

# QUALITY



# الجودة

دورية متخصصة مجانية تصدر عن الجمعية المصرية للجودة .. وتوزع على أعضائها لتشر مفهوم الجودة في السلع والمنتجات والخدمات والدعوة إلى بيئة نظيفة

العدد السادس عشر أغسطس ٢٠١٠



**توجيهات للمهندس رشيد تعيد الانضباط لعملية  
المنح لشهادات الجودة**

**د / أحمد درويش يعلن بداية الخدمة الحكومية  
باستخدام التليفون المحمول العام المقبل**

**توصيات المؤتمر السادس للجمعية**



## محتويات العدد

- ٢ الجودة وإستراتيجية التغيير  
أ.د / أحمد درويش
- ٣ المؤتمر الدولي السادس للجمعية  
م / حسن شعراوى
- ٤ توصيات المؤتمر  
م / محمد تيمور مختار
- ٥ البنية التحتية الداعمة للجودة  
م / زكريا الجوهري
- ٦ مسيرة الجودة بين أمس واليوم  
د. م / نادر رياض
- ٧ قياس كفاءة الأداء  
م / مدحت فهمى
- ٨ المقارنة بالأفضل  
د / محمد سعد عبد الكريم
- ٩ الحوكمة التنظيمية  
م / أسامة المليجى
- ١٠ الجودة عند الغرب  
د / عبده سعد الدين السيد
- ١١ نحو صناعة كيميائية آمنة  
م / محمد شوقى
- ١٢ اعتماد المعامل الطبية  
أ.د / جيهان كمال
- ١٣ تشريعات السوق الأوروبية  
م / عادل عبد الشكور
- ١٤ برنامج التدريب والندوات للجمعية  
ل م / عز الدين الحمزاوى

## الجودة وإستراتيجية التغيير



كلمة الدكتور / أحمد درويش  
وزير الدولة للتنمية الإدارية

الحكومية وإيجاد بدائل اخرى وان الحكومة تسعى في المرحلة المقبلة للقيام بالتنظيم والرقابة على الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين وتهدف الى ان تكون غير مرتبة في تقديم الخدمات ووضح د/ درويش ان مفهوم الجودة يجب الا يقف فقط عند السلع لكن لابد وان يمتد الى الخدمات الحكومية مشيراً الى التعاون مع جمعية رجال الاعمال بالاسكندرية لاطلاق مؤشر لقياس جودة الخدمات الحكومية المقدمة عبر الانترنت وأكد الوزير مساهمة القطاع الخاص في تدريب العمالة الفنية لمواكبة متطلبات السوق ، وأشار الى وجود تجارب ناجحة في هذا الصدد ابرزها قيام احدى الشركات الفرنسية بتجربة إعادة تأهيل العمالة الفنية لطلاب مدرسة سيد جلال مشدداً على ضرورة تدريب العمالة الفنية للتوافق مع مستوى العمالة في الخارج .

أكد د. أحمد درويش وزير الدولة للتنمية الإدارية فى المؤتمر الدولي السادس للجمعية أن المواطن لن يكون في حاجة الى اصطحاب حافظه المستندات الورقية لقضاء أعماله داخل الجهات والوزارات الحكومية المختلفة وأشار الى ان هناك برنامج تكامل البيانات الحكومية الذي يشترك فيه عدد من الوزارات منها وزارة التضامن الاجتماعي والأحوال المدنية والمالية والتربية والتعليم وسيسمح بانتقال بيانات المواطن بين تلك الجهات . واذاف ان التقدم الى المدارس في العام الجديد ببطاقة الرقم القومي لوالد التلميذ دون التقيد بشهادة الميلاد ثمار برنامج تكامل البيانات الحكومية حيث يتم التقدم بموجب استمارة ملئ بيانات فقط وباقي المعلومات موجودة على شبكة البيانات ووضح دكتور / درويش ضرورة تغيير مفهوم استحوان الحكومة على تقديم الخدمات





**تحت عنوان الجوده و استراتيجيه التغيير**  
**الجمعيه المصريه للجوده تعقد مؤتمرها الدولي السادس بالقاهره**  
**م/حسن شعراوي**  
**رئيس الجمعيه المصريه للجوده**  
**المدير التنفيذي للمجلس الوطني للاعتماد EGAC**

لقياس جودة أداء الخدمات الحكوميه ومدى رضاء متلقى الخدمه عنها والاسراع فى انشاء جهاز سلامة الغذاء و تفعيل عمله و اصدار قانون الغذاء الموحد بمشاركة كل الجهات المعنيه و تقبل منظومه متكامله لدراسات ورقابه الأسواق مع التنسيق بين الجهات الرقابيه المختلفه العامله فى هذا المجال و اطلاق حملته قوميه للتوعيه بأهميه سلامة الغذاء تشمل جميع أطراف سلسلة الغذاء وهم المنتج والموزع والمستهلك و الجهات الرقابيه مع تعريفهم باخطار تلوث الغذاء وتأثيره الصحى والاقتصادى و نشر الوعى التدريبى وثقافه الجوده على جميع المستويات و الاسراع فى اعداد الاطار القومى للمؤهلات الفنيه و المهنيه استرشادا بالأطر و النظم العالميه مع استكمال وضع المعايير والتوصيف للمهن المختلفه بمستوياتها المتعدده وتحويلها الى مهارات وبرامج تدريبيه.

كما طالب المشاركون فى المؤتمر باستكمال منظومه الجوده والأعتماد فى التدريب الفنى و المهنى و الاهتمام برفع الوعى المجتمعى تجاه نقل و تداول القمامه و التوسع فى انشاء جمعيات المجتمع المدنى مع دعمها من وزارة الدوله لشئون البيئه وأهميه التزام المصانع بتحقيق و تنفيذ دورها فى المسئوليه المجتمعيه ونشر هذه الثقافه فى كل المنشآت الصناعيه و الخدميه و الحكوميه و الاسراع فى وضع رؤيه واستراتيجيه للجوده للعشرين سنه المقبله وتبنى مبادره وضع معايير لجوده الأغذيه بالمنطقه العربيه واستكمال المنظومه القوميه للجوده لتشمل المجالات الخدميه و الصحيه و التعليميه الى جانب الصناعه.

وانطلاقا من هذه التوصيات ينتظر أن يسهم المؤتمر فى تدعيم جهود نشر ثقافه الجوده والإعتماد والتنمية وأهميه مواكبه التطور التكنولوجى والمعلوماتى والتعاون الدولى وترشيد الطاقه والمسئوليه المجتمعيه للمؤسسات وتطوير منظومات تنمية الموارد البشرىه وجوده الرعايه الصحيه و حمايه المستهلك و البيئه والنهوض بمستوى وكفاءه المنتجات والخدمات المصريه .

**عقدت** الجمعيه المصريه للجوده مؤتمرها الدولي السادس بالقاهره وذلك فى الفتره من ٢٤ الى ٢٥ مايو وركز المؤتمر على الفئه الضوء على موضوعات الجوده والتغيرات التكنولوجيه والمؤثرات الأقتصاديه فى العلاقات الدوليه والمحليه والمؤثرات البيئيه وعلاقتها بتطبيق الجوده وأهميه الطاقه فى العصر الحالى والمستقبلى وربطها بالجوده والمسئوليه المجتمعيه للمؤسسات.

وتضمنت فاعليات المؤتمر خمس محاور قام بتقديم عروضها مجموعه من الخبراء المصريين والعرب و الأجنبى بحيث يتناول.

**المحور الأول :** منظومه واستراتيجيه الجوده وحمايه الأسواق وشمل ذلك دور المراكز التكنولوجيه و أهميه الإعتماد والإعتراف الدولى والإتفاقيات الدوليه والتجارىه والتوجهات الأوروبيه وحمايه الأسواق والمستهلكين وجوده و سلامة الغذاء وأهميه و قايته من المخاطر.

**المحور الثانى :** موضوعات الجوده و استراتيجيه تطوير الخدمات بحيث تشمل جودة الإتصالات و الحكومه الالكترونيه و تطوير الخدمات و الجوده و السلامه فى المنشآت النوويه .

**المحور الثالث :** على استراتيجيه تطوير الموارد البشرىه ويتضمن مشروع تطوير التعليم الفنى و المهنى وأهميه تأهيل وإعتماد منح الشهادات للمهنيين والفنيين ودور منظومه الجوده والإعتماد فى التعليم.

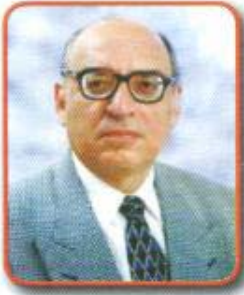
**المحور الرابع :** بموضوعات تطوير منظومه جودة الرعايه الصحيه وشمل جودة المستلزمات الطبيه وتطوير نظم ادارة الجوده واعتماد المستشفيات و تطوير معامل التحاليل الطبيه واعتمادها والممارسه الجيده للمعامل GLP والجوده و الرقابه على صناعه الدواء .

**المحور الخامس :** بالبيئه والتنمية المستدامه من خلال المسئوليه المجتمعيه للمؤسسات و تطبيق آليه التنمية المستدامه ومردودها على الجوده واستراتيجيه ترشيد الطاقه والتحديات البيئيه التى تواجهها مصر.

