

# المعهد القومي للجودة



## دليل تقديم خدمات التأهيل والاستشارات

## فهرس

- الملف التعريفي بالمعهد..... ٣
- سياسة الجودة..... ٥
- خريطة تداخل العمليات..... ٦
- خدمات التأهيل والاستشارات..... ٧
- فوائد حصول الجهات على شهادات نظم الادارة والتميز..... ٨
- نظام تقديم الخدمة..... ٩
- الدراسة المبدئية..... ٩
- زيارة مقرالجهة وتحليل الفجوة..... ٩
- العرض الفني والمالي..... ١٠
- التعاقد..... ١١
- مهام اطراف مشروع التأهيل..... ١١
- متابعة تنفيذ مشروع التأهيل..... ١٢
- تقييم مشروع التأهيل..... ١٣
- الاستثناءات من عملية التأهيل..... ١٣
- نبذه عن عملية منح شهادة الايزو والجهات المانحة..... ١٤
- خريطة تدفق العمليات..... ١٥
- مرفق : ١- نماذج العمل..... ١٦
- ٢- الكتاب الدوري لمجلس الوزراء..... ٣١
- ٣- بعض من سابقة الاعمال..... ٣٢

عن المعهد القومي للجودة

البيان	الوصف	الاسم	المعهد القومي للجودة.
		الكيان	هيئة عامة خدمية تعني بنشر ثقافة الجودة - تتبع وزارة التجارة والصناعة.
		رئيس مجلس الإدارة	أ.د. محمد عثمان.
		الإدارة	٢ ش عباس العقاد - مدينة نصر - القاهرة الرمز البريدي: ١١٧٨٩ مدينة نصر.
		التليفون	٢٢٧٤٣٢٦٢-٢٢٨٧٣١١٤ / فاكس: ٢٢٧٤٣٢٩٨
		موقع التواصل الاجتماعي	<a href="http://www.Facebook.com/National.Quality.Institute">www.Facebook.com/National.Quality.Institute</a>
		البريد الإلكتروني	info@nqiegypt.org
		الموقع على الإنترنت	www.nqiegypt.org
		الحساب البنكي للتعامل مع العملاء خارج مصر	Bank account/IBAN : 9055447774 Name of account holder: National Quality Institute(NQI) Ministry of Trade and Industry Name of Bank: Central Bank of Egypt Address of Bank: 54 El Gomharia St. -11511 Cairo-Egypt
		الكود المؤسسي	(٣٢١٠٩٩٠١) -الباب الثالث (ايرادات) - البنك الاهلي المصري-فرع عباس العقاد.
		عن المعهد	بيت الخبرة الوطني المختص بنشر ثقافة ومفاهيم وأنشطة الجودة في المجتمع المصري بكافة قطاعاته الانتاجية والخدمية والتجارية وبما يتوافق مع النظم والمعايير الدولية والعالمية . ٧ افتتح السيد وزير التجارة والصناعة المعهد القومي للجودة في يناير عام ٢٠٠٦ كأحد متطلبات الخطة القومية للجودة في إطار برنامج تحديث الصناعة. ٧ تم وضع الخطة القومية للجودة بفريق قومي مصري من كافة الجهات المعنية ومن خبراء الجودة في مصر وبمشاركة خبراء الاتحاد الأوروبي طبقا للمرجعية الدولية المتعارف عليها لتقييم المطابقة محليا ودوليا. ٧ تم إنشاء المعهد القومي للجودة ضمن البرنامج القومي للجودة لمراقبة وإدارة أنشطة الجودة كالتدريب وتقديم الاستشارات الفنية والمعلومات وإجراءات التحسين والتطوير في مجالات الجودة وتقييم المطابقة ونشر وتطوير ثقافة الجودة ورصد مؤشراتها. ٧ المعاهد القومية للجودة مسئولة عن نشر ثقافة الجودة والارتقاء بنظمها طبقا للمعايير الدولية وإدارة الجوائز القومية للجودة ووضع استراتيجية الجودة في معظم الدول بما يحقق لها أهدافها في التنمية . ٧ تم اصدار قرار رئيس جمهورية مصر العربية رقم ٣٥١ لسنة ٢٠١٢ بإنشاء المعهد القومي للجودة كهيئة خدمية عامة باعتباره أحد الجهات الداعمة للقطاع الانتاجي والخدمي العام والخاص في مجال الجودة وتكون له شخصية اعتبارية مستقلة يتبع وزير الصناعة والتجارة الخارجية.

<p><b>الرؤية</b> الإرتقاء بأنشطة الجودة في مصر إلى أعلى مستوياتها لتتوافق مع النظم والمعايير الدولية والعالمية مع نشر ثقافة ومفاهيم الجودة في المجتمع المصري بكافة قطاعاته ومستوياته.</p> <p><b>المهمة</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>∩ تقديم خدمات التدريب والتأهيل والاستشارات والدعم الفني إلى عملاء المعهد بأسلوب يضمن تحقيق رضاهم التام، ويتم تحقيق ذلك من خلال فهمنا لاحتياجات العملاء.</li> <li>∩ معاونة المجتمع الصناعي للوصول إلى المعدلات العالمية في الإنتاجية والجودة من خلال معرفة ونقل وتبني وإنتقاء أفضل طرق تطبيق الجودة.</li> <li>∩ دعم مؤسسات المجتمع المدني في كل نواحي الحياة المتعلقة بالجودة مثل الصحة والتعليم والسياحة وغيرها.</li> <li>∩ تطبيق معايير الجودة في القطاع الإنتاجي والخدمي بالتوافق مع المعايير الدولية.</li> <li>∩ تبادل الخبرات بين الهيئات والجهات المحلية والأجنبية العاملة في مجال الجودة.</li> </ul> </p> <p><b>قيم العمل</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>التميز.. اتباع نهج فريد من نوعه لتقديم خدمات متميزة.</li> <li>المسئولية .. نحن جميعا مسؤولون.</li> <li>الحماسة.. نحن متحمسون لعملنا.</li> <li>التركيز على عملائنا: السعي نحو تلبية متطلبات العملاء.</li> <li>التركيز على النتائج.. تحقيق الاهداف مع قيمة مضافة.</li> <li>العمل الجماعي.. تبادل المعارف والتواصل لتحقيق الهدف.</li> </ul> </p>			
<p>تقديم خدمات الدعم الفني والتدريب والتعليم والاستشارات الفنية واعتماد واصدار التراخيص للمختصين واصدار وتسجيل شهادات اعتماد جهات التدريب والجهات العاملة في مجال نظم الإدارة طبقا للمرجعيات المختصة.</p>	<p>مجال التطبيق</p>	<p>١-نظام ادارة الجودة ISO 9001:2015</p>	<p>التطبيق للمواصفات الدولية لنظم الادارة</p>
<p>نظام المسئولية المجتمعية طبقا للمواصفة ISO 26000.</p>	<p>مجال التطبيق</p>	<p>٢-نظام المسئولية المجتمعية ISO 26000:2010</p>	
<p>تطبيق متطلبات نظام الإدارة الدولي للمؤسسات التعليمية من خلال تصميم وتنفيذ وتقييم وتحسين التدريب (الفني - الإداري) والتعليم والدراسات العليا المهنية ذات العلاقة بالجودة لتحقيق التنافسية وللتوافق مع متطلبات العملاء وجميع المستفيدين.</p>	<p>مجال التطبيق</p>	<p>٣-نظام ادارة المؤسسات التعليمية ISO 21001:2018</p>	

Ministry of Trade & Industry

National Quality Institute

### Quality and Sustainability Policy



وزارة التجارة والصناعة

المعهد القومي للجودة

### سياسة الجودة والاستدامة

The National Quality Institute (NQI) is the national authority concerned with spreading the culture of quality in the Egyptian society in terms of production and services by providing training programs, technical consultations and support within the framework of its contribution to sustainable development.

The National Quality Institute (NQI) is committed according to the organizational context and supporting the strategic direction by meeting the needs & expectations of customers and interested parties with a distinguished level of quality and responsibility that meets their satisfaction.

