة بجهات الاعتماد طبقا للمواصفة ISO/IEC 17011-1:2011 بحضور متدربين من اليمن وأثيوبيا وقام خبراء المجلس الوطني للاعتماد بالإعداد والتدريس لهذه الدورات.

إجراء المسح والتقييم لأجهزة الاعتماد العربية

قام المجلس الوطني للاعتماد (إبجاك) بالمشاركة في أعمال الجهاز العربي للاعتماد (ARAC) حيث قام خبراء المجلس وخبراء من جهاز الاعتماد التونسي بإجراء المسح والتقييم لأجهزة الاعتماد العربية الغير حاصلة على الإعراف الدولي وتقديم التوصيات لمساعدتها لتحقيق متطلبات الاعتراف الدولي حيث قام خبراء المجلس الوطني للاعتماد بتقييم أجهزة الاعتماد السعودية والسودانية والعمانية واليمنية.

الوطني للاعتماد يقيم جهات منح الشهادات

في إطار التعاون الدولي للمجلس مع أجهزة الاعتماد الدولية الأخرى قام مقيمي المجلس الوطني للاعتماد بتنفيذ تقييم جهات منح شهادات بالنيابة عن هيئة الاعتماد المشتركة لدولتي أستراليا ونيوزيلندا (JAS-ANZ) وتقييم لبعض المعامل بالمشاركة مع جهات اعتماد دولية أخرى مثل جهاز الاعتماد الفنلندي.

لمواكبة أحدث نظم ومعايير الجودة عالمياً

«القومي للجودة» ينظم ورشة عمل حول «تطبيق نظم الإدارة الرشيدة في المستشفيات»

نظم المعهد القومي للجودة ورشة عمل تحت عنوان «تطبيق نظم الإدارة الرشيدة في المستشفيات». وذلك بالتعاون مع شركة «Vizibility» خبرات ومعدلات أداء المؤسسات من خلال المشاركة في ورشة العمل الأمريكية. بمقر المعهد - ٢ شارع عباس العقاد - مدينة نصر - القاهرة.

الجدول الخاص بورشة العمل:

م	موضوع المحاضرة	التوقيت	
		من	إلى
١	What is Lean Management, Lean Health care	١٢,٠٠	١,٠٠
٢	How to implement Lean healthcare in Hospitals	١,٠٠	٢,٠٠
	Break	٢,٣٠	٢,٣٠
٣	Case Study Impact of Using Lean in Healthcare sector	٢,٣٠	٣,٣٠
٤	How Hospitals follow Egyptian Quality Standards for accreditation certificate by Lean Managment	٣,٣٠	٤,٣٠

في إطار الاحتفال باليوم العالمي

ورشة عمل لمتطلبات الاعتماد عقدها المجلس الوطني



في إطار احتفال دول العالم باليوم العالمي للاعتماد في شهر يونيو من كل عام قام المجلس الوطني للاعتماد في ١١ يونيو ٢٠١٢ بعقد ورشة عمل لمتطلبات الاعتماد بحضور المقيمين وخبراء الاعتماد وممثلين عن جهات تقييم المطابقة المختلفة من معامل المعايرة والاختبار ومعامل التحاليل الطبية وجهات التفتيش وجهات منح الشهادات حيث قام المدير التنفيذي للمجلس المهندس/ محمود عبداللطيف الطيب والعالمون بالمجلس بعرض أحدث المستجدات الدولية في نظم الاعتماد وتطور الاعتماد في مصر وبيان بالجهات الحاصلة على الاعتماد من المجلس الوطني للاعتماد وتم اختتام ورشة العمل بمناقشات مع الحاضرين حيث تم توضيح خطوات الاعتماد والعديد من المفاهيم الفنية الخاصة بمتطلبات الاعتماد.



دورات تدريبية في المعهد القومي للجودة من أكتوبر إلى يناير

م	اسم الدورة	التاريخ	المدة باليوم	التكلفة/الفرد
١	استخدام الاساليب الاحصائية في الجودة	٢٠١٢/١٠/٣-١	٣ ايام	٩٠٠ جنية
٢	الاستراتيجيات الحديثة لجودة ادارة الخدمات بالمطارات	٢٠١٢/١٠/١٨-١٤	٥ ايام	١٥٠٠ جنية
٣	قياس رضا العميل	٢٠١٢/١١/١٣-١١	٣ ايام	٩٠٠ جنية
٤	المسئولية المجتمعية طبقا للمواصفة القياسية الدولية ايزو ٢٦٠٠٠	٢٠١٢/١١/١٥-١١	٥ ايام	١٥٠٠ جنية
٥	الجودة في الحياة البرية	٢٠١٢/١١/٢٢-١٨	٥ ايام	١٥٠٠ جنية
٦	٦ سيجما و تطبيقاتها	٢٠١٢/١٢/١٩-١٦	٤ ايام	١٢٠٠ جنية
٧	الادارة الرشيدة	٢٠١٣/١/٢٣-٢٠	٤ ايام	١٢٠٠ جنية
٨	تطبيق نظام الجودة في نظم المعلومات	٢٠١٣/٢/١٣-١٠	٣ ايام	٩٠٠ جنية

٣ دورات تدريبية في سبتمبر عن الصحة المهنية وتحسين مؤشرات النجاح والتأثيرات البيئية

لها اكبر الاثر في تحسين الاداء في المؤسسات التي ينتمون اليها. وكذلك عقد المعهد القومي للجودة دورة خاصة للشركة المصرية للمطارات « جودة القياسات للتأثيرات البيئية و الالتزام بالقوانين و التشريعات الصادرة في مجال حماية البيئة» في الفترة من ٢ الى ٦ سبتمبر ٢٠١٢. والقت هذه الدورة الضوء على نظام الادارة البيئية ايزو ١٤٠٠١ بالإضافة الى التشريعات البيئية وطالب السادة الحضور بدورة خاصة لنظم الادارة البيئية لمفتشى البيئة في المطارات و استجابة من المعهد القومي للجودة لرغبات عملائه تقرر عقد هذه الدورة في الفترة من ٢٣ الى ٢٧ سبتمبر ٢٠١٢.

Welding Cutting and Brazing
Safety Regulations for Forklifts
Working Safety in Confined Spaces
Hand and Power Tools
Crane Suspended Personnel Platforms
Fire Safety
Personal Protective Equipment
Occupational Health and Environment Control

كما عقد المعهد القومي للجودة الدورة التدريبية تحسين وقياس مؤشرات النجاح في الفترة من ٢ الى ٥ سبتمبر ٢٠١٢ والتي شملت امثلة تطبيقية لكيفية تحسين الاداء المؤسسى و افاد الحضور ان هذه الدورة سيكون

عقد المعهد القومي للجودة الدورة التدريبية OHSAS Construction في الفترة من ١ الى ٥ سبتمبر. و تركز هذه الدورة التدريبية على السلامة و الصحة المهنية في مجال الانشاءات و المحاور الرئيسية التي ناقشتها الدورة كما يلي:

Occupational Health and Safety Regulations
Fall Protection
Electricity Risk
Lock/out-Tag-out Energy Sources
Scaffoldings
Excavations
Safety signs and signals
Chemical Hazard Communication

لقاءات مع التنمية الإدارية للارتقاء بجودة الأداء الحكومي



يعقد المعهد القومي للجودة لقاءات مع وزارة الدولة للتنمية الإدارية للمناقشة والبحث في إمكانية التعاون في الارتقاء بالكوادر البشرية العاملة بالأجهزة الحكومية وتطبيق منظومة الجودة ورفع كفاءة أدائها. يأتي ذلك في إطار أهمية الارتقاء بجودة الأداء الحكومي وما يمثله ذلك من حل مشاكل المواطن المتعامل مع الجهات الحكومية والنهوض بأداء الجهات وتحقيقها لمعايير الجودة. وتشمل جودة الأداء الحكومي جودة أداء العاملين في الأجهزة والوحدات الحكومية باعتبارهم مقدمي الخدمة وكذا المواطنين والمتعاملين مع هذه الأجهزة باعتبارهم المستفيدين من الخدمة وعليه فإن الفائدة من الارتقاء بجودة الأداء الحكومي يمثل إرتفاع في معدلات التنمية والنهوض بالإقتصاد القومي وتسهيل وتبسيط الإجراءات الحكومية.

ندوة لترشيد الاستهلاك ب «القومي للجودة»

لجنة توعية وإرشاد المستهلك بالمعهد القومي للجودة بأن ندوة ترشيد الإستهلاك التي سوف يتم عقدها في النصف الثاني من شهر نوفمبر سوف تتضمن محورين رئيسيين هما :-

ترشيد الإستهلاك (السلع , المياه , الطاقة) سلع الشارع

من خلال توعية الحاضرين بأهمية ترشيد الإستهلاك والفائدة التي تعود على المواطن والدولة من الترشيد وكذا التوعية بأساليب الغش والخداع للسلع المباعة في الشوارع والتي يقبل عليها المواطن لرخص ثمنها وتعتبر إسراف وإهدار للمال نظراً لأنها لا تؤدي الغرض منها.

هذا وسوف يشارك في الندوة خبراء في الجودة وحماية المستهلك وبحضور ممثلين عن جمعيات حماية المستهلك - الإعلام - الوزارات (الكهرباء , المياه والصرف الصحي , البيئة , الري) - إحد الصناعات - الغرف الصناعية.



سوف يؤدي إلى إستمرار إستنزاف هذه الموارد وبالقطع يكون له مردود على الأسرة والدولة. وأضاف بأن لجنة توعية وإرشاد المستهلك المشكلة بالمعهد من الخبراء في مجال الجودة وحماية المستهلك قد ناقشت في إجتماعها المنعقد يوم ٢٥/٩/٢٠١٢ أهمية توعية المستهلك بترشيد الإستهلاك والأثار الناجمة عن الإسراف في الإستهلاك سواء في السلع أو المياه أو الطاقة.

وقد أفادت المهندسة/ عنايات الديب مقرر

يعقد المعهد القومي للجودة في النصف الثاني من نوفمبر ٢٠١٢ ندوة بعنوان (ترشيد الإستهلاك) وذلك في إطار دور المعهد في نشر وتحسين ثقافة ومفاهيم الجودة في المجتمع المصري بكافة قطاعاته ومستوياته وكذا توعية وإرشاد المستهلك وتثقيفه بثقافة الجودة التي تمكنه من الإستهلاك الأمثل للموارد المتاحة والتصدي للممارسات والظواهر السلبية بما يعود عليه وعلى الدولة بالنفع.

وقد صرح المهندس / هانى الدسوقي رئيس المعهد بأن ثقافة الإستهلاك والإستهلاك الجيد للموارد من أكبر المؤثرات على قدرة الحكومة على تلبية إحتياجات المواطنين أيضاً فإن الإستهلاك الأمثل للموارد يكون له عائد على الإقتصاد القومي وبالدرجة الأولى على ميزانية وإحتياجات الأسرة حيث أن زيادة الإعتمادات والدعم مع وجود إسراف في إستخدام الموارد

هانى الدسوقي: الجودة لها تكاليف ولكنها استثمار حقيقي للمنشأة

الحصول على شهادة الأيزو ميزة ثنائية

يحمل المهندس هانى الدسوقي أحلاماً وأمالاً عريضة لنشر ثقافة الجودة من خلال عمله الجديد كرئيس لمجلس إدارة المعهد القومي للجودة وبعد أسابيع من توليه المسؤولية كان لنا معه هذا الحوار لتتعرف على خطته المستقبلية لتفعيل دور المعهد في المجتمع.



حوار:
عنايات الديب

الحرص على تطبيق نظم الجودة يعكس إيمان المنظمة بدعائم الإدارة الحديثة وهي: التوجه نحو العالمية، التوجه نحو إرضاء العميل والإنتفاع على قوى السوق. السعى لتحقيق الميزات التنافسية.. الإلتزام بالجودة الشاملة فى كل عناصر العمل. الإقتناع بأهمية العنصر البشرى وإستثمار طاقاته الذهنية. تنمية عمل الفريق team work. التوجه نحو المستقبل والأخذ بأسباب المرونة والتجديد والتطوير المستمر.

لذا فإن تطبيق نظم الجودة التى تعتمد على سياسات وأهداف واضحة وصحيحة وخطط عمل محددة وموارد كافية ومنفذين أكفاء فى ظل إدارة قوية قادرة على تحقيق التنافسية والإرتقاء بجودة المنتج والخدمة ينعكس على إقتصاديات المنشأة وأنها تملك نظاماً تستطيع إستخدامه للتطوير المستمر وإعادة هندسة العمليات وإدارة التغيير وإرضاء العملاء.

ما هى البرامج التدريبية للمعهد فى المرحلة الحالية؟

سيتم توجيه المعهد حالياً إلى عقد برامج تخصصية فى مجالات الجودة المختلفة من هذه البرامج رخص مزاوله المهن، تأهيل وتنمية قدرات الكوادر البشرية فى الجهاز الإدارى، تأهيل الصف الثانى للعاملين فى مجالات الجودة.

التعريف على محتوى العبوة وما هى البيانات التى يجب أن تتضمنها كذلك تم إعداد نموذج لإستطلاع رأى المستهلك والعميل حول جودة السلع والخدمات.

تعتبر الجودة خياراً إستراتيجياً للنهوض بالقطاعات الخدمية والإنتاجية، ما هى أهمية الجودة فى عصرنا الحاضر؟

إجتهت الأسواق العالمية فى السنوات الأخيرة إلى إعتبار تطبيق نظم الجودة والحصول على شهادات الأيزو ميزة تنافسية حيث أنها إثبات للمنشأة أن لديها منظومة إدارية قوية تتطابق أركانها مع متطلبات الإدارة بالجودة الشاملة ولعل التطوير المستمر للمنشأة هو الميزة الأساسية المترتبة على تطبيق نظم الجودة وما يستتبع ذلك من تخفيض تكاليف التشغيل وزيادة عائدات المنشأة وأرباحها.

كما أن أهمية الجودة تكمن فى تحسين أداء الأعمال وإدارة المخاطر وجذب الإستثمار وتسهيل تدفق العمليات وتخفيض الهالك وتقليل شكاوى العملاء بالإضافة إلى المحور الرئيسى وهو زيادة رضاء العميل.

من هنا فإن الجودة فى وقتنا الحالى من أهم المحاور للتنمية الإقتصادية والخروج إلى الأسواق العالمية وزيادة الصادرات.

ما هى الفوائد التى تحصل عليها المنشأة من الحرص على تطبيق نظم الجودة؟

والتأهيل والتدريب والمراجعات التأكيدية ولكن يجب أن ينظر إليها على أنها إستثمار حقيقى للمنشأة وليست تكاليف بلا مردود فهذه التكلفة لا تتجاوز نسبة 10٪ من تكلفة عدم المطابقة والمتنقلة فى إعادة التشغيل وشكاوى المستهلكين وإعادة إسترضاء العملاء ومشاكل خدمة ما بعد البيع والوقت الضائع فى المعالجة والإصلاح، ولأن عائد الجودة يركز فى تعزيز الثقة بين المنتج والمستهلك وكسب ثقة العملاء وزيادة الإنتاجية والقدرة التنافسية فإن هذا المفهوم هو أهم الوسائل لإقناع الإدارات العليا بأهمية الجودة.

ما هى أبرز الإنجازات التى حققها المعهد لتوعية وإرشاد المستهلك بالجودة؟

تم تشكيل لجنة توعية وإرشاد المستهلك بالمعهد تتضمن مهامها صياغة وإصدار نشرات لتوعية وإرشاد المستهلك ودراسة ظواهر الغش والتدليس وتثقيف المستهلك بثقافة الجودة المناسبة أيضاً وضع إرشادات للمستهلك فى إختيار السلع المطروحة بالأسواق وقد عقد المعهد ندوة "حماية الأطفال من السلوك الغذائى الخاطى" بساقية الصاوى وبحضور المهتمين بالجودة وحماية المستهلك حيث حاضر فى الندوة خبيراً فى مجال التغذية والإعلام أيضاً تم طباعة بروشور خاص ببيانات أغلفة العبوات الغذائية لتوعية المستهلك بكيفية

ويقدم المعهد نظام العضوية لجميع المهتمين بمجالات الجودة المختلفة من منشآت إنتاجية وخدمية وأفراد كما يصدر مجلة "ثقافة الجودة" من منطلق دوره فى نشر ثقافة ومفاهيم الجودة فى المجتمع المصرى.

ما هى أبرز إنعكاسات مفاهيم الجودة الشاملة فى القطاع الحكومى وكذا القطاع الإنتاجى والخدمى؟

لعل أبرز إنعكاسات مفاهيم الجودة الشاملة فى القطاع الحكومى والإنتاجى والخدمى تتمثل فى إرضاء العميل وحقىق متطلباته ما يؤدى إلى رواج المنتج والإرتقاء بالخدمة وقلة شكاوى العملاء أيضاً زيادة الإنتاجية وتخفيض تكلفة التشغيل كذلك فإن الفائدة المترتبة على تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة فى الخدمات الأساسية كالتعليم والصحة يؤدى إلى تطوير وتحسين هذه الخدمات وبالتالي رضاء المتعاملين أيضاً الإرتقاء بالكوادر البشرية وتحسين كفاءتهم إلى جانب الإسهام بفاعلية فى فتح أسواق جديدة للمنتج وطنياً وإقليمياً ودولياً.

هل الجودة مكلفة؟ وكيف تقنن الإدارة العليا بأهمية تطبيقات الجودة؟

بالطبع أن للجودة تكاليف تتمثل فى التفيتش ومنع العيوب وإجراءات ضبط الجودة والفحص والإختبار

والبيئة والسلامة وتقييم المطابقة والأنشطة المرتبطة بهذه المجالات، كما ينظم المعهد دورات تدريبية للعاملين فى مجال الجودة فى كل القطاعات الإنتاجية والخدمية وشباب الخريجين لرفع كفاءتهم، أيضاً يقدم المعهد رخص مزاوله المهنة للعاملين فى مجال الجودة.

هذا وقد صدر القرار الوزارى رقم ٢٠١٠/٣٤٧ المتضمن تكليف المعهد بإصدار شهادات صلاحية للجهاز العاملة فى مجال التأهيل/التدريب وذلك بعد مراجعة إمكانية هذه الجهات وتقييمها على ضوء الدليل الإرشادى الصادر من المعهد والمتوافق مع المرجعيات الدولية، أيضاً صدر القرار الوزارى رقم ٢٠١١/٣٧ يتضمن قيام المعهد القومى للجودة بإعتماد المقررات التدريبية التى تقدمها الجهات العاملة فى مجال التأهيل والتدريب لنظم إدارة الجودة والبيئة والسلامة بكافة أنواعها.



ما هى أهم الأنشطة والمشاريع التى يقوم المعهد بتنفيذها حالياً؟

فى مجال تطبيقات نظم الجودة يقوم المعهد بمراجعة وثائق نظام الجودة فى المنشآت الصناعية تطبيقاً للقرار الوزارى رقم ٢٠٠٩/٨٣٥ والمتضمن الإلتزام بالمنشآت الصناعية بإنشاء نظام للجودة يتناسب وحجم المنشأة (كبيرة - متوسطة - صغيرة) وبكوادر عاملة فى هذه النظم مؤهلة تأهيلاً مناسباً وطبقاً للدليل الإرشادى المرجعى الصادر عن المعهد حيث يتم تقديم هذا النظام إلى المعهد لإقراره ومراجعته كل ثلاث سنوات وقد أصدر المعهد فى هذا المجال دليل لنظام الجودة فى المنشآت الصناعية يحوى أسس ومعايير تطبيق نظم الجودة وإجراءات المعهد للتحقق من النظام ويتضمن الدليل نموذج إستفسارات يتم إستيفاؤه بمعرفة المنشأة للتحقق من النظام أيضاً يقوم المعهد بدعم قدرات الوحدات الإنتاجية فى مجال تطبيق نظم الجودة ودراسة المشكلات والمعوقات المتعلقة بالتطبيق هذا وقد قام المعهد بإجراء إستطلاع رأى (إستبيان) لتتعرف على واقع التطبيق لنظم الجودة ومدى استفادة المنشآت من التطبيق.

وفى مجال التأهيل والتدريب فيقدم المعهد برامج التدريب والتأهيل والإستشارات ومنح الشهادات للأفراد على كافة المستويات فى مجالات نظم الجودة



استراتيجية التنافسية والتميز في الأسواق

نتيجة للتغيرات والتطورات والتحديات التي تؤدي إلى حدة المنافسة بالأسواق الداخلية والعالمية والتي تواجه جميع المنشآت بمختلف أنواعها، بالإضافة إلى حركة التطور التكنولوجي المتسارعة والمستمرة ودخول العديد من المؤسسات إلى ساحة المنافسة، كل هذه التحديات وغيرها صعبت من إمكانية دخول مؤسساتنا بمختلف أنشطتها إلى الأسواق العالمية



و ذات الجودة العالية ليس أعلى بكثير من سعر المنتجات المنافسة، وإلا فإن العملاء سيدركون أن الجودة العالية والخدمة المتميزة التي يحصلون عليها لا تبرر السعر المرتفع الذي يدفعونه. كما أن إستراتيجيتي القيادة بالتكلفة والتميز لا تدومان طويلا لقدرة المنافسين الآخرين على تقليدها.

وللإستراتيجيات التنافسية دور هام في تطوير أداء المؤسسات فهي تدفعها للبحث عن اكتساب مزايا تنافسية، ما يدفعها إلى التحسين المستمر في الأداء بهدف زيادة مستوى رضا العملاء.

وعلى المنشآت الأخذ بعين الاعتبار أن المنتجات الجديدة ذات التكنولوجيا القوي وذات القيمة المضافة العالية ستسمح لصناعتها بالبقاء في السوق وضمان أستمرايتها.