وقد تم عقد المؤتمر تحت رعاية المهندس رشيد محمد رشيد وزير التجاره و الصناعه ورأسه المهندس حسن شعراوي رئيس جمعيه الجوده و المدير التنفيذي للمجلس الوطنى للأعتماد و قد حضر الدكتور أحمد درويش وزير الدوله للتنميه الإداريه ووجه كلمه للحاضرين لخص فيها الجهود و التغييرات المنهجيه التى تم تطبيقها لتحديث ورفع كفاءه وجوده أداء الخدمات الحكوميه وطالب الخبراء المصريين بتقديم أفكارهم للمساهمه فى المزيد من التطوير كما شارك عدد من خبراء دول الأتحاد الأوروبى والدول العربيه شملت كل من المملكه العربيه السعوديه و الإمارات وقطر ووجهوا كلماتهم عن تجارب بلادهم فى تغيير و تطوير الجوده فى مختلف المجالات. وأصدر المؤتمر توصياته التى شملت الدعوه الى وضع معايير







## فعاليات المؤتمر الدولي السادس

### للجمعية المصرية للجودة ESQ 2010

مهندس استشاري / محمد تيمور  
مقرر عام المؤتمر - نائب رئيس الجمعية  
Lead auditor-UK  
Lead Assessor EGAC

- الجمهورية العراقية
- جمهورية السودان
- دولة قطر
- دولة البحرين

كما شارك متحدثين من الإتحاد الأوربي (بريطانيا & السويد) كذلك شارك في فعاليات المؤتمر العديد من الخبراء المصريين في مجالات الجودة بجميع فروعها واستخداماتها وغطت فعاليات المؤتمر الموضوعات التالية:

- منظومة وإستراتيجية الجودة
  - تطوير منظومة الجودة بالرعاية الصحية
  - منظومة جودة الغذاء وحماية الأسواق والعملاء
  - إستراتيجية تطوير الموارد البشرية
  - البيئة والطاقة والتنمية المستدامة
- وقد وصل إجمالى المشاركين فى المؤتمر حوالى ٣٠٠ فرداً سواء من داخل مصر أو من الدول العربية الشقيقة أو دول الأتحاد الأوربى ، ولقد كان لمشاركة الرعاى من الشركات المختلفة دوراً كبيراً فى دعم المؤتمر ونجاحه.
- ولقد إنتهى المؤتمر ببعض التوصيات الهامة والتي سوف نتابع تنفيذها كما نعمل دائماً... وسوف تذكر هذه التوصيات وماذا تم بشأنها فى العدد القادم بإذن الله.

تم عقد المؤتمر الدولي السادس للجمعية وذلك خلال يومي ٢٤ & ٢٥ مايو ٢٠١٠ فى فندق هيلتون رمسيس وتحت رعاية السادة الوزراء :-

السيد المهندس : رشيد محمد رشيد  
وزير التجارة والصناعة  
الأستاذ الدكتور: حاتم الجبلى - وزير الصحة  
الأستاذ الدكتور: أحمد درويش  
وزير الدولة للتنمية الإدارية

وقد بدأ المؤتمر بحديث طويل وشيق من الأستاذ الدكتور: أحمد درويش الذي تحدث طويلاً عن إنجازات وزاره فى تحديث وتطوير الخدمات الإدارية واستخدام الكمبيوتر فى العديد من الخدمات الحكومية التى كانت تستغرق الكثير من الوقت والجهد ودارت مناقشات عديدة مع السيد الوزير والتي كان لها اثر كبير فى تفهم الحاضرين لدور التنمية الإدارية وحيث طلب السيد الوزير أن تشارك الجمعية المصرية للجودة فى وضع معايير الأداء التى يجب أن يلتزم بها العاملون فى المجال الحكومى.

وقد شارك العديد من الوفود العربية سواء كمتحدثين أو فى حضور فعاليات المؤتمر وقد شاركت وفود من كل من:-

- المملكة العربية السعودية

EQC

### المركز الاستشاري للجودة والبيئة

إستشارات فنية للإنشاء والتطبيق والمراجعة لنظم

ISO 9001

ISO 14001

OHSAS 18001

TS 16494

مهندس استشاري

محمد تيمور مختار

إعتماد المعامل حسب المواصفات  
ISO 17025 & 15189

٦ عمارات العبور - صلاح سالم - شقة ١٠٢ القاهرة تليفون وفاكس : ٢٢٦٠٢٨٨٧ - ٢٢٦٦٤٩٣٤

E-mail: taymour 221140@yahoo.co.uk





## البنية التحتية الداعمة لثقافة الجودة

مهندس إستشاري / زكريا على الجوهري

عضو مجلس نقابة المهندسين

عضو مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة

بدأ مصطلح الجودة ينتشر في مجتمعنا بين الطبقات المثقفة وعلى لسان كل مسئول جديد يرغب الإصلاح واللجوء لسرعة التطبيق بدون تهيئة الأرض الصالحة لتنفيذها فلا يمكن تطوير التعليم مثلا بدون وضع مخطط شامل لتطوير الصناعة والصحة والخدمات بكافة أنواعها وتحسين دخل المواطن وبالرجوع إلى التطور التاريخي لمصطلح الجودة يتضح الاتي :

م	السنة	المصطلح	الوصف	السابقون لإستخدام المصطلح
١	١٩٠٠	مراقبة الجودة	فرز المنتجات المعيبة	Ford, Taylor
٢	١٩٣٠	إختيار الجودة	التحكم على أساس الإحصاءات	Walter A.shewhart
٣	١٩٦٠	تدابير الجودة فى أنحاء المؤسسة	التدابير الوقائية	Deming
٤	١٩٦٤	برنامج عدم الأخطاء فى وزارة الدفاع الأمريكية	الهدف هو الكمال التام	Phillip B.Crosby
٥	١٩٨٥	إستراتيجية عدم الأخطاء	Six- Sigma	General Electric, Motorola
٦	١٩٨٩	نموذج EFQM	٩ معايير كليه	EFQM
٧	١٩٩٠	خطة شاملة للجودة	إدماج الخطط الجزئية	Eshicawa
٨	١٩٩٥	إدارة الجودة الشاملة	الجودة كهدف للنظام	W.F.Deming Malcom Baldrige

ولقد أكد مؤسسوا علم الجودة (( دمننج وكروسبى )) على أهمية بناء ثقافة الجودة كشرط مسبق لا بد منه كي تنجح المؤسسات فى مساعيها لتحسين الجودة وتعرف ثقافة الجودة بأنها (( مجموعة من القيم ذات الصلة بالجودة التى يتم تعلمها بشكل مشترك من أجل تطوير قدرة المؤسسة على مجابهة الظروف الخارجية التى تحيط بها وعلى إدارة شئونها الداخلية )) (إدركار شتاين ) .

وتتأثر ثقافة الجودة بالثقافة العامة للمجتمع ومن هنا لا يمكن فصلها عن بعض وتأتى أهمية بناء البنية التحتية الداعمة للجودة ويمكن تلخيصها فى التالى :

- ١- بناء الفرد ذو التفكير المبدع والسليم ( تطوير عام للتعليم ) .
- ٢- بناء الفرد المنضبط ( من خلال الجانب الدينى المعتدل والثقافى وتطوير وسائل الاعلام المرئى والمقروء والمخطط لتنفيذ هذه الأهداف ) .
- ٣- تطوير بيئة الفرد ( تحسين الظروف البيئية والتخطيط الحضرى والعمرانى وحل مشاكل العشوائيات ) .
- ٤- دراسة وحل مشاكل المجتمع ( الأميه - الصحية - السلوكيات السلبية الموروثة - البطالة - ودراسة الأمراض الإجتماعية المستحدثة ووضع الحلول لها ) .

٥- إعادة الثقة بين المواطن والأمن .

وعلى مستوى المؤسسات يتم تطبيق التالى :

- ١- إختيار المدير حسب برنامج فى التحسين والتغيير .
- ٢- تصميم نظام ثابت للمؤسسة يحقق رؤيتها وإستراتيجيتها القصيرة والطويلة .
- ٣- إختيار المساعدين ورؤساء الأقسام الأكفاء والمشهود لهم بحسن السمعة .
- ٤- تجهيز البرامج التدريبية ووسائل الاعلام والثقافة الموجهة للتحسين والتغيير وإنشاء إدارة خاصة تهتم بتوصيل فكر الإدارة بما يحقق السياسة العامة للمؤسسة .
- ٥- متابعة ثقافة الجودة وقياس تأثيرها على المنتج أو الخدمة التى أساسها رضاء العميل .
- ٦- مراقبة سلوك جميع أفراد المؤسسة ومعرفة مدى إلتزامهم بتطبيق سياسة الجودة ووضع نظام ثابت للأداء ووضع التقارير يعتمد على الإنتاج وضرورة تطبيق نظام للثواب والعقاب العادل ( إذا لم يوجد الرادع وجدت المخالفة ) .
- ٧- النظر إلى المؤسسة كأنها متجانسة الأجزاء يكمل بعضها البعض إذا إتحرف جزء من نظام الجودة تأثرت كل مكونات المؤسسة .

**الخلاصة:** إن بناء البنية التحتية للجودة قبل التطبيق هى الأساس للجودة الشاملة كفلسفة عامة تركز على الإستخدام الفعال للموارد المادية والبشرية للمنظمة ( الدولة ) أى تهيئة الإنسان وتهيئة البيئة الصالحة ونشر ثقافته مجتمعيه جديدة تؤدى إلى تسريع الخطى فى التخلص من موروثة وتراكبات ثقافية مريضه ويعد ذلك يتم تطبيق نظم الجودة وذلك لتحقيق أهدافها فى إطار التوافق مع متطلبات المجتمع .