#### This is achieved through:

- Compliance and full commitment to the execution of all requirements of international standards related to the deployment.
- Providing high quality services that meet the requirements of the institute's clients on time and at the lowest cost.
- Commitment to comply with government laws and legislation and intellectual property rules.
- Continuous improvement & development of the National Quality Institute activities and the quality management system in the quality of services provided.
- Development of human resources and interest in providing advanced training programs to achieve the desires and aspirations of customers and employees to reach the highest efficiency of the various operations & activities of the Institute.
- Setting appropriate positive Objectives for continuous improvement in performance through audit & measurement of processes to ensure the extent of their achievement.
- Teamwork in all departments to increase productivity and reduce waste in time with optimal use of resources.
- Work to integrate the international standard of social responsibility according to international standard of ISO 26000:2010 in all NQI activities and services in light of providing an appropriate environment for Employees and interested parties in their different fields.

This policy is announced to all, especially the interested parties, and is reviewed annually to ensure its suitability and continuity to work with it, through management reviews.

المعهد القومي للجودة هو الجهة القومية المعنية بنشر ثقافة الجودة في المجتمع المصري بشقيه الإنتاجي والخدمي عن طريق تقديم البرامج التدريبية والاستشارات الفنية والدعم الفني داخل إطار مساهمته في التنمية المستدامة.

ويلتزم المعهد القومي للجودة وفقاً للسياق المؤسسي ودعم التوجه الاستراتيجي بتلبية إحتياجات وتوقعات العملاء والأطراف المعنية بمستوى متميز من الجودة والمسئولية يلقي تحقيق رضاهم .

#### ويتحقق ذلك من خلال :

- التوافق والالتزام الكامل بتطبيق جميع متطلبات المواصفات القياسية الدولية المعنية بالتطبيق.
- تقديم خدمات عالية الجودة تحقق متطلبات عملاء المعهد في الوقت المحدد وبأقل تكلفة.
- الالتزام بالتطابق مع القوانين والتشريعات الحكومية وقواعد الملكية الفكرية.
- التحسين والتطوير المستمر لأنشطة العمل بالمعهد القومي للجودة ونظام إدارة الجودة في جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
- تطوير الموارد البشرية والاهتمام بتقديم برامج تدريبية متطورة لتحقيق رغبات وتطلعات العملاء والعاملين للوصول إلى أعلى كفاءة للعمليات والأنشطة المختلفة بالمعهد.
- وضع أهداف إيجابية مناسبة للتحسين المستمر في الأداء وذلك من خلال عمليات القياس والمراجعات للتأكد من مدى تحقيقها.
- العمل بروح الفريق في جميع الإدارات لزيادة الإنتاجية وتقليل الفاقد في الوقت مع الاستخدام الأمثل للموارد.
- العمل على دمج المعايير الدولية للمسئولية المجتمعية طبقاً للمواصفة القياسية الدولية ISO 26000:2010 في كافة أنشطة وخدمات المعهد في ظل توفير بيئة مناسبة للعاملين والمتعاملين على إختلاف مجالاتهم.

هذه السياسة معلنه للجميع لاسيما الأطراف المعنية وترجع سنوياً للتأكد من مدى ملاءمتها وإستمراريتها للعمل بها وذلك من خلال مراجعات الإدارة.

Approved

NQI Chairman

Dr. Mohamed Etman



م. محمد عثمان

Date:11/8/2022

ISSUE(2)

QP-520-01

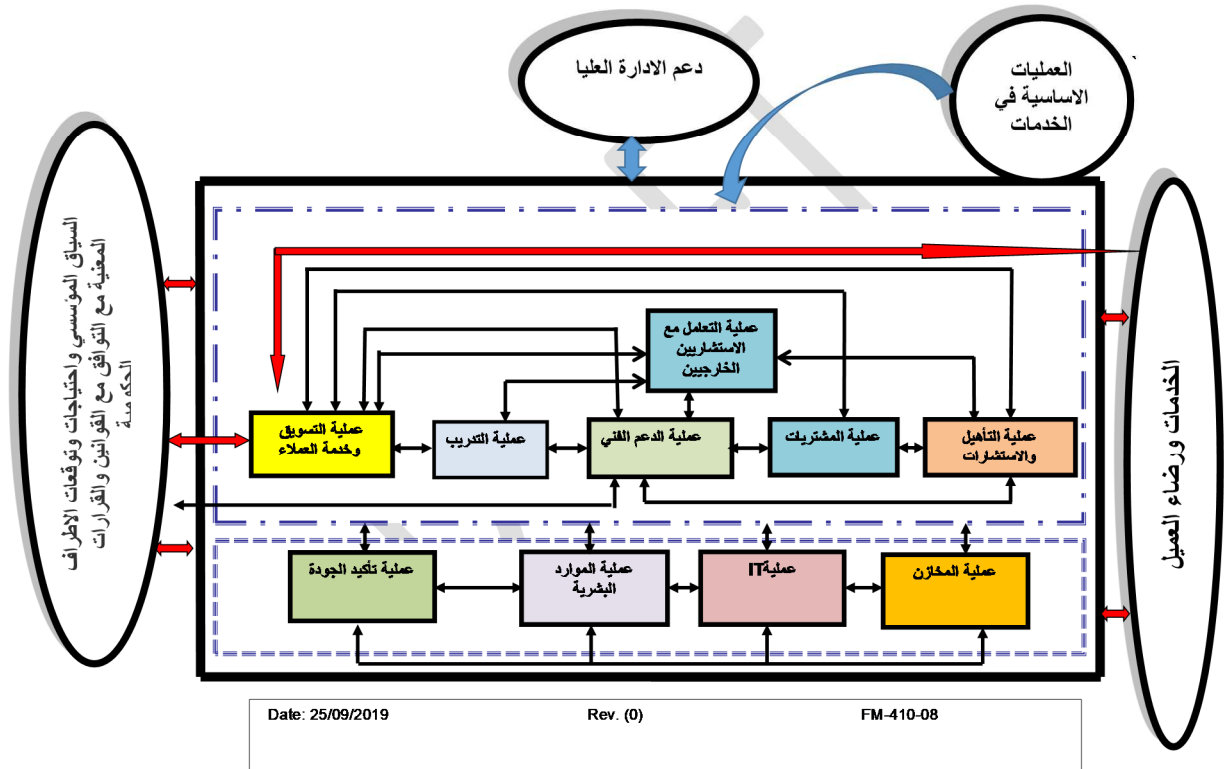
العنوان : شارع عباس العقاد - مدينة نصر - القاهرة ج.م.ع. للبريد : ٢٢٧٥٣٢٢٢ - ٢٢٧٧٣١١٥ - ٢٢٧٧٣١١٥ (٢٠٢) ٢٢٧٧٣٢٢٢ (٢٠٢) ٢٢٧٧٣١١٥

Adress : 2 Abbas El-Aqad St. - Nasr City - Cairo - Egypt - Tel. (202) 22743262 - 22873114 - 22873115 - Fax. (202) 22743298

E-Mail. info@nqiegypt.org Web Site. www.nqiegypt.org www.facebook.com/National.Quality.Institute

خريطة تداخل العمليات 2021

المعهد القومي للجودة



## خدمات التأهيل والاستشارات

تعتبر إدارة التأهيل والاستشارات بالمعهد القومي للجودة الإدارة المعنية بالآتي:-

١- **التأهيل من خلال:** تقديم الخدمات للجهات المختلفة للمساعدة في انشاء وتطبيق نظم الادارة وصولا للحصول على شهادات مقابل استيفاء متطلبات تطبيق هذه النظم كنظم الايزو ISO بهدف رفع مستوى جودة المنتج وأداء الخدمة واستحداث آليات للتحسين والتطوير المستمر لنظم الادارة على سبيل المثال:-

- ISO9001 (نظام إدارة الجودة)
- ISO14001 (نظام الإدارة البيئية)
- ISO45001 (نظام السلامة والصحة المهنية)
- ISO22000 (نظام إدارة سلامة الغذاء)
- ISO27001 (نظام إدارة أمن المعلومات)
- IATF16949 ( نظام إدارة الجودة في صناعة السيارات والصناعات المغذية )
- ISO17025 (نظام إدارة المعامل) -ISO 15189 (نظام إدارة المعامل الطبية)
- ISO 26000 (نظام المسؤولية المجتمعية)
- ISO 22301 (نظام استمرارية الأعمال)
- ISO 21001 (المؤسسات التعليمية : الجامعات – المدارس- الجهات التدريبية)
- ٢- التأهيل لنظم التميز المؤسسي EFQM – علامة السلامة والامان الاوروبية CE MARK

## ٢- التخطيط لاعمال الاستشارات والبحوث الفنية المتعلقة بالجودة واعداد الدراسات والحلول العملية لمشاكل نظم الادارة بالجهات الطالبة للخدمة كالاتي:-

- التخطيط لاعمال الاستشارات الفنية المتعلقة بالجودة ومتابعة تنفيذها.
- إقتراح أفضل أنظمة الادارة للتطبيق والتكامل.
- تقديم الدراسات الفنية والحلول العملية لمشاكل نظم الإدارة.
- دراسة الاستفسارات والتساؤلات الفنية المتعلقة بنظم الإدارة.
- المساهمة في اعمال التطوير والتحسين ورفع مستوى الاداء لانظمة الادارة المطبقة.
- تقييم المخاطر المتعلقة بسلامة العاملين في بيئة العمل.