أما مفهوم الأداء فقد ارتبط دائما بكل ما يساهم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية، فأصبح مفهومه يندرج ضمن التفكير الإستراتيجي، و أصبحت المؤسسة الآن تهدف إلى تحقيق أحسن أداء إستراتيجي في ميدان نشاطها، لأن تحسين الأداء وتطوير المؤسسات لم يعد أمرا اختياريا بل أصبح شرطا جوهريا لضمان البقاء والاستمرار التنافسية، أما الأدوات المتاحة للمؤسسة للحصول على أحسن أداء فتتمثل خاصة في الإستراتيجيات التنافسية، التي تلعب دورا فعالا في تطوير الأداء إذ أن البيئة التنافسية متميزة بعدم الاستقرار وعدم التأكد.

وقد اهتم الكثير من الباحثين بدراسة العلاقة بين الأداء وإستراتيجية التنافسية، ومن هؤلاء نجد «Rumelt» الذي وجد أن المؤسسات المتخصصة في ميدان معين هي التي تكون لها أكبر حصة في السوق بالمقارنة مع المؤسسات التي تعمل في نفس القطاع السوقي.

التحكم الجيد ومراقبة عوامل تطور التكاليف. ٢- إستراتيجية التميز هي البحث عن التميز والتفرد بخصائص استثنائية في الصناعة، حيث تسعى المؤسسة من خلالها إلى تكوين صورة حسنة ومحبة لدى عملائها، وأن يكون لها مهارات وجوانب كفاءة لا يمكن للمنافسين تقليدها بسهولة وتستند هذه الإستراتيجية إلى اختيار مجال تنافسي في داخل قطاع الصناعة، أو نشاط أعمال يتركز على جزء معين من السوق وتكثيف النشاط التسويقي في هذا الجزء والعمل على استبعاد الآخرين ومنعهم من التأثير في الحصة السوقية للمؤسسة.

و تحقق إستراتيجيات التميز العديد من المزايا، منها تعدد استخدامات المنتج وتوافقها مع حاجات المستهلك.

٣- إستراتيجية التركيز وهي تقوم على أساس اختيار مجال تنافسي في قطاع الصناعة أو نشاط عملها، حيث يتم التركيز على جزء معين من السوق وتكثيف نشاط المؤسسة التسويقي فيه والعمل على استبعاد الآخرين، ومنعهم من التأثير في الحصة السوقية وذلك بدلا من التعامل مع السوق ككل، وتسعى المؤسسات إلى تقديم منتجات ذات أسعار وتكلفة أقل من المنافسين، أو منتجات متميزة من حيث الجودة، المواصفات أو خدمة العملاء وذلك للوصول إلى موقع أفضل في السوق من خلال إشباع حاجات خاصة مجموعة معينة من المستهلكين، أو من خلال التركيز على استخدامات معينة للمنتج.

ورغم أن الإستراتيجيات التنافسية بأنواعها الثلاث قد أثبتت نجاحها، إلا أن هذا لا يعني أنها مثالية وتضمن النجاح التام، فكل واحدة منها تطوي بعض المخاطر، فعلى المؤسسة التي ترغب في تطبيق إستراتيجية التميز مثلا، أن تتأكد من أن السعر العالي لمنتجاتها المتميزة

والحصول على مركز تنافسي فيها لأن الجهود المتواضعة والقدرات المحدودة لمؤسساتنا ليست كافية لمواجهة هذه التحديات.

لذا أصبح من الضروري أن تهتم جميع المنشآت بكل ما له علاقة بالتنافس، وبالتالي البحث عن الإستراتيجية التنافسية المناسبة للتكيف مع هذه التغيرات وضمان تحسين الأداء والاستمرارية لفترة طويلة.

ونود الإشارة أولا إلى تعريف التنافسية، فقد اختلفت مفاهيم التنافسية من مصدر آخر فقد تم تعريفها على سبيل المثال بأنها هي قدرة البلد على أن ينتج أكثر وأكفا نسبيا وأن يبيع أكثر من السلع المصنعة والتحول نحو السلع العالية التصنيع، وبالتالي ذات قيمة مضافة عالية في السوقين الخارجي والمحلي... ومن جهة أخرى، هي قدرة المؤسسة على تزويد المستهلك بمنتجات وخدمات بشكل أكثر كفاءة وفعالية من المنافسين الآخرين في السوق الدولية مع استخدام عوامل إنتاج متطورة.

أما تعريف الإستراتيجية فهي تحديد الأهداف والغايات طويلة الأجل لأي مشروع إلى جانب تحديد الجاهات العمل وتخصيص الموارد اللازمة لتنفيذ هذه الأهداف والغايات، وهي مجموعة القرارات المرتبطة باختيار الوسائل من أجل الوصول إلى الأهداف، وهي مجموعة القرارات المهمة التي تعمل المؤسسة على تحقيقها في مدى زمني معين، عادة ما يكون طويلا

وهناك ثلاث إستراتيجيات أساسية:

١ - إستراتيجية التكلفة الأقل: وهي التي تسعى إلى تحقيق تكلفة أقل بالمقارنة مع المنافسين الآخرين، وهي الإستراتيجية التي تضعها المؤسسة للاستخدام الأمثل للموارد والإنتاج بمعايير عالمية، ويأتي ذلك من خلال

في البيئة الخارجية، بما يمكنها من تعزيز مركزها التنافسي، في حين أن المؤسسات كبيرة الحجم تميل بشكل أكبر نحو اتباع إستراتيجية التميز في المنتجات والخدمات كنتيجة لنطاق عملها واشتداد ظروف المنافسة، وهذا يجعلها تميل إلى توسيع فعاليات البحث والتطوير في مجالات الإنتاج والتكنولوجيا، والمهارات الفنية وطرائق العمل، حيث تكون فرصها في السوق أكبر من غيرها.

إن استعراض بعض الدراسات والأبحاث حول الإستراتيجيات التنافسية وعلاقتها بالقوى المنافسة الخارجية ومستوى الأداء، يبين أن اختيار الإستراتيجية المناسبة يتوقف على قدرة الإدارة في تحديد الفرص والتهديدات ومواقع القوى والضعف بعد دراسة وتحليل البيئة الداخلية والخارجية بما في ذلك بيئة التنافس التي تنشأ فيها المؤسسة، فاستخدام الإستراتيجيات التنافسية يمثل عامل قوة أو ضعف ومدى

تقييم الأداء يتابع التطور الذي حققته المؤسسة في مسيرتها نحو الأفضل أو الأسوأ، وذلك عن طريق تقييم نتائج التنفيذ الفعلي للأداء من فترة لأخرى.

- يؤدي إلى الكشف عن العناصر الكفوءة ووضعها في المواقع الأكثر إنتاجية، وتحديد العناصر التي تحتاج إلى دعم وتطوير من أجل النهوض بأدائها.

- يؤدي إلى تحقيق الأهداف المحددة في الخطط والعمل على إيجاد نظام سليم وفعال للاتصالات والمكافآت والحوافز الشخصية.

أما دور الإستراتيجيات التنافسية في تحسين الأداء، فيأتي من قدرة المؤسسة على تجاوز عوائق الدخول إلى صناعة ما وتوقف على قدرتها إدارتها العليا على المفاضلة بين إستراتيجية قيادة التكلفة وإستراتيجية التميز بشكل خاص، وإن اختيار أي من الإستراتيجيتين مرتبط أساسا بقدرة الإدارة على تحليل عوائق الدخول ومحاولة تكيفها مع متطلبات البيئة التنافسية وفقد حدد أحد الاقتصاديين في دراسته لعينة من المؤسسات الصناعية والتي تختلف عن بعضها البعض في الحجم وعدد المنتجات التي تقوم بتصنيعها، وكذا الإستراتيجية التنافسية التي تعتمدها، فلاحظ أن التي تتميز بعدد محدود من خطوط الإنتاج كالصغيرة والمتوسطة الحجم منها، تميل لاستخدام إستراتيجية تخفيض التكلفة بشكل جوهري، حيث يسعى القائمين بإدارتها باستمرار إلى تجنب عوائق الدخول بخلق آليات مناسبة تتكيف مع قوى المنافسة

فانتهي إلى التفكير في أن الاختلاف في بناء الإستراتيجيات التنافسية هو السبب الرئيسي الذي يؤدي إلى الاختلاف في أداء المؤسسات، ويعتبر من العوامل الأساسية التي تؤدي إلى تحقيق الأداء الأفضل.

وبناء على هذه النتائج فانه تطور مفهوم تقييم الأداء وأهميته واتسعت مجالات استخدامه حتى أصبح أحد أهم العمليات الإدارية والإستراتيجية التي حظى باهتمام معظم المؤسسات، إذ تسعى المؤسسة جاهدة لتحقيق أحسن أداء في القطاع الذي تعمل فيه من خلال تبنيتها لإحدى الإستراتيجيات التنافسية، فهو يساهم في تقديم المعلومات والبيانات التي تستخدم في قياس مدى تحقيق أهداف المؤسسة التي تم التخطيط لها من وإجراء مقارنة بين الأداء الفعلي للمؤسسة والأداء المخطط له، بالإضافة إلى مقارنته بأداء المؤسسات المثيلة التي تمارس نفس النشاط، مما يساعد على تحديد نقاط القوة ونقاط الضعف، وبالتالي تحديد الإستراتيجيات الملائمة الواجب اتباعها.

ويأتي أهمية تقييم الأداء في الاتي:

- مقياسا لمدى نجاح المؤسسة، وبالتالي إمكانية استمرارها وبقائها في العمل.

- يظهر مدى إسهام المؤسسة في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تحقيق أكبر قدر من الإنتاج بأقل التكاليف، مما يؤدي إلى خفض أسعار المنتجات، ومن ثم تنشيط القدرة الشرائية وزيادة الدخل القومي.



م/ منى صادق



Lean Management model

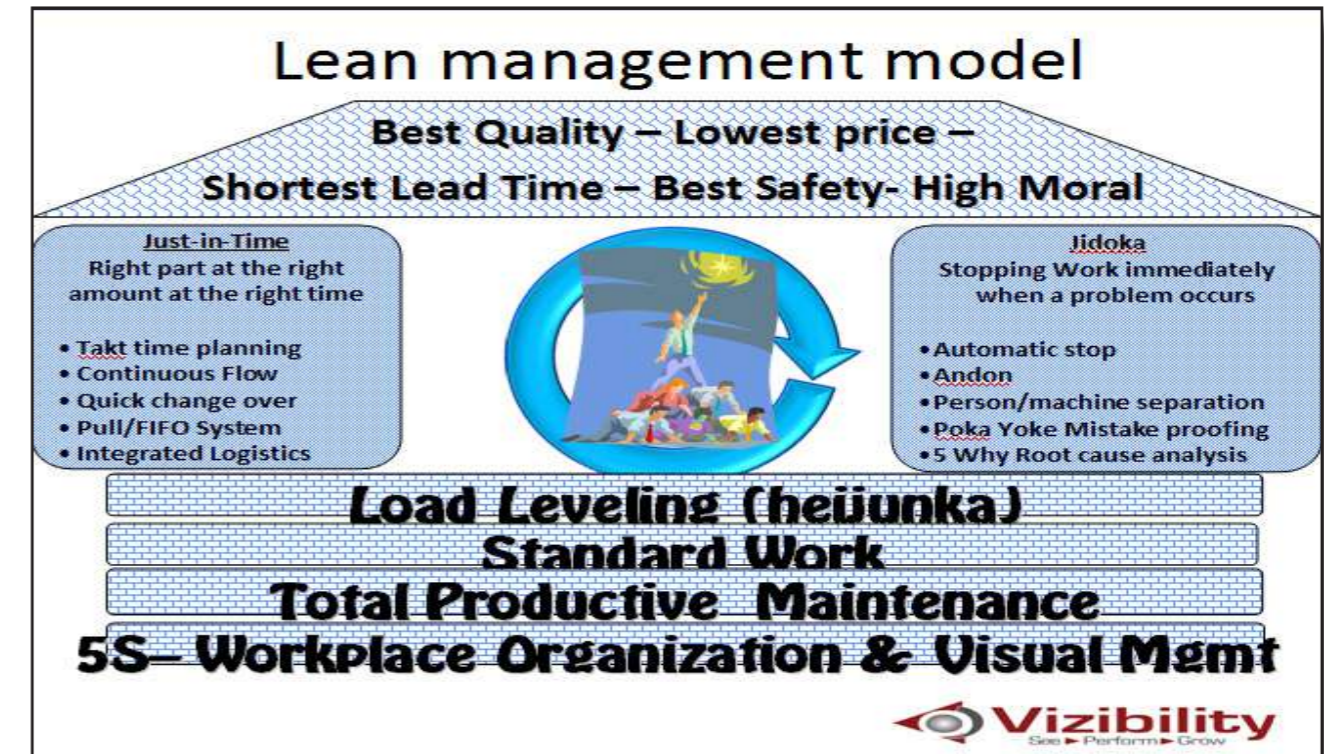


Dr: Hoda Saleh
Lean consultant,
Vizibility President for Middle East
& Africa

The concept called “lean management” or “lean thinking” is mostly thought of as the Japanese manufacturing, particularly the Toyota Production System (TPS). Much of the TPS way of thinking is influenced by the work of quality Edwards Deming who taught, among other things, that managers should stop relying on mass inspection to achieve quality and, instead, focus on improving the production process and building quality into the product in the first place. (Rother M, Shook J, Womack JP, Jones DT., 2003). “Lean management is a systematic approach that targets customer satisfaction, waste elimination and continuous improvement. It is characterized by delivering the right product, in the right quantity, with the right quality, at the exact time the customer needs it and at the lowest possible cost. Lean production is comprehensive process consisting of a number of interdependent elements such as

Just-in-time (JIT), total quality management, total cost management maximum delegation to direct workers, small lot production, quick set-up times, standardize work, total preventive maintenance, and work teams, the idea behind lean system is to stretch every system to allow any problems to be quickly identified instead of being hidden under a series of contingency plans”. (Forrester, 1995). Looking at processes as a series of activities, activities can be classified into value-added and non-value added activities, value added activities are activities that the customer judges as value, a simple test as to where a task and its time is value adding is to ask if the customer would judge a product less valuable if this task could be left out without affecting the product. While non-value added is any activity that adds cost but no value to the product or service as seen through the eye of the customer, non-value added

activities are also known as waste (Lean Enterprise Institute 2006). Waste: Any activity that consumes resources but creates no value (waste), there is two types of waste, necessary waste and normal waste which is the target of reduction. The eight Types of Waste can be briefly summarized into (David Stec, Mohammed Saleh 2008); Defects: Work that is less than the level the customer has requested, Non-conforming product/service and its associated costs of scrap, rework, inspection, & warranty Overproduction: Producing more than what the customer or the next step of the process demands, producing something more, faster, or earlier than needed. Also producing when the next step of the process is not ready for it. Over production is often referred to as the mother of all waste, this is because when this waste occurs it multiplies all the other wastes in one form or another,



for example; overproduction multiplies the other wastes such as inventory and covers up problems such as waiting, and it makes it harder to understand true capacity. Waiting, Idle Time that the item is waiting to be serviced, It is time spent that add no value to the product. Non-value added Behavior, Behavior that adds no value to the process, furthermore is behavior that alters the flow of the process and harms the respect for people concept. (Such as, blame, sarcasm, or yelling) Transportation, Movement that adds no value to the product, movement of trucks, forklifts, files and medicine. Inventory, Inventory which is any material or work on hand other than what's needed right now to satisfy customer de-

mand. Motion, Unnecessary movement of associates or machines, Movements that are too slow or too fast in a repeatable fashion, ergonomically harmful for the operator, Any movement of people that doesn't add value to the product creates the waste of motion. Excess Processing, Excess processing is any activity that does not change any structure, figure or form of the final product/service. The waste of processing is definitely the hardest to understand and learn to see since the most common root causes are a lack of understanding of customer needs. The base line of lean philosophy is changing the culture from traditional thinking to lean thinking

Traditional thinking: cost + profit = price
Lean thinking: price – cost = profit
-Why People need Lean management?
It Addresses Frustration (Non Productive Capacity)
It is grounded in Reality (Direct Observation)
It Fosters Rapid Improvement (Fast Experimentation)
It's not about eliminating people.
-Why manufacturing need lean management?
Because every step in process must be:
Capable – Mistake-Proofed; 6 Sigma
Available – Total Productive Maintenance
Adequate – Sufficient capacity & “right-sized”



الإنتاجية وإدارة الأداء في القطاع الحكومي

من المهم في البداية أن نحدد المقصود بالقطاع الحكومي وتميزه عن مفهوم القطاع الخاص. فتعبير القطاع الحكومي يستخدم للدلالة على النشاطات الاقتصادية القائمة على أساس ملكية الدولة لرأس المال والمنتجات. في حين أن القطاع الخاص يشمل النشاطات الاقتصادية القائمة على الملكية الخاصة سواء كانت ملكية فردية أم ملكية جماعية. وكلا التعريفين ينطلقان من معيار واحد وهو الشكل الحقوقي للملكية.

ووضع القطاع الحكومي في البلدان النامية منسابه إلى حد كبير من حيث إن معظم النشاطات الاقتصادية للدولة تميل نحو التركيز على تشييد البنية التحتية، وتقديم الخدمات الاجتماعية، وتنظيم حركة التجارة الخارجية، وإنتاج السلع والخدمات التي تقع في نطاق دائرة الاحتكارات الطبيعية.

وإقامة البنية الأساسية والمشاريع الهيكلية وإقامة المؤسسات والهيئات العامة لاستثمار موارد الدولة ومقوماتها والتي لا تتوافر لدى القطاع الخاص. هذا ما فرض تكوين القطاع الحكومي كمحور تنموي رئيسي لتعجيل عملية التنمية الاقتصادية. وتنوع مصادر الدخل القومي. وإنشاء المشروعات الاقتصادية الكبيرة الحجم والمتقدمة تقنيا وإداريا والتي تتمتع فيها الدولة بميزة نسبية. وكذلك تغيير نمط الدخل عن طريق الخدمات الاجتماعية والإعانات وغيرها من أشكال الإنفاق العام. وعلى هذا فإن القطاع الحكومي أسس منشآت لم تكن موجودة من قبل. ومن ذلك المصالح الحكومية. والمؤسسات العامة. واستثمارات القطاع الحكومي. وصار إنتاج القطاع الحكومي يشكل الجزء الأعظم من مجمل الناتج القومي.

أما مفهوم الإنتاجية فكان المفكر الاقتصادي آدم سميث (Adam Smith) من أوائل من تطرق لمفهوم الإنتاجية في كتابه ثروة الأمم (The Wealth of Nations) حيث افترض أنه يمكن زيادة الإنتاج وخفض تكلفته عن طريق تحسين وسائل الإنتاج. وتنظيم العمل. وتنظيم التبادل التجاري. ثم جاء عدد من الاقتصاديين وأضافوا إلى نظرية آدم سميث أن زيادة الإنتاج وخفض التكاليف مرهونان بحسن الاستغلال الأمثل للموارد الاقتصادية. مما يؤدي إلى خفض أسعار المنتجات وزيادة الطلب عليها. ومن ثم يادة الدخل القومي.

ويلاحظ أن مفهوم الإنتاجية أصبح له معاني وتعريفات مختلفة أسهمت في تطويره. إلا أنها في ذات الوقت زادت من تعقيده. فقد ذكر (P.Hennigan, J. Burkhead) أن الإنتاجية قد عرفت بعبارة عديدة مثل: الكفاءة (Efficiency، الفاعلية Effectiveness، توفير التكاليف Cost Savings تقويم البرامج (Program Evaluation) قياس العمل (Work Measurement) تحليل المدخلات والمخرجات (Input-Output Analysis) فاعلية الإدارة (Management Effectiveness) معايير العمل (Work Standards) المناخ السياسي والاجتماعي (Political & Social Environment) والإنتاجية في أوسع معانيها تعنى بالجمع بين مدخلات الإنتاج (Factor Inputs) العمالة ورأس المال والأرض والإدارة اللازمة لإنتاج مخرجات (Output) من السلع والخدمات المختلفة. هذا هو المفهوم العام للإنتاجية. وهناك جدل حول مفهوم الإنتاجية بحسب اختلاف مفهوم المنظمة وأهدافها الرئيسية ومسئولياتها تجاه

المجتمع. حيث إن القطاعات التي تهدف إلى تحقيق أرباح عالية ورفع الكفاءة الإنتاجية تنظر إلى الإنتاجية على أنها القدرة على استخدام أحد عناصر الإنتاج أو كلها بشكل يحقق أفضل إنتاج بأقل تكلفة على المدى الطويل باستخدام التكنولوجيا القائمة. في حين أن القطاعات التي تؤدي خدمات معينة ليس الهدف منها تحقيق الربح. تنظر إلى الإنتاجية على أساس تحقيق مستوى معين من الإنتاج باستخدام عناصر إنتاج محددة بصرف النظر عن العائد المادي.

أما مفهوم إدارة الأداء فهو كما رأينا فيما تقدم فإن النظرة للإنتاجية هي نظرة متباينة تبعاً لتباين القصد والهدف من الإنتاج. فقد يكون الهدف اقتصادياً أو اجتماعياً أو غير ذلك من الأهداف. وعلى الرغم من وجود خلاف مثير حول مفهوم الإنتاجية في القطاع الحكومي والقطاع الخاص إلا أنه من المؤكد إبراز أهمية الكيفية التي تدار بها الإنتاجية في جميع



القطاعات كعنصر لا بد منه للتقدم الاقتصادي والاجتماعي وهو ما يعبر عن إدارة الأداء في علم الإدارة هذه الأهمية جعلت المنظمات تنظر إلى خديد مفهوم إدارة الإنتاجية أو إدارة الأداء على أنه من أهم واجبات الإدارة. كما أن الاقتصاديون يرون أن الإنتاجية هي التي تقيس درجة نجاح الوحدة الاقتصادية في الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة لإنتاج السلع والخدمات المطلوبة وبعبارة أخرى: ينظرون إلى الإنتاجية على أنها مؤشر مهم من مؤشرات قياس الأداء في الوحدات الاقتصادية.