## مسيرة الجودة .. بين الأمس والغد

بقلم

دكتور مهندس / نادر رياض

النسجية والخشبية وما إلى ذلك واقتصرت المواصفات الملزمة علي سلع الأمن والأمان مثل أوعية الضغط - أنابيب البوتاجاز - خزانات الوقود - السيارات ناقلات الغازات المسالة والسوائل الملتهبة وما يمس صحة الإنسان من غذاء ودواء ومع بداية عصر السادات كانت المواصفات القياسية المصرية قاصرة علي ثلاثة آلاف مواصفة الملزم منها حوالي ٢٠٠٠ مواصفة تشمل أغلب الصناعات التي ينتجها القطاع العام الصناعي ومع هبوب رياح التغيير وانفتاح العقول علي المفاهيم العالمية كان لابد لمنظومة المواصفات والجودة المصرية أن ينالها نفس القدر من التغيير في المفاهيم ، فبعد أن كانت مفاهيم الجودة قاصرة علي جودة المنتج النهائي فقط وهو أمر لا يؤكد أنها جودة مستمرة ومستقرة طوال دورة حياة السلع فبرزت مفاهيم ضرورة التفتيش الخاصة بمنظومة الإنتاج ومن قبلها منظومة التصميم ومن قبلها انسياب المدخلات الصناعية دخولاً للمصنع وما يكتنف هذا من بعد له تأثيره البيئي والصحي سلباً وإيجاباً ثم في النهاية التحقق من جودة الإنتاج باعتبارها جودة مستقرة لا تذبذب فيها والتحقق من أن المصنع القائم علي الإنتاج يملك معامل معتمدة يتم عن طريقها متابعة كل مراحل الإنتاج أما علي جانب المواصفات فقد شهدت المرحلة الحالية نمواً كبيراً في عدد المواصفات القياسية المصرية قرب من عشرة آلاف مواصفة قياسية ، فأصبح لكل مجموعة منتجات مواصفة خاصة بها لا يتم وضعها والأخذ بها إلا بعد الاسترشاد بمواصفات قياسية أخرى عالمية لا تقل عن ثلاثة مواصفات وذلك في لجان تجمع التخصص الأكاديمي وأفراد من المجتمع المدني وأفراد من بعض الصناعات التخصصية المعني بها لكل مواصفة ، كما انخفض عدد المواصفات الملزمة إلي ما لا يقل عن ١٠٠٠ مواصفة ينتهي هذا المشهد بصورته هذه كمرحلة متوسطة بين الأمس واليوم ينفج بعدها صفحة جديدة أكثر ملاءمة وأفضل مواءمة للتعامل مع العالم الخارجي بمفهوم التناغم والتفاعل الإيجابي أخذاً وعتاءاً من واقع الندية الفنية وتوحيد اللغة والمفاهيم في عالم المواصفات وهو الذي يحكم الصناعة والتجارة العالمية والشذوذ عنها يؤدي إلي انعزال بعض الأسواق عن الحركة العالمية وهو ما يعني العزلة الاقتصادية فمن المترادفات التي يأتيها بها الغد القريب مفهوم تأهيل المنتجات باعتماد جودتها اختيارياً بمعنى أن يسعى الصانع للحصول علي اعتمادات محلية ودولية تفيد جودة منتجه دون أن يكون هذا الاعتماد ملزماً بقوة القانون حيث بدأ يظهر هذا الاتجاه المتنامي عديداً من السلع المعتمد جودتها اختيارياً في صورة علامات جودة تخص صناعات أو مجموعة صناعات تبرز تفوقها البيئي أو الصحي أو جودة أداءها ، بما يعني تأهيل المنتج بصورة أشبه بتأهيل الأفراد وذلك بالسعي للحصول علي شهادات عليا تبرز التفوق .

في الماضي القريب عندما كان توجه الدولة في عصر ما سمي بالاشتراكية المصرية فقد سيطر القطاع العام الصناعي منه والتجاري علي مقاليد الأمور الإنتاجية بعد أن أضفي عليها صبغة سياسية ليست من صلبها وسمي هذا بمجتمع الكفاية والعدل مسقطاً لكل حسابات الدولة وآليات المنافسة والتفوق من حساباته ، فإتسمت الجودة بمفهومها السياسي الاقتصادي آنذاك بالجودة الحمائية أي التفتن في وضع العراقيل أمام السوق المفتوح سواء بعنصره الداخلي وعنصره الخارجي ممثلاً في المستورد من السلع وبذا فقد غدي واضع المواصفات القياسية ومشرعها إنما هو الصانع نفسه والذي يضع تلك المواصفات القياسية مفصلة عليه وعلي محدوديته في التطور وقبول التحدي وبمناي عن أية طموحات تصديرية تكون معبراً له في الانفتاح علي العالم فجاءت تلك المواصفات القياسية قاصرة علي الهدف منها وفي ذلك إهداراً كبيراً لمنظومة الجودة بمفهومها الشامخ كأداة صانعة للتغيير لا ينقطع رحاها عن الدوران وبذا اتسمت منظومة الجودة بالأمس القريب برحي يعلو صخبها ولكنه صخب بلا طحين ومضت تلك المرحلة بما لها وما عليها من دعم وعتي للاقتصاد الوطني في صورة احتكارات اقتصادية محلية وما شابه ذلك من انعزال عن منظومة المواصفات والجودة العالمية وتراجع لأهمية التطوير الصناعي لانتفاء الغرض منه في ظل حماية جمركية ومواصفات قياسية منحازة للداخل لنجد أنفسنا في المرحلة التالية التي بدأت مع عصر الرئيس الراحل أنور السادات دخولاً لعصر الرئيس مبارك حيث أعلن عن سياسة الباب المفتوح كمقدمة لعصر الانفتاح بما يحويه ذلك من تحديات تطل برأسها ، إذ أن الانفتاح في مفهومه الاقتصادي هو أن يطل الاقتصاد الداخلي علي الخارجي ليستشرف منه فرص لتطوير حاضره ومستقبله وهو أمر يعني في ذات الوقت أن الاقتصاد الخارجي له الحق في أن يطل علي الاقتصاد الداخلي مستشرفاً نفس الطموحات ولكن في الاتجاه المعاكس ومن هنا بدأ عهداً جديداً من الحوار وتبادل المفاهيم فسمعنا مترادفات لم تكن نسمعها من قبل مثل العوائق الجمركية أي عوائق التعريفية والعوائق الغير جمركية التي من أهمها شهادات المنشأ والمواصفات القياسية جبذا الملزم منها والمعروف أن المواصفات القياسية المتعارف عليها تقع بين ستة إلي سبعة آلاف مواصفة قياسية يعتبر الملزم منها ٢٥٠٠ مواصفة بمعنى أن المواصفات الملزمة لا يجوز طرح منتجات تابعة لها دون أن تستوفي مطابقتها والتفتيش عليها وإعطاءها شهادات بإجازة جودتها وتسمى بالمواصفات الملزمة والتي يصدر بشأنها قراراً وزارياً يجعل منها كوداً لا يجوز التسامح فيه أما باقي المواصفات فتعتبر مواصفات استرشادية لا يجوز الإلزام بها مثال ذلك المواصفات التي تحكم منتجات السيراميك - الزجاج - المنتجات الجلدية - المنتجات





## قياس كفاءة الأداء باستخدام أسلوب التحليل الهرمي (The Analytic Hierarchy Process)

مهندس : مدحت فهمي صالح  
مدير عام مركز المعلومات والاتصالات  
الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة

في مجالات مختلفة ومستويات متعددة. هذا بالإضافة إلى أن المنهج يدعم تطبيق مدخل التقييم الاستراتيجي كواحد من المداخل المقترح استخدامها في تقييم أداء الوحدات الاقتصادية في ضوء مجموعة من الأبعاد الاقتصادية والسياسية والفنية والبيئية وباستخدام مجموعة من المعايير الكمية والغير كمية كما أنه يقدم فرصاً كبيرة لتوفير مجموعة من المعلومات المالية والمحاسبية والاقتصادية التي تدعم قدرة الإدارة في تحقيق التوجهات الاستراتيجية لعمليات التخطيط وإعادة التخطيط وتوزيع الموارد وعمليات الرقابة وتقييم الأداء واتخاذ القرارات.

ولطريقة التحليل الهرمي (AHP) تطبيقات مختلفة ومتعددة في التعليم والصحة والتسويق وحل مشاكل الاقتصاد والإدارة والطاقة والبيئة والتخطيط وأبحاث المياه وغيرها الكثير. وبالرغم من أن التطبيقات التي ذكرت سابقاً تُطبق في مجالات مختلفة ولكنها تشترك جميعها في أنها تخضع لمشاكل اتخاذ القرار التي تجمع بين عناصر المعايير الكمية والمعايير غير الكمية (وصفية) وهذا لم يؤخذ في الاعتبار في أي أسلوب آخر من أساليب بحوث العمليات.

ويقوم تطبيق منهج التحليل الهرمي على مجموعة من الأسس يمكن

### اختصارها في التالي :

- تحديد الهدف العام Overall Goal للمشكلة محل الدراسة.
- تحديد مجموعة المعايير Criteria أو الأهداف الفرعية التي تساهم في اختيار الهدف العام.
- حصر البدائل Alternatives المتاحة التي يتم تقييمها والمفاضلة بينها وفقاً للمعايير التي قد يكون من الممكن قياسها أو غير قابلة للقياس.
- إجراء المقارنات المزدوجة Pairwise Comparisons. حيث يقوم هذا المنهج على أساس إجراء مجموعة من المقارنات المزدوجة لتحديد الأولويات أو الأفضليات Priorities لكل من المعايير والبدائل وتعتبر عملية المقارنات المزدوجة المكون الأساسي لبناء هذا المنهج، حيث يقدر المستخدم أو متخذ القرار الأفضلية لكل معيارين، كل معيار تجاه الآخر مستخدماً مقياساً متدرجاً مكون من تسعة أوزان تفضيل لكل معيار بالنسبة للمعيار الآخر.
- إعداد مصفوفة المقارنة المزدوجة (Pairwise Comparison Matrix)، وخلال هذه المرحلة يتم الوصول إلى ترتيب الأفضليات من خلال تكوين مصفوفتين (مصفوفة المقارنة المزدوجة للبدائل مع كل معيار من المعايير المستخدمة ومصفوفة المقارنة المزدوجة للمعايير أو الأهداف الفرعية في ضوء الهدف العام). ويتم استخدام طريقة المقارنات المزدوجة في هذا المنهج لسببين أساسيين هما تجنب احتمال ظهور بعض النتائج العرضية المضللة التي قد تحدث خلال عملية إيجاد مقابل أو عكس الرتبة.