## ٣- صيانة أنظمة الادارة والتحسين المستمر

صيانة نظم الادارة والتعاقد مع الجهات لمتابعة سير النظم وإجراءات التحسين المستمر والفاعلية مع اقتراح مشروعات التحسين المستمر وتقديم المشورة الفنية مع الامداد بالخبرات والمهارات المهنية الخاصة بالكوادر البشرية للمعهد القومي لاتمام هذه المشروعات. **وفيما يلي بعض من أنظمة التطوير التي يمكن تطبيقها كمشروعات للتحسين المستمر:**

- إعادة الهيكلة Reengineering
- التصميم الخاص بمكان التصنيع layout
- تطوير أنظمة المخازن
- نظم تقييم الاداء KPI's
- تحديد الاحتياجات التدريبية TNA
- تحسين بيئة العمل 5S
- الادارة المرئية Visual Management
- الادارة الرشيقة في التصنيع Lean Manufacturing
- استخدام الاساليب الاحصائية وطرق التحكم في العمليات SPC
- نظم تقليل الفاقد

## فوائد حصول الجهات على شهادات نظم الادارة والتميز

- تطوير الأعمال من خلال الحصول على شهادات مقابل متطلبات نظم الجودة العالمية المعترف بها والمطبقة على نطاق واسع في جميع أنحاء العالم.
- استيفاء المتطلبات والاشتراطات على مستوى مصر والمستوى الإقليمي والدولي في الحصول على شهادات ايزو كشرط لاعتمادها كمورد ومقدم خدمات.
- إن حصول الشركة على شهادات مقابل مواصفات الجودة العالمية يعكس كفاءتها التي تتحقق برضاء العملاء عن خدماتها ومنتجاتها وهو ما يتحقق من خلال إنشاء وتطبيق نظم الجودة وضمان ومراقبة الجودة.
- تحقيق الفاعلية من خلال رفع مستوى الأداء داخليًا بالحد من الأخطاء وإهدار الموارد والجهد والوقت من خلال تقليل العيوب أو المسترجعات مما يؤدي إلى التحسين المستمر الذي يساهم في خفض أسعار السلع والخدمات المعروضة من قبل الشركات مع الجودة المطلوبة الذي يزيد القدرة التنافسية للشركة عن طريق تحسين صورة الشركة لدى المستهلك والأسواق العالمية ومواءمتها لمتطلبات الهيئات والكيانات العالمية.
- زيادة حجم الأعمال ودخول أسواق جديدة وكسب حصة أكبر من السوق.
- توفير وتطوير مجموعة متكاملة من الوثائق التي تمثل الدليل الإرشادي للإجراءات والمعطيات الإدارية والفنية والمساهمة في تحقيق أداء العمليات بصورة أفضل.
- تمكين الشركة من القيام بعمل المراجعة والتقييم الذاتي الى جانب تحفيز موظفي الشركة على العمل ورفع الروح المعنوية لديهم وتشجيعهم على المساهمة في عمليات المراجعة الدورية للوصول الى افضل مستوى للاداء ، فضلا عن الاطمئنان بالعمل بنظام جيد موثق بعيداً عن العمل بالنظام التقليدي.
- أن النظام الإداري المتميز من خلال ايزو يساهم في تمكين المؤسسة من تحليل المشكلات التي تواجهها ويجعلها تتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية وذلك لمنع تلك المشكلات من الحدوث مستقبلا.
- كما يمكن النظام جميع مسؤولي المؤسسة من المشاركة الفعالة في إدارة المؤسسة، لمزيد من التطور والتحسين كل في مجاله مما يترك أثرا نفسياً ايجابياً على العاملين علاوة على ان النظام يساهم في ربط كل أقسام المؤسسة ويجعل عملها متناغماً بدلاً من وجود نظام إداري منعزل لكل قسم أو إدارة وهذا بالتالي يؤدي الى انضباط أكثر وتحليل أدق للمشاكل التي يمكن أن تحدث.
- تطبيق النظام يقلل من البيروقراطية الإدارية الى حد بعيد ويتخلص من كثير من الإجراءات المتكررة والمتعارضة أحيانا وإضفاء لمسات مهمة ودقيقة في مجالات مختلفة وتحليل وترتيب الأنظمة المساندة.



## تقديم الخدمة

### نظام التأهيل والاستشارات طبقاً للمعايير الدولية

#### المرجعيات

يتم تقديم خدمات التأهيل والاستشارات طبقاً للنظم والمعايير الدولية والإجراءات الموثقة بالإدارة كالاتي::

#### ١- المرجعيات الدولية

المواصفة القياسية الدولية لنظام إدارة الجودة

ISO 9001:2015

المواصفة القياسية الدولية للمسئولية المجتمعية

ISO 26000:2010

المواصفة القياسية الدولية لنظام ادارة المؤسسات التعليمية

ISO 21001:2018

#### ٢- لائحة ادارة التأهيل والاستشارات

#### ٣- الاجراءات والعمليات

عملية التأهيل والاستشارات/اختيار وتقييم الاستشاريين الخارجيين

وتتمثل مهام تقديم الخدمة في الاتي:-

#### ١- تقديم العميل لطلب الخدمة

يتم الحصول على الخدمة من خلال طرق الاتصال المختلفة المتمثلة في (الموقع الالكتروني/الفاكس/التليفون،.....) بناءً على رغبة اي من الجهات الطالبة للخدمة للحصول على إحدى خدمات الادارة.(نموذج ١، ٢: خطاب طلب زيارة /طلب التسجيل بالخدمة)

ليتم ارسالهم بالاي ميل او الفاكس الى الادارة

#### ٢- الاجراءات المتبعة لتقديم الخدمة:

##### ١. الدراسة المبدئية:

تتم دراسة محتوى ملف العميل والمجال والامكانيات وحجم الاعمال والعمالة قبل زيارة مقر العميل

##### ٢. زيارة مقرالجهة وتحليل الفجوة

زيارة موقع الجهة من جانب الادارة والاستشاري وتسجيل بيانات وطلبات العميل ومتطلباته وامكانياته المختلفة مع تحديد نقاط الدراسة كالاتي:-

- الرغبة في تطبيق اي من الانظمة أو استشارة فنية أو انشاء نظام إدارة جودة مدمج لعدد من الانظمة
- امكانيات الجهة الطالبة وموقعها - عدد الفروع
- الامكانيات البشرية - حجم الانتاج والمبيعات
- التعامل في السوق المحلي/الخارجي

يتم بعد ذلك دراسة وتحديد وتحليل نتائج الزيارة واستخلاص تقرير تحليل الفجوة ووضع الاسس والمتطلبات لعلاج الفجوة مع مناقشة نتائج الدراسة مع ممثل الجهة لظهار حجم العمل المطلوب تنفيذها للجهة تمهيدا لاتمام التعاقد وتحسب تكلفة انمام زيارة المعاينة/تحليل الفجوة(غير شاملة الانتقالات والاقامة والاعاشة) طبقا للجدول الاتي:-

م	البيان	داخل مصر		خارج مصر
		داخل القاهرة الكبرى	وجبة قبلي	
1	المدفوع من العميل	2000	2500	9000

مع خصم قيمة الزيارة من قيمة مشروع التأهيل عند اتمام التعاقد.