إن أهمية ودرجة تقدم أي دولة تقاس بمقدورها على إدارة الأداء وصولاً إلى زيادة الإنتاجية. حيث إن زيادة الإنتاجية كما وكيفا تعد عصب التقدم الاقتصادي والاجتماعي وسمة بارزة للدول المتقدمة. فزيادة وتحسين مستوى الناتج القومي والتفوق الاقتصادي. يعني مزيداً من الدخل للدولة. ومزيداً من السلع والخدمات التي تقدمها الدولة أو القطاع الخاص. وهذا

يؤدي إلى ارتفاع مستوى المعيشة. وهي الغاية التي تسعى إليها جميع الدول متقدمة كانت أم نامية. إن زيادة وتحسين مستوى الناتج القومي مروراً بتطوير وتنمية إدارة الأداء يكون إما بإضافة كيانات إنتاجية جديدة تأخذ بأساليب الإدارة والتقنية الحديثة. وإما بزيادة الانتفاع بالطاقات المتاحة أي رفع إنتاجيتها أو بكلاهما. وهو ما سوف يعكس إيجاباً على مستوى النشاط الاقتصادي وتكوين رأس المال الوطني.

غير أن قياس الإنتاجية بشكل دقيق سواء في القطاع الحكومي أو القطاع الخاص يكتنفه كثير من الغموض وعدم الدقة نظراً لعدم وجود معايير محددة يمكن الاعتماد عليها في القياس. خصوصاً في مجال الخدمات. لذلك فإن المشتغلين بالإدارة في مختلف المنظمات - وعلى وجه الخصوص في المنظمات العامة - يحاولون تحديد اتجاه الإنتاجية. والعمل على تفعيل العوامل التي تؤدي إلى زيادتها. وإزالة العقبات التي تؤدي إلى انخفاضها.

وأن تحسين الإنتاجية إحدى الوسائل المهمة في زيادة تنوع مصادر الدخل القومي. وإذا كان تحسين الإنتاجية مطلباً أساسياً في حد ذاته فإن مستوى الأداء الإداري يتحكم بدرجة كبيرة في إمكانية تحقيق هذا المطلب. حيث تعد أساليب الإدارة الفعالة مدخلاً رئيساً لتهيئة المؤسسات للإسهام بدورها المناسب في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية. ومن أبرز أساليب إدارة الأداء الحديثة. وذلك في مجال تجربة تمكين العاملين Empowerment ومجال إعادة الهندسة Reengineering ومجال الهندسة القيمة Value Engineering ومجال إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management (TQM). ومجال التفوق المقارن (Benchmarking).

و نود التأكيد على فائدة استخدام أو زيادة استخدام جميع الأساليب التي تم عرضها في منظمات القطاع الحكومي والتركيز على الأسلوب الأكثر ملائمة لطبيعة كل منظمة. بعد توفير بيئة العمل والثقافة التنظيمية التي تخدم الأسلوب أو الأساليب التي يتم تطبيقها والاستفادة منها. وذلك من أجل تطوير الأداء وتحسين الإنتاجية بما يخدم مستقبل الاقتصاد المصري في القطاع العام والخاص.

م/ منى صادق

إدارة سلسلة التوريد.. منهج علمي لكفاءة الإتصال بين المورد والمصنع والعميل

العلاقة بين المورد والمصنع والعميل منهج علمي يضمن كفاءة الإتصال بين أطرافها، لضمان تحقيق التكامل بينهم عملاً، على تحقيق أقصى إشباع لرغبات العميل والوصول إلى المبدأ الأساسي للعمليات الإنتاجية أو الخدمية والتوجه نحو العميل ودراسة رغباته ودراسة كيفية تحقيق ذلك من خلال الإتلتزام بكل ما جاء بعقد الإتفاق معه من خلال الإدارة الجيدة لكل العناصر التي تتطلبها العملية الإنتاجية أو الخدمية التي يتوقع العميل الحصول عليها وزيادة ذلك بزيادة جودة الإنتاج أو الخدمة مما يؤدي في النهاية إلى الإستحواذ على هذا العميل بما يفوق توقعاته من متطلبات الجودة المقدمة له.

ويظهر ذلك في اتجاه بعض العملاء بالخارج إلى بناء قواعد بيانات خاصة بهم للتكامل مع المصنعين أو مقدمي الخدمات بمختلف الدول وفقاً لمفهوم العولة الذي يقضي بإزالة الحواجز بين الدول، حيث يتجه العميل بناءً على البيانات المسجلة بقواعد البيانات إلى التصنيع والإنتاج بدولة بعينها نتيجة لتوافر بيانات عن توافرها مع متطلباته ونظم ومعايير الجودة إن الإدارة الجيدة لعناصر سلسلة التوريد تؤدي إلى تحقيق إرضاء العميل وهو المحور الأساسي الذي تقوم عليه جميع أنشطة المؤسسة التي تهدف إلى الإستمرار والنجاح إضافة إلى أن إدارة سلسلة التوريد يجب أن تتضمن الإدارة الجيدة للخدمة اللوجيستية الخاصة بالنقل لما لهذا النشاط من أهمية من ربط أطراف سلسلة التوريد.

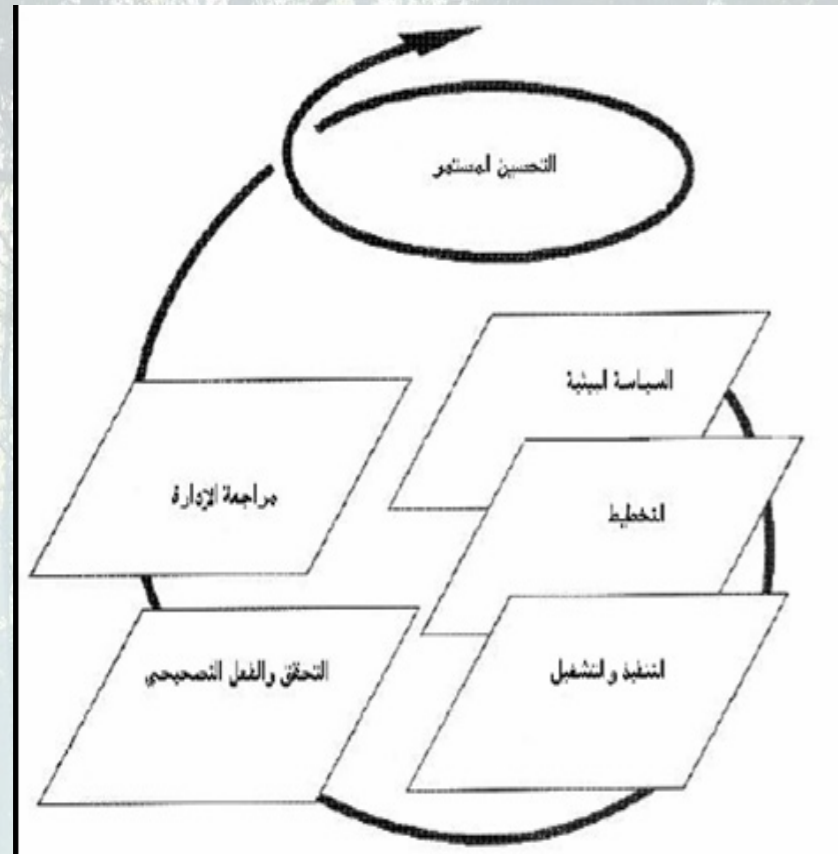
وهناك مفهوم حديث لإدارة سلسلة التوريد SCM وهو إدارة سلسلة التوريد المتكاملة ISCM والتي تقوم على تخطيط وإدارة العرض والطلب وإدارة المخازن ومراقبة المخزون، النقل والتوزيع والتسليم، الوصول إلى أقصى إشباع وإرضاء للعميل، أخيراً يمكن القول بأن إدارة سلسلة التوريد هي الإمتداد الطبيعي لمفهوم إدارة هندسة العمليات Reengineering التي بدأت بها الشركات في الماضي والتي تقضي بتخفيض التكاليف وتبسيط العملية وتحقيق تحالفات إستراتيجية بين المنظمات المختلفة

صبري سمير

معهد الإستشارات والجودة



دعوة لاستحداث نموذج تنموي يحقق التوازن بين الأهداف التنموية وحماية البيئة



شاهد العالم خلال العقود الماضية إدراكا متزايدا بأن نموذج التنمية الحالي (المعروف أيضا بنموذج الحداثة) يشكل خطرا مطردا. بعد أن ارتبط نمط الحياة الاستهلاكي المنبثق عنه بأزمات بيئية خطيرة مثل التلوث وفقدان التنوع البيئي، وتقلص مساحات الغابات المصدر الرئيسي للكسجين، وظاهرة الاحتباس الحراري، والفيضانات المدمرة الناتجة عن ارتفاع منسوب مياه البحار والأنهار، واستنفاد الموارد غير المتجددة.

ونتيجة ذلك باتت الدعوة ملحة إلى استحداث نموذج تنموي مستدام يعمل على تحقيق التوازن بين تحقيق الأهداف التنموية من جهة وحماية البيئة واستخدامها من جهة أخرى. ويقوم ذلك على عدة محاور منها البيئة والطاقة والمسئولية المجتمعية.

تعرف التنمية المستدامة على أنها هي عملية تطوير الأرض والمدن والمجتمعات وكذلك الأعمال التجارية بشرط أن تلبى احتياجات الحاضر بدون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية حاجاتها.

وفي هذا الاطار صدرت عدة مواصفات قياسية عالمية تعني بهذه المحاور منها علي سبيل المثال:

- ايزو 14001 نظم ادارة البيئة
- ايزو 50001 نظم ادارة الطاقة
- ايزو 26000 المسئولية المجتمعية للشركات
- التنمية المستدامة و البيئة
- صدرت المواصفة ايزو 14001 «نظم ادارة الطاقة» لأول مرة سنة 1996 وتم تحديثها في 2004 وهي تعنى بوضع نموذج لادارة البيئة لتمكن هذه المؤسسات من صياغة سياسة وأهداف تأخذ في الاعتبار المتطلبات التشريعية والآثار البيئية البارزة.
- وتبنى هذه المواصفة نموذج (خطط - نفذ - تحقق - افعال)

لتنمية المستدامة و الطاقة تعد الطاقة من العناصر الهامة لتحقيق التنمية المستدامة. إذ تشكل إمداداتها عاملا أساسيا في دفع عجلة الإنتاج وتحقيق الإستقرار والنمو. ما يوفر فرص العمل ويعمل على تحسين مستويات المعيشة والحد من الفقر ومع ذلك لا يمكن إغفال التحديات العالمية التي تواجه القضايا الرئيسية المتعلقة بمجال الطاقة والبيئة. ومنها:

• رفع دعم بعض الحكومات عن اسعار الطاقة .
• ما يشكل معاناة للفقر.
• تغيير أنماط الإنتاج والاستهلاك غير المستدامة والتي تسبب في إهدار الموارد الطبيعية وحدث التلوث الذي يهدد البيئة.
• التأثيرات السلبية لاستخدامات الطاقة على الغلاف الجوي.
• عدم توفر مصادر بديلة للطاقة يمكن الإعتماد عليها.
• لهذا تم اصدار المواصفة ايزو 26000 التي تضع خطوطا عريضة للمنشأة عن الطريقة التي يمكنها من تنفيذ مسئوليتها الإجتماعية. وتعرض المواصفة لعدة عوامل منها حجم المنشأة، والقطاع، والثقافة ومدى إلتزامها بالدور القيادي. كما تركز على مجالات تحسين بيئة العمل وجودة مستوى معيشة عمالها. و البيئة والتنمية الإقتصادية للمجتمع. كما تهدف إلى ضم رؤية المسئولية الإجتماعية الى كافة جوانب عمليات المؤسسات ووضعها في إطار مؤسسي.

دكتور مهندس/ عمرو علي توفيق
مدير إدارة نظم الإدارة البيئية

العصف الذهني وجمع البيانات.. أدوات رئيسية لحلقات الجودة

بهدف توفير لجنة القيادة التي تخطط وتنفذ وتدير برنامجاً ناجحاً ومستمرًا حلقة الجودة وتتكون عادة من عدد يتراوح من ستة وأثنى عشر عضواً يتم إختيارهم من داخل المنظمة وتكون مهمتها وضع الخطط ورسم السياسات الكفيلة بتطوير برنامج حلقات الجودة - أيضاً تعيين المنسق.

المنسق Coordinator : يعتبر حلقة الوصل بين لجنة التوجيه من جهة وأقسام الشركة ومجموعة المسهلين من جهة أخرى ويمثل محور برنامج حلقة الجودة ومهمته وضع وضبط عملية معالجة المشكلات بالمشاركة وإختيار المسهلين.

المسهل Facilitator : تعتبر مهمة المسهل هي الأصب في عملية حلقات الجودة نظراً لقيامه بتأدية أدوار متميزة وهي :

دور القيادة ، دور المدرب ، دور الإستشاري وتنحصر مهمته في الحصول على المتطوعين للعمل في برنامج حلقات الجودة ، مساعدة أعضاء الحلقات في حل المشكلات المطروحة ، تنفيذ ومتابعة تقييم سياسات المنشأة بخصوص برنامج حلقات الجودة ، تدريب قادة الحلقات.

قائد الحلقة Circle Leader : يكون عادة أحد المشرفين (ملاحظ عمال) وهو مسئول بصفة أساسية عن مضمون إجتماعات الحلقة من حيث تحديد موضوعات المناقشة والأسلوب الذي يتم به المناقشة وضمان مشاركة الأعضاء في النقاش.

أعضاء حلقة النقاش Circle Member : إختيار أعضاء الحلقة يقارب إلى حد ما إختيار المسهل والقائد حيث يتم تدريبهم بواسطة قائد الحلقة نفسها والمسهل وتتركز مهمتهم في حضور إجتماعات الحلقة ويكون دورهم فيها متمثلاً في

- تحديد وتحليل وحل المشكلات المتعلقة بمجال عملهم.
- الأدوات الرئيسية لحلقات الجودة :
- العصف الذهني.
- جمع البيانات.
- تحليل البيانات (تحليل باريتو).
- تحليل السبب والأثر Cause and Effect analysis .
- عرض الحل أمام الإدارة.

علاقة حلقات الجودة بمفهوم إدارة الجودة الكلية :

تعرف إدارة الجودة الكلية بأنها ذلك النظام الفعال الذي بواسطته يتم إحداث نوع من التكامل والتنسيق والتفاعل بين عمل الوحدات والإدارات المختلفة داخل المنظمة من أجل تطوير الجودة والحفاظ عليها ما يؤدي إلى الرضاء الكامل للعملاء والتنسيق والتفاعل بين كافة وحدات المنظمة وحيث أن إهتمامنا بمنطق التكامل بين وحدات المنظمة ككل إذن بالنسبة فإن إهتمامنا بمراقبة الجودة يتعين أن يتغلغل داخل المنظمة كلها وعليه فإن المنظمات يمكن أن تأخذ بمفهوم حلقات الجودة أولاً على أن يتم تطبيق مفهوم إدارة الجودة الكلية.

م/ عنايات الديب

أدرك اليابانيون مع نهاية الحرب العالمية الثانية أن التحدي الذي يواجهونه من أجل الإرتقاء بجودة منتجاتهم ليس له طريق لمجابهته سوى تطبيق برنامج رسمي للرقابة على الجودة لتحسين منتجاتهم وذلك بتطبيق مفهوم المراقبة الإحصائية للجودة.

مفهوم المراقبة الإحصائية للجودة يركز على الإهتمام بإدارة الجودة إحصائياً وعليه كان طبيعياً أن يتم تطوير مفاهيم المراقبة الإحصائية لجعل مسئولية مراقبة الجودة للأفراد التنفيذيين ولا يتم إسنادها إلى إدارة لمراقبة الجودة.

الميلاد الحقيقي لحلقات الجودة كان سنة 1961 حيث إقترح الدكتور KAORU ISHIKAWA أستاذ الهندسة بجامعة طوكيو أن تؤلف مجموعات صغيرة من العاملين مهمتها التعرف على المشكلات المتعلقة بمجال عملهم وفي شهر مايو 1962 ظهرت أول حلقة جودة في اليابان كترجمة حقيقية لمفهوم الدكتور ISHIKAWA .

بحلول عام 1980 أصبحت حلقات الجودة واسعة الإنتشار في العالم وإمتد تطبيقها ليشمل المؤسسات المالية والجهات الحكومية والأجهزة التعليمية وشركات التأمينإلخ.

مفهوم حلقات الجودة :

حلقات الجودة تمثل مجموعات تتبع من التنظيم الإداري للمنظمة وتضم أفراد يعهد إليهم بأعمال تتصل بأعمالهم المكلفين بها أصلاً وتعطى صلاحيات واسعة لتغييرها وتعتبر نوعاً من الإدارة بالمشاركة حيث أنها تخلق لدى العاملين الشعور بالمشاركة في العمل والرقابة عليه من خلال حلقات الجودة فيزداد ولاؤهم و الإلتزامهم بجاه المنظمة وأهدافها وهذا بدوره يدعم الوعي بالجودة والإنتاجية.

أهمية حلقات الجودة :

- تحسين مستوى الأداء للمنظمة ككل وتطويرها المستمر.
- تقوية الشعور بالإنتماء إلى العمل.
- الحرص الكامل على إبراز القدرات الإنسانية.
- تحقيق الإستفادة الكاملة من الموارد البشرية على كافة المستويات.
- خلق نوع من الملكية المشتركة لأهداف المنظمة.
- تنمية الشعور بوحدة المجموعة وعمل الفريق والإعتماد المتبادل بين الأفراد.
- بناء الثقة بين أعضاء المنظمة في كافة المستويات.

مجال التطبيق :

حلقات الجودة لا يقتصر عملها على حل قضايا الجودة ومشكلاتها بل تتعداه إلى قضايا ومشكلات أخرى تستهدف تطوير المنظمة وتقدمها المستمر سواء كان ذلك متعلقاً بأساليب وطرق العمل المتبعة ، أي أن الغرض الأساسي هو إكتشاف المشاكل ومواجهتها وإقتراح الحلول لها أياً كان نوعها.

تنظيم حلقات الجودة :

الإدارة العليا : تتمثل عادة في عضو مجلس الإدارة المنتدب وتكون مهمتها تعضيد ومساندة حلقات الجودة وتقديم العون المادي والمعنوي لنجاح البرنامج.

لجنة التوجيه : يطلق عليه غالباً لجنة التيسير Steering Committee

حرب أكتوبر نموذج لجودة أداء أمة

لم تكن حرب أكتوبر مجرد حرب حقق العرب فيها نصراً باهراً عسكرياً وسياسياً ومعنوياً وتاريخياً ، ولكنها حرب إستحقرت فيها الأمة المصرية والعربية تاريخها الممتد من آلاف السنين حضارة وعلماً وفكراً كان هو مصدر قوتها التي صنعت هذا النمر المجيد ، ليس في وقت إندلاعها ولكن منذ بدأ الاستعداد والتجهيز لها تخطيطاً وإستعداداً وتدريباً



بقلم د. م / محمود عيسى

لم يكن ذلك على مستوى الأمة المصرية فقط ولكن كان على مستوى الأمة العربية جميعها ، في تماسك وتناغم وتنسيق كان شاهداً على بعث جديد لروح هذه الأمة التي صنعت أمجاداً على مر التاريخ ولكن من زمن بعيد . لقد كان الأداء في كل الاتجاهات رائعاً كانت نتيجته نصراً شهد بإعجازه الاعداء والحاقدين والمشككين من الدول قبل شهادة الاصدقاء .

ولحجم ما في هذه الحرب من محاور وعناصر ودروس في كل الاتجاهات خاصة في أداء الأمة ككل . لذلك لا يجب أبداً أن نكتفى بالاحتفالات في شهر أكتوبر من كل عام فهي أكبر من ذلك بكثير ولا يعني ذلك أننا لا يجب أن لا نحتفل بهذا النصر العظيم ولكن حرب أكتوبر كنز كبير رغم مرور ٣٩ عاماً عليها فالكنوز الكبيرة دائماً ما تعطى لئات السنين . إنها لم تستغل كاملاً حتى الآن في محاورها وإجتهاتها المرتبطة بأداء المجتمع نفسه مصرياً وعربياً . إن المحور العسكري فقط في هذه الحرب الرائعة هو المحور الذي تم إستغلاله تماماً مصرياً فهي تدرس في الأكاديميات والمعاهد العسكرية المصرية بل غيرت نظريات عسكرية استمدت منها المعاهد العسكرية المصرية والعالمية دروساً جديدة في نظريات الحرب الحديثة حيث غيرت مفاهيم عسكرية مستقرة من عشرات السنين خصوصاً في تكتيكات المشاة والدفاع الجوي وأساليب الردع الجوي لسلاح الطيران . لقد قلبت نظريات هذه الحرب نظريات عاليه وأصبحت نظريات حرب أكتوبر وفي كل الاسلحة بمثابة براءات إختراع أطلقها المصريون في حرب الاستنزاف وحرب أكتوبر .

الجوى كل محاولات طيران العدو كما لو كان جيش العدو لدوله بلا طيران وما قام به سلاح المهندسين من أعمال معجزه في إزالة الساتر الترابي بأفكار خلاقه وتشبيد الكبارى في أزمته قياسيه.