**يقصد** بمفهوم الأداء المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها. ولذا فهو مفهوم يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها. أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة. وتقييم الأداء عملية لاحقة تلي اتخاذ القرار والانتهاج من الأنشطة التي حدتها المنظمة وأنها جزء من العملية الرقابية داخلها. وتهدف عملية تقييم الأداء إلى اتخاذ قرارات بناء على معلومات رقابية (مؤشرات قابلة للقياس) لمقارنة النتائج المتحققة بالأهداف المخططة، أي مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المخطط (المتوقع) ومن ثم قياس الفجوة بينهما وإجراء التحسين والتطوير للعمليات المختلفة لضمان تطوير الأداء وتحقيق الأهداف. ويقوم نظام تقييم الأداء بتوفير وسيلة منظمة لتحديد وتجميع وتحليل واتخاذ القرارات التي تتعلق بكل معايير الأداء في عملية أو نشاط ما، أي أنه يلزم إجراء عمليات قياس للأداء تتضمن تحديد معايير أو مؤشرات الأداء (KPI's). لذا فإن جوهر عملية تقييم الأداء وضع المؤشرات التي يمكن القياس عليها والتي يجب أن تتمتع بخصائص يجب توافرها ومنها (الواقعية وسهولة الفهم والمرونة وأنها اقتصادية وأنها قانونية وقابلة للقياس والتقييم). وبصفة عامة يساعد تقييم أداء النظام على تفهم الوضع الحالي، وتحديد ما إذا كان قد تم إجراء أية تحسينات، والتحقق من الأنشطة التي تحتاج إلى إجراء عمليات التحسين، وتمكين المنظمة من فهم العمليات التي تجري داخلها بشكل أوضح، وتحديد ما إذا كانت المنظمة تحقق الأهداف الموضوعية لها أم لا. ويوجد العديد من الأساليب ومؤشرات القياس المبنية على أسس مالية ومحاسبية ولكنها تعرضت للعديد من الانتقادات لعدم إعطائها لصورة متكاملة عن أداء المنظمة.

وقد ظهر أسلوب ينتمي إلى مجموعة الأساليب الكمية (بحوث العمليات) يسمى AHP – Analytic Hierarchy Process (ترجم إلى التحليل الهرمي أو منهج تحليل التفضيلات أو منهج التحليل الهرمي)، والذي يرجع إلى العالم Saaty، في بداية الثمانينيات من القرن الماضي. ويتميز هذا الأسلوب بقدرته على التعامل مع المشاكل المعقدة التي تتضمن معايير متعددة ويتم من خلالها ترجيح أحد القرارات على مجموعة بدائل القرار المتاحة. وقد أتاحت هذا المنهج لمحللي القرارات فرصة تكوين توليفة منسقة من المعايير الكمية والغير كمية يمكن استخدامها في الحكم عند اختيار البديل الأمثل للمشكلة موضع القرار، خصوصاً عندما يتضمن الموقف مجموعة من الجوانب الوصفية الواجب تقييمها جنباً إلى جنب مع الجوانب الكمية. كما أن هذا الأسلوب من مجموعة الأساليب التي تتعامل مع مشاكل القرارات متعددة المعايير (أو متعددة الأهداف أو الخصائص) Multi – Criteria (Objectives or Attributes) Decision Making. ويتطلب هذا المنهج عند استخدامه ضرورة توافر مجموعة من الأحكام الشخصية والتقديرية الذاتية لعدد من الخبراء المتخصصين





## المقارنة بالأفضل ( Benchmarking )

بقلم: د. محمد سعد عبد الكريم  
مدير وحدة الجودة  
مركز تحديث الصناعة

كيفية تنفيذ مشروع المقارنة بالأفضل ( benchmarking ) يتم تنفيذ المشروع من خلال أربع مراحل وهي:

### 1- التخطيط :

- تكوين فريق العمل
- كتابة وتوثيق العملية المراد مقارنتها
- تحديد مجال العمل
- تحديد الهدف المراد تحقيقه
- تحديد الأفضل الذي سيتم المقارنة به
- تحديد خطة تجميع البيانات

### 2- تجميع البيانات :

- البحث عن مصادر البيانات مع تطبيق مبدأ الاختيار وتحديد الأولويات
- تحديد آليات تجميع البيانات
- الاتصال بالجهات المحتمل المقارنة بها
- تقييم مبدئي للجهات المحتمل المقارنة بها
- تقييم تفصيلي للجهات التي تم اختيارها من التقييم المبدئي

### 3- تحليل البيانات :

- مقارنة أداء المنشأة مع أداء الجهات الأخرى
- تحديد أفضل الممارسات ووسائل تحقيقها
- وضع خطة التطبيق

### 4- تطبيق الأفضل :

- تنفيذ خطة التطبيق
- متابعة وتسجيل النتائج
- تنفيذ إجراءات تصحيحية عند الحاجة
- التخطيط للتحسين المستمر

ويتوقف نجاح مشروع المقارنة بالأفضل على مدى التزام الإدارة العليا بتنفيذه ودعمه وعلى اقتناع جميع العاملين بالمنشأة بمبادئ الإدارة الشاملة للجودة أو على الأقل مبدأ التحسين المستمر كما يجب الإعداد الجيد لفريق العمل المشارك في المشروع كما يجب الحفاظ على النتائج التي تم الوصول إليها والعمل على تثبيت عوامل النجاح الذي تحقق.

**يعتبر أسلوب المقارنة بالأفضل ( Benchmarking ) أحد الأدوات الرئيسية لتطوير أي منشأة سواء كانت صناعية أو خدمية، حيث يتيح هذا الأسلوب للمنشأة أن تشارك المعلومات مع الآخرين وأن تتعلم من الأفضل. وثبت أن اتباع هذا الأسلوب يحقق تحسین كبير في التكلفة والجودة في جميع المجالات والنشاطات فهناك تعريفات كثيرة لمفهوم المقارنة بالأفضل (Benchmarking) وملخص هذه التعريفات هو "التعلم، مشاركة المعلومات، وتبني أفضل الممارسات لإحداث تغيير في الأداء إلى الأفضل" وبعبارة بسيطة يمكننا القول أن المقارنة بالأفضل (Benchmarking) تعني " تطوير أنفسنا عن طريق التعلم من الآخرين" ويعتبر التعلم من الآخرين هو خطوة رئيسية في طريق النجاح ولا يقتصر مفهوم المقارنة بالأفضل ( Benchmarking ) على مقارنة المنتجات أو الخدمات ولكن يمتد أيضا لمقارنة العمليات. وقد بدأ ظهور هذا المفهوم في الولايات المتحدة الأمريكية في منتصف السبعينات من القرن الماضي. وليس المقصود بالمقارنة بالأفضل (Benchmarking) هو التقليد الأعمى للأفضل ولكن الفهم الصحيح لما يفعله الأفضل ولماذا يفعله.**

### أنواع أسلوب المقارنة بالأفضل :

توجد ثلاثة أنواع من أسلوب المقارنة بالأفضل ( Benchmarking ) وهي :

- المقارنة على المستوى الاستراتيجي .
- مقارنة الأداء .
- مقارنة العمليات .

#### 1. المقارنة على المستوى الاستراتيجي :

تتم المقارنة مع الشركات المتميزة وليس شرطا أن تكون منافسة وذلك بغرض اكتشاف فرص التغيير الاستراتيجي لعمليات النشاط . ويقوم بهذا العمل محللون على مستوى عالي من التأهيل .

#### 2. مقارنة الأداء :

مقارنة الأداء مع شركات تؤدي نفس النشاط سواء كانت شركات منافسة بصورة مباشرة أو غير مباشرة. ويقوم بهذا العمل شركات استشارية متخصصة .

#### 3. مقارنة العمليات :

يتم في هذه الحالة تحليل أداء عمليات معينة مع شركات متميزة وليس شرطا أن تكون مؤدية لنفس النشاط . ويقوم بهذا العمل فريق عمل من المتخصصين في العملية المراد تحليلها.

### علاقة معايير المقارنة بالأفضل بأهداف المنشأة :

يختلف المعيار الذي يتم على أساسه المقارنة بالأفضل على حسب الهدف الذي تنشده المنشأة. والجدول التالي يبين هذه العلاقة .

الهدف	معييار المقارنة بالأفضل
تقديم منتج أو خدمة بأقل سعر	التكلفة
المحافظة على حصة السوق أو زيادتها	تميز المنتج
تقديم خدمة بتكلفة أقل	استخدام الموارد
المحافظة على أو زيادة ولاء العميل	خدمة العميل
الأكثر تحفيزا للعاملين	عملية التحفيز (encourage)
زيادة الإنتاجية	الإنتاجية

## أخبار الجودة

بدء الخطوات التنفيذية لإنشاء المنظمة الإفرقية للإعتماد .

وقف شركتين للتلاعب في إجراءات إصدار شهادات الأيزو والزام الشركات المانحة بالتسجيل في هيئة المواصفات والجودة .





## الحوكمة التنظيمية في إطار المسؤولية المجتمعية ISO 26000

مهندس / أسامة المليجي

رئيس المجموعه العربيه للمسئوليه المجتمعيه

ISO/WGSR/ATTF

رئيس شركة توتال الاستشاريه

### المؤسسات والحوكمة التنظيمية :

ORGANIZATIONAL GOVERNANCE الحوكمة التنظيمية هي النظام الذي يحكم اتخاذ وتنفيذ قرارات المنشأة لتحقيق أهدافها. وتتنوع أنظمة الحوكمة بناءً على حجم ونوع المنشأة، والسياق البيئي والاقتصادي والسياسي والثقافي والاجتماعي الذي تعمل فيه. وتكون موجهة من قبل شخص أو مجموعة من الأشخاص (ملاك، أعضاء، والجهات الأخرى) والتي لديها السلطة والمسئولية لتحقيق أهداف المنشأة.