### \*\*فريق العمل من الاستشاريين

فريق من مستشاري الجودة المعتمدين في المجالات المختلفة والمؤهلين الذين يحملون أرفع الدرجات العلمية وشهادات الجودة المعتمدة من السجل الدولي للمدققين المعتمدين (IRCA) وغيرها من الجهات المؤهلة لمستشاري الجودة .. ذوي خبرات كبيرة ومتنوعة في تقديم استشارات أليزو بمصر للعديد من الجهات والشركات التي تنتمي لجميع القطاعات مع القدرة على تقديم استشارات نظم الجودة باللغتين العربية والانجليزية بنفس المستوى .

### ٣. العرض الفني والمالي

تقوم إدارة التأهيل والاستشارات بإرسال العرض الفني والمالي بعد عملية البحث ودراسة متطلبات العميل طبقا للزيارة المبدئية (تحليل الفجوة) وبعد موافقة السلطة المختصة أو من يفوضه.

### أ- العرض الفني:

#### ١ - مراحل التأهيل لنظام الادارة وهي:-

مراحل المشروع	مسمى المرحلة	المفهوم
المرحلة الأولى	عمل تحليل استقصائي والتقييم المبدئي Gap Analysis	اجراء التقييم لبحث الوضع الحالي من التطبيق بالجهة والمطلوب تطبيقه من خلال المواصفة.
المرحلة الثانية	التوعية والتدريب	تعريف الافراد بخلفيات عن الجودة وبالمواصفة واهمية التطبيق- شرح بنود المواصفة بشكل عملي.
المرحلة الثالثة	إنشاء نظام الادارة	انشاء النظام بالجهة من الاجراءات والعمليات لتطبيق المواصفة.
المرحلة الرابعة	تطبيق نظام الادارة	تطبيق الجهة العملي للاجراءات والعمليات.
المرحلة الخامسة	المراجعة الداخلية على نظام الادارة/ مراجعة الادارة	اختيار وتدريب الافراد على المراجعة الداخلية -اتمام المراجعة الداخلية على الاجراءات بغرض التأكد من فاعلية التطبيق بالجهة طبقا للمواصفة ومتابعة اتمام مراجعة الادارة.

## ٢- الخطة الزمنية لمشروع لتأهيل

### مدة المشروع:

تحدد مدة المشروع حسب حجم العمالة والعمليات المطلوبة بالمشروع بحيث لا تقل مدة تنفيذ المشروع عن ما هو مدون بالعقد.

### ٣- البرنامج التدريبي لتأهيل الكوادر البشرية

١. يتم وضع البرنامج التدريبي المناسب للعاملين لانتماء التوعية بالمواصفة المراد تأهيل الجهة إليها وتقديم المادة التدريبية أو العلمية في صورة ملفات على الحاسب الالى كما يراعى الحد الأقصى لعدد الحضور بالدورات التدريبية المذكورة بالبرنامج التدريبي عالية = ١٥ فرد وللمراجعة الداخلية = ١٠ افراد نموذج ٣: نموذج حضور برنامج تدريبي

٢. اتمام اختبار للمتدربين (الشهادات تصدر باللغة العربية وفي حال الاحتياج لنسخة اخرى باللغة العربية تصدر الشهادة = ١٠٠ جنية ولطباعة الشهادة باللغة الانجليزية تدفع قيمة الشهادة = ١٥٠ جنية) ويتم تسجيل تقييم الافراد في نموذج ٤:

### نموذج تقييم المتدرب بواسطة المدرب

٣. يتم اخذ استطلاع رأي المتدربين في كل عناصر تنفيذ الدورة التدريبية من خلال نموذج ٥: استطلاع رأي مشارك

### ب- العرض المالي:

يتم اعداد القيمة بالعرض المالي بدءاً من التحليل الإستقصائي وتحليل وتجميع البيانات الخاصة بمشروع التأهيل ومراحل التنفيذ ونسب السداد.

## ٤. التعاقد

بعد قبول العرض الفني والمالي من الجهة الطالبة كتابيا يتم التعاقد بين المعهد والجهة الطالبة من خلال عقد يحجر من نسختين تسلم نسخة للعميل مع مراعاة اللوائح والقوانين في شأن التعاقد على ان يتضمن العقد جميع مراحل التأهيل والتدريب للكوادر البشرية وتقديم الاستشارات الفنية والإدارية لإنشاء النظام ومتابعة تطبيقه خلال الفترة الزمنية المحددة ويتم دفع قيمة التعاقد على ثلاث دفعات الى/المعهد القومي للجودة بموجب امر دفع على الكود المؤسسي (٣٢١٠٩٩٠١)-الباب الثالث (ايرادات) - البنك الاهلي المصري- فرع عباس العقاد أو اي وسيلة اخرى يحددها القانون كالتالي:-

م	نسبة السداد من قيمة التعاقد	مرحلة السداد
١	٥٠% من قيمة التعاقد	عند توقيع العقد
٢	٣٠% من قيمة التعاقد	في نهاية المرحلة الثالثة (إنشاء النظام)
٣	٢٠% من قيمة التعاقد	في نهاية العقد وبعد انتهاء المرحلة الخامسة والاخيرة (المراجع الداخلي والاجراءات التصحيحية)

### (أ) مهام المعهد القومي للجودة كجهة الاستشارية :

١- التقييم المبدئي Gap Analysis لتطبيقات نظم إدارة ISO ومطالب الجهات في التأهيل. وذلك عن طريق إجراء تحليل إستقصائي للنظم المعمول بها وتجميع البيانات اللازمة وتقييمها مقارنة بالنظام المطلوب انشاؤه وبما يتوافق مع متطلبات المرجعية الدولية بهذا الشأن واعداد تقرير بنتائج التقييم

٢- تتم اعداد خطة زمنية لتنفيذ مشروع التأهيل لتشمل جميع التوعية والتدريب على المواصفات الى جانب مراحل التأهيل مع التنسيق مع الجهة في المهام والتوقيتات للخروج بخطة نهائية للتنفيذ مع التوقيع عليها من خلال الاستشاري والمسئول بالجهة. **نموذج**

### الخطة الزمنية وقياس الاداء لمشروع

- ٣- يقوم مدير مشروع التأهيل بمتابعة المراحل المختلفة للمشروع وذلك من خلال فريق العمل المعاون بداية من مرحلة تحليل الفجوة GAP Analysis حتى المراجعة الخارجية والحصول على شهادة الايزو.
- ٤- يتم اعداد وتنفيذ خطة تدريبية لتدريب العاملين بالجهة على متطلبات المواصفات والفوائد والتطبيق العملي وذلك زيادة ورفع وعي وكفاءة العاملين بالمنشأة وذلك في اطار تنفيذ مشروع التأهيل.
- ٥- إعداد تقرير يشتمل على كفاءة البرنامج التدريبي وتأثيره على العاملين وبيئته العمل ونجاح اهدافه
- ٦- يتم تنفيذ البدء في تنفيذ متطلبات نظام الادارة ISO وانشاء وتطوير الوثائق والمستندات من الدليل/ لوائح الإجراءات/ تعليمات العمل .... إلخ . والإشراف على تنفيذها مع اقتراح ما هو مناسب لتحقيق الاهداف السابق ذكرها. نموذج ٧: تقرير زيارة الاستشاري
- ٧- يقوم الاستشاري بالمساعدة في انشاء فريق لتفعيل نظام الادارة ISO وفريق للمراجعة الداخلية
- ٨- تتم عملية تدريب الكوادر العاملة في المراجعة الداخلية وبشكل عملي مع تنفيذ عملية المراجعة الداخلية على المنظومة الموثقة مع حضور الاستشاري للتوجيه في عملية اتمام المراجعة الداخلية
- ٩- يقوم الاستشاري بالمتابعة في استكمال تنفيذ خطة الإجراءات التصحيحية .
- ١٠- يقوم مدير مشروع التأهيل بموافاة إدارة الجهة بتقارير دورية عن سير العمل بالمشروع وأي مشاكل قد تعترض تنفيذ الخطة في توقيتاتها
- ١١- متابعة التنفيذ الفعال للمنظومة الموثقة بغرض التأكد من كفاءة وفعالية تطبيق أركانها وإدخال أية تعديلات قد تدعو الممارسة الفعلية للمنظومة إليها .
- ١٢- يقوم الاستشاري بحضور المراجعة الخارجية مع الجهة لاتمام الدعم الكامل للجهة.