وعندما نتناول أداء المجتمع المصري كأفراد ومؤسسات وكل الهياكل المجتمعية نجد أنها لم تكن مجرد حرب قام بها العسكريون فقط لقد جلت فيها جودة أداء أمه بكل ما في هذه الكلمه من معاني ومعايير وهو ما يهمننا في هذا المقال . لقد كنت مشاركاً وشاهداً في جلى هذا الاداء وهذه المعايير التي يجب أن نفردها لها دراسات وبحوث متخصصه وعميقه في كل ما أوصل إلى جودة الاداء الرائعه لهذه الأمة . لقد كنت خلال الحرب ضابطاً برتبة نقيب مهندس في قلعه من القلاع العلمية البحثيه بالقوات المسلحه والتي كانت تضم خبراء

عسكريون علميون مصريون من كافة الرتب كما كان بها ما يقرب من ألف مدني يعملون بورش ومعامل هذه الجهه شاركوا في التجهيزات ومتطلبات الإعداد للحرب في إطار مهامها . وعندما بدأت الحرب لم يغادر هؤلاء المدنيون أماكنهم في إقامه دائمه لمدة أكثر من أربعين يوماً تعمل معاملهم وورشهم ليلاً ونهاراً . لم يتخلف فرد واحد ولم يطلب أحد لأي سبب أن يغادر مكانه لأي ظروف . لم يكن هناك أي فرق بين مدني أو عسكري لا في الجوهر ولا في المظهر الكل يرتدي أفرولات العمل . لقد أنتجت هذه الورش بمشاركة العسكريين والمدنيين معدات خاصة تم تطويعها للعمل خلال الحرب الدائرة إشتراك في القتال خصوصاً ماتم إستخدامه من كمائن ضد فلول الثغره بكفاءة رائعه . لن أنسى هؤلاء المدنيين العظماء عندما كانوا يأتون في الثانية والثالثة صباحاً لعرض حلول لمتطلبات في تجهيز هذه المعدات . لقد كانت بعض متطلبات هذه المعدات تحتاج أحياناً لإمكانات خاصة في مصانع مصرية

مدنية متخصصه غير عسكريه كانت هذه المصانع بمجرد الاتصال بها نجد ورشها مفتوحه جاهزة لنا للعمل ليلاً ونهاراً بعمالها ودون أي إجراءات . لقد كانت جودة الاداء العسكري مربوطه بجودة الاداء المدني بشكل كامل ودقيق . لقد كان هناك مندوبين من الجيوش الميدانية يأتون لنا يومياً بطلب تجهيزات أو حلول فنيه لمتطلبات تظهر خلال القتال يتم العمل فيها ليلاً ونهاراً وتجهيزها لتشارك في الحرب الدائره . وفي الاتجاه المقابل كان كل ضابط بهذه الجهه معين بديلاً لضابط آخر في الميدان إذا تم إستشهاده ومعلوم بدقه الجهه والموقع ليتم الاستبدال في غضون ساعات قليله اذا ما تمت الحاجه إليه بما يعكس قمة التخطيط والاستعداد .

لم تكن جودة الاداء في هذه الحرب للعسكريين فقط أو للمدنيين العاملين في القوات المسلحه فقط لقد فعل المدنيون في شركات الإنشاءات ملحقات في تشييد منصات الصواريخ تحت نيران العدو مع زملائهم في سلاح المهندسين . لقد كانت الروح أيضاً في المواطنين العاديين ذاتهم حتى الخارجيين على القانون إحترموا في هذه الايام مصريتهم فلم يكن هناك سرقات أو جرائم مما مكن الأمن المصري أن يتفرغ لمشاركته في هذه الحرب الدائره في تأمين الجبهه الداخليه بجهود أيضاً رائعه . لقد كان أداء المواطن العادي في مدينة السويس عندما حاول العدو إقتحامها مقاتلاً شرساً كان تدريبه إيمانه بوطنه والعمل على نصرته بكل الوسائل . أيضاً لقد كان المواطن العادي دون إستثناء واثقاً في قواته المسلحه مطمئناً لها فلم يتطرق الخوف إلى نفسه في أي لحظه وكان ملتزماً متزناً في فرجه رغم معجزه العبور الدويه . والخلاصة أن حرب أكتوبر وجودة أداء الأمة فيها يجب أن لا يقتصر تخليدها

بالاحتفالات في موعدها أو حتى بالأفلام رغم أهمية كل ذلك ولكن الأهم كيف نجعل من هذه الحرب التي ربطتنا مباشرة بعظمة الأمة المصرية والعربية والاسلامية في سابق الزمان لكي تربطنا هذه الحرب بالمستقبل لأننا أثبتنا فيها قدرة على التخطيط فاقت تصور الكبار من الاعداء وأثبتنا فيها من الدقه ما لم يكن يتوقعه أكثر الناس علماً بدقه الاداء والأهم أننا أثبتنا أننا نستطيع التنسيق بين عناصر أمه مصريه وعربيه وإسلاميه بل والدول الصديقه لنرى بكل الوضوح جودة أداء ليست لفرد أو لمؤسسة أو لحكومة بل لأمه كامله .

ورغم مرور ٣٩ عام على هذه الحرب وهي لحة بصصر على مقياس عمر الشعوب أتمنى أن تكلف الدوله إحدى المؤسسات المصريه الكبرى المتخصصة قوى وطنيه من الخبراء وبمعاونه متخصصين في كل المجالات لدراسة وتحليل كل المدخلات والآليات والعمليات والحجرات التي بها يكون أداءنا كأمه دائماً بهذه الجودة والالتقان ليس في مجال الحرب ولكن في مشروعاتنا القوميه الكبرى . كما يمكن أن نطلق على المشروعات التنمويه العديده التي تنفذها الدوله أسماء الشهداء الكبار كالفريق عبد المنعم رياض والشهيد أحمد حمدي وقادة الجيوش والافرع الرئيسيه في هذه الحرب الذين غادروا أو مازالوا على قيد الحياة ليلتف حولها الشباب الذين لم يعيشوا هذه الحرب كقدوه دائمه . بإختصار مطلوب خلق روح دائمه لجودة الاداء على المستوى القومي لتعيش دروس هذه الحرب دائماً في داخلنا طول الوقت وليس شهراً من كل عام . إن ما نقترحه نعتبره مشروع قومي دائم لتنمية جودة الاداء والالتقان للأمة المصرية على خلفية روح الأمه في نصر أكتوبر العظيم .





غذاء الطفل من الرضاعة إلى تناول الطعام

الرضاعة الطبيعية بعد مرور نصف ساعة فقط من الولادة ينزل فيها اللبن الواقي والمسمى بلبن السرسوب ذات اللون الأصفر الذي يعمل علي رفع كفاءة جهاز المناعة لدي الطفل ليتمكن من مقاومة عوامل التلوث الخارجي ويستمر إفراز هذا اللبن حتي اليوم الثالث وبعدها يتم إفراز اللبن العادي ليتغذي عليه الرضيع وقت طلبه إليه دون تحديد مواعيد للرضعات مع أهمية عدم إعطاء الطفل أي شيء سوي الرضاعة الطبيعية حيث تنتشر بعض العادات الغذائية الخاطئة في مرحلة الرضاعة المطلقة مثل إعطاء الأطفال الرضع جلوكوز بعد الولادة أو رضعات كرابية أو يانسون قبل النوم، وكلها ممارسات غذائية خاطئة لا تؤدي أية فوائد بل تعمل علي حرمان الطفل من تغذيته المناسبة له.

ثانياً: مرحلة الفطام :

وهي المرحلة التي تبدأ منذ الشهر السادس حتي نهاية العام الثاني من العمر وفيها يتم إدخال الأغذية تدريجياً بجانب الرضاعة الطبيعية، وذلك تبعاً للشهر الذي وصل إليه الطفل.

ثالثاً: مرحلة السن ما قبل المدرسة :

ان مرحلة السن ما قبل المدرسة هي المرحلة العمرية المحصورة بين ٢-٦ سنوات ومنها ينتقل الطفل من مرحلة الرضاعة الي مرحلة الغذاء الاعتيادي المطلق يبدأ منها الطفل تناول الغذاء الطبيعي للأسرة حيث ينبغي ان يقابل هذا الغذاء احتياجات الطفل الغذائية التي تزيد من نموه وتطوره وتنقسم هذه المرحلة إلي قسمين رئيسيين:

الشهر السادس »

٢-مرحلة الفطام « من الشهر السادس حتي

نهاية السنة الثانية »

٣-مرحلة السن قبل المدرسة «منذ بداية السنة

الثالثة حتي تمام السنة السادسة»

٤-مرحلة السن المدرسي «منذ بداية السنة

السابعة حتي تمام السنة الثانية عشر»

خصائص التغذية في مرحلة الطفولة: تتميز

التغذية في مراحل الطفولة بعدة خصائص

لتقابل احتياجات الطفل في هذه المراحل منها:

أولاً: مرحلة الرضاعة المطلقة:

وهي المرحلة التي تبدأ منذ الولادة حتي بداية

الشهر السادس من العمر حيث تبدأ عملية

والبناء خاصة الأطفال منهم يتصفون بضعف جهاز المناعة لهم وضعف مقاومة أجسامهم للأمراض نظراً لحداثة السن. خاصة أمراض العدوى والأمراض الطفيلية. ولذلك ينبغي الاهتمام بشدة علي خلو أغذيتهم من الملوثات الغذائية بجميع أنواعها سواء البيولوجية أو الكيميائية لتجنبهم مشاكل الإصابات المرضية المختلفة خاصة الإصابات الطفيلية التي تزداد في هذه المرحلة.

- الغذاء والتغذية ومراحل الطفولة

تنقسم مراحل الطفولة من حيث نوعية الغذاء

والتغذية إلي عدة مراحل هي :

١-مرحلة الرضاعة المطلقة « منذ الولادة حتي

بالإضافة للاهتمام بكميات المغذيات الواقية كالفيتامينات والمعادن.

ثالثاً: مواعيد الوجبات : نظراً لزيادة الاحتياجات الغذائية اليومية لأفراد مراحل النمو والبناء فينبغي توزيع الوجبات يوميا علي أربعة وجبات في مواعيد ثابتة وتتراوح الفترة الزمنية بين كل وجبة وأخرى من ٤,٥ إلي ٥ ساعات، وعليه فينبغي ان تكون مواعيد تناول الوجبات علي النحو التالي :

فطور الساعة ٧ صباحا

غذاء الساعة ١٢ ظهرا

غذاء رئيسي الساعة ٥ مساءً -

عشاء الساعة ١٠ مساءً

رابعاً : سلامة الغذاء: ان أفراد مراحل النمو

د. مجدي نزيه خبير التغذية

لتقابل عملية البناء التي تتطلب بروتينات عالية خاصة البروتينات التي من مصادر حيوانية وذلك لارتفاع قيمتها الحيوية، كما تتطلب هذه المرحلة تناول القدر الكافي من مواد الطاقة مثل الدهون بنوعها الحيوانية والنباتية وكذلك النشويات والسكريات لتقابل الطاقة المطلوبة لإتمام عملية البناء، وكذلك لتقابل سرعة الحركة والنشاط التي يكونوا عليها أفراد هذه المرحلة وعليه فقد تصل الطاقة الحرارية المطلوبة لهم يوميا إلي ٣٥٠٠ سعر حراري، هذا

التغذية هي العملية التي يستطيع بها الإنسان الحفاظ علي حياته ومزاولة نشاطاته المختلفة بصورة جيدة ومقاومة الأمراض، والتغذية الجيدة يجب:

أولاً ان تقابل احتياجات الجسم المختلفة من مختلف المواد الغذائية . فهناك احتياجات غذائية يومية أساسية تختلف من شخص لآخر حسب السن و الجنس ونوع النشاط البدني المبذول والحالة الفسيولوجية.

ويتصف الغذاء بعدم اكتمال واحد منه بجميع المغذيات اللازمة للصحة العامة، كما يتميز كل غذاء بقيمته الغذائية أو المناعية أو الوقائية الخاصة به دون غيره من الأغذية الأخرى، وعليه فلولوصول إلي عملية التغذية الصحية ينبغي الحصول علي جميع المغذيات من مختلف الأغذية المتاحة عن طريق التوازن بين نوعياتها. خصائص التغذية في مراحل النمو

لكل مرحلة من مراحل النمو والبناء خصائص غذائية منها :

أولاً :- نوعية الغذاء إن مرحلة النمو والبناء هي المرحلة التي تبدأ منذ الولادة حتي السنة التاسعة عشر من العمر، أي تضم مرحلة الطفولة والمراهقة . وتتطلب هذه المرحلة احتياجات غذائية متكاملة من مختلف المغذيات، فعملية البناء تحتاج للمواد البروتينية لبناء الخلايا ومواد الطاقة لمقابلة الطاقة الكبيرة المطلوبة لعملية البناء، وكذلك كثير من المغذيات الدقيقة كالفيتامينات والمعادن التي تشترك في عمليات البناء . فمثلا فيتامين A من أهم العناصر اللازمة لسلامة عملية بناء الأنسجة . ولذلك يسمى هذا الفيتامين باسم فيتامين النمو، كذلك ينبغي أن تقابل البناء زيادة في تناول المغذيات الخشبية علي عنصر الكالسيوم لمقابلة بناء الجهاز العظمي والعصبي، الخ من نوعيات الغذاء التي ينبغي توافرها حتي تتم عملية النمو والبناء بصورة صحيحة التي تتضح في الوزن والطول ومقاومة الأمراض .

ثانياً : كمية الغذاء: ينبغي ان تتلاءم كميات الأغذية التي يتناولونها أفراد مرحلة النمو والبناء مع العمليات الحيوية التي تتميز بها مرحلتهم العمرية، حيث تتطلب هذه المرحلة زيادة كبيرة في مغذيات متعددة خاصة المواد البروتينية التي تصل إلي ١,٥ جم لكل ١ جم من وزن الجسم



هو جدير بالذكر انه يفضل ان يتم تناوله جميع الأغذية بصورة مركبة مثل البيض المقلي أو المعد بطريقة الشكشوكة بدل من المسلوق أو يمكن تناول أيضا بطريقة العجة. كما يمكن تناول العسل الأسود مع الطحينية بدل من تقديمه بمفرده أو تناول العسل الأبيض مع الزبد أو القشدة وهكذا. ولذا ينبغي الإهتمام بما يلي :

• الاهتمام بتناول المواد البروتينية خاصة التي من أصل حيواني وذلك بصفة يومية خاصة البيض - الألبان ومنتجاتها بالإضافة إلي الكبد وغيره من المغذيات البروتينية ذات القيمة الحيوية العالية المحتوية بجانب البروتين علي بعض المغذيات الدقيقة الأخرى الهامة لعملية البناء.

فيها الطفل قد زاد نموه وأصبح أكثر نشاطا وحيوية وحركة ما يجعله أكثر احتياجا لبعض المغذيات التي تقابل النشاط والطاقة والحركة المنصرفة وكذلك الأغذية التي تعمل علي تقوية جهاز المناعة ومقاومة الأمراض لكثرة التعرض للأتربة والميكروبات والعدوى المختلفة نتيجة الاختلاط مع قرنائهم وأخوانهم هذا بالإضافة للأغذية الأخرى التي تقابل احتياجاتهم المختلفة في عملية النمو والبناء. وعليه فمن الأغذية الهامة التي يجب ان يتناولها هؤلاء الأطفال هي العسل بنوعيه والألبان والفواكه الطازجة والخضروات الطازجة. خاصة البقدونس والطماطم والبرتقال والجوافة والبيض. وما

• الاهتمام بنظافة مغذيات الطفل وخلوها من مسببات الأمراض وكذلك الاهتمام بانخفاض محتواها من التوابل والمواد الحريفة.

• تركيز أغذية الطاقة في وجبات نصف اليوم الأول هذا ويمكن فيما يلي التعرف علي الاحتياجات الغذائية اليومية للأطفال السن ما قبل الدراسة طبقا لتوصيات منظمة الصحة العالمية:

العمر	الوزن
سنتين	١٢ كجم
ثلاثة سنوات	١٤ كجم
أربع سنوات	١٦ كجم
خمسة سنوات	١٨ كجم
سنة سنوات	٢٠ كجم

- كما ينبغي ان يكون الطول كما يلي:

العمر	الوزن
سنتين	٩٠سم
ثلاثة سنوات	٩٥سم
أربع سنوات	١٠٠سم
خمسة سنوات	١٠٥سم
سنة سنوات	١١٠سم

العمر سنه	بروتين جم	طاقة سعر	فيتامين A ميكروجرام	فيتامين D ميكروجرام	فيتامين E مليجم	فيتامين C مليجم	كالسيوم مليجم	حديد مليجم
٣-٢	٢٣	١٣٠٠	٤٠٠	١٠	٥	٤٥	٨٠٠	١٥
٦-٤	٣٠	١٨٠٠	٥٠٠	١٠	٦	٤٥	٨٠٠	١٠

• نموذج لنظام غذائي ليوم كامل للأطفال ما قبل المدرسة :
 - فطور الساعة ٧ ص : ½ رغيف بلدي + اعدد بيضة مقليه بالطماطم + ملعقة عسل
 - غداء الساعة ١٢ : ½ رغيف بلدي أو أبيض + قطعة جبن في حجم البيضة + كوب عصير برتقال
 - غداء رئيسي الساعة ٥ ع : ٤ملاعق أرز + ٤ملاعق أي نوع خضار مطهي + قطعة كبده في حجم البيضة الكبيرة + طبق سلطة صغيرة
 - عشاء الساعة ١٠ م : ¼ رغيف فينو + ٣ملاعق فول مدمس بالزيت والليمون + طبق سلطة صغيرة + عدد١ ملعقة عسل أسود بالطحينية + كوب لبن .

• التقييم الغذائي للأطفال مرحلة ما قبل المدرسة :
 - ينبغي ان تتميز الأطفال في هذه المرحلة بعدة صفات جسدية وحيوية تتضح عليهم أثناء نموهم ونشاطاتهم اليومية كما يدل الوزن والطول واكتمال عدد الأسنان والضروس واستقامة الأطراف وسلامتها خاصة الأرجل والقدرة علي الجري واللعب. وكذلك حيوية العينين وغزارة الشعر ولعانه وقوة البنية ومدى مقاومة الأمراض المختلفة وندرة الإصابة بها. كل هذا يدل علي مدى سلامة بنية الأطفال وتغذيتهم .
 - وعموما فإن من أولي المؤشرات وأبسطها التي توضح مدى تغذية الطفل الصحيحة هي الوزن , فينبغي ان يكون وزن الطفل كما يلي:-



س - ج حول ثقافتنا الغذائية

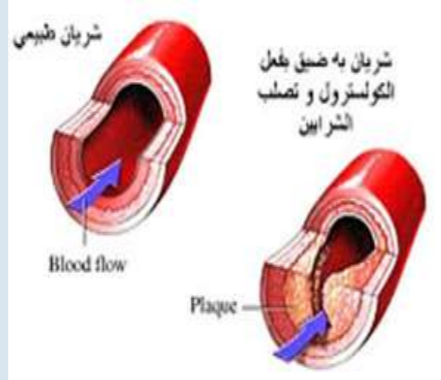
الزيوت والدهون في حياتنا اليومية

بظهور الرائحة غير المقبولة المسماة (زناخة). كما يجب قراءة البيانات على بطاقة هذه المنتجات بدقة واختيار أفضلها وتجنب الدهون (غير السائلة) سواء النباتية أو الحيوانية - كما يجب التأكد قدر الامكان من تخزينها وتداولها في اماكن مبردة دون تعرضها لحرارة الشمس المباشرة - وبعد فتح العبوة يفضل حفظها في جو مكيف او داخل الثلاجة.

ويراعى عدم استخدام زيت القلي لاكثر من ثلاث مرات حيث تتغير صفاته بتسخينه لفترات طويلة متقطعة . ما يؤدي الى تشبع احماض دهنية وتكون بها مواد شديدة الضرر تسمى (بوليمرات) - وهناك زيوت غير مرغوبة عند استخدامها في القلي او التحمير مثل زيت فول الصويا الذي يتميز برائحته السمكية عند تسخينه.

** الاغذية السريعة المغرية للصغار والكبار مثل الشاورما ، والهامبرجر . والدجاج المقلي باسماءه المختلفة - فما علاقة هذه الاغذية بالكوليسترول؟؟

تحتوي اغلب هذه الاطعمة على نسب عالية من الدهون حيث اظهرت احدي الدراسات التي قامت بها احد الجهات الطبية الخليجية وهي (مؤسسة حمد الطبية بدولة قطر) ان قطعة البيتزا الصغيرة تحتوي على 21 جرام دهن . وسندويتش الشاورما يحتوي على 12.5 جرام دهن . والهامبرجر الكبير يحتوي على 26 جرام دهن . واغلب هذه الدهون تأتي من الدهون المستخدمة في القلي او دهن اللحم او الدجاج نفسه كما ان معظم المطاعم تستخدم دهن مهدرجة



الخطرة المتكونة الى مجرى الدم لتسد الشرايين الاضيق حجما مما يسبب الم حاد في الصدر وهو ما يسمى بالذبحة الصدرية وقد يؤدي الانسداد الكامل الى السكتة القلبية او السكتة الدماغية حسب موقع الانسداد.