### الحوكمة التنظيمية والمسئولية المجتمعية :

الحوكمة التنظيمية في سياق المسئولية المجتمعية لديها سمة خاصة لكونها موضوع جوهرى ينبغي للمنشآت العمل عليه ووسيلة لزيادة قدرة المنشأة على تطبيق سلوك مسئول مجتمعيًا بالنسبة للموضوعات الجوهرية هذه السمة الخاصة تنبع من حقيقة أن المنشأة التي تهدف إلى أن تكون مسئولة مجتمعيًا ينبغي أن يكون لديها نظام لاتخاذ القرارات مصمم لممارسة مبادئ المسئولية المجتمعية.

### المبادئ والاعتبارات

ينبغي أن تقوم الحوكمة الفعالة على دمج مبادئ وممارسات القابلية للمساءلة والشفافية والسلوك الأخلاقي واحترام مصالح الأطراف المعنية واحترام سيادة القانون في عملية اتخاذ القرارات وتنفيذها. ويمكن أيضا أن يكون واجب الإجتهد DUE DILIGENCE نهجاً مفيداً للمنشأة في معالجة قضايا المسئولية المجتمعية.

### هياكل وعمليات صنع القرار

كل منشأة لديها هياكل وعمليات لصنع القرار، والتي تكون في بعض الحالات رسمية ومتطورة بل وتخضع للقوانين والقواعد، بينما في

حالات أخرى تكون غير رسمية. جميع المنشآت يجب أن تضع العمليات والأنظمة والهياكل في محل يمكنها من تطبيق مبادئ وممارسات المسئولية المجتمعية

### إجراءات وتوقعات ذات صلة :

- إن عمليات وهياكل صنع القرار بالمنشأة ينبغي أن تمكنها من : خلق وتعزيز البيئة التي يتم فيها ممارسة مبادئ المسئولية المجتمعية؛
- إنشاء نظام من الحوافز الاقتصادية وغير الاقتصادية مرتبط بالأداء في المسئولية المجتمعية ؛
- استخدام الموارد المالية والطبيعية والبشرية بكفاءة؛
- تعزيز العدالة في تمثيل الفئات الأقل تمثيلاً (بما في ذلك النساء والجماعات العرقية والأقليات) في المناصب العليا في المنشأة؛
- تحقيق التوازن بين احتياجات المنشأة وأطرافها المعنية بما في ذلك الاحتياجات الفورية واحتياجات الأجيال المقبلة ..
- إنشاء عمليات اتصال ذات اتجاهين مع الأطراف المعنية والتي تأخذ بعين الاعتبار مصالح الأطراف المعنية، تساعد في تحديد مجالات الاتفاق والاختلاف، وفي التفاوض لحل النزاعات المحتملة؛
- تشجيع المشاركة الفعالة لكافة مستويات العاملين في اتخاذ القرارات في المنشأة بشأن قضايا المسئولية المجتمعية ؛
- التوازن في مستوى السلطة والمسئولية وقدرة الأشخاص الذين يتخذون القرارات نيابة عن المنشأة
- متابعة تنفيذ القرارات للتأكد من إتباعها وذلك لتحديد قابلية المسائلة عن نتائج أنشطة وقرارات المنشأة سواء كانت إيجابية أو سلبية.
- مراجعة وتقييم عمليات الحوكمة للمنشأة بصفة دورية.

It is not the Strongest of the Species that Survives , nor the most intelligent It is the one that is the most adaptive to CHANGE

توتال  
16 أعمارات العبور - صلاح سالم  
مدينة نصر - القاهرة - مصر  
تليفون: ٢٢٦٠٧٧٦ - ٢٢٦٠٧٦٨

TOTAL.com.eg www.total.com.eg  
your Quality, Agility and Social Responsibility  
Consultancy and Training Partner





# الجودة عند الغرب

بقلم: د. عبده سعد الدين السيد مصطفى

مدير عام الشركة العربية  
للاستشارات الهندسية والنظم (AEC)

- التركيز الشديد علي الطرق والاساليب الإحصائية المعقدة .
- التركيز الشديد علي المواصفات القياسية الموضوعية .
- ضعف الوعي والتبني الاكيد لدي الإدارات العليا لتطبيق مبادئ تطبيق مفاهيم أسلوب توكيد الجودة.

ولذلك لجأت الحكومة اليابانية الي الدكتور (جوران) عام ١٩٥٢ لإلقاء المحاضرات علي مديري الإدارة العليا و مديري الإدارات والأقسام وبعدها بدأ تطبيق الجودة كمفهوم جديد للإدارة وفي عام (١٩٦٠) بدأت الحملة القومية اليابانية لتوكيد الجودة بعنوان تحرير التجارة من خلال إدارة الجودة وهكذا كانت بداية الجودة لدي اليابانيين و التي أخذوا بها بشكل متأخر نسبياً و لكن جاء اثارها فيما بعد بشكل قد يكون سابق لكثير من الدول التي بدأت في وقت سابق لهم في هذا المجال اما بالنسبة للدول الغربية فلم يكن للجودة أهمية الكبيرة إلا بعد عام ١٩٨٠ و ذلك بعد ظهور أثار الجودة الإيجابية علي المنتجات اليابانية ومنافستها القوية للمنتجات الأمريكية ففي الثمانينات قامت الدول الغربية بعمل جوائز محلية تسمي جوائز التميز للاعمال حيث يتم بموجبها التقييم الشامل للمنشآت المختلفة، مثل جائزة بالديرج الأمريكية ونحن نعلم أنه في عام ١٩٤٧ تم إنشاء المنظمة الدولية للمواصفات ( ) ( ISO International standardization organization ) ومكانها جنيف في سويسرا ، وهي المنظمة الدولية المسؤولة عن إصدار المواصفات الدولية لنظم الإدارة المختلفة منها المواصفة الدولية ال ISO 9001/2008 وهي المواصفة المنوطة بتطبيق نظام إدارة الجودة في المؤسسات المختلفة والتي تم إصدار أول مسودة لها سنة ١٩٨٧ لاستطلاع رأي جميع المستفيدين فيها قبل الإصدار النهائي لها في ١٩٩٤ ثم تم تحديثها عام ٢٠٠٠ والتحديث الثاني لها عام ٢٠٠٨ وفي عام ١٩٨٩ قامت المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة بتأسيس جائزة الإمتياز للأعمال الأوروبية وبعدها أقامت العديد من الجوائز الأوروبية مثل ال EFQM نرى مما سبق أن مفهوم الجودة في الإسلام وعند قدماء المصريين وعند الغرب هو مبنى على الإتقان والإحسان وتطبيق المعايير والمواصفات والتمسك بها مع التميز في أداء الأعمال وإنشاء الله في المقالة القادمة سنتكلم عن فلسفة الجودة

المرجعية: محاضرات الجودة - الشركة العربية للاستشارات الهندسية والنظم (AEC)

**لقد** تناولنا في المقالتين السابقتين مصطلح الجودة في الإسلام وعند قدماء المصريين واليوم إنشاء الله سنتناول مفهوم الجودة عن الغرب في عام ١٩٣٠ لوحظ وجود ضعف وعيوب في جودة المنتجات في الولايات المتحدة الأمريكية مما استدعى الحاجة إلى استخدام تكنولوجيا وتقنية حديثة في أعمال التصنيع والقياس والذي إستلزم تطبيق الأساليب الإحصائية ، ومنها أسلوب خرائط التحكم لضبط جودة المنتجات ومن هنا كانت بداية العمل بأنظمة الجودة الحديثة في الولايات المتحدة وفي عام ١٩٣١ أصدر الدكتور شوارت كتابه ( التحكم الصناعي في جودة المنتجات الصناعية ) والذي قام فيه بإيضاح الاساليب والاسس السليمة لتطبيق الجودة في الإنتاج وظهر عند ذلك بداية مبادئ تطبيق أسلوب تأكيد جودة الإنتاج في التصنيع في كل من الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة ولم تظهر أهمية الجودة بوضوح إلا أثناء الحرب العالمية الثانية وذلك لأنها كانت الحرب التكنولوجية الأولى و التي كان للعلم فيها دوراً كبيراً حيث ظهرت فيها الإختراعات الحديثة والتطوير مثل تطوير الطائرات النفاثة والصواريخ الباليستية ومن هنا كانت الحاجة الشديدة والملحة لتطبيق أساليب الجودة الحديثة لضبط جودة المنتجات المؤثرة والخطيرة والتي يمكن أن يكون لها دور الحسم في نتيجة الحرب العالمية الثانية فقد كان للجودة دوراً كبيراً في هذه الصناعات الحربية حيث أن هذه الصناعات ذات التكنولوجيا الحديثة صناعات هامة والدقة فيها مطلب أساسي وضروري ، وفي حالة إنعدام الجودة الصناعية يكون من السهل حدوث أخطاء والتي تؤدي بدورها إلى مخاطرة عالية وقد تؤدي إلى خسارة و تكلفة غير محتملة علي جميع الأصعدة المادية والمعنوية وغيرها ، وفي عام ١٩٤٦ تم إنشاء الجمعية الأمريكية لتوكيد الجودة وكان الإهتمام بأساليب الجودة المختلفة أحد الاسباب الرئيسية لإنتصار دول الحلفاء في الحرب العالمية الثانية علي دول المحور المانيا واليابان وغيرهما ونتيجة لهذه الحرب شعرت اليابان بأهمية الجودة وتطبيق مفاهيمها في جميع المجالات و قد لمست تاثيرها فيما حدث لها من هزيمة بل وخسائر فادحة نتيجة للتخلف الصناعي ونقص جودة منتجاتها مقارنة بالولايات المتحدة الأمريكية ومن مظاهر إهتمام اليابان بالجودة تأسيسهم لإتحاد يسمى بإتحاد العلماء المهندسين اليابانيين وقد إنبثق منه بعد ذلك مجموعة بحوث توكيد الجودة في اليابان والذي أنشاء نظام علامة المواصفات القياسية الصناعية اليابانية ، والذي أخذ بنظام المواصفات والمقاييس البريطانية ، مما أزم الشركات اليابانية بالإلتزام بهذا النظام وتطبيقه وتعتبر النشأة الحقيقية لمفاهيم الجودة الحديثة في اليابان في عام ١٩٥١ بعد ندوة أقامها دكتور ديمنج عن الجودة ونشر فيها مفاهيم الجودة ، وقابل ذلك الكثير من المعوقات الناتجة عن الفهم السيء لمفاهيم الجودة منها :



# نحو صناعة كيميائية آمنة ونظيفة

مهندس / محمود شوقي

مدير عام المشروعات الصناعية بوزارة البيئة

والنص فيه على حظر الاشتغال بالاستشارات البيئية لغير الاستشاريين أو بيوت الخبرة المسجلين والمعتمدين من جهاز شئون البيئة. كما تم تطوير نظام تقييم التأثير البيئي للمشروعات الجديدة وتوسعات المشروعات القائمة بحيث أصبح متوافقاً مع نظام البنك الدولي.