### (ب) مهام الجهة .....

#### تقوم إدارة الجهة ..... بتحديد أحد أفراد الإدارة العليا (مسئول المشروع) لتكون مهامه كما يلي:

- ١- تسهيل مهمة إستشاري المعهد في الحصول على المعلومات والبيانات والمستندات والوثائق المطلوبة والإطلاع على ما يتطلبه إنجاز العمل وإجراءات التطبيق والتنفيذ.
- ٢- التنسيق وإعداد الترتيبات اللازمة لتعاون ممثلي الإدارات أو الأقسام المختلفة للجهة مع إستشاري المعهد.
- ٣- التنسيق والترتيب لعقد إجتماعات المتابعة الدورية لإستشاري المعهد مع ممثلي إدارات الجهة وفي حضور الإدارة العليا وتحرير محاضر الإجتماعات.
- ٤- متابعة تنفيذ توصيات وتوجيهات الجهة الإستشارية وإعداد التقارير الدورية عن أعمال التنفيذ والمتابعة.
- ٥- تجهيز مقر ملائم للجهة الإستشارية لحفظ مستنداتهم ووثائقهم وعقد إجتماعاتهم بتمثلي الإدارات المختلفة .
- ٦- توافر إداري لأعمال المشروع ذو القدرة عالية في أعمال النسخ اللغتين العربية والإنجليزية باستعمال الحاسب الآلي باستخدام Microsoft Word باعتماد اللغة العربية حتى يتم تدريبيه و تأهيله ليكون مسئول وحدة الوثائق البيانات.
- ٧- كتابة وطباعة وتصوير الوثائق المعدة للإستخدام أو المعدلة.
- ٨- التنسيق وإعداد الترتيبات اللازمة بشأن عقد الدورات التدريبية.
- ٩- تتحمل الجهة طالبة الخدمة مصاريف الانتقالات والاقامة والاعاشة الخاصة بالاستشاري وممثلي المعهد.

### ٥- متابعة تنفيذ مشروع التأهيل

تقوم إدارة التأهيل والاستشارات في وضع الخطة اللازمة لعمل المشروع ومراحل تنفيذه وذلك بواسطة استشاري المشروع

١- تقوم ادارة التأهيل بمتابعة الاستشاري في تنفيذ مراحل المشروع بشكل دوري للتأكد من انتظام عمل المشروع وفاعليته نموذج ٨:

تقرير الانتهاء من مرحلة/النهائي لمشروع

ملحوظة: تعتبر المرحلة الخامسة والاخيرة "المراجعة الداخلية على نظام الادارة/مراجعة الادارة" هي اخر مراحل مشروع التأهيل.

## ٦- تقييم المشروع

يتم تقييم المشروع بعد الانتهاء من كل مرحلة وعلى مستوى المشروع من خلال استطلاع رأي المسئول عن المشروع والتقرير المقدم من مسئول الجهة طالبة الخدمة وذلك طبقا لخطة عمل المشروع المتفق عليها لتقييم مستوى الاداء وبهدف اجراء التحسين المستمر لأداء الخدمة. مع تسجيل العميل نموذج تقييم الاستشاريين المرفق وارسالة الى ادارة التأهيل بعد كل مرحلة من مراحل التأهيل نموذج ٩: (تقييم الاستشاريين/الادارة).

## الاستثناءات من عملية التأهيل

١. شراء المواصفات المتعلقة بالتأهيل.
٢. القياسات البيئية (طبقا للتأهيل لتطبيق المواصفات الدولية لادارة البيئة)
٣. تكلفة المراجعة الخارجية لجهة منح شهادات الايزو.

## مع اضافة الاستثناءات التالية بالنسبة للمعامل

١. اختبارات PT
٢. معايرة الاجهزة والادوات
٣. التدريب الفني المعلمي
٤. مصاريف أو تكلفة الاعتماد
٥. شراء METHOD او المواصفات المتعلقة بالمعامل

## إنذره عن عملية منح شهادات الأيزو من خلال التعاقد مع إحدى جهات المنح أو المراجعة الخارجية (خارج موضوع مشروع التأهيل)

### ماذا نعني بعبارة الجهة المانحة لشهادات أيزو ISO Certification؟ وما دورها؟

الجهة المانحة لشهادة الأيزو هي طرف آخر Third Party مستقل عن (العميل: الجهة الحاصلة على الشهادة واستشاري الجودة)، وتقدم خدمات منح شهادات الأيزو للعملاء بعد إنتهاء عملية التأهيل وجاهزية العميل لاتمام المراجعة علياً طبقاً لتطبيق مواصفة معينة من مواصفات الأيزو وتعمل جهات المنح من خلال تطبيقها لمواصفات دولية معينة بمنح الشهادات مثل ISO 17021 وتقوم الجهة المانحة لشهادة الأيزو بتقييم نظام العميل مقابل متطلبات إحدى مواصفات الأيزو أو نظم الجودة من خلال مراجعين أو مدققين معتمدين. كما انها تعتمد محلياً أو دولياً من إحدى جهات الاعتماد المتخصصة.

### ماذا نعني بعبارة جهة الاعتماد لجهات منح شهادات أيزو ISO Accreditation؟ وما دورها؟

وتشير عملية الاعتماد إلى الاعتراف الرسمي من قبل جهة متخصصة – هي جهة اعتماد شهادة أيزو ISO Certification Accrediting Body وتعمل أيضاً من خلال تطبيقها للمواصفات الدولية في نظم الاعتماد مثل ISO 17011 والتي تقر بأن الجهة المانحة للشهادة هي جهة متخصصة في تقديم خدمات منح الشهادات في قطاعات عمل معينة . وتمثل جهة الاعتماد الوطنية في مصر المجلس الوطني للاعتماد EGAC ومن بين جهات الاعتماد الخارجية الشركة البريطانية لخدمات الاعتماد (UKAS) والمجلس الوطني الأمريكي للاعتماد (ANAB) والشركة السويسرية للاعتماد (SAS).

### هل تستطيع جهة واحدة أن تقوم بدور مستشار أيزو ومنح الشهادة؟

لا، لأنه وفقاً لتوجهات المنظمة العالمية ISO ولوائح جهات الاعتماد، لا تستطيع شركة استشارية في نظم أيزو ونظم الجودة بمصر أو بأي بلد آخر أن تقدم خدمة منح الشهادة لوجوب استقلالية دورها عن دور الجهة المانحة .

### فترة إصدار الشهادات؟

بالنسبة لإصدار الشهادة تكون في حدود شهر كامل.

### شهادة الأيزو؟

تصدر باللغة حسب الطلب- تذكر بها بيانات الجهة- مجال العمل –رقم الشهادة- تاريخ الإصدار وفترة صلاحية الشهادة- جهة المنح وتوقيع المسئول بها –جهة الاعتماد.