** هل يمكن انقاص الكوليسترول في الجسم دون علاج طبي؟؟

هناك نوعين من السلوك لبلوغ ذلك - الاول هو الوعي المتزايد بنوعية الغذاء المتناول - فالزيوت النباتية افضل من الدهون الحيوانية او السمن الصناعي (الزيت المهدرج الصلب) . كما تعتبر الزيوت النباتية ذات الاحماض الدهنية متعددة عدم التشبع افضل من الزيوت المشبعة - بالإضافة الى تناول الخضار والفاكهة بكثرة خاصة الطازج منها مع استعمال الزيوت النباتية بديلا عن السمن او الزبد مع ازالة جلد الجاج قبل طبخه وازالة الشحوم الزائدة من اللحم قدر الامكان والاكثر من تناول الاسماك المجهزة باقل كمية من الزيت. اما العامل الثاني في الثقافة الصحية فهي التمارين الرياضية ويرتبط التدرج في هذا النشاط تبعا للسنة والحالة الصحية . الا انه في جميع الاحوال فانه يقلل من اضطراب دهون الدم وبالتالي عدم ترسب الكوليسترول منها . اضافة الى عدم ترسب الدهون على اجزاء الجسم المختلفة

** كيف نشترى زيت او دهن جيد؟؟

يجب التأكد اولا من فترة الصلاحية فكلمها كانت في بدايتها كان افضل لان الزيوت والدهون تتدهور جودتها بطول فترة تخزينها خاصة عند التخزين الرديء وينتهي ذلك

الجسم . وقد اشارت العديد من الدراسات الى محتوى بعض هذه الاغذية من الكوليسترول على النحو التالي:

- مخ الغنم 2000 مجم / 100 حم.
- البيض 455 مجم / 100 حم
- كبد البقر 438 مجم / 100 حم
- الزبد 260 مجم / 100 حم
- الجمبري المسلوق 166 مجم / 100 حم

- الحليب الخالي من الدهن ... 4 مجم / 100 حم

- الخضر والفاكهة الخضراء صفر .

** ما هو الكوليسترول الذي يخشاه الناس في طعامهم؟؟

الكوليسترول (كلمة يونانية الاصل) هو مادة لزجة من مجموعة اشباه الدهون ويطلق عليها (لبييدات) توجد في دم الانسان حيث يمكن للخلايا الحيوانية انتاجه خاصة خلايا الكبد . وان الاعتقاد بأنه خطر على صحة الانسان بصفة عامة اعتقاد خاطيء لاهميته واحتياج الجسم اليه ولكن بكميات ضئيلة جدا حيث يدخل في تركيب الهرمونات الاساسية . وفيتامين (د) . وتكوين اغشية خلايا الجسم كما ينتشر في انسجة الاعصاب وفي تكوين العصارة الصفراوية التي تساعد على هضم الدهون . ولذلك فان ضرورة وصول الكوليسترول الى كل انحاء الجسم يجعله في حاجة الى مجرى الدم كطريق عبور . وبسبب عدم ذوبانية في الماء لا يستطيع الانتقال بمفرده لذلك يلجأ لناقل على شكل بروتين يرتبط معه لتكوين بروتين دهني - وهناك نوعين منه :

1- كوليسترول عالي الكثافة . ويطلق عليه الكوليسترول المفيد حيث ينقل الى الكبد الذي يتخلص منه ويحوله الى مادة الصفراء.

2- كوليسترول منخفض الكثافة . وهو النوع الضار والذي تتسبب زيادته في الدم الى ترسب صفائح الدم على جدر الشرايين خاصة شرايين القلب وباستمرار ذلك يضيق مجرى الشريان ويعيق اندفاع الدم بسرعيته الطبيعية جزئيا او كليا ويتصلب الشريان وقد تحرك اجزاء من

الزيوت والدهون - منتجات غذائية تنتشر في جميع المنازل وبين كافة الاسر وتناولها جميعا يوميا بطريقة مباشرة او غير مباشرة وتعتبر من العناصر الاساسية في التركيبة الغذائية للانسان العادي بجانب الكربوهيدرات والبروتينات

سائلة فهي تحتوي على نوعين من الاحماض الدهنية (مشبعة مثل : البالميتك والميرستك) (وغير المشبعة مثل: اللينوليك والاوليك) وتتميز بذور النباتات الزيتية بانتظام توزيع محتواها من الزيوت بينما يكون توزيع المادة الدهنية في الثمار الزيتية غير منتظم.

وخلاصة القول ان الزيوت النباتية اكثر سهولة في عملية الهضم بينما الدهون الحيوانية اكثر صعوبة . ولكن الاكثر اهمية هو ان المواد الدهنية المشبعة بها تؤدي لزيادة نسبة الكوليسترول في الدم خاصة النوع المنخفض الكثافة (النوع الضار) بينما المواد الدهنية غير المشبعة تؤدي الى انقاص نسبته في الدم .

** ما معنى عبارة (خالي من الكوليسترول) او (غني بالاحماض الدهنية غير المشبعة) على بطاقات الزيوت؟؟

ان ذلك يعني ان محتواها من الكوليسترول معدوم وان تناولها لن يساعد في زيادته في الدم . الا ان عدم احتواء بعض المواد الدهنية النباتية على الكوليسترول مثل زيت جوز الهند او اولين النخيل او استياريين النخيل لا يعنى انعدام خطورتها حيث ان احتوائها على احماض دهنية مشبعة قد يكون العامل الاساسي في مساعدة الجسم على تكوين الكوليسترول بكمية اكبر من احتياجه له ما يؤدي الى ارتفاع نسبته في الدم .

اما الدهون ذات المحتوى المشبع من الاحماض الدهنية مثل السمن والزبد وشحوم البقر والغنم والابل فهي تحتوي على نسبة عالية من الكوليسترول او تساعد على انتاجه في

** ما الفرق بين الدهون الحيوانية والزيوت النباتية؟؟

عند التفريق بين الدهون الحيوانية كالسمن والشحوم وبين الزيوت النباتية فان الدهون تعتبر في حالة شبه صلبة بينما تكون الزيوت في حالة سائلة عند درجة حرارة الغرفة (20-25 ° س) وعادة ما تكون الدهون من مصدر حيواني كالسمن الطبيعي والزبد الناتج من الحليب والشحوم الناتجة من جسم الحيوان نفسه بينما القليل منها سائلا مثل زيوت الاسماك اما الزيوت فمعظمها من مصدر نباتي سواء من بذور مثل زيت بذرة القطن وزيت السمسم . وزيت فول الصويا . وزيت الذرة . وزيت عباد الشمس او من ثمار مثل زيت الزيتون وهي بحالة سائلة ما عدا القليل منها شبه صلب مثل زيت جوز الهند . وزبد الكاكاو . وزيت النخيل حيث يلاحظ ان هذه المجموعة شبه الصلبة من نباتات المناطق الحارة عادة .

وتختلف الدهون عن الزيوت في تركيبها الكيميائي . فالاولى تكون من احماض دهنية اغلبها مشبعة وهي التي تحتوي على روابط زوجية وتنتشر في دهن الحيوانات البرية مثل الابقار والغنم والابل وتتميز بنسبة عالية من الحامض الدهني (استياريك) بينما يقل هذا الحامض في دهن الطيور التي تحتوي دهونها على نسبة من الاحماض غير المشبعة مثل (حامض الاوليك واللينوليك) مما يجعل لها افضلية غذائية - في حين تزداد هذه الافضلية في زيوت الاسماك لارتفاع حامض الاوليك بها ولذا تعتبر من الزيوت المفيدة صحيا.

اما الدهون النباتية والتي عادة ما تكون زيوت

وعلى الرغم من اهميتها الكبيرة كعنصر اساسي في الغذاء . الا انها سلاح ذو حدين من ناحية فاندتها للجسم وكذلك ضررها الذي قد ينقلب الى مارد يدمر الهيكل العضوي لجسم الانسان ويجعله سلة كبيرة لاعراض مرضية فتاكة مثل تصلب الشرايين وضغط الدم وضعف القلب وضيق التنفس الخ.

** ما اهمية الدهون بالنسبة للاغذية الاخرى؟؟

تعتبر الدهون هو المسمى العام للمواد الدهنية التي يتناولها للانسان وتنقسم الى زيوت وهي حالة سائلة . ودهون وحالتها شبه صلبة عند درجات الحرارة العادية وتعتبر هذه المواد احد العناصر الرئيسية للغذاء وهي المصدر الرئيسي للطاقة يأتي بعدها الكربوهيدرات بمثابة في السكريات . وتتفكك الدهون عند هضمها الى احماض دهنية تدخل في تركيب الخلايا وانسجة الجسم . وتتركز ايضا في بعض مناطق الجسم لحماية اعضاءه كما يحدث حول الكليتين . ويحتاج الجسم الى انواع عديدة من الفيتامينات وبدونها تظهر عليه كثير من الاعراض المرضية ومن هذه الفيتامينات ما يذوب فقط في الدهون وبالتالي يكون تناول الدهون هو المصدر الرئيسي لهذه الفيتامينات . اضافة الى ان الدهون تعطي طعما دسما مرغوبا ومذاقا طيبا للكثير من الاغذية المعدة بها - الا ان هناك دورا معقدا آخر للدهون داخل الجسم تقوم به مواد تدخل في تركيب الدهن بكميات ضئيلة جدا يطلق عليها (المواد غير المتصبة) هذا الدور يرتبط بالنشاط الهرموني والايضي وما تحته الجلد وخلايا المخ.



اعداد /د/ محمد عبدالقادر



الغش التجاري ينتشر والسؤال .. كيف نواجهه فمناخ «بير السلم»؟



يتعذر اعتبار ظاهرة الغش التجاري ظاهرة حديثة مرتبطة بالعصر الحديث. ولكن يمكن القول أنه لا يتسع وإنتشار المنتجات والسلع وتعدد نوعيتها وتأثير الناحية الاقتصادية وإنخفاض الدخل للمستهلك أيضاً وجود أولويات لإهتمام المستهلك مثل الدروس الخصوصية وكذا البطالة والتي تمثل عبء على الأسرة المصرية فقد أدى ذلك إلى زيادة هذه الظاهرة.

أما أسباب إنتشار هذه الظاهرة فيرجع إلى : قصور فى إرشاد وتوجيه المستهلك لكيفية التعامل مع هذه الظاهرة .

عدم التوعية بالقرارات والقوانين الخاصة بالغش التجاري .

قصور الحملات الإعلامية الخاصة بتوعية المستهلك لكيفية الحصول على السلع الجيدة .

وتعتبر المنتجات الغذائية وأيضاً السلع والمنتجات الهندسية مثل الأجهزة الكهربائية هي من أكثر المنتجات التى تتعرض لعملية الغش .

لهذا صدر قانون منع الغش والتدليس المعدل ١٩٩٤/٢٨١ وذلك لتجريم الغش. كما تم إنشاء جهاز حماية المستهلك والذي يعمل على إيجاد الحلول لشكاوى المستهلك الذى يتعرض للغش ويعاونه فى الحصول على حقوقه كاملة كما أن جمعيات حماية المستهلك تعاون أيضاً المستهلك فى الحصول على حقوقه إلا أن غياب الوعى لدى المستهلكين بهذه القوانين هو الذى يساعد على انتشار ظاهرة الغش .

ويكمن القول أن سلبية المستهلك لها دور أساسى فى إنتشار هذه الظاهرة لأن المستهلك يجب أن يساعد الحكومة فى مواجهة الغش. كما يجب أن يكون له دور إيجابى بأن يتمسك بحقه سواء تعرض هو لحالات غش أو شاهد تعرض آخرين لحالات غش أو وصلت إليه معلومات عن أماكن تصنيع سلع مقلدة أو مغشوشة أيضاً توجه المستهلك إلى شراء المنتجات من مصانع (بير السلم) نظراً لخص ثمنها دون التحقق من جودتها يعتبر عامل مساعد فى تفشى ظاهرة الغش.

كذلك عدم التوعية بكيفية حق المستهلك من جودة السلع يساعد على وجود هذه الظاهرة .

هذا ولا يقتصر الغش على ضرر الفرد بل يمتد أثره إلى أضراراً للإقتصاد القومى وذلك على

النحو التالى:

أ - الإضرار بسمعة المنتج محلياً ودولياً فى حالة التصدير.

ب - فقد ثقة المستهلك فى المنتج .

ج - فقد أسواق فى حالة التصدير .

د - عدم تحقيق عائد إقتصادى من تسويق المنتج .

هـ - إهدار لقيم الشفافية والمصادقية والثقة فى المنتج .

وتتمثل مكافحة ظاهرة الغش فيما يلى :

يجب ألا يكون المواطن سلبياً فى مواجهة الغش .

التوعية والإعلام بوسائل الإعلام المختلفة عن الإرشادات الواجب إتباعها لمكافحة ظاهرة الغش .

التحقق من الإعلانات المسموعة والمرئية لحماية المستهلك من الغش والخداع .

وجود برامج ثقافية تدريبية متنوعة ومتخصصة لتوعية التاجر والمستهلك .

الإعلان عن المنشأة التى تقوم بجرمة الغش لتحذير المواطنين من التعامل معها .

تسجيل جرمة الغش فى ملفات مرتكبيها كقائمة سوداء .

إخطار الأجهزة الحكومية بالمنشآت مرتكبة الغش لكى لا تتمتع بأى مزايا من الدولة وحرمانهم من التعاملات الحكومية كالمناقصات

م / عنايات الديب
خبير نظم الجودة

رسائل غذائية

الرسالة الأولى: (التغذية الصحيحة)

التغذية هى احدى العمليات التى يستطيع بها الانسان الحفاظ على حياته ومزاولة نشاطاته اليومية المختلفة ومقاومة الأمراض.

الرسالة الثانية: (وظائف الغذاء)

تعتمد التغذية الصحيحة على تحقيق ثلاثة وظائف رئيسية للانسان. هم:

امداد الجسم بالطاقة والنشاط - بناء خلايا الجسم وتعويض التالف منها - مقاومة الأمراض.

الرسالة الثالثة: (أغذية الطاقة)

تضم أغذية الطاقة جميع الأغذية الدهنية بنوعها الحيوانية والنباتية:

السمن والذبد والقشدة والشحوم الحيوانية والزيت السائلة والمتجمدة والأغذية الدهنية.

وجميع الأغذية الكربوهيدراتية بنوعها النشويات والسكريات الحبوب ومنتجاتها كالحبىز بجميع أنواعه والأرز والمكرونه والذرة والبطاطس والبطاطا والعسل بنوعية والمرى والحلوى المختلفة.

الرسالة الرابعة: (أغذية البناء)

تضم أغذية البناء جميع الأغذية البروتينية بنوعها النباتية والحيوانية:

اللحوم الحمراء والدواجن والأسماك والأعضاء الحيوانية الداخلية كالكلبد والطحال والكلوى والقلب واللسان وأيضاً البيض والألبان السائلة والمتخمرة والجبن بجميع أنواعه.

البقول كالفول ومنتجاته والعدس بنوعيه والحمص بجميع أنواعه واللوبيا الجافة والفاصوليا الجافة والترمس والحلبة.

الرسالة الخامسة: (أغذية الوقاية)

تضم أغذية الوقاية جميع الخضراوات والفاكهة خاصة الطازجة: الخس والجرجير والبقدونس والطماطم والجزر بنوعيه والسبانخ والخبيزة والملوخية والكرنب والقربيط والليمون والبصل والثوم والخرشوف ... الخ

البرتقال واليوسفى والفراولة والموز والمالجو والخوخ والمشمش



والبطيخ والشمام والكونتالوب والتين والعنب والرومان والبرقوق بنوعيه والتفاح بجميع أنواعه ... الخ .

الرسالة السادسة: (سلامة وأمان الأغذية)

حتى لا يتحول الغذاء - خاصة الخضراوات والفاكهة - من مادة مكسبة للصحة الى مادة مهلكة للصحة. ينبغى أن نتخلص من ما قد يوجد به من ملوثات بيولوجية - الميكروبات والطفيليات أو بويضاتها - أو كيميائية - المبيدات المختلفة التى ترش على الزروعات وذلك عن طريق الغسيل الجيد لكل وحدة من وحدات الغذاء تحت تيار ماء جارى .

الرسالة السابعة: (أهمية وجبة الفطور)

تعتبر وجبة الفطور واحدة من أهم دعائم النشاط البدنى والعقلى للانسان أثناء فترة النهار حيث أنها تمد الانسان باحتياجاته الغذائية المختلفة التى تساعده على النشاط والتركيز وأداء واجباته المختلفة بحيوية.

د. مجدى نزيه
خبير التغذية



عبوات الأغذية خطر داهم اذا تجاهلنا التعامل الصحيح معها

بلغ عدد الاغذية الموجودة بأسواق الدول المتقدمة مثل الولايات المتحدة واليابان وبريطانيا أكثر من 11000 صنف بينما لم يتجاوز هذا الرقم 100 صنف فقط في بداية القرن العشرين . وكان ذلك نتيجة التقدم السريع في تكنولوجيا الاغذية وطرق تداولها وتغير النمط الغذائي لدى المستهلكين - وقد كان لعصر الانفتاح الاقتصادي والتقدم في وسائل الحفظ والنقل سببا في زيادة غير متوقعة من اصناف الاغذية في اسواق الدول النامية خاصة الغنية منها.

وقد ظل الدور التقليدي لتعبئة وتغليف الاغذية هو حفظ الغذاء وحمايته وسهولة تداوله بشكل آمن ومرغوب رغم التطورات الهائلة في قطاعي صناعة الغذاء والتعبئة والتغليف. وقد اهتم قطاع صناعة تعبئة وتغليف الاغذية في نهاية القرن العشرين إلى الوعي المتزايد للمستهلكين واهتمام الهيئات التشريعية والرقابية بالجوانب الصحية المرتبطة باستهلاك الغذاء وبالتالي اهمية الفهم العميق للتفاعلات المتبادلة بين الغذاء والعبوة ومحيط النقل والتخزين للوصول إلى حلول أكثر سلامة وكفاءة لمجالات تعبئة وتغليف الاغذية. وعلى نفس المستوى لم يكن المستهلك العادي مؤهلا نفسيا او ثقافيا للعيش وسط هذا البحر المتلاطم من اصناف المنتجات الغذائية والتي وجدت شركاتها السوق صيدا ثميناً وسهلاً لجنى الملايين دون ان تساهم هذه الشركات في توعية مستهلكي هذه الاسواق بما يتناوله وكيف يتناوله وخاصة الاطفال والشباب وغيرهم . واما تركيز الاهتمام على الدعاية الحديثة الجذابة لتسويق هذه المنتجات دون مراعاة للاسس الصحية او السلوك الاستهلاكي.

ومن أهم أنواع العبوات المستخدمة في تعبئة وتغليف الاغذية وأكثرها شيوعاً العبوات البلاستيكية والمعدنية والورقية

والكرتونية ومتعددة الطبقات والزجاجية. وهناك العديد من التفاعلات المتبادلة بين العبوة والغذاء والمعبأ والعوامل المحيطة مثل درجات الحرارة والرطوبة النسبية والضوء والإجهادات الميكانيكية . وعمليات الإنفاذ التي ترتبط بحركة الغازات مثل الأكسجين وبخار الماء وثاني أكسيد الكربون والغازات الأخرى والتي تؤدي في مجملها إلى عمليات غير مرغوبة مثل الأكسدة والنمو الميكروبي ونمو العفن والتغير في نكهة الغذاء .

كما تتم عمليات الهجرة للمكونات الكيميائية من الأسطح الداخلية للعبوة إلى الغذاء وتشمل المواد المضافة للعبوات والمونومرات وهي التي قد تتسبب في مخاطر صحية على المستهلكين إضافة إلى تأثيراتها السالبة على جودة الغذاء كما تتم عمليات امتصاص لبعض مكونات الغذاء المعبأ إلى الأسطح الداخلية للعبوة وتشمل مركبات النكهة والمواد الدهنية والأحماض العضوية والملونات والتي قد تؤدي إلى تدهور جودتها ومن العمليات الشائعة في الأغذية المعبأة في عبوات معدنية عملية التآكل للأسطح المعدنية للعبوة والعبوات المعدنية التي قد تؤدي كذلك إلى مخاطر صحية على المستهلكين إضافة إلى تغيرات واضحة في لون الغذاء المعبأ.

المخاطر الداخلية

أحد أهم مسببات المخاطر المحتملة على صحة الإنسان هي المخاطر الداخلية في العبوة الناتجة عن هجرة المواد الكيميائية من أسطح العبوة إلى الغذاء المعبأ والتي قد تؤثر كذلك سلباً على جودة الغذاء وفترة صلاحيته. فبعض الأغذية والمشروبات لها مقدرة عالية في التفاعل القوي مع المواد التي تلامسها حيث تتسبب الأحماض الغذائية في صدأ العبوات المعدنية. كما تؤدي الدهون والزيوت إلى انتفاخ المواد البلاستيكية وتسرب مكوناتها إلى الغذاء. وقد تتسبب بعض أنواع المشروبات الغذائية في تمزق العبوات الورقية والكرتونية غير المحمية.

العديد من العبوات الغذائية البلاستيكية والمعدنية والورقية والكرتونية والزجاجية يمكنها تسرب كميات ضئيلة من مكوناتها الكيميائية عند تلامسها مع أنواع معينة من الأغذية. هذا التسرب للمواد الكيميائية إلى الغذاء يعرف تقنياً بمصطلح الهجرة ويتم كانتقال للمادة عبر عمليات تحت مجهرية. وهناك نوعان من الهجرة هما الهجرة الكلية وهي هجرة جميع المركبات المحتملة هجرتها من العبوة إلى الغذاء . بينما تشير الهجرة النوعية إلى هجرة مكون محدد من العبوة إلى الغذاء . مثل المونومرات والأوليغومرات والمواد المترسبة والمواد اللدنة (المليئة) والمثبتات ومضادات الأكسدة... الخ.