**المحور الثاني:** وضع الخطط والبرامج واتخاذ الإجراءات التي تضمن تطبيق وتفعيل القانون. ومن هذا المنطلق فقد تم إعادة هيكلة أجهزة وزارة البيئة وتأهيل الكوادر اللازمة لمتابعة تفعيل وتطبيق قانون حماية البيئة ولائحته التنفيذية وتوفير أجهزة القياسات البيئية وتطوير شبكة الرصد البيئي ووضع خطط قابلة للتنفيذ للتفتيش البيئي على المنشآت الصناعية وغيرها من المصادر المحتملة للتلوث البيئي.

**المحور الثالث:** العمل على حل مشكلات التلوث البيئي في المنشآت القائمة. وقد تبنت وزارة الدولة لشئون البيئة مشروع التحكم في التلوث الصناعي أحد ثمار التعاون المصري مع شركاء التنمية من الجهات الأجنبية، وتم تنفيذ المرحلة الأولى من المشروع حيث قدم دعم فني وتمويلي بتكلفة بلغت ٤٨ مليون دولار لعدد ٢٥ مشروع لتنفيذ مشروعات الحد من التلوث الصناعي والإنتاج الأنظف بالمنشآت الصناعية في قطاعات صناعية عديدة تتضمن قطاعات الغزل والنسيج، الأغذية، الأسمدة والكيماويات، الأسمدة، المبيدات والصناعات المعدنية والهندسية.

وقد تم البدء في المرحلة الثانية من مشروع التحكم في التلوث الصناعي بتكلفة إجمالية تزيد على مليار جنيه مصري بالتعاون مع البنك الدولي وبعض جهات التمويل الدولية الأخرى ويقوم المشروع في هذه المرحلة بالتركيز على المناطق الأكثر تلوثاً في إقليم القاهرة الكبرى ومحافظة الإسكندرية ويتم من خلال هذا المشروع والمشروعات الأخرى المثيلة دعم العديد من المصانع لتحقيق التوافق البيئي وتحديث الوحدات الإنتاجية وإسترجاع الغازات والمواد الكيماوية من الإنبعاثات الغازية أو سوائل الصرف الصناعي ومنها شركات راكتا للورق والدلتا للأسمدة وأبو زعبل للأسمدة وشركة كيما بأسوان وأبو قير للأسمدة وشركة الكوك بحلوان.

**لا يخفى** علينا الأهمية القصوى لتنمية الصادرات المصرية والتي تضعها الحكومة على رأس قائمة التحديات التي تواجه الإقتصاد المصري في ظل تطبيق إتفاقيات الجات وإزالة الحواجز الجمركية والمنافسة الشرسة التي تواجه المنتجات المصرية في الأسواق الخارجية سواء في الولايات المتحدة الأمريكية أو الإتحاد الأوربي باعتبارهما أكبر كتلتين استهلاكيتين في العالم. حيث أن الدخول لهذه الأسواق أصبح خاضعاً للكثير من الضوابط والاشتراطات والتي يأتي على رأسها الجودة والالتزام بالاشتراطات البيئية سواء خلال إنتاج وتصنيع المنتجات أو خلال فترة الإستخدام وحتى عند التخلص النهائي منها بعد إنتهاء العمر الزمني لها. ومن هنا تأتي الأهمية القصوى لتحديث وتطوير الصناعات المصرية والتركيز على مواصفات نظم الإدارة البيئية والاشتراطات البيئية في مواجهة التحديات ولتحقيق التوافق البيئي للمشروعات الصناعية والالتزام بقانون حماية البيئة رقم ٤ لسنة ١٩٩٤ والمعدل بالقانون رقم ٩ لسنة ٢٠٠٩ وتعد قضية التلوث الصناعي إحدى أهم التحديات التي تواجه مصر والعالم أجمع في ظل سعيها للتوسع في التنمية الصناعية. ومن الضروري أن نعطي هذه القضية حقها الواجب: تطبيقاً لمبدأ التنمية المستدامة والمحافظة على بيئة صحية وسليمة كحق من الحقوق الأساسية للمواطن المصري الكريم، ومن هذا المنطلق فقد آلت الدولة على عاتقها ممثلة في وزارة الدولة لشئون البيئة مواجهة هذه القضية، من خلال مساور ثلاثة هامة:

**المحور الأول:** تطوير التشريعات القائمة لتتواءم مع التطورات الكبيرة التي حدثت في مجالات التنمية والمواصفات والاشتراطات البيئية في العالم وقد تم بالفعل إصدار تعديلات اللائحة التنفيذية للقانون ٤ لسنة ١٩٩٤ في ٢٩ أكتوبر ٢٠٠٥. حيث تم تقليل نسبة الانبعاثات الصادرة عن الأنشطة الصناعية بما يتماشى مع الاتجاه العالمي نحو تقليل الانبعاثات ومنع التلوث وإدخال بعض التعديلات التي تهدف إلى تفعيل تطبيق القانون كما تم إصدار القانون ٩ لسنة ٢٠٠٩ تعديلاً للقانون رقم ٤ لسنة ١٩٩٤ مع إضافة الالتزام بأحمال التلوث الناتجة عن الأنشطة المقامة في منطقة محددة وذلك لمنع حدوث تدهور بيئي لأي منطقة صناعية، والتشديد فيه على العقوبات الرادعة لأي مخالفات بيئية.



ZAKTRONX

المكتب الإستشاري

مهندس إستشاري / زكريا علي الجوهري وشراكة

Since 1986

مكتب استشاري متكامل متعدد التخصصات

(تصميمات معمارية - إنشائية - كهربائية - ميكانيكية - صحية)

- خبراء معتمدون بالبنك المركزي لدراسات الجدوى الإقتصادية وتقييم أصول الشركات والمقومات المادية والمعنوية لعملاء البنوك والتقييم العقاري لشركات التمويل العقاري .

- تقديم الدعم الفني والإداري و برامج الجودة وتحديث الصناعة للمشروعات الصناعية الناجحة والمتعثرة .

- تأهيل الشركات ومعامل الإختبار والمعايير والاستشارات للحصول على شهادة الأيزو ISO 9001 - ISO 17025 - ISO 14001 - OHSAS 18000

١ عمارات المهندسين - أمام قسم أول مدينة نصر - القاهرة - تليفون ٢٣٠٥٠٤٩٧ - ٢٣٠٥٠٤١٥ - فاكس ٢٣٠٥٠٤١٥

Website : www.zaktronix.com

E-mail : zaktronix@yahoo.com



## إعتماد المعامل الطبية وتأثيرها على صحة التفسير الطبي لنتائج التحاليل

أ.د. جيهان كمال

أستاذ التحاليل الطبية بطب عين شمس

بحساب ما يطلق عليه **Uncertainty** لاكتشاف هل الاختلاف المحتمل في نتائج أى مريض فى حدود المستوى المقبول الذى لا يؤثر فى التشخيص ومتابعة العلاج أم لا . والخبير يقوم بهذا الفحص لكل إختبار على حدة ولكل جهاز من أجهزة المعمل . إذا ثبت للخبير أن **Uncertainty** لأى إختبار غير مقبولة وبالتالي سيعطى المعمل نتيجة لن تصلح لتشخيصه أو متابعة علاجه فلا يتم إعطاء الاعتماد لهذا الإختبار أو يجبر المعمل على إختيار جهاز آخر يعطى **Uncertainty** مقبولة أو أن يرسل المعمل هذا الإختبار إلى معمل آخر لعمل الإختبار به على أن يكون هذا المعمل معملاً معتمداً كما يتأكد الخبير من أن المعمل يستخدم يوميا عينات ضمان الجودة داخلية وهذه العينات هي عينات معلومة التركيز وإذا جاءت نتائجها مقبولة فى المعدلات المحددة فمعنى ذلك أن الجهاز كان سليم المعايرة وسليم الأداء وبالتالي يمكن إدخال عينات المرضى ونحن فى اطمئنان لسلامة نتائجهم . ويراجع الخبير أنه إذا جاءت نتائج عينات ضمان الجودة غير مقبولة هل قام المعمل بمعايرة للجهاز والتأكد من المحاليل والصيانة اللازمة حتى قبلت عينات ضمان الجودة قبل إدخال عينات المرضى كما يتأكد الخبير من أن المعمل استخدم عينات ضمان جودة خارجية والتي تكتشف الأخطاء المنتظمة التي لم تستطيع إكتشافها عينات ضمان الجودة الداخلية وأنه تم إستخدامها لكل إختبار معتمد ويطمئن الخبير الفنى أن المعمل قد قام بتقييم الاجهزة المعملية فور استلامها من المورد للتأكد أنه لم يشوبها عيوب أثناء الشحن والنقل . فالمعمل المعتمد ملزم بتقييم هذه الاجهزة من حيث دقة وصحة النتائج وكذلك تقييم المعدلات الطبيعية المذكورة بواسطة المورد وهل هي ملائمة للشعب المصرى أم لا حيث أن التشخيص السليم ومتابعة العلاج يعتمد على دقة المعدلات الطبيعية المستخدمة لكل إختبار فى كل سن ولا يكتفى الخبير بذلك بل يقوم بمراجعة أعمال معايرة الأجهزة جميعها وكذلك التحقق من البرامج الآلية المستخدمة (Softwares) واستخدام المحاليل المعتمدة كما يقوم الخبير بالتأكد من إستخدام المعايير السليمة للتأكد من سلامة العينة التي يتم عمل التحليل عليها وكذلك لعملية مراجعة النتائج بعد عمل العينة على الأجهزة المعملية وكذلك تقييم الكوادر الفنية التي تقوم بعمل التحليل وكذلك التي تقوم بمراجعة النتائج .