### ما هي مدة سريان شهادات الأيزو؟

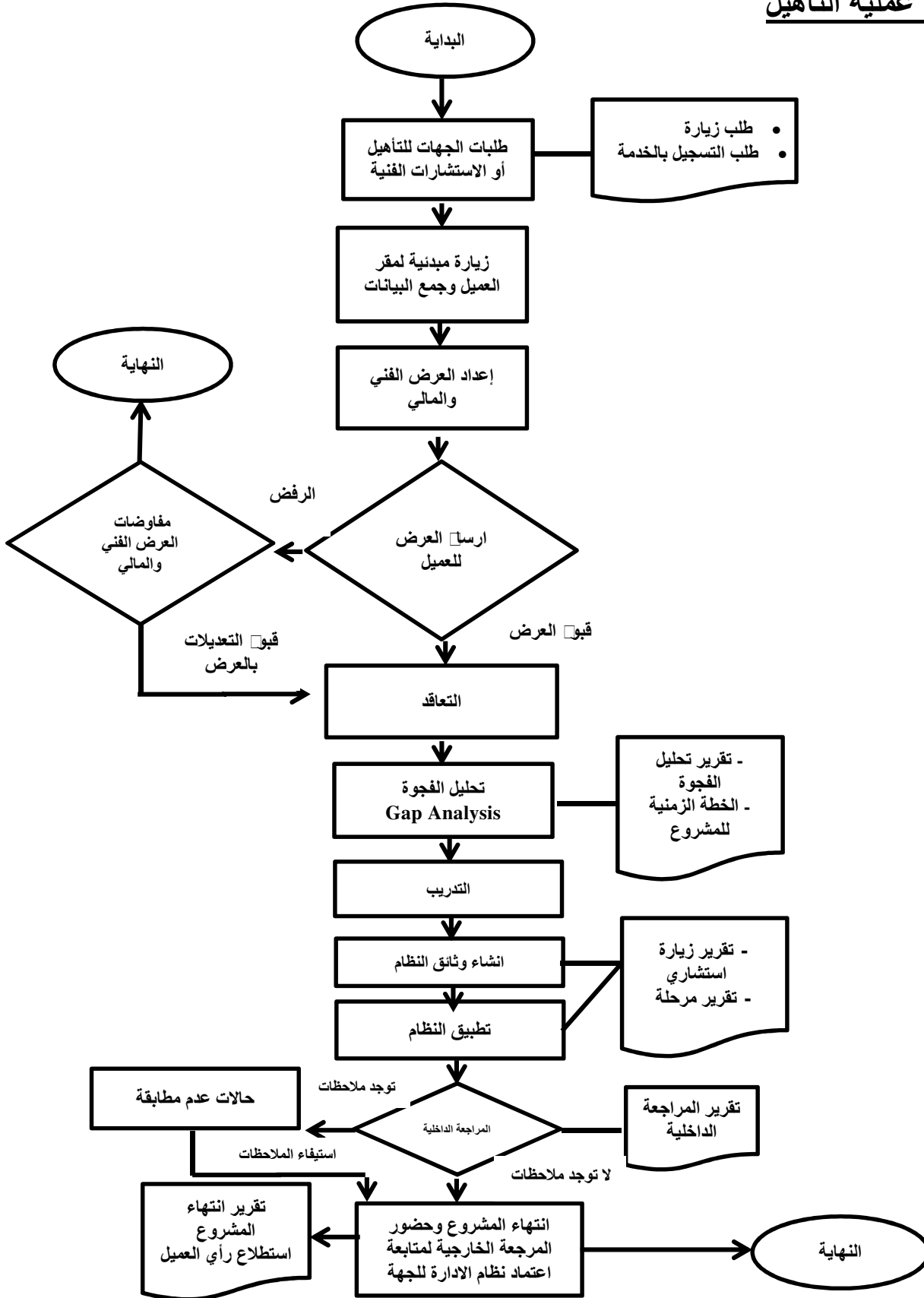
معظم شهادات أيزو صالحة لمدة 3 سنوات من تاريخ الحصول عليها، ثم يتم تجديدها من قبل الجهة المانحة بعد عملية تدقيق .

### ماذا بعد الحصول على الشهادة؟

على الشركة الحاصلة على شهادة مقابل أحد نظم الأيزو ISO الاستمرار في عمليات التحسين المستمر وصيانة النظام بصفة دورية وفقاً لمتطلبات المواصفة حيث تصبح خاضعة لعملية تدقيق من قبل الجهة المانحة للشهادة طوال مدة سريانها اي تتم في السنة الثانية، الثالثة مراجعة دورية وتسمى 1, Surveillance 2, Surveillance.



## خريطة التدفق: عملية التأهيل





نماذج العمل في مشروع التأهيل

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

اسم الجهة	اللوجو	في حال التواجد (وجه قبلي)
-----------	--------	---------------------------

**السيد الاستاذ الدكتور / محمد عبد المطلب عتمان**

**رئيس مجلس ادارة المعهد القومي للجودة**

تحية طيبة وبعد،،،

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

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

لذا يسعد الجهة .....

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

الايزو..... / .....

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

علما بأن ..... توافق على دفع قيمة الزيارة وقدرها ٢٥٠٠ جنية (الفان وخمسمائة جنية مصري لاغير) غيرشاملة مصاريف

الانتقالات والاقامة والاعاشة المتعلقة بزيارة استشاري المعهد.

**ومرفق بالطلب الملفات التالية:-**

١. ملف تعريف بالجهة
٢. طلب التسجيل بالخدمة

ونشكر حسن تعاونكم معنا.

وتفضلوا بقبول وافر التحية والاحترام.

التاريخ / /

.....المسنول

.....التوقيع

بيانات الاتصال بالجهة

اسم الجهة	اللوغو	في حال التواجد داخل القاهرة
-----------	--------	-----------------------------------

**السيد الاستاذ الدكتور / محمد عبد المطلب عثمان**

**رئيس مجلس ادارة المعهد القومي للجودة**

تحية طيبة وبعد،،،

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

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

لذا يسعد شركة/الجهة .....

ومقرها..... التقدم لطلب التأهيل للحصول على شهادات نظم الادارة الايزو  
مع الرغبة في التنسيق مع المعهد لتحديد موعد الزيارة وامكانية  
زيارة مقر .....يوم.....الموافق / /  
لعمل الدراسة اللازمة لتحليل الفجوة لاتمام عملية التأهيل.  
علما بأن ..... توافق على دفع قيمة الزيارة وقدرها ٢٠٠٠ جنية (الفان جنية مصري لاغير) غيرشاملة مصاريف الانتقالات  
والاقامة والاعاشة المتعلقة بزيارة استشاري المعهد.

**ومرفق بالطلب الملفات التالية:-**

٣. ملف تعريف بالجهة
٤. طلب التسجيل بالخدمة

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

ونشكر حسن تعاونكم معنا.

التاريخ / /

المسنول .....

التوقيع.....

بيانات الاتصال بالجهة
-----------------------

**طلب التسجيل بالخدمة**

(  التدريب /  التأهيل /  الاستشارات  الدعم الفني  أخرى )

رقم الطلب:...../.....

**البيانات الأساسية**

التاريخ / /

**١-بيانات الأفراد**

يجب أن يكون الاسم المدون في الإستمارة هو نفس الاسم المدون في إثبات الشخصية كما يجب أن يرفق بالإستمارة صورة من إثبات الشخصية

أو جواز السفر

الاسم رباعي :

الرقم القومي:

جواز السفر

التسجيل:  شخصي  موفد (العضوية/التدريب)

تليفون ارضي / محمول :

تاريخ الميلاد: / / محل الميلاد :

العنوان:

جهة العمل ومقرها:

البريد الإلكتروني:

خبر درجة علمية وتاريخ الحصول عليها:

**٢-بيانات الجهات (عامة)**

التاريخ: / /

الجهة:

النشاط:

العنوان:

المدينة/المحافظة: / الدولة:

التليفون الارضي /المحمول: :

البريد الإلكتروني:

السجل التجاري/البطاقة الضريبية:

(الدعم الفني).

**طلب التسجيل بالخدمة**

٢/٢

(  التدريب /  التأهيل /  الاستشارات /  الدعم الفني /  أخرى )

رقم الطلب: .....

**نوع الخدمة المطلوبة :**

١- التدريب

البرنامج التدريبي:  اعتماد المقرر التدريبي:

أخرى:

البرامج التدريبية التي ترغب في الحصول عليها الفترة القادمة

مرفق ١: القواعد الحاكمة لإجراءات التدريب

**٢- التأهيل والاستشارات:  ١-٢ التأهيل /  ٢-٢ صيانة أنظمة الإدارة**

إدارة الجودة ISO9001  إدارة البيئة ISO14001  إدارة السلامة والصحة المهنية ISO45001

إدارة سلامة الغذاء ISO22000  إدارة المعامل ISO 17025  إدارة أمن المعلومات ISO 27001

أخرى (تذكر)

**٢-٣ الاستشارات ومجالات التحسين المستمر**

إعادة الهيكلة Reengineering  إعداد مؤشرات الاداء KPI's  تحديد الاحتياجات التدريبية TNA  تحسين بيئة العمل 5S

الإدارة الرشيقة في التصنيع Lean Manufacturing  استخدام الاساليب الاحصائية وطرق التحكم في العمليات SPC

نظم تقليل الفاقد.