وقد اكتسبت عمليات الهجرة الكيميائية من العبوة إلى الغذاء أهميتها نتيجة تأثيراتها السالبة التالية عليه:

1- خطورة بعض المواد الكيميائية المستخدمة في تصنيع العبوات على صحة وسلامة المستهلك عند استخدامها بكميات محددة.

2- تؤدي المواد الكيميائية المهاجرة إلى تغيير جودة الغذاء من حيث الطعم والنكهة وبالتالي التأثير السالب على قابليته لدى المستهلك.

وتعد العبوات البلاستيكية للأغذية من أكثر أنواع العبوات التي تسبب ظاهرة الهجرة تليها العبوات متعددة الطبقات ثم المعدنية والورقية والكرتونية وأقلها تأثيراً العبوات الزجاجية

وتعتبر المعليات المعدنية من أهم أنواع السلع المنتشرة في الاسواق . وتستخدم كثيراً في تعبئة منتجات اللحوم .وقد اثبتت الأبحاث ان تغليب اللحوم ليست عملية آمنة تماماً من ناحية سلامة الطعام دون التسبب في احداث حالات من الضرر خاصة مع فترات التخزين الطويلة او على درجات حرارة غير مناسبة . وعلى سبيل المثال فان الآثار الصحية الناتجة عن استخدام املاح النترات والنيتريت بهدف تثبيت لون اللحوم ووقف نشاط ونمو جراثيم (الكوليستريديم) وتكوين نكهة وطعم مرغوب تكون على النحو التالي :

1- قد تختزل املاح النترات غير السامة الى املاح النيتريت السامة.
2- قد تتفاعل املاح النيتريت مع الامينات في الغذاء لتكوين مركبات النيتروزامين - ومعروف ان املاح النيتريت لها آثار صحية ضارة مثل:
- الاصابة بما يسمى (methaemoglobinamia) خاصة في الاطفال حديثي الولادة حيث تحدث اكسدة الهيموجلوبين ليتحول فيها الى methaemoglobin في الدم حيث لا يتمكن الدم من نقل الاكسجين الى الانسجة مما يؤدي الى نقصه وقد تؤدي الى مشكلة خطيرة للاطفال خاصة الذين يتناولون الاغذية التركيبية البديلة التي تحتوي على النترات ويساعد على ذلك احتواء معدة الاطفال حديثي الولادة على احياء دقيقة يمكنها اختزال النترات اضافة الى امكانية اكسدة هيموجلوبين الدم لهؤلاء الاطفال بدرجة اكبر منها في كبار السن.

هناك بعض الاساليب التي يلزم اتباعها للحد من تكوين النيتروزامين في الغذاء مثل خفض مستوى النيتريت في اللحوم المعلبة ومنتجات اللحوم بصفة عامة الى ادنى حد . ومراعاة الوسائل التي تمنع نمو الميكروبات اللاهوائية مثل التعليب الجيد والتعبئة في جو من غاز خامل بعيداً عن الهواء واستخدام المواد الطبيعية المضادة للاكسدة مثل حامض الاسكوربيك ومواد التوكوفيرولات التي تثبط الفعل السام لهذه المركبات.

كما يرتبط التلوث بالمعادن الثقيلة السامة لهذه الاغذية بعوامل كثيرة مثل وسائل التصنيع او نوع العبوة المستخدمة وجودتها . واسلوب النقل والتخزين ودرجات حرارة البيئة المحيطة بالغذاء . ولا شك ان انخفاض الوعي في عمليات تخزين الاغذية له اثره الكبير في هذه المشكلة .

ففي الوقت الذي توجد فيه معليات الاغذية معروضة للمستهلك في درجات حرارة منخفضة صيفاً نجد ضبط مخازن هذه الاغذية لا يتم بنفس الدرجة حيث تقل درجة الاهتمام بدرجات الحرارة في المخازن عنها في اماكن العرض بدرجة ملحوظة . وهذا يساعد كثيراً على تغير صفات الطعام وسهولة انتقال المعادن الثقيلة من اسطح العبوات المعدنية الى الغذاء الملامس لها اضافة الى طول فترة التخزين التي تساهم ايضاً في هذه المشكلة - ويظهر ذلك جلياً في الاغذية السائلة والحامضية وهذا يساعد في زيادة محتوى هذه الاغذية من المعادن الثقيلة الضارة مثل الرصاص والزرنيخ والكاديوم والقصدير حيث تلجأ كثيراً من الشركات المتقدمة الى طلاء الاسطح الداخلية لهذه العبوات بمادة مقاومة للتآكل كما في عبوات معجون الطماطم.

يختلف التأثير الصحي للعناصر المعدنية



المشار إليها فمثلاً الرصاص من العناصر السامة التراكمية اي ان الجسم لا يمكنه التخلص منها وعادة ما يتراكم في العظام كما يؤثر على الجهاز العصبي والكلية . ونظراً لان الاطفال اكثر حساسية لضرر الرصاص فان كثيراً من الشركات تقوم بتعبئة اغذية الاطفال في عبوات خالية من اللحامات (حيث يوجد الرصاص عادة في مادة اللحام) .

اما عنصر الزرنيخ فهو من العناصر الثقيلة شديدة السمية بينما يظهر المحتوى من عنصر الكاديوم في الخضار المعلبة خاصة التي تزرع في بيئة ملوثة بهذا العنصر والمعروف ان نصف فترة العمر البيولوجية له طويلة جداً في الانسان - والكلية هي اكثر اعضاء الجسم تأثراً بالكاديوم حيث تظهر الاعراض المرضية المتمثلة في تكون البروتين في البول (proteinuria) والتي قد تصل الى حد انهيار الكلية (Kidney failure) اي الفشل الكلوي.

بينما يسبب القصدير عند زيادة مستواه في



توعية وإرشادات حول خروف العيد



عند حفظ اللحوم :-

مراعاة وضع اللحوم في الفريزر مباشرة مع تقسيمها إلى قطع صغيرة لكي تتخلل البرودة جميع القطع ولا تكون عرضة للتلوث الميكروبي.

عند استخدام اللحوم المحفوظة في الفريزر :-

عدم إذابة اللحوم باستخدام الماء البارد أو الساخن عند الطهي حتى لا يؤثر ذلك على أنسجتها وقيمتها الغذائية ويفضل إذابتها بوضعها في الثلاجة فترة ثم تطهى بعد ذوبانها.

عدم القيام بإعادة جَميد اللحوم المذابة ثم إذابتها مرة أخرى.

عدم تأخير عملية سلخ الذبيحة وجوفها بعد إتمام عملية النزيف حتى لا تفسد اللحوم.

التعامل السليم مع مخلفات القناة الهضمية والتخلص منها بطريقة صحية.

الذبح في أماكن غير منتشر بها الحشرات والقوارض حتى لا يؤدي ذلك إلى تلوث الذبائح علماً بأن أكثر الحشرات نقلاً للميكروبات هي الذباب.

نظافة أدوات الذبح حتى لا تؤدي إلى تلوث الذبح.

عدم وضع السكاكين في فم العامل أثناء الذبح مما يساعد على نقل الميكروبات المرضية عن طريق اللعاب.

عدم وضع أدوات الذبح من سكاكين وسواطير على الأرض الملوثة بالدم والروث واستخدامها مرة أخرى دون غسلها أو تطهيرها.

عند شراء خروف العيد هناك عدد من الإرشادات التي ينبغي اتباعها للحصول على اضحية تتسم بأفضل المواصفات وهي :-

يجب أن تكون العين براقية لامعة. أن يكون الخروف نشيطاً وغير خامل أو هزيل. أن يكون ذكراً وصغير السن حتى يكون لحمه طرياً عند الأكل.

عدم وجود رشح أو مخاط حول الأنف. التأكد من عدم وجود إسهال بالنظر خلف اللبنة.

أن تكون الفروة مجززة خالية من الأمراض الجلدية.

قبل ذبح الخروف :-

إراحة الذبيحة قبل الذبح لزيادة فترة صلاحية اللحوم للإستهلاك الأدمى.

تصويم الحيوان قبل الذبح. عند ذبح الخروف :-



٣ - تحديد العوامل المؤثرة على هجرة الملوثات من العبوات البلاستيكية إلى الغذاء. إن من أهم الواجبات المناطة بالهيئات التشريعية والرقابية للغذاء للحد من المخاطر المحتملة لهجرة الملوثات من العبوات الغذائية ما يلي:

١ - إصدار المواصفات القياسية والتشريعات والادلة الإرشادية اللازمة لمستوردي ومنتجي ومستخدمى مواد وعبوات ومغلفات الأغذية وقطاع الصناعات الغذائية ومنشآت الخدمات الغذائية والتي تحدد المستويات القصوى لهجرة المواد محتملة المخاطر إلى الغذاء استناداً إلى الحدود الدولية المعتمدة.

٢ - إرشاد وتثقيف المستهلكين بشأن الاستخدام الأمثل للعبوات والمغلفات الغذائية.

٣ - تقويم المخاطر المحتملة للهجرة النوعية للملوثات غير الآمنة.

٤ - تكثيف الدراسات والبحوث في مجال تقنيات ومواد التعبئة والتغليف الحديثة.

وجدير بالذكر أن الرمز المستخدم عالمياً للإشارة إلى الدرجة الغذائية والتي تعني سلامة العبوة أو المغلف البلاستيكي للاستخدامات الغذائية هو الشوكة والكأس كما هو مبين في الصورة .

إن أفضل الوسائل للاطمئنان إلى ما نستهلكه من غذاء ليكون على درجة من الجودة المقبولة والعبوات الآمنة هو دعم الانتاج الوطنى بما يؤدي إلى التحكم فى مستلزمات الانتاج المستخدمة سواء من الحامضات او العبوات او المواد المضافة من خلال القائم بالانتاج او الاجهزة الرقابية او المواصفات القياسية المعتمدة

- ولا شك ان ذلك يحتاج الى جهد كبير فى ظل زمن التجارة العالمية المفتوحة وحتى لا نصبح فريسة لحقول التجارب العالمية التى يصعب اكتشافها فى الوقت المناسب.

١ - تحديد المواد الضارة والملوثات التي قد تهجر إلى الغذاء من العبوات والمغلفات البلاستيكية وإيجاد مدى سميتها واحتمالات تسببها في مخاطر على صحة المستهلك.

٢ - إيجاد مستويات المونومرات المترسبة والمضافات في المواد البلاستيكية الملامسة للغذاء وفي الغذاء نفسه.

حدده لجنة دستور الاغذية الدولية بما لا يتجاوز ٠١ جزء/مليون فى المادة الغذائية .

وإذا انتقلنا الى العبوات الكرتونية . فان المشكلة تكمن فى النوعيات الرديئة من الكرتون والتي تتواجد بها نسب من مادة الديوكسين السامة وهى من اخطر المواد على صحة الانسان حيث ينتج هذا المركب أثناء عملية تبيض الكرتون المخصص للتعبئة ومن اشد هذه المركبات سمية الى TDD Tetracloro dibenzo dioxin حيث قد تهجر هذه المركبات من عبوة الكرتون الى اللبن المعبأ خاصة عند زيادة فترة حفظه . لذا فقد اوصت الدول التي اجريت بها هذه الدراسات بعدم احتواء عبوات اللبن الكرتونية على أية مستويات يمكن قياسها من مادة الديوكسين - كما حددت هذه الدول نسب وجود هذه المادة فى بعض الاغذية مثل الاسماك بـ ٢٥ جزء/ ترليون فى كندا والولايات المتحدة .

كما اصبح العبوات الغذائية والمواد الملامسة منها للغذاء من البنود الرئيسية للكثير من الهيئات العالمية المعنية ومن أهمها هيئتان تشريعتان هما: هيئة الغذاء والدواء الأمريكية ومفوضية الاتحاد الأوروبي حيث تنظم التشريعات الأمريكية والأوروبية عملية هجرة المواد المضافة من العبوات للغذاء المعبأ بما يعرف بالحد الأعلى للهجرة والذي ينطبق على المواد المهاجرة الكلية. والحدود النوعية للهجرة التي تعبر عن كل مادة على حدة.

وتتلخص الأهداف العامة لطرق القياسات العملية للمواد المهاجرة للغذاء فيما يلي:

١ - تحديد المواد الضارة والملوثات التي قد تهجر إلى الغذاء من العبوات والمغلفات البلاستيكية وإيجاد مدى سميتها واحتمالات تسببها في مخاطر على صحة المستهلك.

٢ - إيجاد مستويات المونومرات المترسبة والمضافات في المواد البلاستيكية الملامسة للغذاء وفي الغذاء نفسه.

٣ - تحديد العوامل المؤثرة على هجرة الملوثات من العبوات البلاستيكية إلى الغذاء. إن من أهم الواجبات المناطة بالهيئات التشريعية والرقابية للغذاء للحد من المخاطر المحتملة لهجرة الملوثات من العبوات الغذائية ما يلي:

١ - إصدار المواصفات القياسية والتشريعات والادلة الإرشادية اللازمة لمستوردي ومنتجي ومستخدمى مواد وعبوات ومغلفات الأغذية وقطاع الصناعات الغذائية ومنشآت الخدمات الغذائية والتي تحدد المستويات القصوى لهجرة المواد محتملة المخاطر إلى الغذاء استناداً إلى الحدود الدولية المعتمدة.

٢ - إرشاد وتثقيف المستهلكين بشأن الاستخدام الأمثل للعبوات والمغلفات الغذائية.

٣ - تقويم المخاطر المحتملة للهجرة النوعية للملوثات غير الآمنة.

٤ - تكثيف الدراسات والبحوث في مجال تقنيات ومواد التعبئة والتغليف الحديثة.

وجدير بالذكر أن الرمز المستخدم عالمياً للإشارة إلى الدرجة الغذائية والتي تعني سلامة العبوة أو المغلف البلاستيكي للاستخدامات الغذائية هو الشوكة والكأس كما هو مبين في الصورة .

إن أفضل الوسائل للاطمئنان إلى ما نستهلكه من غذاء ليكون على درجة من الجودة المقبولة والعبوات الآمنة هو دعم الانتاج الوطنى بما يؤدي إلى التحكم فى مستلزمات الانتاج المستخدمة سواء من الحامضات او العبوات او المواد المضافة من خلال القائم بالانتاج او الاجهزة الرقابية او المواصفات القياسية المعتمدة

- ولا شك ان ذلك يحتاج الى جهد كبير فى ظل زمن التجارة العالمية المفتوحة وحتى لا نصبح فريسة لحقول التجارب العالمية التى يصعب اكتشافها فى الوقت المناسب.

١ - تحديد المواد الضارة والملوثات التي قد تهجر إلى الغذاء من العبوات والمغلفات البلاستيكية وإيجاد مدى سميتها واحتمالات تسببها في مخاطر على صحة المستهلك.

٢ - إيجاد مستويات المونومرات المترسبة والمضافات في المواد البلاستيكية الملامسة للغذاء وفي الغذاء نفسه.

اختلاف التأثير المحي للعناصر المعدنية

الغذاء تهيجاً للمعاء (gastic irritation) وتساعد الحموضة على زيادة تأثير هذا العنصر والذي يصل إلى الغذاء من الجدران الداخلية لعبوات الصفيح غير المطلية خاصة في حالة الاغذية الحمضية مثل عصائر الفاكهة وصلصة الطماطم إضافة إلى تخزين هذه العبوات بطريقة غير مناسبة خاصة في فصل الصيف حيث ينصح بتناول أقل هذه الاغذية المعلبة التي مر على انتاجها أقل فترة ممكنة طبقاً للتاريخ المبين على بطاقتها كما يلزم عدم تناولها بعد فتح العبوة بفترة طويلة بل تنقل محتوياتها الى عبوات زجاجية . الا ان التقدم السريع فى الصناعات الغذائية اصبح الغالبية العظمى من عبوات الاغذية المعدنية مطلية من الداخل بالمادة العازلة.

لا تقتصر محاذير انتاج واستخدام وتداول عبوات الاغذية على العبوات الصفيح فقط ولكن ساهم التقدم التكنولوجى لتصنيع الاغذية فى استخدام انواع اخرى من العبوات مثل البلاستيك والكرتون المبطن الخ

- ومن المؤسف ان يبدأ اختراع نوعيات جديدة من العبوات ثم يبدأ التعرف على اضرارها بعد سنوات عديدة من استخدامها - وليس العكس - ويرتبط ذلك عادة باسباب اقتصادية وسياسية - ونتيجة لذلك فان الجهل بالاضرار المحتملة يستلزم ايجاد بيئة للتجربة وهو ما يتطلب من الدول النامية التى تعتمد على استيراد اغذيتها المصنعة من الحرص باستخدامها حتى لا تكون حقلاً للتجارب لكل ما هو جديد.

لا شك ان الحديث حول عبوات البلاستيك (PVC) يدعونا الى الاشارة للابحاث العديدة التى اثبتت تسرب مركبات ضارة من هذه المواد تسمى (مونيمرات monimars) الى الغذاء وقد تأكد ان هذه المركبات هى مواد مسرطنة ما دعى منظمة الصحة العالمية الى منع استخدام هذه الانواع من العبوات خاصة فى تعبئة الاغذية السائلة او الدهنية ما ترتب عليه حظر استخدامها فى اوربا .

إضافة الى ان التخلص من هذه العبوات بالحرق فيه ضرر كبير على البيئة حيث ان حرق طن واحد يطلق ٦ كجم من غاز الكلور فى الجو مع مركبات اخرى غاية فى السمية - فهل تخلو اسواقنا من هذه العبوات ؟؟ واذا تواجدت فيها - فهل لدينا الآلية الكفيلة بتقدير نسب المونيمرات التى تتسرب منها الى الغذاء المعبأ خاصة المنتجات الدهنية عند تخزينها لفتترات طويلة طبقاً لما



خبراء الجودة يحذرون من أجهزة المحمول التي تباع على الأرصفة



رصدت عدسة مجلة ثقافة الجودة أخطر ظاهرة انتشار الباعة الصينيين وهم يبيعون أجهزة المحمول على أرصفة أهم شوارع القاهرة وهي أجهزة غير معروفة المصدر ويقبل على شرائها العديد من الشباب لرخص سعرها علما بأنها تباع بدون فاتورة أو شهادة ضمان وهذا مما يخل بحقوق المستهلك في الحصول على فاتورة الشراء والضمان

تقرير

حمدي حلمي

كذلك عدم توافر البيانات الخاصة بمواصفاتها وصلاحياتها للاستخدام . والسؤال هنا - كيف تعرض هذه الأجهزة على الأرصفة في أهم شوارع القاهرة دون تدخل من أجهزة الرقابة الحكومية ؟ وأين الحملات الرقابية لمباحث التموين على هؤلاء الباعة الجائلين ؟

وقد توجهنا إلى المهندسة منى صادق خبيرة المواصفات والجودة لكي تكشف لنا عن حقيقة هذه الأجهزة الغير معروفة المصدر والتي لا يتوافر فيها الصلاحية والأمان والجودة حيث أفادت المهندسة منى بأن أجهزة المحمول تعتبر من السلع الهندسية وهي سلع مستوردة والجهة التي تقوم بالرقابة على هذه السلع المستوردة هي الهيئة العامة للرقابة على الصادرات والواردات التابعة لوزارة الصناعة والتجارة الخارجية والذي يحكم العمل في هذه الهيئة مجموعة من الإجراءات والنشرات والتعليمات والقرارات الوزارية التي ختم على كل مستورد أو مصدر الالتزام بها - شهادة اختبار مطابقة جودة السلع من الجهات المعتمدة للمعامل المعتمدة وجهاز منح الشهادات . وعلى سبيل المثال توحيد اتفاقية بين وزير الصناعة المصرية وبين الحكومة الصينية بعدم دخول أي منتجات صينية إلا بعد عرضها على جهة المطابقة بالصين والتي

العامة والمجتمع بالذات . أما الإرشادات التي توجه للشباب والأطفال اللذين يستخدمون أجهزة المحمول الصينية ألا يستغرق استخدامها لفترات طويلة بحيث لا تزيد عن ثلاثة دقائق أو استخدام سماعات الأذن يجب توعية المستهلكين بأن هذه الأجهزة الصينية التي تباع على أرصفة الشوارع غير أجهزة صينية أو مواصفاتها . ضرورة قيام الإعلام بدورة إعلامية في توعية المواطنين وخاصة البسطاء بخطورة هذه الأجهزة. تفعيل دور الرقابة ومباحث التموين و تكثيف الحملات الرقابية على الأسواق . كذلك مراقبة الأماكن التي يبيعون فيها الصينيين هذه الأجهزة مجهولة المصدر والمخازن التي تخزن فيها هذه الأجهزة المهربة .