**كم عدد المعامل الطبية المعتمدة حالياً فى مصر ؟**

معمل واحد فقط حتى الآن ونتمنى أن تحصل باقى المعامل فى مصر على الاعتماد لضمان مستوى الخدمة المعملية وكذلك لفتح باب تصدير الخدمة المعملية لبلدان العالم المتقدم .

**ماذا يعنى اعتماد المعامل الطبية للطبيب المعالج والمريض ؟؟**

هو يعنى الثقة فى نتائج التحاليل لأن الاعتماد معناه تقييم الكفاءة الفنية للمعمل المعتمد وأن نتائجه يمكن الاعتراف بها من الاطباء فى أى مكان فى العالم . الاعتماد = دقة + كفاءة عالمية فى جميع مراحل التحاليل يضمن المعمل المعتمد عالمياً للمترددین عليه نتائج دقيقة يعتمد عليها تضاهى فى دقتها نتائج أى من المعامل المعتمدة دولياً فى جميع أنحاء العالم مما يؤهله الى تصدير خدمة المعامل الطبية لأى من الدول الأوروبية والأمريكية يتميز الاعتماد الدولى عن شهادات عينات ضمان الجودة مثل الـ **CAP Survey** والـ **RIQAS** فى شموليته لجميع مراحل التحاليل من لحظة استقبال العميل وحتى تسليم النتائج وتقييم الكفاءة الفنية للمعمل فى حين ان شهادات عينات ضمان الجودة تغطى مرحلة واحدة من مراحل التحاليل وتعتبر تقييم جزئى فقط فالـ **CAP Survey** والـ **RIQAS** على سبيل المثال تختصان بإرسال عينات سنوية لآلاف المعامل المشتركة واعداد تقرير مقارنة بين نتائج هذه المعامل دون وضع الكوادر الفنية أو المراحل الأخرى الخاصة بضمان جودة العينات موضع التقييم وايضا يختلف الاعتماد عن شهادات الجودة السابقة مثل **ISO 9001/2008** حيث أن هذه الشهادات شهادات جودة إدارية وليس فنية مثل الاعتماد . كيف تتأكد الجهة المانحة للاعتماد من الكفاءة الفنية للمعمل ؟

جهة الاعتماد تقوم بإرسال ثلاث خبراء للمعمل يقومون بالتفتيش الشامل والخبير الأول متخصص فى التحاليل الطبية ويشترط أن يكون مازال يمارس مهنة التحاليل الطبية والخبير الثانى خبير فى تكنولوجيا المعلومات أما الثالث فهو خبير فى الجودة الإدارية . ويتم متابعة المعمل المعتمد بزيارات منتظمة ومتكررة كل عام ويتم إعادة تقييم شاملة كل 4 سنوات .

**من الذى يضمن أداء الجهة المانحة للاعتماد وقدرتها على التقييم الضنى للمعمل ؟**

الجهة المانحة للاعتماد هي مؤسسة عامة غير هادفة للربحية ويجب حتى تعطى شهادة الاعتماد أن تعتمد هي أولاً مما يسمى المجلس العالمى للاعتماد **ILAC** بالولايات المتحدة الأمريكية الذى يكون من حقه التفتيش على هذه الجهات ومراجعة أعمالها لضمان مصداقية التقييم . ويمكن للجهة المانحة للاعتماد أيضا الانضمام للمنندى العالمى للاعتماد **IAF** وكذلك منظمة التعاون الأوروبى للاعتماد **EA** إذا تم إلزامها بمعايير الجودة فى التفتيش على المعامل . كيف يمكن للخبير الفنى المتخصص من التأكد من صلاحية المعمل للاعتماد ؟ إن أول ما يقوم به الخبير الفنى هو التأكد من دقة نتائج المريض

**حصلت الجمعية المصرية للجودة على شهادة ISO 9001/2008  
وبذلك تكون أول جمعية أهلية فى مصر تحصل على هذه الشهادة**





## تشريعات السوق الأوروبية وأثرها على الصادرات المصرية

مهندس عادل عبد الشكور

P. Eng., CQA, CQE

للتغيير طبقا لمتغيرات السوق وتشمل حاليا ٢٠ قطاع منها الأجهزة الطبية والمساعد و مواد البناء و مهمات الوقاية الشخصية و أجهزة القياس و مستلزمات الأمان للعب الأطفال وغيرها و تلتزم بالمتطلبات العامة و المواصفات الفنية و تتوقف درجة إلزامها بتحقيق المتطلبات و المواصفات على مدى المخاطر المحتملة و يتراوح ذلك من مجرد إعلان الجهة المنتجة عن التزامها بالمواصفات المطلوبة دون الحاجة إلى اعتماد خارجي و يصل إلى إلزامها بالحصول على شهادة من جهة خارجية محايدة مختصة بتقييم المطابقه و معتمده رسميا من الجهات المختصة بدول السوق. و تتلخص أهداف التوجهات الجديد في الإرتقاء بمستوى جودة المنتجات و تشجيع المنافسة و تسهيل تبادل المنتجات و توفير الحماية للمستهلك.

٣- القطاعات الصادر بشأنها متطلبات تشريعية و قانونية: وتشمل المنتجات عالية المخاطر كقطاعات المواد الغذائية و الأدوية و تلتزم هذه المنتجات بكافة التشريعات و القوانين المنظمة لإنتاجها و تداولها. و تأتي أهمية هذه التشريعات للمصدر المصري في مساهمتها في التعريف بقواعد و أساليب و نظم تبادل المنتجات و الخدمات في السوق الأوروبية و متطلبات توفير الحماية للمستهلك مما يساعد على التوافق مع القواعد المنظمة لذلك و رفع كفاءة وجود المنتجات المصرية و مستويات الأمان بها و تدعيم قدرتها التنافسية و فتح سوق واسع لتبادل المنتجات و الخدمات و إزالة معوقات التصدير.

**يعتبر** تنمية الصادرات المصريه هدفا محوريا و ضرورة أساسيه للنهوض بالإقتصاد المصري و تأتي السوق الأوروبية التي تشكل ٣٠٪ من اجمالي الدخل القومي العالمي و التي تشمل اقتصاديات ٢٧ دولة و نحو ٥٠٠ مليون مستهلك على رأس الأسواق العالميه التي تسعى المنتجات و الخدمات المصريه للحصول على نصيب وافر منها. و لكي يتم ذلك يلزم ان يتوافر للمصدر المصري كافة المعلومات عن التشريعات الأوروبية التي تنظم تداول السلع و الخدمات و التعامل مع الأسواق الخارجيه و وفقا لهذه التشريعات فقد تم تقسيم نوعيات المنتجات إلى القطاعات الآتية:

١- القطاعات التي لم تشرع لها قوانين: وتشمل المنتجات الأقل خطرا على الصحة و السلامة و هذه ليس لها لوائح محددة أو علامات مميزه ملزمه و يكون التزامها بالمواصفات الدوليه التي تحدد توقعات السوق و أفضل اساليب الأداره إختياريا و يؤدي في حالة الإلتزام به إلى تحسين قدرتها التنافسيه كما يضيف أتباع إجراءات تقييم المطابقه قيمه مضافه للمنتج بينما يكون إلتزامها إجباريا بقواعد السلامة و الصحة و ذلك لتوفير الحماية للمستهلك.

٢- قطاعات التوجهات الجديد: و تتحدد المنتجات التابعه لهذه القطاعات طبقا لتأثيراتها على الصحة و السلامة و البيئه و مدى الحاجة إلى حماية المستهلك و هذه القوائم ديناميكيه و هي عرضة

**A.E.C**

**الشركة العربية للإستشارات الهندسية والنظم**

**Arab Co. for Engineering & System Consultations**

تعتبر الشركة العربية الحاصلة على شهادة الأيزو ٢٠٠٨/٩٠٠١ من اعرق الشركات العاملة في مجال تأهيل الشركات المصرية و العالمية و الهيئات و المعامل و الجامعات و المعاهد التعليمية للحصول على شهادات الايزو المختلفة و الاعتماد والتي تتميز بوجود خبراء دوليين ضمن صفوف خبائها و استشاريها يعملون في المجالات المختلفة لل (Certification & Accreditation)

ISO9001/2008-ISO14001/2009-BS OHSAS18001/2007-ILACCP-ISO22000  
ISO27000-ISO17025/2005 -ISO13485-ISO26000--CE Mark-UL-ISO17011-IWA2

**المدير المسئول د. م. استشاري / عبده سعد الدين السيد مصطفى**

IRCA Certified QMS2000 Lead Auditor, Egyptian Engineering Syndicate  
Certified Telecommunication & Quality Management System Consultant

المقر الرئيسي: ١٦٧ امتداد رمسيس ٢ شقة ٢٢ - ١١٢٨١ مدينة نصر - القاهرة  
الفرع: ١١٨٠ زهراء مدينة نصر - شقة رقم ١٢