مرفق ٢: القواعد الحاكمة لإجراءات التأهيل والاستشارات

أخرى:

**٣- الدعم الفني:  ١-٣ العضوية**

فردية :  عامل  منتسب  طالب /  الاصدار  التجديد

جهات :  برونزية  فضية  ذهبية /  الاصدار  التجديد

٢-٣ الحصول على شهادة صلاحية في التأهيل / التدريب في مجال نظم الجودة تطبيقا للقرار الوزاري ٢٠١٠/٣٤٧

مرفق ٤،٥: القواعد الحاكمة لإجراءات اصدار شهادة الصلاحية طبقا للقرار ٣٤٧/مراكز التدريب

الاصدار  التجديد

إدارة الجودة ISO9001  إدارة البيئة ISO14001  إدارة السلامة والصحة المهنية ISO45001

إدارة سلامة الغذاء ISO22000  إدارة المعامل ISO 17025  إدارة أمن المعلومات ISO 27001

مجالات أخرى:

**٣-٣ حصول مراكز التدريب على شهادة الاعتماد**

الاصدار  التجديد

المجالات:

٣-٤ الحصول على شهادة الصلاحية لتوافق الجهات الصناعية مع القرار الوزاري ٢٠٠٩/٨٣٥

مرفق ٦: القواعد الحاكمة لإجراءات اصدار شهادة الصلاحية للتوافق مع القرار ٨٣٥

الاصدار  التجديد

٤- أخرى

توقيع العميل: .....

التعليمات:

- ١- في حال طلب الخدمة من الافراد يتم تسجيل البيانات الاساسية لها في القسم رقم (١)، ملء بيانات طلب الخدمة او الخدمات في نوع الخدمة المطلوبة من ١-٤ ثم التوقيع على نموذج الطلب.
- ٢- في حال طلب الخدمة من الجهات يتم تسجيل البيانات الاساسية لها في القسم رقم (٢)، ملء بيانات طلب الخدمة او الخدمات في نوع الخدمة المطلوبة من ١-٤ ثم التوقيع على نموذج الطلب.
- ٣- تفعيل الخدمة يتم من خلال توفير كافة البيانات وسداد التكلفة الخاصة بالخدمة.
- ٤- بالامكان اخذ مرفق طلب الخدمة ويتضمن: المستندات/التكلفة/التوقيت انجاز الخدمة طبقا لنوع الخدمة المطلوبة.
- ٥- السداد:

يتم سداد الرسوم للحصول على الخدمات من خلال الدفع بماكينة الدفع الالكتروني بالمعهد أو الدفع طبقا للفاتورة الالكترونية ووفقا لما يحدده القانون.

## ٢- القواعد الحاكمة لإجراءات الحصول على خدمات التأهيل والاستشارات

وفقاً لقرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٤٢٤٨ لسنة ١٩٩٨ في شأن تيسير الحصول على الخدمات الجماهيرية ومنها طلب التأهيل والاستشارات - وزارة التجارة والصناعة (المعهد القومي للجودة).  
تلتزم الجهات الإدارية المعنية بتقديم الخدمة وفقاً للوارد بهذا النموذج الصادر بالتاريخ المدون عليه كثمره للتعاون بين الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة ووزارة التجارة والصناعة (المعهد القومي للجودة) من تحديد للمستندات والأوراق والمبالغ المطلوبة للحصول عليها والتوقيينات الزمنية لبدء الخدمة ، أو الاعلان عن رأيها في الطلب المقدم للحصول عليها وأي مخالفة لذلك ترتب المسؤولية وذلك على النحو التالي:

### ٢- التأهيل

فوائد حصول الجهات على شهادات نظم الإدارة
تطوير الاعمال من خلال الحصول على شهادات مقابل متطلبات نظم الجودة العالمية المعترف بها والمطبقة على نطاق واسع في جميع أنحاء العالم.
استيفاء المتطلبات والاشتراطات على مستوى مصر والمستوى الإقليمي والدولي في الحصول على شهادات ايزو كشرط لاعتمادها كمورد ومقدم خدمات.
إن حصول الشركة على شهادات مقابل مواصفات الجودة العالمية يعكس كفاءتها التي تتحقق برضاء العملاء عن خدماتها ومنتجاتها وهو ما يتحقق من خلال إنشاء وتطبيق نظم الجودة وضمان ومراقبة الجودة.
تحقيق الفاعلية من خلال رفع مستوى الأداء داخلياً بالحد من الأخطاء وإهدار الموارد والجهد والوقت من خلال تقليل العيوب أو المسترجعات مما يؤدي إلى التحسين المستمر الذي يساهم في خفض أسعار السلع والخدمات المعروضة من قبل الشركات مع الجودة المطلوبة الذي يزيد القدرة التنافسية للشركة عن طريق تحسين صورة الشركة لدى المستهلك والأسواق العالمية ومواعمتها لمتطلبات الهيئات والكيانات العالمية.
زيادة حجم الأعمال ودخول أسواق جديدة وكسب حصة أكبر من السوق.
توفير وتطوير مجموعة متكاملة من الوثائق التي تمثل الدليل الإرشادي للإجراءات والمعطيات الإدارية والفنية والمساهمة في تحقيق أداء العمليات بصورة أفضل.
تمكين الشركة من القيام بعمل المراجعة والتقييم الذاتي إلى جانب تحفيز موظفي الشركة على العمل ورفع الروح المعنوية لديهم وتشجيعهم على المساهمة في عمليات المراجعة الدورية للوصول إلى أفضل مستوى للاداء ، فضلاً عن الاطمئنان بالعمل بنظام جيد موثق بعيداً عن العمل بالنظام التقليدي.
أن النظام الإداري المتميز من خلال ايزو يساهم في تمكين المؤسسة من تحليل المشكلات التي تواجهها ويجعلها تتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية وذلك لمنع تلك المشكلات من الحدوث مستقبلاً.
كما يمكن النظام جميع مسنولي المؤسسة من المشاركة الفعالة في إدارة المؤسسة، لمزيد من التطور والتحسين كل في مجاله مما يترك أثراً نفسياً ايجابياً على العاملين علاوة على أن النظام يساهم في ربط كل أقسام المؤسسة ويجعل عملها متناغماً بدلاً من وجود نظام إداري منعزلاً لكل قسم أو إدارة وهذا بالتالي يؤدي إلى انضباط أكثر وتحليل أدق للمشاكل التي يمكن أن تحدث.
تطبيق النظام يقلل من البيروقراطية الإدارية إلى حد بعيد ويتخلص من كثير من الإجراءات المتكررة والمتعارضة أحياناً وإضفاء لمسات مهمة ودقيقة في مجالات مختلفة وتحليل وترتيب الأنظمة المساندة.

**(تابع) القواعد الحاكمة لإجراءات الحصول على خدمات التأهيل والاستشارات**

**المستندات والاوراق المطلوبة:-**

- ملف تعريفى بالجهة.

**المبالغ المقررة للحصول على الخدمة:-**

تحتسب تكلفة اتمام زيارة المعاينة/تحليل الفجوة (وهي غير شاملة الانتقالات والاقامة والاعاشة). علما بأنه يتم خصم قيمة الزيارة من قيمة مشروع التأهيل عند اتمام التعاقد. والتكلفة طبقا للجدول الاتي:-

م	البيان	داخل مصر		خارج مصر
		وجهة قبلي	داخل القاهرة الكبرى ووجهة بحري	
1	قيمة الزيارة	٢٥٠٠ جنية	٢٠٠٠ جنية	٩٠٠٠ جنية

تكلفة الزيارة وفقا للائحة التأهيل والاستشارات المعتمدة والمعايير الواردة بها طبقا لقرار مجلس إدارة المعهد رقم (١٠) لسنة ٢٠٢٠

**ملحوظة:** تشمل زيارة موقع الجهة من جانب الاستشاري وتسجيل بيانات وطلبات العميل وتحديد وتحليل نتائج الزيارة واستخلاص تقرير تحليل الفجوة ووضع الاسس والمتطلبات لعلاج الفجوة مع مناقشة نتائج الدراسة مع ممثل الجهة لاطهار حجم العمل المطلوب تنفيذه للجهة تمهيدا لاتمام التعاقد.