مراقب وغير مقاس وغير معلوم كميتها . حيث أن كل الماركات العالمية في السوق يكتب عليها بيانات تشمل المواصفة التعريفية بكمية الموجات الكهرومغناطيسية العالية وخطورتها على الصحة العامة وخاصة الأطفال والشباب وهم أكثر من يستخدم هذه الأجهزة وذلك لرخص ثمنها . وهناك توصيات دولية بشأن الاستخدام الأمثل لإستعمال التليفون المحمول الخليوي ولا يطبق في التليفون المحمول « المجهول الجنسية » وغير معروفة المصدر وعددهم ٨١ مليون جهاز . وأضاف د/ محمد عبد الحليم الفقى مخاطر هذه الأجهزة التي تباع على أرصفة الشوارع و تنقسم هذه المخاطر إلى نوعين وهم : مخاطر مادية والآخرى صحية . أما المخاطر الثانية وهي الصحية إن كمية الموجات الكهرومغناطيسية خطيرة على الصحة

التأكد من البيانات المدونة على المنتج وخاصة بلد المنشأ مع ضرورة التحقق من المواصفة القياسية الصادر بشأنها مع التمسك بالحصول على حق المستهلك في فاتورة الشراء . وفي نفس السياق تحدث الدكتور محمد عبد الحليم الفقى رئيس المعهد القومي للقياس والمعايرة سابقا واستاذ القياسات الإشعاعية بالمعهد حاليا حيث طرحنا سؤال عن كيفية مكونات هذا الجهاز؟ . وقد أجاب أن هذا الجهاز مصنع من مواد رديئة ولا تتحمل الإستخدام أكثر من شهر أو شهرين لعدم جودتها ولا يوجد بديل لها أو ضمان أو خدمة ما بعد البيع ونظرا لمكونات هذا الجهاز السيئة والتي لا يمكن استخدامه لفترة طويلة نظرا لسوء مكوناته الإلكترونية . وبالتالي فإن الموجات الكهرومغناطيسية الصادرة منها غير

يختار المنتجات رخيصة السعر ولا يراعى جودة المنتج فالمستهلك الواعي يشتري أجهزة المحمول من محل معروف ويطلب بحقه في تحصيل الفاتورة . والسؤال الآخر ما هي الشروط التي يجب اتباعها أو توافرها عند مواصفة هذه الأجهزة وأكدت المهندسة منى انه توجد مواصفات قياسية مصرية صادرة من الهيئة العامة للمواصفات والجودة وهي المواصفة القياسية برقم ٥٠٧٠ لسنة ٢٠٠٩ والتي تتضمن مطابقة التليفون المحمول للقيود المرتبطة بتعرض الإنسان للمجالات الكهرومغناطيسية وفي سؤال آخر ما هي النصائح التي توجه للمستهلك عند شرائه لجهاز المحمول أفادت بأن يكون الاختيار على أساس جودة المنتج وليس سعره وأن يتم شراء المنتجات من جهات ومصادر معلومة كما يجب

تؤكد مطابقة هذه المنتجات للمواصفات سواء بعد دخولها وقبل دخولها للسوق المصرية. وسحب عينات عشوائية من الرسائل المستوردة واختبارها في المعامل التابعة للهيئة العامة للرقابة على الصادرات وذلك للتأكد من مطابقة المنتجات الواردة من الخارج وبعد ذلك يتم اصدار تقارير اختبارات التي يتوقف عليها اصدار الموافقة على الافراج للشحنة المستوردة . وطرحنا سؤال آخر للمهندسة منى خبيرة المواصفات والجودة ما هي اسباب إقبال الشباب على شراء هذه الموبايلات من الباعة الصينيين ؟ حيث أضافت المهندسة ان الشباب دائما يواكب العصر ويسعى الى إقتناء أحدث الماركات العالمية وبسعر مناسب ولا يبحث عادة عن فاتورة الشراء أو شهادة الضمان لانه غير ملم بقانون حماية المستهلك فبعض المستهلكين



الأعمال.

س٩ :- هل توجد برامج تدريبية متخصصة يتم منحها للأفراد كمراجعين في نظم الجودة ؟
على عبد العظيم

ج٩ :- يوجد الكثير من البرامج التدريبية المتخصصة في نظم الجودة والبيئة والسلامة والهدف منها إعداد كفاءات علمية متخصصة لتطبيق هذه النظم المختلفة وأيضاً إعداد كوادر قادرة على التدقيق على تلك النظم سواء كان تدقيق داخلي أو تدقيق خارجي من خلال الجهات المانحة للشهادة وهناك نوعان من البرامج التدريبية في هذا المجال :-
١- برامج تدريبية للتدقيق الداخلي
أمثلة :

-برنامج مدقق داخلي لنظام إدارة الجودة ISO ٩٠٠١
-برنامج مدقق داخلي لنظام إدارة البيئة ISO ١٤٠٠١
-برنامج مدقق داخلي لنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS ١٨٠٠١

-برنامج مدقق داخلي لنظام إدارة سلامة الغذاء ISO ٢٢٠٠٠
٢- برامج تدريبية معتمدة لكبير مراجعين /مدققين نظم جودة وبيئة وسلامة
أمثلة :
-برنامج كبير مدققى نظام إدارة الجودة ISO ٩٠٠١
-برنامج كبير مدققى نظام إدارة البيئة ISO ١٤٠٠١
-برنامج كبير مدققى نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية BS OHSAS ١٨٠٠١
-برنامج كبير مدققى نظام إدارة سلامة الغذاء ISO ٢٢٠٠٠

س١٠ :- ما هو السجل الدولي للمدققين المعتمدين (IRCA) ولماذا التسجيل في IRCA ؟
م/ نجوى على

ج١٠ :- أ- السجل الدولي للمدققين المعتمدين (IRCA) هو المنظمة المعنية بإعتماد المدققين الخاصين بنظم الجودة المختلفة على مستوى العالم.

ب- مقر المنظمة في المملكة المتحدة (UK) في لندن , وتضم ما يزيد عن ١٤٧٥٠ مدقق في شتى المجالات المتعلقة بالجودة في أكثر من ١٥٠ دولة حول العالم.

التسجيل في السجل الدولي للمدققين المعتمدين يعتبر بمثابة إقرار وإعتماد دولي للشخص بقدرته على تنفيذ أعمال التدقيق على المواصفة التي قام بالتسجيل لها.



إعداد : م. عنيات الديب



س١١ :- ما هي المحاور الأساسية للمواصفة الإرشادية ISO ٢١٠٠٠ المسؤلية المجتمعية؟
م/ عابدة ابراهيم

ج١١ :- المواصفة الإرشادية أيزو ٢١٠٠٠ الخاصة بالمسؤولية المجتمعية من المواصفات التي صدرت عن منظمة الأيزو وتتكون المواصفة من سبعة محاور أساسية وهي كالتالي :
-المشاركة والتنمية المجتمعية
-الحوكمة المؤسسية
-قضايا المستهلك
-ممارسات التشغيل العادلة
-البيئة
-ممارسات العمل
-حقوق الإنسان

ويمكن الرجوع إلى المواصفة للمزيد من المعلومات

س١٢ :- ما هي مواصفات نظم إدارة الجودة والبيئة والسلامة ؟
ك/ عبد الله منجي

ج١٢ :- أصدرت منظمة الأيزو العديد من المواصفات في مجالات الجودة وتقييم المطابقة كما أصدرت ما يزيد على ٣١٠٠٠ مواصفة دولية في العديد من المجالات الإنتاجية والخدمية ويتم نشر ما يقرب من ١١٠٠ مواصفة أيزو سنوياً أشهرها مواصفات نظم الإدارة (ISO ٩٠٠١, ISO ١٤٠٠١, ISO ١٧٠٢٥, ISO ٢٢٠٠٠, ISO ٢٧٠٠١) كما أن هناك مواصفات لم تصدر عن منظمة الأيزو تخص إدارة السلامة والصحة المهنية OHSAS ١٨٠٠١

س١٣ :- هل يتم منح شهادات التوافق مع متطلبات مواصفات نظم إدارة الجودة لكيانات أم للأفراد؟
سلمي ثابت
ج١٣ :- تمنح شهادات التوافق مع متطلبات نظم إدارة الجودة لكيانات

س١٤ :- أرجو الإفادة عما يجب أن تشمله البيانات الموضوعية على المنتجات الغذائية والتي تحمي المستهلك حتى يمكننا التوعية بشأنها ؟
ك/وسام حنفي

ج١٤ :- صدرت المواصفة القياسية المصرية لبطاقة المنتجات الغذائية المعدة للإستهلاك الأدمي والتي يمكن الرجوع إليها في هذا الشأن ويمكننا القول أن أهم ما تحويه بيانات بطاقة المنتجات الغذائية يشمل :
-إسم الشركة المنتجة وعلامتها التجارية.
-مكونات المنتج الغذائي.
-تاريخ الإنتاج والصلاحية.
-طريقة التحضير للأغذية التي تستلزم ذلك.
-درجة حرارة الحفظ إذا استلزم المنتج ذلك.
-المنشأ.
-رقم المواصفة القياسية.

س١٥ :- هل يمكنني معرفة أسماء جوائز الجودة العالمية ؟
عبد العليم مصباح

ج١٥ :- جوائز الجودة العالمية هي :
-جائزة يمينج في اليابان عام ١٩٥١
-جائزة مالكوم بالدريج في الولايات المتحدة عام ١٩٨٧
-جائزة الجودة الأوروبية في أوروبا عام ١٩٩٢
-جائزة كندا للتميز في كندا عام ١٩٩٢
-جائزة دبي للجودة في دبي عام ١٩٩٧
-جائزة دبي للتميز الحكومي في دبي عام ١٩٩٨
-جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز في الأردن عام ١٩٩٩
-جائزة الملك عبد الله الثاني للأداء الحكومي في الأردن عام ٢٠٠٢

س١٦ :- أعمل بدار الكتب والوثائق القومية (المكتبة الوطنية للدولة) وقمت بإنشاء إدارة للتطوير والجودة وأود منكم إرشادي في بناء نظام الجودة للدار ؟
محمد مكاوي

ج١٦ :- يمكن للمعهد معاونتكم في إنشاء وتطبيق نظام للجودة بالمكتبة وتدريب وتأهيل العاملين للتطبيق. ويرجى التواصل مع إدارة المعهد.

س١٧ :- هل المنتج أو المصنع ملزم بتطبيق نظم الجودة لكي تصل السلعة التي ينتجها إلى المستهلك مطابقة للمواصفات ومحققه الجودة؟
كارم عزيز

ج١٧ :- صدر القرار الوزاري رقم ٢٠٠٩/٨٣٥ والذي يلزم المنشآت الصناعية كبيرة أو متوسطة أو صغيرة بإنشاء نظام جودة بها يتم مراجعته وإقراره بمعرفة المعهد القومي للجودة , وقد أصدر المعهد في هذا الشأن دليل إرشادي لتطبيق نظم الجودة في المنشآت الصناعية أما المنشآت الحاصلة على شهادات الأيزو ٩٠٠١ فلا يتم مراجعتها وعليها أن تتقدم للمعهد بصورة الشهادة الحاصلة عليها مع إطلاع المعهد على الأصل ويلزم التوضيح الى ان تطبيق نظم الجودة يؤدي إلى تحقيق جودة المنتج ومطابقته للمواصفات.

س١٨ :- هل يوجد تعارض بين إختصاصات هيئة المواصفات والجودة والمعهد القومي للجودة في تطبيق المعايير والإشتراطات الدالة على مطابقة المنتج أو السلعة للمواصفات ؟

ج١٨ :- الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة هي الجهة المختصة بوضع وإصدار المواصفات القياسية للخامات والمنتجات وأجهزة القياس وطرق الإختبار والقياس والمعايرة ونظم إدارة الجودة والبيئة والسلامة وحماية المستهلك والسياحة والخدمات والإتصالات والأجهزة الطبية كما أنها جهة الإختصاص للترخيص بعلامة الجودة المصرية وإصدار شهادات وعلامات المطابقة وإجراء الإختبارات والتحقق من دقة أجهزة القياس والإختبار. أما المعهد القومي للجودة فهو

بيت الخبرة الوطني المختص بنشر وتحسين ثقافة الجودة في المجتمع المصري بكافة قطاعاته الصناعية والتجارية والخدمية بما يتوافق مع النظم والمعايير الدولية وتمثل مهامه في تقديم برامج التدريب والتأهيل والإستشارات في مجالات الجودة والبيئة والسلامة وتقييم المطابقة كما يقوم بمراجعة وإقرار نظم الجودة بالمنشآت الصناعية وكذا إصدار شهادات الصلاحية للجهات العاملة في التدريب / التأهيل وأيضاً مراجعة المقررات التدريبية لهذه الجهات وتقديم التوعية والإرشاد للمستهلك ووضع خطط التطوير والتحسين المستمرة في متطلبات ومعايير الجودة . ويلزم التنويه إلى أنه لا يوجد تعارض في تطبيق المعايير والإشتراطات الدالة على مطابقة المنتج حيث أن ذلك يتم طبقاً للمرجعية الدولية.



أساليب الإدارة الحديثة والفوائد المترتبة على تطبيقها



يعد منح ستة سيجما أحد أكثر برامج إدارية فاعلية في العصر الحالي حيث يحقق جودة متميزة للعميل.

والموردين الداخليين إلى جانب العملاء الخارجيين. - تقسيم العمل داخل المنشأة إلى عمليات processes لكل عملية مورد وعميل. - تطبيق المنظومة المتكاملة التي تحوي كافة الأنشطة التي تقوم بها المنشأة لتتكامل مع بعضها وتؤدي إلى الهدف النهائي للمنشأة. - التزام الإدارة العليا هو الأساس وإشترك جميع العاملين في إنجاح المنشأة. - استخدام فرق العمل لتحقيق المشاركة. - منع الأخطاء والوقاية منها وليس مجرد إصلاح الخطأ.

- المورد لهم دور في إنجاح المنشأة. - تأهيل الكوادر البشرية وحفزها لتحقيق التطوير. - الجودة قابلة للقياس واستخدام الوسائل الإحصائية يتناسب مع متطلبات التطبيق.

- التطوير المستمر من سمات الإدارة بالجودة الشاملة. - الجودة الشاملة تضمن للمنشأة مرونة الحركة لمواجهة التغيير المستمر.

six sigma

ثوابت الجودة الأربعة لكروسبي FOUR ABSOLUTES OF QUALITY

- تعريف الجودة هو التوافق مع متطلبات العميل. - نظام الجودة هو المنع والوقاية وليس إكتشاف الأخطاء. - معيار الجودة هو اللأخطاء أو ما يطلق عليه ZERO DEFFECT. - مقياس الجودة هو التكلفة.

نموذج تميز الأعمال EFQM يعتبر نموذج EFQM نموذجاً يساعد الشركات على الوصول إلى نوع من تميز الأعمال كإحدى وسائل تطوير الأعمال في شتى القطاعات

ستة سيجما هي مجموعة من أساليب الإدارة الحديثة والأدوات التحليلية كما أنها المنهجية الأكثر فعالية في حل مشاكل الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي وتقليل العيوب وعدم المطابقة للمتطلبات كذلك تساهم ستة سيجما في تحسين النتائج الرئيسية لنشاط إقتصادي. نشأ هذا المنهج في شركة موتورولا في أواخر الثمانينات كطريقة تهدف إلى التركيز التام على عمليات التحسين. من الفوائد المترتبة على تطبيقات ستة سيجما:-

خفض التكلفة , تحسين مستوى الإنتاجية , تقليص دورة الوقت اللازمة لإنتاج العمل , تحسين الخدمة/المنتج , خفض العيوب وتعظيم القيمة.

المنتدى الدولي للإعتماد IAF

يعتبر المنتدى الدولي للإعتماد IAF أعلى جهة إعتماد دولية وعلاقتها بالمنظمات الدولية مثل ILAC هي علاقة تعاون وشراكة من أجل توفيق التواصل بين جهات الإعتماد والجهات المستفيدة سواء كانت حكومية أو خاصة وتبادل الآراء في طرق التطوير والتحسين المستمر وإيجاد الحلول للمعوقات والمشاكل التي قد تعترض عمليات الإعتماد.

نموذج تميز الأعمال EFQM

يعتبر نموذج EFQM نموذجاً يساعد الشركات على الوصول إلى نوع من تميز الأعمال كإحدى وسائل تطوير الأعمال في شتى القطاعات

(EGAC) .. الجهة الوحيدة للإعتماد في مصر

أنشئ المجلس الوطني للإعتماد (EGAC) ليكون على رأس منظومة الجودة لتأكيد الثقة في نشاطات جهات تقييم المطابقة من مانحي الشهادات للمنظم والمنتجات والخدمات والأفراد وكذلك معامل التفتيش والاختبار والمعايرة بحيث يختص المجلس الوطني للإعتماد بمراجعة الكفاءة الفنية ومدى مطابقة نظم وأنشطة هذه الجهات وذلك طبقاً لمجموعة من المواصفات والمعايير الدولية والصادرة عن المنظمات الدولية مثل المنظمة العالمية للمواصفات القياسية (ISO) ومنظمة التعاون الدولي للإعتماد (ILAC) والمنتدى الدولي للإعتماد (IAF).



م.محمود الطيب
المدير التنفيذي للمجلس الوطني للإعتماد

بتدريبهم ليستعين بهم في التخصصات المختلفة ونتيجة لذلك فقد أوصت لجنة التقييم الدولية بمنح الإعتراف الدولي للمجلس الوطني للإعتماد.

وقد قام المجلس الوطني للإعتماد منذ إنشائه بتقييم وإعتماد أكثر من ٢٢٠ جهة تقييم مطابقة تشمل معامل إختبار ومعامل طبية ومعامل معايرة وجهات تفتيش وجهات منح شهادات نظم الإدارة كما تشمل جهات تقييم مطابقة عربية كما قام المجلس الوطني للإعتماد بعقد عشرات الدورات التدريبية الفنية المتخصصة والمؤتمرات العلمية الخاصة وندوات نشر الوعي بأهمية الإعتماد ودوره المحوري في المنظومة القومية للجودة.

وفى إطار التعاون الإقليمي قام المجلس الوطني للإعتماد بالمشاركة في تأسيس منظمة التعاون الإفريقي للإعتماد (AFRAC) التي ترأسها مصر لتدعيم التعاون والتبادل التجاري الإفريقي. وأصبح المجلس عضواً أساسياً في هذه المنظمة وشارك في وضع قوانينها ووثائقها. وتم انتخاب المجلس الوطني للإعتماد لرئاسة المدة الأولى في هذه المنظمة وعضوية لجنة الإعتراف المتبادل واللجنة الفنية. ولا يزال المجلس يساهم بخبرائه في دعم وتنشيط هذه المنظمة بما يقوى أنشطته الإعتماد في القارة السوداء ويصب في مصلحة النشاط التجاري بين دولها. ويقوى الروابط مع

ويعتبر الإعتماد هو المصادقة على كفاءة جهة تقييم المطابقة للقيام بعملها طبقاً للمعايير الدولية مع التأكد من مطابقة أنظمتها للمواصفات القياسية الدولية. ويصدر المجلس الوطني للإعتماد شهادات الإعتماد بعد التأكد من تحقق المعايير الخاصة بتلك الأنشطة وكفاءة القائمين بها وحياديتهم ومصداقية النتائج والشهادات الصادرة عنها مما يؤدي للثقة في هذه النتائج محلياً وعالمياً وتجدر الإشارة إلى أن هناك فارق جوهري بين منح شهادات المطابقة: والتي تمنحها جهات منح الشهادات لتؤكد مطابقة أنظمة الإدارة للمنتجات أو الخدمات أو المنتجات نفسها لمواصفه قياسية محددة وبين الإعتماد: الذي يختص بإصداره المجلس الوطني للإعتماد مفوضاً عن الدولة ليؤكد الثقة في الكفاءة الفنية للجهات التي تمنح الشهادات لنظم الإدارة والمنتجات والخدمات والأفراد ومطابقتها للمواصفات القياسية الدولية.

والمجلس الوطني للإعتماد حاصل على الإعتراف الدولي من منظمتي الإعتماد العالميتين (ILAC & IAF) وموقع على اتفاقيات الإعتراف المتبادل معهما وذلك أثناء انعقاد الاجتماعات المشتركة للمنظمتين في أكتوبر ٢٠٠٩ في كندا، هذا التوقيع على تلك الاتفاقيات لم يأت إلا كتتويج للجهود المصرية للحصول على الإعتراف الدولي بعد إعدادات استغرقت أكثر من ثلاثة أعوام وتضمنت تدريب الفنيين والمقيمين على أحدث النظم العالمية في هذا المجال وتحديث وتطوير نظم وقواعد عمليات الإعتماد في المجلس وبناء نظام جودة قوى يضمن استمرارية الكفاءة الفنية للمجلس بل وتحسينها المستمر كما انتهت العملية بتقييم شامل قام به عدد من الخبراء المتخصصين من المنظمتين العالميتين على مدى عامين للتأكد من الإلتزام المصري الكامل بكل المعايير والمتطلبات العالمية في هذا المجال وقد أشادت لجنة التقييم بنظام العمل والتكامل في الوثائق والإجراءات المتبعة وأساليب الحفظ ونظم المعلومات الإلكترونية والكفاءة العاليه للكوادر الفنية والإدارية سواء العاملة في داخل المجلس الوطني للإعتماد أو الخبراء الذين قام المجلس

أهميه السلامة و المصحة المهنية في المنشآت الصناعية



والوفيات التي تحدث للعمال في بيئات العمل المختلفة. و يلزم وجود نظام بالمنشآت لتحديد المخاطر التي قد يتعرض لها العاملون واحتياطات السلامة الواجب اتباعها والاسس العلمية التي يجب مراعاتها لضمان سلامة وصحة العاملين في كافة المجالات. وتسعى نظم السلامة والصحة المهنية الى تحقيق الاهداف العامه الاتيه :

١- حماية العنصر البشري من الإصابات الناجمة عن مخاطر بيئة العمل وذلك بمنع تعرضهم للحوادث والإصابات والأمراض المهنية .
٢- الحفاظ على مقومات العنصر المادي المتمثل في المنشآت وما تحتويه من أجهزة ومعدات من التلف والضياع نتيجة للحوادث .
٣- توفير وتنفيذ كافة اشتراطات السلامة والصحة المهنية التي تكفل توفير بيئة آمنة تحقق الوقاية من المخاطر للعنصرين البشري والمادي .

٤- تستهدف السلامة والصحة المهنية كمنهج علمي تثبيت الأمان والطمأنينة في قلوب العاملين أثناء قيامهم بأعمالهم والحد من نوبات القلق والفرغ الذي ينتابهم وهم يتعايشون بحكم ضروريات الحياة مع أدوات ومواد وآلات يكمن بين ثناياها الخطر الذي يتهدد حياتهم وحث ظروف غير مأمونة تعرض حياتهم بين وقت وآخر لأخطار فادحة .