Tel. 20222622520, 20224127491, Fax. 202229119 Mob. 0101594750, 0122359989

Email: abdou473@yahoo.com, aecegypt@yahoo.com

AECGYPT, REV. (01)13042010



## خطة التدريب للجمعية المصرية للجودة

خلال الفترة من ٩/١٨ إلى ٣٠/١٢/٢٠١٠

م	البرنامج	تاريخ الدورة	عدد الأيام	تكلفة حضور الفرد
١	المفاهيم الأساسية لتكاليف الجودة السيئة	٩/١٩-١٨	٢	٥٠٠
٢	Lean Management	٩/٢٣-٢٠	٤	٩٠٠
٣	OSHA30hrs General Industry - USA	٩/٣٠-٢٦	٥	١٣٠٠
٤	إنشاء وتطبيق نظام إدارة السلامة والصحة المهنية طبقاً للمواصفة OHSAS 18001/2007	١٠/٥-٢	٤	١٠٠٠
٥	إعداد المعامل الطبية للاعتماد طبقاً للمواصفة القياسية الدولية ISO 15189/2009	١٠/١٣-١٠	٤	١٠٠٠
٦	إنشاء وتطبيق نظام إدارة الجودة طبقاً للمواصفة القياسية الدولية ISO 9001/2008	١٠/٢٠-١٧	٤	٩٠٠
٧	المراجعة الداخلية لنظام إدارة الجودة طبقاً للمواصفة القياسية الدولية ISO 19011/2002	١٠/٢٧-٢٤	٤	١٠٠٠
٨	إعداد معاميل الإختبار / المعايير للاعتماد طبقاً للمواصفة القياسية الدولية ISO 17025/2005	١١/٣-١٠/٣١	٤	٩٠٠
٩	اعداد مراجع للمعامل المعتمدة	١١/١٠-٧	٤	١٠٠٠
١٠	إنشاء وتطبيق نظام الإدارة البيئية طبقاً للمواصفة القياسية الدولية ISO 14001/2004	١١/٢٤-٢١	٤	٩٠٠
١١	إنشاء وتطبيق نظام إدارة الجودة للصناعات المغذية للسيارات طبقاً للمواصفة القياسية الدولية ISO TS16949/2009	١٢/١-١١/٢٨	٤	٩٠٠
١٢	استخدام الأساليب الإحصائية فى الجودة	١٢/٦-١٢/٩-٥ عيد رأس السنة الهجرية	٤	٩٠٠
١٣	قواعد التصنيع الجيد فى المستحضرات الدوائية	١٢/١٥-١٢	٤	٩٠٠
١٤	إدارة التغيير Change Management	١٢/٢١-١٩	٣	٧٥٠
١٥	رصد وقياس رضا العميل	١٢/٢٣-٢٢	٢	٥٠٠
١٦	جودة البويات	١٢/٢٨-٢٦	٣	٥٠٠

- البرنامج الصباحى : يبدأ التدريب من الساعة ٩ صباحاً ويستمر حتى الساعة ٣ مساءً يتخللها مأكولات ومشروبات خفيفة .
- البرنامج المسائى : يبدأ التدريب الساعة ٤ مساءً ويستمر حتى الساعة ١٠ مساءً يتخللها مأكولات ومشروبات خفيفة .
- الدورة رقم (٣) يمنح المشارك كارت تعريف دولى وشهادة من الأوشا الأمريكية .

## برنامج الندوات الشهرية

خلال الفترة من ٢٠١٠/٨/١ حتى ٢٠١٠/١٢/٣٠

م	التاريخ	الموضوع	المحاضر
١	٢٠١٠/٨/٣١	شهر رمضان المعظم	
٢	٢٠١٠/٩/٢٨	معايير الجودة الشخصية	عميد / شريف
٣	٢٠١٠/١٠/٣١	المفاهيم الاساسية ISO9004/2009 الطريق الى النجاح	م / أحمد المغازي
٤	٢٠١٠/١١/٣٠	إدارة التغيير	لواء م / عز الدين الحمزاوى
٥	٢٠١٠/١٢/٢٨	Lean Management	د / محمد على

- رسم الاشتراك شامل المادة العلمية و شهادة حضور الندوة ومشروبات خفيفة
- مبلغ ٣٠ جنيه بالنسبة للأعضاء المسددين للاشتراكات • مبلغ ٥٠ جنيه لغير الأعضاء
- العضوية المعنوية للشركات يتم حضور عدد ٢ افراد مجاناً

لواء م / عز الدين الحمزاوى

أمين عام الجمعية ورئيس لجنة التدريب



# كايزن مصر

في إطار التنفيذ لخططنا التدريبية السنوية لعام ٢٠١٠، فإنه يسعد الشركة العربية لتطوير نظم الإدارة - كايزن مصر أن تقدم البرنامج التدريبي خلال شهرى سبتمبر وأكتوبر ٢٠١٠ :

م	اسم الدورة	مدة الدورة	توقيت الدورة	تكلفة حضور الفرد
١	برنامج المراجعة الداخلية لنظم إدارة الجودة - التأهيل لمراجع (مدقق) داخلي لنظم إدارة الجودة	٤ أيام	٢٠٠٩/٩/٢١-١٨	٩٠٠ ج
٢	كيفية التأهيل لمختبرات القياس / الاختبار / المعايرة للاعتماد طبقاً للمواصفة العالمية ( أيزو ١٧٠٢٥ )	٤ أيام	٢٠٠٩/٩/٢٨-٢٥	٩٠٠ ج
٣	كيفية الإنشاء والتطبيق لنظم إدارة السلامة والصحة المهنية طبقاً لمتطلبات المواصفة القياسية العالمية لنظم السلامة OHSAS ٢٠٠٧/١٨٠٠١	٤ أيام	٢٠٠٩/٩/٢٨-٢٥ مسائي (٣-٨ م)	٩٠٠ ج
٤	الإدارة المرئية ( Visual Management ) كمدخل لتحسين الأداء بمفاهيم كايزن (المنهجية اليابانية لتحسين الأداء)	٤ أيام	٢٠١٠/١٠/٥-٢	٩٠٠ ج
٥	كيفية الإنشاء والتطوير والتوثيق لنظام إدارة البيئة طبقاً للمواصفة ٢٠٠٤/١٤٠٠١	٤ أيام	٢٠١٠/١٠/١٢-٩	٩٠٠ ج
٦	كيفية استخدام وتطبيق الأساليب الإحصائية طبقاً لمتطلبات المواصفات القياسية العالمية فى رقابة وتقييم العمليات	٤ أيام	٢٠١٠/١٠/١٩-١٦	٩٠٠ ج
٧	الأيزو ٢٠٠٩/٩٠٠٤ الطريق لتحقيق النجاح المستدام	٤ أيام	٢٠١٠/١٠/٢٦-٢٣	٩٠٠ ج
٨	طرق حساب " اللابقيين " فى القياس " Uncertainty Budget "	٤ أيام	٢٠١٠/١٠/٢٦-٢٣ مسائي (٣-٨ م)	٩٠٠ ج

## كيف تتصل بنا؟

### الشركة العربية لتطوير نظم الإدارة - كايزن مصر

- العنوان: ٧ عمارات حدائق العبور - أمام الجهاز المركزي للمحاسبات - طريق العروبة - مدينة نصر - القاهرة
- تليفون / فاكس: ٢٤٠٣٠٥٤٦ (٠٠٢٠٢) - ٢٤٠١٥٢٠٩ (٠٠٢٠٢)
- محمول: ٠١٠٦٨١٧٧٥٥ (٠٠٢)
- بريد إلكترونى: kaizenegypt@yahoo.com - Samy94@hotmail.com
- موقعنا على الإنترنت: www.kaizenegypt.com





## مجلة الجودة

دورية علمية تهتم بشئون الجودة فى الصناعة والخدمات والدعوة الى بيئة نظيفة  
تقدم للقارئ افضل المقالات والأخبار فى الجودة  
البيئية وتوزع على أعضائها بالمجان  
رئيس مجلس الإدارة

### مهندس إستشارى / حسن شعراوى

رئيس التحرير

### مهندس إستشارى / زكريا الجوهري

نائب رئيس التحرير

مهندس / محمد حسين أحمد

مراجع

### مهندس إستشارى / عز الدين الجمزاوى

أعضاء التحرير

م/مدحت فهمى صالح

م/ أسماء زكريا الجوهري

إشراف فنى

وكالة الأخوة المتحدين للدعاية والإعلان

١٢ عمارات العبور - صلاح سالم - الدور الثامن تليفاكس : ٢٤٠٣٠٥٠٣  
website : esq-eg.org E-mail: info@esq-eg.org

## شكركم وتقدير

يتقدم المهندس / حسن شعراوى رئيس مجلس ادارة الجمعية المصرية للجودة بالشكر والتقدير للشركات التي ساهمت برعاية المؤتمر الدولي السادس للجمعية المصرية للجودة خلال الفترة من ٢٤-٢٥ مايو ٢٠١٠ بضدق رمسيس هيلتون والشركات الرعااه هم :

١. مركز تدريب التجارة الخارجية
٢. شركة TUV Rheinland Egypt
٣. الشركة المصرية للاغذية (بسكو مصر)
٤. الشركة العربية لمنتجات الالبان (أرب ديري)
٥. معامل كايرو لاب
٦. معامل البرج
٧. شركة السويدي اليكتروميتر
٨. شركة مصر للأسمنت قنا
٩. الشركة الهندسية للصناعات والتشييد سيك - SIAC
١٠. شركة بافاريا مصر
١١. شركة فاركو للادوية
١٢. شركة S.G.S
١٣. شركة بنها للصناعات الالكترونية
١٤. شركة ABB
١٥. شركة مصر للطيران للخطوط الجوية .

Be responsible today  
Be successful tomorrow



We Advise  
Develop  
Facilitate  
Test  
Certify



TÜVRheinland  
Precisely Right.