**التوقيتات المحددة لانجاز الخدمة:-**

تعلن جهة الإدارة قرارها في تسجيل عميل لاتمام التأهيل من خلال زيارة ميدانية في موعد أقصاه سبعة ايام عمل من تاريخ تقديم الطلب.

• التواصل مع إدارة التأهيل والاستشارات ت: ٢٢٧٤٣٢٦٢/٢٢٧٤٣٢٩٨ داخلي : ٢٥٨

البريد الإلكتروني: [consultation.nqi@mti.gov.eg](mailto:consultation.nqi@mti.gov.eg)

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

نموذج حضور برنامج تدريبي

البرنامج التدريبي: .....

في الفترة من ٢٠ / / - ٢٠ / /  
يوم .....

م	الاسم	التوقيع
١		
٢		
٣		
٤		
٥		
٦		
٧		
٨		
٩		
١٠		
١١		
١٢		
١٣		
١٤		





استطلاع رأي مشارك

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

الاسم: ..... رقم الهاتف: .....

العنوان: .....

ملحوظة: تسجيل البيانات الشخصية اختياري

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

ممتاز	جيد جداً	جيد	مقبول	ضعيف
٥	٤	٣	٢	١

اولاً: المدرب

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

ثانياً: موضوع اليوم التدريبي

عناصر التقييم	المحتوى العلمى	قابلية الموضوع للتطبيق العملى	صياغة المادة التدريبية

ثالثاً: الخدمات الإدارية

عناصر التقييم	القاعة وتجهيزاتها	الوجبات / المشروبات

رابعاً: مناسبة الوقت

برجاء وضع علامة (√) أمام الاختيار المناسب

مناسبة الوقت	اقصر من اللازم	مناسب	أطول من اللازم

خامساً: ملاحظات أخرى

ملاحظات أخرى	..... .....
-----------------	----------------



تقرير زيارة استشاري ...../...../٢٠.....

اسم الشركة/الجهة:.....  
اسم الاستشاري:.....  
عقد رقم : .....  
رقم الزيارة: .....  
كود المشروع رقم :.....  
تاريخ الزيارة : ...../...../.....  
عنوان العميل :.....  
مرحلة التأهيل : .....

المخطط:-

التاريخ المخطط للزيارة: ...../...../.....  
المشاركين من الشركة: ...../...../.....

العمليات المخطط تنفيذها:

.....  
.....

المنفذ:-

التاريخ- ...../...../.....  
المشاركين من الشركة:

.....  
.....

العمليات التي تم تنفيذها:

.....  
.....

التوصيات:

.....  
.....

توقيع العميل

.....

توقيع الاستشاري

.....

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

Project Stage Report / Full Report

Qualification / Maintenance

التاريخ: Report Submission date: / / ٢٠..

### بيانات الاتصال بالعميل Customer Contact Data

اسم الجهة Entity: .....

طبيعة العمل Scope: .....

العنوان Address: .....

التليفون/Tel: ..... البريد الإلكتروني/E-MAIL: .....

المسئول طرف الشركة: .....

### بيانات المشروع Project Data

اسم المشروع Project Name: .....

كود المشروع Project Number: .....

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

المدة الزمنية للمشروع Project Period: .....

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

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

عدد الزيارات: Visits No. (.....)

### ادارة المشروع Project Management

#### ١- المعهد NQI

مدير المشروع طرف المعهد NQI Project Manager: .....

متابعة المشروع بالمعهد NQI Project Follow-up: .....

استشاري المشروع بالمعهد NQI Consultant: .....

#### ٢- الجهة Entity

مدير المشروع بالجهة Entity Project Manager: .....

متابعة المشروع بالجهة Project Follow-up: .....

**نتائج تنفيذ المشروع** Project Implementation Results

.....

.....

.....

.....

.....

**التغييرات بخطة المشروع** Project Plan Changes

.....

.....

.....

**الايجابيات في التنفيذ** Positives

.....

.....

.....

.....

**نقاط التحسين** Points for Improvements

.....

.....

.....

.....

**التوصيات** Recommendations

.....

.....

مسئول المشروع بالجهة

استشاري المعهد

**Entity Project Head**

**NQI Consultant**

..... الاسم:  
..... التوقيع:

..... الاسم:  
..... التوقيع:

تقييم الاستشاريين/الادارة  
**CONSULTANT/MANAGEMENT EVALUATION**

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

المرحلة STAGE (1-2-3-4-5) / النهائي FINAL: .....

الاسم: NAME: الادارة DEPARTMENT: .....

م	التقييم	البيان	الاستشاري**CONSULTANT					الادارةMANAGEMENT				
			ممتاز	جيد جداً	جيد	متوسط	ضعيف	ممتاز	جيد جداً	جيد	متوسط	ضعيف
			5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	التأهيل QUALIFICATION	الالتزام باللوائح والقوانين										
2		القدرة على تنفيذ الخطة الموضوعية في المواعيد المحددة في اطار المتابعة الجيدة										
3		استجابة للإجراءات التصحيحية والقدرة على ادخال التغييرات والتحسين										
4		التعامل مع الحالات الطارئة										
5		التعامل مع البدائل وحل المشكلات										
6		الاتصال مع الافراد										
7		جودة النتائج										
8		الالتزام بالحيادية وسرية المعلومات										
9		الاستجابة للاراء والشكاوى										
10		جودة تصميم هيكل المشروع										
11	التدريب TRAINING	تصميم المادة العلمية*										
12		مستوى العرض*										
13		اساليب وادوات التدريب*										
14		القدرة على توصيل المفاهيم										
		اجمالي TOTAL (70) = .....										
		النسبة % RATIO%										
1	الادارة MANAGEMENT	الالتزام بتحقيق الاهداف وخطة العمل										
2		وسرعة الانجاز										
3		المتابعة الجيدة										
4		القدرة على انجاز التوصيات والمقترحات طبقا للاسباب وتحليل المواقف										
5		تنفيذ الخدمات في المواعيد المحددة										
6		القدرة على الانصات والتفاعل مع جميع المستويات والاستجابة للاراء والإجراءات التصحيحية										
		جودة التعاملات										
		اجمالي TOTAL (30) = .....										
		النسبة % RATIO%										
		الاجمالي الكلي 100 = .....										
		النسبة % TOTAL RATIO%										

**التوصيات Recommendations:**

**معايير التقييم للاستشاريين Evaluation Criteria**

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

**ملاحظات Notes:**

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

Date: 19/3/2019

Rev. (2)

FM-750-23

المعهد القومي للجودة - إدارة التأهيل والاستشارات

٢ عباس العقاد - مدينة نصر - القاهرة

ت: ٢٢٧٤٣٢٦٢ - ٢٢٨٧٣١١٥ - ٢٢٨٧٣١١٤ (٢٠٢) داخلي (١١١) ف: ٢٢٧٤٣٢٩٨ (٢٠٢) م: ٠١٠١٥٩٠٨٨٠

البريد الإلكتروني: [Consultation.nqi@mti.gov.eg](mailto:Consultation.nqi@mti.gov.eg), [ahmedarady1@gmail.com](mailto:ahmedarady1@gmail.com) الموقع: [www.nqigypt.org](http://www.nqigypt.org)

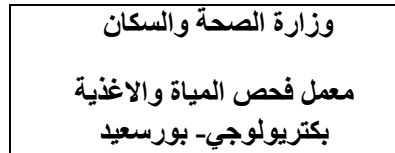
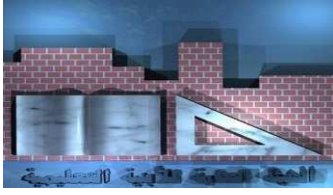
Facebook: <https://www.facebook.com/National.Quality.Institute>

مرفق: الكتاب الدوري الصادر من مجلس الوزراء مارس ٢٠١٧ بشأن الرجوع للمعهد في حل رغبة الجهات الحصول على دورات تدريبية أو التأهيل والاستشارات في مجالات الجودة





**مشروعات التأهيل والاستشارات: (١-٢) بعض من سابقة الاعمال**



مشروعات التأهيل والاستشارات: (٢-٢) بعض من سابقة الاعمال