التصحيحية

•مراجعات الادارة الدورية للتأكد من تطبيق النظام و التحسين المستمر .

هذا بالإضافة الى اهميه قيام المنشآت بالرجوع والاسترشاد بالمواصفات والادله والقوانين الصادره في هذا المجال و منها على سبيل المثال :

•مواصفه السلامة و الصحة المهنية
•مهمات الوقاية الشخصية و الممارسات الصحيحة لتطبيق نظام

السلامة و الصحة المهنية

•التحكم في المواد الخطرة

الامان في استخدام الاوناش

•التحكم في مخاطر الضوضاء و التحكم في مخاطر و أمراض

الناجة من درجات الحرارة العالية

•القرار الوزاري رقم ٢٦٥ - ٢٠٠٨ و الخاص بالزام المنشآت بتطبيق

نظم السلامة و الصحة المهنية طبقا للمواصفة القياسية

OHSAS 18001-2007

•قانون البيئة رقم ٤ لسنة ١٩٩٤ واللائحة التنفيذية ١٧٤١

لسنة ٢٠٠٥ جمهورية مصر العربية.

•قانون العمل رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣ والقرارات الوزارية المنفذة له.

ولكي تتحقق الأهداف السابق ذكرها لابد من توافر المقومات التالية :-

١- التخطيط الفني السليم والهادف لأسس الوقاية في المنشآت .

٢- التشريع النابع من الحاجة إلى تنفيذ هذا التخطيط الفني

٣- التنفيذ المبني على الأسس العلمية السليمة عند عمليات

الإنشاء مع توفير الأجهزة الفنية المتخصصة لضمان استمرار

تنفيذ خدمات السلامة والصحة المهنية .

وقد تم إصدار المواصفه القياسيه OHSAS 18001 لمساعدة المنشآت

على تحقيق الاهداف السابقه ومن اهم بنودها هي :

•ذكر و تعريف بعض المصطلحات المستخدمة في نظام إدارة

السلامة و الصحة المهنية

•العناصر المطلوب توافرها في نظام إدارة السلامة و الصحة المهنية

بالمنشآت

•متطلبات عامة بالمنشأة متضمن كيفية وضع سياسة خاصة

بالسلامة و الصحة المهنية و للتخطيط و التطبيق للنظم

الموضوعة

•كيفية وضع خطط للطوارئ و المراجعات و التفتيش و الاجراءات

يشهد العالم اليوم تطور تكنولوجي سريع في جميع المجالات ومنه مجال التطور التكنولوجي في الصناعات وقد افرز هذا التطور الذي يشهده العالم اليوم وما صاحبه بعض الأخطار التي ينبغي على الأنسان معرفتها وأخذ الحذر والحيطه من الوقوع في مسبباتها. وليس هناك من يتمنى أن يصاب بأى حادث . فنحن نرى الكثير من يصاب بسبب قلة الاهتمام أو الأهمال في اماكن العمل بالورش والمصانع والختبرات والتي تعتبر بيئات غير طبيعيه من حيث درجات الحرارة العاليه والآلات الدواره. والأجهزة الحساسه والتفاعلات السريعه. والمواد السامه وما الى ذلك. و كذلك من مجمع الغازات والسوائل والمواد الصلبه وما تحمله من مخاطر.

و السلامة و الصحة المهنية هي مسؤوليه كل فرد في موقع عمله وهي مرتبطة بعلاقته مع من حوله كالأشخاص والآلات والأدوات والمواد وطرق التشغيل وغيرها.

وتدخل السلامة والصحة المهنية في كل مجالات الحياه فعندما نتعامل مع الكهرباء او الاجهزه المنزليه الكهربائيه فلا غنى عن اتباع قواعد السلامة واصولها وعند قياده السيارات او حتى السير في الشوارع فاننا نحتاج الى اتباع قواعد واصول السلامة وبديهي انه داخل المصانع واماكن العمل المختلفه وفي المنشآت التعليميه فاننا

نحتاج الى قواعد السلامة بل انه يمكننا القول بانه عند تناول الادويه للعلاج او الطعام لنمو اجسامنا فاننا نحتاج الى اتباع قواعد السلامة ونود التاكيد هنا بان السلامة

والصحة المهنية هي مسئولويه كل فرد والسلامة مجموعه من الاجراءات الهادفة الى منع وقوع الحوادث وإصابات العمل. وهي لاتقل عن

أهمية عن الانتاج وجودته والتكاليف المتعلقة به. فالهدف من السلامة هو إنتاج دون حوادث وإصابات. لذا فقد أصبحت السلامة أنظمة وقوانين

يجب على العاملين معرفتها كما يجب على الإدارة تطبيقها وعدم السماح للعاملين بتجاوزها. كما يجب أن يكون هناك تدريب وإشراف صحيح للعاملين على هذه الأنظمة

حتى يمكن تلافي العديد من الإصابات

و قد تم وضع واصدار القوانين والانظمه اللازمه في ذلك لحمايه المنشآت والعاملين بها والتي تعرف بأسم

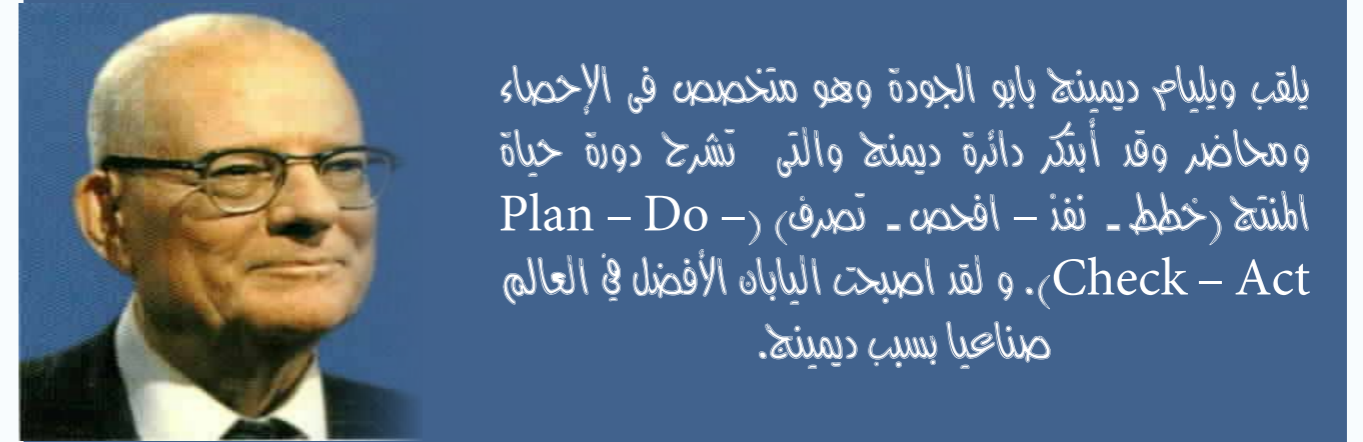
قواعد السلامة والصحة المهنية وهذه القواعد تهتم بالحفاظ على سلامه وصحه الانسان من خلال توفير بيئات عمل امنه خاليه من مسببات الحوادث او الاصابات أو الامراض المهنية و بعبارة اخرى هي مجموعه من الاجراءات والقواعد والنظم في اطار تشريعي تهدف الى الحفاظ على الانسان من خطر الاصابه والحفاظ على الممتلكات من خطر التلف والضياع .





W. Edwards Deming

ويليام إدوارد ديمينج ١٩٠٠-١٩٩٣



يلقب ويليام ديمينج بابو الجودة وهو متخصص في الإحصاء ومحاضر وقد أبدت دائرة ديمينج والتي تشرح دورة حياة المنتج (خطط - نفذ - افحص - تصرف) - Plan - Do - Check - Act. ولقد أصبحت اليابان الأفضل في العالم صناعيا بسبب ديمينج.

طريق التفاعل والالتزام.
٨- إزالة الخوف وتوفير الاستقرار الوظيفي حيث يكفل للمنظمة الولاء والشعور بالانتماء لها.
٩- إزالة الحواجز بين الإدارات لإحلال التعاون والشعور أن الهدف هو الجودة والعمل بروح الفريق
١٠- التخلص من الشعارات والنصائح و التركيز على عمل الشيء .
١١- التفوق على توقعات العميل التي لها علاقة بالجودة لزيادة القيمة المضافة على الأجل الطويل.

١٢- إزالة العوائق التي تعترض التفاخر بالصنعة مع التركيز على التقييم الإيجابي للأداء.
١٣- إعداد برنامج قوي للتعليم والتحسين المستمر والتركيز على التطوير والتحسين الذاتي واكتساب المعارف والمهارات الجديدة
١٤- إيجاد التنظيم اللازم لمتابعة التغييرات و التي تستلزم العمل على ترسيخ المبادئ على أن يهتم ويلتزم بها جميع من في المنظمة أو المؤسسة من الإدارة العليا وانتهاء بأصغر عامل أو موظف.

الأمراض السبعة المميته

و اضاف ديمينج سبع معوقات لعملية التحسين أسمها الأمراض السبعة المميته وهي:
١- الفشل في توفير موارد بشرية ومالية مناسبة لتدعيم الهدف من تحسين الجودة.
٢- التأكيد على الأرباح قصيرة الأجل والفائدة التي يحصل عليها المساهم.

٣- اعتماد تقييم الأداء السنوي على الملاحظات والأحكام.
٤- عجز الإدارة نتيجة التنقل المستمر بين الوظائف.
٥- الأعباء القانونية الزائدة.

٦- تكاليف العناية الصحية الزائدة.
٧- استخدام الإدارة للمعلومات المتاحة بسهولة دون الاهتمام بما هو مطلوب للتحسين العملي.
يعد ديمينج أحد أكثر الشخصيات الغير يابانية التي ساهمت في إعطاء التصنيع الياباني جودته وثقله وذلك من خلال مساهماته التي تتسم بالابتكار. ومن مؤلفات ديمينج

كان ديمينج قد حاول تطبيق أفكاره في عدد من الشركات الأمريكية ولكنها رفضته او بالاحرى لم تقنع بالفكر الجديد فذهب إلى اليابان بعد الحرب العالمية الثانية حيث ساعدها على النهوض صناعيا عن طريق تطبيق إدارة الجودة في منظومتها. وتعتبر اليابان وويليام ادوارد ديمينج بطلا قوميا.
ولد ديمينج في الولايات المتحدة الأمريكية عام ١٩٠٠م . وحصل على الدكتوراه في الرياضيات والفيزياء من جامعة بيل الأمريكية. و في أثناء عمله في مصنع (هاوثون) الأمريكي اكتشف مدى أهمية الرقابة الإحصائية في ضبط جودة العمل والإنتاج فبدأ في طرح هذه الفكرة على الشركات الأمريكية و لكنه قوبل بالرفض. فسافر إلى اليابان من اجل إعادة إعمارها بعد الحرب العالمية الثانية وكان له الدور الأكبر في تعليم اليابانيين استخدام الأساليب الإحصائية في رقابة الجودة وتفوق اليابان صناعيا في القرن الماضي في مجال الجودة. ويؤمن ديمينج بضرورة تشجيع العاملين و حثهم على المشاركة وجعلهم قادرين على المساهمة في التحسين المستمر من خلال فهمهم للعمليات وكيفية تحسينها.
جائزة ديمينج للجودة
و حيث ان اليابان تعتبر ديمينج بطلا قوميا قامت الحكومة اليابانية عام ١٩٥١ بتخصيص جائزة اطلق عليها اسم (جائزة ديمينج للجودة) تمنح بشكل سنوي للشركات التي تتميز في تطبيق برامج إدارة الجودة و يتم الحصول على

هذه الجائزة باستيفاء عشرة عوامل أساسية تتمثل في الآتي:
١- السياسة Policy: لتحديد أهداف وإجراءات المؤسسة.
٢- التنظيم Organization: لتحديد المسؤوليات والصلاحيات.
٣- التدريب Training: من خلال التخطيط الاستيفاء احتياجات الأفراد.
٤- المعلومات Information: توفير قاعدة بيانات ومعلومات.
٥- التحليل Analysis: التحليل الجيد للمشكلات وطرق حلها.
٦- المعايير / المستويات Standards: وجود معايير للعمل.
٧- الضبط Control: وجود نظام للضبط.
٨- توكيد الجودة Quality Assurance: وجود نظام لتوكيد وضمان الجودة يعتمد على المراجعة الداخلية للجودة وتقويم المنتج.
٩- الفعالية / التأثير Effects: للمؤسسة بين المؤسسات من خلال جودة خدماتها.
١٠- التخطيط المستقبلي Future Planning: التخطيط المستقبلي للمؤسسة.
لتطبيق هذه المعايير لابد من اتخاذ الإجراءات التالية:
١- تحديد أهداف وسياسات واضحة للمؤسسة.
٢- استخدام الوسائل الإحصائية الملائم لطبيعة عمل المؤسسة.
٣- وضع خطط مستقبلية للتوعية والتدريب والتعليم .

٤- التخطيط لتدعيم برامج إدارة الجودة.
٥- تحديد المسؤوليات والصلاحيات.
٦- تقويم أداء الموظفين والعاملين.
٧- تطبيق الإجراءات التصحيحية.
٨- تطبيق الإجراءات الوقائية
٩- إعداد برنامج قوي للتعليم والتحسين المستمر والتركيز على التطوير والتحسين الذاتي واكتساب المعارف والمهارات الجديدة
١٠- إيجاد التنظيم اللازم لمتابعة التغييرات و التي تستلزم العمل على ترسيخ المبادئ على أن يهتم ويلتزم بها جميع من في المنظمة أو المؤسسة من الإدارة العليا وانتهاء بأصغر عامل أو موظف.

والتي نتج عنها تحسين جوده المنتجات الأمريكية وزيادة الطلب عليها. وفي العام التالي حصل ديمينج على جائزة «الحياة المهنية المتميزة في العلوم» من الأكاديمية القومية للعلوم.
توفي ديمينج في منزله بالعاصمة واشنطن بالولايات المتحدة في ديسمبر ١٩٩٣ أثناء نموه. الا ان اعماله و افكاره لا تزال تطبق في الشركات و نرى أثرها الظاهر في المنتجات الأمريكية واليابانية الأكثر قيمه جوده بل وطلبا حتى الان.

د/ الفت عفيفي



د/ الفت عفيفي
مدير إدارة التدريب

الأمل شمعة تضيء الطريق الى جودة الحياة

تحيا مصر الان فترة مليئة بالامل و لكن يشوبها الحذر
خوفا من عدم تحقق الاحلام و الامال التي منى كل واحد
منا نفسه بها. وتأتى ذكرى حرب اكتوبر المجيدة لتحى
الامل فينا جميعا حيث نسترجع انتصارات اكتوبر العظيمة
ليتجدد لدينا الامل فى غد مشرق.

فى غمضة عين مما رفع سقف الامل و الطموح لدينا
جميعا. وتعتبر جودة الثقافة والبيئة المحيطة من الامال
العريضة التي يحلم بها كثيرون فالكلمة يحلم بالشارع
الذى يقطنه نظيف وامن وهادئ. ففى داخل كل واحد
منا امل يمثل الطريق الذى سيؤدى فى النهاية الى النجاح
فلا يجب ان يتوقف اى منا عند نقطة واحدة و يعيش فى
احلام اليقظة ويكتفى بها فلا بد من العمل الجاد و
العزيمة القوية لتحقيق هذه الاحلام و الامال و حتى لا
نسمح لليأس ان يتسلل الى نفوسنا ولا ان تصيبنا خيبة
الامل ولكى نستطيع تحقيق تلك الامال العريضة بحق
لابد و ان نحب هذا البلد و ليكون لكل منا هدف واضح
وامل فى تخطى الصعاب و ان يبحث كل واحد عن الدور
الفعال و الايجابى والذى يمكن ان يقوم به للوصول الى بر
الامان الذى نسعى اليه جميعا بل وتنمنا فى الحاضر
والمستقبل القريب والبعيد لنتمتع به نحن و ابناءؤنا و
احفادنا بل والاجيال القادمة حتى يصبح الامن والامان
من الصفات الراسخة لمصرنا الحبيبة. فلنحاول ان نحيا
بالامل وان يملؤنا التفاؤل حتى نحيا حياه سعيدة يملوها
الامل والسعادة والتفاؤل والحب.

فنحن جميعا نعلم ان الانسان يحيا بالامل ، فبالامل
وحده نستطيع ان نحلم بغد تملؤه السعادة و تشرق
شمس مليئة بالدفئ و الرخاء و النماء، فالحلم مشروع
لكل مصرى و مصرية فنحن جميعا نامل فى حياة افضل
و عندما يغمض كل منا عينيه يرى ما يأمله بناء على
احتياجاته و ثقافته بل والبيئة المحيطة به فالامال
عديدة ومتنوعة فهناك من يتمنى تعليم افضل لابناءنا
واحفادنا و لبلدنا فالتعليم هو حجر الزاوية فى تقدم
الامم، ومن يرى مستشفيات افضل ورعاية صحية اعم و
اشمل و اكمل و بالتالى جودة فى الرعاية الصحية و
الصحة الخاصة بكل واحد منا حتى نحيا حياة تملؤها
الصحة والعافية، و اخر يتمنى ان يرى مصر رقم واحد
على الخريطة السياحية العالمية، و هذا يريد الجودة فى
العيش وحياة افضل من كل جوانبها المادية و العينية ،
وذلك كل امله فى زيادة الدخل ليستطيع ان يحيا
حياة كريمة و يوفر لاسرته سبل الحياة دون عناء او مشقة
وهناك من يساوره الامل فى جودة المشاركة السياسية،
وانتخابات حرة ونزيهة فى كل مرة بل انه يرى ما
تحقق حتى الان على انه حلم كان بعيد المنال ولكن تحقق



أنشطة وخدمات المعهد القومى للجودة

المعهد القومى للجودة هو بيت الخبرة الوطنى المختص بنشر وتحسين ثقافة
ومفاهيم وأنشطة الجودة فى المجتمع المصرى بكافة قطاعاته الصناعية
والتجارية والخدمية وبما يتوافق مع النظم والمعايير الدولية والعالمية. ويعمل
المعهد القومى للجودة مع الهيئات المحلية والعالمية والجهات البحثية لنقل
المعلومات والتكنولوجيا المتعلقة بالجودة بهدف معرفة وتبنى وانتقاء أفضل
طرق تطبيق الجودة بنظمها المختلفة، وتحسين الإنتاجية فى القطاع الصناعى
والنهوض بالخدمات.

أنشطة وخدمات المعهد:

- برامج ودورات تدريبية فى مجال الجودة وتقييم المطابقة فى مختلف
القطاعات الإنتاجية والخدمية .
- تأهيل المنشآت للتوافق مع متطلبات نظم إدارة الجودة والبيئة والسلامة.
- تقديم الاستشارات والخبرات الفنية والعلمية فى مجال الجودة وتقييم
المطابقة .
- مراجعة وإقرار نظم الجودة فى المنشآت الصناعية.
- إصدار شهادات الصلاحية لجهات التأهيل، والتدريب.
- توعية وإرشاد المستهلك.
- تقديم الدعم الفنى للصناعات الصغيرة.
- إتاحة الانتساب لعضوية المعهد لجميع المهتمين بمجالات الجودة.
- عقد ندوات ومؤتمرات لنشر التوعية بالنظم الحديثة للجودة وتطبيقاتها.
- اعتماد المقررات التدريبية للجهات العاملة فى مجالى التأهيل والتدريب.

يعلن

المعهد القومى للجودة

انتهاء فترة توفيق الأوضاع لقرار وزير التجارة والصناعة رقم ٨٣٥ لسنة ٢٠٠٩
بالتزام المنشآت الصناعية بوجود نظام جودة بالمنشأة مع تقديم هذا النظام إلى المعهد لإقراره ومراجعته
طبقا للدليل الصادر من المعهد فى هذا الشأن .



انتهاء فترة توفيق الأوضاع لقرار وزير التجارة والصناعة رقم ٣٤٧ لسنة ٢٠١٠
بالتزام الجهات العاملة فى مجال التأهيل والتدريب بالرجوع للمعهد القومى للجودة
للحصول على شهادة الصلاحية الخاصة بالتأهيل / التدريب طبقا للدليل الصادر من المعهد فى هذا الشأن.



صدور قرار وزير التجارة والصناعة رقم ٣٧ / ٢٠١١

بالتزام الجهات العاملة فى مجال التأهيل والتدريب لنظم إدارة الجودة والبيئة والسلامة
بالرجوع إلى المعهد القومى للجودة لمراجعة المقررات التدريبية المقدمة من تلك الجهات
مع منح ستة أشهر توفيق أوضاع تنتهى فى ١٧ / ٧ / ٢٠١١ .



والمعهد يهيب بالمنشآت المشار إليها بعاليه بالرجوع للمعهد

تفاديا لتطبيق القانون رقم ٤٨ لسنة ١٩٤١ وتعديلاته رقم ٢٨١ لسنة ١٩٩٤
والخاص بقمع الغش والتدليس والمنصوص عليه فى القرارات الوزارية المشار إليها
وذلك دون حاجة لتنبيه آخر

والمعهد على إستعداد لتقديم المعاونة الفنية لمن يطلبها دعما لتنافسية الصناعة المصرية .

وسائل الاتصال

تليفون : ٢٢٧٤٣٢٦٢ - ٢٢٧٢٦٢٠١ فاكس : ٢٢٧٤٣٢٩٨

البريد الإلكتروني : info@nqiegypt.org

الموقع الإلكتروني : www.nqiegypt.org